

Bedrijfsprofiel werkgever

“”Stichting Zorgring Noord-Holland Noord in Heiloo is verantwoordelijk voor het bevorderen en faciliteren van beveiligde elektronische communicatie tussen zorgverleners. Elektronische informatie van o.a. ziekenhuis naar huisarts, tussen huisartsen onderling, van apotheker naar huisarts gaat via het beveiligde netwerk van Zorgring. In de afgelopen jaren is het aantal aansluitingen op de Zorgring sterk gestegen. Meer dan 600 (huisarts)praktijken en zorginstellingen maken gebruik van het netwerk. Daarnaast groeit de behoefte aan nieuwe toepassingen: met name op het gebied communicatie tussen patiënt en zorgverlener. Om alle klanten snel en adequaat van dienst te kunnen zijn, is uitbreiding nodig.””

Functieomschrijving:

De servicedesk van Zorgring is het aanspreekpunt voor huisartsen, assistentes, medewerkers van ziekenhuizen en andere zorginstaties met ICT gerelateerde vragen.

Je registreert vragen en verstoringen in het registratieprogramma (Clientele) en lost voor zover mogelijk incidenten gelijk aan de telefoon op. Je geeft informatie over de diensten van Zorgring, instrueert de klant in het gebruik en lost vraagstukken over applicaties en apparatuur op afstand op.

Daarnaast bewaak je de voortgang van de incidenten en draagt zorg voor een correcte afhandeling. Stelt prioriteiten en weet wanneer door moet worden verwezen naar een andere collega of oplosgroep.

Verder lever je een bijdrage aan de optimalisering en verbetering van de dienstverlening, o.a door het opstellen van handleidingen en het bijhouden van de documentatie.

Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de teamleider Servicedesk

Werkzaamheden

Hoofdactiviteiten

- telefoon aannemen
- verzoeken aannemen, registreren en monitoren
- prioriteiten stellen
- storingen oplossen
- informatie verzoeken aannemen en doorspelen naar juiste collega
- routers monitoren
- documenteren

Kennis en ervaring:

- Opleiding op MBO/HBO niveau, richting IT
- Goede kennis van kantoorautomatisering en PC's.
- Uitgebreide kennis van de meest recente Windows versies, daarnaast is enige ervaring met Apple apparatuur en Active Directory op Windows-server gebied een pré
- Bekendheid met de ITIL- methodiek is een pré
- Enige ervaring met een soortelijke functie spreekt in je voordeel
- In bezit van rijbewijs b

Persoonskenmerken:

- Goede communicatieve vaardigheden, representatief en je hebt een dienstverlenende instelling
- Je blijft ook onder druk goed presteren en vindt het ook prettig om in teamverband te werken
- Een proactieve werkhouding en meedenken in oplossingen behoort tot jouw kwaliteiten
- De servicedesk medewerker heeft toegang tot patiëntgegevens , en dient dus professioneel en betrouwbaar te zijn. De klant moet weten dat bij de servicedesk medewerker alle informatie in juiste handen is
- Wonende in de omgeving van Alkmaar (+/- 30km)

Aantal uren

36-40

Salaris

In overleg te bepalen.

Wil je meer informatie over Zorgring en/of de functie neem dan contact op met Dave Blakborn, teamleider Servicedesk: tel. 072-5413070.

De arbeidsvoorwaarden zijn marktconform. Het is een dienstverband van 36-40 uur. Het contract is in eerste instantie voor 1 jaar (2 maanden proeftijd), met uitzicht op vast dienstverband.

Overige informatie

Solliciteren voor 2 maart via mail naar info@zorgring.nl.

Graag een korte motivatie , met een compact curriculum vitae.

Eerste (korte) kennismakingsgesprekken staan gepland voor de eerste weken van maart.

Acquisitie naar aanleiding van deze advertentie wordt niet op prijs gesteld.