

*Doel:* Het ondersteunen van gebruikers en beheren van de in gebruik zijnde geautomatiseerde apparatuur.

### **Aard van de functie**

Automatiserings-technische functie gericht op hard- en software beheer. Fungeert als eerste lijnsondersteuning van de winkels en magazijn(en) bij een optimaal gebruik van kassa's, overige geautomatiseerde apparatuur en software. Verricht tevens helpdesk activiteiten. Daarbij gaat het hierbij soms ook om het oplossen van niet vaak voorkomende problemen. Schakelt regelmatig om als gevolg van de diversiteit aan taakbestanddelen en vragen van winkels en / of magazijn(en). Accuratesse is soms vereist. Tijddwang komt voor als gevolg van storingen die direct opgelost dienen te worden. Vooropleiding op HAVO / MBO-niveau, aangevuld met een oriëntatie op de interne automatiseringsinfrastructuur en enkele vakgerichte cursussen. Bijblijven op het vakgebied.

### **Werkwijze**

Deelt afhankelijk van zich aandienende zaken en eventuele deadlines de eigen tijd in. Bepaalt overige prioriteiten veelal zelf. Is bij de aanpak redelijk gebonden aan procedures en instructies alsmede de mogelijkheden / beperkingen van gebruikte apparatuur en software. Enige creativiteit is vereist bij het verhelpen van storingen. Het toezicht is niet permanent en vindt veelal door overleg plaats. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van enige ervaring zelfstandig worden genomen en vergen technisch inzicht alsmede specialistische kennis. Heeft contacten met gebruikers op verschillende niveaus in de winkels en magazijn(en) alsmede op het hoofdkantoor, gericht op het verhelpen van storingen en een vlotte voortgang.

### **Zakelijk risico**

Heeft contacten met leveranciers over bestellingen, technisch onderhoud en het oplossen van storingen, van belang voor een zo optimaal mogelijke dienstverlening naar de gebruikers. Fouten en/of onachtzaamheden tijdens de werkzaamheden leiden tot vertraging met irritatie bij winkel-, magazijnpersoneel en klanten als gevolg. Fouten worden door zelfcontrole, controle vanuit de winkels, magazijn(en) en / of hoofdkantoor alsmede door het systeem redelijk snel ontdekt en hersteld. Enige discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsgegevens.

### **Werkomstandigheden**

Werkt onder kantoor- of winkelomstandigheden. Overwegend zittend werk, functionaris werkt frequent en vaak langdurig achter een beeldscherm.