

FOA IT søger medarbejder til ServiceDesken

Frist:
28-05-2025

Er du serviceminded og udadvendt, og vil du være med til at hjælpe FOAs ansatte videre, når de har IT-problemer?

Kontaktperson:
Anne-Mette Jepsen

Du bliver en del af ServiceDesken, som er IT-afdelingens ansigt ud mod de øvrige ansatte i FOA – herunder forbundshuset, 31 lokale fagforeninger og 5 A-kasse regionskontorer i hele landet. ServiceDesken varetager support af brug af PC'er (primært bærbare) med Windows 11, standard MS-programmer, mobile devices, FOAs telefonisystem (Miralix) mv. Vi arbejder med inspiration fra ITIL's principper.

Jobkategori:
IT

Region:
Hovedstaden

ServiceDesken yder telefonisk support og modtager derudover brugerhenvendelser via vores Serviceportal (TopDesk). 85% af sagerne løses direkte i ServiceDesken, mens de resterende 15% løses i samarbejde med de øvrige sektioner i FOA IT. ServiceDesken samarbejder tæt med FOAs superbrugere, som er fordelt i FOAs afdelinger i hele Danmark.

Du vil indgå i ServiceDeskens team på 6 kollegaer, heraf en elev. Stillingen er til besættelse 15. august 2025 eller snarest derefter.

Arbejdsopgaver

- 1st line og 2. line brugersupport (registrere, analysere, vurdere og vejlede) på henvendelser meldt ind via telefonen eller Serviceportalen (Topdesk)
- Afhjælpe akutte IT-problemer i mødelokaler/ved arbejdspladser i hovedkontoret
- Administrere og håndtere telefoni (Miralix Desktop)
- Deltage i projekter, og andre opgaver og problemstillinger på tværs af afdelinger og funktioner
- Udarbejde dokumentation og vejledninger til både internt og eksternt brug
- Løbende uddannelse af superbrugere fx via Teams
- Administrere og udlevere lån af fx bærbare pc'er
- Brugeradministration
- Klargøring af lokaler til brug for bl.a. hybridmøder

Hvem er du?

Vi leder efter en kollega, som har lyst til at varetage en meget udadvendt og samtidig helt central funktion.

Vi forventer, at du:

- Har erfaring med at arbejde i en ServiceDesk
- Har indgående kendskab til Windows (11) og MS-Office produkter (O365)
- Har indgående kendskab til brug og fejlsøgning af PC'er
- Har kendskab til de mest gængse mobile devices, herunder smartphones, tablets, og bærbare computere m.v.
- Har generel IT-teknisk forståelse i et komplekst IT-miljø
- Har kendskab til principperne i ITIL
- Har flair for og brænder for behagelig betjening (og det mener vi, selvom det er en floskel: Du skal brænde for at hjælpe dine kolleger og gøre en positiv forskel)
- Kan skrive et let og forståeligt sprog
- Kan formidle din viden videre til andre
- Har pædagogisk sans, samarbejdsevne og handlekraft
- Er selvstændig, serviceminded og har en høj stresstærskel i et til tider travlt miljø
- Har forståelse for, hvornår en henvendelse kræver handling nu og her
- Har lyst til at følge med i trends indenfor IT-verden og være med til at udfordre organisationen

Vi tilbyder

Vi kan tilbyde dig et job i en spændende IT-organisation med et godt og dynamisk arbejdsmiljø. Vi har et tæt fagligt samarbejde i sektionen og med de øvrige sektioner i FOA IT. Løn- og ansættelsesvilkår i henhold til gældende intern overenskomst med mulighed for tillæg for relevante kvalifikationer. Der er tilknyttet pensionsordning på 15 %, et fritvalgstillæg på 4 % og efter et års ansættelse, optjener du 7 ugers ferie. Derudover har vi god kantineordning,

massageordning/fysioterapi, motionskælder samt forskellige personaleforeninger.

Hvis ovenstående beskrivelse har givet dig lyst til at høre mere om stillingen, så kontakt gerne sektionsleder Anne-Mette Jepsen på tlf.: 4697 2414/4022 8521.

Ansøgning vedlagt CV sendes via FOAs elektroniske rekrutteringssystem senest onsdag den 28. maj 2025 kl. 8.00.