

Rapport titel: VGR Konsultförfrågningar Details
Run Date and 2025-12-17 08:52:32 Central European Time
Time: Run by: Bo-Gunnar Isberg

VGR Konsultförfrågningar

Avropsnummer:	CONS0006557	Avropsnamn:	6557 Supportspecialist IT servicedesk
Ramavtal:	RS 202306258 - IT-konsulttjänster 2021 ADDA		Möndal

Anteckningar:

Sista dag för frågor: 2026-01-15
Sista dag för anbud: 2025-01-17
Anbudet giltigt till: 2026-01-30

Uppdraget är idag INTE bemannat.

Option på förlängning:

VGR har ensidig rätt att förlänga hela eller delar av avtalet vid ett eller flera tillfällen i ytterligare sammanlagt 24 månader, varefter det upphör utan föregående uppsägning. När möjligheten till förlängning av avtalet utnyttjas ska VGR lämna meddelande senast en månad innan gällande avrop löper ut. Förlängning sker till oförändrade avtalsvillkor

Uppdragsbeskrivning

Kompetensnivå:	Level 3	Startdatum:	2026-02-01
Roll:	Supportspecialist IT	Slutdatum:	2026-12-31
Placeringsort:	Möndal	Option på förlängning längst tom:	
		Omfattning av tid:	100%

Uppdragsbeskrivning Konsult**Uppdrag:**

Vi söker en servicedeskmedarbetare. Hos oss är det en serviceinriktad och lösningsfokuserad person som hjälper våra användare med IT-relaterade frågor i vardagen. Rollen innebär att ta emot ärenden via telefon, chatt och serviceportal, felsöka problem, guida användare och säkerställa att verksamheten kan fortsätta arbeta utan avbrott. Medarbetaren har god kommunikationsförmåga, ett lugnt bemötande och en vilja att skapa en positiv upplevelse i varje kontakt.

Bakgrund:

VGR Servicedesk är den funktion inom Västra Götalandsregionens IT-organisation som hjälper medarbetare med deras IT-problem och frågor. Servicedesk tar emot och hanterar supportärenden via telefon, chatt eller serviceportal när någon i organisationen behöver hjälp med till exempel datorer, systeminloggningar, programvara eller tekniska fel. Målet är att snabbt lösa problem så att sjukvårdspersonal och andra anställda kan fortsätta arbeta effektivt utan onödiga avbrott. Servicedesk är ofta den första kontaktytan för IT-stöd och kan även guida vidare till specialistteam vid mer komplexa ärenden.

Kompetensprofil konsult:

Förmåga att snabbt analysera och lösa vanligt förekommande IT-problem inom exempelvis inloggning, nätverk, klienter och verksamhetssystem. Du har goda kunskaper inom Windows-miljö, O365, klienthantering, mobil IT, behörighetshantering och ärendehanteringssystem. Kan förklara tekniska frågor på ett lättbegripligt sätt, skapa trygghet hos användaren och ge ett professionellt bemötande i alla kanaler (telefon, chatt, portal). Du tar initiativ, söker rotorsaker och driver ärenden till avslut, även om det krävs samarbete med andra supportfunktioner.

Obligatoriska krav (ska):

- Relevant eftergymnasial utbildning inom IT, teknik eller annan likvärdig inriktning.
- Alternativt flera års dokumenterad arbetslivserfarenhet inom teknisk support eller liknande roll.
- Erfarenhet av att arbeta i en teknisk supportfunktion över telefon, gärna i first line eller second line.
- God förmåga att kommunicera lugnt, tydligt och professionellt med användare och kunder (visas vid intervju)
- Mycket god förmåga att uttrycka dig väl i både tal och skrift på svenska.

Utvärderingskrav (bör):

- Vana av att arbeta i större organisationer, gärna inom offentlig sektor med fokus på vårdverksamheter.