

Wij zijn op zoek naar een servicedesk medewerker met zowel technische als sociale skills voor ondersteuningswerkzaamheden richting onze opdrachtgevers. Deze functie is voor een werkweek van 40 uur.

Over de functie

Als medewerker servicedesk ondersteun je op afstand onze relaties op ICT-gebied. Klanten nemen contact met ons op via telefoon, e-mail of WhatsApp. Je ondersteunt hen inzake hun ICT-problemen en verzoeken. Wij zoeken voor deze functie een sociaal sterke gesprekspartner voor onze klanten. Je komt te werken binnen een zgn. klantteam. In dit team werk je met enkele vaste technische collega's voor een vaste club klanten. Je hebt dus je 'eigen' klanten waarvoor je door het vuur gaat.

Kenmerken

- Behandelen inkomende mail/tickets
- Opnemen van de telefoon
- Monitoring in de gaten houden
- Deelnemen aan teamoverleg
- Meedenken in procesoptimalisering

Over jou

Je hebt genoeg relevante ervaring waarmee jij kunt aantonen dat je kunt werken op het juiste niveau voor deze functie. Je gaat oplossingsgericht te werk en kunt de tickets snel en adequaat behandelen zodat de klant met een tevreden gevoel terugkijkt op de afhandeling van een ticket.

Klanttevredenheid staat bij jou hoog in het vaandel. Je bent dus zowel op technisch als op sociaal gebied sterk. Op technisch gebied heb je een goede kennis van Microsoft netwerken. Active Directory, Exchange, Group Policies, Windows Server 2012, 2016 en/of 2019, Windows 10, Online Backup, Office 365, VoIP... het zijn voor jou bekende zaken waar je ervaring mee hebt. Samen met je technische collega's draai je mee in de periodieke storingsdiensten. Uiteraard ben je stressbestendig en flexibel.

Wat we van je vragen

- Je bent zelfstandig en kunt in teamverband werken
- Je hebt een pro-actieve houding
- Je hebt het belang van de klant goed voor ogen
- Je hebt minimaal 2 jaar ervaring in een soortgelijke functie
- Je durft open en eerlijk te communiceren
- Je durft beslissingen te nemen in lastige situaties

Wat wij bieden

Wij streven altijd naar een zo optimaal mogelijke werkomgeving waar jij je als persoon snel zult thuis voelen. Om dit te realiseren bieden wij onder andere de volgende zaken:

- Een prachtige werkplek
- Een goede laptop met dockingstation met meerdere monitoren
- Wij verzorgen elke dag de lunch in het Freez.it Café. Koffie en thee is er in overvloed en er wordt wekelijks vers fruit gebracht
- Je ontvangt een passende reiskostenvergoeding
- Om je kennis op niveau te houden bieden wij je ook trainingen en cursussen aan
- Naast het salaris, wat past bij jouw ervaring, deel je ook mee in de bonusregeling