

## Service deskmedewerker

Gelderland

Startdatum: z.s.m.

Duur: deta-vast

De functie:

In jouw rol van ICT Service deskmedewerker draag je een grote verantwoordelijkheid. Je ondersteunt de eindgebruiker met ICT gerelateerde vragen en bent daarmee 'het gezicht' van het bedrijf.

Wat ga je doen?

Je registreert, analyseert en handelt telefonische en per e-mail binnenkomende ICT-gerelateerde vragen en storingen af van al jouw collega's. Met jouw technische kennis van zaken over platformen, communicatiemiddelen, werkplektools én infrastructuur los je problemen in één keer goed en snel op, of belegt ze bij 1 van je collega's of onze partners.

ICT-processen moeten de eindgebruikers ondersteunen. Jij bestuurt en bewaakt deze processen en signaleert proactief verbeterpunten.

Als ICT Service deskmedewerker ben je ook verantwoordelijk voor onze registratietool. Uiteraard wil je zo weinig mogelijk open incidenten hierin hebben staan van je collega's en ben je continue bezig om de doorlooptijd van de tickets te verminderen. We verwachten ook van je dat je druk bezig bent met het proactief voorkomen van nieuwe incidenten.

Wie ben jij?

- Natuurlijk zoeken we een collega die klantgericht is, goed kan samenwerken, beschikt over goede communicatieve vaardigheden, proactief is, planmatig kan werken, de juiste prioriteiten kan stellen en goed kan luisteren naar onze gebruikers.
- Je kunt goed tegen stress en laat je niet snel gek maken door anderen.
- Je werkt gestructureerd en komt altijd je afspraken na.
- Je bent flexibel en vindt het niet erg om af en toe ook support te bieden in één van onze winkels in het land of op een zaterdag stand-by te lopen.
- Jij weet alles over Microsoft Office 365 en het gebruik van Teams.
- Jij weet alles van het gebruik van laptops en Surfaces.

- Je bent een ICT gerelateerde opleiding aan het volgen of je hebt deze inmiddels al afgerond en je bent bekend met de ICT Helpdesk registratie tools.
- Je bent gecertificeerd ITIL Foundation.
- Je hebt MBO niveau 4 werk- en denkniveau en minimaal 1 jaar relevante werkervaring.
- Je hebt bij voorkeur al ervaring als ICT Servicedeskmedewerker.
- Je spreekt en schrijft goed Nederlands.
- Omdat je in deze functie met vertrouwelijke gegevens gaat werken vragen wij om een VOG.

#### Wat wij bieden:

- Je komt als persoon tot je recht. Je maakt het verschil voor onze collega's en voor jezelf.
- Je wordt het gezicht van ICT.
- Je kunt bij ons je talenten ontwikkelen. Je krijgt hier alle ruimte voor.
- Je komt in een open cultuur waar voldoende ruimte is voor een grapje en ontspanning.
- Je kunt heerlijk lunchen. We hebben eigen koks op ons hoofdkantoor
- Je bouwt pensioen op binnen een mooie regeling.
- Je ontvangt veel leuke kortingen op uitjes.
- Je ontvangt een leuke verassing op je verjaardag.
- Je ontvangt 200 vakantie-uren / 5 vakantieweken (o.b.v. 40 uur per week).

#### Interesse:

[info@happycustomers.nl](mailto:info@happycustomers.nl)