

Werken bij Diabolo ICT

Met een team van 40 enthousiaste collega's staan wij dagelijks voor onze klanten klaar. Op een professionele manier zetten wij onze kennis en kunde in om ICT-oplossingen te implementeren en te beheren. Diabolo ICT is een allround-ICT dienstverlener vanaf 1993. Vanuit Arnhem werken wij aan sterke ICT-oplossingen op maat voor bedrijven en organisaties in de regio Midden en Oost-Nederland.

Werken bij Diabolo ICT betekent met een enthousiast team van collega's de wensen van de klant vertalen in optimale ICT oplossingen. Duurzaamheid staat bij ons centraal, zowel in onze werkzaamheden als in onze omgang met collega's en relaties. Naast werkplezier is het optimaal benutten van je kennis en kunde bij ons vanzelfsprekend. Op die manier creëren we een winsituatie voor iedereen. Spreekt deze werkwijze je aan? Solliciteer!

Senior supportmedewerker/Dispatcher

servicegerichte teamplayer met de wil om collegae te helpen ontwikkelen

Functieomschrijving

Als senior supportmedewerker/dispatcher ben je verantwoordelijk voor het oplossen van complexe vraagstukken en storingen. Daarnaast beoordeel en verdeel je aangemaakte calls op een gelijkmatige manier naar onze 1^e en 2^e lijns supportmedewerkers. Daar waar mogelijk met een juiste vervolgactie zodat ze het vraagstuk op een efficiënte en effectieve manier kunnen oplossen.

Je zorgt voor duidelijk en helder klantcontact en bent ook 1^e aanspreekpunt voor onze 1^e en 2^e lijns supportmedewerkers om ondersteuning te verlenen.

De werkomgevingen van onze klanten zijn zeer afwisselend, wat vraagt om een grote mate van flexibiliteit en schakelvermogen.

Functie

Als senior supportmedewerker verleen je support en ben je verantwoordelijk voor het oplossen van complexe vraagstukken en storingen. Je zorgt voor duidelijk en helder klantcontact maar levert vooral pro-actieve ondersteuning aan onze 1^e en 2^e lijns supportmedewerkers.

De werkomgevingen van onze klanten zijn zeer afwisselend, wat vraagt om een grote mate van flexibiliteit en schakelvermogen.

Werkzaamheden:

- Oplossen van complexe vraagstukken en storingen;
- Pro-actieve ondersteuning aan onze 1^e en 2^e lijns supportmedewerkers
- Ondersteunen van de coördinator Servicedesk
- Registratie en administratieve verwerking van alle werkzaamheden;
- Bewaken van SLA's;
- Ondersteunen van collega's;
- Deelnemen aan het wekelijks ICT-overleg;
- Actief deelnemen aan opleidingsavonden

Wij vragen:

- Je beschikt over een afgeronde MBO/HBO Opleiding;
- Je hebt 2-5 jaar werkervaring in een soort gelijke functie;
- MCSA certificering of bereidheid tot het behalen hiervan;
- Bereidheid tot zelfstudie en doorontwikkeling;
- Je beschikt over een brede IT kennis op het vlak van netwerken, servers, werkplekken;
- Kennis en ervaring met:
 - Windows server en Active Directory
 - RDS omgevingen;
 - Microsoft Exchange en Office 365;
 - Backup-oplossingen als VEEAM;
 - Switches en Firewalls;
- In bezit van rijbewijs B

Hoe ben jij?

- Je bent assertief, kritisch en resultaatgericht;
- Je communiceert makkelijk en beschikt over analytisch vermogen;
- Je bent enthousiast, durft kritische vragen te stellen en lost graag problemen op voor de klant;
- Je weet de juiste prioriteiten te stellen en durft je verantwoordelijkheid te nemen;
- Je hebt een voorliefde voor nieuwe technieken en innovatieve oplossingen;

Diabolo ICT biedt:

- Een afwisselende baan met diverse doorgroeimogelijkheden;
- De ruimte om te specialiseren en opleidingen te volgen;
- Hardwerkende, prettige en loyale collega's;
- Een flexibele en informele werksfeer;

Enthousiast? Reageer dan nu!

Stuur je motivatie met CV naar hans@enarentsen.nl

Voor vragen kun je contact opnemen met Hans Arentsen op 06-53429061