

## **&Arentsen is de search partner van DIABOLO ICT**

### **Vacature Servicedeskmedewerker (Dispatcher)**

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. Met een team van 45 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.

Werken bij Diabolo ICT betekent met een enthousiast team 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. Het optimaal benutten van je kennis en kunde is bij ons vanzelfsprekend. Combineer dat met warme collega's, waarmee je onder andere gezellige kwartaalborrels hebt, en je hebt de perfecte combinatie voor een prettige werksfeer. Spreekt deze werkwijze je aan? Solliciteer!

#### **Functie:**

Als Servicedeskmedewerker (Dispatcher) ben je mede verantwoordelijk voor het efficiënt oplossen van (complexe) vraagstukken en storingen. Samen met je collegae beoordeel en verdeel je aangemaakte calls op een gelijkmatige manier naar onze 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns Servicedeskmedewerkers. Je zorgt voor duidelijk en helder klantcontact en bent het eerste aanspreekpunt voor onze 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns Servicedeskmedewerkers. Met een mix van kennis en ervaring beschik je over voldoende capaciteiten om werkzaamheden uit te zetten en te helpen met vervolgacties. De werkomgevingen van onze klanten zijn zeer afwisselend, wat vraagt om een grote mate van flexibiliteit en schakelvermogen.

Werkzaamheden die hier o.a. bij horen zijn:

- Schakel tussen klant en medewerker, waarbij gezorgd wordt voor een strakke planning met als doel de klant tijdig te helpen;
- Verdelen en prioriteren van werkzaamheden onder de medewerkers op de meest snelle en efficiënte manier;
- Proactieve ondersteuning aan onze 1e en 2e lijns Servicedeskmedewerkers;
- Registratie en administratieve verwerking van de werkzaamheden in CRM;
- Bewaken van de SLA's;
- Ondersteunen van de coördinator Servicedesk;
- Deelnemen aan het wekelijks ICT-overleg;
- Actief deelnemen aan opleidingsavonden.

**Wij vragen:**

- Afgeronde mbo-/hbo-opleiding in de richting van ICT;
- 2 tot 5 jaar werkervaring in een soortgelijke functie;
- MSCA certificering of de bereidheid tot het behalen hiervan;
- Bereidheid tot zelfstudie en doorontwikkeling;
- Allround IT kennis van o.a.:
  - Windows server en Active Directory;
  - RDS omgevingen;
  - Microsoft Azure en Office 365;
  - Microsoft Exchange, Sharepoint en Teams;
  - Backup-oplossingen als VEEAM en Altaro;
  - Algemene netwerkkennis.
- Plannen en prioriteiten stellen en stressbestendig;
- Grote mate van verantwoordelijkheidsgevoel en een echte teamspeler;
- Assertiviteit, resultaatgerichtheid en een kritische blik;
- Communicatieve vaardigheden en een analytisch vermogen;
- Enthousiasme om de problemen van de klant op te lossen.

**Diabolo ICT biedt:**

- Een afwisselende baan met diverse doorgroeimogelijkheden;
- Fulltime dienstverband (40 uur per week);
- Zicht op een vast contract;
- Marktconform salaris;
- 25 vakantiedagen (o.b.v. 40 uur);
- Juiste faciliteiten om de werkzaamheden uit te voeren;
- Ruimte om te specialiseren en opleidingen te volgen;
- Hardwerkende, prettige en loyale collega's;
- Een flexibele en informele werksfeer;
- Maandag fruitdag en vrijdag krokettendag;
- Elk kwartaal een leuke borrel.