



Wij zoeken nieuwe collega's voor ons Managed Service Team

Bij DUVAK word je onderdeel van een geweldig team van professionals. Binnen DUVAK is volop ruimte voor innovatie en nieuwe ideeën. Sterker nog; dit juichen wij alleen maar toe. Je werkt mee aan projecten voor geweldige opdrachtgevers en doet dat met veel plezier!

Bij DUVAK geloven wij in binding. Je bent een echte collega en samen maken wij het verschil. Je werkt in kleine teams met een enorm hoge betrokkenheid en zorgt samen voor mooie resultaten.

Wat je gaat doen

Je gaat aan de slag op de servicedesk ten behoeve van de Managed Services klanten van DUVAK Automatisering. Het klantenbestand bestaat nu uit ongeveer 75 klanten. Dit zijn zowel MKB bedrijven als grote bedrijven zoals een bekende hotelketen. In deze functie krijg je een zeer divers takenpakket. Werkzaamheden die je gaat uitvoeren zijn onder andere het aannemen, registreren, classificeren en escaleren van incidenten, service- en wijziging verzoeken uitvoeren. Hierbij ben jij sterk in het bewaken van de klanttevredenheid en het actief bewaken van openstaande meldingen op de diverse lijnen binnen de servicedesk.

Incidenten waar je mee te maken krijgt zijn op gebied van user accounts in Active Directory, Microsoft Windows, Office en klant specifieke applicaties. Daarnaast voer je een aantal coördinerende zaken op de servicedesk uit zoals bijvoorbeeld meldingen doorzetten naar de planning en assistentie verlenen bij werk op klantlocaties.

Overige taken en verantwoordelijkheden zijn:

- Zowel remote als onsite gebruikersondersteuning bieden;
- Inrichten en beheren van hardware en software (desktops, laptops, Windows 7/8/10, Office 2013/2016);
- Juiste en tijdige communicatie over status incident bij de klanten/gebruikers;
- Pro actief aandragen van verbeterpunten op het gebied van de infrastructuur;
- Uitvoeren van werkplekbegeleiding op locatie;
- Frequent overleggen met de Servicedesk coördinator (over werkzaamheden en of verbeteringen);
- Pro actief meedenken op verbeteringen binnen het uitlevering proces van device hardware;
- Exchange instellen op mobiele telefoons (Windows mobile, iPhone en Android);
- Accounts/emailadressen aanmaken in Microsoft Exchange;
- Gebruikers unlocken, password reset of veranderen via Active Directory;
- Aanmaken/wijzigen/verwijderen van gebruikers in Active Directory;
- Printers toevoegen bij gebruikers;
- Rechten op netwerkschijven toekennen/ontnemen;
- Het uitleveren en plaatsen van hardware, zoals laptops, desktops en printers;
- Tokens aanmaken en toekennen;



- Verzorgen van documentaties (werkinstructies, documenten aanpassen/toevoegen);
- Patchen van netwerkaansluitingen;
- De back-up controleren en de daar bijbehorende protocollen opvolgen.

Programma's en/of producten waar je mee gaat werken zijn onder andere:

- Windows 7, 8 en 10, Windows Server 2008 (R2), Hyper-V en 2012 (R2), Exchange 2013 / 2016, Office 2013 en 2016, Office 365, Skype for Business, SharePoint, Active Directory, VMware vCenter, BackupExec 2012, 2014, Veeam Backup & Replication, Online Backup software, RES Automation Manager, RES Workspace Manager, WatchGuard, Symantec en/of McAfee Anti-virus, Service Management tools, zoals TopDesk of AutoTask en diverse bedrijfsspecifieke applicaties.

Wij zoeken

Als Servicemedewerker beschik je over:

- Minimaal een afgeronde MBO niveau 4 opleiding richting ICT;
- Minimaal 2 jaar ervaring in een (soort)gelijke functie;
- Minimaal een Microsoft Windows 7 certificering;
- Kennis van ITIL-Foundation (ervaring is een pré);
- Kennis van Prince II (ervaring is een pré);
- Kennis van basiswerkplek, basis image, KA Applicaties, printers en multifunctionals;
- Gedegen kennis van mobiele apparaten (smartphones, tablets) en beheer hiervan;
- Vaardigheid in het kunnen inschatten en analyseren van de complexiteit van storingen;
- Inzicht in processen;
- Goede teamplayer skills, maar sta je ook voor je eigen resultaat;
- Goede communicatie skills;
- Een klantgerichte houding;
- Goede kennis van de Nederlandse taal is een must. Daarnaast is Engels een pré;
- Rijbewijs (B).



Wij bieden!

Werken bij DUVAK betekent voorop willen lopen. Daarbij bieden we ook een mooi pakket aan arbeidsvoorwaarden aan zoals:

- Een marktconform maandsalaris (afhankelijk van werkervaring en opleiding);
- Opleidingsmogelijkheden zoals MCSA 2016, Office 365, ITIL en Watchguard professional;
- Een lease auto ;
- 24 vakantiedagen;
- Bovenop je vakantiedagen ook nog eens 6 ATV dagen;
- 8% vakantiegeld;
- Deelname pensioenregeling;
- De begeleiding, training en coaching om jezelf te ontwikkelen;
- Collega's die gek zijn op hun werk en graag met jou samen willen bouwen aan elkaars succes;
- Diverse doorgroeimogelijkheden.

Deze functie is voor 40 uur per week.

Wat je moet doen om te solliciteren

Stuur jouw motivatie en cv naar recruitment@duvak.nl t.n.v. Fons Schipperijn of bel voor meer informatie 0252 245 010. Wij zien je sollicitatie met belangstelling tegemoet!