



## **Wij zoeken nieuwe collega's Ben jij een ervaren Support Professional? Kom dan ons team aanvullen!**

De gebruiker moet gewoon kunnen werken. Als IT Support Professional weet je dat dit soms makkelijker gezegd is dan gedaan. Toch is dit de missie die alle mensen van DUVAK nastreven. Is dit ook jouw missie? Kom dan langs bij DUVAK en vertel ons wat jij het liefste in je werk als IT Support Engineer doet!

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.

### **Wat je gaat doen**

Je gaat aan de slag bij klanten van DUVAK Automatisering. 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 het uitvoeren van wijziging verzoeken. Hierbij ben jij sterk in het bewaken van de klanttevredenheid en het actief bewaken van openstaande meldingen op de diverse lijnen binnen de helpdesk.

Overige taken en verantwoordelijkheden zijn:

- Leveren van eerstelijns ondersteuning aan gebruikers door middel van het beantwoorden van vragen aangaande het gebruik of problemen met het gebruik van de functionaliteit;
- Vastleggen, analyseren van storingen/incidenten;
- Uitvoering van de processen: incidentbeheer, probleembeheer, wijzigingsbeheer en autorisatiebeheer;
- Oplossen van storingen/incidenten door middel van doorvragen en analyseren, zo nodig inschakelen van functionele en/of technische beheerders en bewaken van de procesgang en informeren van de betrokkenen over de gekozen oplossing;
- Verlenen van autorisaties in samenspraak met de technisch beheerder;
- Bijdragen aan het opstellen en beheren van administratieve procedures voor het melden, oplossen en bewaken van storingen;
- Evalueren van de gebruikersondersteuning ;
- Aanpassen van de documentatie en het instructiemateriaal op basis van de evaluatie van de gebruikersondersteuning;
- Je levert een bijdrage aan het beheer van de processen van de helpdesk;
- Doen van verbeteringsvoorstellen richting manager;
- Definiëren en beheren/onderhouden van middelen en procedures voor het melden, oplossen en bewaken van storingen.



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

- Windows 7, 8 en 10, Windows Server 2008 (R2) en 2012 (R2), Exchange 2010 en 2013, Office 2010/ 2013 en 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, Symantec en/of McAfee Anti-virus, Service Management tools, zoals TopDesk of AutoTask en diverse bedrijfsspecifieke applicaties.

## **Wij zoeken**

### **De ideale nieuwe collega**

Wij zoeken een sociale en representatieve IT Support Professional die doorgaat tot de oplossing is gevonden.

Een professional die elk probleem benadert als uitdaging. Een 'vakbroeder' waar pro-activiteit in het DNA zit. Herken jij jezelf in onderstaande functie-eisen?

- Minimaal MBO niveau 4 diploma in de richting van ICT;
- Recente Microsoft certificering en de bereidheid om dit aantal uit te breiden;
- 2 tot 3 jaar werkervaring in een soortgelijke functie;
- Certificaat ITIL versie 3;
- Minimaal 1 jaar werkervaring met ITSM Tooling;
- Goede beheersing van de Nederlandse taal;
- Rijbewijs B.

Als persoon ben jij:

- Communicatief vaardig;
- Een echte teamspeler;
- Klantgericht;
- Dienstverlenend van aard;
- Flexibel ingesteld;
- Representatief;
- Stressbestendig ;
- Zelfstandig;
- Communicatief vaardig, je kan gebruikers telefonisch en onsite goed te woord staan
- Beschik je over aanpassingsvermogen om je aan te passen aan de wensen van de klant;
- Heb je een tomeloze inzet.



Ons kantoor is gevestigd in Hillegom en onze klanten zijn verspreid over de noordelijke en centrale Randstad. Ideaal is het als je centraal in West-Nederland woont, bijvoorbeeld in (de omgeving van) Amsterdam, Haarlem, Den Haag, Zoetermeer, Leiden of Alphen aan den Rijn.

### **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 zowel zelfstudie als klassikaal zoals MCSA Windows 10, MCSA 2012 en ITIL;
- Een lease auto;
- 24 vakantiedagen;
- 6 ATV dagen;
- 8% vakantiegeld;
- Deelname pensioenregeling op basis van 50/50 bij Nationale Nederlanden;
- Meerdere bedrijfsuitjes per jaar;
- Geen wachtdag bij ziekte;
- 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](mailto:recruitment@duvak.nl) t.n.v. Fons Schipperijn of bel voor meer informatie 0252 245 010. Wij zien je sollicitatie met belangstelling tegemoet!