

Service desk medewerker ICT

InFactor heeft als missie om onze klanten op het gebied van ICT geheel te ontzorgen, te beschermen en te behoeden. We willen dat ondernemers zich volledig kunnen richten op hun eigen business, dat hun medewerkers onbekommerd hun werk kunnen doen en dat hun bedrijf veilig is voor alle ongewenste bedreigingen van buitenaf. Onze dienstverlening is breed (van informatiebeveiliging, netwerkbeheer en softwareontwikkeling tot werkplekinrichting, cloud-oplossingen en migratietrajecten) en onze lijnen zijn kort. We blinken uit in kennis en we hechten veel waarde aan persoonlijk contact en goede communicatie.

Momenteel zijn we op zoek naar een **Service desk medewerker ICT** die in staat is zelfstandig als 1^e aanspreekpunt onze klanten de gewenste ondersteuning te bieden.

Als **Service desk medewerker ICT** bij InFactor inventariseer je de behoeften bij onze klanten. Je bent het eerste aanspreekpunt binnen InFactor voor onze klanten. Je bent verantwoordelijk voor het correct te woord staan van medewerkers van diverse organisaties met vragen over of problemen met hun ICT-omgeving. Je ondersteunt en biedt zelfstandig een oplossing bij het gebruik van de verschillende software en hardware en voert alle taken die hieruit voortvloeien uit en legt deze vast. Je bent het aanspreekpunt bij IT-storingen. Je bewaakt incidenten en houdt de klant op de hoogte van de status.

Taken en verantwoordelijkheden

Concreet zien jouw werkzaamheden er als volgt uit:

- Telefonisch ondersteunen van klanten bij ICT gerelateerde problemen.
- De aan jou toegewezen tickets gestructureerd en binnen de daarvoor vastgestelde tijd uitvoeren.
- Uitvoeren van eenvoudige ICT-werkzaamheden voor klanten, voornamelijk vanaf kantoor en soms op klantlocatie.
- Signaleren en intern doorgeven van trends in klantmeldingen.



- In teamverband deelnemen aan projectwerkzaamheden.
- Verzamelen en uitbreiden van bestaande kennis over de markt.
- Bijhouden van klantdocumentatie.
- Uitvoeren van periodieke checks bij onze klanten.
- Jezelf continue willen ontwikkelen door het volgen van cursussen.

Als Servicedesk medewerker heb je de noodzakelijke kennis van beheerprocedures en is het een pré als je in het bezit van de actuele Microsoft-certificaten AB-900 en AZ-900 of bent bereid deze te behalen binnen 6 maanden. Je hebt minimaal een MBO-niveau 4 ICT opleiding en kunt dat aantonen met een diploma.

Vaardigheden

- Gedegen kennis van Windows 11
- Basiskennis van OSX
- Basiskennis van Android en IOS
- UniFi Network Specialist certificaat is een pré
- Uitgebreide kennis van Microsoft365

Je bent oplossingsgericht, resultaatgericht en communicatief vaardig in woord en geschrift. Net als je (nieuwe) collega's ben je klantgericht, creatief en heb je een groot lerend vermogen. Je bent gretig om nieuwe dingen te leren, flexibel en hebt een groot verantwoordelijkheidsgevoel. En als het druk is en er wordt veel van je gevraagd, blijf jij kalm en ben je stressbestendig.

Als je bij ons aan de slag gaat, dan bieden we je een prettige en dynamische werksfeer in een enthousiast, klantgericht team. Uiteraard een passend salaris met bijbehorende arbeidsvoorwaarden. We investeren graag in jouw ontwikkeling door middel van begeleiding, opleidingen en cursussen.

Interesse in deze uitdagende functie? Stuur jouw CV voorzien van motivatie naar vacature@infactor.nl