

Vacature 1^{ste} lijns Servicedesk Engineer

Provide Managed Services BV is behoorlijk in ontwikkeling en is daarom op zoek naar een enthousiaste 1^{ste} lijns Servicedesk Engineer als uitbreiding op ons bestaande Servicedesk team . Je gaat werken op de support afdeling van Provide en bent samen met je collega's het 1^{ste} aanspreekpunt en het visitekaartje van én voor onze klanten. De standplaats is locatie Maastricht-Airport.

Provide Managed Services BV

Provide levert al meer dan 20 jaar diverse ICT-diensten aan diverse bedrijven binnen Europa tot lokaal gevestigde ondernemingen. Daarnaast maakt de organisatie deel uit van de TSH groep waar inmiddels 17 verschillende bedrijven, toe behoren ieder met zijn eigen expertise maar wel werkzaam binnen de IT- sector. Bij Provide helpen we onze klanten door moderne, optimaal ingerichte IT-systemen in te richten en te beheren die van meerwaarde zijn voor onze relaties. Wij gaan tot het uiterste om de beste oplossing te realiseren. Om dat te kunnen doen, leggen wij de lat elke dag weer een beetje hoger. Een groep van verschillende ICT-specialisten, staan klaar om onze klanten te helpen aan een zorgeloze IT-infrastructuur. Bij Provide hanteren wij een customer center werkwijze. Elke dag staat de vraag "heb ik de klant centraal gesteld" in het achterhoofd van onze werknemers.

Ondanks dat Provide hard groeit, zijn we nog steeds een hecht team waarin iedereen elkaar goed kent. Tijdens je werk heb je ook nauw contact met collega's uit de andere teams, ieder met hun eigen achtergrond en expertise. De IT-branche is een dynamische markt, waardoor snel handelen essentieel is om te groeien en in te spelen op de vraag van morgen! Je komt bij ons geen ingewikkelde managementlagen tegen dus korte lijnen waardoor we samen de organisatie continu verbeteren.

Wat ga jij doen?

Als 1^{ste} lijns Support Engineer werk je samen binnen een klein en hecht team. Je primaire taak is het in behandeling nemen van meldingen van verstoringen aan of vragen over IT middelen en diensten. Indien mogelijk los jij de aanvragen zelf op en beantwoordt deze. Als dat niet mogelijk is dan zet je de vraag door naar de 2^{de} lijns supportgroep. Voor de beeldvorming, als 1^e lijns handel jij ongeveer 40% van alle binnenkomende tickets af.

Je bent verantwoordelijk voor de coördinatie van de afhandeling van de meldingen en het correct registreren in TopDesk. Klantvriendelijkheid zit in je DNA en je krijgt veel ruimte om dit uit te dragen. Verder krijg jij regelmatig de vrijheid om jezelf verder te ontwikkelen in je eigen interesses. Krijg jij een melding waar je geen kennis van hebt maar wel meer van wilt weten, dan heb je die mogelijkheid binnen Provide. Zelfontwikkeling staat centraal.

Functie eisen

- Minimaal een afgeronde MBO ICT – niveau 4 opleiding in de branche Expert IT-systems and devices / Netwerk Beheerder.
- Minimaal 2 jaar relevante werkervaring op het gebied van IT support.
- Bent bekend met Cloud oplossingen zoals Office 365 en Azure.
- Het hebben van een MS-900 of AZ-900 certificaat is een pre.
- Ervaring met ticket registratie systemen zoals Topdesk is een pre.
- Bent bekend met het werken volgens ITIL 4 procedures
- Ervaring met virtualisatie oplossingen zoals Vsphere en N-able is een pre.

Wie ben jij?

- Je kunt je vinden in onze kernwaarden: we listen, we learn, we do it together.
- Je hebt een uitstekende beheersing van de Nederlandse en Engelse taal zowel mondeling als schriftelijk.
- Service gericht denken en doen zit in je DNA.
- Je bent dienstverlenend ingesteld, klantvriendelijk en communicatief sterk
- Je werkt van nature accuraat en kunt goed luisteren.
- Je bent stressbestendig, proactief en toont initiatief.
- Je gaat graag de uitdaging aan om de klanttevredenheid verder te vergroten.
- Je bent flexibel ingesteld en begrijpt dat stand-by diensten in de IT-sector erbij kunnen horen.

Wat kun je verwachten van Provide?

Je krijgt de mogelijkheid mee te groeien in de ontwikkeling die Provide doormaakt. Je krijgt direct een baan met de daarbij behorende verantwoordelijkheden. Wij bieden een marktconform salaris en je krijgt een laptop en telefoon van Provide tot je beschikking. Provide biedt ook ongelimiteerde reiskosten vergoeding aan van € 0.21,- per zakelijke kilometer. Indien jij behoefte hebt aan cursussen voor het behalen van IT gerelateerde certificaten, dan doen wij alles in onze macht om jou hierin te faciliteren.

Je gaat werken in een enthousiast en hecht team waar we respect hebben voor elkaar. Daarnaast bieden wij een gunstige pensioenregeling en andere secundaire arbeidsvoorwaarden aan zoals bijvoorbeeld een winstdeling, extra vakantiedagen en ouderschapsverlof. Maar ook flexibele werktijden of deels thuiswerken behoort tot de mogelijkheden.

Hoe te reageren:

Provide ontvangt graag je CV inclusief motivatie en wil graag kennis met je maken!
Je CV kun je richten aan: HR@provide.nl. Wij nemen zo snel mogelijke contact met je op.

Wij kijken uit naar je reactie en hopen je binnenkort te mogen verwelkomen.