

Vacature: Helpdeskheld met coördinerende kwaliteiten

Versienummer	1.0
Auteur	R.A. Rothengatter
Datum publicatie	8-9-2021

Versiebeheer

Versienr	Datum	
1.0	8-9-2021	Initiële publicatie

Over ons

RayFlexCom is al meer dan 20 jaar actief in Deventer en omgeving voor het leveren van hoogwaardige ICT-oplossingen. Wij zijn een klein team (op dit moment 8 personen). Wij zitten in een kantoorpand op het bruisende terrein van de [gasfabriek](#), de "Silicon Valley" van Deventer. Wij besteden veel aandacht aan het creëren van een leuke werkomgeving zodat je echt voor je plezier naar je werk komt.

Gezocht:

Helpdeskheid met coördinerende kwaliteiten

Collega's van de helpdesk nemen afwisselend de telefoon op en hebben als doel om de klant direct en kwalitatief te helpen. Tevens zijn de medewerkers van de helpdesk flexibel en kunnen (indien nodig) naar een klant op locatie gaan om zaken te regelen/installeren en/of assisteren bij het installeren van projecten.

Wij zijn voor onze helpdesk/service afdeling op zoek naar iemand die brede ervaring heeft met Microsoft Windows (Server/Client) / Microsoft 365 / Networking / VoIP / (Linux is een pré).

Van deze "helpdeskheid" verwachten wij dat je meedraait op de helpdesk, hier een coördinerende rol pakt én bijdraagt aan projecten. Hiermee bedoelen we geen managersfunctie, wij zijn een vrij platte organisatie. We zoeken wel een brede blik, het verantwoordelijkheidsgevoel en kwaliteiten om te zorgen dat de openstaande tickets en verzoeken tijdig worden verwerkt; en dat deze bij de juiste personen (waaronder jijzelf) komen te liggen. We verwachten dat je actief controleert dat SLA afspraken worden behaald en je draagt je zorg voor een goede werkverdeling in het team.

Uiteraard beschik je over uitstekende communicatieve vaardigheden en vind je het leuk om met klanten om te gaan. Aantoonbare ervaring in vergelijkbare functies is noodzakelijk.

Waar zijn wij naar op zoek?

Wij zijn op zoek naar iemand met een brede ervaring in het Microsoft-speelveld. Onze klantomgevingen zijn over het algemeen Microsoft gebaseerd. Van on-premise, (meestal hybride) tot volledig in de Cloud door middel van bijv. Microsoft 365 met Mobile Device Management.

Dit houdt in dat jij je hand niet omdraait voor het beheren van systemen met Hyper-V, Active Directory, Remote Desktop Services (inclusief Gateway/Broker etc.); maar ook dat je een Windows 10 systeem van binnen en buiten kent. Natuurlijk heb jij veel ervaring met de meest gebruikte Microsoft 365 componenten zoals Intune, Azure AD, Exchange, Sharepoint, Teams etc. Verder beheren en hosten wij ook linux-servers, voornamelijk voor hosting-doeleinden; het is een pré wanneer je daar ook je weg in kunt vinden.

Samen met onze engineers zorg je ervoor dat systemen optimaal (blijven) draaien en dat incidenten tot een minimum worden beperkt. Indien er incidenten optreden zorg je ervoor dat deze zo snel mogelijk worden verholpen.

Bij nieuwe wensen van de klant kan je deze van een goed advies voorzien en heb je het inzicht om, wanneer nodig, de vraag door te spelen naar collega's die beter op de hoogte zijn van een bepaald onderwerp.

Wij hebben een sterke focus op security en zijn ISO 27001 gecertificeerd. Je kent het belang van security en draagt graag bij aan het volgen en verbeteren van de richtlijnen van ons informatiebeveiligingsbeleid.

Onze wensen

- Communicatief vaardig in woord en geschrift, zowel richting interne organisatie als daarbuiten (Nederlands/Engels);
- Nauwkeurig
- Rijbewijs
- Goed in samenwerken
- Stressbestendig, gestructureerd en verantwoordelijk;
- Positief kritische instelling met oog voor mogelijke verbeteringen;
- Opperuimd karakter, benaderbaar en bereid om kennis over te dragen naar collega's en/of stagiaires;
- Klant- en servicegericht;
- Minimaal 3 – 5 jaar relevante werkervaring;
- Minimaal afgeronde MBO4 ICT-Beheer of vergelijkbaar met relevante werkervaring

Wij bieden

- Een stabiele, persoonlijke en langdurige samenwerking.
- In een leuk team werken met oog voor ieders vakinhoudelijke leerwensen, interesse en kunde.
- Flexibiliteit om juiste werk-/privébalans te behouden
- Zo min mogelijk gesloten deuren, stropdassen en formele bila's.
- 21 vakantiedagen én ieder jaar dat je hier werkt een extra vakantiedag (tot max 8 extra)
- Een goed salaris
- Laptop van de zaak
- Bonusregeling beginnend met 2% van je jaarsalaris opbouwend per jaar dat je hier in dienst bent tot een volledige 13e maand.
- Mogelijkheid tot het volgen van opleidingen/cursussen aansluitend bij gewenste kennisgebieden
- Flexibele pensioenregeling

Koffie?

Ben jij technisch onderlegd, oplossingsgericht, zelfstandig en wil je je steentje bijdragen aan een groeiende organisatie? Herken je jezelf in de door onze genoemde wensen? Dan zouden we graag een kop koffie (of wat anders ☺) met je drinken.

Stuur je CV naar sollicitaties@rayflex.com of neem gewoon telefonisch contact met ons op (085-1307200) zodat we kennis kunnen maken. We informeren je graag over de organisatie, de functie en de arbeidsvoorwaarden.

Functieprofiel

Onderwerp	Ervaring
Microsoft	++++
<u>Windows Server 2008 – 2019</u> <ul style="list-style-type: none"> AD / Group policies Rechtenstructuren op een professionele manier met AGDLP Filesharing Printer-sharing Hyper-V (Incl. replicatie ed.) DNS / DHCP ADFS/Single Sign on Powershell scripting / automation Remote Desktop Services (Incl. Gateway/Broker etc. / FSlogix) Werken met verschillende sites- en services, replicatie etc. 	++++
<u>Windows 10</u> <ul style="list-style-type: none"> Group policies Intune / Autopilot Kennis van binnen en buiten, register, gebruikersprofielen etc. Uitgebreide troubleshooting etc. Op basis van het klant specifieke protocol een werkplek/user volledig in kunnen richten 	+++++
<u>Microsoft (Office) 365</u> <ul style="list-style-type: none"> Exchange online Intune / Mobile device management Sharepoint (Incl. rechtenopbouw) Teams Azure AD (Incl. ADSync) ADFS/Single Sign on Complete office-pakket Onedrive 	++++
LOB Applicaties	++++
<u>Bedrijfsapplicaties</u> <p>Uiteindelijk gaat het er natuurlijk om dat de omgeving zodanig wordt ingericht dat eindgebruikers veilig en efficiënt met de gebruikte applicaties kunnen werken. Het is niet nodig om applicatie-inhoudelijk bekend te zijn met het pakket maar wel met de technieken die vaak voorkomen voor het werkend installeren op servers van deze applicaties denk aan;</p> <ul style="list-style-type: none"> MS SQL Server Pervasive / Actian PSQL Etc. <p>Je bent in staat om wanneer een applicatie niet werkt, te identificeren waar het probleem zit, deze eventueel direct te verhelpen met een work-around of definitieve oplossing. Wanneer je niet snel genoeg tot de kern komt, schakel je met een collega project-engineer en/of de leverancier om het probleem te verhelpen.</p> <p>Applicaties die bijvoorbeeld bij klanten draaien zijn;</p> <ul style="list-style-type: none"> Accountview Gilde / handsoft Exquise (Tandartsensoftware) Etc. 	++++

Networking (Basis)	+++
<p>Routing en Switching</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je bent bekend met algemene basistechnieken zoals DNS/DHCP en hoe Windows servers/werkplekken zich hierin bevinden • Je weet hoe VLANS ed. functioneren en kan basis-troubleshooting uitvoeren • IP-subnetten en hoe deze gebruikt worden is voor jou geen geheim <p>Uitgebreide en ingewikkelde netwerkoplossingen zullen in samenwerking met een network-engineer worden opgepakt. Jij bent wel in staat om waar er aanrakingsvlakken tussen networking en OS zijn een goede samenwerking te vinden. Je hebt het inzicht om te kunnen bepalen dat een bepaalde issue voortkomt uit bijvoorbeeld het netwerk en zoekt de samenwerking met een networkengineer om dan het probleem te tackelen.</p> <p>Wij werken voornamelijk met Ubiquiti Unifi netwerkoplossingen en voor de geavanceerde inrichtingen zetten wij Fortigate routers in. Een enkele keer komt er nog een Draytek router voor.</p>	+++
VoIP	+++
<p>Wij maken gebruik van een hosted VoIP oplossing voor onze klanten en onszelf. Verder komen wij in klantprojecten ook VoIP tegen. Basiskennis op het gebied van VoIP is noodzakelijk om bijv. voor geconfigureerde toestellen aan te sluiten en basisuitleg aan gebruikers te kunnen geven.</p>	
ITIL	++++
<p>De ITIL werkwijze is voor jou logisch, het verschil tussen een Incident, Change of een Problem is helder. Het op een juiste wijze classificeren van ticket is voor jou geen probleem en vanzelfsprekend.</p>	++++