

Heb jij affiniteit en/of ervaring met IT? Heb jij een groot analytisch vermogen, ben jij proactief en wil jij je continue verbeteren? Lijkt het jou wat om verantwoordelijk te zijn voor de infrastructuur van onze zakelijke klanten en ben je ook nog eens fulltime beschikbaar? Dan is deze functie bij echt iets voor jou! Infopact is namelijk op zoek naar een ervaren:

Netwerkbeheerder / 2e Lijns Support Medewerker

Wie zijn wij?

Wij maken complexe zaken eenvoudig zodat ondernemers zich volledig kunnen focussen op hun bedrijf. En daar zijn wij trots op! Wij helpen onze klanten aan ICT-oplossingen zodat zij hun communicatienetwerk naar een hoger plan tillen. Zo kunnen onze klanten vrij ondernemen en méér uit hun zaak halen. Infopact onderscheidt zich door persoonlijke aandacht en service.

Functieomschrijving

In ons team beantwoord je de vragen van onze klanten deskundig en vriendelijk, zowel telefonisch als per e-mail. Jij bent het aanspreekpunt voor tweedelijns problemen en/of storingen en je biedt ondersteuning aan de eerstelijns helpdesk. Je kunt goed prioriteiten stellen, zodat problemen op de juiste manier afgehandeld worden. Tot je werk behoort onder andere ook het signaleren van mogelijke verbeterpunten in processen en procedures en het installeren, opleveren, beheren, up-to-date houden en proactief monitoren van (virtuele) servers, ook binnen een stand-by dienst.

Naast het communiceren en aansturen van interne afdelingen, heb je ook direct contact met de klant. Hierbij is het belangrijk dat je van jouw technische expertise ook een begrijpelijk verhaal kan maken naar de klant.

- Je bent er verantwoordelijk voor dat de klantstoring tijdig wordt opgepakt, geanalyseerd en opgelost.
- Je bent de regisseur van de oplossing: Je vertaalt de storing naar de oorzaak en vervolgens naar concrete acties en afspraken. Je bepaalt de volgorde van uit te voeren werkzaamheden en draagt zorg voor de uitvoering hiervan.
- Je waarborgt een tijdige, begrijpelijke en informatieve terugkoppeling naar de aansturende partij en waar nodig eenzelfde terugkoppeling naar de klant.

Wat we zoeken

Om in deze rol succesvol te zijn, zoeken we iemand die minimaal twee jaar werkervaring heeft in een gelijkwaardige rol en binnen de hosting en/of managed services dienstverlening. Je hebt MBO+ werk- en denkniveau en bent in het bezit van rijbewijs B. Je hebt gevorderde kennis van diverse operating systems (CentOS, Debian, Windows Server) en kennis van Apache, MySQL, PHP en van diverse webhosting control panels (Plesk, DirectAdmin).

Daarnaast vinden we het belangrijk dat je iemand bent die:

- een enthousiaste instelling heeft
- zaken goed opvolgt en snel en accuraat 'handelt'
- een vriendelijke attitude heeft, maar ook wanneer nodig durft te zeggen waar het op staat
- over een gezonde dosis humor beschikt
- prettig, maar ook zakelijk communiceert
- flexibel kan zijn en tijdig kan improviseren zodat de klant 'echt' geholpen wordt

Wat bieden wij?

Infopact biedt een prettige werksfeer met jonge ambitieuze mensen die dag en nacht passie hebben voor webhosting. De balans werk-privé vinden we belangrijk en je krijgt dan ook de ruimte om je persoonlijk te ontwikkelen. Tevens krijg je een mooi vast salaris en bijbehorende marktconform secundaire arbeidsvoorwaarden.

Wat vragen wij?

- Twee jaar ervaring als supportmedewerker
- Je bent analytisch sterk & oplossingsgericht ingesteld
- Aantoonbare affiniteit of ervaring met ICT (voice, cloud of internet)
- Veel technische kennis, maar weet met jou communicatieve vaardigheden ook de vertaalslag voor de klant te maken
- Je bent stressbestendig en kan flexibel anticiperen op piekmomenten

Geïnteresseerd?

Is dit echt iets voor jou? Solliciteer dan nu op deze vacature door jouw cv te sturen via [deze link](#)