

## ICT Medewerker Servicedesk M/V

### Over ons

Wij leveren een belangrijke bijdrage aan de groei van MKB bedrijven in onze regio. IT Lions weet dat zij, met haar kennis en vaardigheden, organisaties ICT-vaardiger kunnen maken, waardoor ICT problemen eerder traceerbaar zijn, makkelijker oplosbaar zijn en zelfs voorkomen kunnen worden. Organisaties kunnen zich hierdoor meer focussen op het realiseren van hun visie. IT Lions is een toekomstbestendig bedrijf.

IT Lions is een groeiend bedrijf met oog voor onze medewerkers en klanten. Hier ben je geen nummer maar een belangrijke spil in de beste kwaliteit die wij dagelijks aan onze klanten proberen te leveren.

Wij geloven in eigen verantwoordelijkheid zonder bang te zijn om fouten te maken. Bij ons mag je jezelf zijn: je kwaliteiten tonen, je eigen ideeën kenbaar maken en alles vragen.

### Wat zijn je verantwoordelijkheden?

Binnen ons team ben je (mede)verantwoordelijk voor:

- 1e-lijns en 2e-lijns support
- Het registreren van verzoeken en incidenten
- Het toezien dat de SLA's nagekomen worden
- Het inplannen van afspraken in de agenda van je collega's
- Het up-to-date houden van het CRM
- Het opstellen van gebruikersinstructies
- De inkoop van materialen en afhandelen van RMA verzoeken
- Het meedenken bij het opstellen van offertes
- Het rapporteren richting het MT

### Wat vragen wij van jou?

- Je beschikt minimaal over een afgeronde Mbo-opleiding aangevuld met aanwijsbare ervaring in de ICT
- Je bent ITIL-gecertificeerd of bereid certificering te halen

- Je hebt ervaring met ticketssystemen en helpdeskwerkzaamheden
- Je bent oplossingsgericht
- Je beschikt over goede communicatieve vaardigheden en bent administratief georganiseerd
- Je bent commercieel ingesteld
- Je bent vriendelijk, positief en enthousiast
- Je bent klantgericht en ontzorgt onze klanten door excellente service te leveren
- Je bent een teamspeler met flexibele instelling

## Wat bieden wij jou?

Naast een werkplek in ons ambitieuze team, een gezellige werksfeer en enthousiaste collega's, bieden we jou het volgende:

- Een marktconform salaris gebaseerd op onder meer je kennis en ervaring
- Vakantiegeld: 8% van het bruto jaarsalaris
- Pensioenregeling
- Voldoende ruimte om jezelf te ontwikkelen en door te groeien
- 25 verlofdagen per jaar
- Gezamenlijke lunch op kosten van IT Lions
- Mogelijkheid om (samen) te sporten

Meer informatie of wil je solliciteren? Neem contact met ons op:

- Frank Bloupot (Algemeen directeur)
- Leonie Mensen (Relatiemanager)

088-1662300 / [sales@itlions.nl](mailto:sales@itlions.nl)