

Functieomschrijving

Enthousiaste servicedesk medewerker in de horecasector gezocht!

Onze organisatie

Adnamics is al meer dan 20 jaar een vertrouwde partner voor advisering en levering van kassasystemen voor de horeca. We onderscheiden ons met innovatieve hard- en software en een klantgerichte aanpak waarin een gedegen advies en opleiding door praktijkspecialisten voorop staat. Meedenken, betrokkenheid, hoogwaardige kwaliteit en 24/7 service staan garant voor de groei van onze tevreden klantenkring.

Vanuit onze thuisbasis in Heemskerk werken wij met een jong en enthousiast team. Wegens uitbreiding van onze werkzaamheden zijn wij op zoek naar een enthousiaste servicedesk medewerker (fulltime).

Jouw werkzaamheden

Vind jij net als wij dat je op een servicedesk genoeg incidenten zelf op moet kunnen lossen en ben je niet vies van een beetje verantwoordelijkheid? En ben jij daarnaast iemand die verder denkt dan je neus lang is en ziet waar de verbeterpunten zitten? Dan zoeken wij jou!

In deze functie fungeer je als kennis- en supportspecialist van de producten en diensten van unTill. Je maakt deel uit van het servicedesk-team en zorgt in teamverband voor het afhandelen van wijzigingsverzoeken en storingen. Het team bestaat uit jonge enthousiaste collega's waar collegiale ondersteuning en een informele werksfeer belangrijk zijn.

In deze uitdagende functie ben jij het eerste aanspreekpunt voor de klant en heb jij een groot aandeel in het behouden en uitbouwen van de klanttevredenheid. De verzoeken komen meestal telefonisch, via internet of via de mail binnen. We streven ernaar om het grootste deel van de klantvragen ook direct bij het eerste contact te kunnen oplossen. Daarnaast sta je nauw in contact met de afdeling sales, omdat je vaak degene bent die als eerste informatie krijgt over nieuwe wensen en nieuwe klanten. Ook sta je in direct contact met je collega's van de buitendienst om oplossingen te bieden die op locatie uitgevoerd moeten worden.

Wat je gaat doen

- Je bent het eerste aanspreekpunt voor klanten ten aanzien van vragen en mogelijke meldingen;
- Je analyseert mogelijke applicatieproblemen en lost de oorzaak op (of geeft het door aan de verantwoordelijke afdeling of leverancier);
- Administreren van meldingen en deze op tijd en volledig afhandelen;
- Ondersteuning op afstand op de kassasystemen van onze klanten;
- Inventariseren van storingen en afspreken hoe deze opgelost kunnen worden;
- Op termijn meedraaien met de avond- en weekendsupportdiensten;
- Beheer van de diverse standaarddatabases met betrekking tot laatste versies en functionaliteit.

Jij bent

- Je hebt een afgeronde MBO4-opleiding richting ICT;
- Je werkt zelfstandig en neemt initiatief;
- Je hebt basisvaardigheden op het gebied van systeem-, applicatie- en netwerkbeheer;
- Geen 9 tot 5 mentaliteit;
- Je bent gedreven om oplossingen te bieden;
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en schrift;
- Je bent zorgvuldig in de administratieve verwerking van je taken;
- Je beschikt over goede communicatieve- en sociale vaardigheden;
- Je hebt kennis van hard- en software;
- Affiniteit met de horecabranche is een pré;
- Je bent stressbestendig.

Wij bieden

- Een baan voor 40 uur per week bij een innovatief bedrijf;
- De mogelijkheid om intern door te stromen naar de functie van consultant;
- Een marktconform salaris;
- Veel ruimte voor eigen initiatief en ontwikkeling;
- Een groep jonge en enthousiaste collega's die graag een stap harder voor elkaar zetten.

Ben je enthousiast?

Dan ontvangen wij graag jouw CV inclusief motivatie via planning@adnamics.nl onder vermelding van Medewerker Servicedesk. Wij zien jouw sollicitatie met belangstelling tegemoet!