



**Ben jij een communicatieve en proactieve ICT Support Medewerker?  
Kom dan bij ons team!**

**Vacature Fulltime ICT Support Medewerker (regio Noord Holland / Zuid Holland)**

Jij vindt het belangrijk dat de gebruiker gewoon kan werken, bij DUVAK is dat de missie die onze medewerkers nastreven. Maar dit is vaak makkelijker gezegd dan gedaan! Is dit ook jouw missie? Kom dan langs bij DUVAK en vertel ons wat jij het liefste in je werk als ICT Support Medewerker doet! Bij DUVAK word je onderdeel van een geweldig team van professionals. Binnen DUVAK is volop ruimte voor innovatie en nieuwe ideeën. Sterker nog; dit juichen wij alleen maar toe. Je werkt mee aan projecten voor geweldige opdrachtgevers en doet dat met veel plezier! Bij DUVAK geloven wij in binding. Je bent een echte collega en samen maken wij het verschil.

**Wat je gaat doen:**

Je gaat 40 uur per week aan de slag bij klanten van DUVAK Automatisering. In deze functie krijg je een zeer divers takenpakket. Werkzaamheden die je gaat uitvoeren zijn onder andere het aannemen, registreren, classificeren en escaleren van incidenten, service- en het uitvoeren van wijziging verzoeken. Hierbij ben jij sterk in het bewaken van de klanttevredenheid en het actief bewaken van openstaande meldingen op de diverse lijnen binnen de helpdesk.

*Overige taken en verantwoordelijkheden zijn o.a.:*

- Uitvoering van de processen: incidentbeheer, probleembeheer, wijzigingsbeheer en autorisatiebeheer
- Oplossen van storingen/incidenten door middel van doorvragen en analyseren, zo nodig inschakelen van functionele en/of technische beheerders en bewaken van de procesgang en informeren van de betrokkenen over de gekozen oplossing
- Verlenen van autorisaties in samenspraak met de technisch beheerder
- Evalueren & aanpassen documentatie van de gebruikersondersteuning
- Doen van verbeteringsvoorstellen richting manager

**Met welke programma's je zult werken:**

Windows 7, 8 en 10, Windows Server 2008 (R2) en 2012 (R2), Exchange 2010 en 2013, Office 2010/ 2013 en Office 365, Skype for Business, SharePoint, Active Directory, VMware vCenter, BackupExec 2012, 2014, Veeam Backup & Replication, Online Backup software, RES Automation Manager, RES Workspace Manager, Symantec en/of McAfee Anti-virus, Service Management tools, zoals TopDesk of AutoTask en diverse bedrijfsspecifieke applicaties.

**Jij bent:**

Een sociale en representatieve ICT Support Medewerker die doorgaat tot de oplossing is gevonden. Een professional die elk probleem benadert als uitdaging. Een 'vakbroeder' waar



pro-activiteit in het DNA zit. En natuurlijk iemand die zelfstandig is en stressbestendig, en graag in een leuk team wil werken. Herken jij jezelf in onderstaande functie-eisen?

- Minimaal MBO niveau 4 diploma in de richting van ICT
- 2 tot 3 jaar werkervaring in een soortgelijke functie
- Certificaat ITIL versie 3 en MCSA certificaat
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal
- Rijbewijs B

Ons kantoor is gevestigd in Hillegom en onze klanten zijn verspreid over de noordelijke en centrale Randstad. Ideaal is het als je centraal in West-Nederland woont, bijvoorbeeld in de omgeving van Amsterdam, Utrecht of Den Haag.

#### **Wij bieden:**

Werken bij DUVAK betekent voorop willen lopen. Daarbij bieden we ook een mooi pakket met arbeidsvoorwaarden aan zoals:

- Een marktconform maandsalaris (afhankelijk van werkervaring en opleiding)
- Opleidingsmogelijkheden zowel zelfstudie als klassikaal zoals MCSA Windows 10, MCSA 2012 en ITIL
- Een lease auto
- 24 vakantiedagen
- 6 ATV dagen
- 8% vakantiegeld
- Deelname pensioenregeling op basis van 50/50 bij Nationale Nederlanden
- Meerdere bedrijfsuitjes per jaar
- Geen wachtdag bij ziekte
- De begeleiding, training en coaching om jezelf te ontwikkelen
- Diverse doorgroeimogelijkheden

Stuur jouw cv naar [recruitment@duvak.nl](mailto:recruitment@duvak.nl) t.n.v. Kyra Sprangers of bel haar op 06-33793175 of 0252-245016. Je hoort dan z.s.m. van ons!