



# Vacature

## ICT Service Operations Helpdesk medewerker/ gebruikersondersteuning

---

*Werken in de regio Den Haag als ServiceDesk medewerker bij Aeon Service ICT*

### **Aeon Service ICT**

Aeon Service ICT verzorgt het netwerk- en systeembeheer bij het midden- en kleinbedrijf (<250 wp) in de Randstad. Wij ontwerpen, installeren en onderhouden de ICT infrastructuur. De netwerken beheren wij op locatie bij de klanten, remote en in de Cloud. De meest gebruikte operating systemen zijn Windows en Mac.

Onze focus ligt op Service. Gebruikers krijgen maximale aandacht en service van de Service Desk. Op afstand als het snel moet, en als het kan op locatie. Met onze unieke services bieden wij opvallende resultaten. Dit bereiken wij door onze diensten steeds aan te passen en efficiënter te leveren (*Continual Service Improvement*).

### **ICT medewerker**

De vacature Service Operations service medewerker is een interessante baan waarbij je de ICT-wensen van je klanten invulling geeft. De diversiteit aan klanten zorgt voor een grote verscheidenheid aan ICT producten en diensten waarmee je te maken hebt, waarbij de meeste netwerken op Microsoft en Apple zijn gebaseerd.

Je bent verantwoordelijk voor optimale service bij klanten en hebt samen met collega's de verantwoordelijkheid over de goede werking van de benodigde ICT-functies. Je voert de administratieve taken uit die noodzakelijk zijn voor beheer, waaronder de beschrijving van de infrastructuur in de CMDB en het opstellen of aanpassen van instructies en procedures.

Je bent als Service Operations medewerker verantwoordelijk voor het vastleggen van de meldingen (tickets) van gebruikers bij klanten en het nakomen van de afspraken die zijn gemaakt met je klanten. Daarnaast ben je een direct aanspreekpunt voor gebruikers en collega's op operationeel niveau en werk je zowel zelfstandig als in teamverband.

Een belangrijke functie van de ICT service medewerker is, ervoor te zorgen dat de systemen en de service steeds aangepast worden aan de wijzigende situatie bij de klant. Het kritisch bekijken waar de service aan de klant verbeterd kan worden is een elementaire taak. Continue verbetering is wat wij nastreven.

## Taken, verantwoordelijkheden

- Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de gebruikers bij de klant en het waarborgen van het gewenste serviceniveau (SLA);
- Onderhouden en administreren van de infrastructuur, inclusief computer hardware, systeem- en applicatiesoftware en alle configuraties, om zo de service en de klant optimaal te kunnen laten functioneren.  
In die rol heb je ook contacten met specialistische partner bedrijven en begeleid je waar nodig je collega's;
- Intern veranderingen aanbevelen om systemen te verbeteren is gewenst.
- Het opvolgen en oplossen van door de Servicedesk aangedragen incidenten; Dit is vaak mogelijk vanaf ons kantoor, maar is zo nodig bij de klant op locatie.
- Het bewaken van processen als back-up's en de continuïteit van de diverse operationele systemen waarborgen.
- Controlepanelen bedienen waarmee het functioneren van computersystemen en netwerken wordt gemonitord en de toegang tot en gebruik van computernetwerken verzorgen.
- Het proactief signaleren van potentiële verstoringen en het samen met collega's aandragen van oplossingen hiervoor;
- Adequate en servicegerichte (voortgangs-)communicatie naar de gebruikers en collega's;
- Wensen en behoeften van de klant vervullen door de oplossingen vooral efficiënt en zo nodig creatief te bewerkstelligen. Daarbij dienen oplossingen zoveel mogelijk volgens vaste procedures en afspraken uitgevoerd te worden en weeg je technisch creatieve methoden af tegen praktische en bruikbare oplossingen. Het belangrijkste is, dat de klant verder kan.
- Je legt verantwoording af aan de Service Manager en adviseert over verbeterpunten;

## Benodigde vaardigheden en eigenschappen

Communicatief vaardig, praktische instelling, punctueel, kennis van ICT en ITIL is vereist.

Klantgericht, representatief.

Door je interesses ben je op de hoogte van de nieuwste technologische stand van zaken. Je zorgt door praktijkervaring en door bijhouden van technische *know-how* dat je kennis en kunde op peil is.

De focus is op het belang van de klant. Je weet de wensen van de klant te vervullen door de oplossingen vooral efficiënt en zo nodig creatief te bewerkstelligen. Daarbij dienen oplossingen zoveel mogelijk volgens vaste procedures en afspraken uitgevoerd te worden en weeg je technisch creatieve methoden af tegen praktische en bruikbare oplossingen. Het belangrijkste is, dat de klant verder kan.

Als Service-Desk medewerker ben je alert op signalen en weet je anderen goed te informeren. Wij zoeken een gedreven en gemotiveerde persoon op minimaal MBO niveau. Ervaring in de zakelijke dienstverlening in het MKB, ervaring met en motivatie om te werken in een klein bedrijf, en woonachtig in Den Haag e.o. zijn een pré.

## Aanbod

- Servicedesk ICT medewerker / gebruikersondersteuning
- Fulltime, vast; 40 uur/week
- Afhankelijk van ervaring € 2.100 - € 3.500
- Maandbonus tot € 250 bij behaald resultaat
- 25 vakantiedagen (+ 5 bonusdagen bij niet afwezig)
- Mobiele telefoon vergoeding of telefoon van de zaak, afhankelijk van de functie
- Notebook van de zaak
- Collectief pensioen
- Reiskostenvergoeding of auto van de zaak, afhankelijk van de functie

## Cultuur Aeon Service ICT

Binnen ons bedrijf heerst een collegiale sfeer met een zakelijke gerichtheid op resultaat. Door de compacte grootte (<10 FTE) zijn de collega's hulpvaardig en heeft iedereen met meerdere disciplines te maken.

Heb je interesse in een kennismaking of heb je vragen? Neem dan gerust contact op.

Aeon Service ICT  
[www.aeon.nl](http://www.aeon.nl)

ir. A. Lorenzo  
070-3641084  
[solliciteer@aeon.service.nl](mailto:solliciteer@aeon.service.nl)