Telecom support medewerker

📍 Veenendaal | 🕘 40u p/wk (36/32u is mogelijk) | 💰 €2.800,- tot €4.000,-

Telefonie die niet werkt, betekent vaak direct gedoe bij een klant. Als telecom support medewerker zorg jij dat het snel weer werkt. Je helpt gebruikers die niet kunnen bellen, bouwt extensies in 3CX, past nummerplannen aan en zoekt uit waarom een toestel niet registreert. Je werkt met VoIP oplossingen zoals 3CX en KPN ÉÉN en ondersteunt mkb klanten voor wie hun telefonie onmisbaar is. Samen met je collega's zorg jij dat mensen gewoon kunnen bellen, doorschakelen en bereikbaar zijn.

Dit ga je doen

Je werkt op de telecomafdeling van een IT dienstverlener die telefonie levert aan mkb organisaties. Soms belt een gebruiker omdat zijn toestel niet registreert. Soms moet een nieuwe medewerker worden toegevoegd aan de centrale. Soms ligt er een complexere storing waarbij je samen met een engineer moet uitzoeken waar het probleem zit. Afwisseling en uitdaging dus.

Je begint je dag meestal met het doornemen van de tickets. Die komen binnen via mail, telefoon of het ticketsysteem. Daarna ga je aan de slag. Sommige vragen los je binnen tien minuten op, andere vragen meer uitzoekwerk.

In deze rol ga je bijvoorbeeld:

- Tickets oppakken over telefonie en VoIP. Denk aan toestellen die niet registreren, een wachtrij die niet werkt of een extensie die verkeerd staat ingesteld.
- Gebruikers toevoegen of aanpassen in 3CX of KPN ÉÉN. Bijvoorbeeld een nieuwe medewerker, een gewijzigde rol of een andere belgroep.
- Nummerplannen aanpassen. Denk aan doorschakelingen, wachtrijen, openingstijden of keuzemenu's.
- Problemen onderzoeken met toestellen, softphones of DECT oplossingen.
- Wijzigingen en uitbreidingen doorvoeren bij bestaande klanten.

Wat krijg jij?

Een warme en mensgerichte werkgever, met leuke collega's. Zeggen ze allemaal hé? Kom maar eens op de koffie! En verder?

- Een salaris dat oploopt tot ca. €4.000,- bruto per maand (obv 40u p/wk).
- Een gezellige werksfeer met collega's die betrokken, gemotiveerd en graag op kantoor zijn.
- De mogelijkheid om jezelf te ontwikkelen via opleidingen, cursussen of certificaten.
- Goede doorgroeimogelijkheden, bijvoorbeeld richting engineering of consultancy. De meeste collega's zijn begonnen op de support en zo door gegroeid in de organisatie.
- De voorkeur voor 40u p/wk, de flexibiliteit voor 36/ 32u p/wk.
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals 25 vakantiedagen, een goede pensioenregeling en reiskostenvergoeding.
- Alles wat je nodig hebt om je werk uit te voeren, zoals een telefoon en laptop van de zaak.

Lees verder ↓

Waar ga je werken

Je gaat werken bij een bedrijf dat IT dienstverlening biedt aan MKB klanten. De focus ligt op lokale organisaties tussen de 10 - 300 werkplekken. Qua klanten spreek je accountants, productiebedrijven en logistieke organisaties. Het bedrijf bestaat inmiddels zo'n 45 jaar, in totaal krijg je bijna 50 collega's.

De afdeling telefonie is een jong en gemotiveerd team. Je werkgever zoekt behulpzame mensen, en dat merk je ook aan je collega's. Allemaal behulpzame toppers, met talent voor telecom. Mensen die ervan genieten om de IT-problemen van een ander op te lossen. Elke ochtend staan ze om de bak van binnengekomen tickets heen, om te beoordelen wie wat gaat oppakken. Dus ook tickets waar je nog niet alles van weet kan je naar je toe trekken. Of past het juist beter bij jou om andere collega's te helpen om ze te laten groeien? Ook die ruimte is er!

Je ziet het al: behulpzaamheid en motivatie staan hoog in het vaandel! En dat is precies waar jij kan werken.

Wie ben jij?

Je vindt het leuk om technische problemen uit te zoeken en mensen te helpen. Telefonie en VoIP zijn voor jou geen compleet nieuw terrein.

Wat belangrijk is:

- Een afgeronde mbo opleiding niveau 4, bij voorkeur richting ICT of telecom
- In ieder geval twee jaar ervaring met telecom of VoIP
- Ervaring met platforms zoals 3CX of KPN ÉÉN
- Basiskennis van netwerken zoals NAT, firewalls en IP telefonie
- Je communiceert duidelijk en vindt het leuk om klanten te helpen

Je hoeft nog niet alles te kunnen. Maar je moet wel nieuwsgierig zijn en willen begrijpen hoe dingen werken.

Solliciteren

Iets voor jou? Neem contact op met Sjaco Versteeg van Aatop ICT. Bel, mail of app via **06 - 51 84 87 71** of **s.versteeg@aatop.nl**. Tot snel!