Servicedeskmanager

regio Hilversum *32-40u p/wk* *€3.500,- tot €5.000,-*

Technisch weten je collega's precies wat ze doen. Maar wie zorgt ervoor dat iedereen de juiste prioriteiten stelt, afspraken nakomt en klanten snel geholpen worden? Dat wordt jouw verantwoordelijkheid als servicedeskmanager in de regio Hilversum. Jij motiveert een wisselende groep engineers, brengt structuur aan en zorgt dat de servicedesk steeds beter functioneert. Met volop ruimte voor je eigen aanpak.

Wat ga je doen?

Bij deze ICT dienstverlener draait de servicedesk op de kennis van engineers en consultants. Zij werken regelmatig bij klanten en rouleren in de bezetting op de servicedesk. Daardoor wisselt de samenstelling dagelijks. Technische kennis is er genoeg. Jij zorgt voor duidelijke werkafspraken, een goede werkverdeling en de dagelijkse aansturing. Zelf los je geen storingen op. Jij houdt het overzicht, stuurt bij en zorgt dat je collega's hun werk goed kunnen doen.

Concreet betekent dit dat je:

- De dagelijkse werkzaamheden coördineert, prioriteiten stelt en de bezetting bewaakt. Is het onverwacht druk? Dan regel je dat collega's bijspringen.
- Engineers en consultants motiveert, begeleidt en aanspreekt op gemaakte afspraken, ongeacht hun ervaring of technische kennis.
- De voortgang van tickets bewaakt. Je helpt bepalen welke meldingen direct worden opgelost en welke beter ingepland of overgedragen kunnen worden.
- Zorgt dat meldingen zorgvuldig worden geregistreerd en oplossingen en kennis goed worden vastgelegd, zodat collega's hierop kunnen terugvallen.
- Rapportages ontwikkelt die inzicht geven in onder andere werkdruk, doorlooptijden en openstaande tickets.
- Werkprocessen verbetert volgens de PDCA methode: plannen maken, verbeteringen doorvoeren, resultaten controleren en waar nodig bijsturen.

Je krijgt de kans om de servicedesk verder vorm te geven. Je brengt rust en overzicht in de dagelijkse werkzaamheden en zorgt voor verbeteringen die op de lange termijn resultaat opleveren.

Wat krijg jij

- Een bruto maandsalaris van € 3.500 tot € 5.000 op basis van 40 uur, afhankelijk van je ervaring.
- Veel vrijheid en verantwoordelijkheid om de servicedesk te ontwikkelen en jouw ideeën uit te voeren.
- De mogelijkheid om door te groeien als leidinggevende, bijvoorbeeld door een managementopleiding te volgen.
- Een afwisselende functie waarin je mensen begeleidt, processen verbetert en resultaten behaalt.
- Een betrokken groep collega's die elkaar helpt en samen voor tevreden klanten gaat.
- Een werkweek van bij voorkeur 40 uur; ook 32 of 36 uur is bespreekbaar.
- Een club collega's die hard werken én hard lachen.
- Geen bammetjes smeren: de lunch staat klaar op kantoor.

Waar ga je werken

Je gaat aan de slag bij een ICT dienstverlener in de regio Hilversum. De organisatie beheert en ondersteunt ICT omgevingen in de zorgsector. Betrouwbaarheid is belangrijk, want een storing kan direct gevolgen hebben voor de dagelijkse werkzaamheden van klanten.

Op de servicedesk werk je met engineers en consultants met uiteenlopende ervaring. De ene dag zitten er collega's die nog volop ervaring opdoen, de volgende dag werk je met engineers die al jaren in het vak zitten. Wat hen verbindt? Ze helpen elkaar graag en zetten samen de schouders eronder om klanten goed te ondersteunen.

Juist omdat de bezetting wisselt, ben jij het vaste aanspreekpunt. Je verbindt collega's, bewaakt afspraken en houdt het overzicht. Je werkt vanuit kantoor in de buurt van Hilversum, zodat je dichtbij je team staat en direct kunt schakelen. Thuiswerken is in deze functie nauwelijks mogelijk.

Over jou

Jij vindt het leuk om mensen in beweging te krijgen en houdt ervan als werkzaamheden goed georganiseerd zijn. Je motiveert collega's, maar spreekt ze ook aan als afspraken niet worden nagekomen. Daarbij verlies je de goede onderlinge samenwerking nooit uit het oog.

Verder:

- Je hebt ervaring met het aansturen, begeleiden of coördineren van medewerkers.
- Je houdt overzicht, stelt prioriteiten en kunt snel schakelen als de situatie verandert.
- Je brengt structuur aan en vindt het interessant om werkprocessen te verbeteren.
- Je communiceert duidelijk en krijgt verschillende mensen mee in jouw aanpak.

Ervaring in de ICT is mooi meegenomen, maar geen vereiste. Het gaat vooral om jouw manier van leidinggeven en hoe je verantwoordelijkheid neemt voor resultaten.

Solliciteren

Leuk, doe even een appje! Een belletje of mailtje mag natuurlijk ook! Ik ben Sjaco Versteeg, werk bij Aatop ICT, en vertel je graag meer over deze werkgever!

06 - 51 84 87 71
sjaco@aatop.nl