



**Functie** : ServiceDesk  
**Aanvang** : Per direct  
**Arbeidstijd** : 40 uur per week (fulltime)

VelzArt – internet & automatisering is een unieke leverancier van informatie- en communicatiediensten (ICT). VelzArt is de partner als het gaat om (bedrijfs)automatisering, internet, telefonie, hardware en software. VelzArt zorgt ervoor dat de ICT omgeving bij haar relaties optimaal functioneert voor zowel zakelijke klanten als consumenten.

VelzArt is opgericht in 2002 en is een groeiend bedrijf. In het afgelopen jaar hebben we qua personeelsbestand goede stappen kunnen maken waardoor wij ons op dit moment ook aan het oriënteren zijn op bijbehorende huisvesting. Sinds 2010 maken wij gebruik van ons online beheer platform ENOA, waar we inmiddels vele klanten op aan hebben kunnen sluiten. Middels ENOA (Extern Netwerk beheer Op Afstand) verzorgen wij op hoog niveau netwerken, pc's/laptops en servers van onze klanten wat een extra borging is van de kwaliteitsstandaard die wij hanteren. Vanwege de groei en uitbreiding van de dienstverlening van VelzArt zijn wij op zoek naar enthousiast(e) medewerk(st)er(s) op verschillende afdelingen.

Bij VelzArt is de sfeer informeel. We gaan uit van een ieders professionaliteit en verantwoordelijkheid. Onze medewerkers hebben veel ruimte en vrijheid om op hun eigen manier invulling aan hun functie te geven. Intern vinden regelmatig overleggen en kennis sessies plaats om het niveau van onze dienstverlening en medewerkers te waarborgen. Groei op zowel persoonlijk als professioneel vlak is een speerpunt binnen de organisatie.

## ServiceDesk Medewerker m/v

### Functie omschrijving

- Telefonisch reageren op vragen, meldingen van storingen en verzoeken van klanten (1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>-lijns) op het gebied van:
  - Hosting
  - Mail
  - Software
  - Hardware
  - Internet
  - Telefonie
  - Netwerken
  - Servers
- Registratie van tickets (problemen/verzoeken)
- Beoordelen, inventariseren en afhandelen van tickets in samenwerking met de Planning
- Documenteren / standaardiseren van werkwijze
- Controleren en analyseren van klantsystemen en netwerken middels ENOA – back-up & controle  
*ENOA is ons platform voor het totale online beheer van alle ICT gerelateerde zaken bij onze klanten.*
- Voortgangsrapportage aan klanten over openstaande/gesloten tickets
- Verzorgen van communicatie met leveranciers en partners
- Samenwerking tussen Planning, Buitendienst en ServiceDesk

### Functie eisen

- Minimaal 2 jaar relevante werkervaring als ICT ServiceDesk medewerker
- MBO+ werk en denk niveau
- Klant-, resultaat- en kwaliteit gerichte positieve houding
- Collegiaal, teamgericht, initiatiefrijk en zelfstandig
- Goede sociale- en communicatieve vaardigheden
- Doorzettingsvermogen en stress / kritiekbestendig
- Interesse in nieuwe diensten en nieuwe media
- Spreekt en schrijft vloeiend Nederlands en Engels
- Kennis van volledig netwerkbeheer; Active Directory, DHCP, DNS, TCP/IP, netwerkprinters, share's etc.
- Kennis van de volgende onderdelen: Windows Server (SBS/Standard/Enterprise) 2003/2008
- Microsoft Exchange 2003/2007
- Windows XP / Windows Vista / Windows 7
- Microsoft Office applicaties
- Netwerk structuren / infra (TCP/IP, WIFI, SMB, ADSL, SWITCH, ROUTER etc.)
- Ervaring of affiniteit met het doorgronden van applicaties en het oplossen van problemen

### Sollicitatie

Ben jij op zoek naar een uitdagende functie binnen een informele organisatie? Stuur dan je sollicitatiebrief met motivatie naar [pz@velzart.nl](mailto:pz@velzart.nl). Zie [www.velzart.nl/vacatures](http://www.velzart.nl/vacatures) voor uitgebreide informatie.

Sollicitaties schriftelijk of per e-mail.

**VelzArt - internet & automatisering**

Steenweg 67

4181 AK

Waardenburg

Telefoon : +31 (0) 418 712400

Fax : +31 (0) 418 712409

E-mail : [pz@velzart.nl](mailto:pz@velzart.nl)