

TBI SSC-ICT is dé ICT dienstverlener van TBI. TBI, wat staat voor Techniek, Bouw en Infrastructuur, is een groep van 21 ondernemingen met meer dan zesduizend medewerkers verspreid over heel Nederland. Met de brede en multidisciplinaire kennis binnen TBI SSC-ICT van de infra-, bouw-, installatie- en ICT-branche zijn wij op het gebied van digitalisering en data-gedreven werken dé gespreks- en business partner voor TBI. In heel Nederland is hun werk te zien. Van kleine initiatieven tot grote, spraakmakende projecten.

Wij geven advies, initiëren innovatie en ondersteunen de TBI-ondernemingen in het behalen van hun bedrijfsdoelstellingen op het gebied van ICT, data en innovatie. Wij stellen de klant centraal en leveren kwalitatief hoogwaardige diensten die continue aansluiten op de veranderende behoeften van de TBI-ondernemingen. TBI SSC-ICT kenmerkt zich door snel, wendbaar en flexibel te zijn zonder de primaire verantwoordelijkheid rond continuïteit, veiligheid en integriteit van data uit het oog te verliezen.

Servicedesk medewerker

SSC-ICT Diensten • Rotterdam • 40 uur • MBO • Stafafdelingen

Hier kom je te werken

Je komt te werken bij TBI SSC-ICT Diensten B.V. De vaste basis van het Shared Service Center (SSC) bevindt zich in het pand MM25, aan de Marten Meesweg 25, op loopafstand van Station Rotterdam Alexander. Onze ICT professionals zijn vaak op locatie bij verschillende Bouw-, Infra- en Techniekbedrijven werkzaam.

Over de functie

Als IT servicedesk medewerker bij TBI SSC ben jij hét aanspreekpunt voor alle collega's binnen TBI die tegen IT gerelateerde problemen aanlopen op hun werkplek. Je analyseert de urgentie en impact van een verzoek of incident. Deze los je zelf op en/of je vraagt, waar nodig, hulp van een collega. Daarnaast bied je volledige ondersteuning en service naar je collega's én vind je het leuk om up-to-date te blijven (en te worden) van alle ontwikkelingen in het vakgebied.

Het moet je aanspreken om problemen op te lossen en collega's te ondersteunen zodat zij elke dag hun werk nog beter kunnen doen. Je voelt je verantwoordelijk voor een correcte opvolging van de meldingen. Tevens signaleer je terugkerende verstoringen en maakt dit intern kenbaar.

Je bent veel aan de telefoon met onze klanten en/of je beantwoordt vragen welke via onze ServicePortal worden gemeld. Het is dus belangrijk dat je goed kunt communiceren én met je collega's opgedane kennis deelt om hiermee onze dienstverlening te verbeteren.

Je bent proactief op zoek naar verbeteringen in het procesmatig werken, onze aanpak en het gebruik van de Service Management Tooling (ServiceNow). Met de focus op het Incident proces en het afhandelen van taken onder de Requested Items (Verzoeken).

Het team bestaat op dit moment uit zes servicedesk medewerkers.

Verantwoordelijkheden:

- Je biedt directe ondersteuning aan de medewerkers van TBI;
- Je instrueert en begeleidt de medewerkers bij het werken met de systemen;
- Je draagt zorg voor duidelijke en kwalitatief hoogstaande meldingen door zorgvuldige en heldere registratie;
- Je zorgt voor de controle van incidenten zodat deze compleet zijn wanneer de afmelding naar de eindgebruiker gaat;
- Je formuleert standaard antwoorden op veel gestelde vragen;
- Je informeert medewerkers over verstoringen en extra systeemonderhoud;
- Je zorgt ervoor dat incidenten juist gecategoriseerd zijn en voorzien zijn van de laatst uitgevoerde acties;
- Je identificeert problemen;
- Je maakt gebruik van kennis items in de kennisbank en levert kennis items aan;
- Je neemt verantwoordelijkheid voor de aan jou toegewezen incidenten en taken;
- Je houdt je kennis op peil van de volgende basisapplicaties: Windows OS (op moment van schrijven Windows 10) Office 365, Adobe applicaties, etc.

Dit krijg je van ons

- Een marktconform salaris
- Goed pakket aan secundaire arbeidsvoorwaarden
- Laptop en telefoon
- Alle ruimte voor eigen initiatief, persoonlijke groei en ontwikkeling
- Als je bij TBI SSC komt werken, komt jouw zoon of dochter mogelijk in aanmerking voor een studietoelage van Stichting Studiefonds TBI.

Meer informatie vind je op www.tbi.nl/studiefonds.

Dit ben jij

MBO-diploma niveau 4 • Meer dan 2 jaar ervaring in een soortgelijke functie • Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift • Uitstekende communicatieve vaardigheden • Certificaat ITIL 4 • Ervaring in het aanspreken van collega's om voortgang en controle te houden op het werk • Ervaring met ServiceNow is een pre.

Interesse?

Maak van onderstaande link een kopie om direct via onze eigen site te reageren:
<https://werkenbij.tbi.nl/vacatures/servicedesk-medewerker>

