

Vivia zoekt een Technisch Servicedeskmedewerker

Als Technisch Servicedeskmedewerker ben je het eerste aanspreekpunt bij een technische melding. Wanneer nodig schakel je met verschillende oplosgroepen. Ben jij iemand die zelfstandig problemen oplost en zo samen met je collega's alle 1^e-, 2^e- en 3^e-lijns meldingen klantvriendelijk en vlot afhandelt?

Wat doet Vivia?

Vivia beweegt zich al meer dan tien jaar op het snijvlak van ICT en zorg. Wij bieden innovatieve en stabiele ICT-oplossingen voor de zorgsector, met als doel het verminderen van vermijdbare fouten en het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid. In onze oplossingen staat de eindgebruiker centraal om zo ICT voor de zorg te laten werken. Vivia adviseert en ondersteunt organisaties met haar team informatiebeveiliging op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Met Vivia-Connect verwerken we 24*7 automatisch medische informatie. Alle type zorgorganisaties worden zo met elkaar verbonden (Denk aan ziekenhuis, huisarts, verpleeghuis, verzorgingshuis en thuiszorg).

Eén van onze diensten is het verzorgen van de servicedesk voor verschillende externe organisaties zowel binnen als buiten kantooruren. We spreken de taal van de burger, zijn erg flexibel en denken graag mee. Hiervoor zoeken wij een enthousiaste technisch servicedeskmedewerker.

Voorbeelden

- Buiten kantooruren ondersteunen we ruim 100 zorgorganisaties en een veelvoud aan locaties die gebruik maken van innovatieve zorgtechnologie (ook wel domotica genoemd). Wanneer de verpleging in de nacht last heeft van een storing lossen wij de storing al dan niet met hulp van een engineer op.
- Voor diverse klanten doet Vivia de eerste beoordeling van datalekken. Buiten kantooruren wordt met name vastgesteld of er acuut gehandeld moet worden om het datalek te stoppen. En daarnaast wordt beoordeeld of direct de klantorganisatie moet worden ingelicht.

Wat ga jij doen?

- Je lost 1^e-, 2^e- en 3^e-lijns incidenten op het gebied van hard-/software op.
- Je registreert en behandelt binnenkomende meldingen en klachten.
- Je lost supportmeldingen op, onder andere door storingen te verhelpen en proactief ondersteuning te bieden aan diverse gebruikers.
- Je bewaakt de voortgang van de afhandeling van meldingen.
- Je signaleert technische en procesgerelateerde verbeter- en knelpunten.
- Je bent een vast teamlid voor de bereikbaarheidsdiensten in de avond, nacht en het weekend.

Doet jij er alles aan een probleem zo goed mogelijk op te lossen? Krijg jij een voldaan gevoel als jij mensen verder hebt geholpen? Midden in de nacht een klant aan de lijn die niet kan vertrouwen op de techniek? Jij houdt het hoofd koel, weet goed door te vragen en zo de situatie rustig en helder onder controle te krijgen.

Wij vinden het belangrijk dat klanten tevreden zijn over onze oplossingen. We werken voornamelijk vanuit huis en overleggen dagelijks via Teams of telefonisch.

Vivia biedt...

- Een uitdagende en zelfstandige functie.
- Een functie die meegroeit met de ontwikkelingen in de markt.
- Een informele, no nonsens werksfeer.
- Een marktconform salaris.

Wie zoeken wij?

- Je doet aantoonbaar een ICT-opleiding of hebt deze afgerond.
- Je bent geïnteresseerd in ICT, vindt het leuk ICT-problemen op te lossen en maakt techniek je makkelijk eigen.
- Je kunt een probleem uitpluizen en bent zelfredzaam en sociaal.
- Je hebt goede schriftelijke en mondelinge communicatieve vaardigheden.
- Je vindt het fijn om in de avond, nacht en het weekend te werken.
- We verwachten niet van je dat je een carriëretijger bent. We verwachten wél dat je het leuk vindt onze klanten te helpen en dat je affiniteit met zorgverlening hebt.

Zoeken wij jou?

Ben je na het lezen van onze vacature enthousiast geworden? We ontvangen graag jouw CV en een korte motivatie. Je kunt die mailen naar Tjeerd Canrinus via info@vivia.nl. Heb je eerst nog vragen? Stuur dan een mail info@vivia.nl of bel met 053 572 42 72.

Wij werken niet met recruiters voor de invulling van onze vacatures.