

Zorg jij dat klanten snel geholpen worden en houd jij overzicht op de servicedesk?

Wij zoeken een Senior ICT Support Engineer die klanten professioneel ondersteunt, tickets scherp bewaakt en actief bijdraagt aan het verbeteren van onze processen, documentatie en dienstverlening.

Over Mackaay ICT Services

Mackaay ICT Services B.V. is een informele ICT-organisatie met een klein en hecht team. De liefde voor techniek staat bij ons voorop. Onze mensen zijn ondernemend, praktisch ingesteld en gewend om snel over te gaan tot actie.

Je krijgt bij ons veel vrijheid, verantwoordelijkheid en ruimte voor initiatief en groei. We werken voor klanten in de regio en vinden persoonlijk contact, kwaliteit en betrouwbare ICT-dienstverlening belangrijk.

Wat ga je doen?

Als Senior ICT Support Engineer ben jij één van de belangrijke aanspreekpunten voor onze klanten en collega's. Je helpt gebruikers met uiteenlopende ICT-vragen, bewaakt de voortgang van tickets en zorgt dat meldingen goed worden opgevolgd.

Je werkt niet alleen aan incidenten, maar denkt ook mee over structurele verbeteringen. Denk aan betere documentatie, slimmere procedures, duidelijke ticketafhandeling en het verbeteren van de ICT-omgeving van onze klanten.

Jij:

- Bent eerste aanspreekpunt voor gebruikers met ICT-vragen
- Registreert tickets duidelijk en volledig in ons CRM-systeem
- Bepaalt de impact en prioriteit van meldingen
- Bewaakt de support mailbox en houdt ticketstatussen actueel
- Volgt tickets op volgens onze interne procedures
- Controleert en volgt meldingen op vanuit ons monitoringsysteem
- Lost zelfstandig technische verstoringen bij klanten op
- Voert werkzaamheden uit op klantlocaties in de regio
- Installeert en configureert geteste systemen bij klanten
- Draagt verbeteringen aan voor procedures, documentatie en interne processen
- Denkt mee over verbeteringen in de IT-voorzieningen van klanten
- Werkt mee aan projectwerkzaamheden
- Bewaakt SLA's binnen het CRM-systeem
- Houdt je technische kennis up-to-date en deelt deze met collega's
- Informeert de teamleider tijdig over bijzonderheden, knelpunten en verbeterpunten

 Jij zorgt dat klanten goed geholpen worden en dat onze Servicedesk professioneel blijft draaien.



Mackaay
ICT SERVICES

Wat breng je mee?

- Minimaal een afgeronde MBO niveau 4 ICT-opleiding
- Minimaal 3 jaar ervaring in een ICT-supportrol
- Kennis van Microsoft 365, werkplekken en netwerken
- Klantgericht, zelfstandig en communicatief sterk
- Leergierig en oplossingsgericht
- Rijbewijs B en een VOG kunnen overleggen
- Woonachtig in de regio Aalsmeer

Hoe werk jij?

- Klantgericht en communicatief sterk
- Je houdt overzicht
- Oplossingsgericht en proactief
- Gestructureerd en nauwkeurig
- Stressbestendig en flexibel
- Altijd op zoek naar verbetering

Wat krijg je?

- 💰 Een salaris tussen € 3.500 en € 4.500 bruto per maand
- 📈 Doorgroeimogelijkheden richting systeembeheer en projecten
- 🎓 Opleidingen en certificeringen mogelijkheden
- 🌱 Veel afwisseling in klanten en techniek
- 🤝 Een hecht en informeel team
- 🍎 Vers fruit op het werk
- 🎉 Leuke teamuitjes en activiteiten
- 🚗 Korte reistijden door onze regionale focus
- 🛡️ Een goede pensioenregeling

Extra context

- Je werkt in een klein en betrokken team met korte lijnen
- Je hebt veel contact met klanten, collega's en leveranciers
- Je werkt zowel remote als op klantlocatie
- Je draagt bij aan ISO-gerelateerde processen, zoals correcte registratie en verwerking van goederen
- Je helpt mee om onze documentatie, procedures en dienstverlening continu te verbeteren
- Af en toe kunnen er ad hoc ICT-taken ontstaan die vooraf niet altijd te plannen zijn





Mackaay
ICT SERVICES

Waarom deze rol interessant is

Dit is geen standaard servicedeskfunctie.

Je bent niet alleen bezig met tickets oplossen, maar krijgt ook verantwoordelijkheid voor structuur, kwaliteit en verbetering binnen de Servicedesk. Je werkt dicht op de techniek, hebt veel klantcontact en krijgt ruimte om mee te bouwen aan een professionele en toekomstbestendige ICT-dienstverlening.

Bij Mackaay ICT Services krijg je de kans om technisch én persoonlijk te groeien in een omgeving waar jouw ideeën serieus worden genomen.

Interesse?

Wil jij jouw technische interesse verder ontwikkelen én dagelijks het verschil maken voor onze klanten?

Solliciteer vandaag nog en wordt onderdeel van ons Support team! Heb je vragen?

Neem dan gerust contact op met Olivier Kool via Olivier@mackaay.nl of via 088-0884444

