



Slim en enthousiast?

Ervaren Support Expert

Softwarebedrijf **IntelliMagic** in Leiden zoekt een **ervaren support expert** op HBO niveau voor de door IntelliMagic zelf ontwikkelde applicaties. Je neemt de eerste- en tweedelijns customer support voor je rekening, terwijl de developers de derdelijns support doen. Behalve een groot technisch inzicht en leergierigheid heb je ook een goed gevoel voor administratie en coördinatie. Het is een zelfstandige functie waarin je samenwerkt met de developers en aan het management van IntelliMagic rapporteert.

Achtergrond

Tot nu toe voeren onze developers en consultants alle customer support taken uit. Onze klanten zijn tevreden over de support, ze waarderen het directe contact met de expert waarbij hun probleem snel begrepen wordt. Deze opzet is echter niet meer schaalbaar nu onze organisatie sterk aan het groeien is. Daarom willen we nu een dedicated support functie toevoegen. Jouw uitdaging is het professionaliseren van de support en het ontlasten van de developers, waarbij we aan de klanten hetzelfde technisch hoge niveau van support blijven leveren als ze gewend zijn.

Over ons

IntelliMagic is een Nederlands bedrijf dat softwarepakketten ontwikkelt en verkoopt waarmee grote datacenters de performance van hun storage managen. De software draait bij de klant onder z/OS en Windows. Onze klanten zijn grote bedrijven over de gehele wereld. We zijn met 18 mensen op het hoofdkantoor in Leiden en hebben 6 personen in een sales office in de VS. Voor meer informatie over ons bedrijf, zie www.intellimagic.net.

Taken

Eerstelijns:

- o Oppakken en administreren van supportvragen die per e-mail en via het web binnenkomen
- o Uitzoeken of het probleem al eerder gemeld is en in welke versie het eventueel al opgelost is
- o Electronisch communiceren met de klant om extra informatie te verkrijgen, meestal in het Engels
- o Oplossingen en work-arounds aan de klant voorleggen

Tweedelijns:

- o Gemelde problemen zelf reproduceren, eventueel zelfs zonder klantdata
- o Zoeken naar achterliggende oorzaak problemen
- o Communiceren met de developers om het probleem verder te doorgronden of over te dragen
- o Creatieve work-arounds bedenken voor problemen die niet direct oplosbaar zijn
- o Met de QA afdeling samenwerken, bijvoorbeeld door input voor nieuwe tests aan te leveren

Coördinatie:

- o Creëren en onderhouden van uitgebreide FAQs voor onze producten
- o Bewaken van de voortgang van de support cases en maken van rapportages uit het tracking systeem
- o Ideeën genereren voor betere processen en procedures

Wie ben jij

Wij zoeken een slimme persoon met enthousiasme voor het support vak. Je hebt een goed analytisch vermogen en vindt het leuk om te graven naar de oorzaak van een probleem. Je kunt goed inschatten wanneer het tijd is om een probleem over te dragen. Je communiceert gemakkelijk in het Nederlands en Engels. Je werkt gestructureerd en volgens procedures.

Wat bieden wij

Je werkt in een informele omgeving zonder bureaucratie. Het bedrijf is eigendom van de twee directeuren, dus de lijnen zijn kort. Jij krijgt de ruimte om zelf bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van procedures voor jouw taakgebied. Plezier in je werk is belangrijk voor ons. Je krijgt een goed salaris dat past bij je kennis en ervaring en we hebben prima arbeidsvoorwaarden.

Functie-eisen

- o Goede communicatieve vaardigheden in het Nederlands en Engels, mondeling zowel als schriftelijk
- o Goed probleemoplossend vermogen
- o Een opleiding op minimaal HBO niveau
- o Ruime werkervaring in de tweedelijns support of als applicatiebeheerder

Contact

Voor meer informatie kun je contact opnemen met de directie, Gilbert Houtekamer of Els Das. Ons telefoonnummer is 071-5796000. Je sollicitatiebrief met CV kun je sturen naar career@intellimagic.net.