



Functie: 2nd Line IT Support

Locatie: Overijssel, Nederland

Type: Tijdelijk dienstverband (jaarcontract met mogelijkheid tot verlenging)

Startdatum: Zo snel mogelijk

Salaris: Competitief + Training + Secundaire arbeidsvoorwaarden

Ben jij gefocust, zelfgemotiveerd en op zoek naar de volgende stap in je carrière? Dan kan dit de perfecte kans voor jou zijn!

Pink Elephant is een wereldwijde Service Management-specialist die organisaties helpt bij het versnellen van de implementatie van Service Management-best practices via onze trainingen, consultancy, IT-support en ITSM-technologiediensten. Onze ITSM-oplossingen ondersteunen onze klanten bij hun end-to-end (Enterprise) Service Management-initiatieven door Mensen, Processen en Technologie met elkaar te verbinden.

De ideale kandidaat heeft laten zien dat hij of zij verder kan gaan dan de gestelde verwachtingen. We zoeken iemand met uitstekende communicatie- en organisatorische vaardigheden. Daarnaast heeft deze kandidaat een proactieve instelling en het vermogen om de eigen tijd effectief te beheren. Deze functie is ideaal voor iemand met ongeveer 3 jaar ervaring in een vergelijkbare rol die klaar is voor de volgende stap in zijn of haar carrière.

DE FUNCTIE

Deze rol is van cruciaal belang voor het ondersteunen van de EU-werkforce van onze klanten en het oplossen van eindgebruikersproblemen, het identificeren en aanpakken van onderliggende oorzaken, en het automatiseren van repetitieve taken om de snelheid en consistentie van onze dienstverlening te verbeteren. Je werkt nauw samen met het L1-team om ervoor te zorgen dat supportissues worden opgelost, neemt taken over wanneer zij deze niet kunnen afronden en documenteert ontbrekende standaardprocedures. Daarnaast documenteer je eindgebruikersproblemen op een manier die gebruikt kan worden om een self-service kennisbank op te bouwen.

Deze functie vereist tevens een sterke technische basis in Linux- en Mac-beheer en netwerkfundamentals, om zo de veiligheid, beschikbaarheid en prestaties van systemen te waarborgen. Je ondersteunt zowel gebruikers als de infrastructuur op de jou toegewezen locatie(s).

VERANTWOORDELIJKHEDEN

Automatisering

- Ontwerpen en implementeren van automatisering voor veelvoorkomende of repetitieve taken met behulp van scripting (PowerShell, Bash, enz.), deploymenttools (Intune, Autopilot, SCCM) of API's.
- Automatiseren van device provisioning, onboarding/offboarding van gebruikers, software-implementaties en administratieve routines.
- Samenwerken aan bredere automatiserings- en integratie-initiatieven binnen IT-operations.

Break/fix

- Onderzoeken en oplossen van nieuwe en bekende issues, in samenwerking met andere IT-teams, applicatie-eigenaren enz.
- Uitzonderlijke klantenservice bieden aan medewerkers en andere IT-teams.
- Tickets afhandelen in overeenstemming met KPI's.
- Zorgen dat de IT-operaties op locatie worden uitgevoerd volgens wereldwijde IT-standaarden en beleidslijnen.



Data-analyse / Documentatie

- Samenwerken met het L1-team voor hoge en consistente kwaliteit van dienstverlening.
- Ontwikkelen van kennisartikelen, SOP's en triagehandleidingen conform IT-standaarden.
- Ticket- en monitoringsdata gebruiken om proactief probleemgebieden te identificeren en verbeterinitiatieven voor te stellen.
- Deelnemen aan service review-meetings en data-gedreven inzichten en aanbevelingen leveren.

Asset Management

- Zorgen dat alle endpoint-assets correct worden geregistreerd, beheerd, onderhouden en compliant zijn.

Netwerken

- Basis netwerktroubleshooting uitvoeren (zoals DHCP, DNS, VPN, routing, firewallregels).
- Samenwerken met netwerkteams om connectiviteitsproblemen op te lossen en prestaties te optimaliseren.
- Waarborgen dat endpoint-apparaten veilig en consistent verbonden zijn met bedrijfsnetwerken.

VAARDIGHEDEN EN ERVARING

- PowerShell-scripting
- Intune-beheer
- Autopilot-implementatie en beheer
- GPO-troubleshooting
- Beheer van Windows-besturingssystemen
- Opstellen en beheren van documentatie, kennisbankbeheer en standaardprocedures
- Ervaring met Windows-, Mac- en Linux-systeembeheer
- Ervaring met Azure
- Bekendheid met netwerktools en troubleshoottechnieken
- Begrip van ITIL-processen en best practices in service management

KERNCOMPETENTIES

- Vloeiend Nederlands en Engels, zowel schriftelijk als mondeling
- Probleemoplossend vermogen
- Klantgerichtheid
- Samenwerken
- Aanpassingsvermogen
- Zelfmotivatie
- Deskundigheid en professionaliteit
- Streven naar kwaliteit
- Communicatievaardigheden

Deze functie is gevestigd in Overijssel, maar het kan ook voorkomen dat je werkt vanuit andere locaties.

Geïnteresseerd?

We horen graag van je! Bel of mail ons op +31 (0)85 303 7872 / info@pinkacademy.nl.