



## **Wij zoeken de juiste match, reageer vandaag nog!**

### **Ben of ken jij een SENIOR SUPPORT SPECIALIST?**

Voor een leuk bedrijf met een hecht team in omgeving Utrecht. Het bedrijf biedt functioneel en technisch support aan een breed scala aan klanten. Eerste- en tweedelijns calls worden afgehandeld en technisch monitoring is onderdeel van de service. De afspraken per klant liggen vast in de Service Level Agreement (SLA) en Itil vormt de basis voor de processen en procedures. De Support desk bestaat uit een jong en dynamisch team van junioren en ervaren support consultants. Het is een kweekvijver voor consultants met als doel junioren binnen een aantal jaar op te leiden tot projectconsultant. In de functie van Senior Support Specialist rapporteer je direct aan de Manager Support en ben je persoonlijk verantwoordelijk voor een vastgestelde klantenportefeuille. Je bewaakt de SLA's, onderhoudt contact met de klant, begeleidt escalatieprocessen en bent verantwoordelijk voor issuemanagement en changemanagement. Hiertoe stuur je supportconsultants aan en heb je een belangrijke rol in de begeleiding en coaching van junioren.

Als senior JD Edwards- en support specialist ben jij in staat knelpunten te signaleren, te analyseren en concrete verbeterdoelstellingen vast te leggen en te implementeren. Met jouw ervaring en kennis bouw je mee aan de groei van de afdeling en de persoonlijke groei van de medewerkers. Naast de manageing-taken in deze rol biedt je ook waar nodig hands-on support en ben je operationeel betrokken in het proces. Je weet met welke issues de supportconsultants te maken hebben en bent bereid hierin concreet te ondersteunen.

#### **Profiel**

Voor deze functie zijn wij op zoek naar kandidaten met het volgende profiel:

- Kennis van en ervaring met JD Edwards als consultant of in een (managing) supportfunctie
- Ervaring in het aansturen, coachen en begeleiden van (junior) medewerkers
- Ervaring met relatiebeheer
- Aantoonbaar HBO werk- en denkniveau
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse en Engelse taal
- Beheersing van de Duitse of Franse taal is een pré
- Itil certificering is een pré

#### **De vereiste eigenschappen en competenties zijn:**

- Communicatief zeer vaardig en een klantgerichte instelling
- Uitstekend kunnen werken in een team en een proactieve werkhouding
- In staat draagkracht te creëren en mensen te stimuleren en enthousiasmeren
- Analytisch vermogen en in staat tot het ontrafelen van complexe vraagstukken

Interesse om te werken in deze informele, internationale werkomgeving waarbij een prima salaris en secundaire voorwaarden (leaseauto, premievrij pensioen en incentiveregeling) horen?

Mail je brief met C.V. dan snel naar Walter Voll; [walter.voll@to-peno.nl](mailto:walter.voll@to-peno.nl)