

# Ben jij de nieuwe Pro van Promedico?!

Promedico is een toonaangevende softwareleverancier op de Nederlandse markt van zorgtoepassingen. Met onze oplossingen ondersteunen we onder andere (apothekhoudende) huisartsen, apothekers, assistentes en praktijkondersteuners bij hun dagelijkse werkzaamheden. De wereld van de zorg is complex en dynamisch. Wij dragen bij aan de zorg door de beste en meest innovatieve zorgtoepassingen te ontwikkelen en te onderhouden ter ondersteuning van patiënten en zorgverleners binnen de eerstelijns zorg. Dagelijks werken we op ons kantoor in Utrecht met meer dan 100 medewerkers intensief samen met onze eindgebruikers. Met als doel: de beste zorg voor iedereen mogelijk maken!

Wij zijn op zoek naar

## SERVICEDESKMEDEWERKERS (MINIMAAL 24 UUR P/W)

Als skilled Servicedeskmedewerker van Promedico werk je, in ons ervaren servicedesk team van 15 collega's dagelijks mee aan het optimaal ondersteunen van klanten en het oplossen van incidenten die zij ondervinden binnen hun werkomgeving. Je werkzaamheden bestaan uit eerste lijns ondersteuning, hiervoor heb je contact met huisartsen, assistenten, apothekers en praktijkondersteuners.

### + Wat ga je doen?

Registratie van incidenten

- + Je neemt incidenten zo correct en snel mogelijk aan en registreert deze nauwgezet
- + Je stelt voor elke melding met de opdrachtgevers de juiste prioriteit vast (op basis van impact en urgentie; prio-matrix), en communiceert dit met de klant (Service Level Agreement)

Oplossen van incidenten

- + Je analyseert de incidenten en lost deze zo veel mogelijk zelf op; als skilled servicedesks medewerker ben je in staat om kennis te halen en deze te borgen in het team
- + Openstaande meldingen verwerk je volgens de Incident Management procedure
- + Je zoekt overeenkomstige incidenten (known errors) op t.b.v. een oplossing
- + Je zoekt binnen het team naar gedeelde kennis t.b.v. een oplossing en zet meldingen door naar een 2<sup>de</sup> lijn collega als het zelf oplossen niet mogelijk is

Bewaking van incidenten

- + Je zorgt voor de voortgang van de melding, koppelt terug naar je klanten en faciliteert dit vanuit de ondersteunende systemen (Synergy)
- + Je sluit af na de oplossing en bespreekt de afhandeling met je klant

### + Wie ben jij?

- + Je bent zeer klant- en servicegericht en communicatief sterk
- + Je bent een enthousiaste en bevlogen collega, met passie voor de zorgsector

- + Je hebt een sterk ontwikkeld verantwoordelijkheidsgevoel en je werkt met veel aandacht toe naar een goed resultaat
- + Een team-player die staat voor gedeelde verantwoordelijkheid
- + Iemand die graag leert van je collega's en kennis deelt met het team

#### + Wat breng je mee?

- + Een MBO+ diploma (niveau 4)
- + Goede spreek- en schrijfvaardigheden (Nederlands als Engels)
- + Goede IT kennis (internet, netwerk, OS, cliënt, Windows) en analytisch sterk
- + Een klantgerichte, open houding en een probleemoplossend vermogen
- + Trainingen in commerciële gesprekstechnieken en klantgerichte gesprekstechnieken zijn een pré
- + Een brede interesse voor de zorg en ICT en de wil hier over te leren; ervaring met zorginformatiesystemen mag, maar hoeft niet

#### + Wat krijg je hier voor terug?

- + Een uitdagende functie in een ervaren, enthousiast team
- + Een dynamische omgeving, gericht op kwaliteit en innovatie
- + Een goed marktconform salaris
- + Goede primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden (marktconform pensioen)
- + Mogelijkheden tot ontwikkeling en het volgen van opleidingen
- + Een fijne werkplek die prima bereikbaar is met het openbaar vervoer
- + Stoelmassage, fruit op de werkplek, vrijdagmiddag borrel, een actieve personeelsvereniging en lekkere koffie

#### + Goed om te weten

Wij begrijpen dat je niet alle specifieke kennis over onze sector paraat hebt en dat leren over onze sector tijd kost. Het belangrijkste zijn jouw enthousiasme, teammentaliteit en inzet en interesse in deze mooie branche. Past dit bij jou? Dan investeren wij graag in uitgebreide begeleiding zodat je alle ins en outs van onze producten weet voor je bij ons zelfstandig aan de slag gaat.

#### Solliciteren?

Meer weten? neem contact op met Karin Videler (030-60 16 620)

Staat deze vacature jou op het lijf geschreven? Wij zijn benieuwd naar jouw CV en motivatie!

Mail deze naar [vacature@promedico.nl](mailto:vacature@promedico.nl) en wie weet zien we je binnenkort bij ons op kantoor.

Acquisitie n.a.v. deze advertentie wordt niet op prijs gesteld.