

## VACATURE SERVICE CONSULTANT

New Bridges ontwikkelt en levert high-tech critical communication software en voice processing systemen. We zijn vooral bekend van ons product Nerve Centre® waarmee groepen personen in noodgevallen worden opgeroepen (zie [www.NerveCentre.nl](http://www.NerveCentre.nl)). Je vindt onze systemen bij grote overheidsinstellingen, ziekenhuizen en industrie, feitelijk overal waar groepen mensen in noodgevallen moeten worden geïnformeerd via Apps, telefoon, SMS etc.

### De functie: Service Consultant

Als Service Consultant ben je onderdeel van ons Services team. Je bent een spin in het web en bouwt mee aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening en de service organisatie. Je hebt een combinatie van uitstekende communicatieve vaardigheden, sublieme organisatorische vaardigheden (planning en control) en je hebt kennis van en affiniteit met ICT-oplossingen. Je voelt je als een vis in het water in de afwisseling van werkzaamheden en zorgt ervoor dat de organisatie continu verbetert op servicevlak.

Tot je taken en verantwoordelijkheden horen:

1. Het uitvoeren van 1<sup>e</sup> lijns support (beperkt deel van je tijd);
2. Het uitvoeren van functioneel applicatiebeheer van onze software;
3. Het coördineren van alle tickets, zorgen voor de planning en controle daarvan en bewaken dat tickets binnen de afgesproken service levels worden uitgevoerd;
4. Het borgen van standby-diensten;
5. Het verzorgen van service management rapportages voor klanten;
6. Het bewaken van escalaties op het gebied van support en beheer;
7. Het borgen dat voor bepaalde incidenten er ook root cause analyses tijdig worden uitgevoerd;
8. Het verzorgen van de periodieke interne rapportages op het gebied van support en beheer;
9. Het correct registreren en bijhouden van alle contact-, licentie- en strippenkaartadministratie;
10. Het verbeteren van de beheer- en supportprocessen, intern en extern (partners en eindklanten);
11. Oog hebben voor het verbeteren van de klanttevredenheid en het spotten van kansen.

Het profiel waarin je je herkent en waarin je je talenten verder wilt ontplooiën:

- HBO opgeleid;
- 3-5 jaar werkervaring;
- Competenties:
  - Kennis van en affiniteit met software, Telecom, IT-infra en platformen
  - Blijkt uit in operationele planning & control
  - Service-gerichte attitude
  - Uitstekende communicatieve vaardigheden
  - Kan mensen meekrijgen
  - Is omgevingssensitief
  - Wil continu verbeteren
  - Is nauwkeurig in het vastleggen van belangrijke afspraken

**Wat biedt New Bridges?:**

- Je kunt een eigen bijdrage leveren om onze eigen software en dienstverlening steeds verder door te (laten) ontwikkelen; Doordat we een kleine organisatie zijn kun je veel invloed hebben op producten en processen;
- Technisch uitdagende omgevingen: Cloud platform, systeem integratie in grote, complexe IT-omgevingen, Microsoft Azure, high-availability, high-secure omgevingen;
- Mooie mix tussen MKB-mentaliteit, klantgedrevenheid, collegialiteit, flexibiliteit, professionaliteit en grootschalige critical communication omgevingen. We werken als kleine partij samen met zeer grote klanten (overheidsinstellingen, grote industriële partijen etc.) en partners wat een interessante dynamiek oplevert;
- Maatschappelijk relevant: je werkt mee aan oplossingen die bijdragen aan veiligheid van mensen & milieu en bedrijfscontinuïteit;
- Marktconform salaris met prima secundaire arbeidsvoorwaarden;
- Een team waarin jouw persoonlijke ontwikkeling en werkwijze ruimte krijgt.

**Interesse?**

Ben je geïnteresseerd in deze functie? Stuur dan je reactie met motivatie en CV naar Hans Gorter, directeur van New Bridges (per e-mail via de link bij deze vacature).

Wil je eerst meer weten? Stuur dan je vragen per e-mail ([sollicitaties@newbridges.nl](mailto:sollicitaties@newbridges.nl)) of maak per e-mail een belafsprak.

Je mag er op rekenen dat er een uitgebreid selectie en (wederzijds) kennismakingstraject gebruikt wordt voordat er een eventueel contract wordt aangeboden.

Let op: reageer zo snel mogelijk om meegenomen te worden in de 1e selectieronde.

Twee dingen die niet op prijs worden gesteld:

- simpelweg je c.v. insturen zonder motivatie waarom je denkt bij ons te passen
- acquisitie naar aanleiding van deze vacature (t.a.v. alle callcenters, adviseurs, bemiddelaars etc: dat betekent dus niet bellen/mailen etc.). *Organisaties die dat doen, worden gemeld bij spamklacht.nl.*

Secundaire arbeidsvoorwaarden:

- Werken vanuit huis is mogelijk; onze (nieuwe) kantooromgeving is daar ook op ingericht: veel collega's werken soms op kantoor en soms thuis;
- Flexibele werkuren;
- Vakantiegeld;
- Fietsplan;
- Pensioen;
- Budget voor professionele ontwikkeling;
- Bedrijfstelefoon+ laptop;

New Bridges

Calandstraat 44

3316 EA Dordrecht

+31 (0)88 6600333

[www.newbridges.nl](http://www.newbridges.nl)

[www.nervecentre.nl](http://www.nervecentre.nl)

