

Vacature Servicedesk Medewerker

Fulltime (40 uur per week)

Servicedesk medewerker bij Digidentity

Digidentity is een identity-provider. Wij bieden internetgebruikers een eigen online identiteit. Dat is niet alleen ons werk, het is vooral onze missie.

Als servicedesk medewerker ben je verantwoordelijk voor een positieve klantbeleving. Je helpt onze klanten telefonisch, per chat of per mail met het doorlopen van een aanvraagproces. Ook ben je aanspreekpunt voor klachten of storingen. Dit is voor uiteenlopende Identiteits- en verificatie producten, zoals Esigning, iDIN, Eherkenning en PKI.

Wat kun je verwachten

- Je bent telefonisch, dan wel via elektronische middelen, het eerste contactpunt voor klanten die inhoudelijke vragen hebben of technische problemen ervaren;
- Je registreert technische en inhoudelijke vraagstukken waar de gebruikers tegen aan lopen en die vragen om vervolgacties;
- Je voert administratieve handelingen uit ter ondersteuning van de uitgifte van identificatiemiddelen;
- Je adviseert gebruikers over de te nemen acties om het probleem te verhelpen;
- Je escaleert technische en inhoudelijke vraagstukken naar de tweede lijn met verzoek tot actie;
- Je monitort de incidenten van begin tot eind;
- Werken in een informele werkomgeving;
- De openingstijden zijn op dit moment van 8.00 – 18.00 uur. Shifts worden onderling afgestemd;
- Een dagelijks verzorgde lunch en wekelijkse vrijdagmiddagborrel;
- Een makkelijk te bereiken kantoorlocatie (vlakbij station Den Haag HS) met OV vergoeding.

Wat verwachten wij

- Je bent sociaal en communicatief vaardig;
- Je bent servicegericht en vindt het prettig om alles tot in de puntjes te verzorgen;
- Je houdt van aanpakken en hebt een open, proactieve instelling;
- Iedere dag kan anders zijn en je kunt hier goed mee omgaan.

Kennis & vaardigheden

Graag komen wij met jou in contact, als je aan onderstaande criteria voldoet:

- MBO werk- en denkniveau, met minimaal twee jaar werkervaring in een vergelijkbare functie of HBO starter
- Affiniteit met IT / smartphone / mobiele applicaties
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift



Interesse?

Stuur je motivatie en CV naar jobs@digidentity.eu onder vermelding van "Vacature Servicedesk medewerker - <je naam>". Voor aanvullende vragen kun je contact opnemen met Agnes Rams, Manager Customer Service, op het nummer 088 778 78 78.

Digidentity BV

Waldorpstraat 17p – 2521 CA Den Haag – Postbus 19148 2500 CC Den Haag – +31887 78 78 78 – info@digidentity.com
Rabobank – IBAN NL35RABO0102420173 – BIC RABONL2U – BTW NL 819696079B01 – KVK Den Haag 27322631