

Support engineer

Functie: Support engineer

Werk- en/of denkniveau: MBO/HBO

Werkervaring: minimaal 1 jaar, aantoonbare ervaring met hosting

Dienstverband: Fulltime (40 uur)

Locatie: Heerenveen

Cloud86 is een ambitieuze startup gespecialiseerd in hosting- en clouddiensten. Wij richten ons op het excelleren in techniek met een fanatieke klantenservice. Geen uitdaging is ons te groot en we gaan ze met plezier aan. Door het gebruik van eigen hard- en software hebben we grote flexibiliteit in het leveren van wat onze klanten nodig hebben: betrouwbaarheid van de dienst en snelheid van websites en applicaties.

Dit doen we met doorslaand succes; we zijn de *bést* beoordeelde webhoster op hostingvergelijker.nl en klanten zijn lovend over onze service en diensten. Lijkt het je nou ook leuk om voor Cloud86 te komen werken in het hartje van Heerenveen? We zijn altijd op zoek naar mensen met kennis, ambitie en mensen die enthousiast worden van IT techniek en alles wat er bij komt kijken.

Wat zoeken we in onze supportspecialist?

Als support specialist ben je het eerste aanspreekpunt van onze klanten wanneer het gaat om technische vragen, advies en tal van andere vragen die per e-mail of telefoon binnenkomen. We verkopen geen "nee" en je voelt je verantwoordelijk voor de vragen en problemen die klanten je voorleggen. Daarnaast ben je een onmisbare schakel in het verbeteren van onze dienstverlening. Jij weet precies waar onze klanten behoefte aan hebben en helpt ons met de juiste prioriteiten te stellen. We hebben allemaal één gezamenlijk doel: blijde klanten.

Je kunt snel en resultaatgericht te werk gaan. 's Ochtends kom je binnen en je kijkt eerst in de ticket box of er nog openstaande vragen zijn die behandeld moeten worden. Je haalt voldoening uit het zo snel mogelijk beantwoorden van alle vragen die binnen komen op een zo correcte wijze. Afraffelen doen we niet, alle klanten (groot of klein) nemen we zéér serieus. Doelgericht te werk gaan en focus is een vereiste en we stoppen als het klaar is. Het motiveert je om werk gedaan te krijgen zodat je met een lekker gevoel naar huis gaat.

Omschrijving functie

Deze functie is meerdelig en je takenpakket bestaat voornamelijk uit de volgende onderdelen:

- Helpen van klanten met vragen per e-mail en telefoon (zowel technisch als advies)
- Het uitvoeren van verhuizingen van websites en controleren of alles naar behoren werkt
- Ondersteunen van systeembeheer bij onderhoud en projecten

Wanneer je niet bezig bent met het helpen van klanten, kun je misschien ondersteunen bij het onderhouden, inrichten en configureren van diverse onderdelen binnen onze infrastructuur. Om dit goed te kunnen doen is kennis van verschillende controlpanels zoals Plesk, DirectAdmin en cPanel niet direct een vereiste maar gaat je dit wel enorm helpen. Je weet de weg te vinden in WordPress en kunt foutmeldingen snel opsporen en verhelpen. Het zou mooi zijn als je een keer gewerkt hebt in of met Linux, CloudLinux en/of LiteSpeed webserver maar is zeker geen vereiste.

Je bent bovenal leergierig, voortdurend op de hoogte van nieuwe technologische ontwikkelingen en doet voorstellen om het productaanbod te verbeteren aan de hand van regelmatig terugkerende vragen van klanten. Daarmee help je ons het aanbod up-to-date te houden.

Omdat je naast het beantwoorden van vragen ook meedenkt met het technische ontwerp van een klant, moet je commercieel en analytisch zijn ingesteld. Je bent taalvaardig en hebt een groot inlevingsvermogen. Zowel Nederlands als Engels beheers je goed tot uitstekend. Je neemt veel eigen initiatief en kent veel verantwoordelijkheid. Omdat we een klein team zijn, leunen we sterk op jou als individu en heb je veel invloed op het succes van het bedrijf.

Wat vragen we?

- Minimaal MBO/HBO werk- en denkniveau
- 1 jaar werkervaring in contact met klanten
- Bekend met Plesk, DirectAdmin en/of cPanel
- Bekend met onderliggende technieken als DNS, FTP, firewall en spamfilters
- Kennis van CMS systemen als Wordpress, Joomla en Drupal
- Kennis van script talen en MySQL is een pré
- Goede beheersing van de Nederlandse taal zowel schriftelijk als mondeling
- Je bent flexibel, enthousiast, stressbestendig en proactief

Wat bieden we?

- Een informele, maar professionele werksfeer en leuke collega's
- De mogelijkheid jezelf te ontwikkelen binnen het bedrijf en mee te helpen aan de groei en verbetering daarvan
- Je kunt enorm veel leren op technisch gebied én op persoonlijk vlak
- We werken niet met investeerders of directe klanten dus we hebben de luxe om na te denken over wat we doen zonder strakke deadlines
- Werken met nieuwe technieken en enterprise kwaliteit hard- en software
- Marktconform salaris gebaseerd op opleiding en kennisniveau
- 25 vakantiedagen per jaar
- Reiskostenvergoeding
- Werken in een jonge en ambitieuze werkomgeving

Heb je zin om met ons hard te werken aan onze groeiambities, ben je flexibel en wil je écht het verschil maken? Dan zijn we op zoek naar je! We maken graag met je kennis dus stuur je CV en motivatie naar werken@cloud86.nl en we nemen snel contact met je op.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld en zal niet op worden gereageerd.