



Labelsoft Clinical IT automatiseert al ruim 10 jaar zorg- en bedrijfsprocessen voor zorgprofessionals in de eerste lijn. Huisartsen, huisartsenposten en zorggroepen maken gebruik van onze toonaangevende software. De medewerkers van Labelsoft zijn professionals binnen hun vakgebied! Ze komen zelf uit de zorg of hebben kennis van de automatiseringsprocessen van de klant. De communicatielijnen zijn kort en de organisatie is informeel. Onze organisatie staat voor professionaliteit, zelfbewustzijn, openheid, transparantie en proactief handelen.

Labelsoft Clinical IT is onderdeel van CompuGroup Medical AG (CGM). CompuGroup Medical is één van de meest vooraanstaande eHealth bedrijven in de wereld. De software producten van CGM zijn specifiek ontworpen ter ondersteuning van de medische en bedrijfsmatige activiteiten in apotheken, huisartspraktijken en ziekenhuizen. De informatieservices voor betrokken partijen in de gezondheidszorg en de persoonlijke web based gezondheidsdossiers, dragen bij aan een veiligere en efficiëntere gezondheidszorg. De services van CompuGroup Medical zijn gefundeerd op een unieke klantbasis van meer dan 400.000 artsen, tandartsen, ziekenhuizen, apotheken, netwerken en andere dienstverleners. Met locaties in 19 landen en klanten in 43 landen wereldwijd, is CompuGroup Medical het eHealth bedrijf met één van de hoogste dekkinggraden onder eHealth dienstverleners. Zo'n 4.200 zeer gekwalificeerde medewerkers ondersteunen klanten met innovatieve oplossingen voor de gestaag groeiende vereisten van de gezondheidszorg.

De belangrijkste bron van ons internationale succes en onze groei is de hoge motivatie, de vaardigheden en de creativiteit van onze medewerkers. Streef je naar voortdurende persoonlijke ontwikkeling en groei? Ben je op zoek naar steeds nieuwe uitdagingen? Werk je graag in een team? Dan ontvangen wij graag je sollicitatie!

Om op kwalitatief goede wijze te blijven voorzien in de groeiende vraag naar onze producten zijn wij voor onze vestiging in Zoetermeer op zoek naar een ervaren

Functieprofiel: 2^e Lijns Helpdeskmedewerker

SAP job profile: Service & Support / Support / 1507 L2 Support Professional

Organisatie: CompuGroup Medical Nederland B.V.

Afdeling: Support Helpdesk

Rapporteert aan: Teamleider 2^e lijns Support

Datum: oktober 2014

Doel van de functie:

Ondersteunen van de 1e lijns Helpdeskmedewerkers bij het analyseren en oplossen van software vraagstukken. Technische ondersteuning van test en ontwikkelteams en trainen van interne klanten. Zorgdragen voor systeemintegratie en vervaardigen van installatie handboeken voor de producten. Al naar gelang kennis, vaardigheden en voorkeur ligt de focus op applicatieondersteuning of technische ondersteuning.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Ontvangen, oplossen, beantwoorden, opvolgen van klantverzoeken, -vragen en -klachten verstrekt door de 1e lijn
- Foutanalyse en oplossen van technische en software problemen
- Via telefoon, e-mail of remote verlenen van ondersteuning
- Ondersteunen van 1e lijns Helpdesk medewerkers
- Zorgdragen voor het tijdig en correct feedback geven aan klanten
- Tijdige escalatie van incidenten en problemen naar de teamleider en bewaken van de opvolging
- Op niveau houden van actuele technische kennis van de applicaties door o.a. onderlinge kennisoverdracht en het bijwonen van interne product- en nieuwe release presentaties en demonstraties
- Het op juiste wijze registreren (duidelijk, to-the-point en begrijpelijk voor anderen die de klant niet zelf spraken) en archiveren van binnengekomen meldingen en de afhandeling ervan

Kwalificaties:

Kennis door opleiding en ervaring

- Bij voorkeur afgeronde apothekers- of doktersassistente opleiding en enige jaren werkervaring
- Voor technische Helpdesk bij voorkeur afgeronde MBO ICT opleiding
- Gebruikerservaring met CGM software pakketten
- Uitstekende kennis van en ervaring met Windows Office pakketten
- MBO+/HBO werk en denkniveau
- Affiniteit met SQL
- Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid

Competenties

Afdelingscompetenties

Klantgerichtheid

Oordeelsvorming

Functiecompetenties

Kwaliteitsgerichtheid

Analytisch vermogen

Samenwerken

Organisatiesensitiviteit

Probleemoplossend vermogen