

## Implementatie consultant

Wij zijn op zoek naar een enthousiaste en ervaren medewerker die de dynamiek van helpdeskondersteuning kan combineren met het uitvoeren van IT-werkzaamheden in projecten. In deze veelzijdige rol ben je verantwoordelijk voor het bieden van helpdeskondersteuning gedurende maximaal de helft van je tijd. De overige tijd besteed je aan projectimplementaties.

### Bodegro

Wij ontwikkelen en leveren Laboratorium Informatie Systemen (LIS of LIMS) en buitendienstoplossingen voor medisch diagnostische laboratoria. Onze producten ondersteunen het hele proces rondom laboratoriumdiagnostiek: van aanvraag door de huisarts of specialist, het afnemen en versturen van het materiaal, het analyseren van het materiaal in het laboratorium, tot het rapporteren van het resultaat en het geven van advies aan de arts.

Onze klanten bevinden zich in Nederland, België en het Verenigd Koninkrijk. Wij onderhouden een intensieve klantrelatie vanaf verkoop tot en met de (decennialange) gebruiksfase van de software. Projectimplementaties en ondersteuning lopen dan ook naadloos in elkaar over en medewerkers van Bodegro zijn betrokken vanaf de allereerste gesprekken tot en met de langdurige gebruiksondersteuning.

Onze organisatie is informeel en zelfsturend. We hebben een enkele managementlaag en operationeel werken we in taak-gedreven teams: productontwikkeling, gebruiksondersteuning en de projectteams. De meeste medewerkers zitten in meerdere teams. Werken bij Bodegro is veelzijdig en vraagt een combinatie van kennis- en vaardigheden.

### Wat ga je doen

Onze helpdesk is tweede lijn. De vragen komen veelal van de ervaren applicatiebeheerders van onze klanten. Het werk is daarom uitdagend. Voor veel tickets is inhoudelijke domeinkennis noodzakelijk terwijl andere tickets juist om technische vaardigheden vragen. Onze helpdesk medewerkers kunnen daarom niet alle tickets zelfstandig beantwoorden. Het is teamwerk. Jouw taken:

- Tickets conform vastgestelde procedures in behandeling nemen
- Tickets inhoudelijk verwerken. Dit doe je in eerste instantie door collega's te vragen om hulp bij de tickets. In de loop van de tijd kun je steeds meer tickets zelfstandig afhandelen.
- Afhandelen van tickets bestaat uit het raadplegen van documentatie en het navragen bij gespecialiseerde collega's en het eventueel overdragen aan productmanagement of software ontwikkeling.
- Je ondersteunt productmanagement en software ontwikkeling in het afhandelen van doorgezette tickets door in te loggen op klantomgevingen en gevraagde informatie te verzamelen en aan te leveren.
- Documenteren en rapporteren van veelvoorkomende problemen en oplossingen.

Bij projectimplementaties werk je samen in een projectteam van twee tot vijf personen. Je werkt samen met collega implementatie consultants aan de functionele configuratie van onze implementaties. Jouw taken:

- Uitvoeren van functionele configuratie binnen projecten bij onze klanten. Je adviseert over het gebruik van de best practices en geeft uitvoering aan configuratie-werkzaamheden
- Implementeren en documenteren volgens vastgestelde procedures.
- Samenwerken met het team om workflows te ontwerpen en implementeren.
- De implementaties betreffen voornamelijk onze eigen softwareproducten (LabTrain en Cadans).

### Gevraagde kennis en ervaring

In de eerste plaats ben je een teamspeler en heb je relevante werkervaring in onze markt. Bij voorkeur op medisch diagnostische laboratoria maar toch minimaal in de gezondheidszorg. Op de tweede plaats komt vakinhoudelijke kennis of ervaring: functioneel beheer of applicatiebeheer en/of een IT opleiding op minimaal HBO niveau.

Als je deel wilt uitmaken van een bedrijf dat toewijding aan klantenservice combineert met technologische excellentie, en als je een passie hebt voor de gezondheidszorg, nodigen we je uit om ons team te versterken en samen te bouwen aan de toekomst van medische diagnostiek.

- Ervaring in de gezondheidszorg, bij voorkeur in medisch diagnostische laboratoria.
- Ervaring met helpdeskondersteuning en klantenservice.
- Je bent kritisch en je werkt gestructureerd.
- Goede communicatieve vaardigheden en het vermogen om technische informatie begrijpelijk over te brengen en goed te documenteren.
- Je werkt graag met mensen.
- Je bent nieuwsgierig en hebt inlevingsvermogen.
- Zelfstandig kunnen werken en probleemoplossend vermogen.

- Je hebt een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal.

#### **Wij bieden**

- Maatschappelijk relevant en zinvol werk.
- Een leuke functie die we, binnen bepaalde grenzen, passend kunnen maken op jouw ambities
- Een informele werksfeer en flexibiliteit bij het indelen van je werkuren en thuiswerken;
- Een klein en hecht team die regelmatig informele activiteiten ondernemen.
- Een uitdagende en afwisselende functie.
- Aandacht voor persoonlijke- en professionele ontwikkeling.
- Aantrekkelijke secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Jaarcontract met intentie tot omzetten in een vast contract

Als jij een proactieve teamspeler bent met de benodigde technische expertise en een passie voor het leveren van uitstekende dienstverlening, nodigen we je uit om te solliciteren.

#### **Ben je geïnteresseerd?**

Stuur je sollicitatiebrief met cv en referenties naar via [personeel@bodegro.com](mailto:personeel@bodegro.com).

**Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld**