



**Mackaay**  
ICT SERVICES

VACATURE  
**GEDREVEN**  
**SERVICEDESK MEDEWERKER/SYSTEEMBEHEERDER**  
(40 uur per week)

### Welke uitdagingen komen op jouw pad als je bij ons komt werken!

---

Jij ondersteunt als gedreven ICT servicedesk medewerker / systeembeheerder onze klanten. Zij bellen ons namelijk met allerlei soorten vragen op het gebied van ICT. Je kunt het zo gek niet bedenken! Maar dat maakt jou niet uit. Zelfs met de meest verrassende vragen weet jij creatief om te gaan want jij begrijpt als geen ander dat er maar één doel is: onze klanten willen onverstoord verder met hún werk!

Die vragen kunnen trouwens heel divers zijn: van problemen met het versturen van e-mail, documenten die klanten kwijt zijn tot de vraag hoe ze een back-up moeten draaien. Natuurlijk weet je hoe VoIP werkt. Je kent de geheimen en handigheidjes. (Wij willen trouwens óók van jou leren!)

Je hebt op alle mogelijke manieren contact met onze klanten of met hun medewerkers. Bijvoorbeeld via de jou bekende remote-tools. Of via e-mail. Ook bezoek je de klant letterlijk als dat nodig is. Overigens behoort telefonisch contact zelfs in deze moderne tijden natuurlijk ook tot de mogelijkheden. Wat de klant maar wil!

Tja, en wat kunnen we je nog meer vertellen?

Wel... we vinden onszelf best een leuk bedrijf. We bestaan al meer dan 25 jaar! We zijn niet groot, maar we willen wél groots zijn. Groots vanwege de mensen die bij ons werken, die serieus met elkaar alle deadlines proberen te halen en de klanten gelukkig maken maar beslist ook de grootste lol met elkaar hebben.

Werken is immers ook gewoon leuk! Zo simpel is het feitelijk.

Als jij ook op deze wijze in het leven staat, dan hebben we 100% een match. Dan zijn niet alleen wij op zoek naar jou maar jij bent ook beslist op zoek naar ons!

### Wat zijn jouw uitdagingen en verantwoordelijkheden?

---

- 📞 Aanspreekpunt voor de gebruikers m.b.t. ICT gerelateerde vragen en problemen
- 📞 Vriendelijke en empathische 1e en 2e lijns-helpdesk ondersteuning
- 📞 Signaleren en analyseren van problemen in de ICT-processen bij onze klanten.
- 📞 Opstellen en verbeteren van (onze eigen) procedures en documentatie
- 📞 Opstellen plan van aanpak, planning en draaiboek t.a.v. de projecten die we draaien
- 📞 Controle van ons monitoringsysteem



# Mackaay

ICT SERVICES

- ✔ Tickets registreren en statussen daarvan bijhouden in ons systeem
- ✔ Het leveren van een actieve, creatieve en inspirerende bijdrage aan structureel werkoverleg met team en leidinggevende
- ✔ Installatiewerkzaamheden op locatie, dus bij de klant!
- ✔ Bewaken eigen planning en deadlines
- ✔ Aannemen en afhandeling binnenkomende goederen; dit is mede ook van belang m.b.t. de belangrijke ISO-certificering.
- ✔ Het oppakken van ad hoc ICT-gerelateerde taken, die ook wij niet altijd kunnen voorzien.

## Jouw profiel

---

- ✔ Natuurlijk werk je oplossingsgericht; je kijkt altijd vooruit en je leert van de opgedane ervaringen!
- ✔ Je bent klantgericht en je weet wat excellente dienstverlening is. *Underpromise, Overdeliver!*
- ✔ Vanzelfsprekend kun je zelfstandig werken.
- ✔ Je hebt commercieel inzicht
- ✔ Je bent accuraat en goed bestand tegen tijd- en werkdruk
- ✔ Goede mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse en Engelse taal
- ✔ Geen 9 tot 5 mentaliteit
- ✔ Het bezit van Rijbewijs B is een pré
- ✔ Bereid tot het overleggen van een VOG verklaring (Verklaring omtrent gedrag)
- ✔ Je bent bij voorkeur woonachtig in omgeving Hoofddorp
- ✔ Je bent een vlotte maar duidelijke communicator
- ✔ Je hebt minimaal een MBO-opleiding afgerond.

## Wat bieden wij jou?

---

- ✔ Een financieel kerngezonde onderneming
- ✔ Genoeg uitdagingen in jouw vakgebied waardoor je zelf ook groeit!
- ✔ Een fijne werksfeer: teamwork en collegialiteit zijn van groot belang
- ✔ Ruimte tot zelfontplooiing en doorgroeimogelijkheden
- ✔ Marktconform salaris
- ✔ Goede pensioenregeling
- ✔ Korte reistijden door een sterk regionale focus (Randstad)

Mackaay ICT Services B.V. is een informele organisatie met een klein hecht team. De liefde voor techniek staat voorop. Mensen zijn ondernemend en gewend snel over te gaan tot actie. Er is veel vrijheid, verantwoordelijkheid en ruimte voor initiatief en groei.



**Mackaay**  
ICT services

## Over Mackaay ICT Services B.V.

---

Aantal medewerkers: 8

Mackaay ICT Services is sinds 1993 een betrouwbare partner in informatie- en communicatietechnologie. Onze kernbegrippen: optimale dienstverlening, flexibiliteit en vooral: een persoonlijke benadering. Door onze ruime kennis en ervaring kunnen onze klanten rekenen op de continuïteit van hun ICT-oplossingen. En daardoor is de bedrijfscontinuïteit ook gewaarborgd.

Wij brengen niet alleen helderheid in hun netwerk of systemen, maar zorgen ook dat die helderheid blijft. DNA zit in onze visie op security. We willen altijd hoge kwaliteit leveren. We werken met de meest geavanceerde apparatuur en de modernste technieken. We willen 'net even ietsje meer' zijn dan onze collega's in de markt. Zo hebben we ook een eigen cloudplatform ontwikkeld. Natuurlijk zijn we ISO-gecertificeerd. We laten immers niets aan het toeval over.

Sinds 2008 hebben wij onze focus ook gericht op VoIP Telecommunicatie. Onze klanten zijn vooral gevestigd in de omgeving van Amsterdam. Wij onderhouden en beheren de systemen van klanten in het MKB.

## Wil je meer weten? Of solliciteer nu meteen!

---

Enfin... overtuig je ons? We zijn benieuwd naar jouw sollicitatie. Je mag helemaal zelf bepalen op welke wijze je bij ons solliciteert. Verras ons. ***It's up to you!***

Maar doe het wel zo snel mogelijk!

Hoe je ook solliciteert: laat het ons weten via [sonja@mackaay.nl](mailto:sonja@mackaay.nl) (**Sonja van Limpt**). Uiteraard kun je ons ook bellen als je vragen hebt: 088 – 088 4444. Vraag dan naar **Sonja van Limpt** of naar **Edwin Mackaay**.

We kijken uit naar jouw reactie.

*Acquisitie n.a.v. deze advertentie wordt niet op prijs gesteld.*

**Edwin Mackaay**  
oprichter en directeur van Mackaay ICT Services





Toen wij 20 jaar bestonden verscheen dit artikel in de regionale ondernemerspers

## Bedrijfsreportage

Mackaay ICT Services bestaat 20 jaar

# 'Ondernemers in de cloud. Maar wat is de cloud eigenlijk?'

Dit jaar bestaat Mackaay ICT Services uit Hoofddorp 20 jaar. Als Edwin Mackaay terugblijkt op de afgelopen twee decennia, dan concludeert hij meteen dat IT een ongekende ontwikkeling heeft doorgemaakt. "Ik kan me voorstellen dat ondernemers door de bomen het IT-bos niet meer zien. Zo is nu 'de cloud' veelbesproken. Maar ja, wat is de cloud eigenlijk?"



**V**olgens Edwin zijn er vele definities. "Feitelijk komt het er op neer dat je de IT 'onderbrengt' bij een externe partij. En om dan bij al je gegevens en applicaties te kunnen komen maak je verbinding via het internet." Edwin legt uit dat je veel verschillende niveaus in de cloud hebt. "De meeste mensen kennen eenvoudige producten als Dropbox, Google of Hotmail wel. Maar de vraag is hoe veilig het daar daadwerkelijk is. Je hebt slechts één password nodig om in die cloud te komen. Maar wat doe je als anderen makkelijk dat password in bezit kunnen krijgen? Het kan geavanceerder, professioneler en veiliger. Maar hoe je het doet is altijd afhankelijk van de eigen wensen en om wat voor soort data het gaat. Feit is dat je in professionele clouds beslist een grotere stabiliteit bereikt, een hoger veiligheidsniveau en dat complete ontzorging wordt geboden. Sterker nog: gebruikers merken vaak niets van mogelijke storingen. Dat komt doordat een virtuele server over meerdere fysieke servers in het datacenter is geïnstalleerd. Een storing in de één wordt opgevangen door de ander. De ondernemer kan gewoon doorwerken. Wie wil dat nu niet horen?"

Edwin weet zeker dat de fysieke server zijn langste tijd heeft gehad "De meesten

zullen het wel herkennen: de server stond in een kast. En, feitelijk kon iedereen er bij komen. De kast was niet eens afgesloten! Geen veiligheidsniveau dus! De keuze voor de cloud is snel gemaakt. Ik ben er bovendien van overtuigd dat de fysieke server storingsgevoeliger is. De cloud – op welk niveau dan ook – is de oplossing."

Edwin benadrukt dat ondernemers altijd goed bij zichzelf te rade moeten gaan 'welk gevaar' ze lopen ten aanzien van de eigen bedrijfsprocessen. "Ik heb nog nooit een ondernemer ontmoet, die wil dat bedrijfsgevoelige informatie 'zomaar' op straat komt te liggen, maar daarnaast wil elke medewerker – bijvoorbeeld via Smartphones en Tablets – tegelijkertijd wél van elke andere locatie verbonden kunnen zijn met de bedrijfsgegevens. Anticiperen is een must."

"Kleine organisaties met slechts een paar medewerkers weten overigens over het algemeen wel hoe ze met deze vraagstukken om moeten gaan – ze weten in ieder geval wáár hun data zijn opgeslagen – maar grotere ondernemingen dienen écht voortdurend bewustzijn te ontwikkelen over de essentie van de eigen IT-vraagstukken," besluit Edwin. "Hoe meer medewerkers des

te beter het beleid moet zijn geformuleerd. Wij ondersteunen daarbij. We adviseren, analyseren, kunnen tot in detail berekeningen voorleggen en zeker ook kritische vragen stellen over wat de klant onder veiligheid verstaat. Dat kan heel breed zijn. Zelfs tot aan de hosted VoIP oplossingen. Vooral groeiende bedrijven komen tot dit vraagstuk: de traditionele telefooncentrale voldoet bijvoorbeeld vaak niet meer en moet vervangen worden. De vraag is of er wel een nieuwe centrale moet komen. Dat brengt sowieso kosten met zich mee. Echter, je kunt het geheel ook in de cloud brengen. Zo kun je makkelijker uitbreiden, je hebt geen onderhoud meer en je hoeft nooit meer een centrale te vervangen. En niet onbelangrijk: het is zeker 30% goedkoper bellen! De rode draad is echter overal hetzelfde: we laten niets aan het toeval over. Excellente IT-oplossingen vormen de basis voor onvoorwaardelijke en veilige continuïteit."

Mackaay ICT Services B.V.  
Boslaan 29  
2132 RJ Hoofddorp  
T 088 - 088 44 44  
[www.mackaay.nl](http://www.mackaay.nl)  
[http://twitter.com/Mackaay\\_ICT](http://twitter.com/Mackaay_ICT)  
<http://facebook.com/Mackaayict>  
<http://nl.linkedin.com/in/edwinmackaay>