

## TECHNICAL PRODUCT SUPPORT SPECIALIST

**Locatie** : Vianen kantoor / klant / thuis (hybride werken mogelijk)  
**Opleidingsniveau** : HBO  
**Ervaring** : 1 tot 5 jaar ervaring  
**Ervaring** : 5 tot 10 jaar ervaring  
**Vacant sinds** : 1-9-2022  
**Zowel Full Time (40 uur) of Part Time (32 uur) in te vullen**

### Over NEXUS Nederland B.V.

NEXUS Nederland ontwikkelt, implementeert en onderhoudt EPD- en informatiesystemen voor algemene en academische ziekenhuizen, GGZ-instellingen, revalidatiecentra en ketenpartners. Het bedrijf is gevestigd in Vianen, heeft ongeveer 150 medewerkers en is al meer dan 25 jaar actief op de markt van softwareoplossingen voor de Nederlandse gezondheidszorg.

NEXUS Nederland maakt deel uit van NEXUS AG, een van de leidende beursgenoteerde zorg ICT-bedrijven in Europa. Met meer dan 1500 medewerkers ondersteunen wij met onze softwareoplossingen ziekenhuizen, GGZ-, revalidatie-, verpleging- en verzorgingsinstellingen in meer dan 23 landen.

### [Sluit jouw passie aan bij onze Visie en Missie?](#)

NEXUS ziet het als haar plicht om zorgaanbieders te helpen om zich te focussen op hun kerntaak: het bieden van de best mogelijke zorg voor de best mogelijke prijs. Dat doen we met specialistische kennis, gericht advies en vernieuwende IT-oplossingen die we zelf ontwikkelen, verkopen, implementeren en onderhouden.

### [Spreek onderstaande identiteit jou aan?](#)

NEXUS gelooft in daadwerkelijk **Samenwerken** (inspireren en collegialiteit), volgt ontwikkelingen in de zorg én in de IT op de voet en draagt van daaruit oplossingen aan die slim inspelen op nieuwe uitdagingen. Daarbij staat niet de IT, maar de behoefte van de klant centraal.

De zorg vindt in ons een **Persoonlijk** (gepassioneerd, betrokken en gedreven) partner. Open, transparant en betrouwbaar. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We zijn **Professioneel** (resultaatgericht, altijd alert op het creëren en benutten van kansen).

### [Dan is NEXUS Nederland de werkgever die jij zoekt!](#)

### De functie

Ben jij de teamspeler en enthousiaste Technical Product Support Specialist die wil bijdragen aan een betere zorg? En ben je op zoek naar een nieuwe uitdaging binnen een professionele en collegiale omgeving? Dan hebben wij binnen ons bedrijf een vacature voor een:

### Product Support Specialist

Als Technical Product Support Specialist sta je midden in het supportproces. Je biedt technische ondersteuning op onze producten aan klanten en analyseert support calls. Om dit goed te kunnen doen heb je een brede kennis van onze producten nodig van zowel de GGZ als de ziekenhuizen en heb je veelvuldig contact met klanten en de interne organisatie. Je behandelt vooral de technische calls die binnenkomen, dit betekent dat je onder andere ondersteuning geeft op de middleware (applicatieserversoftware), database, technische onderdelen van het EPD (bijvoorbeeld technische configuratie of de ontwikkeltoolbox voor klanten), op koppelingen tussen het ZIS / EPD systeem van NEXUS en op applicaties van derden (bijvoorbeeld laboratorium en radiologie systemen). Je voert analyses uit op de binnengekomen calls en vragen van de klant. Dat begint met een triage van de binnengekomen call op inhoud en prioriteit. Jij draagt er zorg voor dat de call op basis hiervan goed wordt opgevolgd en afgehandeld.

Hierbij ben je een belangrijke schakel tussen de klant en de interne organisatie. Je lost waar het mogelijk is de calls zoveel mogelijk zelfstandig op en zorgt voor heldere analyses op aangemelde issues zodat de ontwikkelteams zijn voorzien van een duidelijke probleemanalyse en reproductiecasus als je de call niet zelfstandig kunt oplossen. Met die informatie stel je de ontwikkelteams of consultants in staat snel een oplossing te realiseren voor de klant. Jij verzorgt hierbij de communicatie met de klant en stemt met de interne organisatie af.

Als Technical Product Support specialist heb jij je verdiept in het product portfolio van NEXUS en de onderliggende gebruikte technologieën. Zo zorg jij ervoor dat je alle ins en outs kent van de techniek die nodig is om de programma's die zorgprofessionals elke dag gebruiken goed te laten werken. Indien nodig scherp je de gemaakte gebruikersdocumentatie of beschikbare informatie voor de klant aan. Je houdt de afspraken uit de SLA goed in de gaten zodat de service naar onze klanten tijdig en goed verloopt. Indien nodig schakel je vanuit het reguliere proces door naar een escalatie via de Chapter Lead Product Support en de Service Support Manager. Je blijft daarna betrokken bij het afhandelen en monitoren ervan.

Als Technical Product Support Specialist werk je veel samen met de DevOps Consultants die verantwoordelijk zijn voor het technische 2de-lijns support en installaties en technisch beheer bij klanten, ontwikkelteams (squads) die verantwoordelijk zijn voor een specifiek functioneel gebied van het product portfolio of met de consultants die verantwoordelijk zijn voor de integraties en koppelingen of functionele implementatie van de suite bij de zorginstellingen. Samen met andere Technical Product Support Specialisten leveren jullie de volledige technische ondersteuning aan de klant en vullen jullie elkaar aan op technisch en functioneel gebied. Doordat je brede technische kennis hebt van de gebruikte technieken bij het product portfolio ben je ook in staat om jouw Product Support collega's te vervangen bij afwezigheid en kunnen zij jou benaderen voor hulp. Zo ben je ook onderdeel van het 24/7 support team wat in een periodiek schema elkaar afwisselt bij het geven van 24/7 ondersteuning op onze suite. In het team werk je mee aan verdere professionalisering van de processen en de dienstverlening.

## **Profiel van de geschikte kandidaat**

Als Technical Product Support Specialist hou je ervan om in een dynamische omgeving te werken waarbij klantcontacten en interne afstemming elkaar veelvuldig afwisselen. Je vindt het dan ook leuk om in de technische achtergrond te duiken en de tools en technieken te gebruiken om technische problemen op te lossen. Je hebt daarom een brede interesse in techniek, van het maken van queries en scripts, het doorspitten van logfiles, de werking van een database en applicatieserver en clients. Daarbij heb je zeer goede communicatievaardigheden die het mogelijk maken klanten goed te ondersteunen op een fijne en klantvriendelijke manier. Indien nodig zoek je hulp bij jouw collega's om tijdig te kunnen reageren op de vragen of issues van de klant.

Je bent doortastend als het gaat om het opvolgen van calls binnen de interne organisatie. Je bent er goed in om operationele zaken te organiseren en te structureren en zo meerdere stakeholders samen te brengen zodat een positief eindresultaat behaald kan worden. Je bent iemand die een netwerk kan opbouwen én onderhouden van klantrelaties en binnen de interne organisatie. Je verbindt de diverse functies, rollen, disciplines en teams aan elkaar zodat deze goed kunnen samenwerken indien dat nodig is.

Je hebt een brede kennis van de processen van zorginstellingen en softwareontwikkeling wat je in staat stelt deze gemakkelijk met elkaar te verbinden. Je bent stressbestendig en flexibel en kan structuur (terug) brengen in het proces wanneer dat nodig is. Het leveren van kwaliteit en een tevreden klant is voor jou erg belangrijk en je bent vindingrijk om dit te bereiken. Passie voor de producten en diensten die Nexus levert is een must en je bent zeer betrokken bij de mensen die dit voor de klant mogelijk maken, jouw collega's. Daarom ben je goed benaderbaar en kun je met veel verschillende persoonlijkheden goed overweg.

## Verantwoordelijkheden en taken

Jouw taken en verantwoordelijkheden bestaan onder andere uit:

- Verlenen van 1ste- en 2de-lijn support
- Reproduceren van incidenten
- Communicatie met de klant m.b.t. incidenten, vragen, ondersteuning etc.
- Zorgdragen voor het voldoen aan de verwachte service levels opgenomen in de SLA
- Call-afhandeling en opvolging tussen de interne organisatie en klant
- Ondersteunen intern ontwikkelproces;
- Bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie en het efficiënter maken van het supportproces, o.a. via deelname aan guilds en actief deelnemen bij evaluaties/retro's;
- Toepassen van de beleidsregels t.b.v. informatiebeveiliging.

## Competenties en vaardigheden van de geschikte kandidaat

- HBO-/WO-opleiding;
- Positieve teamplayer die samenwerking opbouwt;
- Je beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Je bent secuur en werkt gestructureerd met een hoog kwaliteitsbesef;
- Je toont initiatief;
- Je bent enthousiast en gedreven;
- Praktisch: oplossings- en resultaatgericht;
- Sterk analytisch vermogen;
- Communicatief sterk met een gezonde dosis humor;
- Kennis en ervaring met Agile werken zoals Scrum, Kanban en SAFe;
- Kennis en ervaring van de volgende tools en technieken:
  - verschillende testtechnieken en methodes zoals: ISTBQ, TMAP, regressie-, acceptatie- en exploratory testing;
  - Ranorex;
  - SQL;
  - Web services (REST/SOAP);
  - Jira en Confluence;
  - API, Unit- integratie, load- en performance- testing;
  - Continuous Delivery / Deployment, GitOps.

## Wat bieden wij?

- Een uitstekend salaris;
- uitgebreid pakket secundaire arbeidsvoorwaarden:
  - Variabele winstuitkering;
  - minimaal 25 vakantiedagen en 12 Atv-dagen (op basis van fulltime);
  - flexibele werktijdenregeling en de mogelijkheid om thuis te werken;
  - laptop;
  - afwisselend opleidingsprogramma zowel in groepsverband alsook individuele trainingen;
- enthousiaste, gepassioneerde en zeer vakkundige collega's;
- mogelijkheid om deel te nemen aan een zeer gevarieerd aanbod aan activiteiten (e.g. mountain bike tour/weekend, tennis, squash avond, bezoek pretpark, gezellige avond uit.

## Interesse?

Wij zijn regelmatig op zoek naar enthousiaste professionals die een bijdrage willen leveren binnen de wereld van zorg en ICT. Ben je geïnteresseerd in deze vacature en voldoe je aan de bovengenoemde eisen? Dan leren we je graag kennen en nodigen we je uit te solliciteren. Je kunt jouw CV met sollicitatiebrief sturen naar [sollicitaties@nexus-nederland.nl](mailto:sollicitaties@nexus-nederland.nl) ter attentie van de afdeling HR. Is dit niet de vacature die volledig aansluit op jouw ervaring of ambitie, maar ben je wel geïnteresseerd in onze organisatie? Bekijk dan ons actuele aanbod van vacatures op onze website: op onze website: [www.nexus-nederland.nl](http://www.nexus-nederland.nl).

## Vragen?

Heb je nog vragen? Neem dan contact op met de afdeling Human Resources via telefoonnummer +31880287113.