



Helpdesk Engineer

Soort functie: Vaste medewerker **Locatie:** Antwerpen
Duur: Long term **Referentie:** 202109167

Omschrijving:

Voor een klant in Antwerpen, zijn we op zoek naar een gemotiveerde Helpdesk medewerker. Je staat in voor de goede werking van de IT infrastructuur zodat de interne/externe users in de beste omstandigheden hun job kunnen uitvoeren.

Hierbij zal jouw takenpakket hoofdzakelijk bestaan uit:

- het klantgericht aannemen van calls/ mails van interne en/of externe users, waarbij je doorgaans gebruik maakt van een ticketing tool.
- het analyseren van de gemelde vragen die je in eerste instantie zelf probeert op te lossen. Indien nodig escaleer je het probleem naar het juiste team.
- het nauwgezet opvolgen van de incident en service requests.
- het vastleggen van prioriteiten na inschatting van impact en dringendheid.
- het bieden van een kwaliteitsservice: je bent het aanspreekpunt van onze klanten waarbij je klantentevredenheid hoog in het vaandel draagt.
- het delen van kennis met je collega's via documentatie (knowledge sharing).
- het opvolgen van de administratie, het rapporteren en registreren van de supportacties.

Vereisten:

Wij zoeken in de eerste plaats naar kandidaten met het 'Anankei DNA'. Dit zijn gemotiveerde kandidaten met een positieve ingesteldheid en 'can do' mentaliteit. Dream IT, Trust IT, Go for IT: dit is wie we zijn. Wie dit DNA met ons deelt, past 100% bij ons.

- Je bent een hard core problem solver met een passie voor IT!
- Je kan goed actief luisteren zodat je snel tot de kern van het probleem kan komen.
- Je weet je flexibel op te stellen en wij kunnen steeds op jou rekenen.
- Een degelijke IT-kennis gecombineerd met de nodige leergierigheid maakt dat je steeds op de hoogte bent van de laatste ontwikkelingen binnen het vakgebied. Blijven bijleren is voor jou een plezier, geen opgave.
- Je bent uitgesproken klantgericht en je hebt een goed inlevingsvermogen waardoor je in alle omstandigheden vriendelijk en opgewekt blijft, zelfs in stresssituaties. Tevreden klanten zijn jouw doel!
- Je kan je vlot uitdrukken in het **Nederlands** en dit zowel mondeling als schriftelijk. Frans en Engels zijn een zeer grote bonus.
- Een eerste werkervaring in de IT is aanbevolen, maar indien je net van de schoolbanken komt, en je kan ons overtuigen van je enthousiasme, maak je zeker een grote kans!

Start: 2021-11-28 23:00:00