



IT Support Engineer

Soort functie: Vaste medewerker **Locatie:** Antwerpen
Duur: Long Term **Referentie:** 202209505

Omschrijving:

Voor onze klant uit Leuven zijn we op zoek naar een support engineer.

Hoe ziet jouw dag eruit ? :

- 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 (knowledge sharing).
- Het opvolgen van de administratie, het rapporteren en registreren van de supportacties

Belangrijk om mee te geven is dat je om de 2 à 3 weken "on call" zal zijn.

Vereisten:

Welke technische kennis heb je?

- IT hardware
- MS WIN XP, 7, 10 ..
- MS Office
- Active Directory
- Citrix (basiskennis)
- SAP (user management)
- Netwerk, LAN, WAN, IPT,...
- ITIL (basiskennis)
- Helpdesk ticketing tools (Topdesk, Remedy,..)
- Remote support tools (Teamviewer, Bomgar, RDP,..)

Als Support Engineer verwachten we ook het volgende :

- 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 is jouw doel!

- Je kan Nederlands, Frans en Engels op een hoog niveau

Start: 2022-05-31 22:00:00