



## Helpdesk medewerker

**Function type:** Freelance      **Location:** Schaarbeek  
**Duration:** 31/12/2023      **Reference:** 201907754

### Description:

De ICT Helpdesk is voor de klant hét aanspreek- / meldpunt voor ICT storingen, gebruikersvragen, klachten, etc. Het is daarom van groot belang dat de klant correct te woord wordt gestaan en dat klanten op het juiste moment feedback krijgt over de oplossing of voortgang van het incident of vraag.

Verantwoordelijkheden :

- Vanuit de ICT afdeling ben je verantwoordelijk voor het goed en klantvriendelijk opvolgen van service aanvragen, incidenten en klachten die via email, web of telefoon op de servicedesk binnenkomen.
- Als eerste aanspreekpunt voor de gebruikers los je zoveel als mogelijk zelfstandig incidenten op en indien nodig doe je beroep op de tweedelij.
- Je zorgt voor een snelle reactie en een kwalitatieve afhandeling van de aanvragen die toekomen op de service desk.
- Je signaleert en kaart proactief repeterende incidenten aan en je formuleert voorstellen om deze te documenteren in de kennisdatabank.
- Je bent mee verantwoordelijk voor een doelmatige, efficiënte en klantvriendelijke afhandeling van incidenten, klachten en service aanvragen.
- Je verzorgt de nodige communicatie naar de gebruikers bij kleine en grote incidenten.

### Requirements:

Wat verwacht de klant nog ?

- Kennis van methoden en technieken van IT service management (ITIL)
- Je bent klantvriendelijk, je streeft een maximale klanttevredenheid na. Een flexibele ingesteldheid en leergierigheid zijn essentieel.
- Je spreekt vlot beide landstalen en je vindt je weg in Engelstalige handleidingen.
- Je bent bereid om in afspraak met je collega's de dienst te verzekeren van 7u00 tot 19u00 (maandag tot vrijdag)
- Je hebt een sterke affiniteit voor ICT met een degelijk basiskennis informatica (Windows, Office toepassingen, printers, scanners, werking netwerken, werking servers, Tablet en smartphones, ...).
- Je hebt ervaring met het gebruik van bedrijfsapplicaties.
- Je kan je perfect inleven in de situatie van de gebruiker en je denkt resultaatgericht.

**Start:** 2019-11-30 23:00:00