



Support Engineer IT

Function type: Vast **Location:** Leuven
Duration: 12M **Reference:** 202007927

Description:

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.

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

Hierbij jouw takenpakket als support engineer :

- 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.

Requirements:

Wie ben je en welke kennis heb je ?

- 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, bij voorkeur in 3 talen (Nederlands, Frans en Engels) en dit zowel mondeling als schriftelijk.