



IT Support Engineer

Function type: Freelance - Vast **Location:** Brussels
Duration: Long term **Reference:** 202108586

Description:

Als IT Service Desk medewerker zorg je voor de eerstelijnsondersteuning aan alle gebruikers betreffende de hardware en applicaties geleverd door de IT afdeling.

Je bent het eerste Point of Contact voor medewerkers bij IT gerelateerde vragen of problemen.

Je voornaamste taken zijn:

- Je staat in voor de installatie, de configuratie en de plaatsing van het informaticamateriaal voor medewerkers.
- Je handelt incidenten en service requests af.
- Je bent verantwoordelijk voor de registratie van de bijstandsaanvragen, de incidentmeldingen en de service request. Je zorgt er voor dat alle aanvragen in het ticketing systeem opgenomen worden.
- Je voert een eerste analyse uit en zorgt voor de correcte classificatie en evaluatie van de prioriteit. Je behandelt incident tickets door een eerste bijstand of je verwijst het ticket met de nodige informatie door naar een volgend support level.
- Je onderhoudt nauw contact met interne en externe partijen aangezien je klanttevredenheid op de eerste plaats zet en je met plezier op zoek gaat naar oplossingen van IT gerelateerde problemen.

Requirements:

Waarom kan jij het verschil maken:

- Omdat je een bachelor in Computer Science hebt (of evenwaardig door ervaring) en je een goede kennis hebt van PC en IT office omgeving, inclusief Windows en van de Microsoft collaboration suite (MS Office 365, Teams)
- Je hebt reeds als helpdesk medewerker gewerkt en/of je hebt kennis van of ervaring met een helpdesk tool.
- Kennis van of ervaring met ITIL gebaseerde processen, Incident Management en Service Request afhandeling is een troef.
- Omdat je er niet voor terug schrikt om je kennis continu bij te werken en zo op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in een snel evoluerende technologische omgeving.
- Omdat je beschikt over goede communicatie- en documentatievaardigheden voor het communiceren met de andere teamleden en de eindgebruikers en voor het documenteren van problemen en oplossingen.
- Omdat je een echte teamplayer bent.
- Omdat je vlot beide landstalen begrijpt en spreekt (moedertaal) en je kennis hebt van Engels.

Start: 2021-02-28 23:00:00