



Technical Support Engineer

Function type: Vast **Location:** Kruibeke
Duration: Long term **Reference:** 202008136

Description:

Voor deze opportuniteit zijn we op zoek naar een Support Engineer die weet van aanpakken. Je zal zowel op 1ste en 2de lijn support moeten verlenen. Het zal ook uw taak zijn de service desk te coördineren, en een vlotte werking te garanderen.

Je start op de servicedesk in een team met twee, maar dit kan op termijn uitgebreid worden.

De meeste issues zijn software gerelateerd, dus als je code kan analyseren en bugs kan tracken is dit mooi meegenomen, maar dit is geen must-have.

Je verantwoordelijkheden zijn:

- 1ste en 2de lijn support (telefonisch, per mail): problemen oplossen, systeemfouten oplossen, troubleshooting voor hardware/software/network/databases/firewalls.
- Documenteren van alle support tickets in Salesforce.com + analyse.
- Behalen (op termijn bepalen) van technische support KPI's en doelstellingen.
- Samenwerken met development team/testing.
- Desktop sessies vanop afstand en inplannen van support calls.
- Klanten helpen bij het installeren van hun database en software installaties (meestal SQL server).
- Af en toe ook onsite support (installaties uitvoeren van servers, software, hardware, analyseren van problemen en aanpassingen aan database).
- Af en toe ook support (telefonisch) buiten de werkuren (rotatie om de 5 weken).
- Geven van hardware en software training.

Requirements:

- Bachelor (Computer Science of IT gerelateerde opleidingen).
- 3j+ ervaring in support omgeving.
- Een brede en grondige kennis van IT problematieken.
- Code kunnen analyseren is een pluspunt, zéker VB (Zelf programmeren is niet nodig!).
- Je kan sturen en een team leiden.
- Vloeiend Nederlands, Frans, Engels.

Start: 2020-07-18 22:00:00