



## Service Desk Medewerker

**Function type:** Freelance - Vast      **Location:** Brussel  
**Duration:** Longterm      **Reference:** 202008033

### Description:

Onze klant zoekt een first line profiel voor de versterking van het customer care team.

Wat houdt de job in?

Biedt specifieke IT-ondersteuning aan de gebruikers van de klant. Denkt mee over de juiste flow die de gebruiker best volgt. Volgt aanvragen op en werkt deze volledig af op basis van prioriteit of FIFO (first-in-first-out). Escaleert aanvragen binnen de eigen afdeling afhankelijk van de aard van het probleem. Fungeert als "single point of contact" voor de geïmpacteerde eindgebruiker of het betrokken team, ook al liggen de problemen buiten het eigen domein. Vormt steeds de link tussen team en eindklant waar nodig. Volgt de geregistreerde aanvragen administratief op. Verantwoordelijk voor nieuwe documentatie en up to date houden van bestaande documentatie. Customer facing gericht denken en handelen Interesse in media technisch gerelateerde flows en diensten (bv. Videofiles, camera's, montages)

Wat verwachten we van jou?

Je hebt een toepasbare ervaring met Active Directory Je hebt aantoonbare algemene werkervaring met Windows 10 en Office 365 Je hebt ervaring met installeren van applicaties met run as commando's Je hebt ervaring met ITIL manier van werken Je hebt kennis van Process Monitor / Process Explorer / "change" tools (zoals Systracer/Whatchanged/...) Je hebt ervaring met het voeren van telefonische gesprekken in het Nederlands en Engels Je hebt kennis van basisnetwerken (IP – DNS – FQDN – WIFI – LAN – IPv4 – IPv6 – VPN) Je hebt kennis van macOS besturingssysteem Verder ben je als First Line Support Engineer natuurlijk ook Klantgericht, klantvriendelijk en empathisch Stressbestendig en flexibel Creatief en leergierig Werken in een bruisende omgeving

Je komt terecht in een dynamische en aangename omgeving. Er is aandacht voor een goede werk-privé balans, en ook thuiswerk behoort tot de mogelijkheden. We bieden je een afwisselende job, in een innovatieve context. Je krijgt een zelfstandige contract voor een jaar.

Kwaliteiten van mensen zijn doorslaggevend ongeacht geslacht, afkomst, leeftijd of handicap.

### Requirements:

Vaardigheden

- Aantoonbare ervaring met Active Directory
- Aantoonbare ervaring met basisnetwerken (IP - DNS - FQDN - WIFI - LAN - IPv4 - IPv6 - VPN)
- Aantoonbare ervaring met het installeren van applicaties met run as commando's
- Aantoonbare ervaring met het voeren van telefonische gesprekken in het Nederlands en Engels

- Aantoonbare ervaring met ITIL manier van werken
- Aantoonbare ervaring met macOS besturingssysteem
- Aantoonbare ervaring met Windows 10 en Office 365
- Aantoonbare kennis van Process Monitor/Process Explorer/"change" tools (zoals Systracer/Whatchanged/...)
- Aantoonbare algemene AD kennis (1ste en 2de lijn)
- Aantoonbare algemene windows kennis (1ste en 2de lijn)
- Aantoonbare basiskennis ITIL Service Support
- Aantoonbare basiskennis netwerken
- Aantoonbare ervaring als Helpdeskmedewerker 1ste en 2de lijn: Junior ( 1,00 jaar )
- Aantoonbare ervaring in betrokken technologie: Junior ( 1,00 jaar )
- Aantoonbare ervaring met het uitvoeren van standaard PC installaties
- Aantoonbare ervaring met Office + Office 365 (1ste en 2de lijn
- Aantoonbare kennis MS Office Pakketten
- Aantoonbare opleiding als Helpdeskmedewerker met certificatie of gelijkwaardig door ervaring.
- Goede aantoonbare kennis gangbare kantoor hard- en software
- Perfecte mondelinge en schriftelijke kennis van het Nederlands (Europees CEFR-niveau C2)

**Start:** 2020-06-30 22:00:00