

System Administrator

Locatie: Edegem of Gent

Vast contract onbepaalde duur

Functie

Als System Administrator ben je verantwoordelijke voor het oplossen van incidenten en storingen van gebruikers binnen de vooropgestelde SLA tijden. In functie van de behoefte van de klant, geef je hun het juiste advies en stel je een passende oplossing voor, rekening houdend met de belangen van het bedrijf. Je staat in voor een heldere documentatie van het geleverde werk alsook voor een tijdige en correcte ingaven van je prestaties. Rapporteert aan de Shared Services Team Lead. Je behandelt 2^e lijn incidenten gerelateerd aan Servers/ Netwerkapparatuur/ Workstations. Verzorgt escalaties naar 3^e lijn en voorziet kennisoverdracht naar Level 1.

RESULTAATSGEBIED 1: Oplossen van Incidenten en serviceaanvragen binnen de richtlijnen van uw Level

Doel: Managed Services medewerkers hebben voldoende technische kennis om gemelde incidenten en serviceaanvragen op een correcte en vlotte manier af te handelen binnen de opgestelde contractuele SLA tijden.

Kerntaken en verantwoordelijkheden:

- Back-end troubleshooting
- Active Directory Management
- Network & security kennis
- Server virtualisatie
- Infrastructuur installaties & upgrades
- Advanced Windows Server kennis
- 0365 Support
- Het aannemen van inkomende telefonische oproepen.
- Het identificeren van wederkerende problemen en structurele oplossingen bieden
- Correcte en tijdige registratie van alle uren binnen Autotask
- Ticket informatie updaten en correcte analyses maken.
- Monitoren van de verwerking van Incidenten (procedures/doorlooptijden)
- Escalatie tickets naar 3rd party Partners

- Wachtdienst 24/7
- Periodieke maintenance op netwerk- en serverniveau

RESULTAATSGBIED 2: Continue waken over correcte opvolging van Queues

Doel: Servicedeskmedewerkers dragen verantwoordelijk voor de queues waar zij owner van zijn. Correct identificeren, catalogiseren, oplossen en escaleren indien nodig. Dit steeds met het oog op een correcte en snelle afhandeling van het incidenten.

System Administrators kunnen tickets mee opvolgen uit een hogere queue, dit dient steeds te gebeuren in overleg met de Shared Services Team Lead

Kerntaken en verantwoordelijkheden:

- Queue opvolging
 - Monitoring Alert Queue
 - 2de lijn Queue
- Zorgt voor een correcte en snelle behandeling van gemelde incidenten en Monitoring Alerts.
- Is verantwoordelijk om incidenten correct te catalogiseren, aan te vullen, op te lossen of te escaleren naar Level 3
- Standaard operating procedures en runbooks worden continue up to date gehouden om snelle oplostijden te garanderen.
- Monitoring Alerts worden geanalyseerd en doorgezet naar de juiste Level
- Kennisoverdracht naar Level 1 voorzien

RESULTAATSGBIED 3: Aangeven van mogelijke opportuniteiten bij klanten

Doel: Het spotten van mogelijke opportuniteiten bij de klant om zo onze positie in de markt te versterken

Kerntaken en verantwoordelijkheden:

- Scopewijzigingen onmiddellijk doorgeven aan je manager
- Mogelijke uitbreidingen van de dienstverlening melden aan je manager of doorgeven aan de afdeling Sales
- Vanuit een commercieel operationeel standpunt meedenken aan de uitbreiding van de diensten bij de klant

RESULTAATSGBIED 4: Persoonlijke groei

Kerntaken en verantwoordelijkheden:

- Het volgen van je opleidingsplan
- Samen met je Manager je eigen ambitie bespreken en uittekenen
- Deelname aan de Academy
- (Zelf)studie om je skills te versterken en verder te optimaliseren

Must-haves:

Vereist opleidingsniveau:	<ul style="list-style-type: none">• Bachelor of gelijkwaardig door ervaring
Aard van de vereiste ervaring:	<ul style="list-style-type: none">• 3-5 jaar
Duur van de inwerkperiode:	<ul style="list-style-type: none">• Tussen 1 en 3 maanden
Vaardigheden:	<ul style="list-style-type: none">• Moedertaal NL, Goede kennis Frans en Engels• Operationeel inzicht• Gevorderde kennis van IT systemen
Competenties:	<ul style="list-style-type: none">• Resultaatgerichtheid• Probleem oplossend denken• Teamgericht• communicatief• stressbestendig• Flexibel• klantgericht• bereid zijn tot leren
Kern Waarden:	<ul style="list-style-type: none">• Vertrouwen• Loyaal• Integer• Innovatie

Wat bieden wij?

Wil jij je kennis ten volle kunnen benutten en blijven groeien in je job? Dan is ons persoonlijk ontwikkelingstraject ideaal voor jou. Je krijgt tijd en ruimte voor opleidingen, zodat je nog beter wordt. We kiezen samen het project dat best aansluit bij je ambities en verwachtingen en begeleiden je actief.

Naast een aantrekkelijk salarispakket krijg je ook nog:

- Diverse opleidingen op maat van jouw ambities
- Doorgroeimogelijkheden in een bedrijf in volle groei
- Extralegale voordelen zoals een hospitalisatie- en groepsverzekering
- Bedrijfswagen met premium uitstraling
- Fijne werksfeer

Ben je getriggerd door deze opportuniteit? Contacteer ons via

info@abc-recruitment.be