

System Engineer

Locatie: Edegem of Gent

Vast contract onbepaalde duur

### **Functie**

Als Service Desk medewerker 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.: Oplossen van Incidenten en serviceaanvragen binnen de richtlijnen van uw Level

Doel: Shared 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:

- Advanced back-end troubleshooting
- Installaties & configureren van IT-infrastructuur
- Systeem migraties
- Aanbevelingen ter verbetering van IT-omgevingen
- IT roadmapping
- Monitoren en managen van system capaciteiten
- Opvolgen en oplossen van geëscaleerde tickets/ incidenten
- 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
- Escalatie van L3 tickets naar Technical Services
- Periodieke maintenance op server- en netwerkniveau

## **RESULTAATSGBIED 2: Continu 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.

### **Kerntaken en verantwoordelijkheden:**

- Queue opvolging
  - o Monitoring Alert Queue (Problem Management / Ticket trending)
  - o 3de 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
- Standard operating procedures en runbooks worden continu up to date gehouden om snelle oplostijden te garanderen.
- Kennisoverdracht naar Level 1 & 2 voorzien

## **RESULTAATSGBIED 3: Problem management Incidenten**

Doel: Levenscyclus van alle incidenten beheren. Primair doel is problemen en incidenten voorkomen, wederkerende incidenten elimineren en de impact minimaliseren van incidenten die we niet kunnen voorkomen

### **Kerntaken en verantwoordelijkheden**

- Probleem Detectie
- Probleem Logging
- Reactieve Problem Management
- Proactieve Problem Management
- Root Cause Analyses

- Ticket Trending

#### **RESULTAATSGBIED 4: Operationeel Datacenter Onderhoud**

Doel: Staat in voor een goede operationele werking en opvolging van klanten die het Cloudplatform gebruiken

Kerntaken en verantwoordelijkheden

- Backup Monitoring/ Maintenance/ Setup
- OS Maintenance
- Beheer Virtual Machine Resources
  - o CPU/ Memory/ Disk beheer
  - o Snapshotting

#### **RESULTAATSGBIED 5: 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 6: 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

## **FUNCTIE CRITERIA**

Vereist opleidingsniveau: · Bachelor of gelijkwaardig door ervaring

Aard van de vereiste ervaring: · Minimum 5 jaar

Duur van de inwerkperiode: · Tussen 1 en 3 maanden

Vaardigheden: · Moedertaal NL, Goede kennis Frans en Engels · Operationeel inzicht · Gespecialiseerde kennis van IT systemen

Competenties: · Resultaatgerichtheid · Probleem oplossend denken · Teamgericht · communicatief · stressbestendig · Flexibel · klantgericht · bereid zijn tot leren

Kern Waarden: · 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](mailto:info@abc-recruitment.be)