



IT Support Engineer

Als IT Support Engineer ga je aan de slag in ons hoofdkantoor in het centrum van Antwerpen in het IT Operations team, waarbij je ondersteuning biedt aan medewerkers. Onze IT afdeling bestaat uit een Development, IT Operations en een Infrastructure team. Jouw focus als Support Engineer is het behartigen van de eerste en tweede lijns ondersteuning van 'Incident Request', 'Service Request' en 'Problems' die de eindgebruikers melden. Je krijgt de opportuniteit om in projecten je kennis en ervaring verder te professionaliseren.

VERANTWOORDELIJKHEDEN

- Je bent het eerste aanspreekpunt binnen de IT-afdeling voor alle gebruikers binnen Tabaknatie.
- Je bent verantwoordelijk voor de afhandeling van eerste en tweede lijns incidenten, het beheer en de registratie ervan.
- Je bent mede verantwoordelijk voor het beheer en de verdere ontwikkeling van onze support desk, die zowel een interne als externe klantgerichte focus heeft.
- Je analyseert gemelde 'Incident Request', 'Service Request' en 'Problems' alvorens je deze escaleert naar onze departementen Infrastructure en/of Development .
- Je volgt zowel technische als functioneel gerelateerde 'Incident Request', 'Service Request' en 'Problems' op en biedt lange termijn oplossingen aan.
- Je werkt mee aan de implementatie, onderhoud en beheer van een support tool die ITIL/COBIT georiënteerd is.
- Je beheert gebruikersaccounts, gebruikersprofielen, mailboxen, gebruikersrechten en printers.
- Je behandelt administratieve taken zoals de registratie van hard- en software, mobiele spraak- en data abonnementen.
- Je ondersteunt de eindgebruikers door het schrijven van werkinstructies en het geven van gebruikerstrainingen.

PROFIEL EN COMPETENTIES

We zoeken iemand met een hands-on mentaliteit die de nodige rust en professionaliteit aan de dag kan leggen om de ICT gebruikers bij te staan. Onze nieuwe collega heeft de gretigheid om zo breed mogelijk te gaan op ICT-vlak. Hij/zij heeft ervaring in het uitoefenen van een brede en polyvalente helpdesk en supportfunctie en de interesse om zich hier verder in te verdiepen.

Je beschikt ook over:

- 2-3 jaar ervaring als Support Engineer of gelijkaardig,
- Een brede kennis in de ondersteuning van volgende domeinen: Windows Client OS,, Microsoft Office, Windows Servers, Exchange, Active Directory, Hardware Dell, Cisco, Firewalls, Spam Filters, Networking, Mobile devices, VPN en RSA, ITIL/COBIT achtergrond, Client management, Deployment tools, Asset management, Workflows, VDI, Virtualisatie kennis. Kennis van Powershell, System Center en/of Altiris is een pluspunt.

WAAROM VOOR TABAKNATIE WERKEN? Bij ons ben je niet de zoveelste collega, maar word je familie! Als familiebedrijf en tegelijkertijd wereldleider bieden we de expertise van een grote speler met de dynamiek van een kleine onderneming.

TABAKNATIE, opgericht in 1896 is dé specialist in de behandeling, opslag en transport van tabakproducten. Ons bedrijf is vooral bekend om haar belangrijke ervaring en knowhow in de tabakswereld. Wij beschikken over gespecialiseerde magazijnen (ongeveer 700.000 m²), die de meest geavanceerde technologieën bieden voor opslag en behandeling zodat we een hele waaier aan high-quality services kunnen bieden aan onze klanten.

OVERTUIGD? Herken jij jezelf in bovenstaande omschrijving en zie je het al helemaal zitten om deel uit te maken van Tabaknatie? Solliciteer dan via onze website www.tabaknatie.be/HRM. Op onze website kan je ook terecht voor informatie over de sollicitatieprocedure.

