

Zusterbedrijven Licom Telecom Systems en cube IT solutions zijn sinds hun start in 1998, uitgegroeid tot een vaste partner voor de implementatie en het onderhoud van zowel on-premise, als Cloudgebaseerde IT en telecominfrastructuren, dit zowel bij profit als non-profit organisaties.

Om ons team te versterken zoeken we een m/v

## Service desk engineer telecom

### Functie?

Als servicedesk engineer sta je in voor de behandeling van de supportaanvragen per telefoon. Je helpt onze klanten met incidenten, problemen of aan te brengen wijzigingen in hun telefonie (klassiek en VoIP) & Unified Communications oplossingen.

### Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

- Je staat in voor de eerste en tweede lijn support.
- Je interpreteert de vraag van de klant en kan deze juist omzetten.
- Je analyseert het probleem en registreert en dispatcht een correct ticket met heldere en duidelijke diagnose.
- Je adviseert de klant en stelt de best mogelijke oplossing voor in lijn met zijn vraag.
- Je communiceert jouw oplossingen op een correcte manier naar de eindgebruiker.
- Je installeert upgrades en bent verantwoordelijk voor het verrichten van (remote) interventies.
- Je registreert alle cases in CRM.
- Je rapporteert rechtstreeks aan de service supportmanager.

### We hebben een match als:

- Je een relevante werkervaring hebt van minimum 3 jaar in een gelijkaardige functie.
- Je bij voorkeur in het bezit bent van een bachelor diploma (Elektronica – ICT, Netwerk- en Systeembeheer, Multimedia en communicatietechnologie ...).
- Je kennis hebt van zowel hardware (switches, routers ...) als software (UC, call accounting ...)
- Je kennis hebt van telefooncentrales en datanetwerken. Een eerste ervaring met Panasonic telefooncentrales is mooi meegenomen.
- Je vloeiend Nederlands kan, vlot een woordje Frans spreekt en technisch Engels begrijpt.
- Je duidelijk en helder kan communiceren en energie haalt uit het meedenken met de klant.
- Je technische kennis perfect kan combineren met een uitgesproken klantgerichtheid.
- Je gericht vragen kan stellen en sterk bent in het analyseren van problemen.
- Je planmatig en met gerichte focus kan werken.

### We bieden jou:

Een uitdaging in een groeiende KMO met een jong, professioneel team waar persoonlijk initiatief en teamspirit wordt gestimuleerd en gewaardeerd. Je krijgt vrijheid om je job verder vorm te geven, hebt de mogelijkheid om je verder bij te scholen en wordt beloond door middel van een competitief salaris in functie van je expertise. Een glijdend uurrooster, een ongedwongen sfeer en 12 extra ADV-dagen krijg je er zo bij. Een sterk onthaaltraject staat voor je klaar waarbij de nodige ondersteuning en opleiding wordt gegeven.

### Je kan niet meer wachten?

Overtuig ons en mail je cv en motivatie naar [hr@licom.be](mailto:hr@licom.be), ter attentie van Kim.