

## VACATURE IT SERVICE ENGINEER – SECOND LINE

### Waarom werken bij Cobral?

Cobral is een jong en dynamische onderneming met als missie bedrijven te voorzien van de beste service voor hun ICT-omgeving zodat ze alle tijd over hebben om zich te concentreren op de uitbouw van hun kernactiviteiten. We zijn trots op de stabiele en veilige professionele omgevingen die we dagelijks voor onze klanten leveren en onderhouden.

Om ons team van 9 mensen te versterken, zijn we momenteel op zoek naar een interne IT Service Engineer. Na een stevige opleiding, maak je integraal deel uit van ons gedreven IT Support team dat dag in dag uit maatwerk levert in een groeiende B2B-omgeving.

### Wat is jouw functie als IT Service Engineer bij Cobral?

Als IT Service Engineer ben je verantwoordelijk voor de ondersteuning van ons Support Team door dagelijks in te staan voor de **tweedelijns**support van onze klanten. Je taken zijn **veelzijdig en afwisselend**:

- Je ontvangt de opdrachten via een ticketsysteem of telefonisch van eerstelijns support.
- Je verwerkt alle aanvragen centraal in het CRM-systeem.
- Door je kennis, expertise en teamwork sta je zo snel en adequaat mogelijk de klanten bij door hun software-, RDS-server-, Office365- en printproblemen van op afstand op te lossen. Je hebt hiervoor dan ook vaak telefonisch contact met de klanten.
- De dagelijkse controle en monitoring van de klantenomgevingen behoren eveneens tot je takenpakket. Je maakt hiervoor gebruik van back-ups, de alerts van onze monitoringsoftware, enz.
- Je staat dagelijks in voor de tweedelijns support van onze VOIP-klanten.

### Waar blink jij in uit?

- Je hebt een informaticaopleiding gevolgd en hebt een bachelor-, Syntra-diploma op zak of relevante ervaring.
- Je kent de volgende besturingssystemen als jouw broekzak: Windows 8, Windows 10, Windows 11, Windows Server 2012, Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Server 2022, MacOS.
- TCP/IP en netwerktopologieën zijn je niet onbekend.
- Je bent thuis in back-upsystemen, firewalls zoals WAN, LAN, DMZ, QOS, VLAN, maar ook in Managed Solutions en VOIP.
- Je hebt ervaring met Microsoftproducten zoals Office, Office 365 ...

### Wat zijn jouw bijzondere talenten?

- Je bent communicatief en klantgericht ingesteld. Bij het uitvoeren van je dagelijkse taken stel je de gebruiker steeds centraal. Je dag is pas geslaagd als alle klanten weer vlot kunnen werken en hun operationele structuren draaien zoals het hoort.
- Je hebt van nature een luisterend oor voor de problemen van de klant.
- Je bent analytisch en je kunt logisch denken. Je kunt de problemen in een korte tijdspanne doorgronden, hun impact inschatten, snel verbanden leggen en tot de juiste oplossing komen.
- Je bent daarbij stressbestendig en neemt initiatief waar nodig.
- Je rapporteert je interventies op een professionele manier waardoor jij bijdraagt tot een voortdurende verbetering van onze diensten en van de klantentevredenheid.
- Je bent perfect Nederlandstalig en spreekt bij voorkeur een mondje Engels.
- Je bent leergierig en documenteert graag wat je hebt bijgeleerd zodat je ook andere collega's kunt helpen.
- Je bent een hulpvaardige en flexibele teamplayer.
- Je hebt een can-do-mentaliteit en bent positief ingesteld.
- Je bent in het bezit van een rijbewijs B.

### Wat kan Cobral jou bieden?

Wil jij je kennis ten volle kunnen benutten en blijven groeien in waar je goed in bent? Dan vind je bij Cobral zonder enige twijfel de werkplek die je voor ogen had.

- Je komt terecht in een jong team waar ruimte is voor inspraak, verbetering en ontplooiing. Kortom, je participeert actief aan de groei van het bedrijf.
- Daarnaast bieden we je alle kansen om persoonlijk door te groeien. Opleidingen en trainingen dragen ertoe bij je vaardigheden uit te breiden en je doorgroeimogelijkheden en carrièrevooruitzichten te optimaliseren.
- Je krijgt een eigen werkplek met je persoonlijk telefoontoestel.
- Je geniet een zeer aantrekkelijk loonpakket, in functie van je kennis.
- We voorzien je van een bedrijfswagen (bmw)
- Tankkaart
- Smartphone + abonnement
- Laptop + toebehoren
- Work from home
- Groepsverzekering
- Maaltijdcheques
- Cobral is centraal gelegen in West-Vlaanderen en is vlot bereikbaar.