

Trustteam – Service Engineer - 1e lijn

Op zoek naar...

Bij Trustteam geloven we dat sterke IT-dienstverlening begint bij sterke mensen. Dagelijks helpen we organisaties om slimmer, veiliger en efficiënter te werken met innovatieve IT-oplossingen. Dat doen we samen, met ondernemerschap, expertise en een sterke focus op klantwaarde.

Voor onze Nederlandse organisatie zoeken we een **Service Engineer – 1e lijn** die graag klanten helpt met hun IT-vraagstukken. Vanuit onze locatie in Sittard werk je samen met je collega's op de servicedesk aan een snelle en goede afhandeling van incidenten en serviceverzoeken.

Als Service Engineer ben je het eerste aanspreekpunt voor onze klanten bij IT-vragen, incidenten en serviceverzoeken. Je analyseert meldingen, lost deze waar mogelijk zelfstandig op en zorgt voor een goede opvolging wanneer aanvullende technische expertise nodig is.

Je neemt verantwoordelijkheid voor je meldingen, communiceert duidelijk en krijgt energie van het analyseren en oplossen van technische problemen. Daarbij werk je nauw samen met collega-engineers en andere technische specialisten en draag je bij aan een betrouwbare en klantgerichte dienstverlening.

Dit ga je doen

- Je neemt incidenten en serviceverzoeken aan, registreert en analyseert deze.
- Je prioriteert binnenkomende meldingen op basis van impact en urgentie.
- Je herkent dreigende escalaties of SLA-overschrijdingen en onderneemt tijdig actie.
- Je lost veelvoorkomende IT-incidenten zelfstandig op.
- Je voert serviceverzoeken uit.
- Je bewaakt de voortgang en zorgt voor een goede opvolging van meldingen.
- Je houdt klanten duidelijk op de hoogte van de status en voortgang.
- Je schakelt tijdig met collega-engineers of specialisten wanneer verdere technische expertise nodig is.
- Je legt werkzaamheden en oplossingen zorgvuldig vast in onze servicemanagementtool.
- Je signaleert terugkerende incidenten en deelt deze met het team.
- Je deelt kennis en werkt samen met andere engineers en technische disciplines.

Zo maak jij het verschil

Eigenaarschap

Je neemt verantwoordelijkheid voor je meldingen en zorgt ervoor dat deze goed worden opgepakt en afgerond. Je bewaakt de voortgang, komt afspraken na en schakelt tijdig met collega's wanneer dat nodig is.

Klantgerichtheid

Je luistert goed naar de vraag van de klant, communiceert duidelijk en zorgt ervoor dat de klant weet waar die aan toe is. Je zoekt naar een passende oplossing en houdt daarbij oog voor een goede dienstverlening.

Samenwerken

Je werkt graag samen met collega's en deelt informatie en kennis. Je weet wanneer je zelfstandig kunt doorpakken en wanneer je een collega of specialist nodig hebt om de klant verder te helpen.

Dit breng je mee

- Je beschikt over mbo-werk- en denkniveau.
- Je hebt **2 tot 4 jaar relevante werkervaring** binnen IT-support, een servicedesk of een vergelijkbare IT-omgeving.
- Je hebt een goede technische basis en kunt daardoor snel zelfstandig meedraaien binnen onze dienstverlening.
- Je hebt kennis van Microsoft 365, Windows en gebruikers- en werkplekomgevingen.
- Basiskennis van Azure, Linux en IT-infrastructuur is een pluspunt.
- Je bent sterk in het analyseren en oplossen van IT-vraagstukken.
- Je communiceert duidelijk en professioneel met klanten en collega's.
- Je werkt zorgvuldig en houdt overzicht over je meldingen.
- Je houdt je vakkennis graag actueel en vindt het interessant om jezelf technisch verder te ontwikkelen.
- Relevante technische certificeringen zijn een pluspunt.

Waarom kiezen voor Trustteam?

- Een afwisselende technische functie met ruimte voor eigen verantwoordelijkheid.
- Werken met verschillende klanten en uiteenlopende IT-omgevingen.
- Ruimte om je technische kennis verder te ontwikkelen en je binnen IT te specialiseren.
- Samenwerking met ervaren collega's en technische specialisten.
- Uitstekende opleidings- en ontwikkelmogelijkheden.
- Een aantrekkelijk salarispakket met passende secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Een prettige werkplek op onze goed bereikbare locatie in Sittard.
- Aandacht voor een gezonde werk-privébalans.

Klaar om jouw technische expertise in te zetten?

Wil jij klanten helpen met hun IT-vraagstukken, verantwoordelijkheid nemen voor een goede dienstverlening én jezelf technisch verder ontwikkelen?

Dan maken we graag kennis met je. Solliciteer en groei mee met Trustteam.

<https://www.trustteam.eu>