

Idocta – IT Helpdesk

Wat ga je doen?

De telefoon gaat. Een klant kan niet meer inloggen, geraakt niet in zijn mailbox of krijgt zijn printer niet aan de praat. Voor die klant ligt het werk stil. Op dat moment **maak jij het verschil**. Je neemt op, stelt de juiste vragen en helpt de klant zo snel mogelijk verder. Soms los je het probleem meteen op. Soms zet je de juiste acties uit en volg je verder op. Dankzij jou kan de klant weer verder werken. Bij Entrypoint staan we bekend als **IT-partner die snel schakelt**. Daarom is jouw rol bijzonder belangrijk.

- Je bent het **eerste aanspreekpunt** voor klanten met IT-vragen of technische problemen. Je helpt hen telefonisch en via tickets op een rustige, duidelijke en efficiënte manier.
- Je **lost dagelijks problemen op** rond logins, Microsoft 365, printers, pc's en gebruikersaccounts. Wanneer iets meer tijd vraagt, maak je een helder ticket aan en zorg je voor een correcte opvolging.
- Je **bewaakt openstaande tickets** en houdt klanten op de hoogte. Daarnaast volg je systemen, back-ups en meldingen mee op zodat problemen snel gedetecteerd en opgelost worden.
- Je **werkt nauw samen** met een team van 6 collega's die er samen echt voor gaan.

Wat wordt er van jou verwacht?

- Je beschikt over een **IT-diploma** en hebt een stevige technische basis om meteen mee te draaien.
- Je bent iemand die **klanten positief verrast** door snel te reageren en praktisch op te lossen.
- Je kan perfect inschatten **welke issues eerst aangepakt** moeten worden en bewaart altijd het overzicht.
- Je **schakelt vlot** tussen Windows, Microsoft 365, printers en andere dagelijkse IT-uitdagingen.
- Je **trekt je plan, neemt verantwoordelijkheid** en doet wat nodig is om de klant vooruit te helpen.

Wat krijg je van ons?

- Je **brutoloon** wordt aangevuld met maaltijdcheques, onkostenvergoeding, hospitalisatieverzekering, en afhankelijk van je ervaring een bedrijfswagen.
- Je krijgt **26 verlofdagen** om op te laden.
- Je werkt vanuit ons iDocta-kantoor in **Waregem**.
- Onze klanten rekenen op ons van 8u30 tot 12u en van 13u tot 17u. Op vrijdag stoppen we om 16u30 en zetten we het weekend in met een apero.
- Je komt terecht in een omgeving waar **initiatief gezien en gewaardeerd wordt**.
- Je werkt samen met een hecht team van **6 collega's** die elkaar vooruithelpen en samen voor resultaat gaan.

<https://www.idocta.be/>