



Contact Center Engineer

Ref:
SynCCE-NL

Type contract
Voltijds, onbeperkte duur

Functie & verantwoordelijkheden

- Uitvoeren van de 2de lijn support
 - Verantwoordelijk voor de 2de lijn support van de door Syntigo ondersteunde applicaties
 - Staat in voor de dagelijkse opvolging van openstaande incidenten
 - Analyseert en bespreekt productie-incidenten in samenwerking met leden van diverse teams zoals het Syntigo Contact Center, Test, Ontwikkeling, Operations, ...
 - Detecteert proactief mogelijke incidenten ahv monitoring tools en neemt de nodige acties
 - Hertest & reproduceert productieproblemen en maakt indien nodig softwarefout-reports op
 - Onderzoekt de relatie tussen incidenten & softwarefout-reports
 - Detecteert trends in incidenten en rapporteert hierover aan de Client Support Manager
 - Verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer (creatie, wijziging en verwijdering)
 - Maakt op vraag rapporten op met betrekking tot de gemelde incidenten
 - Bouwt een technische expertise op binnen het Client Support team (evolutie tot product champion, coaching naar andere teamleden, Contact Center Agents toe)
 - Organiseert opvolgingsvergaderingen
 - Lost conflicten op binnen zijn/haar domein en escaleert tijdig naar de Client Support Manager
- Verlenen van interne ondersteunende diensten
 - Ontwerpen en up-to-date houden van Contact Center procedures, richtlijnen en dossiers
 - Opleiding (werking verschillende applicaties) verzorgen aan nieuwe medewerkers Syntigo & Contact Center
- Verlenen van externe ondersteunende diensten
 - Verzorgt demo's & opleidingssessies – bv: bij klanten, bij nieuwe releases, etc.
 - Assistentie verlenen bij het opstellen en up-to-date houden van gebruikershandleidingen
 - Verzorgt individuele toelichting over specifieke functies aan individuele medewerkers
 - Assisteren bij de roll-out van nieuwe releases
 - Behandelt allerhande vragen van de klant
- Assisteren bij het uitvoeren van functionele testen
 - Assisteren bij de uitvoering van fasetesten (incl. regressietesten), hertesten van softwarefouten, testen van change requests & nieuwe functionaliteiten, testen van combinaties van de onderlinge applicaties, testen van patches, testen van de pilootomgeving, ...
 - Beoordelen van en rapporteren over de testresultaten

Rue des Deux Gares 82
Tweestationsstraat 82
B-1070 Bruxelles | Brussel

www.syntigo.com

T +32 (0)2 525 19 00
F +32 (0)2 525 19 99
TVA | BTW BE 0476.975.427
RPM | RPR Bruxelles | Brussel
ING 310-1658627-13



Competenties

In volgorde van belangrijkheid

- Professionele effectiviteit:
service-minded, sterk analytisch vermogen, streven naar continue verbetering van efficiëntie, sterk organisatorisch, oog voor detail en overzicht, proactief, kritisch vermogen, kwaliteitseisen, vlot in gesproken en geschreven Nederlands, Frans en Engels.
- Klantgerichte ingesteldheid:
begrijpt de noden van de klant en kan deze vertalen in concrete actieplannen voor het eigen domein
- Flexibiliteit, aanpassingsvermogen en vernieuwingszin:
veranderingsgericht, plannen snel kunnen aanpassen aan nieuwe omstandigheden, houdt kennis actueel, ...
- Relationale vaardigheden
vlot en kernachtig communiceren, tactvol en stressbestendig, vaardig in conflicthantering en overleg en samenwerking, oplossings- en consensusgericht, bezit voldoende overtuigingskracht.
- Motivatie:
Gedrevenheid, engagement, constructief en resultaatgericht.

Technische

- Vereiste diploma's
Bachelor Informatica – Master Degree Toegepaste Informatica (of gelijkgesteld door relevante ICT-ervaring)
- Gevorderde kennis van Call Center beheersinstrumenten
- Kan duidelijk en gericht rapporteren
- Uitgebreide informatiseringkennis en -ervaring
- Algemene kennis van hardware, software en datacommunicatiemiddelen
- Kan de globale bedrijfssystemen architectuur van de klant (Business System Architectuur) begrijpen alsook de mogelijkheden tot verbeteringen
- Kennis van ITIL is een pluspunt
- Kennis van het SLA-concept is een voordeel

Algemeen

- Bereid om diensten te verzekeren in het servicewindow van 6u – 22u en dit periodiek ook tijdens het weekend

Wij bieden

- De mogelijkheid om te werken in een gezond bedrijf dat garant staat voor innovatieve en hoge performanties
- Reële doorgroeimogelijkheden
- Een aantrekkelijk salarispakket, aangevuld met extralegale voordelen (drie verzekeringen, maaltijdcheques, ...)
- Een gemakkelijke bereikbaarheid (vlakbij het treinstation Brussel-Zuid)

Interesse?

Stuur uw sollicitatie met uitgebreid CV naar:

Syntigo HR

Tweestationstraat, 82, B 1070 Brussel

Per e-mail naar jobs@syntigo.com