



IT Support Engineer (H/F) : Job Description

Qui sommes-nous ?

Tull-IT se présente comme intégrateur informatique pour le secteur de la Santé, et plus particulièrement des Maisons de Repos.

Fort d'une expertise de 10 ans, Tull-IT connaît particulièrement bien les exigences et enjeux du secteur, et accompagne les Résidences dans tous leurs projets de transformation digitale.

Près de 200 maisons de repos en Belgique nous font confiance actuellement.

Nos domaines d'expertise :

- ✓ Téléphonie & Appel Infirmier
- ✓ Wifi & Internet Très Haut Débit
- ✓ Digital Workplace
- ✓ Infrastructures & Réseaux
- ✓ Multimédia : TV, Interactivité, Canal Info, Digital Signage
- ✓ Infogérance : externalisation en tout ou en partie du service IT

Besoin

Afin de renforcer notre équipe technique, nous recherchons 1 (un/une) IT Support Engineer (H/F).

Rattaché(e) à la Direction Technique, vous assurez le support téléphonique et/ou sur site dans le respect des procédures établies, des bonnes pratiques, des standards de l'Entreprise et des normes du secteur, vous configurez le matériel et assurez les installations et déploiements sur site.

L'IT Support Engineer est le point de contact privilégié des clients pour toutes les demandes d'assistance et les installations au sein des établissements.

Vous contribuez ainsi à la satisfaction générale de nos clients en solutionnant leurs problèmes et/ou en déployant les solutions retenues.

Reporting Line

Teamleader Service Desk



Missions & Activités

1. Généralités

L'IT Support Engineer (M/F) assiste nos clients pour tout problème informatique et technique.

En tant que IT Support Engineer, vous serez amenés à :

- ✓ Être en contact avec les clients afin de :
 - Déterminer la nature de leurs problèmes (= incident management)
 - Identifier et/ou tracer les besoins supplémentaires (= requests management)
- ✓ Leur amener un support qualitatif et une assistance technique afin de maintenir un lien optimal entre le Service IT et le reste de l'Entreprise
- ✓ Assurer des déploiements de masse selon les standards de l'Entreprise.

2. Responsabilités

- ✓ Être le 1er point de contact afin de coordonner la résolution des incidents remontés par les utilisateurs finaux
- ✓ Répondre aux incidents IT des clients (« incident management »)
- ✓ Répondre aux demandes IT des clients (« requests management »)
- ✓ Donner l'assistance nécessaire aux utilisateurs finaux
- ✓ Matrice d'escalade :
 - Escalade des tickets vers N+1 et/ou groupe d'affectation qualifié
 - Aiguillage des utilisateurs vers les services adéquats en cas de problèmes liés au support fonctionnel des applications métiers
- ✓ Maintenance, Support et Troubleshooting : PC, laptops, serveurs, imprimantes, VoIP, Wi-Fi, MDM, infrastructure réseau, etc...
- ✓ Installation et configuration des systèmes IT de nos clients.
- ✓ Assurer des déploiements de masse selon les standards de l'Entreprise
- ✓ Diagnostiquer et résoudre les problèmes liés aux dysfonctionnements de matériel, logiciels, réseaux, etc...
- ✓ Fournir un support technique sur site ou via des outils de gestion à distance
- ✓ Proposer et appliquer les solutions techniques qui répondent aux attentes et aux besoins des utilisateurs finaux, en respectant les standards établis.
- ✓ Faciliter l'onboarding IT des nouveaux collaborateurs.
- ✓ Maintenir une bonne relation avec les utilisateurs finaux.
- ✓ Tracer les actions dans les tickets créés (incidents, tâches, et/ou demandes)
- ✓ Tracer les actions liées à chaque intervention et les faire signer par le client





Profil Recherché

- Vous possédez minimum 3 à 5 ans d'expérience professionnelle dans une fonction similaire
- Bilingue FR/NL
- Connaissances approfondies des environnements Microsoft & IP-based protocols.
- Le WiFi n'a pas de secret pour vous
- Esprit d'analyse
- Orienté solutions
- Sens de la communication
- Dynamique et autonome
- Esprit d'initiative
- Esprit d'équipe
- Permis B

Contrat

- Tull-IT propose un contrat à temps plein à durée indéterminée.
- Pack salarial avantageux
- Frais forfaitaires
- Avantages extra-légaux : chèques repas, véhicule de société, carte essence, GSM / abonnement, laptop, DKV

Pourquoi rejoindre Tull-IT ?

Tull-IT, c'est l'histoire de passionnés d'informatique, arrivés dans le secteur des soins un peu par hasard, et qui ont réalisé ce que les mots « au service de » signifient.

Permettre à un Établissement ou une Résidence d'améliorer la prise en charge de ses Patients / Résidents nécessite du temps et des moyens humains.

Et c'est là que la technologie prend tout son sens :
quand elle se rend au service de l'Humain !

Nous vous proposons de venir découvrir notre univers et d'intégrer notre équipe de collaborateurs passionnés et qualifiés. En nous rejoignant, vous pourrez accompagner la croissance de notre entreprise, mais surtout vous épanouir au service de l'Humain.

Let's grow together !

