



Medewerker technical support parcel lockers

BRUXELLES

External Description

Het doel

bpost is altijd onderweg. We creëren voor onze mensen een omgeving met uitdagende projecten, inspirerende samenwerkingen en de nieuwste technologieën, met interessante job opportuniteiten en opleidingsprogramma's voor iedereen.

Voor de bpost pakjesautomaten, één van onze meest innovatieve en zichtbare projecten, zijn we op zoek naar een medewerker Technical Support.

Iemand die ervoor zorgt dat ons pakjesautomaat-netwerk altijd optimaal up-and-running is en die, vanop afstand, ervoor zorgt dat problemen gedetecteerd worden nog voor een klant hier iets van merkt. Je neemt zelf initiatief om onderzoeken te doen en verbeteringen uit te voeren die het pakjesautomaten netwerk efficiënter maakt. Je werkt nauw samen met de verschillende afdelingen van het pakjesautomaten team binnen bpost.

Jouw taken en verantwoordelijkheden

Je bekijkt , via een dashboard en alerts, proactief of er mogelijke problemen zijn met één of meerdere van onze pakjesautomaten. Zodra je een mogelijk probleem gespot hebt tracht je deze via onze software tools te verhelpen. Als dit niet lukt maak je een ticket aan en geef je duidelijk instructies aan onze field support mensen op de baan die dan ter plaatse het probleem zullen oplossen.

Je wordt het aanspreekpunt voor onze techniekers. Zij vertrouwen op jou om ondersteuning vanop afstand te geven (bv. heropstarten software, locatie-ID's aanpassen...). Indien nodig, neem je de machine vanop afstand over.

Je zorgt ervoor dat inkomende incidenten (via een software tool) voorzien zijn van de juiste gegevens en juiste prioriteit. Indien nodig pas je zelf de gegevens aan. Je zorgt ervoor dat de Service Level Agreements afgesproken met onze partners voor het oplossen van incidenten gerespecteerd worden. Hiervoor werk je goed samen met het field support team, onze

commerciële backoffice medewerkers en jouw manager.

Je fungeert als superuser voor alle applicaties die gebruikt worden binnen het pakjesautomaten team. Je verzorgt de toegangen en configuraties en stelt verbeteringen voor.

Je ben zeer analytisch ingesteld. Zo kijk je dagelijks naar de verschillende beschikbare reporting en data elementen en op basis hiervan ga je proactief op zoek naar mogelijke problemen of verbeteringen binnen het pakjes automaten netwerk. Je werkt deze voorstellen uit en presenteert ze aan je manager.

Je geeft ondersteuning aan onze project organisatie die continue bezig is met het plaatsen van nieuwe pakjesautomaten door onder andere nieuwe pakjesautomaten aan te maken in de verschillende bpost applicaties.

Bij het implementeren van nieuwe software features neem je actief deel aan de testen. Je schrikt niet terug om zelf testscenario's aan te maken.

Je werkt nauw samen met je collega's van de commerciële binnendienst en je neemt hun basis taken deels over wanneer nodig. Ook zij zullen jou basis taken overnemen wanneer jij er niet bent.

Je rapporteert op gezette tijden aan je manager.

Jouw profiel

Je hebt een aantal jaar relevante ervaring in een technisch/analytische functie

Je spreekt vlot Nederlands en goed Engels. Een kennis van het Frans is een pluspunt.

Je hebt zowel kennis als interesse in hard en software. Zo deins je niet terug om bepaalde componenten van onze lockers zelf de configureren.

Je hebt minstens basis kennis van ICT netwerken (TCP/IP). Bij voorkeur ook m.b.t. PLC sturingen

Je werkt vlot met MS Office, met name XLS kent voor jou nog weinig geheimen. Ook PowerBI is je bij voorkeur niet vreemd.

Je bent een vlot in de communicatie met jouw collega's en eventuele communicatie met klanten schrikt jou niet af.

Je bent flexibel, je bent gezond nieuwsgierig en je kan een zelfstandige job in een team opnemen. Proactiviteit is een must.

Waarom bpost?

Net als veel andere bedrijven bieden wij een maandloon (met een eindejaarspremie en vakantiegeld) en een hele

waaier aantrekkelijke sociale voordelen zoals maaltijdcheques, ecocheques, 20 dagen wettelijk verlof plus 7 bijkomende dagen van bpost en voordelen van meer dan 100 partners.

Waarin wij het verschil maken:

Dankzij de talrijke opleidingsprogramma's en loopbaanmogelijkheden bij één van de grootste Belgische werkgevers stap je in een concreet groeitraject.

De beslissingen worden hier genomen, in België. Tegelijk maak je deel uit van een internationaal verhaal dankzij onze vele activiteiten in Europa, de Verenigde Staten en Azië.

Je komt terecht in een bedrijf in volle verandering. Dat maakt het uiteraard ietwat complex maar dat weegt niet op tegen de vele uitdagingen en innoverende projecten.

De sfeer, de collegialiteit en de vriendschappelijke cultuur maken bpost uniek. En dat zullen wij bewijzen.

Je kan je voor 100 % op je werk toeleggen terwijl je van al onze interne diensten de beste ondersteuning krijgt.

Als internationaal leverancier van logistieke pakjes- en e-commerce-diensten verbinden wij duizenden personen, bedrijven en gemeenschappen. Ons team van meer dan 34 000 medewerkers is onze grootste troef in heel dat verhaal. Dankzij hen blijven wij een sleutelrol spelen in onze maatschappij die voortdurend verandert.