

Upgrade Estate – Senior IT Support

Wat kan jouw bijdrage zijn aan de realisatie van onze missie?

- Je versterkt ons IT Operations team als het aanspreekpunt voor complexere **IT-vraagstukken**.
- Je fungeert als **tweedelijns support** en escalatiepunt voor het support-team: de moeilijkere tickets landen bij jou en jij zorgt dat ze structureel worden opgelost — niet enkel gepatcht.
- Concreet betekent dit: beheer van endpoints, accounts en toegangen, het bewaken van de IT-continuïteit en onze SLA's, en het coachen en ondersteunen van de eerstelijnscollega's.
- Je hebt een neus voor **terugkerende problemen**. Waar anderen een ticket sluiten, zie jij een patroon — en pak je het aan de wortel aan.
- Je denkt en handelt steeds in functie van onze '**stakeholder intimacy strategy**' en je communiceert steeds klantgericht, zowel intern als naar onze eindgebruikers.
- Je draagt actief bij aan **kennisoverdracht** binnen het team: jij tilt de kwaliteit van de support structureel omhoog zodat de dagelijkse IT-werking stabiel blijft terwijl het team verder groeit.
- Je rapporteert aan Sandra, onze Head of IT Delivery.

Wat je wil weten over het IT team:

- Wie IT hoort, denkt aan tickets en helpdesks — maar ons team gaat een stap verder.
- Wij zijn de **technologische ruggengraat** van Upgrade Estate: van slimme gebouwssystemen en wifi-uitrol tot AI-agents en dataplatformen.
- Ons team bestaat uit echte **vakspecialisten** die vanuit ownership werken — geen "over de haag gooien", maar samen eigenaar zijn van het resultaat.
- We geloven in **digitale soevereiniteit**: liever investeren in onze eigen mensen dan in buitenlandse licentiestromen.
- In 2025 werden we bekroond met de titel '**Best Workplace**' en in 2024 mochten we de 'Wellbeing-Award 2024' in ontvangst nemen!
- Ons bedrijf ademt **duurzaamheid** op verschillende aspecten: sociaal, ecologisch en economisch. Onze duurzaamheidsdoelstellingen stimuleren omdenken en innovatie met als doel om in 2035 een CO² neutrale organisatie te zijn.
- Bij ons is iedereen een **medeMerker**, want we geloven in het delen van onze visie en waarden over onze merken heen.
- We houden van **diversiteit** en geven de voorkeur aan kleurrijke karakters.
- Iedereen weet dat Stein, onze CIO, IT met een mensgerichte blik benadert — en dat merk je in hoe we samenwerken.

Wat kun je van ons verwachten?

- Je doorloopt een **onboarding programma** met begeleiding van een collega.

- Via onze **Upgrade Academy** krijgen alle medeMerkers kansen om zich verder professioneel te ontwikkelen.
- We stimuleren elke medeMerker om te groeien volgens zijn **talenten**.
- Uiteraard wordt een job bij Upgrade Estate ook **mooi beloond**.
- Een laptop, GSM, hospitalisatie- en tandzorgverzekering, eco-en maaltijdcheques maken deel uit van je **verloningspakket**.
- Voor deze functie is **een bedrijfswagen** of mobiliteitsbudget voorzien.
- Via **Upgrade Mobility** kunnen alle medeMerkers een elektrische fiets, vouwfiets of step leasen.
- Je werkt in een 40 uren week met 12 ADV dagen.

<https://upgrade-estate.be>