

IT Service Officer

Missie

Binnen het departement IT, verzekert het team *Service Management* een ondersteunende rol bij incidenten of specifieke problemen/vragen omtrent de toepassing van processen of in de applicaties die door de gebruikers (binnen de Bank of bij bpost) gesignaleerd worden, door deze te registreren, te analyseren en er zo vaak mogelijk ook een oplossing voor aan te brengen.

Het team bestaat uit zowel Process- als IT-georiënteerde medewerkers, die naargelang het type incident volgens hun kennis en specialisatie optreden.

Sleuteltaken

1. Een rol van Helpdesk (problem solving) telefonisch of via mail opnemen.
 - ▶ Alle tekortkomingen die gesignaleerd worden analyseren.
 - ▶ Prioriteiten inschatten en de activiteiten naargelang organiseren.
 - ▶ Een adequate oplossing op korte termijn zoeken en indien nodig zijn analyse overmaken aan de collega's van de 2^{de} lijn voor een meer structurele oplossing op langere termijn (project).
 - ▶ Documenteren van incidenten (oorzaken en oplossingen).
 - ▶ De status, evolutie en oplossing van de incidenten opvolgen in het kader van de objectieven gedefinieerd in de SLA's
2. Maximum aan incidenten oplossen in eerste lijn.
3. Communicatie rond incidenten verzorgen naar Management en externe partners toe.
4. Opzetten nieuwe medewerkers, vertrek en mutatie in de verschillende systemen:
 - Active Directory (+toegangen in verschillende toepassingen volgens de functie en het profiel)
 - Beheer van het IT materieel en het up to date houden van de stock
 - Telecom
 - i. Beheer VOIP (centrale Cisco)
 - ii. Cisco telefoontoestellen
 - iii. WIFI toegangen
 - Badging systeem (Si-pass + Vecos) en lockers
5. Meewerken aan de optimalisatie en verdere evolutie van de dienst.
6. Regelmatig rapporteren.

Profiel

- ▶ U hebt grote affiniteit voor informaticatoepassingen.
- ▶ U beschikt over een goede technische kennis (installeren - staging PC, trouble shooting, enz)
- ▶ U beschikt over goede kennis van Windows administrator en u beheerst de basiskennis van de Active Directory.
- ▶ Basiskennis van het systeem Cisco (CUCM) is een pluspunt
- ▶ Het leveren van een efficiënte dienstverlening aan uw klanten (zowel intern als extern) geeft u veel voldoening. Het zoeken naar een oplossing is uw drijfveer.
- ▶ U leert en werkt snel, correct en autonoom.
- ▶ U deelt graag de informatie en kennis waarover u beschikt en onderhoudt hierdoor professionele contacten met uw collega's.
- ▶ U beschikt over uitstekende analytische capaciteiten.
- ▶ Kennis en ervaring met bancaire producten en processen is een pluspunt
- ▶ U bent een doorzetter en stress vormt voor u geen probleem.
- ▶ U beheerst het Nederlands en het Frans. Kennis van het Engels is een bijkomende troef.

Wij bieden

- ▶ De opportuniteit om te werken voor één van de belangrijkste spelers op het gebied van Retail banking;
- ▶ Een dynamisch werkkader in volle ontwikkeling;
- ▶ De mogelijkheid om uw eigen functie te ontwikkelen alsook de rol van uw team;
- ▶ Een contract van onbepaalde duur;
- ▶ Een aantrekkelijk loon, aangevuld met buitenwettelijke voordelen, in functie van uw ervaring en uw competenties;
- ▶ Een tewerkstelling in hartje Brussel, gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer.

Interesse?

Solliciteer online.