

IT Service Officer

Mission

Au sein du département IT, l'équipe *Service Management* assure le rôle de soutien en cas d'incidents ou de problèmes/questions spécifiques qui ont trait à des process ou des applications et qui sont signalés par leurs utilisateurs (au sein de la Banque ou de bpost), les enregistre, les analyse et le plus souvent possible y apporte une solution.

L'équipe se compose de collaborateurs orientés IT et Process, qui interviennent selon le type d'incident signalé et leurs connaissances et spécialisations requises.

Tâches-clés

1. Assurer le rôle d'Helpdesk (problem solving), par téléphone ou via e-mail.
 - ▶ Analyser tous les problèmes signalés.
 - ▶ Estimer les priorités et organiser les activités en en tenant compte.
 - ▶ Rechercher une solution adéquate à court-terme et, si nécessaire, transmettre son analyse aux collègues en seconde ligne afin de rechercher une solution structurelle, à plus long terme (projet).
 - ▶ Documenter les incidents (causes et solutions) et les procédures internes.
 - ▶ Suivre le statut, l'évolution et la solution des incidents dans le cadre des objectifs définis dans les SLA's
2. Résoudre un maximum d'incidents en 1^{ère} ligne.
3. Assurer la communication autour des incidents vers le Management et les partenaires externes.
4. Gestion (du point de vue IT) des nouveaux collaborateurs entrants, sortants et mutations :
 - Active Directory (+ accès aux diverses applications selon les profils)
 - Gestion du matériel IT et la mise à jour du stock
 - Telecom
 - Gestion VOIP (centrale Cisco)
 - Appareils téléphoniques Cisco
 - Accès Wifi
 - Systèmes de badging (Si-pass + Vecos) + lockers
5. Participer à l'optimisation et aux évolutions futures du service.
6. Rapports réguliers.

Profil

- ▶ Vous disposez d'une grande affinité pour les outils informatiques.
- ▶ Vous disposez des compétences techniques (installation PC, staging, trouble shooting, etc)
- ▶ Vous disposez de bonnes connaissances du système d'administration Windows et vous maîtrisez les bases en Active Directory
 - la connaissance de base de Cisco (CUCM) est un atout
- ▶ Vous retirez une grande satisfaction à rendre un service efficace à votre clientèle, aussi bien interne qu'externe. La recherche d'une solution est votre moteur.
- ▶ Vous apprenez et travaillez rapidement, correctement et de manière autonome.
- ▶ Vous partagez volontiers l'information et les connaissances, et entretenez de cette manière des contacts professionnels avec vos collègues.
- ▶ Vous disposez d'excellentes capacités analytiques.
- ▶ Connaissances et expériences avec les procédures et produits bancaires sont certainement un atout
- ▶ Vous êtes persévérant(e) et le stress n'est pas un frein pour vous.
- ▶ Vous maîtrisez le français et le néerlandais. La connaissance de l'anglais est un atout.

Nous offrons

- ▶ L'opportunité d'intégrer un opérateur unique dans le secteur des banques retail
- ▶ Un cadre de travail dynamique en pleine (r)évolution
- ▶ La possibilité de participer au développement de votre propre fonction et du rôle de votre équipe
- ▶ Un contrat à durée indéterminée
- ▶ Un salaire attractif, complété par des avantages extralégaux, en rapport avec votre expérience et vos compétences
- ▶ Un emploi au cœur de Bruxelles, facilement accessible en transports en commun

Intéressé(e)?

Sollicitez en ligne.