

First line IT Helpdesk Agent

Inleiding

De Cel voor Financiële Informatieverwerking of Belgische Antiwitwascel, ideaal gelegen vlakbij de Louizalaan en goed bereikbaar met het openbaar vervoer, is op zoek naar een Technical Application Specialist voor haar IT-afdeling.

Wie zijn wij?

Wij zijn een onafhankelijke administratieve overheid in het hart van het Belgische preventiesysteem tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Onze opdracht?

De CFI is belast met de analyse van verdachte financiële feiten en verrichtingen die verband houden met het witwassen van geld en de financiering van terrorisme die aan ons gemeld worden door bij wet aangeduide ondernemingen en personen.

Wij hebben een maatschappelijke opdracht en spelen een actieve rol om te voorkomen dat witwassen de Belgische economie en het financieel verkeer zou ontwrichten.

Onze waarden?

Integriteit, loyaliteit, en een positieve en constructieve betrokkenheid bij de opdrachten van de Cel.

Uw Functie:

- Eerste aanspreekpunt zijn voor de medewerkers die een vraag of probleem hebben, gerelateerd aan IT, soft- of hardware.
- De vragen komen binnen via telefoon, website of e-mail.
- Informeren bij de eindgebruiker wat het probleem precies is en de nodige vragen stellen.
- Elke vraag inloggen in het interne systeem en zoveel mogelijk informatie erbij noteren.
- Je bent bij voorkeur vertrouwd met ITIL best practices, en ticketing systeem.
- Elk probleem wordt zo efficiënt en kwalitatief mogelijk opgelost, volgens de interne procedures.
- Opvolgen van openstaande incidenten en de correcte acties ondernemen.
- Je hebt kennis en ervaring van netwerken, Windows besturingssystemen, Office-applicaties, client computing en randapparatuur.
- Escaleren van tickets naar 2nd line wanneer nodig.
- Je onderzoekt storingen op live systemen na melding van het monitoringssysteem of gebruikers. en lost ze zelf op of escaleert ze naar een ander team binnen de ICT-afdeling.
- Je leert de job kennen door interne opleidingen, al doende en indien nodig aangevuld met externe opleidingen. Je kan uiteraard rekenen op de steun en uitleg van jouw collega's.
- Je maakt het IT-materiaal gebruiksklaar alvorens het te installeren (PC, printers, telefoon, ...)
- Je volgt de procedures en werkt deze desgevallend bij.
- Je registreert en behandelt de vragen en noden volgens de procedures en wachttijden in ons ticket systeem.

- Je werkt zelfstandig of in team aan kleine en grote changes of projecten binnen het domein van de computer- en netwerkinfrastructuur zoals installatie/verhuis nieuwe werkplekken, klaar maken nieuwe end-user hardware of hardware, uitrol nieuwe software, ...
- Zo werk je mee aan de interne best practices.

Uw Profiel

- Een eerste ervaring binnen IT Helpdesk heeft. Dit is een sterke troef: je weet hoe je problemen kan oplossen.
- Een goede kennis van IT-componenten heeft.
- Klantgericht, vriendelijk, en behulpzaam is.
- Oplossingsgericht en iemand die de zaken graag aanpakt.
- Vlot Nederlands, Frans en Engels spreekt en schrijft.

Ons Aanbod

- Een voltijds contract van onbepaalde duur (36u15 per week).
- Een aantrekkelijk marktconform salarispakket met talrijke extralegale voordelen.

Stuur uw sollicitatie- en motivatiebrief naar: job@ctif-cfi.be