



## IT SERVICE & SUPPORT AGENT

### KidsLife te BRUGGE

#### **Onze organisatie**

KidsLife zorgt niet alleen voor de correcte en stipte uitbetaling van de kinderbijslag aan de gezinnen, maar informeert hen ook proactief over alle mogelijkheden die er zijn om hun kinderen alle kansen te geven. Die maatschappelijke rol willen we heel bewust voor alle gezinnen in België opnemen.

#### **Structuur en werkplek**

De ICT-afdeling behoort tot de shared service en ondersteunt zowel KidsLife Vlaanderen, Wallonië als Brussel.

Je werkt vanuit Brugge, maar, indien nodig, verplaats je je naar de verschillende kantoren in België. Je rapporteert aan de ICT directeur.

#### **Wat we van jou verwachten**

Je bent het eerste aanspreekpunt voor de eindgebruikers van de door de ICT afdeling geleverde dienstverlening. Je zorgt ervoor dat de eindgebruikers kunnen werken met alle ICT systemen die binnen KidsLife ter beschikking worden gesteld. Daarbij communiceer je ook met de 2<sup>de</sup>-lijn- oplosgroepen (ICT systeembeheer, software-partners, ...), bewaak je de voortgang van de afronding van calls en communiceer je hierover naar de aanmelder.

#### **Jouw taken**

- Je beheert, installeert en configureert vaste en mobiele werkplekken en geeft gebruikers toegang.
- Je biedt ondersteuning op het functioneel en technisch gebruik van uiteenlopende hard- en software.
- Je beantwoordt alle servicedesk-gerelateerde vragen per telefoon, per e-mail of CRM-pakket aan alle (individuele) gebruikers.
- Je zorgt voor het tijdig signaleren, analyseren, oplossen en, indien nodig, escaleren van storingen en je communiceert hierover.
- Je houdt de gebruikersdocumentatie, hardware & software registratie up-to-date.



- Je test (mee) nieuwe hard- en software, zowel technisch als functioneel.
- Je beheert remote / on-site de fysieke werkplekken
- Je schrijft gebruikersdocumentatie voor procedures, hardware als programmatuur gerelateerd aan de servicedesk en stelt deze ter beschikking.
- Je voert regelmatig overleg met de 2de lijnen van technisch beheer en functioneel applicatiebeheer, alsook met leveranciers betreffende aanpassingen, incidenten en problemen volgens de ingerichte ITIL-processen

## Profiel

- Je hebt een zeer goede kennis van en ervaring met de recente versies van (Microsoft) werkplek OS software
- Je hebt een goede kennis van Office365, Microsoft Windows en Office software (Word / Excel / Powerpoint / Outlook / enz.)
- Je hebt expertise op het vlak van User Identity & Access (rights) management en met Active Directory en Group Policies
- Je hebt ervaring met helpdesk registratiesystemen.
- Je bent flexibel, enthousiast, zelfstandig
- Je spreekt en schrijft zeer goed Nederlands en je hebt een goede werkkennis van het Frans
- Kennis van het pakket Child Benefit of Centraal Groeipakket is een pluspunt.
- Je bent analytisch en precies
- Je bent een aanspreekpunt voor je collega's en je communiceert helder.

## Wat wij je te bieden hebben?

- Je staat mee aan de wieg van de uitbouw van Kidslife binnen het domein van de kinderbijslag. We bieden je een job met dagelijks nieuwe uitdagingen.
- We zijn een nieuwe, jonge onderneming, maar worden gesteund door 3 sterke HR-partnerorganisaties (Liantis, Group S en Easypay). KidsLife telt 200 medewerkers die elke dag klaar staan voor onze klanten.
- Een voltijds werkrooster met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.
- Een aantrekkelijk salarispakket met extralegale voordelen (groepsverzekering, hospitalisatieverzekering, maaltijdcheques,...)

**Interesse ? Stuur je cv en motivatiebrief naar : [Select@kidslife.be](mailto:Select@kidslife.be)**