



## Operation Center Monitor

### Ref:

Syn/OCM1-FR

### Type position

Plein temps, durée indéterminée

### Fonction & responsabilités

#### Monitoring des alarmes entrantes au OC opérations

- monitoring des réseaux IP et des systèmes IT pour les équipes OC-SYSNET
- monitoring du Middleware et des applications pour les équipes OC-Applications
- examiner les alarmes entrantes, prioritaires, critiques et majeures
- éliminer les fausses alarmes
- signaler proactivement les incidents aux clients impactés
- interaction avec ICTRA.2, ICTRA.113 et avec ICTRA.315 pour les problèmes complexes

#### Enregistrer, suivre et solutionner les incidents

- suivre et coordonner les incidents ouverts avec les clients, fournisseurs et partenaires (région, service de garde, ...)
- examiner les incidents afin de déterminer l'origine
- suivre la procédure d'escalade et de statut (information client)
- interaction avec ICTRA.2, ICTRA.113 et avec ICTRA.315 pour l'assistance des problèmes complexes
- hand-over des incidents pour les shifts suivants (par protocole des accès et téléphone)

#### Niveau d'aide 1 (Call center) pendant la nuit (06h – 22h)

### Compétences

- orienté client: comprendre et anticiper les besoins/contrariétés directs du client, performance très empathique, ...
- aptitudes relationnelles: aptitudes d'écoute, faculté d'expression, avec tact et nerfs d'acier, résolution des conflits, orienté solution, orienté service, faculté de pouvoir se mettre à la place des autres, capable de travailler en équipe, ...
- très bonne effectivité professionnelle: service-minded, très bonne capacité analytique, discipline administrative, connaissance de l'organisation/experts/autres canaux ou points d'approche, fort en organisation, détailliste et vue général, proactif, très bonnes connaissances du néerlandais, du français et de l'anglais tant au niveau écrit et qu'oral, ...
- flexibilité, faculté d'adaptation et participation au renouvellement: orienté changement, se tenir informé des connaissances actuelles, ...
- motivation: attitude positive, engagement, constructif et orienté résultat, ...
- connaissance technique
  - connaissance approfondie de et expérience avec l'utilisation des instruments de gestion call center (Peregrine SM7, WOX (SAP))
  - pouvoir enregistrer des plaintes rapidement et clairement
  - connaissance et expérience informatique générale
  - connaissance générale hardware, software et moyen de communication données
  - comprendre l'importance des disponibilités des systèmes et services pour la gestion de l'entreprise

Rue des Deux Gares 82  
Tweestationsstraat 82  
B-1070 Bruxelles | Brussel

[www.syntigo.com](http://www.syntigo.com)

T +32 (0)2 525 19 00  
F +32 (0)2 525 19 99  
TVA | BTW BE 0476.975.427  
RPM | RPR Bruxelles | Brussel  
ING 310-1658627-13



- connaissance ITSM/ITIL est un plus
- connaissance concept SLA est un plus
- notion ou connaissance de "troubleshooting, windows servers, Unix, mainframe et VMS"
- disposé à assurer des services dans l'horaire de 6h – 22h et périodiquement aussi pendant le week-end
- 5-jours semaine
- localisation: Bruxelles-Midi

### **Nous vous offrons**

- la possibilité de travailler dans une entreprise saine, qui se porte garante pour l'innovation et les hautes performances
- possibilité réelle de grandir dans la société
- un salaire attractif, avec des avantages extralégaux (3 assurances, chèques repas, ...)
- un accès facile à l'entreprise (à proximité de la gare de Bruxelles-Midi)

### **Cela vous intéresse?**

#### **Envoyez votre sollicitation avec votre CV détaillé**

Syntigo HR

Rue des Deux Gares 82, B 1070 Bruxelles

Par e-mail : [cynthia.priau@syntigo.com](mailto:cynthia.priau@syntigo.com)

**Consultez également nos autres postes vacants sur [www.syntigo.com](http://www.syntigo.com)**



## Operation Center Monitor

### Ref:

Syn/OCM1-NL

### Type contract

Voltdijs, onbepaalde duur

### Functieomschrijving

#### Monitoring van inkomende alarmen bij het OC operations center

- monitoring van de IP-netwerken en IT systemen voor het OC-SYSNET team
- monitoring van Middleware en toepassingen voor het OC-Applications team
- onderzoeken van binnenkomende alarmen, prioritair, critical en major
- valse alarmen wegwerken
- incidenten proactief melden aan geïmplementeerde klanten
- interactie met ICTRA.2, ICTRA.113 en met ICTRA.315 voor complexe kwesties

#### Registeren, opvolgen en oplossen van incidenten

- open incidenten met klanten, leveranciers en partners (regio's, wachtdienst, ...) opvolgen en coördineren
- incidenten onderzoeken teneinde de oorzaak te bepalen
- escalatie- en statusprocedures volgen (Customer information)
- interactie met ICTRA.2, ICTRA.113 en met ICTRA.315 voor ondersteuning bij complexe kwesties
- handover van incidenten naar de volgende shift (via logging en telefoon)

#### Eerstelijns hulp verlenen (Call center) tijdens de nacht (06u – 22u)

### Vereisten

- Professionele efficiëntie: service-minded, sterk analytisch vermogen, streven naar continue verbetering van efficiëntie, sterk organisatorisch, oog voor detail en overzicht, proactief, kritisch vermogen, kwaliteitseisen, vlotte kennis van gesproken en geschreven Engels, Nederlands en/of Frans
- klantgerichte ingesteldheid: de noden van de klant begrijpen en deze kunnen vertalen in concrete actieplannen voor het eigen domein
- flexibiliteit, aanpassingsvermogen en vernieuwingszin, veranderingsgericht, plannen snel kunnen aanpassen aan nieuwe omstandigheden, kennis actualiseren, ...
- relationele vaardigheden: vlot en kernachtig communiceren, tactvol en stressbestendig, vaardig in conflicthantering en overleg en samenwerking, oplossings- en consensusgericht, voldoende overtuigingskracht, ...
- motivatie: gedrevenheid, engagement, constructief en resultaatgericht, ...
- technische kennis
  - gevorderde kennis van Call Center beheersinstrumenten (Peregrine SM7, WOX (SAP))
  - duidelijk en gericht communiceren
  - uitgebreide informatiseringkennis en -ervaring
  - algemene kennis van hardware, software en datacommunicatiemiddelen

Rue des Deux Gares 82  
Tweestationsstraat 82  
B-1070 Bruxelles | Brussel

[www.syntigo.com](http://www.syntigo.com)

T +32 (0)2 525 19 00  
F +32 (0)2 525 19 99  
TVA | BTW BE 0476.975.427  
RPM | RPR Bruxelles | Brussel  
ING 310-1658627-13



- de globale bedrijfssystemen architectuur van de klant (Business System Architecture) kunnen begrijpen alsook de mogelijkheden tot verbeteringen
- kennis van het SLA-concept is een pluspunt
- noties en/of kennis van troubleshooting, Windows servers, Unix, mainframe en VMS
- bereid om diensten te verzekeren in het servicewindow van 6u – 22u en dit periodiek ook tijdens het weekend
- 5-dagen week
- locatie: Brussel-Zuid

### **Wij bieden**

- de mogelijkheid om te werken in een gezond bedrijf dat garant staat voor innovatieve en hoge performanties
- reële doorgroeimogelijkheden
- een aantrekkelijk salarispakket, aangevuld met extralegale voordelen (drie verzekeringen, maaltijdcheques, ...)
- een gemakkelijke bereikbaarheid (vlakbij het treinstation Brussel-Zuid).

### **Interesse?**

#### **Stuur uw sollicitatie met uitgebreid CV naar:**

Syntigo HR

Tweestationsstraat 82, B-1070 Brussel

Per e-mail naar [cynthia.priau@syntigo.com](mailto:cynthia.priau@syntigo.com)

**Bekijk ook onze andere vacatures op [www.syntigo.com](http://www.syntigo.com)**