



Operation Center Monitor

Ref:

Syn/OCM1-NL

Type contract

Volijds, 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

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

Bekijk ook onze andere vacatures op www.syntigo.com