



## **AGENT DE SERVICE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUES**

### **Bureau KidsLife à BRUXELLES-CENTRE**

#### **Notre organisation**

KidsLife assure le versement correct et ponctuel des allocations familiales aux familles et les informe également de manière proactive sur les possibilités leur permettant de donner toutes les chances à leurs enfants. Nous voulons jouer ce rôle sociétal de façon très consciencieuse, pour toutes les familles en Belgique.

#### **Structure et lieu de travail**

Le département ICT fait partie du service partagé et apporte son soutien à KidsLife Flandre, Wallonie et Bruxelles.

Vous travaillez depuis Bruxelles (très facilement accessible par les transports en commun - près de la gare Centrale), mais si nécessaire, vous vous rendez dans les différents bureaux en Belgique. Vous relevez du directeur du département ICT.

#### **Ce que nous attendons de vous**

Vous êtes le premier point de contact pour les utilisateurs finaux des services fournis par le département ICT. Vous vous assurez que les utilisateurs finaux puissent travailler avec tous les systèmes ICT mis à disposition au sein de KidsLife. Vous communiquez également avec les groupes de 2e ligne chargés des solutions (gestion du système ICT, partenaires pour les logiciels, ...), suivez la progression de la clôture des appels et communiquez à ce sujet avec le notifiant.

#### **Vos tâches**

- Vous gérez, installez et configurez les postes de travail fixes et mobiles et donnez accès aux utilisateurs.
- Vous offrez un soutien concernant l'utilisation fonctionnelle et technique de divers matériels et logiciels.
- Vous répondez à toutes les questions des utilisateurs (individuels) relatives au service d'assistance, et ce par téléphone, par e-mail ou au moyen du programme CRM.



- Vous assurez la signalisation, l'analyse, la résolution et, si nécessaire, la remontée des pannes en temps utile et vous communiquez à ce sujet.
- Vous tenez à jour la documentation concernant l'utilisateur et l'enregistrement du matériel et des logiciels.
- Vous testez (aidez à tester) du nouveau matériel et de nouveaux logiciels, tant sur le plan technique que fonctionnel.
- Vous gérez les postes de travail physiques à distance / sur le site.
- Vous rédigez la documentation utilisateur pour les procédures, le matériel et les logiciels liés au service d'assistance et vous la mettez à disposition.
- Vous consultez régulièrement les 2e lignes de gestion technique et de gestion des applications fonctionnelles, ainsi que les fournisseurs concernant les ajustements, incidents et problèmes selon les processus ITIL mis en place.

## **Votre profil**

- Vous avez une très bonne connaissance et une très bonne expérience des versions récentes des logiciels OS (Microsoft) relatifs au lieu de travail.
- Vous avez une bonne connaissance des logiciels Office365, Microsoft Windows et Office (Word / Excel / PowerPoint / Outlook / etc.).
- Vous avez de l'expertise dans les domaines suivants : User Identity & Access (rights) management, Active Directory et Group Policies.
- Vous avez de l'expérience avec les systèmes d'enregistrement du service d'assistance.
- Vous êtes flexible, enthousiaste et indépendant.
- Vous parlez et écrivez très bien le néerlandais/français.
- La connaissance du programme *Child Benefit* ou *Centraal Groeipakket* est un plus.
- Vous êtes analytique et précis.
- Vous êtes un point de contact pour vos collègues et vous communiquez clairement.

## **Ce que nous avons à vous offrir ?**

- Vous contribuez à la naissance et à la construction de Kidslife dans le domaine des allocations familiales. Nous vous offrons chaque jour un travail riche de nouveaux défis.
- Nous sommes une jeune et nouvelle entreprise, mais nous sommes soutenus par 3 organisations partenaires RH fortes. KidsLife compte 200 employés qui s'investissent pour nos clients chaque jour.
- Un horaire de travail à temps plein avec un contrat de travail à durée indéterminée.
- Un package salarial attractif avec des avantages sociaux (assurance collective, assurance hospitalisation, chèques-repas, etc.).

**Si vous êtes intéressé(e), envoyez votre cv et lettre de motivation à : [select@kidslife.be](mailto:select@kidslife.be)**