

## Operator (M/V/X)

### Jouw missie in de job

Je bewaakt de continuïteit en de prestaties van de ICT-apparaten en hun softwaresystemen. Hoe ? Door een voortdurende monitoring van het computerpark en de randapparatuur en een snelle interventie bij incidentmeldingen.

### Jouw opdrachten

Zo bewaak je de ICT-apparaten en softwaresystemen:

- Door de ICT-apparatuur te monitoren, zorg je ervoor dat het computerpark en de randapparatuur performant blijven zodat de gebruikers hun opdrachten kunnen uitvoeren.
- Je blijft bij de pinke, zodat je snel reageert bij foutmeldingen of incidenten. Je lost problemen op en verleent individuele bijstand als dat nodig is. Resultaat ? Een goede service en een tevreden gebruiker. Tegelijk verhoog je de zelfredzaamheid van de gebruiker dankzij jouw tips en goede raad bij het gebruik van hun ICT.
- Complexe of risicovolle storingen? Je contacteert je teamverantwoordelijke of roept de hulp in van de systeem- of infrastructuur specialisten. Zo voorkom je terugkomende problemen of een totale breakdown. En garandeer je mee de duurzame en betrouwbare werking van de ICT-systemen en -infrastructuur.
- Je bereidt work packages of batchwerken voor zodat deze correct worden uitgevoerd en het systeem niet overbelast raakt.
- Je registreert de uitgevoerde interventies en zorgt dat accurate informatie beschikbaar is in real time voor verdere opvolging of interventies. Je geeft advies bij veelvuldig terugkerende incidenten.

### Jouw competenties

- Je hebt een goede kennis van de ICT-apparatuur en inzicht in de bijbehorende systemen en infrastructuurelementen.
- Je weet wat verzekeringsmaatschappijen doen en welke producten en diensten ze aanbieden. Hierdoor ken je het belang van goedwerkende ICT-systemen en infrastructuur voor een professionele dienstverlening.
- Je bent aandachtig en werkt precies. En dankzij de monitoring reageer je snel op ICT-problemen.

- Dankzij jouw ICT- en navigatievaardigheden behoud je het overzicht over meerdere beeldschermen met gestructureerde informatie en incidentmeldingen.
- Je blijft rustig en behoud het overzicht bij een impactvol ICT-incident.
- Je functioneert perfect zelfstandig en werkt ook graag in team. Je ziet feedback als een kans om te leren en deelt graag jouw kennis met collega's.
- Jouw mails zijn helder, to the point en gestructureerd. Vooral als je rapporteert over de geleverde service en vastgestelde incidenten.
- Je spreekt en schrijft correct in de 2<sup>e</sup> landstaal. Je gebruikt het Engels als werktaal, inclusief ICT-jargon.

## Jouw doorgroeikansen

Als operator kies je voor specialisatie, verdieping of verbreding.

- Wil je je verdiepen? Breid je kennis en ervaring uit en word senior operator.
- Ben je eerder technisch aangelegd? Leg je dan toe op de ICT-infrastructuur en bijbehorende systemen. En zet je in voor systeem of infrastructuur expert.
- Voel je meer iets voor ICT-services? Kies dan voor een helpdesk functie.
- Op zoek naar een andere werkomgeving? Stap dan over naar een job binnen de verzekeringsmaatschappij waar jouw ICT-kennis je van pas komt.
- Ben je sterk in coaching? Dan is de job van teamleider iets voor je.
- Ben je sterk in management en coaching? Dan kun je doorgroeien naar een leidinggevende functie.

## Jouw competenties voor een blijvende inzetbaarheid in de toekomst

- Als operator zit je in het hart van ICT-systemen en infrastructuur. In de verzekeringsonderneming worden continu nieuwe digitale en multimedia oplossingen geïntroduceerd. Daarom is een sterke 'e-awareness' een must en volg je de ICT-ontwikkelingen op vlak van systemen of infrastructuur op de voet. Nieuwe systemen en infrastructuurtoepassingen in jouw werkdomein begrijp je in een vingerknip. Daarbij komen nieuwe uitdagingen voor de monitoring van hard- en software, vooral op het vlak van security en cybercrime.
- Je werkt binnen het kader van performance management met SLA's en KPI's.
- Je beheerst het Engels als werktaal.

Persoonlijke doeltreffendheid en veranderingszin zijn een must voor de toekomst. Dat betekent dat je:

- resultaat- en oplossingsgericht werkt;
- open staat voor feedback van je leidinggevende en collega's en dat je aandacht hebt voor je persoonlijke groei en inzetbaarheid;
- leergierig bent en je een open mindset hebt voor nieuwe uitdagingen en veranderingen;
- veerkrachtig blijft en persoonlijk in balans in een verzekeringswereld in volle transformatie;
- de creativiteit waardeert van een multiculturele en intergenerationele werksetting.

## Learn and Evolve - met Fopas

Is de verzekeringswereld jouw ding? Lees en leer er dan meer over op onze websites.

Volg de trends op via [Observo](#) en consulteer het leerprogramma van [Fopas](#). Zo blijf je continu op de hoogte van de sector.