

Helpdesk Agent (M/V/X)

Jouw missie in de job

Jouw rol is om eindgebruikers, die zijn vastgelopen in de ICT-toepassingen, ondersteuning te geven bij het vinden van oplossingen voor hun ICT-technische problemen met softwareproducten, programma's of systemen met als doel de continuïteit van hun werkzaamheden te garanderen.

Jouw opdrachten

Je bent de toeverlaat voor medewerkers met ICT-problemen:

- Je be vraagt op een gestructureerde wijze de technische problemen die zich voordoen, zodat je tot de kern van het probleem komt. Gelijktijdig zoek je naar oplossingen.
- Vervolgens begeleid je de betrokken persoon naar een oplossing of neem je het beeldscherm over om zelf het probleem op te sporen en te verhelpen. Je biedt de nodige ondersteuning en een klantgerichte service. Je probeert hierbij ook de zelfredzaamheid van de eindgebruiker te versterken om veelvoorkomende, eenvoudige problemen sneller op te lossen.
- Je voert monitoringactiviteiten op basis van incidentenmeldingen of automatische meldingen.
- Je registreert de uitgevoerde interventies en zorgt dat accurate informatie beschikbaar is in real time voor verdere opvolging of interventies.
- Ter ondersteuning van de ICT-dienst breng je ook de steeds terugkomende problemen in kaart en bied je ondersteuning bij het zoeken naar duurzame oplossingen of optimalisering van de systemen.

Jouw competenties

- Je bent thuis in het gebruik van de toegewezen ICT-toepassingen.
- Je kent, in het algemeen, de activiteiten van de verzekeringsmaatschappij, de producten en de dienstverlening en de daaraan verbonden ICT-toepassingen met het oog op het bieden van een professionele dienstverlening.
- Je beheerst één of meerdere ICT-tools, storingsanalysetechnieken en testscenario's.

- Je bent sterk oplossingsgericht. Je analyseert de oorzaak van het ICT-probleem via een logische structuur en zoekt naar de gepaste oplossing, helpt de eindgebruiker bij het doorvoeren van de oplossing en verwijst complexe ICT-problemen naar een ICT-expert.
- Je voert gestructureerde telefoongesprekken om zo snel mogelijk de ICT-problemen te identificeren en op te lossen. Hierbij luister je actief naar de ander en stel je bijkomende vragen.
- Dankzij jouw 'didactische vaardigheden' begeleid je de eindgebruiker in het begrijpen van de oorzaak en in het voorkomen van het probleem.
- Je gaat gepast om met 'gestresseerde' eindgebruikers, diverse verzoeken en klachten. Je handelt assertief op een respectvolle en constructieve manier.
- Je schrijft duidelijke, begrijpbare en gestructureerde e-mails.
- Je werkt graag zelfstandig en je bent een teamplayer, staat open voor feedback en helpt spontaan je collega's door jouw kennis ter beschikking te stellen.
- Je werktaal is het Engels (ICT-jargon). Je spreekt zelfzeker en schrijft correct in het Frans.

Jouw doorgroeikansen

Als helpdesk agent kies je voor specialisatie, verdieping of verbreding.

- Je kunt verder jouw expertise uitbreiden als helpdeskexpert of je verdiepen in andere ICT-toepassingen.
- Je kunt ook overstappen naar andere diverse functies binnen de verzekeringsmaatschappij waarbij ICT-kennis belangrijk is, of naar een servicegerichte of sales ondersteunde functie zoals operator customer care center.
- Als je sterk bent in het coachen van jouw collega's, kun je ook teamleider worden.

Jouw competenties voor een blijvende inzetbaarheid in de toekomst

- In de verzekeringsonderneming worden continu nieuwe digitale- en multimedia oplossingen geïntroduceerd. Als eerste aanspreekpunt voor de softwaregebruikers heb je een sterke 'e-awareness' nodig en volg je de ICT-ontwikkelingen op de voet. Nieuwe toepassingen begrijp je in een vingerknip. Daarbij geef je aandacht aan nieuwe aspecten op het vlak van security en cybercrime.
- Je volgt nieuwe ontwikkelingen in ICT-toepassingen van nabij op.

- Je hebt uitgebreide ICT-skills en navigatieskills. Je kan werken met verschillende beeldschermen met gestructureerde informatie.
- Je kan werken in een performance managementsysteem (met KPI's).
- Je beheerst het Engels als werktal.
- Je hebt een service- en klantgerichte attitude met empathisch vermogen. Je kan snel en efficiënt reageren.

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

- resultaat- en oplossingsgericht werkt;
- veerkrachtig blijft en persoonlijk in balans in een verzekeringswereld in volle transformatie;
- leergierig bent en je een open mindset hebt voor nieuwe uitdagingen en veranderingen.

Learn and Evolve – met Fopas

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

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