



IT Service Specialist

Function type: Vast **Location:** Brussels (currently Home Work)
Duration: Long term **Reference:** 202108471

Description:

Voor een klant in Brussel, zijn we op zoek naar een IT Service Specialist.

Je zou werken op het departement dat verantwoordelijk is voor alle applicaties die nodig zijn voor het tegelen van luchttransport.

Hieronder valt:

- **Service level management:** opvolgen rapportering van change management, rapporten trekken en bezorgen aan lead
- **Configuration and asset management:** dit houdt in het volledig beheer van assets (= van PC schermen tot de hele infrastructuur aan servers, ...). Deze dienen geüpdatet, aangepast en gecommuniceerd te worden. Zeer belangrijk dat dit zeer nauwkeuring gebeurd want anders zijn er gevolgen voor de hele infrastructuur.
- **Change management:** van het moment dat een component op de applicatie verandert, moet dit gelogd worden en gereviewd (=alle doc's in orde, alle stakeholders op de hoogte brengen, approval kunnen geven op changes, ...)
- **Service request management:** is soortgelijk aan change management maar op low level = alle aanvragen voor diensten (bv. extra database nodig, toegangen verlenen, ...) > online wordt er een formulier ingevuld. Kandidaat moet de achtergrond van programmatie begrijpen (maar niet programmeren met een programmatietaal!)

Je dient niet van alle bovenstaande kennis te hebben, maar er zijn minimum vereisten (zie hieronder).

Requirements:

- 3 jaar ervaring in service management.
- kennis van ITIL
- kennis van ServiceNow
- kennis van het Change Management process, met in het bijzonder kennis van het processen van RFC's (proces hierachter)
- kennis van CAB (Change Advisory Board) en CCB (Change Control Board) (concepten kennen)
- heel nauwgezet, gedetailleerd en correct werken
- sterke communicatieve vaardigheden
- analytische denker (alle processen hangen aan elkaar > kunnen verder denken)
- je spreekt vlot Nederlands en Engels

Start: 2021-01-10 23:00:00