

Description de poste - Technicien au soutien en ligne



1. GÉNÉRALITÉS

Type de poste : Permanent

Secteur d'emploi : Technologies de l'information et multimédia

Zone géographique : Brossard

Date de début : Immédiat

Salaire annuel : À discuter

Mobilité requise : Non

2. SPÉCIALISATIONS TECHNIQUES & CRITÈRES GÉNÉRAUX

Spécialisations techniques

- ✓ **Essentiel** – Bonne méthodologie de diagnostic dans un cas de problème informatique
- ✓ **Important** - Bonnes connaissances d'un environnement réseau corporatif Windows 2003 et 2008
- ✓ **Important** – Maîtrise des systèmes d'exploitation Microsoft Windows
- ✓ **Important** – Maîtrise des applications Office 2003, 2007
- ✓ **Atout** - Connaissances Active Directory, Terminal Server, Group Policy

Critères généraux

- ✓ **Essentiel** – 3 années d'expérience en soutien informatique ou service à la clientèle
- ✓ **Essentiel** – Entregent, courtoisie et assiduité
- ✓ **Essentiel** – Travail d'équipe, implication
- ✓ **Essentiel** – Maîtrise du français et de l'anglais, oral et écrit
- ✓ **Atout** – Certifications MCP, MOUS, A+

3. TÂCHES & PARTICULARITÉS DU TRAVAIL

Tâches principales

- ✓ Diagnostiquer et/ou escalader les problèmes concernant la bureautique, la réseautique ou les applications spécifiques du client dans les délais prévus.
- ✓ Répondre et assigner les demandes des clients en respectant les ententes de services établies.
- ✓ Alimenter et maintenir chaque intervention dans le logiciel de suivis des appels pour les demandes des clients.
- ✓ Suivre les appels des clients qui n'ont pas été réglés dès la première tentative et s'assurer que les clients obtiennent satisfaction dans les délais prévus.
- ✓ Rechercher les solutions reliées aux demandes des clients avec les différents outils disponibles (WEB, base de données de connaissances...).

Tâches secondaires

- ✓ Soutenir les collègues de travail concernant les problèmes informatiques des clients.
- ✓ Concevoir des procédures pour approbation.
- ✓ Maintenir à jour ses connaissances techniques informatiques.
- ✓ Suggérer des idées pour améliorer le service à la clientèle.
- ✓ Autres tâches connexes

Particularités (horaire et charge de travail) :

- ✓ Variable, principalement de jour (pour couvrir une plage allant de 8h00 à 18h00). Lundi au vendredi. Possibilité d'appel de soir et fin de semaine avec primes.
- ✓ Charge de travail quotidienne : 15 à 25 billets provenant d'appels téléphoniques plus ceux générés par courriel.