

## GÉNÉRALITÉS

**Type de poste :** Permanent

**Secteur d'emploi :** Technologies de l'information

**Zone géographique :** Brossard

**Date de début :** Immédiat

**Salaire annuel :** À discuter

**Mobilité requise :** oui

## DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

Noxent est une entreprise très dynamique et en forte croissance, offrant des services d'implantation, de gestion et de soutien des technologies de l'information et des télécommunications (TI et téléphonie) aux PME québécoises. Noxent aborde de plein fouet les défis technologiques qui répondent aux besoins d'affaires critiques de ses clients.

Les principaux services offerts par Noxent sont les suivants : services gérés (infogestion ou infogérance), soutien informatique, help desk, informatique dématérialisée (cloud computing), téléphonie IP et câblage structuré.

## DESCRIPTION DU POSTE

Sous la direction du directeur des opérations, la personne en poste sera responsable de diagnostiquer d'apporter une solution et / ou escalader les incidents informatiques au niveau supérieur.

Le rôle de l'agent de soutien est de fournir une assistance technique de première ligne aux utilisateurs \client qui éprouvent des difficultés avec le matériel informatique, certaines applications bureautiques ainsi que les incidents réseautiques.

## TÂCHES & PARTICULARITÉS DU TRAVAIL

### Tâches principales

- ✓ Installer et configurer des postes de travail utilisant le système d'exploitation Microsoft Windows.
- ✓ Émuler et reproduire les incidents techniques éprouvés par les utilisateurs
- ✓ 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.
- ✓ Documenter et maintenir chaque intervention dans le logiciel de suivi 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**

- ✓ 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 6h00 à 18h00). Lundi au vendredi. Possibilité d'appel de soir et fin de semaine en rotation avec primes.

## **HABILETÉS RECHERCHÉES, SPÉCIALISATIONS & CRITÈRES GÉNÉRAUX**

### **Habilités**

- ✓ Atout – 1-2 années d'expérience en soutien informatique ou service à la clientèle
- ✓ Essentiel – Entregent, courtoisie, assiduité, belle présentation et bonne communication
- ✓ Essentiel – Capacité de diagnostique élevée
- ✓ Essentiel – Travail d'équipe, implication
- ✓ Essentiel – Maîtrise du français et de l'anglais, orale et écrite
- ✓ Atout – Certifications MCP, MOUS, A+

### **Critères généraux**

- ✓ Maintenir à jour ses connaissances techniques informatiques.
- ✓ Suggérer des idées d'amélioration technologique.
- ✓ Sens des responsabilités, de débrouillardise et de diplomatie.
- ✓ Capacités à composer avec des situations de stress.
- ✓ Conscientieux et organisé
- ✓ Bilinguisme