

Sommaire du poste

- **Date d'entrée en fonction** : Dès que possible
- **Nombre de poste(s) à combler** : 1
- **Salaire** : À discuter
- **Horaire de travail** : 35 h - Temps plein
- **Statut de l'emploi** : Permanent
- **Quart de travail** : Jour , Soir

Description

TechnoConseil, leader québécois en conception, gestion et exploitation des infrastructures technologiques avec plus de 350 spécialistes et collaborateurs est à la recherche de plusieurs ressources pour combler des postes de soutien technique de niveau 2.

Sous l'autorité du chef d'équipe, les personnes choisies devront répondre aux appels et aux courriels des utilisateurs et suivre leurs demandes d'assistance à l'aide d'un outil de gestion de soutien. Ils participeront également à l'amélioration de la base de connaissances en fonction des problèmes rencontrés. Plusieurs postes sont à combler.

Vos responsabilités

- Répondre à toutes les requêtes adressées par les usagers, les inscrire dans l'outil de prise d'appels, analyser, documenter et résoudre les requêtes à l'entière satisfaction des usagers
- Assurer un suivi serré avec les usagers
- Assurer un diagnostic de base à distance des postes de travail, des applications et du réseau ainsi que fournir les services de soutien à tous les usagers
- Faire l'installation de base du matériel informatique et des logiciels en veillant à ce que les postes de travail et les périphériques soient fonctionnels et utilisés de manière optimale
- Documenter, analyser et continuellement améliorer les procédures et les moyens de résoudre les incidents
- Participer aux différents projets et jouer un rôle conseil auprès des utilisateurs
- Assurer le remplacement des membres du groupe lors d'absences
- Maintenir un haut niveau de satisfaction à la clientèle
- Communiquer différents éléments clés à son superviseur

Profil recherché

- Orientation vers le service à la clientèle (patience, empathie)

- Bonne capacité d'analyse et de résolution des problèmes
- Capacité à gérer le stress et à travailler sous la pression
- Rigueur et constance dans ses interventions
- Sens de l'initiative, autonomie et bon jugement
- Excellente communication en Français
- Gestion des priorités

Expérience

- Diplôme collégial (DEC ou AEC)
- Logiciels : Microsoft Outlook, Suite Office 2003-**2010**
- Environnement : Windows XP et **Windows 7**
- Périphériques

Condition de travail

- Salaire: à discuter
- Nombre d'heures : 35 heures par semaine
- Date prévue d'entrée en fonction : immédiatement