

# Technicien soutien aux utilisateurs

## Description du poste

Nous recherchons un technicien pour le soutien aux utilisateurs exceptionnel pour un emploi permanent basé à Repentigny.

Le titulaire du poste sera principalement responsable de la prise en charge des demandes de service pouvant être réglées en première instance, selon leur arrivée par téléphone ou par courriel. Il traite les requêtes qui relèvent de sa compétence et est responsable du suivi et du contrôle de la qualité des interventions. Il répertorie les demandes de services dans l'outil de gestion de billets de soutien, les catégorise et devra soulever les urgences pouvant être transmises au STI par l'un ou l'autre des moyens de communication disponibles.

## Responsabilités

- Responsable d'offrir une assistance technique à tous les clients éprouvant des difficultés par téléphone ou électroniquement
- Assure un haut niveau de satisfaction client
- Répertorie les demandes de services dans l'outil de gestion de billets de soutien
- Responsable du suivi et du contrôle de la qualité des interventions
- Émuler ou reproduire les problèmes techniques éprouvés par les utilisateurs
- Fournir des conseils et de la formation aux utilisateurs en réponse aux difficultés éprouvées
- Effectuer toute autre tâche qui lui sera assignée.

## Exigences et conditions de travail

- Niveau d'études : DEP
- Expérience reliée à l'emploi : Finissant

- Essentielle - connaissance systèmes Windows 7,8 et 10
- Essentielle - Connaissance Suites Office 2007, 2010, 2013
- Diagnostic de problèmes et compétences créatives en résolution de problèmes
- Compétences organisationnelles solides pour faire face à de multiples tâches à l'intérieur des délais fixés
- Possibilité de travailler et de prospérer dans un environnement rapide
- Apprendre rapidement et maîtriser diverses technologies.
- Autonomie et sens des responsabilités
- Planification et organisation du travail
- Sens de l'initiative et habileté en résolution de problèmes
- Esprit d'équipe
- Souci du détail
- Bonne capacité d'adaptation et ouverture d'esprit

Langues parlées : Bilinguisme (français et anglais)

Salaire offert : à discuter

Nombre d'heures par semaine : 35,00

Statut d'emploi :

Permanent ( 3 mois de probation )

Temps plein

Jour