

# WOLSELEY

Canada

<b>INTITULÉ DU POSTE :</b>	Support Informatique – Niveau 1
<b>UNITÉ D’AFFAIRES :</b>	Wolseley Canada
<b>DATE DE LA DERNIÈRE RÉVISION :</b>	Novembre 2017

## **RÔLE DU POSTE**

Le rôle consiste à assurer le fonctionnement adéquat des ordinateurs afin que les utilisateurs puissent accomplir leurs tâches. Ceci inclut : réception, priorisation, documentation et résolution active des requêtes des utilisateurs. La résolution des problèmes peut impliquer l'utilisation d'outils de diagnostics et de suivi des requêtes, de même que nécessiter que l'individu offre une assistance à distance par téléphone et en personne au niveau de l'ordinateur de bureau.

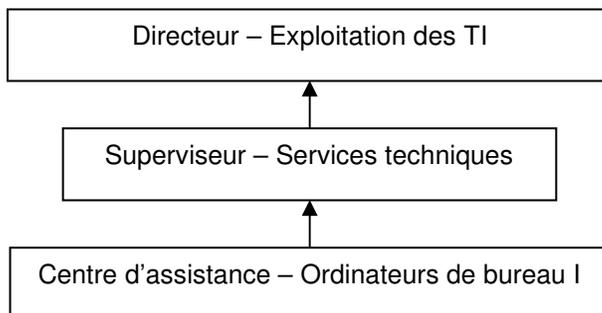
## **PRINCIPALES RESPONSABILITÉS**

- Responsable du soutien aux utilisateurs en résolvant les problèmes de matériel informatique et de logiciels au téléphone, par courriel et sur place si nécessaire.
- Configuration et installation des ordinateurs de bureau/portables conformément aux normes des TI de Wolseley.
- Analyse et soutien aux logiciels incluant IBM Client Access, Microsoft Office (incluant MS Outlook), Internet Explorer et tous les logiciels commerciaux de l'entreprise.
- Au besoin, fournir des recommandations en matière de matériel informatique, logiciels et réseaux aux utilisateurs.
- Répondre aux questions des utilisateurs et leur fournir une rétroaction appropriée.
- Dépannage et documentation à fond avant de référer les problèmes.
- Gestion des problèmes et s'assurer qu'ils soient résolus ponctuellement.
- Dépannage en cas de problème d'équipement de communication, incluant le réseau, routeur et systèmes de commutation et téléphonique.
- Création, maintenance des comptes d'utilisateurs ainsi que les droits et mots de passe de sécurité.
- Configuration / déploiement des imprimantes et configuration des postes de travail.
- Autres tâches et projets tels qu'assignés.
- Enregistrement des appels dans le système de tickets et recherche/soumission de la documentation de référence à ce sujet.

### **PORTÉE DU POSTE**

Fournir un soutien technique pour tout le matériel informatique et les logiciels des ordinateurs de bureau, portables et téléphones intelligents.

### **HIÉRARCHIE**



### **CONNAISSANCES REQUISES**

- Bilinguisme en anglais et en français
- Connaissance des ordinateurs, portables, imprimantes et équipement de réseautage.
- Expertise en systèmes d'exploitation Microsoft Windows et Office Suite.
- Compétence technique en systèmes standards de bureau tels que Microsoft Office Suite.
- Doit être familier avec l'utilisation des outils de soutien standards des TI.
- Expérience en administration d'Active Directory.
- Expérience en technologies de réseau et protocoles.
- Capacité exceptionnelle à identifier les problèmes, à dépanner et à les résoudre.
- Robustes compétences analytiques et de résolution de problèmes.
- Excellentes compétences en relations interpersonnelles avec succès démontré au sein d'une équipe.
- Excellentes compétences en communication, tant verbale qu'écrite.
- Initiative démontrée et capacité de travailler au sein dans un environnement collaboratif.
- Hautement organisé en priorisation du travail et fonctionnement multitâche.

### **RELATIONS À L'EXTERNE**

- Fournisseurs de logiciels/matériel informatique;
- Personnel de soutien technique.

### **RELATIONS À L'INTERNE**

- Superviseurs départementaux.
- Utilisateurs du réseau.
- Au besoin, tous les autres employés.

**RÉSOLUTION DES PROBLÈMES / IDENTIFICATION DES OPPORTUNITÉS**

- Dépannage et résolution de problèmes pratiques en tenant compte d'une variété de variables concrètes dans des situations où seule une normalisation limitée existe.

**RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE PRISE DE DÉCISIONS**

- Relève du superviseur et du directeur.