

Vous voulez travailler pour un centre de service et non un centre d'appel! Supporter des usagers interne et non externe. Avoir des appels variés de niv1 à niv3; de reconfigurer un mot de passe à naviguer dans Active Directory et plus encore ! Voilà ce que vous propose notre client, une entreprise pancanadienne et leader dans son domaine !

Relevant du chef d'équipe, le rôle vise à offrir un service clientèle et technique à une compagnie possédant plusieurs divisions. La personne s'occupera de la résolution des billets pouvant provenir de cause multiple et de différents niveaux et devra consolider les billets de A à Z.

Responsabilités :

- Effectue le support technique en répondant aux demandes des usagers en matière de bris, défauts et problèmes de configuration des ordinateurs personnels, des logiciels / applications qui y sont installés et des imprimantes.
- Analyser les problèmes des usagers, fournir des solutions appropriées et documenter les étapes de résolution de problèmes dans le système de billetterie (Service desk)
- Documenter les procédures d'installation, de maintenance et les solutions aux problèmes.
- Gérer les appels et billets de services auprès de nos fournisseurs.
- Prendre en charge les problèmes, formuler des recommandations en matière d'installation, solutions, maintenance et de support
- Toute autres tâches connexes à l'emploi.

Exigences :

- AEC ou DEC.
- Expérience en service à la clientèle
- 6 mois à 1 an d'expérience dans un poste similaire.
- Expérience avec les outils de billetterie pour le support informatique
- Expérience et connaissance de l'environnement Windows
- Expérience et notions de gestion Active Directory (Domaine, TCP/IP LAN et WAN, Group Policies, Users & Computers, permissions)
- Connaissance des outils de support à distance
- Bilinguisme essentiel

*Salaire concurrentiel, avantages sociaux payé en majorité par l'employeur, possibilité de grandir et de prendre part à différent projet TI.