ANALYSTE, SOUTIEN CLIENTÈLE

SOMMAIRE DU POSTE & RESPONSABILITÉS:

L'équipe Services partagés TI de la Société immobilière du Canada (SIC) est actuellement à la recherche d'un **analyste, soutien clientèle** pour se joindre à son équipe située sur le site du Vieux-Port, un vaste site récréotouristique et culturel. À travers la mise en valeur du site du Vieux-Port et du Centre des sciences de Montréal, la Société participe activement au développement de la métropole. Un lieu dynamique et diversifié vous attend!

L'**Analyste, soutien clientèle** sera responsable de fournir la première réponse rapidement aux alertes de systèmes, aux utilisateurs et aux clients de tous les services des technologies de l'information. Votre rôle sera d'assurer le bon fonctionnement des équipements et des logiciels afin que les utilisateurs puissent accomplir leur travail. Cette fonction exige d'être sur appel 24/7 en rotation aux 2 semaines avec prime de disponibilité et des déplacements occasionnels peuvent être nécessaires pour résoudre les problèmes au besoin. Basé à Montréal, ce poste sera appelé à répondre aux utilisateurs de la **Société du Vieux-Port de Montréal et de la Société Immobilière du Canada**.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Fournir un soutien à la clientèle (utilisateurs, fournisseurs, collègues) de premier niveau, effectuer la gestion et le suivi des demandes de service l'analyse et la résolution des problèmes des technologies de l'information signalés, réinitialisation des mots de passe, questions relatives aux logiciels, problèmes liés aux ordinateurs, photocopieurs, caméras, audio-conférence, connectivité Internet, sécurité, cyberattaques, WIFI, téléphonie IP etc.);
- Fournir un soutien individuel par divers moyens aux utilisateurs et résoudre leurs problèmes par ordre de priorité;
- Effectuer des installations des dépannages, des mises à niveau, de l'entretien et des réparations du matériel, des logiciels et des périphériques mobiles des utilisateurs (ordinateurs, imprimantes, téléphones intelligents, tablettes, téléphones de bureau IP et d'autre matériel des technologies de l'information);
- Fournir un soutien de premier niveau pour la prévention des menaces et des cyberattaques : antivirus, antipourriel, logiciels malveillants et attaques;
- Sauvegarder quotidiennement les données;
- Déployer, entretenir et soutenir les systèmes et le matériel des points de vente (la billetterie, la vente au détail, la restauration, le stationnement, IMAX et autres), ainsi que les ventes en ligne associées et les configurations du contenu Web;
- Résoudre les problèmes mineurs de connectivité des réseaux;
- Gérer (ajout, modification, suppression) les comptes réseau des utilisateurs, les comptes de messagerie, les comptes d'appareils mobiles, l'accès aux systèmes et la sécurité associée pour tous les changements associés aux employés;
- Faire appel à des vendeurs/fournisseurs de services tiers pour mettre à niveau les équipements des technologies de l'information couverts par des accords d'entretien;
- Fournir différentes formes de soutien aux utilisateurs, y compris l'installation et la configuration des ordinateurs de bureau, des ordinateurs portables, des systèmes d'exploitation et des logiciels de productivité de bureau;
- À l'aide d'outils automatisés, entretenir et soutenir la gestion des correctifs, la distribution de logiciels, le déploiement de systèmes d'exploitation, la protection de l'accès au réseau et les mises à jour de l'inventaire du matériel et des logiciels;
- Effectuer des maintenances ou des réparations en évaluant les tendances de façon proactive.

EXPÉRIENCES & CONNAISSANCES RECHERCHÉES:

- Formation collégiale ou universitaire pertinente en technologies de l'information ou en ou expérience équivalente;
- Minimum 3 ans d'expérience de travail pour un poste en service des technologies de l'information, notamment pour le service à la clientèle;
- Certification ITIL (atout);
- Compréhension approfondie de l'informatique à domicile, de la gestion des appareils mobiles, des points de vente, des imprimantes et des composants logiciels, une compétence essentielle;
- Compréhension générale des environnements reliés par réseau, entre autres, les tableaux de répartition, les commutateurs, les routeurs, le stockage de tableaux, le Wi-Fi et d'autres équipements de systèmes de transmission par réseau;
- Maîtrise d'Active Directory, de la suite Microsoft Office, d'Adobe Acrobat/Sign et des systèmes d'exploitation Windows;
- Connaissance pratique de l'administration des solutions VMWare, MS-Exchange, Check Point et Microsoft System Center Configuration Manager;
- Certifications Microsoft appropriées obtenues ou en cours d'obtention;
- Bilinguisme : connaissance du français avancé et de l'anglais intermédiaire.

APTITUDES RECHERCHÉES:

- Responsabilisation
- Leadership
- Excellence du service
- Réflexion stratégique
- Travail d'équipe
- Souci du détail
- Compétences fonctionnelles/techniques

CONDITIONS DE TRAVAIL PARTICULIÈRES

- Type d'emploi : permanent, à temps plein de jour (37.5 hrs / semaine);
- Cette fonction exige d'être sur appel 24/7 en rotation aux 2 semaines (prime de disponibilité) - Travail de soir et de fin de semaine;
- Déplacements occasionnels;
- Environnement de travail dynamique;
- Heures flexibles;
- Salaire compétitif;
- 3 semaines de vacances;
- Congés mobiles (5 jours);
- Gamme complète d'avantages sociaux;
- REER collectif 3.75% du salaire annuel;
- Ordinateur fourni;
- Stationnement gratuit (avantage imposable).

*La Société adhère à un **programme d'équité en matière d'emploi** et invite les femmes, les membres des minorités visibles, les autochtones et les personnes handicapées à soumettre leur candidature.*

Nous remercions toutes les personnes qui poseront leur candidature, mais nous ne communiquerons qu'avec celles sélectionnées.

L'emploi du genre masculin a pour but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.

Envoyez votre cv à emploi@vieuxportdemontreal.com

CLIENT SUPPORT ANALYST

JOB SUMMARY & RESPONSIBILITIES:

Canada Lands Company's (CLC) IT Shared Services team is currently seeking an, **Client Support Analyst** to join our team located at the Old Port site, a vast recreational and cultural site. Through the development of the Old Port site and the Montréal Science Centre, the Corporation actively participates in the development of the city. A dynamic and diversified place awaits you!

The Client Support Analyst will be responsible for providing a rapid first response to system alerts, users and customers of all type of IT services. Your role will be to ensure the proper functioning of equipment and software so that users can perform their jobs. This role requires being on call 24/7 on a bi-weekly rotation with availability bonus and occasional travel may be required to resolve issues as needed. Based in Montreal, this position will be called upon to respond to users from **the Old Port of Montreal Corporation** and the **Canada Lands Company**.

MAIN RESPONSIBILITIES

- Provide first level customer support (users, vendors, colleagues), manage and follow up on service requests, analyze and resolve reported computer problems, password resets, software issues, problems with computers, copiers, cameras, audio conferencing, internet connectivity, security, cyber-attacks, WIFI, IP telephony etc.);
- Provide one-on-one support through various means to users and resolve their issues in order of priority;
- Perform installations, troubleshooting, upgrades, maintenance and repairs to users' hardware, software and mobile devices (computers, printers, smartphones, tablets, IP desk phones and other computer equipment);
- Provide first level threat and cyber-attack prevention support: antivirus, anti-spam, malware and attacks;
- Backup data on a daily basis;
- Deploy, maintain and support point-of-sale systems and hardware (ticketing, retail, food and beverage, parking, IMAX and others), and associated online sales and web content configurations;
- Resolve minor network connectivity issues;
- Manage (add, modify, delete) user network accounts, email accounts, mobile device accounts, system access and associated security for all associated employee changes;
- Utilize third party vendors/service providers to upgrade IT equipment covered by maintenance agreements;
- Provide various forms of user support including installation and configuration of desktop computers, laptops, operating systems and office productivity software;
- Using automated tools, maintain and support patch management, software distribution, operating system deployment, network access protection, and hardware and software inventory updates;
- Perform maintenance or repairs by proactively assessing trends.

EXPERIENCES & KNOWLEDGE REQUIRED:

- Relevant college diploma or university degree in Information Technology, Computer Science, Computer Engineering is required, or equivalent experience;

- Minimum 3 years' experience in an IT role, including experience with customer service;
- ITIL Foundations Certification (asset);
- Thorough understanding of personal computing, mobile device management, point-of-sale, printers and the software components for each, is essential;
- General understanding of networked environments including patch panels, switches, routers, storage arrays, WiFi and other network communications equipment;
- Proficiency with the use of Active Directory, Microsoft Office Suite, Adobe Acrobat/Sign and Windows Operating Systems is required;
- Hands-on knowledge of the administration of VMWare, MS-Exchange, Checkpoint and Microsoft System Center Configuration Manager solutions;
- Appropriate Microsoft certifications obtained or in progress;
- Bilingualism: advanced French and intermediate English.

SKILLS:

- Accountability
- Leadership
- Service Excellence
- Strategic Thinking
- Teamwork
- Attention to detail
- Functional/technical skills

SPECIFIC WORKING CONDITIONS

- Job type: permanent, full time day shift (37.5 hrs / week);
- This position requires being on call 24/7 in rotation every 2 weeks (availability bonus) - Evening and weekend;
- Occasional travel;
- Dynamic work environment;
- Flexible hours;
- Competitive salary;
- 3 weeks vacation;
- Floating holidays (5 days);
- Full range of benefits;
- Group RRSP 3.75% of annual salary;
- Computer provided;
- Free parking (taxable benefit).

*The Company adheres to an **employment equity program** and invites women, visible minorities, Aboriginal people and people with disabilities to apply.*

We thank all applicants, but only those selected will be contacted.

The use of the masculine gender is intended to lighten the text and make it easier to read.

Please send your resume at job@oldportofmontreal.com