

*** English below ***

SPÉCIALISTE DU SOUTIEN TECHNIQUE BILINGUE – TORONTO OU MONTRÉAL

Le spécialiste du soutien technique jouera un rôle crucial dans la fourniture d'une assistance technique de premier niveau à nos clients. Vous utiliserez Ninja One comme principale solution de gestion des services informatiques pour gérer efficacement les incidents, les demandes de service et d'autres tâches liées à l'informatique. En outre, vous travaillerez avec une gamme variée de technologies, y compris les appareils Windows et Apple Mac, Microsoft 365 et diverses autres applications logicielles.

Responsabilités:

- Fournir une assistance technique Niveau 1 – Niveau 2 de premier et de deuxième niveau aux clients par téléphone et par courrier électronique.
- Contrôler et répondre rapidement et efficacement aux demandes reçues par l'intermédiaire du système de billetterie.
- Enregistrer, suivre et documenter toutes les actions entreprises pour compléter un billet de service.
- Identifier et transmettre les problèmes complexes à l'équipe ou au niveau de support approprié.
- Appliquer des outils de diagnostic pour faciliter le dépannage.
- Utiliser des bases de connaissances, des recherches sur Google, des discussions avec des collègues et d'autres ressources pour faciliter la résolution des problèmes
- Installer, configurer et entretenir les applications logicielles, les systèmes d'exploitation, les postes de travail des clients, les équipements audio/vidéo et les appareils mobiles.
- Effectuer toutes les tâches informatiques requises pour l'intégration et la désintégration du personnel.
- Effectuer la maintenance préventive, y compris la vérification et le nettoyage des postes de travail, des imprimantes et des périphériques.
- Tenir un inventaire de tous les équipements, logiciels et licences de logiciels à l'aide d'un logiciel de suivi d'inventaire.
- Évaluer les résolutions documentées et analyser les tendances pour trouver des moyens de résoudre ou de prévenir les problèmes futurs.
- Participer à l'élaboration et à la mise à jour des politiques, des procédures et des articles fondés sur les connaissances du service d'assistance informatique.
- Autres tâches confiées par le directeur des technologies de l'information.
- Travail de base sur appel le week-end pour les urgences et selon un calendrier de rotation.

Qualifications:

- Excellentes compétences en matière de communication en français et en anglais.
- 5+ years of Desktop Support experience
- Plus de 5 ans d'expérience dans le domaine de l'assistance bureautique
- Capacité à fournir une assistance occasionnelle sur place (environ une fois par mois).
- Solides compétences techniques dans les systèmes d'exploitation Microsoft et les produits de la suite Office.

- Solides compétences techniques en matière de systèmes, de réseaux et d'infrastructures informatiques, tant pour Windows que pour MacOS, avec une expertise en matière de dépannage et de résolution de problèmes.
- Solides compétences en matière d'analyse et de résolution de problèmes, avec la capacité d'aborder les défis de manière méthodique et stratégique.
- Excellentes compétences en matière de relations interpersonnelles et de communication, avec la capacité de collaborer efficacement avec les membres de l'équipe et les parties prenantes à tous les niveaux.
- Motivé et désireux d'apprendre, avec un engagement fort en faveur du développement personnel et professionnel.

À quoi ressemble la réussite après 3 mois :

- Démonstre une compréhension approfondie des outils de l'entreprise, des processus et des besoins des clients, et s'intègre facilement dans les opérations quotidiennes.
- Gère de façon autonome les tickets d'assistance bureautique de niveau 1 avec un minimum de supervision, garantissant une résolution rapide et efficace des problèmes des utilisateurs.
- Assure une visibilité constante auprès de l'équipe en ajoutant des notes privées aux tickets, en communiquant ouvertement sur l'avancement et en escaladant les problèmes de manière appropriée.
- Surveille régulièrement la file des tickets de support et signale de manière proactive les demandes prioritaires ou les préoccupations de charge de travail à ses collègues, favorisant un environnement d'équipe collaboratif.
- Établit des relations solides avec les parties prenantes internes et les utilisateurs finaux, en faisant preuve de professionnalisme et d'empathie lors de toutes ses interactions.
- Accepte les retours et s'adapte rapidement aux nouveaux défis, en faisant preuve d'initiative pour élargir ses compétences et connaissances techniques.
- Maintient une documentation précise et applique les meilleures pratiques établies pour la prestation de services informatiques et le support client.
- Fait preuve de fiabilité en respectant systématiquement les délais et en répondant rapidement aux demandes de support, qu'elles soient ordinaires ou urgentes.

Conditions de travail :

- Il s'agit d'un poste à temps plein en télétravail où l'employé est censé travailler depuis son domicile avec une connexion Internet sécurisée.
- L'employé doit avoir accès à une connexion Internet haut débit et à un téléphone.
- Tout l'équipement lié au travail, tel qu'un ordinateur, des écrans, un clavier/souris, un système VOIP, etc., sera entièrement fourni à l'employé par l'employeur.
- Participation au travail en astreinte pour le support d'urgence en soirée et le week-end, selon un calendrier de rotation, actuellement tous les quatre semaines.
- Trois semaines de congés payés
- Un forfait santé et bien-être est proposé, avec 50 % du coût pris en charge par l'employeur.
- Les horaires de bureau sont de 8h00 à 17h00 (heure de l'Est).

Si vous êtes disponible et intéressé par ce poste, veuillez envoyer votre CV et lettre de motivation à Imdavidovic@resitek.com.

BILINGUAL DESKTOP SUPPORT SPECIALIST – TORONTO OR MONTREAL

The Desktop Support Specialist will play a crucial role in providing first-level technical support to our clients. You will utilize Ninja One as the primary IT Service Management Solution to efficiently manage incidents, service requests, and other IT-related tasks. Additionally, you will work with a diverse range of technologies including Windows and Apple Mac devices, Microsoft 365, and various other software applications.

Responsibilities:

- Provide Level 1 (L1) / Level 2 (L2) technical support to clients via phone and email.
- Monitor and respond quickly and effectively to requests received through the IT Service Desk ticket system.
- Record, track, and document all actions taken to complete a service desk ticket.
- Identify and escalate complex issues to the appropriate team or level of support.
- Apply diagnostic utilities to aid in troubleshooting.
- Utilize knowledge bases, Google searches, discussion with colleagues, and other resources to aid in problem resolution.
- Install, configure, and maintain software applications, operating systems, client workstations, audio/video equipment and mobile devices.
- Complete all required IT tasks for staff onboarding and offboarding.
- Perform preventative maintenance, including checking and cleaning of workstations, printers, and peripherals.
- Maintain an inventory of all equipment, software and software licenses using inventory tracking software.
- Evaluate documented resolutions and analyze trends for ways to solve or prevent future problems.
- Participate in the development and maintenance of IT service desk policies, procedures, and knowledge-based articles.
- Provide occasional on-site support (approximately once a month).
- Other duties as assigned by the Director of Information Technology.

Qualifications:

- Excellent communication skills in English and French
- 5+ years of Desktop Support experience
- Demonstrated history of providing exceptional customer service.
- Strong technical proficiency in Microsoft Operating Systems and Office Suite products.
- Strong technical proficiency in IT systems, networks, and infrastructure, for both Windows and MacOS, with expertise in troubleshooting and problem-solving.
- Strong analytical and problem-solving skills, with the ability to approach challenges methodically and strategically.
- Excellent interpersonal and communication skills, with the capability to collaborate effectively with team members and stakeholders at all levels.
- Self-motivated and eager to learn, with a strong commitment to personal and professional growth.

What Success Looks Like After 3 Months:

- Demonstrates a thorough understanding of company tools, processes, and client needs, integrating smoothly into daily operations.
- Independently manages L1 desktop support tickets with minimal supervision, ensuring prompt and effective resolution of user issues.
- Consistently provides clear visibility to the team by adding private notes to support tickets, openly communicating status, and escalating issues appropriately.
- Regularly monitors the support ticket queue and proactively flags high-priority requests or workload concerns to colleagues, fostering a collaborative team environment.
- Builds strong working relationships with internal stakeholders and end-users, demonstrating professionalism and empathy in all interactions.
- Embraces feedback and adapts quickly to new challenges, showing initiative in expanding technical skills and knowledge.
- Maintains accurate documentation and follows established best practices for IT service delivery and client support.
- Demonstrates reliability by consistently meeting deadlines and responding promptly to both routine and urgent support requests.

Working Conditions:

- This is a full-time remote position where the Employee is expected to be working out of their home with secured internet connectivity.
- The Employee is expected to have access to high-speed internet and phone.
- All work-related equipment, such as a PC, monitors, keyboard/mouse, VOIP, etc. will be fully provided to the Employee by the Employer.
- Participate in on-call work for emergency support on evenings and weekends, following a rotation schedule, currently occurring every four weeks.
- 3 weeks' vacation
- Health and wellness package offered with 50% of the cost covered by the Employer.
- Office hours are 8:00am to 5:00pm EST.

If you're available and interested in this role, please send your CV and cover letter to Imdavidovic@resitek.com.