RESITEK

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.
- 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 :

- Démontre 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 lmdavidovic@resitek.com.