



Titre : Technicien support informatique, Télébec

Bell est une entreprise authentiquement canadienne avec plus de 137 ans de succès. Nous nous démarquons par la passion des membres de notre équipe et leur confiance dans le vaste potentiel de l'entreprise.

Pour que Bell continue d'être reconnue comme la première entreprise de communications du Canada, nous sommes déterminés à trouver et à développer les leaders de la prochaine génération. Cela signifie que nous devons offrir d'excellentes possibilités de carrière et de perfectionnement à nos employés.

Si vous êtes une personne passionnée et motivée et que vous êtes à la recherche d'un emploi digne d'intérêt, de nouveaux défis et d'occasions d'apprentissage continues, vous êtes le candidat qu'il nous faut.

Assure la planification, la conception, la construction et l'exploitation des réseaux de Bell de plusieurs milliards de dollars, y compris l'expansion continue de nos réseaux de fibre optique, HSPA+ et LTE – le réseau sans fil le plus vaste et le plus rapide au Canada.

Le service que nous fournissons constitue le fondement de l'avantage concurrentiel de Bell et une étape critique dans la réalisation de l'objectif de l'entreprise : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.

Sommaire du poste

La principale responsabilité du technicien(ne) support technique consiste à donner tout le support nécessaire à la résolution des problèmes techniques et ceci tant pour les usagers internes qu'externes. Il (elle) agit à titre de premier soutien aux clients affaires et s'assure d'offrir un support privilégié au service à la clientèle.

Responsabilités :

- Agit à titre de support 1e ligne en bureautique/informatique et internet auprès de la clientèle interne et externe en procédant à l'analyse complète de toutes problématiques soulevées par le client
- Règle immédiatement tout problème technique ou autre pouvant être résolu à distance
- Traite avec exactitude dans les systèmes de base de données toutes les informations reçues lors des appels ou des demandes aux traitements des appels clients et s'assure de la coordination pour l'exécution dans les délais requis
- Réparti les appels non résolus ou nécessitant une intervention directe d'un technicien de 2e ligne selon l'échelle de priorité
- Assure un suivi quotidien des appels de service
- Procède à la fermeture des appels lorsque le problème du client est réglé
- Favorise les principes du service personnalisé dans tous les contacts avec les clients
- Complète divers rapports et suivis de gestion des appels, de respect des rendez-vous et formule des recommandations si requis
- Maintien à jour ses compétences techniques
- Participer à l'amélioration et/ou la simplification des processus de travail
- S'assure de maintenir un environnement de travail propre et sécuritaire
- Effectuer toutes autres tâches connexes



Exigences minimales:

- DEC en informatique ou l'équivalent
- Certification A+, un atout
- Certification Network+, un atout
- Connaissances des réseaux LAN/WAN
- Connaissance des environnements Citrix, VMWare, Microsoft, Linux
- Maîtrise des logiciels informatiques courants (Suite Office, Lotus Notes, comptabilité)
- Bonne connaissance des équipements d'interconnexion et des serveurs
- Bonne connaissances des produits HP/Dell/Cisco
- Connaissance des logiciels Remedy/ITSM, un atout

Compétences/comportements :

- Aptitude à transiger avec un client
- Capacité à réagir rapidement
- Esprit d'analyse et de recherche
- Aptitude à communiquer et résoudre les problèmes
- Esprit d'équipe élevé

Le bilinguisme est un atout (français et anglais)

Renseignements supplémentaires :

Type de poste : Employé syndiqué

Lieu de travail: Canada : Québec : Val-d'Or

Date limite pour postuler: 2018-02-27

Lien afin de postuler :

<https://career5.successfactors.eu/sfcareer/jobreqcareer?jobId=185088&company=Bell&username=>