

Voici une opportunité d'emploi pour vous ou pour une personne de votre entourage...

Notre client recherche un **Technicien Support niveau 2** d'expérience.  
il s'agit d'une entreprise canadienne qui offre des services dans le domaine de la gestion et de l'exploitation des infrastructures TI. Ils gèrent depuis plus de 10 ans un parc composé de plusieurs milliers de postes de travail et de quelques centaines de serveurs repartis chez différents clients au Canada.

#### **Résumé:**

Le Technicien assure le service aux utilisateurs via le téléphone, courriel et ou certaines applications de télétravail, tout en suivant les directives et procédures établies. Il fait preuve d'un sens aigu du service à la clientèle, de compétences et de rapidité. Il Utilise diverses techniques de dépannage et de résolution de problèmes, redirige le cas échéant les billets d'incident vers les équipes de support 3e niveau. Conformément aux niveaux de service établis, il propose des réponses en fonction de la priorité affectée au billet. Il poursuit la résolution des problèmes avec l'utilisateur jusqu'à la solution et suit les processus de gestion des TI en place (pratiques ITIL). Il consulte les bases de connaissances des solutions pour optimiser le processus de résolution des problèmes. Il effectue des recherches, résout les problèmes et répond aux questions reçues par téléphone et par courriel, et rappelle le client rapidement conformément aux normes établies. Il assure le suivi des appels et procède à la saisie de données dans la base de connaissances de solutions. Il doit également surveiller les incidents de manière proactive, en utilisant les outils dédiés au soutien client et à la surveillance des incidents. Et finalement il participe à des projets d'équipe afin d'améliorer la qualité du centre de service TI et des services afférents.

#### **EXIGENCES DU POSTE :**

- Diplôme d'études collégiales en informatique
- Posséder de 3 à 5 années d'expériences avec les produits Microsoft suivants :
  - Windows Server 2003-2008,
  - Active directory,
  - MS Exchange 2003/2010,
  - Windows XP/ 7
  - Suite Office 2003-2010,
- Bonne connaissance des outils prise de copies (Backups) tel qu'Acronis
- Excellentes compétences en matière d'organisation et de résolution de problèmes
- Solides compétences en communication orale/écrite commerciale/technique en français/anglais
- Facilité à travailler en équipe
- Esprit d'analyse, de synthèse, de leadership
- Capable de travailler avec un minimum de supervision

Le mandat contractuel est pour débiter dès que possible et sera d'une durée de 6 mois min. avec possibilité de prolongation.

Si vous êtes intéressé et croyez correspondre au profil recherché, faites-moi parvenir votre CV à jour dès que possible. Du au nombre souvent élevé de candidatures reçues, ***seuls les candidats sélectionnés pour le poste seront contactés.*** Toutes les candidatures reçues seront conservées pour de futurs postes.

Bonne chance aux postulants!  
et...Merci de passer le mot

#### **Ronald Barbeau**

Courtech Recrutement et services conseils  
450.694.2926 | ronald.barbeau@courtech.ca|

| Twitter : @RonLeRecruteur  
| <http://www.facebook.com/RonLeRecruteur>  
| <http://ca.linkedin.com/in/ronaldbarbeau>