

Intact Corporation

LE RÔLE:

- Agir à titre de premier intervenant, par voie téléphonique ou par clavardage, auprès de la communauté des utilisateurs (courtiers / employés) en ce qui a trait à tous les problèmes et toutes les questions reliées aux systèmes informatiques.
- Répondre aux appels téléphoniques, aux courriels des utilisateurs, aux demandes de clavardage (courtiers / employés), sur différentes plages horaires, pour résoudre ou rediriger les problèmes ou les questions aux intervenants appropriés, afin d'assurer une utilisation optimale des systèmes informatiques.
- Enregistrer toutes les requêtes dans le but de documenter les étapes menant à la résolution d'incidents.
- Assurer l'affectation des ressources techniques appropriées afin de répondre spécifiquement à diverses situations en suivant les barèmes d'escalation existants.
- Assurer la gestion et l'intégrité de l'identité des utilisateurs (Courrier, LAN, Système centralisé) en suivant les procédures en place afin de sécuriser l'utilisation des systèmes informatiques.
- Aviser la communauté d'utilisateurs (courtiers / employés) de la disponibilité des systèmes par l'émission de courriels et / ou par message d'accueil du système téléphonique.
- Participer à l'élaboration de la documentation destinée aux utilisateurs conjointement avec les différents services de support de l'entreprise.

Vos compétences

- DEC/DEP dans le domaine informatique
- Bilinguisme essentiel
- Connaissance poussée des environnements PC et système centralisé
- Connaissance de Windows, MS Office, Lotus Notes, LAN/WAN
- Expérience en service à la clientèle d'au moins 2 ans
- Être orienté vers le client
- Excellentes habiletés de communication écrites et parlées
- Bonne rapidité de vitesse de frappe au clavier
- Esprit d'équipe
- Analyse et synthèse
- Être orienté vers l'action

Si vous êtes intéressés, svp m'envoyer votre CV au courriel suivant:

[MJamous@serti.com](mailto: MJamous@serti.com)