

DESCRIPTION DE POSTE

Titre du poste	Technicien informatique niveau 1
Supérieur immédiat	Département des TI

SOMMAIRE DU POSTE

Se rapportant au Directeur services TI, le technicien informatique doit s'assurer de répondre aux clients internes ou externes dans un délai raisonnable en offrant un service personnalisé et de qualité. L'administrateur réseaux et systèmes peut travailler au support technique ou en placement chez un client externe.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- Assurer le support de première ligne aux utilisateurs pour les différents systèmes en utilisation, soit par téléphone ou par courriel;
- Agir à titre de premier point de contact avec la clientèle et la diriger vers les bons intervenants;
- Assurer la gestion des tickets et en faire le suivi;
- Installer, configurer et maintenir à jour le matériel informatique, les équipements et les logiciels;
- Assister les administrateurs réseau et systèmes et participer aux diagnostics des différents problèmes rencontrés et proposer des solutions novatrices;
- Participer à l'organisation de la mise à jour des licences, logiciels et le renouvellement du parc informatique;
- Offre un soutien technique aux utilisateurs;
- Documenter vos actions et effectuer de la rédaction technique;
- Entrer quotidiennement son temps dans le système de gestion ;
- Amener à être sur appel (garde) selon les besoins de l'entreprise;

- Se maintenir à l'affût des nouvelles technologies ;
- Adhérer à la vision et aux valeurs de l'entreprise;
- Toutes autres tâches connexes;

COMPÉTENCES REQUISES

- DEC ou AEC en informatique ;
- Minimum de 1 à 3 années d'expérience dans un poste similaire;
- Expérience avec les systèmes et les technologies industrielle est un atout;
- Certifications Microsoft sont un atout;
- Maîtrise des technologies suivantes : Windows Server (toutes les versions), ActiveDirectory, Réseautique, Microsoft Exchange, Microsoft SQL, Hyper-V / VMware, Anti-virus d'entreprise (trend micro est un atout), Système de sauvegardes d'entreprises (BackupExec, Veeam, Altaro Etc), Pare-feu d'entreprise (SonicWALL, WatchGuard, Checkpoint et autres), Sharepoint, produits et technologies Cisco;
- Bonnes connaissances des produits suivants : Office 365, Microsoft CRM, Great Plains, Microsoft Teams et Azure;
- Connaissance des produits suivants est un atout : Citrix XenApp/XenDesktop/XenServer;
- Permis de conduire ;
- Bilinguisme (Français, Anglais) est essentiel;

PROFIL RECHERCHÉ

- Solide compétences interpersonnelles et être en mesure de gérer les insatisfactions;
- Excellentes aptitudes en communication orale et écrite;
- Solides compétences organisationnelles, analytiques et de gestion de temps;
- Capacité à travailler de façon indépendante et avoir le sens des priorités;
- Capacité à travailler sous pression et avoir la faculté de s'adapter dans un environnement en constante évolution;
- Esprit d'équipe, leadership, minutie et rigueur.

** L'utilisation du masculin dans ce document n'a pour unique but que d'alléger le texte.*
