

OFFRE D'EMPLOI

Poste : Conseiller technique

Zone géographique : Lévis, Région de Québec

Secteur d'emploi : Technologies de l'information et multimédia

Taux horaire/salaire potentiel : salaire concurrentiel et avantages sociaux

Description de l'entreprise :

Novo Technologies est une entreprise leader dans la conception de logiciels innovateurs, flexibles et adaptés, en matière d'indicateurs clés de performance et de conformité pour les centres contacts. Nos logiciels enrichissent l'expérience client et offrent la meilleure qualité dans l'industrie.

Depuis ses débuts en 1995, Novo Technologies connaît une forte croissance et a été récipiendaire de nombreux prix récompensant son ingénuité et son innovation. Offrant une technologie d'avant-garde et un service à la clientèle de qualité supérieure, ses solutions sont utilisées par des centaines d'entreprises des services financiers, de la santé et d'organismes gouvernementaux au Canada, États-Unis, Mexique, Brésil, Costa Rica, Colombie et Vietnam.

Description du poste :

Le conseiller technique fait partie d'une équipe dynamique et il est au cœur des activités de Novo Technologies. Doté d'une expertise multidisciplinaire en technologie de l'information et en téléphonie, il intervient auprès des clients pour intégrer les solutions Novo dans des environnements technologiques complexes et en assurer un fonctionnement efficace et fiable.

Sommaire des responsabilités – volet installation

- Configurer les ordinateurs à implanter chez les clients : système d'exploitation, cartes d'acquisition spécialisées, base de données, installation et configuration des logiciels Novo.
- Installer les solutions Novo chez la clientèle : installation, configuration et personnalisation des ordinateurs et logiciels dans l'environnement réseau du client, raccordements des cartes d'acquisitions, formation des clients utilisateurs et administrateurs des solutions Novo.
- Interagir avec le client et représenter fièrement Novo Technologies.
- Effectuer des vérifications quotidiennes des systèmes et détecter de façon proactive les problèmes durant la période de rodage ; recommander et implanter des solutions sur place ou à distance.
- Assurer le soutien technique auprès des clients.
- Effectuer toute autre tâche administrative reliée au travail.

Sommaire des responsabilités – volet *Help Desk* :

- En tant que membre de l'équipe du *Help Desk*, répondre aux demandes d'assistance de la clientèle ayant de l'équipement sous contrat de service ou garantie; enquêter sur les problèmes qui lui sont assignés et trouver des solutions en collaboration, au besoin, avec les développeurs et l'équipe d'assurance qualité; appliquer les correctifs nécessaires à distance ou en se déplaçant chez le client, si nécessaire.
- Effectuer un suivi régulier des billets de services ouverts et s'assurer que le client obtient un suivi de ses demandes.

- Appliquer la procédure d'escalade et acheminer les cas complexes vers l'unité appropriée avec l'information de diagnostic pertinente.
- Mettre à jour le système de suivi des billets de service (*CRM*) et documenter adéquatement les interventions.
- Participer à la réception et à l'envoi de matériel et au maintien de l'inventaire.
- Effectuer des travaux de maintenance préventive pour la clientèle.
- Effectuer toute autre tâche reliée au travail.

Compétences recherchées :

Formation

Essentielle : Diplôme ou attestation d'études collégiales (DEC ou AEC) en informatique ou certification d'une école technique – axée sur le soutien informatique ou la réseautique

Connaissances et expériences

Essentielle : Connaissances des outils bureautiques Microsoft
Bonne connaissance des systèmes d'exploitation Windows NT, XP, 2000 et 2003

Importante : Deux années d'expérience en informatique dans un environnement de service à la clientèle
Minimum d'une année d'expérience dans le montage et dépannage d'équipements informatiques
Connaissance du langage SQL et de la gestion de bases de données
Avoir déjà travaillé avec différents outils de connexion à distance (ex. : VPN, PCAnywhere)

Atout : Expérience en gestion de réseaux Microsoft, d'Active directory et en organisation de serveurs
Connaissances de base en téléphonie (conventionnelle ou VoIP)
Avoir déjà travaillé avec un outil CRM de suivi des demandes (Maximizer ou autre)

Compétences

Essentielle : Capacité à appliquer un raisonnement analytique au cours du processus de résolution des problèmes et capacité à réagir et à prendre des décisions éclairées dans le feu de l'action
Capacité à rédiger des notes, des rapports et de la documentation efficaces. Capacité à exprimer des idées complexes avec des mots simples
Capacité à établir de bonnes relations avec les clients et les collègues de travail; esprit d'équipe
Capacité à gérer efficacement le stress dans un contexte de priorités multiples
Autodidacte, capacité à apprendre seul. Sens de l'organisation, autonomie et débrouillardise

Autres exigences

Essentielle : Bonne connaissance de l'anglais parlé et écrit.
Disponibilité pour voyager chez différents clients (principalement au Canada)
Flexibilité, facilité d'adaptation et ouverture d'esprit
Possibilité d'avoir à effectuer des heures supplémentaires et d'être disponible après les heures de travail (téléavertisseur)

Si vous êtes intéressé à rejoindre notre équipe, veuillez envoyer votre curriculum vitae par courriel à : emplois@novo.ca

ou à l'adresse suivante :

Novo Technologies
49, rue Bel-Air # 202
Lévis (Québec)
Canada G6V 6K9

ou par télécopieur au numéro suivant : 418-833-6607