

RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI	<p>Sous la responsabilité du directeur des opérations, le préposé au support technique fournit un soutien aux utilisateurs du réseau en les informant quant au mode d'utilisation de ces équipements ainsi qu'en solutionnant les divers problèmes rencontrés en vue d'assurer le bon fonctionnement des équipements et leur utilisation optimale.</p>
PRINCIPAUX PARTENAIRES ET CONTACTS	<ul style="list-style-type: none"> • Clients • Conseiller au support technique NIV2 • Directeur des opérations • Superviseur technique • Technicien installateur • Administrateur réseau
PRINCIPAUX OUTILS DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Téléphone • Ordinateur • Périphériques de télécommunication • Outils de diagnostic à distance
RESPONSABILITÉS ET TÂCHES	
<p>Soutien technique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir et analyser les demandes de soutien technique • Créer un billet pour chaque contact client et s'assurer de bien le documenter • Effectuer un diagnostic du problème rencontré et en évaluer les conséquences • Solutionner les problèmes en accompagnant le client tout au long de la démarche • Référer, au besoin, les problèmes techniques à des personnes-ressources et s'assurer du suivi • Procéder aux échanges d'équipements défectueux au besoin • Appeler les clients nouvellement branchés afin de vérifier la qualité du service et répondre aux questions <p>Réaliser toutes autres tâches connexes nécessaires à l'actualisation de la mission et des mandats de la coopérative.</p>	
ATTITUDES ET COMPORTEMENTS (SAVOIR-ÊTRE)	
<p>Les savoir-être sont des éléments clés et font partie intégrante des responsabilités de chaque membre de l'équipe, et ce, afin de maintenir un milieu de travail sain et stimulant</p> <p>Autonomie : Être responsable et innovateur afin de relever efficacement les défis.</p> <p>Sentiment d'appartenance : Avoir la coopérative à cœur. Maintenir une image positive de celle-ci tant dans son discours que dans ses actions. Respecter les politiques et les procédures, et être proactif au niveau de l'amélioration continue de la coopérative.</p> <p>Collaboration : Toujours faire preuve de collaboration avec la direction générale, les membres de l'équipe, les partenaires externes et les membres du CA. Avoir une attitude positive et être ouvert d'esprit.</p>	

Service à la clientèle : Assurer de saines et respectueuses relations avec la clientèle et les partenaires techniques. Être dynamique et proactif face aux demandes de ceux-ci afin d'assurer leur satisfaction.

Adaptation et ouverture d'esprit : Démontrer une facilité à s'ajuster à l'horaire de travail et aux travaux en cours. Être ouvert aux nouvelles idées, aux changements et à l'apprentissage en continu. Habileté à travailler dans un milieu structuré, organisé et régi par des normes et standards en lien avec le secteur municipal.

Sens des responsabilités et rigueur : Faire preuve de jugement, assumer ses responsabilités et erreurs. Démontrer une capacité à prioriser les tâches. Faire preuve de détermination et de constance dans son travail.

Tolérance à l'ambiguïté : Savoir composer avec l'inconnu. Demeurer ouvert aux nombreuses possibilités et accepter les nouvelles idées. Être créatif et explorer les diverses options. Tout est à construire et nous n'avons pas toutes les réponses.

EXIGENCES

Formation et expérience

- Détenir un diplôme d'études secondaires complété
- Détenir un DEP en informatique, en réseautique ou en soutien technique (ou posséder des connaissances équivalentes)

Autres exigences

- Bilinguisme fonctionnel (être capable de tenir une conversation en anglais)

Compétences

- Excellentes aptitudes en résolution de problèmes
- Aptitude pour le service à la clientèle
- Patient et en contrôle de ses émotions
- Capacité à travailler en équipe
- Méthodique et rigoureux
- Capacité d'adaptation
- Polyvalent