

Pourquoi MicroAge

Partenaire d'affaires de confiance et leader du marché qui permet à ses clients de mieux réussir grâce à l'adoption des technologies de l'information. MicroAge fournit aux entreprises des services informatiques gérés et des technologies d'affaires, assurés par une équipe de professionnels passionnés qui s'efforcent d'anticiper les besoins évolutifs de nos clients. Nous sommes fiers de la qualité supérieure des services personnalisés que nous offrons et le privilège d'être considérés comme le « partenaire d'affaire en matière de technologie » pour plusieurs sociétés Fortune 100, petites et moyennes entreprises, organismes du secteur public et établissements d'enseignement au Canada.

Notre équipe est composée de professionnels talentueux et passionnés qui sont encouragés à penser de façon créative. L'environnement chez MicroAge est dynamique. Les membres de l'équipe sont appréciés pour leur participation et récompensés pour leur contribution. Notre engagement à l'amélioration continue est soutenu par des initiatives de développement de carrière qui incluent la formation et le coaching. Nous voulons vous aider à atteindre le meilleur de vous-même.

Le poste: Analyste – Centre de services

📍 Emplacement: Laval (QC)

Sous la direction du Gestionnaire, prestation des services gérés, l'analyste – centre de services est en charge de la surveillance, du support, du soutien à distance de nos clients en plus de participer aux services de déploiement et à la coordination des interventions techniques sur place en clientèle.

Responsabilités:

- 📍 Premier intervenant dans le cas d'incidents (environnement informatique de l'utilisateur, impression et connectivité) exigeant du soutien téléphonique ou du support à distance
- 📍 Effectuer des interventions techniques de niveau débutant à intermédiaire, analyser la source des problèmes ainsi que l'entretien de matériel, d'ordinateurs de bureau, de portables et d'imprimantes incluant la connectivité du réseau.
- 📍 Effectuer la configuration et le déploiement d'images sur tous les ordinateurs de bureau et portable
- 📍 Gérer les incidents qui exigent une escalade ou une intervention sur place
- 📍 Saisir les mises à jour directement dans le système de MicroAge à chaque intervention
- 📍 Servir d'intermédiaire efficace auprès des clients au cours des échanges et assurer le degré le plus élevé de satisfaction de la clientèle, en tout temps.
- 📍 Comprendre parfaitement le portfolio des technologies et services de MicroAge et s'assurer d'une compréhension approfondie et continue des activités du client afin de lui fournir un service de soutien exceptionnels
- 📍 Se tenir informé sur les nouvelles technologies, prendre part aux initiatives de formation parrainées par MicroAge, maintenir à jour les exigences de certification personnelles et obtenir les certifications des fabricants relatives à l'environnement professionnel
- 📍 Suivre les procédures et le processus d'escalade tel que définis par la direction



Le candidat idéal doit posséder:

- Diplôme d'études collégiales en informatique ou certification technique équivalente
- Être parfaitement bilingue (français et anglais), à l'écrit comme à l'oral
- Être ponctuel, analytique, posséder d'excellente compétences en communication et avoir le sens des affaires
- Avoir les compétences techniques suivantes avec au moins deux (2) années d'expérience pertinente :
 - Connaissances et expérience dans l'administration et le diagnostic de pannes de PC et imprimantes, y compris la connectivité réseau
 - Connaissances et expérience dans l'administration et le diagnostic de pannes des environnements Microsoft Windows 7,8,10, XP et Vista
 - Connaissances, compétences opérationnelles et diagnostic de pannes des applications courantes telles que Microsoft Office Suite 2003-2016, Outlook 2003-2016, Notes R8 et R9, Lync 2010-2013, Internet Explorer (toutes versions), Google Chrome (toutes versions), Firefox (toutes versions), iTunes, Adobe PDF Reader et Writer, Antivirus, Bit Defender, McAfee, Symantec, Trend Micro, WinZip, Active X, Java, etc.
 - Connaissances dans le diagnostic de pannes et la réparation d'ordinateurs de bureau (Dell, HP, Lenovo), portatifs (Dell, HP, Lenovo, Toshiba) et imprimantes (Fujitsu, HP, Kyocera, Lexmark, Xerox)
 - Connaissances de base et expérience dans l'implantation et le soutien en matière d'infrastructure de réseau Lan et dispositifs sans-fil
 - Connaissances intermédiaires et expérience dans les outils de gestion à distance : N-Central, TeamViewer, LogMeIn, Screen Connect, GoToAssist, GoToMeeting et Microsoft Lync
 - Connaissances intermédiaires et expérience dans le diagnostic de pannes du matériel et des logiciels sur PC ou ordinateurs portatifs, sur leurs périphériques, imprimantes ou dispositifs multifonctions de même que sur les options installées et les fonctions avancées
- Bonne connaissance sur l'administration du Active Directory (créer et supprimer un utilisateur, profils, scripts d'accès) et connaissances générales des concepts de réseautage (adresses IP)
- Détenir la certification de base suivante :
 - CompTIA A+
- Obtenir les certifications suivantes au cours des douze (12) premiers mois d'emploi à ce poste :
 - CompTIA Server+
 - CompTIA Network+
 - N-Able Technologies

Nous sélectionnerons les meilleurs candidats qui veulent avoir du plaisir, apprendre et faire partie de notre équipe gagnante.

Envoyez-nous votre CV en cliquant [ici](#).

