

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 sénior, Centre de Service

- 📍 Emplacement: Laval (QC)
- 📍 Poste permanent à Temps plein

Relevant du gestionnaire de prestation de services gérés, l'analyste, soutien informatique est responsable pour 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 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;
- 📍 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 exceptionnel;
- 📍 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 de 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'excellentes compétences en communication et avoir le sens des affaires;
- 📍 Avoir les compétences techniques suivantes avec au moins deux (5) 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;
 - Connaissances, compétences opérationnelles et diagnostic de pannes des applications courantes telles que Microsoft Office Suite, Outlook, O365, Internet Explorer (toutes versions), Google Chrome (toutes versions), Firefox (toutes versions), iTunes, Adobe PDF Reader et Writer, Antivirus, Bit Defender, McAfee, Symantec, Sentinel One, 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 (HP, et Kyocera);
 - Connaissances de base et expérience dans l'implantation et le soutien en matière d'infrastructure de réseau Lan, WAN et de dispositifs sans-fil;
 - Connaissances intermédiaires et expérience dans les outils de gestion à distance : N-Central, TeamViewer, GoToMeeting et Microsoft Teams;
 - Connaissances Intermédiaires et expérience dans le diagnostic de pannes de 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 en poste :
- CompTIA Server +
 - CompTIA Network +
 - N-Able Technologies

Conditions de travail:

- Les heures d'ouverture normales du Centre de Service MicroAge sont de 7h00 à 23h00 du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés dans la province de Québec. MicroAge fournit également des services d'assistance le samedi et le dimanche de 8h00 à 20h00. Un calendrier de rotation est établi avec tous les membres de l'équipe pour garantir le maintien des niveaux de service tout au long de cette période.
- Une semaine de travail standard est de 37.5 heures, cependant toutes les ressources techniques doivent être disponibles pour les heures supplémentaires, afin de répondre à un niveau satisfaisant de prestation de services.
- Maintenir la sécurité des actifs informations confidentielles de MicroAge et du client.

Nous offrons :

- Rémunération compétitive;
- Ensemble complet d'avantages sociaux;
- Formation, coaching et mentorat dans un milieu de travail stimulant;
- Développement de carrière avec possibilité d'avancement au sein de l'entreprise.

Êtes-vous intéressé à devenir un **porte-parole des technologies d'affaires**? Souhaitez-vous aider les entreprises à mieux performer grâce à l'adoption de technologies d'affaires? Nous sélectionnerons uniquement les meilleurs candidats qui veulent avoir du plaisir, apprendre et faire partie de notre équipe gagnante. Si vous êtes intéressé, veuillez envoyer votre CV à :

cv@nwd-microage.com

