

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 Réseaux TI - Senior

 Emplacement: Laval (QC)

Les tâches quotidiennes consistent en la surveillance et le support à distance, le soutien téléphonique, les services de déploiement, le contrôle des inventaires, documentation technique, la coordination des interventions techniques en clientèle et la surveillance des activités de services gérés proactifs de tous les clients de MicroAge.

L'analyste doit démontrer une expertise technique poussée, la compréhension en profondeur des environnements informatiques (infrastructure, serveur, postes de travail et périphériques) et posséder des compétences exceptionnelles de gestion de la clientèle. L'analyste principal travaille de concert avec l'équipe des ventes, et l'équipe technique afin d'assurer l'implantation adéquate du système de surveillance et de gestion à distance N-Central, ainsi que d'assurer aux clients une gamme complète de fonctionnalités et de rapports. Il a aussi la responsabilité d'aider d'autres membres du personnel à résoudre les problèmes quotidiens et de trouver des solutions aux problèmes techniques des clients de MicroAge.

Responsabilités:

-  Connaître et implanter l'ensemble des services de la solution des services gérés de MicroAge à l'aide du système Remote Monitoring and Management de N-Central.
-  Effectuer de la maintenance proactive, paramétrer et produire les rapports d'activités de télésurveillance des services gérés vendus aux clients.
-  Effectuer des réparations de niveau intermédiaire et avancé, ainsi que l'entretien de serveurs et imprimantes réseau pour tous les incidents de niveau 2.
-  Effectuer des interventions et diagnostics techniques de niveau avancé en infrastructure réseau, et offrir le support pour tous les appels de service de niveau 2.
-  Effectuer des interventions et des diagnostics techniques de niveau intermédiaire en infrastructure de réseau, en solution de stockage, sauvegarde et restauration ainsi qu'en messagerie électronique. (Niveau 3)
-  Effectuer le script de base dans Microsoft Active Directory (scripts d'accès, paramètres GPO de la politique de groupe) afin d'optimiser l'environnement des clients. Utiliser l'outil « Microsoft Deployment Toolkit » pour la création de l'image, le déploiement et la maintenance des images normalisées des clients.
-  En plus du dossier d'exploitation (Runbook), documenter l'environnement TI du client.
-  Gérer les incidents qui exigent une escalade ou une intervention en clientèle.
-  Saisir les mises à jour directement dans les bons de travail de MicroAge (heure de début et de fin, détails du travail effectué) immédiatement après chaque intervention.



- Assurer le bon fonctionnement des systèmes, sauvegarder la marchandise et la nature confidentielle de l'information stockée dans les équipements.
- Servir d'intermédiaire efficace auprès du client au cours des interventions et assurer en tout temps le degré le plus élevé de satisfaction de la clientèle.
- Connaître parfaitement les politiques de retour, de garanties, de même que les procédures d'escalade des différents fabricants que MicroAge représente.
- Comprendre parfaitement le portfolio des technologies et services de MicroAge, et saisir en profondeur les besoins d'affaires et les opérations des clients afin d'aider l'équipe des ventes et celle responsable des contrats à identifier des opportunités additionnelles.
- Se tenir informé des nouvelles technologies, prendre part aux initiatives de formation parrainées par MicroAge, maintenir à jour les exigences de certification personnelle et obtenir les certifications des fabricants relatives à l'environnement professionnel, comme requis par la direction.
- Suivre les procédures et le processus d'escalade comme définis par la direction.

Le candidat idéal possède:

- Diplômes d'études collégiales en informatique ou certification technique équivalente.
- Être parfaitement bilingue (français et anglais), à l'écrit comme à l'oral.
- Être ponctuel et analytique, posséder d'excellentes compétences en communication et avoir le sens des affaires.
- Avoir les compétences techniques suivantes avec cinq (5) années ou plus d'expérience pertinente :
- Connaissances poussées et expérience dans l'administration et le diagnostic de pannes des PC et imprimantes, y compris la connectivité réseau ;
- Connaissances poussées et expérience dans l'administration et le diagnostic de pannes des environnements Microsoft Windows 7, 8, XP et Vista ;
- Connaissances poussées, compétences opérationnelles et diagnostic de pannes des applications courantes telles que Microsoft Office Suite 2003-2013, Outlook 2003-2013/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, TrendMicro, WinZip, Active X, Java, etc.;
- Connaissances poussées et expérience en diagnostic de pannes du matériel suivant : PC (Dell, HP, Lenovo), ordinateurs portatifs (Dell, HP, Lenovo, Toshiba), imprimantes (Fujitsu, HP, Kyocera, Lexmark, Xerox) et serveurs (Dell, HP, IBM, Lenovo) ;
- Connaissances poussées et expérience en gestion et diagnostic de pannes des environnements Microsoft Windows Server 2003/2008/2012, Exchange Server 2007/2010/2013 et fonctions de base de Active Directory ;
- Connaissances poussées et expérience dans la conception, l'implantation et le soutien en matière d'infrastructure de réseau LAN et dispositifs sans-fil ;
- Connaissances poussées et expérience dans l'implantation et le support des solutions de sauvegarde ;
- Connaissances poussées et expérience dans les outils de gestion à distance : N-Central, TeamViewer, LogMeIn, Screen Connect, GoToAssist, GoToMeeting et Microsoft Lync ;
- Connaissances poussées et expérience dans l'utilisation des outils Microsoft Deployment Toolkit, Ghost Multicast Server et Quest /Dell MSI Studio imaging.
- Bonne connaissance des concepts et du fonctionnement des pare-feu, configurations de commutation et méthodologie des réseaux.
- Bonne connaissance des dispositifs NAS/SAN de niveau 1 à intermédiaire et de leur fonctionnement.
- Détenir les certifications de base suivantes; CompTIA A+, CompTIA Server+, CompTIA Network+, CompTIA Security+

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

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

Envoyez-nous votre CV à Giulio.Ferrante@nwd-microage.com

