

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: Gestionnaire d'incidents

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

Relevant du gestionnaire de prestation de services gérés, le gestionnaire d'incidents est reconnu pour avoir une expertise technique avancée, une compréhension approfondie des systèmes de bureau et mobiles et possède des compétences exceptionnelles en gestion de clients. Le gestionnaire d'incidents aide les clients MicroAge à améliorer les fonctionnalités de leur équipement et à enrichir leur expérience informatique. Il / Elle s'assure que les analystes du Centre de Service offrent une expérience client exceptionnelle.

Les tâches quotidiennes pourraient inclure : la surveillance et la remédiation à distance, l'assistance téléphonique, les services de déploiement, le contrôle d'inventaire, la coordination des interventions techniques sur site et l'atteinte des niveaux de service et la satisfaction des clients.

Responsabilités:

Le gestionnaire d'incidents est le point d'escalade pour les analystes du Centre de Service. Pour s'assurer que l'équipe fonctionne à sa capacité optimale, il / elle est directement responsable des éléments suivants :

- 📍 Développer, gérer et former une équipe technique qui est compétente, dynamique, autonome, efficace et professionnelle et qui produira les plus hauts standards de satisfaction client;
- 📍 Surveiller et gérer les interventions de service et veiller à ce que les niveaux de service soient atteints;
- 📍 Apporter les changements de processus nécessaires pour s'assurer que l'équipe travaille de manière efficace et efficiente;
- 📍 Fournir une première réponse aux incidents de service (**d'informatique de l'utilisateur, impression et connectivité**) nécessitant une assistance téléphonique ou une correction à distance;
- 📍 Effectuer des interventions techniques intermédiaires à avancées, analyser **les causes fondamentales** et fournir des services d'escalade pour tous les postes de travail et périphériques d'impression, y compris la connectivité réseau (incidents de niveau 1 et 2) :
- 📍 Exécution de services de configuration d'imagerie et de transfert sur des ordinateurs portables et de bureau;
- 📍 Gérer les incidents de service nécessitant une escalade et / ou une intervention sur site;
- 📍 Saisir des mises à jour directement dans le système de billetterie MicroAge (heures de début / fin, détails du travail effectué) immédiatement après la fin de chaque intervention;
- 📍 Connecter efficacement avec le client lors des interventions de service et maintenir du plus haut degré de satisfaction du client;
- 📍 Bien comprendre le portefeuille de services MicroAge et maintenir une compréhension approfondie des opérations client afin de fournir des services de maintenance et de support exceptionnels;



- Se tenir au courant des nouvelles technologies, participer aux initiatives de formations offertes par MicroAge, maintenir à jour les exigences de certification personnelle et obtenir les certifications des fabricants relatives à l'environnement de travail, tel que requis par la direction;
- Adhérer aux procédures et processus d'escalade définis par la direction;

Le candidat idéal doit posséder:

- Bilingue, parlé et écrit (français et anglais);
- Diplôme d'études collégiales en informatique ou certification technique équivalente;
- Avoir dix (10) ans ou plus d'expérience dans la livraison de service informatique;
- Avoir cinq (5) ans ou plus d'expérience de gestion de service informatique;
- 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;
- Organiser, discipliné, motivé et ambitieux pour réussir;
- Maîtrise opérationnelle des technologies informatiques et une aptitude à la vente croisée et / ou à la vente incitative de produits et services;
- Posséder des compétences informatiques intermédiaires à avancées et une connaissance des applications bureautiques standard (Word, Excel, PowerPoint, Outlook);
- Maintenir une apparence et une conduite professionnelles et développer la capacité d'interagir avec diverses parties : client, personnel interne ou ressources contractuelles externes;
- Avoir les compétences techniques suivantes avec cinq (5) années ou plus d'expérience pertinente :
 - Connaissances poussées et expérience dans le diagnostic de pannes des PC, ordinateurs portatifs, imprimantes, serveurs et appareils mobiles ;
 - 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'implantation et le soutien dans des environnements Microsoft Windows Server, Active Directory et Exchange ;
 - Connaissances poussées et expérience dans l'implantation et le soutien des technologies de stockage pour entreprises de milieu à haut de gamme;
 - Connaissances 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 soutien en matière de virtualisation des serveurs, ordinateurs de bureau et applications ;
 - Connaissances poussées et expérience dans l'implantation et le soutien en matière de sauvegardes et de répliquions ;
 - Bonnes connaissances de l'informatique en nuage et des technologies de fabricants que MicroAge représente.

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

