

Caisse de dépôt et placement du Québec

Conseiller.ère, Support VIP, Technologies numériques

Référence : R04054

Durée : Temps plein

Endroit : 1000, place Jean-Paul Riopelle, Montréal

L'environnement de travail bureautique est un aspect important de la stratégie d'évolution TN de la CDPQ ayant pour objectif d'être connecté partout en tout temps, d'appuyer la mondialisation de l'organisation et d'assurer le déploiement d'outils afin de favoriser la collaboration. Ceci inclut l'évolution des postes de travail, la gestion des outils bureautique, la collaboration, la vidéoconférence et la téléphonie.

Relevant du Directeur, Communications unifiées et multimédia la personne assure le support, l'entretien et le dépannage au niveau des ordinateurs, des périphériques et des logiciels en fonction des normes établies. Elle effectue le contact avec l'utilisateur, puis effectue le suivi de sa demande et s'assure que celle-ci a été complétée. Elle s'assure que l'information est partagée avec tous les membres des équipes de support à Montréal.

Ce que vous ferez

- Assurer le contact avec l'utilisateur pour les incidents ;
- Analyser les demandes, diagnostiquer et résoudre les problèmes logiciels et matériels ;
- Effectuer le suivi des requêtes de façon proactive et assurer une communication aux utilisateurs ;
- Installer, configurer, entretenir et procéder au déménagement des ordinateurs et périphériques ainsi que appareils mobiles ;
- Participer aux mises en production en fonction des normes établies ;
- Documenter le processus de résolution de problèmes pour chaque intervention, documenter les procédures d'installation et de réparation ;
- Participer à des tâches et différents projets reliés aux postes de travail ;
- Assurer le support, sur appel et en rotation, à l'extérieur des heures de bureau ;
- Assurer un suivi régulier auprès de votre direction TN ;
- Déplacement occasionnel chez nos utilisateurs VIP.

Ce que vous êtes

Vous vous distinguez par votre :

- Ambition, imputabilité, ouverture et collaboration ;
- Habiletés relationnelles ;
- Souci aigu du service à la clientèle ;
- Sens de l'organisation et des responsabilités ;
- Capacité à travailler sous pression ;
- Initiative ;
- Habiletés à conseiller ;
- Compétences en résolution de problèmes ;
- Tolérance à l'ambiguïté et capacité à vulgariser les solutions proposées.

Ce que vous apportez

- DEC ou formation pertinente en informatique ;
- De 3 à 5 ans d'expérience dans un poste similaire ;
- Excellente connaissance de Windows 10/11, Office 365, MacOS, Android et iOS (atout) ;
- Excellente connaissance de OneDrive / SharePoint / MS Teams ;
- Connaissance des principes de MDM (Mobile Device Management) ;
- Compétences de base sur les réseaux informatiques et sur la téléphonie Teams ;
- Capacité d'installer et déplacer des équipements informatiques selon le besoin ;
- Bonne connaissance de l'anglais (niveau intermédiaire).*

* Interactions orales et/ou écrites avec des partenaires externes basés à l'extérieur du Québec (par exemple, fournisseurs de services, etc.)

SVP Postulez en ligne au : <https://rita.cegid.cloud/go/67cf4482ee25f7cf9e666ed5/51fc022158b70066fae49fdc/fr>