



Nous recherchons, pour emploi immédiat...

**Titre du poste : Analyste en soutien à la clientèle – Niveau 1**

**Numéro de référence** 10JL-C353-PL4

**Service :** Planification des immobilisations

**Emplacement :** Richmond Hill, Ontario

**Objectif principal:**

L'analyste en soutien à la clientèle fournira l'expertise en consultation et en conseils à notre clientèle par téléphone. Il sera responsable de résoudre les problèmes de logiciels et de la manutention du matériel des utilisateurs. L'analyste en soutien à la clientèle participe à toutes les formations qui lui sont assignées et il se doit de considérer son rôle comme celui d'ambassadeur de la marque et il s'efforcera d'offrir une expérience de marque à toute la clientèle.

**Date d'ouverture du poste: immédiatement**

**Responsabilités principales:**

- Examine et résout les problèmes de logiciels et du matériel des utilisateurs.
- Par téléphone, donne un soutien de première ligne aux utilisateurs éprouvant des problèmes d'utilisation de logiciels et de matériel ou qui demandent comment utiliser un logiciel, un courrier électronique et les systèmes d'exploitation.
- Parle à l'utilisateur pour connaître les procédures qui ont été suivies et trouve la source d'erreur.
- Répond aux questions, applique ses connaissances des logiciels, du matériel et des procédures.
- Demande à l'utilisateur éprouvant des problèmes d'utiliser le téléphone et de participer à des procédures de diagnostic en utilisant justement un logiciel de diagnostics ou en écoutant et en suivant les instructions. Détermine le niveau du problème en utilisant des outils automatisés d'aide et utilise le logiciel «Help Desk» pour résoudre les problèmes.
- Information détaillée du journal, des saisies et de l'analyse des problèmes.
- Discute avec ses collègues afin de trouver une solution aux problèmes. Dirige les problèmes de logiciel ou matériel qui ne peuvent être résolus à un autre niveau de soutien.
- Assure le suivi des demandes des clients qui n'ont pu être immédiatement traitées ou résolues.
- Teste les logiciels et le matériel informatique afin d'en évaluer la facilité d'utilisation et voit si le produit aidera l'utilisateur à exécuter le travail.
- Aide la direction dans l'évaluation des logiciels et du matériel.
- Maintient les bases de données des utilisateurs et leurs problèmes avec documentation à l'appui.
- Aide à la rédaction et à la révision des manuels de formation et des procédures pour les utilisateurs.

**Heures de travail régulières:**

Minimum de 40 heures par semaine – du lundi au vendredi. Les heures d'ouverture de l'entreprise sont

de 9 h à 17 h et elles comprennent une heure de pause au dîner (non payée).

Des heures supplémentaires peuvent être requises durant les périodes plus intensives ou lorsque la charge de travail l'exige.

### **Compétences techniques et personnelles:**

#### ○ **Compétence personnelles:**

- Capacité de mener à bien des projets qui se chevauchent.
- Pensée critique et logique de haut niveau, analyse et / ou raisonnement afin d'identifier les principes, les raisons et les faits.
- Orienté vers le service à la clientèle de manière professionnelle et responsable.
- Travail d'équipe et coopération.
- Fortes capacités à communiquer – écoute, compréhension et réponse.
- Excellentes capacités interpersonnelles, peut construire facilement des relations, tant à l'interne qu'à l'externe de Groupe Altus.
- Capacité à travailler simultanément sur plusieurs projets et à gérer les priorités.
- Fait preuve d'initiative et d'ingéniosité.
- S'engage à s'améliorer de façon continue.
- Excellentes compétences organisationnelles, de gestion des priorités et du temps.
- Capable de travailler facilement seul ainsi qu'au sein d'une équipe.
- Intègre –protège toutes les informations confidentielles.
- Représente l'organisation et l'équipe en projetant constamment une image positive et professionnelle.

#### ○ **Compétences techniques**

- Doit exceller au travail en équipe et avoir l'esprit d'équipe.
- Capacité d'analyser et d'interpréter les besoins des clients et d'offrir des options appropriées, des solutions et résolutions nécessaires.
- Habileté à la résolution efficace des conflits, aux négociations et aux objections.
- Réagit rapidement dans un environnement dynamique et versatile.
- Capacité à communiquer efficacement les concepts techniques aux clients.
- Communique efficacement avec le personnel non-technique de l'organisation.
- Démontre de la facilité et des aptitudes pour apprendre de nouvelles technologies.
- Aptitude à communiquer efficacement avec le personnel de tous les niveaux de l'organisation.
- Bonnes aptitudes de communications écrite et verbale et de techniques de présentation.
- Supporte bien le travail sous pression.
- Grand souci du détail.
- Traite les gens avec sensibilité, tact, diplomatie et de façon professionnelle.
- Effectue la saisie de données, l'édition et la dactylographie.

**Éducation/Développement professionnel/Expérience professionnelle exigés:**

- Un diplôme collégial ou universitaire est exigé.
- Le français est requis.
- Une expérience minimale de trois ans pour soutien aux utilisateurs est demandée.

**Nombre de postes offerts: 1**

**Êtes-vous intéressé(e)? Vous connaissez quelqu'un qui pourrait l'être?**

Toute personne intéressée à postuler à cette offre peut envoyer son CV et une lettre de présentation à [HRCanada@altusgroup.com](mailto:HRCanada@altusgroup.com) en indiquant le NUMÉRO DE RÉFÉRENCE 10JL-C353-PL4 d'ici le 23 juillet 2010

**Date de publication de l'offre:** le vendredi 2 juillet 2010

**Date limite de réception des candidatures:** le mercredi 23 juillet 2010