

AGENT, AGENTE D'ASSISTANCE TECHNIQUE DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

SERVICES AUX UTILISATEURS TI

Poste régulier, temps plein.

MILIEU DE TRAVAIL

HEC Montréal est la première école de gestion au Canada. Centenaire, détentrice de trois agréments internationaux, sa réputation est établie au Québec, au Canada et à l'international. HEC Montréal offre un milieu de travail enrichissant, dynamique, stimulant et multiculturel; véritable carrefour des tendances dans tous les secteurs de la gestion.

La **Direction des technologies de l'information** voit à l'utilisation efficace et efficiente des technologies de l'information par l'ensemble de la communauté de HEC Montréal. Elle voit à l'identification, au développement, à l'acquisition, à l'implantation et à l'entretien des solutions et plates-formes technologiques nécessaires à l'enseignement, à la recherche et à la gestion, en cohérence avec les objectifs de développement et de croissance de l'École.

Les **services aux utilisateurs TI** assurent le service à la clientèle et le soutien technique aux utilisateurs du parc informatique et des services de téléphonie de HEC Montréal. Ils sont également responsables de la gestion des actifs TI.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

L'**agent ou l'agente d'assistance technique** assure le bon fonctionnement, la logistique et l'assistance technique du centre de service, de la gestion des actifs TI et de son secteur de travail. Plus spécifiquement, la personne titulaire de cet emploi :

- Reçoit les demandes de service, de renseignements ou d'assistance technique relatives à l'accès ou à l'utilisation des environnements informatiques de HEC Montréal; aide la clientèle à préciser ses besoins et les traduit en besoins techniques. Saisit et enregistre toutes les demandes sur le système de gestion de billets.
- Effectue l'assistance technique de première ligne au comptoir, par téléphone, à distance et par courriel pour toute demande relevant de sa compétence (configuration matérielle ou logicielle, utilisation des applications soutenues par l'École, etc.). Explique à la clientèle le fonctionnement et les procédures à suivre pour une utilisation adéquate et optimale de leur environnement informatique.
- Met à jour les inventaires matériels, tient à jour les données et les statistiques du centre de service.
- Maintient à jour l'inventaire en fonction des prêts d'équipement, des interventions réalisées, des acquisitions et des dispositions.
- Répartit les demandes n'étant pas de son ressort aux membres des équipes concernés, de façon à concilier l'ordre et la priorisation des demandes, la complexité des travaux et les compétences de chacun.
- Effectue un suivi des demandes auprès des intervenants techniques et de la clientèle et vérifie la satisfaction de ces derniers quant aux services rendus par rapport aux besoins exprimés. Collabore à la révision et à l'amélioration des processus de travail.
- Souligne à son supérieur les situations problématiques pouvant influencer le bon déroulement des opérations. Prépare des scénarios et rédige des protocoles de réponse dans le cas d'un incident; veille à ce que ceux-ci soient solutionnés dans les plus brefs délais.
- En collaboration avec son supérieur, établit des objectifs et des normes de qualité. Voit à les respecter et en évalue l'atteinte. Soumet ses recommandations dans le but d'améliorer la qualité et la performance des services.
- Assure la gestion des codes d'accès dans le respect des règles et des procédures établies.
- Participe à la rédaction et à la mise à jour des politiques et des procédures pour solutionner ou prévenir les incidents récurrents.
- Maintient à jour ses connaissances techniques afin de pouvoir répondre adéquatement aux questions formulées par la clientèle.

PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme d'études collégiales en informatique ou dans toute autre discipline jugée pertinente
- Minimum de trois années d'expérience de travail pertinente
- Très bonne connaissance des langues française et anglaise, parlées et écrites
- Très bonne connaissance des environnements technologiques et des logiciels en usage à HEC Montréal, tels : environnement micro-informatique Lenovo, Hewlett Packard et Apple; système d'exploitation Windows (Windows 7, Windows 8, Windows 10); système d'exploitation Mac OS X; logiciels de micro-informatique communs (Suite Microsoft Office, logiciels Internet et courriel, etc.).
- Bonne expertise en gestion des actifs TI
- Bonne connaissance des logiciels de gestion des demandes TI (ITSM)
- Disponible à travailler sur un horaire de travail variable, principalement de 10h30 à 18h00
- Certification ITIL (atout)
- Connaissance du logiciel SCCM (atout)

AVANTAGES

- Échelle salariale jusqu'à 52 542\$, selon les années d'expérience pertinente
- 23 jours de vacances annuelles après un an de service
- 15 jours fériés
- Programme de formation et de développement plus généreux que le marché

- Programme d'assurance collective et régime de retraite à prestations déterminées

SOUMETTRE SA CANDIDATURE :

- avant le **dimanche 30 juillet 2017 à minuit**;
 - directement sur notre portail web en cliquant sur le lien suivant : [Agent, agente d'assistance technique](#)
-