

## PRÉPOSÉ, PRÉPOSÉE – ASSISTANCE TECHNIQUE TI

### SERVICES AUX UTILISATEURS TI – DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Poste temporaire, temps partiel, sur appel, variable selon les besoins.

#### MILIEU DE VIE

---

**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** de la Direction des technologies de l'information 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 l'acquisition des équipements et du renouvellement des licences.

#### RÔLE ET RESPONSABILITÉS

---

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.
- 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'incidents; veille ce que ceux-ci soient solutionnés dans les plus brefs délais.
- Maintient à jour l'inventaire en fonction des prêts d'équipement, des interventions réalisées, des acquisitions et des dispositions.

#### PROFIL RECHERCHÉ

---

- Étudiant au BAC en génie informatique ou en techniques de l'informatique ou dans toute autre discipline appropriée
- Expérience de travail pertinente sera considérée
- Habiletés pour les relations interpersonnelles et à vulgariser le langage technique
- Très bonne connaissance des langues française et anglaise, parlées
- Rigueur, ponctualité, patience et efficacité
- Autonomie et capacité à travailler avec un minimum de supervision
- Intérêt pour l'apprentissage de l'utilisation de nouvelles technologies
- Bonne connaissance des environnements technologiques et des logiciels en usage à HEC Montréal : systèmes d'exploitation Windows (7-8-10), systèmes d'exploitation Mac OS X, logiciels de micro-informatique communs (Microsoft Office, logiciels Internet et courriel, etc.), matériel micro-informatique et périphériques communs, expertise avec système de billetterie pour centre d'assistance technologique, connaissances en réseautique (atout), connaissances de la norme ITIL (atout)

#### RÉMUNÉRATION

---

- Salaire : taux fixe de 16,71 \$ de l'heure

#### SOUMETTRE UNE CANDIDATURE

---

- Directement sur notre site Web en cliquant sur le lien suivant : [Préposé, préposée - assistance technique TI](#)
- Date limite pour postuler : le 18 novembre 2018 à minuit

*HEC Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature. L'annonce de cet emploi dans les médias externes peut se faire simultanément à l'affichage interne à HEC Montréal. Toutefois, les candidatures internes sont traitées en priorité, conformément à la politique de HEC Montréal. Seules les candidatures qui répondent aux exigences de l'emploi en termes de formation et d'expérience seront évaluées.*

---