



## **TECHNICIEN, TECHNICIENNE**

### **CENTRE D'ASSISTANCE TECHNIQUE, SERVICES AUX UTILISATEURS TI**

#### **POSTE RÉGULIER, TEMPS PLEIN**

#### 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 (DTI)** 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

---

**Le technicien ou la technicienne** du centre de services TI 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 :

- Reçoit et gère les incidents, les demandes de service, de renseignements relatifs 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 TI.
- 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, des politiques et des procédures établies.
- Participe à la rédaction et à la mise à jour des procédures et de notre base de connaissance pour solutionner ou prévenir les incidents récurrents.
- Maintient à jour ses connaissances techniques afin de pouvoir répondre adéquatement aux questions formulées par la clientèle.
- Soumet à son supérieur tout dossier requérant une attention particulière; effectue toute autre tâche à la demande de son supérieur ou nécessitée par ses fonctions, permettant de maintenir ou d'améliorer les services de son secteur de travail.

#### PROFIL RECHERCHÉ

---

- ✓ Diplôme d'études collégiales en informatique ou dans toute autre discipline jugée pertinente
- ✓ Minimum de deux 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 connaissance des logiciels de gestion des demandes TI (ITSM) et du cadre de référence ITIL
- ✓ Intérêt marqué pour l'apprentissage de nouvelles technologies
- ✓ Être centré sur l'expérience client
- ✓ Fortes habiletés dans les relations interpersonnelles et à vulgariser le langage technique
- ✓ Tact et diplomatie envers une clientèle variée, ouverture au multiculturalisme
- ✓ Initiative, rigueur et sens de l'organisation et des priorités
- ✓ Capacité de travailler sous pression et avec des interruptions fréquentes de travail
- ✓ Autonomie et capacité à travailler avec un minimum de supervision
- ✓ Disponible à travailler sur un horaire de travail variable à l'occasion, principalement de 10h00 à 17h30.
- ✓ Certification ITIL (atout)
- ✓ Connaissance du logiciel SCCM (atout)
- ✓ Connaissance de Jira (atout)
- ✓ Bonne expertise en gestion des actifs TI (atout)
- ✓ Connaissance du domaine universitaire (atout)

## AVANTAGES

---

- ✓ Échelle salariale jusqu'à 55 077\$, selon les années d'expérience pertinente
- ✓ 23 jours de vacances annuelles après un an de service
- ✓ 15 jours fériés
- ✓ Horaire réduit et compressé durant la période estivale
- ✓ Programme de formation et de développement plus généreux que le marché
- ✓ Programme d'assurance collective et régime de retraite à prestations déterminées

## POUR SOUMETTRE VOTRE CANDIDATURE

---

- Directement sur notre site web en cliquant sur le lien suivant : [technicien, technicienne – centre d'assistance technique](#).
- Date limite pour postuler : 30 mai 2019 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.**