



TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN SOUTIEN APPLICATIF-GESTION SCOLAIRE (REGARD)

Depuis plus de 35 ans, la GRICS développe, adapte et soutient la plus vaste gamme de solutions logiciels en gestion scolaire, de même que la gestion des données, pédagogique et administrative faites sur mesure pour le monde de l'éducation. Nous sommes fiers d'être la plus importante entreprise en technologie de l'information spécialisée en éducation au Québec !

Contexte et responsabilités

Le technicien ou la technicienne en soutien applicatif à la direction Services et gestion de produits, solutions en gestion scolaire sera responsable d'offrir à la clientèle francophone et anglophone le soutien fonctionnel et technique sur le produit Regard. Entre autres :

- Recevoir les demandes de la clientèle par notre logiciel de billetterie et recueillir les informations afin de bien cerner la demande ou le problème rapporté ;
- Participer au soutien fonctionnel et technique sur le produit Regard ;
- Traiter les demandes reçues de la clientèle en respectant les pratiques et les standards établis ;
- Participer aux tests, à la rédaction de la documentation et des communiqués ;
- Interagir avec la clientèle en utilisant le site d'échange collaboratif prévu à cet effet ;
- Échanger avec les collègues et contribuer à l'amélioration continue ;
- Participer à la mise en place des environnements ;
- Effectuer toutes autres tâches connexes au poste.

Votre profil

- Diplôme d'études collégiales (DEC) dans une discipline connexe et pertinente à la tâche ;
- Expertise en communication tant en français qu'en anglais ;
 - La connaissance de l'anglais est requise pour ce poste spécifique, car La GRICS fait affaire avec des fournisseurs anglophones et la personne qui occupera ce poste aura à communiquer avec ces derniers de manière ponctuelle ;
- Fortes habiletés en soutien à la clientèle ;
- Posséder de l'expérience en service à la clientèle ;
- Sens de l'écoute ;
- Habileté à naviguer dans l'environnement Microsoft Office 365 et dans différents systèmes informatiques ;
- Travail d'équipe et de collaboration ;
- Facilité à travailler sous pression, autonomie, empathie et vitesse d'apprentissage.

Atouts

- Connaissance du domaine de la bibliothéconomie et du logiciel Regard ;
- Connaissance en base de données SQL.

Ce que vous offre la GRICS

- Un milieu de travail stimulant, humain et convivial ;
- La flexibilité de l'horaire et une possibilité de télétravail ou mode hybride ;
- Une équipe dynamique de spécialistes ;
- Quatre semaines de vacances annuelles et congés additionnels durant la période des fêtes ;
- D'excellentes conditions de travail incluant un régime de retraite à prestation déterminée ;
- Des défis et de la latitude professionnelle ;
- Et plus encore.

La diversité, l'équité et l'inclusion sont des valeurs importantes pour la GRICS, et nous encourageons toutes les personnes qualifiées à soumettre leur candidature. Nous remercions toutes les candidates et tous les candidats de l'intérêt porté à la GRICS. Seules les personnes dont la candidature sera retenue pour une entrevue seront contactées.