

Qui sommes-nous? Qu'offrons-nous?

CBV Collection Services Ltd offre des services de recouvrement de pointe depuis plus de 100 ans à des clients oeuvrant dans les secteurs financiers, des télécommunications et gouvernementaux.

Nous offrons la possibilité de faire partie d'une entreprise qui offre un excellent climat de travail et qui promeut une culture corporative qui encourage le développement professionnel de ses employés. À l'heure actuelle, plus de 70 % de nos employés ont obtenu des promotions et gravi les différents échelons de notre entreprise. Nous offrons également des cours de formation internes permettant un épanouissement professionnel.

Nous sommes à la recherche de candidats très motivés et axés sur leur carrière qui auront à cœur d'offrir les meilleurs services et résultats à nos clients. Pour en apprendre plus sur notre entreprise, consultez notre site internet à l'adresse suivante : <http://cbvcollections.com>.

Description du poste

La personne choisie pour le poste au Service de soutien aux utilisateurs (Helpdesk) agira sous l'autorité du gestionnaire des infrastructures (IT) et sera responsable de fournir des services de soutien pour les ordinateurs, serveurs et opérations LAN/WAN pour tous nos bureaux et ce, tant sur place qu'à distance. Le candidat recherché possède de 1 à 2 ans d'expérience de travail dans un environnement professionnel et désire se joindre à une équipe dont la priorité est de fournir des services de qualité exceptionnelle à ses clients.

Tâches et responsabilités principales

Les responsabilités du service de soutien aux utilisateurs incluent, notamment :

- Fournir des services de support conviviaux pour les systèmes internes, incluant PC, logiciels, serveurs et réseaux.
- Identifier et résoudre les problèmes liés aux PC, logiciels, serveurs et réseaux.
- Établir la priorité des demandes lorsque nécessaire.
- Déploiement et déplacement physique du matériel informatique.
- Suivre les formations annuelles techniques.
- Contrôler le système de réquisitions et répondre aux demandes de soutien en temps utile et selon les délais établis par les accords de niveau de service (SLA).
- Assister aux rencontres d'équipe hebdomadaires et y participer activement.
- Faire la gestion des comptes d'utilisateurs.
- Documenter rigoureusement les réquisitions, processus et le fonctionnement des systèmes.
- Offrir un soutien le soir et les fins de semaine de façon occasionnelle.
- Faire la liaison avec les vendeurs de CBV et les fournisseurs de services relativement aux déplacements, ajouts, modifications et nouvelles commandes.
- Faire la gestion de l'inventaire du matériel informatique.
- Travailler étroitement avec les services de niveau 2 pour l'identification des problèmes plus poussés.
- Capacité à mener à terme des projets depuis leur tout début.

- Fournir de la formation aux usagers (technique, sécurité et processus).
- Possibilité d'être appelé à voyager.
- Offrir des services de garde 24/7, en rotation, au moyen du téléphone fourni par l'entreprise.

Qualifications et expérience

L'expérience minimale requise pour le poste est la suivante :

- Formation reconnue en technologies de l'information.
- 1 à 2 ans d'expérience de travail dans le domaine des technologies de l'information.
- Excellente connaissance de Microsoft Windows 10, Windows Server 2012, 2016 and 2019.
- Facilité à comprendre et désir d'apprendre de nouvelles technologies informatiques.
- Attitude positive et organisation, conjuguées à de grandes habiletés pour les communications interpersonnelles, écrites et verbales.
- Capacité à travailler sous pression et à respecter les échéances.
- Motivation personnelle, rapidité et capacité à travailler de façon autonome.
- Compétences exceptionnelles pour la résolution de problèmes.
- Capacité à prioriser les tâches à exécuter.
- Répondre aux pannes urgentes de manière calme.
- Toute autre exigence connexe.
- Connaissance de base du langage VBS, PHP, Bash et Microsoft PowerShell est un atout.
- Bonne connaissance de l'anglais parlé et écrit essentielle.
- Connaissance du français parlé et écrit est un atout.