



Titre de la fonction : Agent(e) de centre d'appels, soutien informatique

Période d'affichage : Du 14 août au 1er septembre 2017

Groupe : Cols blancs

Type d'engagement : Régulier, temps complet

Service : Technologies de l'information

Rôle et exigences : La personne titulaire du poste d'agent(e) de centre d'appels, soutien informatique, sous la supervision du superviseur du soutien technique des TI, reçoit les requêtes ou les problématiques des usagers et procède à l'ouverture de billets qui seront gérés par le superviseur du soutien technique des TI. Elle lui fournit l'information nécessaire via des notes explicatives pour l'aider à évaluer l'urgence des demandes. Elle agit auprès des usagers comme « formateur » en leur fournissant des outils de connaissance afin de bien utiliser toutes les fonctions du poste de travail et de ses applications. De plus, elle s'occupe de la réservation des équipements électroniques. Finalement, elle doit répondre à toutes demandes relatives à son service.

Formation :

Diplôme d'études professionnelles (DEP) en soutien informatique et/ou diplôme d'études collégiales (DEC) en informatique.

Expérience générale:

Minimum : 2 années d'expérience en support aux usagers de niveau 1 en entreprise (ex. : centre d'appels).

Autres exigences :

Connaissance de base des systèmes d'exploitation Windows pour les postes de travail;

Connaissance de niveau avancé de la suite Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint et Outlook);

Connaissance de niveau intermédiaire du français parlé et écrit;

Atout :

Connaissance du logiciel Octopus.

Salaire :

Le salaire est établi selon la classe 6 de la convention collective des employé(e)s de bureau (cols blancs), soit au taux horaire minimal de 26.62\$ et un taux horaire maximal de 30.24\$.

Horaire :

Poste à **temps complet**, à raison de **35 heures / semaine**.

Information complémentaire :

Le ou la candidat(e) doit rencontrer les exigences de l'enquête sécuritaire requise par l'emploi.

Inscription :

Toute personne intéressée par ce poste devra faire

parvenir sa candidature via le site <http://www.sjsr.ca/recrutement> avant la fin de l'affichage. Veuillez noter que seules les personnes ayant transmis leur candidature via ce site seront considérées.

Nous vous remercions de votre intérêt, mais veuillez noter que nous communiquerons seulement avec les personnes retenues pour une entrevue.

La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu 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. Prendre note que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leur besoin.

Pôle économique et culturel dynamique situé sur la Rive-Sud de Montréal, Saint-Jean-sur-Richelieu se hisse au 11e rang des plus grandes villes et accueille plus de 95000 résidents. Soucieux de la qualité des services et du bien-être des citoyens, c'est plus de 1000 employés engagés qui participent activement à son essor.