

G R O U P E C H

Titre du poste : Analyste, soutien technique

Statut du poste : Poste permanent à temps complet

Lieu : Centre Bell, Montréal

Qui nous sommes

Le Groupe CH est l'entreprise de sports et de divertissement par excellence au Québec. Que ça soit lors d'un match de hockey, d'un spectacle ou d'un festival, nous cherchons constamment à faire vivre à nos partisans et spectateurs des expériences uniques et mémorables. Notre succès est tributaire du talent de nos employés dont la passion nous permet chaque jour d'innover et de rehausser l'expérience des partisans et accroître la satisfaction de nos clients.

Raison d'être du poste

Sous la responsabilité du directeur, centre d'assistance TI, vous supporterez l'ensemble des utilisateurs à titre de troisième répondant pour les requêtes/incidents TI de complexités supérieures, et ce, en privilégiant une expérience utilisateur hors pair par l'excellence de votre service à la clientèle. Vous entretenez des relations de collaboration avec les clients et les membres de votre service grâce à une communication efficace et opportune dans l'atteinte des normes du service. Vous tenterez sans cesse d'améliorer le service et d'accroître l'efficacité et la satisfaction de la clientèle. De plus, vous agirez à titre de référence technique auprès des utilisateurs ainsi que des agents, soutien technique (niveau 1) en traitant les requêtes/incidents concernant tous les systèmes informatiques du Groupe CH.

Vous serez reconnu pour

- Être responsable de la prise en charge complète des requêtes/incidents de complexités supérieures, de l'ouverture à sa fermeture : analyse, documentation, suivi et résolution via l'outil prévu à cet effet ;
- Acheminer les requêtes/incidents de complexités supérieures au fournisseur de service concerné, lorsque requis ;
- Veiller à la satisfaction constante des utilisateurs, du premier contact jusqu'à la résolution de l'incident ; que ce soit par téléphone, en personne ou lors de vos visites dans les secteurs de l'entreprise ;
- Agir à titre de représentant des TI auprès de la communauté des utilisateurs et à l'inverse, représenter la communauté des utilisateurs auprès des TI ;
- Participer à l'élaboration de procédures permettant d'uniformiser et d'améliorer le travail au sein de l'équipe ;
- Ajuster son travail en fonction des indicateurs de performance de l'équipe afin d'atteindre une expérience utilisateur optimale ;
- Apporter votre support et votre implication dans la résolution d'incidents (de niveau 1 à 2) à l'ensemble de l'équipe du centre d'assistance TI, lorsque nécessaire ;
- Assurer le soutien technique après les heures d'ouverture selon un horaire entendu (24/7).

On veut vous rencontrer si vous

- Détenez un diplôme collégial en informatique ou une expérience de travail équivalente ;
- Possédez un minimum de 5 à 8 ans d'expérience en soutien technique dont 3 ans d'expérience en résolution d'incidents de complexités intermédiaires (niveau 2) dans un contexte de relation de proximité avec les utilisateurs ;
- Détenez des compétences relationnelles et communicationnelles axées sur le service à la clientèle ; faire preuve d'écoute et d'empathie, démontrer une bonne compréhension des besoins du client en favorisant un dialogue efficace ;
- Détenez d'excellentes aptitudes à résoudre des problèmes techniques dans un environnement de soutien technique et bureautique ;
- Possédez d'excellentes aptitudes au travail d'équipe, démontrer une grande facilité dans l'apprentissage, la polyvalence et le partage de connaissances ;
- Démontrez une très bonne capacité à travailler sous pression et à gérer les priorités en faisant preuve d'organisation et d'initiatives tout en démontrant un sens aigu des responsabilités ;
- Êtes bilingue (parlé/écrit) français et anglais ;
- Connaissance des environnements et produits Microsoft ;
- Connaissance Office 365 et l'environnement Azure ;
- Connaissance des outils de collaboration SharePoint, Team, Planner, Yammer ;

G R O U P E C H

- Connaissance des outils de communication tel que Zoom et Teams ;
- Connaissance de l'ensemble des outils bureautique dans un environnement Microsoft (AD, GPO, Exchange) ;
- Connaissance des outils de déploiement SCCM, Intune ;
- Connaissance des environnements et produits Apple ;
- Connaissance de base des réseaux (LAN, WAN) ;
- Connaissance des bonnes pratiques de la téléphonie cellulaire (mobilité), un atout.

Pour poser votre candidature, veuillez acheminer votre CV par courriel à hr@groupech.ca en écrivant le nom du poste dans l'objet du courriel.

Nous célébrons la diversité

Le Groupe CH recrute sur la base du mérite et s'engage fermement à promouvoir l'équité et la diversité au sein de sa communauté.

Nous offrons à nos employés un environnement où ils se sentent bienvenues et libres d'être eux-mêmes, peu importe la couleur de leur peau, leurs origines, les handicaps, leurs croyances, leur pays d'origine ou leur orientation et identité sexuelle.

Le Groupe CH favorise un lieu de travail inclusif et respectueux, où tous les employés peuvent se démarquer et mettre à profit leur unicité et talents pour innover et générer de meilleures idées et des idées plus originales!

Nous invitons les candidats à indiquer leur appartenance aux groupes suivants dans leur dossier de candidature : personnes issues des minorités visibles, femmes, personnes autochtones, personnes handicapées, personnes de toute orientation et identité sexuelles.

** L'usage du genre masculin a pour unique but d'alléger le texte.*

Groupe CH s'engage à respecter les principes d'équité en matière d'emploi. Seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.