

# G R O U P E C H

Titre du poste : **Analyste principal(e), centre d'assistance TI (Niveau 3)**

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 ce 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**

Le Groupe CH (Canadiens de Montréal, Rocket de Laval, evenko, L'Équipe Spectra, etc.) est à la recherche d'un **Analyste principal(e), centre d'assistance TI (Niveau 3)**.

Sous la responsabilité du **Gestionnaire principal, 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) et les analystes, soutien technique (Niveau 2) 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 ;
- Simplifier et automatiser les actions et tâches récurrentes afin que l'équipe puisse les efforts sur ce qui a de la valeur.
- 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 3) à l'ensemble de l'équipe du centre d'assistance TI, lorsque nécessaire ;

## **Nous voulons vous rencontrer si vous avez les qualifications suivantes :**

- 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 de 2<sup>e</sup> niveau dont 3 ans d'expérience en gestion de parc informatique au niveau bureautique.
- 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 ;

# G R O U P E C H

- Connaissances avancées des environnements et produits Microsoft ;
- Connaissances avancées Office 365 et l'environnement Azure ;
- Connaissance des outils de collaboration SharePoint, Team, Planner, Yammer ;
- Connaissance des outils de communication tel que Zoom et Teams ;
- Connaissances avancées de l'ensemble des outils bureautique dans un environnement Microsoft (AD, GPO, Exchange) ;
- Connaissances avancées des outils de déploiement SCCM, Intune ;
- Aptitude de développement d'outils bureautique
- Connaissance des environnements et produits Apple ;
- Connaissance de base des réseaux (LAN, WAN) ;
- Connaissance des bonnes pratiques de la téléphonie cellulaire (mobilité).

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

## ***Nous célébrons la diversité***

*Au Groupe CH, nous favorisons une culture inclusive en embauchant des personnes provenant de divers horizons et ayant des expériences variées.*

*Nous nous engageons fermement à respecter les principes d'équité en matière d'emploi et à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion au sein de notre communauté.*

*Nous offrons un lieu de travail inclusif où les employés peuvent se démarquer et mettre à profit leur unicité et leurs talents pour innover et atteindre leur plein potentiel.*

*Toutes les candidatures seront étudiées, toutefois, seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.*

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

# G R O U P E C H

**Title: Senior Analyst, IT Assistance Center (Level 3).**

**Employment Status:** Permanent Full-Time Position

**Location:** Centre Bell, Montreal

## Who we are

Groupe CH is Quebec's premier sports and entertainment organisation. From hockey games to shows or festivals, we are constantly seeking to provide our fans and audience with unique and memorable experiences. Our success depends on the talent of our employees, whose passion allows us to innovate and enhance the fan experience every day and increase customer satisfaction. Groupe CH offers flexibility and opportunities that make us the company of choice to showcase your uniqueness and talent.

## Summary

Groupe CH (Montreal Canadiens, Laval Rocket, evenko, L'Équipe Spectra) is looking for a **Senior Analyst, IT Assistance Center (Level 3)** to contribute to the success of many initiatives.

Reporting to the **Senior Manager, IT Assistance Center**, you will support all users as the third responder for higher complexity IT requests/incidents, while promoting an outstanding user experience through excellence in customer service. You will maintain collaborative relationships with customers and department members through effective and timely communication in achieving service standards. You will continually strive to improve service and increase efficiency and customer satisfaction. In addition, you will act as a technical reference for users as well as Technical Support Agents (Level 1) and Technical Support Analysts (Level 2) by handling requests/incidents concerning all of Groupe CH's computer systems.

## You will

- Be responsible for the complete handling of requests/incidents of higher complexity, from opening to closing: analysis, documentation, follow-up and resolution via the tool provided for this purpose.
- Forward requests/incidents of higher complexity to the appropriate service provider, when required.
- Ensure constant user satisfaction, from the first contact to the resolution of the incident; whether by phone, in person or during your visits to the company's sectors.
- Act as the IT representative to the user community and conversely, represent the user community to IT.
- Participate in the development of procedures to standardize and improve work within the team.
- Simplify and automate recurring actions and tasks so that the team can focus on what is valuable.
- Adjust your work according to the team's performance indicators in order to achieve an optimal user experience.
- Provide support and involvement in the resolution of incidents (level 1 to 3) to the entire IT help desk team, when necessary.

## We want to meet you if you have the following qualifications:

- Have a college degree in computer science or equivalent work experience.
- Have a minimum of 5 to 8 years of experience in 2nd level technical support including 3 years of experience in computer fleet management at the office level.
- Demonstrate good interpersonal and communication skills with a focus on customer service, have good listening skills and empathy, demonstrate a good understanding of the customer's needs by promoting effective dialogue.
- Have excellent technical problem-solving skills in a technical and office support environment.
- Have excellent teamwork skills, demonstrate a strong ability to learn, multi-task and share knowledge.
- Demonstrate a very good ability to work under pressure and manage priorities by showing organization and initiative while demonstrating a strong sense of responsibility.
- Are bilingual (spoken/written) in French and English.
- Advanced knowledge of Microsoft environments and products.
- Advanced knowledge of Office 365 and the Azure environment.
- Knowledge of collaboration tools such as SharePoint, Team, Planner, Yammer.
- Knowledge of communication tools such as Zoom and Teams.
- Advanced knowledge of all office automation tools in a Microsoft environment (AD, GPO, Exchange).
- Advanced knowledge of SCCM, Intune deployment tools.
- Ability to develop office automation tools.
- Knowledge of Apple environments and products.
- Basic knowledge of networks (LAN, WAN).
- Knowledge of cellular telephony best practices (mobile).

# G R O U P E C H

To apply, please send your resume by email to [hr@groupech.ca](mailto:hr@groupech.ca) and write the title of the position in the subjectline.

***We celebrate diversity***

*At Groupe CH, we foster a culture of inclusion, with the objective of hiring individuals with a wide range of experiences and backgrounds.*

*We are strongly committed to promoting equity, diversity and inclusion within our community.*

*We provide an inclusive workplace where all employees can thrive and leverage their unicity and talent to innovate and to achieve their full potential.*

*All applications will be considered, however, only those candidates selected for an interview will be contacted.*