

G R O U P E C H

Titre du poste :	Technicien téléphonie
Date d'entrée en poste:	Mai 2019
Statut du poste :	Poste permanent à temps complet
Lieu de travail :	Centre Bell, Montréal

Le Groupe CH est à la recherche d'un employé à temps plein pour supporter les solutions téléphoniques dans ses différents établissements de la région de Montréal (centre-ville, Brossard et Laval).

LES RESPONSABILITÉS INCLUENT:

- La gestion et le support des infrastructures et logiciels utilisés dans les solutions téléphoniques (bureaux, centre d'appel et mobile).
- Le support des utilisateurs des systèmes téléphoniques.
- Répondre à toutes les demandes d'assistance avant, pendant les événements en suivant des procédures documentées dans le but de restaurer ou de mettre en place des services téléphoniques.
- Le suivi après chaque événement pour le réparation/bris.

ROLE ET RESPONSABILITÉS:

- Fournir un support technique de premier niveau, qui inclut une gestion centralisée des incidents et des demandes des clients, en mettant l'accent sur la résolution au premier contact.
- Utilisez les meilleures pratiques pour la gestion des incidents, y compris la documentation détaillée des billets, et l'application des compétences analytiques pour identifier la cause première et déterminer rapidement la résolution.
- Fournir un support technique pour les systèmes téléphoniques (sur site et à distance).
- Fournir un support technique de premier niveau pour les usagers de téléphones cellulaires.
- Configuration et installation des équipements téléphoniques.
- Gestion des appareils et des comptes cellulaires mettant l'accent sur une saine facturation et un contrôle des coûts.
- Participer aux mises à niveau et à la maintenance des systèmes téléphoniques et de ses équipements.
- Surveiller les systèmes et coordonner la maintenance des systèmes et le support avec les fournisseurs pour assurer la stabilité de l'environnement.
- Veillez à ce que la documentation applicable soit créée ou révisée.
- Élaborer une documentation technique à ajouter à la base de connaissances du département pour assurer un transfert de connaissances et un partage des connaissances appropriés.
- Adhérez aux processus et procédures de gestion des services informatiques pour assurer la stabilité de l'environnement.
- Fournir un excellent service client en utilisant des compétences d'écoute et de communication actives et représenter les intérêts du client en interne.

G R O U P E C H

- Formation applicative des usagers sur les différents systèmes téléphoniques.
- Participer aux initiatives du projet selon les besoins.
- Respectez toutes les politiques, procédures et normes de la société, comme indiqué.
- S'acquitter des autres responsabilités associées à ce poste, selon que de besoin et si assignées.

EXIGENCES ET PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme d'études collégiales requis.
- Au moins trois ans d'expérience en support de systèmes téléphoniques et en support d'utilisateurs est requise. Une expérience des systèmes Avaya IP Office est un atout.
- Doit avoir de bonnes compétences indépendantes en matière de réflexion et de résolution de problèmes et une aptitude démontrée à hiérarchiser et à exécuter plusieurs tâches dans un environnement très stressant.
- Capacité à gérer plusieurs problèmes et projets en même temps.
- Doit avoir d'excellentes compétences en service à la clientèle.
- Manifeste une attitude énergique qui favorise le travail d'équipe, l'intégrité et les résultats.
- Aptitudes à la communication écrite et orale appropriées pour le poste (français et anglais).

Les talents peuvent acheminer leur CV au plus tard le 10 mars 2019 à hr@canadiens.com en mentionnant le nom du poste dans l'objet du courriel.