



Indigenous.Link

Canada's fastest growing Indigenous career portal, Careers.Indigenous.Link is pleased to introduce a new approach to job searching for Indigenous Job Seekers of Canada. Careers.Indigenous.Link brings simplicity, value, and functionality to the world of Canadian online job boards.

Through our partnership with Indigenous.Links Diversity Recruitment Program, we post jobs for Canada's largest corporations and government departments. With our vertical job search engine technology, Indigenous Job Seekers can search thousands of Indigenous-specific jobs in just about every industry, city, province and postal code.

Careers.Indigenous.Link offers the hottest job listings from some of the nation's top employers, and we will continue to add services and enhance functionality ensuring a more effective job search. For example, during a search, job seekers have the ability to roll over any job listing and read a brief description of the position to determine if the job is exactly what they're searching for. This practical feature allows job seekers to only research jobs relevant to their search. By including elements like this, Careers.Indigenous.Link can help reduce the time it takes to find and apply for the best, available jobs.

The team behind Indigenous.Link is dedicated to connecting Indigenous Peoples of Canada with great jobs along with the most time and cost-effective, career-advancing resources. It is our mission to develop and maintain a website where people can go to work!

Contact us to find out more about how to become a Site Sponsor.

Corporate Headquarters:

Toll Free Phone: (866) 225-9067

Toll Free Fax: (877) 825-7564

L9 P23 R4074 HWY 596 - Box 109

Keewatin, ON P0X 1C0

Job Board Posting



Careers.Indigenous.Link

Date Printed: 2024/05/06

Technicien de centre de services bilingue

| | | |
|--------------------|---|------------------------------|
| Job ID | 256329-fr_CA-1951 | |
| Web Address | https://careers.indigenous.link/viewjob?jobname=256329-fr_CA-1951 | |
| Company | Rogers | |
| Location | Montreal, QC | |
| Date Posted | From: 2022-01-14 | To: 2050-01-01 |
| Job | Type: Full-time | Category: Telecommunications |

Description

Chez Rogers, nous relierons les gens d'ici à un monde de possibilités et aux moments les plus importants de leur vie. Chaque jour, nous nous réunissons avec un but en tête. Rejoindre les gens de partout dans le monde. Relier les gens les uns aux autres, et au monde qui les entoure. Pour aider un entrepreneur à réaliser son rêve. Aider un amateur de sport à célébrer un moment spécial. Parce que, selon nous, les liens nous rapprochent, les possibilités nous motivent et les moments nous finissent. Parce que nous mesurons que nous fournissons notre meilleur service, le bien-être de nos membres demeure notre priorité absolue. Afin d'assurer la santé et la sécurité de nos employés, y compris ceux qui participent au processus de recrutement, notre personnel travaille à domicile et est équipé de tout ce qui est nécessaire pour le faire fonctionner de manière sûre et efficace. Le centre de services offre un soutien de premier niveau 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour les TI, les systèmes d'applications et de télécommunications ainsi que les services utilisés à l'intérieur par le Groupe de sociétés Rogers. Le poste de technicien du centre de services est à temps plein. Le technicien du centre de services est responsable des fonctions de soutien en TI : traitement des appels, dépannage de premier niveau et service à la clientèle. Ce poste implique de nombreux quarts rotatifs (y compris les soirs et fins de semaine). Responsabilités principales : Offrir du soutien en TI (réparation d'ordinateur en cas de brique, système d'exploitation, téléphone, appareils sans fil, imprimantes, applications) par clavardage ou par téléphone. Dépanner tout type de problèmes (de façon rapide et précise) et offrir de l'aide aux utilisateurs, lorsque demandé. Respecter les ententes de niveau de service lors du soutien concernant les ordinateurs, systèmes d'exploitation, téléphones, appareils sans fil, imprimantes et applications. De pair avec les autres groupes

des Services TI, suivre les processus et utiliser les outils fournis afin d'offrir un soutien optimal aux employés; Offrir une formation limitée sur les logiciels aux utilisateurs; Soutenir les autres groupes des Services TI ou techniques, lorsque demandé; (réseau, gestion des actifs, ingénierie en radiodiffusion, etc.); Maintenir un degré élevé de service à la clientèle; Prendre la responsabilité des problèmes des utilisateurs et être proactif dans leur gestion; Conserver la documentation de tout le centre de services ainsi que celle sur les processus et procédures des utilisateurs; Avoir la capacité de travailler selon un horaire souple et prolongé; Avoir la capacité de travailler avec des utilisateurs de tous niveaux; Participer aux activités de soutien et travailler avec les autres services TI afin de s'assurer que les demandes sont classées en ordre de priorité avec efficacité et complétées selon des délais appropriés. Favoriser des améliorations de processus au sein du bureau de soutien; S'assurer que tous les problèmes non résolus sont promptement transmis au prochain niveau de gestion aux fins de résolution; Favoriser les occasions de capacités en libre-service en se basant sur la compréhension profonde des problèmes signalés; Suivre les normes de Rogers dans l'application et le cheminement des tâches, la mise en œuvre et le service; Contribuer à l'amélioration du processus et offrir de l'encadrement et du mentorat à ses pairs, lorsque nécessaire; Alerter la direction et l'entreprise lors de problèmes graves; Rpondre aux problèmes de processus ou aux attentes imprécises ou les rediriger vers le chef d'équipe; Compétences et formation exigées: au moins deux à cinq ans d'expérience en service à la clientèle qu'il aura acquise; un poste de soutien ou il aura excellé (service d'aide, centre d'appel technique ou équivalent) dans un environnement de travail assez complexe; Les compétences techniques doivent inclure : Windows 7/Windows 8, OSX, LAN/WAN de base, compréhension générale de la téléphonie et des applications d'affaires standards de l'industrie; Expérience avec les outils de gestion des Services TI, tels que HP Service Center, Servicenow, ISM/Maximo, BMC Remedy, CA Service Operations Management; Connaissance des concepts fondamentaux et des processus de ITIL v.2 et v.3, un atout; Applications web, réseaux, protocoles et courriels (SMTP, POP3); Connaissances pratique et expérience avec la documentation, les outils de données et de production de rapports, notamment Excel et Access; Doit être en mesure de gérer son temps efficacement, être motivé et fiable, et avoir un esprit d'initiative; Le candidat retenu doit avoir une forte orientation

novatrices. Tout au long du processus de recrutement, nous dialoguons avec nos candidats atteints d'un handicap physique pour nous assurer qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes. Veuillez communiquer avec nos recruteurs et avec nos gestionnaires de l'embauche pour discuter des améliorations qui vous permettront de donner le meilleur de vous-même. Vous êtes important pour nous! Veuillez consulter la [FAQ de Rogers](https://performancemanager4.successfactors.com//RCI/Rogers_Recrutement_FAQ.pdf) si vous avez des questions. Posting Notes: No Selection || Canada (CA) || QC || Montréal;

For more information, visit Rogers for Technicien de centre de services bilingue