



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: 2024/04/25

Coordonnateur.trice, Formation & Planification Du Help Desk /IT Help Desk Training Coord.

Job ID	D7-66-00-4B-41-27	
Web Address	https://careers.indigenous.link/viewjob?jobname=D7-66-00-4B-41-27	
Company	Universite Bishop's / Bishop's University	
Location	Sherbrooke, Quebec	
Date Posted	From: 2023-02-03	To: 2023-03-05
Job	Type: Full-time	Category: Information Technology
Job Start Date	Des que possible / asap	
Job Salary	De / From 26.04\$ A / To \$33.99\$ De L'heure / Per Hour (poste Syndique / Unionized Position))	
Languages	-Maitrise Du Francais Et De L'anglais / Fluent In Both English And French	

Description

Les enonces suivants sont destines a decrire la nature et le niveau de travail general. Ils ne representent pas une liste exhaustive de toutes les responsabilites, taches et aptitudes requises. L'Universite Bishop's recherche un Coordonnateur.trice, Formation & Planification du service d'assistance des TI pour un poste temporaire a temps plein. Se rapportant au Gestionnaire, Bureau du Soutien Informatique,le/la titulaire du poste sera responsable de la coordination des employes etudiants du service d'assistance des TI dans le cadre des activites quotidiennes de soutien a la clientele et de la resolution des problemes de soutien technique. Le/la titulaire cree des horaires de travail, tient a jour les procedures du service d'assistance et participe a la formation et a l'encadrement des nouveaux employes etudiants du service d'assistance. La semaine de travail est de 35 heures, du lundi au vendredi avec des soirees et fins de semaine occasionnelles. Ce poste ne depassera pas deux ans.

Nature des taches

- Planifie, cree et maintient l'horaire de l'equipe du service d'assistance et l'affectation des employes etudiants selon les besoins de l'Universite et la disponibilite des employes etudiants ;
- Organise et assigne les taches aux employes etudiants en fonction des besoins du departement et des utilisateurs finaux ;
- Forme les nouveaux employes du service d'assistance et assure la formation continue des employes etudiants existants ;
- Coordonne et encadre les employes etudiants. Identifie les besoins en matiere de developpement de competences des employes etudiants et evalue regulierement leur performance ;
- Cree et tient a jour les documents d'orientation et operationnels, y compris les tutoriels, les documents de la base de connaissances, les procedures du service d'assistance, les documents de formation ainsi que les documents mesurant la satisfaction des clients a l'egard du service

d'assistance ;

- Coordonne la prestation du service d'assistance pour le soutien de premier niveau et les projets. Etablit les priorites et fait le suivi des solutions ;
- Suit la resolution des demandes, incidents et evenements de premier niveau et de la qualite de la prestation de service ;
- Gere l'inventaire du materiel informatique du campus, de l'equipement audiovisuel et des fournitures de bureau pour le departement ;
- Controle les prets audiovisuels ainsi que leurs installations lors des activites academiques et evenements speciaux ;
- Maintient une presence dans les medias sociaux, les espaces multimedias et les campagnes d'informations ;
- Concoit et offre des sessions d'orientation en lien avec les technologies aux nouveaux etudiants ;
- Concoit et dispense des formations sur la cybersecurite aux etudiants sur une base periodique ;
- Cree et tient a jour des captures d'ecran video et des tutoriels en ligne accessibles aux etudiants, aux professeurs et au personnel ;
- Effectue toutes autres taches connexes au besoin.

The following statements are intended to describe the general nature and level of work performed. They are not representing an exhaustive list of all responsibilities, duties and skills required. Bishop's University is seeking an IT Help Desk Training & Scheduling Coordinator for a temporary full-time position. Reporting to the Manager of IT Client Services, the incumbent coordinates the IT Help Desk student employees with day-to-day customer support activities and troubleshooting technical support issues. The incumbent creates work schedules, maintains Help Desk procedures, and assists with training and coaching of new Help Desk student employees. This position has a work week of 35 hours from Monday to Friday with occasional evenings and weekends required. This position will not exceed two years.

Nature of duties and responsibilities

- Plan, create, and maintain the Help Desk team schedule and assignment of student employees according to the needs of the University and student employees' availability.
- Organize the student employees' tasks and assignments based on the needs of the department and end users.
- Train new Help Desk hires and provide ongoing training to existing student employees.
- Coordinate and coach student employees, identifying needs for skills and competency development and evaluating performance regularly.
- Participate in the recruitment process of new Help Desk student employees.
- Create and maintain onboarding and operational documents, including tutorials, knowledge-based documentation, Help Desk procedures, customer service experience and training documentation.
- Coordinate Help Desk delivery of first line support and projects, prioritizing and tracking solutions.
- Track resolution of first-level requests, incidents, and events and quality of service delivery.
- Supervise maintenance of computer hardware inventory for the campus, audiovisual equipment and office supplies for the department.
- Oversee AV loans and setups for academic activities and special events.
- Maintain social media presence, multimedia spaces and information campaigns.
- Design and provide technology orientation sessions to new students.

- Design and provide cybersecurity training to students periodically.
- Create and maintain screencasts and live tutorials for students, faculty, and staff to access.
- Other duties as required.

Experience

- Plus d'un (1) an d'experience de travail pertinente ;
- Experience en animation ;

- Over 1 year of experience of pertinent work experience;
- Facilitation experience

Education Requirements

- DEC dans un domaine pertinent - informatique ou technologie de l'information un atout / DEC in a relevant field - computer or information technology an asset

Essential Skills

- Competences éprouvées en planification, organisation et coordination ;
- Maîtrise de la terminologie et du langage informatique représentatifs de ce qui sera rencontré quotidiennement ;
- Faire preuve d'excellentes compétences en Service à la clientèle; capable de traiter avec calme, positivisme et professionnalisme des situations tendues et difficiles avec les clients ;
- Faire preuve des meilleures pratiques en matière de Service à la clientèle et de gestion des clients ;
- Capacité à communiquer efficacement des informations techniques à divers individus et groupes, tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Solides compétences en communication et en relations interpersonnelles ;
- Organise, oriente vers les détails et motive ;
- Capable de mener plusieurs tâches de front, de travailler de manière indépendante ou en équipe dans un environnement où le rythme de travail est soutenu ;

- Demonstrated planning, organization and coordination skills.
- Proficient with IT terminology and language representative of what will be encountered daily.
- Models excellent customer service skills, including the ability to deal calmly, positively, and professionally in tense or elevated situations with all customers
- Ability to effectively communicate technical information to various individuals and groups, both in writing and verbally
- Strong communication and interpersonal skills
- Organized, detail-oriented and self-motivated
- Models best practices for customer service and client management
- Must be able to multitask, work independently or in teams in a fast-paced environment

Work Environment

- Doit être disponible pour travailler à l'occasion certaines soirées et fins de semaine / Flexibility required to work schedule including some weekends and evenings

Additional Skills

- Experience avec un système de billetterie est un atout ;
- Connaissance du matériel, des logiciels et des produits connexes pour les produits PC et MAC est un atout ;

- Experience with a ticketing tool an asset
- Knowledge of hardware, software, and related products for PC and MAC products an asset

Other

L'Université Bishop's applique un programme d'Accès à l'égalité en emploi issu de la Loi sur l'accès à l'égalité en emplois des organismes publics. L'université accueille les candidat.e.s qui s'engagent à respecter les valeurs d'équité, de diversité et d'inclusion et qui nous aideront à accroître notre capacité en matière de diversité et d'inclusion. Nous encourageons les candidatures de membres de groupes historiquement défavorisés et marginalisés, notamment les peuples autochtones, les membres des minorités visibles et ethniques, les personnes handicapées, les femmes et les personnes LGBTQ2S+.

Bishop's University implements an equal access employment / program under the Act respecting equal access to employment in public bodies. The University welcomes applicants who are committed to upholding the values of equity, diversity and inclusion and who will assist us expand our capacity for diversity and inclusion. We encourage applications from members of groups that have been historically disadvantaged and marginalized, including Indigenous peoples, visible and ethnic minorities, persons living with disabilities, women and LGBTQ2S+ persons.

How to Apply

S.V.P. faire parvenir votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation, en indiquant pour quel poste vous appliquez d'ici le 5 mars 2023, 16 :00 à careers@ubishops.ca

Veuillez noter que seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées, et que des tests de sélection peuvent être administrés ; merci pour l'intérêt manifesté. Dans le processus de recrutement, nous fournissons un soutien aux personnes handicapées afin de répondre aux besoins en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour participer en tant que candidat dans le processus de recrutement, veuillez contacter careers@ubishops.ca.

If interested, please submit your curriculum vitae and cover letter, including what position you are applying for by March 5, 2023 before 4:00 pm to careers@ubishops.ca.

Please note that only candidates selected for an interview will be contacted and testing may be required; thank you for your interest. We provide support in the recruitment processes to applicants with disabilities, including accommodation that takes into account an applicant's accessibility needs. If you require accommodation in order to participate as a candidate in the recruitment process, please contact careers@ubishops.ca