

AGENT CENTRE D'APPELS TI – NIVEAU I

Statut du poste : Permanent/temps plein
Département : Technologies de l'information
Principaux clients : Les dentistes généralistes du Québec, personnel administratif et techniciens des cliniques dentaires

- Vous souhaitez travailler en plein cœur du centre-ville?
- Vous souhaitez être un acteur de premier plan, fortement axé sur l'expérience client?
- Les défis des TI dans les domaines de la réseautique et la sécurité vous passionnent?
- Vous souhaitez rejoindre une équipe dédiée au service à la clientèle, orientée en sécurité et télécom et faire une différence?

Située au centre-ville de Montréal, la Société de services dentaires (ACDQ) inc. (la SSD) est une filiale de l'Association des chirurgiens-dentistes du Québec. Depuis 1983, elle offre différents services aux dentistes, leur permettant d'améliorer l'efficacité administrative dans la gestion de leurs cabinets dentaires. Elle joue le rôle d'intermédiaire entre les assureurs et les dentistes et elle gère aussi, conjointement avec l'ACDQ, un réseau privé de communication, de transmission de données et de gestion des cliniques dentaires, connu sous Net+ ACDQ. La SSD est actuellement à la recherche d'un agent centre d'appels TI – niveau I. Il s'agit d'une excellente opportunité pour un professionnel passionné par le contact client et motivé à trouver des solutions pour résoudre les incidents TI rencontrés dans un environnement sécurité pour les clients.

DESCRIPTION DU POSTE

Sous la supervision du directeur TI, il agit à titre d'agent centre d'appels TI – niveau I. Dans un environnement de centre d'appels dynamique, il offrira un soutien administratif de premier niveau pour les services de télécommunications en VPN, les services d'Internet et intranet pour les cabinets dentaires du Québec.

PRINCIPALES TÂCHES

Dans le cadre de son travail, le titulaire du poste doit :

- Répondre aux appels entrants en filtrant dès le début les appels de niveau II
- Documenter tous les appels dans la billetterie C2 Atom
- Résoudre les incidents afin d'atteindre les objectifs du « *First Call Resolution* »
- Répondre aux demandes d'assistance technique des cabinets dentaires et de leurs techniciens
- S'assurer que les directives de sécurité soient conformes et respectées
- Faire de la vigie des équipements du cabinet (routeur non standard ou toute autre anomalie)
- Réinitialiser les routeurs, au besoin

EXIGENCES SPÉCIFIQUES

- Gestion et configuration des pare-feu SonicWall, routeurs, commutateurs, points d'accès sans fil, et autres
- Habileté pratique avec les outils de surveillance réseau, tel que le GMS, un atout
- Expérience pratique en réseautique (configuration, implantation, migration et opération)
- Bonne connaissance de la suite Microsoft (Word, Excel et Visio)
- Bonne maîtrise du français et de anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit

EXIGENCES ACADÉMIQUES

- AEC ou DEC dans le domaine informatique, réseautique ou équivalent
- Certification SonicWall (un atout)

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- Posséder au moins deux années d'expérience en service à la clientèle et environnement de centre d'appels
- Posséder au moins deux années d'expérience dans un domaine technologique

Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

AGENT CENTRE D'APPELS TI – NIVEAU I

- Expérience du domaine dentaire un atout

HABILETÉS RECHERCHÉES

- Excellente aptitude en service à la clientèle
- Profondeur d'analyse et de résolution de problème en communiquant efficacement avec les clients
- Aptitude à travailler en équipe
- Capacité d'engagement, de maîtrise de soi et de diplomatie

Le poste vous intéresse? Veuillez faire parvenir votre curriculum vitae au plus tard le **27 août 2021** à l'adresse courriel : candidatures@dentaide.ca

Nous remercions tous ceux et celles qui manifesteront de l'intérêt pour cette offre. Cependant, nous ne communiquerons qu'avec les personnes dont les candidatures auront été retenues.