

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 sécurité vous passionnent?
- Vous souhaitez joindre 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 des incidents TI rencontrés dans un environnement sécurisé 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 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
- Expérience pratique en réseautique (configuration, implantation, migration et opération)
- Comprendre le problème de l'utilisateur
- Analyser l'environnement technologique, afin d'identifier les causes et les sources de l'incident
- Résoudre la situation, tous en conseillant le client sur les étapes à suivre
- Bonne connaissance des environnements technologiques sous Windows
- Bonne connaissance Microsoft Office
- Bonne maîtrise du français et de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit

EXIGENCES ACADÉMIQUES

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

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

AGENT CENTRE D'APPELS TI – NIVEAU I

- 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
- Expérience du domaine dentaire un atout

HABILITÉS RECHERCHÉES :

- Excellente aptitude en service à la clientèle;
- Profondeur d'analyse et de résolution de problèmes en communiquant efficacement avec les clients;
- Aptitude à travailler en équipe;
- Excellente connaissance du système d'exploitation Windows 10;
- Excellente connaissance de la suite Office 365;
- Bonne connaissance en infrastructure réseau (routeur, coupe-feu, dhcp, dns, vpn);
- Bonnes connaissances techniques en TI pour le soutien;
- Capacité d'engagement, de maîtrise de soi et de diplomatie.

Le poste vous intéresse? Veuillez faire parvenir votre curriculum vitae au plus tard **le 31 mars 2022** 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.