

## Intégrateur solutions centre de contact client

### Qui nous sommes :

Énergique, dynamique et en essor. Voilà qui définit Quovim C3, fournisseur de solutions logicielles et de services de consultation axés sur les centres de contact client et les communications unifiées. Nous permettons aux entreprises de créer des interactions puissantes et marquantes en encourageant notre équipe à accueillir les défis, l'évolution et l'innovation.

Nous recherchons de nouveaux membres d'équipe passionnés qui sont désireux de faire partie d'un milieu de travail créatif, agile et axé sur le renouvellement des connaissances. Profitez de nos bureaux modernes à aire ouverte dont les vastes fenêtres offrent une vue sur un espace vert au cœur du centre-ville de Montréal, tout en bénéficiant de l'accès facile au transport en commun, de la proximité de restaurants chics et de l'ambiance d'un grand centre urbain.

### Pourquoi nous avons besoin de vous :

À titre de personne-ressource principale auprès du client, votre mandat premier est de fournir des solutions créatives et pratiques aux difficultés des utilisateurs. Vous aurez la responsabilité d'assurer la prestation de services d'installation de qualité et de soutien personnalisé axé sur le client dans les meilleurs délais, en vous appuyant sur vos compétences techniques.

- Effectuer la recherche relative aux questions reçues par les différents canaux (téléphone, courriel, site Web et clavardage), définir la solution et communiquer la réponse dans les meilleurs délais, conformément aux normes en cours.
- Aider à la résolution des problèmes d'utilisation et de soutien parmi les établissements de clients pour faciliter la diffusion rapide des connaissances à la clientèle.
- Définir les attentes appropriées du client et respecter les engagements envers le client.
- S'informer et se tenir à jour sur les offres de produits et les politiques de soutien pertinentes afin de fournir aux clients les solutions techniques exactes.
- Mettre ses apprentissages au profit de la base de connaissances globale de l'entreprise.
- Participer aux projets d'équipe qui améliorent la qualité ou l'efficacité des services de soutien.
- Au besoin, avoir la responsabilité des services professionnels et du développement logiciel, ou résoudre des problèmes liés à des produits spéciaux s'il y a lieu.

### Vos compétences techniques :

- Connaissance technique approfondie de « Windows Server », « Client platforms » et « Networking ».
- Bonne connaissance de MS Exchange et de SQL Server.

### Vous devez répondre aux exigences suivantes :

- Baccalauréat ou certificat en informatique, ou dans un domaine connexe.
- Expérience en systèmes téléphoniques, tels Cisco ou Avaya.
- Au moins cinq ans d'expérience à titre de spécialiste de soutien des solutions d'Interactive Intelligence ou de produits similaires.
- Aptitude à travailler dans un cadre qui exige autonomie et initiative.
- Orientation vers le client, doublée de la volonté et de la détermination de tout mettre en œuvre pour respecter des échéances cruciales du point de vue individuel et de l'équipe.
- Capacité de voyager.
- Maîtrise de l'anglais. Connaissance pratique du français, un grand atout.

**ENDROIT :** Montréal, Ottawa, Toronto

**POSTULER :** [CARRIERES@QUOVIMC3.COM](mailto:CARRIERES@QUOVIMC3.COM)