

Spécialiste du soutien technique

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 :

Le mandat principal du poste consiste à fournir des services spécialisés de soutien technique axés sur la clientèle qui respectent les niveaux de service établis.

- Fournir des conseils d'expert en solutions de communications unifiées et de téléphonie, notamment pour les solutions Skype for Business de Microsoft et PureConnect de Genesys (CIC d'Interactive Intelligence), ou l'une ou l'autre.
- Servir de personne-ressource principale auprès de nos clients afin de fournir des solutions techniques précises et créatives aux problèmes d'utilisation, soumis par les différents canaux (téléphone, courriel, Internet et Web), conformément aux normes en cours.
- Aider à la résolution des problèmes d'utilisation et de soutien.
- 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 à des projets d'équipe qui améliorent la qualité et l'efficacité du service de soutien.

Vos compétences techniques :

- Connaissance approfondie de MS Windows, de MS Exchange, d'Active Directory et de MS SQL.
- Bonne connaissance de Skype for Business de Microsoft ou PureConnect de Genesys (CIC d'Interactive Intelligence), ou des deux.
- Expérience en logiciel de gestion de la relation client et en logiciel de voix sur IP de Microsoft, un atout.
- Connaissances des réseaux de télécommunications (PRI, MPLS, liaison SIP).

Vous devez répondre aux exigences suivantes :

- Baccalauréat ou certificat en informatique, ou dans un domaine connexe.
- Excellentes aptitudes à communiquer et compétences en résolution des problèmes.
- Aptitude à participer à des projets de développement internes.
- Aptitude à participer à des projets d'intégration chez les clients.
- Désir de perfectionner constamment ses compétences techniques et professionnelles.
- Bilinguisme : anglais et français.

ENDROIT : Montréal

POSTULER : CARRIERES@QUOVIMC3.COM