

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 :

L'objectif principal de ce rôle est de fournir des solutions créatives et pratiques aux difficultés des utilisateurs. Intégrateur solutions centre de contact client aura 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 appuyant sur les compétences techniques.

Responsabilités principales:

- Agir en tant que conseiller expert en solutions de communications unifiées et de téléphonie avec une connaissance approfondie de Genesys PureCloud et PureConnect
- Recueillir les exigences opérationnelles, documenter les solutions proposées, mettre en œuvre les solutions proposées (configurations de système, utilisateurs, compétences, groupes de travail, etc.)
- 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
- Avoir la responsabilité des services professionnels et du développement logiciel et/ou résoudre des problèmes liés à des produits spéciaux s'il y a lieu
- Fournir une formation aux agents, superviseurs, administrateurs, etc., selon les besoins

Vous devez répondre aux exigences suivantes :

- Baccalauréat ou certificat en informatique, ou dans un domaine connexe
- Connaissance du logiciel Genesys (PureConnect et PureCloud)
- Connaissance technique approfondie de Windows Server, Client platforms et Networking
- Expérience en systèmes téléphoniques, tels Cisco ou Avaya est un atout
- Au moins cinq ans d'expérience à titre de spécialiste de soutien des solutions d'Interactive Intelligence ou de produits similaires
- 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 à gérer plusieurs projets en même temps
- Capacité de voyager
- Maîtrise du français et de l'anglais (oral et écrit) est obligatoire

ENDROIT : Montreal

POSTULER : carrieres@quovimc3.com