



GROUPE NEOTECH

SOLUTIONS INFORMATIQUES

Poste : Technicien informatique niveau 2

Leader en son domaine, Neotech est la première ressource territoriale en solutions informatiques auprès des PME du Québec. La mission de l'entreprise est de garantir auprès de chacune de PME de nos territoires, des services de proximité à haute valeur ajoutée tant par nos expertises TI d'avant-garde que par le partage de nos connaissances.

Sous la responsabilité du directeur du service technique, le titulaire du poste à la responsabilité d'effectuer des travaux et du support informatique, il effectue également la gestion de ses dossiers.

ACTIVITÉS / RESPONSABILITÉS

TRAVAUX ET SUPPORT INFORMATIQUE

80% DU TEMPS

- Assembler des ordinateurs et des outils technologiques
- Installer et configurer des systèmes d'exploitation Windows 7 à Windows 10
- Installer des logiciels divers sur les postes de travail
- Effectuer des transferts de données et logiciels entre postes de travail
- Veiller au bon fonctionnement des applications et des périphériques des clients
- Installer et configurer les nouveaux postes chez les clients
- Assurer la sécurité et l'intégrité des systèmes interne des clients
- Effectuer l'assemblage de serveur complet
- Assurer la maintenance et le bon fonctionnement des serveurs
- Gérer les différents services Windows, DHCP, DNS, IIS, WINS et Active Directory
- Effectuer la gestion du serveur courriel Exchange
- Effectuer la configuration et la maintenance des solutions de sauvegarde des clients
- Gérer la documentation interne (formation) et client (fiche technique)
- Assister et aider les techniciens de niveau 1, niveau 2 et de niveau 3 au besoin
- Configurer à distance ou sur place, le parc informatique des clients (logiciels et périphériques)
- Orienter le client vers de bonne pratique d'utilisation du matériel informatique
- Conseiller le client et lui proposer des solutions
- S'assurer de tenir ses connaissances à jour de façon autonome et évoluer à son rythme
- Respecter l'horaire de travail pré-céduler
- Prendre connaissance du dossier avant de débiter le travail
- Poser des questions au besoin
- Préparer et apporter le matériel nécessaire à l'exécution du travail chez le client
- S'assurer de remplir l'appel de service en incluant toutes les informations nécessaire au dossier
 - Description technique
 - Solution proposée ou à proposer
 - Conclusion du dossier technique
 - Conclusion du dossier avec le client
 - Entrée de temps
 - Signature du client
- Communiquer les informations pertinentes aux autres départements
 - Coordonnateur de service : Appel de service non fait, suivis à faire et à cédule et retard sur l'horaire

- Vente : Toutes demandes de clients ou toutes suggestions de ventes
- S'assure de faire le suivi avec le chef d'équipe technique pour toutes questions ou problèmes

GESTION DE DOSSIER

20% DU TEMPS

- Communiquer à l'équipe et au client la progression des dossiers en cour
- Effectuer la gestion complète d'un parc informatique autant d'un aspect politique que technique
- S'assurer de la qualité du travail effectué par les techniciens moins expérimentés qui ont travaillé sur le dossier
- S'assurer que la planification du dossier a été faite de façon optimal

EXIGENCES

Formation	DEC ou BAC en informatique
Expérience	3 ans d'expérience comme technicien niveau 2
Autres exigences/ connaissances	Certification A+ - MCSE – CCNA - Network + - AEC en gestion réseau un atout – permis de conduire valide et posséder un véhicule
Langues parlées et écrites	Bon français parlé et écrit et bon anglais parlé et écrit

COMPORTEMENTS RECHERCHÉS

- Assiduité
- Capacité à gérer son temps
- Capacité à travailler en mode résolution de problème
- Ponctualité
- Rigueur
- Souci du service à la clientèle
- Habilités relationnelles
- Sens des responsabilités
- Capacité d'analyse et de synthèse

CONDITIONS DE TRAVAIL

Nombre d'heure par semaine	40 heures de jour 3
Horaire	7h45 à 12h et 13h à 16h45
Statut d'emploi	Permanent – Temps plein
Lieu de travail	Emploi sur la route avec remboursement de kilométrage
Succursales	Salaberry-de-Valleyfield, Vaudreuil et Ville St-Laurent

Faire parvenir votre Curriculum Vitae par courriel à : recrutement@groupepeneotech.ca

Inscrire en référence : Technicien informatique niveau 2 dans l'objet de votre courriel

Note : Seulement les candidats retenus seront contactés, l'emploi du masculin vise uniquement à alléger le texte.