

Mandat du poste (stage)

Technologie de l'information

Technicien(ne) informatique

Mandat et mission

Mandat	Assurer les opérations reliées à l'informatique
Mission	Assurer les opérations de l'organisation et participer à l'évolution, la transformation et la sécurité des technologies de l'information.

Responsabilités principales

- Support aux utilisateurs et tâches de maintiens aux opérations : 85 à 90%
- Diagnostiquer les problèmes et demandes de soutien, évaluer le degré d'urgence, les prioriser et les catégoriser;
- Résoudre les appels de service de premier et deuxième niveau en accompagnant l'utilisateur;
- Répondre aux alertes des systèmes de surveillance;
- Répondre aux appels d'urgence de la production en dehors des heures normales de travail;
- Documenter les actions liées aux incidents et appels de service et assurer un suivi continu avec les utilisateurs;
- Gérer et exécuter les demandes d'accès aux systèmes;
- Suivre le processus d'escalade vers les autres services selon les règles établies;
- Exécuter des tâches de configuration, d'installation, de mise à jour, d'entretien préventif, de rehaussement et de soutien du matériel et logiciel des utilisateurs (postes de travail, imprimante, appareils mobiles, visio-conférence, etc.);
- Suivre et veiller à l'application et au respect des processus et procédures en matière de sécurité, des protocoles de support et d'utilisation des actifs. Faire des suggestions d'amélioration;
- Maintenir les inventaires des logiciels et des équipements informatiques;
- Maintenir la base de connaissances de résolutions de problèmes;
- Collaborer à la réalisation technique des améliorations dans les systèmes;

- Participer à des projets spéciaux et à la transformation digitale.

Projets

- +/- 10 à 15%
- La participation au projet sera selon les projets en cours

Requis et expérience

- DEP, AEC ou DEC en informatique
- 0 à 5 ans d'expérience souhaité
- Certification A+
- Bilingue (anglais oral et écrit)
- Connaissance des technologies suivantes: Microsoft Windows 10, Active Directory (gestion des utilisateurs et des appareils), Office 365, Exchange, Windows server, Appareil Apple
- Compétence en gestion et administration des postes clients;
- Atouts : Azure, PowerShell, Macro Excel, VMWare, réseautique, Sophos, Veeam

Profil recherché

- Centré client, compréhension de la réalité de l'utilisateur
- Aptitude en résolution de problème et en amélioration de processus
- Être autodidacte et aimer se développer
- Capacité à demeurer efficace même quand la charge de travail est plus élevée