



# Technolution

---

Offre de stage en soutien technique

techn**olution**

# Table des matières

<b>DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE</b> .....	<b>3</b>
<b>DESCRIPTION DU POSTE</b> .....	<b>3</b>
<b>QUALIFICATIONS</b> .....	<b>4</b>
<i>Votre portrait</i> .....	4
<i>Formation en cours</i> .....	4
<b>INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES</b> .....	<b>4</b>



## Description de l'entreprise

Nous sommes une petite entreprise offrant des services variés dans le domaine des technologies et des communications. Voici quelques-uns des services que nous offrons :

- Hébergement de sites Web;
- Développement d'applications Web sur mesure;
- Téléphonie IP;
- Services réseau;
- Intégration cloud sur Office 365 et Google Workspace;
- Gestion de sites Web et médias sociaux.

## Description du poste

Vous êtes à la recherche d'un stage rémunéré en soutien informatique?

Vous êtes un mordru de la technologie et du service client?

Vous serez responsable de répondre aux demandes d'assistances techniques de notre clientèle. Vous devrez prendre en charge les incidents et requêtes bureautiques via notre centre d'assistance.

- Assurer le support aux usagers à distance. Prendre les appels, traiter des billets de services et diagnostiquer les incidents.
- S'assurer que les billets de service soient traités dans les délais de réponses convenus;
- Documenter les incidents;
- Utiliser un système de billetterie afin de traiter, prioriser et assigner les demandes des clients;
- Communiquer de façon adaptée et efficace avec les utilisateurs par téléphone et par écrit;
- Résoudre les problématiques à l'aide de logiciels de prise de contrôle;
- Traiter les billets assignés de leur réception à leur fermeture;
- Trouver les solutions reliées aux demandes des clients;

## Qualifications

### Votre portrait

- À la recherche d'un stage à temps partiel;
- Connaissance avancée de Windows 7/8/10;
- Bonne connaissance des environnements Active Directory, DNS, VPN, TCP/IP, Office 365
- Connaissance de la téléphonie IP et des systèmes de téléphonie tel que 3CX, Asterisk, etc
- Travailler avec un système de billetterie tel que Remedy, HPSM, Maximo, C3, etc.;
- Connaissance de base de la virtualisation VmWare, Hyper-V;
- Horaire de jour/semaine
- Très forte capacité d'apprentissage;
- Excellent service à la clientèle;
- Esprit d'équipe, autonomie, motivation, entregent;
- Respect des données confidentielles traitées.

### Formation en cours

- DEP en soutien informatique
- Bilinguisme (Français-anglais) un atout.

## Informations complémentaires

**Au-delà du CV, on cherche avant tout une personnalité.** Nous sommes une petite équipe donc si nous avons l'impression que vous avez le profil de l'emploi, nous vous contacterons pour en discuter de vive voix, en visioconférence puis nous vous communiquerons les prochaines étapes.

La diversité est une pratique fondamentale dans notre processus de recrutement. Ainsi, nous souscrivons au principe d'équité en emploi et offrons des chances d'emploi égales à toutes.

Notre équipe est décentralisée et en télétravail, mais nous sommes soudés comme une bonne famille.

Notre entreprise étant en forte croissance, il est possible que votre implication en tant que stagiaire se transforme par la suite en une belle opportunité d'emploi à temps plein!

Au plaisir de faire votre connaissance et de travailler ensemble.