



## OFFRE D'EMPLOI

### CONSEILLER SUPPORT TECHNIQUE

#### DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE ET DES TÂCHES À ACCOMPLIR

Le rôle de **Conseiller support technique** consiste à faire le support téléphonique aux usagers dans l'installation, l'implantation et l'utilisation des logiciels d'opération et des équipements pour sa clientèle du réseau de la santé et des services sociaux. Plus spécifiquement, ces responsabilités incluent :

- Répondre aux demandes d'information, aux questions et aux problèmes relatifs aux logiciels d'opération, équipements (serveurs et postes de travail) et en faire un suivi auprès des intervenants concernés.
- Participer à l'installation des logiciels et des mises à jour, à distance ou sur place au besoin, en s'assurant de leur bon fonctionnement selon l'environnement du client.
- Analyser le problème et le besoin du client et assurer le suivi des problèmes restés en suspens.
- Effectuer les conversions de données du client en marge des mises à jour des logiciels d'opération.
- Communiquer clairement et acheminer promptement au client les informations sur les nouvelles versions de nos logiciels et de la documentation.
- Maintenir à jour les réseaux de communication interne et externe.
- Conseiller les clients actuels sur les derniers produits (les connaître, comprendre leurs applications, l'interaction entre les différents modules) et l'opération de leur système (sécurité, confidentialité).
- Conseiller les clients lors de la phase d'implantation de nouveaux équipements et/ou logiciels (circulation de l'information, transition d'un système manuel à un système informatisé).
- Fournir l'information requise pour facturer adéquatement les services rendus à notre clientèle en fonction des termes et conditions des ententes de support (banque d'heures, demande de service, bon de livraison).

#### FORMATION DEMANDÉE

DEC en informatique ou formation et expérience autres jugées équivalentes

#### PROFIL D'EXPÉRIENCE ET DE CONNAISSANCES RECHERCHÉS

- Minimum d'expérience de trois ans sur le marché du travail
- Très bonne maîtrise de la langue française
- Facilité d'allocution
- Sens du service à la clientèle développé
- Ponctuel
- Bonne tolérance au stress
- Ouverture aux horaires variables, disponible pour support 24/7
- Posséder une voiture et un permis de conduire valide au Québec
- Bonne maîtrise des principes de communication à distance
- Bonne connaissance d'équipements périphériques utilisés dans le secteur de la santé tels qu'imprimantes laser, imprimantes codes barres, lecteurs codes barres, embosseuses, etc.
- Connaissance approfondie des environnements Windows (2000, XP et 2003)
- Connaissance du réseau de la santé (RTSS)
- Connaissance de base Unix, Solaris
- Connaissance de base en TCP/IP
- Connaissance de base en environnement client léger (Terminal Server, Citrix, ...)
- Connaissance de base en environnement Oracle et MSSQL
- Connaissance de base en matière de support d'équipements de type serveur

#### TYPE D'EMPLOI

Temps complet, 35 heures/semaine