



## **1. Survol du poste**

Sous la supervision du directeur des services techniques, le conseiller – soutien informatique appuie la mission de **EFS Solutions Santé** dans sa prestation de services auprès de ses clients. Il fournit un soutien technique de première ligne ainsi qu'une assistance à la résolution des incidents/problèmes. À ce titre, il est responsable d'assurer la gestion complète du processus de résolution des incidents/problèmes conformément aux objectifs de performances établis. Le conseiller – soutien informatique assiste aussi les administrateurs de systèmes et les conseillers seniors dans leurs tâches qui consistent à assurer la stabilité, l'intégrité et le bon fonctionnement des systèmes d'information de nos clients.

## **2. Responsabilités**

- Respecter le cadre de gestion opérationnelle de **EFS Solutions Santé**.
- Offrir du support aux utilisateurs au téléphone.
- Fournir un soutien aux clients sur les solutions liées à l'utilisation des applications, logiciels et progiciels.
- Identifier et résoudre les problèmes bureautique et réseautique ou les référer à la ressource appropriée pour sa résolution.
- Activer nos applications selon les normes.
- Effectuer le suivi des appels de service de notre clientèle.
- Effectuer le suivi des appels et requêtes clients jusqu'à leur pleine résolution.
- Effectuer les mises à jour de nos logiciels lorsque requis.
- Documenter les interventions dans notre système de gestion des incidents/problèmes, de l'ouverture jusqu'à la fermeture des billets.
- S'assurer du respect des processus en place avec nos clients.
- Tenir à jour la documentation technique.

## **3. Exigences du poste**

### **3.1 Compétences techniques**

- Maîtrise des réseaux, micro-ordinateur, imprimantes et autres périphériques, logiciels bureautique (suite office, Office 365, Outlook, Teams, etc.).
- Maîtrise des environnements Windows 7 à 10.

- Connaissances d'outils de gestion à distance (ex. : TeamViewer).
- Connaissances des postes de travail Macintosh est un atout.
- Maîtrise des configurations de téléphones intelligents et de tablettes.

### 3.2 Critères d'admissibilité

- Avoir obtenu un DEC
- Expérience pertinente dans des fonctions similaires considéré comme un atout.
- Maîtrise du français et fonctionnel en anglais (essentiel).

### 3.3 Qualités personnelles

- Sens de l'initiative : faire la bonne chose au bon moment sans directives au préalable.
- Orienté service à la clientèle : savoir identifier et anticiper les besoins des clients afin d'offrir à chacun une expérience supérieure à ses attentes.
- Savoir communiquer de façon claire, concise et opportune, et favoriser l'échange d'informations dans un constructif.
- Travail d'équipe: capacité de travailler et collaborer avec différents types de personnes tout en sachant mettre à profit les forces de chacun dans un souci d'atteinte des résultats.

SALAIRE : selon l'expérience et les critères du marché - HORAIRE DE TRAVAIL : 40 heures par semaine DATE D'ENTRÉE EN FONCTION : Dès que possible

**Pour poser votre candidature**, écrivez-nous un courriel à [administration@cliniciel.com](mailto:administration@cliniciel.com) en joignant votre CV.