

---

## OFFRE D'EMPLOI

### AGENT DE SUPPORT AUX USAGERS NIVEAU I ET II CONCOURS 2012-01

**Logiciels Première Ligne** est une entreprise Québécoise spécialisée dans la conception de logiciels de gestion pour les services de sécurité incendie et de sécurité civile.

Pour être chef de file dans notre domaine, il faut de la passion. Notre équipe est composée d'une gamme d'experts qui travaillent ensemble afin de concevoir des logiciels de qualité supérieure qui répondent aux besoins spécifiques de nos clients.

#### VOTRE RÔLE

Sous la supervision du responsable du support à la clientèle, l'agent de support aux usagers niveau I et II s'intégrera à l'équipe des activités de soutien des différents produits de Logiciels Première Ligne.

La personne choisie aura comme principales fonctions de recevoir les appels des clients et, à partir des informations recueillies, de régler les demandes et de diriger les cas plus complexes aux autres membres de l'équipe. Plus spécifiquement, la personne devra accomplir les tâches suivantes :

#### VOS PRINCIPALES FONCTIONS

- Recevoir les appels et les courriels des clients et recueillir toutes les informations permettant de bien cerner la demande ou le problème rapporté.
- Effectuer les tests requis dans le système de gestion dans le but de régler la problématique rapportée.
- Régler directement tous les appels pour lesquels les solutions sont connues et participer activement aux recherches pour les problématiques nouvelles.
- Répondre à des questions générales sur certains aspects plus techniques (niveau II).
- Transmettre aux clients les solutions aux problèmes rapportés.
- Transférer les demandes ayant une grande complexité aux personnes concernées en leur transmettant toutes les informations pertinentes tout en s'assurant d'un suivi auprès du client.
- Assurer le suivi des demandes en cours auprès des clients.
- Enregistrer toutes les demandes de soutien dans le système de gestion du suivi des appels.
- Participer à la rédaction de documents et des mises à jour.
- Participer aux tests des différents logiciels.

#### LES EXIGENCES ET CONDITIONS

- Détenir un diplôme d'études Collégial, DEC ou AEC en informatique ou dans toute autre discipline connexe pertinente à la tâche dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.
- Est également admise, une personne ayant un nombre d'années de scolarité inférieur à celui exigé précédemment, à la condition qu'elle compense les années de scolarité manquantes par de l'expérience pertinente.
- Avoir une bonne connaissance du support technique représente un atout majeur.
- La connaissance générale du service à la clientèle représente un atout majeur.
- Connaissance de la réseautique un atout.
- La connaissance des logiciels de bureautique (traitement de textes, chiffrier électronique et courrier électronique) est requise.
- Le bilinguisme fonctionnel est un atout.

## LES COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Facilité de communication orale et écrite
- Aptitude à comprendre les problèmes des clients
- Capacité à apprendre rapidement de nouvelles technologies/concepts
- Sens des responsabilités et du service à la clientèle
- Habilité à gérer les priorités
- Aptitudes à la résolution de problèmes
- Autonomie
- Sens de l'organisation
- Tact, entregent et diplomatie
- Écoute et empathie
- Aptitude à travailler en équipe

## LES DÉTAILS DE L'EMPLOI

**Lieu de travail :** Télétravail

**Statut de l'emploi :** Poste permanent

**Horaire de travail:** Temps plein

**Quart de travail :** Jour

**Heures par semaine :** 37.5

**Salaire :** entre 18.00\$ et 20.00\$ de l'heure

**Date prévue d'entrée en fonction :** 20 février 2012

## COMMUNICATION

**Nom de la personne à contacter :** Madame Éva Gravel

Téléphone : 1.866.996.1481 # 221

Télécopieur : 418.907.9286

Poste : 7380, boul. Allard, Drummondville (Québec) J2A 2S8

courriel (courrier électronique) : [emploi@premiereligne.ca](mailto:emploi@premiereligne.ca)

site Internet : <http://www.premiereligne.ca>

Seuls les candidats retenus seront contactés. Votre CV sera conservé dans nos dossiers pendant une période de 1 an. Nous vous remercions de votre intérêt envers notre entreprise :O)

Logiciels Première Ligne souscrits au principe d'égalité des chances en matière d'emploi. Le masculin est utilisé pour alléger le texte.