

Agent(e) de support téléphonie

Lieux de travail : 2 jours à Laval et 2 jours à Sainte-Julie

Horaire : 32 heures par semaine (4 jours)

Description des tâches :

- Assurer l'assistance de premier niveau aux employés concernant le système téléphonique ;
- Répondre aux demandes, diagnostiquer les situations et proposer des solutions adaptées ;
- Produire des rapports de performance et d'utilisation du système ;
- Concevoir et maintenir des tableaux de bord opérationnels ;
- Vérifier et valider les configurations du système de téléphonie ;
- Gérer les calendriers d'ouverture, de fermeture et de congés ;
- Participer à l'optimisation et à la standardisation des pratiques ;
- Former et accompagner les employés dans l'utilisation des fonctionnalités ;
- Participer à la migration du système actuel vers une nouvelle plateforme.

Expérience, formations et compétences :

- Tu offres un excellent service à la clientèle et tu aimes aider les autres ;
- Tu es reconnu(e) pour ton écoute, ta patience et ta capacité à vulgariser l'information ;
- Tu es à l'aise de communiquer avec des employés de tous les niveaux ;
- Tu fais preuve d'initiative et tu recherches activement des solutions ;
- Tu es organisé(e), rigoureux(se) et à l'aise de gérer plusieurs demandes simultanément ;
- Tu respectes les méthodes de travail établies tout en ayant le souci d'amélioration continue ;
- Tu possèdes une expérience pertinente en service à la clientèle, soutien administratif ou support aux utilisateurs ;
- Tu as un intérêt pour les outils technologiques (une expérience en téléphonie ou en informatique constitue un atout, mais n'est pas obligatoire).