

*Qualicode Logiciel est la référence informatique des réseaux de la santé publique et privée au Québec! En affaires depuis 25 ans, l'entreprise est à la recherche d'une personne qui sera en mesure de donner du soutien technique à sa clientèle. Le candidat sera invité à joindre une équipe dynamique et compétente qui a pour mission d'aider sa clientèle à réaliser, et même surpasser, ses objectifs de performance.*

## **Soutien au service technique**

Nous sommes à la recherche d'un soutien au service technique qui sera en mesure de répondre aux questions, résoudre les problèmes d'utilisation et informer nos clients sur nos différents logiciels et modules. Le soutien à la clientèle est offert à distance

### **Responsabilités**

- Répondre aux appels de service
- Entrer en communication avec les clients pour leur porter assistance et les guider dans l'utilisation des outils informatiques fournis par Qualicode
- Maintenir les dossiers de client à jour en fonction des informations récupérées lors des interventions
- Conseiller les clients sur les bonnes méthodes d'utilisation de nos outils informatiques
- Leur permettre d'acquérir des compétences fonctionnelles des logiciels de Qualicode directement reliées à leur travail ; les guider dans l'utilisation des outils informatiques fournis par Qualicode de façon claire et respectueuse
- Prendre connaissance des mises à jour et/ou modifications apportées aux logiciels et en acquérir les connaissances
- Documenter divers processus : méthodes de travail, produits, modules, etc.
- Tester les nouveaux développements de l'équipe de programmation afin de s'assurer de leurs efficacités
- Travailler en équipe et partager ses connaissances /informations reçues pour suggérer et soumettre des solutions pouvant résoudre les problèmes des utilisateurs
- Effectuer toute autre tâche connexe requise au département de support à la clientèle

### **Exigences**

- 1 ou 2 ans d'expérience en soutien à la clientèle dans le domaine de l'informatique
- Très bonnes connaissances des multiples versions de Windows
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais à l'oral

### **Atouts**

- Expérience ou scolarité dans le domaine de l'informatique
- Capacité d'investigation et de diagnostic de problématiques logicielles et matérielles
- Connaissance des requêtes SQL
- Connaissance des communications réseaux (RDP, TS, Oracle)
- Connaissance d'au moins un des logiciels comptables suivants : Simple Comptable, Acomba ou QuickBooks
- Expérience dans un centre d'appel

### Qualités recherchées

- Capacité d'analyse, de synthèse et de résolution de problèmes
- Aisance à communiquer
- Autonomie
- Débrouillardise
- Capacité à détecter des opportunités chez les clients
- Entregent
- Aime le travail d'équipe
- Capacité à travailler sous pression

### Conditions de travail offertes

- Emploi permanent de jour, 40 heures/semaine (8h à 17h, 1 heure pour le diner). Occasionnellement appelé à travailler de soir ou de fin de semaine.
- Salaire offert entre 19,00\$ et 23,00\$ de l'heure, à discuter selon expérience
- 2 semaines de vacances + 1 semaine de congés de maladie payés
- Participation au REER collectif avec bonification de l'employeur
- Possibilité de télétravail\*
- Qualité de vie travail-famille
- Stationnement gratuit
- Climat de travail agréable
- Club social
- Près des grands axes routiers et des transports en commun – facilité d'accès
- **\*IMPORTANT** : pour la période d'intégration, le nouvel employé devra être en présentiel dans les locaux de l'entreprise. Veuillez noter que Qualicode respecte toutes les mesures sanitaires. Lorsque la période d'intégration sera terminée, et si le gestionnaire considère le nouvel employé autonome dans ses fonctions, le télétravail pourra alors se faire sur une base régulière.

**Entrée en fonction** : le plus rapidement possible

**Vous avez envie de relever de nouveaux défis et rejoindre les rangs d'une entreprise dynamique et en croissance? N'attendez plus!**

Envoyez-nous votre curriculum vitae à l'adresse suivante :

[\*\*qualicode@cib-rh.com\*\*](mailto:qualicode@cib-rh.com)

*Note : La forme masculine est utilisée pour représenter autant un homme qu'une femme afin de faciliter la lecture du texte. L'entreprise remercie tous les candidats de leur intérêt. Seules les personnes dont la candidature sera retenue seront convoquées en entrevue.*