

DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI: Technicien en informatique, niveau I

SERVICE: Informatique

SYND./GR./CL.: SCFP / BUR / VII

DATE : Le 7 juillet 2008

SOMMAIRE

Sous surveillance générale et selon les procédés en usage, le technicien en informatique, niveau I, fournit un support technique à la clientèle desservie par le département des technologies de l'information, suite aux requêtes téléphoniques et électroniques reçues.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET EXEMPLES DE TÂCHES

- 1) Fournit un support technique de premier niveau aux utilisateurs relativement à l'utilisation des équipements et logiciels informatiques en usage dans l'entreprise :
 - a) Reçoit les requêtes téléphoniques et électroniques;
 - b) Identifie le niveau de priorité des différentes requêtes;
 - c) Investigue les problèmes rapportés par les clients, les documente et applique les correctifs, s'il y a lieu;
 - d) Transfère aux personnes ressources les demandes non résolues et effectue les suivis nécessaires.
- 2) Prépare des notes, analyses et/ou conseils à transmettre aux usagers pour les problématiques de niveau I et agit à titre de rôle conseil informatique auprès de ces derniers.
- 3) Peut avoir à contribuer en proposant des améliorations continues aux processus de résolution de problèmes.
- 4) Exécute toute autre tâche de même nature ou d'ordre général reliée à l'emploi, demandée par son supérieur ou nécessitée par ses fonctions.

R. Bache



DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI: Technicien en informatique, niveau I

SERVICE: Informatique

SYND./GR./CL.: SCFP / BUR / VII

DATE : Le 7 juillet 2008

FORMATION

- Attestation d'études collégiales ou DEC en informatique ou expérience équivalente;

EXPÉRIENCE

- Expérience d'une année en support informatique téléphonique;

CONNAISSANCES ET EXIGENCES PARTICULIÈRES

- Bonne habileté de communication verbale;
- Connaissance usuelle de la langue anglaise;
- Bonne maîtrise de la suite Ms-Office 2003 (Word, Excel et PowerPoint);
- Maîtrise du doigté;
- Bonne connaissance en réseautique;
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation Novell, XP.

DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI: Technicien en informatique, niveau I

SERVICE: Informatique

SYND./GR./CL.: SCFP / BUR / VII

DATE : Le 14 novembre 2007

PROFIL

- Esprit d'équipe;
- Dynamique;
- Autonome;
- Débrouillard;
- Souci marqué pour le service à la clientèle;
- Habileté à gérer de la clientèle difficile;
- Capacité d'entretenir de bonnes relations interpersonnelles.