



Devenez Technicien en soutien applicatif à la GRICS

*Appellation interne : Technicien en soutien téléphonique
1 poste permanent
Direction des services aux produits pédagogiques
Concours # 267-829*

Le technicien au soutien offre à la clientèle francophone et anglophone le soutien fonctionnel et technique sur les modules de gestion scolaire et du portail. Le candidat retenu sera en charge du soutien.

Plus précisément, le technicien au soutien aura à :

- Recevoir les appels en temps réel et les courriels et recueillir les informations permettant de bien cerner la demande ou le problème rapporté ;
- Participer au soutien fonctionnel et technique des modules de gestion scolaire et du Portail ;
- Traiter les demandes reçues de la clientèle en respectant les pratiques et les standards établis ;
- Participer aux tests, à la rédaction de la documentation et des communiqués ;
- Interagir avec la clientèle en utilisant le site d'échange collaboratif prévu à cet effet ;
- Échanger avec ses collègues et contribuer à l'amélioration continue ;
- Participer à la mise en place des environnements ;
- Participer (au besoin) à la veille sur les nouvelles technologies et Office 365.

VOTRE PROFIL

- Vous détenez un diplôme d'études collégiales (DEC) en informatique ou dans une autre discipline collégiale connexe et pertinente à la tâche ;
- Vous avez un nombre d'années de scolarité inférieur à celui exigé précédemment, mais compensez les années de scolarité manquantes par de l'expérience pertinente ;
- Vous êtes capable d'entretenir des conversations en français et en anglais ;
- Vous avez un intérêt pour les nouvelles technologies ;
- Vous avez une connaissance du secteur de l'éducation ou de la gestion scolaire (un atout) ;
- Vous avez une connaissance en gestion du transport scolaire (un atout) ;
- Vous avez de l'expérience en soutien téléphonique (un atout) ;
- Vous avez une connaissance sur Office 365 (un atout) ;
- Vous avez une connaissance sur les bases de données SQL (un atout) ;
- Vous avez des connaissances en informatique (un atout) ;
- Vous êtes reconnu pour votre autonomie, votre aptitude à travailler en équipe, votre orientation client, votre collaboration, votre empathie et votre vitesse d'apprentissage ;
- Vous êtes capable de travailler sous pression et avez une bonne résistance au stress.

Vous vous reconnaissez dans le profil que nous avons cité ci-haut ?

Alors, vous êtes le candidat recherché par la GRICS.

PLUS QU'UNE ENTREPRISE... UN RÉSEAU

La GRICS est le leader Québécois des solutions logicielles dédiées au secteur de l'éducation et elle propose un portefeuille complet de solutions technologiques et une large gamme de services qui sont utilisés dans l'ensemble des commissions scolaires et par les établissements de formation du Québec. Visitez le www.grics.ca pour avoir de plus amples informations sur la GRICS.

QU'OFFRE LA GRICS À SES EMPLOYÉS ?

- D'œuvrer dans une entreprise à but non lucratif qui compte plus de 300 employés talentueux, passionnés et engagés ;
- Un environnement où les pratiques Agiles-Kanban sont mises de l'avant et où le travail d'équipe et l'amélioration continue sont priorisés ;
- De soutenir les commissions scolaires dans leur mission éducative ;
- De bénéficier d'un climat de travail unique, convivial et collaboratif ;
- De profiter de conditions qui favorisent la conciliation travail-famille et la qualité de vie, telle qu'une flexibilité dans l'horaire ;
- De pouvoir compter sur une assurance collective, une assurance salaire courte et longue durée ainsi qu'un régime de retraite avantageux ;
- De tirer parti de 20 journées de vacances après 1 an de service continu, de 15 journées chômées payées chaque année en plus de congés sociaux ;
- De tirer avantage du club social qui offre plusieurs activités à ses membres ;
- De travailler avec les plus récentes technologies ;
- D'obtenir un salaire selon votre expérience entre 34 642 \$ et 58 119 \$.

VENEZ FAIRE CARRIÈRE À LA GRICS

Faites parvenir votre curriculum vitae, par courriel, **avant le 17 novembre 2017 à 16 h 30**, en mentionnant le **numéro du concours 267-829** à madame Pascale Callender à l'adresse emploi@grics.ca

La GRICS, une grande entreprise performante

Nous remercions toutes les personnes qui poseront leur candidature, mais nous ne communiquerons qu'avec celles retenues pour une entrevue.

Dans ce document, le générique masculin désigne aussi bien les hommes que les femmes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.