

## Janvier 2024 - Offre d'emploi à mi-temps (20h/semaine) - (English below)

Nous recherchons un technicien, passionné, compétent et volontaire, de **premier niveau** pour fournir une assistance technique rapide et utile sur l'infrastructure Informatique et VoIP de nos clients. Vous répondrez aux questions sur les problèmes techniques de base et offrirez des conseils pour les résoudre. Vous serez amené à vous déplacer pour résoudre des problèmes techniques et faire des installations.

Votre bureau sera principalement à la maison et nous vous fournirons tous les outils nécessaires pour travailler à distance.

### Responsabilités

- Servir de premier point de contact pour les clients qui recherchent une assistance technique sur leur infrastructure Informatique et VoIP ;
- Effectuer un dépannage à distance grâce à des techniques de diagnostic et des questions pertinentes ;
- Déterminer la meilleure solution en fonction du problème et des détails fournis par les clients ;
- Guidez le client tout au long du processus de résolution de problèmes ;
- Diriger les problèmes non résolus vers le niveau suivant du personnel de soutien ;
- Fournir des informations précises sur les produits ou services informatiques et/ou VoIP ;
- Enregistrez les événements et les problèmes et leur résolution dans notre système de billetterie ;
- Suivi et mise à jour du statut et des informations client ;
- Transmettre les commentaires ou suggestions des clients à l'équipe interne appropriée ;
- Identifier et suggérer des améliorations possibles sur les procédures ;
- Déplacements sur site pour les urgences, les installations et l'assistance au déploiement de projets.

### Prérequis (Il est inutile de nous faire parvenir une demande ne respectant pas les critères ci-dessous)

- **OBLIGATOIRE** : Etre disponible localement lors de la demande. (Nous ne considérerons pas les demandes venant de l'étranger. Vous devez être canadien, résident canadien permanent ou détenir un permis de travail en règle) ;
- **OBLIGATOIRE** : Voiture et permis valide indispensables ;
- **OBLIGATOIRE** : Maîtrise du français et de l'anglais ;
- **Éducation** : niveau collégial souhaité ;
- **Votre CV** : SIMPLE et CONCIS, sans fioritures inutiles, envoyé à notre courriel : [CV@PointCA.com](mailto:CV@PointCA.com) ;
- **Références** : Souhaitées. Nom d'un ou de responsables et titres avec numéros de téléphone ;
- **Territoire** : Rive Nord, Grand Montréal et Rive Sud ;
- Expérience avérée en tant que technicien débutant ou autre rôle de support client ;
- Expérience indispensable en technologie avec une connaissance pratique des produits de bureautique Microsoft 365, des infrastructures de réseau et des systèmes de téléphonie VoIP ;
- Bonne compréhension des systèmes informatiques, appareils mobiles et des autres produits technologiques ;
- Capacité à diagnostiquer et à résoudre les problèmes techniques de base ;
- Excellentes capacités de communication ;
- Ponctuel, orienté client et tempéré ;
- Les certifications informatiques sont un plus.

### L'entreprise :

PointCA est une entreprise québécoise créée en 2006, offrant des services de téléphonie et des services informatiques (Voir le site web : [PointCA.com](http://PointCA.com) pour plus de détails). Nos clients sont surtout des PME de 1 à 50 employés en moyenne.

Nous offrons un emploi stable et évolutif, avec un horaire flexible. **Plein temps après 6 mois**. Le plus gros du travail est fait à distance depuis chez vous. Nous vous formerons. **Faites parvenir vos CV à [CV@PointCA.com](mailto:CV@PointCA.com) ou par télécopie au 514 907-6132.**

## January 2024 - Job brief, part-time (20h/week)

We are looking for a competent and willing, first-level technician to provide quick and useful technical assistance on the IT and VoIP infrastructure of our customers. You'll answer questions about basic technical issues and offer advice on resolving them. You will be required to travel to solve technical problems and make installations.

Your office will be mostly at home, and we will provide you with all the tools you need to work remotely.

### Responsibilities

- Serve as the first point of contact for customers seeking technical assistance on their IT Infrastructure and VoIP;
- Perform remote troubleshooting through diagnostic techniques and pertinent questions;
- Determine the best solution based on the issue and details provided by customers;
- Walk the customer through the problem-solving process;
- Direct unresolved issues to the next level of support personnel;
- Provide accurate information on IT products or services;
- Record events and problems and their resolution in our ticketing system;
- Follow-up and update customer status and information;
- Pass on any feedback or suggestions by customers to the appropriate internal team;
- Identify and suggest possible improvements on procedures;
- Travel for on-site for emergencies, installations and projects deployment assistance.

### Requirements (We will not consider requests that do not meet the following criteria)

- **MANDATORY:** Be available locally when requesting (We will not consider requests from abroad. You must be Canadian, permanent Canadian resident or hold a valid work permit);
- **MANDATORY:** Car and valid license essential;
- **MANDATORY:** Fluency in FRENCH and English;
- **Education:** College level;
- **Your CV:** Must be written in French (CV only in English won't be accepted) and sent to [CV@PointCA.com](mailto:CV@PointCA.com);
- **References:** A plus. Name of responsible person(s) and title with telephone numbers;
- **Territory:** Greater Montreal, North Shore and South Shore;
- Proven experience as a junior technician or other customer support role;
- Essential experience in technology with a working knowledge of Microsoft 365 office products, network infrastructures and VoIP telephony systems;
- Good understanding of computer systems, mobile devices and other technological products;
- Ability to diagnose and solve basic technical problems;
- Excellent communication skills;
- Punctual, customer oriented and temperate;
- IT certifications are a plus.

### The enterprise

PointCA is a Quebec company created in 2006, offering VoIP and IT services (See our website: [PointCA.com](http://PointCA.com) for more details). Our clients are mainly SMEs from 1 to 50 employees on average.

We offer stable and progressive employment, with a flexible schedule. **Full time after 6 months.** Most of the work is done remotely from your home. We will train you. **Send your CV to [CV@PointCA.com](mailto:CV@PointCA.com) or by fax to 514 907-6132.**