

AGENT(E) DE SOUTIEN TECHNIQUE

Lieu d'emploi : 4535 boul. Hamel #240, Québec (Québec) G1P 2J7

SOMMAIRE DU POSTE :

L'Agent(e) de support technique est le premier point de contact pour toutes les questions d'ordre technique de la clientèle existante et dans une moindre mesure, des nouveaux clients. L'agent(e) sera également amené à supporter les ingénieurs d'application dans différents projets. Véritable référence pour le client, il ou elle aura à constamment se tenir à jour par rapport aux technologies et solutions développées par LeddarTech.

PLUS SPÉCIFIQUEMENT :

1. PRISE EN CHARGE TECHNIQUE INITIALE DES CLIENTS EXISTANTS (75%)

- Soutenir les clients via courriel, clavardage et téléphone
- Effectuer des suivis concernant la satisfaction des clients ayant rencontrés certains problèmes spécifiques

2. PRISE EN CHARGE TECHNIQUE INITIALE DE NOUVEAUX CLIENTS (10%)

- Soutenir les nouveaux clients rendus aux considérations techniques via courriel, clavardage et téléphone
- Effectuer le suivi, avec les ingénieurs d'application et l'équipe des ventes, des nouveaux clients potentiels

3. CONTRIBUTION AUX PROJETS SPÉCIAUX (10%)

- Soutenir les ingénieurs d'application dans la réalisation ce projets spéciaux
- Soutenir les ingénieurs d'application dans la conduite de tests
- Contribuer au dépannage informatique de logiciels développés en collaboration avec les clients

4. CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISATION (5%)

- Participer aux réunions pertinentes à sa fonction
- Collaborer aux procédures administratives de l'organisation et la mise à jour des bases de données clients (CRM) et de gestion des tickets
- Maintient à jour ses connaissances

NOUS RECHERCHONS UN(E) CANDIDAT(E) QUI A LE PROFIL SUIVANT :

- Diplôme d'études collégiales en électronique, informatique OU expérience pertinente
- Excellent français parlé et écrit
- Excellent anglais parlé et écrit
- Débrouillard(e), tu aimes aller chercher l'information par toi-même
- Courtois(e) et patient(e), tu es apprécié(e) de la clientèle
- À l'écoute et compréhensif(ve), aider est une seconde nature
- Intéressé(e) par la résolution de problèmes, tu es passionné(e) des nouvelles technologies
- Connaissances et intérêt pour la programmation et l'informatique, un atout

CONTACT

Faire parvenir une lettre de présentation et un CV à l'attention de Mme. Marie-Pier Fortier par courriel à rh@leddartech.com.

Seules les candidatures retenues seront contactées.