



SPÉCIALISTE DU SUPPORT INFORMATIQUE

Description de l'entreprise

Systèmes & Logiciels MANNARINO Inc. possède plus de 20 ans d'expérience dans la conception, le développement, la vérification et la certification de logiciels embarqués en temps réel pour des applications critiques en matière de sécurité, grâce à une combinaison unique de services et de [produits COTS](#).

La base de clients de Systèmes & Logiciels MANNARINO Inc. est très large, couvrant les entreprises aérospatiales traditionnelles ainsi que des marchés nouveaux et passionnants, notamment la propulsion électrique, [la mobilité aérienne urbaine](#), [les véhicules aériens](#) sans pilote et le vol autonome.

La culture de MANNARINO est axée sur la qualité, le travail, le professionnalisme et le travail d'équipe dans une atmosphère très respectueuse et motivante, axée sur la croissance à long terme de l'entreprise.

En tant que membre de notre équipe, vous bénéficierez :

- D'une gamme complète d'assurance collective et un plan RÉER collectif;
- D'une politique d'horaire flexible;
- D'une prime discrétionnaire
- Du remboursement des frais de conditionnement physique;
- D'autres avantages, tels que des dîners hebdomadaires par un traiteur de même que des boissons chaudes à volonté (expresso, café, chocolat chaud, thé);
- Des sorties régulières avec les membres de l'équipe.

MANNARINO est une petite et moyenne entreprise (PME) privée et a récemment reçu [le prix d'excellence de l'industrie, technologie innovante de l'AIAC](#)

Rôle/responsabilités du poste

Le Spécialiste du Support Informatique est chargé de fournir une assistance technique et un soutien exceptionnel à nos clients internes.

Nous recherchons un technicien adaptable et motivé pour fournir du support sur un large éventail de technologies d'entreprise, y compris les applications, les postes de travail (matériel et logiciels), les ordinateurs portables, les réseaux, les télécommunications, les appareils mobiles, les systèmes téléphoniques et les équipements audiovisuels.

La personne doit être capable d'évaluer de manière indépendante un problème ou une défaillance signalée à l'aide de méthodes et d'outils de diagnostic, de déterminer la cause probable et de prendre les mesures appropriées pour résoudre le problème en temps voulu. Collaborant souvent avec d'autres ressources (internes et externes), le Spécialiste TI doit comprendre les interdépendances des systèmes et éviter toute interruption involontaire des services pendant le dépannage et la résolution des problèmes.

Le Spécialiste du Support Informatique relève du notre Directeur TI.

- Maintenir les billets tout au long de leur cycle de vie, en veillant à ce que tous les éléments du processus soient respectés.
- Effectuer des déplacements physiques d'équipements.
- Fournir des résolutions au premier appel ou un triage pour toutes les demandes de soutien.
- Doit faire le suivi auprès des utilisateurs finaux pour s'assurer que leurs problèmes sont résolus.
- Tenir à jour divers documents de politique et de procédure.
- Assurer la consignation exacte des incidents, des demandes de service, des demandes d'accès et des modifications.
- Assurer la mise à jour de la base de connaissances (BC) avec tous les dépannages effectués et, le cas échéant, la résolution qui a été faite.
- Utiliser la base de connaissances et d'autres documents d'assistance pour identifier, isoler, diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques des utilisateurs finaux et fournir des informations et un statut sur demande.
- Capacité à établir des priorités et à gérer efficacement les jalons et les projets.
- Installer les logiciels approuvés, si nécessaire. Former les utilisateurs finaux si nécessaire.
- Gérer la boîte aux lettres du service d'assistance.
- Prendre en charge les salles de vidéoconférence.
- Toute autre tâche ou tout autre projet assigné par l'équipe TI.
- Fournir une assistance occasionnelle en dehors des heures de travail.

Compétences requises

- Au moins 2 ans d'expérience dans la coordination des activités du Service Desk.
- Passionné par le service à la clientèle et capable de gérer des conversations difficiles avec les clients.
- Capacité à établir des priorités sous pression.
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation des serveurs, avec un accent particulier sur Windows Server / Active Directory.
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation des ordinateurs de bureau (Windows) ainsi que du matériel et des logiciels associés (MS365, MS Office, MS Project, Visio) nécessaires pour installer et assister les utilisateurs d'un point de vue opérationnel.
- Connaissance des principales applications d'entreprise
- Connaissance des principales plateformes d'appareils mobiles (IOS, Android, Windows Phone).
- Bonnes compétences en matière de résolution de problèmes et de dépannage.

Compétences techniques

- Microsoft Windows Server/Linux
- Connaissance d'Active Directory
- Connaissance de JIRA Atlassian
- Connaissance de VMWare
- Connaissance de base de la virtualisation
- Appareils des utilisateurs finaux (ordinateurs de bureau / ordinateurs portables / téléphones mobiles / téléphones de bureau)
- Connaissance de base des technologies et concepts de réseau. (DHCP et DNS)
- Utilisation des outils de surveillance du système
- Connaissance de la téléphonie vocale

Autres exigences

- Solides compétences interpersonnelles, capable de communiquer avec un large éventail d'utilisateurs.
- Excellentes aptitudes à la communication orale et écrite

Chez Mannarino, nous croyons que la passion et le désir d'apprendre sont essentiels. La diversité des idées et des expériences mène à des solutions innovantes et à la créativité. C'est pourquoi nous aimerions encourager toutes les personnes intéressées à postuler.

Veillez envoyer votre candidature par

Courriel : rh@mss.ca

L'utilisation du masculin est uniquement afin d'alléger le texte.

Nous souscrivons au principe d'équité en emploi.

Toutes les demandes d'emploi seront traitées avec la plus stricte confidentialité.
