

AGENT AU SUPPORT APPLICATIF - SOLUTION ERP

MicroMedica

●●●● SOLUTIONS D'AFFAIRES



Micromedica Solutions d'affaires conçoit, distribue, implante et supporte le logiciel de gestion intégrée ServiCentre ERP 360°, qui permet de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise. ServiCentre se présente sous différents modules, soit Gestion manufacturière, Gestion de projets, Département de service, Gestion des relations client, Commerce électronique et Mobilité.

Sous la supervision du Directeur Support et Intégration, l'Agent au support applicatif - solution ERP répond aux appels de support pour le logiciel et il apporte un soutien de premier niveau aux utilisateurs de ServiCentre.

Tâches associées au poste

- Répondre aux appels de service des clients qui éprouvent des difficultés avec l'utilisation de ServiCentre ou qui ont des questions simples relativement à son utilisation
- Être à l'écoute et poser les bonnes questions afin de cerner efficacement et rapidement les problématiques
- Se connecter à distance aux ordinateurs clients pour valider les premières informations reçues, poser un diagnostic précis et corriger la problématique. Documenter les problèmes rencontrés par les clients en vue de les communiquer à l'équipe de support niveau 2.
- Utiliser une approche structurée pour prioriser les demandes
- Utiliser ServiCentre pour documenter les requêtes et en faire les suivis
- Effectuer les suivis clients des appels en cours

Profil recherché

- Avoir une formation académique en informatique
- 2 ans d'expérience reliée à l'emploi
- Être à l'aise avec le support téléphonique
- Avoir de l'expérience avec différents générateurs de rapports
- Avoir des connaissances de base de SQL et un des logiciels comptables Acoma, Advantage ou AccPac
- Faire preuve de bon jugement
- Avoir de fortes habiletés à vulgariser
- Avoir une expérience concrète en service à la clientèle
- Faire preuve d'empathie, être courtois et poli envers notre clientèle
- Savoir faire une bonne gestion de ses priorités et de son stress

Nous offrons

- Un environnement de travail stimulant avec une équipe dynamique
- Une qualité de vie avec un lieu de travail agréable
- Un horaire stable, de jour, du lundi au vendredi (37,5 heures)
- Une gamme d'avantages sociaux incluant assurances et un programme de REER collectif

CE POSTE VOUS INTÉRESSE ?

Faites-nous parvenir votre CV à emploi@micromedica.com
www.micromedica.com