

## Technicien(ne) soutien aux utilisateurs

---

HAYLEM Technologies Inc. est une jeune entreprise dynamique en pleine expansion qui se spécialise dans la conception d'outils d'aide technologique pour les personnes ayant des troubles d'apprentissage. Tous les jours, nous aidons des milliers de personnes à lire et à écrire. L'humain est au cœur de nos projets. Ainsi, tous les membres de notre équipe bénéficient d'avantages qui leur permet de mettre de l'avant leur créativité et leur enthousiasme. C'est avec vos idées que nous créons l'avenir!

Chez HAYLEM Technologies, faire la différence dans la vie d'un humain est au cœur de nos valeurs. Nous mettons cette philosophie de l'avant autant pour les membres de notre équipe que pour nos clients. Ici, vous aurez la chance de sortir des sentiers battus. Saisissez votre opportunité, nous avons besoin de vous!

### Description :

En tant que technicien(ne) soutien aux utilisateurs, vous assurerez le soutien technique de premier niveau aux utilisateurs des logiciels développés par l'entreprise. Vous serez de première ligne pour traiter les appels de service provenant de nos clients et serez amené à offrir un excellent service à la clientèle. Sous la supervision du technicien de deuxième niveau, vous serez appelé à documenter les problèmes rencontrés en plus d'assurer un suivi interne des anomalies rencontrées.

### Responsabilités:

- Assister les utilisateurs dans l'installation, l'utilisation et le bon fonctionnement des logiciels développés par l'entreprise;
- Accompagner les utilisateurs dans l'identification des problèmes, poser un diagnostic, suggérer des solutions et escalader ces derniers au soutien de deuxième niveau;
- Documenter les anomalies rencontrées;
- Gérer le suivi des billets de soutien technique et assurer leurs résolutions;
- Rédiger des articles pour la base de connaissances de l'entreprise;
- Autres tâches connexes.

### Compétences requises :

En tant que candidat idéal,

- D.E.P en soutien informatique, ou toute autre formation pertinente connexe;
- Aisance pour le service à la clientèle;
- Sens de l'empathie et une excellente écoute;
- Maîtrise du français autant à l'oral qu'à l'écrit (anglais un atout);
- Être autonome, débrouillard, avoir de l'initiative et du leadership.

**Statut du poste :** Saisonnier (10 mois par année de septembre à juin).

**Horaire :** 20 h/sem avec possibilité de 35 hrs/sem.

**Avantages:** Horaire flexible, congés personnels, REER collectif, stationnement sur place, travail à distance.

**Lieu de travail :** 3433 Boulevard de la Pinière suite 209, Terrebonne, Québec, J6X 0A1.

# Haylem

**Date d'entrée en fonction :** Entrée en fonction dès que possible.

Les personnes intéressées à relever ce défi doivent faire parvenir leur CV à Karine Haynes à l'adresse [khaynes@haylem.ca](mailto:khaynes@haylem.ca) en prenant soin d'indiquer la référence 21-0001.

*Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.*