

DESCRIPTION DE POSTE

Poste: Représentant des services de GI/TI
Département: Gestion de l'information et technologie de l'information (GI/TI)
Poste à temps plein: Permanent, temps plein (PPTP = 1)
Emplacement: Ottawa, Ontario

Structure hiérarchique: **Relève du:** Superviseur – Services (GI/TI)
Supervision: Direct: 1
Indirect: 0

Description de tâches et responsabilités pour ce poste:

Soutien TI:

- Agit en première ligne comme soutien TI, s'occupe des demandes de soutien par téléphone et par courriel
- Assure le suivi des demandes dans le système de gestion de tickets du PCC
- Fournir le soutien TI sur place et à distance au personnel du PCC et aux utilisateurs externes pour toutes les applications du PCC et les services TI par téléphone, courriel, Internet, ou en personne.
- Signaler les enjeux au groupe approprié TI le cas échéant
- Réparer le matériel informatique et s'occuper des problèmes de logiciels

Opérations de TI:

- Traite, inclut/exclut les changements aux services de TI (ordinateur de bureau/ordinateur portable, téléphone/VM, le programme « Microsoft SharePoint », réseau/comptes de courriel, la base de données SGIC, des outils tiers)
- Maintenir un inventaire de l'équipement (des portables, projecteurs, des disques durs externes, etc.)
- Traite, inclut/exclut les changements et maintient l'inventaire des portables de l'Internet mobile
- Réparer et s'occuper de l'entretien des dispositifs multifonctions (DMF) et des imprimantes de bureaux
- Aide à produire de la documentation concise, en ligne et imprimée, et offre des ressources de formation tant pour les employés que pour les utilisateurs finaux.
- Participe aux essais sur les logiciels propriétaires, la documentation et le développement si nécessaire.
- Vient en aide pour l'entretien de l'infrastructure de réseau, la documentation et pour résoudre des problèmes

Exigences du poste:

Éducation:

- Un diplôme universitaire ou un diplôme collégial en technologie de l'information ou dans un domaine connexe ou une combinaison équivalente de formation et d'expérience de travail.

Expérience:

- 1-2 ans d'expérience TI, incluant un centre d'appels ou dans un service d'aide est un atout
- Excellente communication (verbale et écrite), un esprit de collaboration, et des habiletés pour la résolution de problèmes
- Expérience avec le matériel informatique et un réseau local de soutien et de gestion est un atout
- Expérience avec les technologies de Microsoft est un atout
- Expérience avec les campagnes politiques est un atout

Exigences linguistiques:

- Anglais : Excellentes habiletés de communiquer à l'oral comme à l'écrit
- Français : Excellentes habiletés de communiquer à l'oral comme à l'écrit

Compétences générales:

- Autodidacte, sens de l'initiative, des responsabilités : Peut fonctionner de façon autonome
- Bon joueur d'équipe, excellentes compétences interpersonnelles : Peut collaborer avec les autres
- Fortes compétences organisationnelles et en résolutions de problèmes
- Pensée critique, analyse, et assure le suivi
- Habileté de travailler avec un rythme rapide dans un environnement en constante évolution
- Habileté de communiquer de manière efficace et efficiente, à l'oral et à l'écrit
- Aptitudes pour le service à la clientèle, en représentant le PCC de manière positive tout en travaillant avec les autres
- Fournir une formation et une connaissance pratique au personnel
- Habileté de travailler efficacement avec la gestion et les autres employés pour réaliser des objectifs communs
- Possède un bon jugement et des habiletés pour assurer les suivis
- Capacité de travailler de manière efficiente dans un environnement poussé par les échéances
- Capacité d'expliquer des concepts techniques complexes clairement et dans un langage pour se faire comprendre

Connaissances et habiletés techniques :

- Habileté d'apprendre à utiliser de nouveaux programmes informatiques avec aisance
- Expérience avec les outils de formation et de documentation (« Wordpress », Centre d'aide « Zendesk »)
- Expérience avec le service d'aide pour logiciels (« Zendesk »)
- Expérience avec le logiciel de suivi d'inventaire (« Snipe-IT »)
Comprendre les services de soutien à distance pour ordinateurs de bureaux (« Remote Desktop Connection, Terminal Services, join.me »)
- Expérience avec les systèmes en réseau d'exploitation d'ordinateurs de bureau Windows (« Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10 ») et avec les systèmes d'exploitation des serveurs Windows (« Windows Server 2003, 2003R2, 2008, 2008R2, 2012, 2012R2 »)
- « Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 2016 »
- Expérience avec le développement de contenu et avec le système de gestion de contenu CMS en utilisant « WordPress »
- Une expérience en programmation informatique (« JavaScript, PHP, Apex, Python ») un atout.

Les candidats (es) intéressés (es) doivent soumettre leur curriculum vitae
à:

Tim Ellis

*Gestionnaire, Opérations des
TI*

Parti conservateur du Canada
130 rue Albert St. Suite 1720
Ottawa, ON K1P 5G4

courriel: itjobs@conservative.ca