

Chef de service Centre d'assistance téléphonique soutien technique et informatique

Qui sommes-nous ? :

Apriori Ressources Humaines inc. est un cabinet-conseil spécialisé dans l'identification de professionnels oeuvrant en technologie de l'information. Notre approche se distingue par la qualité de nos interventions et notre réseau de contacts dans le milieu des T.I. Nous valorisons les échanges authentiques et nos entrevues se déroulent dans un climat professionnel favorisant une saine compréhension de votre parcours de carrière. Nous représentons nos clients et nos candidats avec rigueur, implication et transparence. **En fait, notre objectif est simple** : Réunir compétences et opportunités de carrière en créant des liens étroits et durables avec l'ensemble des intervenants en étant à la hauteur des attentes respectives.

Notre client :

Notre client est une firme internationale reconnue dans son secteur d'activité à travers le monde. Le centre d'assistance technique a pour mission de répondre efficacement aux demandes des utilisateurs internes et externes (bureaux à travers le Québec). Notre client offre un excellent plan de carrière, des avantages sociaux incluant REER collectif et possibilités d'avancement. Nous recherchons deux chefs de service : Montréal et Québec. Au cœur d'une restructuration organisationnelle, vous agirez à titre d'agent de changement au cœur de votre secteur d'activité. Vous travaillerez en étroite collaboration avec les autres bureaux à travers le Québec.

Compétences professionnelles recherchées :

- Vous veillerez à la qualité des services offerts par le centre d'assistance technique en prenant soin d'identifier correctement les modifications et les améliorations à y apporter en terme de ressources humaines, processus, méthodologies et autres;
- Vous serez responsable de la mise en place et amélioration des processus ITIL menant à l'amélioration des services et à l'optimisation des résultats;
- Vous aurez à utiliser le processus ITIL pour la saine gestion des activités reliées au centre d'appel de soutien technique comprenant la gestion efficace des incidents, résolution de problèmes, changement, configuration, analyste et améliorations et autres...
- Vous veillerez à gérer efficacement un budget opérationnel de plus de 10 millions;
- Vous aurez sous votre supervision une équipe de 15 personnes formée de (DBA, analystes, administrateurs réseaux et techniciens de niveau 1 et 2);
- Vous serez responsable de la mise en place de mesures de performance (KPI) afin d'améliorer tous les processus de travail mais également dans le but d'offrir les services du centre d'appels en mode impartition;
- Vous participerez étroitement à tous les projets en lien avec le centre d'assistance technique en regard au programme de sécurité des TI pilotés par la gouvernance des TI.

Exigences :

- Idéalement vous êtes détenteur d'un baccalauréat en informatique (ou ingénierie) ou équivalence reconnue;
- Une expertise en services-conseils informatique (impartitions de centres d'appels) sera un atout majeur;
- Posséder un minimum de cinq années d'expérience de travail dans un poste de Chef de service, centre d'assistance technique pour une société d'envergure regroupant plusieurs bureaux ;
- Avoir démontré la capacité d'analyse;
- Avoir démontré la capacité de gérer le processus de consultation (rôle conseil);
- Tolérance au stress causé par les échéances serrées ou les situations complexes et urgentes;
- Avoir démontré la capacité de comprendre les besoins du client et de tout mettre en œuvre pour les satisfaire;
- Avoir démontré la capacité de bien communiquer oralement et par écrit;

Faites suivre votre curriculum vitae à [**droy@apriori-rh.com**](mailto:droy@apriori-rh.com).



Danièle Roy, CRIA
Associée principale
APRIORI RESSOURCES HUMAINES INC.
1249, Boulevard St-Joseph est
Montréal, (Québec)
H2J 1L7
☎ (514) 273-7014
✉ (514) 273-8938

WWW.APRIORI-RH.COM

Note :

*Tous les conseillers de l'équipe d'Apriori Ressources Humaines inc. sont membres en règle de l'**Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec**. Nous agissons dans le respect du code de déontologie de l'Ordre et nous ne diffusons jamais d'information concernant votre candidature à une tierce partie sans d'abord avoir obtenu votre consentement. Votre candidature nous est précieuse et vous pouvez compter sur la confidentialité du traitement de celle-ci.*

Le masculin est utilisé dans le texte dans le but d'en alléger le contenu.