

Solution Nexam est à la recherche d'une personne dynamique qui pourra offrir un service de soutien technique aux utilisateurs de sa plateforme d'examens en ligne pour combler les besoins ponctuels de soirs et fins de semaine, avec possibilité de croissance!

Le poste

À titre d'Agent au soutien technique, votre rôle est d'accompagner, de guider, de conseiller les clients dans la configuration et l'exploitation de la solution SaaS par le biais de tickets de support et d'appels téléphoniques. Nous recherchons une personne motivée avec beaucoup d'énergie qui pourra contribuer à la culture interne ainsi qu'à l'amélioration de notre produit et de nos processus.

Tâches et Responsabilités

Vous serez responsable de:

- Répondre aux demandes d'assistance technique des utilisateurs par téléphone et par courriel et résoudre les problèmes techniques
- Gérer les demandes d'accès aux systèmes et aux applications en veillant à ce que les autorisations appropriées soient accordées.
- Fournir des conseils concernant les besoins des utilisateurs, difficultés de navigation sur la plateforme, ou autres demandes reliées à leur compte
- Ouvrir les billets informatiques des demandes de clients, bien les documenter et veiller au respect des processus internes
- Documenter les procédures et les solutions pour faciliter le support informatique futur
- Participer à la mise en place de nouvelles technologies et de projets liés à la fonction du support

Compétences et capacités

- Très bonne connaissance des environnements Windows/mac
- Capacité à travailler avec différentes plateformes web, notamment, Jira.
- Capacité à gérer des demandes de support avec un haut niveau de professionnalisme; tant à l'oral qu'à l'écrit
- Maîtrise du français
- Capacité à reconnaître rapidement et efficacement un problème, à en déterminer la cause, à prendre les mesures appropriées et à assurer le suivi
- Capacité à présenter des informations de manière claire et structurée
- Habileté à gérer son temps afin de rester efficace et efficient
- Dans une industrie en constante évolution, avoir une facilité d'adaptation au changement et un fort désir d'apprendre
- Autonomie

Découvrez Nexam

[Solution Nexam inc.](#) est une entreprise québécoise spécialisée dans les examens en ligne. La plateforme web Nexam^{MD} permet de concevoir, d'administrer et de corriger des évaluations sécurisées, en salle ou à distance. Tu recherches une ambiance de travail dynamique, c'est chez Nexam que ça se passe. Nexam offre des horaires flexibles en mode 100% télétravail!

Si ce poste vous intéresse, faites-nous parvenir votre curriculum vitae à:

marie-sophie.dionne@nexam.io

Nous vous remercions de l'intérêt que vous témoignez envers Solution Nexam inc.. Veuillez noter que nous communiquerons seulement avec les candidats retenus en présélection.

Le générique masculin dans le texte est utilisé dans le seul but d'alléger la forme. Nous souscrivons au principe de l'équité en matière d'emploi.