



## OFFRE D'EMPLOI

Le Groupe PG œuvre dans le domaine des technologies de l'information et se distingue par son expertise de pointe dans les champs d'activité reliés au développement de logiciels dédiés aux secteurs corporatif et forestier. Leader Québécois dans notre secteur d'activité, notre organisation se distingue par le dynamisme de son équipe et le haut niveau de qualité de son service à la clientèle.

[www.groupepg.com](http://www.groupepg.com)

### AGENT SOUTIEN LOGICIEL | FORESTERIE

#### RESPONSABILITÉS

Relevant du coordonnateur des services professionnels et à la clientèle, l'agente ou l'agent de soutien logiciel – secteur foresterie, a comme principal mandat d'intervenir auprès de la clientèle pour offrir le soutien logiciel et lorsque requis de dispenser des formations sur des fonctionnalités des logiciels. La personne titulaire à ce poste est très à l'aise de communiquer avec la clientèle, elle est ouverte à utiliser ses compétences pour répondre aux questions des clients et analyser les situations problématiques reliées aux applications. Elle a aussi comme mission de participer activement aux tests logiciels suite à la parution de nouvelles versions. Elle doit également demeurer efficiente dans le traitement des appels de services confiés (délai rappel, durée appel, facturable ou non).

#### DESCRIPTION DU POSTE

- Répondre aux demandes de renseignements de nature fonctionnelle ou informationnelle de la clientèle sur les logiciels concernés;
- S'assurer que les services offerts à la clientèle respectent les barèmes de qualité attendus par l'entreprise;
- Prendre en charge les appels de service de notre clientèle, les documenter et en assurer le suivi;
- Établir un diagnostic des situations problématiques rencontrées par les clients à l'utilisation de leurs applications et rechercher des solutions pour les résoudre;
- Identifier les problèmes récurrents et participer à l'élaboration de leurs solutions;
- Participer aux rencontres de suivi des appels de service;
- Effectuer des tests et des validations de données suite aux nouveaux développements apportés aux applications supportées; et
- Contribuer au développement des produits par des suggestions d'amélioration ou des nouveautés.

#### EXIGENCES DU POSTE

- Diplôme d'études collégiales (DEC) en Technologie forestière, ou l'équivalent;
- Minimum de deux (2) années d'expérience pertinente;
- Maîtrise de la suite Office et des technologies informatiques;
- Bilinguisme : français et anglais;
- Sens de l'écoute et de la satisfaction client élevé;
- Capacité à s'exprimer de façon claire, précise et avec courtoisie ;
- Bonne aptitude d'analyse et de rigueur dans la résolution de problèmes.

#### Vous pouvez offrir en plus (atouts) :

- Connaissance des suites de logiciels FELIX, et/ou BCBF, et/ou PGMegaFor.

#### RELEVEZ LE DÉFI !

Ce poste est permanent, temps plein et le lieu de travail se situe à l'une de nos 3 succursales. Nous sommes en mesure d'offrir un salaire concurrentiel et une gamme complète d'avantages sociaux. Seules les personnes sélectionnées recevront un accusé de réception. Vous avez jusqu'au **13 novembre 2020** pour manifester votre intérêt pour le présent concours.

» Courrier électronique : [emplois@groupepg.com](mailto:emplois@groupepg.com)