

Conseiller au support applicatif

Description d'emploi

Fondée en 1974, MediSolution (2009) inc., une filiale de Harris Computer, est un chef de file des technologies de l'information. La Société offre des progiciels de gestion intégrés, ainsi que des logiciels, solutions des clients du domaine des soins de santé et du secteur des services établis partout en Amérique du Nord.

Le conseiller en support applicatif a pour principales responsabilités d'offrir, à distance, le support nécessaire aux clients sur l'utilisation des logiciels de laboratoire (suite Soft), de diagnostiquer et trouver des solutions de rechange pour pallier aux problèmes des clients et effectuer le suivi des appels en cours.

Vous guiderez également le client à travers l'analyse de ses besoins logiciels afin d'optimiser l'utilisation des systèmes.

Responsabilités

- Assurer le soutien téléphonique et par courriel auprès de notre clientèle;
- Établir un diagnostic de situations problématiques rencontrées par les clients à l'utilisation de leurs applications et rechercher des solutions;
- Travailler en équipe avec les autres conseillers en support, afin de répondre aux besoins de notre clientèle et d'assurer la satisfaction de celle-ci;
- Documenter vos interactions selon les normes et politiques en vigueur dans l'entreprise;
- Assurer le service de garde (24/7), sur rotation.

Ce qu'il vous faut

- DEC en TECHNOLOGIE D'ANALYSES BIOMÉDICALES, ou équivalent;
- Un minimum de deux (2) ans d'expérience dans le domaine médical;
- Facilité à analyser et à interpréter de l'information en vue de résoudre des problèmes et de faire des recommandations;
- Aptitudes reconnues en communication;
- Faire preuve d'autonomie;

- Bilinguisme (français/anglais).
- Être membre de l'OPTMQ

Un atout si :

- Connaissance du logiciel de la gamme de solution Soft (SoftMic, SoftLab, SoftPath, etc.);
- Bonnes connaissances des environnements informatiques et des logiciels de la suite de Microsoft Office.

Nous vous offrons:

- Dès la première année, 3 semaines de vacances payées, une 4e semaine après 3 ans et une 5e semaine après 7 années de service dans l'entreprise;
- 5 jours de congés personnels par année;
- Des assurances collectives payées à 100% par l'employeur dès le jour 1;
- Un programme de vie active (Prime annuelle);
- Un programme d'aide aux employés;
- Des REER collectifs;
- Et bien plus encore ... !

Le lien pour appliquer :

https://harriscomputer.wd3.myworkdayjobs.com/1/job/-distance---Qubec/Conseiller-en-support-applicatif_R0010226-1