

## **Vous connaissez SherWeb ?**

Entreprise d'origine sherbrookoise, SherWeb est un leader mondial dans l'industrie des services hébergés. Évoluant dans un environnement stimulant et dynamique, l'équipe technique de SherWeb exploite les toutes dernières technologies dans le domaine des TI et y excelle. En pleine expansion, nous comptons plusieurs dizaines de milliers de clients répartis dans plus de 100 pays. C'est pourquoi nous sommes à la recherche des meilleurs talents ! De plus, en vous joignant à notre équipe, vous ferez partie d'une entreprise ayant reçu la certification Employeur Remarquable®, décernée par le Bureau de normalisation du Québec. Le défi vous intéresse ?

### **Le défi : Conseiller(ère) au service à la clientèle**

Membre de l'équipe du support technique et situé à notre bureau de Longueuil (metro Longueuil), votre rôle sera d'apporter un soutien technique de qualité supérieure en offrant le meilleur service à la clientèle de l'industrie à notre clientèle. Vous serez responsable de « l'Expérience Client ».

#### **Vous aurez le mandat de :**

- Fournir un service à la clientèle de haut niveau ;
- Assister et apporter un soutien à la clientèle par téléphone, par courriel ou par messagerie électronique ;
- Analyser et résoudre des problèmes d'ordre technique concernant nos services Microsoft, notamment Office 365 ;
- Assurer un suivi des résolutions de problèmes et de la satisfaction des clients ;
- Ouvrir et émettre une description détaillée des problèmes clients dans le système de tickets ;
- Accomplir toutes autres tâches visant à soutenir les opérations du département, selon votre niveau de connaissance et de compétence.

#### **Vous présentez ce type de profil :**

- Intérêt marqué pour les technologies de l'information ;
- Expérience au niveau du service à la clientèle ;
- Excellente maîtrise de l'anglais, à l'oral et à l'écrit est essentielle ;
- Connaissance des applications de base Windows ;
- Connaissance des produits et services Microsoft sera considérée comme un atout ;
- Rapidité d'apprentissage et fort potentiel de développement professionnel.

#### **Vous possédez les compétences suivantes :**

- Vous avez d'excellentes habiletés de communicateur.
- Vous êtes orienté vers les résultats.
- Vous êtes reconnu pour la qualité du service à la clientèle.
- Vous êtes organisé, débrouillard et autonome.
- Vous aimez analyser et résoudre des problématiques.

**Vous bénéficiez de ces avantages :**

- Poste permanent à temps plein (40 heures par semaine) ;
- Horaire flexible ;
- Rémunération concurrentielle ;
- Régime d'assurance collective attrayant ;
- Régime d'épargne retraite ;

*Autres avantages :* accès aux plus récentes technologies, formation continue, programme d'aide aux employés (PAE), remboursement des cotisations à un ordre professionnel, environnement de travail agréable et stimulant, comité social dynamique, entente avec un centre de conditionnement physique, etc.

Vous souhaitez vous accomplir et avoir la chance de laisser votre empreinte dans un domaine en pleine émergence ? Laissez à SherWeb le privilège de vous accueillir dans son équipe. Au plaisir de vous rencontrer pour discuter de votre avenir possible au sein de notre équipe énergique !

Date d'entrée en fonction : dès que possible

Pour de plus amples informations sur ce poste et pour déposer votre candidature, rendez-vous à la section CARRIÈRES de notre site web. Seuls les candidats retenus seront contactés.

Site Internet : <http://www.sherweb.ca/carrieres>

## **Do You Know SherWeb?**

Based in Sherbrooke, Quebec, Canada, SherWeb is a world leader in cloud computing. Our team works in a dynamic and stimulating environment using the latest technologies in the field of IT. As a rapidly-growing company with tens of thousands of business customers in over 100 countries, we're always on the lookout for the top talent! As a member of our team, you'll be part of a company that has been awarded Remarkable Employer® certification by the Bureau de normalisation du Québec, the Québec government's quality-standards agency. Ready for a new challenge?

### **The challenge: Customer Service Advisor**

Working out of our Longueuil office (Metro Longueuil), you will join our technical support team to provide superior technical support and the best customer service in the industry to our customers in more than 100 countries. You will be responsible for the global "Client Experience"!

#### **You will be asked to:**

- Provide high quality customer service
- Provide support by telephone, email or chat
- Analyze and solve technical problems related to our Microsoft services, notably Office 365
- Ensure a follow up to resolve problems and ensure customer satisfaction
- Open tickets and enter a detailed description of clients' technical problems in the ticket system
- Carry out all other tasks related to the department's operations, according to your specific knowledge and competence

#### **You have a background that is similar to this:**

- Marked interest for information technology
- Experience in customer service
- Excellent oral and written English is essential
- Knowledge of basic Windows applications
- Knowledge of Microsoft products and services is considered an asset
- You learn quickly and have a strong potential for professional development

#### **You possess the following skills:**

- You have excellent communication skills.
- You are results-oriented.
- You are known for your strong Customer Service skills.
- You are organized, resourceful and autonomous.
- You like to analyze and solve problems.

**You will enjoy the following benefits:**

- Permanent, full-time position (40 hours per week)
- Flexible schedule
- Competitive wages
- Attractive group insurance plan
- Retirement savings plan

Other benefits: opportunities to work with the latest technology, ongoing training, employee assistance program (EAP), reimbursement of professional dues, pleasant and stimulating working environment, dynamic social committee, discounts at a sports centre, etc.

Looking for a fulfilling job and an opportunity to make your mark in this rapidly-growing industry? We want to discuss your possible future as a member of our energetic team!

Starting date: as soon as possible.

To obtain more information or to apply on this position, please visit the CAREERS section of our website. Only selected candidates will be contacted.

Website: <http://www.sherweb.ca/careers>