

Technicien(ne), Télécom services clients

Telus

Description de l'offre d'emploi

Raison d'être (mission) :

Met en service, entretient et répare les équipements et ainsi que les services voix traditionnelle, voix sur IP, Internet, TELUS TV et autres applications d'abonnés reliées à ces produits ou services.

Responsabilités

- Fournit le support nécessaire pour la configuration et la mise en service des applications en organisant et exécutant le travail afin d'assurer une qualité de service aux clients.
- Détermine la source des problèmes rapportés et collabore à la recherche de solutions permanentes.
- Installe, enlève, modifie et répare le câblage intérieur et extérieur de la clientèle résidentielle et affaires, de même que les dispositifs, blocs et modules de raccordement associés aux équipements d'abonnés afin de fournir un service de qualité.
- Reçoit et effectue un suivi sur les rapports de dérangement d'équipement ADSL et PABX. Effectue toutes les recherches techniques requises pour résoudre les problèmes rapportés, en détermine la cause, effectue un diagnostic. Collabore étroitement avec le CVMS dans la résolution des problèmes. Effectue le suivi des troubles rapportés auprès des clients en les rappelant. Valide les priorités initialement accordées aux troubles rapportés et, au besoin, les modifie selon leur degré d'importance.
- Fournit les informations pertinentes à la Facturation de tout ce qui est facturable selon les politiques établies. De plus, fournit toute information nécessaire pour maintenir nos systèmes informatiques et nos dossiers clients à jour.
- Se tient informé de l'évolution technologique (produits et services) dans son secteur d'activités par des lectures, des cours ou d'une autre façon afin de bien remplir son rôle.
- Utilise de façon sécuritaire, les outils, les instruments et les véhicules par l'application des normes et politiques en vigueur afin d'éviter les accidents.
- Informe son supérieur de toute condition susceptible d'affecter la qualité du service par l'identification de situations anormales afin que des correctifs soient apportés dans les plus brefs délais.

- Affiche une tenue vestimentaire convenable et propre en tout temps, maintient de bonnes relations avec les clients, leur explique le fonctionnement des équipements et suggère des améliorations au service.

-Accomplit tout autre travail d'ordre connexe exigé par sa tâche ou demandé par son supérieur

Compétences exigées

- Dextérité manuelle
- Acuité visuelle et distinction couleur
- Utiliser un PC et les logiciels courants
- Transporter des charges lourdes
- Travailler en hauteur

Informations additionnelles

- Produits et services offerts par la Cie
- Logiciels PC d'usage courant
- Opération d'un micro-ordinateur
- Réseaux Internet
- Équipements de communication informatique
- Réseaux de télécommunication
- Réseau de transmission

Diplôme(s)

- Secondaire
- Professionnel
- Collégial

Lieu de travail : Donnacona

Domaine d'étude : Informatique et/ou Génie électrique et/ou Réseautique

Nombre d'années d'expérience requises : A.E.C. avec 3 ans d'expérience C.E.C. avec 2 ans d'expérience D.E.C. D.E.P. avec 3 ans d'expérience D.E.S. avec 7 ans d'expérience

Nombre d'heures par semaine : 37.5 h

Salaire horaire : entre 23,86\$ et 31,74\$

Horaire de travail : Jour

Statut de l'emploi: Temps plein

Date d'entrée en fonction : le plus rapidement possible

Informations additionnelles

-Horaire adapté aux besoins des clients

-Lorsque les exigences d'admissibilité sont rencontrées, les autres éléments ci-dessous sont considérés pour évaluer l'atteinte ou le dépassement du niveau minimal de compétence

fanny.blais@telus.com

<https://careers.telus.com/job/Donnacona-technicien%28ne%29%2C-T%C3%A9l%C3%A9com-services-clients-Queb/568221117/>

Comment postuler

A l'attention de :

Fanny Blais, Conseillère en acquisition de talents

Par courriel: fanny.blais@telus.com