

# G R O U P E C H

Titre du poste : **Agent(e), centre d'assistance TI (Niveau 1)**

Statut du poste : Poste Temps Plein

Lieu : Centre Bell, Montréal

## Qui nous sommes

Le Groupe CH est l'entreprise de sports et de divertissement par excellence au Québec. Que ça soit lors d'un match de hockey, d'un spectacle ou d'un festival, nous cherchons constamment à faire vivre à nos partisans et spectateurs des expériences uniques et mémorables. Notre succès est tributaire du talent de nos employés dont la passion nous permet chaque jour d'innover et de rehausser l'expérience des partisans et accroître la satisfaction de nos clients.

## Raison d'être du poste

Le Groupe CH (Canadiens de Montréal, Rocket de Laval, evenko, L'Équipe Spectra, etc.) est à la recherche d'un **Agent(e), centre d'assistance TI (Niveau 1)** pour contribuer au succès de nombreuses initiatives.

Sous la responsabilité du **Gestionnaire principal, centre d'assistance TI**, vous supporterez l'ensemble des utilisateurs à titre de premier répondant pour les requêtes / incident TI. L'agent(e) TI, touchera principalement aux sphères corporatives, mais aussi aux événements. Nos tâches nous amènent à travailler avec des technologies avant-gardistes et les différentes affectations que nous avons nous stimulent grandement. Les défis ne manquent pas et le plaisir de les relever est présent à tout moment dans tout le département.

## Vous serez reconnu pour

- Assurer le support technique aux utilisateurs de premier niveau via les diverses portes d'entrées (téléphone, courriel, système de billetterie, etc);
- Régler les problèmes de niveau logiciel et d'administration de base du réseau ;
- Régler des problèmes liés au réseau WIFI, câblage informatique, réseautique ;
- Affichage numérique, billetterie et points de ventes ;
- Travailler en équipe avec différents spécialistes en TI ;
- Partager ses connaissances et les résolutions de problèmes via la base de connaissances des TI (Wiki) ;
- Installer les ordinateurs nécessaires à l'arrivée des employés ;
- Installer les nouveaux sites nécessaires à la tenue des événements ;
- Gérer les urgences avec l'équipe des TI ;
- Assurer une surveillance du réseau afin de détecter d'éventuels problèmes ;
- Prendre en charge des petits projets techniques liés aux événements.

## Nous voulons vous rencontrer si vous avez les qualifications suivantes :

- DEC en informatique et au moins un an d'expérience de travail
- D'excellentes aptitudes en communication écrite et orale tant en français qu'en anglais
- Être disponible pour travailler les soirs et fins de semaine lors des différents événements.
- Être capable de travailler sous pression
- Avoir un sens aigu de l'organisation et du travail d'équipe
- Être débrouillard et créatif dans la résolution des problèmes
- Connaissance des réseaux Microsoft et de Windows 10
- Bonne connaissance de O365
- Connaissance des outils de collaboration SharePoint, Team, Planner, Yammer ;
- Connaissance des outils de communication tel que Zoom et Teams ;
- Connaissance de l'environnement Apple (iOS et OSX)
- Bonnes connaissances en réseautique (un atout)
- Connaissance de la technologie Ubiquiti (un atout)
- Capacité de gérer plusieurs dossiers à la fois
- Connaissance des bonnes pratiques de la téléphonie cellulaire (mobilité), un atout

*\* L'usage du genre masculin a pour unique but d'alléger le texte.*

Groupe CH s'engage à respecter les principes d'équité en matière d'emploi. Seul(e)s les candidat(e)s retenu(e)s pour une entrevue seront contacté(e)s.

# G R O U P E C H

Pour poser votre candidature, veuillez acheminer votre CV par courriel à [hr@groupech.ca](mailto:hr@groupech.ca) en écrivant le nom du poste dans l'objet du courriel.

## ***Nous célébrons la diversité***

*Au Groupe CH, nous favorisons une culture inclusive en embauchant des personnes provenant de divers horizons et ayant des expériences variées.*

*Nous nous engageons fermement à respecter les principes d'équité en matière d'emploi et à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion au sein de notre communauté.*

*Nous offrons un lieu de travail inclusif où les employés peuvent se démarquer et mettre à profit leur unicité et leurs talents pour innover et atteindre leur plein potentiel.*

*Toutes les candidatures seront étudiées, toutefois, seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.*

*\* L'usage du genre masculin a pour unique but d'alléger le texte.*

# G R O U P E C H

**Title:** Agent, IT Assistance Center (Level 1)

**Employment Status:** Permanent Full-Time Position

**Location:** Centre Bell, Montreal

## Who we are

Groupe CH is Quebec's premier sports and entertainment organisation. From hockey games to shows or festivals, we are constantly seeking to provide our fans and audience with unique and memorable experiences. Our success depends on the talent of our employees, whose passion allows us to innovate and enhance the fan experience every day and increase customer satisfaction. Groupe CH offers flexibility and opportunities that make us the company of choice to showcase your uniqueness and talent.

## Summary

Groupe CH (Montreal Canadiens, Laval Rocket, evenko, L'Équipe Spectra) is looking for an **Agent, IT Assistance Center** to contribute to the success of many initiatives.

Reporting to the **Senior Manager, IT Assistance Center**, you will support all users as a first responder for IT requests / incidents. The IT technician will mainly be involved in corporate matters, but also in events. Our tasks lead us to work with cutting edge technologies and the different assignments we have stimulate us greatly. There is no shortage of challenges and the pleasure of taking them up is present at all times in the entire department.

## You will

- Provide technical support to first level users via various front doors (phone, email, ticketing system, etc).
- Solve software and basic network administration problems.
- Troubleshoot issues related to WIFI, computer cabling, networking.
- Digital signage, ticketing and point of sale.
- Work as a team with various IT specialists.
- Share knowledge and problem solving via the IT knowledge base (Wiki).
- Set up the computers needed for the arrival of employees.
- Set up new sites needed for events.
- Manage emergencies with the IT team.
- Monitor the network to detect potential problems.
- Take charge of small technical projects related to the events.

## We want to meet you if you have the following qualifications:

- DEC in computer science and a minimum of one year of work experience.
- Excellent written and verbal communication skills in both French and English.
- Be available to work evenings and weekends during the various events.
- Be able to work under pressure.
- Have a strong sense of organization and teamwork.
- Be resourceful and creative in solving problems.
- Knowledge of Microsoft networks and Windows 10.
- Good knowledge of O365.
- Knowledge of collaboration tools such as SharePoint, Team, Planner, Yammer Knowledge of communication tools such as Zoom and Teams.
- Knowledge of the Apple environment (iOS and OSX).
- Good knowledge of networks (an asset).
- Knowledge of Ubiquiti technology (an asset).
- Ability to manage several files at once.
- Knowledge of cellular telephony best practices (mobile), an asset.
- Excellent written and verbal communication skills in both French and English.

To apply, please send your resume by email to [hr@groupech.ca](mailto:hr@groupech.ca) and write the title of the position in the subject line.

## ***We celebrate diversity***

*At Groupe CH, we foster a culture of inclusion, with the objective of hiring individuals with a wide range of experiences and backgrounds.*

# G R O U P E C H

*We are strongly committed to promoting equity, diversity and inclusion within our community.*

*We provide an inclusive workplace where all employees can thrive and leverage their unicity and talent to innovate and to achieve their full potential.*

*All applications will be considered, however, only those candidates selected for an interview will be contacted.*