GardaWorld - Support Technique - 43860$/an + avantages - Ste-Therese

Référence	1447793900
Lieux de travail	Sainte-Thérèse (Québec, Canada)
Publication	4 novembre 2026

DESCRIPTION DE L'EMPLOI – Agent(e) de soutien technique

Qui nous sommes

GardaWorld est un champion mondial en matière de sécurité, de gestion intégrée des risques et de gestion de la trésorerie, employant plus de 132 000 professionnels hautement qualifiés et dévoués. Animée par une culture entrepreneuriale sans compromis et des valeurs fondamentales d'intégrité, de vigilance, de confiance et de respect, GardaWorld propose des solutions sophistiquées et adaptées en matière de sécurité et de technologie grâce à des partenariats de haute sensibilité et à la prestation de services toujours plus élevés. GardaWorld est fière d'être un partenaire de longue date de certaines des plus grandes marques, à savoir les entreprises et les gouvernements Fortune 500, qui comprend parfaitement l'importance de la sécurité pour la conduite des affaires et la sécurité des collectivités.

Notre mission

Notre mission est simple : rendre le monde plus sûr en protégeant les personnes, les actifs et les opérations de nos clients dans le monde entier.

Nous ne pouvons y parvenir qu'en respectant les normes les plus élevées dans toutes les juridictions où nous oeuvrons. Nous sommes une organisation fondée sur des valeurs et fiers de notre travail et de notre état d'esprit axé sur des objectifs. Nos valeurs fondamentales d'intégrité, de confiance, de vigilance et de respect se reflètent dans tout ce que nous faisons dans toutes nos opérations.

Intégrité. Confiance. Vigilance. Respect.

Ton rôle

L'agent de soutien technique fournit un soutien expert aux clients et aux membres de l'équipe via diverses plateformes sociales pour créer un excellent environnement de service. Il est essentiel de s'assurer que les besoins des clients soient satisfaits rapidement et efficacement tout en répondant aux besoins opérationnels du ministère des Services. La vision est que votre équipe est la principale raison pour laquelle les clients choisissent de rester dans l'entreprise. Par conséquent, un agent de support technique est vital pour l'entreprise car c'est elle qui résout les problèmes en première ligne tout en économisant du temps précieux à l'utilisateur.

Indicateurs clés de performance (ICP)

- Niveau de service téléphonique de l'équipe
- Temps de réponse moyen
- Durée moyenne de traitement des appels (DMT)
- Résolution du premier recours
- Taux de résolution de problèmes téléphoniques
- Évitement des interventions techniques
- Possibilités de mise à niveau de l'équipement et des services
- Satisfaction de la clientèle (CSAT)
- Résultat du contrôle de la qualité

Les tâches et responsabilités du poste comprennent, sans toutefois s'y limiter

- Répondre de manière professionnelle aux appels de soutien technique entrants et fournir un soutien rapide et précis aux clients.

© GardaWorld 2021 - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

- Dépannage des systèmes d'alarme de sécurité, des caméras, des appareils électroménagers intelligents, des capteurs environnementaux, des modules de communication et des applications mobiles.
- Diagnostic des problèmes techniques en posant des questions pertinentes, en consultant l'historique des comptes et en utilisant les outils de diagnostic disponibles.
- Régler les problèmes des clients par téléphone chaque fois que c'est possible pour limiter les interventions techniques inutiles.
- Planifier et coordonner les nominations aux services lorsqu'une intervention sur place est nécessaire.
- Expliquer clairement les informations techniques et le fonctionnement du système afin que les clients puissent facilement les comprendre.
- Conseiller les clients sur l'utilisation et la maintenance correctes de leurs systèmes de sécurité et de leurs appareils connectés.
- Documenter avec précision les interactions client, les étapes de dépannage et les solutions dans les systèmes de l'entreprise.
- Vérifier les renseignements sur les clients et s'assurer que les dossiers des comptes sont complets et à jour.
- Transférer des problèmes techniques complexes à des services appropriés, au besoin.
- Identifier les possibilités de recommander des mises à niveau du système, le remplacement d'équipement ou des services supplémentaires qui peuvent améliorer l'expérience de sécurité du client.
- Restez informé des produits, services, politiques et nouvelles technologies de l'entreprise par la formation continue.
- Travailler avec les équipes du Service, du Centre de Surveillance, du Service Clientèle, des Ventes et d'autres services pour assurer un support client fluide et efficace.
- Maintenir une attitude positive, empathique et professionnelle lors de chaque interaction avec les clients, en particulier dans les situations stressantes.
- Proposer des idées pour améliorer les processus, l'expérience client et l'efficacité opérationnelle.
- Exécuter toute autre tâche ou projet connexe qui lui a été confié.

Compétences/Qualifications

- Diplôme d'études secondaires ou équivalent.
- minimum d'un an d'expérience en service à la clientèle ou en support technique.
- L'expérience acquise dans le soutien aux systèmes d'alarme de sécurité, aux technologies de la maison intelligente, aux réseaux informatiques ou aux télécommunications est un atout.
- Solides aptitudes en dépannage et en résolution analytique de problèmes.
- De très bonnes aptitudes en communication, tant orale qu'écrite, avec la capacité d'expliquer clairement les concepts techniques.
- Des compétences informatiques solides et la capacité d'utiliser plusieurs applications et logiciels simultanément.
- Une grande attention aux détails et une excellente capacité à documenter l'information et à saisir les données avec précision.
- Capacité de rester calme, patient et professionnel dans des situations difficiles avec les clients.
- L'expérience de la gestion des situations nécessitant une intervention de niveau supérieur est un atout.
- Capacité de prioriser et de gérer plusieurs tâches dans un environnement dynamique.
- Excellent esprit d'équipe et capacité de collaboration avec plusieurs services aux entreprises.
- L'expérience de la vente ou du maintien en poste des clients est un atout.
- L'expérience en tant que technicien de terrain ou en matière d'installation et d'entretien des systèmes d'alarme est un atout.
- Être prêt à suivre une formation technique continue et obtenir la certification de produit.
- Le soutien sur appel peut être requis.
- Des quarts de nuit et des jours fériés peuvent être nécessaires.
- Il s'agit d'un poste en présentiel.

Division : Corporation Services d'alarmes Garda

Rapport au : Gestionnaire de services à la clientèle Service à la clientèle - Est

Status : temps plein

Sur le portail canadien de GardaWorld, recherchez la référence 1447793900.

© GardaWorld 2021 - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com