

Analyste d'assistance SIG bilingue

Montreal, QC, Ottawa, ON, Toronto, ON, Vancouver, BC, Halifax, NS, Calgary, AB

Esri Canada est à la recherche d'un analyste d'assistance SIG bilingue pour son service d'assistance technique basé à Toronto, à Calgary, à Vancouver, à Montréal, à Ottawa ou à Halifax. À titre d'analyste d'assistance SIG, vous tisserez des liens avec les clients d'Esri Canada afin de comprendre leurs objectifs et de les appuyer dans leurs divers projets SIG basés sur ArcGIS Online, les applications ArcGIS et le logiciel ArcGIS Pro. Vous ferez preuve de débrouillardise et vous collaborerez avec vos collègues pour trouver des solutions créatives à des problèmes complexes, le tout dans un environnement dynamique et de haute performance.

L'analyste d'assistance SIG idéal possède les qualités suivantes :

- A une véritable passion pour les SIG et la technologie d'Esri
- Souhaite véritablement assurer la réussite de nos clients en leur offrant un service à la clientèle de premier plan
- Fait preuve de débrouillardise et excelle dans la résolution de problèmes, même lorsque la solution n'est pas évidente
- Valorise l'apprentissage continu et voit chaque défi comme une occasion d'apprentissage
- Peut s'adapter rapidement aux changements de technologies et de responsabilités professionnelles
- Possède d'excellentes compétences en matière de gestion du temps et de hiérarchisation des priorités

Les responsabilités de l'analyste d'assistance SIG comprennent :

- Fournir de façon amicale et efficace une assistance technique de grande qualité aux utilisateurs finaux d'Esri Canada
- Résoudre et dépanner les problèmes liés à ArcGIS Online et à ArcGIS Pro de façon courtoise tout en faisant preuve d'empressement et de professionnalisme
- Collaborer avec ses collègues au sein d'Esri afin de répondre aux besoins des clients
- Cerner et consigner les défauts afin d'améliorer les logiciels
- Présenter aux clients les solutions de contournement possibles, au besoin
- Tenir à jour une documentation complète sur les dossiers dans le système de gestion des relations avec la clientèle
- Participer à diverses initiatives proactives d'assistance afin d'outiller nos clients

Formation, expérience et aptitudes nécessaires :

- Communication efficace en anglais et en français tant à l'écrit qu'à l'oral
- 2 à 5 ans d'expérience dans l'utilisation des produits ArcGIS Pro et ArcGIS Online
- Connaissance pratique des produits d'Esri, notamment ArcGIS Online, les applications ArcGIS et ArcGIS Pro
- Capacité à fournir un service à la clientèle exceptionnel avec une attitude positive et amicale
- Très bonne aptitude à faire des recherches, du dépannage et des analyses
- Capacité à communiquer des renseignements techniques avec patience, clarté et concision
- Capacité à apprendre rapidement de nouveaux concepts, à retenir de grandes quantités de renseignements et à s'adapter à un environnement de travail en constante évolution
- Solides compétences en matière de hiérarchisation des priorités, notamment une gestion efficace du temps et de la charge de travail
- Diplôme universitaire ou bien certificat ou diplôme de troisième cycle en géographie, en géomatique ou dans une discipline connexe

Compétences considérées comme des atouts :

- Expérience professionnelle dans l'utilisation d'ArcGIS Desktop et de géodatabases
- Formation ou expérience dans la prestation de services à la clientèle
- Compréhension des technologies et des services basés sur REST

Esri Canada offre un milieu de travail dynamique où le candidat pourra développer ses compétences au moyen d'outils et de technologies de pointe, dans une approche axée sur le travail d'équipe. Nous offrons un salaire concurrentiel et d'excellents avantages sociaux. Esri Canada respecte le principe d'équité en matière d'emploi et examine toutes les candidatures. Pendant toute la durée du processus de sélection et de recrutement, nous tenterons de trouver un accommodement pour toute personne qui en fait la demande. Veuillez noter que nous ne communiquerons qu'avec les personnes sélectionnées pour une entrevue.

Postuler pour Analyste d'assistance SIG bilingue en utilisant le lien ci-dessous:

https://workforcenow.adp.com/mascsr/default/mdf/recruitment/recruitment.html?cid=0ebf6b0d-9ade-4ea4-b2d1-47f0f2f4e924&ccId=19000101_000001&jobId=327784&lang=fr_CA&source=CC4