



## **Responsable de l'exploitation des TI**

Rolf C. Hagen inc. est actuellement à la recherche d'un ou d'une responsable de l'exploitation des TI pour se joindre à son équipe! En tant que responsable de l'exploitation des TI, la personne choisie devra s'assurer de la stabilité de notre infrastructure technologique et de son fonctionnement. Elle supervisera et dirigera les activités quotidiennes du Service des TI de la compagnie pour s'assurer que les systèmes, les services et l'infrastructure sont fiables et sécuritaires. La personne dirigera aussi l'exploitation et l'entretien de tous les réseaux et les serveurs en plus de répondre aux requêtes d'aide aux utilisateurs et de surveiller la performance des systèmes. Le ou la responsable de l'exploitation des TI offrira conseils et encadrement au personnel qui relève directement de son autorité, tout en soutenant également les utilisateurs finaux en s'occupant des escalades et des problèmes, en veillant à résoudre rapidement les requêtes en cours et en surveillant la performance des systèmes cruciaux aux activités de l'entreprise pour empêcher les délais et les interruptions.

### **Responsabilités**

- S'occuper de l'exploitation quotidienne de l'infrastructure globale du réseau de données, du fonctionnement des serveurs, des services téléphoniques, du service d'assistance, des logiciels, etc.
- Assurer le fonctionnement du service d'assistance et la gestion des demandes de dépannage;
- Préparer et mettre à jour la documentation de l'infrastructure, telle que des diagrammes et des informations de configuration.
- Créer et maintenir les indicateurs de performance utilisés pour mesurer et améliorer le rendement de la gestion des demandes de dépannage.
- Surveiller et faire des rapports sur les indicateurs de rendement clé (IRC) et les ententes sur les niveaux de service (ENS) en s'assurant de la haute performance et de la disponibilité de tous les partenaires externes.
- Développer et maintenir les procédures normales d'exploitation (PNE) de tous les services et les procédés des départements.
- Participer activement en équipe à la recherche et au développement de nouvelles technologies.

- Entretenir de bonnes relations avec ses employés en plus de bien former ces derniers. Gérer les performances individuelles et collectives.
- Gérer tous les actifs, les services et les contrats de la compagnie en ce qui concerne les TI.
- Gérer et mettre en œuvre les projets.
- Travailler avec l'équipe de façon interfonctionnelle pour fournir des services, prioriser les tâches et répondre aux demandes internes et externes de la clientèle.
- Effectuer des changements tactiques et stratégiques pour continuellement améliorer la performance.
- S'assurer que les données et les systèmes sont sûrs, comme l'exigent les politiques internes et externes.
- Établir, maintenir et gérer les relations clés avec les fournisseurs et les contrats de soutien pour les systèmes techniques, le matériel informatique et les logiciels.
- Établir des relations de travail efficaces en partenariat avec toutes les catégories et les bureaux affiliés pour atteindre les objectifs.
- Gestion des processus – Déterminer aisément les processus nécessaires pour accomplir les tâches; être en mesure d'organiser le personnel et les activités.
- Prise de décision exceptionnelle – Prendre de bonnes décisions fondées à la fois sur l'analyse, l'expérience et le jugement.
- Planification – Établir avec précision la durée et le niveau de difficulté des tâches et des projets; fixer des objectifs; répartir les tâches des processus en étapes.
- Orientation client – Être dévoué à atteindre les attentes et les exigences de la clientèle interne et externe.
- Pragmatisme – Aimer travailler fort; être plein d'énergie et animé par l'action pour relever des défis; saisir plus d'occasions d'affaires que les autres.
- Excellence opérationnelle – S'efforcer d'atteindre les objectifs financiers et opérationnels en tout temps.
- Faire preuve de flexibilité pour travailler occasionnellement les soirées et les fins de semaine.
- Gérer un employé direct, mais possibilité d'en diriger plus.
- Être en mesure de voyager à l'extérieur et parfois pour des nuitées (jusqu'à 10 % dans l'année).

## **Exigences**

- Baccalauréat ou diplôme collégial, ou toute autre désignation pertinente sera considérée comme un atout;
- De 5 à 10 années d'expérience dans un rôle lié à l'exploitation des IT.

- Connaissance solide des systèmes de procédures de correction d'erreurs, des implémentations, et expérience en mises à jour, un atout.
- Connaissance du logiciel de gestion des relations avec la clientèle Salesforce, un atout.
- Connaissance de Windows 2008, 2012, 2016 – service de répertoire/serveur DHCP/système de noms de domaines.
- Connaissance d'Office 365.
- Connaissance des échanges de documents informatisés (EDI), des automates programmables industriels (API) et des extracto-chargeurs (ETL).
- Connaissance du langage SQL/PLSQL, un atout.
- Connaissance des processus d'installation des téléphones mobiles Android et iPhone.
- Connaissance des ordinateurs Mac.
- Connaissance du matériel informatique et du logiciel Oracle, un atout.
- Connaissance du gestionnaire virtuel Oracle et de VMWare, un atout.
- Maîtrise avancée de la suite Microsoft (Excel, Access, Word, PowerPoint, CRM).
- Compréhension notable des procédés TI, des produits et de la circulation des informations.
- Excellente habileté de communication orale et écrite, dans un environnement d'équipe.
- Maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral et à l'écrit.

Si vous êtes prêt ou prête à franchir la prochaine étape dans votre carrière et voulez travailler pour une entreprise prospère, ce poste représente l'occasion parfaite pour vous. Ne tardez pas à nous envoyer votre curriculum vitae accompagné d'une lettre de présentation à [HResources-Can@rchagen.com](mailto:HResources-Can@rchagen.com).

Nous remercions toutes les postulantes et tous les postulants de leur intérêt. Cependant, nous communiquerons seulement avec les personnes dont les candidatures seront retenues.