Technical Support Analyst  Systems (Atlassian Support Engineer Team Lead) Job

Employer Name: Valiantys Inc.

SpiderID: 12445165

Location: Toronto, Ontario

Date Posted: 4/21/2022

Wage: $37.21 hourly

Category: Information Technology

Job Code:

Company: Valiantys Inc.  
  
Business Information: Driven by a compelling vision of a consulting company making a difference, Valiantys was founded in 2006. The goal was simple: to provide quick, practical solutions to client needs by applying industry standards (Agile, CMMi and ITIL) to modern software tools. This is how our partnership with Atlassian was born. Since then, our consultants have helped over 4,000 organizations across every sector effectively deploy and adopt Atlassian tools. We focus on harnessing the power of best-in-class software and collaboration practices, empowering businesses to focus on what they do best: building and selling their products.  
  
Business address: 420 Rue Notre Dame, Suite 310, Montreal QC H2Y 1V3  
  
Work location: 1 Eva Road, Suite 317, Toronto ON M9C 4Z5  
  
Note: Remote work available during the pandemic  
  
Type of Employment: Permanent-Full Time  
  
Estimated Start Date: As soon as possible  
  
   
  
Job Description:   
  
·Communicate electronically and in person with computer users experiencing difficulties to determine and document problems experienced  
  
·Consult user guides, technical manuals and other documents to research and implement solutions  
  
·Provide advice and training to users in response to identified difficulties  
  
·Collect, organize and maintain a problems and solutions log for use by other technical support analysts  
  
·Participate in the redesign of applications and other software  
  
·Provide business systems, network and Internet support to users in response to identified difficulties  
  
·Set up equipment for employee use, performing or ensuring proper installation of cables, operating systems, or appropriate software  
  
·Provide technical support to our international customers on their use of Atlassian tools and Atlassian ecosystems add-ons  
  
·Manage service requests and incidents  
  
·Advise clients through the situation and proposing clear and simple solutions to answer their requests within the defined SLA  
  
·Feed and improve Valiantys documentation through ongoing experiences with the customers  
  
·Work as part of a team to report and support activities and strive for continuous improvement in this domain  
  
·Ensure Atlassian tools advanced configuration (modify screens, assign permissions on Jira workflows  
  
·Create Confluence page templates, manage spaces and user groups, configure security rules  
  
·Configure Tomcat and Apache HTTPD servers  
  
·Manage AWS servers migration  
  
·Set up certificates (SSL)  
  
·Analyze logs  
  
·Write Groovy script  
  
·Act as a team leader for the North America Atlassian support team  
  
·Manage and control escalations  
  
·Work with Manage Services leadership to ensure the company has efficient and effective support function in place  
  
   
  
Requirements:  
  
Education: Completion of a college degree in computer science, computer programming or network administration is required  
  
Experience: Given the importance of our projects, we require at least 3 years of experience as a computer programmer  
  
-A minimum of 2 years of working experience with Atlassian Tools, implementing Atlassian projects, Agile implementations and customer technical implementations are required (This requirement is included between the 3 years of experience that are requested for the position)  
  
-The individual must have prior experience in consulting, technical support, software development or pre-sales activity ideally for the Atlassian products or similar collaborative tools  
  
-Experience delivering small to mid-size technical projects in a previous role is required  
  
-Experience with Docker is a great asset  
  
-Leadership skills are required  
  
Work conditions and physical capabilities: Fast-paced environment, Work under pressure, Tight deadlines, Attention to detail, Sitting  
  
Personal suitability: Team player, Accurate, Excellent written and oral communication skills, Client focus, Organized, Effective interpersonal skills  
  
Proficient English and French verbal and written communication  
  
   
  
Computer skills and technology knowledge required:  
  
Atlassian technical certification is required; Good programming skills (Java, Javascript, Groovy); Comprehensive understanding and practice of SDLC (including DVCS and Continuous Deployment); Information Technology Infrastructure Library; MAC; Linux; Device drivers; Networking software; Networking hardware; Networking security; Extranet; Intranet; Internet; Servers; Desktop applications; Enterprise Applications Integration (EAI); Communication software; Project management software; Programming software; HTML editing software; Business diagram software; Database software; Programming languages; Software development; MS Windows; MS Office; Data analysis software; SQL; TCP/IP; Wireless networks; JavaScript; XML; SharePoint  
  
   
  
Salary: $37.21 hourly, 40 Hours per week  
  
   
  
Benefits: Disability insurance, Extended medical insurance, Dental insurance and Public transportation reimbursement  
  
   
  
Important information:  
  
Flexibility in schedule is required. Regular schedule: 9 AM to 6 PM from Monday to Friday. Extended hours depending on clients requirements and projects.  
  
   
  
Apply by e­mail to: boubacar.cisse@valiantys.com  
  
Apply by mail to: 1 Eva Road, Suite 317, Toronto ON M9C 4Z5

Entreprise : Valiantys Inc.  
  
Informations sur lentreprise : Valiantys est née en 2006 de l'envie de ses fondateurs - Francois Dussurget et Alexandre Alquier - de proposer un modèle de société de conseil différent. Lobjectif était dapporter une réponse rapide et concrète à des clients en sappuyant sur des méthodes et pratiques reconnues (Agile, CMMI, ITIL, ...), instanciées sur des outils modernes du marché, plus simples et plus agiles. Un partenariat stratégique avec Atlassian est ainsi né. Au fil des années, les consultants Valiantys ont accompagné plus de 4 000 organisations de tous secteurs d'activité à déployer et à adopter les outils Atlassian. Nous nous concentrons sur l'accompagnement, l'implémentation et l'intégration des outils et des pratiques collaboratives, afin que les entreprises puissent se focaliser sur leur cur de métier.  
  
Adresse de lentreprise : 420 Rue Notre Dame, Suite 310, Montreal QC H2Y 1V3  
  
Lieu de travail : 1 Eva Road, Suite 317, Toronto ON M9C 4Z5  
  
Remarque : Travail à distance disponible pendant la pandémie  
  
Type demploi : Temps Plein  Permanent  
  
Date prévue de début demploi : Dès que possible  
  
   
  
Description de tâches :  
  
·Communiquer électroniquement et en personne avec les utilisateurs d'ordinateurs éprouvant des difficultés à déterminer et documenter des problèmes  
  
·Consulter des guides d'utilisateurs, manuels techniques et autres documents pour repérer et implanter des solutions  
  
·Fournir des conseils et de la formation aux utilisateurs en réponse aux difficultés éprouvées  
  
·Organiser et assurer la mise à jour d'un journal de problèmes et solutions destiné à être utilisé par les autres agents en assistance technique  
  
·Participer à la rédaction de nouvelles spécifications pour les applications ou les autres logiciels  
  
·Fournir du soutien aux utilisateurs de système administratif, réseau et Internet en réponse à des difficultés identifiées  
  
·Mettre en place les matériaux pour l'usage des employés, effectuer ou assurer une bonne installation de câbles, de systèmes d'exploitation ou d'un logiciel approprié  
  
·Fournir un support technique à nos clients internationaux sur leur utilisation des outils Atlassian et des add-ons des écosystèmes Atlassian  
  
·Gérer les demandes de service et les incidents  
  
·Conseiller les clients à travers la situation et proposer des solutions claires et simples pour répondre à leurs demandes dans les SLA définis  
  
·Alimenter et améliorer la documentation Valiantys grâce à des expériences continues avec les clients  
  
·Travailler au sein d'une équipe pour rendre compte et soutenir les activités et s'efforcer d'améliorer continuellement ce domaine  
  
·Assurer la configuration avancée des outils Atlassian (modifier les écrans, attribuer des autorisations sur les flux de travail Jira)  
  
·Créer des modèles de page Confluence, gérer les espaces et les groupes dutilisateurs, configurer les règles de sécurité  
  
·Configurer les serveurs HTTPD Tomcat et Apache  
  
·Gérer la migration des serveurs AWS  
  
·Configurer des certificats (SSL)  
  
·Analyser les journaux  
  
·Ecrire script Groovy  
  
·Agir en tant que chef d'équipe pour l'équipe de support d'Atlassian en Amérique du Nord  
  
·Gérer et contrôler les escalades  
  
·Travailler avec la direction de Manage Services pour s'assurer que l'entreprise a mis en place une fonction de support efficace et efficiente  
  
   
  
Exigences :  
  
Formation: Un diplôme d'études collégiales en informatique, en programmation informatique ou en administration de réseau est exigé.  
  
Expérience: Compte tenu de l'importance de nos projets, nous exigeons au moins 3 ans d'expérience en tant que programmeur informatique  
  
Un minimum de 2 ans d'expérience de travail avec Atlassian Outils, la mise en uvre de projets Atlassian, les implémentations Agile et les implémentations techniques client sont requis (Cette exigence est comprise dans les 3 années d'expérience requises pour le poste)  
  
La personne doit avoir une expérience préalable dans les domaines du conseil, du support technique, du développement de logiciels ou de lavant-vente, idéalement pour les produits Atlassian ou des outils de collaboration similaires.  
  
Expérience dans la réalisation de projets techniques de petite et moyenne envergure  
  
Une expérience avec Docker est un fort atout  
  
Compétences en leadership sont requises  
  
Conditions de travail et capacités physiques: Environnement au rythme rapide, Travail sous pression, Délais serrés, Souci du détail, Assis  
  
Qualités personnelles: Esprit d'équipe, exact, excellentes aptitudes à la communication écrite et orale, orientation client, organisation, compétences interpersonnelles efficaces  
  
Excellente communication verbale et écrite en anglais et en français  
  
   
  
Compétences informatiques et connaissances technologiques requises :  
  
Certification technique Atlassian requise; Bonnes compétences en programmation (Java, Javascript, Groovy); Compréhension approfondie et pratique du langage SDLC (y compris DVCS et déploiement continu); Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information; MAC; Linux; Pilotes de périphérique; Logiciel de mise en réseau; Matériel de réseau; La sécurité des réseaux; Extranet; Intranet; L'Internet; Les serveurs; Applications bureautiques; Intégration d'applications d'entreprise (EAI); Logiciel de communication; Logiciel de gestion de projet; Logiciel de programmation; Logiciel d'édition HTML; Logiciel de diagramme d'activité; Logiciel de base de données; Langages de programmation; Développement de logiciels; MS Windows; MS Office; Logiciel d'analyse de données; SQL; TCP/IP; Réseaux sans fil; JavaScript; XML; SharePoint  
  
   
  
Salaire : 37.21 $ de lheure, 40 Heures par semaine  
  
   
  
Avantages sociaux : Assurance invalidité, assurance maladie complémentaire et assurance dentaire, remboursement du transport public  
  
   
  
Informations Importantes :  
  
Le poste requiert un emploi du temps flexible. Horaire normal : 9h00 à 18h00 de lundi à vendredi. Il est possible de faire des heures supplémentaires en fonction des exigences et des projets de nos clients.  
  
   
  
Postuler par courriel : boubacar.cisse@valiantys.com  
  
Postuler par courrier : 1 Eva Road, Suite 317, Toronto ON M9C 4Z5

Start Date:   
  
  
Position Type: Full-Time Permanent  
  
  
Years of Experience Required: 3  
  
  
Education Required: Bachelors  
  
  
Overnight Travel:   
  
  
Vacation Time:

Driven by a compelling vision of a consulting company making a difference, Valiantys was founded in 2006. The goal was simple: to provide quick, practical solutions to client needs by applying industry standards (Agile, CMMi and ITIL) to modern software tools. This is how our partnership with Atlassian was born. Since then, our consultants have helped over 4,000 organizations across every sector effectively deploy and adopt Atlassian tools. We focus on harnessing the power of best-in-class software and collaboration practices, empowering businesses to focus on what they do best: building and selling their products.

Contact Name: Valiantys Inc.

Employer

Company: Valiantys Inc.

Toronto

Ontario

M9C 4Z5