



## DESCRIPTION D'EMPLOI – BUREAU

## Approbation

	a	m	j
 Johanne Babin Directrice Processus d'affaires	2015	10	02
 François Bédard Chef Rémunération et avantages sociaux	2015	10	06

No dossier : 259

Titre d'emploi : Agent principal – Soutien aux opérations

 Agente principale – Soutien aux  
 opérations
Groupe :  D **NATURE DU TRAVAIL**

Assurer les activités de soutien de deuxième niveau pour les unités opérationnelles des centres de contacts clients conformément aux encadrements et pratiques d'affaires en vigueur.

Réaliser le processus d'assurance qualité auprès des unités opérationnelles des centres de contacts clients.

**TÂCHES TYPES**

1. Soutenir les unités opérationnelles des centres de contacts clients dans l'application des procédures de travail afin de maintenir et améliorer la qualité de service du service à la clientèle.
2. Fournir des avis et conseils dans son domaine d'expertise afin de soutenir les centres de contacts clients selon les encadrements, normes et pratiques d'affaires en vigueur.
3. Assurer l'application du processus d'assurance qualité des contacts clients et des charges de travail des représentants en centre de contacts clients par le biais d'audits.
4. Identifier et analyser les situations problématiques, recommander des modifications ou améliorations aux encadrements, normes ou systèmes de son domaine d'activité et assurer le lien avec les intervenants opérationnels et fonctionnels concernés.
5. Assurer le contrôle et le suivi de la facturation, analyser les problématiques, signaler les écarts, faire apporter les corrections et recommander les actions et pistes d'améliorations en lien avec la fiabilité de la facturation et des données clients.
6. Assurer le dépannage technique et technologique auprès des unités opérationnelles des centres de contacts clients, analyser les différentes problématiques et coordonner la prise en charge auprès des unités fonctionnelles.
7. Coordonner et diffuser la mise en place de nouveaux encadrements, de nouvelles normes, de pratiques d'affaires ou de modifications de systèmes.
8. Effectuer les recherches et transactions requises dans les systèmes de l'entreprise afin d'assurer le traitement de dossiers complexes ou particuliers.
9. Prendre en charge, au besoin, les contacts clients des représentants afin de traiter des dossiers complexes qui requièrent une expertise particulière.

Les tâches mentionnées reflètent les éléments caractéristiques de l'emploi identifié et ne doivent pas être considérées comme une énumération exhaustive de toutes les exigences occupationnelles inhérentes.

FACTEUR	Connaissances	Apprentissage	Mise à jour des connaissances	Coordination & dextérité	Autonomie	Communication	Conséquence des décisions & des actions	Effort sensoriel	Effort physique	Complexité	Conditions de travail	Total	Classe
DEGRÉ	4	5	3	2	4	3	4	5b	2	5	2		
POINTAGE	60	45	15	8	56	21	60	30	10	70	12	387	9

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle :  2015   09   14   
A M J