



Public Service Alliance of Canada  
Alliance de la Fonction publique du Canada

# POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: User Support Analyst /  
Titre du poste : Analyste en soutien technique

Position Number: 3600-0010 & 3600-0011 & 3600-0014  
Numéro du poste : 3600-0015

Supervisor Position Title: IT/IM Operations Supervisor /  
Titre du poste de la superviseure ou du Superviseur ou superviseure des  
superviseur : opérations de la TI/GI

Supervisor Position Number: 3600-0005  
Numéro du poste de la superviseure ou du superviseur :

Bil. Des. /Dés. bil.

## PURPOSE OF POSITION

## OBJET DU POSTE

Under the general supervision of the IT/IM Operations Supervisor and as a member of the Information Technology / Information Management Section, the User Support Analyst provides telephone, remote or onsite desktop hardware, software and application support to the organization's computer user community supported by the IT/IM Section.

Sous la supervision générale de la superviseure ou du superviseur des opérations de la TI/GI ainsi qu'à titre de membre de la section Technologie de l'information et Gestion de l'information, l'analyste en soutien technique fournit une assistance technique par téléphone, à distance ou sur place aux membres du personnel pour tout ce qui concerne le matériel informatique, les logiciels et les applications.

## STATEMENT OF RESPONSIBILITIES

## ÉNONCÉ DES FONCTIONS

### 1. Computer User Support

- Provides telephone, remote and onsite technical support for users in a professional, courteous and efficient manner, while making every effort necessary in choosing remote support to provide assistance over onsite user support visit.

### 1. Soutien informatique

- Fournir de manière professionnelle et courtoise un soutien technique (par téléphone, à distance et sur place) aux utilisatrices et utilisateurs en privilégiant, dans la mesure du possible, le soutien à distance.

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**User Support Analyst/  
Analyste en soutien technique**

Position Number:  
Numéro du poste :

**3600-0010 & 3600-0011 & 3600-0014  
3600-0015**

- 
- Captures, documents and logs detailed information of user incidents and support requests and, properly categorizes and assigns a priority to incoming telephone, electronically submitted or walk-in requests in the help desk management application.
  - Resolves support requests in a timely manner observing and aligning with the IT/IM criticality matrix and service level objectives.
  - Provides the user with problems, an IT incident number for any unresolved and ongoing problems.
  - Performs support requests analysis and trending, and notifies IT/IM Operations Supervisor with recommendations on recurring issues.
  - Provides timely and regular updates on activities, tasks and assignments and reports urgent, emergency and high priority service calls to IT/IM Operations Supervisor in accordance with operational requirements.
  - Collaborates with other IT staff members to ensure that user needs are met in a timely manner.
  - Collaborates with external software and hardware suppliers and vendors to resolve technical service requests and obtain technical documentation to assist with problem resolution.
  - Enregistrer dans l'application de gestion du service de dépannage les demandes soumises par téléphone, par courriel ou en personne par les utilisatrices et utilisateurs, et leur attribuer une priorité.
  - Répondre rapidement aux demandes, conformément à la grille de criticité et aux objectifs de niveau de service adoptés par la Section.
  - Fournir aux utilisatrices et utilisateurs un numéro de référence pour leurs demandes de soutien technique.
  - Analyser les demandes de soutien et les tendances et recommander des solutions aux problèmes récurrents au superviseur ou à la superviseure des opérations de la TI/GI.
  - Faire des mises à jour régulières sur ses tâches, ses activités et les travaux en cours. Signaler à la superviseure ou au superviseur des opérations de la TI/GI les demandes de soutien urgentes et prioritaires, conformément aux exigences opérationnelles.
  - Collaborer avec les autres membres du personnel de la TI afin de répondre aux besoins des utilisatrices et utilisateurs en temps opportun.
  - Collaborer avec les fournisseurs de logiciels et de matériel afin de résoudre les problèmes techniques; obtenir la documentation technique permettant de résoudre divers problèmes.

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**User Support Analyst/  
Analyste en soutien technique**

Position Number:  
Numéro du poste :

**3600-0010 & 3600-0011 & 3600-0014  
3600-0015**

---

- Sets up new computers and peripherals, installs and configures software applications on a priority basis as required.
- Troubleshoots and repairs desktop / laptop computers and peripherals on a priority basis.
- Upgrades computer hardware, firmware and software on a priority basis as required.
- Following documented procedures and instructions, creates, modifies, disables and deletes user network accounts and changes network account passwords upon requests of users with due diligence and approvals
- Provides computer data recovery/restore services and when required, collaborates with external data recovery service providers and/or with the IT/IM Network Support team.
- Promotes adherence to PSAC computing, Internet and e-mail policies and guidelines.
- The incumbent will research and test new and upcoming hardware and software technologies as required and provide guidance, support and/or technical assistance to other IT staff and user community as required.
- Prepares documentation, procedures and checklists for
- Installer les nouveaux ordinateurs et périphériques, installer et configurer les applications logicielles en fonction des priorités.
- Dépanner et réparer les ordinateurs de bureau et portatifs ainsi que les périphériques, en fonction des priorités.
- Mettre à niveau le matériel informatique, les micrologiciels et les logiciels en fonction des priorités.
- Créer, modifier, désactiver et supprimer les comptes réseau, et changer les mots de passe sur demande des utilisateurs, conformément aux procédures et instructions officielles, en faisant preuve de diligence et en ayant obtenu les approbations nécessaires.
- Offrir des services de récupération/restoration des données et, au besoin, collaborer avec des entreprises qui offrent de tels services ou avec l'équipe Soutien des réseaux de la TI.
- Encourager les utilisatrices et utilisateurs à respecter les politiques et lignes directrices de l'AFPC sur les installations informatiques, Internet et le courrier électronique.
- Se renseigner sur les nouveautés informatiques (matériel et logiciels) et les évaluer; offrir conseils et soutien technique à ses collègues de la TI et à l'ensemble du personnel, au besoin.
- Rédiger des documents, des procédures et des listes de

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:  
Titre du poste :

**User Support Analyst/  
Analyste en soutien technique**

Position Number:  
Numéro du poste :

**3600-0010 & 3600-0011 & 3600-0014  
3600-0015**

---

- |  |   |
|--|---|
| <p>internal IT/IM users as well as for users needing documentation and/or training.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintains information on user hardware and software using available databases, spreadsheets and tools for proper equipment inventory.</li><li>• Participates in the redesign of applications and other software and testing of new deployments in partnership with Network Support staff.</li><li>• Collaborates and works in tandem with external service providers and internal partners to provide an end to end service delivery of testing, deployment and implementation of products and services.</li><li>• Provides remote and in person advice, guidance and training to users in response to identified difficulties and ease of use of applications and IT related equipment for user productivity enhancement.</li><li>• Develop on-line training tutorials on the setup and use of commonly used services, equipment and applications, i.e. Smart Phones, Email client, Email Archives, New Hire orientation, Novell to Microsoft File services transition, collaboration suite, etc., and to help when IT projects are rolled out.</li></ul> | <p>contrôle pour le personnel de la Section et pour toute autre personne qui en fait la demande, aux fins de formation notamment.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintenir l'inventaire des installations informatiques de l'AFPC en entrant l'information sur le matériel et les logiciels fournis aux utilisatrices et utilisateurs dans les bases de données et les chiffriers.</li><li>• Participer à la rédaction de nouvelles spécifications pour des applications et des logiciels; tester les déploiements en collaboration avec l'équipe Soutien des réseaux de la TI.</li><li>• Collaborer avec des fournisseurs de services externes et le personnel de la Section afin d'offrir une gamme de services de bout en bout : évaluation, déploiements, mise en place de produits et services.</li><li>• Conseiller et former, à distance ou sur place, les utilisatrices et utilisateurs qui ont soumis des demandes de soutien informatique; les aider à utiliser plus efficacement les applications et l'équipement informatique.</li><li>• Mettre au point des tutoriels en ligne sur divers services (orientation des nouveaux employés, transition de Novell à Microsoft, par ex.) et sur l'installation et l'utilisation d'appareils et d'applications (téléphones intelligents, systèmes de courriels et d'archivage de courriels, logiciels de collaboration, etc.); participer au déploiement des projets de TI.</li></ul> |
|--|---|

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: **User Support Analyst/  
Titre du poste : **Analyste en soutien technique****

Position Number: **3600-0010 & 3600-0011 & 3600-0014  
Numéro du poste : **3600-0015****

---

- Participates in seminars, presentations, training, etc., as required to stay current.
- Undertakes specific projects and studies as required.
- Performs other duties as required in accordance with operational requirements.
- Participer à des séminaires, colloques, séances de formation, etc., selon les besoins pour se tenir au courant.
- Entreprendre des études et projets précis au besoin.
- Exécuter d'autres fonctions au besoin, conformément aux exigences opérationnelles.

### QUALIFICATIONS

### QUALITÉS REQUISES

#### Education and experience

#### Études et expérience

- Combination of education and experience in the field of computer technology. Minimum three years working experience in a computer help desk or support environment supporting desktops and notebook computers in a networked environment. Preference given to Novell Netware experience.
- Working knowledge of TCP/IP networking, network printing, network client configurations and access security is required.
- Working knowledge and experience with PC hardware and software technology.
- Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) or Certified Novell Administrator (CNA) certification would be a definite asset.
- A+ certification would be an asset.
- Microsoft Office Specialist (MOS) or
- Combinaison d'études et d'expérience dans le domaine de la technologie informatique. Au moins trois ans d'expérience en dépannage informatique dans un environnement où les ordinateurs (fixes et portatifs) sont installés en réseau. Expérience du logiciel réseau Novell est un atout.
- Connaissance pratique des réseaux et du protocole TCP/IP, de l'impression en réseau, des configurations réseau des clients et de l'accès sécurisé.
- Connaissance pratique du matériel informatique et des logiciels.
- L'accréditation Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) ou Certified Novell Administrator (CNA) serait considérée comme un atout certain.
- Un certificat A+ serait considéré comme un atout.
- L'accréditation Microsoft Office

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Titre du poste :	<b>User Support Analyst/ Analyste en soutien technique</b>
Position Number: Numéro du poste :	<b>3600-0010 &amp; 3600-0011 &amp; 3600-0014 3600-0015</b>

---

Microsoft Certified Application Specialist (MCAS) certification would be a definite asset.

- Extensive knowledge of recent versions of Microsoft Windows desktop operating systems and Microsoft Office suites.
- Working experience using recent versions of GroupWise and Adobe Acrobat would be an asset.

### Other qualifications

- Ability to understand and respond strategically and tactically to operational issues with innovative solutions.
- Ability to analyze, assess and make recommendations on various informatics related proposals (i.e. hardware, software, etc.).
- Ability to learn quickly and remain current on emerging information technology trends by participating in seminars, courses and industry presentations.
- Ability to communicate effectively in writing and orally in English or French or in both official languages (according to the position's requirements).
- Must have a positive attitude and a commitment to customer / client satisfaction.
- Ability to accept responsibility and work effectively without close supervision in a methodical and

Specialist (MOS) ou Microsoft Certified Application Specialist (MCAS) serait considérée comme un atout certain.

- Connaissance approfondie des versions récentes des systèmes d'exploitation Microsoft Windows et du progiciel Microsoft Office.
- Une expérience des versions récentes de GroupWise et d'Adobe Acrobat serait souhaitable.

### Autres qualités requises

- Capacité à comprendre les questions opérationnelles et à y répondre avec discernement et de manière stratégique en proposant des solutions novatrices.
- Capacité à analyser et à évaluer diverses propositions liées à l'informatique (c.-à-d. matériel, logiciels, etc.) et à formuler des recommandations à cet égard.
- Capacité à apprendre rapidement et à se tenir au fait des tendances émergentes de la technologie de l'information en assistant à des séminaires, à des cours et à des exposés sectoriels.
- Capacité à communiquer efficacement à la fois par écrit et de vive voix en français ou anglais, ou dans les deux langues (selon les exigences linguistiques du poste).
- Avoir une attitude positive et offrir un service de qualité aux utilisatrices et utilisateurs.
- Capacité à assumer des responsabilités et à travailler de manière méthodique et efficace

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: **User Support Analyst/  
Titre du poste : **Analyste en soutien technique****

Position Number: **3600-0010 & 3600-0011 & 3600-0014  
Numéro du poste : **3600-0015****

---

efficient manner.

sans faire l'objet d'une supervision attentive.

- Ability to work independently and cooperatively with others in a team.
  - Commitment to continuous quality / process improvement.
  - Ability to deal with competing priorities and remain effective during pressure situations.
  - Ability to work in a political organization including, understanding, commitment to trade union and equity principles.
  - The position requires excellent judgment and demonstrated problem-solving, consultative and persuasive skills to provide sound direction and advice on a variety of complex technology issues to technical and user support staff.
  - Subject to operational requirements, the incumbent may be required to work late hours shift to provide support during business core hours of operations of all PSAC Regional Offices across Canada.
- Capacité à travailler de manière autonome et en équipe.
  - Adhésion aux principes d'amélioration continue de la qualité et des processus.
  - Capacité à composer avec des priorités contradictoires et à travailler de manière efficace sous pression.
  - Capacité à travailler au sein d'une organisation politique; adhésion aux principes syndicaux et d'équité en matière d'emploi.
  - Posséder un excellent jugement, savoir résoudre des problèmes, savoir consulter et savoir convaincre afin de guider et de conseiller les équipes de soutien technique et de dépannage informatique.
  - Pour répondre aux besoins des bureaux régionaux partout au pays, la ou le titulaire peut être appelé à travailler en soirée.