RESITEK

GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS TI BILINGUE – TÉLÉTRAVAIL – RÉGION DU GRAND MONTRÉAL OU DU GRAND TORONTO

Agir comme point d'escalade de niveau 3 pour le soutien TI, en dirigeant l'équipe du centre d'assistance et en gérant les projets TI afin que les systèmes fonctionnent sans accroc et que les utilisateurs restent productifs.

Nous sommes un fournisseur de services TI gérés (MSP) en pleine croissance, et nous recherchons un leader expérimenté pour apporter structure et cohérence à notre équipe technique en expansion. Relevant du directeur principal des opérations, vous dirigerez nos spécialistes du soutien technique, résoudrez nos problèmes techniques les plus complexes et mettrez en place les processus qui nous permettront de croître sans compromettre la qualité du service. Vous utiliserez NinjaOne comme plateforme de gestion des services TI, ainsi que Microsoft 365 et des environnements Windows et macOS, auprès d'une clientèle diversifiée.

Responsabilités :

Opérations et processus

- Structurer et organiser une équipe technique en croissance, en établissant des rôles, des flux de travail et des normes de service clairs.
- Standardiser les processus et favoriser l'amélioration continue afin de rehausser la qualité et la constance du service à la clientèle.
- Assurer l'application des meilleures pratiques et la conformité aux processus au sein de l'équipe.
- Représenter l'équipe des services gérés auprès des parties prenantes internes et des clients, en gérant les attentes et en assurant l'atteinte des résultats.

Direction du centre d'assistance

- Diriger et superviser les spécialistes du soutien technique, en gérant la file de billets afin d'assurer l'efficacité et le respect des flux de travail.
- Former, encadrer et accompagner l'équipe, y compris dans son développement de carrière, et cerner et combler les écarts de compétences.
- Élaborer et tenir à jour la documentation des systèmes, des applications, des processus et des politiques.
- Participer au recrutement de nouveaux techniciens du centre d'assistance.
- Offrir un soutien direct pour les billets de niveau 1-2, soit environ 50 % de votre temps durant les trois premiers mois, puis 25 % par la suite, et moins encore après six mois.

Soutien de niveau 3 et projets

- Agir comme point d'escalade de niveau 3 pour les problèmes techniques complexes et les escalades des clients.
- Planifier, exécuter et livrer des projets TI tels que les migrations de locataires Microsoft 365, intégration de nouveaux clients, déploiements d'appareils et améliorations de la sécurité, etc.
- Gérer, auditer et vérifier les licences et abonnements Microsoft des clients afin d'en assurer l'exactitude, la conformité et la continuité du service.
- Superviser la gestion du cycle de vie des appareils des clients, en assurant une configuration adéquate, la sécurité et des sauvegardes régulières des environnements infonuagiques et des postes de travail.

- Coordonner l'approvisionnement en matériel (ordinateurs portables, moniteurs, accessoires), en assurant une livraison rapide et conforme aux exigences des clients.
- Autres tâches confiées par le directeur principal des opérations.

Qualifications:

- Excellentes compétences en communication orale et écrite en français et en anglais.
- Plus de 10 ans d'expérience progressive en TI, dont plus de 5 ans à la direction d'une équipe technique.
- Expérience préalable chez un fournisseur de services TI gérés (MSP) dans un poste technique ou de direction de niveau 2/3.
- Expérience avérée en gestion des opérations d'un centre d'assistance.
- Solides compétences techniques en Microsoft 365, Entra ID, Intune, Windows et macOS, ainsi qu'en réseautique, sauvegarde et sécurité].
- Bonne compréhension des modèles de licences Microsoft et de la gestion des abonnements.
- Expérience démontrée dans la mise en œuvre et l'évolution d'améliorations de processus au sein d'une organisation en forte croissance.
- Solides compétences en gestion de projets, avec la capacité de planifier, d'exécuter et de livrer efficacement des initiatives.
- Engagement envers l'apprentissage continu.

Ce à quoi ressemble la réussite après 3 mois :

- A acquis une solide compréhension du modèle d'affaires, des services offerts et des opérations quotidiennes, avec une vision claire des occasions d'améliorer l'efficacité et l'évolutivité.
- A cerné les principaux écarts de processus et goulots d'étranglement nuisant à la prestation des services et à la productivité des techniciens, et a lancé des plans d'action avec les parties prenantes concernées.
- A établi sa crédibilité auprès de l'équipe du centre d'assistance, qui sollicite régulièrement ses conseils pour résoudre les problèmes plus efficacement.
- A acquis une bonne compréhension de la gestion des licences, des abonnements et des locataires Microsoft des clients au sein de l'organisation.
- Maîtrise pleinement les outils, la documentation et les flux de travail existants, et a commencé à recommander des améliorations concrètes.

Ce à quoi ressemble la réussite après 6 mois :

- A collaboré avec l'équipe de direction pour concevoir et mettre en œuvre des processus évolutifs qui soutiennent une croissance rapide de la clientèle sans compromettre la qualité du service.
- A apporté des améliorations mesurables au centre d'assistance, notamment des délais de résolution plus courts, une plus grande constance et une meilleure gestion de la charge de travail.
- A bâti une culture d'équipe axée sur la haute performance, les meilleures pratiques, les compétences techniques avancées et la résolution proactive des problèmes.
- A mis en place une approche structurée pour évaluer les compétences des techniciens et exécuter des plans ciblés de développement ou d'amélioration du rendement.
- A positionné le centre d'assistance pour intégrer et soutenir un nombre croissant de clients de façon prévisible et efficace.

Conditions de travail :

- Il s'agit d'un poste à temps plein en télétravail. L'employé doit travailler à domicile avec une connexion Internet sécurisée, avec des visites occasionnelles chez des clients dans la région du Grand Montréal ou du Grand Toronto.
- L'employé doit avoir accès à Internet haute vitesse et à un téléphone.
- Tout l'équipement de travail, tel qu'un ordinateur, des écrans, un clavier/souris, un système VOIP, etc., sera entièrement fourni par l'employeur.
- Participation au travail sur appel pour le soutien d'urgence en soirée et la fin de semaine, selon un horaire de rotation, actuellement toutes les quatre semaines.
- 4 semaines de vacances.
- Programme de santé et de bien-être offert, avec 50 % des coûts assumés par l'employeur.
- Les heures de bureau sont de 8 h à 17 h (heure de l'Est).
- Échelle salariale : 85 000 $ – 110 000 $ par année.

Si ce poste vous intéresse et que vous êtes disponible, veuillez envoyer votre CV et votre lettre de motivation à lmdavidovic@resitek.com.