

*** English below***

Gestionnaire des opérations TI – Bilingue – Basé dans la région du Grand Montréal

Nous sommes une entreprise en pleine croissance qui offre des services TI gérés de premier ordre, et nous cherchons un leader expérimenté pour rejoindre notre équipe en tant que technicien de niveau 3. Fort d'une expérience dans un environnement de fournisseur de services TI gérés (MSP), vous aurez la responsabilité de structurer notre équipe technique en expansion. En tant que leader sénior, vous instaurerez l'ordre, la structure et l'efficacité opérationnelle, guidant l'équipe vers le succès grâce à votre supervision stratégique et à votre mentorat. Votre vision et votre expertise seront essentielles pour optimiser nos opérations, standardiser nos procédures et rehausser la qualité de service offerte à nos clients au fur et à mesure de notre croissance. Vous relèverez directement du Directeur principal des opérations, assurant l'alignement sur les objectifs d'affaires globaux et facilitant la communication entre la direction et votre équipe. Si vous aimez évoluer dans un contexte dynamique et rapide, et que vous êtes passionné par le développement et l'inspiration de hautes performances techniques, nous vous invitons à postuler et à avoir un impact durable.

Dans ce rôle de gestion, vous serez responsable de vous assurer que votre équipe dépasse constamment les objectifs de performance et maintient les plus hauts standards de qualité et de professionnalisme. Vous favoriserez une culture d'excellence en guidant votre équipe sur les meilleures pratiques et la conformité des processus, leur permettant d'offrir un service client exceptionnel. À travers une communication efficace et un engagement avec les parties prenantes, vous représenterez l'équipe des services gérés, gèrerez les attentes d'affaires et assurerez la réussite des utilisateurs finaux et des clients. Vous serez également un mentor et le point d'escalade, résolvant des problématiques complexes et soutenant la croissance de votre équipe tout en contribuant à façonner l'avenir de l'organisation.

Fonctions et responsabilités essentielles :

Faire progresser l'entreprise :

- Structurer et organiser une équipe technique en croissance au sein d'une entreprise de services TI gérés en pleine expansion.
- Mettre en place l'efficacité opérationnelle et standardiser les processus afin d'améliorer la qualité du service client.
- Mener par l'exemple grâce à une supervision stratégique, du mentorat et en favorisant un environnement collaboratif à haute performance.
- Piloter des initiatives d'amélioration des processus et garantir l'application des meilleures pratiques et la conformité au sein de l'équipe.
- Agir comme point d'escalade principal, résoudre les problématiques techniques complexes tout en favorisant la croissance et le développement de l'équipe.
- Représenter l'équipe des services gérés auprès des parties prenantes, gérer les attentes et livrer des résultats concrets aux clients et utilisateurs finaux.

Gestion et supervision du support technique :

- Diriger l'équipe du support technique, en intervenant comme premier point d'escalade pour les problèmes techniques.
- Superviser les spécialistes du support informatique.
- Superviser la file de tickets afin d'assurer l'efficacité et le respect des flux de travail.

- Développer et maintenir la documentation écrite des systèmes, applications, processus et politiques.
- Former, coacher et accompagner les spécialistes du support informatique, incluant le développement de carrière.
- Identifier les besoins en formation et mettre en place des processus pour combler ces lacunes.
- Collaborer étroitement avec l'équipe pour s'assurer qu'elle dispose de tout ce dont elle a besoin pour réussir.
- Participer au recrutement de nouveaux techniciens du support technique.
- Contribuer à la résolution des tickets de support de niveau 1-2, en consacrant environ 50 % de votre temps durant les trois premiers mois. Cette charge de travail devrait diminuer à 25 % après la période initiale et être réduite davantage après six mois, à mesure que les responsabilités évoluent.
- Participer à l'assistance d'urgence en soirée et les fins de semaine, selon un horaire de rotation, actuellement toutes les quatre semaines.

Expérience client et gestion des comptes :

- Agir comme point de contact principal pour les escalades client, en résolvant de façon proactive les enjeux de service pour assurer une grande satisfaction de la clientèle.
- Gérer, auditer et vérifier les licences et abonnements Microsoft des clients afin d'assurer leur exactitude, conformité et continuité du service.
- Superviser la gestion du cycle de vie des appareils clients, assurer une configuration correcte, la sécurité et que les sauvegardes soient effectuées régulièrement pour les environnements cloud et les postes de travail.
- Coordonner et gérer l'approvisionnement en matériel informatique (ordinateurs portables, moniteurs, accessoires), en assurant une livraison rapide et conforme aux exigences client.

Exigences :

Expérience technique :

- Minimum 12 ans d'expérience progressive en technologies de l'information
- Expérience préalable dans un fournisseur de services TI gérés (MSP) à un poste technique ou de gestion de niveau 2/3
- Expérience avérée en gestion ou direction d'un service de support technique
- Solide expérience en support informatique auprès de multiples clients et environnements variés
- Bonne connaissance des modèles de licences Microsoft et de la gestion des abonnements
- Capacité démontrée à mettre en œuvre et à faire évoluer des améliorations de processus dans une organisation en forte croissance
- Antécédents avérés d'amélioration opérationnelle continue et de mise en œuvre réussie de nouveaux processus
- Compétences solides en gestion de projets, avec capacité à planifier, exécuter et livrer efficacement des initiatives

Expérience en gestion et leadership :

- Capacités de leadership et de gestion (plus de 5 ans d'expérience en gestion d'équipe)
- Solides compétences en leadership et en communication

Développement personnel et professionnel :

- Démonstre un engagement envers l'apprentissage continu

- Excellentes compétences en communication orale et écrite en anglais et en français

Ce à quoi ressemble le succès après 3 mois

- Avoir acquis une compréhension approfondie du modèle d'affaires, des services offerts et des opérations quotidiennes, avec une vision claire sur les opportunités d'efficacité et d'évolutivité
- Identifier les principaux écarts de processus, inefficacités et goulots d'étranglement impactant la prestation de services et la productivité des techniciens, et lancer des plans d'action avec les parties prenantes concernées
- Établir sa crédibilité auprès de l'équipe du support technique, qui sollicite régulièrement vos conseils pour résoudre les problèmes plus efficacement
- Avoir acquis une compréhension solide de la gestion des licences Microsoft, des abonnements et de la gestion des locataires client au sein de l'organisation
- Maîtriser les outils, la documentation et les flux de travail existants, et commencer à recommander des améliorations pratiques pour soutenir une clientèle croissante

Ce à quoi ressemble le succès après 6 mois

- Collaborer étroitement avec l'équipe de gestion pour concevoir et mettre en œuvre des processus évolutifs qui soutiennent une croissance rapide de la clientèle sans compromettre la qualité du service
- Offrir des améliorations mesurables en efficacité du support technique, incluant des délais de résolution plus courts, une meilleure cohérence et une gestion optimale des charges de travail
- Fournir un leadership clair et une direction à l'équipe du support technique, en favorisant une culture de haute performance axée sur les meilleures pratiques, le développement des compétences techniques avancées et la résolution proactive des problèmes
- Mettre en place une approche structurée pour évaluer les compétences des techniciens, identifier les écarts de compétences et exécuter des plans de développement ou d'amélioration ciblés
- Positionner le support technique et ses processus pour intégrer et soutenir une clientèle accrue de manière prévisible et efficace

Conditions de travail :

- Il s'agit d'un poste à distance à temps plein où l'employé doit travailler à partir de son domicile avec une connexion Internet sécurisée.
- L'employé doit avoir accès à Internet haute vitesse et à une ligne téléphonique.
- Tout l'équipement de travail, tel que PC, moniteurs, clavier/souris, VOIP, etc., sera entièrement fourni par l'employeur.
- Participer à l'assistance d'urgence en soirée et les fins de semaine, selon un horaire de rotation, actuellement toutes les quatre semaines.
- 4 semaines de vacances
- Un programme de santé et de bien-être est offert, avec 50 % des coûts couverts par l'employeur.
- Les heures de bureau sont de 8 h à 17 h, heure de l'Est.

Gestion et supervision du support technique :

- Structurer et organiser une équipe technique en croissance au sein d'une entreprise de services TI gérés en pleine expansion.
- Mettre en place l'efficacité opérationnelle et standardiser les processus afin d'améliorer la qualité du service client.

- Mener par l'exemple grâce à une supervision stratégique, du mentorat et en favorisant un environnement collaboratif à haute performance.
- Piloter des initiatives d'amélioration des processus et garantir l'application des meilleures pratiques et la conformité au sein de l'équipe.
- Agir comme point d'escalade principal, résoudre les problématiques techniques complexes tout en favorisant la croissance et le développement de l'équipe.
- Représenter l'équipe des services gérés auprès des parties prenantes, gérer les attentes et livrer des résultats concrets aux clients et utilisateurs finaux.

Gestion et supervision du support technique :

- Diriger l'équipe du support technique, en intervenant comme premier point d'escalade pour les problèmes techniques.
- Superviser les spécialistes du support informatique.
- Superviser la file de tickets afin d'assurer l'efficacité et le respect des flux de travail.
- Développer et maintenir la documentation écrite des systèmes, applications, processus et politiques.
- Former, coacher et accompagner les spécialistes du support informatique, incluant le développement de carrière.
- Identifier les besoins en formation et mettre en place des processus pour combler ces lacunes.
- Collaborer étroitement avec l'équipe pour s'assurer qu'elle dispose de tout ce dont elle a besoin pour réussir.
- Participer au recrutement de nouveaux techniciens du support technique.
- Contribuer à la résolution des tickets de support de niveau 1-2, en consacrant environ 50 % de votre temps durant les trois premiers mois. Cette charge de travail devrait diminuer à 25 % après la période initiale et être réduite davantage après six mois, à mesure que les responsabilités évoluent.
- Participer à l'assistance d'urgence en soirée et les fins de semaine, selon un horaire de rotation, actuellement toutes les quatre semaines.

Expérience client et gestion des comptes :

- Agir comme point de contact principal pour les escalades client, en résolvant de façon proactive les enjeux de service pour assurer une grande satisfaction de la clientèle.
- Gérer, auditer et vérifier les licences et abonnements Microsoft des clients afin d'assurer leur exactitude, conformité et continuité du service.
- Superviser la gestion du cycle de vie des appareils clients, assurer une configuration correcte, la sécurité et que les sauvegardes soient effectuées régulièrement pour les environnements cloud et les postes de travail.
- Coordonner et gérer l'approvisionnement en matériel informatique (ordinateurs portables, moniteurs, accessoires), en assurant une livraison rapide et conforme aux exigences client.

IT Operations Manager – Bilingual – Based in Greater Montreal Area

We are a rapidly growing company delivering best-in-class Managed IT Services, and we are seeking an accomplished leader to join us as a Level 3 Technician. With a strong background in Managed IT Services provider (MSP) environments, you will take ownership of shaping our expanding technical team. As a senior leader, you will establish order, structure, and operational efficiency, guiding the team to success through strategic oversight and mentorship. Your vision and expertise will be pivotal in streamlining our operations, standardizing procedures, and elevating the quality of service we deliver to clients as we scale. You will report directly to the Senior Director of Operations, ensuring alignment with broader business objectives and facilitating effective communication between management and your team. If you thrive in dynamic, fast-paced settings and are passionate about inspiring and developing high-performing technical teams, we encourage you to apply and make a lasting impact.

In this leadership role, you will be accountable for ensuring your team consistently exceeds performance targets and upholds the highest standards of quality and professionalism. You will foster a culture of excellence by guiding your team on best practices and process compliance, empowering them to deliver exceptional customer service. Through effective communication and stakeholder engagement, you will represent the Managed Services Team, manage business expectations, and drive successful outcomes for end users and clients. You will also serve as a mentor and escalation point, resolving complex issues and supporting your team's growth as you help shape the future of our organization.

Essential Duties and Responsibilities:

Driving the Business Forward:

- Shape and structure a growing technical team within a rapidly expanding Managed IT Services company.
- Establish operational efficiency and standardize processes to elevate client service quality.
- Lead by example through strategic oversight, mentorship, and fostering a high-performance, collaborative environment.
- Drive process improvement initiatives and ensure best practices and compliance within the team.
- Act as a key escalation point, resolving complex technical issues while empowering team growth and development.
- Represent the Managed Services Team to stakeholders, manage expectations, and deliver successful outcomes for clients and end users.

Help Desk Management & Supervision:

- Lead the helpdesk team, stepping in as the first point of escalation for technical issues.
- Supervise Desktop Support Specialists.
- Oversee the ticketing queue to ensure efficiency and proper workflows.
- Develop and maintain written documentation of systems, applications, processes and policies.
- Train, coach and mentor Desktop Support Specialists including career development.
- Identify training needs and implement processes to fill those gaps.
- Work closely with the team to ensure they have everything they need to succeed.
- Assist in hiring new helpdesk technicians.

- Assist with Level 1-2 desktop support tickets, dedicating roughly 50% of your time for the first three months. This workload is expected to decrease to 25% after the initial period and will be further reduced after six months as responsibilities shift.
- Participate in on-call work for emergency support on evenings and weekends, following a rotation schedule, currently occurring every four weeks.

Client Experience & Account Management:

- Serve as the primary point of contact for client escalations, proactively addressing service issues to ensure high levels of client satisfaction.
- Manage, audit, and verify client Microsoft licenses and subscriptions to ensure accuracy, compliance, and continuity of service.
- Oversee the lifecycle management of client devices, ensuring proper configuration, security, and that backups are consistently performed for both cloud environments and workstations.
- Coordinate and manage hardware procurement, including laptops, monitors, and accessories, ensuring timely delivery and alignment with client requirements.

Requirements:

Technical Experience:

- Minimum of 12 years of progressive experience in Information Technology
- Prior experience within a Managed IT Services Provider (MSP) in a Level 2/3 technical or leadership role
- Proven experience managing or leading help desk operations
- Strong desktop support experience across multiple clients and diverse environments
- Solid understanding of Microsoft licensing models and subscription management
- Demonstrated ability to implement and scale process improvements in a fast-growing organization
- Proven track record of continuous operational improvement and successful process implementation
- Strong project management skills, with the ability to plan, execute, and deliver initiatives effectively

Leadership & Management Experience:

- Leadership and management capabilities (5+ years' experience leading a team)
- Strong leadership and communication skills

Personal & Professional Development:

- Demonstrates a commitment to continuous learning
- Excellent verbal and written communications skills in English and French

What Success Looks Like After 3 Months

- Developed a strong understanding of the business model, service offerings, and day-to-day operations, with clear insight into opportunities for increased efficiency and scalability

- Identified key process gaps, inefficiencies, and bottlenecks impacting service delivery and technician productivity, and initiated action plans with relevant stakeholders
- Established credibility with the help desk team, who regularly seek your guidance to resolve issues more efficiently and effectively
- Gained a solid understanding of how client Microsoft licensing, subscriptions, and tenant management are handled within the organization
- Become fully proficient with existing tools, documentation, and workflows, and begun recommending practical improvements to support a growing client base

What Success Looks Like After 6 Months

- Partnered closely with the management team to design and implement scalable processes that support rapid client growth without compromising service quality
- Delivered measurable improvements in help desk efficiency, including faster resolution times, improved consistency, and better workload management
- Provided clear leadership and direction to the help desk team, fostering a high-performance culture focused on best practices, advanced technical skills, and proactive problem-solving
- Implemented a structured approach to evaluating technician competencies, identifying skill gaps, and executing targeted development or performance improvement plans
- Positioned the help desk and supporting processes to confidently onboard and support an increased volume of clients in a predictable, efficient manner

Working Conditions:

- This is a full-time remote position where the Employee is expected to be working out of their home with secured internet connectivity.
- The Employee is expected to have access to high-speed internet and phone.
- All work-related equipment, such as a PC, monitors, keyboard/mouse, VOIP, etc. will be fully provided to the Employee by the Employer.
- Participate in on-call work for emergency support on evenings and weekends, following a rotation schedule, currently occurring every four weeks.
- 4 weeks' vacation
- Health and wellness package offered with 50% of the cost covered by the Employer.
- Office hours are 8:00am to 5:00pm EST.