



Multitel est une entreprise privée basée à Québec depuis près de 40 ans. Multitel conçoit et fabrique des systèmes de télésurveillance et des logiciels de gestion d'infrastructures pour les opérateurs d'un réseau de télécommunications, tels que Bell, Telus, Vidéotron, CN, Hydro-Québec, Cox, Verizon et bien d'autres. Multitel s'appuie sur le respect mutuel, le travail d'équipe et l'innovation pour offrir un service unique et personnalisé à ses clients. Pour plus d'information: www.multitel.com

Nous recherchons une personne dynamique et expérimentée afin de combler le poste de:

COORDONNATEUR DES SERVICES PROFESSIONNELS (BILINGUE)

Le coordonnateur des Services Professionnels (bilingue) relève de la Directrice des opérations et a pour fonction principale de gérer le bon déroulement des projets clients. Le titulaire du poste est responsable de l'ensemble des activités de planification, coordination et de contrôle de l'équipe Services Professionnels. Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe de ventes et des services professionnels dans le cadre des nouveaux déploiements, des projets de maintien ou spéciaux relativement à l'utilisation de nos solutions. Dans le cadre de ses fonctions, il se voit confier le mandat de mener entièrement à terme (livrable clients – échéancier – budget) les projets clients et ce, avec les ressources mises à sa disposition. Plus particulièrement, le titulaire doit :

- Effectuer, en collaboration avec la Directrice des opérations, la planification, coordination et réalisation des projets en fonction des livrables attendus et du budget de temps octroyé;
- Superviser et coordonner l'ensemble des tâches et responsabilités des membres de son équipe;
- Assurer le suivi et le respect d'une façon rigoureuse des livrables, des budgets et des échéanciers des projets et communiquer tout retard ou changement à sa clientèle interne comme externe (selon le cas);
- Développer une connaissance approfondie de nos produits, autant hardware que software, afin de participer, en collaboration avec l'équipe des ventes, à l'élaboration des propositions commerciales reliées à différents projets customs;
- Recommander-documenter toute amélioration pertinente de nos produits et solutions dans l'optique d'une amélioration continue de nos solutions, tant hardware que software;
- Agir à titre de consultant auprès des clients en ce qui a trait aux meilleures pratiques d'affaires dans l'utilisation de nos solutions;
- Assurer le suivi des demandes clients sur des bases régulières (hebdomadaire, bimensuelle ou mensuelle, selon le cas);
- Collaborer activement, avec les équipes de développement de produits, à l'analyse fonctionnelle et organique ainsi qu'aux tests de fonctionnalité des nouvelles solutions;
- Rédiger et/ou valider les documents techniques produits à l'interne tels les notes d'application, les procédures de remplacement d'unité et les guides d'utilisation;
- Demeurer à l'affût d'opportunités d'affaires qui résultent de communications clients, d'échange avec des partenaires d'affaires, d'analyse de la compétition, de recherches web et/ou de vigies technologiques;
- Participe à l'innovation technologique en proposant des idées et/ou en participant à des activités de brainstorming tant au niveau des processus qu'au niveau des fonctionnalités des produits.



Qualifications, compétences et profil recherchés:

- Détenir un diplôme d'études universitaires, jumelé à **un minimum de ±10 années d'expérience** pertinentes;
- Démontrer un intérêt manifeste pour le **service à la clientèle (empathie)**;
- Posséder une **excellente maîtrise du français et de l'anglais, parlé et écrit**, jumelé à une bonne habilité à communiquer avec la clientèle;
- Être reconnu pour son leadership, son bon jugement et sa capacité à assurer un suivi rigoureux d'un projet;
- Posséder des aptitudes en supervision de personnel;
- Posséder des compétences en résolution de problèmes et faire preuve d'une bonne capacité d'analyse et d'esprit de synthèse;
- Être ordonné et méticuleux dans l'exécution de ses tâches et de sa documentation;
- Doit faire preuve de professionnalisme et d'initiative tout en ayant la capacité d'apprendre rapidement.

Serait un atout:

- Posséder de l'expérience dans la gestion de base de données;
- Posséder des connaissances en programmation et requêtes SQL;
- Posséder de l'expérience dans le domaine de la télémétrie et des télécommunications.

Conditions de travail:

- Poste permanent et à temps plein (37.5 hrs/sem)
- Rémunération annuelle entre 63,500\$ et 75,000\$
- REER collectif après la probation et RPDB après 3 années de service
- Vacances: 3 semaines minimum
- Politique d'heures flexibles et de congés personnels
- Prgm d'accès à un laptop et cellulaire renouvelable aux 2 ans
- Prgm d'assurance collective complet payé à raison de 50% par l'employeur
- Prgm d'équité salariale en place.

Début d'emploi : Dès que possible

Si vous êtes prêts à relever le défi, vous joindre à une équipe professionnelle et dynamique et à une entreprise saine, veuillez faire parvenir votre curriculum vitae à info@multitel.com.

MAJ le 17 décembre 2018