

DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE :

Briowireless Inc est la descendance d'une décennie d'expérience, d'expertise et d'innovation de la firme d'ingénierie Brioconcept Consulting Inc. Nous fournissons des solutions de connexions sans fils certifiées pour l'internet des objets (IoT). Les solutions de connectivités cellulaires développées par Briosansfil vous permettent d'ajouter instantanément de la connectivité cellulaire à votre produit. Nos modules miniatures sont certifiés ; ce qui vous évite des coûts de développement et de certification de votre solution sans fil.

DESCRIPTION DE POSTE

TECHNICIEN/INGÉNIEUR AU SUPPORT TECHNIQUE

Nous sommes actuellement à la recherche d'une personne dynamique et motivé qui saura répondre aux différents besoins de la clientèle par le biais d'un poste de support technique. Ce poste nécessite un esprit analytique, une grande confiance en soi, un degré de polyvalence élevé pour s'adapter dans un environnement qui change rapidement, qu'une attitude proactive face aux défis et un désir d'innover. Poste permanent, temps plein, disponible immédiatement.

Principales responsabilités :

- Service d'assistance comprenant la réception initiale des appels de support technique auprès des clients, l'obtention et l'enregistrement des informations requises pour permettre l'assistance et la résolution des problèmes tout en s'assurant que les besoins des clients puissent être comblés en fournissant des informations documentées.
- Développer des nouvelles fonctionnalités de produits
- Suivre les procédures standards pour l'acheminement des problèmes non résolus aux équipes internes appropriées
- Prendre charge et responsable de l'entièreté de la résolution du problème
- Assurer un suivi rapide et de précision au client
- Distribuer les notifications de publication de produit aux clients
- Essayer de reproduire les différents problèmes que rencontrent les clients sur différents systèmes d'exploitation
- Préparer les informations de support technique à inclure dans la base de données de l'équipe d'assistance technique
- S'assurer que les résolutions de problèmes sont traitées conformément aux accords de niveau de service
- Examiner les problèmes elle rapportés par le client afin améliorer la documentation du produit
- Effectuer des tests sur la fonctionnalité de produit afin de confirmer les problèmes signalés
- Devenir un expert de notre famille de produits et des technologies émergentes de l'industrie

Exigences :

- DEC du domaine technique en lien avec l'électronique et la programmation
- Baccalauréat en génie informatique ou électrique
- Connaissance du langage C

- Expérience en développement de firmware
- Expérience avec Linux Embarqué
- Minimum 2 ans d'expérience au service à la clientèle et au support technique
- Démontrer un excellent service à la clientèle grâce à l'utilisation de compétences organisationnelles, d'excellentes compétences en communication verbale et écrite, compétences en présentation orale
- Excellente capacité à communiquer avec les clients et les autres intervenants autant par courriel que par téléphone
- Capacité de travailler avec des processus et des procédures définis en mettant l'accent sur la satisfaction de la clientèle
- Orienté vers le détail
- Capacité à gérer et à prioriser son temps tout en effectuant une multitude de tâches
- Capacité à maintenir son professionnalisme et ce, sous pression
- Minimum 3 ans d'expérience dans le fonctionnement des systèmes d'exploitation Windows et Linux
- Parfaitement bilingue (français et anglais parlé et écrit)

Avantages sociaux :

- Salaire compétitif
- Code vestimentaire décontracté
- 1 semaine payée entre Noël et le Jour de l'An
- Assurance-collectives après 3 mois de service continu
- Possibilité d'avancement