

Spécialiste du déploiement - Solutions UCaaS/CCaaS

Chez Revolve Technologies, nous sommes des experts en matière d'approvisionnement en télécommunications. Nous aidons les entreprises à rester connectées et à se développer plus rapidement en trouvant, en comparant et en sélectionnant les bonnes solutions de télécommunications. Grâce à notre réseau mondial d'opérateurs, nous avons accès aux meilleures technologies aux tarifs les plus compétitifs. Une fois la solution idéale identifiée, nous déployons ces technologies de manière experte, en assurant une intégration optimale afin de maximiser la performance et l'efficacité.

Titre du poste : Spécialiste du déploiement

Lieu de travail : Emploi à distance, au Canada

Type d'emploi : Permanent, à temps plein, du lundi au vendredi

Langues : Français et anglais, parlé et écrit

Objectif du poste

La personne titulaire du poste de spécialiste du déploiement supervise l'intégration et le déploiement réussis des solutions UCaaS et CCaaS, en veillant à ce que les mises en œuvre des clients soient livrées à temps, dans les limites du champ d'application, et qu'elles répondent aux normes les plus élevées de qualité et de satisfaction. Ce rôle combine la coordination technique, la communication avec la clientèle et la gestion de projet, agissant comme un lien entre les équipes avant-vente, d'ingénierie et de soutien tout au long du cycle de vie du client.

Tâches et responsabilités

- Coordonner et gérer des projets de déploiement de bout en bout pour les clients UCaaS/CCaaS, en utilisant principalement la plateforme 8x8 et des technologies similaires.
- Collaborer avec les clients pour recueillir les exigences techniques, définir les plans de déploiement et maintenir la communication tout au long du parcours d'intégration.
- Créer et maintenir une documentation de projet détaillée, y compris des plans de déploiement, des configurations, des calendriers et des mises à jour de l'état d'avancement.
- Configurer les systèmes et les services selon les besoins des clients et des meilleures pratiques de l'industrie, en escaladant les exigences techniques complexes au besoin.
- Collaborer avec les équipes internes (ventes, ingénierie des solutions, service à la clientèle, soutien technique) pour assurer des transitions harmonieuses à chaque étape du parcours client.
- Contribuer à l'amélioration continue des processus internes en documentant les flux de travail de déploiement, en créant des ressources réutilisables et en identifiant les possibilités d'optimisation.
- Soutenir les transitions post-déploiement en fournissant une orientation claire à l'équipe de soutien pour garantir une expérience client harmonieuse.
- Maintenir et développer son expertise sur les plateformes UCaaS/CCaaS (par exemple, 8x8, Microsoft Teams Direct Routing, Zoom Phone, etc.) pour soutenir les besoins évolutifs des clients.

Compétences

- Expérience démontrée en déploiement, en mise en œuvre ou en coordination de projets pour des plateformes UCaaS/CCaaS, idéalement incluant 8x8.
- Solides compétences en gestion de projet, avec la capacité de gérer plusieurs échéanciers, parties prenantes et livrables.
- Excellentes compétences en communication avec les clients, avec la capacité de vulgariser des concepts techniques de manière claire et accessible.
- Solides compétences en résolution d'enjeux techniques, avec la capacité de diagnostiquer et de résoudre efficacement les problèmes, tout en favorisant une approche collaborative.

Salaire et avantages

- Salaire basé sur l'expérience.
- Assurance maladie et dentaire, avec contribution partielle de l'employeur
- Programme de REER avec abondement de l'employeur jusqu'à 4 %.
- 4 semaines de vacances par an, plus 5 jours de maladie.
- Un ordinateur portable Revolve et les outils de travail correspondants.

Culture d'entreprise

Chez Revolve Technologies, nous favorisons un environnement collaboratif, innovant et axé sur le client. Nous apprécions les membres de l'équipe qui apportent des idées nouvelles et contribuent à un lieu de travail dynamique où le développement personnel et professionnel est encouragé. Nous donnons la priorité à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, en veillant à ce que nos employés puissent réussir aussi bien au bureau qu'à l'extérieur. Notre engagement à fournir un excellent service est lié à l'établissement de relations durables avec nos clients et notre équipe.

Clause de non-responsabilité

La description de poste décrit les principales responsabilités et attentes liées au poste. Elle peut évoluer au fil du temps pour répondre aux besoins de l'entreprise ou aux changements de structure de l'équipe.

Déclaration d'inclusion

Revolve Technologies est un employeur ouvert à tous, soucieux de constituer une équipe diversifiée. Nous encourageons les candidatures de tous les candidats qualifiés et nous répondrons aux besoins des candidats dans le cadre de la législation du travail en vigueur à toutes les étapes du processus de recrutement.

Veillez soumettre votre candidature à rchant@revolvetechnology.com