

Job Title: Technical Support Specialist
Job Type: Full Time Permanent Employment
Start Date: Immediate
Job Location: Hybrid (Pointe-Claire, Quebec)

Are you looking for a new challenge in a fast-growing, dynamic high-tech company?
It's time to make a move!

VuWall is a global leader in video wall control systems, providing a complete ecosystem of products and solutions developed to easily manage visual information in work environments and strategic decision centers. Founded in 2009, VuWall is a private company with its corporate headquarters located in Montreal (Pointe-Claire), Canada, its European headquarters in Reutlingen, Germany, and its US office in Atlanta, USA. With customers in over 45 countries, the company has deployed more than 5,000 projects in many Fortune 500 organizations, government agencies, and public utilities, transportation, and security companies. Among their clients are the US Department of Transportation, NASA, the Canadian Space Agency, the European Commission, Sydney Rail, Porsche, Daimler, L'Oréal, SNCF, FIFA, various government institutions, etc.

JOB DESCRIPTION

As a Technical Support Specialist at VuWall, you will play a crucial role in resolving technical issues, enhancing customer satisfaction, and contributing to our project deployments globally. You will work closely with various teams to address and resolve customer bugs, support deployments, and improve customers' experience. Your role will require strong analytical skills, a deep understanding of AV and IT technology, and excellent communication abilities.

MAIN RESPONSIBILITIES

- **Technical Issue Resolution:** Work closely with the Technical Support Team to diagnose and resolve customer-reported bugs and technical issues. Use troubleshooting techniques to identify root causes and implement effective solutions, ensuring minimal disruption to the customer's operations.
- **Customer Interaction:** Serve as the primary point of contact for customer service tickets, providing timely and effective responses to inquiries and issues. Ensure customer concerns are addressed comprehensively and follow up to confirm satisfaction.
- **Bug Reporting and Tracking:** Create detailed and accurate bug reports in Jira, documenting the nature of the issues, steps to reproduce them, and proposed solutions. Track the progress of these issues to ensure timely resolution and communicate status updates to relevant stakeholders.
- **Internal Collaboration:** Work in conjunction with the Software Quality Assurance (QA) team to reproduce and analyze bugs reported by customers. Assist in verifying bug fixes and improvements to ensure they meet quality standards before release.
- **Global Project Deployment Support:** Provide technical assistance and guidance for project deployments across various international locations. Coordinate with local teams and customers to ensure smooth installation, configuration, and operation of VuWall products.

- **Documentation and Reporting:** Maintain comprehensive records of customer interactions, technical issues, and resolutions. Prepare and present reports on common issues, customer feedback, and service performance metrics to management.
- **Knowledge Sharing:** Contribute to the development of internal knowledge bases and support documentation. Share insights and solutions with the team to enhance collective expertise and improve support processes.

QUALIFICATION REQUIREMENTS

- Minimum of 2 years of experience in customer service within the AV/IT industry.
- Strong knowledge of audio-visual hardware, including video walls, projectors, displays, encoders and decoders.
- Extensive understanding of network connectivity, including protocols, security, and troubleshooting. Ability to diagnose and resolve network-related issues affecting AV systems.
- Exceptional analytical and problem-solving skills with the ability to troubleshoot complex technical issues.
- Excellent communication and collaboration skills with the ability to interact effectively with internal and external stakeholders.
- Strong organizational and time management skills.
- Multilingual capabilities (e.g., English, Spanish, French) are considered an asset.
- Willing to travel occasionally (10-15%) to resolve technical issues or support customer deployments on-site.
- Willing to work different shifts (day, evening or night shifts) depending on internal team schedule and customer support requests.
- Willing to occasionally help Software Quality Assurance team in testing when quantity of support tickets is low.

THE VUWALL EXPERIENCE

- Competitive salary and comprehensive benefits package.
- Opportunity to work with cutting-edge technology in a growing industry.
- Dynamic and collaborative work environment with a focus on professional growth.
- Embracing diversity with a company that offers an inclusive multinational culture.
- Exceptional company culture.

TO APPLY

Click here to email your CV to
careers@vuwall.com

Titre du poste : Spécialiste du Support Technique
Type d'emploi : Emploi permanent à temps plein
Date d'entrée en fonction : Immédiate
Lieu de travail : Hybride (à partir du siège social situé à Pointe-Claire)

À la recherche d'un nouveau défi dans une entreprise de haute technologie dynamique et en pleine croissance? C'est le moment de bouger !

VuWall est un leader mondial des systèmes de contrôle de murs vidéo, offrant un écosystème complet de produits et de solutions reconnus pour gérer facilement l'information visuelle dans les environnements de travail et les centres de décision stratégiques. Fondée en 2009, VuWall est une société privée avec son siège social situé à Montréal (Pointe-Claire), Canada, son siège social européen à Reutlingen, Allemagne et son bureau américain situé à Atlanta, États-Unis. Avec des clients dans plus de 45 pays, VuWall a déployé plus de 5 000 projets dans de nombreuses organisations du Fortune 500, des agences gouvernementales, des services publics, des entreprises de transport et de sécurité. VuWall compte parmi ses clients le ministère américain des transports, la NASA, l'Agence spatiale canadienne, la Commission européenne, Sydney Rail, Porsche, Daimler, L'Oréal, la SNCF, la FIFA, diverses institutions gouvernementales, etc.

DESCRIPTION DU POSTE

En tant que Spécialiste du Support Technique chez VuWall, vous jouerez un rôle crucial dans la résolution des problèmes techniques, l'amélioration de la satisfaction client et la contribution aux déploiements de projets à l'échelle mondiale. Vous travaillerez en étroite collaboration avec diverses équipes pour résoudre les bugs signalés par les clients, soutenir les déploiements et améliorer notre Centre d'Expérience. Votre rôle nécessitera de solides compétences analytiques, une compréhension approfondie des technologies AV et IT, et d'excellentes compétences en communication.

RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

- **Résolution des Problèmes Techniques :** Travailler en étroite collaboration avec l'équipe de support technique pour diagnostiquer et résoudre les bugs et problèmes techniques signalés par les clients. Utiliser des techniques de dépannage pour identifier les causes profondes et mettre en œuvre des solutions efficaces, en minimisant les interruptions pour les opérations des clients.
- **Interaction avec les Clients :** Servir de point de contact principal pour les demandes de service client, en fournissant des réponses rapides et efficaces aux demandes et aux problèmes. S'assurer que les préoccupations des clients sont traitées de manière complète et faire un suivi pour confirmer leur satisfaction.
- **Rapport et Suivi des Bugs :** Créer des rapports de bugs détaillés et précis dans Jira, en documentant la nature des problèmes, les étapes pour les reproduire et les solutions proposées. Suivre l'évolution de ces problèmes pour garantir une résolution en temps voulu et communiquer les mises à jour aux parties prenantes concernées.
- **Collaboration Interne :** Travailler en collaboration avec l'équipe d'Assurance Qualité (QA) pour reproduire et analyser les bugs signalés par les clients. Aider à vérifier les corrections de bugs et les améliorations pour garantir qu'ils respectent les normes de qualité avant leur publication.

- **Support au Déploiement de Projets Mondiaux** : Fournir une assistance technique et des conseils pour les déploiements de projets dans divers sites internationaux. Coordonner avec les équipes locales et les clients pour garantir une installation, une configuration et un fonctionnement fluides des produits VuWall.
- **Documentation et Rapport** : Maintenir des dossiers complets des interactions avec les clients, des problèmes techniques et des résolutions. Préparer et présenter des rapports sur les problèmes courants, les retours clients et les indicateurs de performance du service à la direction.
- **Partage de Connaissances** : Contribuer au développement des bases de connaissances internes et de la documentation de support. Partager des informations et des solutions avec l'équipe pour améliorer l'expertise collective et les processus de support.

EXIGENCES DE QUALIFICATION

- Minimum de 2 ans d'expérience dans le service client dans le secteur AV/IT.
- Connaissance approfondie du matériel audio-visuel, y compris les murs vidéo, les projecteurs, les écrans, les encodeurs et les décodeurs.
- Compréhension étendue de la connectivité réseau, y compris les protocoles, la sécurité et le dépannage. Capacité à diagnostiquer et résoudre les problèmes liés aux réseaux affectant les systèmes AV.
- Compétences exceptionnelles en analyse et résolution de problèmes avec la capacité de dépanner des problèmes techniques complexes.
- Excellentes compétences en communication et en collaboration avec la capacité d'interagir efficacement avec les parties prenantes internes et externes.
- Solides compétences organisationnelles et en gestion du temps.
- Compétences multilingues (par exemple, anglais, espagnol, français) considérées comme un atout.
- Disposé à voyager (10-15 %) pour résoudre des problèmes techniques ou soutenir les déploiements de clients sur site.
- Disposé à travailler sur différents quarts (jour, soir ou nuit) en fonction de l'horaire interne de l'équipe et des demandes de support client.
- Disposé à aider occasionnellement l'équipe d'Assurance Qualité Logicielle dans les tests lorsque le nombre de tickets de support est faible.

L'EXPÉRIENCE VUWALL

- Salaire compétitif et avantages sociaux.
- Opportunité de travailler avec une technologie de pointe dans une industrie en pleine croissance.
- Environnement de travail dynamique et collaboratif axé sur la croissance professionnelle.
- Entreprise qui valorise la diversité et offre une culture multinationale inclusive.
- Culture d'entreprise exceptionnelle.

POSTULER

Cliquez ici pour envoyer votre CV à careers@vuwall.com