Gestionnaire d'incidents

Réquisition	433193
Employeur	Bell Canada
Lieux de travail	Montréal (Québec); Saint John (Nouveau-Brunswick); Halifax (Nouvelle-Écosse); Toronto (Ontario); St. John's (Terre-Neuve)
Publication	25 novembre 2026
Date limite	9 décembre 2026
Type et statut	Cadre · Employé permanent - temps plein
Mode de travail	Hybride

Le rôle

L’équipe Services gérés de Bell Marchés Affaires assure l’ensemble du soutien de jour 2 offert à la clientèle des grandes entreprises de Bell Canada.

La gestion des incidents et des changements consiste à prévenir et à résoudre les problèmes des clients. Les équipes de service se partagent cette responsabilité dans un modèle qui donne la priorité à la clientèle. Cette transparence vise une satisfaction parmi les plus élevées du secteur. Bell compte sur sa clientèle fidèle pour promouvoir ses nouveaux services IP et ses offres à valeur ajoutée. Le rôle intervient tout au long de cette démarche.

Le candidat éligible doit avoir une solide formation technique et une connaissance approfondie du dépannage des réseaux de données VOIP et IP. La connaissance des anciennes technologies vocales et des anciens réseaux de données serait également utile.

Responsabilités

- Agissant en tant que point de contact unique pour toutes les escalades de la clientèle et les problèmes d'assurance de service.
- Disponible 7 / 24 pour l'escalade.
- Communiquer avec les clients, les groupes d'affaires internes et les agences exécutives dans les incidents majeurs.
- Diriger les incidents majeurs à la résolution pour répondre aux indicateurs attendus (EQS, OQS).
- Fournir un leadership et des conseils techniques par le biais de conférences téléphoniques sur les incidents graves.
- Produire et examiner des analyses rétrospectives en temps opportun.
- Faciliter l'exhaustivité, l'exactitude et la conformité de tous les biens et configurations du CMDB en procédant à des vérifications régulières et en veillant à ce que les normes établies soient respectées.
- Superviser et maintenir l'exactitude et l'intégrité du CMDB, y compris l'identification, la classification et la catégorisation de tous les biens et configurations au sein de l'organisation.
- Collaborer avec les équipes interfonctionnelles, y compris les opérations informatiques, la prestation de services et les unités commerciales, pour recueillir et de valider les données sur les biens et les configurations, en veillant à leur exactitude et à leur exhaustivité.
- Élaborer et mettre en œuvre des processus et des procédures pour la gestion efficace des biens et des configurations, y compris la gestion du changement, la gestion des incidents et la gestion des problèmes.
- Effectuer des examens réguliers des données d'actifs et de configuration pour identifier et corriger les écarts ou les lacunes, en veillant à ce que le CMDB reste à jour et fiable.
- Exploiter les données des actifs et des configurations pour repérer des tendances, des schémas et des façons de simplifier les processus. Recommander des améliorations aux pratiques de gestion correspondantes.

© Bell Canada, 2026. Tous droits réservés. - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

- Prendre la responsabilité des solutions pour améliorer l'expérience client et adopter une approche proactive pour éliminer les tendances problématiques.
- Organiser des réunions sur la gouvernance avec différents partenaires (équipes de centres d'aide, réseaux et services externes).
- Assurer le contrôle de la qualité des activités de gestion des problèmes et des incidents.
- Rencontrer régulièrement les gestionnaires des comptes débiteurs pour présenter les résultats et les plans d'action liés à la gestion des problèmes.
- Identifier les possibilités d'amélioration des services et analyser les évaluations des risques.

Exigences

- Diplôme en génie électrique, informatique ou équivalent, souhaité.
- Au moins trois ans d'expérience dans l'industrie.
- Excellente connaissance du secteur des télécommunications, notamment.
- Services gérés (voix et données).
- Voix sur IP (VoIP).
- Technologies des réseaux locaux et étendus.
- Applications (email, applications client-serveur, etc.).
- Solutions de sécurité.
- Centres de données.
- Connaissances et formation requises.
- Connaissance des principes de base de l'ITIL.
- Formation à la certification pour Cisco, Fortinet, Juniper, Palo Alto, F5 et fournisseurs de réseau similaires souhaités.
- Connaissance de l'application MicroStratégie.
- Connaissance des produits Microsoft Office.

Conditions et candidature

Les postes au Québec exigent une maîtrise adéquate du français. L’annonce de Bell emploie le masculin générique uniquement pour alléger sa rédaction.

Pour un poste hybride, la personne doit résider au Canada et travailler dans un bureau désigné de Bell au moins trois jours par semaine. L’entreprise adapte les horaires aux besoins du service pour faciliter la conciliation travail-vie personnelle.

La candidature doit être déposée sur le portail de Bell. Les envois par courriel sont exclus.

Bell offre un salaire concurrentiel et une gamme d’avantages pour son personnel et les familles. Les soins médicaux, dentaires, de la vue et de santé mentale sont accessibles dès l’entrée en fonction, selon les besoins. Le personnel reçoit un rabais de 35 % sur les services et bénéficie d’offres exclusives chez les partenaires.

Bell cherche à offrir un milieu de travail inclusif et accessible où chaque personne peut se sentir à sa place, respectée, soutenue et reconnue.

Bell recrute pour chaque poste affiché, sauf indication contraire. L’entreprise s’engage à expliquer clairement son processus. Bell vise l’égalité d’accès à l’emploi et invite les personnes qui ont besoin d’un accommodement à le signaler pendant le recrutement. Les demandes peuvent être traitées de façon confidentielle par l’équipe de recrutement. Le formulaire de rétroaction ou la page sur l’accessibilité de Bell permettent de poser une question ou de faire un commentaire.

Bell peut recourir à l’intelligence artificielle pour évaluer certains éléments d’une candidature. La politique de confidentialité de Phenom détaille la collecte, l’utilisation et la communication des données personnelles. Dans Chrome, la traduction est accessible par le menu à trois points.

Bell figure parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada.

© Bell Canada, 2026. Tous droits réservés. - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

433193 · Gestionnaire d'incidents

Présentation

Pour Bell, les liens entre les gens motivent l’exploration et l’innovation. L’entreprise mise sur des réseaux de premier plan, des outils fondés sur l’IA et des expériences numériques pour améliorer le quotidien, le travail et les loisirs.

Bell donne à ses équipes les moyens d’agir grâce aux technologies avancées, aux outils d’IA et à un milieu qui favorise la collaboration, la créativité et la progression. L’entreprise invite à rejoindre une équipe diversifiée pour faire évoluer la façon dont les gens communiquent et les possibilités qui en découlent.

L’équipe Bell Marchés Affaires innove pour les grandes entreprises. Elle livre des solutions d’Internet des objets, de mobilité et de 5G, d’infonuagique, de cybersécurité, de voix, de collaboration et de centres de contact, ainsi que des services Internet et des réseaux privés.

Ce rôle aide Bell à maintenir sa position de premier fournisseur de services de prochaine génération et de connexions numériques destinés aux entreprises et aux gouvernements.

Pour retrouver l’offre sur le portail de Bell, recherchez la réquisition 433193.

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

© Bell Canada, 2026. Tous droits réservés. - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™