



Indigenous.Link

Canada's fastest growing Indigenous career portal, Careers.Indigenous.Link is pleased to introduce a new approach to job searching for Indigenous Job Seekers of Canada. Careers.Indigenous.Link brings simplicity, value, and functionality to the world of Canadian online job boards.

Through our partnership with Indigenous.Links Diversity Recruitment Program, we post jobs for Canada's largest corporations and government departments. With our vertical job search engine technology, Indigenous Job Seekers can search thousands of Indigenous-specific jobs in just about every industry, city, province and postal code.

Careers.Indigenous.Link offers the hottest job listings from some of the nation's top employers, and we will continue to add services and enhance functionality ensuring a more effective job search. For example, during a search, job seekers have the ability to roll over any job listing and read a brief description of the position to determine if the job is exactly what they're searching for. This practical feature allows job seekers to only research jobs relevant to their search. By including elements like this, Careers.Indigenous.Link can help reduce the time it takes to find and apply for the best, available jobs.

The team behind Indigenous.Link is dedicated to connecting Indigenous Peoples of Canada with great jobs along with the most time and cost-effective, career-advancing resources. It is our mission to develop and maintain a website where people can go to work!

Contact us to find out more about how to become a Site Sponsor.

Corporate Headquarters:
Toll Free Phone: (866) 225-9067
Toll Free Fax: (877) 825-7564
L9 P23 R4074 HWY 596 - Box 109
Keewatin, ON P0X 1C0

Job Board Posting



Careers.Indigenous.Link

Date Printed: 2022/07/05

Manager IT Client Services // Gestionnaire, Bureau De Soutien Informatique

Job ID	78-4F-6B-5F-C5-FA
Web Address	https://careers.indigenous.link/viewjob?jobname=78-4F-6B-5F-C5-FA
Company	Bishop's University // Universite Bishops
Location	Sherbrooke, Quebec
Date Posted	From: 2022-03-08 To: 2022-09-04
Job	Type: Full-time Category: Information Technology
Job Start Date	ASAP // des que possible
Job Salary	From /de: 71,453.20\$ To / A \$93,256.80\$
Languages	- Strong Knowledge Of English And Working Knowledge Of French//Maitrise De L'anglais Et Connaissance Pratique Du Franc

Description

The following statements are intended to describe the general nature and level of work performed. They are not representing an exhaustive list of all responsibilities, duties and skills required.

Bishop's University is seeking a Manager of IT Client Services for a regular full-time position. The manager will be responsible for leading a team of specialists and student employees in the delivery of IT services to the Bishop's University community, with the objective of meeting or exceeding negotiated service levels. The scope of services includes solutions that are deployed to connect the BU community to the University network and application services: desktops, laptops, mobile devices, including personally owned devices from the academic and student communities (BYOD), POS, printers, digital signage, smart classroom and videoconference integrations. IT Client Services encompasses requests, events, incidents and problem management, through a variety of channels, including a telephone help line, help desk, web notification and on-site consulting in computer labs. It also extends to the provision of certain core application domains such as document management, office automation, learning management, and collaboration environment services. This position has a work week of 35 hours from Monday to Friday with occasional evenings and weekends required.

Nature of duties and responsibilities

Information and Cyber Security:

- Contribute to the development of IT asset and security management policies, report on security incidents, participate in activities targeting the improvement of awareness regarding security, confidentiality and appropriate usage of the IT resources within the BU community;
- Work with specialists and external strategists to contribute to the design of cybersecurity strategy and delivery of endpoint protection;

Client Services Operations:

- Interact with IT clients to determine the requirements for IT support and end user device services and determine appropriate service levels;
- Measure actual service levels, evaluate future demand and recommend improvements where service levels are not being met (incident/problem resolution time, request fulfillment time, etc.);
- Track and manage to resolution all requests, incidents, events, and problems affecting end users, organize level 2 support involving IT specialists and external suppliers as per the terms of negotiated service agreements;
- Develop and implement Information Technology Infrastructure Library (ITIL) support processes including incident management, event management, problem management and request fulfillment;
- Develop the plan for the replacement of BU-owned end user equipment considering its life cycle and the evolution of the technology;
- Plan the preventive maintenance for shared, BU-owned, end user equipment;
- Lead and coach a team of specialists identifying needs for skill and competency development and evaluating performance regularly, contribute to the hiring of new resources (permanent and contractual);
- Manage the assignment of student staff within the department;
- Orchestrate projects realize new end user device, video, IT support, multimedia, and other Client Services projects;
- Envision and work with stakeholders to design and implement the next generation of learning spaces;
- Work to implement enhanced digital literacy offerings through education campaigns, officially-developed programs, and new initiatives such as "maker spaces" and other technologies;
- Evaluate and integrate new educational technologies such as augmented and virtual reality into teaching spaces;
- Implement management of mobile devices as "1st class devices" using MDM technologies to secure and integrate these devices with enterprise resources.

ITS Operations:

- Contribute to the elaboration of the IT service strategy;
- Identify risks and threats to IT service continuity and recommend mitigation measures;
- Contribute to the financial operations of ITS including budget preparation, tracking and reporting, procurement activities, account payable/receivable processing;
- Develop and implement document management, collaboration and knowledge sharing solutions and processes;
- Contribute to the design of new (IT-involved) University services and lead the transition from project to operations from the standpoint of Client Services (documentation, training, software roll-out, hardware upgrades, etc);
- Represent ITS on University and external committees;
- Deliver high quality training to audiences of all sizes, experience levels, and organizational positions on digital literacy, cybersecurity and other

technological subjects;

- Other similar and related task as required.

(Poste de Gestion)

Les énoncés suivants sont destinés à décrire la nature et le niveau de travail général. Ils ne représentent pas une liste exhaustive de toutes les responsabilités, tâches et aptitudes requises.

L'Université Bishop's recherche un Gestionnaire, Bureau de Soutien Informatique pour un poste régulier à temps plein. Le titulaire du poste sera chargé de diriger une équipe de spécialistes et d'employés étudiants dans la prestation des services de TI à la communauté de l'Université Bishop dans l'objectif d'atteindre ou de dépasser les niveaux de service négociés. La portée des services comprend des solutions qui sont déployées afin de connecter la communauté BU au réseau et aux services d'application de l'Université : les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, les appareils mobiles, y compris les appareils personnels des membres des communautés universitaires et étudiantes (BYOD), TPV, imprimantes, l'affichage numérique, l'intégration des classes intelligentes et de vidéoconférences. Les services offerts par les TI englobent les diverses requêtes, les demandes d'événements ainsi que la gestion d'incidents et de problèmes et offrent à la collectivité divers moyens d'accès, notamment une ligne d'assistance téléphonique, un service d'assistance, des avis Web et des services de consultation sur place dans les laboratoires informatiques. Elle s'étend également à la prestation de certains domaines d'application de base comme la gestion des documents, la bureautique, la gestion de l'apprentissage et les services d'environnement de collaboration. La semaine de travail est de 35 heures, du lundi au vendredi avec des soirées et fins de semaine occasionnelles.

Nature des tâches

Information et Cybersecurite :

- Contribuer à l'élaboration des politiques de gestion des biens et de la sécurité, rapporter les incidents de sécurité, et participer à des activités visant à accroître le niveau de sensibilisation en matière de sécurité, de confidentialité et d'utilisation appropriée des ressources informatiques au sein de la communauté BU;

- Travailler avec des spécialistes et des stratégies externes pour contribuer à la conception de la stratégie de cybersécurité et à la prestation de services de protection des terminaux.

Service à la clientèle :

- Interagir avec les clients afin de déterminer les besoins en matière de soutien et services aux utilisateurs, et déterminer les niveaux de services appropriés;

- Mesurer les niveaux de service actuels, évaluer la demande future et recommander les améliorations lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints (délai de résolution des incidents / problèmes, délai de traitement des demandes, etc.);

- Suivre et gérer la résolution de toutes les demandes, incidents, événements et problèmes affectant les utilisateurs, organiser le support de niveau 2 impliquant les spécialistes et fournisseurs externes selon les termes des accords de service négociés;

- Développer et mettre en œuvre des processus de support de la bibliothèque ITS (infrastructure des technologies de l'information, ITIL), notamment la gestion des incidents, la gestion des événements, la gestion des problèmes et le traitement des demandes;

- Élaborer le plan de remplacement de l'équipement appartenant à l'Université Bishops, en tenant compte de son cycle de vie et de l'évolution de la technologie;

- Maintenir l'ensemble des équipements dans des conditions d'exploitation appropriées et effectuer des contrôles de maintenance préventive régulière;

- Diriger et encadrer une équipe de spécialistes en identifiant les besoins en compétences et développement des compétences et en évaluant régulièrement les performances, et contribuer à l'embauche de nouvelles ressources (permanentes ou contractuelles);

- Gérer l'affectation du personnel étudiant au sein du département;

- Orchestrer des projets pour mener à bien de nouveaux projets relatifs aux dispositifs utilisateur, vidéo, support informatique, multimedia et autres services clients;

- Envisager et travailler avec les parties prenantes pour concevoir et mettre en œuvre la prochaine génération d'espaces d'apprentissage;

- Travailler à la mise en œuvre d'offres de littérature numérique améliorées au moyen de campagne d'éducation, de programmes de développement officiels et de nouvelles initiatives telles que « les espaces de création » et d'autres technologies;

- Évaluer et intégrer les nouvelles technologies éducatives comme la réalité augmentée et virtuelle dans les espaces d'enseignement;

- Implémenter la gestion des périphériques mobiles en tant que « périphériques de première classe » utilisant les technologies MDM pour sécuriser et intégrer ces périphériques aux ressources de l'entreprise.

Operations TI :

- Contribuer à l'élaboration de la stratégie de services informatiques;

- Identifier les risques et menaces à la continuité des services et recommander des mesures d'atténuation;

- Contribuer aux opérations financières du département, y compris la préparation du budget, les suivis et rapports, les activités d'approvisionnement, et le traitement des comptes à payer / recevoir;

- Élaborer et mettre en œuvre des solutions et des processus de gestion des documents, de collaboration et de partage des connaissances;

- Contribuer à la conception de nouveaux services universitaires informatiques et diriger la transition des projets aux opérations du point de vue des services clients (documentation, formation, déploiement de logiciels, mises à niveau de matériel, etc.);

- Représenter les TI sur les comités internes & externes.

- Offrir une formation de grande qualité à des publics de toutes tailles, de tous niveaux d'expérience et positions organisationnelles sur la littératie numérique, la cybersécurité et d'autres sujets technologiques;

- Effectuer toutes autres tâches connexes.

Experience

- Minimum of 5 years of similar/related experience;

- Experience in IT support management (help desk, ITSM software);

- Minimum de 5 années d'expérience similaire / connexe;

- Expérience en gestion de soutien informatique (assistance informatique, logiciel de gestion des services informatiques (ITSM));

Education Requirements

- Bachelors' Degree in an appropriate field or equivalent experience // Baccalaureat dans un domaine approprié ou expérience équivalente;

Essential Skills

- Understanding of cybersecurity awareness training needs;
- MDM and other endpoint management technologies;
- Excellent communication & interpersonal skills;
- Excellent management skills and ability to lead and motivate a very technical team;
- Eager to learn and implement new tools and methodologies;
- Ability to work under stress, proactive with good level of autonomy and self-motivation;

- Connaissance des besoins en formation en cybersécurité;
- Connaissance MDM et autres technologies de gestion des terminaux ;
- Excellentes aptitudes en communication et en relations interpersonnelles;
- Excellentes aptitudes de gestion; capable de diriger et motiver une équipe très technique;
- Soucieux d'apprendre et de mettre en œuvre de nouveaux outils et nouvelles méthodologies;
- Bonne gestion du stress, proactif avec un haut niveau d'autonomie et de motivation personnelle;

Additional Skills

- Project management experience, PMP licence/certification considered an asset;
- Microsoft server technologies including Windows Server, Active Directory, Sharepoint, Exchange;
- Linux and Open Source software experience considered an asset;
- Knowledge of Information Security Management Standards (ex. IEC/ISO 27001, CISSP) and technologies considered an asset
- ITIL V4 Foundation considered an asset

- Expérience en gestion de projet; détenir une certification PMP (un atout);
- Technologies Microsoft, dont Windows Server, Active Directory, Sharepoint, Exchange (un atout);
- Connaissance des logiciels Linux et Open Source (un atout);
- Connaissance des normes de sécurité en matière de gestion de l'information (ISO / IEC 27001 / Professionnel certifié en sécurité des systèmes d'information (CISSP) et technologies (un atout);
- ITIL V4 Foundation (un atout);

Other

Bishop's University implements an equal access employment / program under the Act respecting equal access to employment in public bodies. The University welcomes applicants who are committed to upholding the values of equity, diversity and inclusion and who will assist us expand our capacity for diversity and inclusion. We encourage applications from members of groups that have been historically disadvantaged and marginalized, including Indigenous peoples, visible and ethnic minorities, persons living with disabilities, women and LGBTQ2S+ persons.

L'Université Bishop's applique un programme d'Accès à l'égalité en emploi issu de la Loi sur l'Accès à l'égalité en emplois des organismes publics. L'université accueille les candidat.e.s qui s'engagent à respecter les valeurs d'équité, de diversité et d'inclusion et qui nous aideront à accroître notre capacité en matière de diversité et d'inclusion. Nous encourageons les candidatures de membres de groupes historiquement défavorisés et marginalisés, notamment les peuples autochtones, les membres des minorités visibles et ethniques, les personnes handicapées, les femmes et les personnes LGBTQ2S+.

How to Apply

Click "Apply Now"

If interested, please submit your curriculum vitae and cover letter, including what position you are applying to careers@ubishops.ca. This position will remain open until filled.

Please note that only candidates selected for an interview will be contacted and testing may be required; thank you for your interest. We provide support in the recruitment processes to applicants with disabilities, including accommodation that takes into account an applicant's accessibility needs. If you require accommodation in order to participate as a candidate in the recruitment process, please contact careers@ubishops.ca

S.V.P. faire parvenir votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation, en indiquant pour quel poste vous appliquez à careers@ubishops.ca Ce poste restera ouvert jusqu'à ce qu'il soit pourvu.

Veillez noter que seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées, et que des tests de sélection peuvent être administrés ; merci pour l'intérêt manifesté. Dans le processus de recrutement, nous fournissons un soutien aux personnes handicapées afin de répondre aux besoins en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour participer en tant que candidat.e dans le processus de recrutement, veuillez contacter careers@ubishops.ca