



Technicien de support à distance – Véhicules moyens et lourds

Fabricant innovant de véhicules zéro émission

Leader en électrification des transports en Amérique du Nord

C'est nous!

Chaque jour, à notre façon on contribue à l'amélioration de notre environnement, de notre société.

Viens dessiner l'avenir avec nous !

LION est à la recherche d'un **Technicien de support à distance**. Sous la responsabilité du Directeur – Ingénierie, le Technicien aura pour mandat de fournir un soutien technique aux clients et aux équipes terrain, en se concentrant sur le diagnostic électrique, les systèmes CANbus et l'électrotechnique. Ce rôle implique la collecte et l'analyse des données, la proposition de solutions et la documentation des interventions.

Dans ton quotidien, tu auras différents volets à ton mandat :

- Fournir un service client courtois et efficace aux clients internes et externes via téléphone, courriel ou les plateformes de support.
- Valider et analyser les demandes en détail et guider les techniciens à distance pour résoudre les problèmes techniques.
- Assurer le suivi des résolutions et recueillir les informations pertinentes pour l'escalade vers l'ingénierie, le cas échéant ;
- Organiser des appels avec des clients externes et les aider à résoudre leur problème technique ;
- Répondre aux demandes d'assistance par le biais du système de billetterie ;
- Mettre à jour et suivre en permanence les informations des billets dans notre système de billetterie ;
- Créer de la documentation technique de dépannage, de réparation et de formation ;
- Participer à la formation technique et à l'amélioration des processus de support ;
- S'assurer que le délai de résolution adéquat est respecté ;
- Communiquer les prochaines étapes internes, que ce soit auprès du département des pièces ou du service, afin de finaliser l'intervention.
- Toutes autres tâches connexes convenue avec son superviseur.

Si tu t'es rendu aussi loin dans notre description c'est que ça te parle! On continue...

Tu as ce qu'il faut pour le poste si :

Connaissances

- Base solide en mécanique industrielle lourde (diesel, hydraulique, électrique, électronique) ;
- Compétences en diagnostic électrique ;
- Bonne connaissance des systèmes informatiques ;
- Connaissance du CANbus, LIN et des diagnostics basés sur l'électricité ;
- Lecture de la documentation du fournisseur, des schémas, des diagrammes de câblage et utiliser des logiciels spécialisés.

Formation & Expérience

- AEC en véhicules électriques ;
- Minimum de 2 ans d'expérience en support client ;
- Minimum de 2 ans de diagnostic et de dépannage de problèmes au niveau du système.

Ce qu'il te faut pour réussir dans ce poste :

Aptitudes et attitudes

- Excellentes capacités de communication verbale et écrite (français et anglais)* ;
- Sens de l'organisation et rigueur dans la documentation ;
- Bon réflexe de validation de l'information reçu ;
- Personnalité axée sur le travail d'équipe et sur le service à la clientèle ;
- Débrouillardise et ténacité.

On a déjà hâte de te parler !

****Ce poste requiert un niveau de bilinguisme de base, tant à l'oral qu'à l'écrit, car la personne qui occupera cette fonction sera amenée à communiquer avec nos collègues ainsi que nos clients/fournisseurs externes situés à travers le Canada sur une base hebdomadaire**