



National  
Capital  
**FreeNet**

**Libertel**  
de la Capitale  
Nationale

## **HIRING**

### **HelpDesk and Service Excellence Manager Ottawa, ON**

**Application deadline:** Monday, November 28<sup>th</sup> at midnight ET

#### **About NCF:**

National Capital FreeNet (NCF) is a local, not-for-profit Internet service provider committed to digital equity. We have connected more than 100,000 members since 1992

We believe that everyone in Canada's National Capital Region should have access to high quality internet services that they can afford and understand how to use, while feeling safe online. As a social enterprise, we invest in bandwidth and community services, keeping prices as low as we can while staying sustainable.

We currently offer high speed DSL and cable internet services with speeds from 6 Mbps up to 1024 Mbps, all with unlimited usage. We also offer free locally-hosted email, basic web hosting, skills workshops, and dial-up. In addition to our staff support, we have an award-winning volunteer-driven Help Desk so our members can ask questions about a range of internet and computer-related issues.

In 2017 we launched our Community Access Fund, including a low-cost unlimited usage internet package available to 32,000 Ottawa Community Housing tenants. We are working to expand this program to others that need it. We are also always working to improve our current services while developing new internet and community services.

#### **About the position:**

The HelpDesk and Service Excellence Manager is responsible for managing and improving the quality and efficiency of our HelpDesk, ensuring service excellence for our members.

This work will be in conjunction with the Executive Director, Management Team, other staff and volunteers.

#### **We are looking for someone to help us:**

- support and manage our award-winning HelpDesk staff
- recruit and train HelpDesk volunteers, in conjunction with other staff
- manage our hardware sourcing and inventory and oversee and refine billing processes
- refine our internal processes, tools and metrics to make NCF more efficient and responsive;
- manage and draft documentation and training materials;
- helping implement the Board's strategic plan, including growing NCF's membership and impact

**Qualifications:**

This position requires university or college-level education in computer science, computer engineering, network, information and communications technology or technology management, or an equivalent mix of education and experience. This position also requires excellent customer service skills and the ability to coach others in service excellence.

Experience in community organizations is an asset. Bilingualism in English and French is an asset.

**Working environment:**

This position will work in a team with staff and volunteers and is a member of the Management Team. We're a small collaborative office.

Applicants are advised that working in our offices with members of the public and other employees is an essential duty of this position and cannot be performed remotely.

**Terms:** Permanent full-time position

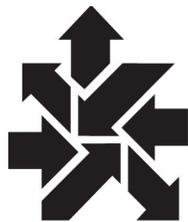
37.5 hours per week

\$50,000 - \$55,000 per year

Three weeks paid vacation

Personal health and dental benefits

**How to apply:** Please send CV and cover letter to [careers@ncf.ca](mailto:careers@ncf.ca). PDF attachments are accepted. We encourage applications from under-represented communities. We thank everyone for applying however only those accepted for an interview will be contacted. No phone calls please.



National  
Capital  
**FreeNet**

**Libertel**  
de la Capitale  
Nationale

**OFFRE D'EMPLOI**

**Gestionnaire, Service technique et excellence du service  
Ottawa (Ontario)**

**Date limite:** Le lundi 28 novembre 2022 à minuit (heure de l'Est)

**À propos du Libertel**

Le Libertel de la capitale nationale est un fournisseur de services Internet local sans but lucratif qui est déterminé à promouvoir l'équité numérique. Depuis 1992, nous avons servi plus de 100 000 membres.

Nous croyons que toutes les personnes dans la région de la capitale nationale devraient avoir accès à un service Internet de haute qualité à un coût abordable, comprendre comment s'en servir et se sentir

en sécurité en ligne. À titre d'entreprise sociale, nous investissons dans l'acquisition de bande passante et dans les services communautaires, en maintenant les prix les plus bas possible sans compromettre la viabilité de l'organisme.

Nous offrons des services Internet haute vitesse (DSL et câble) à utilisation illimitée dont la vitesse varie de 6Mbps à 1024Mbps, ainsi qu'un service de courriel gratuit hébergé localement, un service de base pour l'hébergement de pages Web, des ateliers de perfectionnement, et une connexion par ligne téléphonique à certains clients. Les membres du personnel sont appuyés par un service d'assistance technique primé reposant sur le travail de bénévoles. Nos membres sont ainsi en mesure de poser une variété de questions sur l'informatique et Internet.

En 2017, nous avons mis sur pied le Fonds d'accès communautaire, qui offre notamment une connexion Internet à utilisation illimitée à faible coût aux 32 000 locataires de l'organisme Logement communautaire d'Ottawa. Nous nous efforçons d'étendre ce programme à d'autres personnes qui en ont besoin. De plus, nous améliorons continuellement nos services actuels tout en développant de nouveaux services Internet et communautaires.

### **Détails**

Le ou la gestionnaire, Service technique et excellence du service, assure la gestion et l'amélioration de la qualité et de l'efficacité du service technique, dans un souci d'offrir des services exceptionnels aux membres du Libertel.

Le ou la titulaire travaille avec la direction générale, l'équipe de gestion, les membres du personnel et les bénévoles.

### **Responsabilités**

- Soutenir et gérer le personnel de notre service technique primé
- Recruter et former les bénévoles du service technique, en collaboration avec les autres membres du personnel
- Gérer l'approvisionnement en matériel et les stocks, et superviser et affiner les processus de facturation
- Améliorer les processus, outils et mesures internes afin de rendre le Libertel plus efficace et plus réactif
- Gérer et rédiger les documents et les outils de formation
- Participer à la mise en œuvre du plan stratégique du conseil d'administration, notamment en agissant pour faire augmenter le nombre de membres et approfondir l'impact social du Libertel

### **Qualifications**

Ce poste exige une formation universitaire ou collégiale en informatique, en génie informatique, en réseaux, en technologies de l'information et des communications ou en gestion des technologies, ou une combinaison équivalente d'études et d'expérience. Ce poste exige également d'excellentes compétences en service à la clientèle, ainsi que la capacité d'offrir la formation nécessaire à d'autres personnes pour atteindre des niveaux d'excellence dans le domaine.

L'expérience de travail dans le milieu communautaire et le bilinguisme (français-anglais) constituent des atouts.

**Milieu de travail**

Le ou la titulaire travaille au sein d'une équipe composée de membres du personnel et de bénévoles et est membre de l'équipe de gestion. Le Libertel compte une petite équipe dont les membres misent sur la collaboration.

Les fonctions de ce poste doivent être effectuées en personne dans les bureaux du Libertel. Le ou la titulaire interagit en personne avec les membres du public et ses collègues. Ces tâches ne peuvent être effectuées en télétravail.

**Modalités d'emploi:** Poste permanent à temps plein

37,5 heures par semaine

De 50 000\$ à 55 000\$ par année

Trois semaines de vacances payées

Régime d'assurance santé et de soins dentaires

**Comment poser sa candidature:** Envoyez votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation par courriel à l'adresse [careers@ncf.ca](mailto:careers@ncf.ca). Les documents peuvent être en format PDF. Nous invitons les membres de groupes sous-représentés à soumettre leur candidature. Nous remercions tous les candidats et candidates, mais ne communiquerons qu'avec les personnes retenues pour une entrevue. Prière de ne pas appeler.