

Life at Nuance

# Team Nuance in Montréal: A great place to work

[Life at Nuance](#)

February 24, 2022



Our Nuance Montréal office is a unique and special place with a strong internship program and many innovative activities that employees take part in to support the ever-changing technical landscape. Our Montréal employees are problem-solvers, technical wizards, and talented analysts, always striving to find the best solution using their brilliant ideas, collaborative spirit, and some hard work. Did we mention they also like to have fun (which happens to be one of our Values)? The city of Montréal is filled with entertaining and enjoyable opportunities outside the office, and our Montréal employees take full advantage both outside and inside their community. Learn about our Montréal office through the eyes of four employees.

***Meredith Mascolo joined Nuance in 2013 and is the Senior Manager, Communications. A perfect job for her, as she loves words, puns and idioms. She's also the community manager for our company intranet. Meredith earned a B.M. in music education from Oberlin Conservatory and a M.S. in Administrative Studies, Innovation and Technology from Boston University. She is a classically trained violinist who enjoys playing her 5-string electric at yoga classes and other musical projects. She loves reading, cooking and yoga.***

Close-knit. Strong community. Long-lasting friendships. Teamwork. Our 524 Nuance employees and interns in Montréal have an incredible team and environment. The office is located right in the heart of Montréal, and if you've ever visited, you know it's a fun city with a rich culture, incredible restaurants, great minds, and lovely people – it's a great place to live and work. It's no wonder our Montréal employees love being a part of Team Nuance up North!

We're not the only ones who think so. Nuance was [recently named one of "Montréal's Top Employers" for 2022](#), which "recognizes employers in Greater Montréal that lead their industries in offering exceptional places to work." We were honored to receive this award for the twelfth consecutive year! Let's hear from

four of our Montréal employees to learn more about them and why they think Nuance is such a great place to work – and I think it's safe to say there's a consistent pattern of where they dream up good ideas...!



### Mélanie

**Title:** Speech & Data Science Manager  
**Team:** OnPremise Professional Services Delivery  
**Years at Nuance:** 22 years



### Peter

**Title:** Principal Systems Architect  
**Team:** Hosting (Global Technology Solutions)  
**Years at Nuance:** 19 years



### Samer

**Title:** Director Software Development  
**Team:** Enterprise R&D  
**Years at Nuance:** 18 years



### Simon

**Title:** Chief Fraud Prevention Officer  
**Team:** Security & Biometrics GTM and Product Management  
**Years at Nuance:** 3 years

## What do you do at Nuance, in a nutshell?

**Mélanie:** I manage a team of talented speech and data scientists who ensure our applications understand what people say or type so we can help them get things done quickly or direct them to the right person, if need be. Our solutions help consumers when they reach out to their pharmacy to refill their prescription, or to their internet provider to change phone plans, or to their bank to transfer funds, among other things. We also analyze vast amounts of contact center conversations taking place over the phone or live chat to identify how our solutions can better serve our clients and their customers. In addition, we also work on solutions that minimize fraud in large contact centers through our voice biometrics systems.

**Peter:** As a member of the Global Technology Solutions team, we design, build, implement and maintain IT infrastructure solutions to enable Nuance's business, product and R&D teams.

**Samer:** I'm part of the Enterprise team, where we build solutions for large companies in fields like banking, telco, airlines and retail, and make it easier for their users to connect with them on a variety of channels (like Phone, mobile apps, web pages and social media). I'm proud to be a newly appointed Director in R&D, tasked with the responsibility to align the different teams on a common software development process and deliver to a common infrastructure.

**Simon:** As Chief Fraud Prevention Officer, my focus is to make sure our biometrics technology is used to its fullest potential to prevent and stop fraud. I make sure our product roadmap is aligned with the needs of the various industries we work with, but I am also actively involved in several anti-fraud associations to share our expertise and knowledge on the topic. It's an opportunity for me to understand how fraud evolves globally as the network I interact with is international. And then there is the broader responsibility of communicating why this technology is so important for organizations, and for governments. I often speak in conferences and in the media to provide a better understanding of what biometrics technology does, and how it should be used to protect everyone while also increasing accessibility to key services for more vulnerable populations that might have – for example – mobility problems. It gives me a chance to stay connected on all things related to fraud, play with cutting edge new technology and product roadmaps, and educates us all on what we do and why we do it.

## How would you describe what it's like to work on the Montréal team?

**Mélanie:** Thanks to Montréal's six universities and rich cultural makeup, the Montréal office is a great place to meet people from all over the world. It boasts an incredibly high ratio of foodies (which probably has something to do with the large variety of restaurants the city has to offer)! People are friendly and our leaders are very approachable. We also have a strong internship program, welcoming many interns across different groups every semester, which speaks volumes about our commitment to continuously grow and learn from each other. Another upside is the office's location: in the heart of downtown, it's easily accessible by metro, train, bike, or even on foot! Pre-COVID, you would often see groups of runners go out to the nearby mountain for a jog, while others went for a walk after lunch or enjoyed one of the many festivals together after work.

**Peter:**  
The Montréal office is an extremely friendly environment that has incredibly talented people and an exciting culture that makes for a very comfortable workspace. The leaders are in the forefront and make themselves available to everyone. My role allows me to work with teams across all the departments and I've had the opportunity to develop long lasting friendships." - Samer



"The Montréal office is an extremely friendly environment that has incredibly talented people and an exciting culture that makes for a very comfortable workspace. The leaders are in the forefront and make themselves available to everyone. My role allows me to work with teams across all the departments and I've had the opportunity to develop long lasting friendships." - Samer

k  
with  
tea  
ms  
acro  
ss  
all  
the  
dep  
art  
men  
ts  
and  
I've  
had  
the  
opp  
ortu  
nity  
to  
dev  
elop  
long  
lasti  
ng  
frien  
dshi  
ps.

**Samer:** Montréal is a hub for IT companies, and we have so many universities and technical schools developing a high throughput of quality professionals which tends to attract big players in the industry. On any given week, you'll have choices of conferences, hack-a-thons, meet and greets, and career fairs. The Nuance office is located downtown in the heart of the city with easy access from any corner of the island or shores. I started as an Intern in 2001 and was hired full time right after my graduation in 2003. I've experienced working in the field, the city, and the company throughout the many stages of my career, and the one thing that resonates is how much and how fast things change. Montréal is the most important R&D site for the company - we've always had important executive leadership and benefited from strong investments in innovation growth which allows us to not only keep up but often lead the change.

**Simon:** Working in our Montréal office is amazing. Pre-Covid, it meant being constantly surrounded by great minds, always pushing the boundaries of what we know and how we do things. The city's renown on the international AI scene means we attract some amazing talents which makes every new project a great adventure. And Montréal's overall vibe can be felt at work. The casual, relaxed, open-minded Quebecer style meeting the talent and cutting-edge innovation from our Security and Biometrics team, it makes it the best place to work in the world! I unfortunately don't spend much time in the Montréal office, being most of the time "touring" our other Nuance locations all over the world. But nothing feels like Montréal. The energy, the people, it makes it feel like home.

## How do you get your best ideas?

**Mélanie:** In the shower! More seriously, while some of my best ideas do pop up when I am away from my computer, most of the time they are the result of two conditions: a good understanding of the problem we are trying to solve, and the input of various team members who each come with their unique perspective and thought process. Time and again, I have witnessed great solutions emerging from diverse teams that feed off one another's ideas to come up with innovative ways to address the root cause of the problem on hand. It also has the advantage of being way more convenient than spending all day in the shower!

**Peter:** Often this happens during my evening commute. I suppose my brain tries to process the questions I have had throughout the day. Just need to make sure I jot them down as I occasionally forget them!

**Samer:** The most trusted approach to problem solving is bringing in help. I've had a lot of success with brainstorming sessions with teammates as it brings healthy dialog and a flow of ideas. I've also seen that casual conversations with colleagues from other teams over coffee in the break room sometimes bring a new perspective that can help with outside the box ideas and sometimes it just helps to say the problem out loud. Being in tech, we don't lack resources nor inspiration; it can be from listening to podcasts while running errands, reading tech websites, or even watching clips on YouTube, as each mediums have wealth of content on any given topic. Last but not least, the old eureka moments in the shower where the brain flows free and comes up with creative and nontraditional solutions, and the challenge there is drying up quickly and finding a place to write it down.

**Simon:** Half of my ideas come from the permanent brainstorm state fraud people are in. There's always a new problem, and a new way to be defrauded and to find fraudsters. The security team embodies that constant creativity. Bouncing ideas off each other is how we get those Aha! moments that drive our innovation. Then there is the daily connection with fraud experts from all over the world. Whether it's from banks, telcos, or governments, hearing about the crazy stories they have keeps my mind spinning, looking for new things we could do better to be ahead of fraudsters. And for the other 50% of my ideas, I usually get them in the shower.

## L'équipe Nuance à Montréal : un milieu de travail exceptionnel

*Quatre employés de Nuance parlent de leur affection pour notre bureau de Montréal et de leurs meilleures idées*

*Notre bureau de Nuance à Montréal est un milieu unique en son genre qui offre un solide programme de stages et de nombreuses activités novatrices auxquelles participent les employés afin de soutenir le domaine technique en constante transformation. Versés dans la résolution de problèmes, nos employés de Montréal sont de véritables génies sur le plan technique et des analystes talentueux qui s'efforcent toujours de trouver la meilleure solution grâce à leurs idées brillantes, à leur esprit de collaboration et à leur travail ardu. Avons-nous mentionné qu'ils aiment aussi s'amuser (cet aspect fait même partie de nos valeurs)? La ville de Montréal déborde de possibilités de divertissement et de distraction en dehors du bureau, et nos employés de Montréal tirent pleinement parti de ces occasions en dehors et au sein de leur communauté. Apprenez-en davantage sur notre bureau de Montréal, du point de vue de quatre employés.*

Une équipe soudée. Une communauté solide. Des amitiés durables. Un esprit d'équipe. Nos 524 employés et stagiaires de Nuance à Montréal profitent d'un milieu de travail et d'une équipe incomparables. Le bureau se situe au cœur de Montréal. Si vous avez déjà eu l'occasion d'y faire un tour, vous savez qu'il s'agit d'une ville riche en culture, caractérisée par de fabuleux restaurants, de grands penseurs et de personnes charmantes – c'est un endroit idéal où vivre et travailler. Il n'est pas étonnant que nos employés de Montréal soient aussi contents de faire partie de cette équipe nordique de Nuance!

Nous ne sommes pas les seuls à le penser. Nuance a [récemment fait partie des lauréats du prix des meilleurs employeurs de Montréal en 2022](#), qui « reconnaît les employeurs du Grand Montréal qui occupent une position de chef de file dans leur secteur et offrent un milieu de travail exceptionnel ». Nous sommes honorés de recevoir ce prix pour la douzième année consécutive! Consultons quelques-uns de nos employés de Montréal pour en savoir plus sur eux et les raisons pour lesquelles Nuance est un milieu de travail si agréable. D'ailleurs, nous croyons déceler une tendance quant à l'endroit qui leur inspire de bonnes idées : la douche!



### Mélanie

**Title:** Speech Data Science Manager  
**Team:** OnPremise Professional Services Delivery  
**Years at Nuance:** 22 years



### Peter

**Title:** Principal Systems Architect  
**Team:** Hosting (Global Technology Solutions)  
**Years at Nuance:** 19 years



### Samer

**Title:** Director Software Development  
**Team:** Enterprise R&D  
**Years at Nuance:** 18 years



### Simon

**Title:** Chief Fraud Prevention Officer  
**Team:** Security & Biometrics GTM and Product Management  
**Years at Nuance:** 3 years

## Que faites-vous chez Nuance, en quelques mots?

**Mélanie :** Je gère une équipe de scientifiques du langage et des données talentueux qui s'assurent que nos applications comprennent ce que les gens disent ou le texte qu'ils entrent afin que nous puissions accélérer le processus ou les diriger vers la bonne personne, au besoin. Nos solutions aident les consommateurs lorsqu'ils communiquent avec leur pharmacie pour renouveler une ordonnance, leur fournisseur d'accès à internet pour modifier leur forfait téléphonique ou leur banque pour virer des fonds, entre autres. Nous analysons aussi un grand nombre de conversations de centres d'appels qui se

déroulent par téléphone ou le clavardage en direct afin de déterminer comment nos solutions peuvent mieux servir nos clients et leurs clients. De plus, nous développons des solutions qui réduisent la fraude au minimum dans les grands centres d'appels grâce à nos systèmes de biométrie vocale.

**Peter :** Comme membre de l'équipe des solutions technologiques mondiales, je participe à la conception, au développement, à la mise en œuvre et à la maintenance de nos solutions informatiques en vue de répondre aux besoins et aux attentes des équipes de projets.

**Samer :** Je fais partie de l'équipe des produits d'entreprise, où nous élaborons des solutions pour de grandes entreprises dans les domaines comme les services bancaires, les télécommunications, l'aéronautique et le commerce de détail, et facilitons la tâche à leurs utilisateurs en assurant le lien avec différentes voies de communication (comme le téléphone, les applications mobiles, les pages Web et les médias sociaux). Je tire une grande fierté de mes nouvelles fonctions de directeur, Recherche et développement et de mon mandat d'aiguiller les différentes équipes vers un processus commun de développement logiciel et une exécution selon une infrastructure commune.

**Simon :** À titre de chef principal de la prévention de la fraude, mon objectif consiste surtout à veiller à ce que notre technologie de biométrie soit exploitée de façon optimale afin de prévenir et d'éliminer la fraude. Je m'assure que le calendrier de lancement de nos produits s'harmonise avec les besoins des différents secteurs avec lesquels nous collaborons, mais je participe aussi activement à différentes associations de lutte contre la fraude pour partager notre expertise et nos connaissances sur le sujet. C'est une occasion pour moi de comprendre comment la fraude évolue à l'échelle mondiale, étant donné que j'interagis avec un réseau international. De plus, l'une de mes responsabilités générales consiste à communiquer l'importance de cette technologie pour des organisations et des organismes gouvernementaux. Je parle souvent lors de congrès et dans les médias pour donner une meilleure idée des capacités de la technologie de biométrie et de la bonne façon de l'utiliser pour protéger tout le monde tout en augmentant l'accessibilité aux services essentiels de populations plus vulnérables, par exemple des personnes à mobilité réduite. Ainsi, j'ai l'occasion de rester à l'affût des divers sujets liés à la fraude et de m'amuser avec les nouvelles technologies avant-gardistes et les calendriers de lancement de produits, en plus d'informer tout le monde de nos activités et de nos motifs.

## Comment décririez-vous le travail quotidien dans l'équipe de Montréal?

**Mélanie :** Grâce aux six universités de Montréal et à sa riche composition culturelle, notre bureau est l'endroit tout indiqué pour rencontrer des personnes qui viennent des quatre coins du monde. Montréal compte un nombre imposant de fins gourmets (ce qui a probablement quelque chose à voir avec le large éventail de restaurants que la ville nous offre)! Les gens sont sympathiques et nos dirigeants demeurent très accessibles. De plus, nous disposons d'un solide programme de stages, qui accueille bon nombre de stagiaires au sein de différents groupes chaque session, ce qui en dit long sur notre engagement à l'égard de l'évolution continue et de l'apprentissage mutuel. L'emplacement du bureau constitue un autre avantage : situé au cœur du centre-ville, il est facile d'accès par métro, train ou vélo ou même à pied! Avant la pandémie de la COVID-19, des groupes de coureurs avaient l'habitude de se diriger vers la montagne à proximité pour un jogging, alors que d'autres partaient en promenade après le dîner ou profitaient d'un des nombreux festivals après le travail.

**Peter :**  
Le bureau de Montréal est un environnement vraiment convivial. Il se compose de personnes incroyablement talentueuses et repose sur une culture inspirante qui en fait un milieu de travail très agréable. Les dirigeants sont présents et restent à la disponibilité de tous les employés. Mon rôle me permet de travailler avec des équipes de tous les services et j'ai eu l'occasion de nouer des amitiés durables." - Samer

"Le bureau de Montréal est un environnement vraiment convivial qui se compose de personnes incroyablement talentueuses et repose sur une culture inspirante qui en fait un milieu de travail très agréable. Les dirigeants sont présents et restent à la disponibilité de tous les employés. Mon rôle me permet de travailler avec des équipes de tous les services et j'ai eu l'occasion de nouer des amitiés durables." - Samer

de  
tous  
les  
emp  
loyé  
s.  
Mon  
rôle  
me  
per  
met  
de  
trav  
aille  
r  
avec  
des  
équi  
pes  
de  
tous  
les  
serv  
ices  
et  
j'ai  
eu  
l'occ  
asio  
n de  
nou  
er  
des  
amit  
iés  
dur  
able  
s.

**Samir** : Montréal est un centre névralgique d'entreprises spécialisées dans les TI, et nous avons plusieurs universités et écoles techniques qui forment des professionnels très compétents, ce qui a tendance à attirer des acteurs importants de l'industrie. Pratiquement chaque semaine, un choix de congrès, de marathons de programmation, de séances d'accueil et de salons de l'emploi s'offre à nous. Situé au cœur même de la ville, le bureau de Nuance est accessible depuis tous les coins de l'île et les deux rives. J'ai commencé comme stagiaire, en 2001, et j'ai été embauché à temps plein dès que j'ai obtenu mon diplôme, en 2003. J'ai eu l'occasion de travailler sur le terrain, dans la ville et au sein de l'entreprise aux différents stades de ma carrière, et ce qui m'a le plus marqué, c'est l'ampleur et la vitesse des changements. Montréal est l'emplacement de R et D le plus important de l'entreprise : nous avons toujours bénéficié d'une équipe de direction solide et profité d'investissements considérables dans le développement de l'innovation, ce qui nous permet de suivre le rythme et, bien souvent, de diriger le changement. **Simon** : C'est fantastique de travailler à notre bureau de Montréal. Avant la pandémie, nous étions constamment entourés de personnes brillantes qui repoussent les limites de nos connaissances et de nos façons de faire. Le milieu d'IA de la ville, renommé sur le plan international, nous permet d'attirer des employés incroyablement talentueux, ce qui fait de chaque nouveau projet une grande aventure. De plus, l'atmosphère générale de Montréal se ressent au travail. Avec le style décontracté et désinvolte et l'ouverture d'esprit des Québécois, combinés au talent et aux innovations avant-gardistes de notre équipe des solutions biométriques et de sécurité, c'est le meilleur milieu de travail du monde entier! Malheureusement, je ne passe pas beaucoup de temps dans le bureau de Montréal, car mes fonctions m'amènent à visiter constamment nos autres emplacements de Nuance partout dans le monde. Cependant, il est impossible de reproduire l'ambiance de Montréal. Grâce à son énergie et à ses gens, nous nous sentons chez nous.

## Comment trouvez-vous vos meilleures idées?

**Mélanie** : Sous la douche! Blague à part, alors que certaines de mes meilleures idées surgissent quand je m'éloigne de mon ordinateur, la plupart du temps, deux conditions doivent être réunies : une bonne compréhension du problème que nous cherchons à résoudre et les commentaires de différents membres de l'équipe dont chacun contribue grâce à son point de vue et à sa réflexion tout à fait uniques. J'ai observé, encore et encore, des solutions fantastiques se créer dans des équipes diversifiées dont les membres se nourrissent mutuellement de leurs idées pour trouver des moyens novateurs de s'attaquer

aux causes profondes du problème à régler. Cette méthode présente aussi l'avantage de m'éviter de passer la journée sous la douche!

**Peter** : Bien souvent, elles apparaissent pendant mon trajet du retour, le soir. J'imagine que mon cerveau cherche à traiter les questions que je me suis posées au cours de la journée. Par contre, je dois absolument les noter pour m'assurer de ne pas les oublier!

**Samer** : L'approche la plus fiable de la résolution de problème consiste à solliciter de l'aide. Les séances de remue-méninges avec des membres de mon équipe s'avèrent très utiles, car elles favorisent un dialogue sain et la circulation des idées. J'ai aussi constaté que les conversations informelles avec des collègues d'autres équipes autour d'un café, dans la salle de repos, apportent souvent de nouvelles perspectives qui peuvent m'aider en me sortant de ma zone de confort. Parfois, il suffit de formuler le problème à voix haute. Dans le domaine des technologies, ce ne sont pas les ressources et l'inspiration qui nous manquent. Nous puisons dans les balados que nous écoutons en faisant notre épicerie, les sites Web consacrés aux technologies que nous consultons ou les vidéoclips que nous regardons sur YouTube, car chacune de ces sources abonde en contenu sur toutes sortes de sujets. Enfin, il ne faut pas oublier les fameux moments de révélation sous la douche, où notre cerveau a le loisir de générer des idées créatives et non traditionnelles. Dans ce cas, le défi consiste à s'essuyer le plus vite possible et à trouver le moyen de tout noter.

**Simon** : La moitié de mes idées découlent de l'état permanent de bouillonnement intellectuel qui domine chez les spécialistes de la prévention de la fraude. De nouveaux problèmes surgissent sans cesse ainsi que de nouvelles façons de se retrouver victime de fraude et de débusquer les fraudeurs. L'équipe de la sécurité incarne cette créativité constante. C'est en discutant de nos idées que nous provoquons ces moments de découverte qui stimulent l'innovation. De plus, nous gardons un contact quotidien avec des experts de la prévention de la fraude à l'échelle mondiale. Quand j'entends des histoires invraisemblables, qu'elles viennent de banques, d'entreprises de télécommunications ou d'organismes gouvernementaux, mon cerveau reste en état d'alerte pour chercher de nouveaux moyens de nous améliorer pour avoir une longueur d'avance sur les fraudeurs. Quant à l'autre moitié de mes idées, elles me viennent généralement sous la douche...

*Congratulations to Team Nuance in Montréal!*

**Tags:** [Life at Nuance](#), [Team Nuance](#), [Top employer](#), [Great place to work](#)

## More Information

### Are you interested in joining the Montréal team?

Apply for a job on Team Nuance! You'll join like-minded innovators and technologists who are motivated to solve complex problems that our customers benefit from.

[Learn more](#)