

## Analyste, support de produits

- Poste permanent à temps plein
- Environnement de travail sur site



## Aperçu de l'emploi

Invera Inc. recherche un(e) analyste expérimenté(e) en support produit pour rejoindre l'équipe des services clients. Sous la responsabilité du gestionnaire, support aux produits, la personne retenue aura de l'expérience en service client et en ERP. Elle sera chargée de répondre aux questions de nos clients et à résoudre leurs problèmes liés aux produits logiciels dans le but de leur offrir la meilleure expérience possible.

## À Propos

Invera est la plus grande société de logiciels ERP basés sur le cloud au monde qui est dédiée à l'industrie du métal. Comptant plus de 120 employés aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni, nous sommes spécialisés dans la création de produits logiciels adaptés aux complexités de l'industrie métallurgique, garantissant un mélange harmonieux de rapidité et de convivialité.

Invera offre aux clients de l'industrie métallurgique un niveau inégalé de fiabilité éprouvée des produits et d'engagement en faveur de l'innovation à long terme. Nous offrons à nos clients un avantage unique et compétitif en fournissant des solutions clés en main de pointe conçues pour l'industrie, y compris les ventes, les achats, la réception, la gestion des stocks, la production en plusieurs étapes, la planification de la production, la planification des livraisons et de la logistique, et les finances.

Les produits logiciels d'Invera pour les métaux ont été mis en œuvre dans le monde entier, en plusieurs langues, aux États-Unis, au Canada, au Mexique, au Royaume-Uni, en Europe, à Dubaï et à Singapour.

## Principales Responsabilités

- Traiter les demandes d'assistance de la clientèle en visant une résolution rapide.
- Aider les clients à mieux utiliser les produits d'Invera, tels qu'INVEX et STRATIX.
- Analyser et reproduire les problèmes signalés par les clients.
- Documenter les étapes de reproduction des problèmes des clients en vue d'une escalade et d'une résolution.
- Tenir la direction informée de l'évolution des problèmes et des questions des clients.
- Assister d'autres consultants du soutien à la clientèle si nécessaire.
- Tester les correctifs et les améliorations des produits.

## Ce Que Nous Offrons

Une rémunération compétitive et une gamme complète d'avantages sociaux (assurance médicale, dentaire et visuelle de groupe, assurance invalidité à court et à long terme, régime de retraite REER/DPSP). Un environnement de travail collaboratif, inclusif et flexible avec des opportunités de croissance et de développement.

## Exigences

- Au moins deux ans d'expérience en matière d'assistance à la clientèle, idéalement avec un système ERP.
- Diplôme universitaire ou collégiale en gestion des systèmes d'information, en administration ou dans un domaine connexe.
- Solides compétences en matière d'analyse et de résolution de problèmes.
- Capacité à diagnostiquer et à résoudre les problèmes liés aux processus et à évaluer leurs impacts sur l'entreprise.
- Expérience avérée dans la résolution de problèmes complexes, tant à l'externe pour les clients qu'en interne au sein de l'organisation.
- Capacité à proposer des solutions alternatives si nécessaire.
- Bilinguisme (français et anglais).
- Des compétences verbales et écrites en anglais sont nécessaires pour communiquer avec les clients et les partenaires commerciaux internationaux.
- Solides compétences interpersonnelles et engagement pour accomplir un travail de qualité et un service d'excellence.
- Capacité à travailler à la fois de manière indépendante et au sein d'une équipe.
- Maîtrise de MS Office.

Nous remercions tous les candidats de leur intérêt, mais seules les personnes sélectionnées pour un entretien seront contactées.

Invera est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances et encourage tous les candidats qualifiés à poser leur candidature.