SKYWISE - Product Support Representative - AMER - Command+

Skywise Canada Inc.

Waterloo (Ontario), Canada

Temps plein · Permanent · Hybride

Publié le 15 octobre 2026 · JR10451142

Aperçu du poste

Skywise fournit des solutions complètes et intégrées qui améliorent l'efficacité opérationnelle, améliorent la sécurité et soutiennent la croissance des entreprises pour les compagnies aériennes et l'industrie aérospatiale dans le monde entier. Notre portefeuille innovant couvre les solutions de sac de vol électronique (EFB), les opérations de vol, la planification de l'équipage, la maintenance numérique, les opérations techniques, les opérations au sol, les capacités de maintenance et les informations prédictives, toutes conçues pour naviguer dans les complexités du transport aérien moderne. Avec un engagement à favoriser la transformation numérique, nous tirons parti des technologies de pointe pour permettre à nos clients d'atteindre des performances optimales et de maintenir leur avantage concurrentiel dans un marché en évolution rapide.

Le Product Support Representative (PSR) sert de pont technique entre notre écosystème numérique et nos clients des compagnies aériennes. Il s’agit d’un rôle à fort impact axé sur le déploiement de solutions numériques avancées et la garantie de l’excellence opérationnelle. Le PSR agit comme le visage technique de l'entreprise, travaillant directement avec les clients, à distance et sur site, pour naviguer dans les complexités des opérations aériennes modernes. Le candidat idéal est axé sur le client, analytique et possède un fort état d'esprit de résolution de problèmes.

La gamme de produits Command+ comprend les solutions numériques de Skywise pour la planification et le contrôle des compagnies aériennes : N-FP, N-OC, N-PBS et N-Tracking.

Primary Responsibilities

Déploiement et intégration de solutions

Le représentant du support produit est entièrement responsable de toutes les activités techniques nécessaires pour déployer avec succès les solutions numériques Command+. Cela peut inclure la gestion des parties prenantes clientes et les activités de pilotage requises du côté client. Ces tâches relèvent généralement des familles principales suivantes:

- Phase de cadrage des données et du flux de travail, prérequis, préparation de la cartographie des données, sourcing et consolidation
- consolidation de la configuration
- la formation des clients,
- préparation et support des tests d’acceptation des utilisateurs, y compris analyse et résolution des questions techniques
- Soutenir la transition vers la phase en service, avec transfert des connaissances à l'équipe de support
- Suivi des besoins supplémentaires soulevés par le client

Support et optimisation en service

- Contribuer à la résolution de demandes complexes des clients, en prenant en charge les équipes L1/L2 ou L3.
- Gérer le backlog client et effectuer des réunions de suivi régulières sur les tickets en suspens
- Lorsque le besoin d’un engagement plus fort est identifié et validé par l’équipe de direction de la région CX, effectuez un examen approfondi de la situation du client (Healthcheck), proposez un plan d’engagement spécifique et exécutez-le avec le client.
- Soutenir les rotations sur appel pour s'assurer que les clients continuent de recevoir du soutien
- Contribuer aux tâches bénéfiques pour les clients dans toutes les régions (locales pour globales) selon les directives des directions locales
- Agir comme un pont entre les clients des compagnies aériennes et les équipes internes

Rétroaction stratégique et amélioration continue

- Contribuer à la consolidation de la voix du client pour la région, sous la direction du chef du support produit et des responsables de la réussite client.
- Prioriser toutes les requêtes, demandes et points de difficulté des clients liés au cluster de produits Command+ dans la région AMER et les fournir au responsable du support produit.

Amélioration continue et autres activités

- Identifier les possibilités d'amélioration des processus et mettre en œuvre les meilleures pratiques pour accroître l'efficacité opérationnelle.
- Soutenir d'autres fonctions CX, telles que le marketing pour des démonstrations détaillées de produits, le support central pour la maintenance de la base de connaissances et le développement de contenu de formation
- Capacité à mener des formations clients et à contribuer à l'élaboration de documents techniques et d'articles de base de connaissances orientés client

Qualifications and Skills

Education and Experience

- Baccalauréat ou maîtrise en ingénierie (conception/exploitation d’aéronefs), informatique, informatique ou expérience technique équivalente.
- Plus de 4 ans d’expérience professionnelle dans un rôle de support technique ou de mise en œuvre en contact avec le client

Technical Proficiency

- Expertise SaaS : capacité éprouvée à identifier, reproduire et résoudre des problèmes techniques dans des flux de travail et des journaux logiciels complexes.
- Connaissance des données : La connaissance du Big Data, de l’IA, des bases de données ou des technologies Web est très appréciée.
- Connaissance de l'aviation: La compréhension de la maintenance des compagnies aériennes, de l'ingénierie, des opérations aériennes ou des opérations techniques (et des cadres réglementaires pertinents) est un avantage important.

Core Competencies

- Communication : Maîtrise de l’anglais (écrit/verbal), excellente communication écrite et verbale pour transmettre des instructions et des explications concises et structurées aux utilisateurs techniques et non techniques (pilotes, répartiteurs, équipes de maintenance, etc.)
- Résolution de problèmes : Un état d’esprit proactif et analytique capable de prendre des décisions rapides et précises lors de perturbations opérationnelles. - Autonomie : Très organisée avec la capacité de gérer plusieurs tâches et de gérer les priorités dans un environnement en évolution rapide.

Ce que nous offrons :

Situé au cœur du parc David Johnston Research + Technology de l'Université de Waterloo, Skywise est proche des magasins, des restaurants, des gymnases, des garderies et de nombreux autres services, et à seulement 10 minutes de l'autoroute 85. Dans le cadre de notre famille, vous apprécierez:

- Faire partie d'Airbus Network
- Flexible hours
- Environnement de travail hybride (3 jours au bureau)
- Free parking
- Jours de vacances (15 - 25)
- Professional Development Day
- Christmas shut down
- Summer core hours
- Strong work-life balance
- Casual dress code
- Régime d'avantages sociaux concurrentiels
- Pleins feux sur les avantages du soutien en santé mentale
- Jours de maladie et jours personnels
- RRSP matching program
- Life Insurance
- Accès au régime d'actions salariales
- Prestations de maternité et paternité
- Referral program
- Programme de récompenses et de reconnaissance
- Appui à la formation et au perfectionnement
- Déjeuner mensuel et apprentissage
- Fitness & Bien-être
- Un comité social actif
- Organized Volunteer Events
- Salle de jeux, y compris un simulateur de vol!
- Comité Inclusion active et diversité
- And much more

Divulgation de l’IA : Aucun outil d’intelligence artificielle n’est utilisé pour sélectionner, évaluer ou sélectionner des candidats pour ce rôle

Engagement de sélection et d’embauche

Nous remercions tous les candidats pour leur candidature. Seuls les candidats sélectionnés seront contactés.

Skywise s'engage à créer un environnement et une culture où chacun se sent à sa place, peu importe qui il est et d'où il vient. Nous nous engageons à offrir des chances égales d'emploi à toutes les personnes en fonction des qualifications liées au travail et de la capacité d'effectuer un travail. Nous ne faisons aucune discrimination à l'égard de tout employé ou candidat à un emploi en raison de la race, de la couleur, du sexe, de l'âge, de l'origine nationale ou ethnique, de la religion, de l'orientation sexuelle, de l'identité ou de l'expression de genre, de l'état matrimonial,

de la situation familiale, des caractéristiques génétiques, du casier judiciaire et des motifs de handicap ou de toute catégorie protégée. Des mesures d’adaptation seront disponibles sur demande pour les candidats tout au long du processus de recrutement et de sélection.

Le poste demande de reconnaître les risques de conformité et d’agir avec intégrité. Airbus considère ces exigences comme essentielles à sa réussite, à sa réputation et à sa croissance durable.

Entité juridique

Skywise Canada Inc.

Type de contrat

Permanent

Niveau d’expérience

Professionnel

Famille d’emplois

Digital <JF-IM-DI>

La soumission d’un CV ou d’une candidature autorise Airbus à utiliser et à conserver les renseignements de la personne pour le suivi de sa candidature ou d’un emploi futur. Airbus est le seul utilisateur de ces renseignements.

Airbus favorise un milieu de travail inclusif et diversifié. L’entreprise accueille les candidatures sans distinction de milieu social ou culturel, d’âge, de sexe, de handicap, d’orientation sexuelle ou de croyances religieuses.

Airbus applique l’égalité des chances et ne demande aucun paiement pendant le recrutement. L’entreprise invite à signaler toute usurpation de son identité.

Airbus facilite le travail et la collaboration. L’entreprise privilégie des modalités souples lorsque les activités le permettent afin d’encourager l’innovation.