SKYWISE - Customer Support Specialist - AMER - Contract

Skywise Canada Inc.

Waterloo (Ontario), Canada

Temps plein · Temporaire · Hybride

Publié le 15 octobre 2026 · JR10451179

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 innovant

solutions de sac de vol électronique (EFB), opérations de vol, planification de l'équipage, numérique

maintenance, opérations techniques, opérations au sol, capacités de maintenance et informations prédictives, tous conçus 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

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,

travailler 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.

Primary Responsibilities

- Ticket Processing
- Ticket Monitoring
- Production de visuels et de présentations
- Business Process Review
- Meeting Facilitation
- Crisis Response Tracking
- Tâches supplémentaires pour les activités liées au produit :
- Acquérir une connaissance approfondie d'un ou plusieurs produits Skywise (PBS, NOC, NFP, Mission+, Flysmart+, AODB, etc.)
- Fournir un support produit au besoin dans les capacités

Qualifications and Skills

Education and Experience

- Baccalauréat ou diplôme collégial (achevé ou actuellement en cours) en aviation, ingénierie (conception / exploitation d'aéronefs), informatique, informatique ou expérience technique équivalente.
- Préféré: 1+ ans d'expérience professionnelle dans un rôle de support technique ou de mise en œuvre

Technical Proficiency

- Expertise SaaS : capacité éprouvée à identifier, reproduire et résoudre des problèmes techniques dans des flux de travail et des journaux logiciels complexes.
- Connaissances en aviation : La connaissance 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: Parlant couramment l'anglais (écrit / verbal), avec la capacité de traduire des concepts techniques complexes.
- Solution de problèmes : Un état d'esprit proactif et analytique capable de prendre des décisions rapides et précises pendant les perturbations opérationnelles.
- Autonomie : Très organisée avec la capacité de gérer les priorités dans un environnement en constante évolution.

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

Fixed term

Niveau d’expérience

Entry Level

Famille d’emplois

Ingénierie,Support Tech & Service client <JF-CS-PS>

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.