
TECHNICIEN, TECHNICIENNE – SUPPORT ET ASSURANCE QUALITÉ

LABORATOIRE ERPSIM

Poste temporaire, temps plein.

MILIEU DE VIE

HEC Montréal est la première école de gestion au Canada. Centenaire, détentrice de trois agréments internationaux, sa réputation est établie au Québec, au Canada et à l'international. HEC Montréal offre un milieu de travail enrichissant, dynamique, stimulant et multiculturel; véritable carrefour des tendances dans tous les secteurs de la gestion.

Le **Laboratoire ERPSim** a pour mission de mener des recherches dans le domaine des jeux sérieux en matière de technologies de l'information. Le Laboratoire a notamment créé des simulations d'affaires ERP (Enterprise Resource Planning) qui sont utilisées, via la licence académique, dans plus de deux cents universités à travers le monde, et dans de nombreuses grandes entreprises, à travers sa filiale commerciale Baton Simulations.

Le logiciel ERPSim, actuellement compatible avec le progiciel de gestion SAP, est une approche novatrice pour enseigner les concepts sous-jacents aux progiciels de gestion intégrés. Il a été développé afin de générer automatiquement l'environnement d'affaires des systèmes ERP. Cet outil place les étudiants dans un contexte de gestion d'entreprise en temps réel, dans le cadre duquel ils doivent utiliser un système ERP pour assurer la rentabilité de leurs opérations.

La simulation Cortex, actuellement supportée par le logiciel SAS Enterprise Miner, est conçue pour aider les participants à appliquer et à consolider différents concepts d'analyse de données dans un cadre réaliste. Cortex offre une expérience complète qui peut être utilisée dans n'importe quel contexte d'enseignement avec des participants de différents niveaux de connaissances et de compétences statistiques. Son approche pratique permet de développer des compétences avec des outils couramment utilisés dans l'industrie.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Le **technicien ou la technicienne - support et assurance qualité** – effectue les activités de première ligne en soutien aux clients et assure la qualité des solutions et services offerts par le Laboratoire, y compris les simulations ERPSim et Cortex. Dans ce contexte, la personne titulaire de cet emploi répond aux questions des clients et les accompagne dans leurs démarches, effectue les tests techniques et de performance requis par l'équipe de développement, et contribue à l'élaboration et au suivi des plans de tests des solutions offertes par le Laboratoire. Plus spécifiquement :

Soutien client (75%)

- Assure le support de première ligne et participe aux efforts de diagnostic des problèmes et à l'identification des solutions : prépare des scénarios et rédige des protocoles de réponse dans le cas d'un incident; coordonne la résolution des problèmes avec l'équipe de développement dans les cas qui nécessitent leur intervention. Assure le suivi et la résolution des problèmes identifiés, et, selon la situation, entreprend l'action prévue selon les protocoles en place; documente, résout et fait le suivi des plaintes auprès des requérants concernés.
- Assure une vigie sur les incidents récurrents et participe à l'identification de solutions pour en éliminer les causes.
- En collaboration avec son supérieur, établit des objectifs et des normes de qualité. Voit à les respecter et en évalue l'atteinte. Soumet ses recommandations dans le but d'améliorer la qualité et la performance des services.
- Collige les statistiques liées au support et transmet l'information à son supérieur immédiat. Réfère à son supérieur immédiat tout problème récurrent ou nuisant à l'exécution normale du travail; participe à l'élaboration des solutions, et assure le suivi.
- Rédige la documentation relative à l'utilisation des logiciels et des systèmes soutenus par le centre d'assistance : méthodes d'utilisation recommandées, procédures d'utilisation, capsules d'aide en ligne, foires aux questions, bases de connaissances, etc. S'assure de la disponibilité et de la mise à jour continue de la documentation.
- Lorsque requis, rédige et diffuse les communications à grand déploiement.

Assurance-qualité (25%)

- Développe, maintient et assure l'archivage approprié de la banque de tests.
- Participe aux tests sur les développements effectués au Laboratoire.
- Collige les incidents et problèmes identifiés durant ces tests et s'assure de la transmission de ceux-ci aux parties prenantes.
- Veille à ce que les solutions développées soient testées dans des délais raisonnables.
- Est responsable du succès technique du déploiement de nos solutions chez nos partenaires d'hébergement : planifie les tests de validation de l'installation; prépare la documentation et transmet l'information concernant la disponibilité de mises à jour; fournit le support technique lié au déploiement.

PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme d'études collégiales dans une discipline appropriée
- Minimum de deux années d'expérience de travail pertinente
- Très bonne connaissance des logiciels et environnements technologiques d'usage courant (ex.: suite Office)
- Excellente connaissance des langues française et anglaise, parlées et écrites
- Connaissance dans la mise en place et dans la réalisation de tests
- Habiletés dans les relations interpersonnelles, dans les communications orales et écrites et à vulgariser le langage technique
- Habiletés à établir des relations clientèles durables
- Aptitudes pour le travail d'équipe
- Intérêt marqué pour l'apprentissage des nouvelles technologies

- Esprit de synthèse, capacité d'analyse et habiletés pour la résolution de problèmes
- Autonomie et capacité de travailler avec un minimum de supervision
- Capacité de travailler sur plusieurs dossiers simultanément et à l'intérieur de délais restreints
- Rigueur, minutie et précision.
- Connaissance des technologies SAP ERP, SAP HANA, SAP S/4HANA, SAS Enterprise Miner (atout)
- Connaissance de l'environnement Salesforce (atout)
- Connaissance d'une troisième langue (atout)

AVANTAGES

- Échelle salariale de 40 357 \$ à 56 463 \$selon les années d'expérience pertinente
- 23 jours de vacances annuelles après un an de service
- 15 jours fériés
- Horaire compressé et réduit durant la période estivale
- Programme de formation et de développement plus généreux que le marché
- Programme d'assurance collective

SOUMETTRE SA CANDIDATURE

- Directement sur notre site web en cliquant sur le lien suivant : [Technicien – support et assurance qualité](#)
- Date limite pour postuler : 26 avril 2021 à minuit

HEC Montréal reconnaît l'apport essentiel et nécessaire des femmes, des Autochtones, des minorités visibles ou ethniques, des personnes en situation de handicap et des personnes de toute orientation et identité sexuelle, et s'engage à garantir l'égalité des chances à tous les candidats qualifiés. Des valeurs de respect, d'ouverture et d'inclusion sont communes à l'ensemble de notre communauté.

HEC Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les membres des groupes désignés à indiquer leur appartenance à ces derniers dans leur dossier de candidature.

L'annonce de cet emploi dans les médias externes peut se faire simultanément à l'affichage interne à HEC Montréal. Toutefois, les candidatures internes sont traitées en priorité, conformément à la politique de HEC Montréal. Seules les candidatures qui répondent aux exigences de l'emploi en termes de formation et d'expérience seront évaluées.
