

Sous la direction du Directeur du support applicatif et technique, l'analyste au support applicatif a le mandat de proposer des solutions aux problèmes d'utilisation et d'intégration des modules et processus pour les solutions Epicor ERP étant déployés chez les clients, ou en processus d'implantation. Au delà du support applicatif, ce poste permet

### Tâches et responsabilités

- Assurer les communications avec le support à la clientèle du système ERP (documentation des demandes, ouvertures des billets et suivis);
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes soumis par les clients ou l'équipe d'implantation;
- Escalader les cas problèmes, tester les mises à jour du système et les hotfix;
- Comprendre les systèmes interdépendants au système ERP, ainsi que les outils de monitoring et de reporting;
- Collaborer avec l'équipe de développement et d'implantation sur les problèmes et les résolutions de bogues;
- Participer à l'élaboration de preuves de concept pour la mise en place de nouveau processus, documentation et transfert de connaissances.

### Compétences recherchées

- Esprit de synthèse, sens de l'organisation, rigueur, proactivité et autonomie;
- Excellente capacité d'analyse, de résolution et de suivi de problèmes;
- Bonne connaissance des processus de contrôle de qualité, tests et validation des solutions proposés;
- Capacité de suivre plusieurs dossiers clients en parallèles;
- Comprendre les enjeux et contraintes d'un environnement soumis à des normes;
- Aptitude à s'adapter et apprendre rapidement de nouveaux environnements, systèmes et produits;
- Expérience pertinente dans un environnement de développement SQL et de bases de données relationnelles.

### Habilités et Exigences

- 5 ans d'expérience dans un rôle de support applicatif ou similaire;
- Maîtriser les langues française et anglaise (parlé et écrit);
- Capacité de travailler en équipe et de travailler sous pression;

- Expérience de travail dans un projet d'implantation ERP ou expérience comme utilisateur d'un système ERP;
- Atout : Connaissance du domaine manufacturier;
- Atout : Expérience Epicor ERP ou ERP de tier 2

### **Description de l'entreprise**

Le groupe Concerti Inc. est une jeune entreprise dynamique située sur la rive-sud de Montréal qui a pour mission d'accompagner ses clients dans l'optimisation de leurs processus d'affaires en apportant des solutions innovatrices en technologie de l'information. Pour ce faire, elle combine au sein d'une même équipe des experts du domaine d'affaire et des experts en technologies de l'information.