



Technical Writer, for a Software as a Service company.

We're currently seeking a professional Technical Writer to join our expanding Customer Care team. Under the supervision of the Customer Care Manager, the ideal candidate will have extensive experience as a content developer in software development, IT or other related industries. His/Her primary responsibility will be creating, editing, translating and updating high-quality documentation, product releases announcements, tutorials and how-to's in our online help center. During our quarterly product updates, the Technical Writer may also work with our Product Development teams to improve end-user experience.

The Technical Writer will regularly collaborate with Customer Care Representatives and Account Directors to identify areas of improvement for our online help center: This person will be responsible to produce an editorial calendar of upcoming articles to meet our clients' needs. They will be using their knowledge and solid writing skills to highlight the value of our software in an easy to understand language that speaks to our end-users from all type of backgrounds, from data entry clerks to management.

Principal responsibilities

- Plan, create and edit technical content (how-to manuals, FAQs, product updates release notes, technical presentations, etc.) that help end-users use our SaaS stakeholder engagement application and provide resources for our Customer Care team.
- Ensure that all documentation is produced and updated in the 3 basic languages of our software (English, French, Spanish).
- Build a style guideline for all technical documentation.
- Manage updates and revisions to all released content.
- Work closely with Product Development teams to ensure the accuracy of product documentation.

Qualifications

- DEC or Bachelor's degree in Technical Writing/Professional Writing, Computer Sciences, Computer Engineering, or any relevant field of study
- Minimum of 3 years' experience in a similar role, in the software, IT or other relevant industries
- Proven track record in grasping complex concepts and communicating information clearly to different types of users, from beginners to advanced users
- Good verbal, written, and interpersonal communication skills to interact with team members and customers
- Bilingual: excellent communication skills in English and in French (written and spoken)
- Proficient communication skills in Spanish, an asset
- Expert writing and editing skills – grammar, syntax, organization
- Excellent knowledge of technical writing methods, trends, and technologies
- Ability to prioritize work to meet tight deadlines

Technical requirements

- Expertise with Microsoft Office (Word, PowerPoint, Excel, etc.)
- Knowledge of video editing tools, an asset

About Boreal-is

Boréal is the world's most advanced stakeholder engagement software. The Boréal is Application counts over 3,000 users who are working at building trusting relationships with their stakeholders in over 40 countries.

With 15 years of expertise under our belt, we are the leading stakeholder engagement software company. On a day-to-day basis, this reflects in our management style, which is horizontal rather than hierarchical.

If you believe this position suits you, we invite you to reach out to our HR department: cv@boreal-is.com.



Rédacteur technique, service à la clientèle

Nous recherchons actuellement un rédacteur technique professionnel pour rejoindre notre équipe de service à la clientèle qui est en pleine expansion. Sous la supervision du directeur du service à la clientèle, le candidat idéal a une vaste expérience en tant que rédacteur technique dans le domaine des logiciels, de l'informatique ou de secteurs connexes. Sa principale responsabilité sera de créer, éditer, traduire et mettre à jour la documentation destinée aux clients et utilisateurs du logiciel. Lors des mises à jour trimestrielles, le rédacteur technique sera aussi appelé à travailler avec l'équipe de développement pour améliorer l'expérience de l'utilisateur.

Le rédacteur technique collaborera régulièrement avec les directeurs de compte et les agents du service à la clientèle pour identifier les domaines d'amélioration de notre centre d'aide en ligne: il sera responsable de produire un calendrier éditorial des articles à venir pour répondre aux besoins de nos clients. Il utilisera ses connaissances et compétences en écriture pour mettre en valeur notre logiciel dans un langage facile à comprendre pour les types d'utilisateurs du logiciel, des agents responsables de la saisie de données aux gestionnaires.

Principales responsabilités

- Planifiez, créez et modifiez du contenu technique (manuels, FAQ, notes de version des mises à jour de produit, présentations techniques, etc.) aidant les utilisateurs de notre logiciel d'engagement avec les parties prenantes et fournissant des ressources à notre équipe de support client.
- Assurez-vous que la documentation est produite et mise à jour dans les 3 langues de base de notre logiciel (anglais, français, espagnol).
- Construire un guide de rédaction pour toute la documentation technique.
- Gérer les mises à jour et les révisions de tout le contenu publié.
- Travailler en étroite collaboration avec les équipes de développement de produits pour assurer l'exactitude de la documentation.

Qualifications

- DEC ou baccalauréat en rédaction technique / rédaction professionnelle, en informatique, en génie informatique ou dans tout domaine d'études pertinent
- Minimum de 3 ans d'expérience dans un poste similaire, logiciel, informatique ou d'autres secteurs pertinents
- Expérience dans la compréhension de concepts complexes et la communication claire d'informations à différents types d'utilisateurs, des utilisateurs débutants aux utilisateurs avancés

- Bonnes compétences en communication verbale, écrite et interpersonnelle pour interagir avec les membres de l'équipe et les clients
- Bilingue: excellentes compétences en communication, en anglais et en français (écrit et parlé)
- Maîtrise de l'espagnol est un atout
- Expert en rédaction - grammaire, syntaxe, organisation
- Excellente connaissance des méthodes de rédaction technique, des tendances et des technologies
- Une habilité à établir les priorités pour respecter les délais serrés

Les pré-requis techniques

- Maîtrise de la suite Microsoft Office (Word, PowerPoint, Excel, etc.)

À quoi ressemble l'organigramme?

BoréalIS est une entreprise bien établie qui a su préserver son esprit de start-up. Au quotidien, cela se reflète dans notre style de gestion, qui est horizontal plutôt que hiérarchique.

À propos de BoréalIS

Changer le monde, une ligne de code à la fois, ça t'intéresse? Tu aimerais avoir un impact beaucoup plus grand sur la planète et sa population, au-delà de ton bac de recyclage et de ta Prius?

Chez BoréalIS, c'est ça, l'impact concret de l'application qu'on développe. Et ça commence par chaque ligne de code que nos développeurs écrivent. On ne vous promet pas de voyages dans le sud et on n'a pas remplacé l'escalier par une glissade. Mais on vous assure que les soirs et les fins de semaines, ça vous appartient à 100%.

Avec près de 3 000 utilisateurs qui contribuent à des projets dans plus de 30 pays, l'application BoréalIS se positionne comme leader mondial en gestion des relations avec les parties prenantes.

Quelles technos on utilise?

Notre application est bâtie à 100% sur des technologies Open Source. Tout comme Netflix, Uber et PayPal, nous utilisons le framework Javascript Node.js.

De quoi a l'air l'organigramme?

BoréalIS est une entreprise bien établie, mais qui a su conserver sa mentalité de startup. Concrètement, ça se reflète à plusieurs niveaux, comme par exemple notre mode de gestion qui est horizontal plutôt que hiérarchique.

Envoyer votre candidature à l'adresse suivante : cv@boreal-is.com