

TECHNICIEN SERVICE & SUPPORT (F/H)

TYPE DE CONTRAT

CDI

REMUNERATION

Selon profil

NIVEAU D'ETUDES REQUIS

BAC+2 dans le domaine du génie industriel, de la maintenance ou de l'informatique industrielle

POSITION GEOGRAPHIQUE

Home office – déplacements fréquents
France entière

DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

Advion Interchim Scientific, dont le siège européen est situé à Montluçon, en France, est une entreprise technologique spécialisée dans l'instrumentation de pointe pour les sciences de la vie et les produits consommables qui améliorent la vie. Nos produits sont utilisés dans le monde entier, par des sociétés pharmaceutiques et des universités de recherche de premier plan. Nous nous efforçons passionnément de soutenir nos clients, de faciliter le changement global et d'aller sans cesse de l'avant. Notre équipe conçoit, développe et fabrique un large portefeuille d'instruments de laboratoire allant des supports et colonnes aux consommables, accessoires et instruments pour la chromatographie flash, la HPLC préparative, la HPLC analytique, la spectrométrie de masse, l'ICP-MS, couplés à des applications et logiciels intelligents.

Nous sommes actuellement à la recherche d'un Technicien Service & Support pour rejoindre notre équipe en pleine expansion. Ce poste sera en home office et nécessitera des déplacements fréquents sur la France entière.

PRINCIPALES RESPONSABILITES

- **Assistance technique auprès des clients - Interventions :**
 - Accompagner les clients dans l'installation et la prise en main les produits
 - Assurer le diagnostic, la réparation des pannes, ainsi que le remplacement des pièces défectueuses
 - Agir en préventif et en curatif
 - Assurer la formation des clients sur les systèmes et les logiciels
 - Effectuer des comptes-rendus de ses travaux

211 Bis avenue J.F. Kennedy • 03100 Montluçon FRANCE

Phone: +33 4 70 03 88 55

www.advion-interchim.com

- Déterminer les solutions et préconisations techniques et les communiquer
- **Gestion de la relation clients :**
 - Accueillir des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements : prendre en compte des appels et emails des clients
 - Enregistrer les incidents ou anomalies de fonctionnement signalés
 - Suivre le traitement des demandes des clients
 - Guider l'utilisateur ou prendre le contrôle du système informatique pour résoudre les incidents et anomalies de fonctionnement
- **Technique et Logistique :**
 - Diagnostiquer à distance ou à proximité des utilisateurs les dysfonctionnements informatiques
 - Gérer son stock de pièces détachées
- **Participation à l'évolution des produits et services :**
 - Remonter des recommandations en retour pour améliorer le service et les systèmes que nous fournissons
 - Identifier les utilisateurs rencontrant des difficultés ou des besoins spécifiques non couverts par l'offre actuelle de produits/services et en rendre compte au management
 - Établir les rapports nécessaires pour le management
 - Utiliser et participer à l'amélioration de l'ERP
- **Participation à la génération de revenus :**
 - Maximiser les opportunités de promouvoir le portefeuille d'instruments lors des visites aux clients. Transmettre toutes les opportunités au service des ventes
 - Effectuer des démonstrations sur place de l'équipement, si nécessaire, pour soutenir les ventes
 - Promouvoir et vendre directement les produits de service

PRE-REQUIS / EXPERIENCE SOUHAITEE

- Diplôme de niveau Bac +2 dans le domaine du génie Industriel, de la maintenance ou de l'informatique industrielle
- Expérience requise : 2 ans minimum sur un poste similaire dans le milieu du laboratoire ou dans l'utilisation de systèmes et/ou de responsabilité dans la maintenance de systèmes
- Capacité à analyser les problèmes techniques et déterminer les solutions adaptées aux besoins (et contraintes) des clients
- Capacité à traiter les éventuels litiges
- Maîtrise de la langue anglaise

PERSONNE DE CONTACT

Lucie DOCHEZ, lucie.dochez@advion-interchim.com