



Ingénieur(e) Support Spécialiste



Intitulés Emplois :

Ingénieur(e) Systèmes
Ingénieur(e) Support Systèmes
Ingénieur(e) Support technique
Ingénieur(e) Spécialiste

Mission générale

L'Ingénieur(e) Support Spécialiste réalise le support technique avancé d'une gamme d'équipements ou de dispositifs, dont il/elle peut être le référent technique. Une fonction technique mais aussi relationnelle, en interface avec les clients, le marketing, la R&D, les tests et la fabrication. Il/elle peut intervenir en relai de l'Ingénieur de Maintenance Produit et en support ou en parallèle de l'Ingénieur d'Application selon le dispositif ou la gamme concernée ou l'organisation de son entreprise

Activités

- Réalisation de la maintenance curative sur une gamme complète d'équipements/de produits.
- Participation à l'élaboration et application du plan de maintenance établi à partir des données constructeurs, contrats clients et exigences qualité.
- Réalisation des opérations de maintenance curative à haute technicité en relai de l'Ingénieur de maintenance, de façon autonome, conformément aux engagements pris vis-à-vis des clients.
- Interface avec le centre de hotliners et la cellule de répartition.
- Solutionnement à distance si possible ou à défaut intervention sur site en support sur des diagnostics complexes.
- Intervention, selon la taille de la structure, à un niveau national ou international sur des pannes récurrentes, seul ou en interface avec ses pairs
- Contribution à l'amélioration du produit/des équipements via des partages et études sur ces produits/équipements.
- Rédaction de la documentation technique relative au produit et aux opérations de maintenance.
- Rédaction de tout ou partie d'un document en fonction des exigences médicales (procédures, modes opératoires, actualisation d'un dossier technique).
- Travail réalisé en collaboration avec les services commercial ou marketing dans le but de valoriser et mettre en avant les avancées technologiques maîtrisées.

Activités suite...

- Garantie de la traçabilité des activités de maintenance réalisées et le suivi des normes de laboratoire applicables au moyen d'un outil de CRM ou autre.

Activités éventuelles

- Selon les environnements: Collaboration à la préparation des déploiement de systèmes ou d'équipements complexes par la participation à des cellules projets, ainsi qu'à l'installation de ces équipements. Contribution à la formation et transmission d'expertise auprès des interlocuteurs: réalisation de l'ingénierie et animation des formations.

Accès au métier

Diversité de profils possibles:
BTS automatismes, Licence professionnelle Métiers du Biomédical, complétés par une formation ou expérience en Biologie
Diplôme d'Ingénieur généraliste ou spécialisé en électronique

Environnement de travail

Rattaché le plus souvent au SAV aux côtés de la Hotline et au-delà au Service Client.
Mobilité nationale et internationale souvent souhaitée/exigée.

Compétences

Savoir

- Connaître de façon experte les technologies de sa gamme
- Selon le secteur d'activité: Très bien connaître les bases nécessaires en mécanique, pneumatique, électricité, hydraulique, automatisme, process, dynamique de fluides, motrice des régulations, électrotechnique, biologie, physique, électronique. applicables à sa gamme.

Savoir-être

- Esprit d'analyse et de synthèse
- Faire preuve d'aisance relationnelle
- Capacité à adapter son discours en fonction de ses interlocuteurs
- Savoir faire preuve de réactivité dans des situations critiques

Savoir-faire

- Maîtriser l'informatique Réseaux
- Maîtriser les procédures de tests applicables à son plan d'intervention
- Savoir faire le lien entre les données biologiques et techniques de son activité
- Travailler en équipe et en mode projet dans un environnement matriciel
- Etre en veille avancée sur les technologies de sa gamme
- Maîtriser l'anglais technique et les échanges à l'international
- Maîtriser les techniques d'animation de formation
- Savoir faire preuve de diplomatie

Secteurs d'activité

Dispositifs Médicaux et Technologies Médicales
Diagnostic in vitro

Mobilité Professionnelle

Postes précédents: filière laboratoire, Ingénieur de Maintenance Produit.
Evolution: Direction de SAV, Direction de Service client.

Tendances d'évolution

Le développement des systèmes embarqués communicants dans le secteur de la santé (capteurs, systèmes de transmission et de traitement de l'information médicale en continu, etc.) permettant de suivre le patient à distance, continuent d'impacter les compétences des intervenants en maintenance/SAV. Les compétences techniques nécessaires pour maintenir et réparer le matériel chez les clients sous les délais impartis sont toujours des compétences à développer et affiner, particulièrement en robotique, électronique et en gestion de la relation client du fait du développement des offres de services globales clés en main. L'impact des obligations de traçabilité peut encore augmenter en fonction de l'évolution des normes de laboratoire, et des normes de conformité interne ou externe. La tendance au regroupement des laboratoires est également un facteur impactant, entraînant l'industrialisation dans la production d'analyses et diagnostics, et une automatisation corrélative. L'exigence de connaissances pointues en connexions informatiques, informatique embarquée, des systèmes d'information des laboratoires orientent le métier vers une forte appétence informatique/numérique. L'évolution de plateaux techniques très complexes gérant des volumes de tubes élevés combinée à l'arrivée d'investisseurs financiers poussant des solutions techniques différentes peuvent aussi impacter les modes de travail, d'organisation et de coûts (travail de nuit/en continu).