



# Spécialiste Assistance Technique



## Intitulés Emplois :

Technicien(ne) hotline Support technique  
Spécialiste Assistance Technique  
Responsable Assistance technique

## Mission générale

Le/la Spécialiste Assistance Technique assure les opérations d'assistance, de conseil et de support à distance de façon à garantir l'opérationnalité technique des équipements et systèmes installés chez les clients, conformément aux contrats de service, aux référentiels internes et externes, aux normes constructeur et à la politique qualité de l'entreprise. Il/elle peut également assurer le support interne auprès des équipes SAV/maintenance sur le terrain.

## Activités

- Intervention en cas de panne machine: diagnostic à distance, et déclenchement des actions correctives appropriées jusqu'au déclenchement d'interventions sur sites, selon le contrat de service applicable.
- Organisation et suivi des interventions des équipes déplacées sur site et des prestations d'assistance aux clients.
- Contribution à l'amélioration du produit/des équipements via des partages et études sur ces produits/équipements à partir de retours clients, problématiques récurrentes, dysfonctionnements de type réglementaire, etc.
- Déplacement sur certaines interventions ou opérations demandant une expertise renforcée.
- Contribution à la formation et transmission d'expertise auprès des interlocuteurs: réalisation de l'ingénierie et animation des formations sur tous types de support (elearning, présentiel, distantiel etc.).
- Prise en charge des demandes et questions clients sur les dimensions techniques des dispositifs, équipements et installations, l'utilisation des machines, des logiciels, des connexions.
- Analyse du besoin, des problèmes et contraintes techniques rencontrées par le client et apport d'informations ou de solutions adaptées.
- Prise en charge des demandes et questions portant sur la partie préventive: mise à jour des installations, suivi et déclenchement d'actions de maintenance préventive isolée.
- Assistance, selon la taille de la structure, à un niveau national ou international auprès

## Activités suite...

des clients et équipes internes, seul ou en interface avec ses pairs, en contribuant au diagnostic, suivi et résolution de problèmes techniques complexes ou récurrents, pouvant aller jusqu'à un déplacement sur site.

- Transmission d'informations entre les équipes : aussi bien entre les parties technique/applicatif que vers les responsables de la gamme considérée, tant sur le plan développement que marketing/vente.

## Activités éventuelles

- Selon la taille des entreprises, le Spécialiste Assistance Application peut également assumer le management d'une équipe, il est alors garant de l'organisation des activités et des process de son service.

- Selon les environnements, le Spécialiste Assistance Application peut assurer les missions de Référent, de façon à coordonner les remontées clients, en avoir une vision globale dans un objectif d'amélioration continue et offrir une expertise pointue sur des questions complexes. Selon la taille des entreprises, le Spécialiste Assistance Application peut également assumer le management d'une équipe, il est alors garant de l'organisation des activités et des process de son service.

## Accès au métier

Diversité des profils afin d'offrir polyvalence et complémentarité:  
BAC+2 à Bac+5  
Diplôme d'Ingénieur, dans les domaines de l'automatisme, instrumentation, électronique, informatique, complétés par une formation ou expérience en Biologie.

## Environnement de travail

Rattachement variable selon les activités: Service Commercial, Service SAV, Client ou Support, Service Technique.  
Réalisation d'astreintes possibles selon les engagements clients.

## Compétences

### Savoir

- Connaitre les référentiels applicables à son activité et/ou les BPL et procédures qualité
- Connaitre les Méthodes de résolution de problèmes
- Selon le secteur d'activité: Très bien connaître les bases en informatique, mécanique, pneumatique, électricité, hydraulique, automatismes, process, dynamique de fluides, motrice des régulations, électrotechnique, électronique, et bases en biologie, pharmacie, systèmes de tests applicables à sa gamme.

## Savoir-être

- Capacité à transmettre son savoir et ses compétences techniques
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Savoir faire preuve de souplesse d'esprit et de diplomatie
- 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

- Mettre en oeuvre une approche d'écoute et de conseil pour construire une réponse adaptée aux besoins des clients.
- Dialoguer avec les clients externes/internes en s'adaptant à leurs attentes
- Analyser et diagnostiquer les pannes et incidents sur le plan applicatif
- Savoir apporter rapidement une solution possible à un diagnostic
- Maîtriser l'informatique Réseaux
- Savoir faire le lien entre les données biologiques et techniques de son activité
- Travailler en équipes transversales et en mode projet dans un environnement matriciel
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- Utiliser les outils de support à distance
- Concevoir et utiliser des outils pédagogiques pour la formation (animation, évaluation des formations)
- Lire et comprendre l'anglais technique
- Maîtriser les connectiques informatiques, les Systèmes d'Information, les réseaux, le cloud et la gestion des big data
- Maîtriser les techniques de Management d'équipes
- Organiser et planifier l'activité de son service et de ses collaborateurs
- Evaluer, gérer et développer les compétences et les performances individuelles des collaborateurs.

## Secteurs d'activité

Dispositifs Médicaux et Technologies Médicales  
Diagnostic in vitro

## Mobilité Professionnelle

Postes précédents: Technicien de laboratoire, Technicien R&D, Ingénieur en mécanique/semi-conducteurs.  
Evolution: Responsable Assistance Technique, Ingénieur de maintenance Produit, Ingénieur Support Spécialiste, Ingénieur R&D. Avec une formation complémentaire: Chef de produits.

## Tendances d'évolution

L'orientation des métiers de la commercialisation et de la diffusion vers le client final accentue le renforcement du rôle du service après-vente, afin d'assurer un haut niveau de fiabilité et de disponibilité des produits et équipements pour les utilisateurs. Le rôle de formateur « Produit », dans l'utilisation des équipements (Technologies et dispositifs médicaux, Robots produisant des tests de diagnostic) prend toute son importance pour optimiser le service rendu aux patients ou prescripteurs. La tendance au regroupement et à l'internationalisation des laboratoires est également un facteur impactant, entraînant l'industrialisation dans la production d'analyses et diagnostics et une automatisation corrélative ainsi que des zones géographiques de services étendues. L'exigence de connaissances de plus en plus 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). La pression normative est également un fort facteur impactant, nécessitant notamment de développer les compétences en connaissance des normes applicables.