

Spécialiste au support technique

Information générale

Le spécialiste au support technique travaille en collaboration avec les concessionnaires lors d'installation, de mise en route et de maintenance des systèmes de traite conventionnelle ou automatisée chez nos clients. De plus, le spécialiste au support technique contribue à la recherche de solutions lors de problèmes et forment le personnel des clients sur l'utilisation des équipements GEA.

Rôles et responsabilités

- Procéder à l'installation et à l'entretien des équipements de traite conventionnelle/automatisée;
- Effectuer la planification des projets d'installation à venir;
- Effectuer la vérification des spécifications selon les protocoles d'installation GEA;
- Rédiger et mettre à jour la documentation concernant la mise en service et les exigences de garantie lors des travaux chez nos clients;
- Effectuer les réparations et répondre aux appels de service de nos clients;
- Prendre en charge la formation des employés des clients pendant les travaux d'installation et d'entretien;
- Entretenir de bonnes relations avec les clients afin de favoriser la collaboration et la rétroaction dans le but de maximiser les ventes et la satisfaction de la clientèle;
- Adopter et améliorer continuellement les outils de gestion du support technique et les ressources disponibles en libre-service pour fournir aux clients des options de support facilement accessibles et efficaces;
- Travailler en partenariat avec l'équipe de vente des nouveaux équipements afin d'identifier les opportunités de ventes des produits connexes afin de maximiser les revenus et d'améliorer l'expérience globale du client.

Profile et qualifications requises

- 2 à 3 ans d'expérience dans un département de service et soutien technique et/ou diplôme et expérience pertinente;
- Expérience au niveau des systèmes de traite robotisés, un atout;
- Habiletés à mettre en place de la documentation technique pour les réparations, appels de service et garanties;
- Aptitudes au niveau de la lecture et de l'analyse de plans électriques;
- Capacité à utiliser des manuels de réparation et d'installation de façon autonome;
- Disposé à effectuer des déplacements directement chez nos clients (75% à 90% du temps);
- Capacité à travailler sous pression et à respecter les délais et à atteindre les objectifs de l'entreprise;

- Aptitudes à travailler au niveau de la résolution de problèmes avec les clients et les équipes internes;
- Capacité à gérer les problématiques soulevées par nos clients et à en assurer le suivi;
- Être proactif et posséder les aptitudes nécessaires à la résolution de problèmes.