

Ingénieur support technique

Remarque : Cette fiche décrit le métier de l'ingénieur support technique en "service" après-vente. Cette appellation est aussi souvent employée pour des fonctions similaires à celles de l'ingénieur technico-commercial.

Mission :

L'ingénieur support technique est chargé de détecter et de résoudre les problèmes complexes que pose l'utilisation d'un produit ou d'une solution technique à des clients.

Types d'entreprises et cadre d'intervention :

L'ingénieur support technique travaille principalement dans des entreprises industrielles, constructeurs, opérateurs ou sociétés de services proposant une offre produit ou solution à leurs clients.

Il intervient en après-vente, une fois que le produit ou la solution a été mise en place chez le client. Le terme support technique désigne aussi très souvent tous les "experts techniques" chargés de conseiller et d'assister les équipes études lors du développement d'un produit ou d'une solution complexe.

Activités :

- ◆ A la demande du client, il analyse les problèmes ou incidents complexes. Il explore l'ensemble des possibilités d'erreurs, recherche les informations qui lui sont nécessaires auprès des équipes études de son entreprise.
- ◆ Il recherche et imagine les solutions techniques adaptées, dans un délai le plus court possible.
- ◆ Il conduit la mise en œuvre de la solution retenue ou assiste le client dans cette opération.
- ◆ Il informe et/ou forme les équipes techniques du client sur le produit ou la solution.
- ◆ Il remonte auprès des services études, production, qualité, marketing, commercial, l'ensemble des informations qu'il recueille permettant d'améliorer la qualité des produits et la satisfaction du client.
- ◆ Il doit se tenir au courant en permanence de l'évolution des produits de sa société et de ceux de la concurrence.

Environnement relationnel :

L'ingénieur support technique peut dépendre du responsable support technique, de la maintenance ou du service après-vente.

Il est en relation fréquente avec les équipes techniques du client.

Il est susceptible d'être en relation avec tous les services techniques de son entreprise impliqués dans le développement et la mise en place du produit, ainsi qu'avec les services marketing et commercial.

Critères de performance :

Son activité sera appréciée sur sa capacité à résoudre des problèmes techniques complexes. La qualité du contact établi avec le client est aussi primordiale.

Conditions de travail :

L'ingénieur support technique doit faire preuve de disponibilité, et peut être amené à effectuer de nombreux déplacements chez les clients.

Profil

Connaissances
spécifiques :

- ♦ bonnes connaissances générales dans son domaine technique
- ♦ très bonnes connaissances de certains produits de son entreprise et de l'environnement technique dans lequel ils sont mis en œuvre

Qualités
majeures :

Il doit avoir l'envie d'approfondir et un certain goût du détail pour mener des analyses précises, et faire preuve de pragmatisme dans ses solutions. Cette activité demande de la persévérance, une certaine résistance au stress, un bon sens relationnel et la capacité à expliquer clairement les solutions à mettre en œuvre.

Expérience :

L'ingénieur support technique peut être débutant ou avoir une première expérience en études et développement.

Evolutions
professionnelles :

L'ingénieur support technique acquiert une certaine expertise technique, et une expérience de la relation avec le client. Il peut évoluer vers les métiers des études (études et développement, intégration, validation) ou vers la fonction technico-commerciale.

Représentation du profil

