



Job Description

TITRE POSTE : Technicien SAV Imagerie Itinérant

LOCALISATION : NORMANDIE IDEALEMENT CAEN/ROUEN

Description : résumé

L'exercice de la fonction Technicien SAV au sein du service après-vente Spectrum Dynamics a pour objectif de répondre aux demandes de nos utilisateurs de caméra DSPECT et MPC-CT (VERITON) – Gamma caméras numériques - SPECT et SPECT C.T. et d'atteindre le meilleur niveau de satisfaction client.

La collaborations avec les équipes commerciales et administratives ainsi que les échanges perpétuels avec les différents services tels que la production, l'ingénierie, la recherche et développement et la direction du service-après-vente contribueront à l'amélioration de la qualité des produits, leur fiabilité, leur disponibilité ainsi que leur performance.

Liste des taches

- Répondre aux demandes des utilisateurs : par téléphone, en accès à distance et sur site.
- Réaliser sur site les maintenances préventives et curatives ainsi que les installations des matériels commercialisés par Spectrum Dynamics
- Respecter les procédures (internes et externes)
- Fournir un support technique pour la résolution de problèmes liés au matériel, aux logiciels, à l'utilisation et aux applications cliniques.
- Gérer des problèmes ou demandes issues des utilisateurs : Limiter le temps de résolution et si nécessaire, mettre en contact ou prendre contact avec les personnes susceptibles d'aider à la résolution rapide des problèmes
- Rédiger des rapports de service à destination de l'utilisateur, informer les clients de l'évolution du processus de résolution des problèmes
- Assurer un suivi des actions menées chez les utilisateurs
- S'assurer de l'entière satisfaction du client/utilisateur
- Participer activement à l'introduction et lancement de nouveaux produits
- Assurer le suivi des actions menées auprès des utilisateurs et rendre compte à son supérieur hiérarchique des actions en cours.
- Effectuer un reporting régulier auprès des utilisateurs et de l'équipe SAV
- Travaillera en étroite collaboration avec le service commercial et le service application
- Evaluera les connaissances des équipes techniques chez les utilisateurs et déterminer les besoins éventuels de formation
- Participera activement à l'amélioration de la productivité du matériel en émettant des suggestions sur la qualité des outils, sur les fonctionnalités et sur les formations

Connaissance, expérience, formation, qualification :

- Titulaire d'un BTS/DUT assorti d'une License professionnelle dans le domaine biomédical, matériel d'imagerie
- Une expérience significative dans l'installation, le réglage et le dépannage de scanners (RX) est un atout majeur.
- Expérience souhaitée dans le même type de poste : 3 ans
- Connaissances souhaitées : informatique, électronique, mécanique
- Langues : Français, anglais (Lu parlé et écrit). La connaissance d'autres langues sera un plus.
- Mobile, autonome et disponible (déplacements sur la région essentiellement)
- Etre à l'écoute des utilisateurs et des collaborateurs.
- Bon relationnel, bonne adaptabilité

Ce poste demande une collaboration avec :

- Les clients/utilisateurs
- Le Service Après Vente
- La Production
- Les Services administratifs
- L'ingénierie, la recherche et développement

Autres informations :

- Home Office
- Zone intervention : sur son secteur préférentiellement mais peut être amené à intervenir régulièrement sur le territoire Français et parfois à l'étranger.
- Contrat à durée indéterminée