



Customer Service Engineer

Louvain-La-Neuve, CDI

Mission

- Fournir assistance et support technique à nos clients et partenaires à travers le monde.
- Principales responsabilités
- Vous assurez un support technique par téléphone et par mail. Pour des dépannages spécifiques, vous effectuez des interventions sur site à travers le monde.
- Vous répondez dans l'urgence lors de dépannages : vous gérez les priorités, établissez des diagnostics à distance et apportez des solutions.
- Vous êtes en charge du suivi technico-administratif des opérations de dépannage. Vous rédigez les rapports internes et mettez en place des solutions visant à améliorer la qualité du service. Vous développez des techniques permettant d'augmenter l'efficacité des installations et du support de nos produits.
- Vous collaborez avec le service commercial afin que les solutions proposées soient fiables et pourront être supportées par les techniciens.
- Vous êtes attentif aux besoins et remarques des clients afin d'affiner le cahier des charges des nouveaux produits, en collaboration avec la R&D.
- Vous proposez des améliorations et participez de manière proactive à la validation interne des nouveaux produits avec le service qualité.

Profil

- Ingénieur Industriel ou Bachelier en électromécanique ou autre orientation technique, vous avez de bonnes compétences en mécanique et en software.
- Vous parlez couramment l'anglais et le français. Une langue supplémentaire constitue un plus.
- Vous êtes familiarisé avec l'utilisation d'un PC (workflow software, applications Windows).
- Vous êtes flexible en ce qui concerne les voyages qu'exige cette fonction.
- Vous êtes orienté client. Vos capacités d'analyse vous permettent de comprendre les besoins des clients et d'apporter des améliorations.
- Une partie de votre temps de travail étant consacré à l'explication du fonctionnement des machines, vous êtes reconnu pour vos talents de pédagogue.

Expérience

Une première expérience en R&D d'équipement électromécanique des systèmes de finition on-line en sortie d'imprimantes digitales ou solution adjacente et dans la résolution de problèmes techniques complexes.

Bonne compréhension de la conception et la fabrication des machines pré- et post-impression.

A propos de notre client

Groupe multinational belge, ayant un siège d'exploitation aux USA, pionnier dans l'intégration de systèmes de finition on-line en sortie d'imprimantes digitales, leader dans la conception et la fabrication de machines traitant le papier avant et après impression.

Vous pouvez contacter [Martin Thiry](#) par [Mail](#), [LinkedIn](#) ou téléphone : 0471/822.002 .