

Ingénieur Support Client

Contexte de DWS

DWS est une jeune entreprise innovante, spécialisée dans la personnalisation de produits dans le secteur du Luxe. Grâce à son expertise en interaction laser-matière et son savoir-faire en gravure laser, DWS a développé une gamme de machines de gravure laser uniques au monde, qui répondent aux enjeux de personnalisation en boutique et e-commerce des grandes Maisons de la Parfumerie, de la Cosmétique, des Vins & Spiritueux, de la Maroquinerie, etc. C'est une véritable source de fierté de soutenir de telles industries haut de gamme en maîtrisant à la fois l'ingénierie de nos machines et le développement de nos solutions logicielles

Basée au centre d'Orléans, DWS rayonne à l'international : France, Europe, Asie, USA, Moyen-Orient. L'équipe est dynamique, dotée d'une expertise multidisciplinaire, et porte des valeurs telles que le savoir-faire artisanal, l'excellence, l'esprit d'équipe, l'esthétisme, l'audace et la durabilité. Actuellement en forte croissance, DWS recrute à plusieurs postes offrant de belles perspectives d'évolution.

Description du poste

Rattaché-e à la Direction des Opérations et en particulier au pôle Customer Success & Service, vous aurez un poste clé au sein de DWS afin d'assurer le support technique avancé sur les incidents complexes, coordonner les échanges interservices, capitaliser les retours terrain et contribuer à l'amélioration continue des produits et procédés.

Les principales missions sont les suivantes :

- Assurer le support technique avancé et la gestion des escalades
 - o Intervenir en appui sur les cas SAV complexes impliquant la production, la gravure et le software
 - o Être le référent technique pour l'analyse des incidents majeurs pour le parc installé
 - o Coordonner les échanges entre production, CSS et software pour identifier les causes racines et définir les plans d'action
 - o Participer à la mise en place d'un processus d'escalade clair entre services
- Suivi et capitalisation technique
 - o Mettre en place et piloter un suivi des pannes récurrentes
 - o Capitaliser les retours terrain dans une base de connaissances partagée
 - o Proposer des actions d'amélioration continue sur les produits et procédés

- Interface production / CSS
 - o Garantir la bonne circulation de l'information entre les équipes CSS locales (US, FR, etc.) et la production.
 - o Travailler main dans la main avec les équipes production pour comprendre les évolutions machines et assurer le transfert de compétences vers l'équipe CSS.
 - o Apporter un regard "technique" sur les interventions terrain, afin d'éviter les dérives ou erreurs répétées.
- Gestion et anticipation des pièces critiques
 - o Contribuer à la définition du stock tampon de pièces critiques en lien avec la production.
 - o Prioriser les expéditions ou réparations selon l'impact client
 - o Veiller à la traçabilité des pièces de remplacement.
- Formation et diffusion des connaissances
 - o Former les équipes CSS sur les nouveaux procédés et machines
 - o Documenter et partager les "best practices" au niveau groupe.
 - o Participer à la montée en compétence des équipes CSS locales.

Profil recherché

- De formation Bac +3 à Bac +5 en ingénierie, électronique, mécatronique, informatique industrielle ou équivalent.
- Expérience confirmée (5 ans ou +) dans le support technique, le SAV ou la production industrielle, idéalement dans un environnement international.
- Solide compréhension des systèmes mécaniques, électroniques et logiciels embarqués.
- Capacité à vulgariser des sujets techniques pour des publics variés (équipes terrain, managers, clients).
- Rigueur documentaire et sens du détail pour assurer traçabilité et fiabilité.
- Capacité à travailler avec des équipes multiculturelles (US, FR, etc.) et à adapter sa communication.
- Autonomie, fiabilité et sens du service client.
- Votre grande rigueur et vos capacités d'organisation seront nécessaires pour satisfaire la demande de clients exigeants.
- Vous avez un très bon niveau d'anglais oral et écrit (capacité à échanger avec les boutiques clients internationales)

Conditions du poste

- Poste basé à Orléans avec possibilité de télétravail ponctuel
- Rémunération annuelle brute : 40 - 45 K€ selon l'expérience
- Contrat de travail à 37 heures / semaine avec RTT
- Titres restaurants

- Intéressement aux résultats de l'entreprise
- Abonnement transport pris en charge à 75% par l'employeur

Candidature à envoyer à emerentienne.serraz@dws-engraving.com