

CDI –

Ingénieur Support Clients H/F

*Membre de l'équipe Support Technique et rattaché(e) directement au Responsable Support Technique SAV*

## Responsabilités

L'Ingénieur(e) Support Client sera en charge d'assurer les performances d'une partie du parc de stations de recharge d'hydrogène installé, et à ce titre en est responsable (disponibilité, capacités de remplissage etc...)

Il/elle sera en charge d'assurer le taux de disponibilité vendu sur le périmètre alloué, d'assurer la sécurité des stations, d'atteindre l'objectif de CA et marge de l'activité maintenance et de maximiser les taux de maintenance prédictive et conditionnelle.

### Communication :

Hiérarchie : Responsable Support Technique, alternants

### Interne:

- Service Production, Bureau d'étude, chargé d'affaires, Achats, QHSE
- Autres fonctions administratives
- Membres de l'équipe Support Technique SAV

### Externe :

- Clients externes
- Prestataires
- Fournisseurs



Le Bourget du Lac (73)



CDI



Salaire annuel brut :  
selon profil et  
expérience



Dès que possible

# Missions

Sous la responsabilité du Responsable Support Technique SAV, l'ingénieur(e) sera en charge de :

## Management des équipes et des interventions

- Préparer les déplacements (contenu technique, approvisionnement pièces, logistique, mobilisation des ressources), et superviser les interventions Ataway (support au technicien) dans le cadre des opérations de maintenance préventive/curative et remises à niveau.
- Rédiger les fiches d'intervention afin d'encadrer les opérations de maintenance.
- Participer à la rédaction des plans de prévention et/ou analyses de risque avec le responsable QHSE et ou le BE.
- Mettre en œuvre les rétrofits commandés par le service R&D
- Créer et exploiter les données dans ERP (création des interventions, appel des données techniques, création des ordres de réparation, mise en œuvre des classeurs SAV)
- Produire ou faire produire le CR d'intervention
- Participer aux astreintes sécurité liées à l'exploitation selon la DUE en vigueur

## Relation client

- Traiter les demandes des clients existants sur les sujets de maintenance et d'exploitation, d'un point de vue technique et commercial (garanties, contrats...)
- Accompagner la montée en compétence des exploitants (internes ou externes)
- Effectuer le suivi : répertorier le nombre d'appareils ou d'articles déposés chaque jour en SAV, la nature des pannes détectées, les délais moyens de réparation, ... Hotline pack confort

## Vente/suivi des ventes

- Réaliser des devis de fourniture de pièces et/ou de prestations,
- Superviser le circuit ERP Sylob depuis le devis jusqu'à la facturation
- Contrôler les factures et les paiements en lien avec le service Administratif
- Participer à la construction des offres en lien avec le service commercial
- Répondre aux appels d'offre « services » en lien/ou non avec les commerciaux
- Rédiger les contrats de maintenance avant validation en interne
- Indicateurs
- **Mettre en place, suivre et reporter les indicateurs QCDS concernant son parc de stations.**

## Actions transverses

- Participer à la formalisation des REX et proposer des sujets d'évolution
- Participer à la définition des stratégies d'achat (stock mini, etc)
- Initier des réclamations fournisseur en lien avec le service Qualité
- Faire vivre le plan d'action maintenance et participer à la vie du plan d'action du service support
- Gérer les réparations pièces en interne ou chez le fournisseur
- Participer à la mise en oeuvre des formations internes (organisation de compagnonnage par ex)
- Rédiger les supports type Fiches de maintenance, et les faire évoluer en fonction du REX et des nouveaux **produits**

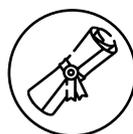
## Compétences

- Connaissances en dispositifs électriques, mécaniques, pneumatiques, hydraulique et groupe froid
- Maîtrise des techniques de négociations
- Compétences en planification et gestion de projet
- Maîtrise de l'anglais professionnel à l'écrit comme à l'oral
- Excellentes capacités de rédaction

## Profil

### Aptitudes professionnelles :

- Sens de l'écoute et de la communication
- Rigueur, organisation et autonomie
- Anticipation et sens des priorités
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Sens du service



### Diplôme requis :

Bac+5 école d'ingénieur ou équivalent universitaire

Vous disposez d'une expérience professionnelle de minimum 5 ans.  
Une expérience dans un groupe industriel ou dans une entreprise de l'hydrogène est un plus.



## À PROPOS D'ATAWEY :

La diminution de l'empreinte carbone des sociétés fait partie des grands défis de notre temps, et la mobilité constitue un maillon indispensable de la décarbonation. Cette décarbonation du secteur des transports passe à la fois par un levier de sobriété, mais aussi de transition technologique (passer des combustibles fossiles tels que le charbon ou le pétrole, à une énergie propre).

L'hydrogène est l'une des solutions de cette transition technologique. Elle s'adresse en 1er lieu à la mobilité intensive, qui a besoin de véhicules disposant d'une autonomie maximale avec un temps de recharge minimal.

Dans ce contexte, la mission d'Atawey est d'accélérer la mobilité hydrogène. Notre entreprise a évolué au fil des années, pour répondre à la montée en puissance de la mobilité hydrogène et nous avons ainsi développé une offre personnalisable au travers de :



Création : 2012



+150 collaborateurs



3 implantations

(France, Espagne, Pays-Bas)



Services et d'accompagnement au plus près des besoins de nos clients



D'une gamme de stations hydrogène, performantes et configurables afin de recharger tous types de véhicules au moment et à l'endroit où l'utilisateur en a besoin - AnyTime, AnyWhere, Energy.

## Convaincu(e) ? Postule !

Si tu es intéressé(e) par cette opportunité, c'est simple : envoie-nous ton CV et une lettre de motivation sur notre site internet : [Offres d'emploi & Recrutement - Expert Hydrogène | Atawey](#)

Si ta candidature est retenue, le process comporte : deux entretiens, le premier pour échanger sur ton profil et le poste, le second pour se projeter concrètement avec une mise en situation.

Au plaisir de te rencontrer pour discuter d'une possible collaboration !

Atawey accorde une attention particulière au respect du principe de non-discrimination dans l'ensemble de ses processus, notamment ceux liés au recrutement. Convaincus que la diversité constitue un atout majeur pour notre entreprise, nous œuvrons activement pour favoriser un environnement inclusif où chacun, quelle que soit son origine, son parcours ou ses spécificités, se sent respecté et valorisé. Par ailleurs, nous nous engageons à respecter la vie privée des candidats tout au long du processus de recrutement.



[www.atawey.com](http://www.atawey.com)



atawey