

TECHNICIEN(NE) DE MAINTENANCE DE SYSTÈMES D'IMPRESSION

DESCRIPTION DU MÉTIER

Le technicien de maintenance de systèmes d'impression intervient sur le site client, ou dans une boutique « copie service ou multicoopies » et/ou à distance (télémaintenance, téléassistance) sur les équipements d'impression (scanners, photocopieurs, copieurs multifonctions, télécopieurs, imprimantes).

Il assure la préparation, l'installation et la configuration (standard ou spécifique) des équipements d'impression et la mise en connexions de ces matériels sur les réseaux informatiques des clients. Il effectue la maintenance des équipements. Il diagnostique les incidents, pannes et met en œuvre les actions correctives adaptées (réglages, réparations, nettoyage, remplacement). Selon les accords conclus avec le client, il effectue également le maintien des équipements à intervalles réguliers.

Il effectue les interventions dans les meilleurs délais possible afin d'affecter le moins possible les utilisateurs. Il participe à la garantie de la disponibilité permanente des équipements d'impression.

Selon les besoins, il accompagne les utilisateurs dans la prise en mains des systèmes, et les assiste également, en cas de pannes ou de difficultés rencontrées.

ACTIVITÉS ASSOCIÉES

- Préparation et installation, sur site, des systèmes d'impression informatiques (matériel, logiciels, connexions) conformément aux besoins du client et des spécifications techniques.
- Diagnostic des incidents techniques et des pannes sur site et/ou distance.
- Identification et mise en œuvre des actions correctives dans les délais impartis.
- Maintien, mise à jour des équipements et préventions des incidents éventuels.
- Appui technique aux utilisateurs : nouveaux matériels, logiciels et mises à jour.
- Suivi et transmission des informations relatives à l'avancement de ses activités auprès du client et de son responsable.

AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER

- Technicien systèmes et solutions d'impression
- Technicien de maintenance sur systèmes d'impression et de reprographie
- Technicien support système d'impression
- Technicien copieurs
- Technicien Maintenance Bureautique

ACCÈS AU MÉTIER, FORMATIONS

Profil recherché :

- Niveau bac (bac professionnel, brevet professionnel...) à bac+2 (BTS, DUT...) en électro-technique ou électro-mécanique. La durée de l'expérience requise varie en fonction du niveau de formation du candidat au poste.
- Le technicien de maintenance doit avoir des connaissances informatiques (mise en place informatique des MFP – périphérique informatique multifonctions, des protocoles « Transmission Control Protocol/Internet Protocol » – TCP/IP, Windows impressions et réseaux...).
- Il doit avoir des connaissances de base des systèmes d'impression, impression numérique couleur, connexion des systèmes d'impression, déploiement des solutions de gestion globale...
- Une pratique de l'anglais (vocabulaire technique) peut être recommandée.

Formations (liste non exhaustive) :

- BTS électrotechnique
- BTS microtechnique
- BTS maintenance informatique
- DUT génie électrique

RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES / EXTERNES

En interne : Il intervient sous la responsabilité du chef d'équipe ou du responsable technique. Il travaille au sein d'une équipe de techniciens de maintenance. Il est en relation avec les différents métiers de l'entreprise : commerciaux, chef de projet, logistique...

En externe : Il est en relation avec les services bureautiques et informatiques clients, les utilisateurs, les fournisseurs, sous-traitants éventuels.

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Avec l'expérience, il peut évoluer vers les fonctions de chef d'équipe et de responsable technique. Il peut également évoluer vers la maintenance informatique.

Doté d'une expertise technique approfondie et doublée d'une compétence commerciale acquise par l'expérience et/ou la formation, le technicien de maintenance de systèmes d'impression peut évoluer vers les fonctions de technico-commercial. Le technicien peut se spécialiser et prendre en charge les interventions sur des machines plus techniques, assurer des formations.

TECHNICIEN(NE) DE MAINTENANCE DE SYSTÈMES D'IMPRESSION

COMPÉTENCES

PRÉPARER, INSTALLER, CONFIGURER LES SYSTÈMES D'IMPRESSION

- Identifier les phases d'intervention et les ressources nécessaires à partir des informations du dossier technique.
- Préparer, organiser son intervention.
- Installer, connecter, configurer et mettre en service les systèmes d'impression chez les clients.
- Installer, intégrer les modules optionnels d'impression personnalisés, connecter et mettre en service les solutions de gestion documentaire, dématérialisation.
- Vérifier la conformité des installations par rapport à la commande.

DIAGNOSTIQUER UN INCIDENT, UNE PANNE SUR LES SYSTÈMES D'IMPRESSION ET METTRE EN ŒUVRE LES ACTIONS CORRECTIVES

- Localiser l'origine de l'incident et établir un diagnostic à distance ou sur site.
- Identifier des ressources nécessaires à la résolution d'un dysfonctionnement.
- Contrôler les stocks de matériels et de pièces détachées, passer les commandes.
- Informer les utilisateurs des risques d'indisponibilités liés aux actions de maintenance.
- Déployer des modes de fonctionnement dégradés (solution d'attente).
- Changer ou réparer un élément ou un ensemble défectueux.
- Utiliser les solutions permettant une prise en main à distance pour effectuer un dépannage.
- Effectuer des tests de contrôle.
- Assurer le suivi de fonctionnement.

ASSURER LE MAINTIEN DES ÉQUIPEMENTS

- Mener une veille technique et technologique : évolution des systèmes d'impression, nouveautés dans les solutions...
- Mener une veille des besoins de l'entreprise afin d'identifier et de proposer des réajustements nécessaires.
- Anticiper les défaillances et proposer des solutions d'amélioration pour adapter le matériel aux évolutions des solutions de gestion globale de documents ou aux nouveaux emplois de l'entreprise, améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités.
- Assurer l'optimisation et le bon fonctionnement des équipements.
- Effectuer les mises à jour.

ASSURER LE SUPPORT TECHNIQUE

- Le cas échéant, participer à des audits et apporter son expertise technique en soutien à l'équipe commerciale.
- Conseiller, former les utilisateurs en cas de prise de poste, d'évolution technologique du matériel.
- Assister les utilisateurs (externes, internes) en cas de pannes, problèmes de fonctionnement ou de difficultés d'utilisation (du matériel ou des solutions logicielles de gestion électronique du document dédiées ou intégrées).
- Rédiger et mettre à jour la documentation permettant de résoudre les incidents similaires ultérieurement et faciliter les prochaines interventions.

RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
- Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

C'est un métier en évolution non seulement par la transformation digitale des entreprises et leurs comportements éco-responsables, mais également par la valeur ajoutée et les fonctionnalités qu'offrent les nouveaux systèmes d'impression.

Le système d'impression devient de plus en plus intégré dans le système d'information de l'entreprise, bien au-delà des fonctions d'impression et de numérisation. L'informatique, aujourd'hui, est au cœur de ce métier.

CODE ROME

I1401-Maintenance informatique et bureautique