

Technicien(ne) services multimédia / EGP



- ◆ Technicien multimédia
- ◆ Technicien service multimédia
- ◆ Technicien services en EGP (Electronique Grand Public)
- ◆ Technicien Hot-Line

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier de technicien services multimédia existe au sein de tous les types d'entreprises de la branche professionnelle. Selon les entreprises, il réalise ses interventions en centre de services, en magasin au sein de service après-vente (SAV), directement chez le client ou à distance selon sa spécialité et la technicité des dysfonctionnements des produits multimédia.

On distingue plusieurs configurations multimédia pour lesquelles le technicien peut être plus ou moins spécialisé :

- Infrastructure réseau domestique (filaire, CPL, WIFI, etc.).
- Produits et systèmes bruns : électronique grand public (TV, vidéo, audio).
- Produits et systèmes gris : informatique, téléphonie, APN, GSM, GPS,...

Les différentes configurations ne subsistent qu'au sein des entreprises spécialisées, la fusion des différentes spécialités, liée au développement et à l'intégration des technologies, étant effective au sein des GSS.

Les interventions peuvent être de différents types :

Niveau 1

- Hard : intervention sans ouverture de l'appareil
- Soft : paramètres utilisateurs.

Niveau 2

- Hard : intervention au sous-ensemble après ouverture de l'appareil.
- Soft : paramètres techniques (mode service et paramètres accessibles uniquement par un technicien).

Sous la responsabilité du chef d'équipe maintenance /SAV, il réalise ses missions en lien avec les autres techniciens, les conseillers services, le magasinier SAV et les vendeurs.

Missions :

- Effectuer le conseil, l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance, préventive ou curative, des produits et systèmes multimédia, que ce soient des produits « bruns » (TV, radio, hi-fi,...), « gris » (informatique, téléphonie,...) ou des réseaux domestiques (wifi par exemple).

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client. • Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs et / ou consolidation d'une base de données. • Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (contrôle branchements et connectique, démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance. • Récupération de données informatiques du client perdues. • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance. • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises. • Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel. • Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage. • Rédaction des comptes rendus des interventions techniques réalisées. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée. • Formation du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées en respectant les process et procédures de l'entreprise. • Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. • Réception des appels et planification des rendez-vous avec le client. • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. 	Ventes

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Amplification des performances des ordinateurs. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du stock des prêts et des produits échangés. Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires. 	Management

Niveau requis pour exercer le métier :

Aptitudes professionnelles

Avoir le permis de conduire.

Pouvoir manipuler des objets lourds et encombrants.

Diplômes / Titres

Niveau IV

- BAC pro SEN (Systèmes Electroniques Numériques)
- Titre professionnel de Technicien(ne) Services Multimédia (TSM),
- Titre professionnel AFPA de Technicien Image, Son et Appareils MultiMedia

Niveau III

- BTS Systèmes électroniques

Expérience professionnelle

Expérience souhaitée comme technicien au sein de la branche

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Amélioration de la fiabilité des produits
- Renouvellement rapide des générations de matériels et élargissement des gammes
- Convergence et interopérabilité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestiques et de la domotique...
- Référencement des réparateurs (projet STAR)
- Augmentation du prix des pièces détachées et accès payant aux informations SAV produits
- Développement des outils d'aide à l'installation et au diagnostic de pannes à distance sur les appareils par les constructeurs pour les techniciens et pour les clients

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Recherche de maîtrise des coûts d'intervention (développement du dépannage à distance)
- Diversification des produits (domotique, réseaux...) et services proposés : prise en main des produits, formation...
- Recherche de décloisonnement des spécialités correspondant aux « univers » et constituer un seul métier à spectre large

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier menacé

Périmètre du métier

Le métier de technicien services multimédia EGP pourrait selon les stratégies adaptées par les entreprises, évoluer :

- Soit vers un niveau d'expertise plus important en maîtrisant l'ensemble des configurations multimédia et la domotique.
- Soit vers une plus grande polyvalence et étendre son champs de compétences vers les produits blanc.

Environnement de travail

Inchangé

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie 	Relations professionnelles

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...) • Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de produits et de services annexes au domicile du client 	Vente
<ul style="list-style-type: none"> • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients • Etablissement et suivi du dossier client : vente, commandes, financement, garantie, abonnement, intervention, litige 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des déchets et appareils défectueux / anciens 	Logistique

Compétences en déclin

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Réparation au composant (niveau 3) du / des produits ou systèmes 	Technique

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013