

Technicien(ne) services multimédia



- ◆ Technicien multimédia
- ◆ Technicien services en EGP
- ◆ Technicien service multimédia
- ◆ Technicien Hot-Line

Spécialités :

Configurations multimédia :

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

Certaines entreprises précisent que ces spécialités sont encore pour elles considérées comme des métiers différents, la fusion en un seul métier sera une réalité dans le futur, liée au développement et à l'intégration des technologies. (voir fiche métier technicien multiproduits)

Définition du métier :

Effectuer le conseil, l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance, préventive ou curative, des produits et systèmes multimédia. Réaliser les interventions de service après-vente en centre de service, en magasin ou chez le client, pour les produits et systèmes relevant de son domaine de compétence.

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)

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client	Technique
◆ Réglage des paramètres, des utilisateurs techniques, mise à jour des softs	Technique
◆ Établissement d'un devis estimatif, tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies	Technique
◆ Sélection des pièces et du matériel de diagnostic / de dépannage susceptibles d'être utiles, en cas de changement de pièces	Technique
◆ Contrôle des branchements, constat et localisation de la panne	Technique
◆ Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance	Technique
◆ Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage	Technique
◆ Réparation du / des produits ou systèmes selon la politique de maintenance du constructeur et remise en conformité.	Technique
◆ Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention	Technique
◆ Conseils au client sur l'utilisation du produit ou système installé à domicile	Technique
◆ Formation du client à l'utilisation de son produit ou système	Services
◆ Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention et encaissement éventuel	Gestion / administration
◆ Maintenance préventive du produit ou système (antivirus, mise à jour du logiciel)	Technique
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Gestion des stocks produits ou pièces détachées	Logistique
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs	Technique
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique

Autres activités éventuelles :

- Réception des appels et planification des rendez-vous
- Prêt de matériel pour la durée de la réparation
- Installation et mise en service pour les équipements importants
- Gestion de stocks de pièces détachées (en atelier ou dans le véhicule)
- Recherche et commandes de matériels, de pièces, de composants en cas d'absence en stocks, de pièces rares ou obsolètes

Savoir-faire du métier :

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Questionner de façon pertinente le demandeur, imaginer les "bonnes questions" afin d'optimiser les déplacements pour dépannage	Communication
◆ Traduire les attentes et besoins du client en solutions techniques	Technique
◆ Identifier, choisir et prévoir les matériels, les outils et pièces nécessaires à la réparation, les softs et les mises à jour	Technique
◆ Détecter et identifier la panne, le dysfonctionnement à partir des symptômes ou des codes pannes	Technique
◆ Démontez, remonter l'appareil après la réparation, remettre l'appareil, l'installation en service	Technique
◆ Utiliser les méthodes, outils et logiciels ou supports techniques de diagnostic de pannes ou de dysfonctionnements, de validation de réparation, de configuration et de réglage	Technique
◆ Utiliser les méthodes, outils et logiciels ou supports techniques de réparation d'une panne, d'un dysfonctionnement	Technique
◆ Analyser et expliciter les causes / facteurs ayant occasionnés la panne ou le dysfonctionnement, formuler une hypothèse de panne et en juger la validité	Technique
◆ Qualifier la nécessité et la faisabilité de la réparation	Technique
◆ Changer les éléments défectueux dans des conditions de propreté chez le client	Technique
◆ Reprogrammer le système, à partir des documents techniques des constructeurs	Technique
◆ Transposer des situations et solutions techniques à des environnements nouveaux	Technique
◆ Paramétrer différents appareils	Technique
◆ Lire, utiliser et interpréter un schéma technique, une notice constructeur	Technique
◆ Calculer un prix en fonction des différents coûts standards (main d'oeuvre, pièces, déplacements,)	Gestion
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ Évaluer et optimiser le stock de pièces, de produits	Logistique
◆ Planifier et organiser les dépannages / les installations afin d'optimiser les distances et les temps de déplacement	Gestion
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Expliquer et convaincre le client des travaux à réaliser (nature, délais, contraintes, coûts, risques éventuels...), argumenter le devis, la facture	Communication
◆ Conseiller le client sur le produit et/ou le système, ses fonctionnalités, son utilisation, les précautions d'usage, les normes et la réglementation en vigueur, etc.	Communication
◆ Capitaliser et exploiter toutes informations / documentations recueillies en interne / externe	Gestion
◆ Manipuler des charges ou objets encombrants et / ou lourds, (produits, échelle, etc.)	Logistique
◆ Conduire un véhicule, une voiture	Logistique
◆ Se repérer sur une carte géographique, localiser une habitation	Logistique
◆ Lire des documents techniques en anglais	Communication

Connaissances requises pour l'exercice du métier :

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Electronique numérique	Approfondies	243
◆ Electronique analogique	Approfondies	243
◆ Traitement du signal numérique	Approfondies	24356
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	Approfondies	31604
◆ Techniques et méthodologies de dépannage, de réparation	Approfondies	316
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Anglais technique	Opérationnelles	152
◆ Réseaux et systèmes domestiques du marché	Opérationnelles	310
◆ Electricité courant fort	Opérationnelles	240
◆ Electricité courant faible	Opérationnelles	240
◆ Matériaux, nouveaux matériaux (écrans, plasma, etc.)	Opérationnelles	228
◆ Connectique	Opérationnelles	243
◆ Son et image / audio et vidéo	Opérationnelles	46236
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Services de l'entreprise	De base	13292
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Microsoudure / soudure des composants	De base	230
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	De base	31776
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Logiciel métier	De base	310

Facteurs-clés d'évolution du métier :

- Convergence informatique et multimédia
- Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades
- Économie de la fonctionnalité, économie à bas coûts
- Gestion de la vie des produits : vente, SAV, maintenance, recyclage
- Évolution des technologies / Internet
- Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques)

Conséquences sur les activités et compétences du métier :

- Passage du mono-spécialiste de chaque produit au technicien services multimédia (niveau 2) capable d'intervenir sur une grande diversité de produits (brun, informatique, téléphonie, jeux, télé-hi-fi, systèmes biométriques domestiques, antenne domestique.),
- Fort développement de la hotline. Utilisation croissante d'internet pour le diagnostic approfondi et la maintenance d'usage, la mise en service, la réparation des systèmes à distance
- Moins de réparation des matériels au profit des réparations programmes ou logiciels pour des produits associant de nombreuses fonctions.
- Rôle technico-commercial accru, en particulier sur les services

Conséquences sur les compétences :

- Connaissance des produits. Transférabilité des compétences facilitée par la convergence.
- Connaissance des logiciels « soft »
- Relation clientèle - « Rebond commercial »
- Culture générale technique : « Les personnes capables d'aller sur la transversalité et donc d'assurer l'ensemble des activités du métier sont ceux qui ont une bonne culture technique, permettant au technicien de s'attaquer à tous types de produits multimédia »

Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :

BAC PRO SEN (Systèmes Electroniques Numériques)
Et/ou titre à finalité professionnelle pour la branche

Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :

- A court terme, renforcement de la compétence sur le métier
- À terme, évolution possible vers le métier multi-produits.
- Accompagnement par une offre de formation correspondant à la logique compétence couvrant l'ensemble des spécialités intégrées
- Utilisation de modules de formation complémentaires

Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :

Le porteur de la compétence technique? Deux options :

- « Guichet distributeur » dont la valeur ajoutée réside dans les services et la vente. Argumentation technico-commerciale. « Avec 3 marques différentes, le distributeur joue un vrai rôle pour assurer la convergence, ce qui est très difficile pour un constructeur » Le métier se situe alors aux niveaux de maintenance 1 et 2

- « Guichet constructeur ou plateforme réparation industrielle » : la valeur ajoutée réside sur la réparation niveau 2 et 3