

FICHE DE FONCTION

Informations générales	
Nom des salaires concernés	Voir liste en annexe
Intitulé de la fonction	Ingénieur Responsable Technique Support
Finalité	Gestion technique de l'activité support après-vente des systèmes sols de satellite livrés aux clients de Kratos.

Situation fonctionnelle	
Responsable hiérarchique direct	N+1 selon l'organigramme en vigueur
Nombre d'effectifs à encadrer / coordonner	En moyenne entre 0 et 5 personnes
Interfaces internes	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de projet - Ingénieurs projet - Entité « produit » ou « delivery » du groupe Kratos
Principales liaisons externes	<ul style="list-style-type: none"> - Sociétés clientes - Sociétés sœurs - Fournisseurs - Sous-traitants

Caractéristiques de l'emploi – A compléter par les RH	
Catégorie professionnelle (Cadre/Non-Cadre)	Cadre
Type de contrat (CDD/CDI...)	CDI
Durée du travail (37h –Forfait jours)	Forfait jours
Niveau de rémunération (Montant brut par an)	40-80+ k€ selon profil

Conditions d'exercice – A compléter par les RH	
Lieu de travail	KRATOS COMMUNICATIONS, Labège Site Client (Etranger/missions)
Horaires (Si 37h)	Horaires collectifs affichés sur les panneaux prévus à cet effet

Contenu de la fonction	
Missions domaines d'intervention principaux et permanents	Activités (liste non exhaustive des tâches à effectuer pour accomplir les missions)
2- Support après-vente	<ul style="list-style-type: none"> - Assister les Clients pendant les phases d'installation, d'exploitation et de maintenance des dispositifs ; - Analyser les problèmes techniques rencontrés par le client et ses contraintes ; - Trier, prioriser, planifier les activités support (analyse, résolution, mise à jour) ; - Former les utilisateurs ; - Assurer le suivi du fonctionnement des équipements en service et analyser les pannes récurrentes ; - 1^{re} force de proposition sur les évolutions des matériels et leur fiabilité ; - Effectuer le suivi technique des produits et de leur évolution auprès des clients ; - Informer les clients des problèmes techniques relevés et des modifications et réparations à apporter ; - Déterminer les solutions et préconisations techniques et les communiquer aux clients ;

	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer et améliorer la documentation technique de maintenance et la mettre à disposition des clients ; - Actualiser des bases de questions réponses, de connaissances et de solutions techniques vécues. - Mettre à jour la documentation projet suite à la modification d'un système client.
2- Gestion technique	<ul style="list-style-type: none"> - Participation à la définition, la mise en place et l'application des engagements de service auprès des clients de Kratos. - Participation à la définition, la mise en place et l'application des processus support. - Participation à la définition, la mise en place et l'application des outils support.
3- Equipe support	<ul style="list-style-type: none"> - Discuter les besoins en ressources avec le Dir Ops - Affecter les rôles et le cas échéant, les tâches - Définir les besoins en compétence et formation pour les membres de l'équipe - Suivre l'avancement des tâches - Coordonner l'équipe - Gestion des conflits
4- Hiérarchie	<ul style="list-style-type: none"> - Reporting vers le directeur des opérations/hiérarchie - Identification et signalement de problèmes ou risques grave
5- Activités sites	<ul style="list-style-type: none"> - Support sur site (analyse, résolution, mise à jour, test) ;
6- Test	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place et maintien d'environnements de test ; - Test de nouvelles versions logicielles ;
7- Activités connexes	<ul style="list-style-type: none"> - Tâches qualité : implémentation et amélioration continue du système qualité.

Liste non exhaustive pouvant être complétée par toutes les tâches nécessitées par l'intérêt de la Société.

Compétences requises	
Savoirs théoriques (Certificat ou diplôme souhaité)	<ul style="list-style-type: none"> - Diplôme d'ingénieur, Bac +5 ou équivalent - Permis B
Savoir-faire (Méthodes acquises par la pratique requises)	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion d'équipe - Analyse de panne de système - Rédaction technique - Développement - Installation de mises à jour - Reporting - Test - Anglais - Techniques de l'ingénieur
Savoir-être (Aspects comportementaux et relationnels requis) / Savoir-faire faire (capacité à commander ou déléguer)	<ul style="list-style-type: none"> - Polyvalence - Autonomie - Sens des responsabilités - Communication - Rigueur - Délégation et animation des équipes - Organisation - Esprit d'analyse - Réactivité, Capacité d'adaptation

	- Gestion du temps et des priorités - Courtoisie, communication
--	--

Identification du degré minimum d'autonomie et de responsabilité global de la fonction		
Niveau 1	Exécution de tâches dans le cadre d'une mission ou de projets déterminés	<input type="checkbox"/>
Niveau 2	Autonomie d'action et/ou de gestion dans le cadre d'une mission ou de projets	<input checked="" type="checkbox"/>
Niveau 3	Enseignement et délégation des activités d'une mission ou de projets	<input type="checkbox"/>
Niveau 4	Enseignement et délégation d'une mission ou de projets	<input type="checkbox"/>

Identification du degré minimum d'autonomie et de responsabilité selon le critère « Représentation externe » (représentation de l'autorité légale lors d'échanges avec des partenaires extérieurs sur des sujets stratégiques)		
NC	Non concerné	<input type="checkbox"/>
Niveau 1	Réalisation de compte-rendu	<input type="checkbox"/>
Niveau 2	Présentation de solutions / positions discutées en interne	<input checked="" type="checkbox"/>
Niveau 3	Pouvoir de décision, d'engagement de l'entreprise dans le cadre d'un projet, d'une mission	<input type="checkbox"/>
Niveau 4	Pouvoir de décision, d'engagement de l'entreprise dans le cadre de programmes, décisions stratégiques	<input type="checkbox"/>

Identification du degré minimum d'autonomie et de responsabilité selon le critère « Gestion du personnel » (Voir annexe « Attributions Manager » si concerné)		
NC	Non concerné	<input checked="" type="checkbox"/>
Niveau 1	Dans le cadre d'une équipe	<input type="checkbox"/>
Niveau 2	Au niveau de l'établissement	<input type="checkbox"/>
Niveau 3	Au niveau global de Kratos Communications	<input type="checkbox"/>

Identification du degré minimum d'autonomie et de responsabilité selon le critère « Gestion budgétaire »		
NC	Non concerné	<input type="checkbox"/>
Niveau 1	Exécution d'opérations dans le respect des objectifs fixés	<input checked="" type="checkbox"/>
Niveau 2	Gestion, suivi, optimisation d'une enveloppe budgétaire	<input type="checkbox"/>
Niveau 3	Gestion, contrôle et présentation du budget global de l'établissement	<input type="checkbox"/>

Ne pas confondre l'autonomie avec l'initiative, notion requise pour tous les emplois.

Évolution possible	
Responsable Support	
Expertise technique	
Chef de projet	

Plan de remplacement	
Nom et mission	
Nom et mission	

Suggestions	

Validation

X

Nacera SAHRAOUI
Responsable Qualité