

Le **représentant service sur terrain** est chargé de fournir aux clients de BD un support sur site comprenant, entre autres, l'installation, la maintenance corrective, la maintenance préventive et le déplacement / retrait des instruments de cytométrie en flux; assistance sur site et téléphonique en dehors des heures de travail, y compris les fins de semaine et jours fériés, et support pour marketing (Trade shows, etc.), expositions et essais cliniques.

- Utiliser la pensée critique pour identifier la cause principale et résoudre les problèmes d'instrumentation, avec une supervision minimale, tout en respectant les directives et les normes en vigueur.
- Fournir un sens du service à la clientèle hors pair, en faisant preuve d'écoute et d'initiative dans le cadre des résolutions de diverses situations de service à la clientèle.
- Compléter les bulletins de service technique sur les instruments assignés, conformément aux directives et aux délais de BD.
- Maintenir un inventaire constant de votre stock - y compris la gestion de l'inventaire, l'équipement de test, les outils et les données techniques.
- Documentation de service complète (ordres de travail, pièces, etc.) selon les besoins, par la fonction du poste ou à la demande.
- Fait preuve de maturité et jugement nécessaire pour la gestion de votre temps et le contrôle des dépenses.
- Signalez les problèmes contrôle qualité et autres problèmes techniques, en détail, au centre de support et au responsable appropriés.
- Doit être flexible et disponible à voyager en fonction des besoins de l'entreprise. Doit pouvoir voyager en dehors de la zone géographique dans un court délai.
- Il peut être nécessaire d'être disponible 24h/7j par téléphone, et en rotation pour service sur appel.
- Soutenir activement l'équipe de FSR et chercher en permanence à améliorer les processus de l'équipe pour créer un environnement de travail plus efficace. Assistez quand nécessaire les autres représentants de service pendant les tâches lourdes et au besoin.
- Assister à la formation sur les instruments de BD à la demande.

QUALIFICATIONS

Aptitudes

- Comprend et applique une méthodologie de dépannage disciplinée lors de l'interface avec les clients sur des problèmes techniques avancés.
- Fait preuve d'excellentes compétences interpersonnelles, de solides compétences en organisation et en hiérarchisation des priorités et une passion pour la qualité de ses services.
- Capacité à effectuer plusieurs tâches à la fois et à s'adapter aux environnements commerciaux en constante évolution.
- Solides compétences analytiques et de résolution de problèmes.
- Travailler à l'aise dans un environnement d'équipe dynamique et multifonctionnel.

Connaissances & Competences

- Doit être bilingue Français et Anglais (lu, parlé et écrit)
- Le candidat idéal devrait posséder un diplôme en technologie de l'électronique avec au moins quatre années d'expérience dans le domaine biomédical (B.Sc./B.A. Diplôme de préférence).

- Expérience avec la cytométrie en flux et le cytomètre en flux Instruments, lasers et systèmes pneumatiques préférés
- Excellentes aptitudes pour l'analyse, la résolution de problèmes, les relations interpersonnelles et l'organisation
- La personne doit posséder des compétences efficaces en communication et en service à la clientèle.
- Doit être débrouillard et fonctionner de manière autonome
- Expérience de la gestion de bases de données, logiciels, bibliothèques, réseaux et bases de données est un atout
- Connaissance de Windows et des programmes Office courants (Word, Excel, PowerPoint)
- Compréhension de base de l'immunologie ou d'une autre discipline scientifique connexe, un atout
- Doit avoir un permis de conduire valide

The **Field Service Representative** is responsible for providing on-site support to BD customers that includes, but is not limited to installation, corrective maintenance, preventative maintenance, and relocation/removal of flow cytometry instrumentation; after hour phone support, holiday and weekend on-site and phone support, as well as support of Marketing initiatives (tradeshows, etc.), exhibitions, and clinical trials.

- Use critical thinking to identify root cause and resolve instrument issues, with minimal direct supervision, while abiding by current guidelines and standards.
- Focus on improving customer satisfaction in all interactions.
- Complete technical service bulletins (sent out address for spec issues distributed to internal software defect version changes internal on assigned instruments, as per BD guidelines and timelines.
- Properly maintain on-hand/in-stock inventory – including inventory counts and management, test equipment, tools, and technical data.
- Complete service documentation (work orders, parts, etc.) as required, by the position function or as requested.
- Display maturity and judgment in time management and expense control.
- Report quality control and other technical problems, in detail, to the appropriate internal support center and Manager.
- Must be flexible and willing to travel based on the business needs. Must be able to travel outside of local geographic area on short notice.
- May be required to be available 24x7 via phone and rotate in schedule of on-call status.
- Actively support FSR team and continuously looks to improve the team processes to create a more efficient work environment. Back-up other Service Representatives during heavy workload and when required.
- Attend training on BD instruments as requested.

QUALIFICATIONS

Abilities:

- Understands and applies a disciplined troubleshooting methodology when interfacing with customers on advanced technical issues.

- Demonstrates excellent interpersonal skills, solid organizational / prioritization skills and a passion for providing excellent service.
- Ability to multi-task and be adaptable to changing business environments.
- Strong analytical and problem solving skills.
- Comfortable working in a cross functional dynamic team environment.

Knowledge, Skills & Abilities

- Must be bilingual French/English (read, write and speak)
- The ideal candidate would possess an Electronics Technology diploma with at least 4 years of Biomedical experience (B.Sc./B.A. Degree preferred)
- Experience with Flow Cytometry and Flow Cytometer Instruments, lasers and pneumatics preferred
- Strong analytical, problem-solving skills, interpersonal, and organizational skills
- Individual must possess effective communication and customer service skills,
- Must be resourceful and function autonomously
- Experience with PCs/software/LIS/networking/database management knowledge is an asset
- Knowledge of Windows and common Office programs (word, excel, PowerPoint)
- Basic understanding of Immunology or other related scientific discipline is an asset
- Must have a valid driver's license