

## Offre d'emploi # - Ingénieur Installation et Support H/F

XENOCS est un groupe international innovant, spécialisé dans le développement et la commercialisation de solutions de pointe pour la caractérisation de matériaux à l'échelle nanométrique via la diffusion des rayons X. Nous servons une clientèle internationale composée de chercheurs en universités et laboratoires ainsi que de fabricants d'équipements d'analyse. Fondée en 2000, l'entreprise, issue d'un essaimage de l'Institut Laue Langevin, est implantée à Grenoble, avec des filiales aux États-Unis, au Danemark, et en Chine. Notre équipe internationale compte plus de 100 collaborateurs passionnés.

Rejoignez-nous en tant qu' :

### **Ingénieur Installation et Support H/F**

Nous vous offrons l'opportunité de rejoindre une entreprise en pleine croissance, au sein d'une équipe multiculturelle, dynamique et innovante. Vous évoluerez dans un environnement collaboratif et des locaux modernes, situés sur la Presqu'île de Grenoble, conçus pour favoriser la qualité de vie au travail et optimiser la performance de nos collaborateurs.

### **MISSION**

En tant qu'Ingénieur Installation et Support, vous serez responsable de l'installation, du suivi et de la maintenance des équipements scientifiques. Votre rôle est crucial pour garantir la performance optimale de nos produits et la satisfaction de nos clients à travers un support technique réactif et de qualité.

### **Activités principales :**

Installation et mise en service des équipements :

- Participation aux tests de qualification et de mise en service des équipements avant expédition et sur site client.
- Planification des installations, gestion des risques, suivi des KPI, coordination logistique, et interaction avec les clients.
- Installation sur site : assemblage, montage mécanique, câblage, mise en route et ajustements nécessaires.
- Formation des équipes techniques client sur la maintenance et l'utilisation des équipements.
- Rédaction des modes opératoires, des rapports d'installation et suivi des actions à entreprendre.

#### Analyse et traitement des demandes de support sur le parc installé

- Diagnostic des pannes sur site ou à distance, avec définition et mise en œuvre des plans d'action.
- Coordination avec les autres départements pour résoudre les problèmes complexes.
- Réalisation des réparations et actions correctives dans les délais afin de garantir la satisfaction du client.
- Suivi des tickets support, gestion de l'historique des machines et communication régulière avec les clients.

#### Documentation et capitalisation des connaissances :

- Création et mise à jour de la documentation technique pour la base de connaissances interne et pour les clients.
- Rédaction de procédures claires et accessibles pour les clients et l'équipe Support.
- Rédaction d'offres techniques et commerciales adaptées aux besoins des clients.

#### Activités générales :

- Reporting régulier auprès de votre responsable et des services concernés sur les actions et retours clients pour améliorer la qualité des produits.
- Suivi de la satisfaction client et mise en place d'actions correctives ou préventives.
- Formation de nos agents et distributeurs dans les actions de support et maintenance
- Contribution à l'amélioration continue et à l'industrialisation des produits de l'entreprise.

### **PROFIL DU TITULAIRE**

Formation : Diplôme Bac+5 en ingénierie ou domaine équivalent.

#### Compétences techniques requises :

- Expérience significative dans le support technique de machines complexes.
- Forte capacité d'analyse et de résolution de problèmes techniques avancés.
- Compétences en électrotechnique, mécanique, informatique industrielle et automatisme.
- Maîtrise de l'anglais (niveau courant indispensable), la connaissance d'une autre langue est un plus.

#### Compétences souhaitées :

- Connaissance des environnements Linux, Ubuntu, Windows.

Soft skills :

- Excellentes compétences en communication et aisance relationnelle.
- Polyvalence et adaptabilité dans un contexte international et face à des interlocuteurs variés (internes, clients, partenaires).
- Sens du service client et capacité à travailler de manière proactive.
- Mobilité requise pour les déplacements fréquents.

Expérience :

Minimum de 2 ans d'expérience en développement ou support d'équipements scientifiques.

Type de contrat : CDI – statut cadre

Lieu de travail : 1-3 Allée du Nanomètre, 38000 Grenoble  
Déplacements réguliers sur un périmètre mondial (environ 50% du temps de travail)

Salaire : Selon profil et expérience  
Part fixe, part variable, mutuelle familiale, titres restaurant, Intéressement

Les candidatures (CV et lettre de motivation) sont à adresser par mail à [recrutement@xenocs.com](mailto:recrutement@xenocs.com)

## Job Offer # - Customer and Support Engineer (M/F)

XENOCS is an innovative international group, specializing in the development and commercialization of cutting-edge solutions for the characterization of materials at the nanometric scale through X-ray diffraction. We serve an international clientele composed of researchers in universities and laboratories, as well as manufacturers of analytical equipment. Founded in 2000, the company was spun off from the Institut Laue Langevin and is based in Grenoble, with subsidiaries in the United States, Denmark, and China. Our international team consists of over 100 passionate employees.

Join us as:

### **Customer and Support Engineer (M/F)**

We offer you the opportunity to join a growing company, within a multicultural, dynamic, and innovative team. You will work in a collaborative environment in modern offices located on the Presqu'île de Grenoble, designed to foster work-life balance and optimize the performance of our employees.

### **MISSION**

As an Installation and Support Engineer, you will be responsible for the installation, monitoring, and maintenance of scientific equipment. Your role is critical in ensuring the optimal performance of our products and customer satisfaction through responsive and high-quality technical support.

### **Main Responsibilities:**

Installation and commissioning of equipment:

- Participation in qualification and commissioning tests of equipment before shipment and on the client's site.
- Planning of installations, risk management, KPI tracking, logistical coordination, and client interaction.
- On-site installation: assembly, mechanical mounting, wiring, commissioning, and necessary adjustments.
- Training client technical teams on maintenance and equipment usage.
- Writing operating procedures, installation reports, and follow-up on required actions.

Analysis and handling of support requests for installed equipment:

- Diagnosing faults on-site or remotely, defining and implementing action plans.
- Coordinating with other departments to resolve complex issues.
- Performing repairs and corrective actions within deadlines to ensure customer satisfaction.
- Monitoring support tickets, managing machine history, and maintaining regular communication with clients.

Documentation and knowledge management:

- Creating and updating technical documentation for the internal knowledge base and for clients.
- Writing clear and accessible procedures for clients and the Support team.
- Drafting technical and commercial offers tailored to client needs.

General activities:

- Regular reporting to your supervisor and relevant departments on client feedback and actions to improve product quality.
- Monitoring customer satisfaction and implementing corrective or preventive actions.
- Training agents and distributors in support and maintenance activities.
- Contributing to continuous improvement and product industrialization.

## CANDIDATE PROFILE

**Education:** Master's degree in engineering or an equivalent field.

**Required Technical Skills:**

- Significant experience in technical support for complex machinery.
- Strong analytical skills and the ability to solve advanced technical issues.
- Knowledge of electrical engineering, mechanics, industrial computing, and automation.
- Proficiency in English (fluent level required), knowledge of an additional language is a plus.

**Desired Skills:**

- Familiarity with Linux, Ubuntu, and Windows environments.

**Soft Skills:**

- Excellent communication and interpersonal skills.
- Versatility and adaptability in an international context, with diverse stakeholders (internal teams, clients, partners).
- Client-oriented with the ability to work proactively.
- Willingness to travel frequently.

**Experience:**

Minimum of 2 years of experience in the development or support of scientific equipment.

**Contract type:** Permanent contract (CDI) – Executive status.

**Work Location:** 1-3 Allée du Nanomètre, 38000 Grenoble  
Regular global travel (approximately 60/70 % of working time).

Salary: Based on profile and experience  
Fixed salary, variable compensation, family health insurance, meal vouchers, profit-sharing.

Applications (CV and cover letter) should be sent by email to [recrutement@xenocs.com](mailto:recrutement@xenocs.com)