

Optimum Sorting – Field Service Engineer / Coordinator

WAT ZAL JE DOEN?

In deze hybride functie combineer je field service werk met service coördinatie vanuit kantoor. Je bent verantwoordelijk voor het aansturen, plannen en opvolgen van een aantal Field Service Engineers binnen het service team. Daarnaast ben je het 'First Point of Contact' voor onze klanten wanneer zij beroep doen op onze (after-sales) service afdeling bij het melden van een probleem met de machine.

- Je maakt een efficiënte 24/7 planning van de +/- 3-5 field service engineers (op basis van geplande installaties, onderhoudswerkzaamheden, herstellingen of ad hoc aanvragen). Je zorgt ervoor dat ze alle informatie/documenten/materialen hebben die ze nodig hebben voordat ze naar een opdracht vertrekken.
- Je bent het eerste aanspreekpunt voor de field service engineers wat betreft planning van de interventies, service parts en technische vragen. In overleg met hen vraag je ook hun reizen aan.
- Als centraal contactpersoon behandel je inkomende telefoontjes en e-mails over technische problemen en andere verzoeken van klanten. Je lost ze waar mogelijk zelf op (eventueel remote) of wijst de zaak door naar een van onze servicetechniekers of een andere afdeling. Voor een goede afhandeling volg je de openstaande punten op en houd je de klant op de hoogte van de voortgang. Bij complexere of prioritaire kwesties zorg je ervoor dat het issue wordt doorgegeven aan de juiste afdeling of geëscaleerd wordt naar de Service manager.
- Je bent daarnaast ook verantwoordelijk voor spare parts bestellingen. Denk daarbij aan: offertes opstellen, bestellingen/orders verwerken, intern afroepen (voor picking en verzending) en verdere opvolging.
- Je zorgt voor de correcte afsluiting en verwerking van de remote support, het servicebezoek en/of de verzending van spare parts onderdelen.
- Je bent bereid om 60-80 dagen per jaar te reizen, waar je verantwoordelijk bent voor het installeren, onderhouden en servicen van de apparatuur bij onze klant volgens de specificaties. Je lost elektrische, mechanische, software- en sorteerssoftwareproblemen op. Dit kan op locatie bij de klant, als op afstand via telefoon, alsook remote via toegang op afstand tot de apparatuur.
- Na het installeren van de sorteermachine geef je technische training en instructies aan de klant over hoe de machine ingesteld moet worden, hoe deze gebruikt wordt en hoe eerste-lijn storingen verholpen kunnen worden. Daarnaast geef je advies over het onderhoud van de machine.
- Je bent ook verantwoordelijk voor de administratieve verwerking van de uitgevoerde werkzaamheden en schrijft indien nodig werkinstructies.
- Je rapporteert aan de Service manager.

WIE ZOEKEN WIJ?

- Je hebt minimum een bachelor diploma in een technische richting of een gelijkwaardig niveau door ervaring.
- Je hebt minstens 2 jaar ervaring als technisch coördinator, of je bent een ervaren Field Service Engineer die klaar is om door te groeien naar een coördinerende rol.
- Ervaring bij een machinebouwer is een pluspunt.
- Je communiceert vlot in het Nederlands en Engels, zowel mondeling als schriftelijk. Daarnaast spreek je bij voorkeur ook een woordje Frans/Duits.
- Je neemt graag het voortouw en weet een team van Field Service Engineers op een motiverende manier aan

te sturen.

- Je houdt moeiteloos het overzicht, brengt structuur in je werk en weet vlot de juiste prioriteiten te stellen, ook wanneer het tempo hoog ligt.
- Je bent een sterke communicator die helder en professioneel communiceert, en moeiteloos schakelt tussen collega's en klanten op alle niveaus.
- Je hebt een uitgesproken klantfocus en gaat altijd voor een servicegerichte aanpak waarbij kwaliteit en tevredenheid centraal staan.
- Je staat stevig in je schoenen, denkt oplossingsgericht en brengt een positieve mindset mee.

WAT BIEDEN WE?

- Je werkt internationaal aan geavanceerde machines en krijgt te maken met een brede waaier aan technische uitdagingen, van mechanisch en elektrisch tot softwarematig,
- Je wordt niet aan de lot overgelaten. Je start met een uitgebreide interne opleiding van 4 à 5 weken, intern ontwikkeld en specifiek afgestemd op Field Service Engineers. De opleiding is praktijkgericht, zodat je goed voorbereid en met vertrouwen aan de slag kan gaan.
- Je komt terecht in een groeiende MKB waar we niet graag in hokjes denken en waar er ruimte is voor eigen initiatief om zo je eigen groeitraject mee vorm te geven.
- Een organisatie die wordt gekenmerkt door informele contacten en een familiale sfeer.
- We vinden het belangrijk om hard te werken aan onze groei maar vinden “the Optimum family” zeker zo belangrijk. Daarom hebben we een feestcomité dat regelmatig leuke evenementen organiseert, verzorgen we de gezondheid van onze mensen met een wekelijkse fruitmand,...
- In ruil krijg jij van ons een aantrekkelijk salarispakket, aangevuld met 29 verlofdagen.

<https://www.optimum-sorting.com>