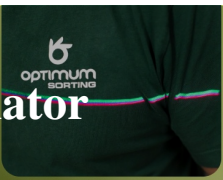




Optimum Sorting – Service coordinator



WAT ZAL JE DOEN?

In deze functie ben je 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 issue met de machine.

- Je maakt een efficiënte 24/7 planning van de +/- 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 voor 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 indien nodig naar een andere afdeling. Voor 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 worden geëscaleerd naar de Service manager.
- Je bent ook verantwoordelijk voor de administratieve verwerking van de uitgevoerde werkzaamheden en schrijft indien nodig werkinstructies.
- 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 facturatie van de remote support, het servicebezoek en/of de verzending van spare parts onderdelen.
- Je rapporteert aan de Service manager.

WIE ZOEKEN WE?

- Je hebt minimaal 3 tot 5 jaar werkervaring bij voorkeur als (service)technicus, waarbij ervaring met machines een pré is. Ook ervaring in klantenservice is een voordeel.
- Je hebt een bachelordiploma (mechanisch of elektrisch) of een vergelijkbare door ervaring.
- Je beschikt over een brede technische kennis: bijvoorbeeld het oplossen van elektrische storingen (3-fasen, 1-fasen stroom, laagspanning DC) en het lezen van elektrische en mechanische tekeningen. Kennis van Linux, PLC, Siemens S7 en computernetwerken is een pluspunt. Je hebt daarnaast ook kennis van Office 365.
- Je woont in de buurt van ons kantoor in Eindhoven of Hasselt. Je bent bereid om 20/40 dagen per jaar te reizen (het eerste jaar zal je iets meer reizen vanwege de opleidingsperiode die nodig is voor deze functie). Je reist zowel regionaal als internationaal, dus je hebt een geldig paspoort nodig.
- Je hebt, naast Nederlands, ook een zeer goede kennis hebt van Engels (schriftelijk en mondeling) en bij voorkeur ook nog een woordje Frans en/of Duits kan spreken.
- Je werkt in 40u/week in dagdienst, maar bent flexibel als een klant je op het laatste moment van je werkdag opbelt.

- Je bent communicatief sterk. Je bent in staat om met diverse stakeholders om te gaan en kunt onder druk werken in stressvolle situaties.
- Je bent een probleemoplosser met een hands-on en klantgerichte mentaliteit.
- Last but not least, je bent een talent in organiseren. Deze functie haalt jouw coördinerende competenties naar boven.

WAT BIEDEN WE?

- In deze rol ben jij het eerste aanspreekpunt voor onze field service engineers, alsook voor onze klanten en speel je een sleutelrol in een vlot verloop van het oplossen van technische issues.
- Een voltijdse job (40u) in daguren (glijdende uren tussen 7u30 en 17u30u)
- Je komt terecht in een groeiende KMO 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 inclusief gsmtostel met abonnement en reiskostenvergoeding, aangevuld met 29 verlofdagen.

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