



Il gruppo Romaco è uno dei fornitori leader a livello mondiale nel campo della tecnologia del confezionamento. L'azienda sviluppa soluzioni di sistema per l'industria farmaceutica, cosmetica, alimentare e chimica, con sede principale a Karlsruhe, Germania. La sede Romaco S.r.l. sita a Bologna è costituita da due divisioni, Macofar e Promatic, che producono rispettivamente linee per il confezionamento primario di liquidi e polveri destinate ad ambiente asettico oppure ambiente non asettico, con un ampio portfolio di riempitrici, lavatrici, tappatrici e tunnel di deprotezione, e linee per il confezionamento secondario con soluzioni personalizzate per l'astucciamento e l'incartamento.

## Specialist Supporto Tecnico Customer Service - Hotliner

È la porta di ingresso per le richieste di supporto tecnico da parte dei clienti; assiste il cliente esaminando il problema e fornendo in prima persona la soluzione tecnica quando possibile, altrimenti si adopera per fornire una soluzione in tempi rapidi coinvolgendo i reparti dell'azienda. È la persona di riferimento per il cliente a cui affidare le problematiche di funzionamento e le richieste di miglioria delle macchine. Prende in carico i problemi del cliente e li fa suoi.

### Responsabile di riferimento:

Coordinatore Supporto Tecnico Customer Service

### Responsabilità:

- Assicura la soddisfazione del cliente per il supporto tecnico e la documenta
- Massimizza l'utilizzo di servizio tecnico locale
- Stimola proattivamente la vendita di servizi aggiuntivi (ricambi, retrofit, training, contratti)
- Mantiene il database degli interventi e delle problematiche tecniche

### Attività:

- Gestisce le problematiche di supporto tecnico rispondendo direttamente alle chiamate e alle mail di clienti, agenti e partner Romaco
- Identifica le cause dei problemi e fornisce direttamente la risposta per la risoluzione
- Assiste gli enti tecnici nella comunicazione con il cliente fino alla risoluzione del problema
- Fornisce, illustra e documenta la procedura di risoluzione al cliente

- Verifica con il cliente che la risoluzione sia efficace e duratura
- Gestisce le risorse dei centri di assistenza tecnica distribuiti
- Analizza le relazioni degli interventi
- Riceve, valuta e propone le richieste di garanzia
- Crea e gestisce i ticket di assistenza tecnica
- Programma l'utilizzo dei tecnici di assistenza interni ed esterni per gli interventi sul campo
- Contatta i clienti per la verifica della soddisfazione e per mantenere un eccellente rapporto ed una costante informazione sullo stato delle macchine e sulle necessità tecnico/commerciali
- Riceve e stimola le richieste per attività a pagamento come modifiche alle macchine, liste ricambi, attività di manutenzione e corsi di formazione
- Avvia le richieste di fattibilità e gestisce la preventivazione per offrire nuovi formati e modifiche sulle macchine

### Requisiti:

- Diploma o laurea a indirizzo tecnico, preferenzialmente meccanico, mecatronico, elettrico, elettronico
- Consolidata esperienza nella gestione di problematiche tecniche relative a macchinari per automazione industriale
- Costituisce titolo preferenziale la conoscenza tecnica delle macchine di confezionamento primario e secondario del settore farmaceutico
- Eccellente utilizzo di MS Outlook, Excel, Word
- Inglese fluente scritto e parlato; altra lingua gradita
- Attenzione al cliente e spiccata attitudine al problem-solving; abilità nella comunicazione e nella mediazione con i clienti e con il personale trasferta.

### La nostra offerta

- Un'attività versatile e stimolante
- Un'entusiasmante area operativa, in quanto il gruppo Romaco è in costante crescita ed espansione
- La retribuzione sarà valutata in fase di colloquio in base all'effettiva esperienza maturata nel ruolo
- La sede di lavoro è Romaco Srl, Pianoro (Bologna- Italia ).

Se ritenete che la nostra offerta soddisfi le vostre aspettative, vi chiediamo di inviare il curriculum vitae completo al seguente indirizzo e-mail:

[Personale.RBO@romaco.com](mailto:Personale.RBO@romaco.com), oppure a

Romaco srl  
Alla c.a. dell'Ufficio Personale  
Via del Savena 22  
40065 Pianoro - Bologna

