



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 deprogenazione, e linee per il confezionamento secondario con soluzioni personalizzate per l'astucciamento e l'incartamento.

Specialista del Supporto Tecnico Customer Service:

figura di riferimento per il cliente a cui affidare le problematiche tecniche e le richieste di miglioria; prende in carico i problemi del cliente e li fa suoi

Responsabile di riferimento: Coordinatore Supporto Tecnico Customer Service

Responsabilità e attività:

- Gestire le problematiche di supporto tecnico rispondendo direttamente alle chiamate ed alle mail di clienti, agenti e partner Romaco;
- In base alle competenze tecniche acquisite, fornire direttamente la risposta per la risoluzione, altrimenti avviare, sollecitare e controllare le attività interne per la risoluzione, coinvolgendo gli enti tecnici, il montaggio e gli acquisti.
- Eseguire attività di troubleshooting con il cliente per l'identificazione delle cause dei problemi e raccogliere dati e materiali per descriverli e documentarli;
- Fornire, illustrare e documentare la procedura di risoluzione al cliente.
- Documentare le attività nel ticketing system;
- Gestire le risorse dei centri di assistenza tecnica distribuiti per fornire un servizio locale e tempestivo.
- Stimolare proattivamente la vendita di servizi aggiuntivi (ricambi, retrofit, training, contratti);
- Analizzare le relazioni degli interventi ed avviare e coordinare le attività tecniche per le risoluzioni dei problemi e per le proposte commerciali

Requisiti:

- Titolo di studio: diploma/laurea ad indirizzo tecnico, preferenzialmente meccanico, mecatronico, elettrico, elettronico;
- Esperienza:
- gestione di problematiche tecniche relative a macchinari per automazione industriale;
- contesti produttivi e normative di settore del packaging farmaceutico;
- gestione di un team di tecnici di installazione per macchinari industriali, settore packaging
- Settore di provenienza: aziende produttrici di macchine per confezionamento primario e secondario del settore farmaceutico;
- Lingue straniere: inglese fluente scritto e parlato, altra lingua gradita;
- Capacità e competenze tecniche: eccellente utilizzo di MS Outlook, Excel, Word. Conoscenze di base di disegno tecnico e dei principali processi di lavorazione meccanica;
- Capacità e competenze personali: dedizione al cliente e spiccata attitudine al problem-solving. Capacità di mediazione con i clienti e con il personale trasfertista.

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, oppure a

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

