

Position Information

Titolo	Tecnico di Assistenza Post Vendita
RAL	35.000€ – 45.000€
Dipartimento	Stabilimento di Carmignano di Brenta – CIMOLAI Technology
Sede	Carmignano di Brenta
Ruolo	Fornire assistenza tecnica post-vendita prevalentemente da remoto su macchine e impianti installati presso il cliente, garantendo la tempestiva risoluzione delle problematiche tecniche, il supporto alle attività di installazione e messa in servizio e, ove necessario, effettuando interventi presso il cliente. Contribuisce inoltre al miglioramento continuo del prodotto attraverso il feedback tecnico derivante dalle attività di assistenza.
Riferisce a	Responsabile Assistenza

Principali responsabilità

Assistenza tecnica da remoto	Gestione delle richieste di assistenza tecnica provenienti dai clienti attraverso collegamenti remoti, telefono ed e-mail. Analisi delle anomalie, diagnosi dei guasti e attività di troubleshooting su macchine e impianti, individuando le cause delle problematiche e fornendo le soluzioni tecniche più efficaci per il rapido ripristino della funzionalità. Coordinamento con il cliente durante tutte le fasi dell'intervento e supporto operativo fino alla completa risoluzione del problema.
Supporto alla messa in servizio e interventi on-site	Supporto tecnico alle attività di installazione, avviamento e collaudo degli impianti, prevalentemente da remoto e, quando necessario, mediante interventi presso il cliente. Esecuzione di configurazioni, verifiche funzionali e assistenza durante le fasi di start-up, collaborando con il personale tecnico interno e con il cliente per garantire il corretto funzionamento dell'impianto.
Analisi tecnica e miglioramento continuo	Analisi delle cause dei guasti ricorrenti, raccolta delle informazioni tecniche e condivisione dei feedback con l'Ufficio Tecnico e le altre funzioni aziendali, contribuendo al miglioramento dell'affidabilità dei prodotti e dei processi di assistenza.
Documentazione e gestione delle attività	Compilazione della documentazione tecnica relativa agli interventi, aggiornamento dei ticket di assistenza, registrazione delle attività svolte, dei ricambi eventualmente utilizzati e delle informazioni utili allo storico della macchina.
Relazione con il cliente	Gestione del rapporto tecnico con il cliente, garantendo comunicazioni chiare, tempestive e orientate alla risoluzione delle problematiche. Supporto nell'individuazione di eventuali interventi migliorativi e gestione delle escalation verso i reparti competenti quando necessario.

Skills

Livello di istruzione	Diploma tecnico ad indirizzo meccanico, elettrotecnico, elettronico, automazione o mecatronico, oppure titolo equivalente.
------------------------------	--

**CIMOLAI Technology®**

Special Equipment

AL rapporto di lavoro proposto verrebbe applicato il CCNL metalmeccanica industriale; federmeccanica

Competenze	Buone competenze tecniche in ambito meccanico, elettrico ed elettrotecnico. Capacità di lettura di schemi elettrici e documentazione tecnica. Esperienza nelle attività di troubleshooting e diagnosi guasti. Conoscenza base dei sistemi di automazione industriale e PLC. Familiarità con strumenti di teleassistenza, software di accesso remoto e sistemi di ticketing. Capacità di compilazione della documentazione tecnica e di gestione delle attività di assistenza post-vendita. Disponibilità a effettuare occasionali trasferte presso clienti in Italia e all'estero.
Soft skills	Forte orientamento al cliente e al problem solving. Capacità di analisi tecnica e autonomia operativa. Ottime capacità comunicative, anche telefoniche e da remoto. Precisione nella gestione della documentazione. Capacità di lavorare in team e di collaborare con Ufficio Tecnico, Produzione e Back Office Service. Flessibilità nella gestione delle priorità e delle urgenze.
Lingue	Italiano / Inglese tecnico, apprezzata la conoscenza di altre lingue
Formazione pregressa	Esperienza pregressa di circa 2/3 anni