

Technical Service Help Desk Specialist

Il/La candida/a, previa formazione ed affiancamento tecnico specifico sulle macchine prodotte, si occuperà dell'**assistenza/supporto tecnico di I livello** a problemi tecnici/guasti elettromeccanici delle macchine prodotte dall'azienda. Nel dettaglio, fornirà assistenza **sia al Cliente sia al collega on site**, attraverso inbound telefonico, qualificazione ed **identificazione del problema tecnico e/o di prodotto ed eventuale escalation al supporto specialistico**, elaborando il Ticket fino alla chiusura in ottica di garantire la migliore customer satisfaction.

Aspetto fondamentale del ruolo è la capacità di costruire e mantenere un **rapporto relazionale con i clienti**, diventando un **punto di riferimento affidabile** all'interno del team Technical Service, per garantire che l'assistenza tecnica al Cliente sia di **alta qualità**.

Il/La candidato/a ideale ha maturato esperienza in ambito tecnico meccanico, preferibilmente in ambiente service tecnico (si valutano profili con esperienza nel montaggio, collaudo, service tecnico meccanico con esperienza nella risoluzione di criticità legate al funzionamento di macchine/impianti/linee di produzione industriali). Necessaria l'ottima conoscenza della lingua inglese.

Principali mansioni e responsabilità

- Analisi delle richieste di assistenza e loro soluzione
- presa in carico, gestione e risoluzione delle chiamate e dei Ticket relativi a problemi meccanici della macchina (inbound)
- qualificazione ed identificazione dei problemi tecnici e di prodotto da remoto ed eventuale escalation al supporto specialistico;

Requisiti richiesti:

Formazione tecnica in ambito meccanico/assistenza tecnica/manutenzione.

Gradita formazione ingegneristica

Ottima conoscenza della **lingua inglese**

Pregressa esperienza almeno biennale in ruolo analogo o in ruolo affini, maturata in azienda manifatturiera

Comportamenti organizzativi richiesti:

Buone capacità comunicative e relazionali

Buona gestione dello stress e della pressione lavorativa

Proattività e determinazione

Cosa offriamo?

Contesto dinamico ed in evoluzione

Possibilità di formazione continua

Opportunità di contribuire a progetti ambiziosi

Ambiente accogliente e stimolante, attento al well-being

Inquadramento proposto: livello e retribuzione saranno commisurati al profilo individuato.

“Ai sensi della normativa vigente l’offerta di lavoro si intende rivolta a entrambi i sessi (L. 903/77). I dati saranno trattati e conservati esclusivamente per finalità di selezione presenti e future, garantendo i diritti di cui agli artt. 7 e 13 del D. Lgs 196/2003 sulla tutela della privacy e del Regolamento UE 679/2016.”