

Technical Expert Customer Service h/f

Au coeur du département du Customer Service chez Rollomatic, vous jouez un rôle central pour les clients, pour les techniciens externes ainsi que pour l'ensemble de l'organisation. En tant qu'expert technique, vous prenez en charge la responsabilité complète d'un marché géographique défini, notamment au niveau des clients et des agents locaux. Evoluant dans un contexte purement international, le seul impératif est celui de pouvoir communiquer au minimum parfaitement au moins en allemand ou en anglais (toute autre langue sera la bienvenue). Feront entre autre partie de vos responsabilités les missions suivantes :

- Support technique de niveau 2 par téléphone et par email
- Gestion des parcs machines clients et propositions de solutions personnalisées pour assurer l'optimisation de la productivité et maîtriser la maintenance du parc
- Visites clients ponctuelles afin d'établir un contact de proximité pour pouvoir comprendre les contraintes du terrain et ainsi assurer un service de haut niveau
- Support technique aux techniciens qui sont en déplacement
- Coordination et organisation des missions terrain
- Maintien du niveau des connaissances et compétences du réseau des filiales et des agences au travers d'actions de formation ciblées
- Coordination avec le partenaire externe pour la création de la documentation technique nécessaire
- Participation active aux diverses modifications/update que subit un produit (modèle de machine) durant son cycle de vie



Rollomatic est une entreprise suisse spécialisée dans la conception et la fabrication de machines CNC de haute précision pour l'affûtage d'outils coupants, la rectification cylindrique et la découpe par laser d'outils en matière ultra-dure. Ils conçoivent, fabriquent, commercialisent et entretiennent ces systèmes de production dans le monde entier avec près de 250 collaborateurs.

Orientés client en chaque circonstance, leurs méthodes de fabrication et leur précision trouvent leurs origines dans la passion pour l'ingénierie et le savoir-faire helvétique. Cette manière d'agir et de penser est véhiculée par les équipes dans toutes les étapes de la vie des produits: de la conception, en passant par l'assemblage machines en Lean Manufacturing, et ceci jusqu'au service et conseil à la clientèle qui est une valeur clé de la culture Rollomatic.

Leur site de production de 12'000m² situé au Landeron dispose d'équipements et de technologies ultra-modernes.

Avec Pragmatiq, nous sommes fiers de les accompagner dans leur développement au travers de cette phase de recrutement importante



L'intégration d'un groupe leader avec des valeurs humaines fortes, et une vision orientée vers le développement continu.

Une ambiance de travail saine dans un climat de confiance, ainsi que des perspectives évolutives et de formation.

Des conditions d'engagement attractives avec des avantages liés au cadre de travail.

Si vous vous reconnaissez dans ce qui précède, nous attendons votre dossier avec impatience à l'adresse suivante : a.maglie@pragmatiq.ch

M. Alessandro Maglie, mandaté pour le recrutement de ce poste, pourra répondre à vos questions ou besoins de précisions en nous appelant au 021 323 60 01

www.pragmatiq.ch

