

TA Instruments Field Service Engineer Bavaria/Austria (EN)

Waters' Field Service Organization is comprised of highly skilled, motivated and customer focused professionals that are technical experts.

As a Field Service Specialist working for an industry leader, you'll join a global team of specialists that are committed to ensuring our legendary service for our customers who utilize our scientific instrumentation and software. In this role, you'll have the opportunity to provide technical expertise on TA Instruments' innovative product suite (DSC, TGA, SDT, TMA, DMA, Rheology and Microcalorimetry) for multiple customer laboratories spanning across the Pharmaceutical & Life Sciences, Chemical Materials, Clinical, Food, Environmental, Forensics, Academia and Government industries.

TA Instruments (a division of Waters) is seeking a highly skilled, motivated and customer focused professional to join our world-renown Field Service Organization in the Bavaria area.

Responsibilities

- Provides customer service, training, diagnoses and troubleshoots customer problems, assists with parts management issues.
- Repairs, installs, and uses all currently supported instrument models and accessories; gains limited knowledge of applications software; calibrates instruments for optimal performance.
- Prepares a variety of reports, logs and documentation of service and repair activities; prepares service reports for input to the product reliability report; maintains up-to-date manuals, service notes, drawings, and other materials needed for effectiveness.
- Prepares a variety of paperwork to document work in progress, completed work, and other necessary tracking paperwork; submits required paperwork on a timely basis to department management.
- Establishes and maintains prompt professional communications with customers and internal resources.
- Provides information to customers regarding service products and offerings; effectively sells service products and contracts.
- Effectively manage own dispatch, customer calls, administration and inventory ensuring you optimize your time and delivery against the metrics set within the business.
- Manage the customer relationship and liaise as appropriate with the relevant sales account manager for the customer, ensuring key focus on the customer and their needs are met.
- Any other additional task consummates with the level and scope of the role as deemed by management.

What's in it for you?

- Competitive salary
- Wellbeing Programs and Services
- Health and Welfare coverage, possible private medical insurance
- Employee and Family Assistance Program (EAP)
- Company Pension Plan
- Risk Insurance – Life Insurance, Accident Insurance, - Disability Protection, Global Business Travel insurance
- Employee Recognition Program
- A multitude of social activities, company fitness

Qualifications

Education:

- Degree in Chemistry, Electrical Engineering, or related field (z.B. "Elektroingenieur, Staatlich gepr. Elektrotechniker, Elektriker mit Aussendienst Erfahrung")

Experience:

- Staatliche geprüfte Elektrotechniker, Elektroniker, Medizintechniker.
- Ability to perform effective system level troubleshooting

Competencies:

- Must possess a strong customer focus
- Interpersonal savvy, communicate with different expertise levels appropriately and change your approach to meet customers' needs
- Personal sense of integrity and trust; ethical practice
- Must be independent and able to make decisions
- Effective time management skills
- System level approach to problem solving
- Analytical mindset with a strong drive to resolve open issues
- Ability to work under pressure against tight deadlines.
- Excellent verbal and written communication skills
- Native/Fluent German und very good command of English

Travel:

- A clean driving license and a valid passport will be required
- This is a territory-based position with travelling within your designated territory, and overnight travel is required
- Approx. 90% customer faced activity in Bavaria and Austria

Please use this link to apply:

<https://internationalcareers-waters.icims.com/jobs/15893/senior-field-service-engineer/job?hub=10&mobile=false&width=1080&height=500&bga=true&needsRedirect=false&jan1offset=60&jun1offset=120>

TA Instruments Field Service Engineer Bavaria/Austria (DE)

Die Außendienstorganisation von Waters besteht aus hochqualifizierten, motivierten und kundenorientierten Fachleuten, die technische Experten sind.

Als Field Service Specialist arbeiten Sie für einen Marktführer und werden Teil eines globalen Teams von Spezialisten, die sich dafür einsetzen, unseren professionellen Service für unsere Kunden, die unsere wissenschaftlichen Instrumente und Software nutzen, zu gewährleisten. In dieser Funktion haben Sie die Möglichkeit, technisches Fachwissen über die innovative Produktpalette von TA Instruments (DSC, TGA, SDT, TMA, DMA, Rheologie und Mikrokalorimetrie) für mehrere Kundenlabore in den Bereichen Pharmazie und Biowissenschaften, chemische Materialien, klinische Materialien, Lebensmittel, Umwelt, Forensik, Hochschulen und Behörden bereitzustellen.

TA Instruments (ein Unternehmensbereich von Waters) sucht eine/n hochqualifizierten, motivierten und kundenorientierten Mitarbeiter/in für unsere weltweit anerkannte Außendienstorganisation im Raum Bayern/Österreich.

Verantwortung:

- Erbringen von Kundendienstleistungen, Schulungen, Diagnostizieren und Beheben von Kundenproblemen und Unterstützung bei Fragen des Ersatzteilmanagements.
- Reparieren, Installieren und Verwenden aller derzeit unterstützten Gerätemodelle und Zubehörteile; Erwerben von Kenntnissen der Anwendungssoftware; Kalibrieren der Geräte für eine optimale Leistung.
- Erstellen einer Vielzahl von Berichten, Protokollen und Dokumentationen über Service- und Reparaturtätigkeiten; Vorbereiten von Serviceberichten, die in den Produktzuverlässigkeitsbericht einfließen; Handbücher, Servicenotizen, Zeichnungen und andere für die Effektivität erforderliche Materialien auf dem neuesten Stand halten.
- Vorbereiten einer Vielzahl von Unterlagen, um laufende und abgeschlossene Arbeiten zu dokumentieren, sowie andere notwendige Nachverfolgungsunterlagen; Rechtzeitiges Einreichen der erforderlichen Unterlagen bei der Abteilungsleitung.
- Etablieren einer schnellen und professionellen Kommunikation mit Kunden und internen Ressourcen und deren Aufrechterhaltung.
- Informieren der Kunden über Serviceprodukte und -angebote; effektives Verkaufen unserer Serviceprodukte und -verträge.
- Effizientes Management des eigenen Versands, der Kundenanrufe, der Verwaltung und des Lagerbestands, zur Optimierung der im Unternehmen festgelegten Kennzahlen bzgl. Zeit und Lieferung.
- Verwalten der Kundenbeziehungen und gegebenenfalls Zusammenarbeit mit dem zuständigen Kundenbetreuer, um sicherzustellen, dass der Kunde im Mittelpunkt steht und seine Bedürfnisse erfüllt werden.

Was ist für Sie drin?

- Attraktives Gehalt
- Programme und Angebote für Wohlbefinden und Gesundheitsförderung
- Gesundheits- und Sozialversicherungsschutz, Möglichkeit einer privaten Krankenversicherung
- Unterstützungsprogramm für Mitarbeiter/innen und Familien (EAP)
- Betriebliche Altersvorsorge
- Risikoversicherung - Lebensversicherung, Unfallversicherung, - Invaliditätsschutz, weltweite Dienstreiseversicherung
- Mitarbeiter-Anerkennungsprogramm
- Eine Vielzahl von sozialen Aktivitäten, Firmenfitness

Qualifikationen

Ausbildung:

- Staatlich geprüfte/r Techniker/in
- Ingenieur/in (Bachelor/Master/Diplom (Uni, TH, FH))
- Elektroniker, Medizintechniker

Erfahrung:

- Fähigkeit zur effektiven Fehlersuche auf Systemebene

Kompetenzen:

- Starke Kundenorientierung
- Zwischenmenschliches Geschick, angemessene Kommunikation mit unterschiedlichen Experten und Anpassung der Vorgehensweise an die Bedürfnisse der Kunden
- Integrität und Vertrauenswürdigkeit; ethisches Verhalten
- Eigenverantwortliches Treffen von Entscheidungen
- Effizientes Zeitmanagement
- Systemorientierter Ansatz zur Problemlösung
- Analytische Denkweise mit einem starken Drang zur Lösung offener Fragen
- Fähigkeit, unter Druck und unter Einhaltung enger Fristen zu arbeiten
- Ausgezeichnete verbale und schriftliche Kommunikationsfähigkeiten
- Muttersprache/Fließend Deutsch und sehr gute Kenntnisse der englischen Sprache

Reisen:

- Ein Führerschein (Klasse B) und ein gültiger Reisepass werden vorausgesetzt
- Es handelt sich um eine gebietsbezogene Position, bei der Sie innerhalb des Ihnen zugewiesenen Gebiets reisen müssen (auch mit Übernachtung)
- Ca. 90% der Tätigkeit beim Kunden vor Ort in Bayern und Österreich

Please use this link to apply:

<https://internationalcareers-waters.icims.com/jobs/15893/senior-field-service-engineer/job?hub=10&mobile=false&width=1080&height=500&bga=true&needsRedirect=false&jan1offset=60&jun1offset=120>