

Técnico/a de Soporte de Producto

**IBERNEX INGENIERIA**

📍 Zaragoza ([Zaragoza](#))

🏠 Presencial

💶 Salario no disponible

📁 Experiencia mínima: Al menos 3 años

📄 Contrato indefinido, jornada completa

Publicada Hace 1d

Requisitos

Estudios mínimos

Ciclo Formativo Grado Medio

Experiencia mínima

Al menos 3 años

Conocimientos necesarios

Customer service

Soporte técnico

Descripción

Desde Ibenex, empresa especializada en el diseño y fabricación de soluciones tecnológicas enfocadas al sector salud ubicada en Zaragoza, buscamos incorporar un **Técnico/a de Soporte de Producto y RMA**

Objetivo general del puesto:

Gestión de las incidencias, averías y/o cuestiones técnicas planteadas por los clientes acerca de las soluciones que diseña Ibernex.

Funciones del puesto:

- Seguimiento interno de las incidencias, averías o cuestiones técnicas de clientes
- Garantizar el seguimiento externo con el distribuidor hasta resolver la incidencia del cliente final
- Seguimiento de los indicadores sobre incidencias
- Revisión de los documentos técnicos asociados a los productos, siendo el apoyo directo del jefe de producto del vertical correspondiente siendo el responsable último de la documentación de lanzamiento de un producto.

- Colaborar en la definición de protocolos de pruebas y ensayos para la verificación de los productos bajo la responsabilidad de "Formación y Validación de lanzamiento"
- Trasladar internamente a los product managers las necesidades identificadas, desde el diseño de productos y aplicaciones, muy especialmente la configuración de software (configuración de fabrica)
- Soportar los futuros servicios de configuración y soporte de la compañía
- Mejora del proceso, gestión y definición de los indicadores.

Requisitos del puesto:

- FORMACIÓN: Grado de formación profesional. Valorable rama informática y/o electrónica.
- EXPERIENCIA PROFESIONAL: experiencia mínima de 3 años en departamentos de similares características.
- Conocimiento de productos tecnológicos similares.
- Conocimiento del procedimiento de Gestión de RMAS
- Software HelpNex
- Capacidad analítica para revisar procesos, detectar repetitividad de fallos y búsqueda de causa raíz.
- Habilidad para resolver conflictos.
- Se valora conocimientos de inglés y francés.

¿Qué podemos ofrecerte?

- Puesto de trabajo estable
- Jornada intensiva los viernes y en los meses de julio y agosto
- Buen ambiente de trabajo

Categoría

Calidad, producción e I+D - Operaciones

Nivel

Empleado/a

Personas a cargo

0

Vacantes

1

Salario

Salario no disponible