

## **Product (Support) Specialist (PSS) (1,0 fte)**

### **1) Kern / doel van de functie**

Een PSS is verantwoordelijk voor een bepaalde groep producten en werkt aan de introductie en optimalisatie van die producten in de markt. Dit betekent dat hij zorgt voor introductie, documentatie, opleiding (kennisoverdracht) in de vorm van trainingen en workshops, zodat de field service engineers van market companies en distributeurs, service aan de producten kunnen verlenen en de klant op de juiste manier leert om te gaan met het product.

### **Daarbij heeft de PSS de volgende verantwoordelijkheden:**

- Technisch (commerciële) activiteiten ontplooiën ter ondersteuning van de afdeling Sales en het op juiste manier te woord te staan van onze relaties, met als doel vergroting van het marktaandeel binnen zijn toegewezen segment;
- Technisch beheren en beheersen van de onder zijn verantwoordelijkheid vallende producten en bijbehorende onderdelen pakketten (spare-parts);
- Ervoor zorgdragen dat deze producten en onderdelen blijven voldoen aan de actuele normen, voorschriften, producteisen en markteisen;
- Bieden van technische ondersteuning bij toegewezen projecten;
- Opstellen en waar nodig actualiseren en/of verbeteren van documentatie en software over de aan hem toegewezen producten en deze intern en extern beschikbaar maken;
- Vanuit technisch oogpunt ondersteunen van de contacten met de (toe)leveranciers en R&D;
- Analyseren performance van de producten, spare-parts verbruik en realiseren van productverbetering samen met R&D;
- Zorgdragen voor kennisoverdracht, zowel in- als extern, o.a. door het voorbereiden en/of geven van (internationale) product en software trainingen.

### **Specifieke aandachtsgebieden:**

- Kennis verwerven bestaande en nieuwe markten en producten en deze kennis inzetten om het marktaandeel te vergroten;
- (mede) Vaststellen van de productinhoud, met externe partijen overleggen en verbetervoorstellen maken;
- Testen, introduceren en coördineren van modificaties aan apparatuur / systemen;
- Verrichten van complexe reparaties en modificaties, optreden als troubleshooter in het veld;
- Maken en beheren van producthandleidingen, installatievoorschriften, servicedocumentatie, site surveys, trainingsmateriaal etc.;
- Verantwoordelijk voor het spare-part beheer van de producten in het aan hem toegewezen segment en bepalen standaard wagenvoorraad;
- Opstellen reparatie en onderhoudsadviezen intern en extern;
- Software en versiebeheer van de producten in het aan hem toegewezen segment zowel bij klanten als van technici.

### 2) Plaats in de organisatie

#### a. Situatieschets:

Zorgt voor optimale installatie en performance van apparatuur / systemen bij (internationale) relaties. Grote mate van vrijheid in het beoordelen van situaties en het op basis hiervan nemen van actie en beslissingen. Het mede scheppen van een kader waarbinnen field service engineers, market companies en partners kunnen opereren.

#### b. Leiding ontvangen / geven:

De PSS ontvangt hiërarchische leiding van en rapporteert aan de Product Support Manager en de Global Manager After Market Support. De PSS is sparringpartner van de Sales afdeling, Manager Service, Product Support Manager en Manager European Repair Center.

#### Rapportages:

De PSS rapport zowel periodiek aan de Product Support Manager, als ad hoc m.b.t. projecten en ontwikkelingen/escalaties.

#### c. Interne en externe contacten:

- Dagelijks contact met zijn leidinggevende en andere (internationale) collega's;
- Actief deelnemen aan het product- en projectoverleg, trainingsoverleg;
- Met klanten en andere SCAN COIN market companies, distributeurs en partners m.b.t. technische (commerciële) activiteiten;
- In geval van escalaties overleg voeren om de technisch en commercieel beste oplossing te vinden.

### 3) Functie eisen en vaardigheden:

- HBO-werk en denkniveau of afgeronde technische HBO opleiding;
- Ruime en diepgaande kennis en ervaring binnen zijn vakgebied m.b.t. het zelfstandig analyseren, beoordelen en oplossen van technische probleemsituaties;
- In het bezit van kennis op het gebied van diverse OS systemen (zoals Linux, Windows) en kennis van Microsoft Office en ERP systemen.
- Kennis van mechanica , elektrotechniek, meet en regeltechniek , PC repair specialist
- Minimaal 3-5 jaar werk ervaring in een technische omgeving, bij voorkeur ervaring met geld verwerkende systemen in Banking, Retail, Geldtelcentrales en Gaming .
- Communicatief vaardig (zowel schriftelijk als mondeling) in Nederlands en Engels, ook op vaktechnisch gebied. Kennis van Frans en Spaans is een pré.
- Zelfstandige werker en goede team player;
- Goede contactuele eigenschappen en klantgericht;
- Projectmanagementvaardigheden, kan planmatig werken (Redmine project tool)
- Accuraat, haalt deadlines;
- Analytisch, resultaatgericht en innovatief;
- Stressbestendig, kan tegen kritiek;
- Wil zich altijd verder ontwikkelen;
- Bereid om internationaal te reizen.