ZOLL Medical is een groeiend, door innovatie gedreven bedrijf dat vooroploopt in het leveren van medische apparatuur om levens te redden en om softwareoplossingen aan te bieden om de efficiëntie te verbeteren. Met klanten in meer dan 140 landen blijven wij ons bereik uitbreiden, evenals ons productaanbod. Ziekenhuizen, medische hulpdiensten (EMS) en anderen vertrouwen erop dat wij producten van hoge kwaliteit en een uitzonderlijke klantenservice bieden. ZOLL-producten worden elke dag over de hele wereld gebruikt om het leven te redden van mensen met een plotselinge hartstilstand. Van de Real CPR Help®-technologie - een primeur in de sector - tot 's werelds enige draagbare defibrillator: onze mogelijkheden en functies onderscheiden ons. Maar dit alles zou niet mogelijk zijn zonder de motivatie en toewijding van de medewerkers van ZOLL, en het investeren in hun succes.

Functieomschrijving:

De functie van de Medisch Technicus "Tech. Support Technician" omvat de volgende technische en administratieve taken: het onderhouden en repareren van ZOLL Medical reanimatieapparatuur, het plannen en uitvoeren van serviceprocessen, genereren van serviceoffertes, het op zich nemen van taken op het gebied van administratie en logistiek.

Essentiële technische taken:

- Het verhelpen van storingen en reparatie aan ZOLL-apparatuur

- Uitvoeren van reguliere onderhoud aan ZOLL-apparatuur

- Uitvoeren van onderhoud en kalibraties conform de richtlijnen van de fabrikant en de lokale overheid

- Uitvoeren van kwaliteitscontroles

- Zorgen dat alle taken ruim op tijd worden uitgevoerd, waardoor de totale doorlooptijd tot een minimum wordt beperkt

- Nauwkeurig documenteren van storingen, opstellen van servicerapporten

- Bijhouden van activiteiten in de database van het Klachten Management Systeem

- Behandelen van inkomende telefoontjes en vragen van klanten

- Het opbouwen van een sterke relatie met Sales, Customer Service en Business Partners

- Beheren en minimaliseren van klachten van klanten en ervoor zorgen dat deze naar tevredenheid worden afgesloten

- Hands-on bijdrage aan de dagelijkse werkzaamheden van de afdeling

- Ervoor zorgen dat tijdig aan alle wettelijke en reglementaire vereisten wordt voldaan

Essentiële administratieve taken:

- Orderverwerking/Orderinvoer
- Facturen maken/Factuurverwerking
- Inspectie van binnenkomende en uitgaande service
- Reserveonderdelenadministratie/Inkoop/Aanbesteding
- Klantenzorg/Voldoen aan en overtreffen van klanttevredenheidsdoelstellingen
- Bedrijfscorrespondentie
- Logistieke taken
- Inventaris ondersteuning
- Speciale incidenten rapporteren aan de manager en het Quality Assurance team.
- Nauwe samenwerking met andere Europese Tech Serviceafdelingen en het hoofdkantoor
- Waarborgen dat tijdig aan alle eisen van ZOLL Corporate en partners wordt voldaan
- Ondersteunen van de ontwikkeling van processen voor een continue verbetering van de kwaliteit
- Algemene service-administratie
- Alle andere taken die redelijkerwijs van tijd tot tijd kunnen worden toegewezen

Vereiste vaardigheden:

Commercieel:

- Sterke timemanagement en persoonlijke organisatievaardigheden
- Mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden
- Multitasking vermogen
- Sterke team-minded vaardigheden
- Aandacht voor detail
- Verkoop- en marketinggericht
- Verantwoordelijk voor een goede doorlooptijd van reparaties
- Klanttevredenheid
- Laag storingspercentage

Technisch:

- Uitstekende kennis en aantoonbare vaardigheden op het gebied van elektronica & mechanica

- IT-ervaring

- Ervaring in diagnostische- en meetapparatuur

- Algemene kennis van alle technische disciplines

- Sterke technische kennis van reanimatieapparatuur

- Sterke kennis van lokale wet- en regelgeving voor medische producten, focus op MDR, EN 60601(2-4), EN 62353 etc.

Persoonlijk:

- Sterke organisatorische vaardigheden, in staat zijn om de eigen werklast te beheren

- Een probleemoplosser, analytisch en methodisch denker

- Sterke interpersoonlijke vaardigheden, uitstekende en duidelijke communicatie

- Schriftelijke en mondelinge output moet beknopt en accuraat zijn

- Geloofwaardigheid bij zowel collega's als klanten

- Kalm en geconcentreerd kunnen blijven in stressvolle situaties

- Sterke werkethiek, sterke ethiek en integriteit

- Continue verbetering en een 'can-do' houding

- Veel energie, dynamiek en actiegerichtheid

- Hoge persoonlijke normen, zelfmotivatie

- Vasthoudendheid en veerkracht

- Sterke klantgerichtheid, uitstekende servicevaardigheden

- ZOLL op een professionele en positieve manier vertegenwoordigen

- Feedback geven aan de Technical Service Manager in geval van problemen, oplossingen of kansen

- Assisteren bij de promotie en verkoop van upgrades en opties (bijv. servicecontracten)

- Identificeren en implementeren van verbeteringen die de tevredenheid van de klant over ZOLL vergroten

- Het bijhouden van een up-to-date kennis van alle ZOLL-producten in de Tech Service portfolio.

Vereist/gewenst qua opleiding en ervaring:

- Diploma Gezondheidszorg Technologie, Medische Technologie A/B (MBO/HBO)

- Engelse vaardigheden voor zowel mondelinge als schriftelijke communicatiedoeleinden

- Bereidheid tot leren en open-minded zijn

- Teamwork en betrouwbaarheid

- Economisch denken en handelen

- Verantwoordelijkheid en zorgvuldigheid

- IT-vaardigheden

- Computervaardigheden zoals MS Office

- Rijbewijs categorie B

Locatie: ZOLL International Holding BV, Elst Gelderland

Wij bieden concurrerende salarissen en een uitgebreid pakket secundaire arbeidsvoorwaarden (waaronder een pensioenregeling waaraan werkgever ¾ bijdraagt). Daarnaast krijg je een laptop en Iphone tot je beschikking.

ZOLL Medical Corporation waardeert diversiteit en biedt iedereen gelijke kansen.

Heb je interesse in deze vacature: stuur dan je CV (bij voorkeur in het Engels) en je motivatiebrief naar crasing@zoll.com (0481-366427)