



## Support Coördinator RMA (32-40 u)

Intemo is op zoek naar een Support Coördinator RMA voor 32-40 uur per week.

### Wie zijn wij?

Wij zijn Intemo, een bedrijf dat bedrijven en (semi)overheden binnen de machinebouw, apparatenbouw, gespecialiseerde automotive-industrie en openbare ruimten helpt om succesvol te innoveren. Dit doen wij door als partner op klantbehoefte intelligente, elektronische systemen te selecteren of te ontwikkelen. Wij bieden daarbij uitstekende technische, logistieke en aftersales ondersteuning. Hierbij opereren wij als kennis gedreven en servicegerichte ontwikkelaar, producent en groothandel van industriële computers, de bijbehorende onderdelen en software.

### Wat ga je doen?

De Support Coördinator RMA (Return Material Authorization) houdt zich bezig met 'service & support': het telefonisch of per e-mail te woord staan van klanten of andere betrokkenen om (technische) problemen van producten die aan klanten zijn geleverd op te lossen. Problemen kunnen zowel te maken hebben met de hardware(componenten) als met de (configuratie van) software (besturingssysteem).

De Support Coördinator RMA bespreekt met de klant het plan van aanpak en zorgt ervoor dat de defecte artikelen retour gestuurd kunnen worden. Zodra de artikelen retour zijn, analyseert de Support Coördinator RMA het defect/probleem. Afhankelijk van de met de klant gemaakte service afspraken worden storingsen (hardware, software) direct verholpen, wordt een nieuw product toegestuurd óf wordt een offerte gemaakt i.v.m. de reparatiekosten naar de klant. Indien noodzakelijk heb je hierover contact met de leverancier. Bij complexere vraagstukken kan ondersteuning van tweedelijns collega's ingeschakeld worden.

Je bewaakt het overzicht van openstaande RMA's en zorgt voor een correcte opvolging.

Daarnaast is de Support Coördinator RMA verantwoordelijk voor het bewaken van de (reparatie) kosten en het informeren van de afdeling Finance voor een correcte facturatie.

Meestal wordt er gewerkt op locatie in Helmond, incidenteel moet worden gewerkt op locatie van de klant ('field engineering').

Een greep uit je pakket aan taken en verantwoordelijkheden:

- Eindverantwoordelijk voor een individuele RMA: binnen gemaakte afspraken met klant (offerte, Service Level Agreement);
- Adviseren van klanten;
- Adviseren Manager Operations (inzake SLA's);
- Informeren van Financiële Administratie (i.v.m. facturering kosten RMA's);
- Informeren van Inkoper (i.v.m. kopen reserveonderdelen);
- Informeren van directe collega Support Engineer of tweedelijns collega's.

### Wie ben jij?

Binnen een organisatie die zich professioneel verder aan het ontwikkelen is, zoeken wij een veelzijdige collega, die proactief en zelfstandig zijn/haar werk kan uitvoeren. Je bent een aanpakker, oplossingsgericht en denkt graag mee.

Je herkent je in onderstaand profiel:

- MBO werk- en denkniveau (bijv. MBO3/4+ (elektrotechniek, mechatronica, ICT);
- Ervaring of affiniteit met hard- en software. Een brede interesse op het gebied van computers en elektronica. Ervaring met reparaties, het werken binnen een technische omgeving van een productiebedrijf of als onderhoudsmonteur zou ook kunnen aansluiten;
- Goede communicatieve en schriftelijke vaardigheden in de Nederlandse en Engelse taal;
- Kunnen werken met Word, Excel en Outlook;
- Een aanpakker die bereid is diverse werkzaamheden op te pakken (bijv. ook het uitvoeren van hoogwaardige assemblages);
- Aandacht voor details, nauwkeurig en flexibel;
- Discipline, klant- en kwaliteitsgericht;
- Probleemanalyse, het leuk vinden om een probleem te analyseren en naar een oplossing te zoeken;
- Leervermogen en goed in prioriteiten stellen;
- Teamplayer;
- Ervaring met Jira is een pre;
- In bezit van rijbewijs;

### Wat hebben wij je te bieden?

Als support coördinator RMA maak jij een onmisbaar deel uit van onze organisatie en daar hoort natuurlijk een mooie beloning bij:

- Een passend salaris, afhankelijk van jouw niveau en werkervaring;
- 30 vakantiedagen per kalenderjaar op fulltime basis;
- Flexibele werktijden;
- Ruimte voor initiatief en ontwikkeling van jezelf en de kans om samen met ons nieuwe ideeën te ontwikkelen;
- Werken in een leuk team in een informele werksfeer;

### Interesse?

Dan zien wij graag jouw CV en motivatie tegemoet via [hrm.adm@intemo.com](mailto:hrm.adm@intemo.com)

Mocht je nog vragen hebben naar aanleiding van deze vacature? Aarzel dan niet en neem contact op met Carolien Wiegerinck (0492-547447) of via mail naar bovenstaand adres.

Wij kijken uit naar jouw reactie!



+31 (0)492 547447



[www.intemo.com](http://www.intemo.com)



Marshallstraat 20-24  
5705 CN Helmond, The Netherlands