



Job Title: Technical Support & After Sales Rep DACH, Allflex Livestock Intelligence

Department: Technical Services DACH (=Germany, Austria, Switzerland)

Position Location: Home-based / Bad Bentheim, Germany

Requisition ID: AFDA004

Allflex Livestock Intelligence is the world leader in the design, development, manufacturing and delivery of solutions for animal identification, monitoring and traceability. Our data-driven solutions are used by farmers, companies and countries to manage hundreds of millions of animals worldwide. By putting intelligent, actionable management information into farmers' hands, our solutions empower them to act in a timely manner to safeguard their animals' health and wellbeing, while achieving optimal production outcomes for a healthy food supply. Allflex Livestock Intelligence is a Livestock portfolio of digital products within MSD Animal Health.

As the largest provider of animal identification technology, we meet growing customer needs by providing over 500 million tags for identifying, tracking and monitoring animals every year and we monitor over 5.5 million cows daily, which allows access to real-time, actionable data and insights to help improve or enhance animal management and health outcomes.

With over 60 years of experience and around 1,900 team members worldwide, we have a global network of experts, each with a great depth of experience and unparalleled knowledge, who provide a valuable resource to farmers, companies and countries. Allflex Livestock Intelligence has manufacturing and technology subsidiaries in North America, Europe, Israel, South America, China, Australia and New Zealand. Our products are distributed in over 100 countries.

Through its commitment to the *Science of Healthier Animals*®, MSD Animal Health offers veterinarians, farmers, pet owners and governments one of the widest ranges of veterinary pharmaceuticals, vaccines and health management solutions and services as well as an extensive suite of digitally connected identification, traceability and monitoring products. MSD Animal Health is dedicated to preserving and improving the health, well-being and performance of animals and the people who care for them.

For more information visit <https://www.allflex.global/>.

Job Description:

The Technical Support & After Sales Rep is responsible for the standard support of new customers with the installation and initiation of the Monitoring System until the system is fully operational. This includes the introduction and training of the customer to the system and the applications.

Special support may be needed to solve problems during the operation of the system. These problems can be related to technical problems with the hardware, interference with other electronic equipment on-site, internet connectivity, database problems related to data allocation or software problems and wrong handling by the user.

The job is mainly done through remote support, using all kinds of communications ways and tools, but might also require physical presence on site of the customer. The role is responsible to train the customers, solve their current problems of customers, support the sales team and deliver feedback for improvements on the products and systems.

The position is integrated in the Technical Services team and supported by peers in the area, but also by support through regional or global support positions. A close collaboration with the sales team and regional support functions is required.

Area of Responsibilities:

- Provide client support and technical issue resolution, also via e-mail, phone and other electronic media.
- Provide training to clients in the use of system and applications (even when related to internet).
- Identify and correct or advise, on operational issues in client computer systems and electronic devices.
- Answer promptly to support related e-mails, phone calls and other electronic communications.
- Obtain and continuously increase the general understanding of OS and application operations related to company offered services.
- Solve independently and efficiently open tasks to meet deadlines.
- Write reports and procedure manuals.

Qualifications:

Education Minimum Requirements

- College or technical school; at least 1 year of experience in the technical field.
- Practical skills with electronic components and computer knowledge are essential.
- Knowledge with hardware and software issues.
- Proficient in internet related applications, such as network access, SSH-Clients, IP-Addresses and web browsers.
- To perform this job successfully, the candidate should have knowledge of contact management systems, Internet software and Office software.

Required Experience & Skills

- Knowledge of the agricultural or farming background.
- Self-motivated, detail-oriented and organized.
- Ability to solve practical problems and deal with a variety of concrete variables in situations where only limited standardization exists.
- Ability to effectively present information and respond to questions from groups of managers, clients, customers, and the general public.
- Responsible and structured work attitude with affinity to problem solving.
- Good communication (verbal and written), interpersonal, organizational, and presentation skills.
- Trustworthiness, reliability, responsibility, flexibility.
- Sense of urgency and meeting deadlines.
- Completion of all tasks in his / her area are factually correct, fast and reliable.
- Excellent communication skills in spoken and written in fluent German and English.

Preferred Experience & Skills

- Experience in the area of international corporations is an advantage.
- Knowledge of database systems.

Other information

- Frequent travel in the area of responsibility (Region DACH, Germany, Austria, Switzerland)
- Full-time position
- Permanent position
- As the sector in which we operate is the Agricultural one and in the specific the Dairy Herd, the work environment will most of the cases be a dairy farm.

Contact:

For questions related to the function you can contact Mr. Karl Gausler, telephone + 49-5924-4489813

Please send your application in English or German digital to the e-mail address:

antelliqjobs@merck.com kgausler@allflex-germany.com

German Version

Berufsbezeichnung: Mitarbeiter Technical Support & After Sales DACH, Allflex Livestock Intelligence (m/w/d)

Abteilung: Technical Services Team DACH (Deutschland, Österreich, Schweiz)

Position Standort: Home-Office, Deutschland / Bad Bentheim, Deutschland

Stellen-ID: AFDA003

Allflex Livestock Intelligence ist weltweit führend in Design, Entwicklung, Herstellung und Lieferung von Lösungen zur Identifizierung, Überwachung und Rückverfolgbarkeit von Tieren. Unsere datengesteuerten Lösungen werden von Landwirten, Unternehmen und Ländern verwendet, um Hunderte Millionen Tiere weltweit zu verwalten. Unsere Lösungen geben den Landwirten intelligente, umsetzbare Managementinformationen in die Hand und ermöglichen ihnen, rechtzeitig zu handeln, um die Gesundheit und das Wohlbefinden ihrer Tiere zu schützen und gleichzeitig optimale Produktionsergebnisse für eine gesunde Lebensmittelversorgung zu erzielen. Allflex Livestock Intelligence ist ein Livestock-Portfolio digitaler Produkte von MSD Animal Health.

Als größter Anbieter von Tieridentifikationstechnologien erfüllen wir die wachsenden Kundenbedürfnisse, indem wir jährlich über 500 Millionen Tags zur Identifizierung, Verfolgung und Überwachung von Tieren bereitstellen. Außerdem überwachen wir täglich über 5,5 Millionen Kühe, um auf in Echtzeit umsetzbare Daten und Erkenntnisse zugreifen zu können zur Verbesserung oder Verbesserung der Tierhaltung und der Gesundheitsergebnisse beitragen.

Mit über 60 Jahren Erfahrung und rund 1.900 Teammitgliedern weltweit verfügen wir über ein globales Netzwerk von Experten mit einer großen Erfahrungstiefe und beispiellosem Wissen, die eine wertvolle Ressource für Landwirte, Unternehmen und Länder darstellen. Allflex Livestock Intelligence verfügt über Produktions- und Technologietöchter in Nordamerika, Europa, Israel, Südamerika, China, Australien und Neuseeland. Unsere Produkte werden in über 100 Ländern vertrieben.

Durch das Engagement in die Wissenschaft für gesündere Tiere® bietet MSD Animal Health Tierärzten, Landwirten, Tierbesitzern und Regierungen eine der breitesten Produktpaletten an Veterinärarzneimitteln, Impfstoffen, Gesundheitsmanagementlösungen und -diensten, sowie eine umfassende Auswahl digital verbundener Identifizierungssysteme für Rückverfolgbarkeit und Überwachung. MSD Animal Health hat sich zum Ziel gesetzt, die Gesundheit, das Wohlbefinden und die Leistungsfähigkeit von Tieren und den Menschen, die sie pflegen, zu erhalten und zu verbessern.

Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.allflex.global/>

Stellenbeschreibung

Der Technical Support & After Sales Mitarbeiter ist für die Unterstützung neuer Kunden bei der Installation und Inbetriebnahme des Tierüberwachungssystems verantwortlich, bis zur vollständigen Funktionsfähigkeit des Systems. Dies beinhaltet auch die Einführung und Schulung des Kunden hinsichtlich des Systems und der Anwendungen.

Für den Fall, dass Probleme während des Systembetriebs auftreten, müssen diese dazu führen, besonderen Probleme gelöst werden. Die Ursache dieser Probleme können durch technische Probleme mit der Hardware, Störungen durch andere elektronischer Geräte vor Ort oder der Internet-Verbindung, Datenbankproblemen im Zusammenhang mit der Datenzuweisung oder Softwareproblemen und falscher Handhabung durch den Benutzer zusammenhängen.

Die Aufgabe wird hauptsächlich durch Remote-Support unter Verwendung aller Arten von Kommunikationswegen und -werkzeugen erledigt, es kann jedoch auch eine Anwesenheit vor Ort beim Kunden erforderlich sein. Die Position ist dafür verantwortlich, die Kunden zu schulen und die auftretenden Probleme beim Kunden zu lösen, das Verkaufsteam zu unterstützen und Feedback für Verbesserungen an den Produkten und Systemen zu geben.

Die Position ist in das Technical Services Team integriert und wird von Kollegen im deutschsprachigen Raum, aber auch von regionalen oder globalen Funktionen unterstützt. Eine enge Zusammenarbeit mit dem Verkaufsteam und den regionalen Support-Funktionen ist erforderlich.

Aufgaben

- Sie bieten Kundenunterstützung und technische Problemlösung, persönlich oder auch per E-Mail, Telefon und anderen elektronischen Medien (inkl. Support-Ticketsystem).
- Schulung der Kunden im Umgang mit Systemen und Anwendungen (auch im Zusammenhang mit dem Internet).
- Identifizieren und Korrigieren oder Beraten von betrieblichen Problemen in Client-Computersystemen und elektronischen Geräten.
- Umgehende Beantwortung und Bearbeitung von Support-E-Mails, Telefonanrufen, Ticket-System und anderer elektronischer Kommunikationen.
- Fortlaufende Fortbildung und Erweiterung des Verständnisses bezüglich Betriebssystem- und Anwendungsvorgängen in Bezug auf die angebotenen Dienste.
- Selbständige und effizient Abarbeitung von offenen Aufgaben unter Einhaltung der Termine.
- Berichte und Verfahrenshandbücher zu schreiben.

Fachliche Anforderungen:

Erfolgreich abgeschlossene technische Berufsausbildung oder technische Schule; mindestens 1 Jahr Erfahrung im technischen Bereich.

Praktische Kenntnisse in Bezug auf elektronische Komponenten und Computerkenntnisse sind unerlässlich.

Kenntnisse im Umgang mit Hardware- und Softwareproblemen.

Geeignet für internetbezogene Anwendungen wie Netzwerkzugänge, SSH-Clients und IP Adressen und Webbrowser.

Um diesen Job erfolgreich ausführen zu können, muss der Kandidat über Kenntnisse in Kontaktverwaltungssystemen, Internet-Software und Office-Software verfügen.

Erforderliche Erfahrung und Fähigkeiten

- Landwirtschaftliche Kenntnisse oder ein landwirtschaftlicher Hintergrund.
- Eigenmotiviert, detailorientiert und Selbstorganisiert.
- Fähigkeit, praktische Probleme zu lösen und mit einer Vielzahl von möglichen Ursachen in Situationen umzugehen, in denen nur eine begrenzte Standardisierung vorliegt.
- Fähigkeit zur effektiven Präsentation von Informationen und Beantwortung von Fragen von Gruppen von Managern, Kunden und der Öffentlichkeit.
- Verantwortungsvolle und strukturierte Arbeitseinstellung mit Affinität zur Problemlösung.
- Gute Kommunikation (mündlich und schriftlich), zwischenmenschliche, organisatorische und Präsentationsfähigkeiten.
- Vertrauenswürdigkeit, Zuverlässigkeit, Verantwortung, Flexibilität.

- Gespür für Dringlichkeit und Einhaltung der Fristen.
- Die Erledigung aller Aufgaben in seinem Bereich ist sachlich korrekt, schnell und zuverlässig.
- Hervorragende Kommunikationsfähigkeiten in Wort und Schrift in fließendem Deutsch und Englisch.

Bevorzugte Erfahrung und Fähigkeiten

- Erfahrung im Bereich internationaler Konzerne ist von Vorteil.
- Erfahrungen in Datenbanken sind von Vorteil

Andere Informationen

- Häufiges Reisen im Verantwortungsbereich (Region DACH)
- Vollzeitjob
- Festanstellung
- Da wir im Landwirtschaftssektor tätig sind, mit Schwerpunkt auf Milchherden, wird das Arbeitsumfeld in den meisten Fällen ein Milchviehbetrieb sein.

Kontakt:

Bei Fragen zur Funktion wenden Sie sich bitte an Herrn Karl Gausler, Telefon + 49-5924-4489813

Bitte senden Sie Ihre Bewerbung in englischer oder deutscher Sprache digital an die E-Mail-Adresse:

kgausler@allflex-germany.com antelliqjobs@merck.com

Vermittlungsagenturen: Bitte sorgfältig lesen:

MSD (Handelsname von Merck & Co., Inc., Kenilworth, N.J., USA) akzeptiert keine unaufgeforderte Unterstützung von Suchfirmen für diese Beschäftigungsmöglichkeit. Bitte keine Anrufe oder E-Mails. Alle Lebensläufe, die von Suchfirmen an Mitarbeiter von MSD per E-Mail, Internet oder in irgendeiner Form und / oder Methode ohne gültige schriftliche Suchvereinbarung für diese Position gesendet werden, gelten als alleiniges Eigentum von MSD. Für den Fall, dass der Kandidat aufgrund der Referenz oder auf andere Weise von MSD eingestellt wird, wird keine Gebühr gezahlt.