



ES - Gestión postventa automoción - Incidentología (25_9997B)

Lugar de trabajo: 28013, Madrid

[¡Aplica online!](#)

¿Te gustaría trabajar con la última tecnología dentro del sector automoción?

Bertrandt AG España es una empresa multinacional alemana innovadora que aporta soluciones de ingeniería en el sector automoción siendo más de 500 empleados con el objetivo de seguir creciendo.

El trabajo en equipo es el combustible que nos lleva a la excelencia trabajando codo con codo con el cliente. Somos personas que compartimos una misma pasión ¿Quieres sumarte a nuestro equipo?

Actividad:

Dentro del área de posventa, es una de las actividades clave es la Asistencia Técnica a la Red de Concesionarios del Grupo. La Asistencia Técnica es garantizada a través de un equipo de “Techliners” que atienden todas las solicitudes de soporte individuales por parte de los Concesionarios, y por parte de Incidentología. Desde Incidentología, se analizan y escalan las incidencias más comunes con el objetivo de gestionar las mismas de manera más eficiente, lograr medidas correctivas con agilidad, e incluso llegar a poder prevenirlas.

Estas serán tus funciones principales:

- Detección y Alerta Temprana:
- Detectar y documentar los nuevos incidentes técnicos encontrados en la Red de Postventa España
- Alertar de forma proactiva al Incidentólogo/a central correspondiente sobre dichos nuevos incidentes.
- Recopilar sistemáticamente todos los nuevos incidentes reportados por las diferentes entidades del Polo (Techline, Relaciones Cliente, Garantía, etc.)
- Análisis y Documentación:
- Utilizar y explotar las diversas bases de datos disponibles (Actis, Garantía, BO, RC, etc.) para identificar y analizar

nuevos casos de incidentología dentro de su perímetro.

- Constituir y mantener actualizados los dossiers de incidentología (alertas) en la herramienta Q-Fast.
- Documentar los incidentes técnicos seleccionados por los Incidentólogos centrales (Criticalidad K1, K2, K3 y K4).
- Realizar los pre-análisis técnicos solicitados por la sede central en casos complejos.
- Seguimiento y Resolución:
 - Realizar un seguimiento exhaustivo de la resolución de los casos de incidentología reportados.
 - Pilotar la reunión de Incidentología local, asegurando la comunicación y aplicación efectiva de las soluciones para proteger a la red y a los clientes.
- Colaboración y Comunicación:
 - Organizar y gestionar el feedback sobre incidentes hacia la red de concesionarios y otros departamentos implicados.
 - Participar activamente en operaciones especiales (OLV/OLO, mensajes ICM) y colaboraciones con las fábricas (ej. QRQC).
- Acompañar y dar soporte en las visitas técnicas de personal de la sede central
- Participación y realización del seguimiento de reuniones periódicas con los departamentos de ingeniería y las fábricas.
- Gestión y Optimización de Costes:
 - Preparar mensualmente el Comité de Incidentología Cliente-Garantía para el seguimiento de los gastos del país en estas áreas.
 - Propuesta de acciones concretas, basadas en el análisis del Comité de Incidentología, para minimizar los costes de Garantía y los costes Cliente.

¿Qué esperamos de ti?

- Grado en Ingeniería, en especialidad de Automoción o similar.
- Interés o motivación por el sector de automoción. Experiencia en el sector valorable.
- Se precisa intercambio de información escrita y hablada en inglés a nivel avanzado para la interacción con colaboradores de Headquarters. Francés valorable.
- Experiencia en funciones avanzadas de Office.
- Capacidad de resolución de problemas.

¿Qué te podemos ofrecer?

- Contrato Indefinido
- Flexibilidad Horaria
- Programas de formación de idiomas y aprendizaje continuo
- Plan de Compensación Flexible (seguro médico...)
- Eventos de empresa. ¡Nos gusta divertirnos!
- Buen ambiente de trabajo, abiertos e inclusivos

Si crees que este es tu rol y quieres trabajar en un ambiente dinámico y de aprendizaje continuo. **¡Inscríbete, tenemos ganas de conocerte!**

We are BERTRANDT. and you?

¡Te esperamos!

En Bertrandt AG España nos comprometemos con la creación de un entorno laboral diverso e inclusivo y creemos en la igualdad de oportunidades considerando a todas las personas cualificadas sin ningún tipo de discriminación por motivos género, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, etnia, estado civil o cualquier otra circunstancia personal o social.



Responsabilidad de tareas



Programas de formación



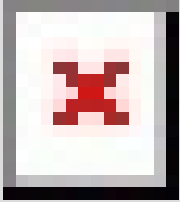
Eventos de empleados



Trabajo en equipo



Contrato indefinido



Contacto:

Clara Alvarez
Tel.: 660811331
www.bertrandt.com/en/career

Compartir:

