

Berufsbilder

Field Service Engineer - technischer Repräsentant der Firma

Service ist ein Erfolgsfaktor für die Life-Science-Research-Unternehmen (LSR) im Wettbewerb um neue und bestehende Kunden. Jedoch ist das Bild eines Technikers, der mit seinem Werkzeugkoffer in der Hand ein Labor betritt, um ausschließlich einen technischen Defekt an einer Anlage zu beheben, nicht mehr zeitgemäß. Die LSR-Industrie agiert nicht nur im Inland, ihre Geräte dienen Wissenschaftlern rund um den Globus zu Analytik- und Forschungszwecken. Für die Betreuung von Kunden und Geräten sucht die Industrie Naturwissenschaftler und Ingenieure mit besonderen Eigenschaften.

Die Spezialisten haben unterschiedliche Berufsbezeichnungen: Field Service Engineer, Regional Field Service Engineer oder auch Field Product Support Engineer. In den Voraussetzungen ähneln sich die Berufsbilder. Neben einer zunächst gründlichen und umfassenden technischen Ausbildung an den Geräten der Hersteller, die nach der Einstellung in den Unternehmen stattfindet, muss der neue Mitarbeiter vor allem wichtige persönliche Eigenschaften mitbringen, um für sein Unternehmen erfolgreich tätig zu werden.

Zwei Experten aus Unternehmen der Fachabteilung Life Science Research (FA LSR) im Verband der Diagnostica-Industrie (VDGH) beschreiben, was für diese

Positionen wichtig ist. „Dem Field Service Engineer wird eine entscheidende Rolle als Kundenbindungsinstrument zugeschrieben. Als technischer Repräsentant ist er über einen sehr langen Zeitraum hinweg die Visitenkarte des gesamten Unternehmens“, erklärt Markus Köbernik, Manager After Sales bei Hamilton Germany GmbH. „Deshalb sind soziale Kompetenzen ein Erfolgsfaktor in diesem Beruf. Dazu zählen zum einen Zuverlässigkeit, die Fähigkeit zuzuhören und zu erklären, zum anderen die Bereitschaft, Kunden zu helfen und sie rasch zu bedienen sowie das Bemühen, den Kunden und seine Erwartungen kennenzulernen und zu verstehen.“

Eine der wichtigsten Aufgaben – neben der Installation von Neuanlagen oder dem Beheben von technischen Systemausfällen – ist die Beratung der Kunden über Betreuungskonzepte und maßgeschneiderte Dienstleistungslösungen. „Der Field Service Engineer agiert als Consultant, der aufgrund seiner intensiven Kundenbeziehung ein hohes Maß an Vertrauen genießt und sich umfangreiches Wissen um die Bedürfnisse der Kunden erworben hat“, sagt Köbernik. Auch das Klischee eines „einsamen Wolfes“ hat ausgedient. „Die moderne Kommunikation erleichtert dem technischen Außendienst den Kontakt zu seinem Unternehmen. Zudem muss er regelmäßig



Termine
17. Mai 2017, Hannover Sitzung Fachabteilung LSR
18. und 19. Mai 2017, Berlin VDGH-Mitgliederversammlung

an internen Fortbildungen und Meetings teilnehmen“, so der Experte von Hamilton. Während der Regional Field Service Engineer verschiedene Geräte eines festen Kundenstammes betreut, ist ein Field Product Support Engineer, zum Beispiel bei Thermo Fisher Scientific, ein Produktspezialist für einen Gerätetyp. „Der Field Product Support Engineer unterstützt regionale Servicemitarbeiter aus der ganzen Welt bei auftretenden Problemen telefonisch und per E-Mail. Falls nötig, hilft er auch vor Ort. Das bedeutet, dass die Mitarbeiter des Field-Product-Support-Teams einerseits in ständigem Kontakt mit ihren Kollegen im Unternehmen sind, da sie die Hälfte ihrer Arbeitszeit dort verbringen, andererseits auch weltweit bei Kunden anzutreffen sind. Hierbei arbeitet der Field Product Support Engineer eng mit den Außendienstmitarbeitern vor Ort zusammen. Interkulturelle Kompetenzen, Flexibilität bei der Reiseplanung und verhandlungssichere Englischkenntnisse sind notwendig“, erklärt Nicole Zehethofer, selbst Field Product Support Engineer für LSMS, Chromatography and Mass Spectrometry bei Thermo Fisher Scientific. „Die Erfahrung hat gezeigt, dass der Field Product Support Engineer vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten hat: Einerseits kann er ins Marketing wechseln, da er vertiefte Kenntnisse in verschiedensten Applikationen hat. Ein anderer Karriereweg ist zum Beispiel der Wechsel in die Produktentwicklung, denn der Field Product Support Engineer ist ein echter Alleskönner.“



Gabriele Köhne, VDGH

Abb.: Webtrekmedia/Microfolia