

Functietitel	Support Engineer
Afdeling	Electri Software – Support/Training
Direct leidinggevende (functietitel)	Sales Manager / Directeur

### Doel van de functie / Hoofdobjectieven

Het geven van opleidingen en het technisch ondersteunen van klanten.

- Het geven van opleidingen in de materie kabel- en kortsluitberekeningen in hoog – en laagspanning
- Het mee ontwikkelen van nieuwe opleidingen met nieuwe technologieën
- Het dag dagelijks ondersteunen van klanten bij het gebruik van de software
- Het op aanvraag bijstaan van klanten bij het uitvoeren van kabel- en kortsluitberekenings-studies.
- Sales ondersteunen met technische demonstraties bij klanten.
- Kleine kabel – en kortsluitberekeningen zelf uitvoeren (projectwerking)
- Telefonische – en emailondersteuning van klanten die een onderhoudscontract hebben onderschreven  
Het betreft het beantwoorden van vragen van klanten met betrekking tot het gebruik van de software of een technisch inhoudelijk vraag omtrent de toepassing.  
Dit beslaat ongeveer 2/5 van de werktijd

Er wordt veel klanteninteractie verwacht voor deze functie, veel telefonisch en fysiek contact met de klanten. Deze functie kan uitgevoerd worden deels in home office of op de kantoren van Electri. Wij verwachten een gezonde verantwoordelijkheid om de plaats van uitvoering zelf te beheren.

Het is een job met grote diversiteit voor zowel technieken als sociale interacties, verschillende aspecten die de job zeer boeiend maken. De vrijheidsgraad om veel zelf te bepalen hoe u werkt is groot. U komt terecht in een zeer sociaal team met open communicatie.

### Kernverantwoordelijkheden

#### 1. Opleidingen/support

- Het maken van opleidingen (online, fysiek, virtual Reality, ..)
- Het geven van opleidingen
- Het opstellen van support documenten/films
- Het beantwoorden van supportvragen per email, telefonisch al dan niet met schermovername
- Het bezoeken van klanten voor het verlenen van ondersteuning
- Het uitvoeren van kabel- en kortsluitberekeningen laagspanning, hoogspanning, Arcflashstudies, selectiviteitsstudies op aanvraag van klanten

#### 2. Marketing & communicatie ondersteuning

- Opstellen van documenten die de marketing ondersteunen
- Technische/commerciële invulling op de website
- Ondersteuning van promotionele, publicitaire en andere commerciële acties samen met de sales verantwoordelijke.
- Ondersteunen bij de inzet van marketing en communicatie-tools en kanalen (internet, advertenties, drukwerk) alsook bij media- en relatiemarketingactiviteiten.
- Ondersteuning bij het organiseren van bedrijfsevents, seminars en aanwezigheden op jobbeurzen.
- Sociale media en websites up to date houden in samenspraak met de sales verantwoordelijke
- Ondersteuning bij het opmaken van supportdocumenten die onze klanten kunnen helpen bij het gebruik van de aangekochte software.
- Interne communicatie

### Job Dimensies (scope van de functie)



*Verkoop, werken naar budget. Optimalisatie klanteninteractie. Optimalisatie klantbekendheid. Optimalisatie verkoopdocumentatie.*

**Aard van het werk:**

- o routinematige, uitvoerend en ondersteunende werkzaamheden.
- o Home office / Kantoren Electri (Schooldreef 60c , 9050 Gentbrugge).
- o Flexibiliteit , betrokkenheid, efficiënt.

**Kennis, ervaring & vaardigheden**

*Kennis en ervaring:*

- Master opleiding Elektriciteit of gelijkwaardig door ervaring
- Minimum 1-3 jaar ervaring
- Beheerst het Nederlands en liefst Frans en Engels – mondeling en schriftelijk.
- Excellente kennis van standaard Office applicaties:
- Kennis van Caneco is geen must maar een pluspunt. Er zijn opleidingen voorzien.
- Home office materialen worden ter beschikking gesteld.
- Werkgebied voor klanten bezoeken - BE-NL
- 40hr/Week
- Loon naar werken met bijhorende packs met firmawagen

*Kritische vaardigheden / competenties:*

Interactie	Mondelinge en schriftelijke communicatie
Informatie	Sociaal
Probleem oplossen	Flexibiliteit
Organisatie	Zorgvuldigheid , Efficiëntie
Leidinggeven	n.v.t

**Organisatie & contacten**

- Rapporteert aan: Sales Manager / Directeur
- Geeft leiding aan: niet van toepassing.
- Interne contacten: alle medewerkers
- Externe contacten: Klanten

Datum functiebeschrijving:	21/05/2024
Opgemaakt door:	Roberto Musolino
Goedgekeurd door:	Hans van Droogenbroeck
Datum goedkeuring:	28/05/2024
Functie ID:	SUE-01-ES-MEI25