

## Vacature: **Technical Support Engineer**

### **Word jij onderdeel van een onze technische afdeling waar klanten en collega's op kunnen vertrouwen?**

Je bent onderdeel van een spannende uitdaging: Het neerzetten van een serviceorganisatie die perfect aansluit bij de groei van onze EV-activiteiten. Van de pre-commissioning van hoogwaardige snelladers tot het bieden van (3<sup>e</sup>-lijns) support aan installateurs en servicebedrijven. Jij bent een belangrijke schakel in een afdeling die het verschil maakt. Houd je van **aanpakken, vernieuwen en samenwerken** in een energieke omgeving? Dan is dit jouw kans!

### **Wie zijn wij?**

**Orange Charging** is onderdeel van Sakko Groep. Een familiebedrijf met meer dan 100 jaar ervaring in energievoorziening. Gestart in de kolenhandel en later als distributeur van moderne brandstoffen zetten wij onze jarenlange ervaring nu in om elektrisch laden makkelijk en mogelijk te maken voor iedereen. Wij zijn dé partner voor laadoplossingen in diverse sectoren en beheren inmiddels meer dan 5.000 laadpunten. Van zakelijke laadpalen tot grote laadpleinen en snellaadlocaties. Van inventarisatie tot installatie en beheer. Wij maken elektrisch laden makkelijk, zijn betrokken en staan voor persoonlijke service. We zijn trots op wat we doen en hechten veel waarde aan duidelijke communicatie en een fijne samenwerking!

### **Wat ga je doen?**

Als Technical Support Engineer ben jij een belangrijk aanspreekpunt in onze serviceorganisatie die we onder de naam ElectraClear vorm hebben gegeven. Je rapporteert aan de Technical Service Manager. Van het support bieden bij het ontwerp van laadpleinen tot het operationeel houden van laders, jij zorgt er samen met je collega's voor dat onze installateurs en klanten kunnen rekenen op een kwalitatief hoogwaardige service.

### **Je dagen zijn afwisselend en dynamisch. Hier is een inkijkje in wat je kunt verwachten:**

- **Ingebruikstellingen:** Voor onze snellaadsystemen bereid je de (online) commissioning voor zodat de installateur die de lader net heeft geplaatst een soepel ingebruikstellingsproces kan doorlopen.
- **Operations Support:** Vanaf het moment dat de laadvoorzieningen in gebruik zijn gesteld wordt de verantwoording overdragen aan onze support organisatie. Onder de naam ElectraClear beheren wij een netwerk met laadpunten waarvoor jij medeverantwoordelijk bent.
- **Technische support:** 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>-lijns support hebben we uitbesteed aan onze partners. Maar zij weten niet alles. Als zij vragen hebben bellen ze onze Technical Support Engineer. Jij helpt ze verder en beheert het ticketing systeem. Vragen die je niet direct

zelf kan beantwoorden stem je af met onze Product Manager of stel je direct aan de fabrikant.

- **Maintenance Cloud:** Met een geavanceerde maintenance cloud kunnen we een groot aantal functionaliteiten van onze laders beheren. Niet alleen technische settings, maar bijvoorbeeld ook video's die klanten op de laders willen afspelen. Jij bent een belangrijke spil in het beheer van de maintenance cloud en kan, onder andere, klanten (beperkte) toegang verlenen tot de functionaliteiten.
- **Ontwerptaken:** Op verzoek van je salescollega's lever je input over het ontwerp van laadpleinen. Samen neem je een besluit over het opgestelde vermogen en het type laders dat voor een project wordt gebruikt.
- **Storingsanalyse:** Je analyseert samen met je collega's problemen die onze partners niet zelf kunnen oplossen, deelt inzichten met collega's en vertaalt ze naar oplossingen die onze systemen en service steeds beter maken.
- **Locatiebezoeken:** Op incidentele basis ben je onderweg naar projecten (bijvoorbeeld) voor het oplossen van een complexe storing, of om te borgen dat de ingebruikstelling van snelladers soepel verloopt.
- **Relaties beheren:** Je onderhoudt contact met leveranciers en stakeholders en borgt dat Service Level afspraken door leveranciers worden gerespecteerd.
- **Continu verbeteren:** In deze snelgroeiende markt blijf je altijd vooruitkijken. Hoe kunnen we sneller, slimmer en duurzamer werken? Jij hebt de antwoorden en verwerkt ze in een op te zetten kennisbank.

### Waarom past deze functie bij jou?

Jij bent een aanpakker en krijgt energie van een dynamische werkomgeving. Je bent een geboren troubleshooter en haalt voldoening uit het helpen van klanten en collega's. Verder beschik je over:

- **MBO+ werk- en denkniveau:** Bij voorkeur in techniek of informatietechnologie.
- **Probleemoplossend vermogen:** Je acteert snel en effectief op storingen en technische problemen.
- **IT-skills:** Je bent in staat om onze aansturingsoftware (RoboCharge) en de maintenance cloud voor onze (snel)laders snel te doorgronden en kan aangeven welke softwareverbeteringen je door zou willen voeren om je werk makkelijker te maken.
- **Communicatieve vaardigheden:** Je bent in staat helder en doeltreffend te communiceren met verschillende stakeholders.
- **Organisatievermogen:** Je bent in staat om meerdere taken tegelijk te coördineren en prioriteiten te stellen in een snel veranderende omgeving.
- **Elektrotechnische achtergrond en/of OCPP:** Voor de uitvoering van je functie is het geen absolute must, maar een elektrotechnische achtergrond of kennis van het Open Charge Point Protocol is zeker een pré.

### Wat bieden wij jou?

Naast een unieke kans om de toekomst van EV-laden mede vorm te geven, bieden wij jou:

- **Uitdagende functie in een snelgroeiende markt:** Stap in een uitdagende rol waarin jij écht het verschil kunt maken. Als onderdeel van een van de snelst groeiende markten draag je bij aan de verduurzaming van Europa. Een kans om impact te maken en je stempel te drukken op de toekomst!
- **Persoonlijke ontwikkeling:** We geloven in een cultuur van samenwerking, innovatie en groei. Bij ons krijg je de kans om jezelf voortdurend te ontwikkelen, zowel op persoonlijk als professioneel vlak.
- **Fijne werkomgeving met leuke collega's:** Bij ons werk je niet alleen, maar maak je deel uit van een hecht team met leuke collega's. Een positieve werksfeer waarin samenwerking en plezier centraal staan.
- **Marktconform salaris:** Hard werken verdient een passende beloning! We bieden een marktconform salaris dat past bij jouw ervaring.
- **Vrije dagen:** Geniet van een goede balans tussen werk en privé met 26 vrije dagen per jaar bij een fulltime dienstverband. Tijd om op te laden, te ontspannen en te genieten van het leven buiten het werk.

### **Enthousiast geworden? Let's charge your career!**

Zie jij jezelf als **belangrijke spil in onze serviceafdeling** in een snelgroeiende markt en wil je bijdragen aan een duurzamere toekomst? We horen graag van je! Stuur je CV en motivatie naar [jasper.boogert@orangecharging.com](mailto:jasper.boogert@orangecharging.com) of [rene.driessen@orangecharging.com](mailto:rene.driessen@orangecharging.com) en laat ons weten waarom jij de perfecte aanvulling bent op ons team.