

FUNCTIEPROFIEL: Field support engineer

<p>Algemeen</p> <p>Elke medewerker levert een bijdrage aan de doelstelling van de organisatie en een inspirerend arbeidsklimaat. Medewerkers waarderen elkaar, hebben respect voor elkaar, werken samen en willen samen de beste zijn. Elke medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen professionalisering.</p>	<p>De functie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Je houdt je bezig met het vaststellen van de oorzaak van gemelde incidenten. Eventueel door het zelf ontwikkelen van diagnostische software. ▪ Je houdt je bezig met het oplossen van gemelde incidenten. ▪ Je speelt een belangrijke rol bij verbeteringen van embedded software door voor knelpunten zelf oplossingen voor te leggen en eventueel later te implementeren en testen.
<p>Context</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisatorische eenheid: multidisciplinair embedded systeem supportteam ▪ Verantwoording: aan leidinggevende over de kwaliteit en realisatie van de resultaatafspraken; ▪ Kader: operationeel embedded systeem. ▪ Beslist over/bij: inhoud en uitvoering van system support. 	<p>Resultaatgebieden</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het ondersteunen van de supportafdeling bij complexe of vaak voorkomende incidenten. ▪ Het oplossen van deze incidenten. ▪ Het tijdig informeren van de gebruiker indien de dienstverlening afwijkt van de gemaakte afspraken; ▪ Het voeren van een correcte incident/voortgangsregistratie.
<p>Contacten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ met klanten over technische zaken om incidenten op te lossen binnen embedded systemen; ▪ met collega's over de inhoud van incidenten; ▪ met collega's over het analyseren van incidenten en problemen; ▪ Met collega's binnen product ontwikkeling over het aanpassen van systemen. ▪ met collega's over de ontwikkeling van ieders deskundigheid om de professionaliteit te bevorderen; 	<p>Kennis en vaardigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ AD niveau, ▪ relevante werkervaring ▪ Kennis van en interesse in IT in het algemeen ▪ Goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden ▪ Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal