

Support Engineer (NL)

Over Husky Intelligent Fridges

Bij Husky Intelligent Fridges richten we ons op het oplossen van de uitdagingen binnen de wereld van "onbemande (unmanned) retail". Onze technologie opent nieuwe deuren en biedt innovatieve mogelijkheden binnen deze opkomende sector.

We hebben van een gewone koelkast een slimme mini-winkel gemaakt. Dankzij verschillende upgrades zoals een digitaal slot en RFID-onderdelen hebben we de koelkast intelligent gemaakt. Nu kan de koelkast precies bijhouden welke producten erin staan en welke producten een consument eruit neemt. Op die manier kunnen we de consument de juiste kosten in rekening brengen.

De intelligente koelkast is slechts de eerste stap. We zetten onze expertise in voor andere oplossingen die de manier waarop detailhandel wordt gedaan voorgoed zullen transformeren.

Op dit moment zijn we een klein team van ongeveer 20 specialisten op het vlak van software en hardware, elk bewezen experts in hun eigen vakgebied. We hebben meerdere klanten die actief gebruik maken van onze Intelligent Fridge in verschillende Europese landen, maar onze ambities zijn groter. We willen de koeling en het retaillandschap op globale schaal veranderen.

Om dit te realiseren hebben we mensen zoals jij nodig om onze ambitie naar de volgende fase te brengen.

Functieomschrijving

Als Support Engineer speel je een cruciale rol bij het ondersteunen en verbeteren van onze service activiteiten. Je zult nauw samenwerken met klanten, technische ondersteuning bieden en bijdragen aan de voortdurende verbetering van onze Intelligent Fridges. Dit is een unieke kans om deel uit te maken van een innovatief team en jouw steentje bij te dragen aan innovatie in een markt met een enorm potentieel. Je moet niet aarzelen om de telefoon op te nemen en uitdagingen aan te gaan, terwijl je op professionele wijze communiceert en in staat bent om klanten adequaat te woord te staan. Je vermogen om problemen op te lossen en effectief te communiceren is van onschatbare waarde voor ons team

Verantwoordelijkheden:

Service: Als onderdeel van ons team ben jij verantwoordelijk voor het verlenen van eerstelijns support aan onze klanten. Deze rol omvat het beantwoorden van technische vragen, het begeleiden bij het oplossen van problemen en het waarborgen van een positieve klantbeleving. Hierbij is het essentieel dat je een vriendelijke en professionele benadering hanteert, terwijl je ook in staat bent om constructieve feedback te geven op de situatie.

Communicatiekanalen: Onze klanten ondersteuning wordt geleverd via zowel telefoon als e-mail. Je zult met een enthousiaste stem klantvragen beantwoorden en actief streven naar oplossingen om hen weer op weg te helpen.

Productverbetering: Je draagt actief bij aan het verbeteren van ons hardware en software product op basis van jouw ervaringen uit het veld. Door nauwlettend de prestaties en uitdagingen in het veld te observeren en analyseren, geef je waardevolle feedback aan ons ontwikkelingsteam. Jouw inzichten zullen helpen bij het vormgeven van toekomstige verbeteringen van onze intelligente koelkasten, zodat ze voldoen aan de veranderende behoeften van onze klanten.

Warehouse: In aanvulling op het bieden van support, ben je actief betrokken bij ons magazijn, waar je nieuwe Intelligente Fridges test, inpakt en klaar maakt voor verzending. Deze hands-on ervaring in het magazijn zal je kennisniveau verhogen, waardoor je in staat bent om klanten direct te helpen bij hardwareproblemen wanneer ze contact opnemen via de telefoon.

Training en doorgroeimogelijkheden: Onze koelkast experts vinden het fantastisch om nieuwe werknemers te ondersteunen in het leerproces omtrent het koelingsysteem. Daarnaast zijn we flexibel met trainingen en studies om extra certificaten te halen. Vanuit deze positie zijn er verschillende mooie doorgroeimogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan hardware engineer. De kennis die jij hebt opgedaan in het veld, gebruiken om de koelkast of andere producten beter te maken!

Vereisten:

- Minimaal MBO werk- en denkniveau
- Minimaal 36 uur per week beschikbaar
- Eerdere werkervaring in een vergelijkbaar vakgebied of relevante praktijkervaring tijdens je studie
- Sterke technische vaardigheden en bekwaamheid in het werken met je handen
- Passie voor probleemoplossing en een proactieve mindset
- Uitstekende communicatieve vaardigheden en vermogen om technische concepten helder uit te leggen
- Bereidheid om op afstand ondersteuning te bieden aan onze klanten via de telefoon
- Technische kennis van koeling is een pluspunt, maar we bieden training indien nodig
- Vermogen om aan te passen en te leren in een snel veranderende, innovatieve omgeving
- Geldig rijbewijs
- Een goed niveau van de Engelse taal. Andere talen zoals Duits en Frans zijn een pluspunt.

Sluit je aan bij ons dynamische team en draag bij aan innovatie in de retail- en koelingindustrie. Jouw toewijding en expertise spelen een cruciale rol bij het waarborgen van optimale prestaties van onze intelligente koelkasten en het bieden van uitzonderlijke klantenondersteuning.

Geïnteresseerd? Stuur dan jouw CV en een motivatiebrief naar: jobs@intelligentfridges.com. We kijken ernaar uit om van je te horen en te bespreken hoe je kunt bijdragen aan onze missie!

Support Engineer (EN)

Who are we

At Husky Intelligent Fridges, we focus on addressing the challenges in the world of "unmanned retail." Our technology opens new doors and offers innovative possibilities within this emerging sector.

We've turned an ordinary refrigerator into a smart mini-store. Through various upgrades such as a digital lock and RFID components, we've made the fridge intelligent. Now, the fridge can accurately track the products inside and which products a consumer takes out. This allows us to bill the consumer for the right costs.

The intelligent fridge is just the first step. We leverage our expertise for other solutions that will permanently transform the way retail is conducted.

Currently, we are a small team of approximately 20 specialists in software and hardware, each proven experts in their respective fields. We have multiple customers actively using our Intelligent Fridge in various European countries, but our ambitions are greater. We aim to revolutionize refrigeration and the retail landscape on a global scale.

To achieve this, we need individuals like you to take our ambition to the next level.

What does the job entail

As a Support Engineer, you play a crucial role in supporting and enhancing our service activities. You will work closely with customers, provide technical support, and contribute to the continuous improvement of our Intelligent Fridges. This is a unique opportunity to be part of an innovative team and make your contribution to innovation in a market with tremendous potential. You should not hesitate to answer the phone and take on challenges, all while communicating professionally and being able to assist customers adequately. Your ability to solve problems and communicate effectively is invaluable to our team.

Responsibilities:

Service: As a part of our team, you are responsible for providing first-line support to our customers. This role includes answering technical questions, guiding customers in problem resolution, and ensuring a positive customer experience. It is essential to approach this with a friendly and professional demeanor while being able to provide constructive feedback on the situation.

Communication channels: Our customer support is provided through both phone and email. You will respond to customer inquiries with enthusiasm and actively work towards finding solutions to get them back on track.

Product Improvement: You actively contribute to the improvement of our hardware and software products based on your field experiences. By closely observing and analyzing field performance and challenges, you provide valuable feedback to our development team. Your insights will assist in shaping future enhancements of our intelligent fridges to meet the evolving needs of our customers.

Warehouse: In addition to providing support, you will be actively involved in our warehouse, where you will test, package, and prepare new Intelligent Fridges for shipment. This hands-on experience in the warehouse will increase your knowledge level, enabling you to assist customers directly with hardware issues when they contact us by phone.

Training and Career Growth Opportunities: Our fridge experts are enthusiastic about supporting new employees in learning about the refrigeration system. Additionally, we offer flexibility for training and further certification opportunities. From this position, there are several exciting career growth opportunities, such as becoming a hardware engineer.

You can use the knowledge you've gained in the field to make the fridge or other products even better!

What are we looking for in someone:

- Minimum MBO-level education
- Availability for a minimum of 36 hours per week
- Prior work experience in a similar field or relevant practical experience during your studies
- Strong technical skills and proficiency in hands-on work
- Passion for problem-solving and a proactive mindset
- Excellent communication skills and the ability to explain technical concepts clearly
- Willingness to provide remote support to our customers via phone
- Technical knowledge of refrigeration is a plus, but training will be provided as needed
- Ability to adapt and learn in a rapidly changing, innovative environment
- Valid driver's license
- A good level of proficiency in the English language. Proficiency in other languages such as German and French is a plus.

Interested ?

Join our dynamic team and contribute to innovation in the retail and refrigeration industry. Your dedication and expertise will play a crucial role in ensuring the optimal performance of our intelligent fridges and providing exceptional customer support.

Please send your CV and a cover letter to: jobs@intelligentfridges.com. We look forward to hearing from you and discussing how you can contribute to our mission!