

Connect your World

Die ELV / eQ-3-Gruppe zählt als Technik-Versandhaus und Herausgeber einer Elektronik-Fachzeitschrift sowie als Entwicklungshaus und Hersteller von Elektronikprodukten seit fast 40 Jahren zu den führenden Marktteilnehmern in Europa. Als einer der Innovations- und Technologieführer in den Zukunftsbereichen **Smart Home**, **Wireless Control** und **Consumer Electronic** in Europa hat sich die eQ-3-Gruppe als europäischer Marktführer für Home Control etabliert. Als Pioniere im Bereich Funktechnologie und Smart Home Lösungen bauen wir auf allen Ebenen unsere Expertenteams aus, um das starke Wachstum der vergangenen Jahre weiter zu unterstützen.

Für die Schnittstelle zwischen unseren anspruchsvollen B2B-Kunden und unseren hausinternen Fachbereichen, wie Entwicklung, Qualitätswesen und Vertrieb, suchen wir Sie für die Position als

Technical Customer Relations Engineer (m/w) Technische Kundenbetreuung B2B – 3rd Level Support

Ihre Aufgaben:

- Sie beraten und betreuen unsere Geschäftskunden (insb. namhafte OEM-Kunden und Systempartner) in technischen, Firmware-bezogenen Fragestellungen (auf 3rd Level Support Ebene) vor und nach Vertragsabschluss
- Sie leiten eigenverantwortlich Projekte im Firmware-bezogenen Troubleshooting. Dabei erstreckt sich Ihr Zuständigkeitsbereich von der Fehleranalyse und der Nachstellung von Fehlerszenarien über die Erarbeitung von Lösungskonzepten bis zur Abstimmung der Fehlerbehebung mit der Entwicklung und der finalen Rückmeldung bzw. Auslieferung an den Kunden
- Sie sind Ansprechpartner für unseren 2nd Level Support in allen technischen, Firmware-bezogenen Fragestellungen, prüfen eskalierte Störungen / Fehler und koordinieren hieraus abzuleitende Maßnahmen als interner Lösungstreiber
- Sie übernehmen die Prozesssteuerung des Beta-Testings von der Auswahl und Betreuung der Beta-Tester bis zur Erstellung von Auswertungen
- In Abstimmung mit dem Vertrieb stehen Sie im stetigen Austausch mit unseren Geschäftskunden und interdisziplinären Schnittstellen, synchronisieren den Informationsfluss und stellen somit ein kompetentes und zuverlässiges Schnittstellenmanagement sicher
- Sie erstellen und pflegen technische Dokumente sowie die Supportdokumentation

Ihre Qualifikation:

- Abgeschlossenes Studium (FH/Uni) im Bereich Elektrotechnik, Technische Informatik, Embedded Systems oder eine vergleichbare Ausbildung
- Erfahrung in der Betreuung von Kunden im 3rd Level Support sowie in der Rolle als Bindeglied zwischen Kunden und dem Entwicklungsbereich
- Kenntnisse in der hardwarenahen Programmierung / Embedded Systems unter C und C++ sowie Erfahrung in der Mikrocontroller-Schaltungsentwicklung oder Automatisierungstechnik sind wünschenswert
- Kenntnisse bzw. Affinität zu Softwaresystemen aus dem Umfeld Smart Home/IoT-Geräte von Vorteil
- Verständnis von Produktentstehungsprozessen und Kenntnisse im Projektmanagement
- Kommunikationsstärke, sehr hohe Auffassungsgabe und ausgeprägte Analysefähigkeit
- Gute Englischkenntnisse
- Bereitschaft zu gelegentlichen Geschäftsreisen

Es erwartet Sie eine verantwortungsvolle Position in einer stark wachsenden, international ausgerichteten, wirtschaftlich soliden, mittelständischen Unternehmensgruppe, die Ihnen langfristige Perspektiven und Raum für eigenverantwortliches Handeln bietet. Unsere tägliche Arbeit ist geprägt durch ein kollegiales Miteinander mit kurzen Entscheidungswegen in einem modernen Arbeitsumfeld.

Sind Sie in Zukunft dabei? Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung – bevorzugt per Mail – an Bewerbung@eQ-3.de unter der Kennziffer 1043-16-10.

eQ-3 Entwicklung GmbH | Personal
Corinna Spils
Maiburger Str. 29-36 | 26789 Leer
(+49) 491/6008-302
Bewerbung@eQ-3.de
www.eQ-3.de | www.HomeMatic.com

