

## FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Technical Consultant (voltijds)  
Rapporteert aan : Chief Technology Officer  
Datum : Juni 2023

### HET BEDRIJF

Keylink is een software ontwikkelbedrijf dat al vele jaren gespecialiseerde en technisch zeer vernieuwende software (brand name CloudCTI) bouwt voor de telecommunicatie branche en marktleider is in dit gebied. Alle grote spelers op dit gebied zijn klant (Microsoft, Cisco, etc.) en er zijn meer dan honderdduizend, internationale, gebruikers.

De geheel cloud gebaseerde software vindt toepassingen in health care, zakelijke dienstverlening, industrie, handel en overheid, een zeer diverse klantengroep.

We zijn een klein en jong team, dat echter snel groeit. Dit brengt verantwoordelijkheid en vrijheid voor elke medewerker. Trots op wat je maakt en blijde klanten zijn belangrijke aspecten van werken bij Keylink.

Steeds vaker vindt samenwerking plaats met andere innovatieve softwarebedrijven o.a. op het gebied van AI en integraties.

### FUNCTIE

De Technical Consultant zorgt voor ondersteuning van onze klanten: telecomproviders, distributeurs en resellers in, onder andere, Nederland, Duitsland, UK, Frankrijk, België, Scandinavië en de VS en opereert op het snijvlak van techniek en commercie.

Deze support wordt per email en telefoon gegeven en betreft het beantwoorden van applicatievragen, het behandelen van storingen en ondersteuning bij installaties. Tevens houdt de Technical Consultant zich bezig met het testen van software, het geven van trainingen en het onderzoeken van technische mogelijkheden (bijvoorbeeld API's) van samenwerking met externe software partijen (bijvoorbeeld CRM applicaties)

De werkzaamheden zijn veelzijdig, spelen een centrale rol in de organisatie en vormen een belangrijk deel van het visitekaartje van het bedrijf, opererend op het snijvlak van techniek en commercie. Gezien tijdsverschillen kunnen werkuren in de avond voorkomen. Er worden ca. twee dagen per week gewerkt vanuit het kantoor in Utrecht (bij NS Centraal station), de overige vanuit huis. Incidenteel bij klanten op locatie.

## OPLEIDING en VAARDIGHEDEN

- HBO (eventueel MBO+ met relevante werkervaring) Technische Bedrijfskunde, Informatica, Systeembeheer of verwante studie
- Sterke en aantoonbare affiniteit met software, computers en netwerken
- Sociaalvaardig: in staat klanten tevreden te stellen in woord en geschrift (NL/E)
- Creatieve en analytische geest; doet zelfstandig onderzoek en zoekt oplossingen
- Accuraat; houdt overzicht over lopende projecten en communicatie met klanten in hiervoor beschikbare ticket- en CRM-applicaties
- Passieve kennis van programmeertalen (kunnen lezen) en programmeerervaring zijn aanbevelingen (programmeren hoort niet primair bij de taken)
- Uitstekende beheersing Engelse taal

## TAKEN

De functie behelst vooral de volgende taken:

- Aannemen, analyseren, bewaken, oplossen en afhandelen van 2de en 3de lijn commerciële-, applicatie- en technische vragen van klanten (providers, distributeurs en resellers)
- Bijhouden van FAQ's op website en in nieuwsbrieven
- Genereren en bijhouden van technische documentatie
- Trainen van klanten
- Ondersteuning van klanten bij installaties
- Contacten onderhouden en informeren van klanten over technische aangelegenheden
- Geven van online productdemonstraties, uitleg geven over functionaliteit software
- Testen van software
- Onderzoek naar technische mogelijkheden van software en API's van externe softwarebedrijven waarmee wordt samengewerkt
- Beheren van het hosting platform en applicaties (MS Azure)

Meer informatie:

[www.cloudcti.nl](http://www.cloudcti.nl)

Jan Kees Lantsheer, CEO  
+31653 241 813