

## Music & Lights: Technical Support Engineer

### Lavorare in M&L

La Music & Lights è una organizzazione globale impegnata nella creazione di tecnologie Audio, Video, Luci professionali per il settore dello Show-Business e System integration. La sua crescita è determinata dall'affermazione dei suoi brands sul mercato Internazionale e dal continuo lavoro di un team giovane e dinamico, devoto all'innovazione e con spirito competitivo.

Lavoriamo in piccoli gruppi, flessibili, efficienti e concentrati sul raggiungimento dell'eccellenza. I ritmi sono rapidi, il lavoro stimolante, le strutture ridotte e l'obiettivo è sempre puntare sull'innovazione. La sede principale Music & Lights è a Itri, in provincia di Latina, ma l'azienda ha filiali commerciali e siti produttivi dislocati in tutto il mondo, oltre ad una rete composta da centinaia di rivenditori, agenti e centri assistenza nel network internazionale.

Company website: [www.musiclights.it](http://www.musiclights.it)

Company Profile: <http://www.musiclights.it/profilo.html>

### TECHNICAL SUPPORT ENGINEER

La sede di lavoro è all'interno del quartier generale di M&L, che ha sede a ITRI (LT), la risorsa ricercata si dovrà occupare in modo completo delle mansioni di back office connesse al ruolo, con responsabilità gradualmente crescenti.

Se il soggetto prescelto saprà partecipare costruttivamente e condividere le strategie aziendali con passione, dedizione e senso di responsabilità, avrà notevoli possibilità di crescita e di gratificazione professionale.

Retribuzione e inquadramento saranno commisurate alle effettive capacità dimostrate ed se il candidato ha già maturato o meno esperienza nel settore.

### MANSIONI:

- Supporto Tecnico e Troubleshooting mediante telefono, piattaforma web ed email
- Rispondere alle domande tecniche dei clienti, potenziali clienti e del personale interno e sul campo circa le prestazioni e funzionalità dei prodotti offerti da M&L
- Consigliare i clienti per quanto riguarda l'uso appropriato dei prodotti ed indirizzare eventuali problemi e quesiti specifici
- Sviluppare la documentazione da pubblicare online, rivolta verso la clientela quando necessario
- Comunicare le esigenze e desideri dei clienti al nostro team R&D
- Gestire l'inventario delle parti di ricambio e riparazioni, assicurando un flusso ordinato nel turnover delle attività
- Registrare e manutentare i log delle informazioni, dei reclami, e dei report interni
- Gestire gli strumenti e l'inventario delle attrezzature di prova assicurando che gli strumenti diagnostici siano adeguatamente calibrati come richiesto
- Condurre analisi di cause all'origine per portare ad una soluzione efficace dei problemi e politiche di prevenzione
- Lavorare a stretto contatto con altri gruppi, tra cui R&D e produzione per implementare miglioramenti che migliorano l'affidabilità del prodotto e la funzionalità
- Collaborare con il dipartimento R&D per lo sviluppo di nuove idee, valutando vantaggi competitivi e brevetti
- Eseguire riparazioni generali ed assistenza di attrezzature o prodotti, sia in sede che in trasferta
-

- Presentazioni tecniche e dimostrazione di prodotti, organizzazione di workshop e seminari, sia con pubblico italiano che internazionale
- Analisi di mercato e sviluppo di nuove opportunità
- Organizzazione di missioni estere e manifestazioni fieristiche

## REQUISITI RICHIESTI:

- Cultura universitaria: laurea triennale o specialistica/master in ingegneria, preferenza per elettronica, elettrica, meccanica, informatica; o in alternativa comprovata esperienza di almeno 3 anni nel ruolo all'interno del settore AVL professionale; o in alternativa almeno 5 anni di comprovata esperienza nel ruolo di Supporto Tecnico in settori di elettronica.
- Eccellente conoscenza professionale dell'INGLESE scritto e parlato e possibilmente di altre lingue europee
- Ottime capacità analitiche, informatiche e di comunicazione con la capacità di diagnosticare e comunicare complesse questioni tecniche in modo facile da capire
- Esperienza di interfacciamento con i membri del team interno e con i clienti esterni, via telefono / email, come parte di un processo di servizio basato su soluzioni
- Esperienza solida nell'analisi dei problemi e risoluzione di problemi software/hardware
- Capacità dimostrata di funzionare in un ambiente self-direct
- Deve eccellere in un ambiente veloce e agile in cui il successo e capacità di risoluzione dei problemi critici sono necessarie
- Capacità di gestire i clienti in modo professionale durante i contatti
- Capacità di comunicazione sia scritto che orale, capacità di ascolto ed abilità nella risoluzione di conflitti
- Predisposizione al lavoro in team
- Capacità organizzative
- Proattività e intraprendenza
- Concretezza e orientamento al risultato
- Facilità al confronto ma nel contempo capacità di risoluzione delle difficoltà in autonomia
- Disponibilità ad effettuare trasferte estere
- Ottima conoscenza del pacchetto Office e delle più diffuse applicazioni informatiche, possibilmente dimestichezza con l'utilizzo di un CRM

## SOFT SKILLS

- Dimostrare capacità di comunicazione sia verbale che scritta, organizzazione e leadership
- Facilità di relazione e sensibilità commerciale
- Spirito autocritico e alta motivazione al miglioramento
- Eccellenti capacità organizzative
- Proattività, intraprendenza e capacità di risoluzione delle difficoltà in autonomia
- Attenzione meticolosa dei dettagli con forte follow-up, follow-through e gestione del tempo, rispettando gli obiettivi.
- Capacità di mantenere flessibilità in un ambiente di lavoro fortemente dinamico.
- Concretezza e orientamento al risultato
- Disponibilità ad effettuare trasferte estere

Gli interessati sono invitati ad anche inviare C.V. attraverso la sezione Career aziendale al fine di poter essere ricontattati anche per eventuali Job Application future:

Web: [www.musiclights.it/lavora\\_con\\_noi.html](http://www.musiclights.it/lavora_con_noi.html)

Per ricevere maggiori informazioni:

Email: [career@musiclights.it](mailto:career@musiclights.it)