HAYSTACK PEOPLE

# Customer Success Consultant (ERP SaaS)

Vast | 65k

## BEDRIJFSPROFIEL

Veel mkb’ers en wholesale bedrijven werken nog met losse of verouderde systemen voor voorraadbeheer, orderverwerking en financiële processen. Onze partner biedt hiervoor een moderne oplossing: een cloud-native ERP-platform dat al deze processen samenbrengt in één systeem, met duidelijke dashboards en slimme automatisering. Zo worden bedrijven efficiënter, houden ze overzicht en groeit het systeem mee met de organisatie.

Het bedrijf maakt deel uit van een internationale groep van drie softwarebedrijven die elkaar aanvullen: waar dit team zich richt op ERP, focussen de andere teams zich op applicaties en boekhoudpakketten. Samen leveren zij een compleet systeem aan mkb-klanten die hun bedrijfsvoering willen moderniseren.

Met kantoren in Utrecht en Canada werkt een internationaal team van ongeveer 35 collega’s dagelijks aan de verdere ontwikkeling van het platform. De cultuur is informeel, ondernemend en ambitieus: je werkt in een hecht team, maar ook in een internationale context waarin je veel contact hebt met collega’s en klanten in Canada.

## FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Customer Support & Success Specialist ben jij het eerste aanspreekpunt voor klanten. Je zorgt ervoor dat hun vragen en problemen snel en professioneel worden opgepakt, en je vertaalt hun ervaringen naar concrete verbeterpunten voor de organisatie. Daarmee ben je niet alleen probleemoplosser, maar ook de stem van de klant binnen het bedrijf.

Je start met het oppakken van tickets en klachten die nu nog door consultants worden afgehandeld. Na de inwerkperiode krijg je de ruimte om het supportproces verder te structureren en uit te bouwen. Je werkt met tools als HubSpot en GitLab, en hebt regelmatig contact met collega’s in Canada.

Naast operationele support denk je mee over de bredere klantreis. Je ziet waar klanten vastlopen, hoe het product nog beter kan aansluiten op hun behoefte, en geeft dit terug aan product- en salesteams. Daarmee lever je een directe bijdrage aan de kwaliteit van het platform en de verdere groei van de organisatie.

**Je werkzaamheden bestaan onder meer uit:**

- Behandelen en opvolgen van supporttickets en klantvragen.
- Oplossen van problemen in samenwerking met consultants en productteams.
- Signaleren van structurele issues en aandragen van verbeterideeën.
- Fungeren als de stem van de klant binnen de organisatie.
- Stapsgewijs opzetten en professionaliseren van het supportproces.

## FUNCTIE EISEN

- 3 tot 6 jaar ervaring in customer support of customer success, bij voorkeur in een B2B SaaS-omgeving
- Affiniteit met of ervaring in ERP-systemen is een sterke pré
- Hbo werk- en denkniveau
- Vloeiend in Nederlands en Engels, zowel gesproken als geschreven
- Ervaring met het werken in een ticketingsysteem, bijvoorbeeld HubSpot, Jira, Zendesk of GitLab

- Communicatief sterk en in staat om lastige situaties met klanten professioneel op te lossen
- Proactief, zelfstandig en ambitieus, met de durf om ownership te nemen en processen naar je toe te trekken
- Beschikbaar voor 32–40 uur per week en bereid om 3 dagen per week op kantoor in Utrecht te werken

**ARBEIDSVOORWAARDEN**

- Salaris tot 65.000 euro inclusief vakantiegeld op basis van 40 uur, afhankelijk van ervaring
- 28 vakantiedagen
- Reiskostenvergoeding of NS-Business Card
- Vergoeding voor aanvullende zorgverzekering
- Hybride werken
- Internationale omgeving met veel ruimte voor eigen inbreng en groei

Ben je enthousiast geworden over deze rol of heb je nog vragen over de vacature? Neem dan gerust contact met mij op via e-mail op t.smit@haystackpeople.nl. Bellen gaat altijd sneller, bel me op 06 13 26 09 63.

---


Contact & solliciteren

**Tobias Smit**

Recruitment Consultant

t.smit@haystackpeople.nl

31613260963

https://www.linkedin.com/in/tobias-smit-063707327/


Utrecht

https://haystackpeople.nl