

# Customer Support Specialist

Established

Vast

## BEDRIJFSPROFIEL

Onze partner ontwikkelt software voor de automotive sector en ondersteunt zowel grote merken als duizenden kleinere autodealers. Het platform helpt klanten met onder andere voorraadbeheer, leadmanagement, websites en planningen. Daarbovenop draaien er veel maatwerk API-koppelingen met grotere klanten. Daardoor werk je niet met een simpele tool, maar met een vrij complex SaaS-product waarin veel variabelen samenkomen.

Alles draait binnen één omgeving, aangevuld met maatwerk API-koppelingen en eigen hosting binnen de Automotive Cloud. Hierdoor werk je met een systeem waarin veel processen en integraties samenkomen.

De organisatie is de afgelopen jaren gegroeid van 30 naar 60 medewerkers en zit nog steeds in die fase. Het team bestaat uit verschillende disciplines en de supportafdeling speelt een belangrijke rol, omdat klanten dagelijks afhankelijk zijn van het platform.

## FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Customer Support Specialist ben je het eerste aanspreekpunt voor klanten die werken met het platform. Je helpt gebruikers bij vragen, analyseert problemen en zorgt dat deze goed worden opgelost.

De rol gaat verder dan standaard support. Je onderzoekt waar het in de keten misgaat en voert zelf aanpassingen door in het systeem.

Hierdoor leer je hoe het platform technisch en functioneel is opgebouwd.

Je werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- Oppakken en afhandelen van supporttickets
- Klanten helpen via mail en telefoon
- Analyseren van issues en achterhalen van de oorzaak
- Doorvoeren van wijzigingen in de applicatie
- Werken met CMS, domeinen en koppelingen
- Schakelen met collega's bij complexere vraagstukken

Je werkt in een team van 8 collega's en hebt veel contact met andere afdelingen. Hierdoor bouw je snel kennis op van het product en de onderliggende techniek.

Door de complexiteit van het systeem en de hoeveelheid integraties ontwikkel je jezelf snel. Vanuit deze rol kun je doorgroeien richting tweede of derdelijns support of intern richting product.

## FUNCTIE EISEN

- MBO werk en denkniveau
- Affiniteit met software en IT
- Goede beheersing van de Nederlandse taal
- Ervaring met CMS, domeinen of hosting is een pré
- Leergierig en oplossingsgericht

## ARBEIDSVORWAARDEN

- Salaris tussen €2.800 en €3.000 bruto per maand op basis van 40 uur

- 32 tot 40 uur per week
- Hybride werken met 2 dagen op kantoor
- Goede begeleiding en inwerktraject
- Opleidingen en trainingen
- Doorgroeimogelijkheden binnen de organisatie
- Informele werksfeer met een hecht team

Ben je geïnteresseerd? Reageer dan via het sollicitatie formulier of stuur je CV naar [t.smit@haystackpeople.nl](mailto:t.smit@haystackpeople.nl). Bellen is altijd sneller, dat kan op +31 (0)6 13 26 09 63

---

Contact & solliciteren

**Tobias Smit**

Recruitment Consultant

[t.smit@haystackpeople.nl](mailto:t.smit@haystackpeople.nl)

31613260963

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

Woerden

<https://haystackpeople.nl>