HAYSTACK PEOPLE

Lead Support | Fintech

StartUp | Vast | 55k

BEDRIJFSPROFIEL

Dit bedrijf is een snelgroeiende en ambitieuze fintech-onderneming in de Nederlandse markt die als doel heeft om de administratie voor ondernemers zo eenvoudig en plezierig mogelijk te maken. Ze hebben een app ontwikkeld waarmee je al je papieren, bankzaken en betalingen op één plek kunt beheren. Zo hebben ondernemers meer tijd om te doen waar ze goed in zijn: ondernemen.
Daarnaast beheert deze onderneming ook andere ondernemingen waardoor ze een keten hebben van diverse technische oplossingen om het financiële gedeelde goed te automatiseren voor de ondernemer. Hun bereik is groot en werken voor grote ondernemingen en financiele instellingen, maar ook natuurlijk voor de MKB'ers en ZZP'ers.
Het product die ze aanbieden is natuurlijk op volle touren, en ze willen elke dag een beter product leveren. Hierdoor zijn we opzoek naar een ervaren Business Analyst die ze hierbij kan helpen.

FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Lead Support geef je leiding aan een klein, moedig team van support- en CDD-specialisten. Jouw rol is breed: van operationeel meewerken tot het uitbouwen van processen en tooling. Je werkt samen met development, product en partnerships om klantvragen, onboarding en incidentmanagement strak neer te zetten.
Wat ga je doen?

- Je stuurt het support/CDD-team aan en ontwikkelt de structuur en training
- Je werkt zelf mee in het afhandelen van support, due diligence en onboarding-vraagstukken
- Je optimaliseert interne processen en richt workflows in via HubSpot
- Je bouwt aan documentatie voor zowel klanten als partners (API guides, help-artikelen)
- Je leidt partner-onboardings en check-ins, spot upsell-kansen en verbetert adoptie
- Je ondersteunt bij incidentmanagement en release QA voor compliance-gevoelige onderdelen
- Je werkt nauw samen met Product en Development om UX en processen te verbeteren
- En je bent continu op zoek naar hoe dingen slimmer, sneller en schaalbaarder kunnen

Een rol dus voor iemand die graag schakelt tussen operatie, procesverbetering en leiderschap.

FUNCTIE EISEN

- Vloeiend in Nederlands én Engels
- 5+ jaar ervaring in support, customer success of onboarding
- Ervaring met CDD/KYC is een dikke pré
- Je hebt al eens een klein team aangestuurd of opgebouwd
- Bekend met HubSpot of een soortgelijk systeem
- Je snapt hoe je processen stroomlijnt en documentatie schaalbaar maakt

- Ervaring met Postman of API-testen is mooi meegenomen
- Je bent analytisch sterk, hands-on en kan goed prioriteiten stellen

ARBEIDSVOORWAARDEN

- Een salaris tot €5500,- a.d.h.v. ervaring
- Locatie Utrecht
- Hybrid mogelijkheden, 2 dagen kantoor 3 dagen thuis werken (32 uur ook mogelijk)
- Een leuk en positief team dat met jou wil knallen
- Vrijdagmiddag borrel, etentjes en andere uitjes
- Een start-up culture waar jouw mening telt
- De mogelijkheid om te doen waar jij goed in bent of in wil worden

Ben je geïnteresseerd en wil je meer weten? Prima! Neem contact op met Samir Jouseiph via S.Jouseiph@haystackpeople.nl of +31645262693.

Contact & solliciteren

Samir Jouseiph

Senior Recruitment Consultant

s.jouseiph@haystackpeople.nl

31645262693

https://www.linkedin.com/in/samir-jouseiph-396653160/

Amsterdam

https://haystackpeople.nl