
Customer Support Manager

Established

Vast

70k

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 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 naar 100 medewerkers en zit nog steeds in die fase. De komende jaren staan in het teken van internationale uitbreiding, verdere professionalisering en de integratie van nieuwe bedrijven binnen één softwareplatform.

FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Customer Support Manager ben je verantwoordelijk voor de verdere ontwikkeling van de supportorganisatie.

De huidige afdeling functioneert goed operationeel. De volgende stap ligt in het professionaliseren van processen, KPI-sturing en het creëren van een schaalbare supportstructuur die klaar is voor internationale groei.

Je houdt je onder andere bezig met:

- Aansturen van een supportteam van circa 8 medewerkers
- Bewaken en verbeteren van KPI's, servicelevels en klanttevredenheid
- Vertalen van managementdoelen naar concrete verbeterinitiatieven
- Voeren van gesprekken met klanten over supportafspraken en verwachtingen
- Optimaliseren van processen, tooling en werkwijzen
- Analyseren van supportdata en vertalen naar acties
- Opzetten van een uniforme supportaanpak voor toekomstige internationale teams
- Onderzoeken hoe AI en automatisering kunnen bijdragen aan efficiëntere dienstverlening
- Samenwerken met Product, Operations en Management

De rol start met een focus op Nederland, maar biedt op termijn de mogelijkheid om ook internationale supportteams en overgenomen organisaties aan te sturen.

FUNCTIE EISEN

- HBO werk- en denkniveau
- Ervaring binnen customer support, customer service of customer operations
- Ervaring met het aansturen van teams
- Ervaring met KPI-sturing en procesverbetering
- In staat om op strategisch niveau met klanten en stakeholders te schakelen
- Ondernemend en proactief

- Goede beheersing van Nederlands en Engels
- Duits is een sterke pré

ARBEIDSVOORWAARDEN

- Salaris tussen €4.000 en €5.500 bruto per maand
- 36 tot 40 uur per week
- Hybride werken
- Opleidings- en ontwikkelmogelijkheden
- Pensioenregeling
- Internationale groeimogelijkheden
- Veel ruimte om processen en strategie vorm te geven
- Directe impact op de verdere ontwikkeling van de organisatie

Ben je geïnteresseerd? reageer dan via het sollicitatie formulier of stuur je CV naar 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

31613260963

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

Woerden

<https://haystackpeople.nl>