HAYSTACK PEOPLE

Customer Support | SaaS

Established | Vast | 50k

BEDRIJFSPROFIEL

De organisatie ontwikkelt al ruim 40 jaar software voor administratie en boekhouding en is een gevestigde naam binnen de MKB-markt. Ze bouwen een cloudplatform waarmee ondernemers en accountants samenwerken aan hun administratie. Denk aan facturatie, boekhouding en rapportages in één systeem. Dit platform wordt dagelijks gebruikt door duizenden klanten die afhankelijk zijn van een stabiel en goed werkend systeem.

Wat deze organisatie kenmerkt is de manier van support leveren. Klanten krijgen geen standaard antwoorden via een chatbot, maar spreken direct met iemand die de software en het proces begrijpt. Als je met facturatie bezig bent of inzicht wilt in je boekhouding, wil je snel geholpen worden en begrijpen wat er gebeurt. Je denkt mee, vraagt door en duikt in het probleem. Het supportteam scoort een 9.4 en dat willen ze zo houden. Daarom zoeken ze iemand die dit niveau kan blijven leveren.

Het team is hecht, de lijnen zijn kort en er is veel ruimte om te leren. Veel collega’s zijn hier gestart in support en doorgegroeid binnen de organisatie.

FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Customer Support Specialist ben je het eerste aanspreekpunt voor klanten. Je helpt ondernemers en accountants met vragen over de software en denkt mee in oplossingen.

Je schakelt tussen klant, product en development en zorgt dat vragen goed worden opgelost en teruggekoppeld. Daarbij kijk je verder dan alleen de vraag en probeer je ook het probleem erachter te begrijpen.

Concreet houd je je bezig met:

- beantwoorden, analyseren en oplossen van complexe 2e- en 3e-lijns klantvragen via telefoon en e-mail
- ondersteunen van gebruikers bij het optimaal inzetten van de software en de verschillende functionaliteiten
- onderzoeken, reproduceren en oplossen van incidenten en applicatievraagstukken
- signaleren van terugkerende issues, analyseren van de onderliggende oorzaak en aandragen van structurele verbeteringen
- escaleren van complexe vraagstukken en schakelen met product en development over bugs, feedback en nieuwe functionaliteiten
- bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de kennisbank en interne documentatie
- meedenken over procesverbeteringen om zowel de software als de klantondersteuning continu te optimaliseren

FUNCTIE EISEN

- affiniteit met techniek, software of boekhouding
- communicatief sterk en klantgericht
- je denkt in oplossingen en pakt dingen zelf op
- je bent leergierig en wil jezelf ontwikkelen
- een proactief teamlid vol nieuwe ideeën

ARBEIDSVOORWAARDEN

- salaris tot €4.500 bruto per maand (o.b.v. 40 uur)

- hybride werken (ongeveer 2 dagen op kantoor)
- 32 tot 40 uur per week
- 28 vakantiedagen
- laptop en reiskostenvergoeding
- opleidingsmogelijkheden en ruimte om door te groeien

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/

Veenendaal

https://haystackpeople.nl