HAYSTACK PEOPLE

IT Support Specialist

Established | Vast | 45k

BEDRIJFSPROFIEL

Je gaat aan de slag bij iprox, een softwarebedrijf in Amsterdam met ongeveer 27 medewerkers. iprox ontwikkelt software voor digitale dienstverlening binnen de (semi)publieke sector. Denk aan gemeenten, provincies, uitvoeringsorganisaties en ministeries. Ook grote organisaties zoals Rijkswaterstaat, de Raad van State en TNO maken gebruik van onze software.
Met deze software helpt iprox organisaties om de digitale dienstverlening makkelijker en efficiënter te maken. Denk aan websites, digitale formulieren en online dienstverlening voor inwoners.
Naast het eigen CMS heeft iprox verschillende SaaS-applicaties in beheer. Voor deze functie richt je je voornamelijk op twee producten:

- Formdesk: Software waarmee organisaties digitale formulieren maken en verwerken, bijvoorbeeld voor vergunningaanvragen, inschrijvingen en contactformulieren. Je helpt een brede groep klanten, van scholen tot ministeries, die vaak snel een praktische oplossing nodig hebben.
- Afvalwijzer: Een platform waarmee gemeenten en afvalinzamelaars inwoners informeren over afvalinzameling. Denk aan ophaaldagen, afvalscheiding en inzamellocaties. Hier heb je vaker contact met vaste klanten.

Juist doordat de producten en klanten verschillen, is geen dag hetzelfde. Je komt terecht in een team van 3 support medewerkers met korte lijnen, waar je gemakkelijk schakelt met collega's van andere afdelingen.

FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Customer Service Medewerker ben jij het eerste aanspreekpunt voor klanten. Je luistert, vraagt door en helpt klanten zo goed mogelijk verder. Vragen en meldingen registreer je in Jira Service Management en waar nodig schakel je met collega's.
Wat deze functie interessant maakt, is dat je zelf verantwoordelijk wordt voor Formdesk en Afvalwijzer. Je leert beide applicaties van binnen en buiten kennen en groeit uit tot de productspecialist binnen het team.
Het ene moment help je een klant die vastloopt bij het instellen van een digitaal formulier, het andere moment onderzoek je een melding van een gemeente over Afvalwijzer. Je kijkt eerst zelf wat er aan de hand is en schakelt met collega's wanneer een probleem meer technische kennis vraagt. Je houdt de klant ondertussen op de hoogte.
Daarnaast ondersteun je je collega's bij vragen over andere producten van iprox. Je werkt binnen het Customer Experience-team, waar ervaren collega's je helpen om de software en klanten goed te leren kennen.
Ook krijg je ruimte om mee te denken over hoe de dienstverlening beter kan. Merk je dat klanten regelmatig tegen hetzelfde probleem aanlopen? Dan kijk je hoe je dit kunt voorkomen, bijvoorbeeld door werkinstructies te verbeteren of AI slim in te zetten.

FUNCTIE EISEN

- Mbo+ of hbo werk- en denkniveau.
- Ervaring in customer service of support, bij voorkeur binnen een software- of SaaS-bedrijf.
- Affiniteit met techniek en software.
- Je bent communicatief sterk en vindt het leuk om klanten te helpen.
- Ervaring met telefonisch klantcontact en het werken met een ticketsysteem.
- Je werkt zelfstandig, neemt verantwoordelijkheid en denkt in oplossingen.

- Je bent leergierig en wilt jezelf verder ontwikkelen.
- Goede beheersing van de Nederlandse taal.

ARBEIDSVOORWAARDEN

- Salaris tussen €3.000 en €3.500 bruto per maand.
- 32 tot 40 uur per week.
- 25 vakantiedagen.
- Persoonlijk ontwikkelbudget en opleidingsmogelijkheden.
- Hybride werken, met 3 dagen per week op kantoor.
- Veel eigen verantwoordelijkheid over twee SaaS-applicaties.
- Een hecht team met korte lijnen en ruimte voor eigen initiatief.

Voor deze vacature werkt iprox exclusief samen met Haystack People, een gespecialiseerd recruitmentbureau dat het volledige sollicitatieproces begeleidt.

Ben je geïnteresseerd of heb je nog vragen? Neem gerust contact op met Tobias Smit via t.smit@haystackpeople.nl of bel 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