

1E LIJN SUPPORT MEDEWERKER *

Bedrijfsprofiel

Declaree is een ambitieus en snelgroeiend bedrijf uit Rotterdam die de gelijknamige applicatie Declaree heeft ontwikkeld. Dat is een smartphone app + webapplicatie waarmee medewerkers hun declaraties digitaal kunnen vastleggen en indienen (bonnetjes, kilometers, etc.).

Declaratie-rapporten worden vervolgens middels een digitale workflow goedgekeurd en gesynchroniseerd met de administratieve software van de klant. Onze klanten zijn MKB bedrijven tot grote internationale corporates zoals KLM, Schiphol Group, KPMG, maar ook ziekenhuizen, universiteiten, etc. Om onze klanten nog beter van dienst te kunnen zijn, zijn we op zoek naareen fulltime 1e lijn support medewerker met een servicegerichte instelling.

Wat houdt de functie in?

In de rol van 1e lijn support medewerker ben jij hét eerste aanspreekpunt voor klanten zowel telefonisch als per e-mail, maar je werkt vooral vanuit een centraal ticketing systeem waar de vragen binnenkomen. De vragen die je zelf kunt beantwoorden beantwoord je zelf. De meer technische vragen die je niet zelf kunt beantwoorden stuur je door naar de 2de lijns support. Je werkzaamheden zijn iedere dag anders doordat je veel verschillende vragen krijgt. Van het niet kunnen inloggen van een user tot een foutmelding bij een export van data. Het is jouw uitdaging om te kijken in hoeverre je de klant zelf kan helpen of het door te sturen naar de 2de lijns support. Je werkt met Nederlands- en Engelstalige klanten. Daarnaast werk je graag samen met mensen, staat service verlenen en probleemoplossend werken in jouw competentielijst.

Na een gedegen inwerkperiode ga je met alle opgedane kennis aan de slag met klantvragen. Je werkt secuur en vindt het leuk om mee te denken met de klant, maar je laat niet over je heenlopen.

Jouw Werkzaamheden:

- Eerste aanspreekpunt van het bedrijf, via telefoon, email en het ticketing systeem;
- Het oplossen van de 1e lijns incidenten;

- De klanttevredenheid waarborgen;
- Informatie verwerken in het ticketing systeem;
- Samen met collega's tot een oplossing komen.

Functie-eisen:

Je hebt affiniteit met IT. In drukke situaties houd jij je hoofd koel en weet je de juiste prioriteiten te stellen. Verder herken jij je in onderstaande punten:

- Je hebt begrip van en voor de beleving van gebruikers met een IT-vraag of -probleem;
- Je vindt het leuk om klanten te ondersteunen en te begeleiden;
- 2 tot 5 jaar werkervaring in een soortgelijke functie;
- MBO niveau 4 ICT Beheer of gelijkwaardige opleiding
- Communicatief vaardig en analytisch;
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse en Engelse taal;
- Je kan goed zelfstandig opereren en je eigen taken bijhouden;
- Je werkt gestructureerd en nauwkeurig.

Hoe ziet je dag eruit?

Je komt binnen om 08.45 en tapt als eerste een kopje versgemalen koffie bij het koffiezetapparaat. Je groet je collega's en begint aan je werkdag. Yes! Het eerste telefoontje komt al binnen. Het is Allert, de financieel medewerker van een grote klant, die aangeeft dat hij niet kan exporteren naar Exact. Jij weet hier uiteraard alles van. Je vraagt om welk rapportnummer het gaat en ziet direct het probleem: er ontbreekt een grootboekrekeningnummer. Je vraagt Allert dit in te vullen en de export opnieuw te proberen. Yes, het is gelukt! Weer een tevreden klant. Ondertussen zijn er 5 nieuwe tickets binnengekomen in het ticketingsysteem. 2 hiervan kun je zelf oplossen en van 3 zie je dat dit tickets zijn voor de 2e lijnssupport. Je zet deze tickets intern door.

Na een aantal issues weg te hebben gewerkt is het tijd voor de lunch. De specialiteit vandaag is lasagne maar je kunt ook gewoon het buffet kiezen. Na de lunch duik je weer het ticketing systeem in en beantwoord je weer de vragen per telefoon. Je ziet dat je een aantal klanten goed hebt geholpen, ze geven terugkoppeling dat het probleem is opgelost. Dan even overleggen nog met de 2e lijn support, want je weet dat een klant zit te wachten op antwoord. Dan is het alweer 17.15 uur. De dag is voorbij gevlogen, morgen weer een nieuwe dag!

Wij bieden:

Een prettige en uitdagende werkomgeving bij een jong, dynamisch bedrijf met een informele cultuur en korte communicatielijnen. Bij Declaree zijn we van mening dat plezier, openheid en een goede samenwerking de basis zijn voor een optimaal resultaat voor onze klanten. Eigen initiatief en goede prestaties worden beloond.

- Prima basissalaris (afhankelijk van opleiding en ervaring)
- Uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden zoals gratis lunch (verzorgd door een professionele chef), tafeltennis, tafelvoetbal, etc.;
- Werken bij een ambitieuze snelgroeïende scale-up;
- Een prachtig modern hoofdkantoor in de Rotterdam Science Tower;
- Een plek binnen een jong team van enthousiaste en professionele collega's, in een innovatief en snelgroeïend bedrijf met internationale ambities.

Overige info:

- Standplaats: Rotterdam (Erasmus Centre for Entrepreneurship, Marconiplein)
- Opleidingsniveau: MBO
- Dienstverband: Bepaalde tijd met uitzicht op vast contract
- Uren: 40 uur per week

Solliciteren:

Bij interesse of vragen neem dan contact op met Bianca Engelbert, 010-8403784 voor een gesprek op ons kantoor in Rotterdam, of mail je CV met motivatie naar sollicitatie@declaree.com

We kijken uit naar je sollicitatie!