

## 2E 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 naar een fulltime 2e lijn support medewerker met een servicegerichte instelling.

### **Wat houdt de functie in?**

In de rol van 2nd Line Application Management Support ben je verantwoordelijk voor de dagelijkse ondersteuning aan klanten van Declaree. Telefonisch achterhaal je het daadwerkelijke probleem en help je de klant remote om tot een oplossing te komen.

Je komt te werken met collega's van Technical Support & Development waar alle technische vragen en storingen van onze 1e lijns support desk binnenkomen die ze zelf niet kunnen oplossen. Deze vragen gaan veelal over de technische configuratie van het systeem, bijvoorbeeld een script voor een businessrule of workflow. Het is jouw uitdaging om stap voor stap het probleem door te lopen, te analyseren, en te beoordelen hoe dit opgelost kan worden. Daarnaast zorg je voor een juiste en tijdige afhandeling in het ticketing systeem.

Je werkzaamheden zijn iedere dag anders; elke oplossing is immers anders. Hierdoor zijn de werkzaamheden divers en gevarieerd. Je lost ongeveer 80% van alle problemen op, voor de overige 20% krijg je ondersteuning van je 3e lijns collega's van development. Je werkt met Nederlands- en Engelstalige klanten en blijft de contactpersoon voor de klant totdat het probleem is verholpen.

Jouw Werkzaamheden:

- Het oplossen van de incidenten welke de 1e lijns support doorzet;
- 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;
- Gecertificeerde IT kennis is een pré;
- 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! In het ticketing systeem zie je een aantal issues aan jou toegewezen. Dan wordt er gebeld; het is Mark, de functioneel beheerder van een grote klant, die aangeeft dat medewerkers hun declaratierapporten niet meer kunnen indienen. Wat nu? Daar weet jij natuurlijk wel raad mee. Je kijkt met Mark mee in de webapplicatie en controleert een aantal instellingen. Je analyseert het probleem en informeert bij de 1e lijns helpdesk of andere klanten dit probleem ook hebben gemeld. Dan voer je voor de klant direct een aanpassing door zodat die weer verder kan. Na nog een aantal issues wegwerken 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 om de uiteenlopende technische issues van klanten weg te werken. 's Middags met het development team overleggen over een update die ze specifiek op jouw verzoek uitgebracht hebben. Dan nog even de administratie op orde en het is al weer 17.15! De dag is voorbij gevlogen. Tot morgen!

*\* Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.*

**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 ervaring en certificaten)
- 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 kans 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](mailto:sollicitatie@declaree.com)

We kijken uit naar je sollicitatie!