

## Customer Success Manager \*

### **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 Customer Success Manager met een servicegerichte instelling.

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

In de rol van onboarding / implementatie specialist zorg jij ervoor dat de applicatie-instellingen voor de klant precies naar wens van de klant worden ingericht, binnen de mogelijkheden die de software te bieden heeft. Je vraagt bij de klant op gestructureerde wijze op welke manier de software ingesteld dient te worden, vervolgens stuurt de klant de gevraagde gegevens op en jij verwerkt deze. Nadat alle instellingen naar jouw idee volledig zijn doorgevoerd, en getest, laat je de klant zelf een 'test' uitvoeren. De workflow staat correct ingericht, de categorieën voor declaraties goed ingesteld met de juiste coderingen erbij, het personeelshandboek is toegevoegd, de businessrules zijn ingesteld, etc. De software wordt pas in gebruik genomen door de klant als deze helemaal tevreden is met de inrichting. 'Live gaan' betekent dat tientallen, honderden, of soms duizenden medewerkers vanaf dat moment met de software gaan werken, dus is het belangrijk dat de inrichting compleet is. De inrichting doe je zo goed als zelf, mocht je er niet uitkomen dan werk je samen met de 2de lijns support medewerker.

Na een gedegen inwerkperiode ga je met alle opgedane kennis aan de slag met de eerste implementaties. Je werkt zeer secuur en vindt het leuk om mee te denken met de klant. Aan de projectmanager geeft je wekelijks de status van de lopende projecten. Na livegang draag je de

klant over aan support. Als een grote klant live gaat wordt dat uiteraard gevierd bij de vrijdagmiddagborrel!

Jouw Werkzaamheden:

- Het configureren van de instellingen van de software voor diverse klanten;
- Het afstemmen (per e-mail/telefoon) met de klant over zijn/haar instellingen;
- Het bijhouden van de statussen per klant zodat er een goed overzicht is.

### **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 vindt het leuk om klanten te ondersteunen en te begeleiden;
- 3 tot 5 jaar werkervaring in een soortgelijke functie;
- Minimaal HBO werk- en denkniveau;
- 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. Je opent de onboarding mailbox en ziet dat een grote klant de onboarding documenten terug heeft gestuurd. In de Declaree webapplicatie open je de klantomgeving, en stel je de juiste configuratie in en controleert of alles volgens jou juist staat ingesteld. Je stuurt de administrator van de klant een uitnodigingsmail en vraagt om te testen. Vervolgens krijg je een telefoontje van een klant die op het punt staat om live te gaan maar nog wat laatste vragen heeft, je loopt er doorheen. De klant is helemaal tevreden en je krijgt akkoord om de medewerkers uit te nodigen. Weer een tevreden klant die live gaat!

Omdat het woensdag is hebben we projectoverleg. Je rapporteert de lopende projecten aan de projectmanager en geeft de statussen van de klanten aan. Een aantal werkzaamheden liggen bij development dus je geeft de prioriteiten aan bij de projectmanager zodat deze zorgt dat de klanten nog op planning lopen. Het is tijd voor de lunch. De specialiteit vandaag is lasagne maar je kunt ook gewoon het buffet kiezen. Na de lunch heb je een call met een klant. Je legt de klant

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

precies uit wat je hebt ingericht en loopt gezamenlijk door het systeem heen. De klant gaat testen. Aan het eind van de middag geeft de klant terugkoppeling dat alles netjes is ingericht en dat ze live kunnen. Je draagt de klant over naar support en verwerkt in het systeem dat de klant live is gegaan. Het is alweer 17.15 uur. De dag is omgevlogen, morgen weer een nieuwe dag met nieuwe klanten!

### **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 snelgroeende 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 snelgroeend bedrijf met internationale ambities.

### **Overige info:**

- Standplaats: Rotterdam (Erasmus Centre for Entrepreneurship, Marconiplein)
- Opleidingsniveau: HBO
- 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](mailto:sollicitatie@declaree.com)

We kijken uit naar je sollicitatie!