

Vacature Helpdeskmedewerker

Doel van de functie

Onder supervisie van afdelingshoofd Klantenservice/Kwaliteit, ben je mede verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van de afdeling Helpdesk. De focus ligt op het realiseren van de meest optimale en efficiënte afhandeling bij het bieden van ondersteuning aan potentiële en bestaande relaties, via de beschikbaar gestelde middelen. Dit met als doel relaties te onderhouden, behouden en uit te breiden door kwaliteit te leveren om zodoende de omzet te doen stijgen, kosten te laten dalen en de klanttevredenheid te verhogen. Dit alles volgens de bij CASH geldende gedragscodes, wettelijke- en kwaliteitsnormen.

Belangrijkste resultaatgebieden

- Samen met de afdeling ben je medeverantwoordelijk voor het in gang zetten van de doelstellingen van de afdeling binnen de daarvoor gestelde tijdslijnen. Er voor zorgdragen dat dit adequaat verder vertaald, gecommuniceerd en nagekomen wordt naar en door alle belanghebbenden.
- Samen met de afdeling ben je medeverantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken (o.a. telefonische ondersteuning bieden aan klanten m.b.t. vragen en wensen over de CASHprogrammatuur, beantwoorden van e-mail, uitreiken van sleutels, diverse servicecalls, het onderhouden en optimaliseren van helpdeskprocedures en documentatie, het testen van updates en reparatie van klantenbestanden).
- Op individueel en groepsniveau ben je mede verantwoordelijk voor het op een professionele en klantgerichte wijze (proactief) benaderen van potentiële en bestaande relaties bij het signaleren van knelpunten, maar ook inspelen op commerciële signalen, via de beschikbaar gestelde middelen en het uitvoeren van de daaruit voortvloeiende acties.
- Meehelpen bij commerciële aangelegenheden zoals het bezoeken van klanten, beurzen, klantendagen etc.

Vereiste kennis en ervaring

- MBO/HBO werk- en denkniveau.
- Minimaal 2 – 3 jaar werkervaring met ondersteuning boekhoudkundige software.
- Affiniteit met administraties en automatisering.
- Communicatieve en stressbestendige vaardigheden.
- Kennis van Windows 7/8/10 en Netwerkomgevingen.

Competenties

- Klantgerichtheid
- Integriteit
- Probleemoplossend vermogen
- Expertise
- Organisatiebewust samenwerken

Interesse of wilt u meer informatie?

Neem contact op met Lydia van Dongen via 070 – 3 560 570 of l.dongen@cash.nl