

Wil jij werken binnen een snelgroeiend SaaS-bedrijf en bijdragen aan de digitale transformatie van klantcontact? Wij zoeken een gedreven Omnichannel Implementatie Consultant Contact Center die niet alleen technische vraagstukken oplost, maar ook actief de omgeving van de klant inricht en configureert binnen ons SaaS-platform. Als implementatiespecialist ben jij verantwoordelijk voor het opzetten en optimaliseren van de communicatiekanalen die de klant gebruikt, zodat deze optimaal kan functioneren voor hun specifieke bedrijfsbehoeften.

Wie zijn wij?

Wij zijn een Nederlands bedrijf dat organisaties helpt om klantcontact slimmer, efficiënter én toekomstgericht te maken. Met ons platform brengen we alle communicatiekanalen, zoals (mobiele) telefonie, webchat en WhatsApp, samen op één plek. Daarnaast integreren we slimme toepassingen, zoals het automatisch samenvatten van gesprekken met behulp van AI, om processen te optimaliseren en onze klanten te helpen klantcontact in optima forma te leveren.

Samen met 35 enthousiaste collega's ontwikkelen, verkopen en implementeren we onze innovatieve software. We werken hard, maar altijd met plezier, aan ambitieuze doelen. En nu zijn we op zoek naar iemand die samen met ons wil groeien.

Wat ga je doen?

In deze rol ben jij de drijvende kracht achter het inrichten en configureren van de SaaS-omgeving die de klant afneemt. Samen met de klant en de salesmanager stel je gedegen projectplannen op, die zijn afgestemd op de specifieke wensen en zakelijke doelen van de klant. Jij coördineert de uitvoering van deze plannen en zorgt ervoor dat de implementatie binnen het gestelde budget, de tijdslijnen en de klantverwachtingen blijft.

Jouw taak gaat verder dan het coördineren van het project. Jij configureert de verschillende onderdelen van ons SaaS-platform, zoals het instellen van communicatiekanalen (telefonie, e-mail, WhatsApp, webchat, enzovoort) en het integreren van de systemen van de klant. Je stelt de omgeving in, configureert de klantdata en zorgt ervoor dat alle koppelingen correct werken. Dit doe je hands-on, en je werkt daarbij samen met onze technische specialisten wanneer dat nodig is.

Je hebt niet alleen oog voor de technische configuratie, maar ook voor de klantbeleving. Jij denkt actief mee met de klant over systeemoptimalisaties en zorgt ervoor dat hun omgeving perfect is ingericht en optimaal werkt. Je behoudt altijd het overzicht en weet potentiële problemen vroegtijdig te signaleren, waarna je direct zorgt voor een oplossing.

Je zorgt voor een heldere communicatie met de klant en andere stakeholders, en weet de verwachtingen goed te managen. Je levert het project op een succesvolle manier op en zorgt ervoor dat de klant een optimaal werkende omgeving achterlaat. Tijdens klantbezoeken signaleer je mogelijkheden voor upselling en introduceer je nieuwe features en verbeteringen. Ook bied je pre-sales consultancy, waarbij je klanten helpt bij het ontdekken van nieuwe mogelijkheden en functies die hun omgeving nog beter kunnen maken.

Naast de implementatie ben je ook verantwoordelijk voor het functioneel beheer van de omgeving. Je voert wijzigingen uit, zoals het aanpassen van call flows, het toevoegen van nieuwe functionaliteiten of het uitbreiden van de systemen.

Wat wij vragen:

We zoeken een kandidaat met een afgeronde relevante HBO-opleiding (of vergelijkbaar niveau) en ervaring met Voice UC en Contact Center technologieën. Je hebt ervaring met het hands-on inrichten en configureren van SaaS-oplossingen, bij voorkeur voor klantcontactcenters. Kennis van Microsoft 365, Azure Active Directory, netwerkinstellingen en VoIP-technologieën is belangrijk voor de integratie van de verschillende communicatiekanalen.

Je hebt ervaring met projectmanagement binnen de ICT en aantoonbare ervaring met stakeholdermanagement. Je beschikt over analytisch denkvermogen en hebt een pragmatische benadering voor probleemoplossing. Je kunt klantbehoeften vertalen naar technische oplossingen en hebt daarbij altijd de klanttevredenheid voor ogen.

Als teamspeler heb je een hands-on mentaliteit en werk je graag in een dynamische, groeiende omgeving. Je hebt uitstekende communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als schriftelijk, en weet complexe technische zaken helder uit te leggen. Verder beheers je de Nederlandse taal goed en ben je flexibel in je werkuren.

Wat wij bieden:

We bieden een aantrekkelijk salaris tussen de €4.000 en €5.750, afhankelijk van je ervaring en vaardigheden. Daarnaast krijg je een leaseauto en de mogelijkheid om hybride te werken, deels vanuit huis en deels op kantoor. Je krijgt 25 vakantiedagen per jaar, met de mogelijkheid om extra dagen bij te kopen. Ook bieden wij een uitstekende pensioenregeling, waarbij wij een groot deel van de premie voor onze rekening nemen. Daarnaast krijg je vakantiegeld, een bijdrage voor je telefoonabonnement, een reiskostenvergoeding en deelname aan toffe bedrijfsuitjes.

Wij vinden het belangrijk dat je jezelf blijft ontwikkelen en bieden daarom een jaarlijks opleidingsbudget om je vaardigheden verder uit te bouwen. In ons team heerst een cultuur van humor, positiviteit en persoonlijke groei, en we zorgen ervoor dat jij de ruimte krijgt om te groeien in je rol.

Welkom in de wereld van Unexus!

Unexus gelooft in het versterken van persoonlijk contact met de inzet van technologie. Wij leveren geavanceerde software- en telefonieoplossingen voor klantcontactcenters om klanttevredenheid te verbeteren, waardevolle interacties te creëren en de efficiëntie van bedrijven te verhogen. Onze intelligente omnichannel software stroomlijnt alle vormen van communicatie, van telefoontjes en e-mails tot aan SMS, WebChat, WhatsApp en Facebook Messenger. Onze oplossingen worden ingezet door een breed scala aan bedrijven, van woningcorporaties tot gemeentes en zorginstellingen.

Ben jij klaar voor de uitdaging om klantcontacten naar een hoger niveau te tillen?

Maak van onderstaande link een kopie om direct via onze eigen site te reageren:

<https://www.unexus.nl/vacature/omnichannel-implementatie-consultant-contact-center-32-40-uur/>