

Ben jij een technische expert met een scherp analytisch vermogen en ervaring in het snel doorgronden van complexe systemen? Heb je uitgebreide kennis van VoIP, UC-platformen en klantcontactcenters? Wil jij een centrale rol spelen in het optimaliseren van de realtime communicatieomgevingen van onze klanten? Dan is de functie van Voice UC & Contact Center Support Specialist bij Unexus de ideale uitdaging voor jou.

Unexus is een innovatief SaaS-bedrijf dat geavanceerde omnichannel oplossingen levert voor klantcontactcenters. Ons platform stroomlijnt alle vormen van communicatie, van telefoongesprekken tot e-mail, WhatsApp en webchat. Als Voice UC & Contact Center Support Specialist ben jij de sleutel tot het succes van onze realtime communicatieplatformen. Jij zorgt ervoor dat onze klanten altijd kunnen rekenen op optimale prestaties van hun systemen.

## 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?

Als Voice UC & Contact Center Support Specialist ben jij verantwoordelijk voor het snel doorgronden en analyseren van de technische omgeving van onze klanten. Je brengt een diepgaande technische expertise in om problemen snel op te lossen en klantomgevingen te optimaliseren. Jij werkt nauw samen met andere teams, zoals development en support, om structurele oplossingen te bieden voor technische vraagstukken. **Jouw werkzaamheden omvatten:**

- Technische omgevingen analyseren: Je doorgrondt snel de volledige technische omgeving van de klant, inclusief VoIP, UC-platformen en klantcontactcenter-applicaties, om problemen en verbeterpunten te identificeren.
- Probleemoplossing met ervaring en analytisch vermogen: Je bent in staat om complexe vraagstukken effectief te analyseren en op te lossen, zowel vanuit ervaring als met behulp van diepgaande systeembekendheid.
- Begeleiden van integraties: Je helpt bij het integreren van klantvolgsystemen, WorkForce Management-oplossingen en VoiceLogging-applicaties met ons SaaS-platform, en zorgt voor een naadloze werking van deze systemen.
- Optimaliseren van call flow en contact flow: Je hebt diepgaande kennis van call flow- en contact flow-configuraties en zorgt voor de juiste afstemming van deze flows op de behoeften van de klant.
- SaaS en Azure Hosting: Je hebt ervaring met het beheren van klantomgevingen in een multi-tenant SaaS-opzet, met focus op Azure Hosting en de stabiliteit van de platformen.
- Proactief verbeteren: Je ziet trends en patronen in technische problemen en neemt initiatieven om deze proactief op te lossen, waardoor de algehele klanttevredenheid toeneemt.

## Wat wij vragen:

Als Voice UC & Contact Center Support Specialist ben jij een oplossingsgerichte teamspeler die snel kan schakelen en de technische omgeving van onze klanten begrijpt. Je hebt een scherp analytisch vermogen, werkt gestructureerd en blijft altijd gericht op het resultaat. **Daarnaast verwachten wij:**

- HBO werk- en denkniveau, bij voorkeur met een technische achtergrond in ICT of telecom.
- Ervaring met VoIP, SIP-trunks en kennis van de randvoorwaarden zoals QoS binnen realtime communicatieomgevingen.
- Ervaring met SaaS-platformen, inclusief multi-tenant omgevingen en hosting in Azure.
- Kennis van klantcontactcenter-applicaties en integraties met systemen zoals klantvolgsystemen, WorkForce Management-oplossingen en VoiceLogging-applicaties.
- Sterk probleemoplossend vermogen: Je kunt technische vraagstukken snel doorgronden en oplosbaar maken, gebaseerd op zowel ervaring als analytisch inzicht.
- Goede communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als schriftelijk, in het Nederlands en Engels.
- Kennis van C# of andere programmeertalen is een pré, maar geen vereiste.

## Wat wij bieden:

We bieden jou de kans om te werken in een dynamische en innovatieve omgeving, waarin jouw technische expertise echt het verschil maakt.

### Daarnaast bieden we:

- Een aantrekkelijk salaris tussen €5.000 en €6.000 bruto per maand, afhankelijk van jouw ervaring en vaardigheden.
- **Hybride werken:** De mogelijkheid om deels vanuit huis en deels op kantoor te werken.
- 25 vakantiedagen (o.b.v. 40 uur), met de mogelijkheid om extra dagen bij te kopen.
- Een uitstekende pensioenregeling, waarbij wij een groot deel van de premie betalen.
- Extra voordelen zoals vakantiegeld, een bijdrage voor je telefoonabonnement, reiskostenvergoeding en deelname aan leuke bedrijfsuitjes.
- Een jaarlijks opleidingsbudget voor trainingen en persoonlijke ontwikkeling.
- Een te gekke werksfeer met humor en positiviteit centraal, binnen een enthousiast team.
- Veelzijdige functie met groeimogelijkheden, waarin je de kans krijgt om je vaardigheden verder te ontwikkelen en door te groeien binnen Unexus.

## Enthousiast? Laat van je horen!

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

<https://www.unexus.nl/vacature/voice-uc-contact-center-support-specialist-32-40-uur/>