



Per direct enthousiaste **Customer Support Specialist** gezocht!

retail. automated. optimized.

WAT GA JE BIJ ONS DOEN?

Als Customer Support Specialist werk je o.a. voor grote corporate en vooraanstaande retailers die gebruik maken van de Omnia software, zoals Bol.com, Blokker, Coolblue en Wehkamp.

Je lost zelfstandig zoveel mogelijk vragen van de klanten op maar bent ook de faciliterende en coördinerende linking pin tussen onze klanten en de Omnia collega's. Als onderdeel van dit jonge team heb jij de kans om mee te werken aan het optimalisatieproces van onze producten en service.

De volgende taken komen sterk naar voren:

- Zelfstandig analyseren en oplossen van complexe klanten incidenten;
- Klanten ondersteunen bij ad-hoc vragen over het vinden van de juiste handelingen in hun console;
- Het verstrekken van productinformatie en technische ondersteuning;
- Het beheren van de support e-mail box;
- Prioriteren en bewaken van de planning bij implementatie van nieuwe modules;
- Ondersteuning van de Sales Manager bij het binnenhalen van orders en de uitrol hiervan;
- Signaalfunctie naar Product- Customer Succes Managers over repeat vragen betreffende hun klanten;
- Optimaliseren en bijhouden van een gebruikers manual om veel voorkomende vragen te voorkomen;
- Active bijdrage in de Scrum-meetings.

WIJ VERWACHTEN:

- HBO werk- en denkniveau;
- 1-5 jaar werkervaring op het gebied van customer services IT of e-commerce;
- Oplossingsgericht, benoemt knelpunten, komt (gezamenlijk) tot oplossingen;
- Klant- en resultaatgericht, zet problemen om in een succesvolle oplossing voor de klant;
- Nieuwsgierig en optimistisch, je kijkt verder en ziet kansen, ook bij tegengestelde belangen;
- Sterk analytisch vermogen, kan logisch redeneren en is in staat gedachten te structureren;
- Conceptueel denkvermogen, doorziet complexe verbanden;
- Teamplayer, levert actieve bijdrage in een team en is in staat om teams te motiveren en bewegen;
- Empathisch, heeft gevoel voor verhoudingen en weet op verschillende niveaus relatie op te bouwen.

WIJ BIEDEN:

- Een uitdagende en afwisselende fulltime functie
- Competitief salaris
- Veel aandacht voor persoonlijke ontwikkeling
- Uitstekende mix van informeel en professioneel
- Werken met de Scrum methode

WIE ZIJN WIJ?

Omnia is een onderdeel van een groep bedrijven waaronder Connective Power en C². Omnia is een innovatief bedrijf, waarin wij met veel verschillende disciplines samenwerken om disruptieve resultaten voor onze klanten in de Retail sector te behalen. Wij leveren een big data tool die interne databronnen (bijv. voorraad en inkoopprijs) bij klanten combineert met externe databronnen (bijv. productprijs van concurrenten en zelfs de weersverwachting) om zo dynamic pricing en dynamic marketing voor onze Retail klanten te realiseren.

Met een succesvolle mix van designers, developers en consultants werken wij naar het ambitieuze doel toe om Omnia de industriestandaard te maken voor zowel pure e-commerce partijen als grote omnichannel retailers over de hele wereld.

De wisselwerking tussen de diepe marktkennis bij de consultants en de vooroplopende technische kennis van ons development team resulteert erin dat onze big data tool op veel vlakken uniek is in de wereld, waarmee wij vooruitstrevende functionaliteiten kunnen bieden aan onze klanten.

Omnia geeft retailers nu wereldwijd voor het eerst de mogelijkheid om zowel hun pricing strategie als de onlinemarketingstrategie – waarmee de onlinemarketingkanalen zoals Google Shopping, Kieskeurig.nl, Amazon en Marktplaats via Omnia worden aangestuurd – in één tool in te voeren. Het systeem zal vervolgens volautomatisch per product de afweging maken of het verstandiger is om je prijs te verlagen/verhogen of om je marketingbudget te verhogen/verhogen.

www.omniaretail.com

GEÏNTERESSEERD?

Spreekt deze functie jou aan en wil jij onderdeel uitmaken van een leuk, innovatief en snel groeiend bedrijf waar veel gebeurt? Stuur dan een mail met je CV en eventuele links naar office@omniaretail.com t.a.v. Carla Jongerius. Als je vragen hebt, kun je bellen naar 035 - 699 0220.

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