

Technische Support | Startersfunctie | E-learning

ScaleUp

Vast

45k

BEDRIJFSPROFIEL

De organisatie is een LMS en al meer dan 20 jaar actief in online leren, met een specialisatie in veiligheidstrainingen, certificering en compliance. Wat ooit begon met klassikale trainingen is inmiddels uitgegroeid tot een online platform waarmee organisaties trainingen, certificeringen en leertrajecten kunnen beheren.

Denk aan het plannen van veiligheidstrainingen, het bijhouden van certificaten en het automatisch versturen van herinneringen voor herhalingstrainingen. In sectoren als zorg, bouw en overheid is dit essentieel om te voldoen aan wet- en regelgeving.

Als dit systeem niet goed werkt, kunnen organisaties direct in de problemen komen. Een medewerker mag dan bijvoorbeeld niet de bouw op, of een zorginstelling voldoet niet aan de inspectie-eisen. Het LMS helpt dit soort risico's te voorkomen.

Nu zijn ze bezig om hun supportafdeling verder uit te breiden en zoeken ze iemand met wat technische kennis die het leuk lijkt om klanten te ondersteunen. De vragen en uitdagingen waar je mee te maken krijgt zijn zeer gevarieerd. Je communiceert met IT-managers en developers om koppelingen met hun LMS te realiseren. Als betrouwbare en deskundige vraagbaak en adviseur ben je een essentiële schakel in het oplossen van complexe technische vraagstukken.

Het team bestaat uit circa 45 medewerkers. De Customer Success-afdeling telt vijf collega's; jij wordt de zesde.

FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Customer Success Specialist ben jij het eerste technische en inhoudelijke aanspreekpunt voor beheerders van het LMS. Je helpt hen bij het optimaal gebruiken van het systeem, denkt mee over de inrichting van certificeringsstructuren en lost samen met het team technische en functionele vraagstukken op. Je komt in een jong, energiek team (5 collega's, tussen 22 en 33 jaar) waar veel gelachen wordt, maar ook serieus gewerkt. De sfeer is informeel maar professioneel. Iedereen helpt elkaar en je krijgt veel ruimte om dingen uit te proberen. Veel collega's groeien intern door: naar consultancy, product of techniek. Ook jij krijgt die kans. Binnen het team pak jij projecten op waar jouw interesse ligt, denk aan een AI-gerelateerd project die verder worden uitgewerkt.

Je taken zijn onder andere:

- Beantwoorden van inhoudelijke klantvragen via telefoon, mail en tickets
- Meedenken over de inrichting van workflows, certificeringsstructuren en gebruikersrechten
- Troubleshooten van issues (bijv. meldingen, registraties, API-koppelingen)
- Inrichten van SSO en koppelingen met externe systemen (met hulp van collega's)
- Plannen en uitvoeren van videocalls met klanten om mee te kijken en te adviseren
- Werken aan verbeterprojecten binnen de afdeling, zoals handleidingen, demoportals of AI-chatbots

Je spreekt vooral met getrainde beheerders van het systeem dus geen eindgebruikerssupport. De gesprekken zijn inhoudelijk, oplossingsgericht en technisch. Ben jij nieuwsgierig, logisch denkend, communicatief sterk en een doorzetter? Dan is dit jouw startersfunctie binnen een grote SaaS-organisatie.

FUNCTIE EISEN

- Minimaal HBO-diploma of vergelijkbaar niveau.
- Analytisch: Problemen ontleden en gericht oplossingen bedenken.

- IT-passie: Altijd op de hoogte van de nieuwste technologieën.
- Postman-ervaring: Een pluspunt voor het testen en oplossen van API-koppelingen.
- Klantgericht: Begrip voor klantbehoeften en streven naar klanttevredenheid.
- Leergierig: Misschien nog niet alles onder de knie? Geen probleem!

ARBEIDSVORWAARDEN

- Een salaris tot €3.500 bruto per maand (afhankelijk van ervaring)
- 25 vakantiedagen
- Hybride werken
- 8% vakantiegeld
- Reiskostenvergoeding
- Goede pensioenregeling
- Ruimte voor trainingen, coaching en doorgroei (richting o.a. consultancy of product)
- Een gezellig team, wekelijkse teamlunches en eigen uitjesbudget

Heb je vragen over de functie of wil je meer weten? Stuur me een e-mail op t.smit@haystackpeople.nl of bel me op 06 13 26 09 63

Contact & solliciteren

Rotterdam

Tobias Smit

<https://haystack.paddap.dev>

Talent Acquisition Consultant

t.smit@haystackpeople.nl

0613260963

<https://www.linkedin.com/in/tobias-smit-063707327/>