

## Functiebeschrijving Supportmedewerker

### Doel van de functie

Onder supervisie van de Manager Training & Support ben je medeverantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van de afdeling Training & Support. 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 alles met als doel relaties te onderhouden, behouden en uit te breiden door kwaliteit te leveren en de klanttevredenheid te verhogen en volgens de bij Microloon en CASH geldende gedragscodes, wettelijke- en kwaliteitsnormen.

### Belangrijkste resultaatgebieden

- Samen met je directe collega's ben je verantwoordelijk voor het in stand houden van de doelstellingen van de afdeling binnen de daarvoor gestelde tijdslijnen. Je gaat ervoor 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. ondersteuning bieden aan klanten m.b.t. vragen en wensen over de Microloon- en CASH Lonen programmatuur (zowel de offline als online), diverse servicecalls, het onderhouden en optimaliseren van documentatie en het testen van updates).
- Het op individueel en groepsniveau verantwoordelijk zijn 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.
- Op termijn:
  - geef je invulling aan de unieke Nakijkservice van Microloon. Dit is een betaalde service voor (niet accountants-) klanten die periodiek de verwerking ter controle aanbieden, teneinde zeker te zijn een verantwoorde salarisadministratie te voeren.
  - voer je op gezette tijden de volledige salarisadministraties voor klanten uit
  - verzorg je klassikale trainingen voor zowel de startende als de gevorderde gebruiker van Microloon
  - verricht je consultancywerkzaamheden bij de klant op locatie. Dit varieert van implementatiewerkzaamheden zodat de klant direct goed aan de slag kan, het verzorgen van een training van Microloon of CASH Lonen of een combinatie daarvan. Klanten van Microloon en CASH Lonen zijn gevestigd in heel Nederland.

## Functiebeschrijving Supportmedewerker

Je bent de ideale kandidaat wanneer je beschikt over de volgende kennis, kunde en ervaring:

- ✓ Mbo/hbo werk- en denkniveau.
- ✓ Kennis van Nederlandse salarisadministraties en je bent bij voorkeur eindgebruiker (geweest) van een salarissoftwarepakket, waarbij Microloon uiteraard een pré is.
- ✓ Je bent in staat de complexe materie van de salarisadministratie te vertalen naar begrijpelijke taal.
- ✓ Je bent behulpzaam, klantvriendelijk, slagvaardig en assertief genoeg om, nadat je de klant de gelegenheid hebt gegeven de probleemuitzetting te geven, de leiding in het gesprek te nemen om zo binnen relatief korte tijd de klant naar tevredenheid te helpen.
- ✓ Affiniteit met automatisering.
- ✓ Een goed ontwikkeld analytisch vermogen.
- ✓ Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.
- ✓ Stressbestendigheid.
- ✓ Zowel zelfstandig als in teamverband kunnen werken.
- ✓ Levert gevraagd en ongevraagd input om de gebruiksvriendelijkheid, mogelijkheden en werking van onze software verder te verbeteren.

### Werken bij Microloon

- Je komt in een open, vriendelijk, maar ook resultaatgericht team te werken, waarin continue kennisoverdracht naar elkaar plaatsvindt. Er is zeker geregeld tijd om te socializen, maar bij veel werkaanbod ligt de focus op het van dienst zijn van de klant.
- Je komt in dienst van het moederbedrijf van Microloon: **Cash Software bv**. Bij voorkeur kom je fulltime werken (40 uur), minder uren is bespreekbaar.