

Vacature Helpdeskmedewerker Lonen

Wij zoeken voor Visma CASH, onderdeel van de Visma Group, een enthousiaste ervaren helpdeskmedewerker die ons deskundige team komt versterken!

Wie zijn wij

Visma CASH heeft grote ambities en we hebben jou nodig om ze waar te maken! Wij ontwikkelen innovatieve en hoogwaardige standaard bedrijfssoftware, gebruikt door duizenden accountants en ondernemers in Nederland. Onze software automatiseert bedrijfsprocessen waardoor onze klanten veel tijd besparen op administratieve werkzaamheden. Op dit moment staan we aan het begin van onze tweede jeugd en zoeken we helden om dit met ons waar te maken. Wij zijn een informeel en flexibel bedrijf, altijd klaar om in te spelen op wensen van klanten en kansen in de markt. We hebben daarbij een duidelijke visie om steeds meer te automatiseren met slimme koppelingen en machine learning. Ruim 50 collega's in hartje Den Haag kijken er naar uit je te ontmoeten met nog duizenden collega's over de hele wereld binnen de Visma familie!

Doel van de functie

Onder supervisie van afdelingshoofd Klantenservice/Kwaliteit, ben je medeverantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van de afdeling Helpdesk. 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 met als doel relaties te onderhouden, behouden en uit te breiden door kwaliteit te leveren om zodoende de omzet te doen stijgen, kosten te laten dalen en de klanttevredenheid te verhogen. Dit alles volgens de bij CASH geldende gedragscodes, wettelijke- en kwaliteitsnormen.

Belangrijkste resultaatgebieden

- Samen met de afdeling ben je medeverantwoordelijk voor het in gang zetten van de doelstellingen van de afdeling binnen de daarvoor gestelde tijdslijnen. Er voor 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. telefonische ondersteuning bieden aan klanten m.b.t. vragen en wensen over de Microloon- en CASH Lonen-programmatuur, beantwoorden van e-mail, uitreiken van sleutels, diverse servicecalls, het onderhouden en optimaliseren van helpdeskprocedures en documentatie, het testen van updates en reparatie van klantenbestanden).
- Op individueel en groepsniveau ben je medeverantwoordelijk 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.
- Meehelpen bij commerciële aangelegenheden zoals het bezoeken van klanten(dagen), beurzen, etc.
- 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 opgezet tijdsdende volledige salarisadministraties voor klantenuit
 - 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.

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 probleemuitleenzetting 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.

Interesse of wilt u meer informatie?

Neem contact op met Lydia van Dongen via 070 – 3 560 570 of l.dongen@cash.nl