

CCV Belgium is op zoek naar een

Customer Support Officer 2nd line (m/v)

Jouw uitdaging

Als Customer Support Officer 2nd line treed je op als productexpert van onze verschillende producten en oplossingen.

Je ondersteunt de collega's en klanten bij tweedelijnsvragen. Daarnaast bied je support aan onze business partners en help je hen verder bij technische vraagstukken. Je geeft de partners op regelmatige basis opleiding zodat hun kennis over onze producten en oplossingen hoog blijft.

Bij nieuwe features zorg je voor de kennisoverdracht naar de Customer Support 1st Line en de andere betrokken diensten. Dit doe je door het geven van opleidingen, het maken van e-learnings, het opstellen van lesmateriaal, het aanvullen én up-to-date houden van de kennisdatabank, enz. Je geeft tevens op regelmatige basis refresh-opleidingen om de kennis van de collega's hoog te houden.

Je bent verantwoordelijk voor het analyseren van bugs en andere tweedelijnsproblemen. Om tot een oplossing te komen verzamel je de nodige informatie, doe je diverse testen en zoek je actief naar de oorzaak van de bug of het probleem. Je brengt je bevindingen over naar de collega's van Product Management zodat zij de nodige afstemming kunnen doen met de productontwikkelaars binnen CCV Group. Je houdt de betrokken collega's en klanten proactief op de hoogte van de status van deze bugs en/of problemen.

Samen met de collega's van Product Management sta je in voor het testen van nieuwe software. Je bent actief betrokken bij de pilootfasen van nieuwe producten en oplossingen, waarbij je technische ondersteuning biedt en de implementatie opvolgt.

Bij veranderingsprocessen (bijvoorbeeld bij nieuwe productontwikkelingen) denk je, samen met je Team Lead, na over de impact die deze veranderingen zullen hebben op de support-afdelingen. Je streeft naar een continue productoptimalisatie door, op basis van de feedback van de partners, de collega's én je eigen expertise, aanvragen voor nieuwe features en wishlists over te brengen naar de collega's van Product Management. Ook hier doe je een actieve opvolging met betrekking tot de status van deze aanvragen.

Je rapporteert aan de Team Lead First & Second Line Support.

Onze ideale kandidaat:

- Kan redeneren op Bachelorniveau
- Heeft minimum een eerste werkervaring achter de rug, bij voorkeur in een support-functie, op een klantendienst of als troubleshooter
- Beschikt over een uitstekend analytisch vermogen en is technisch onderlegd
- Is sociaal ingesteld en beschikt over goede communicatieve vaardigheden
- Is flexibel en kan zich vlot aanpassen bij veranderingen (bijvoorbeeld nieuwe taken die voortvloeien uit productontwikkelingen)
- Is een echte teamplayer én heeft een creatieve & innovatieve geest
- Kan zich vlot uitdrukken in het Frans en Engels
- Is bereid om te werken in een flexibel rooster, waarbij er 1 op de 4 zaterdagen wordt gewerkt

Onze troeven

Werken bij CCV betekent werken bij een betrouwbare organisatie met een open en collegiale sfeer. De medewerkers van CCV zijn mensgericht, veerkrachtig, open en ondernemend en wij zoeken dito collega's. Je krijgt alle kansen om je te ontwikkelen en je krijgt diverse studiemogelijkheden.

Ben je geïnteresseerd?

Met vragen rond de functie-inhoud kan je terecht bij Els Ollevier, Customer Services Manager, op het nummer 057/215.215.

Met vragen rond de selectieprocedure kan je terecht bij Emily Deroo, Head of HR, op het nummer 057/229.393.

Solliciteren kan door jouw curriculum vitae te sturen naar jobs@be.ccv.eu.



www.ccv.eu