

Functieprofiel Digital Service Specialist

Functietitel	Digital Service Specialist
Afdeling	Marketing & Sales
Rapporteert aan	Manager Customer Experience & Value Management
Standplaats	Amsterdam

Over Lebara

Als onderdeel van een internationale mobiele telecom organisatie biedt Lebara Nederland via verschillende verkoopkanalen mobiele telecomdiensten aan. In Nederland zijn we één van de grootste prepaid providers en sinds 2018 groeien we ook ongelooflijk hard in de sim only markt. In 2019 hebben we ons met nieuwe landelijke campagnes meer als een sim only speler gepositioneerd zonder onze achtergrond in prepaid los te laten.

Ondanks dat we al 15 jaar in Nederland actief zijn, voelt het alsof we nog maar net zijn begonnen en dat is kenmerkend voor de cultuur van Lebara. Een platte organisatie met een 'can do' mentaliteit waarin hard gewerkt en veel gelachen wordt en waar collega's van alle disciplines met elkaar samenwerken om elk aspect van klantbeleving te verbeteren.

Functieomschrijving

Als Digital Service Specialist ben je verantwoordelijk voor het zo klantvriendelijk, efficiënt en effectief mogelijk inrichten van de verschillende online service journeys. Jouw doel is om het klanten makkelijk te maken om een antwoord op hun vraag (online) te vinden en ervoor te zorgen dat klanten zoveel mogelijk zelf kunnen regelen via web & app. Hiermee zorg je ervoor dat de klantenservice zo min mogelijk belletjes binnenkrijgt.

Klanttevredenheid heb jij hoog in het vaandel staan. Je bent voortdurend op zoek naar hoe je Lebara klanten (Prepaid en Sim Only) nóg beter kan helpen met hun vragen. Je werkt samen met Marketing en eCommerce om nieuwe zelf-service functioniteiten te communiceren en onboarding- en service mails te optimaliseren. Samen met je collega's van operations en klantenservice kijk je naar het continue verbeteren en doorontwikkelen van de online service kanalen. En met de web- en app developers zorg je ervoor dat nieuwe self-service mogelijkheden zo snel mogelijk opgeleverd worden.

Taken en verantwoordelijkheden

- Zorgen voor een continue uitwisseling van de meest gestelde vragen bij klantenservice en de meest voorkomende redenen waarom klanten bellen, zodat hier de online service journeys op aangepast kunnen worden.
- Verbeteren en toevoegen van self-service functionaliteiten in MyLebara en MyLebara App.
- Bewaken en waar nodig aanpassen van servicegerelateerde communicatie (mail, SMS).
- In kaart brengen en continue optimaliseren van de online self-service journeys, inclusief online opwaarderen van beltegoed.
- Klanten op verschillende manieren sturen/motiveren om gebruik te maken van de beschikbare self-service kanalen.
- Het begrijpen en doorvertalen van klantinzichten op basis van data aangeleverd door Data Analyst.
- Uitschrijven van heldere user stories voor het development team voor verbeteringen van MyLebara en App alsmede het bevechten en bewaken van implementatie.
- Continu helpen verbeteren van online customer care (FAQ, MyLebara, Lebara App, chat, WhatsApp en social media).

Profiel

- Je hebt HBO werk- en denkniveau en beheerst de Nederlands en Engels vloeiend in woord en geschrift.
- Je bent bekend met Digital Services en/of Customer Service/Experience.
- Je bent een 'self-starter', je zoekt proactief naar verbeteringen en voert die door, en je bent niet bang om daar andere mensen bij te betrekken of op aan te spreken.
- Je werkt datagedreven en kan inzichten doorvertalen naar concrete verbeteringen.
- Je hebt een klantgerichte- en commerciële instelling.
- Je bent communicatief sterk en laat je niet 'met een kluitje in het riet sturen'.
- Je bent gestructureerd en resultaatgericht.
- Je bent oplossingsgericht en beschikt over relativeringsvermogen.
- Je bent een echte teamspeler, dus springt in waar het nodig is en draagt bij aan een goede sfeer. Bij voorkeur kan je een beetje tafeltennissen.

Wat we bieden

- Een fulltime functie met flexibele werktijden en -plek.
- Werken in een internationaal team.
- Een marktconform salaris met een goede pensioenregeling en jaarbonus.
- Een mobiele telefoon met abonnement en een laptop.
- 24 vakantiedagen per kalenderjaar + een extra vrije dag per kwartaal bij geen ziekteverzuim.
- Goede koffie/ thee, heerlijk eten en te gekke collega's. En een tafeltennistafel die we af en toe ook gebruiken voor 'beer pong'.

Solliciteren kan via: jobsnl@lebara.com