

Omschrijving:

Als medewerker Mercedes@Work ben je belast met informatievoorziening en klantcontacten in de breedste zin van het woord op het gebied van dienstverlening in relatie tot Mercedes@Work. De werkzaamheden verricht je binnen de afdeling Operationele Ondersteuning. Deze afdeling levert op professionele en onderscheidende wijze dienstverlening met betrekking tot HR-instrumenten en personeels- en salarisverwerking ten behoeve van alle onderwijssectoren. De afdeling is medeverantwoordelijk voor de (klant-)processen rond de applicatie Mercedes@Work, als ook beheer, onderhoud en ontwikkeling.

Werk- en denkniveau:

MBO/HBO

Kennis, opleiding, vaardigheden en competenties:

- Afgeronde PDL-opleiding dan wel enige jaren ervaring met salarisadministratie;
- Affiniteit en/of kennis van SAP en onderwijssalarisadministratie is een pre;
- Communicatieve vaardigheden: vaardigheden in het analyseren en interpreteren van vragen, communicatief vaardig in woord en geschrift (Nederlands);
- Sociale vaardigheden: het vermogen om in samenwerking met andere medewerkers en klanten taken uit te voeren en diensten te ontwikkelen, te onderhouden en te verbeteren;
- Kennis en omgevingsbewustzijn: het op de hoogte blijven van alle aan onderwijs gerelateerde wet- en regelgeving, binnen de kaders van het product en de daaraan gerelateerde dienstverlening;
- Persoonlijke kenmerken en instelling: proactief, accuraat, probleemoplossende instelling, klantvriendelijk, gemotiveerd, enthousiast, flexibel, stressbestendig, klant- en servicegericht;
- Zelfstandig en tevens in teamverband kunnen werken.

(Hoofd)taken:

1. Je neemt klantvragen aan op het gebied van Human Resources, personeels- en salarisverwerking alsmede applicatie- dan wel systeemtechnisch en handelt deze af of speelt ze door.
Je:
 - bent verantwoordelijk voor het snel en adequaat beantwoorden van klantvragen die via de servicedesk worden aangemeld;
 - registreert, analyseert, routeert en bewaakt klantvragen en de afhandeling daarvan;
 - informeert klanten betreffende de status en afhandeling van hun vragen;
 - voert alle aan de afdeling Operationele Ondersteuning gerelateerde werkzaamheden uit;
 - geeft niet-routinematige problemen door aan de tweede lijnondersteuning;
 - het verzamelen van informatie ten behoeve van (directe) beantwoording van klantvragen;
 - overige werkzaamheden:
 - a. ondersteuning bij implementaties / implementatiewerkzaamheden;
 - b. ondersteuning van klanten verspreid over heel Nederland;
 - c. routinematige controlewerkzaamheden van het product Mercedes@Work hierbij de payrollverwerking in het bijzonder.
2. Je draagt zorg voor de informatievoorziening over het product Mercedes@Work door:
 - het opstellen en actualiseren van voorlichtings-, documentatie- en instructiemateriaal;
 - het op juistheid en volledigheid controleren van voorlichtings-, documentatie- en instructiemateriaal.

Functieprofiel Medewerker Merces@Work

3. Je levert een bijdrage aan de kwaliteitsbewaking van diensten binnen Merces@Work door:
- het ontwikkelen van verbeteracties aangaande structuur, proces en inhoud betreffende diensten van de afdeling;
 - het (incidenteel) leveren van tweedelijx ondersteuning door uitgebreide en/of diepgaande analyse van klantvragen.

Wat bieden wij:

- full-time baan;
- dynamische werkomgeving;
- prima primaire- en secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder flexibele werktijden, 13^e maand en tegemoetkoming ziektekosten;
- leuk team van collega's;
- doorgroeimogelijkheden.

Salaris:

Merces heeft een eigen CAO. Afhankelijk van opleiding en ervaring zal het salaris worden bepaald binnen het functie- en salarisgebouw van Merces. Wil je meer weten? Neem gerust contact met ons op.

Reageren:

Ben je geïnteresseerd in deze uitdagende functie, stuur of mail dan je sollicitatie met CV naar:

Merces BV

t.a.v. De heer W.J. Rijnardus, Algemeen Directeur

Postbus 6277, 4000 HG Tiel

E-mailadres: vacature@merces.nl