



Incident Manager Medior

Function type: Freelance - Vast **Location:** Leuven
Duration: Ling term **Reference:** 202108583

Description:

Je taken vallen uiteen in meerdere onderdelen.

Eerst en vooral ondersteun je de dagelijkse werking van het Team. Samen met een aantal collega's volg je de incidenten rond 3rd parties op en spit je die uit tot op het bot.

Je gaat niet enkel voor een quick fix, maar zorgt ervoor dat we de klantenproblemen structureel kunnen vermijden.

Maar het gaat veel ruimer dan enkel het oplossen van incidenten. We zijn het eerste aanspreekpunt voor de klant en dienen dus ten allen tijde over de juiste kennis te beschikken om de klant zo snel mogelijk verder te helpen. Op frequente wijze worden deze klantensignalen onderzocht/geanalyseerd en worden voorstellen gedaan om het aantal calls van klanten te minimaliseren.

Hierbij denk je voortdurende vanuit een klantenperspectief: hoe kunnen we het aanbod voor onze klanten nog verder verbeteren? Waar ligt de klant van wakker? Hoe kunnen we onze interne processen verder optimaliseren?

Vanuit je zicht op de dagelijkse werking, ben je een belangrijk persoon in het definiëren van de toekomstige functionaliteiten. Jij kent immers de pijnpunten van de huidige oplossingen, de vragen van de klanten en de interne gevoeligheden.

Daarom rekenen we oa op jouw kennis en drive om de bestaande 3rd party services verder te verbeteren!

Je zet een automatische rapportering op poten in Qlikview waarbij we per 3rd party service het aantal unieke gebruikers, het aantal transacties, het aantal incidenten/klachtensignalen kunnen zien.

Requirements:

Concreet verwachten we dat je

- Queries kan schrijven om maandelijks resultaten te rapporteren;
- Rapporten kan bouwen in QlikView
- Incidenten mee kan opvolgen en uitspitten tot op het bot
- Optimalisatie van processen kan initiëren/implementeren op basis van de resultaten van de cijfers en de suggesties van klanten: de nodige initiatieven nemen om de klantentevredenheid voor de processen te verbeteren
- Deze voorgestelde verbeteringen op heldere wijze binnen de organisatie presenteren, om zo de nodige buy-in te creëren
- De uitvoering van voorgestelde verbeteringen te bewaken, zodat deze tijdig & binnen budget opgeleverd worden
- Optimalisatie van de interne kwaliteitsprocessen;
- Medeverantwortelijk bent voor het garanderen van een hoge kwaliteit & stabiliteit van onze oplossingen

Start: 2021-02-28 23:00:00