

Krijg jij een kick van weer een tevreden klant? En gaat het je aan het hart als onze klanten te lang moeten wachten? Solliciteer dan snel want we hebben een Support-medewerker nodig om vragen te beantwoorden en begeleiding te bieden bij onze digitale producten AdreZ, AdresData en MailingLijst.nl. EM-Cultuur werkt al meer dan 20 jaar achter de schermen voor culturele instellingen (theaters en musea) en levert diensten en producten voor (e)-marketing. SERVICE schrijven wij met hoofdletters. Kom ons daarbij helpen!

We zoeken op korte termijn een:

Support-medewerker met (kauwgom) ballen m/v

36 uur per week

Die onze nieuwe collega wordt op ons kantoor in de Kauwgomballenfabriek.

EM-Cultuur

EM-Cultuur is een servicegerichte organisatie die collectieve oplossingen (voor **techniek** en **content**) levert voor management-, marketing-, communicatie-, en promotieprofessionals in de kunsten, cultuur, creatieve industrie en vrijetijdssector. EM-Cultuur heeft contact met webmasters, adressenbeheerders, marketing/publiciteitsmedewerkers en andere afdelingen waar relatiebeheer en e-marketing van belang is.

EM-Cultuur heeft naast gedrukte media, een groeiend portfolio **van online producten**. Online content, online beheer van adressen, online diensten om digitale nieuwsbrieven te versturen, elektronische agenda's etc.

Gebruikers (meer dan 1.000) van de EM-Cultuur-producten horen bij de **EM-Community**. Met al hun vragen kunnen ze bij de **Helpdesk** terecht. Wij spelen in op de (veranderende) behoeftes van klanten en mogelijkheden van de techniek.

Het **EM-Supportteam** ondersteunt de EM-gebruikers met raad en daad. Met 4 collega's vormt het een **hecht** team.

Werkzaamheden

- **Ondersteunen** (telefonisch, on-line en per e-mail) van eindgebruikers van onze elektronische producten/diensten: MailingLijst.nl, AdreZ, AdresData
- **Inrichting** van klantomgevingen & koppelingen
- Schrijven van **gebruikersdocumentatie**, veel gestelde vragen op basis van klantvragen
- Beheer van de **helpdeskcalls** (toewijzing en follow-up)
- **Trainen** van gebruikers (on-line en off-line in kleine groepen)
- **Begeleiden** van gebruikers bij overgang nieuwe versies en advisering omtrent benodigde modules, maatwerk.
- Ondersteuning van gebruikers in **HTML**
- **Conversies** van adresbestanden (Excel/Access)
- Bewaken van de **planning** voor oplevering klantomgevingen, trainingen, conversies.

- Aansturing en stimuleren klantforums en –**community**
- Kortom: kwaliteitsbewaking (**KYSOS**)

Profiel

- **HBO** werk- en denkniveau
- **Service** bewust
- kennis van **HTML**
- ervaring met **helpdesktoepassingen**
- kennis van **gegevensbestanden** Microsoft (Excel, Access, SQLserver)
- ervaring met elektronische **nieuwsbrieven**, adresapplicaties
- **pedagogische** kwaliteiten
- gezonde **bevlogenheid** met IT en marketing
- **zelfstanding** kunnen werken in een **team**
- snel inzetbaar, **onderzoekende** geest
- geen 09:00 tot 17:00 **mentaliteit**
- een **stayer**

Affiniteit met de Culturele Sector hebben we allemaal, toch?

Wat hebben we te bieden

- klein **collegiaal** team
- **prettige** (culturele) werkomgeving (Kauwgomballenfabriek)
- een **bevlogen** en aangename doelgroep (theaters, toneelgroepen, musea etc)
- **korte** lijnen met de 'techniek'
- dagelijkse **gezamenlijke** lunch
- 'fiets van de zaak' (reiskostenvergoeding)
- (interne) **opleiding**
- **jonge** en **groeierende** organisatie sinds 1986, 2007
- de EM **cultuur**
- salaris indicatie: € 2.000,- afhankelijk van leeftijd/ervaring en 'ballen'

Interesse?

Ben je geïnteresseerd in deze functie en voldoe je aan het profiel? Solliciteer via vacatures@em-cultuur.nl voor **15 november**

Informatie

Zie www.em-cultuur.nl voor informatie over EM-Cultuur,
of mail met e.deboer@em-cultuur.nl met vragen of voor een toelichting