



Kontakt os:

Vil du være en del af vores team, så send din ansøgning og CV på e-mail til:
job.support@scalepoint.com
Har du spørgsmål vedrørende stillingen, er du velkommen til at kontakte Head of Service Desk, Hamid Saharkhiz på telefon +45 31410281

Team Coordinator - Service Desk

Kunne du tænke dig en nøglefunktion inden for kundeservice?

Du vil blive en del af et team på 15 personer, som er ansvarlig for Scalepoints kundeservice. Service Desk Teamet hjælper forsikringselskaber, leverandører og kunder fra Danmark, Sverige og Norge. Du vil få ansvaret for at vores kunder og partnere får den bedste serviceoplevelse ved kontakt til Scalepoint.

Som Team Coordinator forventes du at være en aktiv del af den daglige drift, prioritere, planlægge og coache teamet til at hjælpe vores kunder. Du vil løbende optimere interne processer, og iværksætte tiltag der vil øge kundeoplevelsen.

- Service Desk afdelingen besvarer ca. 180.000 opkald, mails og chat sessioner pr. år, og sikrer opfølgning på kundernes henvendelser, samt fungerer som et centralt omdrejningspunkt for alle spørgsmål vores kunder har.

Dine arbejdsopgaver

- Ansvar for den daglige drift af Service Desk afdelingen
- Vagtplanlægning og forecasting
- Ansvarlig for problemløsning, fejlrapportering og klagehåndtering
- Ansvarlig for Scalepoint Trustpilot side
- Professionel supportering af kunder og samarbejdspartnere fra Skandinavien over telefon, e-mail og chat
- Koordinering på tværs af afdelingerne

Din profil

- Du har erfaring fra service branchen og arbejder/ønsker i fremtiden arbejde som leder.
- Hvis du har erfaring som supervisor eller leder vil det være en fordel, men intet krav.
- Du er flydende på dansk og engelsk i skrift samt tale. Det er en fordel hvis du har kendskab til det svenske eller norske sprog
- Du er kreativ, nysgerrig, ansvarsbevidst og kundefokuseret
- Kan arbejde selvstændigt med stor grad af ansvar og frihed
- Du trives ved at have flere bolde i luften og samtidig have overblik
- Du har gennemslagskraft og bevarer overblikket i stressede situationer
- Erfaringer fra service/support funktioner, forsikringsbranchen eller software systemer, er en fordel, men intet krav

Hvem er vi?

Scalepoint er et veletableret firma der siden 2000 har bygget innovative løsninger, som gør livet lettere for forsikringselskaber og de kunder de betjener. Vores kerneprodukt er en avanceret cloud-baseret software løsning, der digitaliserer og håndterer alle aspekter af den proces der ligger i at anmelde og behandle en skade og samtidig forbedrer hele den oplevelse som en forsikringskunde har. Vi har godt 150 medarbejdere og vokser støt år for år. Størstedelen af vores ansatte pt. lidt over 80 arbejder på vores hovedkontor på Østerbro i København, men vi har også ansatte i Schweiz, Spanien, Polen og Ukraine. Vores kundebase tæller 26 større forsikringselskaber. De fleste af disse har hjemme i Norden, men vi har også store kunder på flere nøglemarkeder i Europa og arbejder målrettet på at få flere.

Vi tilbyder til gengæld

- Et spændende job i en anderledes og innovativ virksomhed, hvor du får erfaring med cloud software og forsikringsbranchen
- Et godt kollegialt miljø, hvor du bliver en del af en serviceorganisation på 20 kolleger
- Flexibilitet, så du kan kombinere job og privatliv
- Morgenmad og frokostordning

Vi tilbyder en arbejdsplads med et yngre innovativt og uformelt arbejdsmiljø med stærke samarbejdsrelationer. Vores samarbejde internt og eksternt er kendetegnet af høj faglighed og selvstændighed med ansvar for egne opgaver.

Vi er resultatorienterede - hos os gør både enkeltpersoner og teamet sammen en forskel. Ud over ansvarlighed værdsætter vi ambitioner, engagement, nysgerrighed, drive og ydmyghed.

Vi afholder samtaler løbende, og vil besætte stillingen så snart vi har fundet den rette kandidat.