



Vil du med på rejsen?  
Så send din ansøgning og dit  
CV på [job@scalepoint.com](mailto:job@scalepoint.com)

Har du spørgsmål til stillin-  
gen, kan du kontakte Team  
Coordinator, Nicki Larsen,  
på telefon 53 63 12 16 eller  
[nla@scalepoint.com](mailto:nla@scalepoint.com)

# Scalepoint søger Technical Support Agent med Incident Management-erfaring

## Mod nye højder

I Scalepoint stiler vi mod stjernerne. Vi er ikke bange for at sige højt, at vi vil erobre verden. Vi hjælper vores kunder – 26 forsikringselskaber i fem europæiske lande – med at hjælpe deres kunder. Og vi gør det godt.

Lige nu er vi på udkig efter en dygtig og passioneret Technical Support Agent, der skal sikre en optimal oplevelse for vores kunder i brugen af vores systemer. I rollen tilbydes du en spændende og varieret hverdag som en del af et ungt og engageret team, hvor du hjælper de største skandinaviske forsikringselskaber, leverandører og kunder fra Danmark, Sverige og Norge. Du fungerer som et centralt omdrejningspunkt for de tekniske spørgsmål vores kunder har, besvarer opkald og mails, og sikrer opfølgning på deres henvendelser.

Med tiden, når du bliver komfortabel med vores systemer, vil du blive oplært i Incident Management funktionen. Incident Management teamets hovedopgave er at genetablere normalt serviceniveau hurtigst muligt ved fejl der opstår i systemerne.

Rollen er ideel for en kandidat, der måske har et par års erfaring i en supportfunktion, og ønsker at stifte bekendskab med forsikringsbranchen.

## Hvilken nørd er du?

Hos Scalepoint møder du en flok dedikerede nørdere, der – ligesom dig – elsker at gå på arbejde. Og vi glæder os til at arbejde sammen med dig, hvis du kan nikke genkendende til følgende kompetencer:

### Flair for IT

Du har gode kompetencer indenfor IT, hvad enten dette stammer fra din private hobby eller tidligere ansættelser. Du skal kunne navigere i flere systemer, og kunne lide at tænke i brugen af disse. Du er formentlig meget nysgerrig af natur, og har derigennem en interesse for at fejlsøge og rette op på fejl.

### God til mennesker

Du holder af at kommunikere med mennesker, hvad enten det er *face to face*, telefonisk eller på skrift – og du er god til det! Du gør en dyd ud af at kommunikere klart og i øjenhøjde, og har passion for at levere god service. Du taler og skriver med udgangspunkt i kunderne og deres behov, og forsikrer dig altid om, at alle har opfattet dig korrekt.

## Opgaver, du skal fordybe dig i

Vores virksomhed eksisterer kun i kraft af vores kunder, og at sikre en gnidningsfri hverdag for disse er blandt vores vigtigste opgaver. Bliver du en del af holdet, skal du især fordybe dig i:

## Incident Management

Teamet sætter ind, når en vigtig del af systemet pludselig fejler, og sikrer genoprettelse af normal drift. I din rolle hjælper du til diagnosticering af problemet, og koordinering af løsningen på tværs af udviklere, kundeansvarlige m.fl. Det kan ramme på skæve tidspunkter og stiller høje krav til hurtig aktion. Du har gennemslagskraft og bevarer overblikket i disse stressede situationer.

## Supportering af kunder og samarbejdspartnere

Din fornemmeste opgave er at supportere vores kunder og samarbejdspartnere, når de oplever udfordringer i brugen af vores systemer. Udfordringerne kan spænde fra den helt grundlæggende "starthjælp" som glemte passwords mv., til mere komplekse udfordringer. Du vil tage afsæt i din naturlige flair for IT og mennesker, som omtalt ovenfor, men derudover vil du naturligvis blive oplært i vores systemer. Du indgår i et mindre team af yderst kompetente kolleger, som du altid kan sparre med, hvis der opstår udfordringer.

## ... og alt det andet

Du vil blive en del af en funktion, som har mange snitflader ud mod vores organisation. Derigennem vil du også opleve at blive involveret i en længere række forskellige projekter, administrative opgaver, mv. Det er derfor ikke forkert at sige, at du skal trives med at have flere bolde i luften, og samtidig være i stand til at bevare overblikket.

## Scalepoint Spirit i hverdagen

I Scalepoint er der plads til at være den, du er. Dresscode og arbejdsformelle facader hører andre planeter til, og det samme gør faste konstellationer ved frokostbordet. Til gengæld er her masser af kram og high fives (selvom det for tiden er tilsidesat for ansvarlig afstand og afspritning) – og tillid til, at alle gør deres bedste.

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

På vores kontor i København og vores satellitter i Polen, og Schweiz arbejder mennesker med 11 nationaliteter. 63 pct. af os cykler på arbejde, 42 pct. spiser vegetarisk til frokost, 38 pct. er forældre, og 52 pct. dyrker ikke sport regelmæssigt. Det sidste prøver vores selverklærede sportsminister at ændre på med badminton- og løbeklub. Men det kan være lidt tungt at lette, fordi vi altid finder på en anledning til at stille en slikskål på bordet.

## Vil du med på rejsen?

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. Erfaringer fra service/support funktioner, forsikringsbranchen eller Incident Management er en klar fordel, men intet krav. Det vigtigste er, at du er klar til at engagere dig i Scalepoint.

Er du klar til at rejse ud i verden med os? Så send din ansøgning og dit CV på [job@scalepoint.com](mailto:job@scalepoint.com). Vi læser ansøgninger og afholder interviews løbende, og afslutter processen så snart vi har fundet det rette match. Grundet den nuværende situation vil de indledende samtaler foregå på Teams.

Har du spørgsmål til stillingen, kan du kontakte Team Coordinator, Nicki Larsen, på telefon 53 63 12 16 eller [nla@scalepoint.com](mailto:nla@scalepoint.com).