



HEAD OF CLIENT DELIVERY

FUNCTIEPROFIEL

SEPTEMBER 2024
INTEREXCELLENT
Amaliaaan 41, 3743 KE Baarn

Head of Client Delivery

Voor onze opdrachtgever Unexus zijn we op zoek naar een gedreven *Head of Client Delivery* die met passie voor technologie en vol enthousiasme klanten van Unexus de allerbeste service wil bieden. Samen met je afdeling zorg je voor een top klantbeleving en hoge klanttevredenheid door succesvolle implementaties van het SaaS product en uitstekende consultancy en support dienstverlening. Je hebt veelvuldig contact met klanten, bent centraal aanspreekpunt en creëert de noodzakelijke structuur en inhoud binnen je afdeling om succesvol te zijn en te blijven. Een cruciale functie binnen deze snelgroeiende organisatie!

OVER UNEXUS

Unexus is de leidende aanbieder van SaaS software voor klantencontactcenters bij woningcorporaties in Nederland. Daarnaast is Unexus in Nederland ook actief bij gemeentes en in de zorg en via partners in Denemarken, Zweden, Duitsland, Oostenrijk en Engeland.

De software van Unexus zorgt ervoor dat verschillende communicatiekanalen (naast telefonie, o.a. e-mail, webchat en whatsapp) op één plek samenkomen bij de medewerkers van de klantencontactcentra en werkt naadloos samen met Microsoft Teams en andere software die door de klanten gebruikt wordt. Met verschillende softwareoplossingen zorgt Unexus voor optimale bereikbaarheid en innovatief klantcontact voor haar klanten. Unexus heeft een hoge klantentevredenheid en langdurige relaties met haar klanten.

Unexus is in 2009 opgericht door Bert Boonstra en Wim Pullens (beiden ex-Philips) en is gevestigd in Baarn. Unexus heeft ongeveer 30 medewerkers in dienst verdeeld over sales, technology, client delivery, telecom en finance. Het team van Unexus is hard gegroeid over de afgelopen jaren en heeft ook medewerkers van buiten Nederland aangetrokken. Veel medewerkers zijn al sinds de start bij Unexus werkzaam. De omzet en winst zijn over de afgelopen jaren ook hard gegroeid.

Unexus staat voor een belangrijke volgende fase in haar bestaan. Een investeerder heeft eind 2022 een meerderheidsbelang gekocht in Unexus. Met een nieuwe aandeelhouder en nieuwe CEO (per augustus 2023) aan boord heeft Unexus stevige groeiambities en wordt er een nieuw management team samengesteld om de strategie voor de komende jaren te realiseren. Deze strategie is gericht op verdere autonome groei én een buy and build strategie. Inmiddels zijn al nieuwe MT leden aangesteld voor sales, technology en finance.



Voor het management team is Unexus nog op zoek naar een Head of Client Delivery. De ideale kandidaat neemt de verantwoordelijkheid voor client delivery en is een verbinder en teamplayer die wil meebouwen aan de volgende fase van Unexus.

Meer informatie via <https://www.unexus.nl/>

SOFTWARE PLATFORM

Het softwareplatform is jaren geleden ontwikkeld en na de carve-out vanuit Philips Business Communications zelfstandig doorontwikkeld onder de vlag van Unexus.

De afdeling Development wordt aangestuurd door de nieuwe CTO die eindverantwoordelijk is voor productmanagement, software development en exploitatie ('IT Ops') van het platform inclusief de integratie met het telecom infrastructuur. De CTO is jouw collega in het MT waar je veel mee samen zult werken.

Het platform is gebaseerd op Microsoft.NET en werd van origine on-premise bij klanten geïnstalleerd. In Nederland heeft Unexus een eigen datacenter waar voornamelijk gebruik gemaakt wordt van private cloudoplossingen voor de Nederlandse klanten. Het technische beheer is uitbesteed aan een externe leverancier.

Unexus is op dit moment in transitie naar een volwaardige SaaS-oplossing gebaseerd op MS Azure. Unexus werkt nauw samen met diverse technologie partners, waaronder Microsoft en is door Microsoft gecertificeerd voor Microsoft Teams.

CLIENT DELIVERY

De afdeling Client Delivery van Unexus is primair verantwoordelijk voor de consultancy en support dienstverlening aan klanten van Unexus. De afdeling bestaat uit een Consultancy Team (5 FTE) en een Support Team (8 FTE). Op dit moment stuur je alle medewerkers rechtstreeks aan. Het Consultancy Team bestaat uit ervaren en zelfstandige consultants die verantwoordelijk zijn voor implementatie van het platform. Daarnaast leveren zij consultancy diensten die buiten de reguliere support vallen.

Het Support Team bestaat uit support medewerkers die direct bepaalde verzoeken, vragen of incidenten proberen op te lossen als een 'skilled helpdesk'. De meer complexe supportvragen worden in samenwerking met Development als derdelijns support opgelost. Het Support Team bestaat uit een mix van medewerkers met meer en minder ervaring. Het Support Team heeft tevens de verantwoordelijkheid over de Self Service Portal, trainingen en E-learning.

FUNCTIE

Als Head of Client Delivery leid je de dagelijkse operatie voor het onboarden van nieuwe- en het ondersteunen van bestaande klanten. Je primaire verantwoordelijkheid en KPI is klanttevredenheid. Je doet alles wat nodig is om dat te realiseren met de middelen die je daarvoor tot je beschikking hebt! Je stuurt niet alleen op het proces, maar ook op de inhoud en bent volwaardig gesprekspartner voor zowel klanten als collega's als het gaat om technologische kennis. Je bent lid van het MT en rapporteert rechtstreeks aan de CEO.

Je bent verantwoordelijk voor de aansturing van het Consultancy- en het Support Team. Als het aankomt op klanttevredenheid, kwaliteit, resultaatgerichtheid, efficiency, dan ligt de lat hoog. Je bent dan ook een motiverende, inspirerende en verbindende leider.

Om klanttevredenheid te bereiken is het belangrijk dat jij de afdeling Client Delivery optimaal laat werken.

Je bent verantwoordelijk voor de capaciteitsplanning, bemensing en coaching van je team. Zowel op het vlak van persoonlijke ontwikkeling als op vakinhoud en technologie. Daarnaast stel je het jaarplan en budget op, stuur je op de financiële performance van je afdeling en rapporteer je daarover aan de CEO en Head of Finance.

Je neemt de organisatie mee in de verdere professionalisering en de veranderingen die horen bij het verder uitbouwen van een SaaS bedrijf. Je werkt daarbij nauw samen met o.a. de CEO, CTO en Head of Commerce.

Zowel binnen het team als organisatie-breed heerst er een informele bedrijfscultuur waarbij medewerkers een hoge betrokkenheid en veel eigenaarschap hebben, net zoals een hoge bereidheid om elkaar te helpen.

Als Head of Client Delivery heb je de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Je bent verantwoordelijk voor de aansturing van het Consultancy- en het Support Team en coacht zowel op individueel niveau als op teamniveau.
- Je bent verantwoordelijk voor de planning en coördinatie van de werkzaamheden voor je medewerkers. Met een helicopterview stel je de juiste prioriteiten en bewaak je de kwaliteit.
- Je fungeert als sparringpartner voor je teams en collega's; waar nodig speel je een rol richting de klant in het geval van escalaties.
- Je houdt je voor enkele on premise klanten bezig met het opstellen en bewaken van processen voor gepland onderhoud, upgrades, testen van nieuwe releases.
- Je bent verantwoordelijk voor klantrapportages over de dienstverlening van jouw afdeling en je houdt klantgesprekken over kwaliteit en beheer.
- Je neemt het voortouw in de verdere professionalisering van werkprocessen en de dienstverlening, inclusief de vakinhoudelijke ontwikkeling van medewerkers.
- Vanuit de dienstverlening aan klanten input leveren aan Product Management.
- Je bent samen met de CTO verantwoordelijk voor het informatiebeleid en security, conform ISO27001 en bewaker van kwaliteit in alle processen (ISO 9001).

PROFIEL

Je voelt je thuis in de rol van afdelingsmanager en kunt goed met consultants, supportmedewerkers en klanten omgaan. Je bent een resultaatgerichte manager die het overzicht weet te bewaren, stressbestendig is en met inzicht bijdraagt aan klanttevredenheid en de groei van de organisatie. Je hebt voldoende kennis van IT en technologie om een goede gesprekspartner te zijn voor zowel je medewerkers als klanten. Je bent analytisch, nieuwsgierig, je vraagt door en filtert op hoofd- en bijzaken.

We zijn op zoek naar een gedreven en klantgerichte Head of Client Delivery met de volgende kenmerken:

- HBO of WO werk- en denkniveau, met bij voorkeur een afgeronde relevante opleiding;
- Minimaal 5 jaar relevante werkervaring in een vergelijkbare managementfunctie op het vlak van IT consultancy/support, bij voorkeur van een SaaS product;
- Kennis van en ervaring met supportprocessen, DevOps omgevingen en implementaties van (SaaS) IT-oplossingen;
- Ervaring met projectmatig werken;

- Ervaring met het doorontwikkelen van een relatief kleine maar snel groeiende scale-up organisatie;
- Ervaring met Topdesk of vergelijkbare tooling;
- Affiniteit met telecom en/of callcenter diensten/oplossingen is een pré.

Daarnaast beschikt je over de volgende competenties:

- Analytisch, je hebt een uitstekend ontwikkeld conceptueel denkvermogen, behoudt het overzicht maar hebt ook oog voor detail;
- Pragmatisch, no-nonsense, besluitvaardig, resultaatgericht en betrouwbaar: je zegt wat je doet en je doet wat je zegt;
- Innovatief, je bent continu op zoek naar waardevermeerdering door procesverbeteringen;
- Communicatief, je bent een verbindende persoon, organisatiesensitief en je schakelt makkelijk op tactisch en strategisch niveau;
- Coachend, je geeft richting, sturing, inspiratie en weet mensen hieraan te binden. Je bent mens- en ontwikkelgericht en haalt het beste in mensen naar boven;
- Stressbestendig en standvastig: je kunt goed omgaan met tijdsdruk, tegenstrijdige belangen en weerstand;
- Je beschikt over een goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal;
- Je hebt een goed gevoel voor humor 😊.

ARBEIDSVOORWAARDEN

Unexus heeft een platte organisatie met een fijne teamsfeer en een modern personeelsbeleid waarbij de medewerker en aandacht voor haar/zijn persoonlijke ontwikkeling centraal staat. Het kantoor van Unexus is gevestigd in Baarn en is prima bereikbaar per openbaar vervoer, fiets of auto. Je hebt de mogelijkheid om hybride te werken, deels thuis en deels op kantoor. Unexus biedt een vast contract voor 32-40 uur per week. Het arbeidsvoorwaardenpakket voor deze functie bestaat uit een marktconform salaris en uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder een leaseauto, laptop en telefoon.

SOLLICITEREN EN PLANNING

Ben jij de gemotiveerde Head of Client Delivery die bijdraagt aan de groei en doorontwikkeling van Unexus? En heb je de kennis, vaardigheden en het persoonlijk leiderschap om dit in de praktijk waar te maken? Dan zien we jouw sollicitatie graag tegemoet.

- Sollicitaties (een functiegerichte motivatiebrief plus CV) ontvangen we graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk woensdag 9 oktober, via: [InterExcellent vacatures](#);
- Op basis van een brief en CV selectie worden kandidaten uitgenodigd voor een oriënterend gesprek met InterExcellent;
- De meest passende kandidaten worden daarna voorgedragen aan de selectiecommissie bij Unexus die beslist met wie zij wenst kennis te maken;
- Van de eindkandidaten kunnen referenties worden nagevraagd. Een (ontwikkel)assessment kan onderdeel uitmaken van de procedure.

CONTACT OVER DEZE VACATURE

Deze procedure wordt uitgevoerd door Sietse Bergstra, partner, en Riëtte Coolen, research consultant, InterExcellent IT Regie Management, Baarn. Tel: 035 - 5280430, www.interexcellent.nl.

We zien met belangstelling uit naar je reactie en/of sollicitatie!

