



# CUSTOMER SUCCESS MANAGER

## in een channel management rol

### Standplaats Uithoorn



#### Over StartReady

---

StartReady, sinds maart 2018 onderdeel van KPN, bouwt Unified Communications-oplossingen op de software van Microsoft Skype for Business en Teams. Door de expertise werkt StartReady met grote partners als Microsoft en KPN. Wij implementeren de UC-oplossing, helpen bij de adoptie van de technologie en bewaken de continuïteit van de services zodat de klanten slimmer kunnen werken; on premis, hosted, hybrid of in de cloud. StartReady levert daartoe aan meer dan 200 klanten met ruim 150.000 eindgebruikers moderne en gebruiksvriendelijke functionaliteit van Skype & Teams als Managed Service, al dan niet inclusief add ons als PeterConnects en Anywhere365; beheerd, gemonitord en ondersteund door de specialisten.

#### 6 redenen om te werken bij StartReady

---

- 1 Bij StartReady ben je géén nummer; **jouw mening doet ertoe.**
- 2 Je werkt in een **saamhorig** team en bent grotendeels van je tijd op pad.
- 3 Dichtbij de nieuwste technologieën. **Innovatie** begint bij StartReady op de werkvloer.
- 4 Elk kwartaal **actieve personeelsbijeenkomsten** voor alle medewerk(st)ers.
- 5 Uitstekende mogelijkheden om **werk en privé** met elkaar te **combineren**.
- 6 Ongelooflijk **veel expertise** binnen StartReady; je blijft **jezelf ontwikkelen**.

StartReady heeft zich ten doel gesteld om de meest waardevolle specialist op het gebied van Microsoft UC Voice te zijn. Een klant heeft een investering gedaan, die hij/zij wil terugverdienen. Als Customer Success Manager ben jij zijn/haar aanspreekpunt en ben je primair verantwoordelijk voor de snelheid van adoptie van de verkochte oplossing, een hoge klanttevredenheid en daardoor een zo laag mogelijke churn rate. In nauwe samenwerking met de klant maak je daartoe jaarplanningen en organiseer je service review meetings. Je zorgt ervoor dat de hoeveelheid data die beschikbaar is per klant ten aanzien van SLA en gebruik, zinvol wordt ingezet in het klantproces. Ten behoeve van 'success excellence' draag je zorg voor het borgen IT operations procedures, welke ondersteunend zijn aan het Service Level Agreement proces. Denk hier bij aan het optimaliseren van procedures, voorstellen doen voor aanpassingen en collega's erop aanspreken als procedures niet juist worden gevolgd. Als 'trusted advisor' speel je ook een grote rol bij het beantwoorden van vragen van klanten met betrekking tot portfolio en roadmap en op handen zijnde innovaties bij StartReady.

### **Wie ben jij?**

---

Je bent gewend om op C-level te acteren en hebt minimaal 10 jaar ervaring in 'consultative selling' in een commerciële omgeving van bij voorkeur Microsoft-oplossingen. Ook heb je ervaring in het helpen van klanten bij hun digitale transformatie, inclusief adoptieprogramma's. Je hebt uitstekend inzicht in de manier waarop SLA's worden gemeten en klantrapportages worden gecreëerd en bent sterk in het opzetten en verbeteren van contract lifecycle management. Als zelfstarter zoek je continu naar methoden om efficiënter en effectiever te werken en grijpt tijdig in wanneer resultaten tegenvallen. Je bent empathisch, communicatief sterk en hebt een hoog gun-gehalte. Je legt de lat graag hoog en straalt een sterke ambitie uit. Je beschikt over een diploma op HBO- of WO-niveau, bij voorkeur een technisch en/of bedrijfskundig. In verband met de samenstelling van ons team gaat bij gelijke geschiktheid onze voorkeur uit naar een vrouw.

### **Enthousiast geworden? Reageer dan snel!**

---

Als zelfstandige dochteronderneming van KPN is StartReady een relatief kleine, sterk groeiende en autonome MKB-organisatie met korte lijnen, waarin je veel ruimte en verantwoordelijkheid krijgt. Je komt te werken in een jonge, dynamische, maar ook veeleisende werkomgeving. Op [www.startready.com](http://www.startready.com) vind je meer informatie. StartReady biedt uitstekende mogelijkheden om werk en privé met elkaar te combineren. Een assessment kan onderdeel uitmaken van de selectieprocedure.

Sylvia Zethoven, Recruiter, kijkt uit naar jouw sollicitatie. Bel/mail/app gerust als je vragen hebt.

Sylvia Zethoven | 06 3610 7303 | [sylvia@startready.com](mailto:sylvia@startready.com) | [www.startready.com](http://www.startready.com)

