

Functioneel beheerder klantmanagement

Locatie:
Zwolle

Salarisniveau:
3370 - 4582 EUR

Opleidingsniveau:
HBO

Ga jij ervoor zorgen dat ons CRM-informatiesysteem optimaal functioneert en goed aansluit bij de communicatiestrategie van Windesheim. Ben jij innovatief, kom je met creatieve oplossingen, ben jij communicatief sterk en heb je technische affiniteit? Misschien is deze functie van Functioneel Beheerder klantmanagement in het hoger onderwijs precies wat je zoekt! Jouw nieuwe baan begint bij hogeschool Windesheim in Zwolle.

Aan deze baan geef jij invulling

Als functioneel beheerder klantmanagement heb je diepgaande kennis van de MS Dynamics module (Klantcontact, Sales of Customer Journey/ Customer Insights) verdiep je je in het proces voor klantcontact, relatiebeheer en/of marketing. Je vertaalt de wensen van de gebruikers naar functionaliteit. Je gesprekspartners hierbij zijn o.a. collega's van de marketing en communicatieafdeling, het klant contactcentrum en van verschillende bedrijfsbureaus van onze opleidingen. Deze functionaliteit weet je af te stemmen met alle relevante partijen binnen de IVT-afdeling (onder andere integratie en security). Met jouw kennis faciliteer je het contact van onze hogeschool met vele verschillende doelgroepen. Indirect draag je daarmee onder andere bij aan de werving van studenten, het organiseren van evenementen en het informeren van onze alumni. Naast het onderhouden van de gebruikte functionaliteit, werk je als functioneel beheerder klantmanagement mee aan:

- Implementatie en inrichting van een voor Windesheim nieuwe MS Dynamics module Customer Insights and Journeys;
- De doorontwikkeling en inrichting van nieuwe functionaliteiten;
- De keten-integratie van Dynamics in de relevante rest van de Windesheim ICT infrastructuur;
- Onderhouden van de functionaliteit van het powerplatform (power automate, power apps).

Je doet dit uiteraard niet alleen, activiteiten worden in multidisciplinair verband uitgevoerd, gebruik makend van de SCRUM werkwijze. Je maakt onderdeel uit van het CRM-team wat naast jou bestaat uit nog 2 functioneel beheerders, een ontwikkelaar, product owner, scrummaster en 3 CRM specialisten. Met regelmaat sluiten materiedeskundigen en een integratiespecialist aan bij jullie besprekingen. Op deze wijze werken we als afdeling en team steeds meer Agile. Dit houdt ook in dat jij je collega's die zich met andere processen bezighouden binnen Bedrijfsvoering gaat helpen. Zo is er bijvoorbeeld een nauwe relatie met het team dat de website van Windesheim ontwikkelt en beheert.

Welkom bij Windesheim

Een hogeschool waar iedereen zich gewaardeerd én thuis mag voelen. Gelijke kansen staan bij ons centraal en onze kracht ligt in samenwerking. We dragen bij aan relevant onderzoek gericht op een inclusieve en duurzame samenleving. En we helpen nieuwe professionals op weg in hun loopbaan. Dat doen we door te werken aan eigen leerroutes voor de studenten en door onze opleidingsmogelijkheden steeds beter af te stemmen op wat nodig is. Zo bouwen we samen aan de toekomst.

Op onze campus in Zwolle kun je meer dan werken alleen. Het is een energieke gemeenschap, met veel mensen, activiteiten en een grote hoeveelheid voorzieningen. Een uitgebreide campuswinkel, restaurants, cafés en als je wilt sporten kan dat in onze sportschool of het zwembad. De campus ligt net buiten het bruisende centrum van Zwolle.

Je sluit je aan bij ruim 160 collega's van de afdeling Informatievoorziening en Technologie (IVT) binnen de dienst Bedrijfsvoering van Windesheim. De afdeling IVT heeft als belangrijke doelstelling om ICT op een effectieve manier in te zetten. Dit geldt zowel in het onderwijsproces als in de bedrijfsprocessen.

Jouw bijdrage

Ieder mens heeft een eigen unieke achtergrond. En wij geloven dat waar verschillen samenkomen, resultaten kunnen bloeien. Dat jij veel energie krijgt van goed samenwerken spreekt dus wat ons betreft voor zich. Verder zien we graag dat jij voor de vacature van Functioneel beheerder klantmanagement communicatief sterk bent en analytisch kunt denken. Daarnaast kun je de volgende verantwoordelijkheden aan:

- Het inrichten, ontwikkelen, onderhouden, beschrijven en vastleggen van de ondersteunde processen. Wij doen dat met Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement Sales Enterprise, Customer Service en in de toekomst de module Customer Journey/ Customer Insights;
- Het uitbreiden en onderhouden van gerealiseerde functionaliteit met het Microsoft powerplatform zoals Power Automate en Power Apps en het gebruik van het mailpakket ClickDimensions;

- Het begeleiden van de invulling van processen, het vertalen van het proces naar applicaties, inrichting en het gebruik;
- Het geven van directe ondersteuning bij het verhelpen van een incident.

Op functioneel gebied heb je kennis van of ervaring met de ondersteuning van de modules: klantcontact, evenementen, mailingen, marketing, relatiemanagement en Agile werken.

Voor de functie verwachten we dat je minimaal in het bezit bent van een hbo-diploma op het gebied van informatica, bedrijfskunde of vergelijkbaar.

Jouw vooruitzicht

Werken in een stimulerende omgeving waarin we je aanmoedigen kansen te benutten. En waarin jij jezelf mag en kunt zijn. Als functioneel beheerder kun jij voor 36-40 uur per week impact maken op mensen, het werkveld, de maatschappij en daarmee op de toekomst. Daarnaast mag je (op basis van 40 uur per week) rekenen op:

- een bruto maandsalaris tussen € 3.370, - en € 4.582, - (schaal 9 [cao hbo](#))
- een arbeidsovereenkomst voor 12 maanden, met uitzicht op een vast dienstverband
- Een ruime verlofregeling, ter illustratie: bij een fulltime dienstverband én een gekozen werkweekvariant van 40 uur kan je jaarlijks 428 verlofuren opnemen. Dit zijn 53,5 vakantiedagen, inclusief de verplichte vrije dagen en de feestdagen
- 8% vakantiegeld
- 8,3% eindejaarsuitkering
- een flexibele reiskostenregeling, helemaal afgestemd op jouw wijze van vervoer
- [volop ontwikkelingsmogelijkheden](#) via ons eigen interne opleidingsinstituut en GoodHabit
- vers fruit op je werkplek
- gratis sporten bij OnCampus
- een jaarlijkse vergoeding voor vakliteratuur en een gratis museumjaarkaart
- thuiswerkfaciliteiten zoals een laptop, die hybride werken mogelijk maken

[Hier lees je meer over Windesheim als werkgever en onze arbeidsvoorwaarden.](#)

Solliciteer en sluit je aan bij Windesheim

De vacature staat open tot en met zondag 12 mei. Sollicitatiegesprekken worden in overleg ingepland. Is dit jouw ideale baan? Solliciteer dan zo snel mogelijk om te voorkomen dat iemand anders je voor is.

Wat je kunt verwachten

Sollicitatieformulier ingevuld en verzonden? Binnen een week na sluiting van de vacature (zondag 12 mei) maken wij een selectie van de binnengekomen sollicitaties. Na deze eerste selectie laten we je weten of je wordt uitgenodigd voor een kennismaking. Zijn we allebei enthousiast na dit gesprek? Dan volgt een tweede gesprek. Willen wij én jij na dit gesprek collega's worden? Dan doen we je een aanbod voor een contract.

- Je kunt solliciteren t/m zondag 12 mei.
- Gesprekken worden in overleg ingepland.
- Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) is onderdeel van het selectieproces.
- Deze vacature is gelijktijdig intern en extern geplaatst. Geschikte interne kandidaten hebben voorrang op externe kandidaten.

Contact

Heb je belangstelling voor deze functie? Ramon van Enk, Manager IVT Bedrijfsvoering, geeft je graag antwoord op functie-inhoudelijke vragen. Hij is bereikbaar via hr.van.enk@windesheim.nl of 06-39417163.

Johanna Hutte, adviseur recruitment, geeft je graag antwoord op overige, procedurele vragen. Ze is bereikbaar via: 088 469 72 19 of j.hutte@windesheim.nl.