

Customer Service Solutions Specialist

Er du skarp på kundeservicesystemer, elsker at nørde data og finde effektive tekniske løsninger, som kan sikre, at vi kan give vores gæster Danmarks bedste kundeoplevelse?

Så har vi en helt ny rolle til dig! Som Customer Service Solutions Specialist får du mulighed for at sætte dit helt eget præg og spille en central rolle i at optimere kunderejsen med hjælp fra data, systemforståelse og processer. Du bliver vores go-to person når det handler om brug og udvikling af vores kundeservicesystemer, og du bliver ansvarlig for at vi altid bruger de nyeste, bedste og smarteste funktioner i værktøjskassen. Du er ikke bange for at arbejde selvstændigt, teste nye ting af eller begå fejl, og du giver gerne en hånd med i indbakken, hvis behovet er der i peak-perioderne.

"Du bliver en nøglespiller i Marketing & Loyalty. Som Customer Service Solution Specialist sikrer du, at vi altid er ét skidt foran, når det gælder kundeoplevelser, processer og tekniske løsninger" fortæller Ida Sophie, Customer Success Manager hos Molslinjen.

Dine vigtigste opgaver bliver bl.a.:

- Bygge workflows, triggers og andre automatiseringer til at optimere og effektivisere kundeserviceteamets håndteringen af vores kundehenvendelser
- Udvikle og forbedre brugen af Zendesk agent co-pilot værktøjskassen
- Opdatere helpdesk artikler med henblik på implementering af AI-baseret løsning
- Holde dig ajour med nyeste trends og tendenser inden for kundeservicesystemer, integrationer og relevant AI samt analysere og præsentere forbedringsmuligheder og uudnyttet potentiale

Om Marketing & Loyalty

Du bliver en del af en stor afdeling som består af 10 marketing kolleger i Aarhus og 10 kundeservicekolleger i Helsingborg. Vi er et dynamisk team, der elsker at finde smartere, sjovere og mere effektive løsninger. Inden for kundeserviceområdet kan det være alt fra nye digitale features i vores kundeservicesystem Zendesk til automatiseringer, AI og alt det midt imellem. I vores afdeling vægter vi innovation og effektivitet højt, og vi arbejder konstant på at optimere processer og skabe nye løsninger, der driver os fremad. Vi tror på, at de bedste resultater kommer gennem tæt samarbejde og gensidig respekt. Sammen er vi stærkere!

Vi drømmer om en kollega, der:

- Har erfaring med kundesystemer som f.eks. Zendesk eller lignende
- Har en stærk teknisk forståelse og interesse for automatisering, dataanalyse og systemintegrationer
- Kan omsætte data til konkrete handlinger og har erfaring med at identificere og gennemføre procesoptimeringer
- Tænker analytisk – men også kan finde kreative og kundeorienterede løsninger

Som person er du proaktiv, nytænkende og beslutningsdygtig. Du er en teamplayer som vægter det gode samarbejde, men du trives også i en selvstændig rolle med egne ansvarsområder.

Molslinjen kan tilbyde dig:

- En unik mulighed for at sætte dit præg på Molslinjens kunderejser
- At blive en del af et team, hvor samarbejde, sparring og effektivitet står højt på agendaen
- Fleksible arbejdsforhold med mulighed for at balancere arbejde og privatliv
- En lang række personalegoder, herunder adgang til en verden af eksterne rabataftaler, rabatterede billetter til alle Molslinjens færger, rabat når du rejser privat, adgang til fitness, attraktiv frokostordning mm.

Er du klar til at gøre en forskel? Så Kombardol

Vi indkalder løbende til samtale, så send gerne din ansøgning og dit CV snarest muligt. Har du spørgsmål til stillingen, er du velkommen til at kontakte Customer Success Manager, Ida Sophie Reher-Langberg på ire@molslinjen.com.

Vi ser frem til at læse din ansøgning og byde dig velkommen ombord på Molslinjens rejse mod fremtidens kundeoplevelser!

Om Molslinjen

Rederiet Molslinjen driver ALSLINJEN, BORNHOLMSLINJEN, FANØLINJEN, LANGE LANDSLINJEN, MOLSLINJEN, SAMSØLINJEN og ØRESUNDSLINJEN.

Molslinjen er ejet af EQT og er en del af Nordic Ferry Infrastructure, som råder over en flåde på mere end 100 skibe, opererer 63 ruter og flytter 25 millioner passagerer årligt.

Vi har skabt en arbejdsplads, der tilbyder vores ca. 2.000 medarbejdere en spændende hverdag, hvor en uformel omgangstone, høj faglighed og frihed under ansvar går hånd i hånd. Når du hører os sige "Kombardo", så er det et udtryk for den service og omsorg, vi præsenterer vores færgesæster for – men samtidig er Kombardo også et udtryk for, hvordan vi omgås og hjælper hinanden som kolleger. Vil du med ombord? Så Kombardo!