



Ontcijfering? Ontdekking? Ontplooiing?

Voor de Informatie en Communicatie Technologie en Systemen (ICTS) zoeken wij een

Adviseur Klanten- en Servicecentrum ICTS (m/v) - VBF201211

Het Klanten- en Servicecentrum van ICTS zal de komende jaren verder worden uitgebouwd tot een Associatiebreed "shared service centre" voor ICT. Deze front-office staat o.a. in voor een consistente filtering van alle vragen naar ICT-services die door de ICTS back-office geleverd worden. Samen met het diensthoofd en 2 collega klantenadviseurs sta je in voor onderstaande opdrachten en taken:

Jouw functie

- Je legt en onderhoudt de interne en externe klanten- en partnerrelaties van ICTS:
 - je bent het eerste aanspreekpunt voor de klant of partner.
 - je inventariseert de vragen en detecteert de noden van klanten van de ICT-services.
 - je biedt hen een optimale oplossing vanuit de beschikbare services of werkt in overleg met je collega klantenadviseurs en de back-office nieuwe services uit.
 - je sluit contracten af (SLA's, OLA's, vergoedingen, enz.).
 - je peilt regelmatig naar de klanttevredenheid.
- Je volgt de klantencontracten op :
 - je behoudt een overzicht van alle gemaakte afspraken en alle afgesloten contracten met een bepaalde klant.
 - je stelt een transparant aanrekenmodel op voor de services en volgt de facturatie en inkomsten op.
 - je volgt leveringen op.
 - je regelt contractvernieuwingen, -verlengingen.
- Je geeft vanuit je klantencontacten input voor het opstellen van de verdere klanten- en dienstenstrategie van ICTS.
- Je zorgt ervoor dat de dienstverlening van ICTS gekend is bij de verschillende doelgroepen.
 - je werkt marketingplannen en -campagnes uit voor het service aanbod. Dit service aanbod bestaat uit zowel de standaard dienstverlening uit de ICTS-servicecatalogus, als de universiteitsbreed uitgerolde concernsystemen, de online leerplatformen, de dienstverlening rond digitale toegankelijkheid, enz.
 - je organiseert de bekendmaking via verschillende communicatiekanalen (via website, nieuwsbrieven, publicaties, roadshows, specifieke acties, documentatiecentrum).
 - je houdt de back-office op de hoogte van geplande acties.
 - je onderzoekt wat de positionering is t.a.v. de concurrenten en voert SWOT- en concurrentieanalyses uit.
 - je bepaalt de USP's van het Klanten- en Servicecentrum.
- Je definieert en beheert de interne services en service levels:
 - je werkt mee aan de verdere uitbouw en het onderhoud van de ICTS-servicecatalogus.
 - je staat in voor de continue monitoring van de service level performance. Je stelt verbeteringsplannen op en overlegt met de betrokken eenheden binnen de back-office.
 - je detecteert proactief opleidingsnoden door na te gaan welke vernieuwingen zich aandienen in het service aanbod.
- Je definieert en beheert de externe services en service levels:
 - je gaat na welke services eventueel uitbesteed kunnen worden aan derden en evalueert en selecteert de leveranciers voor deze services.
 - je staat in voor de continue monitoring van de geleverde services en bespreekt dit met de leverancier.

Jouw profiel

- Je bent in het bezit van een masterdiploma of hebt een gelijkwaardig niveau verworven door ervaring.
- Ervaring in een commerciële functie en/of globale kennis i.v.m. IT-dienstverlening is een vereiste.
- Je bent een teamspeler en beschikt over sterke communicatieve vaardigheden.
- Je bent diplomatisch en klantgericht ingesteld en hebt oog voor innovatie en vernieuwing.

Ons aanbod

Een voltijdse tewerkstelling voor onbepaalde duur in een boeiende omgeving.
Deze functie is gekoppeld aan een salaris in graad 6, 7, 8 of 9, afhankelijk van je ervaring en competenties.

Interesse?

Surf naar <http://www.kuleuven.be/vacatures> en solliciteer online.
Meer informatie is te verkrijgen bij Sammy Brié, tel: (016)37 37 24.
Solliciteren kan tot en met 21/02/2012.
KU Leuven voert een gelijkekansen- en diversiteitsbeleid.



Ontdek jezelf. Begin bij je job.



www.kuleuven.be/vacatures