

Customer Success Specialist til PHM Digital

Deadline:

Contact person:

Vishal Patidar

Job area:

IT

Position type:

Full time

Vil du være med til at forme fremtidens digitale ejendomsadministration i Danmark?

PHM er i gang med en spændende udrulning af PHM Digital. PHM forbereder en spændende udrulning af PHM Digital – en softwareplatform til ejendomsadministration, der betjener boligforeninger, ejendomsadministratorer og beboere. Platformen understøtter driften i Sverige, Finland og Danmark.

Som Customer Success Specialist får du mulighed for at blive bindeled mellem kunder og interne teams og sikre, at både brugere og kolleger får den nødvendige støtte til at få mest muligt ud af platformen. Din indsats vil have direkte indflydelse på brugeroplevelsen og platformens succes i Danmark. Du bliver en del af et internationalt team med højt fagligt niveau, og får mulighed for at udvikle dig fagligt og personligt i en rolle, der kan udvikle sig til en strategisk nøglefunktion som Product Owner med ansvar for større projekter på tværs af markeder.

Hvem er vi?

PHM Digital er en del af PHM Group – en international koncern med aktiviteter i hele Norden. PHM Group tilbyder et bredt udvalg af professionelle services, der hjælper ejendomssejere, boligforeningsbestyrelser og beboere med at optimere deres ejendomsdrift og forvaltning. PHM Groups ambition er at tilbyde en ensartet og moderne kundeoplevelse på tværs af markeder gennem PHM Digital – en digital kundeplatform, der samler centrale processer og kommunikation for alle aktører omkring en ejendom. Formålet er at øge gennemsigtighed, automatisere serviceleverancer og styrke samarbejdet mellem beboere, bestyrelser, ejendomssejere og administratorer.

I stillingen vil du referere til vores Global Customer Experience Manager, Heini Kassinen, som sidder på kontoret i Finland. Du bliver en del af et nordisk team bestående af to erfarne Customer Success Specialister i Sverige, hvor du kan forvente et tæt samarbejde og løbende sparring. Derudover vil du have et nært samarbejde med vores Global Product Owner, som har base på kontoret i Danmark, hvilket sikrer en stærk kobling mellem kundebehov og produktudvikling.

Dine ansvarsområder

Som Customer Success Specialist bliver du den lokale nøgleperson og ekspert, som både kunder og interne teams vender sig mod for støtte og vejledning. Du spiller en central rolle i at fremme brugen af platformen, yde professionel support og sikre, at alle interessenter får den nødvendige hjælp. Du bliver bindeled mellem kunder, interne forretningsenheder og de globale udviklingsteams – og bidrager til at alle arbejder mod fælles mål.

Dine opgaver vil omfatte:

- **Support til PHM Digital-brugere:** Håndtere 2.-linjesupport og servicehenvendelser – primært via e-mail – med fokus på god kundeservice og klar kommunikation. Vurdere og videresende komplekse sager til udviklingsteamet efter behov.
- **Skabe værdi gennem træning:** Planlægge og afholde træningssessioner for kunder og interne interessenter i PHM-Partner virksomhederne.
- **Udarbejde læringsmateriale:** Udvikle brugermanualer, videoer, vejledninger og interne instruktioner.
- **Kvalitetsforkæmper:** Deltage i test af nye og forbedrede funktioner for at sikre den bedst mulige brugeroplevelse.

Hvem er du?

Du arbejder struktureret og løsningsorienteret og har lyst til at gøre en forskel for både kunder og kolleger. Du har et godt overblik, teknisk forståelse og er god til at formidle komplekse informationer på en letforståelig måde.

Vi forestiller os, at du:

- Har 2–3 års erfaring fra en lignende rolle inden for kundesupport, softwareproduktstyring, ejendomsadministration eller lignende områder
- Har en grundlæggende teknisk forståelse og evne til at lære nye digitale løsninger hurtigt
- Er tryk ved at yde support og undervisning – og kommunikerer klart, venligt og professionelt
- Arbejder selvstændigt og struktureret, har en positiv og åben tilgang, og trives med at finde løsninger
- Taler og skriver flydende dansk og engelsk

- Erfaring fra ejendomsbranchen er en fordel, men ikke et krav

Det tilbyder vi dig

- En vigtig rolle i implementeringen og udviklingen af PHM Digital i Danmark
- Gode muligheder for faglig og personlig udvikling – også mod en strategisk rolle
- Et internationalt arbejdsmiljø med tæt samarbejde på tværs af lande
- Et erfarent og engageret team, der prioriterer faglig sparring og samarbejde
- En kultur præget af tillid, fleksibilitet og ambition

Adresse: Bellidavej 20, 2500 Valby

Tiltrædelse: Snarest muligt

Har vi fanget din interesse?

Vi indkalder løbende kandidater til samtale og afslutter rekrutteringsprocessen, når den rette kandidat er fundet. Send os derfor gerne dit CV snarest.

Hvis du har spørgsmål til jobbet, er du velkommen til at kontakte Vishal Patidar, Global Product Manager på +45 53 85 58 08.