



essent

VOOR WIE?

- 8+ jaar werkervaring in digital, CX innovatie of digitale service operations
- Consultancy ervaring en/of ervaring bij omnichannel B2C bedrijf
- Kennis van technologie en trends op het gebied van digitale dienstverlening
- Zelfstarter
- Strategisch
- Change agent
- Projectmanagementskills

Den Bosch Vanaf 8 jaar werkervaring

FUNCTIEPROFIEL

Digital Strategist Online Services



In de continu veranderende wereld van energie wil Essent de onbetwiste nummer 1 zijn én blijven. Optimaal werkende digitale servicekanalen zijn daarbij onmisbaar. Als strategisch brein en drijvende kracht achter innovatie weet de Digital Strategist met een klantgerichte werkwijze de self-service ratio en klanttevredenheid naar een hoger niveau te brengen.



Over Essent

Als grootste speler op de Nederlandse energiemarkt is Essent al sinds 1995 toonaangevend als het gaat om het verduurzamen van de maatschappij. Zo was Essent het eerste bedrijf dat op grote schaal groene stroom aanbood. Nog steeds is alles wat Essent doet erop gericht om de energietransitie in volle vaart voort te zetten en Nederland verder te brengen richting het groene-energie-tijdperk. Door ervoor te zorgen dat iedereen z'n steentje bijdraagt én van de voordelen profiteert, hoopt Essent die ambitie waar te maken. Niet alleen met elektriciteit en gas, maar ook met energiegerelateerde producten en diensten die Nederland helpen verder te verduurzamen. Met eigen merken Essent, energiedirect.nl, Powerhouse en VandeBron heeft de organisatie (die sinds 2019 onderdeel is van E.ON) grote impact op haar klanten en een duurzamere wereld.

Op het hoofdkantoor in Den Bosch zijn ze enorm trots op de positie als marktleider in het leveren van gas en elektriciteit in Nederland. Tevreden achterover leunen is er echter niet bij, integendeel: elke dag zijn zo'n 3000 medewerkers van het bedrijf op zoek naar nieuwe, slimme manieren om miljoenen consumenten en ondernemers nog beter van dienst te zijn.

Klantgerichtheid in het dna

Bij Essent staat de klant voorop. Door zaken voor klanten tot in de puntjes te regelen, wil Essent klanten volledig ontzorgen. De Customer Experience-afdeling (60 fte) is een belangrijk onderdeel van de klantenservice van het bedrijf. Met verschillende high-performing teams zorgt de energieleverancier ervoor dat klanten altijd de beste service krijgen. Liefst zoveel mogelijk digitaal, en zo gebruiksvriendelijk, gemakkelijk en efficiënt mogelijk. ▶

Digital Strategist Online Services

De Digital Strategist Online Services is het strategisch brein achter de digitale kanalen van de customer service van Essent. Als rechterhand en sparringpartner van Kirstin Simons, Director Customer Experience, zet de Digital Strategist de lijnen uit voor een innovatieve digitale strategie van de service omgeving, waarbij klanten online de beste service krijgen. Dat is het ultieme doel van de Digital Strategist Online Services: ervoor zorgen dat klanten al hun vragen en problemen online kunnen oplossen.

Dankzij haar/zijn solide kennis van technologie en slimme digitale ideeën op het gebied van de customer journey weet de Digital Strategist precies welke tools de self-service ratio en NPS van klanten flink vergroten, en daarmee de cost-to-serve minstens zo significant drukken.

Technologische kennis en strategische inzichten

De Digital Strategist Online Services vertaalt technologische kennis en inzichten naar een heldere end-to-end kanaalstrategie, die zij/hij vervolgens voorlegt aan de Director Customer Experience. Het houdt echter niet op bij het opstellen van overtuigende business cases, integendeel: de Digital Strategist speelt ook een leidende rol in het aansturen van de implementatie van projecten. Zij/hij werkt daarbij nauw samen met digitale platform-, customer experience-, marketing- en dataspecialisten. Een gestructureerde werkwijze en stevige projectmanagementvaardigheden kunnen in deze rol niet ontbreken. ▶

Change agent in de digitale transformatie

De Digital Strategist beweegt zich als gepassioneerd thought leader door de organisatie. Zij/hij is binnen de organisatie – samen met de Director Customer Experience – de go-to person als het gaat om customer experience en digital strategy in de service omgeving. Als change agent verspreidt de Digital Strategist op inspirerende wijze de digital first mindset en -aanpak in alle lagen van de organisatie, en adviseert journey experts en product owners over de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van online dienstverlening.

Essent is een ambitieuze organisatie waarin men zich elke dag vol inzet om vandaag nóg beter te presteren dan gisteren. De Digital Strategisch Online Services legt de lat net zo hoog en is altijd op zoek naar innovatieve tools en technologieën om de digitale servicekanalen van Essent te versterken. Daarbij mag best van de gebaande paden afgeweken worden; dat past bij de ondernemende, proactieve aanpak die Essent typeert.

De ideale kandidaat is een resultaatgedreven zelfstarter die weet wat nodig is om het online servicekanaal van Essent verder te brengen, en daarvoor binnen alle lagen van de organisatie draagvlak weet te creëren. Een voormalig consultant zou een goede match kunnen zijn, mits met langdurige projectervaring – bij voorkeur in de hoedanigheid van projectleider. Doorgroeien naar de rol van Director Customer Experience behoort op termijn tot de mogelijkheden. ■

Interesse?

Essent werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem voor meer informatie contact op met Jessica Lim via jessica.lim@topofminds.com



“De rol van Digital Strategist is een geweldige uitdaging voor een gedreven digital native met solide technologische kennis en goede projectmanagement skills. Als strategisch brein achter de digitale service oplossingen die we onze klanten bieden, heb je echt een enorme impact op de gehele klantoperatie van Essent.”

Kirstin Simons, Director Customer Experience