



FUNCTIEPROFIEL

Applicatiespecialist Customer Journey

Kandidaatprofiel

- Vanaf twee jaar ervaring
- Met ERP-applicaties
- Communicatief vaardig
- Gericht op samenwerking

📍 Rotterdam 🧳 Vanaf 2 jaar werkervaring

Voor de jaarlijks ruim zeventien miljoen bezoekers van Pathé in Nederland is het vanzelfsprekend: online een kaartje kopen en de digitale ticket bij de ingang laten scannen. Als linking pin tussen bezoekersservice en IT zorgt de Applicatiespecialist Customer Journey dat bezoekers tijdens elke stap in hun Pathé-ervaring vlekkeloos worden bediend.



Pathé

Een avondje naar de bioscoop? Grote kans dat dit een Pathé-theater is. Pathé is met zo'n dertig filmtheaters en een gemiddeld jaarlijks bezoekersaantal van ruim zeventien miljoen al jaren de Nederlandse marktleider. 'De wonderlijke wereld van films delen met zoveel mogelijk mensen' was de ambitie van de Franse gebroeders Pathé in 1896. Eind negentiende eeuw was de ontwikkeling van de cinematografie in volle gang en de vier broers pionierden er flink op los. En dit deden ze niet onverdienstelijk. Door hun inzet mag Pathé zich tegenwoordig namelijk naast Nederlands marktleider, ook wereldwijd producent van filmapparatuur én films noemen.

Bijna 125 jaar na de oprichting is Pathé nog steeds een familiebedrijf dat, volledig in de geest van de oorspronkelijke Pathé frères, voortdurend innoveert en naar de lange termijn kijkt. Pathé stond bijvoorbeeld niet alleen aan de wieg van film met geluid en daarna kleur, ook de introducties van IMAX, 4DX en Dolby Cinema staan op naam van het bedrijf. Op deze manier streeft Pathé ernaar dat iedereen altijd de allerbeste bioscoopervaring beleeft.

Pathé's structurele vernieuwingsdrang zorgt dat het bedrijf continu zoekt naar nieuwe mogelijkheden voor ontwikkeling. Dit geldt niet alleen offline, maar ook online. Naast continue aanpassingen aan de apps en interfaces liggen er meerdere impactvolle IT-projecten in het verschiet. Om ook de online bezoekers een geweldige beleving te bieden, werkt het Nederlandse IT-team met 12 fte's om de technologie te blijven ontwikkelen. In dit team is nu ruimte voor een applicatiespecialist die het onlangs ontwikkelde ticketingsysteem verder doorontwikkelt.



Applicatiespecialist Customer Journey

De ticketautomaten en de kassa's in Pathé theaters, de toegangscontrole, de backoffice, de website en de mobiele applicaties. Al deze toepassingen draaien op een softwaresysteem dat uniek is in de bioscoopbranche. Met allerlei initiatieven is Pathé de afgelopen jaren meer en meer gaan investeren in de digitale klantreis. Mochten bezoekers tegen problemen aanlopen, dan staan medewerkers van het Pathé Customer Centre (PCC) klaar om hen te helpen. Binnen het Pathé Contact Center is de Applicatiespecialist Customer Journey de linking pin tussen het bezoekersserviceteam op het Schouwburgplein in Rotterdam en het centrale IT-team.

De Applicatiespecialist Customer Journey is verantwoordelijk voor het functioneren van alle technologieën waarmee bezoekers door het PCC worden bediend. Minstens zo belangrijk is diens rol bij het verwerken van bezoekerservaringen. Bij het PCC komt alle feedback van bezoekers binnen, naar aanleiding van hun gebruik van de Pathé-website, -app en de -loyaltyapplicatie. Met haar/zijn inzet legt de Applicatiespecialist Customer Journey de link tussen het PCC en IT. Zij/hij is aan zet om, op basis van feedback die de medewerkers van het PCC ophalen, te zorgen dat de diverse IT-teams aanpassingen doen in de software. Daarmee speelt de Applicatiespecialist Customer Journey een doorslaggevende rol in een hoogwaardige customer experience.

Vanzelfsprekend is de Applicatiespecialist Customer Journey analytisch ijzersterk. Als een softwaredetective bouwt zij/hij queries in de database en voert de juiste analyses uit. Zij/hij stopt niet tot een bug is ontdekt en uit de weg geruimd. Zij/hij legt contact met collega's en ontwikkelaars om online en mobiele applicaties aan te passen. Om problemen zo snel mogelijk op te lossen of optimalisaties door te voeren, zorgt zij/hij dat de nodige aanpassingen worden uitgevoerd. En stuurt softwareontwikkelaars en andere externe partijen aan.

De rol van Applicatiespecialist Customer Journey is nieuw in de organisatie, daarmee is er veel ruimte om de functie naar eigen inzicht vorm te geven. Zij/hij adviseert het managementteam van het PCC in brede zin over de inzet en werking van de juiste software. De Applicatiespecialist Customer Journey signaleert knelpunten en draagt pro-actief mogelijkheden aan voor verbetering. Als linking pin tussen het PCC en het IT-team weet zij/hij oplossingen te vinden die voor bezoekers leiden tot een positievere online Pathé=ervaring.

Pathé is een organisatie waar veel ruimte is om dingen zelfstandig op te pakken en veel aandacht wordt besteed aan de potentie en loopbaanperspectieven van alle medewerkers. Iedereen krijgt de kans zich verder te ontwikkelen, onder andere door middel van opleidingen.



De Applicatiespecialist Customer Journey werkt functioneel in het team van de Manager Customer Care en rapporteert hiërarchisch aan de Manager IT. Voor de werkzaamheden is zij/hij drie dagen per week op locatie in Rotterdam. Ook is het deels mogelijk thuis of op een van de nieuw ontwikkelde flexplekken in de Pathé-bioscopen werken. Daarnaast ontmoet zij/hij wekelijks het IT team op het hoofdkantoor in Amsterdam. Bovendien kan de Applicatiespecialist Customer Journey voortaan onbeperkt genieten van de nieuwste films, want een gratis moviecard is bij deze functie inbegrepen.

Interesse? Pathé werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Lidewij Kusters via lidewij.kusters@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



“Onze bezoekers zijn de grootste experts op het gebied van onze applicaties en software. Aan de Applicatiespecialist Customer Journey de taak om op basis van hun ervaringen de werking van onze software te optimaliseren.”

Wouter Gaarenstroom, Manager IT