

Vi söker en produktspecialist till Kravgruppen och Användarstöd

Det finns 24 a-kassor i Sverige. Sveriges a-kassor är deras gemensamma service- och intresseorganisation. Det betyder att vi hjälper a-kassorna med bland annat IT-utveckling, utbildning och opinionsbildning. Syftet är att a-kassorna ska kunna administrera arbetslöshetsförsäkringen på ett så snabbt och effektivt sätt som möjligt. Sveriges a-kassor sitter i nya fräscha lokaler vid Skanstull samt är en modern arbetsgivare som mår om sina anställda. Vi tycker arbetslivet ska vara hållbart över tid och erbjuder flexibilitet och goda villkor för våra anställda.

Som produktspecialist arbetar du med användarstöd för Sveriges a-kassors applikationer. Arbetet innebär att ta emot, utreda och återskapa fel anmälda från a-kassor, deras driftleverantörer och externa intressenter. Du kommer att arbeta med support, underhåll av handböcker och FAQ för applikationerna, delta i test, informera och utbilda.

Det är ett tätt samarbete inom gruppen för användarstöd och med produktägare, utvecklare, driftleverantörer samt externa intressenter.

I den här tjänsten är huvudsaklig arbetsuppgift att hantera supporten för arbetsgivarintyg.nu.

Tjänsten är på heltid (37,5 timmar i veckan) och startar som en provanställning de första 6 månaderna, vilket sedan övergår till en tillsvidareanställning om intresse finns från båda parter.

Du tillhör Kravgruppen som består av 16 medarbetare, varav 5 arbetar med användarstöd, och du rapporterar till chefen för Kravgruppen.

Dina arbetsuppgifter kommer bland annat att innefatta:

- Utredning och hantering av inkommande fel
- Support mot a-kassornas användare, driftleverantörernas servicedesk, arbetsgivare, externa intressenter
- Skriftlig information till a-kassorna i samband med releaser
- Planera, ta fram utbildningsmaterial och genomföra utbildningar i Sveriges a-kassors applikationer
- Ta fram/uppdatera användardokumentation
- Stöd till testgruppen
- Nära samarbete med produktägare – t.ex. bollplank och granskning av krav eller hantering av krav
- Delta i möten och samarbeta med externa intressenter som andra myndigheter och organisationer
- Hålla sig uppdaterad med ändringar lagområden som berör Sveriges a-kassors applikationer/verksamhetsprocesser
- Delta i projekt inom Sveriges a-kassors verksamhetsområde
- I övrigt förekommande arbetsuppgifter inom Sveriges a-kassors verksamhet

Det vi söker hos en potentiell kandidat är:

- Erfarenhet av arbete med support, information och utbildning
- Kunskap om Sveriges a-kassors applikationer
- Erfarenhet av att jobba med ett ärendehanteringssystem

Meriterande är:

- Erfarenhet av arbete med support för IT-system
- Erfarenhet av att arbeta i Jira servicedesk

Personliga egenskaper

För att passa i rollen så ser vi gärna att du:

- Har ett professionellt förhållningssätt och är serviceinriktad
- Har ett strategiskt tänkande samt har förmåga att se till helheten och ta ansvar för planering, prioritering och utveckling
- Är logisk/analytisk och har förmåga att söka lämplig kunskap och samt att ta till sig kunskap
- Har simultankapacitet, kan arbeta med flera saker parallellt

Vi erbjuder

- Flexitid, arbetstid 37,5 timmar/vecka vid heltid (6,15 timmars arbetsdag på fredagar)
- Nya fräscha lokaler centralt beläget vid Skanstull
- Stor möjlighet till att varva distansarbete med arbete på kontoret
- Friskvårdsbidrag 5000 kr/år

Övrig information

Tjänsten är en tillsvidareanställning som startar med 6 månaders provanställning med start snarast. Sveriges a-kassor ligger centralt beläget vid Skanstull. Sista ansökningsdag är 2022-12-16. Intervjuer hålls löpande och tjänsten kan komma att tillsättas innan sista ansökningsdag så skicka in din ansökan redan nu. Lön enligt överenskommelse.

Säkerhet

Vi använder oss av lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas enligt GDPR.

Ansökan

Du söker denna tjänst genom följande länk: [Produktspecialist Sveriges a-kassor](#).

Vid frågor om tjänsten är du välkommen att kontakta:

Rekryterande chef: Karin Björkström, karin.bjorkstrom@sverigesakassor.se alt. Teamleader Erica Åkerblom, erica.akerblom@sverigesakassor.se

HR: Nils Boix-Vives, nils.boix-vives@sverigesakassor.se

Varmt välkommen med din ansökan!