



## TRAFFIC MANAGER

*Ben jij analytisch sterk? Kun jij makkelijk communiceren met mensen en kun jij makkelijk inspelen op onverwachte veranderingen? Dan past deze functie bij jou!*

### BEDRIJFSPROFIEL

Yource, een internationale, snelgroeïende en energieke organisatie gespecialiseerd in klantcontact! Yource is in de Benelux de 2e grootste klantcontact organisatie. Wij zijn verantwoordelijk voor de klantenservices van bekende merken in Europa en al 10 jaar doen wij ook vanuit Suriname de dienstverlening aan onze klanten. Wij hebben een enthousiast team van 350 collega's in Suriname die wij gaan uitbreiden.

### WAT JIJ GAAT DOEN

Als Traffic Manager ga jij ervoor zorgen dat de service levels op orde zijn en dat de afgesproken KPI's behaald kunnen worden. Het is jouw doel dat de inzet van de Customer Experience Officers optimaal aansluiten bij het aanbod van de calls. Dit doe je door continue het call aanbod en service levels van de projecten te analyseren. Op basis van jouw analyses geef je advies over het behalen van de service levels. Wekelijks rapporteer je over de behaalde cijfers en verklaar je deze. Daarnaast houdt je storingen en capaciteitswijzigingen bij. Je geeft de Floormanager dagelijks inzicht in de verwachte capaciteit, de doelstellingen en de acties die uitgezet moeten worden richting de Crew Manager of Customer Experience Officers. Je bepaalt op basis van jouw inzichten of op- en afschaling nodig is.

### FUNCTIE-EISEN

- Minimaal een HBO- diploma en werk- en denkniveau
- Je bent analytisch sterk
- Je kan goed het overzicht houden
- Communicatief vaardig
- Creatief in oplossingen
- Kennis van WFM bij voorkeur in een opleiding
- Je hebt minimaal basiskennis van Excel
- Je hebt kennis van NICE of soortgelijke programma's
- Een beschikbaarheid van 40 uren per week (7 dagen per week) volgens de Nederlandse werktijden.

### WAT WIJ JOU BIEDEN

- Een jaar contract met de intentie dit te verlengen
- Een aantrekkelijk salaris dat past bij je verantwoordelijkheden
- Volledig betaalde ziektekostenverzekering
- Interessante toeslagen
- Een open bedrijfscultuur met korte lijnen en de nadruk op eigen verantwoordelijkheid

*Interesse? Stuur dan jouw sollicitatie met curriculum vitae naar [recruitment-suriname@yource.cc](mailto:recruitment-suriname@yource.cc). Voor vragen kun je bellen op +597 491412*