



## FORECAST SPECIALIST

*Ben jij een echte cijfermens die het verhaal achter de cijfers weet te vertellen? Houdt je van cijfer analyses doen en adviezen uitbrengen? Dan is deze vacature voor jou.*

### BEDRIJFSPROFIEL

Yource, een internationale, snelgroeiende 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 Forecast specialist houdt jij je bezig met verwachtingen schetsen voor een of meerdere projecten/ afdelingen van het contactcenter. Je bent als Forecast Specialist binnen Yource verantwoordelijk voor het opstellen van de forecast en planning van complexe in- en outbound projecten. Jij analyseert op basis van verleden data en bepaald wat er nodig zal zijn op de afdeling, om de werkvolume goed te beheren. Je maakt forecast voor verschillende termijnen en beheert het capaciteitsplan. Jij hebt overdrachtsmomenten met de Schedule Manager, waaraan jij op basis van het gemaakte capaciteitsplan advies geeft over het rooster.

Je gaat met verschillende factoren in gedachten zo accuraat mogelijk berekeningen maken en deze resultaten met een advies delen richting de operatie. Verder denk je actief mee over kwaliteits- en/of performanceverbeteringen voor het project en doet (pro-actief) verbetervoorstellen.

### FUNCTIE-EISEN

- Minimaal een HBO- diploma en werk- en denkniveau
- Je bent analytisch sterk
- Je bent cijfermatig ingesteld
- Kennis van WFM (bij voorkeur in een contactcenter)
- Je hebt goede kennis van Excel
- Je hebt goede kennis van NICE of soortgelijke programma's
- Je hebt ervaring met capaciteitsplanning
- Je kunt advies geven op basis van verzamelde data

### WAT WIJ JOU BIEDEN

- Een jaar contract met de intentie dit te verlengen
- Een mooie werkplek met ontwikkelingsmogelijkheden
- 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 uiterlijk 12 april 2023 jouw sollicitatie met curriculum vitae naar [recruitment-suriname@yource.cc](mailto:recruitment-suriname@yource.cc). Voor vragen kun je bellen op 491412*