



SCHEDULE MANAGER

Ben jij goed in plannen en organiseren, kijk je graag vooruit en weet je nauwkeurig te werken? Dan zijn wij opzoek naar 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 Schedule Manager ben jij uiteraard verantwoordelijk voor het maken van het rooster. Jij gaat op basis van de beschikbaarheid van de Customer Experience Officer's (CXO's), de openingstijden van het project en de beschikbaarheidseisen uitwerken hoe je de uren zo efficiënt mogelijk kunt gaan gebruiken. Je krijgt hiervoor een advies van de Forecast Specialist en je koppelt terug of deze overeenkomt met het gemaakte rooster. In het rooster houd jij rekening met ziektes, verlof, instroom en uitstroom. Eigenlijk alle geplande zaken. Samen kijken wij naar welk project (of projecten) jij gaat ondersteunen, om zo goed mogelijk voor een Truly Match te zorgen. Jouw taken zullen o.a. bestaan uit:

- Uitlezen van rapportages ter voorbereiding van de planning;
- Verwerken van verlofaanvragen, uitdienstmeldingen en nieuwe instroom;
- Wekelijkse overdracht met Traffic;
- Gehele roosters uitdraaien in ons planningssysteem NICE of een ander planpakket, en de benodigde aanpassingen daarop aanvullen/corrigeren;
- Roosteren van de vraagbaken, mail en chat functies;
- Bila's, trainingen en coach momenten inplannen;
- Excel bestand goed bijhouden voor correcte invoer in NICE;

FUNCTIE-EISEN

- Minimaal een hbo-diploma en werk- en denkniveau
- Je hebt minimaal basiskennis van Excel
- Je hebt kennis van een planningsysteem; Bij voorkeur NICE of Verint
- Je werkt gestructureerd en kan goed overzicht houden
- Analytisch sterk en resultaatgericht
- Je bent communicatief vaardig en creatief in oplossingen
- Communicatieve vaardigheden; je weet mensen te motiveren, te binden en aan te spreken
- Je bent 40 uur per week, (7 dagen in de week) beschikbaar tussen 03:30 uur en 17:30 uur, vanwege tijdsverschil met Nederland.

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

Ben jij enthousiast geworden en kan je niet wachten om aan de slag te gaan als Schedule Manager bij Yource? Stuur dan uiterlijk 12 april 2023 jouw sollicitatie met curriculum vitae naar recruitment-suriname@yource.cc. Wij nemen zo snel mogelijk contact met je op! Voor vragen kun je bellen op +597 491412

THE FUTURE IS THERE
MAKE IT YOURCE

#THEFUTUREISYOURCE