

WFM Experte (mw) 100%

Referenz: 7434



Arbeitsort: Sitten

IHRE AUFGABEN

- Die Ressourcen des Contact Centers und anderer Bereiche basierend auf den Forecasts vorbereiten und planen
- Die im Kundendienst definierten Indikatoren beobachten, analysieren und überwachen
- Bei Mitarbeiterabsenzen die Ressourcen planen und die Mitarbeiterabsenzen überwachen
- Die Planung mit den Verantwortlichen des Contact Centers oder anderer Bereiche koordinieren
- Standards und Ziele umsetzen, um die Verfügbarkeit der Kontaktkanäle im Rahmen der Kundenverwaltung zu verbessern
- Je nach Bedarf die Kennzahlen der Abteilung zur Verfügung stellen und die Informationen für die Wochen, Monats oder andere Berichte verteilen
- Den Informationsfluss bezüglich Produktivität der Kundenverwaltung, Beeinträchtigung der Servicequalität und anderer wichtiger Faktoren in Verbindung mit anderen Bereichen des Unternehmens sicherstellen

UNSERE ERWARTUNGEN

Ausbildung

- technisch-kaufmännische oder gleichwertige Ausbildung
- spezifische Contact Center Ausbildung (z. B. CCM oder CCSV)

Kompetenzen

- Stilsicheres Deutsch oder Französisch (C2) mit sehr guten Kenntnissen der anderen Sprache (C1)
- ausgeprägte analytische und kommunikative Kompetenzen
- Präzision und Methode
- logisches Denken
- Kundenorientierung
- Selbstständigkeit und Eigeninitiative
- Sinn für Zusammenarbeit
- Flexibilität
- Stressresistenz
- Anpassungsfähigkeit
- Kommunikationsstärke

Erfahrung

- mehr als 3 Jahre Erfahrung im Workforce Management im Bereich Contact Center oder Kundenverwaltung, notwendig
- Beherrschen der Tools für eine professionelle Ressourcenplanung (z. B. Teleopti)
- Erfahrung in der Analyse von Zahlen, Statistiken usw. im Rahmen eines Contact Centers oder der Kundenverwaltung
- Erfahrung in Projektleitung, von Vorteil