

Traffic Manager



Locatie **Limburg, Heel**
<https://www.advertentiax.nl/x-936799-z>

Voor Welzorg in Raamsdonksveer zijn wij op zoek naar een Traffic Manager of ervaren Supervisor klantcontact die zich bezig houdt met de bereikbaarheid van het contact center. Heb jij ervaring als Teamleider/Supervisor of als Traffic Manager bij een klantcontactcenter? Dan kan deze vacature interessant zijn! Wat ga je doen?

Als Traffic Manager ben je op dagelijkse basis verantwoordelijk binnen Welzorg voor de optimale afstemming tussen werkstromen en inzet van personeel met als doel vastgestelde (service-)doelstellingen te realiseren. Hierbij kun je denken aan de bereikbaarheid, ureninzet, het servicelevel en een zo efficiënt mogelijke inzet van medewerkers. Je rapporteert hierbij aan de Manager 1e lijn van het klantcontactcenter. Wegens afwezigheid van een van de collega's zoekt Welzorg een tijdelijke, parttime Traffic Manager. Je mag ook een ervaren supervisor zijn met ervaring in het klantcontact center.

De werkzaamheden van een Traffic Manager: Je behaalt op dagniveau het servicelevel, en houdt ook de gemiddelde antwoordsnelheid, servicelevel, verwerken van werkstromen en afhandeltijd in de gaten. Vervolgens verwerk je variabelen, zoals (bijzonder) verlof, ziekmeldingen, bestaande/nieuwe werkvoorraad en storingen en maak je de daganalyses van de resultaten van de voorafgaande dag/week. Je bent het aanspreekpunt voor teamleiders en medewerkers inzake werkstromen, planning/roostering en bezetting en verantwoordelijk voor het 'lopende' rooster, verwerken van o.a. ruilverzoeken, ziekmeldingen en verlofaanvragen. Als laatste schroom je niet om medewerkers aan te spreken op

houding, gedrag en werkzaamheden. Je bent het eerste aanspreekpunt bij storingen en je houdt deze ook bij.

De functie is 24 - 32 uur per week: maandag - vrijdag 08.30 uur voor ongeveer 12 weken. La

Wat wij bieden

Een tijdelijke baan, ideaal om een periode te overbruggen. Een uitdagende baan als trafficier bij een bekende zorgspecialist. Een reiskostenvergoeding en marktconform salaris. Toegang tot het YoungCapital Skills platform voor trainingen en cursussen. Je ervaring uitbouwen als ervaren supervisor of teamleider naar Traffic Management. Wat wij vragen:

 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager	 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager	 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager	 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager	 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager	 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager	 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager	 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager	 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager	 https://www.advertentiax.nl/x-936799-z Traffic Manager
--	---	---	---	--	---	---	---	---	---

Minimaal mbo4-werk- en -denkniveau; Begrip van WFM of traffic management zijn een pré, maar geen vereiste. Je hebt snel inzicht in cijfers en raakt niet snel in de stress. Minimaal 2 jaar ervaring binnen klantcontact. Ervaring met Microsoft, Excel en WFM- en telefoniesoftware. Solliciteren Ben jij de perfecte kandidaat voor deze vacature en voldoe je aan de eisen? Klik dan op de knop 'Solliciteer direct!' en we nemen zo snel mogelijk contact met je!