



Curriculum Vitae

WFM

Operationeel Workfoce Management Specialist

Spril - dé Workforce Management en
Personeelsplanning specialist

Inzetbaar als Trafficer, Planner

Persoonlijke gegevens

Man	
Geboortejaar:	1994
Nationaliteit:	Nederlandse

De persoon en zijn werkwijze

Hij kenmerkt zichzelf met een grote mate van drive en leergierigheid voor het vakgebied. Met zijn veerkracht en kritische blik weet hij zich te positioneren als een betrokken professional die gericht weet mee te bewegen met de dynamiek van organisaties. Hij neemt hierbij initiatief om verbeterpotentieel aan te dragen en benutten. Werken met hem zal u ervaren als een frisse wind, waarbij zijn enthousiasme al gauw overslaat naar zijn directe omgeving. Directe collega's zullen hem waarderen op zijn analytisch vermogen, besluitvaardigheid en integriteit.

Competenties

Analytisch vermogen: Voor vrijwel ieder WFM vraagstuk wordt er gewerkt met een grote hoeveelheid data, waarbij overzicht ver te zoeken is. Door een vraagstuk systematisch, en met een duidelijk doel aan te vliegen kan data gericht worden geselecteerd, gecombineerd, en vertaald naar een solide verhaal richting stakeholders. Niet alleen blijkt dit heel nuttig voor werk met grote datasets, maar dit is ook van grote waarde voor het accuraat en tijdig oplossen van ad-hoc problematiek. In mijn optiek is deze kwaliteit onmisbaar bij het gericht maken- en verantwoorden van keuzes.

Besluitvaardigheid: Met name als Trafficker heb ik mogen ervaren dat besluitvaardigheid van groot belang is om de gestelde doelen te kunnen behalen. Zolang een keuze weloverwogen is, is het zaak om deze beslissing uit te dragen, krachtig te communiceren, en om hier achter te staan. Een half besluit is geen besluit, en zal leiden tot een ongewenst resultaat. Wanneer besluitvaardigheid goed wordt uitgedragen krijgt een beslissing kracht en draagvlak.

Veerkracht: Ieder bedrijf, iedere opdracht, en ieder vraagstuk kan een verschillende houding en werkwijze vergen. Door mijzelf bij situatiewijzigingen open te stellen voor wat een dergelijke verandering van mij vergt, weet ik mij snel en gericht aan situaties aan te passen. Dit maakt dat er maatwerk kan worden geleverd, en dat doelen snel en effectief behaald kunnen worden met inachtneming van de stakeholders.

Kennis en ervaring met de WFM tools:



Teleopti



VERINT



Genesys

Werkervaring Spril

Periode: September 2019 – heden
Bedrijf: WFM
Functie: Operationeel WFM Specialist

Het voornaamste doel van de opdracht is het garanderen van een gezonde bezetting van het WFM team gedurende deze periode, waarbij de Customer Care afdeling kampt met piekverkeer vanuit klanten. De opdracht bleek uiteindelijk ook ruimte te bieden voor meer input dan origineel bedoeld, wat er toe leidt dat ik mij onder andere bezig heb mogen houden met; Het implementeren en uitdragen van een performance dashboard; Het opzetten en borgen van een Traffic handboek; Het adviseren over de processen en samenwerking tussen WFM & operatie; En verdere implementatie/verbeterslagen van de WFM Tooling Teleopti.

Overige werkervaring

Periode: Augustus 2018 – September 2019
Bedrijf: WFM
Functie: Junior WFM Specialist / Trafficker

Hier kwam ik voor het eerst in aanraking met het WFM vakgebied. In korte tijd heb ik hier een sterke fundering kunnen leggen voor mijn WFM Loopbaan. Met als hoofdtaak Trafficker, was het dagelijks mijn uitdaging om een balans te vinden tussen medewerkerstevredenheid, opdrachtgever en performance. Enkele voorbeelden van mijn bijdragen zijn; Het opstellen van een traffic sturingsdashboard, het winnen van procesefficiëntie in de WFM tooling, en het aanbrenge van orde binnen chaos met behulp van processtructuren.



Opleidingen & cursussen:

2019-Heden Post-HBO Workforce Management voor Contact Centers

2019-2019 Traineeship Workforce Management

2016-2017 Minor Real Estate & Facility Management

2013-2017 HBO Facility Management



Interesse?

Telefoon: +31 (0) 85-4013560

E-mail: info@spril.nl