

»Maybe tomorrow our products will know the answer before the question.«

**Min**

Customer Service Technology



## Tomorrow is our home.

Find out how easily you can achieve at BSH Home Appliances Group: As a leading manufacturer of home appliances and solutions, we encourage commitment and open-mindedness among our employees. With our global brands Bosch, Siemens, Gaggenau and Neff as well as our local brands, our focus truly is on innovation. And that doesn't just apply to our products and services, but also drives the way in which we cooperate, exchange ideas and organize our teams. Everyone is invited to make their individual contribution to our overall success. Join us now and give your career a home.

## Operations Planner Contact Center NL/FR

BSH Home Appliances S.A. | Full time |  
Brussel

### JOUW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Je zorgt voor een optimale planning en het real-time opvolgen en sturen van de activiteiten binnen het Contact Center.

- / In real time de verschillende kanalen (telefonie, e-mail, chat) monitoren en de personeelsbezetting aanpassen aan de werkdruk.
- / De competenties van medewerkers analyseren en inkomende e-mails toewijzen aan de juiste collega voor een snelle en kwalitatieve afhandeling.
- / Uurroosters opstellen, de vakantieplanning beheren en zorgen voor een continue operationele bezetting.
- / Historische gegevens gebruiken om de personeelsbehoefte correct te voorspellen en de inzet van middelen te optimaliseren.
- / Operationele rapporten opstellen om trends te identificeren, de efficiëntie te verbeteren en Managers te ondersteunen in hun beslissingen.

### JOUW VOORDELEN

- / Een carrière binnen een internationaal bedrijf, Europese marktleider in de sector van huishoudelektro
- / Talrijke mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling
- / Een bedrijfscultuur gebaseerd op vertrouwen, eerlijkheid en verantwoordelijkheid
- / Een competitief salarispakket aangevuld met interessante extralegale voordelen

### JOUW PROFIEL

- / Ervaring in planning, workforce management of real-time coördinatie, bij voorkeur in een Contact Center.
- / Sterk analytisch vermogen om medewerkersvaardigheden te beoordelen en inkomende aanvragen efficiënt te verdelen.
- / Zeer goede organisatorische en communicatieve vaardigheden, nauwkeurigheid en een sterk gevoel voor prioriteiten.
- / Je werkt zelfstandig en schakelt vlot samen met de Managers.
- / Je bent tweetalig FR/NL; kennis van Engels en Avaya is een troef.

### MEER INFORMATIE

Bezoek onze website [bsh-group.com/be/nl/carriere/vacature](https://bsh-group.com/be/nl/carriere/vacature).  
Wij verwelkomen je graag in ons team!  
Vind een nieuw thuis voor jouw ambities:

Solliciteer hier

### BSH IS EEN WERKGEVER DIE GELIJKE KANSEN BIEDT

Bij BSH vormen diversiteit en inclusie kernwaarden die onze bedrijfscultuur vormgeven. We waarderen ieders eigenheid en zien de diversiteit van onze medewerkers als een sleutel tot ons succes. Ongeacht geslacht, afkomst, religie, seksuele geaardheid, handicap of leeftijd heten wij elke sollicitatie van harte welkom.

---

Huishoudapparaten van de merken:

