

Workforce Management Manager

DigiSource Partner - RB

Hiring

Salary

46,000,000 VND

Company Information

Company Name: DigiSource Partner - RB

Industry: Business Services (Dịch Vụ Cho Doanh Nghiệp)

Work Location: Hồ Chí Minh

Recruitment Quantity: 1 positions

Job Level: Manager

Job Type: In office

Required Skills

SQL

Excel/Google sheets

VBA

PowerPoint

Job Overview

MỤC TIÊU CỦA VỊ TRÍ

Người quản lý nguồn nhân lực chịu trách nhiệm lập kế hoạch, dự báo và tối ưu hóa nguồn lực trung tâm liên lạc để đảm bảo chất lượng dịch vụ, hiệu quả hoạt động và cải tiến liên tục.

TRÁCH NHIỆM CHÍNH

☐ Đóng góp cho nhóm

- Thực hiện các chỉ thị của quản lý
- Hoàn thành các nhiệm vụ được giao
- Hợp tác để đạt được mục tiêu của nhóm
- Thúc đẩy văn hóa dịch vụ xuất sắc

☐ Lập kế hoạch nguồn lực

- Xây dựng lịch làm việc hiệu quả trên mọi khung thời gian
- Phân tích dữ liệu hiệu suất để hỗ trợ ra quyết định
- Quản lý lịch trình hàng ngày và lập kế hoạch nguồn lực
- Cung cấp dự báo chiến lược và chiến thuật
- Giám sát hệ thống quản lý lực lượng lao động (WFM) và cải thiện báo cáo
- Xác định những điểm không hiệu quả trong lịch làm việc và đề xuất cải tiến
- Duy trì dữ liệu chính xác trong hệ thống chăm sóc khách hàng (CC)

☐ Cải tiến kinh doanh

- Báo cáo xu hướng tuần thủ và đề xuất nhu cầu đào tạo
- Tối ưu hóa và tự động hóa các báo cáo hoạt động
- Xây dựng cổng thông tin báo cáo tập trung
- Hợp tác cải tiến quy trình với trọng tâm kỹ thuật

☐ Dịch vụ khách hàng

- Hỗ trợ điều lệ dịch vụ khách hàng
- Thiết kế lịch làm việc để nâng cao trải nghiệm khách hàng
- Cung cấp báo cáo hiệu suất chất lượng
- Phân tích hiệu suất chăm sóc khách hàng thường xuyên
- Dẫn dắt các cuộc họp WFM hàng tuần và đề xuất cải tiến KPI

Job Requirements

- Kinh nghiệm với hệ thống quản lý lực lượng lao động (WFM) và định tuyến cuộc gọi.
- Khả năng đã được chứng minh trong việc triển khai các hệ thống và quy trình mới.
- Kỹ năng thành thạo Word, Excel (Power Pivot) và PowerPoint.
- Kỹ năng giao tiếp bằng văn bản và lời nói tốt.
- Kỹ năng phân tích và giải quyết vấn đề.
- Hiểu biết sâu sắc về các thực tiễn tốt nhất trong quản lý lực lượng lao động (WFM) của trung tâm liên lạc.
- Kinh nghiệm trong vận hành trung tâm liên lạc.
- Kỹ năng báo cáo SQL và SSRS (ưu tiên).
- VB/VBA hoặc các ngôn ngữ tự động hóa khác (ưu tiên).
- Kinh nghiệm với Nền tảng BI của Microsoft (ưu tiên).

About Company

ĐỊA ĐIỂM:

- Tòa nhà Mộc Gia: Tầng 4, 123 Công Hòa, Phường Bái Hiên, TP.HCM

THỜI GIAN LÀM VIỆC:

- Giờ làm việc: 8:00 - 17:00, Thứ Hai - Thứ Sáu & Thứ Bảy cách tuần

QUYỀN LỢI

- Lương: gross Max 46tr
- Làm việc trong môi trường của một tập đoàn đa quốc gia, với khách hàng là các công ty nước ngoài hàng đầu trong lĩnh vực
- Cơ hội thăng tiến
- Thưởng định kỳ: 2 lần/năm
- Thăng chức, tăng lương: 1 lần/năm
- Lương tháng thứ 13
- Bảo hiểm theo Luật Lao động Việt Nam
- Thưởng, quà tặng dịp lễ
- Hoạt động: Tiệc sinh nhật, hoạt động gắn kết nhân viên