



# NOURDEEN WILDEMAN

*“Workforce management  
is hét proces waar  
de ambities van  
de organisatie,  
de wensen van  
de klant en  
de voorkeuren van  
de medewerkers  
elkaar treffen.  
Het doel is  
de optimale balans.”*



Binnen 1

4271 BV DUSSEN

info@hommessauvage.nl

www.hommessauvage.nl

## WERKZAAMHEDEN

- Afdelingsmanagement
- WFM implementatie en optimalisatie
- Forecasting en Capaciteitsmanagement
- Strategische kanaalsturing
- Planning en Scheduling
- Trafficmanagement
- Rapportage en analyse
- IVR Flow en routing design
- Backoffice optimalisatie

## ACHTERGROND

- 23 jaar Workforce Management-ervaring
- HBO werk- en denkniveau
- COPC Registered Coordinator R4.2 V1.3 2008

## WERK- OF OPDRACHTGEVERS

- Kamer van Koophandel, GGD COVID, Essent, Rabobank, Tele2 Nederland, Orange Nederland, KPN, Gemeente Amsterdam, OXXIO, NUON, ONVZ Zorgverzekeraar, Alliander, ABN AMRO, Wolters Kluwer, Telenet (België), Luminus (België), Zain (Nigeria) e.a.

## COMPETENTIES

- Nederlands ★★★★★
- Engels ★★★★★
- Microsoft-Excel ★★★★★
- VBA for Excel ★★★★★
- Microsoft-Powerpoint ★★★★★
- Ervaring met diverse WFM en ACD software
- #leiderschap #analytisch #communicatief  
#overtuigend #besluitvaardig #doelgericht