



DESCRIPTION D'EMPLOI – BUREAU

Approbation

	a	m	j
 Danielle Paquette Dir. Activités spécialisées, facturation et recouvrement	15	10	02
 François Bédard Chef Rémunération et avantages sociaux	2015	10	06

No dossier : 261

Titre d'emploi : Aviseur – Planification Centre contact clientAviseure – Planification Centre contact clientGroupe : D**NATURE DU TRAVAIL**

Coordonner et assurer le suivi des activités de planification court terme pour les unités opérationnelles des centres de contacts clients conformément aux encadrements et pratiques d'affaires en vigueur.

Assurer la planification, l'attribution et les ajustements des horaires de travail, vacances et congés pour les unités opérationnelles des centres de contacts clients conformément aux encadrements et pratiques d'affaires en vigueur.

TÂCHES TYPES

1. Soutenir la gestion lors de l'attribution des ressources en fonction des besoins d'affaires (pointes, imprévus et de la planification réalisée)
2. Assurer l'attribution des horaires de travail, vacances et congés pour les unités opérationnelles des centres de contacts clients conformément aux encadrements et pratiques d'affaires en vigueur.
3. Valider et ajuster les horaires de travail de façon quotidienne pour tenir compte de tout événement ponctuel en cours de journée et proposer des solutions afin de répondre aux besoins d'affaires.
4. Appliquer les modifications aux prévisions en fonction de facteurs ponctuels ou d'impondérables et d'urgences en fonction des normes et encadrements.
5. Assurer le lien avec la gestion opérationnelle des centres de contacts clients afin d'expliquer et justifier les modifications aux horaires selon les normes et encadrements.
6. Identifier et analyser les situations problématiques, recommander des modifications ou améliorations aux encadrements, systèmes et pratiques d'affaires de son domaine d'activité et assurer le lien avec les intervenants opérationnels et fonctionnels concernés.
7. Appliquer les programmes d'assurance qualité dans son champ d'activité.
8. Produire l'historique de l'assignation des ressources en centre de contacts clients en réponse à divers besoins d'affaires incluant les analyses applicables.
9. Effectuer des analyses permettant d'assurer une application optimale des modèles de prévision de main-d'œuvre.
10. Participer aux différents tests et livraisons de produits ou outils dans son champ d'activité et rédiger la documentation appropriée telle que différents rapports de tests, des guides d'utilisation ou des recommandations.
11. Assurer le dépannage technique de son domaine d'activité auprès des unités opérationnelles des centres de contacts clients.

Les tâches mentionnées reflètent les éléments caractéristiques de l'emploi identifié et ne doivent pas être considérées comme une énumération exhaustive de toutes les exigences occupationnelles inhérentes.

FACTEUR	Connaissances	Apprentissage	Mise à jour des connaissances	Coordination & dextérité	Autonomie	Communication	Conséquence des décisions & des actions	Effort sensoriel	Effort physique	Complexité	Conditions de travail	Total	Classe
DEGRÉ	4	2	1	2	3	3	5	4a	3	3	2	322	7
POINTAGE	60	18	5	8	42	21	75	24	15	42	12	322	7

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle : 2015 / 09 / 14
A M J