

Leader français de la télésurveillance résidentielle avec plus de 485 000 abonnés qui nous confient la protection de leurs biens 24h/24, EURO PROTECTION SURVEILLANCE continue sa croissance.

Innovation, sens du service, satisfaction des abonnés : ces valeurs sont portées par chaque collaborateur d'EPS et expliquent le succès de nos offres depuis plus de 30 ans.

Pour renforcer notre équipe Planification, nous recherchons un(e) :

CHARGE(E) DE PLANIFICATION ET STATISTIQUES H/F.

Rattaché(e) au Responsable Planification, vous participez à la réalisation de plus de 300 plannings pour les équipes de nos plateformes téléphoniques.

Vos missions principales :

- Création des plannings :
 - Organiser les plannings en mettant en adéquation les charges prévisionnelles et les ressources
 - Optimiser les plannings selon les règles de planification en place
 - Veiller au respect du droit du travail dans l'élaboration des plannings (amplitudes horaires, temps de pauses, convention collective, ...)
 - Communiquer les plannings aux responsables de services

- Suivi des plannings :
 - Mettre à jour les plannings en tenant compte des demandes de modification
 - Mesurer l'impact des imprévus sur la couverture de charge de l'activité
 - Proposer des solutions de remplacement en cas d'absence imprévue

- Amélioration continue :
 - Analyser les tableaux de bords (flux d'appel, nombre d'heures, absentéisme, équité, etc...)
 - Vérifier en permanence la cohérence entre les prévisions, la planification et le réalisé
 - Proposer des solutions pour optimiser le processus de planification

Votre profil :

De formation de type Bac+2/3 en statistiques, vous devrez avoir une connaissance des différents aspects et enjeux de la planification, idéalement acquise en **centre d'appels**. La maîtrise d'Excel est fondamentale, la connaissance d'un outil de planification tel que Planexa serait un plus.

Une expérience professionnelle de minimum 2 ans sur une fonction similaire est indispensable.

Après une période de formation à nos outils et processus internes, vous évoluerez de manière autonome au sein d'une équipe dynamique.

D'un tempérament réactif, vous saurez faire face à l'urgence et répondre aux imprévus. Un esprit d'analyse et de synthèse ainsi que des qualités relationnelles indéniables seront des atouts pour votre réussite à ce poste.

Poste en CDI à temps plein, à pourvoir à Strasbourg.