|  |
| --- |
| **FUNCTIEPROFIEL: MEDEWERKER ORDER ENTRY** |
| ***Context***De medewerker order entry komt met name voor bij (middel)grote bedrijven. De medewerker order entry is gericht op het aannemen en verwerken van bestellingen van klanten. Hij maakt daarbij gebruik van een ERP-pakket, via welk systeem hij de gegevens kan invoeren en toegang heeft tot klantspecifieke afspraken. Functiehouder informeert klanten over de stand van zaken met betrekking tot bestellingen. |
| ***Organisatie***Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.Geeft leiding aan : niet van toepassing. |
| ***Resultaatgebieden*** | ***Kerntaken*** | ***Resultaatindicatoren*** |
| 1. Orderverwerking | - in ontvangst nemen van bestellingen van klanten via telefoon, e-mail of anderszins; - nagaan van commerciële condities, klantafspraken en/of speciale acties, invoeren van bestellingen in het systeem;- signaleren van afwijkingen t.o.v. afspraken, zo nodig afstemmen met intern belanghebbenden;- navragen van ontbrekende gegevens/onduidelijkheden bij de klant;- invoeren van orders in het systeem en versturen van orderbevestigingen. | - tijdige, juiste, volledige verwerking orders;- aantal en omvang niet-gesignaleerde afwijkingen;- conform werkprocedures. |
| 2. Ordermutatie | - in ontvangst nemen van wijzigingsaanvragen (bijv. hoeveelheid, leverdatum) op klantorders;- intern nagaan of wijziging mogelijk is;- invoeren van orderwijzigingen in het systeem. | - tijdige afstemming intern;- juiste, volledige verwerking mutaties. |
| 2. Informatievoorziening | - op de hoogte houden van de klant over (doorgekregen) bijzonderheden m.b.t. bestellingen;- beantwoorden van (eerstelijns)vragen van klanten over de stand van zaken m.b.t. leveringen;- aannemen, registreren en doorgeven van klachten. | - effectiviteit communicatie;- klanttevredenheid;- correcte vastlegging klachten. |
| ***Bezwarende omstandigheden*** |
| - Eenzijdige houding en belasting van de oog- en rugspieren bij het werken met de computer. |
| Datum: november 2019 | Functiegroep: n.t.b. |

F199461/mj/ek/250220