

ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Dispatcher (m/v)	Functiereeks : Logistiek																				
Functiecode : 08.06.01																					
Datum : 01/07/2006																					
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd (na)verkoop. Onder : Functioneel: ca. 20 bedrijfsmedewerkers die ingezet worden om werken bij externe klanten uit te voeren.																				
Doel van de functie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitzenden van bedrijfsmedewerkers naar klanten, teneinde een tijdige en correcte dienstverlening mogelijk te maken. 																				
Verantwoordelijkheidsgebieden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plannen van de uit te voeren werkzaamheden bij klanten op basis van de ontvangen aanvragen. ▪ Opvolgen van het verloop van de werkzaamheden van de medewerkers. ▪ Administratief verwerken van het dispatchinggebeuren. 																				
Sociale interactie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geven van aanwijzingen en instructies aan de uit te zenden medewerkers. ▪ Uitwisselen van informatie met de verkoopafdeling over de ontvangen bestellingen en met de magazijndiensten over de te voorziene voorraad materiaal. Overleggen met de leidinggevende over problemen. 																				
Specifieke handelingsvereisten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedienen van een PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Zorgvuldig opstellen van planning. Nauwkeurig registreren, opvolgen en verwerken van documenten en gegevens. 		kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software	basis	x				diepgaand					professioneel				x
	kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software																	
basis	x																				
diepgaand																					
professioneel				x																	

. Kerntaken

- Plannen van de uit te voeren werkzaamheden bij klanten op basis van de ontvangen aanvragen, teneinde te bevorderen dat de orders op de meest efficiënte manier naar uitvoerbaarheid, service en kosten gerealiseerd worden. Hiertoe o.m.:
 - . opvragen van de door de klanten bestelde diensten bij de verkoopafdeling;
 - . uitwerken van een taakverdeling, rekening houdend met de uitvoerbaarheid van de opdracht m.b.t. werkvolume en tijdsbestek, de beschikbaarheid van het wagenpark, de personeelsbezetting en allerhande externe factoren;
 - . opmaken van individuele rittenschema's per werknemer m.b.v. aangepaste software; toelichten van uit te voeren werkzaamheden en aangeven van prioriteiten;
 - . voorzien van de uit te zenden medewerkers van het benodigde materiaal en documenten voor de uit te voeren werken.
- Opvolgen van het verloop van de werkzaamheden van de medewerkers, teneinde een kwalitatieve en rendabele dienstverlening te verzekeren. E.e.a. houdt in:
 - . waken over de voortgang van de werken en toezien op de uitvoering in kwalitatief opzicht;
 - . ingrijpen bij onvolkomenheden en oplossen van moeilijkheden;
 - . aanpassen van de planning i.f.v. voorkomende problemen; inlichten van de verkoopafdeling en voorstellen van oplossingen.
- Administratief verwerken van het dispatchinggebeuren, teneinde over correcte informatie en stand van zaken te beschikken. Hiertoe o.m.:
 - . verzamelen, controleren en verwerken van door de medewerkers geregistreerde gegevens;
 - . opmaken van periodieke rapporten;
 - . onderzoeken van klantenklachten t.a.v. de gefactureerde prestaties.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.
- Hinder van tempodruk bij opeenhoping van problemen.