



Detailproces / procedure met flowchart

Het aannemen van orders (telefonisch)

[het schema](#)[act. tabel](#)[bijz.& uitz.](#)[n. o. t. l.](#)[n. o. t. l.](#)[versies](#)

evt. een inleidende tekst, waarmee wat meer begrip voorde lezer wordt geschapen en hij de procesbeschrijving met de juiste voorkennis leest

belangrijkste input

1. De telefonische vraag en opdracht van de klant (aantal, hoeveelheid, leverdatum,, leverplaats)
2. Ons assortiment en de aanwezige voorraad.

het detail proces in het kort

Sales & Orderhanding neemt de orders aan. Men controleert de leverbaarheid van de goederen en of de klant met deze opdracht binnen zijn kredietlimiet blijft. Indien dat laatste niet het geval is,, wordt hierover overleg gevoerd in breder verband. Indien we besluiten dat de klant niet zonder meer geleverd kan krijgen, krijgt de klant hierover een bericht.

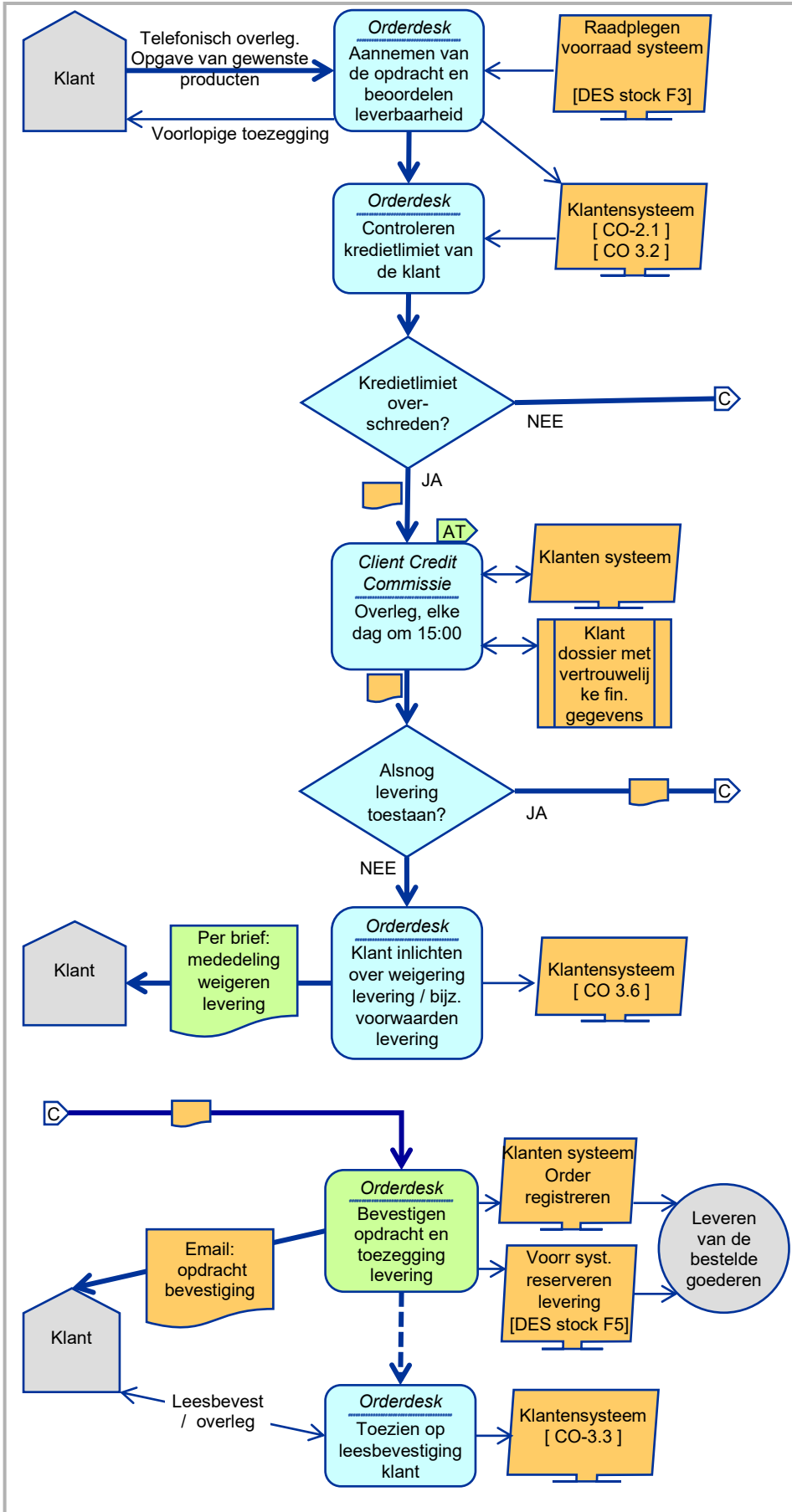
Als er wel geleverd kan worden, bevestigt de Sales & Orderhanding de opdracht en de toezegging van levering aan de klant. Via het ordersysteem, worden de producten voor de klant gereserveerd en krijgt de Expeditie de opdracht de order uit te voeren.

belangrijkste output

- a. De naar de klant bevestigde opdracht en toezegging van levering, of de schriftelijke mededeling aan de klant onder welke voorwaarden er evt. levering plaats kan vinden.
Voor alle orders die op een werkdag voor 15:00h binnenkomen, moet de toezegging of mededeling nog diezelfde dag verzonden worden.
Voor order die na 15:00 binnen komen is dit de volgende werkdag.
- b. Opdracht aan de Expeditie om de bestelde goederen te leveren.

Op de volgende pagina is het detailproces nader beschreven in een schema en in tekst. Waar nodig zijn daarin verwijzingen opgenomen naar details over een bepaalde activiteit / processtap, instructies, formulieren, handleidingen en systemen.

Het detail proces in schema..... en tekst



Een klant belt de Orderdesk. Een Orderdesk-medewerker neemt op en bespreekt met de klant de voornemens en wensen. De medew. controleert of de gewenste producten voldoende voorradig zijn.

Als dat het geval is, dan geeft hij de klant een voorlopige telefonische toezegging.

Na het telefoongesprek raadpleegt de medewerker het klantensysteem om te beoordelen of de bestelling van de klant past binnen de aan de klant gegunde kredietlimiet.

Als de kredietlimiet met deze order wordt overschreden, dan maakt de medew. Van de voorlopige order een afdruck en legt deze op de stapel voor de CCC.

Elke middag om 3 uur vergadert de Client Credit Commissie over de binnengekomen orders waarmee de kredietlimiet van de betreffende klant overschreden wordt. Daartoe raadplegen zij de andere orders van de betreffende klant en in het papieren klant systeem de eerdere aantekeningen met betrekking tot deze klant. De besluiten (leveren / ondervoorwaarden / niet leveren) worden via een aantekening doorgegeven aan de Orderdesk.

Als de klant niet of niet direct beleverd mag worden, licht de Orderdesk de klant daar dezelfde dag over in via een standaard brief. De medew. tekent dit aan in het klantsysteem.

In de gevallen waarin de klant beleverd mag en kan worden, wordt door de medew. Orderdesk de bestelling definitief gemaakt. Ook reserveert hij de bestelde producten in de voorraad voor uitlevering aan de klant. Het klant systeem genereert de bevestiging van de opdracht (e-mailbericht). De orderdesk verstuurt deze.

De volgende dag ziet de orderdesk toe op de leesbevestiging van de klant.

Tabel met details over de activiteiten / processtappen

In deze tabel, zijn alleen die activiteiten / procedurestappen verder uitgewerkt waarvan beschrijving op moment van publicatie zinnig werd geacht. In het schema hierboven zijn hyperlinks aangebracht naar de onderdelen van deze tabel.

Act. Nr	naam van de activiteit en uitvoerende	AFDELING functionaris	instructies / omschrijving / madere uitleg / korte achtergronden
1.			
2.			
3.	Overleggen over toestaan order	Client Credit Commissie (bestaande uit manager Sales & Orderhandling, hoofd Credit management en de accountmanager van de betr. klant,	Elke middag om 15:00 beoordeelt de commissie de twijfelachtige orders op toelaatbaarheid qua vorderingsrisico's. Tijdens het beraad wordt het betaalgedrag van de klant over de afgelopen 2 jaar in beschouwing genomen. De commissie beluit bij unanimititeit. De commissie kan besluiten een order: - toe te laten; - onder voorwaarden toe te, of - een order niet te accepteren. Het besluit wordt aangetekent op de voorlopige order en voor 16:00h overgedragen aan de Orderdesk.

Bijzonderheden en uitzonderingen

1.	01-07-2020	Op dit moment zijn ons ordersysteem en het voorraadsysteem nog los van elkaar operende systemen. In April 20xx wordt het nieuwe integrale PAS-ERP ingevoerd, waarmee de orderafhandeling meer integraal gaat en de synchronisatie tussen order en geresveerde goederen gewaarborgd is.
2.		Klanten die telefonisch bestellen, daarvan hebben we niet het onweerlegbare bewijs van de bestelling. Bij onze lang bekende klanten levert dat nooit problemen op. In de loop van volgend jaar willen we alleen bestellingen per e-mail ontvangen. Telefonisch kan men wel vooraf informeren naar de leverbaarheid of evt. andere vragen stellen. Ook kunnen wij in die gevallen de bestelling formuleren en die per e-mail aan de klant voorleggen. De klant dient die bestelling dan via een reply te bevestigen.

Nog op te lossen

nr.	datum	omschrijving en logging	wie	urgentie*
a.	12-12-2033	In het huidige order-systeem, kan de postcode van Franse klanten nog niet goed ingevoerd worden. Tot de invoering van het nieuwe systeem zal dit op de correspondentie per post nog met de hand toegevoegd moeten worden.		v

<i>nr.</i>	<i>datum</i>	<i>omschrijving en logging</i>	<i>wie</i>	<i>urgentie*</i>
b.	13-10-2020	Het komt met enige regelmaat voor dat een voorlopige order op instemming van de CCC wacht en dat intussen de daarvoor benodigde producten aan een andere klant worden tegezegd. 14-10-2020: Hoofd Orderdesk heeft dit als probleem aangemeld bij de proceseigenaar. Deze is echter met onbetaald verlof tot 1 januari aanstaande	Hoofd Orderdesk	f

* *urgentie*: f = *fataal, moet opgelost zijn voor implementatie*, v = *voorlopig acceptabel*, w = *wens*.

Versiebeheer

<i>versienr.</i>	<i>-datum</i>	<i>status</i>	<i>aanvullingen / wijzigingen t.o.v. vorige versie</i>	<i>auteur</i>
	04-12-2020	5e concept	Voorlopig werken we hiermee	