

CPNAE – CP218
ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Dispatcher (h/f)	Gamme de fonction : Logistique								
Code de fonction : 08.06.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable (après) vente. Subordonnés : Fonctionnels : env. 20 collaborateurs employés pour exécuter des travaux chez des clients externes.								
But de la fonction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envoyer des collaborateurs chez des clients de manière à permettre une prestation de service ponctuelle et correcte. 								
Nature des activités/ responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planifier les travaux à exécuter chez les clients sur la base des demandes reçues. ▪ Assurer le suivi du déroulement des travaux des collaborateurs. ▪ Assurer le traitement administratif du dispatching. 								
Interaction sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Donner des indications et des instructions aux collaborateurs à envoyer chez les clients. ▪ Echanger des informations avec le département de vente sur les commandes reçues et avec les services du magasin au sujet du stock de matériel à prévoir. Se concerter avec la hiérarchie en rapport avec les problèmes. 								
Aptitudes spécifiques/ exigences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; margin-top: 10px;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">applications bureautiques</td> <td style="text-align: center;">base de données</td> <td style="text-align: center;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Etablir soigneusement la planification. Assurer l'enregistrement, le suivi et le traitement méticuleux de documents et de données. 		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

. Tâches principales

- Planifier les travaux à exécuter chez les clients sur la base des demandes reçues de façon à ce que les commandes soient traitées de la manière la plus efficace possible en matière d'exécution, de service et de coûts. Cela comprend e.a. :
 - . demander les services commandés par les clients auprès du département de vente ;
 - . distribuer les tâches compte tenu des modalités d'exécution de la commande en rapport avec le volume de travail et les délais impartis, de la disponibilité du parc de véhicules, des effectifs et de divers facteurs externes ;
 - . établissement des plans de mission individuels par collaborateur au moyen du logiciel approprié ; expliquer les tâches à exécuter et définir les priorités ;
 - . doter les collaborateurs du matériel et des documents requis pour les travaux à réaliser chez les clients.
- Assurer le suivi du déroulement des travaux des collaborateurs dans le but de garantir un service de qualité et rentable. Cela comprend e.a. :
 - . veiller aux progrès des travaux et en superviser l'exécution du point de vue qualitatif ;
 - . intervenir en cas de défauts et résoudre les difficultés ;
 - . adapter la planification en fonction des problèmes qui surviennent ; informer le département de vente et proposer des solutions.
- Assurer le traitement administratif du dispatching de manière à disposer d'informations correctes et d'un rapport de la situation. Cela comprend e.a. :
 - . collecter, contrôler et traiter les données enregistrées par les collaborateurs ;
 - . établir des rapports périodiques ;
 - . traiter les réclamations des clients en rapport avec les prestations facturées.

Inconvénients :

- Position monotone et tension musculaire dues au travail sur écran durant une partie de la journée.
- Stress dû au rythme de travail résultant de l'accumulation de problèmes.