Case 13

De dossierbeheerders werken deels thuis en deels op kantoor. Er moet een permanentiedienst worden ingevoerd zodat tijdens de openingsuren steeds minstens één dossierbeheerder aanwezig is.

	Functie	**Taken**	**Werktijden**	**Opmerkingen**
Yasmin	Teamleader	Coordineren en coachen team. Planning opstellen. Strategisch plan vertalen naar taken voor het team. Klantentevredenheid bewaken.	Full time van maandag tot vrijdag. Werkuren 8u-12u en 12u30-16u30	Werkt thuis op maandag en donderdag
Jean	Onthaalmedewerker	Klanten ontvangen aan balie en telefoon en naar juiste persoon doorverwijzen. Beheer mailbox en inkomende aanvragen via de website.	Werkt niet op vrijdag. Werkuren van 9u-12u en 12u30-17u30	Werkt nooit thuis
Geoffrey	Dossierbeheerder	Opvolgen van klantendossiers, vragen beantwoorden, issues oplossen, offertes opstellen	Full time van maandag tot vrijdag. Werkuren 8u-12u en 12u30-16u30	Werkt thuis op donderdag en vrijdag. Hij wil hier niks aan veranderen.
Natasja	Dossierbeheerder	Opvolgen van klantendossiers, vragen beantwoorden, issues oplossen, offertes opstellen	Werkt niet op woensdag. Werkuren 8u30-12u en 12u30-17u	Werkt thuis op maandag en donderdag
Jamal	Dossierbeheerder	Opvolgen van klantendossiers, vragen beantwoorden, issues oplossen, offertes opstellen	Werkt niet op maandag. Werkuren 8u30-12u en 12u30-17u	Werkt thuis op woensdag vrijdag. Jamal wil liever geen permanentie op donderdag.
Mitch	Logistiek medewerker	Verpakken en versturen van bestellingen, stockeren van inkomende leveringen, kantoor organisatie en logistieke ondersteuning algemeen.	Full time van maandag tot vrijdag. Werkuren 7u-12u en 12u30-15u30	Werkt nooit thuis
Leila	Customer service	Bewaken van klantentevreden en proactief oplossingen bieden. Beantwoorden van vragen over naverkoop.	Part time. Enkel voormiddagen van 8u-12u	Werkt thuis op woensdag
Praise	Sales	Prospectie, klanten onboarden, infosessies organiseren, klantenevents organiseren	Full time van maandag tot vrijdag. Werkuren 8u-12u en 12u30-16u30	Werkt meestal thuis en op de baan