

CUSTOMER SERVICE OFFICER – SAP ORDER MANAGEMENT (m/v/div)

SINT-NIKLAAS | FUJIFILM BELGIUM | VOLTIJDS | CONTRACT ONBEPAALENDE DUUR

Combineer jij graag SAP, data en duidelijke processen?

Een klant wil weten wanneer een bestelling geleverd wordt. Een order bevat een afwijking. Een product moet beschikbaar zijn vóór een bepaalde deadline.

Jij zoekt uit wat er aan de hand is, controleert de gegevens in SAP en zorgt ervoor dat de juiste collega's op de hoogte zijn. In deze functie combineer je **klantencontact met SAP, data en orderbeheer**. Je krijgt binnen het customer serviceteam een eigen focus op de administratieve en systemmatige opvolging van bestellingen. Een interessante rol voor iemand die graag structuur brengt, verbanden legt, vlot communiceert en voldoening haalt uit processen die correct verlopen.

WIE ZIJN WE?

FUJIFILM Belgium maakt deel uit van de internationale FUJIFILM-groep. In België werken ongeveer 90 collega's, verspreid over onze vestigingen in Sint-Niklaas en Zaventem.

Vanuit Sint-Niklaas produceren en verdelen we hoogwaardige chemicaliën voor de fotografische en medische industrie. Daarnaast staan we in voor de verkoop en marketing van digitale camera's, instax™-camera's en verschillende fotofinishing oplossingen in België en Luxemburg.

Om ons Customer Serviceteam in Sint-Niklaas te versterken, zijn we op zoek naar een:

Customer Service Officer – SAP Order Management

JOUW ROL

Je bent een belangrijke schakel tussen onze klanten, het Customer Serviceteam, sales, aankoop, logistiek en facturatie.

Je volgt bestellingen op van **order intake tot levering en facturatie**. Je verwerkt en controleert de nodige informatie in SAP en zorgt ervoor dat elke stap correct en tijdig wordt opgevolgd. Loopt een bestelling vertraging op of klopt er iets niet in het systeem? Dan ga je op zoek naar de oorzaak. Je analyseert de beschikbare informatie, legt verbanden tussen de verschillende stappen en stemt af met de juiste collega's.

Je werkt zelfstandig binnen jouw eigen takenpakket, maar maakt deel uit van een team waarin collega's elkaar helpen en voor elkaar inspringen. Zo krijg je de ruimte om je eigen expertise verder uit te bouwen, terwijl je tegelijk kunt rekenen op ondersteuning wanneer dat nodig is.

WAT GA JE DOEN?

- Je verwerkt en controleert klantorders in SAP.
- Je volgt bestellingen op van order intake tot levering en facturatie.
- Je controleert ordergegevens, stamgegevens en andere informatie in SAP.
- Je volgt aankooporders en productbeschikbaarheid op.
- Je stemt leveringen af met interne afdelingen en logistieke partners.
- Je informeert klanten over de status van hun bestelling.
- Je beantwoordt vragen over orders, leveringen en facturatie.
- Je signaleert ontbrekende informatie, fouten en afwijkingen.
- Je analyseert waar een proces vastloopt en zoekt samen met collega's naar een oplossing.
- Je neemt het initiatief om overleg in te plannen wanneer verschillende afdelingen moeten samenwerken.
- Je volgt de administratie van dienst-na-verkoopdossiers op.
- Je maakt rapporten en statistieken op basis van gegevens uit SAP en andere systemen.
- Je ondersteunt de salescollega's bij de administratieve opvolging van hun activiteiten.
- Je bewaakt openstaande acties en zorgt ervoor dat afspraken tijdig worden opgevolgd.

WAT BRENG JE MEE?

We zoeken een analytische en nauwkeurige collega die graag met systemen werkt en tegelijk oog heeft voor de klant. Je herkent jezelf in dit profiel:

- Je hebt ervaring met SAP en begrijpt hoe gegevens en processtappen in het systeem samenhangen.
- Je hebt bij voorkeur drie tot vijf jaar ervaring in customer service, orderbeheer, sales support, administratie of een gelijkaardige functie.
- Je werkt graag procesmatig en systeem gebonden.
- Je bent sterk in analyse en merkt snel wanneer informatie niet klopt.
- Je werkt nauwkeurig, ook bij grote hoeveelheden gegevens.
- Je communiceert vlot in het Nederlands, Frans en Engels.
- Je voelt je comfortabel in contacten met klanten en collega's, zowel telefonisch, via e-mail als tijdens overleg.
- Je neemt spontaan initiatief en wacht niet af wanneer je merkt dat er actie nodig is.
- Je durft vragen te stellen, knelpunten te benoemen en informatie bespreekbaar te maken.
- Je werkt vlot met MS Office en Teams.
- Je bent klantgericht en volgt vragen en dossiers zorgvuldig op.
- Je werkt zelfstandig, maar overlegt tijdig met je collega's en supervisor.
- Je bent bereid om nieuwe processen en systemen aan te leren.

Ervaring met de fotowereld is mooi meegenomen, maar geen vereiste. Jouw interesse in SAP, je analytische aanpak en je zin om bij te leren zijn voor ons belangrijker.

WAAROM FUJIFILM BELGIUM?

- Een contract van onbepaalde duur.
- Een bruto maandsalaris, afhankelijk van je ervaring en expertise.
- Een netto onkostenvergoeding.
- Maaltijdcheques van € 10 per gewerkte dag.
- Een gsm en laptop.
- Een groepsverzekering.
- Een hospitalisatieverzekering, inclusief ambulante zorgen.
- Arbeidsregime: voltijds – 39 uren per week
- Glijdende werkuren.
- 14 ADV-dagen, aangevuld met extra verlof volgens je anciënniteit.
- Thuiswerk: tot 2 dagen per week na een inwerkperiode
- Aandacht voor een goede balans tussen werk en privé.
- Uitgebreide opleidingsmogelijkheden.
- De kans om je kennis van SAP, orderbeheer en customer serviceprocessen verder uit te bouwen.
- Een internationale werkomgeving met collega's uit verschillende teams en landen.

Je komt terecht in een groeiende internationale organisatie met tal van mogelijkheden binnen je eigen functie.

KLAAR OM JOUW SAP-KENNIS EN KLANTGERICHTHEID TE COMBINEREN?

Bezorg je cv en motivatie aan Eline Vermeir, HR Supervisor, via hr_ffbe@fujifilm.com

Vertel ons in je motivatie zeker met welke SAP-processen je al gewerkt hebt en wat jou aanspreekt in een functie waarin klantencontact en systeemwerk samenkomen.