Om de verbeteringen door te kunnen voeren in samenwerking met de klant, zijn er voor CP Nederland 3 sleutelfuncties, die een specifieke rol kunnen spelen. Deze zijn onderstaand beschreven.

**Customer Engagement Supply Chain Manager Benelux**

De rol van een Customer Engagement Manager is om op logistiek vlak contact te houden met verschillende klanten. Hierbij moet deze persoon de klanten op de hoogte houden indien een product langdurig niet geleverd kan worden in verband met bijvoorbeeld onvoorziene omstandigheden. Deze persoon heeft wekelijks contact met Albert Heijn, AS Watson en Jumbo. Hierin wordt door CP onderbouwd welke producten de afgelopen week niet geleverd zijn, en wat de reden hiervan is. Ook is deze functie verantwoordelijk voor het doorgeven van producten waarvan verwacht wordt dat deze een lange periode niet leverbaar zullen zijn.

In principe kan deze functie zelf het besluit nemen om de verbeteringen door te voeren. Dit is dan ook aan de persoon om gesprekken te voeren met de betreffende klanten en hen op de voorgestelde verbeteringen te wijzen. In samenwerking met de klant kunnen zij dit op logistiek gebied aanpassen waar nodig is. Verder heeft deze functie ook zicht op de servicegraad en andere KPI’s die zij natuurlijk zo hoog mogelijk proberen te houden. Zo kan deze functie inzicht creëren in de bezettingsgraad en klanten hierin meenemen.

**Customer Service (CS)**

Deze functie zit onder de Customer Engagement Supply Chain Manager en is dagelijks in contact met klanten hen op de hoogte te houden wanneer bepaalde leveringen worden verwacht. Indien er een mail naar de CS inbox wordt gestuurd, is deze functie verantwoordelijk om de klanten zo goed mogelijk te woord te staan. Ook is er dagelijks contact met de vervoerder Kuehne Nagel indien er zich problemen voordoen of om updates te krijgen/ te geven.

Aangezien KN ook een rol speelt bij het doorvoeren van verbeteringen is het van belang dat zowel CS als KN elkaar op de hoogte houden van wat er op de werkvloer speelt, maar ook als er vragen vanuit klanten zijn. Verder voert CS ook handmatig orders in die via de mail worden gestuurd. Deze persoon kan tijdens het invoeren detecteren of het (te) kleine orders zijn, of dat zich andere problemen voordoen. Deze persoon krijgt ook van de klanten door als een order niet volledig is geleverd of dat er sprake is van manco/ schade. Dit moet vervolgens ook weer naar KN gecommuniceerd worden.

**Customer Development Manager (CDM) (Afdeling Sales)**

Deze functie zit op de sales afdeling, en heeft veel contact met klanten over de verkoop en eventuele acties die gaan plaatsvinden. Ook onderhandelen CDM’ers over de inkoopprijzen met de klanten.

Indien de verbetering wordt doorgevoerd inclusief de kortingen/beloningen moeten de CDM’ers dit promoten aan de klant. Dit is als het ware een stukje reclame. Deze kortingen/ beloningen kunnen zij goed gebruiken in prijsonderhandelingen of puur om te kunnen verkopen aan de klant.