**протокол общая информация**

| **Дата** | **16.10.2024** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Место проведения** | **Предприятие Продстар** | | |
| **Участники** | **ФИО** | **Организация** | **Должность** |
| Юрий Григорьевич Додонов | Продстар | Заместитель генерального директора |
| Катерина Лескова | Первый Бит | Администратор проекта |
| Павел Кулешов | Первый Бит | Аналитик |

**Повестка: Интервью с менеджером**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Обработка заявок с почты** | |
| * 1. Описание | 1. Если приходит заявка по почте, то при загрузке документа происходит считывание и формируется заявка. После менеджер без какой-либо проверки, распечатывает заявку, скрепляет ее с флажком и кладет в нужный лоток для документов. |
| 1. **Что происходит с заявкой после того, как ее забрали с отдела продаж?** | |
| * 1. Описание | 1. Заявка сторнируется после верной сборки и на основании отвеса, выписывается накладная. Эта заявка считается выполненной. То есть, она в системе аннулируется (гасится, как выполненная). |
| 1. **В чем хранится товар на складе?** | |
| 1.3 Описание | 1. Весь товар на складе хранится в том, в чем поступает от производителя. Пришел в ведре – значит в ведре, в мешке – значит в мешке. |
| 1. **Раскладка товара** | |
| 1.4 Описание | 1. Функции прихода товаров:  * измерении температуры * проверка товара на целостность и срок годности * рассортировка товара * раскладка товара   Данные виды работ осуществляется разными работниками. |
| 1. **Маршруты и доставка товара** | |
| 1.5 Описание | 1. Как правило, маршрут – это одним квартал, один район. Однако, например: по улице Софийской два разных маршрута. С одной стороны идет один маршрут, а с другой — другой. Каждый район уже поделён на определенные маршруты. 2. Допустим, 100 предполагаемых маршрутов, а в одну машину входит 20, плюс на них еще 5 различных отвесов и накладных под определенные товары: мясо, рыба, колбаса, яйцо. Данные товары собирают разные бригады, разные документы, разные флажки, разная тара. Когда товар собран и взвешен, прикрепляется флажок (адрес доставки), также имеется заполненная заявка. |
| 1. **Если какого-то товара нет** | |
| 1.6 Описание | 1. При заявке через телефонный звонок - менеджер озвучивает, что товары отсутствуют. 2. При заказе через любой канал, кроме телефонного звонка, покупателю видны в электронном виде остатки товара на складе. 3. Ранее были предусмотрены уведомления о наличии товара, но это как выяснилось не целесообразно, т.к. товар отгружается буквально на следующее утро при этом товар собирается ночью, то есть уведомления приходили в ночное время или ранним утром, в любом случае уведомления никто не смотрел, при этом в этот же день товар может появиться на складе и будет уже доступен для заказа в следующие сутки. 4. Также, на предприятии предусмотрена отгрузка товара, даже в случае, если каких товарных позиций в данный момент нет, при условии, что покупатель уведомлен об отсутствии товара. Например, если из 10 позиций заказанного товара 2 нет – в любом случае отгружается товар покупателю, но покупатель уведомлен, что 2-х позиций нет. |
| 1. **Что требуется?** | |
| 1.7 Описание | 1. Создать четкие маршруты (потоки) на складе, чтобы избежать перегрузки окон и хаоса. |
| 1. **Противоречия** | |
| 1.8 Описание | 1. Не редко возникают ситуации с перегрузкой окон (ворот). Погрузка товара может происходить в другом окне отличных от документов. 2. Рядом с 1 окном, где находятся холодильники, не взвешивается товары, такие как колбаса. Рядом с 1 окном находятся трое весов. Весы заняты под замороженные товары (мясо/рыба). Но отгрузка колбасы осуществляется отгрузка из 1 окна. Данное противоречие реализовано таким образом: подносятся весы к колбасе, а колбасу к весам. Из-за неоптимальных потоков, не удобно расположенных весов требуется дополнительное перемещение, время, грузоперевалка. |

**Ответственный со стороны Ответственный со стороны**

**ЗАКАЗЧИКА: ИСПОЛНИТЕЛЯ:**

Заместитель генерального директора Руководитель проекта

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Додонов Ю.Г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Привалов С. Ю