**протокол 04.10.2024**

| **Дата** | **04.10.2024** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Место проведения** | **Предприятие Продстар** | | |
| **Участники** | **ФИО** | **Организация** | **Должность** |
| Марина Федорова | Продстар | Менеджер |
| Сергей Юрьевич Привалов | Первый Бит | Руководитель проекта |
| Катерина Лескова | Первый Бит | Администратор проекта |
| Павел Кулешов | Первый Бит | Аналитик |

**Повестка: Интервью с менеджером**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| Какие функции выполняет менеджер? | Обработка поступающих заявок через все каналы.  Обучение стажеров. Подготовка комплекта документов для работников склада. |
| Кроме заявок на отгрузку товара менеджер выполняет еще какие-либо функции? | Менеджер, также обрабатывает заявки на возврат товара/брак, которые поступают от торгового представителя.  Пусть в 1С:  Выбираем загрузка возвратов из мобильной базы, нажимаем сформировать. |
| Как происходит обработка заявки на отгрузку товара с сайта? | С сайта заявка на отгрузку товара появляется автоматически в 1 С.  Путь в 1С:  Сервис, доп. возможности, кнопка - Загрузка заявок с B2B сайта, далее сформировать. Появляется заявка, далее кнопка Загрузить, далее сохранить и напечатать -далее OK. Система предлагает распечатать - выбираем ДА. |
| Как Вы понимаете, что пришла новая заявка? | Оповещений никаких не приходит, кроме заявок, которые поступают через телефонный звонок. Менеджер периодически обновляет базу, если видит, что поступили новые заявки и обрабатывает их. Достаточно часто нужно обрабатывать заявки, т.к. при обработке заявок минусуются остатки товара на складе. Остатки на складе минусуются с определённой периодичностью, не в режиме реального времени. |
| Что подразумевает под собой загрузка заявок из мобильной базы? | Заявки из мобильной базы – это заявки от торговых представителей, которые заполняются на планшете, как правило в режиме реального времени на торговой точке.  Путь в 1С:  Сервис, доп. возможности, кнопка – Загрузка из мобильной базы, далее сформировать, появляется заявка, далее кнопка Загрузить, далее сохранить и напечатать - далее OK. Система предлагает распечатать - выбираем ДА. |
| Как принимаются заявки по шахматкам? И что такое шахматка? | Шахматка используется в том, случае, когда покупатель не помнит, какой товар он заказывал или в том случае, когда покупатель входит в сегмент: отели, рестораны, кафе.  Шахматка – это история предыдущих заказов покупателя.  В программе 1 С открываем историю заказов через кнопку-Шахматка.  По умолчанию выставляется период - 40 дней, предыдущий месяц к текущей дате. Период можно задать вручную, указав другие даты. Нажимаем кнопку - Сформировать, далее выполняется обработка, в которой указаны товары, которые заказывались ранее. Группировка клавиша Ctrl+F3 позволяет осуществлять быстрый набор по первым буквам номенклатуры.  Далее происходит опрос покупателя, в случае если покупатель говорит название товара, без марки и без наименования производителя.  Например: молоко, сыр.  Менеджер после каждой названной позиции, должен переспрашивать какое именно молоко, какой именно сыр. Чтобы избежать этой процедуры пользуются шахматкой. Нужный товар со слов покупателя выбирается в программе, после чего указывается его количество. Из выборки шахматки, выбранный товар появляется уже в заявке на отгрузку.  Шахматка была разработана, для экономии времени, менеджер видит в программе, какой товар от какого производителя заказывал покупатель ранее. |
| Как происходит обработка заявки на отгрузку товара по телефону? | Звонки поступают через ip-телефонию. Отдельная программа для телефонии фиксирует, если есть очередь ожидания на прием заявок.  Во время звонка уточняется, какая организация делает заказ.  Менеджер открывает карточку покупателя, если указано несколько адресов, уточняется на какой именно будет осуществляться отгрузка товара. Уточняется дата отгрузки. Далее покупатель диктует заказ. После перечисления товара для заказа, заявка сохраняется и распечатывается, и передается на склад для сборки. |
| Какие документы распечатываются для сборки на складе? | Распечатывается сама заявка с перечнем товара и флажок с адресом покупателя. Скрепляется заявка с флажком и передается на склад. |
| Какую функцию выполняет весовщик на складе? | Заявка содержит: номенклатуру товара и ее вес, в случае если товар весовой. Весовщик перевешивает собираемый товар и по факту в заявке отмечает вес отгружаемого товара, т.к. весовой товар имеет погрешность. Также весовщик проставляет свой код на заявке. |
| Куда попадают заявки после весовщиков? | Заявки после весовщиков передаются операторам 1 С ночной смены, на предприятии их называют реализаторы. После чего операторы сканируют заявку, она открывается на компьютере, потом заявка редактируется.  Редактируют фактический вес в графе – Отгружено. Информация заносится в базу, согласно фактическому весу, ориентируясь на данные, предоставленные от весовщиков. Также ночной оператор отмечает весовщика, который проводил взвешивание товара и заносит эту информацию в базу. После этого нажимается кнопка - Выполнить реализацию. После этого оператор выводит на печать документы (желательно документы печатать в определенной последовательности:  1.Товарная накладная 2 экз. (на предприятии документ называют -Реализация)  2.Счет-фактура 1 экз.  3.Приложение к ТТН 1 экз.  Документы складываются ночным оператором в такой последовательности:  Документ отвеса скрепляется с флажком – для водителя, данный комплект документов кладут на коробку с собранным товаром, готовым к отгрузке.  Далее скрепляются 2 подписанных и проштампованных печатью предприятия Продстар ночным оператором комплекты документов:  Комплект для покупателя: (товарная накладная 1 экз., счет-фактура 1 экз., приложение к ТТН 1 экз.).  Комплект для водителя: товарная накладная 1 экз. (который в следствии отгрузки товара, подписывает покупатель принявший товар).  Для подписания документов факсимиле не используется. |
| А пока не скреплены заявка и флажок с адресом покупателя, где они находятся? | На предприятии для этого организованы 2 принтера, заявка и флажок попадают на принтер. Дежурный скрепляет заявки и флажки, относящиеся друг к другу. Дежурный – это один из менеджеров, назначенный по очереди, в течении дня скрепляет заявки и флажки. После скрепления нужной заявки и флажка, комплект документов кладется в определенный лоток. Лотки для документов распределены таким образом:  1.Если заявка не на завтра, то раскладка осуществляется исходя из вида товара: мясо/рыба/яйцо в один латок, гастроном в другой  2.Заявки на завтра, складываются все вместе не в зависимости от вида товара. |
| Как заявки на завтра попадают на склад? | Регулярно в течении дня, работник склада забирает из лотка для документов заявки на завтра и относит их на склад для сборки. |
| Как реализован поиск нужного товара в 1С сейчас? | Нажимаем Insert, на экране выводится список номенклатуры по производителям. |
| Почему не реализовали удобный ввод номенклатуры? Например, по наименованию товара, и по первым буквам номенклатуры подставляется наименование товара автоматически? | Сортировка организована по заводам производителей. Данная структура реализована по той причине, что наименование товара у одного производителя, например «Колбаса докторская» может иметь несколько позиций, как у одного производителя, так у другого. Удобство выбора номенклатуры организована исходя из производителя товара. Существуют позиции товара, которые сняты с производства и этот товар отмечен «\*\*\*». |
| Что такое предзаказ? | Если есть договоренности о предзаказе, менеджер напоминает при телефонном звонке, что есть выбранные категории товара, как правило это поставка номенклатуры какого-то конкретного поставщика. Уточняется нужен ли товар. Если да, тогда строчка остается в заявке, если нет, строчка удаляется. |
| Автоматизирован ли процесс прием заявок без менеджера? | Нет. Пока менеджер не сформирует заявку и не распечатает бланк, она не будет передана на склад для сборки и отгрузки. |
| Какие дни недели являются самыми пиковыми поступления заявок? | Понедельник, четверг, воскресенье – стабильно. Но может быть и вторник.  Как правило по времени, это с 12.00 до 23.00. С 23.00 до 02.00 ночи заявок меньше. |
| В процентном соотношении, каких заявок поступает больше? | Больше заявок поступает по телефонным звонкам. |
| Сколько времени в среднем выходит на одну телефонную заявку? | В среднем звонок занимает одну-две минуты времени для опытного оператора.  Также зависит от количества позиций в заказе.  Для неопытного оператора по времени это уже больше 5 минут. |
| Верно ли утверждение, что заявки на крупногабаритные заказы, как правило осуществляются до 18.00? | Нет, крупногабаритные заявки поступают в течении всей рабочей смены, включая ночные часы. |
| Менеджер проверяет ли заказ на количество и содержимое заявки? | Практически никогда не проверяет. Если только менеджер заметит ошибку или количество товара будет вызывать сомнение (например, слишком большой объем). Но в обычном сценарии, менеджер обрабатывает заявку не вникая в сам заказ. |
| Автоматическая отработка заявки возможна, при условии, что менеджер не проверяет заказ? | Да, вполне. Если заявка не по телефону. |
| Принятая одним менеджером заявка больше не доступна для других менеджеров? | Да. Обработанная заявка появляется в общей базе, как принятая. |
| После того, как заявка принята в работу и появилась в общей базе, что происходит? | Заявка попадает на склад, после чего происходит комплектование заказа. |
| Возврат товара или брак поступает в Продстар, а дальше, что с этим товаром происходит? | Далее менеджер Продстара отправляет возврат товара/брак на завод изготовитель. |
| Сколько опытных менеджеров сейчас стабильно работает на предприятии в Продстаре? | В настоящий момент, стажеров больше, чем опытных менеджеров. |
| Сколько заявок должен принять менеджер за смену? | Норма 115 заявок в день. |
| Как проверить сколько заявок сделал за смену конкретный менеджер? | В 1 С существует отчет – Заявки по авторам, можно отобрать по конкретному менеджеру по фильтру и период (1 день, месяц) |
| Сколько длится смена? | С 8.00 до 19.00. |
| Существует очередь на звонки при приеме заявок? | Да, например 30.09.2024 в очереди было 35 покупателей в очереди для подачи заявки. |
| Сколько звонков примерно в пиковые дни за смену? | В понедельник 30.09.2024 было принято 209 заявок по телефону Мариной Федоровой.  Александрой Чуракиной 30.09.2024 было принято -168 заявок (менеджер работает с апреля 2024) |
| Один звонок может быть поделен на несколько заявок? | Как правило, так и происходит. Заявки разделяются по категориям заказанного товара (мясо/рыба/яйцо) и все остальные категории товаров (гастроном). |
| Могут ли быть повторные звонки, в случае если покупатель забыл какой-либо товар? | Да, и в этом случае оформляется – Добавка к заявке. |
| Зависит ли зарплата менеджера от количества заявок? | Для менеджеров, которые работают в офисе, зарплата не зависит от количества заявок. Для менеджеров, которые работают удаленно, количество заявок влияет на зарплату. |
| Какая система мотивации менеджера? | Если заявка, оформленная по весу больше, чем в прошлый раз, то тогда заявка оценивается в 10 рублей.  Например, заказали товара на 100 килограммов, а в предыдущий заказ заявка составила 99 килограммов.  Если заказ по весу меньше, чем в прошлый раз, тогда заявка оценивается в 4 рубля.  Если позвонил торговый представитель, например у него не работает планшет, тогда это заявка оценивается в 6 рублей.  У удаленных менеджеров заявка стоит 4, 6 или 10 рублей. |
| Просроченный товар также может отправляться на завод изготовитель? | Да, но это уже индивидуальные договоренности с заводом. Не могу уточнить детали. |

**Ответственный со стороны Ответственный со стороны**

**ЗАКАЗЧИКА: ИСПОЛНИТЕЛЯ:**

Заместитель генерального директора Руководитель проекта

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