**RESUMEN DEL PROYECTO**

**ZONIFICACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN N° 2.0** | **FECHA**: 10/06/2022 |

1. **Propósito, impacto y justificación del proyecto**

El proyecto tiene como objetivo poder informar a los clientes que hagan sus pedidos en la tienda online la fecha de entrega (día) o en el plazo de entrega (dentro de las 72hs), de acuerdo con:

1. la **zonificación** vigente;
2. la **dirección de entrega**;
3. el **medio de pago** seleccionado;
4. el **postdatado** por parte del cliente

El aviso al cliente se realizaría mediante un mensaje automático (pop-up o el que se determine), en dónde se le confirme:

1. Fecha/Plazo de entrega
2. Dirección seleccionada (para mitigar errores humanos en la carga)

Una notificación similar recibiría el vendedor encargado de aprobar el pedido del cliente.

El desarrollo está pensado inicialmente para todos los clientes de reparto que no retiran en tienda y que realizan sus pedidos a través del ecommerce.

Para el caso de los clientes que marcan la opción “Retira en Tienda”, sería deseable que el sistema dispare un aviso automático que informe al cliente el plazo en el que el pedido estará disponible para su retiro.

Esta iniciativa responde a la necesidad de alinear la toma de pedidos con la disponibilidad de camiones y de poder informar al cliente con mayor precisión la fecha en la que recibirá la mercadería.

Esta mejora podría ayudar a prescindir al RAC/Mesa de Tráfico del llamado de confirmación al cliente y, además, mitigará el riesgo de que los clientes devuelvan o reprogramen sus pedidos.

En una instancia posterior, se evaluará la posibilidad y conveniencia de dar a elegir al cliente el día de entrega, contemplando la existencia de un cupo.

1. **Antecedente**

De las 8 sucursales con Reparto (Laferrere, Avellaneda, El Talar y La Plata, Mar del Plata, Resistencia, Santa Fe y Posadas), actualmente 4 tienen zonificación y ya están predeterminados los días de toma y entrega de pedidos: Laferrere, Avellaneda, El Talar y La Plata. En el siguiente archivo se detalla la calendarización:



Actualmente los clientes deben ser previamente contactados por la Mesa de Tráfico para confirmar sus pedidos y que los mismos ingresen al cronograma de entregas.

Se está trabajando en identificar / categorizar a los clientes actuales y en la formulación del requerimiento a Corebiz para el envío del mensaje automático con la confirmación de la fecha/plazo de entrega.

1. **Implementación**

**4.a) Proceso**

Se requerirá la evaluación conjunta de Procesos, Sistemas y el negocio, del impacto de la iniciativa en la operación y en los aplicativos y reportes de la empresa.

**4.b) Sistemas**

La solución a construir debe poseer como mínimo los siguientes atributos, de forma tal que permita:

1. Pop-up / mensaje automático hacia el cliente y hacia el vendedor, indicando la fecha cierta de entrega (si está zonificado) o plazo de entrega (Dentro de las 72hs).
2. En dicho mensaje automático, debe figurar el domicilio de entrega seleccionado.
3. Para las bajadas de los pedidos en SLV tiene que estar contemplada la fecha de entrega de los pedidos, de forma tal que se bajen con la anticipación necesaria (48hs antes).
4. Debe existir la posibilidad de adelantar el armado de pedidos mayores a 48hs y/o pedidos de interdepósito dependientes de la acreditación del pago.
5. Identificación en AFO 8 de los pedidos postdatados.
6. Para el caso de los pedidos que se retiran en tienda, enviar un mensaje automático al cliente y al vendedor indicando la fecha a partir de la cual estará el pedido disponible para su retiro (deseable).
7. **Roles involucrados**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sector** | **Rol** |
| **Ventas** | Responsable de aprobar e implementar el proyecto, y de ejecutar las validaciones requeridas |
| **Logística** | Responsable de la aprobación e implementación del proyecto, y de ejecutar las validaciones requeridas |
| **Sistemas** | Responsable del análisis de viabilidad del proyecto y del desarrollo de integraciones si fueran necesarias |
| **Proveedor** | Encargado de la construcción primaria de la solución |
| **Procesos** | Responsable del análisis funcional de la propuesta. |

1. **Supuestos y Restricciones del Proyecto**

|  |  |
| --- | --- |
| **Supuestos** | **Restricciones** |
| Aplica para todos los clientes que NO retiran en tienda | . |
| Para los clientes que RETIRAN EN TIENDA, enviar mensaje automático con el plazo en el que estará disponible el pedido y la aclaración del tiempo máximo de espera para el retiro. |  |
| Entrega en día predeterminado de todos los pedidos aprobados de las sucursales Laferrere, Avellaneda, El Talar y La Plata | * Los clientes de interdepósito requieren de la acreditación previa del pago (Proceso en revisión) * Montos mínimos de los transportistas (definición de Ventas / Logística) * Pedidos que demoran en ser aprobados y/o con trabas crediticias |
| Entrega dentro de las 72hs de los pedidos aprobados que correspondan a las mismas localidades donde están ubicadas las sucursales Mar del Plata, Resistencia, Santa Fe y Posadas | * Los clientes de interdepósito requieren de la acreditación previa del pago. * Montos mínimos de los transportistas * Pedidos que demoran en ser aprobados y/o con trabas crediticias |
| Aviso automático al cliente de la fecha de entrega (día preestablecido) o plazo de entrega (dentro de las 72hs) |  |
| Toma y aprobación de los pedidos en los días pautados | * Clientes VTEX que hagan pedidos fuera del día pautado |
|  |  |