

Правила оформления заявок в отдел закупок.

Общие положения:

Заявки в отдел закупок оформляются в формате Событий (CRM).

Сотрудник, ответственный за корректность оформления заявки: Автор события.

Срок ответа на заявку регламентируется автоматически.

Если контрагент внес дополнения после оформления запроса в ОЗ, Автор события должен аннулировать его (выбрать состояние «Завершено» или поставить на удаление) и создать новый запрос.

Сотрудник, ответственный за корректность ответа в соответствии с регламентом заявки:

Ответственный события.

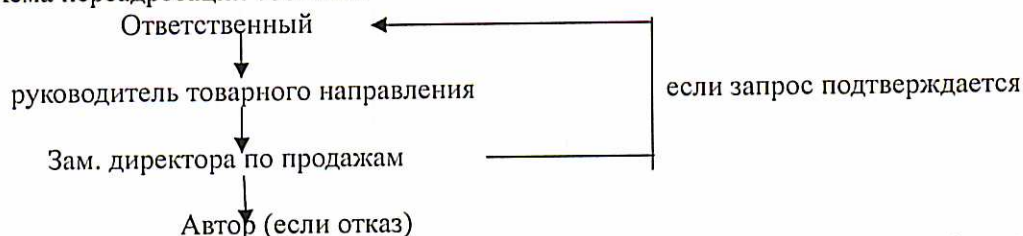
На товар без ТА состояния «Спецзаказ», «Заказ», «Прайс» срок действия цен, зафиксированных Ответственным в Событии, 10 календарных дней.

Заявки на согласование цены не за единицу товара, а на конкретную партию для участия в конкурсе с конкретной датой поставки, указанной в запросе, обрабатываются закупочным центром с учетом динамики роста цен до даты поставки в случае победы в конкурсе.

Регламент пересмотра Состояния товара справочника Номенклатура – 1 раз / квартал.

Срок обработки события «Найти товар» может быть 1 раз перенесен руководителем товарной группы, если загруженность ответственного лица не позволила ему выдержать срок ответа.

Если товар события «Найти товар» не входит в номенклатурные группы справочника товаров (не спецзаказ, не сток) и категорийный менеджер считает, что данный запрос не относится к профилю продаж нашей компании, то для утверждения необходимости в обработке данного запроса включается следующая схема переадресаций события:



Сотрудник, ответственный за организацию взаимодействия подразделений в формате событий: руководитель подразделения.

Методом устранения типовых ошибок обработки заявок является рассмотрение их на обучающих мероприятиях подразделений.

Изменения в справочнике тем событий проходят через программиста 1С по данным, поданным руководителем подразделения.

Утвержденный справочник тем для взаимодействия дирекции по продажам и закупочного центра :

Тема	Ответственный	Регламент обработки
Резерв поставщику	Менеджер по закупкам	2 часа
Сроки поставки товара	Менеджер по закупкам	4 часа
Требуется сборка мебели (дата сборки)	Менеджер по закупкам	4 часа
Ввести строчку в справочник номенклатуры.	Категорийный менеджер	20 минут
Вытащить из СТОКА согласованный товар	Категорийный менеджер	20 минут
Корректность ценообразования (обязательно заполнение закладки «Товары и услуги»)	Категорийный менеджер	1 час

Передвинуть дату закрытия заказа. (События , оформленные до 18.00, должны быть отработаны в день создания)	Категорийный менеджер	2 часа
Узнать характеристики товара	Категорийный менеджер	2 часа
Провести возврат (статус спецзаказ)	Категорийный менеджер	2 часа
Корректировка спецзаказа	Категорийный менеджер	2 часа
Узнать цены на товар без ТА(мин. партия, наличие у поставщика, сроки). Важно: срок действия цены: не менее 10 календарных дней.	Категорийный менеджер	4 часа
Срок поставки бонусного товара	Категорийный менеджер	4 часа
Найти товар(цена, мин. партия, наличие у поставщика, сроки) Важно: запрос должен содержать товар зоны ответственности одного категорийного менеджера, а не разных.	Категорийный менеджер	1 день (см. Общие положения)
Исправление информации о товаре	Категорийный менеджер	1 день
Нет сертификатов	Логист закупочного центра	1 день
Конкурс на отработку (бюджет)	Руководитель товарного направления	Минимальный срок размещения ТЗ: за 2 дня до даты конкурса
Конкурс на отработку (корпоратив)	Руководитель товарного направления	Минимальный срок размещения ТЗ: за 2 дня до даты конкурса
Размещен выигранный конкурс (бюджет)	Руководитель товарного направления	Информационное событие
Размещен выигранный конкурс (корпоратив)	Руководитель товарного направления	Информационное событие

**Утвержденный справочник тем
для взаимодействия департамента обеспечения продаж и закупочного центра:**

Проблемы приёмки товара	Менеджер по закупкам	4 часа В случае необходимости решить вопрос оперативно ДОП связывается с менеджером по закупкам по телефону.
Произвести замену некачественной партии товара у поставщика	Менеджер по закупкам	1 день
Проблема при заборе товара от Поставщика (нет контактной информации, простой, товар не соответствует документам)	Руководитель товарного направления	1 день В случае необходимости решить вопрос оперативно ДОП связывается с категорийным менеджером по телефону.

1 Создание заявки (зона ответственности автора события).

Сотрудник отдела продаж (менеджер/ помощник менеджера) создает заявку в отдел закупок с обязательным указанием:

- Темы (после выбора темы поле Окончание заполняется автоматически);
- Товаров;
- Ответственного.

1.1. При выборе тем «Ввести номенклатуру» или «Найти товар» необходимо указывать товар в закладке Товары и услуги, а не в закладке Описание. Табличная часть должна быть заполнена вручную в соответствии с названиями граф таблицы, т.к. полнота запроса гарантирует полноту ответа на запрос.

Группа не задана: Заявка в отдел закупок (исходящее). Новый *

Действия: Перейти: Файлы:

<Группа не задана> Заявка в отдел закупок (исходящее) Высокая Запланировано

Номер: от: 01.06.2012 00:00:00

Контрагент: МЯСОКОМБИНАТ САНКТ-ПЕТЕР... x Q Телефон: 334-34-55 Начало: 01.06.2012 14:41

Контакт. лицо: Игорь Литвинович x Q Телефон: 334-34-54 Окончание: 02.06.2012 14:41

Тема: Найти товар(цена, мин. партия, наличие у поставщика, сроки) x

Описание: Товары и услуги (1 поз.) Участники (0) Решения (0) Дополнительно

Цены и валюта... Подбор Изменить Очистить Состав набора Заполнить

N	Наименование	Цена	Количе...	Артикул	Характеристики	Назначение	Примечание
1	Коврик напольный		4.000	не известен	квадратный 90*90	под кресло	можно 90 * 120

Тип цен: Публичная цена Всего (руб.): 0.00

Сумма: 0.00 руб. НДС (в т. ч.): 0.00

1.1.1. При выборе всех остальных тем закладка Товары и услуги может быть заполнена:

- * самостоятельным подбором из справочника номенклатуры;
- * автоматически, если событие делается на основании документа (Заявки покупателя, Реализации).

Важные дополнительные примечания могут быть оформлены в закладке Описание.

1.1.2. Если ассортимент заполняется автоматически в закладку Товары и услуги, то товар, по которому нет вопросов, необходимо удалять.

1.2. Высокую важность событию может присвоить руководитель автора события при условии:

- 1.2.1 запрос от ключевого контрагента;
- 1.2.2. запрос имеет высокую финансовую важность;
- 1.2.3. запрос имеет высокую временную важность.

1.3. После записи заявки автору становятся недоступными для корректировки большинство полей.

2.Выполнение заявки (зона ответственности выбранного в событии Ответственного).

2.1. Ответственный за обработку запроса специалист должен дать ответ автору события в установленный регламентом срок и в полном объеме по теме запроса.

2.2. Менеджер отдела закупок / Категорийный менеджер должен задать в адресованном ему событии уточняющие вопросы, если указанной информации не достаточно, чтобы корректно дать ответ. В таком случае сотрудник отдела продаж сможет ответить на поставленные уточняющие вопросы в событии, созданном на основании предыдущего, чтобы сохранить историю в структуре подчиненности документа, не разорвав цепь обсуждения запроса.

2.3. Менеджер отдела закупок / Категорийный менеджер должен сообщать руководителю, если сотрудники отдела продаж систематически нарушают правила создания заявки, что приводит к увеличению времени обработки запросов и понижению уровня сервиса обслуживания.

2.4. Если ответственный за обработку сотрудник поменяет статус заявки в состояние «Завершено», редактирование будет невозможно.

2.5. Если товар, записанный в событии, не относится к зоне ответственности выбранного сотрудника отдела закупок, он должен перенаправить данное событие на специалиста, в чью зону ответственности относится данный запрос.

3.Контроль взаимодействия подразделений в формате событий.

3.1. В журнале событий заявки в отдел закупок имеют 4 состояния:

- «Заявка введена»
- «Заявка просрочена»

- ✓ - «Заявка исполнена»
 !⊕ - «Заявка выполнена, но просрочена»

3.2. Через иконку **История** на рабочей панели можно проследить, кем и когда были изменены поля Важность, Окончание, статус заявки.

3.3. Состояния всех заявок в отдел закупок можно контролировать отчетом История событий (Сервис - Отчеты и обработки - Внешние отчеты). Базовая настройка зависит от желаемых отборов:

Настройки

Период с: 01.06.2012 по 01.06.2012

Параметры

☐ Отрицательное красным ☒ Выводить общие итоги ☒ Выводить детальные записи ☐ Использовать свойства и категории

Показатели

Представление

☒ Событие

Группировки строк

Группировки строк	Тип
Ответственный	Элементы
КонечноеСостояние	Элементы
Событие	Элементы
Контрагент	Элементы

Группировки колонок

Группировки колонок	Тип
---------------------	-----

Отборы

Поле	Тип сравнения	Значение
<input type="checkbox"/> Событие.Автор	Равно	Медведева Анна Вадимовна
<input checked="" type="checkbox"/> Ответственный	В группе	Дирекция по закупкам
<input type="checkbox"/> Событие.Просрочен и завершен	Равно	Истина

Настройки

Общие Группировки Отборы **Дополнительные поля** Сортировка Оформление

Поле	Размещение	Положение
Состояние	В отдельных колонках	После группировки
Начало	В отдельных колонках	После группировки
Окончание	В отдельных колонках	После группировки
Важность	В отдельных колонках	После группировки
Пользователь	В отдельных колонках	После группировки
Ответственный	В отдельных колонках	После группировки
Период	В отдельных колонках	После группировки

☒ Расширенная настройка

Сформировать OK Отмена

Руководитель сотрудника в каждой зоне ответственности должен организовать обучение

этапе стажировки нового сотрудника, имеет право проверять знания с помощью тестовых заданий, назначать депремирование в случае систематических нарушений данных правил.

Данный документ является рабочим инструментом. Все изменения в зонах ответственности должны быть своевременно отражены в данном документе и согласованы с заместителем директора по внутреннему аудиту.

Ознакомлены :

Заместители директора по продажам:

_____ Анисимова В.
_____ Коротких Е.
_____ Толкачева О.

Директор закупочного центра _____ Стром А.

Руководители товарного направления:

_____ Рыбакова Л.
_____ Погорелова А.

Директор департамента
обеспечения продаж: _____ Дмитриев А.

Заместитель директора ДОП: _____ Макаров Д.

Заместитель директора ДОП: _____ Сулер М.

Заместитель директора по внутреннему аудиту:

_____ Плахотнюк Е.

Примечание: архив подписанных подчиненными документов у руководителей подразделений.