



**Система обработки заказов
Интернет-магазина**

<http://stat.webtrack.biz>

Логин и пароль Вы можете получить
обратившись в службу поддержки или к
руководителю Вашего проекта

support@webtrack.biz

#webtrack 2011-2016

Инструкция по использованию интерфейса обработки заказов для менеджера по продажам

Введение

Интерфейс менеджера служит для обработки обращений и заказов, истории звонков, просмотра номенклатуры и управления покупателями.

Интерфейс состоит из следующих разделов:

1. **Информация** - оперативная информация об эффективности работы менеджера в виде таблиц и графиков
2. **Заказы и обращения** - служит для просмотра списка заказов и обращений с возможностью поиска по различным параметрам (номеру заказа или накладной, данным заказчика, способу доставки, статусу и т.д.). Здесь можно также добавить и отредактировать заказ.
3. **Номенклатура** - служит для просмотра товарной номенклатуры и остатков на складах.
4. **Покупатели** - служит для просмотра и редактирования информации о покупателях.

Заказы и обращения

Источником заказа может быть либо звонок по телефону, либо сайт интернет-магазина. В случае поступления нового звонка, система создает обращение. Если это повторный звонок, показывает информацию о клиенте и все его предыдущие заказы и обращения. После того, как покупатель оформил заказ в интернет-магазине, такой заказ появляется в системе в статусе Новый.

Форма редактирования заказа разделена на 5 зон:

1. **Обращение** - информация о статусе обращения, его источнике и ответственном менеджере.
2. **Информация о покупателе** - здесь вносится вся контактная информация. Кроме того предусмотрен поиск заказчиков по их данным, таким как телефон, ФИО и т.д. Если покупатель делает заказ впервые, то менеджер должен просто занести его данные в соответствующие поля. Если это не первый заказ данного покупателя, то воспользовавшись поиском и выбрав покупателя в списке найденных, менеджер автоматически ассоциирует данный заказ с этим покупателем.
3. **Товары** - в таблице товаров менеджер может добавлять и удалять к заказу товары по артикулу. Также он может назначать скидки и бонусы.
4. **Заказ** - здесь менеджер устанавливает такие параметры заказа как: статус, способ оплаты и доставки, склад, даты событий связанных с заказом (напр. дату отправки, дату резерва, дату вручения и т.д.). При оформлении через сайт большинство из этих параметров заполняются автоматически и менеджеру остается только проверить корректность заполнения.
5. **История** - на протяжении жизненного цикла заказа происходят разные события (например клиент просит отправить заказ позже, либо происходят накладки курьерских служб и т.д.) все эти события менеджер отражает в истории заказа.

Кроме того при выборе способа оплаты *Банковским переводом*, доступны функции печати квитанции для оплаты физ. лицами и счета для оплаты юр. лицами. Юр. информация покупателя становится доступна для редактирования только после выбора данного способа оплаты.

Статусы обращения

Обращение создается автоматически при поступлении нового входящего звонка.
Обращение может стать заказом.

Статус	Пояснение
Новое	Статус по-умолчанию
Создан заказ	Покупатель определился с выбором и подтвердил заказ
Не смогли связаться	Менеджер на протяжении некоторого времени пытался перезвонить по обращению через любые имеющиеся контактные данные, но это так и не удалось
Не целевое	Человек ошибся номером, не понимает куда позвонил и т.п.
Нет доставки	Магазин не осуществляет доставку в населенный пункт покупателя
Нет в наличии	Товара нет в наличии, а от альтернатив покупатель отказывается
Не готов к покупке	Покупатель консультировался, говорит, что подумает, говорит, что перезвонит
Сервисное обслуживание	Покупатель звонил по вопросам возврата, ремонта и т.п.
Не устроило качество	Покупатель не хочет оформлять заказ из-за плохого качества продукции (только для УМ)
Ищет другой товар	Покупатель ищет оригинал (только для УМ)
Тест	Тестовый звонок
Шутники	Неадекватный покупатель, бот, тролль и т.д.
Дубль	Дублирующее обращение обычно создается когда покупатель звонит с другого номера, дубли можно склеить с основным заказом

Статусы заказа

Статус заказа влияет на зачисление/списание товара со склада, на расчет наценки

Статус	Даты	Пояснения
Новый	Дата создания	Статус по-умолчанию
Отказ по телефону		Покупатель сначала оформил заказ, а потом отказался
Отменен через сайт		Покупатель отменил заказ через личный кабинет на сайте
Перезвонить		Менеджер договорился перезвонить покупателю
В ожидании		Заказ ожидает оплаты либо прихода товара
Предзаказ		Товара нет в наличии, но покупатель готов ждать длительное время
Подтвержден	Дата резерва, Дата списания	Покупатель попросил зарезервировать товар
Отправлен	Дата отправки, Дата предоплаты, Дата списания, Дата холд/вручен, Дата расчета наценки	Заказ отправлен покупателю курьером либо транспортной компанией
Ожидает получения	Дата прибытия, Дата резерва, Дата списания	Заказ ожидает когда покупатель заберет его из пункта выдачи, либо из транспортной компании
Отказ при получении		Заказ был отправлен покупателю, но покупатель отказался забирать его
Посылка возвращена	Дата возврата, Дата выбытия из резерва, Дата выбытия холд/вручен, Дата возврата наценки	Покупатель вернул заказ
Вручен	Дата вручения, Дата списания, Дата выбытия из резерва, Дата холд/вручен,	Заказ вручен покупателю (на этот момент заказ должен быть оплачен)

	Дата расчета наценки	
Утерян		Заказ утерян при отправке транспортной компанией
Архивный		Старый заказ, сохраненный для истории

Статусы оплаты

Статус оплаты влияет на подсчет денег в кассе и на расчетном счете, на расчет наценки.

Статус	Даты	Пояснения
Не оплачен		Заказ не был оплачен
Холд	Дата холда, Дата холд/вручен, Дата расчета наценки	Деньги оплачены покупателем, но еще не поступили в кассу или на счет магазина
Деньги получены	Дата оплаты, Дата предоплаты, Дата выбытия холд/вручен, Дата расчета наценки	Деньги поступили в кассу или на счет магазина
Деньги возвращены клиенту	Дата возврата денег, Дата выбытия из предоплат, Дата выбытия холд/вручен, Дата возврата наценки	Осуществлен возврат денежных средств (товар при этом должен быть возвращен на склад)

Красным помечены конечные статусы.

Номенклатура

Здесь менеджер может просматривать номенклатуру, чтобы быть в курсе наличия товаров на складах. Это информационный раздел. Редактированием номенклатуры занимается кладовщик.

Покупатели

Этот раздел служит для просмотра и управления покупателями. Реализован поиск по номеру заказа и накладной. Для редактирования доступны следующие данные: *ФИО, дата рождения, населенный пункт, адрес.*

Кроме того предусмотрена функциональность для добавления покупателей в черный список. Все заказы сделанные такими покупателями будут отмечены особым цветом.