

Статусы заказов и товаров



Таблица статусов заказов и товаров

Перечисленные ниже статусы доступны только в том случае, если агент прописывает их вручную в админке.

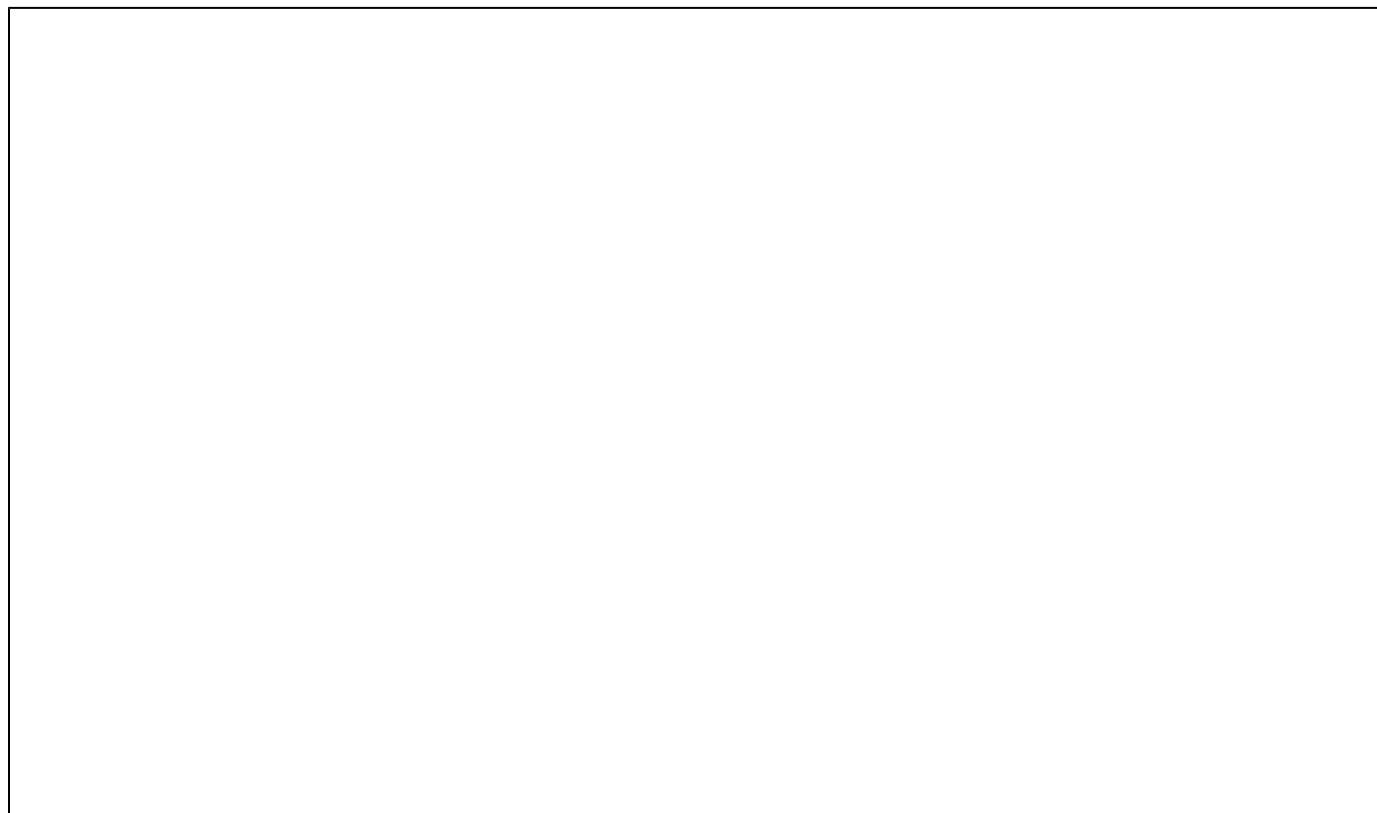
(В таблице за основу взят заказ с 1 товаром. Если в заказе товаров больше и у всех разные статусы, то статус заказа меняется так: пока все товары не приобретут статус из первой колонки, статус заказа не приобретет наименование из второй).

Статус товара в админке	Статус заказа (на сайте и админке)		статусы заказа
Ожидает оплаты	Ожидает оплаты	1. Покупатель положил товар в корзину и прошел все стадии оформления заказа. 2. Не достаточно денег для оплаты заказа.	const NotPaid = 1;
Нужна доплата	Нужна доплата	На счету покупателя не хватило средств для оплаты заказа. С его счета сняли все деньги, но их не хватило.	
Оплачен	Оплачен	1. Покупатель оплатил заказ. 2. Покупатель доплатил за заказ.	const Paid = 2;
Подтверждение цены	В обработке Уточнение цены (на сайте)	Агент ставит статус в админке, когда уточняет цену у Логиста.	const PriceConfirmation = 3;
Оплачен	Оплачен	Покупатель подтвердил цену товара на сайте (или удалил товар, цена которого не нравится) и сделал доплату (если необходимо)	
Заказан	В обработке	Агент меняет статус в админке, когда товар заказан у Логиста.	const Ordered = 4;
Проверка качества	В обработке	Агент меняет статус в админке, когда Логист проверяет качество товара.	const QualityControl = 5;
Получен на склад / Проверка качества	В обработке на складе	Агент меняет статус в админке, когда Логист сообщил, что товар получен. Если часть товаров в статусе "Проверка качества", а часть "Получен на склад", то статус заказа "В обработке на складе".	
Получен на склад	Готов к упаковке	Агент меняет статус в админке, когда Логист сообщил, что товар получен. Если все товары из заказа в статусе "Получен на склад", статус заказа "Готов к упаковке".	const Received = 6;
Получен на склад	Готов к отправке	Если в заказе есть посылки, но нет ни одной посылки в статусе 'Отправлено'.	
Упаковка	В обработке на складе	Агент меняет статус в админке, когда Логист занимается упаковкой товара.	const Packed = 7;
Готов к отправке	Готов к отправке	1) Агент меняет статус в админке, когда Логист сообщает, что товар готов к отправке. 2) Агент создал посылку на сайте, распечатал и отправил документы Логисту.	const ReadyToShip = 8;
Отправлен	Отправлено	Агент меняет статус, когда Логист отправил посылку.	const Posted = 9;
Получен	Отправлено («Закреть заказ»)	Покупатель получил посылку с товаром.	const Completed = 10;
Возвращен продавцу	Отменен	Покупатель вернул посылку.	const ReturnedToSupplier = 11;
Отменен	Отменен	Покупатель или Агент отменили заказ.	const Cancelled = 13;
Невозможно поставить	Отменен	Заказ поставить невозможно.	const UnableToDeliver = 12;

Работа со статусами заказов

Для отдельных товаров в заказах, можно выставить статус, в зависимости от того, на какой стадии обработки находится товар. Чтобы поставить статус, необходимо:

1. зайти в админку на страницу «Заказы»,
2. кликнуть по интересующему нас заказу в списке,
3. выбрать статус в выпадающем списке ячейки с товаром:



Выбираем статус из выпадающего списка, кликом мыши ставим галочку в чекбоксе справа (в примере она уже стоит) и нажимаем «Сохранить» внизу списка всех товаров. Так мы закрепили необходимый нам статус товара (когда у всех товаров одинаковый статус — автоматически меняется статус всего заказа).

Статус всего заказа также отображается в общем списке заказов. Названия статусов заказа меняются также как на сайте. В колонке «Статус заказа» жирным шрифтом обозначается общий статус заказа, а в скобках — статусы отдельных позиций заказа (то есть товаров).

Движение статусов

Рассмотрим движение статусов с момента оплаты заказа покупателем и получения этого оплаченного заказа.

Покупатель добавил товар в корзину и прошел все стадии оформления заказа. Заказ приобретает статус «**Ожидает оплаты**». Неоплаченный заказ виден клиенту в личном кабинете внизу страницы во вкладке «Активные заказы».

Для оплаты заказа необходимо наличие полной суммы заказа на счете покупателя в магазине. Если такой суммы нет, а клиент нажал «Оплатить», то с его счета снимается вся сумма, а заказ приобретает статус-предупреждение «**Нужна доплата**». В админке статус заказа по прежнему «**Ожидает оплаты**».

Чтобы оплатить недостающую сумму, необходимо:

1. Пополнить счет.
2. Кликнуть мышкой по номеру заказа (первая колонка).
3. Оплатить заказ.

Когда покупатель оплатит недостающую сумму, то статус заказа сменится на **«Оплачен»**.

После оплаты заказа установить статус **«Ожидает оплаты»** невозможно. Для просмотра статусов заказа в админке (вкладка «Заказы») кликаем по номеру интересующего нас заказа и попадаем на страницу детализации заказа.

Под реквизитами заказа есть ряд вкладок, которые помогают при его обработке:

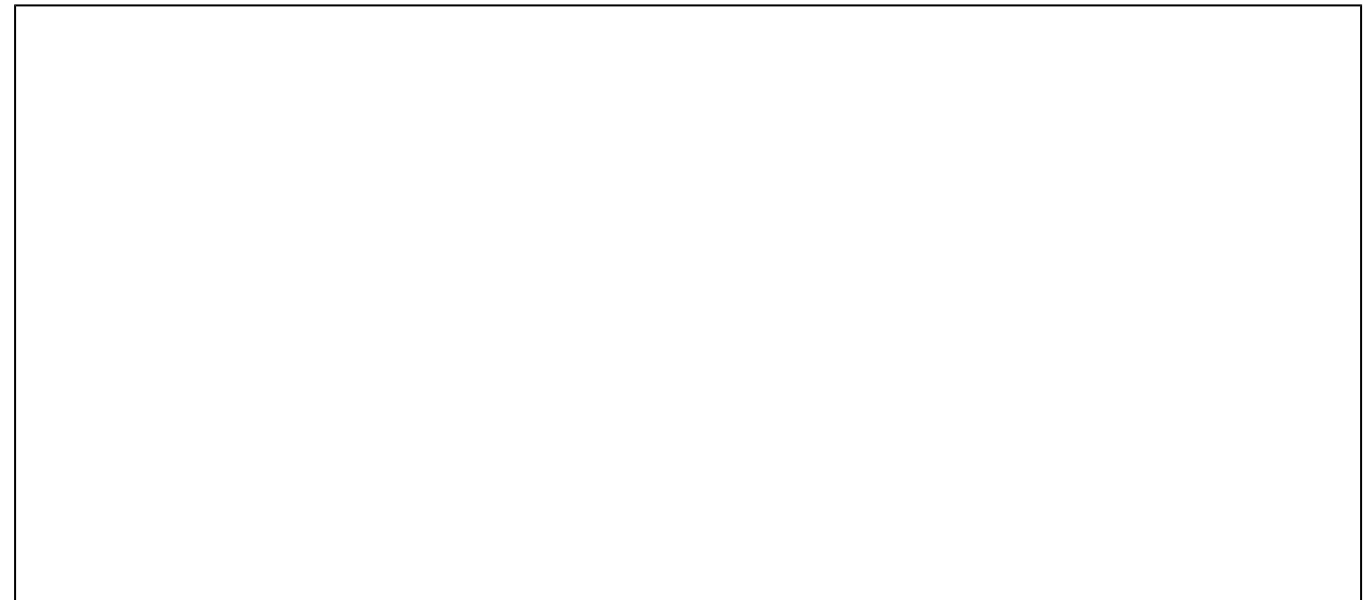


На вкладке «Список товаров» мы видим те товары, которые есть в выбранном заказе. После того, как покупатель оплатил заказ, товары в этой вкладке приобретают статус **«Оплачен»**.

«Подтверждение цены» — статус ставится, когда агент уточняет у логиста точную стоимость товара или, если после уточнения цены, она изменилась. Если вы сменили в админке статус товара на **«Подтверждение цены»**, то покупатель в личном кабинете увидит статус **«В обработке»** и предупреждение **«Уточнение цены»**.



Если цена выше, то необходимо изменить цену и сохранить изменения. При ручной смене цены, статус товара автоматически меняется на **«Подтверждение цены»**. В админке появляется предупреждение **«Новая цена»**:



Покупатель в Личном кабинете может увидеть изменение цены товара:

1. на странице «Общая информация» в строке с заказом (в котором мы поменяли цену товара) появляется предупреждение «Нужна доплата»;
2. при клике на номер заказа, появляется страница, где указана сумма, которую надо доплатить и функционал доплаты;
3. если перейти на вкладку «Список товаров», то можно увидеть на какой товар поменялась цена (новая цена будет выделена красным цветом, а старая — зачеркнута);
4. если цена на товар устраивает, то покупатель нажимает кнопку «Подтвердить цену», если нет — удаляет товар.

Когда все товары оплачены, и в админке у них стоит статус «Оплачен», то в детализации заказа на второй вкладке «Закупка товара» отображается список оплаченных товаров, которые готовы к закупке:

На сайте в Личном кабинете Покупателя, после подтверждения цены или отказа от товара (другие товары в заказе есть), статус заказа меняется на «**В обработке на складе**»

Пример: заказываем товар и меняем статус товаров на **«Заказан»**. На сайте предупреждение «Уточнение цены» снимается — остается только статус **«В обработке»**.



Статус «Проверка качества» ставится, когда Логист сообщил, что товар получен и он проверяет его целостность и соответствие заказанному товару. Данный статус носит информационный характер и нужен только Агенту для того, чтобы упорядочить работу. Отображение статуса в админке:



На сайте заказ приобретает статус **«В обработке»**.

Следующим этапом идет получение товара на склад Логиста. Когда товар окажется у него на складе и он сообщит об этом, статус у каждого полученного товара меняем на **«Получен на склад»**.

--

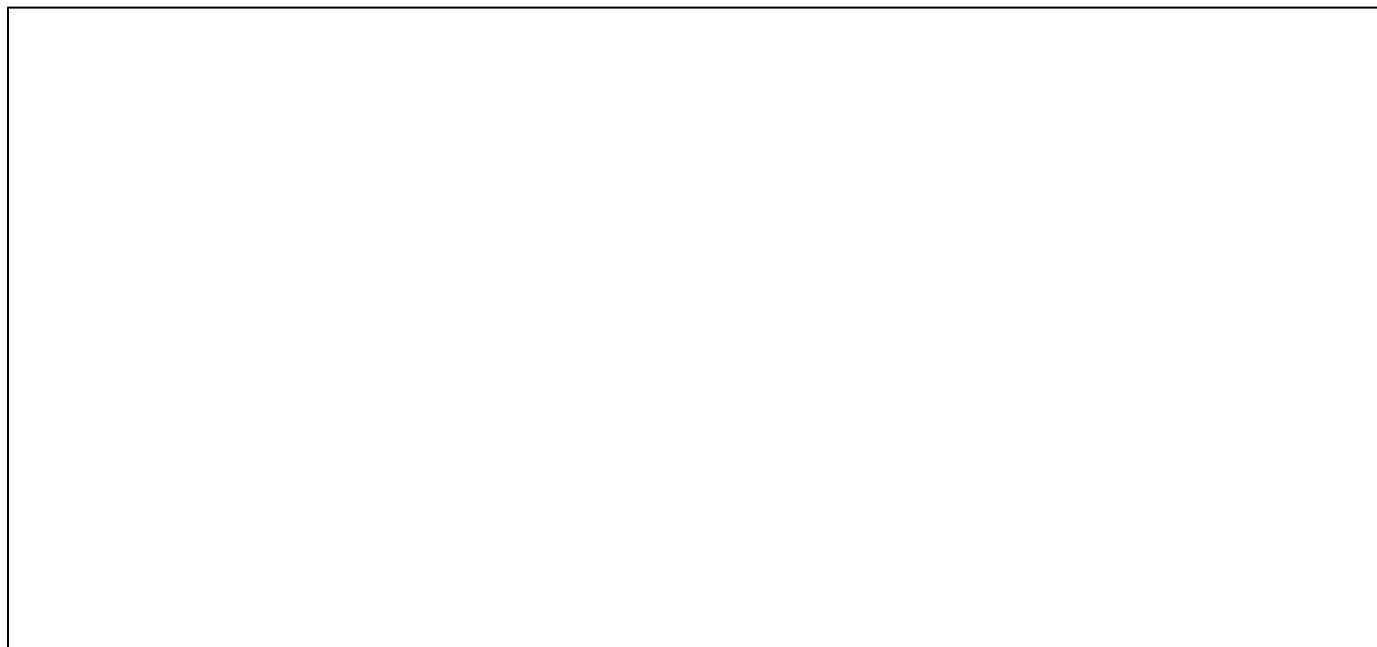
Товары, которые приобрели такой статус, во второй вкладке «Закупка товаров» отображаются в пункте «Закупленные товары»:

--

Так же на сайте меняется статус товара на **«В обработке на складе»**:

После того как Логист сообщил о том, что товар закуплен и находится на его складе, идет его упаковка. Ставим статус «**Упаковка**». На сайте статус не меняется.

После того, как товар упакован, он готов к отправке, о чем сообщает Логист. Меняем статус на «**Готов к отправке**».



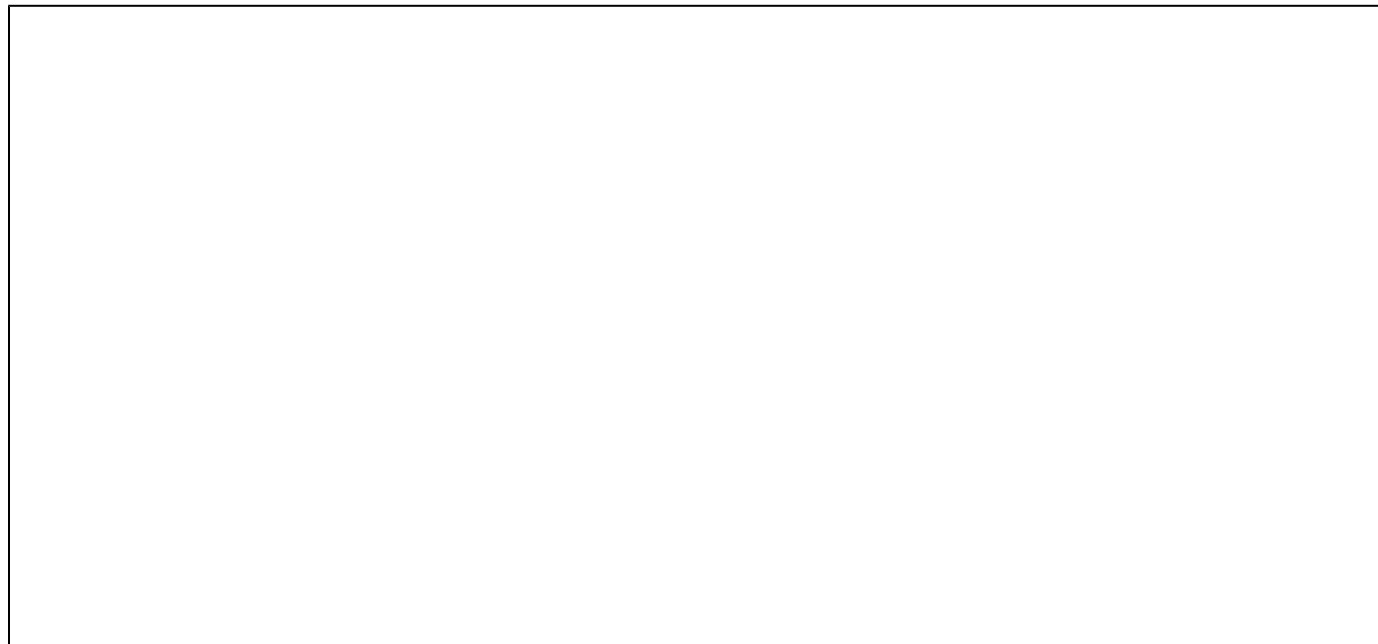
На сайте статус ставится «**Готов к отправке**»



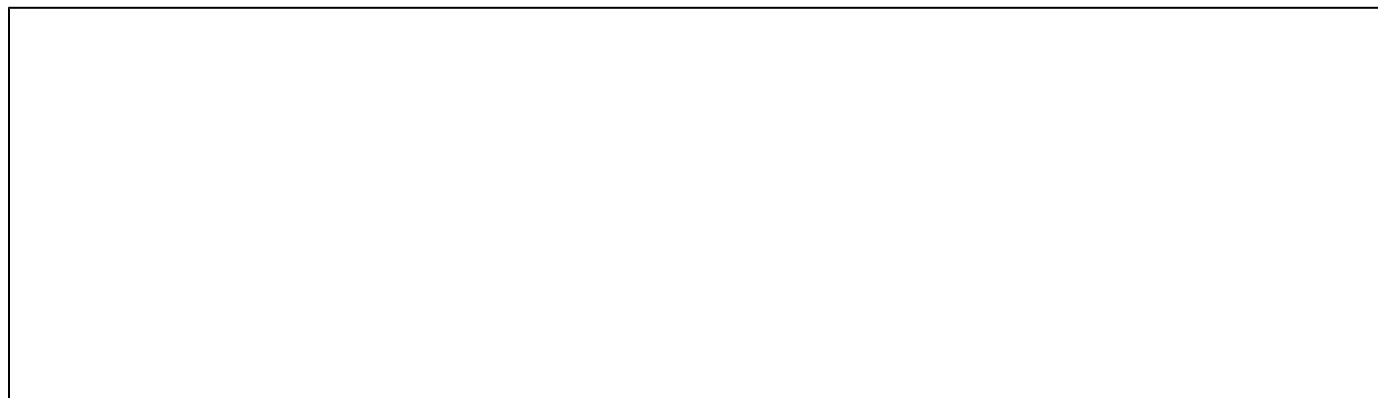
На этом этапе в админке также формируется посылка (третья вкладка «Посылки»), и распечатывается документ, который отправляется Логисту, чтобы закончить формирование посылки и приготовить её к отправке (инструкции по работе с посылками будут описаны ниже).

После того, как посылка сформирована, статус на сайте меняется на **«Готов к отправке»**.

Далее посылка отправляется адресату, поэтому в админке следует сменить статус на **«Отправлен»**



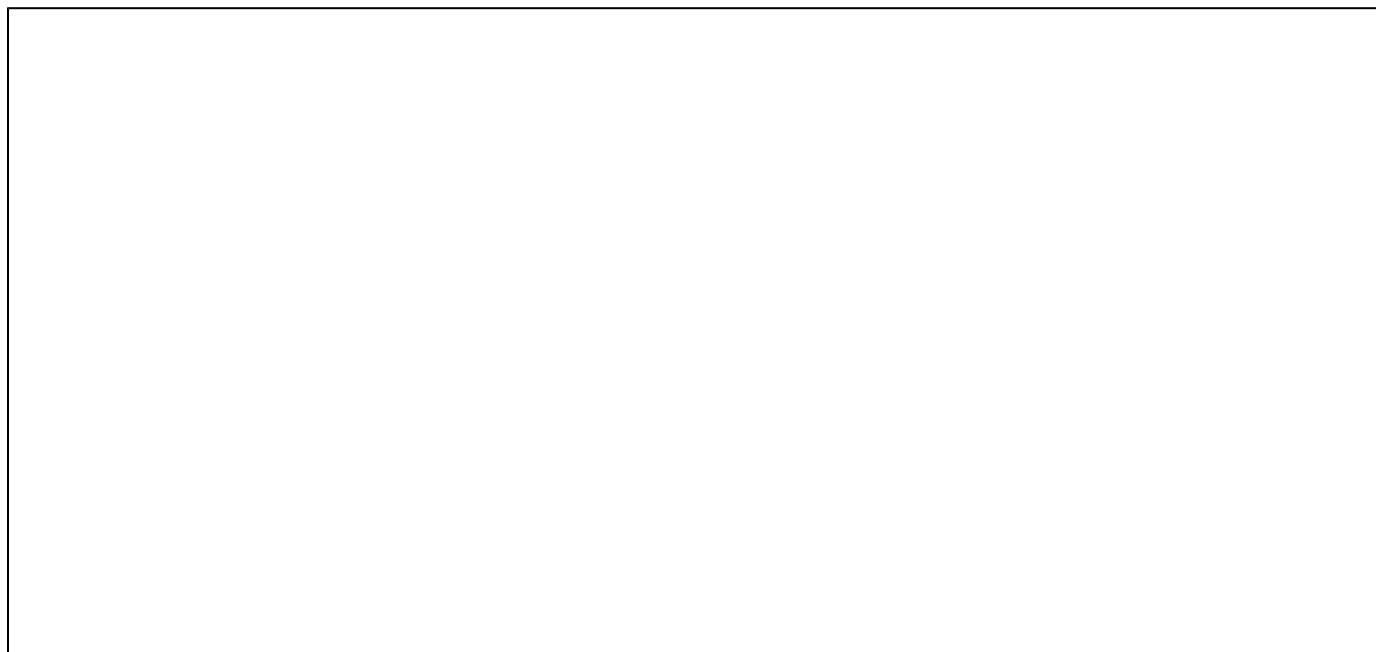
На сайте статус также меняется на «**Отправлено**», причем появляется кнопка «Закрыть заказ», при нажатии на которую заказ перемещается во вкладку «Закрытые заказы» и перестает отображаться во вкладке «Активные заказы».



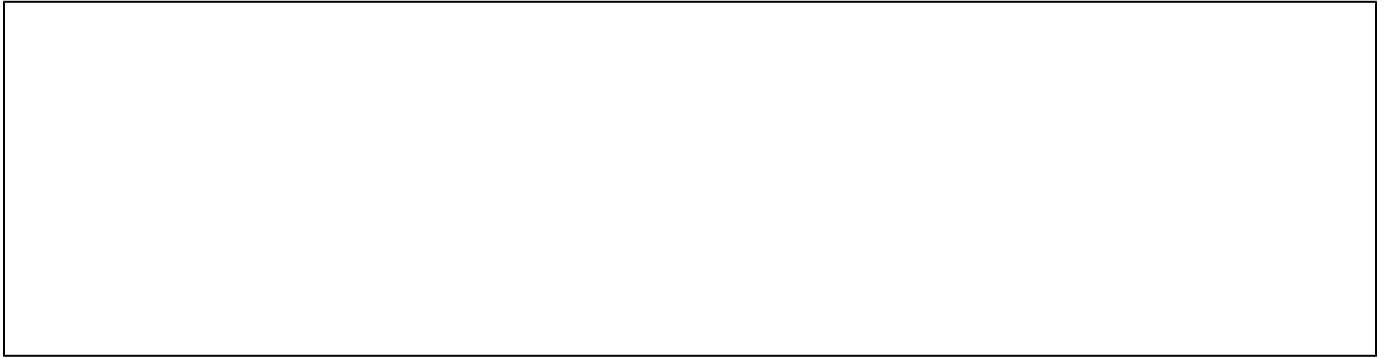
Когда мы узнаем, что покупатель получил посылку, то меняем статус товаров на **«Получен»**. Тоже самое происходит если покупатель закрыл заказ (нажав кнопку «Закрыть заказ» в списке с заказами).



В ситуациях, когда покупатель отказался от товара и отправил его обратно, то ставится соответствующий статус — «Возвращен продавцу».



На сайте заказ покупателя из вкладки «Активные заказы» переходит в «Отмененные заказы» и получает статус **«Отменен»**



Тоже самое происходит, если в админке изменить статус товаров на «Отменен» или «Невозможно поставить»