Данные по полям и функциональные требования:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13Het97UJEwvUUWfcgd_gqH3HAO8AwfvHwO8wtIdx6cg/edit#gid=1636257386>

1. Бизнес-процесс обработки заявки: <https://yadi.sk/i/0dQdIQHLsKnrU>
2. Бизнес-процесс сборки и доставки заказов: <https://yadi.sk/i/V5yXOGNNsKnsk>
3. Бизнес-процесс закупки: <https://yadi.sk/i/TO1d8oL-sKnvZ>

### Описание основных бизнес-процессов

### Поступление заявки с сайта

**Цель:**

Автоматическое заведение информации о заявке на сайте и потенциальном клиенте, с целью использования данной информации для дальнейшей продажи

**Участники**

**Триггер:**

Потенциальный клиент оставил заявку на сайте <http://sanichstd.ru/> (через корзину).

**Шаги бизнес-процесса:**

1. 1С проверяет, был ли клиент с указанными контактами ранее в системе.
   1. Если клиента не было - на основании заявки с сайта в 1С создается карточка заказа покупателя и контрагента.
   2. Если клиент есть в базе - на основании заявки на сайте в 1С создается карточка заказа покупателя, которая подвязывается к существующему контагенту. Если указан новый номер телефона (контрагент найден по e-mail) - то номер телефона добавляется карточку контрагента, как дополнительный.
2. Для нового контакта в карточку Контрагента, автоматически записываются следующие данные:
   1. Имя
   2. Телефон
   3. E-mail (при наличии)
   4. Сайт (на котором была оставлена заявка)
   5. Источник (определяется на основании источника посещения сайта пользователем, см. Файл с пользовательскими полями)
   6. Реферальная ссылка
   7. Utm-метки: utm\_source, utm\_medium, utm\_campaign, utm\_content, utm\_term (5 полей, по одному на кажду метку)
3. В карточку Заказа покупателя, автоматически записываются следующие данные:
   1. Id заказа
   2. Тип доставки
   3. Тип оплаты
   4. Тип заказа
   5. Время заказа (t1) - текущее время
   6. Товары (из корзины)
   7. Сумма сделки
   8. Статус оплаты
   9. Сумма оплаты
   10. Остаток
   11. Источник (определяется на основании источника посещения сайта пользователем, см. Файл с пользовательскими полями)
   12. Реферальная ссылка
   13. Utm-метки: utm\_source, utm\_medium, utm\_campaign, utm\_content, utm\_term (5 полей, по одному на кажду метку)
   14. Ответственный на заказы не назначается.
   15. Нераспределенная заявка = да.
   16. Стадия: новый заказ

**Результат:**

Создана карточка Контрагента и Заказа покупателя. Заказ в статусе «Новый заказ» без ответственного менеджера. Заказ покупателя помещается в список «Нераспределенные заявки».

### Распределение новых заказов покупателя.

**Цель:**

Распределение новых поступивших заказов покупателя на менеджера отдела продаж из списка «Нераспределенных заявок» для дальнейшей обработки заявки.

**Участники:**

1. Менеджер

**Триггер:**

Пришел новый заказ с сайта

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Менеджер выбирает заказ из списка «Нераспределенные заявки»
2. Открывается карточку «Заказ покупателя»
3. В выбранном заказе нажимает кнопку «Взять на себя»
4. Система проверяет наличие заказов у данного менеджера в стадии «Новый заказ»:
   1. Если у менеджера есть заказы в стадии «Новый заказ», система выводит окно с текстом «У Вас есть заказ в стадии «Новый заказ» Перейти <ссылка на заказ>»
   2. Если у менеджера нет заказов в стадии «Новый заказ», система переводит Заказ в обработку на менеджера
   3. Время взятия в обработку (t2) - текущее время и дата

**Результат:**

Менеджер назначается ответственным за карточку «Контрагент» и за карточку «Заказ покупателя»

### Исходящий звонок клиенту

**Цель:**

Оформление заказа, на основании заявки покупателя. Внесение дополнительной информации в карточку контрагента и карточку заказа покупателя.

**Участники**

1. Менеджер

**Триггер:**

Исходящий звонок клиенту.

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Менеджер в списке заказов открывает карточку «Заказ покупателя» в статусе «Новый заказ» (либо продолжает работу с карточкой после БП 1.1.2)
2. Менеджер совершает исходящий вызов
3. Если клиенту сейчас не удобно разговаривать или он не ответил, менеджер нажимает кнопку «Отложить», то:
   1. В выпадающем списке выбирает временной интервал (30 минут, 1 час, 2 часа, 1 день), через который необходимо совершить повторный звонок и нажимает кнопку «Сохранить»
   2. Система ставит стадию Заказа: Повторный звонок
   3. В карточке «Заказ покупателя» добавляется действие: “<Текущие дата и время> - Отложено - Следующий контакт: <текущее время + интервал, выбранный Менеджером>
   4. Cистема ставит задачу, с крайним сроком <текущее время + интервал> на ответственного менеджера с текстом: «Перезвонить клиенту и оформить заказ.”
   5. В крайний срок ответственному менеджеру приходит уведомление о задаче

Бизнес-процесс успешного разговора описан в п. 1.1.4. “Разговор с клиентом”

**Результат:**

Заказ переведен в стадию «Повторный звонок», на ответственного менеджера поставлена задача и напоминание о следующем контакте с клиентом .

### Разговор с клиентом

**Цель:**

Оперативное заполнение карточки потенциального контрагента / заказа для:

* Оформления заказа
* Сбора данных по клиентам и заказам

**Участники:**

1. Менеджер

**Триггер:**

Исходящий/Входящий звонок клиенту.

**Шаги бизнес-процесса:**

* 1. Ответственный менеджер получив ответ от клиента представляется, сообщает имя, компанию и цель звонка, уточняет личность клиента.
  2. Уточняет у клиента информацию по заявке и товары выбранные клиентом.
  3. При отсутствии выбранного товара:
     + - 1. Менеджер предлагает аналог клиенту и интересуется, согласен ли клиент, заменить выбранный товар.
     1. Если клиент согласен, менеджер переходит к пункту 4
     2. Если клиент не согласен, менеджер сообщает о дате, когда выбранный товар будет в наличии и его смогут доставить (предполагаемая дата доставки). Уточняет согласен ли ждать клиент этой даты:
        1. Если клиент не согласен, менеджер приносит извинения и вешает трубку, Нажимает кнопку «Отказ»;
        2. Если клиент согласен ждать, менеджер переходит к пункту 4,
  4. Менеджер сообщаем сумму заказа и согласовывает ее с клиентом
  5. Менеджер уточняет «Тип клиента». Заполняет соответствующее поле в карточке «Контрагента». Если тип клиента «Юр. Лицо» и не заполнены поле «Реквизиты»:
     + - 1. Ответственному менеджеру показывается напоминание: «Реквизиты не заполнены. Запросить реквизиты у клиента»
         2. Ответственный менеджер просит клиента выслать реквизиты по e-mail
  6. Ответственный менеджер согласовывает дату доставки, заполняет поле «Дата доставки».
  7. Система автоматически проверяет наличие товара и вносит в поле ближайшую дату (дата поставки +1 день).
     1. Менеджер не может выбрать дату ранее той, что определила система;
     2. При попытке внести более раннюю дату - система выводит оповещение.

1. Ответственный менеджер уточняет удобный вариант доставки заказа для клиента и заполняет поле «Тип доставки»:
   1. Самовывоз
   2. Доставка курьером в пределах МКАД
   3. Доставка курьером за пределами МКАД
   4. Доставка через курьерскую службу
   5. EMS
   6. Почта России
2. При выборе типов доставки 6a, 6b, 6c, 6d, 6e, 6f система выводит окно с полями для ввода адреса.
3. Ответственный менеджер согласовывает «Тип оплаты», заполняя соответствующее поле (при оплате заказа с сайта, это поле будет автоматически заполнено)
4. Ответственный менеджер подтверждает заказ и прощается с клиентом.
5. После завершения разговора ответственный менеджер нажимает соответствующую итогам разговора кнопку:
   * + - 1. «Отмена» - если клиент отказался покупать
         2. «Заказ оформлен» - если клиент оформляет заказ или обещал прислать реквизиты
         3. «Рассмотрение КП» - если клиент запросил КП на рассмотрение

**Результат:**

Заказ переведен в актуальный статус и по нему созданы актуальные задачи.

**1.1.5. Отмена заказа**

**Цель:**

Указать соответствующую причину отказа, для дальнейшей аналитики.

**Триггер:**

Клиент отказался от оформления покупки. Менеджер нажал на кнопку “Отмена”

**Шаги безнес-процесса:**

1. При нажатии на кнопку «Отказ», всплывает окно где нужно выбрать соответствующую причину отказа
2. В карточке «Заказ покупателя» сохраняется причина отказа
3. Формируется уведомление для Руководителя ОП об отказе.
4. Стадия заказа: Отказ
5. В карточке Заказа покупателя добавляется действие: “<Текущие дата и время> - Отказ от покупки - <Выбранная причина отказа>”
6. Время отказа (t3) - текущее время и дата

**Результат:**

Стадия сделки в статусе “Отказ”

**1.1.6. Заказ Оформлен**

**Цель:**

Оформить покупку клиенту

**Триггер:**

Менеджер нажал на кнопку “Заказ оформлен”

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Система проверяет заполнение полей карточки «Контрагента»:
   1. Тип клиента
   2. Тип доставки
   3. Тип оплаты
   4. Адрес, если выбран вариант доставка в поле «Тип доставки»
   5. Дата доставки
   6. ФИО
   7. Телефон
   8. E-mail
2. Если одно из полей не заполнено, ответственному менеджеру выводиться подсказка с указанием какое поле необходимо заполнить.
3. После заполнения всех полей в карточке контрагента, на указанный e-mail высылается письмо с КП
4. Система проверяет поле «Тип клиента» и «Тип оплаты» :
   1. Если выбран тип клиента ЮЛ и тип оплаты 100% постоплата:
      1. Заказ переходит в статус «В сборке»
      2. В карточке Заказа покупателя добавляется действие: “<Текущие дата и время> - Заказ оформлен”
      3. Время передачи заказа в сборку (t5) - текущее время и дата
      4. Время оформления заказа (t4) - текущее время (если оно еще не заполнено)
      5. На ответственного менеджера автоматически создается задача «Внести реквизиты в Заказ» и проставляется Крайний срок: текущее время + 1час.
   2. Если выбран тип клиента ЮЛ и тип оплаты Предоплата, то система проверяет заполнение реквизитов.  
      Если резвизиты заполнены:
      1. система показывает менеджеру счет.
      2. менеджер нажимает на кнопку “Отправить счет”.
      3. счет отправляется на e-mail из карточки клиента.
      4. заказ переходит в статус “Ожидание предоплаты”.
      5. в карточке заказа покупателя добавляется действие: «< Текущее дата и время> – ожидание предоплаты»
      6. Время оформления заказа (t4) = текущее время (если оно еще не заполнено)

Если реквизиты не заполнены:

* + 1. заказ переходит в статус “Оформление заказа”.
    2. В карточке Заказа покупателя добавляется действие: “<Текущие дата и время> - ожидание реквизитов клиента”.
    3. На ответственного менеджера автоматически создается задача «Внести реквизиты в Заказ» и проставляется Крайний срок: текущее время + 1час.
    4. Время оформления заказа (t4) - текущее время и дата (если оно еще не заполнено)
  1. Если выбран тип ФЛ, тип оплаты - постоплата:
     1. Заказ переходит в статус «В сборке»
     2. В карточке Заказа покупателя добавляется действие: «<Текущие дата и время> – заказ оформлен»
     3. Время передачи заказа в сборку (t5) - текущее время
     4. Время оформления заказа (t4) - текущее время(если оно еще не заполнено)
  2. Если выбран тип ФЛ, тип оплаты - предоплата:
     1. Заказ переходит в статус “Ожидание предоплаты”
     2. В карточке Заказа покупателя добавляется действие: “<Текущие дата и время> - ожидание предоплаты”
     3. Время оформления заказа (t4) - текущее время

**Результат:**

Оформлен заказ покупателя

**1.1.7 Рассмотрение КП**

**Цель:**

Отправить комерческое предложение клиенту. Менеджер нажал на кнопку “Рассмотрение КП”

**Триггер:**

Отправить по e-mail КП для клиента

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Система автоматически проверяет заполнение поля e-mail:
   1. Если поле не заполнено, ответственному менеджеру всплывает подсказка о том, что поле e-mail необходимо заполнить
   2. Если поле заполнено:
      1. Заказ переходит в статус «Рассмотрение КП»
      2. В карточке Заказа покупателя добавляется действие: «<Текущие дата и время> – КП отправлено на рассмотрение»
      3. На e-mail клиента отправляется e-mail из системы с КП.
      4. На ответственного менеджера создается задача «Связаться с клиентом» и проставляется Крайний срок: текущее время + 2 дня

**Результат:**

Клиенту отправленно КП, заказ в статусе “Рассмотрение КП”

**1.1.8 Внесение отметки о предоплате**

**Цель:**

Сообщить ответственному менеджеру, что предоплата за заказ прошла

**Триггер:**

Клиент делает предоплату на р/с организации

**Участники:**

1. Бухгалтер

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Бухгалтер разносит платежи с Р/С в 1С бухгалтерии
2. 1С Бухгалтерия синхронизируется с 1С Торговлей:
   1. В карточке заказа отмечается сумма внесенных денежных средств
3. Система автоматически переводит статус оплаты заказа:
   1. Частично оплачен - если сумма оплаты < суммы заказа
   2. Полностью оплачено - если сумма оплаты = сумме заказа
4. Система автоматически проставляет остаток в поле “Остаток” = сумма заказа - сумма оплаты
5. Заказ переходит в статус “В сборке”
6. В карточке Заказа покупателя добавляется действие: «< текущее дата и время> – заказ оформлен»
7. Время передачи заказа в сборку (t5) - текущее время и дата
8. Время оформления заказа (t4) - текущее время и дата (если оно еще не заполнено)

**Результат:**

Предоплата получена, заказ покупателя в статусе “В сборке”

**1.1.9 Ожидание оплаты**

**Цель:**

Отследить поступление оплаты заказа

**Триггер:**

Система осуществляет проверку поступления оплаты

**Участники:**

1. Менеджер

**Шаги бизнес-процесса:**

Система осуществляет проверку поступления оплаты.

1. Если через 2 дня после перевода заказа в статус “Ожидание предоплаты” оплата не поступила, то:
2. На ответственного менеджера автоматически создаетя задача с текстом “Напомнить клиенту о предоплате”
3. Ответственный менеджер cвязывается с клиентом для решения вопроса оплаты:
4. Если клиент, еще не произвел оплату, менеджер закрывает задачу
5. Если клиент произвел оплату, менеджер вносит копию платежки в заказ клиента и закрывает задачу.
6. Если через 3 дня после перевода заказа в статус “Ожидание предоплаты” оплата не поступила, то:
7. На ответственного менеджера автоматически создается задача с текстом “Сообщить клиенту, что счет отменен”
8. Ответственный менеджер cвязывается с клиентом для решения вопроса оплаты:
9. Если клиент, не произвел оплаты, менеджер нажимает кнопку “Отказ”. Система отменяет заказ по БП Отмена заказа (п. 1.1.5)
10. Если клиент произвел оплаты, менеджер вносит копию платежки в заказ клиента и закрывает задачу.

**Результат:**

В карточке заказа сделана актуальная отметка в поле “Оплата”

**1.1.10 Поступление предоплаты с сайта**

**Цель:**

Отследить поступление оплаты заказа

**Триггер:**

Клиент делает предоплату на сайте.

**Участник:**

1. Клиент

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Система автоматически проверяет наличие заказа по id
2. Система автоматически заполняет поля в карточке заказа:
3. Стадия оплаты:
4. Частично оплачен - если сумма оплаты < суммы заказа
5. Полностью оплачено - если сумма оплаты = сумме заказа
6. Остаток = <сумма оплаты - сумму предоплаты>
7. Заказ переходит в статус “В сборке”
8. В карточке Заказа покупателя добавляется действие: «<Текущая дата и время> – заказ оформлен»
9. Время передачи заказа в сборку (t5) - текущее время и дата
10. Время оформления заказа (t4) - текущее время и дата (если оно еще не заполнено)

**Результат:**

В карточку заказа внесена информация о предоплате

**1.1.11 Сообщение клиентам о принятом заказе**

**Цель:**

Отправка клиентам информации о заказах

**Триггер:**

Заказ перешел в стадию “В сборке”. Часть товаров из заказа нет в наличии.

**Участники:**

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Система автоматичкски отправляет СМС клиенту с текстом “Ваш заказ собирается”
2. Система автоматически отправляет письмо с подробностями заказа:
   1. Список товаров
   2. Статус товара:
      1. Если товар в наличии - “В наличии”
      2. Если ожидается поступление товара - “В ожидании <Дата поставки>”
      3. Цена товара
   3. Сумма заказа

**Результат:**

Клиенту отправлены данные по заказу на телефон и на e-mail.

**1.1.12 Проверка наличия товаров заказа**

**Цель:**

Подготовка заказа к сборке

**Триггер:**

Заказ перешел в стадию “В сборке”. СМС и e-mail отправлены клиенту.

Часть товаров из заказа нет в наличии.

**Участники:**

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Система автоматически отображает необходимые для закупки товары в списке товаров для закупке у поставщика;
2. Автоматически создается задача на ответственного закупщика с текстом “Появились новые товары для закупки. Заказать товар у поставщика”
3. Переход к выполнению БП закупки товара у поставщика.
4. При поступлении товара (завершенный БП по закупке товара) - статус товара переходит “В наличии”
5. Система осуществляет проверку всех товаров из заказа клиента на наличии - и если все товары в наличии, то переходит к БП 1.1.13. Иначе остается в ожидании до получения всех товаров.

**Результат:**

Сформирован заказ поставщику, товар и заказ переведены в актуальную стадию.

**1.1.13 Организация доставки**

**Цель:**

Организовать доставку заказа клиенту

**Триггер:**

Заказ перешел в стадию “В сборке”. СМС и e-mail отправлены клиенту.

Все товары из заказа в наличии.

**Участники:**

1. Логист

**Шаги бизнес-процесса:**

Система проверяет тип доставки:

* 1. Если выбран один из вариантов: {Доставка курьером в пределах МКАД, Доставка курьером за пределами МКАД, Доставка через курьерскую службу, EMS, Почта России}:
     1. На логиста автоматически создается задача с текстом “Организовать доставку ”
     2. Логист организует доставку по внутреннему БП Организации доставки
     3. Логист вносит дату и время приезда курьера или ТК в заказ клиента

**Результат:**

По заказу покупателя организована доставка.

**1.1.14 Сбор заказа**

**Цель:**

Подготовить заказ к отправке / выдаче клиенту

**Триггер:**

Заказ перешел в стадию “В сборке”. СМС и e-mail отправлены клиенту.

Все товары из заказа в наличии.

**Участники:**

1. Кладовщик

**Шаги бизнес-процесса**

1. Автоматически создается задача на кладовщика с текстом “Собрать заказ”
2. Кладовщик по карточке заказа покупателя собирает заказ
3. После сбора заказа, кладовщик переводит заказ покупателя в стадию “Заказ собран”
4. Система уставнавливает Время сборки заказа (t6) = текущее время и дата
5. Система автоматически отправляет СМС клиентв с текстом “Ваш заказ <номер заказа> собран”

**Результат:**

Заказ собран и готов к отправке или забору.

**1.1.15 Получение клиентом заказа (самовывоз)**

**Цель:**

Передать заказ клиенту и получить оплату за заказ

**Триггер:**

Клиент приходит в офис для самостоятельного забора заказа

**Участники:**

1. Кассир-менеджер
2. Кладовщик
3. Клиент

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Кассир-менеджер по номеру заказа проверяет тип клиента и статус оплаты:
2. Если тип клиента ФЛ, заказ не оплачен:
   1. Кассир-менеджер получает оплату заказа.
   2. Кассир-менеджер в карточке заказа покупателя вносит сумму в поле “Сумма оплаты”.
   3. Если нужно проводить оплату в 1С Бухгалтерию - Кассир-менеджер отмечает галочку поле “Проведено”.
   4. Кассир-менеджер формирует Приходный Ордер (ПО) и сохраняет карточку заказа.
   5. Кассир-менеджер выдает клиенту ПО (если есть необходимость - распечатывает чек).
   6. Система автоматически заполняет поле “Кассир”: данными ответственного пользователя <ФИО>.
   7. Система автоматически переводит статус счета “Полностью оплачен”, если сумма счета = сумме оплаты.
   8. Система обновляет поле остаток (Сумма сделки - Сумма оплаты)
   9. Кассир-менеджер направляет клиента на склад.
3. Если тип клиента ФЛ и тип заказа Оплачен:
   1. Кассир-менеджер направляет клиента на склад.
4. Если тип клиента ЮЛ:
   1. Кассир-менеджер формирует Счет-фактуру и сохраняет карточку заказа.
   2. Кассир-менеджер выдает Счет-фактуру.
   3. Кассир-менеджер направляет клиента на склад.

Если отмечено поле “Проведено”: После перехода статуса счета в статус “Полностью оплачен”, данные по оплате отправляються в 1С

1. Кладовщик распечатывает и подписывает накладную
2. Кладовщик выдает заказ и документы клиенту
3. В карточки заказа клиента нажимает кнопку “Выдан клиенту”\*
4. Заказ покупателя переходит стадию “Успешно закрыт”
5. Время закрытия заказа (t8) - текущее время и дата

\* кнопка “Выдать клиенту” доступна в стадия заказа “В сборке” и “Заказ собран”

**Результат:**

Клиент получил заказ, карточка заказа покупателя в стадии “Успешно закрыт”

**1.1.16 Передача заказа курьеру**

**Цель:**

Передать заказ курьеру для доставки и получение

**Триггер:**

Курьер пришел забрать заказ

**Участники:**

1. Кассир-менеджер
2. Кладовщик
3. Курьер

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Кассир-менеджер сверяется с листом доставки, чтобы понять, какие товары получит курьер для доставки.
2. Кассир-менеджер по данным из листа доставки проверяет оплату заказа:
3. Если тип клиента: ФЛ и заказ не оплачен:
   1. В карточку заказа покупателя вносит сумму оплаты
   2. В карточку заказа покупателя вносит ФИО курьера
   3. Если нужно проводить оплату в 1С Бухгалтерию - Кассир-менеджер отмечает галочку поле “Проведено”.
   4. Формирует приходно-кассовый ордер (если есть необходимость - распечатывает чек)
   5. Система автоматически заполняет поле “Кассир”: <данными ответственного пользователя ФИО>
   6. Нажимает на кнопку “Выдано курьеру”
   7. Выдает курьеру ПО на каждый заказ
   8. Создается долг Курьера на сумму заказа
4. Если тип клиента: ФЛ и заказ оплачен - ничего не делае
5. Если тип клиента: ЮЛ:
   1. Формирует Счет-фактуру
   2. Выдает курьеру счет-фактуру
6. После передачи документов кассир-менеджер отправляет курьера на склад.
7. По каждому заказу кладовщик распечатывает и подписывает накладную, выдает курьеру.
8. В карточке заказ покупателя нажимает кнопку “Выдан курьеру”\*
9. Заказа покупателя переходит стадию “В доставке”
10. Время передачи в доставку (t7) - текущее время и дата

\*кнопку “Выдан курьеру” доступна только в стадиях заказа покупателя “В сборке” и “Заказ собран”

**Результат:**

Заказ передан курьеру для доставки заказщику

**1.1.17 Получение денег от курьера**

**Цель:**

Получение оплаты за заказ

**Триггер:**

Курьер привозит деньги за оплату заказа

**Участники:**

1. Кассир-менеджер
2. Курьер

**Шаги бизнес-процесса:**

Если курьер привез обратно товар и нет оплаты - перейти к БП “Процедура возврата”.

1. Кассир-менеджер получает оплату заказа от курьера
2. В списке заказов покупателей (отдельный интерфейс) выбирает заказы по которым пришли деньги и нажимают “Пришла оплата”
3. Если была отмечена галочка “Проведено” в 1С Бухгалтерия отправляется информация по оплате
4. Автоматически стадия заказ переходит в “Полностью оплачен”, если сумма счета=сумма оплаты. Обновляется поле Остаток.
5. Заказ переходит в стадию “Успешно закрыт”
6. Время закрытия (t8) - текущее время и дата
7. С курьера списывается долг по оплаченным заказам

**Результат:**

Заказ полностью оплачен, карточка заказа покупателя в стадии “Успешно закрыт”

**1.1.18 Процедура возврата**

**Цель:**

Списание долга с курьера

**Триггер:**

Курьер привозит заказ для возврата

**Участники:**

1. Кассир-менеджер
2. Кладовщик
3. Курьер

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Кассир-менеджер принимает сопроводительные документы (ПО или счет-фактуру)
2. В карточке заказа покупателя переводит стадию заказа в “Отказ”
3. Причина отказа: “Возврат”
4. Время закрытия (t3) - текущее время и дата
5. Кладовщик принимает возврат заказа и накладую. Отмечает в 1С, что докуенты получены обратно.
6. С курьера списывается долг по возвратам

**Результат:**

Курьер возвращает заказ, с него списывается долг за заказ.

**2.1.1 Формирование заказа поставщику**

**Цель:**

Сформировать заказ поставщику для закупки необходимых товаров.

**Триггер:**

Добавились новые товары в список товаров для закупки (БП 1.1.12).

**Участники:**

1. Менеджер ОЗ

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Менеджер ОЗ формирование из списка товаров - заказ (или заказы) поставщику.
2. Стадия Заказа поставщику “Новый заказ”
3. Система автоматически создает на менеджера ОЗ задачу с текстом “Оформить заказ”
4. Менеджер ОЗ проверяет коплектацию заказов поставщику
5. Менеджер ОЗ звонит поставщику и запрашивает счет по сформированному заказу
6. Менеджер ОЗ в карточке заказа поставщика заполняет поля:
7. Тип оплаты (р/с, Наличные)
8. Тип доставки (самовывоз, доставка)
9. Адрес самовывоза

**Результат:**

Заказ поставщику сформирован и запрошен счет у поставщика

**Интерфейс:**



**2.1.2 Загрузка счета от поставщика и информации по счету в 1С**

**Цель:**

Получить счет для оплаты заказа поставщику

**Триггер:**

Менеджер ОЗ получает счет от поставщика на email

**Участники:**

1. Менеджер ОЗ
2. Поставщик

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Менеджер ОЗ при получении счета, в карточке заказа поставщика, заполняет поля:
2. Номер счета
3. Дата счета
4. Загружает скан счета
5. Счет автоматически переходит в стадию “В оплате”
6. Автоматически формируется уведомление Бухгалтеру, что отправили счет для оплаты

**Результат:**

Счет автоматически отправляется бухгалтеру для оплаты

**2.1.3 Оплата счета**

**Цель:**

Оплата счета

**Триггер:**

Уведомление бухгалтеру о поступлении счета заказа

**Участники:**

1. Бухгалтер

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Бухгалтер оплачивает счет поставщика
2. Проставляется (автоматически или вручную) отметка об оплате в платежном поручени исходящее.
3. Система отмечает в карточке заказа, что счет оплачен (поле Оплачен = да)
4. Заказ поставщику переходит в стадию “Ожидает поставки”
5. Система создает автоматическое уведомление Менеджеру ОЗ об оплате счета

**Результат:**

Заказ поставщика оплачен, менеджер ОЗ получил информацию по оплате.

**2.1.4 Организация доставки заказа поставщика**

**Цель:**

Получение заказанных товаров

**Триггер:**

Уведомление менеджеру ОЗ об оплате счета

**Участники:**

1. Менеджер ОЗ

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Менеджер ОЗ сообщает поставщику об оплате счета. При неоходимости отправляет платежку. Сообщает дату возможности забрать заказ или дату доставки.
2. На основании типа доставки заказ поставщика организовывает поступление товара на складе. Если тип доставки самовывоз: договаривается с логистом об отправке курьеров.
3. Переводит заказ в стадию “Ожидание доставки”

**Результат:**

Организованна доставка заказа поставщика

**2.1.5 Прием заказа поставщика**

**Цель:**

Получение заказанных товаров

**Триггер:**

Товар привезли на склад

**Участники:**

1. Кладовщик

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Открывает заказы в стадии “Ожидание доставки” и выбирает соответствующий заказ.
2. Кладовщик проводит прием товара.
3. Кладовщик в списке товаров отмечает галочками те товары, которые поступили.
4. Кладовщик создает приходную накладную и сохраняет заказ.
5. Если все товары привезли:
   1. Система переводит Заказ поставщику в стадию “Исполнен” (переход на БП 1.1.13)
   2. Система проводит товар на склад - отмечает кол-во принятых единиц товаров “в наличии”
6. Если привезли не все товары:
   1. Заказ поставщика переходит в стадию “Недовоз”
   2. На закупщика автоматически создается задача с текстом “Разобраться с недовезенными товарами”
   3. По принятым товарам - система проводит товар на склад - отмечает кол-во принятых единиц товаров “в наличии”.
   4. Система инициирует проверку наличия необходимых товаров для заказов покупателей (для перехода в БП 1.1.13)

В данном случае, Закупщик может перенести непривезенные позиции в новый заказ поставщику или объединяет с другими п.3

**Результат:**

Товары приняты и находятся в актуальной стадии. Заказ поставщику переходит в стадтю “Исполнен” или “Недовоз”.

Макет страницы Товары для заказа (для Закупщика):

**3.1 Интеграция с коллтрекингом (Аллока?)**

**Цель:**

Получении данных об источнике рекламы

**Тирггер:**

Создан заказ клиента и контрагент с телефонного звонка.

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Система запрашивает данные о входящем звонке в колтрекинг
2. Если была создана карточка контрагента (ее не было в системе ранее) из системы колтрекинга добавляются данные в поля Контрагента:
   1. Источник (определяется на основании источника посещения сайта пользователем, см. Файл с пользовательскими полями)
   2. Реферальная ссылка
   3. Utm-метки: utm\_source, utm\_medium, utm\_campaign, utm\_content, utm\_term (5 полей, по одному на кажду метку)
3. Из системы колтрекинга добавляются данные в поля Заказа клиента:
   1. Источник (определяется на основании источника посещения сайта пользователем, см. Файл с пользовательскими полями)
   2. Реферальная ссылка
   3. Utm-метки: utm\_source, utm\_medium, utm\_campaign, utm\_content, utm\_term (5 полей, по одному на кажду метку)

**Результат:**

В карточку контагентка/заказа покупателя внесены данные из системы колтрекинга, для аналитики.