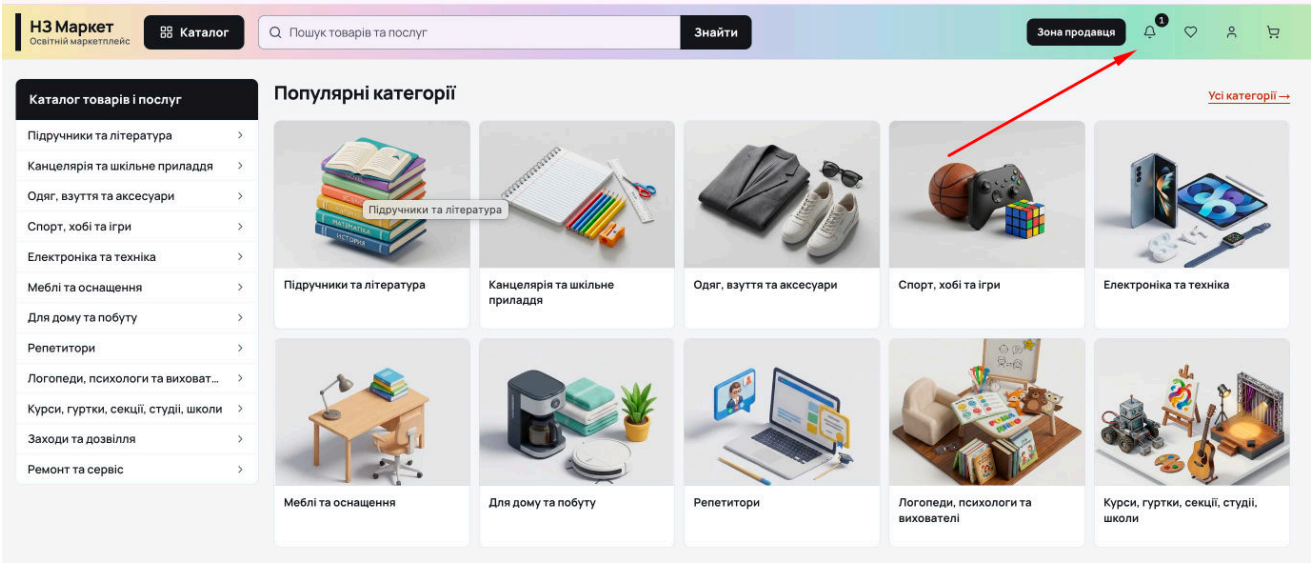
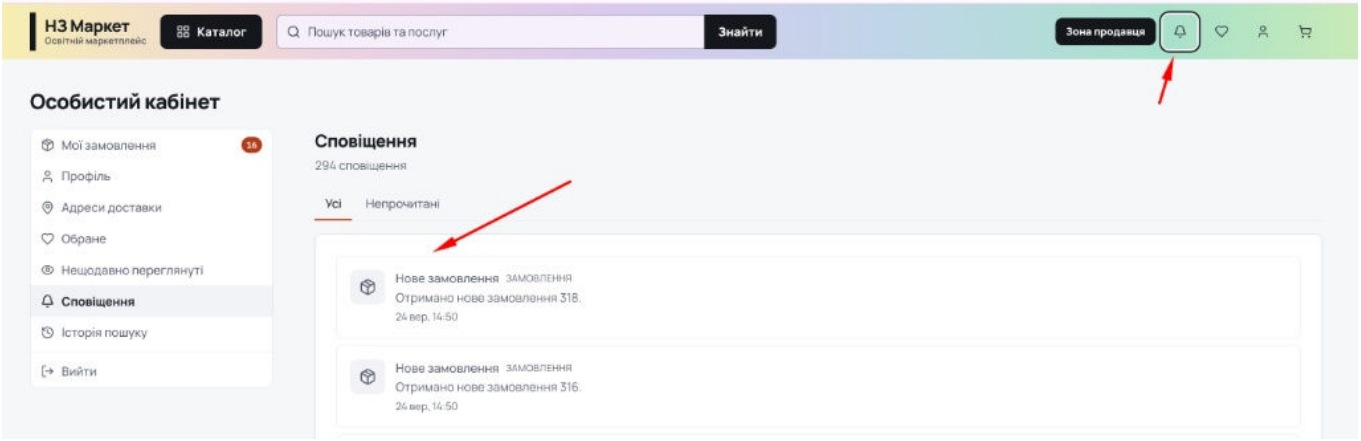
5. Робота із статусами замовлення.

5.1 Обробка замовлення B2C (магазин) продавцем.



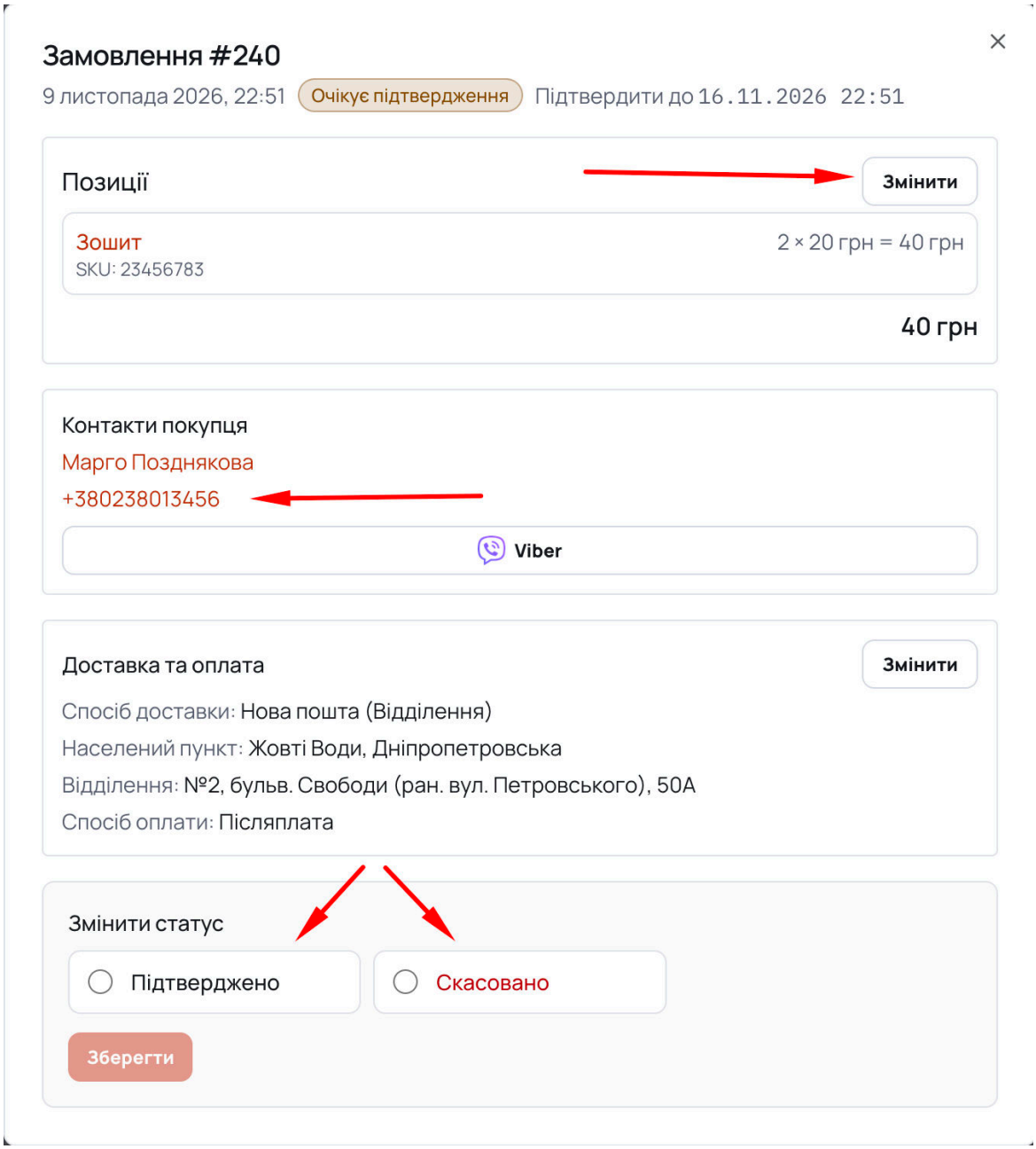
Звертайте увагу на верхню панель навігації у правому кутку сторінки. Про появу нового замовлення чи важливої події сигналізує іконка «Дзвіночок».



У верхньому правому кутку екрана натисніть на іконку «Дзвіночок». Ви потрапите до розділу «Сповіщення» в Особистому кабінеті.

У списку сповіщень знайдіть повідомлення з типом «Нове замовлення» (наприклад, *«Отримано нове замовлення 318»* або *«316»*). Натисніть на картку відповідного сповіщення, щоб перейти безпосередньо до детальної інформації та оформлення даного замовлення.

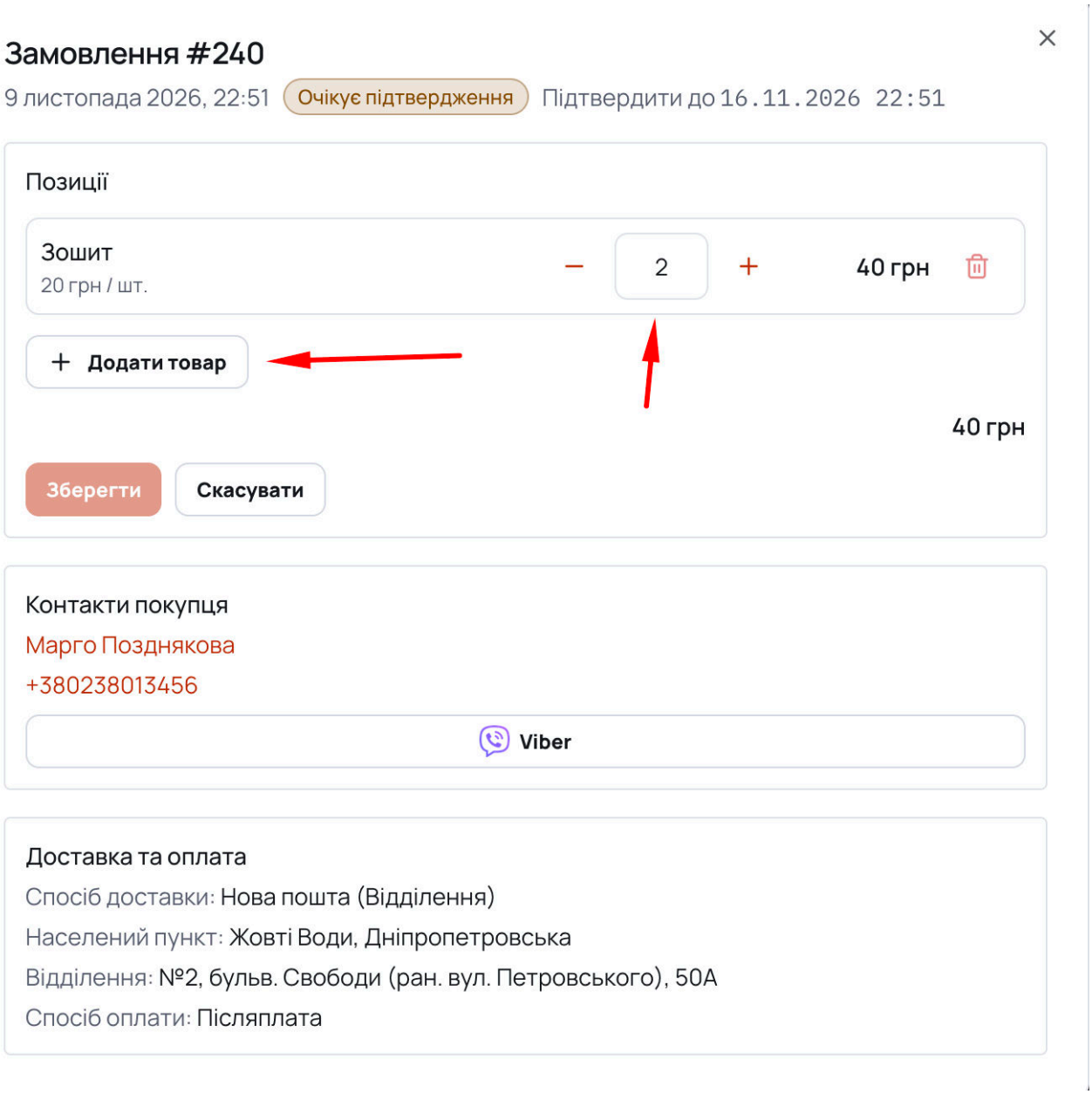
Також можете відкрити список замовлень через ліве бічне меню, обравши пункт «Мої замовлення» (із зазначенням кількості активних замовлень) або перейшовши у «Зону продавця».



У вікні замовлення (наприклад, Замовлення #240 зі статусом «Очікує підтвердження») уважно ознайомтеся з наступними блоками:

Позиції замовлення: Перевірте назву товару (наприклад, «Зошит»), артикул (SKU), кількість та загальну суму.

Натиснувши кнопку «Змінити» у блоці «Позиції замовлення» відкриється нове вікно, в якому продавець може змінити кількість доданого товару та додати інший товар зі свого магазину.



Контакти покупця: Перегляньте ім'я покупця та його номер телефону. За потреби зв'яжіться з покупцем по телефону або через месенджер (наприклад, кнопка Viber).

Доставка та оплата: Перевірте обрану службу доставки (наприклад, Нова пошта), населений пункт, номер відділення та спосіб оплати (наприклад, Післяплата). Якщо ви узгодили зміни з покупцем, ви можете відредагувати дані за допомогою кнопки «Змінити».

У блоці «Змінити статус» оберіть необхідну дію:

Підтвердити замовлення: Оберіть варіант «Підтверджено», якщо товар є в наявності і ви готові його відправити.

Скасувати замовлення: Оберіть варіант «Скасовано», якщо товару немає в наявності або покупець відмовився від замовлення.

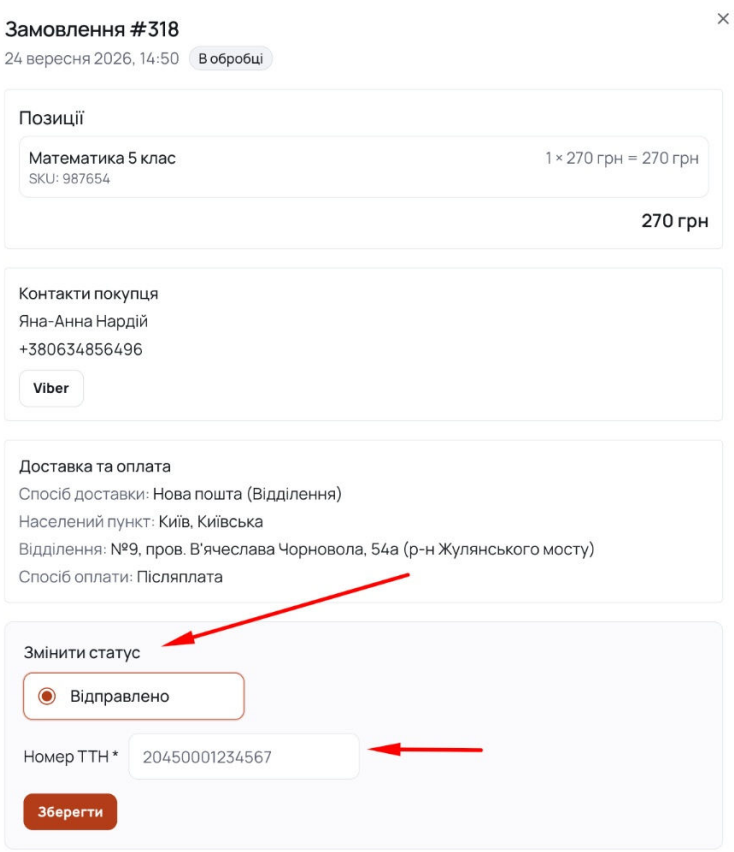
Після вибору відповідного статусу обов'язково натисніть кнопку «Зберегти» у нижньому лівому кутку.

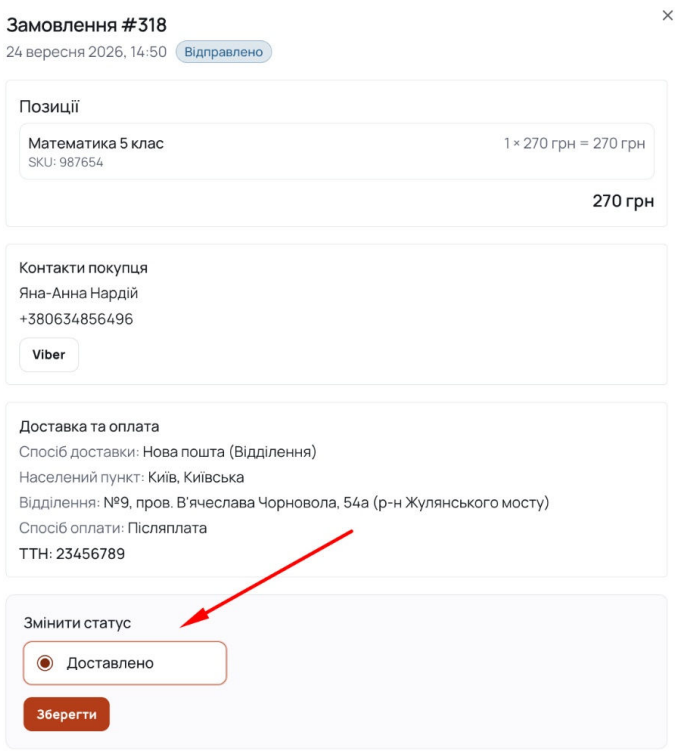
Після підтвердження замовлення його статус зверху зміниться на «Підтверджено». Переконайтеся, що всі реквізити для відправки (населений пункт, номер відділення Нової пошти, ФІО та телефон отримувача) зафіксовані вірно.

Коли ви починаєте комплектувати та готувати товар до відправки:

У блоці «Змінити статус» оберіть перемикач «В обробці». Якщо на даному етапі виявилися непередбачувані обставини або покупець скасував замовлення, оберіть «Скасовано».

Після вибору нового статусу обов'язково натисніть помаранчеву кнопку «Зберегти» у нижньому лівому кутку, щоб оновити інформацію для покупця та платформи.





Переконайтеся, що замовлення знаходиться у статусі «В обробці» (відображається зверху поруч із номером замовлення). Упакуйте товар та передайте його в обране відділення служби доставки (наприклад, Нова пошта). Після того як товар фактично передано на доставку:

У блоці «Змінити статус» оберіть перемикач «Відправлено».

Після вибору статусу «Відправлено» з'явиться обов'язкове поле «Номер ТТН*».

Вкажіть точний номер експрес-накладної (наприклад, 20450001234567), отриманий при оформленні посилки в службі доставки (Нова пошта).

Натисніть помаранчеву кнопку «Зберегти» у нижньому лівому кутку. Після цього статус замовлення оновиться, а покупець отримає сповіщення разом із номером ТТН для відстеження посилки.

Після збереження покупець отримає сповіщення про те, що його замовлення відправлено, і зможе відстежувати його доставку.

Коли посилка прибула до відділення отримувача або покупець успішно забрав замовлення:

У блоці «Змінити статус» оберіть перемикач «Доставлено». Натисніть помаранчеву кнопку «Зберегти» у нижньому лівому кутку.

За залежністю від результату отримання посилки покупцем, виберіть відповідну дію:

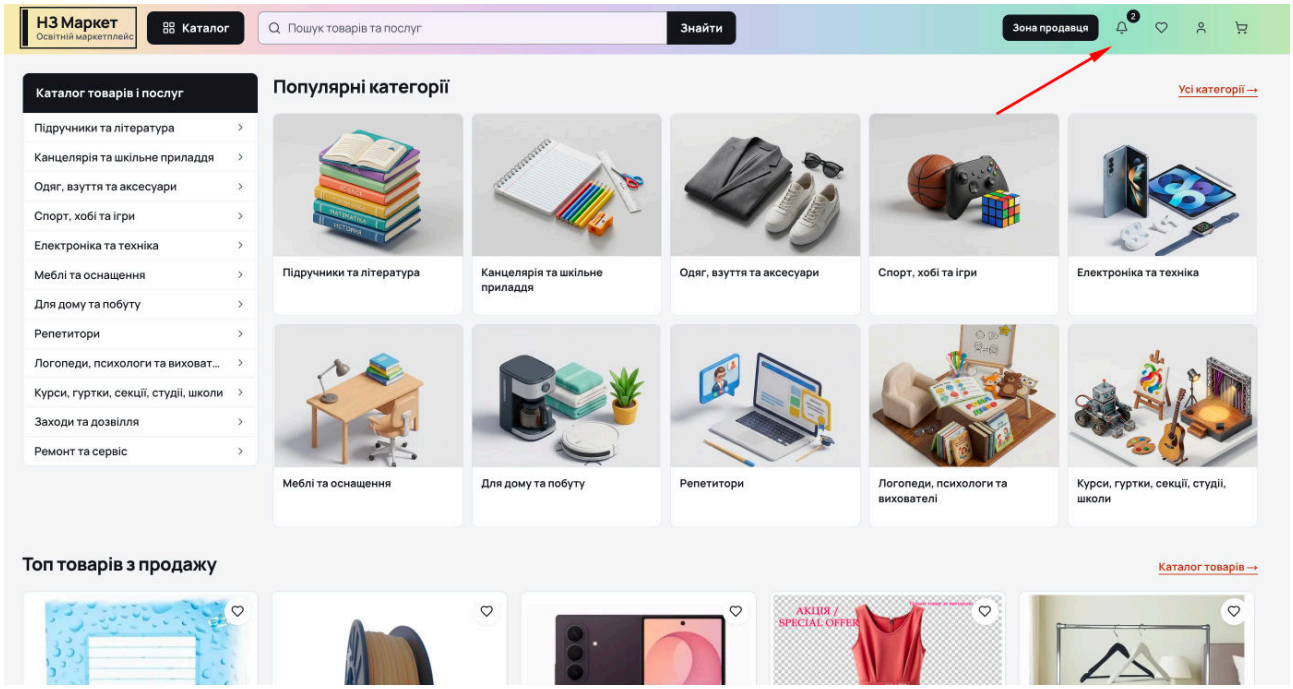
Завершено: Оберіть радіокнопку «Завершено», якщо покупець успішно отримав товар у відділенні та розрахувався (угоду повністю закрито).

Недійшло: Оберіть радіокнопку «Недійшло», якщо покупець відмовився від отримання посилки, не з'явився у відділенні або товар повернувся продавцю.

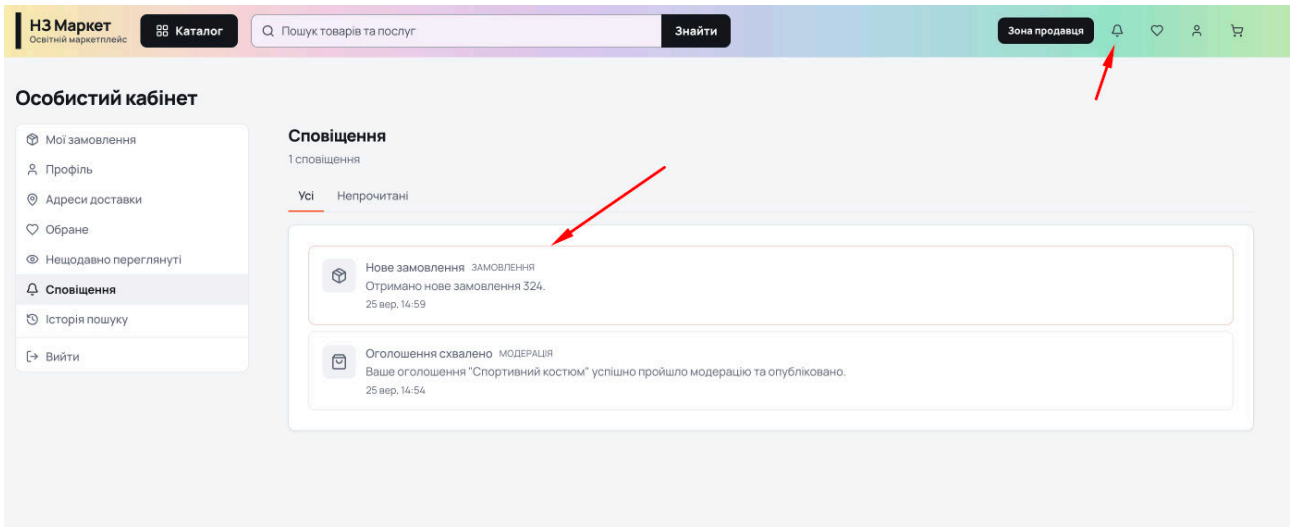
Після вибору потрібного статусу обов'язково натисніть помаранчеву кнопку «Зберегти» у нижньому лівому кутку для фіксації підсумкового стану замовлення в системі.

Після збереження статусу замовлення буде вважатися успішно виконаним та завершеним в системі.

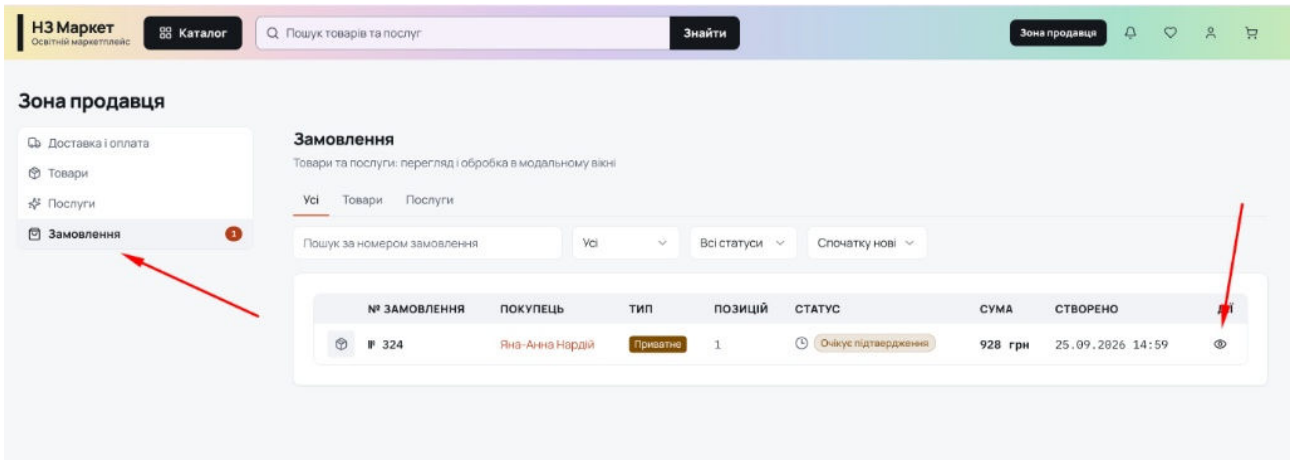
5.2 Обробка замовлення C2C (Приватна особа) продавцем.



Звертайте увагу на верхню панель навігації у правому кутку сторінки. Про появу нового замовлення чи важливої події сигналізує іконка «Дзвіночок».



У верхньому правому кутку екрана натисніть на іконку «Дзвіночок». Ви потрапите до розділу «Сповіщення» в Особистому кабінеті. У списку сповіщень знайдіть картку з типом **«Нове замовлення»** (наприклад, *«Отримано нове замовлення 324»*). Натисніть на це сповіщення, щоб відкрити детальну інформацію про замовлення та приступити до його підтвердження й обробки.



У лівому бічному меню «Зони продавця» оберіть розділ «Замовлення». Червоний індикатор з цифрою біля розділу показує кількість нових або необроблених замовлень.

У загальній таблиці замовлень ви можете переглянути:

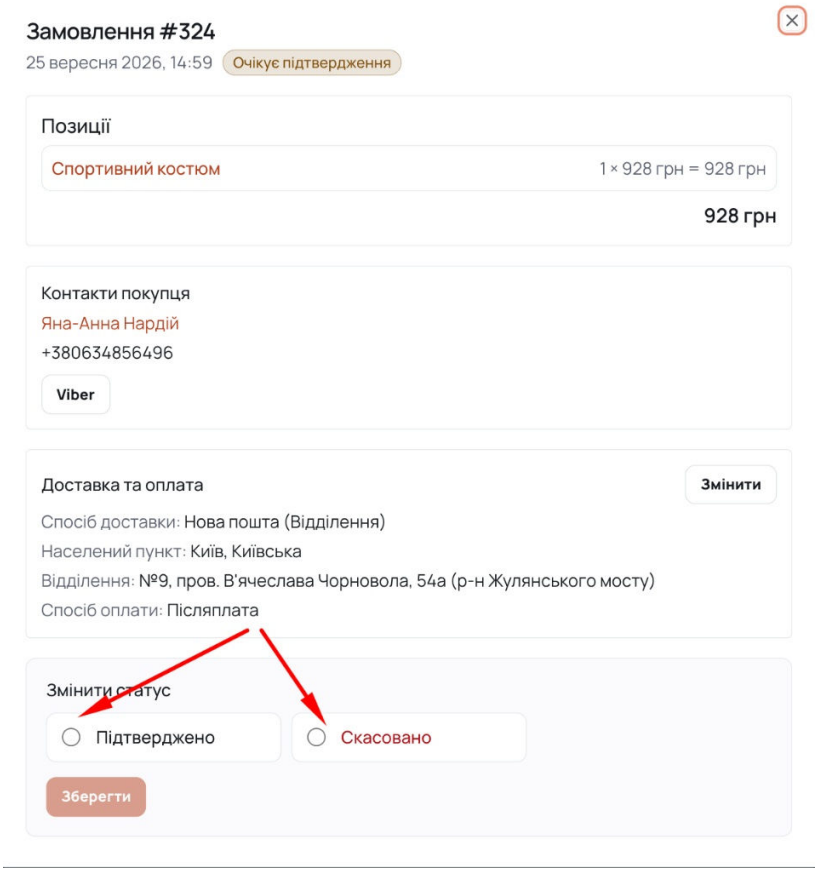
№ Замовлення (наприклад, *№ 324*).

Покупець (ім'я покупця).

Статус (наприклад, Очікує підтвердження).

Сума та Дата створення. (За потреби використовуйте фільтри за статусом або пошук за номером замовлення у верхній частині таблиці).

У стовпчику «ДІЇ» знайдіть потрібний рядок та натисніть на іконку «Око». Після цього у модальному вікні відкриється детальна картка замовлення для підтвердження і зміни статусу.



У модальному вікні Замовлення #324 (початковий статус: «Очікує підтвердження») детально перевірте всі дані:

Позиції: назва товару (наприклад, «Спортивний костюм»), кількість та підсумкова сума (928 грн).

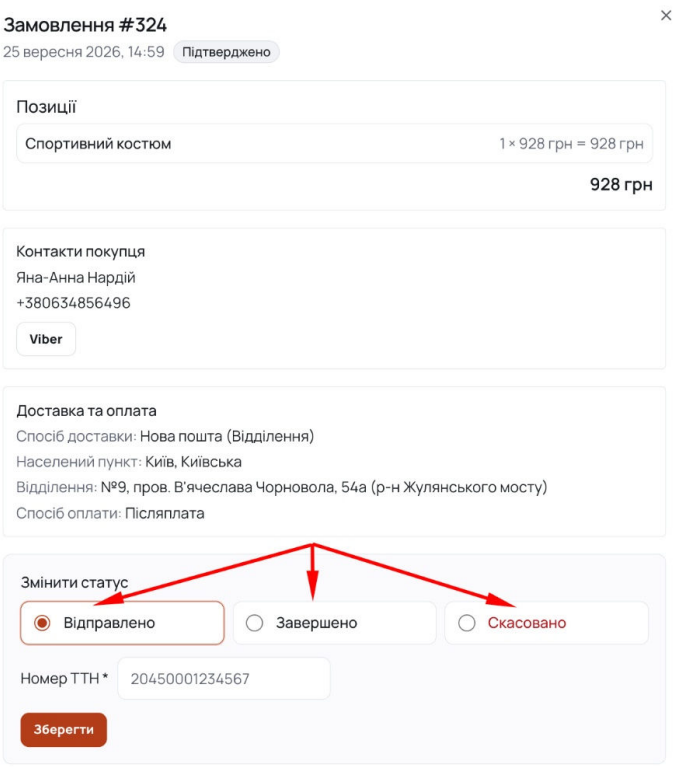
Контакти покупця: ім'я та контактний номер телефону (за потреби скористайтеся кнопкою Viber для швидкого зв'язку).

Доставка та оплата: обрана служба доставки (Нова пошта), місто, номер відділення та спосіб розрахунку (Післяплата). Примітка: за потреби змінити реквізити доставки натисніть кнопку «Змінити».

У блоці «Змінити статус» оберіть необхідну дію:

Підтвердити замовлення: Поставте позначку «Підтверджено», якщо товар є в наявності та ви готові прийняти замовлення в роботу.

Скасувати замовлення: Поставте позначку «Скасовано», якщо товар відсутній або покупець відмовився від купівлі.



Натисніть помаранчеву кнопку «Зберегти» у нижньому лівому кутку вікна, щоб зафіксувати новий статус замовлення в системі.

Переконайтеся, що замовлення знаходиться у статусі «Підтверджено» (відображається зверху поруч із номером замовлення #324).

У блоці «Змінити статус» оберіть необхідний варіант залежно від поточного етапу виконання:

Відправлено:

Оберіть «Відправлено», якщо товар упаковано та передано до служби доставки.

Після вибору цього статусу у полі «Номер ТТН*» обов'язково вкажіть номер експрес-накладної (наприклад, 20450001234567).

Завершено:

Оберіть «Завершено», якщо угоду повністю виконано.

Скасовано:

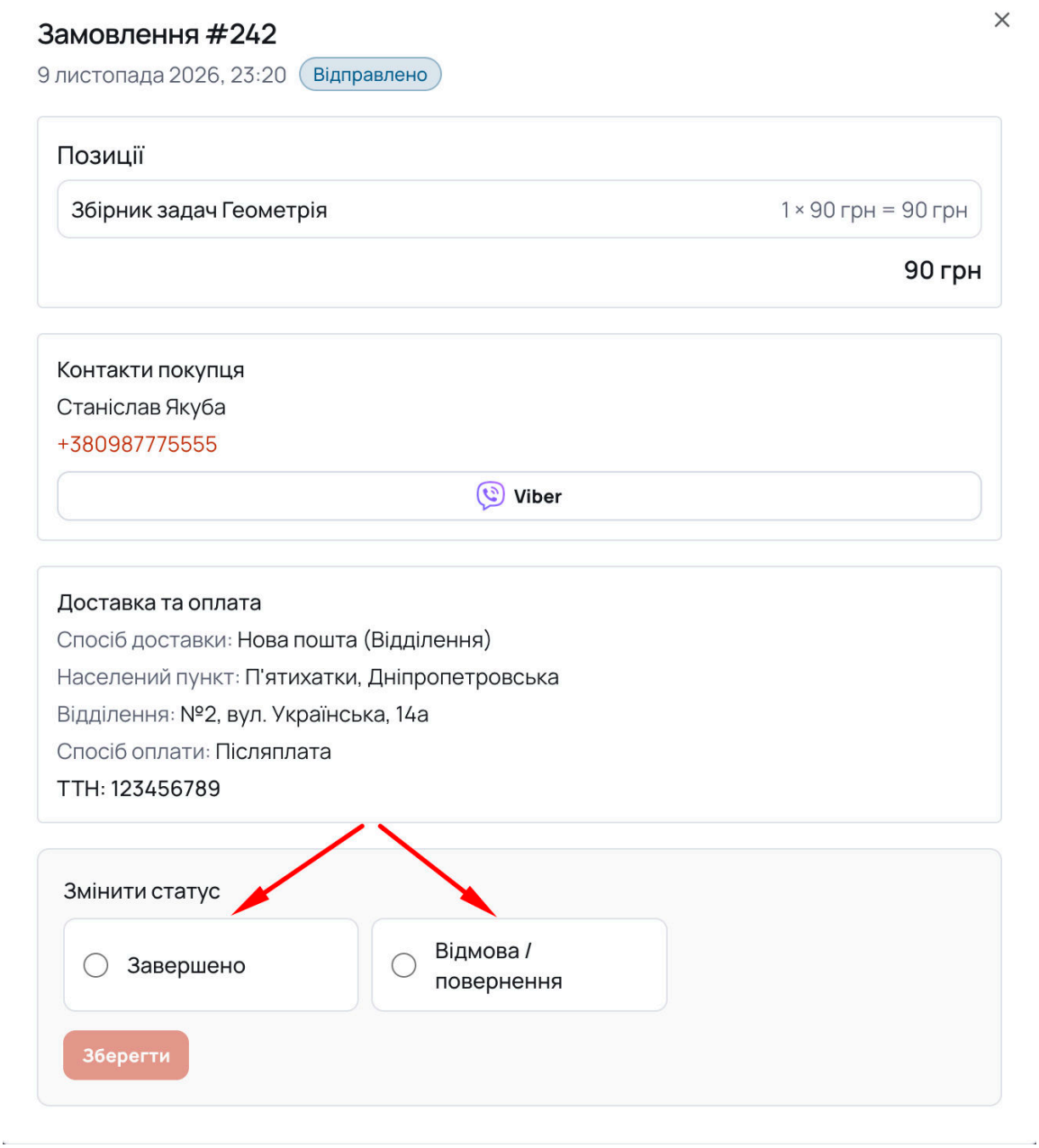
Оберіть «Скасовано», якщо виникла потреба скасувати замовлення.

Натисніть помаранчеву кнопку «Зберегти» у нижньому лівому кутку, щоб оновити інформацію та передати номер ТТН покупцю.

У верхній частині картки замовлення відображається блакитний статус «Відправлено».

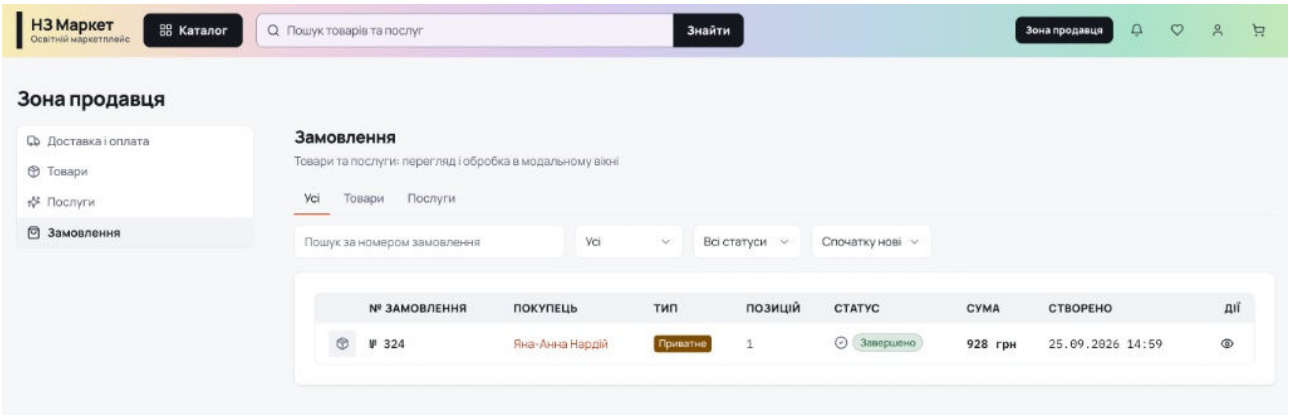
У блоці «Доставка та оплата» зафіксовано вказаний номер ТТН (наприклад, 12345678).

Після того як покупець забере посилку або виникнуть зміни у доставці, виберіть потрібний варіант:



Завершено: Оберіть радіокнопку «Завершено», якщо покупець успішно отримав товар у відділенні та розрахувався (угоду повністю виконано). Відмова/повернення: оберіть радіокнопку «Відмова/повернення», якщо покупець відмовився від отримання посилки або товар повернувся продавцю.

Натисніть помаранчеву кнопку «Зберегти» у нижньому лівому кутку вікна, щоб остаточно закрити замовлення в системі.



Після збереження останніх змін поверніться до розділу «Замовлення» в «Зоні продавця».

Переконайтеся, що у загальній таблиці статус потрібного замовлення (наприклад, № 324) оновився на зелений мітку «Завершено».

Зняття індикатора: Червона позначка з новим замовленням у бічному меню зникне, оскільки замовлення повністю оброблене.

Перегляд історії: У будь-який момент ви можете повторно відкрити картку замовлення, натиснувши на іконку «Око» у стовпчику «ДІЇ», щоб переглянути деталі або ТТН.