

5. Модуль ЗАКАЗЫ (OMS)

Общее описание бизнес-процессов обработки заказов

Модуль OMS (Order Management System) и LOM (Logistics Management) вместе покрывают укрупненные 4 больших бизнес-процесса:

1. Оформление заказа: информация берется из LOM и передается на веб-витрину, а затем поступает в OMS.
2. Обработка заказа Мерчантом и передача ЛО.
3. Доставка по нулевой миле, магистральной перевозке и последней миле.
4. Недоставки и отмены (обратная логистика до получения)
5. Возвраты (обратная логистика после получения)

ЗАКАЗЫ - Модуль управления заказами (OMS) содержит интерфейсы и бизнес-логику управления заказами и возвратами клиентов. Этот модуль связан с Логистическим модулем (LOM), который является источником информации, по которым отрабатывается часть процессов в OMS.

ЛОГИСТИКА - Логистический модуль (LOM) - модуль MMS, предназначенный для управления настройками назначения ЛО на уровне конкретного отправления, которая учитывает набор признаков самого заказа, товара, клиента, адреса забора и адреса доставки, доступных способов оплаты, тарифов доставки и других. Логистический модуль реализует внутренние вычисления для достижения 2-х целей:

1. Проанализировать все параметры заказа в чек-ауте (на веб-витрине в момент оформления заказа) и предложить клиенту на выбор **все доступные способы и типы доставки** (включая срок и стоимость) его заказа с учётом товарного состава заказа, региона доставки, способа оплаты.
2. Правильно назначить конкретного ЛО на все отправления Заказа клиента с учетом всех имеющихся по данному ЛО логистических ограничений и коммерческих факторов (стоимость доставки, предпочтительность конкретного ЛО перед другим).

На уровне бизнес-логики принято, что

1. **все отправления одного заказа может доставлять только один ЛО;**
2. для **нескольких отправлений** заказа в чек-ауте могут быть выбраны только **единый способ и тип доставки** (то есть нельзя выбрать из одного отправления заказа способ доставки - Курьерская, а для другого - Экспресс или Постапат)

Сущности и статусы

Все бизнес-процессы обработки и доставки заказа регулируются Моделями статусов следующих системных Сущностей:

- **Заказ** - виртуальная сущность, состоящая из заказанных Клиентом товаров и указанных им атрибутов доставки.
- **Отправление** - виртуальная сущность, составная часть заказа, которая формируется из товаров заказа по определенным условиям (например, товары разных мерчантов распределяются в разные отправления). Заказ может состоять из нескольких отправлений, которые находятся в различных статусах. Отправление всегда относится к одному складу одного Мерчанта. Мерчант всегда работает только с Отправлениями.
- **Доставка** - логистическая сущность заказа, которая служит для хранения атрибутов доставки каждого отправления, интеграции с системой логистического оператора и отслеживания статуса его доставки. Для каждого отправления создается своя доставка
- **Тарное место (упаковка, коробка)** - часть отправления, тара, в которую упакована часть или все товары отправления при сборке заказа Мерчантом. Имеет размеры и вес
- **Груз** - набор упакованных отправлений мерчанта, подготовленных к передаче логистическому оператору на доставку в определенную дату на конкретном складе
- **Заказ на доставку (Заказ ЛО)** - заказ в системе Логистического Оператора, соответствует Доставке Заказа. Содержит информацию о номере доставки, тарных местах и их товарах, входящих в отправление доставки, адрес и дату доставки
- **Здание на забор** - задание в системе Логистического Оператора для забора Заказов ЛО из конкретного места (склада Мерчанта) в конкретную дату для последующей доставки клиентам. Содержит список заказов ЛО, адрес места забора и дату приезда. Создается на основании Груза мерчанта
- **Возврат** - совокупность товаров, которые клиент возвращает Мерчанту после их получения.
- **Логистический Оператор (ЛО)** - служба доставки, доставляющая отправления заказа.

Номера заказов, доставок и отправлений

Для заказов используются 7 значные номера заказов, начиная с числа 1000001 и далее в порядке следования - 1000002, 1000003, и т.д.

Номера доставок заказа обозначаются суффиксом к номеру заказа “-N” где N - порядковый номер доставки. Например, у заказа 1000001 будут доставки 1000001-1, 1000001-2, и т.д.

Номера отправлений будут обозначаться так же суффиксом “-N” к номеру доставки, в которую они входят, где N - двузначный порядковый номер отправления внутри доставки.

Например, у доставки 1000001-1 будут отправления 1000001-1-01, 1000001-1-02, и т.д.

Деление заказов на отправления

Заказ делится на отправления по следующим условиям

- Товары разных мерчантов распределяются по разным отправлениям
- Товары одного мерчанта с разных складов распределяются по разным отправлениям
- Товары одного склада одного мерчанта могут быть распределены по нескольким отправлениям исходя из габаритов, веса, сроков поставки и прочих условий (при соответствующей реализации такого функционала в системе)

Модели статусов

Модель статусов Заказа

По мере прохождения процесса обработки и доставки, Заказ переходит от одного статуса к другому. Статус Заказа также меняется при отмене или возврате всего заказа.

ID	Статус заказа в OMS	Описание	Условия перехода в статус	Название статуса для Клиента
1	Оформлен	Клиент оформил Заказ на витрине	Автоматически	Оформлен
	Оплачен -ФЛАГ	Клиент оплатил Заказ (по предоплате или постоплате)	Автоматически	
2	Ожидает проверки АОЗ		Автоматически, если включен функционал проверки заказов	Оформлен
3	Проверка АОЗ		Вручную АОЗ	Оформлен
4	Ожидает подтверждения мерчантом	Отправления заказа отправлены на подтверждение от Мерчанта	Автоматически, если не включен функционал проверки заказов, либо вручную после проверки заказа АОЗ	В обработке
5	В обработке	Отправления заказа находятся на комплектации	Автоматически при переходе хотя бы одного отправления на комплектацию	В обработке

	Проверка -ФЛАГ	Заказ, оформленный Клиентом нуждается в проверке по процедуре фрод-мониторинга.	Вручную АОЗ или автоматически если статус клиента Проблемный	В обработке
	Проблемный заказ -ФЛАГ	Проблемный заказ или отправление в данном заказе.	Вручную АОЗ или Мерчантом. Флаг ставится на любом статусе, кроме конечных статусов.	В обработке
6	Передан на доставку	Отправления заказа переданы логистическому оператору со склада мерчанта	Автоматически после передачи всех отправлений логистическому оператору	В обработке
7	В процессе доставки	Логистический оператор подтвердил получение отправлений	Автоматически после подтверждения всех отправлений логистическим оператором	В процессе доставки
8	Находится в Пункте Выдачи	Все отправления заказа находятся в Пункте Выдачи	Автоматически при поступлении всех отправлений в пункт выдачи	Находится в Пункте Выдачи
9	Доставлен	Все Отправления Заказа доставлены получателю	Автоматически после доставки всех отправлений получателю и получению подтверждений об этом от ЛО	Доставлен
	Отменен -ФЛАГ	Все Отправления Заказа находятся в статусе "Отменено"	Вручную Клиентом, АОЗ или ЛО или Автоматически при не поступлении оплаты от клиента в течение X часов (настройка системы)	
10	Возвращен	Все товары заказа возвращены	После обработки последнего возврата, если все товары заказа в итоге оказались возвращены	Возвращен

1000	Отменен	Заказ отменен	Вручную АОЗ или Клиентом по заказу до перехода отправлений на комплектацию Автоматически, если все отправления были отменены АОЗ, Клиентом или Мерчантом	Отменен
------	---------	---------------	---	---------

Модель статусов Отправления

По мере прохождения процесса обработки и доставки, отправление переходит от одного статуса к другому. Статус отправления также меняется при отмене или возврате всего состава отправления.

ИД	Статус отправления в OMS	Описание	Условия перехода в статус	Название статуса для Клиента	Название статуса для Мерчанта
1	Оформлено	Заказ оформлен	Автоматически вместе с заказом	Оформлено	Не видит отправления
2	Ожидает проверки АОЗ		Автоматически вместе с заказом	Оформлено	Не видит отправления
3	Проверка АОЗ		Автоматически вместе с заказом	Оформлено	Не видит отправления
	Оплачено - ФЛАГ	Заказ оплачен	Автоматически вместе с заказом		Не видит отправления
4	Ожидает подтверждения мерчантом	Мерчант должен подтвердить параметры заказа и наличие товара	Автоматически вместе с заказом	Ожидает подтверждения	Ожидает подтверждения

5	На комплектации	Мерчант подтвердил отправление и начал работу по подбору товаров и упаковке	Вручную Мерчант	На комплектации	На комплектации
6	Готово к отгрузке	Мерчант закончил работу с заказом: заказ собран, упакован, находится в грузе, все документы готовы	Вручную Мерчант	Готово к отгрузке	Готово к отгрузке
7	Передано логистическому оператору	Груз с отправлениями передан ЛО	Автоматически при изменении статуса груза	Передано на доставку	Передано логистическому оператору
21	Принято логистическим оператором	ЛО подтвердил приемку заказа	Автоматически при получении от ЛО любого статуса	В процессе доставки	Принято логистическим оператором
22	Прибыло в город назначения	Процессные статусы ЛО	Автоматически при получении от ЛО нового статуса на основании маппинга статусов ЛО на статусы системы	В процессе доставки	Прибыло в город назначения
23	Принято в пункте назначения	Процессные статусы ЛО	Автоматически при получении от ЛО нового статуса на основании маппинга статусов ЛО на статусы системы	В процессе доставки	Принято в пункте назначения

24	Находится в Пункте Выдачи	Факт того, что пункт выдачи ЛО принял и отправление готово к выдаче Клиенту	Автоматически при получении от ЛО нового статуса на основании маппинга статусов ЛО на статусы системы	Находится в Пункте Выдачи	Находится в Пункте Выдачи
25	Выдано курьеру для доставки	Факт того, что отправление уже физически у курьера	Автоматически при получении от ЛО нового статуса на основании маппинга статусов ЛО на статусы системы	Выдано курьеру для доставки	Выдано курьеру для доставки
26	Доставлено	Отправление передано клиенту	Автоматически при получении от ЛО нового статуса на основании маппинга статусов ЛО на статусы системы	Доставлено	Доставлено
	Отменено - ФЛАГ	Отправление отменено	Вручную АОЗ или Клиентом Автоматически от ЛО		Метка "Отменено"

41	Ожидается отмена	Отправление отменено, ожидается его возврат на склад Мерчанта	<p>Автоматически при получении от ЛО нового статуса на основании маппинга статусов ЛО на статусы системы</p> <p>Статус передает ЛО в тот момент когда клиент отказался на этапе получения или что-то случилось по вине ЛО</p>	Отменено	Ожидается отмена
42	Ожидается возврат от клиента	При получении клиент отказался от части товаров	<p>Автоматически при получении от ЛО нового статуса на основании маппинга статусов ЛО на статусы системы</p> <p>Статус передает ЛО в тот момент когда клиент отказался на этапе получения от части товаров</p>	Доставлено	Ожидается возврат

	Проблемное отправление - ФЛАГ		Вручную АОЗ или вручную Мерчант (с указанием причины) при наличии каких-либо проблем с обработкой		Метка "Проблемный"
43	Возвращено	Все товары этого отправления возвращены	Автоматически после обработки возврата	Возвращено	Возвращено
1000	Отменено	Конечный статус отправления, если оно не было в итоге доставлено	Отправление или заказ были отмечены к отмене флагом "Отменено" Далее при необходимости возвращено от ЛО и обработано мерчантом (принято от ЛО, распаковано и т.д.) По отправлению все дела закончены	Отменено	Отменено

Модель статусов Доставки

Статусы для доставки идентичны статусам и модели для Отправления

При получении нового статуса по Заказу ЛО меняется статус Доставки соответственно маппингу, далее меняется статус у всех отправлений, входящих в Доставку

Модель соответствия статусов заказов ЛО и статусов отправления и доставки

В нижеследующих таблицах показано, как соответствуют друг другу статусы доставки и отправления и статусы заказа конкретного ЛО

ID	Статус отправления в OMS	Статус B2CPL	Статус СДЕК
21	Принято логистическим оператором	Любой статус, полученный после передачи заказов ЛО со склада Мерчанта, кроме указанных ниже	Любой статус, полученный после передачи заказов ЛО со склада Мерчанта, кроме указанных ниже
22	Прибыло в город назначения	Обзвон	Встречен в г. получателе ACCEPTED_IN_RECIPIENT_CITY
23	Принято в пункте назначения	-	Принят на склад доставки ACCEPTED_AT_RECIPIENT_CITY_WAREHOUSE
24	Находится в Пункте Выдачи	Ожидает в ПВЗ	Принят на склад до востребования ACCEPTED_AT_PICK_UP_POINT Заложен в постамат POSTOMAT_POSTED
25	Выдано курьеру для доставки	В доставке	Выдан на доставку TAKEN_BY_COURIER Возвращен на склад доставки RETURNED_TO_RECIPIENT_CITY_WAREHOUSE

26	Доставлено	Доставлено	Вручен DELIVERED Изъят из постамата клиентом POSTOMAT_RECEIVED
41	Ожидается отмена	Возврат Указывается причина	Не вручен NOT_DELIVERED Указывается причина Изъят из постамата курьером POSTOMAT_SEIZED
42	Ожидается возврат от клиента После получения этого статуса все последующие статусы от ЛО игнорируются, дальнейшая обработка за Мерчантом при поступлении заказа на склад	Доставлено (частично) Указывается причина	Вручен DELIVERED Дополнительный статус: 20, Частичная доставка
	Проблемное отправление -ФЛАГ	Приостановлено Утеряно По возможности указывается причина	Некорректный заказ INVALID

Модель статусов Груза

ID	Статус груза	Соответствующий статус отправления
1	Сформирован	Готово к отгрузке
2	Передан логистическому оператору	Передано логистическому оператору
3	Принят логистическим оператором	Принято логистическим оператором

Список Заказов

Список заказов Маркетплейса находится в MMS: “Заказы - Список заказов”

Оператор маркетплейса:

- Может использовать фильтр
 - № заказа
 - ФИО, email или телефон покупателя
 - Дата заказа (с..по..)
 - Статус
 - Сумма заказа (от..до..)
 - Внешний код товара
 - Артикул товара
 - Бренд
 - Мерчант
 - Способ оплаты
 - Склад отгрузки
 - Тип доставки
 - Логистический оператор
 - Город доставки
 - PSD
 - PDD
 - Отменен
 - Проблемный
 - Требуется проверка
 - Тип подтверждения
 - Комментарий менеджера
 - Тип заказа
- Видит список заказов с колонками
 - № заказа
 - Дата заказа
 - Статус
 - Тип подтверждения

- Клиент
- Стоимость товаров
- Стоимость доставки
- Стоимость заказа
- Способ оплаты
- Статус оплаты
- Логистический оператор
- Город доставки
- Кол-во отправлений
- PSD
- PDD
- Может переходить по страницам списка
- Может перейти в карточку заказа по ссылке на номере

Карточка заказа

Секция/Вкладка	Наполнение	Действия
Заголовок	Заказ №... от ... (дата_заказа)	
Инфопанель	<p>Блок с основными данными по заказу</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Заказ № от Дата ● Тип заказа ● Статус заказа ● Покупатель ● Телефон ● Сегмент ● Тип доставки ● Способ доставки ● Город доставки ● Логистический оператор ● Сумма заказа ● Способ оплаты ● Статус оплаты ● К оплате ● Тип подтверждения ● Кол-во ед. товара ● Вес заказа 	<ul style="list-style-type: none"> - Пометить как проблемный - Оплатить - Отправить уведомление клиенту - Отправить уведомление мерчанту - Действие по переводу в следующий статус, зависит от текущего статуса - Отменить заказ
Блок KPIs	Список статусов заказа с датами перехода в них	
Вкладки		

<p>Дайджест</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Блок “Общая информация” <ul style="list-style-type: none"> ○ Кол-во доставок ○ Кол-во отправлений ○ Кол-во товаров ○ Вес заказа ○ Мерчанты ○ Тип подтверждения ○ Стоимость заказа ○ Стоимость заказа без скидки ○ Скидка заказа ○ Стоимость товаров ○ Стоимость товаров без скидки ○ Скидка на товары ○ Стоимость доставки ○ Стоимость доставки без скидки ○ Скидка на доставку ○ Потрачено бонусов ○ Начислено бонусов • Блок “Получатель” <ul style="list-style-type: none"> ○ Действия <ul style="list-style-type: none"> ▪ Сохранить ▪ Отмена ○ ФИО ○ Телефон ○ Email ○ Адрес ○ Подъезд ○ Этаж ○ Домофон ○ Комментарий курьеру от клиента ○ Дополнительная информация <ul style="list-style-type: none"> ▪ Комментарий менеджера 	
<p>Состав заказа</p>	<p>Список доставок, отправлений и товаров в них по заказу в формате:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доставка № <ul style="list-style-type: none"> ○ Отправление № <ul style="list-style-type: none"> ▪ Коробка (если есть) ▪ Список товаров коробки/отправления 	

<p>Доставки</p>	<p>Список доставок заказа в виде блоков с информацией по каждой доставке с полями:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доставка № • ID • Статус оплаты • Статус доставки • Статус доставки у ЛО • Мерчанты • № отправлений • Способ доставки • Логистический оператор • DT • PDD • Желаемая покупателем дата доставки • Желаемое покупателем время доставки • Адрес доставки • Трекинг № у ЛО • Тариф ЛО • Последняя ошибка при создании заказа на доставку у ЛО • Стоимость товаров • Стоимость доставки от ЛО • Габариты • Кол-во товаров • Вес 	<p>Действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Создать/обновить заказ на доставку у ЛО - Отменить доставку <p>Изменить доставку: форма с полями</p> <ul style="list-style-type: none"> - Статус доставки - Тариф ЛО - PDD - Адрес - Подъезд - Этаж - Домофон - Комментарий курьерку от клиента - ФИО получателя - Телефон получателя - Email получателя
-----------------	--	---

Отправления	<p>Список отправлений заказа в виде блоков с информацией и списком товаров по каждому отправлению</p> <p>Информация по отправлению</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отправление № • ID • Статус отправления • ID доставки • Статус доставки у ЛО • Статус оплаты • Мерчант • Склад • Груз • Логистический оператор для нулевой мили • Логистический оператор для последней мили • PSD • PDD • Стоимость товаров • Габариты • Вес • Кол-во коробок • Кол-во товаров <p>Список товаров</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кнопки действий <ul style="list-style-type: none"> ○ Операции над отправлением, зависят от текущего статуса • Коробка (если отправление упаковано) <ul style="list-style-type: none"> ○ Номер, ID, вес с товарами, вес коробки • Список товаров коробки или отправления <ul style="list-style-type: none"> ○ Фото ○ Название / ID / Артикул ○ Категория / Бренд ○ Количество / Вес / ДхШхВ ○ Сумма за единицу без скидки ○ Скидка за единицу ○ Цена за единицу со скидкой 	<p>Документы: список документов, которые можно распечатать в текущем статусе</p> <p>Шаблоны документов: список шаблонов всех документов</p> <p>Действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Получить ШК - Получить квитанцию - Отменить отправление <p>Изменить отправление: форма с полями</p> <ul style="list-style-type: none"> - Статус отправления - Логистический оператор для 0 мили - PSD - FSD
-------------	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Сумма без скидки ○ Скидка ○ Цена со скидкой 	
--	---	--

Описание бизнес-процессов

Список бизнес-процессов

1. Оформление заказа клиентом
2. Работа АОЗ с заказами в OMS
3. Обработка заказа мерчантом
4. Доставка заказа
5. Консолидация при доставке
6. Работа с проблемными заказами
7. Отмена заказа
8. Возврат денег клиенту

Оформление заказа Клиентом

Клиент:

1. Заходит на витрину
2. Указывает свое местоположение
3. Добавляет товары в Корзину
4. Переходит к оформлению заказа.
5. Выбирает способ доставки из предложенных
 1. Для каждого способа доставки по алгоритмам логистического модуля выбирается ЛО, рассчитываются сроки доставки (PDD) этого ЛО и передаются доступные у данного ЛО тайм-слоты доставки (для курьерской доставки)
 2. Способ доставки выбирается для всех отправок заказа
6. Видит минимальный срок доставки по каждому отправлению
7. Может выбрать другой срок доставки в диапазоне плюс 14 дней (для курьерской доставки)
8. Подтверждает оформление заказа
 1. Система запрашивает остатки товара на складах мерчантов
 2. В случае недоступности нужного количества, клиенту показывается уведомление о том, что доступность товара изменилась, и перехода на следующий шаг не происходит.
 1. В Корзине указана информация по текущим остаткам и наличию товара

3. На складах мерчантов уменьшается остаток по товарам заказа согласно их количеству в заказе
9. Может оплатить заказ сразу после оформления либо после, в течение срока ожидания оплаты (настройка в системе)
 1. Оплата происходит через переход на страницу внешней платежной системы
10. Оплачивает заказ
 1. Заказ получает флаг “Оплачен” и автоматически переходит в следующий по процессу статус “Подтверждение мерчантом”
 2. Средства клиента не списываются сразу, а холдируются на максимальный срок, доступный в платежной системе.
 1. В дальнейшем, если заказ будет отменен до истечения этого срока, то холдирование отменяется, физического перечисления средств туда и обратно не производится.
 2. Если заказ не будет отменен, то после истечения срока холдирование автоматически подтверждается системой и средства списываются со счета клиента
11. Не оплачивает заказ
 1. После истечения срока ожидания оплаты (настройка системы) заказ автоматически отменяется
 2. По товарам заказа автоматически пополняется остаток на складах мерчантов
12. Отменяет заказ (через ЛК на витрине или службу поддержки)

Обработка заказа Мерчантом

Мерчант не видит заказов и всегда работает только с отправлениями заказа, поэтому в терминах мерчанта и в MAS отправление именуется как “Заказ”.

Отправление связано с доставкой, на основании которой создается задание на доставку заказа ЛО, Доставку Мерчант также не видит в MAS.

Оператор мерчанта:

1. Получает автонотификацию внутри MAS о новом Заказе
 1. Отправление в MAS находится в статусе “Ожидает подтверждения”, до этого статуса Мерчант не видит отправлений
 2. Если Заказу в OMS сразу после оформления присваивается флаг “На проверку” или “Проблемный”, Отправление не транслируется в MAS до снятия флага и перевода его в один из рабочих статусов.
2. Видит список Отправлений в доступных ему статусах.
3. Подтверждает отправление в статусе “Ожидает подтверждения” исходя из условий возможности его обработки: все товары в наличии, нет никаких непредвиденных обстоятельств и т.д.
 1. Если все в порядке, то переводит Отправление в статус “На комплектации”

2. Если с товарами проблема и Мерчант не может начать обработку, то присваивает Отправлению флаг “Проблемное отправление”, выбирает причину и описывает в поле с комментарием проблему. Далее происходит “Работа с проблемными заказами” - см. Соответствующий раздел.
4. Может распечатать Карточку сборки отправления, для подбора товара из отправления, и начинает комплектацию Отправления.
5. Упаковывает товары отправления в коробки
6. Вносит информацию по упаковке товаров в отправление
 1. Добавляет коробки, выбирая из списка упаковочной тары ту упаковку, которая фактически использована.
 1. Может выбрать нестандартную упаковку и указать размеры и вес вручную, по факту упаковки
 2. Если товары упакованы в несколько упаковок, то в отправление добавляются все эти упаковки
 2. Может удалить упаковку
 3. Отмечает товары отправления и добавляет их в упаковку, в которую они фактически упакованы в соответствующем количестве
7. Печатает опись товаров и вкладывает ее в каждую упаковку
8. Подтверждает завершение комплектации и упаковки отправления, нажимая кнопку “Собрано”
 1. Отправление переходит в статус “Готово к отгрузке”
 2. В службе доставки через API создается задание на доставку по информации из Доставки, в которую входит упакованное отправление
 1. Задание на доставку содержит информацию об Отправлениях в Доставке, их состав и кол-во каждого SKU, данные клиента, дату и время доставки, адрес доставки
 2. Если в Доставку входят другие отправления, то система ждет, пока их все упакут и только после упаковки последнего отправления создает задание на Доставку.
 3. Отправления со статусом “Готов к отгрузке” от одного с одного склада Мерчанта для одного Логистического Оператора формируют Груз.
9. Печатает штрихкод для каждой коробки, нажимая на кнопку “Получить штрихкоды” и приклеивает их на каждую упаковку
10. Работает с Грузом
 1. Удаляет отправление из Груза, если отправление повреждено и не может быть отправлено клиенту
 2. Добавляет отправление в Груз, если оно ранее было исключено из Груза по каким-либо причинам и теперь может быть отправлено
11. По расписанию информация о Грузе, включая его объемно-весовые характеристики и состав заказов и упаковок передается в виде “Задания на забор” из OMS по API Логистическому Оператору.
 1. С этого момента новые упакованные отправления попадают в новый груз
12. К моменту приезда курьера печатает Акт приема-передачи для ЛО на Груз для передачи Логистическому Оператору.

13. Дополнительно к Акту приема-передачи, который формируется на все Товары, входящие в состав Отправлений, составляющих Груз, при необходимости распечатываются сопроводительные документы к Грузу:
 1. сертификат безопасности, который Мерчант вкладывает для товаров, которые этого требуют.
14. Переводит Груз в следующий статус “Передано ЛО”
 1. Если в Грузе есть отправления, отмеченные флагом или в статусе “Отменено”, Груз не может быть переведен в следующий статус, пока такие отправления не будут обработаны (см ниже)
15. Передает Груз Логистическому Оператору, который проверяет его согласно соответствующему заданию на забор, которое было создано.
 1. После приемки на стороне ЛО всех отправлений Груза и изменения их статуса на “Принят ЛО” в системе, Груз автоматически переходит в статус “Принят ЛО”
16. Видит отправления, которые были отменены Клиентом и имеют флаг “Отменено”
 1. Если отмена произошла до окончания упаковки, то прекращает подбор или упаковку отправления и подтверждает отмену
 2. Если отмена произошла после упаковки и до передачи отправления ЛО, удаляет их из груза (физически и по системе), перепечатывает документы на Груз и подтверждает отмену отправления (расформировывает и отправляет товары обратно на склад)
 3. После подтверждения отмены отправление переходит в статус “Отменено”

Работа АОЗ с заказами

Ежедневно АОЗ работает со списком заказов с использованием фильтров для отслеживания и контроля определенных событий по заказам и необходимой обработки, если она требуется:

1. Ожидают оплаты
2. Ожидается отмена
3. Ожидается возврат
4. Проблемные
5. На проверке
6. Нарушен PSD
7. Нарушен PDD
8. Другие

Заказы контролируются и обрабатываются согласно процедурам работы АОЗ.

Проблемные заказы / отправления

1. Проблемным может стать любой оформленный/оплаченный Заказ и/или отправление. Флаг “Проблемный Заказ” может присвоить Заказу АОЗ, флаг “проблемное отправление” может присвоить АОЗ или Мерчант.
2. В случае присвоения флага «Проблемный», Администратор связывается с Клиентом/Реферальным Партнером/Мерчантом и договаривается о способах решения проблемы.
3. Основные способы обработки Проблемных заказов:
 1. Отмена заказа или доставки/отправлений в её составе, и возврат денежных средств клиенту
 2. Пересогласование даты доставки
 3. Передача заказа / отправления другому Мерчанту (если у него есть в продаже аналогичные товары)

Доставка заказа

1. Логистический Оператор получает через API “Заказ на доставку” Отправления, которое укомплектовано и готово к отгрузке, на основании информации, указанной в его Доставке
2. ЛО получает через API “Задание на забор” Груза с отправлениями со склада Мерчанта с указанием адреса забора, отправлений и списка упаковок отправлений с габаритами и весом, а также общими параметрами Груза (вес, объем).
3. ЛО забирает Груз и отвозит его в РЦ Логистического Оператора.
4. ЛО подтверждает приемку отправлений, входящих в доставленный в РЦ Груз
5. Отправления в составе Груза получают статус “Принято логистическим оператором”. Дальнейшее изменение статусов Отправления получают автоматически через API по приходу статуса от ЛО по ходу прохождения оставшихся этапов логистического маршрута.
6. В случае типа доставки “конс” Логистический Оператор консолидирует отправления (см. “Консолидация”). Процесс консолидации отличается для разных служб доставки.
7. Логистический Оператор доставляет Заказ клиенту или в ПВЗ согласно выбранному способу доставки и типу доставки, в случае постоплаты принимает оплату у клиента.

Отмена заказа

При отмене Заказа, Доставки или Отправления со стороны Клиента или АОЗ, первоначально устанавливается флаг “Отменен” и только после необходимой обработки и подтверждения отмены, зависящих от текущего статуса сущности, происходит смена самого статуса

1. Клиент через ЛК может отменить Доставку или Отправление в рамках заказа, либо весь заказ, до момента его получения на любом этапе процесса обработки и доставки Заказа.
 1. Клиент указывает причину отмены
 2. Частичная отмена на уровне товара запрещена.
2. АОЗ может полностью отменить доставку, отправление или весь заказ до его получения на любом этапе процесса обработки и доставки Заказа, выбрав из списка причину отмены
 1. После получения возможен только Возврат товара
3. Если отмененное Отправление находится в ЛО, то через API в ЛО передается статус отмены и причина.
4. ЛО может самостоятельно инициировать отмену Отправления, указав причину, или зафиксировать отказ клиента с указанной им причиной, или принять сообщение об отказе от системы через API при инициации отмены со стороны Клиента или АОЗ. Причина и статус отмены передаётся по API от ЛО в систему, отправление получает статус “Ожидается отмена”
 1. ЛО возвращает “Заказ на доставку” обратно в свой распределительный центр, идентифицирует, обрабатывает, формирует возвратную накладную с учетом первоначального адреса забора отправления(ий) (склад Мерчанта).
 2. ЛО возвращает Отправления на склад Мерчанта, фиксируя передачу Отправления изменением статуса по API.
5. Мерчант не может сам отменить отправление, но может присвоить отправлению флаг “Проблемный” до передачи отправления в ЛО, выбрав из справочника причину. Далее АОЗ обрабатывает проблемный статус и отменяет отправление или заказ, если в этом есть необходимость
6. Мерчант получает нотификацию в MAS об отмене Отправления на любом этапе, начиная от статуса «Ожидает подтверждения» и далее.
7. Мерчант видит в MAS все недоставленные или отмененные Отправления и обрабатывает их в соответствии с их текущим статусом
 1. Если отмена инициирована в процессе комплектации, Мерчант производит разукomплектование Отправления.
 2. Если отмена инициирована в момент, когда отправление готово к отгрузке и находится в грузе, Мерчант изымает отправление из груза (физически и по ситеме) и производит разукomплектование
 3. Если отмена произошла после передачи отправления ЛО, то Мерчант видит такие отправления в статусе “Ожидается отмена”, ожидает доставки и передачи отправления от ЛО обратно на склад Мерчанта и производит приемку отправления от ЛО
 4. После проведения необходимых действий Мерчант подтверждает отмену отправления, вследствие чего оно переходит в статус “Отменено”

Возврат денег клиенту

1. Деньги возвращаются автоматически

1. По статусу “Отменено”
2. Если Отправление в статусе “Ожидает отмены” более 9-ти дней.
2. Деньги возвращаются автоматически тем способом, каким были изначально оплачены, включая комбинированные способы оплаты
 1. Если Клиент оплачивал Заказ подарочным сертификатом и/или бонусами, то средства возвращаются ровно на те счета и в таких же суммах, как были оплачены, в течение максимального срока X дней, а в режиме ВАУ - сразу после отмены.
3. Если клиенту за Заказ были начислены Бонусы, то они списываются с бонусного счета клиента.
 1. Если начисленные бонусы уже были потрачены, бонусный счет уходит в минус.
 2. АОЗ может вручную начислить Клиенту бонусы, если отмена заказа произошла по причине, попадающей под Политику компенсаций компании.
4. АОЗ в любой момент может инициировать возврат средств Клиенту, если видит, что сроки возврата недоставленных отправлений могут затянуться. При дальнейшей обработке автоматический возврат по таким отправлениям не выполняется
5. Возврат денег сопровождается обязательной нотификацией клиенту в ЛК и по другим каналам связи
6. Если заказ вернулся целиком, деньги возвращаются целиком.
7. Если частичная отмена, то возвращается стоимость товаров, но в режиме ВАУ стоимость доставки не возвращается, так как её стоимость не связана с пропорциональным весом и составом заказа, тариф единый для адреса.
8. В режиме ВАУ нельзя вернуть деньги за заказ в ином статусе кроме «Ожидается отмена» и «Отменен». Если вне ВАУ заказ остается у клиента, а деньги надо вернуть (такие случаи предусмотрены Политикой компенсаций, когда заказ «дарят» клиенту), то это ручная операция со специальными правами

Способы оплаты заказа

1. Для оплаты заказа используется предоплата через шлюз платежной системы
 1. Оплата возможна банковской картой или другими способами, которые доступны в платежной системе Клиенту и которые поддерживаются для платежей за заказ
2. Не может быть разных Способов Оплаты для разных Отправлений в рамках Заказа.
3. Дополнительно заказ можно оплатить
 1. Бонусами
 2. Подарочными сертификатами
 3. Начислениями по реферальной программе
4. Для отработки дополнительных способов оплаты существует 3 счета:
 1. Бонусный для бонусов (виртуальные деньги)

2. Пользовательский для вознаграждения РП (существует только для реферальных партнеров)
3. Счет сертификатов для активации и оплаты сертификатами
5. Счет сертификатов используется для оплаты средствами от активированных подарочных сертификатов. Не сочетается с оплатой Бонусами
6. Бонусный счет - можно оплатить не более X% от стоимости заказа, где X - ручная настройка, например 99%. Максимальный размер оплаты бонусами зависит от минимальной суммы платежа в платежной системе: остальное можно оплатить бонусами.
7. Пользовательский счет - счет реферального партнера. Действует как бонусный счет.
8. Заказ можно полностью оплатить со счета подарочного сертификата
9. Нельзя оплатить сертификатом и бонусным счетом/счетом РП одновременно
10. Нельзя оплатить заказ только с помощью бонусов или вознаграждения РП - по законодательству цена товара не может быть ноль, поэтому заказ обязательно должен быть оплачен “живыми” деньгами: должна использоваться оплата через платежную систему

Справочники

Справочники редактируются через MMS

1. Справочник причин проблемных отправлений
2. Справочник причин отмены заказов/отправлений
3. Справочник Способов доставки
4. Справочник зон и тарифов доставки.
5. Справочник целевых значений PSD, PDD, и других показателей эффективности управления бизнес-процессами обработки и доставки заказа.
6. Справочник упаковки: содержит информацию о размерах и весе всех упаковки, которая может быть использована мерчантами при упаковке заказа.