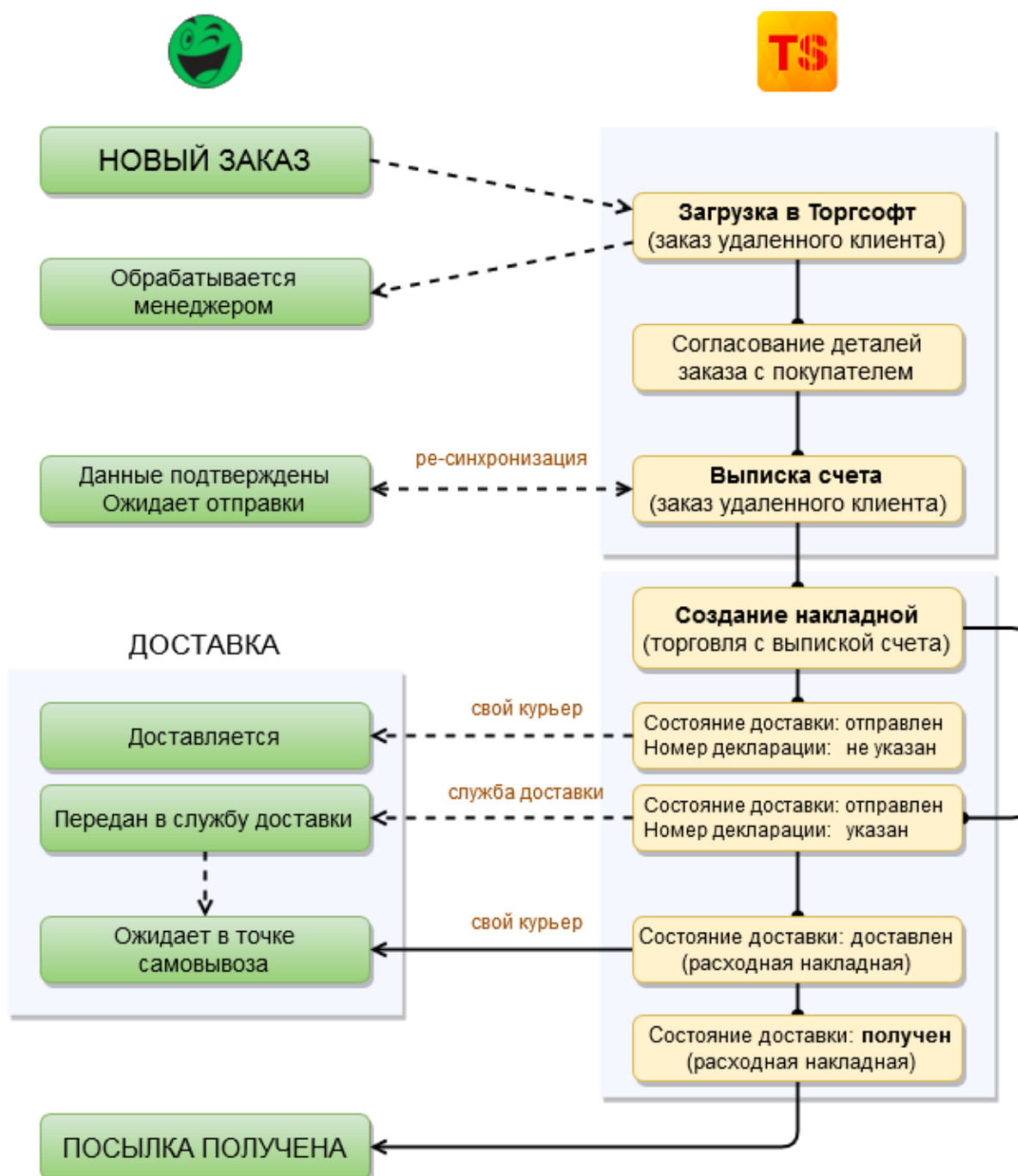


Общая информация

Работа с заказами маркетплейс ROZETKA доступна с версии программы **Торгсофт 2020.0.8**. Процесс обработки заказов маркетплейс ROZETKA из программы Торгсофт во многом аналогичен работе с заказами других существующих способов синхронизации, когда новые заказы загружаются в режим “Заказ удаленного клиента” после чего происходит выписка счета по заказу и дальнейшая работа с заказом происходит из режима “Торговля с выпиской счета”. Выполнение определенных действий над заказом в программе Торгсофт приводит к изменению статуса заказа в кабинете продавца маркетплейс ROZETKA. Подобная схема работы с заказом позволяет менеджеру провести обработку заказа от момента его поступления до момента его завершения исключительно из программы Торгсофт без необходимости использования кабинета продавца маркетплейс ROZETKA. Возможны ситуации когда всё-таки придется прибегнуть к использованию кабинета продавца, например в случае необходимости изменить товары в заказе по просьбе покупателя или для ведения переписки с покупателем через чат. Со своей стороны, программа Торгсофт позаботится об обновлении информации о заказе в случае если ранее загруженный в программу заказ был изменен в кабинете продавца. Общий принцип взаимодействия двух систем изображен на диаграмме ниже.



Технические требования

Для успешной обработки заказов из программы Торгсофт требуется чтобы все товары из ассортимента интернет-магазина ROZETKA были выгружены через файл товаров (прайс-лист), сгенерированный программой Торгсофт (мастер настройки маркетплейс ROZETKA). Это в свою очередь означает что существующие интернет-магазины ROZETKA, товары на которые были загружены без использования данной дополнительной опции не совместимы для работы.

Требования и рекомендации ROZETKA

Продавцу необходимо ознакомиться с требованиями и рекомендациями по [работе с заказами](#). В разделе [“Обработка заказа”](#) можно ознакомиться с порядком обработки заказа, изучить [скрипт первого звонка покупателю](#), узнать об условиях и ограничениях при обработке заказа и многое другое.

Настройка объекта синхронизации

Сразу же стоит отметить отсутствие настроек “Создавать счет при загрузке заказа” и “Для товаров счета брать цены из” на вкладке “Общие”. Отсутствие первой настройки объясняется тем, что за принятие решения о создании либо заказа, либо счета отвечает сама функция, [в зависимости от статуса загружаемого заказа](#). Отсутствие второй настройки объясняется тем, что одним из требований ROZETKA является фиксация цен товаров заказа. Продавец не имеет возможности изменить цены товаров сформированного заказа. Это в свою очередь означает что цены всегда формируются по информации интернет-магазина.

На вкладке “Клиенты” укажите параметры поиска и создания клиентов. На вкладке “Центры учета” настройте параметры списания и резервирования товара. На вкладке “Время синхронизации” создайте необходимые интервалы для автоматической загрузки заказов. Минимальный интервал заданий - 10 минут. Задания с меньшим интервалом будут игнорироваться.

Следующая интересующая нас вкладка - это “Способы оплаты”. По нажатию на действие “Загрузить/обновить способы оплаты” будут созданы два способа оплаты “Наличный” и “Безналичный”.

Нам необходимо указать кассу или расчетный счет для каждого из этих способов оплаты. При обработке заказа, в зависимости от указанного покупателем способа оплаты, все оплаты будут поступать на реквизиты, указанные для соответствующего способа оплаты. Все доступные на ROZETKA [способы оплаты](#), кроме “Наличный”, попадают под определение “Безналичный”.

Загрузка и обработка заказов

Данный раздел написан в формате “вопрос-ответ” и дает ответы на наиболее часто задаваемые вопросы при работе с заказами ROZETKA из программы Торгсофт.

Как происходит обработка заказа?

Прежде всего необходимо ознакомиться с информацией, предоставленной в статье [“Обработка заказа”](#) справочного центра ROZETKA. Данная статья содержит [диаграмму](#), наглядно демонстрирующую стандартный процесс обработки заказа. Программа Торгсофт интегрируется в процедуру обработки заказа, значительно упрощая этот процесс, автоматизируя установку

необходимых статусов заказа по мере того как оператор ведет обработку заказа из программы. Таблица ниже содержит ключевые этапы и действия при обработке заказа из программы Торгсофт.

Этап\Действие	Статус заказа
Поступил новый заказ	Новый
Загрузка заказа в Торгсофт	Обрабатывается менеджером
Согласование деталей заказа с покупателем	Обрабатывается менеджером
Покупатель подтвердил заказ. Выписка счета	Данные подтверждены. Ожидает отправки
Заказ готов к отправке своим курьером. Создание расходной накладной с указанием "состояние доставки" - "отправлен" без указания номера декларации (ТТН)	Доставляется
Заказ готов к отправке службой доставки. Создание расходной накладной с указанием "состояние доставки" - "отправлен" с указанием номера декларации (ТТН)	Передан в службу доставки
Заказ доставлен в пункт самовывоза своим курьером. По факту доставки заказа в пункт самовывоза изменяем в расходной накладной "состояние доставки" на "доставлен"	Ожидает в пункте самовывоза
Заказ доставлен в пункт самовывоза службой доставки. Изменение статуса произойдет автоматически если был указан номер декларации (ТТН), иначе изменяем в расходной накладной "состояние доставки" на "доставлен"	Ожидает в пункте самовывоза
Посылка получена. По факту получения посылки изменяем в расходной накладной "состояние доставки" на "получен"	Посылка получена

На каждом этапе обработки заказа доступны соответствующие статусы для отмены заказа.

Устанавливать статус отмены без уведомления покупателя — недопустимо. Объясните причину отмены заказа, оговорите с клиентом сроки поступления необходимого ему товара или предложите альтернативу. Конечные статусы заказов (успешные и неуспешные) не подлежат изменению. При необходимости вернуть отмененный заказ в работу, его можно [продублировать](#). Если в течение 45 дней заказу не будет установлен актуальный статус, он автоматически изменится на «Посылка получена». Больше информации в статье справочного центра ["Статусы заказа"](#).

Обратите внимание! Оперативная и своевременная установка статуса заказа — важная особенность при соблюдении стандартов обслуживания покупателя. Покупатель имеет возможность отслеживать изменения статуса своего заказа через личный кабинет или получать уведомления об изменении статуса заказа на электронную почту, через SMS и другие мессенджеры.

Что с оплатой заказа или расходами за доставку?

Этап, на котором происходит оплата заказа, зависит от указанного покупателем способа оплаты заказа. В случае наличного расчета, оплата происходит в момент получения посылки, после чего транспортная компания выполняет денежный перевод на счет отправителя. В случае безналичного расчета, оплата происходит перед отправкой посылки. В программе Торгсофт, фиксация вноса оплаты выполняется оператором по факту вноса оплаты заказчиком, соответствующими действиями в режиме "Торговля с выпиской счета". Деньги поступают на реквизиты, указанные для соответствующих способов оплат при настройке объекта синхронизации. Расходы за доставку, в случае необходимости, фиксируются созданием "затраты счета" или "затраты накладной" из режима "Торговля с выпиской счета".

Как загрузить заказы?

Загрузка заказов может быть выполнена вручную, с формы “Документ - Заказ удаленного клиента” действием “Принять заказы”, и автоматически, при срабатывании задания по расписанию, созданного на вкладке “Время синхронизации” при настройке объекта синхронизации.

Загружаются только новые заказы?

Для начала нужно разобраться с терминами. Термин “новый заказ” имеет разное значение в зависимости от контекста. Для маркетплейс ROZETKA, новый заказ - это заказ, который находится в статусе “Новый”. Для Торгсофт - это заказ, который не был загружен ранее в программу, независимо от его статуса на маркетплейс ROZETKA.

Статус заказа маркетплейс ROZETKA может принимать значение одного из более чем сорока существующих статусов, поэтому заказы делятся на следующие категории:

- новые
- в обработке
- доставляются
- успешно завершённые
- неуспешно завершённые

Программа Торгсофт загружает все новые для себя заказы, которые попадают под все вышеперечисленные категории кроме “неуспешно завершённых”.

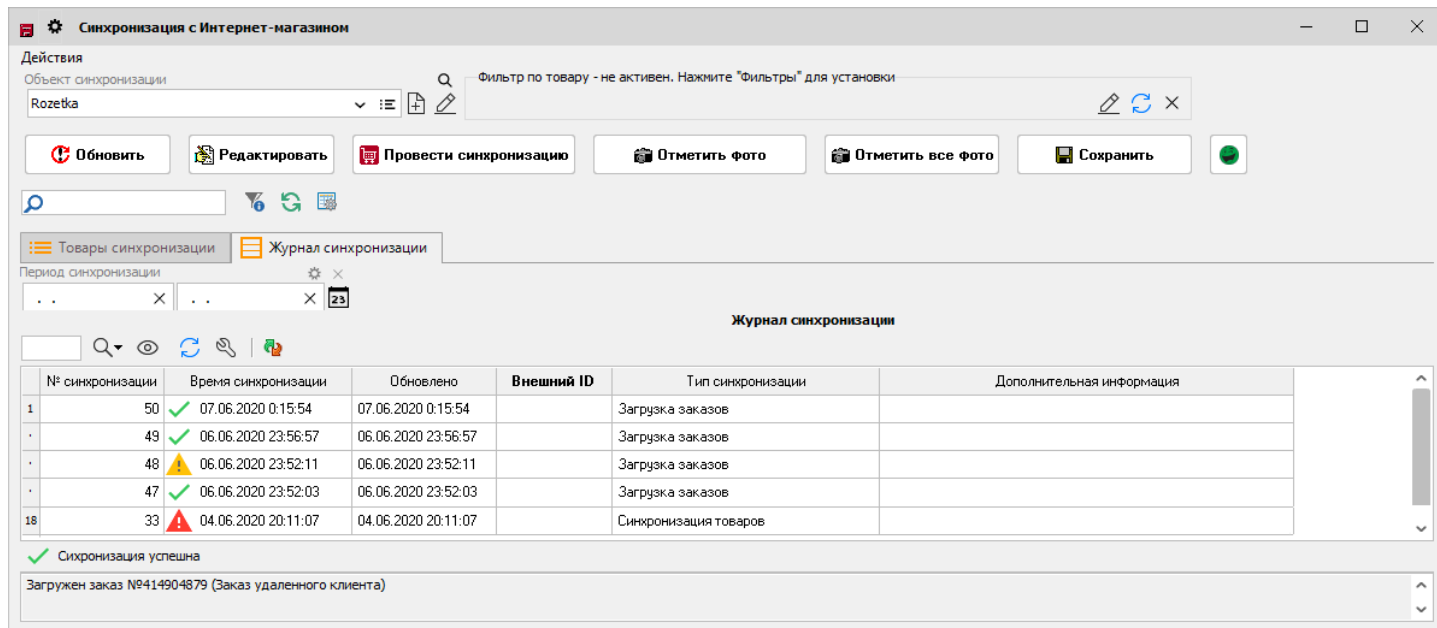
В моем интернет-магазине тысячи заказов. Все они будут загружены?

Это зависит от ряда факторов. Принцип по которому программа Торгсофт делает выборку потенциально требующих загрузки заказов следующий:

- ❑ Определяется период, который используется для выборки потенциально требующих загрузки заказов. Начальная дата этого периода - это дата последней успешной синхронизации* минус один день. Конечная дата этого периода - это текущая дата.
- ❑ Все заказы, дата создания или изменения которых попадает в этот период, и которые находятся в [загружаемых категориях](#), проходят проверку на необходимость загрузки в программу.

Если “тысячи заказов” удовлетворяют критериям, описанным выше - все они будут загружены.

*Дата последней успешной синхронизации - это дата последней успешной загрузки заказов, которая берется из информации журнала синхронизации. Успешная синхронизация - это синхронизация, которая прошла без критических ошибок. Например, если не удалось установить связь с API сервером ROZETKA - это критическая ошибка. С другой стороны, если при формировании списка товаров загружаемого заказа не удалось найти один из товаров, эта информация будет записана в журнал синхронизации, а сама синхронизация будет отмечена как “имеет предупреждения” тем не менее будет считаться как успешно завершённая. При создании нового объекта синхронизации, журнал синхронизации пуст. В этом случае дата последней успешной синхронизации - это дата выполнения первой загрузки заказов. К слову, журнал синхронизации был переработан для обеспечения требуемого функционала и теперь стал гораздо полезнее чем раньше!



Где я могу найти загруженный заказ?

В режиме “Документ - Заказ удаленного клиента” или в режиме “Документ - Торговля с выпиской счета”. То, куда будет загружен заказ, зависит от его статуса на момент загрузки. Если в результате ручной загрузки заказов были загружены заказы, то на форме “события при синхронизации” отображается информация о номере загруженного заказа и режиме, куда он был загружен. При загрузке заказов заданием по расписанию создается глобальное уведомление с названием объекта синхронизации, для которого была выполнена загрузка заказов и количеством загруженных заказов. Также информацию о загруженных заказах можно найти в журнале синхронизации.

Статус заказа	Режим
Новый	Заказ удаленного клиента
Обрабатывается менеджером	Заказ удаленного клиента
Данные подтверждены. Ожидает отправки	Торговля с выпиской счета (только счет)
Передан в службу доставки	Торговля с выпиской счета (счет и расходная накладная)
Доставляется	Торговля с выпиской счета (счет и расходная накладная)
Ожидает в пункте самовывоза	Торговля с выпиской счета (счет и расходная накладная)
Посылка получена	Торговля с выпиской счета (счет с полной предоплатой и расходная накладная)

Могу ли я изменять заказ через кабинет продавца ROZETKA?

Да. Более того, если в результате согласования деталей заказа с покупателем выяснится что требуется [редактирование заказа](#), единственный способ сделать это - это через кабинет продавца. Если отредактированный заказ уже был загружен в программу Торгсофт, то при последующей синхронизации или выписке счета данный заказ будет ре-синхронизирован и все изменения в заказе будут загружены.

Обратите внимание! Изменение статуса заказа через кабинет продавца после редактирования заказа может нарушить процесс ре-синхронизации ранее загруженного заказа. В целом, если заказ уже был загружен в программу Торгсофт, не рекомендуется изменять статус этого заказа через кабинет продавца без крайней на это необходимости. В противном случае при сложных манипуляциях

статусом заказа через кабинет продавца, не исключены ситуации рассинхронизации состояния заказа в двух системах.

Не могу добавить или удалить товар из заказа. Почему?

На данный момент возможности API сервера ROZETKA для редактирования товаров заказа очень ограничены и не позволяют в полной мере реализовать возможность редактирования товаров заказа из программы Торгсофт. В связи с этим все действия в программе Торгсофт, направленные на редактирование товаров заказа или счета, созданного в результате загрузки заказа ROZETKA, заблокированы. [Редактирование заказа](#) необходимо выполнять через кабинет продавца. Нет необходимости удалять ранее загруженный заказ из программы Торгсофт если он был изменен через кабинет продавца, так как при последующей синхронизации или выписке счета данный заказ будет ре-синхронизирован и все изменения в заказе будут загружены.

Отменился заказ! Почему?

Если ранее загруженный заказ был отменен через кабинет продавца, то при последующей синхронизации такой заказ будет отменен в программе Торгсофт, при этом пользователю будет отображено информационное сообщение о факте отмены заказа. Если по такому заказу был выписан счет, то в сообщении также будет указан номер и дата связанного с отменяемым заказом счета. Подобным образом происходит отмена заказа при попытке выписки счета. В момент выписки счета происходит ре-синхронизация заказа, чтобы обеспечить актуальность данных. Если выяснится что заказ, по которому происходит выписка счета, был отменен через кабинет продавца или администраторами ROZETKA, то такой заказ будет отменен, а создание счета будет прервано.

Пропал или появился товар в заказе! Почему?

Если ранее загруженный заказ был отредактирован через кабинет продавца, то при последующей синхронизации произойдет ре-синхронизация такого заказа, в результате чего, в заказе, а точнее в списке товаров заказа, возможны изменения (изменить другие данные в заказе, кроме товаров заказа, невозможно в принципе). Если такие изменения будут обнаружены, список товаров заказа в программе Торгсофт будет соответственно обновлен. Обо всех изменениях в списке товаров заказа (изменение количества, цены, удаление существующих или добавление новых товаров) пользователю сообщается через форму "события при синхронизации". Опять же, в случае необходимости, эта информация всегда доступна в журнале синхронизации.

«Дополнительный товар» и «Доставка» в списке товаров. Что это?

“Дополнительный товар” - это специальный товар-услуга, который добавляется в список товаров заказа в случае использования продавцом [дополнительной продажи](#). Продавец использует эту возможность в случае, когда в диалоге с покупателем была достигнута договоренность о продаже дополнительного товара или услуги, которой нет в ассортименте магазина на сайте ROZETKA.

“Доставка” - это специальный товар-услуга, который добавляется в список товаров заказа в случае наличия в заказе товаров, имеющих фиксированную стоимость доставки. Продавец может предложить три способа оплаты доставки товаров:

- Бесплатно — доставка покупателю производится за счет продавца.
- Оплата «по тарифам перевозчика» — оплачивает покупатель при получении посылки, стоимость рассчитывает компания перевозчик в зависимости от объемного веса посылки и дальности отправки.
- Фиксированная стоимость доставки — индивидуально для каждого товара указывается точная стоимость доставки в гривнах, которая будет добавлена в заказ покупателя. В этом случае

покупатель платит Вам за доставку одновременно с оплатой за товар. Вы, как отправитель, самостоятельно платите за услуги транспортной компании.

Первые два способа оплаты доставки говорят сами за себя. Третий способ оплаты доставки как раз является тем случаем, когда в заказе появляется товар-услуга “Доставка”, цена которого равна сумме стоимости фиксированной доставки всех товаров заказа. Более подробную информацию читайте в статье [“доступные способы доставки”](#).

Как изменить статус заказа?

Изменение статуса заказа происходит автоматически при выполнении определенных действий в программе Торгсофт. Исключением является перевод заказа в статусы “Обрабатывается менеджером (не удалось связаться 1-ый раз)” и “Обрабатывается менеджером (не удалось связаться 2-ой раз)” которые устанавливаются вручную, с формы “Статус заказа маркетплейс ROZETKA” доступной при выполнении действия “Отменить заказ” на форме “Заказ удаленного клиента”.

Несмотря на то, что действие, вызывающее форму “Статус заказа маркетплейс ROZETKA” называется “Отменить заказ”, перевод заказа в один из двух вышеперечисленных статусов не отменяет заказ!

Ниже перечислены все действия которые приводят к автоматическому изменению статуса заказа. Последовательность действий отображает стандартную процедуру обработки заказа.

Действие	Исходный статус	Новый статус
Загрузка заказа	Новый	Обрабатывается менеджером
Выписать счет (Заказ удаленного клиента)	Обрабатывается менеджером	Данные подтверждены. Ожидает отправки
Создание расходной накладной с установкой состояния доставки на “Отправлен” и указанием номера декларации (ТТН) (Торговля с выпиской счета)	Данные подтверждены. Ожидает отправки	Передан в службу доставки
Создание расходной накладной с установкой состояния доставки на “Отправлен” и без указания номера декларации (ТТН)	Данные подтверждены. Ожидает отправки	Доставляется
Редактирование расходной накладной с изменением состояния доставки на “Доставлен” (Торговля с выпиской счета)	Передан в службу доставки или Доставляется	Ожидает в пункте самовывоза
Редактирование расходной накладной с изменением состояния доставки на “Получен” (Торговля с выпиской счета)	Ожидает в пункте самовывоза	Посылка получена

Также нужно понимать, что последовательность действий, приводящих к смене статуса заказа, строго не контролируется. Например, если мы обрабатываем заказ и заранее известно что посылка по заказу уже была получена, то при создании расходной накладной можно сразу же установить значение “Получен” в поле “Состояние доставки” что приведет к установке статуса заказа “Посылка получена”.

Обратите внимание! Установка статуса заказа “Посылка получена” является окончательным и неотменяемым действием! Заказ будет перемещен в категорию “успешно завершённые” а зарезервированная по заказу [комиссия будет списана](#) окончательно.

Как отменить заказ?

Заказ можно отменить из режима “Документ - Заказ удаленного клиента” выполнив действие “Отменить заказ”. В режиме “Документ - Торговля с выпиской счета” на вкладке “Счет” для таблицы “Контакты счета” доступно действие “Статус заказа ROZETKA” которое имеет аналогичное предназначение. При выполнении вышеуказанных действий откроется форма “Статус заказа маркетплейс ROZETKA” на которой можно увидеть текущий статус заказа, указать один из доступных для заказа статусов отмены и, при необходимости, указать комментарии менеджера. Также, данную форму можно использовать для добавления комментария менеджера без изменения статуса заказа. Для этого достаточно оставить поле “Новый статус” пустым, указать комментарий менеджера и нажать “Записать”. Список доступных для отмены заказа статусов зависит от текущего статуса заказа. Например, для заказа в статусе “Обрабатывается менеджером” доступно около двадцати статусов отмены, а для заказа в статусе “Ожидает в пункте самовывоза” всего два - “Отказался от товара” и “Не забрал посылку”.

Обратите внимание! Отмена заказа является окончательным и неотменяемым действием! Заказ будет перемещен в категорию “неуспешно завершённые” и единственный способ вернуть заказ в обработку - это [восстановление заказа](#).

Что произойдет если я удалю заказ в Торгсофт? Заказ будет отменен?

Нет. Удаление заказа не отменяет заказ в кабинете продавца. Несмотря на это, в большинстве случаев у Вас не должно быть причин удалять ранее загруженный заказ из программы Торгсофт. Если же Вы все таки приняли решение удалить заказ, то нужно понимать последствия. При удалении всей информации о заказе (счет, выставленный по этому заказу, и сам заказ) и последующей загрузке заказов, в случае если данный заказ попадает в выборку заказов для загрузки, программа Торгсофт расценит этот заказ как “новый” и снова выполнит его загрузку. Данную техническую особенность можно использовать для исправления “сложных” ситуаций при обработке заказа из программы Торгсофт. Например, редактирование заказа доступно только для заказов, которые находятся в статусе “Обрабатывается менеджером”. При выписке счета по заказу, статус этого заказа изменяется на “Данные подтверждены. Ожидает отправки” что делает невозможным редактирование заказа. Вдруг выясняется что покупатель ошибся и просит внести изменения в заказ перед его отправкой. Исправить данную ситуацию можно двумя способами. Первый - это отменить текущий заказ, указав наиболее подходящий статус отмены и оставив поясняющий отмену заказа комментарий менеджера, после чего [восстановить заказ](#), внести требуемые корректировки и загрузить восстановленный (технически - это новый заказ) в программу Торгсофт. Второй способ - это “откатить” статус заказа. Для этого необходимо удалить всю информацию о заказе из программы Торгсофт (счет и заказ), перейти в кабинет продавца и изменить статус заказа на “Обрабатывается менеджером”, внести корректировки в товары заказа, загрузить заказ в программу Торгсофт и продолжить стандартную процедуру обработки заказа.