Инструкция по обработке интернет-заказов в аптеке c сайта https://dobraya-apteka.kz



1. Для обмена с сайтом на главной кассе должны быть запущена программа обмена с сайтом Добрая.



При запуске программа обмена сворачивается в пиктограмму в правой нижней части экрана.



1. Описание пользовательского интерфейса
	1. Рабочее место кассира

Рабочее место кассира с внесенными изменения представлено на рис.1.



Рис.1 Интерфейс рабочего места кассира

На рисунке выделен элемент «**Корзинка заказов**» – иконка оповещения о наличии заказов.

Иконка оповещает пользователя о наличии заказов, находящихся в статусах, обработку которых необходимо обеспечить в ближайшее время. К таким статусам относятся следующие статусы:

* «**Новый**». Заказы, которые еще не выданы пользователю;
* «**Выдан**». Заказы, которые отпущены покупателю;
* «**Отменен**». Те заказы, что не были выданы по разным причинам, причина указывается в отдельном окне.

Иконка оповещения о наличии заказов служит так же кнопкой перехода к рабочему месту по работе с интернет-заказами.

Вид иконки меняется в зависимости от наличия заказов в том или ином статусе:

 - Отсутствуют заказы в статусе «Новый»/»Отменен»;

- Существует хотя бы один заказ в статусе «Новый». Цифрой на иконке обозначается количество таких заказов;

- Отсутствуют заказы в статусе «Новый». При этом существует хотя бы один заказ в статусе «Отменен».

* 1. Рабочее место обработки интернет-заказов

Рабочее место по работе с интернет-заказами представлено на рис.2.



Рис.2 Интерфейс рабочего места по работе с интернет-заказами

На рисунке обозначены следующие элементы управления:

**1 – «Список заказов»** - используется для отображения всех заказов, поступивших с сайта. Для каждого заказа указываются его текущий статус, № заказа, дата заказа, имя клиента, информация о клиенте, телефон клиента, дата и время поступления заказа в аптеку, сумма заказа.

Для заказов, поступивших в систему автоматически устанавливается статус “Новый”. Кроме этого существуют следующие статусы заказов:

* «Выдан» - используется для обозначения заказов, по которым оформлена реализация клиенту;
* «Отменен» - используется для заказов, которые были отменены. Отмена может быть произведена как в аптеке сотрудником, отвечающим за подготовку заказа, по причине невозможности собрать заказ (отсутствие товара и т.п.), так и покупателем через сайт или при личном посещении аптеки (отказ от выкупа заказа). В случае если отмена оформлена покупателем через сайт, статус устанавливается автоматически. Во всех остальных случаях, отмена заказа фиксируется сотрудником аптеки с указанием причины отмены;

**2 – Строка «Поиск»** - используется для поиска заказов по введенной информации. Поиск выполняется по всей информации имеющейся в заказе способной идентифицировать заказ: номер заказа, телефон клиента, имя клиента, информация о клиенте.

**3 – «Состав заказа»** - используется для отображения состава заказа, выбранного в данный момент в списке заказов. В списке отображается информация о партии товара (серия, срок годности), которую необходимо отобрать в процессе сборки товаров, цена по интернет-заказу и количество для продажи;

**4 – «Сопроводительный документ»** - используется для отображения информации о переоценке по заказу, который выбран в данный момент в списке заказов. Так как цена продажи товара через интернет-сайт отличается от цены аптеки, для каждого заказа, автоматически формируется документ переоценки. В данной таблице для каждого товара представлена информация о цене до переоценки и после нее;

**5 – Кнопка «Изменить статус заказа»** - используются для перевода статуса выбранного заказа из одного статуса в другой. Для пользователя, в каждый момент времени, доступны только кнопки перевода в статусы возможные для выбранного заказа.

**6 – «Фильтр по статусам заказов»** - галочки, располагающиеся в данном блоке, используются для фильтра по статусам заказов в списке заказов;

**7 – «Отмена заказа со статусом выдано»** - используется для передачи на сайт статуса, что заказ успешно выдан, если выдача заказа была альтернативным способом, например, через обычный чек.

1. Работа с заказами
	1. Поступление заказов

Заказы, поступившие в аптеку, создаются в статусе «Новый» (рис. 3).



Рис.3 Новый заказ, поступивший из интернет-магазина

Информация об имеющихся заказах в статусе «Новый» и их количестве отображается с помощью иконки на рабочем месте кассира.

* 1. Корректировка заказа

Запрещена, заказ можно или выдать покупателю, или отменить.

* 1. Подтверждение готовности заказа

Происходит автоматически, как только программа смогла забронировать товар в базе.

* 1. Реализация заказа

Для выполнения продажи по заказу, требуется выбрать нужный заказ и нажать кнопку «Продажа». Для облегчения поиска заказа можно воспользоваться «Строкой поиска». После нажатий на кнопку «Продажа», программа запросит у пользователя подтверждение (рис. 4).



Рис.4 Подтверждение оформления продажи

В случае подтверждения пользователем продажи, программа выполнит переход в рабочее место кассира и автоматически заполнит перечень товаров для реализации (рис.5).



Рис.5 Оформление продажи по заказу

Дальнейшее завершение продажи и выполнение оплаты выполняется в обычном режиме и ничем не отличается от обычной продажи товара в аптеке (рис.6).



Рис.6 Оформление оплаты

* 1. Отмена заказа

В случае если по какой-либо причине (фактическое отсутствие товара, отсутствие возможности собрать и выполнить реализацию по заказу и т.п.) требуется выполнить отмену заказа. Для этого требуется выбрать нужный заказ и нажать кнопку «Отменить заказ».



Рис.7 Подтверждение отмены заказа

В случае подтверждения пользователем, выбранный заказ сменит статус.



Заполнение причины отмены заказа обязательно. Данная информация будет использоваться для выполнения анализа отказов, а также будет предоставлена клиентам в личном кабинете на сайте и в смс-оповещении.

Кроме этого, отмене подлежат заказы пришедшие в аптеку и не выкупленные покупателем в течении 2 суток. Заказы, невыкупленные клиентом и подлежащие отмене, выделяются цветом в списке заказов.

Внимание! Весь товар, который находится в новых заказах резервируется в базе товаров, его нельзя продать иным способом или списать по результатам ревизии.

Заказ так же может быть отменен клиентом через сайт. В этом случае статус заказа будет изменен на «Отмене» в автоматическом режиме без привлечения сил пользователя.

Информация о наличии заказов в статусе «Отменен» отображается на рабочем месте кассира.