

# Bestellingen

## Bestellingen

De pagina "Bestellingen", te vinden onder het menu "Bestellingen" geeft u alle informatie over de aankopen in uw winkel. Alle transacties in uw winkel zijn hier beschikbaar, gerangschikt op datum (standaard worden ze gesorteerd van nieuw naar oud).

U kunt de resultaten filteren en gemakkelijk de bestellingen vinden die u zoekt door de velden aan de bovenkant van de tabel te gebruiken. Om bijvoorbeeld de bestellingen van meneer Doe te vinden, typt u "Doe" in het veld "Klant" en klikt u daarna op "Zoeken".

**i** U KUNT EEN BESTELLING NIET VERWIJDEREN. Het is wettelijk niet toegestaan voor Europese bedrijven om een betaling en/of factuurinformatie te verwijderen. Om deze reden, zou het maken van een "Verwijder"-knop, PrestaShop illegaal maken in Europa.

Om veilig de standaardbestellingen te verwijderen installeert u de module "PrestaShop opschoner" (deze is sinds v1.5.4 beschikbaar in de standaardinstallatie), opent u het configuratiescherm, zet u de schakelaar onder "Bestellingen en klanten" op "JA" voordat u op de knop "Verwijder bestellingen en klanten" klikt.

U kunt een lijst van uw bestellingen exporteren door te klikken op de exporteerknop aan de bovenkant van de tabel.

Het is niet mogelijk om bestellingen te importeren.

## Een bestelling aanmaken

Een van de grote features van PrestaShop is de mogelijkheid om een bestelling direct van de backoffice aan te kunnen maken. Dit is bijzonder nuttig wanneer een klant een product wil kopen, maar daar zelf niet in slaagt en waarbij u de bestelling aanmaakt tijdens een telefoongesprek of een e-mailconversatie met de klant.

Door te klikken op "Voeg een nieuwe bestelling toe", wordt er een nieuwe pagina geopend met slechts één tekstveld, genaamd "Zoek naar een klant". Wanneer u een nieuwe order wilt aanmaken via de backoffice, dan is uw eerste taak om deze te koppelen met een klant. Type de eerste letters van de voornaam, achternaam of e-mailadres van de klant en PrestaShop toont de gevonden accounts.

**i** Als de klant, voor wie u de order aanmaakt, nog geen klantaccount heeft, dan kunt u er een aanmaken door te klikken op de knop "Voeg een nieuwe klant toe". Hiermee wordt een venster geopend waarin de belangrijkste details kunnen worden ingevuld. Zodra het account wordt bewaard, wordt dit gekozen voor de bestelling.

Let er op dat u ook het adres van de klant moet invullen – de knop "Voeg een nieuw adres toe" te vinden aan de onderkant van de pagina, onder "Adressen".

Klik op de knop "Kies" voor de juiste klant en de rest van het formulier verschijnt. In het hoofdgedeelte, "Winkelwagen", kunt u de producten kiezen voor deze bestelling. U kunt er ook voor kiezen om een vorige bestelling te herhalen voor de klant of een verlaten winkelwagen te gebruiken.

Het veld "Zoek een product" geeft u de mogelijkheid om dynamisch producten toe te voegen: type de eerste letters van de naam en PrestaShop vindt een dropdown-lijst met overeenkomstige producten. Kies een product, kies de hoeveelheid en klik op de knop "In winkelwagen". U kunt natuurlijk ook kiezen voor een combinatie van een product. Deze verschijnt, in dat geval, in de dropdown-lijst genaamd "Combinatie".

PrestaShop geeft u gelijk een indicatie van de voorraad van een product, dit zorgt ervoor dat u de klant meteen kunt waarschuwen indien er niet genoeg op voorraad is voor de bestelling.

De pagina zorgt er ook voor dat u de vorige winkelwagens en bestellingen van de klant kunt bekijken, mits deze er zijn. Als blijkt dat u te maken hebt met een winkelwagen die de klant niet kan voltooien, dan kunt u de winkelwagen gebruiken voor deze bestelling door op de actieknop "Gebruik" te klikken.

Wanneer nodig, kunt u ook een winkelwagen-/prijsregel toepassen en zelfs een nieuwe voucher aanmaken door te klikken op de knop "Voeg een nieuwe waardebon toe".

Als laatste stap moet u specificeren welk adres het afleveradres (en mogelijk factuuradres) is. Ook kunt u hier snel een adres toevoegen door te klikken op de knop "Voeg een nieuw adres toe".

### **Orderdetails bekijken**

Om de bestellingen te verwerken, die u ontvangt, moet u de informatie over de bestellingen bekijken. Klik op de orderregel zelf of klik op de knop "Bekijken".

De informatie over de bestelling vult een gehele pagina.

Aan de bovenkant van de pagina is een korte samenvatting van de bestelling: de datum waarop deze is bevestigd, aantal discussies binnen de klantenservice, aantal producten en totaalbedrag.

De detailpagina geeft u toegang tot:

- Links, bestellingsinformatie:
  - De status en statusgeschiedenis van de bestelling.
  - De verzendinginformatie: totaalgewicht van bestelling en gekozen vervoerder door de klant.
- Rechts, klantinformatie:
  - Naam van de koper.
  - Verzend- en factuuradres (met een ruwe locatieschatting op de kaart d.m.v. Google Maps).
- De gebruikte betaalmethode, de kosten van producten en de verzendkosten.
- Overige details van de bestelde producten.

### **Bestelling aanpassen**

Bestellingen zijn niet altijd definitief. Er zijn veel redenen waarom u een bestelling wilt wijzigen, voordat producten worden verzameld, verpakt en verzonden naar hun nieuwe eigenaar: als één van de producten niet op voorraad is, de klant van gedachten is veranderd, etc.

#### **Een product toevoegen**

Aan de onderkant van de productlijst, vindt u de knop "Voeg een product toe", deze voegt een regel toe aan de bestelling.

Wanneer er een product wordt toegevoegd, dan krijgt de producttabel een nieuwe regel met een handvol velden. Het eerste tekstveld is een kleine zoekmachine: type de eerste letters van een product om een lijst met overeenkomstige producten te zien. Selecteer het product dat u wilt toevoegen, en het grijze veld van de rij wordt beschikbaar gesteld.

Als het product combinaties heeft, dan kunt u de juiste combinatie selecteren vanuit een dropdown-lijst die onder de naam verschijnt: de stukprijs wordt tegelijkertijd bijgewerkt.

Stel de hoeveelheid in en klik op de knop "Toevoegen": het product wordt toegevoegd.

U kunt niet meer producten toevoegen dan op voorraad zijn.

### **Producten verwijderen**

Om een product te annuleren, gaat u naar de productlijst, en verwijdert u het product door op de actieknop "Verwijderen" te klikken of door de actieknop "Wijzig" te klikken en de hoeveelheid van een product te wijzigen.

U kunt de hoeveelheid van veel producten tegelijkertijd wijzigen.

Als de voorraad van een product 0 bereikt, dan wordt het van de bestelling verwijderd.

U kunt niet meer verwijderen van de ingestelde hoeveelheid.

Klik op de knop "Annuleren" om uw wijziging te annuleren.

### **Orderdetails aanpassen**

Veel gedeeltes van de orderpagina kunnen worden aangepast, waarmee u sommige details kunt aanpassen of verbeteren aan de hand van de informatie van de klant.

### **Orderstatus**

Met de eerste dropdown-lijst op de bestellingpagina kunt u de status aanpassen. Het is een erg belangrijk deel van de het gehele proces waarmee u de bestelling kunt monitoren, met elke wijziging worden nieuwe functionaliteiten en documentatie over de bestelling beschikbaar.

U kunt standaard kiezen uit de volgende statussen:

- In afwachting van bankoverschrijving.
- Wachten op bevestiging (rembours).
- In afwachting van betaling per cheque.
- In afwachting van betaling via PayPal.
- Geannuleerd.
- Afgeleverd.
- Momenteel in backorder (betaald).
- Momenteel in backorder (niet betaald).
- Betaling aanvaard.
- Betalingsfout.
- Betaling op afstand aanvaard.
- Wordt momenteel voorbereid.
- Terugbetaling.
- Verzonden.

Om een beter overzicht te krijgen van de bestellingsgeschiedenis, wordt elke verandering in de bestelstatus bijgehouden en het logboek verschijnt recht onder de dropdown-lijst met statussen. Daarom moet u een status alleen wijzigen als de wijziging is bevestigd: markeer een bestelling niet als "Afgeleverd" wanneer u het verzonden hebt. Gebruik in dat geval "Verzonden". Hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor het wijzigen naar "Wordt momenteel voorbereid" wanneer u slechts korte blik hebt geworpen op de status van de bestelling.

Sinds versie 1.6.1.0 kunt u de e-mail voor een status nogmaals verzenden aan de klant. Om deze e-mail nog een keer te sturen, klikt u op "E-mail opnieuw sturen" naast de bestelstatus. Als u de bestelling hebt gewijzigd, dan kunt u met deze knop een bijgewerkte e-mail sturen.

### Actieknoppen

De actieknoppen zijn afhankelijk van de bestelstatus. Zodra bijvoorbeeld de status is gewijzigd in "Afgeleverd", dan wordt verandert de knop "Producten annuleren" in twee nieuwe knoppen: "Producten retourneren" en "Deel creditering".

**i** Het retourneren van producten is standaard niet ingeschakeld. Om dit te activeren gaat u naar de pagina "Retourzendingen", onder het menu "Bestellingen" en activeert u de optie in het gedeelte "Goederenretourzendings opties". De optie wordt meteen van toepassing op alle producten en bestellingen.

- **Standaard teruggave.** Beschikbaar zodra de bestelling de status "Betaling aanvaard" bereikt. Niet beschikbaar wanneer de producten verzonden zijn. Kan gebruikt worden wanneer u de gehele order wilt terugbetalen, en kan gedaan worden zolang de producten zich nog in uw magazijn bevinden. Klik op de knop "Standaard teruggave" en een nieuwe kolom verschijnt in de productlijst, getiteld "Terugbetalen". Stel het aantal in voor elk product en kies één van de opties aan de onderkant van de lijst (zie hieronder), en klik op de knop "Producten terugbetalen" aan de onderkant van dit gedeelte.
- **Deel creditering.** Beschikbaar zodra de bestelling de status "Betaling aanvaard" bereikt. Kan gebruikt worden wanneer u slechts een gedeelte van de bestelling wilt terugbetalen en niet de gehele order, omdat de klant een product heeft geretourneerd of simpelweg als een compensatie voor een beschadigd product die de klant toch wil behouden. Klik op de knop "Deel creditering" en een nieuwe kolom verschijnt in de productlijst, met de naam "Deel creditering". Stel het bedrag en aantal in voor elke product, kies één van de opties aan de onderkant van de lijst (zie hieronder), en klik op de knop "Deel creditering" aan de onderkant van dit gedeelte.
- **Producten retourneren.** Beschikbaar zodra de bestelling de status "Verzonden" bereikt. PrestaShop moet ingesteld zijn om retourneren te accepteren. Dit kan worden gewijzigd met de optie "Retouren inschakelen" op de pagina "Bestellingen > Retourzendingen". Dit moet alleen worden gebruikt wanneer de klant daadwerkelijk de producten heeft geretourneerd: zodra het teruggestuurde product is ontvangen, kunt u deze meteen markeren als geretourneerd vanuit de bestellingpagina. Klik op de knop "Producten retourneren" en een nieuwe kolom verschijnt in de productlijst, getiteld "Terugsturen". Kies de producten, geeft de hoeveelheid aan en klik op de knop "Producten retourneren" aan de onderkant van dit gedeelte.

Wanneer u een product markeert als geretourneerd of nog terug te sturen, dan verschijnen de volgende vier opties onder de productlijst:

- **Producten op voorraad brengen.** Wanneer dit is aangevinkt, zal PrestaShop ervan uitgaan dat de producten weer beschikbaar worden voor verkoop. U moet dit niet selecteren wanneer een product is teruggestuurd, omdat het beschadigd is.
- **Creditnota selecteren.** Wanneer dit is aangevinkt, zal er een creditnota worden gegenereerd voor de geselecteerde items. Een creditnota is een bevestiging vanuit uw winkel dat de producten zijn teruggestuurd en dat een terugbetaling is of wordt uitgevoerd. De klant kan het gebruiken om te verwerken met de volgende bestelling.
- **Waardebon genereren.** Wanneer dit is aangevinkt, zal er een waardebon worden aangemaakt voor de geselecteerde items. Een waardebon is een kortingscode die de klant kan invoeren bij het afrekenen. U kunt de huidige waardebonnen van een klant bekijken via de klantpagina: vanaf de huidige bestellingpagina, klikt u op de link onder naam van de klant in het gedeelte "Klant"; zodra u op de klantpagina bent, gaat u naar het gedeelte "Waardebonnen". U kunt dan een waardebon aanpassen door te klikken op de knop "Wijzigen".

**!** In PrestaShop zijn waardebonnen onderdeel van een speciale korting: "winkelwagenregels". Deze kunnen worden aangemaakt en gewijzigd op de pagina "Winkelwagenregels" onder het menu "Prijregels". De winkelwagenregels worden behandeld in het hoofdstuk [Winkelwagenregels](#).

- **Verzendkosten terugbetalen.** U kunt er ook voor kiezen om de verzendkosten terug te betalen, wat altijd een sympathiek gebaar is tegenover de klant.

Als de klant heeft betaald met een creditcard, dan zou het betaalsysteem de winkelwagen automatisch terug moeten betalen. Als de order is aangemaakt met een cheque of door middel van een bankoverschrijving, dan moet u de terugbetaling zelf regelen en deze handmatig markeren als terugbetaald in de backoffice (op de bestellingpagina).

### ✔ **Het verschil tussen een creditnota, een waardebon en een winkelwagenregel**

Een creditnota is op de eerste plek schriftelijk bewijs dat een product is geretourneerd. Meestal kan de klant gebruikmaken van een voucher.

Een waardebon is een kortingscode die niet gebonden hoeft te zijn aan een retour of terugbetalingen en kan meer vormen aannemen dan slechts een creditnota:

- Korting op een bestelling (percentage).
- Korting op een bestelling (vast bedrag).
- Gratis verzending

U kunt ook een waardebon toepassen op alle klanten, of een klantengroep, slechts één klant; u kunt de geldigheidsduur instellen;

Een winkelwagenregel is een geavanceerde versie van een waardebon: als toevoegen bovenop wat een waardebon kon doen in PrestaShop 1.4, heeft het winkelwagenregelsysteem, geïntroduceerd in PrestaShop 1.5 nog meer mogelijkheden:

- De korting een naam geven.
- De klant toestaan om de korting op te delen.
- Prioriteiten instellen tussen winkelwagenregels.
- De compatibiliteit tussen winkelwagenregels instellen.
- De korting alleen van toepassing bij specifieke vervoerders.
- De korting werkt alleen met een select groepje producten en/of categorieën en/of fabrikanten en/of leveranciers en/of attributen of al deze opties tegelijkertijd als dat nodig is!
- De korting alleen toepassen op verzendkosten en/of een gehele order en/of een gratis cadeau... of al deze opties tegelijkertijd als dat nodig is!

## **Documenten**

U kunt veel PDF-documenten krijgen op de bestellingpagina. Wanneer ze beschikbaar zijn worden ze getoond in de sectie "Documenten".

Standaard kunt u de order zelf downloaden als een PDF, door te klikken op de knop "Bestelling afdrukken".

U kunt een factuur krijgen voor de bestelling door te klikken op de knop "Genereer factuur" in het gedeelte "Documenten". De factuur wordt gegenereerd zodra u de status van de bestelling verandert "Betaling aanvaard".

Zodra het gegenereerd is, wordt de knop "Factuur weergeven" bovenaan zichtbaar.

- ✔ U kunt gemakkelijk de lay-out van de factuur aanpassen: de PDF-sjablonen zijn te vinden in de map `/pdf`. Deze `.tpl` bestanden zijn in feite HTML-bestanden met Smart-tags voor dynamische data. U kunt de lay-out van de factuur aanpassen door het bestand `invoice.tpl` te wijzigen.

Wanneer u de status van de bestelling wijzigt in "Wordt momenteel voorbereid", dan wordt er een pakbon gegenereerd, die u vervolgens kunt downloaden in de sectie "Documenten".

## **Verzending**

De verzenddetails van de huidige bestelling kunnen gedeeltelijk worden gewijzigd. Het trackingnummer, om precies te zijn. De kan gewijzigd worden op het tabblad met de naam "Verzending", klik op "Wijzig" en voer het nummer in, in de kolom "Trackingnummer".

### **Verzendadres**

Het gedeelte met de naam "Verzendadres" maakt het mogelijk om de bestemming van het pakket te wijzigen. U kunt gebruikmaken van de dropdown-lijst om één van de andere adressen van de klant te gebruiken of u kunt gebruikmaken van de knop "Wijzigen" om het huidige adres te bewerken.

Als u het pakket naar een adres moet verzenden dat nog niet is geregistreerd in PrestaShop, dan moet u deze eerst aanmaken. Om dit te doen, gaat u naar het menu "Klanten", daaronder het menu-item "Adressen" en klikt u op de knop "Voeg een nieuw adres toe". Vergeet niet om het juiste e-mailadres van de klant in toe voeren, want deze wordt gebruikt om de klant te koppelen aan het nieuwe adres! Zodra u klaar bent, gaat u terug naar de bestellingpagina en verandert u het adres via de dropdown-lijst.

Een kleine kaart toont het verzendadres op Google Maps.

### **Factuuradres**

De sectie "Factuuradres" maakt het mogelijk om het factuuradres van de bestelling aan te passen. Net als het verzendadres, kunt u ervoor kiezen om het adres aan te passen via het dropdown-menu om één van de andere adressen van de klant te kiezen of u kunt gebruikmaken van de knop "Wijzigen" om het huidig gekozen adres aan te passen.

Als u wilt dat de betaling wordt gekoppeld aan een adres dat nog niet is geregistreerd in PrestaShop, dan moet u deze eerst aanmaken. Om dit te doen, gaat u naar het menu "Klanten", daaronder het menu-item "Adressen" en klikt u op de knop "Voeg een nieuw adres toe". Vergeet niet om het juiste e-mailadres van de klant in toe voeren, want deze wordt gebruikt om de klant te koppelen aan het nieuwe adres! Zodra u klaar bent, gaat u terug naar de bestellingpagina en verandert u het adres via de dropdown-lijst.

### **Korting**

In het "Producten"-gedeelte aan de onderkant van de productlijst, vindt u de knop "Voeg een nieuwe korting toe". Dit maakt een simpele korting aan, niet zo geavanceerd als het winkelwagen-/prijsregelsysteem, maar nog steeds nuttig.

Als u hierop klikt, dan opent zich een nieuw formulier, met de volgende items:

- **Naam.** Geef de korting een korte naam. Dit zal publiekelijk aan de klant worden getoond.
- **Type.** Kies het type korting: "procent", "bedrag" of "gratis verzending".
- **Waarde.** Voor de types: "procent" of "bedrag" kunt u de waarde instellen.
- **Factuur.** Kies de factuur waarop deze korting moet worden toegepast. Als er meer dan één factuur is, kunt u de checkbox aanvinken om de korting toe te passen op alle facturen van de bestelling.

De korting wordt toegepast op het sub totaal voor de verzendkosten.

### **Een bericht toevoegen aan de bestelling**

In het gedeelte "Berichten", kunt u een bericht toevoegen aan de bestelling voor uw team.

U kunt er ook voor zorgen dat deze notitie naar de klant wordt verzonden, om hem of haar te informeren over de bestelling, een vertraging, een verassing of hem of haar te informeren over kortingen en speciale aanbiedingen. Dit is een hoofdonderdeel van het onderhoud dat de relatie met de klant vergt.

Er zijn hier twee mogelijkheden beschikbaar:

- **Klik om een notitie toe te voegen of te verzenden.**
  - U kunt simpelweg een bericht verzenden door deze in het tekstveld te typen en te klikken op "Stuur bericht". Het bericht wordt bewaard in het klantprofiel in de database van uw klantenservice, deze kunt u bekijken via de klantpagina of op de pagina "Klantenservice". Het bericht kan ook worden verzonden naar het e-mailadres van de klant, wanneer u daarvoor kiest.
  - Vooraf gedefinieerde berichten kunnen worden bewaard en meerdere keren gebruikt worden, dit voorkomt dat u ze telkens opnieuw hoeft te schrijven. Als u één van deze berichten wilt gebruiken, dan selecteert u deze vanuit de dropdown-lijst. U kunt meer details toevoegen aan de vooraf gedefinieerde berichten als u dat wenst.  
U kunt meer vooraf gedefinieerde berichten toevoegen via het menu-item "Bestellingsberichten" onder het menu "Bestellingen".
- **Klik om alle berichten te bekijken.** Deze link brengt u naar de pagina "Klantenservice" van het menu "Klanten". Dit wordt volledig in detail behandeld in het hoofdstuk [Klantenservice](#) van deze gids.