

# Zamówienia

## Zamówienia

Strona „Zamówienia” w menu „Zamówienia” pozwala zobaczyć wszystkie informacje dotyczące każdego rodzaju zamówienia w Twoim sklepie. Wszystkie Twoje transakcje są tam dostępne, uporządkowane według daty (domyślne sortowanie ustawione jest od najnowszego do najstarszego).

Możesz filtrować wyniki wyszukiwania i łatwo odnaleźć zamówienia, których szukasz, używając tych pól. Przykład: aby zidentyfikować zamówienia p. Kowalskiego, wpisz „Kowalski” w polu „Klient” i kliknij „Szukaj”.

**i** NIE MOŻESZ USUNĄĆ ZAMÓWIENIA. W Europie opcja usuwania danych lub informacji o zamówieniu i/lub faktury jest nielegalna. Dlatego zastosowanie przycisku „Usu” przy zamówieniach spowodowałoby uznanie oprogramowania PrestaShop za nielegalne w Europie.

Aby usunąć domyślne zamówienie, zainstaluj moduł „Database Cleaner” (dostępny w domyślnej instalacji od wersji 1.5.4), otwórz jego pulpit konfiguracyjny i sprawdź, czy „Orders and customers” zanim klikniesz na „Delete orders & customers”.

Możesz wyeksportować listę zamówień, klikając w przycisk „Eksportuj” na górze strony.

Nie możesz jednak zaimportować zamówień.

## Tworzenie zamówienia

Jedną z najważniejszych funkcji PrestaShop jest możliwość utworzenia zamówienia bezpośrednio w panelu administracyjnym. Może to okazać się bardzo przydatne w sytuacji, gdy klient chce kupić produkt, ale mu się to nie udaje. Wówczas musisz opanować sytuację i złożyć zamówienie w jego imieniu podczas rozmowy telefonicznej lub wymiany mailowej, którą prowadzisz z klientem.

Kliknięcie w przycisk „Dodaj nowe zamówienie” powoduje otwarcie się nowej strony z pojedynczym polem tekstowym zatytułowanym „Szukaj klienta”. Podczas tworzenia nowego zamówienia za pośrednictwem panelu administracyjnego, Twoim pierwszym zadaniem jest powiązanie tego zamówienia z klientem. Wpisz pierwsze litery pierwszego imienia klienta, nazwiska lub adresu e-mail, a PrestaShop wyświetli odpowiadające kryterium konta.

**i** Jeżeli klient, któremu tworzysz zamówienie nie ma jeszcze konta, możesz je szybko założyć: kliknij w przycisk „Dodaj nowego klienta”, aby otworzyć okno z głównymi danymi konta gotowymi do uzupełnienia. Zaraz po utworzeniu konta zostaje ono powiązane z zamówieniem.

Zauważ, że będziesz musiał zapisać adres klienta – przycisk „Dodaj nowy adres” jest dostępny na dole strony, w części „Adresy”.

Kliknij w przycisk „Wybierz” odpowiadający konkretnemu klientowi, a wyświetli się cały formularz zamówienia. Jego główną częścią, „Koszyk”, jest miejscem, w którym będziesz mógł wykonać każde czynności dotyczące tego zamówienia. Możesz również wykorzystać jedno z poprzednich zamówień klienta lub jeden z poprzednio porzuconych koszyków.

Przycisk „Szukaj produktu” pozwala na szybkie wyszukiwanie produktów, które chcesz dodać: wpisz pierwsze litery nazwy, a PrestaShop wyświetli rozwijany list pasujących produktów. Wybierz produkt, określ ilość i kliknij w przycisk „Dodaj do koszyka”. Jeżeli produkt dostępny jest w wielu wariantach/kombinacjach, możesz oczywiście wybrać ten, który Ci interesuje dzięki rozwijanej liście, która wyświetla się w tej sytuacji. Pamiętaj, że PrestaShop wskazuje stan magazynowy danego produktu, co pozwala Ci również na poinformowanie klienta, że produkt, który zamówi jest niedostępny.

Strona ta pozwala Ci zobaczyć poprzednie koszyki i zamówienia danego klienta, pod warunkiem, że takie istnieją. Jeżeli okazuje się, że musisz zarządzić koszykiem, którego klient nie mógł zatwierdzić, możesz użyć tego wariantu koszyka dla tego zamówienia, klikając w przycisk „Użyj”.

Jeżeli to konieczne, możesz również przyznać voucher/regulamin koszyka temu zamówieniu, a nawet stworzyć przy okazji nowy regulamin, klikając w przycisk „Dodaj nowy bonus”.

Należy wreszcie określić adres, na jaki ma zostać wysłane zamówienie (jeżeli to możliwe, podać adres do faktury). Tutaj ponownie możesz przy okazji stworzyć nowy adres, używając przycisku „Dodaj nowy adres”.

### **Szczegóły zamówienia**

Aby zrealizować otrzymane zamówienia, musisz przejrzeć zawarte w nich informacje. Kliknij w linię dotyczącą zamówienia lub w przycisk, który znajduje się po prawej stronie zamówienia.

Strona ze szczegółami zamówienia wyświetli się na pełnym ekranie.

Na górze strony jest krótkie podsumowanie zamówienia: zatwierdzona data, liczba wiadomości wymienionych z dziełem obsługi klienta na temat tego zamówienia, liczba produktów w zamówieniu i całkowita kwota.

Strona ze szczegółami zamówienia daje Ci dostęp do:

- Po lewej - informacji dotyczących zamówienia:
  - Status i historia zamówienia.
  - Informacja o przesyłce: waga całkowita zamówienia i przewoźnik wybrany przez klienta.
- Po prawej - informacji dotyczących klienta:
  - Historia zamówienia.
  - Adres przesyłki i adres do faktury (z lokalizacją na mapie).
- Wybranej metody płatności, koszt produktów i koszt dostawy.
- Pozostałych informacji o zamówionych produktach.

W części „Adres dostawy” widoczna jest ikona „G”: pozwala zlokalizować adres na Google Maps.

### **Zmiana zamówienia**

Zamówienia można modyfikować. Jest wiele powodów, dla których możesz chcieć zmienić zamówienie zanim produkt zostanie wybrany, zapakowany i wysłany do nowego właściciela: należy do nich na przykład brak jednego z produktów w magazynie, zmiana zdania przez klienta itd.

#### **Dodawanie produktu**

Pod listą produktów znajduje się przycisk „Dodaj produkt”, który dodaje pole wyszukiwania do zamówienia.

Podczas dodawania produktu tabela z produktami otrzymuje dodatkową linię z kilkoma polami. Pierwsze pole to w gruncie rzeczy maszyna do wyszukiwania, wpisz pierwsze litery produktu, aby zobaczyć listę z odpowiednimi produktami. Wybierz ten, który chcesz dodać, a niedostępne do tej pory pola staną się dostępnymi.

Jeli produkt posiada kombinacje, moesz wybra konkretn z nich z listy rozwijanej: cena take bdzie aktualizowana.

Okrel ilo produktów, nastpnie nacinij przycisk "Dodaj", aby doda produkt do listy.

Nie moesz doda wiecej produktów, anieli przewiduje to ich stan magazynowy.

#### **Usuwanie produktów**

Aby zlikwidowa produkt, id do listy produktów i albo wybierz polecenie "Usu" z listy po prawej stronie, albo nacinij "Edytuj", jeli chcesz zmieni ilo zamówionego produktu.

Moesz edytowa ilo produktów w tym samym czasie.

Jeli ilo produktu osignie "0", zostanie on automatycznie usunity z listy.

Nacinij "Anuluj", aby anulowa edycj.

#### **Edycja szczegółów zamówienia**

Wiele elementów zamówienia mona zmieni, dziki czemu masz moliwo korygowania danych dostarczonych przez klienta.

#### **Status zamówienia**

Pierwsza lista rozwijana na stronie zamówienia pozwala na zmian jego statusu. To bardzo wana cz caego procesu monitorowania zamówienia, poniewa dziki zmianom statusu dostpne staj si nowe opcje zamówienia i pojawia si moliwo tworzenia dokumentacji.

Moesz wybra pomidzy nastpujcyymi statusami:

- Anulowane
- Brak towaru
- Bd patnoci
- Dostarczone
- Oczekiwanie na patno PayPal
- Oczekiwanie na patno przelewem bankowym
- Oczekiwanie patnoci czekiem
- Przygotowanie w toku
- Patno przyta
- Patno zaakceptowana
- Wysane
- Zwrot

Kada zmiana statusu zamówienia jest zapisywana, co umoliwia przegldania historii zamówienia. Dlatego te powinno si zmienia status tylko wtedy, kiedy zostao to potwierdzone: nie zaznaczaj zamówienia jako "Dostarczone", jeli paczka dopiero zostaa wysana, uyj "Wysane", nie uywaj "Przygotowanie w toku", jeli tak naprawd tylko zerkne na zamówienie.

#### **Przyciski akcji**

Przyciski te zale od aktualnego statusu zamówienia. Przykadowo, gdy zamówienie posiada status "Dostarczone", przyciski "Dodaj produkt" oraz "Usu produkt" zmieniaj si w "Zwrot produktu" i "Czciowy zwrot".

**i** Zwrot produktu nie jest domylnie aktywny. Aby uaktywnić tę opcję, przejdź na stronę "Zwroty produktów" w menu "Zamówienia" i aktywuj tę funkcję na dole strony. Zostanie ona uruchomiona dla wszystkich produktów i zamówień.

- **Standardowy zwrot.** Jest dostępny w momencie, kiedy zamówienie otrzyma status "Paźnio przyjęta". Nie jest dostępny, gdy produkt został już wysłany. Można z tej opcji skorzystać, jeśli chcesz zwrócić całe zamówienie, dopóki produkty nie wyszły z magazynu. Naciśnij ten przycisk, a wyświetli się nowa kolumna "Zwrot pieniędzy" na liście zamówionych produktów. Określ ilość i kwotę dla każdego z produktów, wybierz jedną z opcji dostępnych poniżej i naciśnij "Zwrócone pieniądze za produkty".
- **Czciowy zwrot.** Jest dostępny w momencie, kiedy zamówienie otrzyma status "Paźnio przyjęta". Można z niego skorzystać, kiedy chcesz zwrócić kwotę jedynie za część zamówienia, na przykład dlatego, że klient zwróci jeden z produktów, albo jako zwrot kosztów za produkt nie do końca sprawny, który klient zdecydował się zatrzymać. Naciśnij na "Czciowy zwrot", a pojawi się kolumna na liście produktów "Czciowy zwrot", określ kwotę i ilość, które dotyczą poszczególnych produktów, wybierz jedną z opcji dostępnych poniżej i naciśnij "Czciowy zwrot".
- **Zwrócone produkty.** Dostępny, kiedy zamówienie otrzyma status "Wysłane". PrestaShop musi mieć aktywne ustawienie akceptacji zwrotów. Można z tego skorzystać, kiedy klient zwróci produkt: gdy otrzymasz zwrócony produkt, oznacz to bezpośrednio w formularzu zamówienia. Naciśnij przycisk "Zwrócone produkty", a pojawi się nowa kolumna na liście produktów "Powrót". Oznacz zwrócone produkty, wskaż ich ilość i naciśnij "Zwrócone produkty".

Gdy ustawisz produkty do zwrotu albo zwrócone, pojawi się 4 opcje do wyboru:

- **Dostarczone produkty.** Gdy zaznaczone, PrestaShop uzna, że produkty zwrócone są znów dostępne do sprzedaży i dlatego podniesie stan magazynowy produktu. Nie powinno tego zaznaczać, jeśli zwrot nastąpi, ponieważ produkt był uszkodzony.
- **Generuj potwierdzenie zwrotu.** Gdy zaznaczone, zostanie wygenerowana notatka korygująca, która będzie stanowiła potwierdzenie ze strony sklepu, że produkt został zwrócony i nastąpi zwrot pieniędzy. Klient będzie mógł z tego skorzystać podczas kolejnego zakupu.
- **Generuj kupon.** Gdy zaznaczone, zostanie wygenerowany kupon dla kwoty zwróconych produktów. Kupon przyjmuje formę kodu rabatowego, z którego klient może skorzystać podczas procesu zamówienia. Możesz edytować istniejące kupony klienta, odwiedzając jego stronę:

Na stronie zamówienia naciśnij odnośnik pod nazwiskiem klienta w sekcji "Klient", na stronie klienta przejdź do sekcji "Kupony", możesz edytować każdy z nich, naciskając "Edytuj".

**i** W PrestaShop kupony są częścią specjalnej funkcji "Kodów rabatowych". Mogą być one tworzone i edytowane z poziomu strony "Kody rabatowe" w menu "Rabaty grupowe". Proces ten opisano w kolejnym rozdziale.

- **Zwrot kosztów wysyłki.** Możesz też zwrócić koszty przesyłki poniesione przez klienta, co jest zawsze miłym gestem.

Jeśli klient zapłacił, posługując się kartą kredytową, system płatniczy powinien dokonać zwrotu automatycznie. Jeśli zamówienie zostało zrobione przelewem albo czekiem, musisz samodzielnie dokonać zwrotu, a następnie zaznaczyć w zamówieniu, że zwrot został dokonany ręcznie.

## ✔ Różnica między potwierdzeniem zwrotu, kuponem rabatowym a regu cenow.

Potwierdzenie zwrotu to przede wszystkim pisemne powiadczenie o zwrocie towaru. Przewanie klient moe skorzysta z niego jako kuponu rabatowego.

Kupon rabatowy to kod z rabatem, który nie musi by powizany z produktem zwróconym, który moe przybra jednocześnie róne formy:

- rabatu procentowego na zamówieniu
- rabatu kwotowego na zamówieniu
- darmowej wysyki.

Moesz nadawa kupony wszystkim klientom, grupom klientów bd pojedynczym klientom, ustawiajc jednocześnie dat wyganicia kuponów.

Regua cenowa to w zasadzie rozbudowana wersja kuponu: ponad to, co umoliwia kupon w PrestaShop 1.4, reguy cenowe wprowadzone w wersji 1.5 pozwalaj Ci na:

- Nazywanie rabatu.
- Pozwalaj klientowi na czciowe wykorzystanie rabatu.
- Okrelanie priorytetów pomidzy reguami.
- Okrelanie kompatybilno pomidzy reguami.
- Niektóre rabaty mog dziaa z okrelonymi przewonikami.
- Rabaty mog mie zastosowanie w odniesieniu do wybranych produktów/kategorii /producentów/dostawców albo wszystkich nich jednocześnie.
- Rabatem moe by darmowa wysyka i/albo rabat pieniny, albo/i darmowy prezent, albo wszystko na raz.

## Dokumenty

Moesz mie wiele dokumentów PDF na stronie zamówienia. Kiedy dostpne, s wywietlone w sekcji "Dokumenty" na stronie.

Domylnie moesz pobra samodzielnie zamówienie jako plik PDF, naciskajc przycisk "Drukuj zamówienie".

Moesz otrzyma faktur za zamówienie, naciskajc przycisk "Generuj faktur", Faktura jest równie wygenerowana, gdy zamówienie otrzyma status "Patno zaakceptowana". Gdy ju zostanie wygenerowana, moesz j podejrze po naciniciu "Zobacz faktur proforma"

✔ Moesz atwo spersonalizowa wygld faktury. szablon PDF znajduje si w katalogu /pdf. Pliki .tpl to tak naprawd pliki HTML z kodem Smarty dla danych dynamicznych. Moesz zmieni wygld faktury, edytujc plik "invoice.tpl".

Kiedy zmienisz status na "Przygotowanie w toku", zostanie wygenerowany list przewozowy, który moesz pobra w sekcji "Dokumenty".

## Wysyka

Szczegóy wysyki mog by czciowo zmienione. Moesz zmieni numer ledzenia przesyki. Nacinij "Edytuj" w kolumnie "Numer ledzenia" i podaj nowy numer.

## Adres wysyłki

Ta cz pozwoli Ci na zmian adresu docelowego przesyłki, którą masz wysłać. Możesz albo wybrać inny adres z tych wprowadzonych przez klienta dostępnych na liście rozwijanej, albo nacisnąć przycisk "Zmień" i edytować bieżący adres.

Jeli musisz wysłać zamówienie na adres, który nie został zapisany w PrestaShop, należy go najpierw stworzyć. Idź w menu "Klienci", otwórz stronę "Adresy" i naciśnij "Dodaj nowy". Nie zapomnij podać prawidłowego adresu e-mail klienta, dzięki czemu PrestaShop będzie wiedział, jak przypisać adres do klienta. Gdy to zrobisz, wróć na stronę zamówienia i wybierz/zmień adres z listy rozwijanej.

Zauważ, że mała ikona "G" pozwala Ci na wizualizację celu przesyłki na Google Maps.

## Adres rozliczeniowy

Ta cz pozwoli Ci na edycję adresu rozliczeniowego zamówienia. Tak samo jak w przypadku adresu wysyłki, można albo wybrać inny adres z tych wprowadzonych przez klienta, albo nacisnąć przycisk "Zmień" i edytować bieżący adres.

Jeli musisz wysłać zamówienie na adres, który nie został zapisany w PrestaShop, należy go stworzyć. Przejdź do menu "Klienci", otwórz stronę "Adresy" i naciśnij "Dodaj nowy". Nie zapomnij podać prawidłowego adresu e-mail klienta, dzięki czemu PrestaShop będzie wiedział, jak przypisać adres do klienta. Gdy to zrobisz, wróć na stronę zamówienia i wybierz/zmień adres z listy rozwijanej.

## Rabat

W części, w której wyświetlone są produkty, znajduje się przycisk "Dodaj nowy rabat". Umożliwia on dodanie prostego rabatu, nie tak zaawansowanego jak kody rabatowe, ale również przydatnego.

Naciśnij go, a pojawi się nowe okno z następującymi polami:

- **Nazwa.** Nazwij krótko rabat. Nazwa będzie widoczna dla klienta.
- **Typ.** Wybierz pomiędzy "Procent", "Kwota" i "Darmowa wysyłka".
- **Wartość.** Dla rabatu procentowego i kwotowego określ wartość.
- **Faktura.** Zaznacz, do której faktury tego zamówienia rabat powinien zostać dodany. Jeli jest więcej niż jedna, możesz zaznaczyć również pole "Zastosuj do wszystkich faktur".

Rabat będzie nałożony na całość zamówienia przed naliczeniem kosztów wysyłki.

## Dodawanie wiadomości do zamówienia

W sekcji wiadomości znajdującej się po prawej stronie możesz dodać komentarz do zamówienia, który posłuży Twoim pracownikom.

Możesz również przesłać ten komentarz klientowi, podając mu w ten sposób informacje dotyczące zamówienia, opóźnienia, niespodzianek, albo informując go na bieżąco o specjalnych ofertach. Jest to kluczowy element w relacjach z klientami.

Dostępne są tam dwa linki:

- **Wylij wiadomość.**
  - Możesz wysłać wiadomość, wpisując jej treść w pole "Wiadomość" oraz naciskając link "Wylij wiadomość". Wiadomość ta zostanie zapisana w bazie danych klienta, do której możesz mieć dostęp albo poprzez stronę klienta, albo ze strony działu obsługi klienta.
  - Predefiniowane komunikaty mogą być przechowywane i stosowane wielokrotnie, oszczędzając w ten sposób czas na ponowne pisanie tych samych/podobnych wiadomości. Jeli chcesz wysłać taką wiadomość, wybierz ją z listy rozwijanej. Możesz dodać inne informacje do predefiniowanej wiadomości, jeli trzeba. Możesz stworzyć więcej predefiniowanych wiadomości, korzystając z narzędzia "Wiadomości zamówienia" dostępnego w menu "Zamówienia".
- **Pokaż wszystkie wiadomości.** Ten link przeniesie Cię na stronę "Obsługa klienta" w menu "Klienci". Jego obsługa jest opisana w podrzdziale "Zarządzanie klientami" tego przewodnika.