*СберМегаМаркет далее СММ*

*RetailCRM далее RCRM*

# Сценарии обработки заказов для **стандартной схемы**

## Полное или частичное подтверждение заказа

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № шага | | Описание | Ожидаемый результат | Ответственный |
| 1 | Создать заказ «Купить» на витрине **СММ** | Покупатель оформляет заказ на витрине **СММ** | Всплыл popup с информацией об успешном оформлении заказ | Покупатель |
| 2 | Отправить заказ Продавцу | Система управления заказами **СММ** автоматически отправляет заказ в  **RCRM** с помощью модуля интеграции | Заказ получен системой **RCRM** | **СММ** |
| 3 | Проверить наличие и товара | Мерчант проверяет наличие товара, указанного в заказе | Мерчант удостоверяется в наличии или отсутствии товара | Мерчант |
| 4 | Сообщить об отказе исполнения части  заказа покупателя | Мерчант в **RCRM** отменяет часть  отправления и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса отмены товара, сопоставленного со статусом отмены **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Сопоставление статусов и причины отмены лота**» | В системе **СММ**  зафиксирован факт отмены части заказа Мерчантом | Мерчант |
| 5 | Подтвердить полный или частичный заказ | Мерчант в **RCRM** подтверждает получение  отправления и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса подтверждения заказа, сопоставленного со статусом **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Статус подтверждения заказа**» | Мерчант передал информацию о факте получения и подтвеждения заказа | Мерчант |
| 6 | Подтвердить комплектацию полного или частичного заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает готовность к комплектации полного или частичного заказа и передает эту информацию в  **СММ**, создав **упаковки** на товары в заказе и отжав чек-бокс «**Не синхронизировать со службой доставки**» | Мерчант передал информацию о комплектации заказа | Мерчант |
| 7 | Подтвердить отгрузку полного или частичного заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает  отгрузку полного или частичного заказа покупателю и передает эту информацию в  **СММ,** отжав чек-бокс «**Заказ передан курьеру (Системное поле модуля СММ)**» | В системе **СММ** зафиксирован факт  отгрузки заказа Продавцом | Мерчант |

## 2. Отмена заказа по инициативе СберМегаМаркет (по запросу от покупателя)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № шага | | Описание | Ожидаемый результат | Ответственный |
| 1 | Создать заказ «Купить» на витрине **СММ** | Покупатель оформляет заказ на витрине **СММ** | Всплыл popup с информацией об успешном оформлении заказ | Покупатель |
| 2 | Отправить заказ Продавцу | Система управления заказами **СММ** автоматически отправляет заказ в  **RCRM** с помощью модуля интеграции | Заказ получен системой **RCRM** | **СММ** |
| 3 | Подтвердить получение заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает получение  отправления и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса подтверждения заказа, сопоставленного со статусом **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Статус подтверждения заказа**» | Мерчант передал информацию о факте получения и подтвеждения заказа | Мерчант |
| 4 | Покупатель просит отменить заказ.  Отправить отмену заказа Мерчанту | В системе управления заказами **СММ** зарегистрирован  факт отмены заказа покупателем.  Система управления заказами **СММ**  автоматически отправляет отмену заказа в **RCRM** | Отмена заказа получена системой Продавца | **СММ** |

## 3. Отмена заказа по инициативе Мерчанта до подтверждения исполнения заказа

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № шага | | Описание | Ожидаемый результат | Ответственный |
| 1 | Создать заказ «Купить» на витрине **СММ** | Покупатель оформляет заказ на витрине **СММ** | Всплыл popup с информацией об успешном оформлении заказ | Покупатель |
| 2 | Отправить заказ Продавцу | Система управления заказами **СММ** автоматически отправляет заказ в  **RCRM** с помощью модуля интеграции | Заказ получен системой **RCRM** | **СММ** |
| 3 | Проверить наличие и товара | Мерчант проверяет наличие товара, указанного в заказе | Мерчант удостоверяется в наличии или отсутствии товара | Мерчант |
| 4 | Сообщить об отказе исполнения  заказа покупателя | Мерчант в **RCRM** отменяет  отправление и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса отмены заказа, сопоставленного со статусом отмены **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Сопоставление статусов заказа**» | В системе **СММ**  зафиксирован факт отмены заказа Мерчантом | Мерчант |

*Примечание:* ***полная******отмена*** *заказа может происходить как* ***ДО******подтверждения заказа****, так и сразу* ***ПОСЛЕ****. В обоих случаях отмена всего заказа* ***успешно*** *передастся в СММ.*

*При* ***частичной отмене****, статусы отмены лотам выставляются исключительно* ***ДО******подтверждения заказ****.*

# Сценарии обработки заказов для **ДСМ**

## Полное или частичное подтверждение заказа

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № шага | | Описание | Ожидаемый результат | Ответственный |
| 1 | Создать заказ «Купить» на витрине **СММ** | Покупатель оформляет заказ на витрине **СММ** | Всплыл popup с информацией об успешном оформлении заказ | Покупатель |
| 2 | Отправить заказ Продавцу | Система управления заказами **СММ** автоматически отправляет заказ в  **RCRM** с помощью модуля интеграции | Заказ получен системой **RCRM** | **СММ** |
| 3 | Проверить наличие и товара | Мерчант проверяет наличие товара, указанного в заказе | Мерчант удостоверяется в наличии или отсутствии товара | Мерчант |
| 4 | Подтвердить заказ с покупателем | Продавец связывается своими каналами связи с покупателем с целью подтвердить полный или частичный заказ | Мерчант получил отказ по некоторым лотам в заказе от покупателя или отменил часть заказа по своей инициативе, согласовав это с покупателем | Мерчант |
| 4 | Сообщить об отказе исполнения части  заказа покупателя | Мерчант в **RCRM** отменяет часть  отправления и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса отмены товара, сопоставленного со статусом отмены **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Сопоставление статусов и причины отмены лота**» | В системе **СММ**  зафиксирован факт отмены части заказа Мерчантом | Мерчант |
| 5 | Подтвердить полный или частичный заказ | Мерчант в **RCRM** подтверждает получение  отправления и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса подтверждения заказа, сопоставленного со статусом **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Статус подтверждения заказа**» | Мерчант передал информацию о факте получения и подтвеждения заказа | Мерчант |
| 6 | Подтвердить комплектацию полного или частичного заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает готовность к комплектации полного или частичного заказа и передает эту информацию в  **СММ**, создав **упаковки** на товары в заказе и отжав чек-бокс «**Не синхронизировать со службой доставки**» | Мерчант передал информацию о комплектации заказа | Мерчант |
| 7 | Подтвердить отгрузку полного или частичного заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает  отгрузку полного или частичного заказа покупателю и передает эту информацию в  **СММ,** отжав чек-бокс «**Заказ передан курьеру (Системное поле модуля СММ)**» | В системе **СММ** зафиксирован факт  отгрузки заказа Продавцом | Мерчант |
| 8 | Подтвердить доставку заказа покупателю | Мерчант в **RCRM** подтверждает успешную  доставку заказа покупателю и передает эту информацию в **СММ,** с помощью выставления статуса выполнения заказа, сопоставленного со статусом **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Сопоставление статусов заказа**» | В системе **СММ** зафиксирован факт  исполнения заказа | Мерчант |

## Перенос даты доставки в заказе

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № шага | | Описание | Ожидаемый результат | Ответственный |
| 1 | Создать заказ «Купить» на витрине **СММ** | Покупатель оформляет заказ на витрине **СММ** | Всплыл popup с информацией об успешном оформлении заказ | Покупатель |
| 2 | Отправить заказ Продавцу | Система управления заказами **СММ** автоматически отправляет заказ в  **RCRM** с помощью модуля интеграции | Заказ получен системой **RCRM** | **СММ** |
| 3 | Проверить наличие и товара | Мерчант проверяет наличие товара, указанного в заказе | Мерчант удостоверяется в наличии или отсутствии товара | Мерчант |
| 4 | Подтвердить заказ с покупателем | Продавец связывается своими каналами связи с покупателем с целью подтвердить полный или частичный заказ | Мерчант получил подтверждение заказа от покупателя | Мерчант |
| 5 | Подтвердить полный или частичный заказ | Мерчант в **RCRM** подтверждает получение  отправления и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса подтверждения заказа, сопоставленного со статусом **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Статус подтверждения заказа**» | Мерчант передал информацию о факте получения и подтвеждения заказа | Мерчант |
| 6 | Перенести дату доставки заказа | Мерчант не успевает доставить заказ в указанный интервал времени. Мерчант вв **RCRM** переносит дату доставки заказа по согласованию с покупателем, указываю новую дату доставки в поле «**Дата доставки**» | Мерчант передал информацию переносе заказа. В **СММ** скорректировались время на выдачу товара и интервал выдачи товара. | **СММ** |
| 7 | Подтвердить комплектацию полного или частичного заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает готовность к комплектации полного или частичного заказа и передает эту информацию в  **СММ**, создав **упаковки** на товары в заказе и отжав чек-бокс «**Не синхронизировать со службой доставки**» | Мерчант передал информацию о комплектации заказа | Мерчант |
| 8 | Подтвердить отгрузку полного или частичного заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает  отгрузку полного или частичного заказа покупателю и передает эту информацию в  **СММ,** отжав чек-бокс «**Заказ передан курьеру (Системное поле модуля СММ)**» | В системе **СММ** зафиксирован факт  отгрузки заказа Продавцом | Мерчант |
| 9 | Подтвердить доставку заказа покупателю | Мерчант в **RCRM** подтверждает успешную  доставку заказа покупателю и передает эту информацию в **СММ,** с помощью выставления статуса выполнения заказа, сопоставленного со статусом **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Сопоставление статусов заказа**» | В системе **СММ** зафиксирован факт  исполнения заказа | Мерчант |

*Примечание:* ***перенос даты доставки*** *возможен на* ***шаге******5*** *и* ***7***

## 3. Частичный выкуп при доставке

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № шага | | Описание | Ожидаемый результат | Ответственный |
| 1 | Создать заказ «Купить» на витрине **СММ** | Покупатель оформляет заказ на витрине **СММ** | Всплыл popup с информацией об успешном оформлении заказ | Покупатель |
| 2 | Отправить заказ Продавцу | Система управления заказами **СММ** автоматически отправляет заказ в  **RCRM** с помощью модуля интеграции | Заказ получен системой **RCRM** | **СММ** |
| 3 | Проверить наличие и товара | Мерчант проверяет наличие товара, указанного в заказе | Мерчант удостоверяется в наличии или отсутствии товара | Мерчант |
| 4 | Подтвердить заказ с покупателем | Продавец связывается своими каналами связи с покупателем с целью подтвердить полный или частичный заказ | Мерчант получил отказ по некоторым лотам в заказе от покупателя или отменил часть заказа по своей инициативе, согласовав это с покупателем | Мерчант |
| 5 | Подтвердить полный или частичный заказ | Мерчант в **RCRM** подтверждает получение  отправления и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса подтверждения заказа, сопоставленного со статусом **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Статус подтверждения заказа**» | Мерчант передал информацию о факте получения и подтвеждения заказа | Мерчант |
| 6 | Подтвердить комплектацию полного или частичного заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает готовность к комплектации полного или частичного заказа и передает эту информацию в  **СММ**, создав **упаковки** на товары в заказе и отжав чек-бокс «**Не синхронизировать со службой доставки**» | Мерчант передал информацию о комплектации заказа | Мерчант |
| 7 | Подтвердить отгрузку полного или частичного заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает  отгрузку полного или частичного заказа покупателю и передает эту информацию в  **СММ,** отжав чек-бокс «**Заказ передан курьеру (Системное поле модуля СММ)**» | В системе **СММ** зафиксирован факт  отгрузки заказа Продавцом | Мерчант |
| 8 | Подтвердить частичную доставку заказа покупателю | Мерчант в **RCRM** подтверждает успешную  доставку заказа покупателю и передает эту информацию в **СММ,** выставляя статус выполнения заказа, сопоставленного со статусом **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Сопоставление статусов заказа**», с указанием, какие лоты выкупил (забрал) покупатель, а какие нет с помощью выставления статуса отмены товара, сопоставленного со статусом отмены **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Сопоставление статусов и причины отмены лота**» | В системе **СММ** зафиксирован факт  исполнения заказа | Мерчант |

## 4. Отмена заказа по инициативе СберМегаМаркет (по запросу от покупателя)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № шага | | Описание | Ожидаемый результат | Ответственный |
| 1 | Создать заказ «Купить» на витрине **СММ** | Покупатель оформляет заказ на витрине **СММ** | Всплыл popup с информацией об успешном оформлении заказ | Покупатель |
| 2 | Отправить заказ Продавцу | Система управления заказами **СММ** автоматически отправляет заказ в  **RCRM** с помощью модуля интеграции | Заказ получен системой **RCRM** | **СММ** |
| 3 | Подтвердить получение заказа | Мерчант в **RCRM** подтверждает получение  отправления и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса подтверждения заказа, сопоставленного со статусом **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Статус подтверждения заказа**» | Мерчант передал информацию о факте получения и подтвеждения заказа | Мерчант |
| 4 | Покупатель просит отменить заказ.  Отправить отмену заказа Мерчанту | В системе управления заказами **СММ** зарегистрирован  факт отмены заказа покупателем.  Система управления заказами **СММ**  автоматически отправляет отмену заказа в **RCRM** | Отмена заказа получена системой Продавца | **СММ** |

## 5. Отмена заказа по инициативе Мерчанта до подтверждения исполнения заказа

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № шага | | Описание | Ожидаемый результат | Ответственный |
| 1 | Создать заказ «Купить» на витрине **СММ** | Покупатель оформляет заказ на витрине **СММ** | Всплыл popup с информацией об успешном оформлении заказ | Покупатель |
| 2 | Отправить заказ Продавцу | Система управления заказами **СММ** автоматически отправляет заказ в  **RCRM** с помощью модуля интеграции | Заказ получен системой **RCRM** | **СММ** |
| 3 | Проверить наличие и товара | Мерчант проверяет наличие товара, указанного в заказе | Мерчант удостоверяется в наличии или отсутствии товара | Мерчант |
| 4 | Сообщить об отказе исполнения  заказа покупателя | Мерчант в **RCRM** отменяет  отправление и передает эту информацию в  **СММ** с помощью выставления статуса отмены заказа, сопоставленного со статусом отмены **СММ** в настройках модуля интеграции во вкладке «**Сопоставление статусов заказа**» | В системе **СММ**  зафиксирован факт отмены заказа Мерчантом | Мерчант |

*Примечание:* ***полная******отмена*** *заказа может происходить как* ***ДО******подтверждения заказа****, так и сразу* ***ПОСЛЕ****. В обоих случаях отмена всего заказа* ***успешно*** *передастся в СММ.*

*При* ***частичной отмене****, статусы отмены лотам выставляются исключительно* ***ДО******подтверждения заказ****.*