

## Դասնթացի Անվանումը՝

RG E-commerce նախագծի հաճախորդների սպասարկման մասնագետի ուսուցում:

Թեմայի Վերնագիրը՝ **Պատվերի Գրանցում՝ ստացված օնլայն և օպերատորի կողմից:**

ՆՊԱՏԱԿԸ՝ Իմանալ թե ինչպես է պատվերի գրանցման գործընթացը և ինչ դաշտեր են լրացվում և փոփոխվում օնլայն ստացված և օպերատորի կողմից գրանցված պատվերի դեպքում՝ ձախ սյունակի տվյալներում:

## ՈՒՍՈՒՄՆԱԴՈՒԹՅԱՆ ՆՅՈՒԹԸ

Պատվերները գրանցվում են 2 եղանակով՝ օնլայն ստացված պատվերների դեպքում **“Robot”**-ի կողմից **“Ավտոմատ”** ստատուսով և հաճախորդների սպասարկման աշխատակցի կողմից:

### 4.1 Ստացված օնլայն և օպերատորի կողմից

#### ➤ Օնլայն Պատվեր ստանալու դեպքում

Օնլայն համարվում է այն պատվերը, որը հաճախորդը ինքնուրույն է կատարում կայքի միջոցով: Այս դեպքում պատվերի հայտը ավտոմատ կերպով գրանցվում է RG համակարգում **“Robot”**-ի կողմից **“Ավտոմատ”** ստատուսով: Այս դեպքում աշխատակիցը պետք է բացի պատվերի հայտը, ստուգի բոլոր դաշտերում լրացված ինֆորմացիան և կատարի որոշակի ուղղումներ:

1. լրացված ինֆորմացիան դարձնել հայատառ
2. լրացնել բաց թողնված դաշտերը
3. տեղադրել նկարները և լրացնել նկարագրության դաշտերը
4. Ստուգել վճարումը: Եթե վճարումը չի ստացվել պատվերը ստանալուց 10 րոպեի ընթացքում ստուգել արդյո՞ք ընտրված վճարման համակարգը ճիշտ է թե ոչ: Եթե ընտրված է սխալ վճարման համակարգ, կապ հաստատել հաճախորդի հետ և ներկայացնել ճիշտ տարբերակն ըստ **“5-10-15 Կանոնի”**:
5. Վճարումը ստանալուց հետո, ստատուսը փոխել **Հաստատված** և տեղեկացնել հաճախորդին որ ստացել ենք վճարումը՝ հատուկ նամակով կամ հաղորդագրության միջոցով:

#### ➤ Աշխատակցի կողմից գրանցվող պատվեր

Երբ աշխատակիցը ստանում է պատվերի հայտ հեռախոսազանգի, live chat-ի, viber-ի, whatsapp-ի, telegram-ի, skype-ի, գործընկերների կամ նամակի միջոցով, ապա RG system-ում գրանցում է նոր պատվեր՝ սեղմել <<**Գրանցել նոր Պատվեր**>> կոճակը՝ Պատվերների Ցուցակ էջի վերին հատվածից: Բացված նոր էջում հարկավոր է լրացնել բոլոր դաշտերը հայատառ՝ բացառությամբ Flowers-Barcelona-ի պատվերների, որը պետք է լրացնել անգլերեն լեզվով:


01:13:25

☐ Բնիմս
 ☒ Մալուս
 ☐ Ոչինչ

վայրեր

Պատվերի համար: 56197

Գրանցված Գայանե Հարությունյանի կողմից 31-07-2020, 20:12:50

Այս պատվերի խմբագրող  Ռուբեն

Մեկնման օրը: \* 2020-08-01


Ժամը: 9-12 09 : 00 - 11 : 00

Երկիր: \* Հայաստան

Մտացող: Արմինե Armine

Search By SKU code SKU Code

Category Ընտրել:


 \$ 76.5 30000  
 €64, R5647, G58, Ռ37103  
 PC-4445 - Գարնանային  
 ծաղկետուփ  
 45 հատ տարբեր  
 ծաղիկներով  
 30.00 40.00  
 \$ 90.00 \$ 76.50 (15%)  
 30000.00 1 ծաղկային կոմպոզիցի

Մաստու: \* Առաքված

Աղբյուր: \* Օնլայն Պատվեր

Աղբյուրի տվյալներ: 52868

Վճարման Զև: Ameriabank Օնլայն

Վճարման տվյալներ 1596212465/42400դր

IP: Կգրեմ թե գրես IP-ն 47.28.98.133

Ուղարկողի Երկիր: \* ԱՄՆ

Ուղարկողի Քաղաք:

Ուղարկողի Անուն: Լիլիթ Գրիգորյան

Ուղարկողի Հասցե: 433 N Jackson Street Apt. 109

Ուղարկողի Հեռ.: +18188171811

Ուղարկողի էլ. փոստ: Liloshka13@yahoo.com

Պատճառ/առիթ: \* Բարեկամի ծննդյան

Happy birthday Babulia!

Acti  
Go to

## ➤ Պատվերի Գրանցման էջի կառուցվածքը

Էջը բաղկացած է 4 հատվածից՝

1. Վերին հատվածի կոճակներ
2. Պատվերի տվյալների գրանցման դաշտեր
3. Նշված առաքման ժամի համար տվյալ առաքիչի այլ առաքումների ցուցակ
4. Տվյալ պատվիրատուի նախկինում կատարած այլ պատվերների ցուցակ

## 4.1.1 Վերին հատվածի կոճակներ



**Բոնուս** – նշվում է պատվերը լրացնող աշխատակցի կողմից պատվերը <<Հաստատված>> ստատուս դարձնելիս համաձայն <<Բոնուս / Մալուս>> փաստաթղթի կանոնների:

**Մալուս** – նշվում է պատվերը լրացնող աշխատակցի կամ վերահսկողի / բաժնի ղեկավարի կողմից, եթե պատվերում կա կոպիտ բացթողումներ ըստ <<Բոնուս / Մալուս>> փաստաթղթի որևէ կետի:

**Ոչինչ** – նշվում է պատվերը լրացնող աշխատակցի կողմից եթե բոնուսային չէ:

**Բոնուս/մալուսի տվյալների դաշտ** – լրացվում է պատվերը լրացնող աշխատակցի կողմից, եթե պատվերը բոնուսային է(<<Բոնուս>> կոճակը նշելիս) որպեսզի ստուգողը տեղեկանա թե ինչ գործունեություն է իրականացվել պատվերի հաստատման գործնաբանում:

Այլ տվյալներ և ֆունկցիոնալ հնարավորություններ՝

- Էջի այս հատվածում կա նաև **02.00**-ից սկսվող հետ հաշվարկային 2 ժամյա ժամանակի վերահսկիչ ֆունկցիա՝ որի նպատակն է աշխատակցին տեղեկացնել որ պատվերը նախընտրելի է չթողնել խմբագրման ռեժիմում 2 ժամից ավել:
- Պատվերի էջը 2 ժամ բաց մնալուց հետո **սկսվում է ձայնային ազդանշան** որպեսզի աշխատակցի կողմից մորացության դեպքում նկատվի և էջը փակվի:
- Պատվերի խմբագրող՝ **Գայանե** – նշված է **այդ պահին համակարգ մուտք եղած** աշխատակցի անունը:
- հաճախորդի տվյալներով գտնվեց **ևս 3 պատվեր** – համակարգը գտավ թե տվյալ հաճախորդի տվյալներով քանի այլ պատվեր կա գրանցված RG համակարգում, որի մանրամասները կարելի է դիտել էջի ներքևի հատվածում:
- Պատվերի համար: **53775**, գրանցված **Գայանեի** կողմից, 04-20-2020, 11:10:31
- Պատվերը կարող է միաժամանակ խմբագրել 1 աշխատակցի՝ հակառակ դեպքում պատվերի էջը դառնում է միայն ենթակա դիտման և վերին հատվածում հայտնվում  է **այս պահին խմբագրող՝ Գայանե** (խմբագրող աշխատակցի անունը):
- Պատվերի հետ կատարված գործողությունների ընթացքը(logged history) կարելի է դիտել սեղմելով  նկարին: Բացված պատուհանում կապույտով նշված է տվյալ դաշտի հին նախկին տվյալները իսկ կանաչով նոր փոփոխվածը, փոփոխման ժամը, այդ պահի ստատուսը և թե ում կողմից է կատարվել փոփոխությունը:

## Change Log 53775



Id	Log	Date	Current Status	User Name
1	Bonus Type: -> <b>Մալուս</b> Երկիր: -> <b>ՀՀ</b> Receiver Name: <b>Marine Gorgoyan</b> -> <b>Մարինե Գորգոյան</b> Ստացող: <b>52425 - CP-977 Ferrero Raffaello</b>	2020-04-20 11:17:41	Հաստատված	gayane

## Պատվերի տվալների գրանցման դաշտեր

Պատվերը գրանցելիս հարկավոր է լրացնել հետևյալ դաշտերը, որոնք գտնվում են պատվերի գրանցման էջում:


01:13:25

☐ Բնումս
 ☒ Մալուս
 ☐ Ոչինչ

Վայրեր

Պատվերի համար: 56197

Գրանցված Գայանե Հարությունյանի կողմից 31-07-2020, 20:12:50

Այս պատվերի խմբագրող  Ռուբեն

Մեկնման օրը: \* 2020-08-01

Ժամը: 9-12 09 : 00 - 11 : 00

Երկիր: \* Հայաստան


Մտացող: Армине Armine

Search By SKU code

Category

SKU Code

Ընտրել:


 \$ 76.5 30000  
 €64, R5647, G58, Դ37103  
 PC-4445 - Գարնանային  
 ծաղիկներով  
 45 հատ տարբեր  
 ծաղիկներով

30.00 40.00  
 \$ 90.00 \$ 76.50 (15%)

30000.00 1

Ցաղկային կոմպոզիցի

Մասնաձև: \* Առաքված

Ներքին: \* Օնլայն Պատվեր

Ներքինի տվյալներ: 52868

Վճարման Զև: Ameriabank Օնլայն

Վճարման տվյալներ: 1596212465/42400դր

IP: \* Կգրեմ թե գրեմ IP-ն 47.28.98.133

Ուղարկողի Երկիր: \* ԱՄՆ

Ուղարկողի Բաղադր:

Ուղարկողի Անուն: Լիլիթ Գրիգորյան

Ուղարկողի Հասցե: 433 N Jackson Street Apt. 109

Ուղարկողի Հեռ: +18188171811

Ուղարկողի էլ. փոստ: Lilosha13@yahoo.com

Պատճառ/առիթ: \* Բարեկամի ծննդյան

Happy birthday Babulia!

Acti  
Go to

## 4.1.2 Ձախ Սյունակի Տվյալներ

**Բոնուս/Մալուս/Ոչինչ** – եթե վաճառքը կատարել, գրանցել կամ վաճառքին աջակցել է աշխատակիցը և գումարը \$30/15,000 դրամից ավել է, ապա ընտրվում է Բոնուս:

- Մալուս է ընտրվում կոմունիկացիա և անավարտ հայտ գրանցելու դեպքում:
- Ոչինչ ընտրվում է օնլայն պատվեր ձևափոխելիս և մինչև \$30/15,000 դրամ վաճառքի դեպքում:

**Առաքման օր\*** – այն օրը, երբ պետք է իրականացվի առաքումը

**Առաքման ժամ** – ժամային միջակայք, երբ պետք է կատարվի առաքում: Եթե հաճախորդը նշում է կոնկրետ ժամ և իր համար շատ կարևոր է, որ այդ ժամին իրականացվի առաքումն, ապա համապատասխան դաշտում գրվում է կոնկրետ ժամը: Օրինակ՝ առաքման ժամ՝ 9-12, 10.30:

**Երկիր\*** – ընտրվում է այն երկիրը, որտեղ պետք է կատարվի առաքումը: (Այս պահին առաքում կատարում ենք միայն Հայաստանում, Ղարաբաղում և Բարսելոնայում)

**Ստացող** – ստացողի անունը, կամ անուն ազգանունը՝ եթե առկա է: Պատվերը գրանցելուց հետո այս դաշտի ներքևում կհայտնվի [переводить] [translate] [переводить] [translate] կոճակներ՝ նախատեսված անվան թարգմանության համար: Եթե թարգմանության կոճակները կարմիր են **ապա պարտադիր է** ապահովել տվյալ անվան թարգմանությունը բացակայող լեզուներով՝ սեղմելով տվյալ կոճակը: Ցանկացած անուն մեկ անգամ թարգմանելուց հետո պահպանվում է տվյալների շտեմարանում և այլս թարգմանության կարիք չի առաջացնում: Թարգմանված անուն/ազգանունն օգտագործվում է տարբեր դեպքերում՝ այդ թվում նամակների ավտոմատ ձևավորման, ստատուս էջում և ստացման թերթիկում:

**Փնտրել ըստ SKU կոդի** – պատվիրված ապրանքի փնտրումն իրականացնել ըստ SKU կոդի: Գտնված արդյունքը ցուցադրվում է էջի այ մասում՝ որից հարկավոր է ընտրել կոնկրետ ապրանքը՝ սեղմելով <<ընտրել>> կոճակը:

**Գտնել տվյալ բաժնից** – պատվիրված ապրանքը գտնել կայքի համապատասխան բաժնից:

**Օնլայն եկած պատվերի մանրամասներ** – այս դաշտը հանդիսանում է տվյալների ստացման ժամանակավոր տեղ, որտեղ ավտոմատ կերպով մուտք է լինում Օնլայն պատվերի պատվիրված ապրանքի նկարագիրը՝ SKU կոդ և որոշակի մանրամասներով նկարագիրը՝ որը սակայն հարկավոր է օգտագործել SKU կոդով կամ համապատասխան բաժնից ապրանքը գտնելու նպատակով: Պատվիրված ապրանքը պատվերին կցելուց հետո հարկավոր է ամբողջ տվյալները ջնջել այս դաշտից:

**Նկար** – կցվում է համապատասխան պատվերի նկարը անմիջապես համակարգից՝ բացառությամբ գործնկերներից ստացած, Anahit.am-ի և այլ հատուկ պատվերների դեպքում երբ պատվերի նկարը առկա չի համակարգում՝ կցում ենք ապրանքը “**Լրացուցիչ ապրանքի նկար**” դաշտից:

**Ապրանքի գին, անուն, նկարագրություն (ընտրված նկարից աջ)** – լրացնել հայատառ՝ քանի որ ֆլորիստը տեսնում է նկարը և պատրաստում է ըստ այդ նկարագրության:

Որոշ ապրանքների դեպքում ապրանքի նկարի ներքևի հատվածում գրված է լինում այդ ապրանքի ինքնարժեքը և/կամ այլ մանրամասներ, որոնք անհրաժեշտ են մատակարարին ճիշտ և ժամանակին գնում կատարելու համար՝ ըստ այդմ այդ նշման առկայության դեպքում անհրաժեշտ է այդ ինֆորմացիան ևս ներառել <<**Ֆլորիստի նշումներ**>> և <<**նկարագրություն**>> դաշտերում:

- **\$ գին** – լրացվում է հիմնականում միջազգային պատվերների դեպքում՝ մասնավորապես երբ վճարումը կատարված է ոչ հայկական վճարային տարբերակով (PayPal, Сбербанк, yandex):
- **դրամ գին** – լրացվում է հիմնականում հայկական կայքերից ստացված պատվերների դեպքում՝ մասնավորապես երբ վճարումը կատարված է հայկական վճարային տարբերակով (Ամերիաբանկ, Իդրամ, Կանխիկ):

**Լրացուցիչ ապրանքի նկար** – Գործնկերներից ստացած, Anahit.am-ի, և այլ հատուկ պատվերների դեպքում երբ պատվերի նկարը առկա չի համակարգում՝ ապա ներբեռնում ենք ապրանքի նկարը՝ սեղմելով <<**Upload Here**>> , այնուհետև լրացնում համապատասխան դաշտերը:

**Հարկային հաշվի տվյալներ** – նշել տվյալ ապրանքի քանակը և տիպը՝ օրինակ. 17 վարդեր: Քանակը լրացնելիս, հենց տվյալ կատարվում է հաշվարկ և քանակի դիմաց գրվում է 1 ապրանքի արժեքը՝ որպես հուշում:

**Բացիկ և առաքման արժեք** – լրացնել բացիկի գինը և առաքման արժեքը որը կարտացույցվի նաև դուրս գրված հարկային հաշվում: Առաքման արժեքը կարելի է նշել կամ գրել ձախ հատվածում: Այս հատվածում գները բացառապես դրամային է:

**Գին\*** – ապրանքի համապատասխան արժեքը ըստ կայքի (Միջազգային կայքի դեպքում գրվում է համապատասխան արժույթը, ոչ մի պարագայում չի գրվում << արժույթը՝ դրամը, իսկ Anahit.am-ի դեպքում միայն << արժույթը՝ դրամը):

- ✓ Գնի արժույթի դաշտից աջ գրվում է ընտրված ապրանքի կամ մի քանի ապրանքների **հանրագումարը տարբեր արժույթներով**՝ որպես հուշում՝ որպեսզի <<Գին>> դաշտի արժեքը լրացնելիս լրացուցիչ հանրագումարը ստուգվի:
- ✓ Նույն տողի վրա է գտնվում <<**pay now**>> **կոճակը**՝ վճարման նամակն արագ ձևավորելու և ուղարկելու համար:

**Ստացողի Համայնքը** – ընտրել առաքման Համայնքը / Մարզը

**Ստացողի Փողոցը** – ընտրել առաքման Համայնքի / Մարզի համապատասխան Փողոցը / Գյուղը:

Այս դաշտից ներքև գտնվում է առաքման տվյալների արագ հուշուղ հատվածը՝ որը ցույց է տալիս թե որ առաքման կարող է գտնվել տվյալ հասցեն, գինը տարբեր արժույթներով, հեռավորությունը կիլոմետրորով՝ մեր խանութից, Wiki և Google Map լինկեր այդ հասցեին՝ առավել մանրամասները ճշտելու համար: Տվյալների ճշտությունը որոշ դեպքերում 90%, սակայն քարտեզի օգնությամբ կարելի է հստակեցնել:

Օրինակ. Zone 2, price \$7-6eur-5gbp-450rub-3.000amd, KM: 13, DT: 22, [Wiki](#) , [MAP](#)

**Կազմակերպության տեսակ** - Եթե առաքման հասցեն տուն կամ բնակարան չէ, այլ որևէ կազմակերպություն՝ ապա համապատասխան դաշտից ընտրում ենք համայնքը, այնուհետև կազմակերպության անվանումը և ավտոմատ հասցեն հայտնվում է առաքման հասցե դաշտում:

**Ստացողի շենք: Բնակարան: Մուտք: Կող:** - լրացնել հնարավորինս պարզ ու հասկանալի:

**Ստացողի Հեռ.** - լրացումը շատ կարևոր է, առաքման ժամանակ որևէ խնդիր ունենալու դեպքում՝ կապ հաստատելու համար: Լրացնելուց սկսել + նշանով՝ միջազգային ֆորմատով:

**Առաքիչ** - Հայաստան առաքման դեպքում առաքիչը ընտրվում է ըստ համապատասխան աշխատանքային գրաֆիկի/ ժամերի, Բարսեղյանի դեպքում պետք է մծտապես ընտրել Կարենին: Գործընկերներից պատվեր ունենալու դեպքում ընտրվում է համապատասխան գործընկերը՝ menu.am, buy.am.

**Առաքման Ձև** - Ընտրվում է ավտոմատ կերպով՝ հարկավոր է փոխել միայն Տուրերի դեպքում

**Բողոքի Տեսակ** - լրացնել որևէ բողոքի կամ դժգոհության դեպքում՝ ընտրելով ցանկից

**Բողոքի պատճառը** - լրացնել լրացուցիչ մանրամասները՝ եթե կա, որպեսզի կարդացողի համար միանգամայն պարզ լինի իրավիճակը՝ հստակ իմանալու և հետագայում անրադառնալու դեպքում:

