Возвраты от клиентов

1. Заявка на возврат формируется клиентом на сайте, из личного кабинета. Сформировать заявку можно для каждого отдельного SubId+порция. Заявка формируется в виде:
   1. Причина возврата.
   2. Краткое описание.
   3. При необходимости – подгрузка фотографий.

Также возможен просмотр истории переписки по конкретной детали. В интерфейсе клиента отображается только переписка с менеджером по работе с клиентами.

Клиент имеет возможность закрыть вопрос по своему желанию. Если написать сообщение по уже закрытому вопросу – вопрос вновь считается открытым.

1. Возможные причины возврата (возможность задать вопрос зависит от статуса детали):
   1. Ошибка заказа (любой статус)
   2. Пересорт (выдано клиенту)
   3. Недостача (выдано клиенту)
   4. Повреждено (выдано клиенту)
   5. Брак (выдано клиенту)
   6. Превышение цены (превышение цены).
2. Переписка с клиентом производится в едином интерфейсе, также в свозможностью отправлять запросы поставщику из этого же интерфейса, либо переадресовывать вопрос другим менеджерам.
3. При отправке сообщения поставщику - формируется e-mail (используются контакты из справочника поставщиков). Тема e-mail: Запрос по позиции № XXXXXXX, Инвойс: 1254871INV (инвойс, по которому груз был принят на склад). Если выбрано «Отправить с вложением» - пересылаются уже существующие фото, либо можно добавить новые.

В теле письма вставляется таблица со следующими колонками (orderId, номер детали, наименование, количество, цена закупки, причина возврата, краткое описание возврата).

1. Возможные статусы заявки:
   1. В работе (присваивается автоматически при формировании заявки).
   2. Отправлен запрос поставщику (присваивается при отправке запроса поставщику)
   3. Отказ в возврате (присваивается вручную).
   4. Закрыто клиентом (-----).
   5. Возврат принят (присваивается при проведении возврата).
2. Возможные варианты решений по возврату:
   1. Вернуть поставщику
   2. Продать клиенту с уценкой
   3. Списать
   4. Принять на СТОК
   5. Принять на СТОК уценки.
   6. Отказ.

Закрыть заявку менеджер может только указав решение по заявке. При этом в случае отказа клиенту также транслируется решение «Отказ», во всех остальных случаях клиент получает уведомление типа: «Возврат принят. Привозите деталь на наш склад вместе с возвратными документами в течение .....».

1. При необходимости, менеджер имеет также возможность создания заявки от имени клиента. При этом созданная заявка также отображается в интерфейсе клиента.
2. При приеме возврата – причина возврата указана исходя из темы вопроса на сайте, дальнейший путь движения детали также указан исходя из решения, принятого по возврату, но менеджер может его изменить.
3. При приеме возврата на STOC:
   1. Если новая деталь на STOC – цена продажи со STOC = цене закупки
   2. Если на STOC уже имеются детали с этим номером – цена закупки конкретной детали не влияет на расчет средней цена продажи со STOC.
4. В случае превышения цены закупки возвращаемой детали более чем на 20 % текущей цены продажи со STOC – выдавать уведомление менеджеру.