

T3 CRM

CRM система нужна для приема заказов с разных источников. Для этого нужно сделать апи чтобы можно было удобно добавлять заказы из разных площадок (магазинов).

Вкратце объясню архитектуру и сценарий нашей работы для понимания что мы хотим от црмки:

У нас есть онлайн магазины по продаже БАДов (и наши и аффилиатов)

Покупатель попадает на магазин, кладет товар в корзину и нажимает кнопку Checkout. Его редиректит на страницу биллинга (она одна для всех магазинов) с инфой откуда он пришел и что положил в корзину. На биллинге он заполняет биллинг инфо (оплата у нас картой, пайпал, криптой, чеком) и шиппинг инфо и нажимает оплатить.

Платежные данные попадают на процессинг оплаты, и вся инфа о заказе к нам в црм.

Далее идет обработка заказа. От мерчанта приходит коллбек к нам в црм и статус ордера меняется. Уходят письма покупателю в зависимости от статуса.

Шиппинг также через нашу црмку (отправка заказов поставщику, отправка трек номеров).

Также должен быть аккаунт оператора колл центра для обзвона заказов с неудачной оплатой и решений вопросов с клиентом.

----- **Какие данные мы получаем когда клиент делает заказ?**

Клиент, после выбора товаров, попадает к нам на биллинг для заполнения паймент, шиппинг информации с такими JSON данными:

```
{
  "data": {
    "product": [
      {
        "id": 64764, //Product id из магазина
        "sku": "0ЕК345", //Product SKU из магазина. Это код
        товара, по которому мы идентифицируем какой продукт из базы
        поставщика отправлять клиенту.
        "name": "VITAMIN B", //Название продукта
        "option": "20 mg",
        "option_value": "30 pills",
        "bonus": "4 pills",
```

```
    "quantity": 1,
    "price": 20, //цена в той валюте которая была на чекауте
магазина
    "url": "https://site.com/product",
    "thumbnail": "https://site.com/img/product.png"
  },
  {...}, // Больше продуктов
],
"coupon": {
  "used": 1, // 0 - не применен, 1 - применен
  "type": 1, //в магазине два типа: percentage (значение 1) и
fixed amount (значение 2)
  "code": "XMAS24", // код купона
},
"shipping": {
  "id": 1, // 1 - AirMail, 2 - EMS
  "price": 14.95, //цена доставки
  "insurance": 0, //insurance это опция гарантированной
повторной доставки в случае потере посылки, 0 - не применен, 1 -
применен
  "insurance_price": 4.95
},
"shop": {
  "id": 1, //статичное значение условного id магазина
  "hostname": "site.com", //адрес сайта магазина
  "order_id": "HFT677875"
},
"total": 34.95, // тотал всей корзины
"currency_coef": 0.95, //коэффициент пересчета от основной
валюты, по которому магазин пересчитывал и получил Total цену
"discountedTotal": 15, //тотал с учетом скидки примененного
купона
"totalProducts": 1, // кол-во продуктов в корзине
"currency": "EUR", //ISO код валюты
"language": "ENG" //язык который был выбран на магазине
```

```
}  
}
```

Далее клиент на биллинге заполняет такие данные:

- First name*
- Last name*
- Email* (email является идентификатором клиента, по нему мы сможем понять это новый покупатель, или он уже покупал у нас)
- Mobile phone*
- Address*
- Address 2
- Country*
- State* (только для стран у которых есть штаты, иначе отправляется XX)
- Zip*
- Payment method* (название либо айди любого метода оплаты который мы добавим на биллинг).
- Credit card number (если выбрана оплата картой)
- Credit card expiry date (если выбрана оплата картой)
- Credit card CVV (если выбрана оплата картой)
- Credit card holder name (если выбрана оплата картой)
- Birth date (если выбрана оплата картой)
- Refill reminder options* (выбор напоминания о повторном заказе, через какой период времени напоминать и каким методом связи, нужно для обзвона клиентов). Включает в себя 2 варианта выбора, на скрине наглядно:

Авторизационные данные должны присутствовать в любом запросе к API.

Это всего лишь пример от нас, делайте так как вы считаете будет лучше!

Оформление заказа предлагаю сделаю так:

URL: https://нашдомен/create_order.php

Запрос:

auth - объект авторизации

auth.api_id - ID магазина

auth_api_key - ключ магазина

customer - объект покупателя (Все поля обязательные)

customer.first_name - имя покупателя

customer.last_name - фамилия покупателя

customer.email - email покупателя (**ЭТО БУДЕТ ИДЕНТИФИКАТОР**

ПОВТОРНО КУПИВШЕГО КЛИЕНТА)

customer.phone - телефон клиента

customer.ip - IP клиента

billing - объект биллинга (Все поля кроме штата обязательны)

billing.country - ISO-2 код страны

billing.state - ISO-2 код штата или XX если не US

billing.city - город покупателя

billing.zip - индекс покупателя

billing.address - адрес покупателя

shipping - объект шиппинга (Все поля кроме штата обязательны)

shipping.country - ISO-2 код страны

shipping.state - ISO-2 код штата или XX если нету штата

shipping.city - город покупателя

shipping.zip - индекс покупателя

shipping.address - адрес покупателя

payment - объект оплаты

payment.method - id платежного метода (Обязательно) - У нас есть такие методы оплаты - Credit Card, PayPal, Cryptocurrency, Echeck

payment.cardholder - владелец карты

payment.card_number - номер карты

payment.card_expire_month - месяц истечения карты (2 знака)

payment.card_expire_year - год истечения карты (4 знака)

payment.card_cvv - CVV карты

payment.cardholder_birthday - дата рождения в формате ММ-ДД-ГГГГ

options - объект опций заказа

options.delivery_id - ID способа доставки (Обязательно)

options.insurance - Гарантия доставки (Необязательно)

options.currency - ISO-3 код валюты (Обязательно)

options.locale - Используемая локаль (Необязательно)

options.campaigns - UTM-метка. (Необязательно)

options.shop_domain - Домен который будет указан в письме

(Необязательно)

options.shop_order_id - ORDER ID магазина который будет указан в письме (Обязательно. При наличии shop_order_id параметр shop_domain обязателен)

options.bonus - бонус товара (как выше "bonus": "4 pills") выбранного в качестве бонуса. (Необязательно)

metrics - объект мета-информации о заказе (Необязательно)

metrics.device - объект информации об устройстве (Необязательно)

metrics.device.user_agent - User Agent (Необязательно)

metrics.device.screen_width - ширина экрана (Необязательно)

metrics.device.screen_height - высота экрана (Необязательно)

metrics.device.screen_avail_width - доступная ширина (Необязательно)

metrics.device.screen_avail_height - доступная высота (Необязательно)

metrics.device.screen_color_depth - глубина цвета экрана

(Необязательно)

metrics.device.language - язык системы (Необязательно)

metrics.device.timezone - часовой пояс (Необязательно)

products - массив состава заказа (Обязательно)

В начале в json я писал как передается инфа о продуктах.

Ответ:

result - результат операции (true / false)

error - текст ошибки или пустота

id - ID созданного заказа у НАС в системе. Нужно создавать какой-то захешированный уникальный айдишник, к примеру в sha256 options.shop_order_id + customer.email+unix timestamp. Подумайте как лучше..)

Заказы будут передаваться в разных валютах, но **вся статистика в црмке должна рассчитываться в долларах**. Но сами заказы и действия с ними конечно должны храниться и производиться в той валюте с которой были созданы.



Статусы заказов

Всем покупателям выставляются статусы при определенных логических условиях (например когда мы отправляем трекинг номер то заказ получает статус SHIPPED).

Также после выставления статуса должно идти письмо покупателю, с персонализированными данными. Тексты писем мы поправим потом сами, вы сделайте пока сам функционал.

Для отправки писем используем внешний smtp.

Могут быть такие статусы заказов после поступления в црм с последующими действиями:

1. Pending
Как только заказ попал в систему, он под этим статусом (или если с оплатой заказа пока не понятно) -> Письмо что вы сделали ордер.
2. Approved
Оплаченный заказ. -> Письмо что ваш ордер успешно оплачен и готовится на отправку. -> Добавляется сумма на баланс с вычетом процента в зависимости какой процессинг оплаты был использован для заказа.
3. Declined
Оплата не прошла. -> Письмо
4. Cancelled
Клиент отменил заказ -> Письмо
5. Call Center
Заказ на обзвоне в колл центре.
6. Packed
Заказ в службе доставки, но еще не отправлен. -> Письмо
7. Shipped
Заказ отправлен, трекинг номер отправлен. -> Письмо с треком
8. Reshipped.
Посылка отправлена повторно, так как не дошла первая. -> Письмо с треком
9. Delivered.

Это если прикрутим авто отслеживание доставки по трек номеру. -> Письмо
10. Refunded.

Деньги возвращены. -> Письмо -> Отнимаются деньги с баланса.

11. Chargeback.

Опасные кастомеры, которые звонят в банк и говорят что они не оплачивали товар, банк делает чарджбек и возвращает им деньги принудительно со счета продавца. -> Письмо -> Отнимаются деньги с баланса.

12. Closed

Закрытый заказ, оплата не прошла и связаться не удалось. -> Письмо



По структуре БД не буду расписывать, проектируйте на свое усмотрение, с учетом всего написанного в этом ТЗ. Добавлю только:

- 1) Данные кредитной карты как-то под хешем хранить что ли, но мы можем повторные транзы по запросу клиента делать, поэтому их нужно во время отправки на платежный процессор расшифровывать, в общем подумайте как лучше это сделать.
- 2) В БД должен храниться id платежа. На нашей стороне есть id заказа в нашей системе, а когда мы отправляем заказ на процессинг оплат, то он отдает id платежа/id инвойса в своей системе, по которому платеж идентифицируется на его стороне.
- 3) В БД должно храниться название процессинга через который прошла оплата заказа. У нас "каскад" методов оплаты (процессингов) и у каждого свое api для взаимодействия.
- 4) В БД должно храниться название/айдишник поставщика, через которого будет отправлена посылка, так как их тоже несколько и у каждого разный метод приема информации о заказах.



Фронтенд

Делаем на шабе что я вам скинул. Все скрины буду брать из того что есть в шаблоне.

Login page

Регу нам не нужна.

Remember me сделать куку подольше, на месяц если можно.


Всего будет 2 аккаунта. Менеджер заказов и Оператор колл центра (далее объясню).

The screenshot shows a login form titled "Welcome Back !" with the subtitle "Sign in to continue to Velzon." It includes a "Username" field with the placeholder "Enter username", a "Password" field with the placeholder "Enter password" and a toggle icon, and a "Remember me" checkbox. A green "Sign In" button is below these fields. Below the button is a "Sign In with" section featuring social media icons for Facebook, Google, and Twitter, which are crossed out with a red X. At the bottom, the text "Don't have an account ? [signup](#)" is also crossed out with a red X. A red line is drawn over the "Forgot password?" link above the password field.



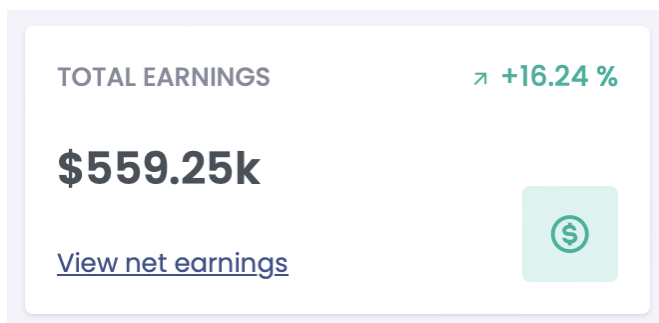
Dashboard

Отображать инфу по умолчанию за текущий месяц. Но оставить выбор диапазона

дат 

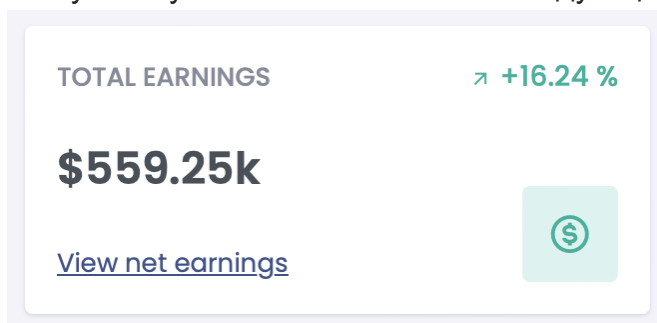
Виджеты которые нужны на дашборде:

1. Всего заработано грязными (TOTAL SALES). Это сумма всех ордеров которые зашли, вне зависимости от статуса.

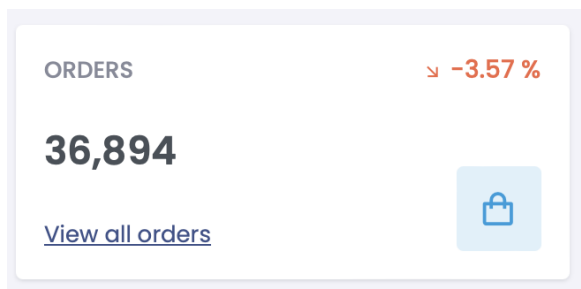


Там где ↗ **+16.24 %** можно не отображать.

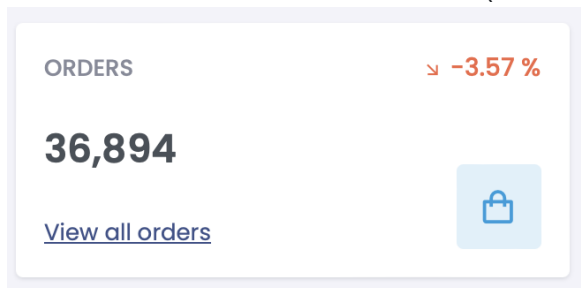
2. Всего заработано чистыми (NET EARNINGS). Это ордера только со статусами успешной оплаты и последующими SHIPPED и тп.



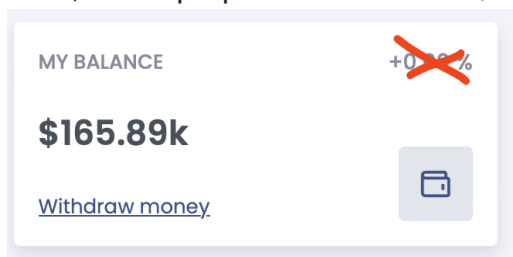
3. Количество заказов



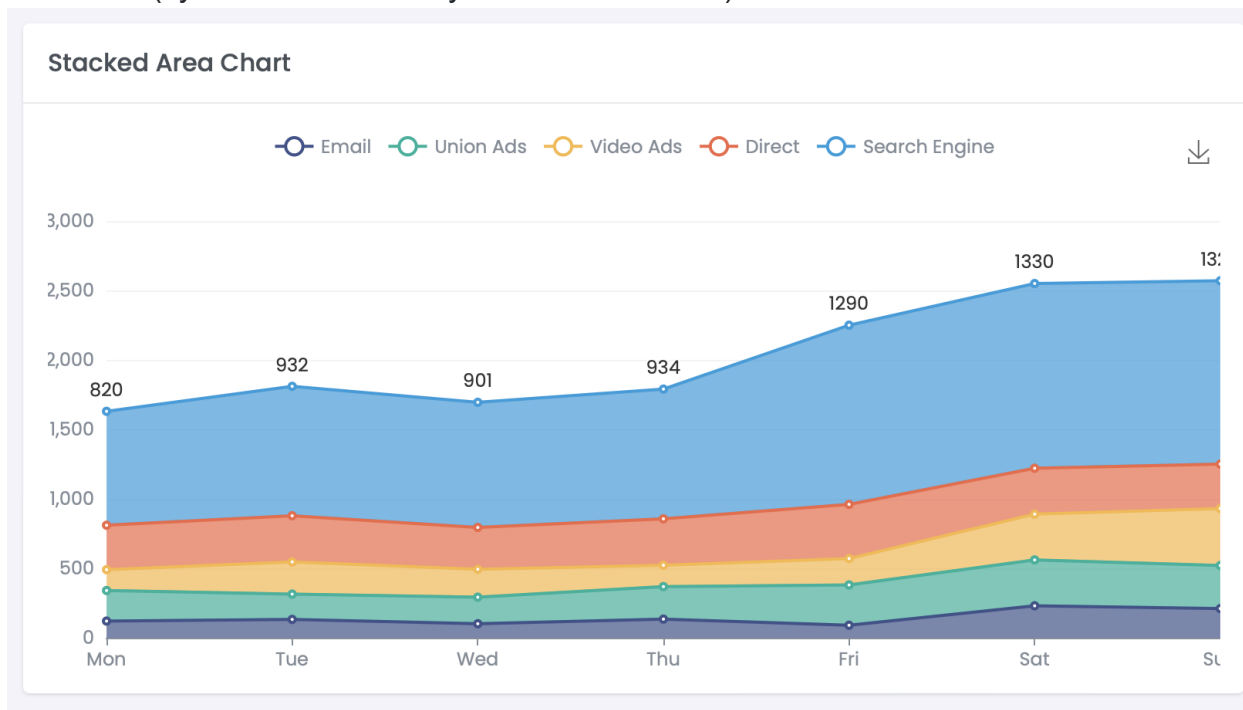
4. Количество оплаченных заказов (APPROVED ORDERS)



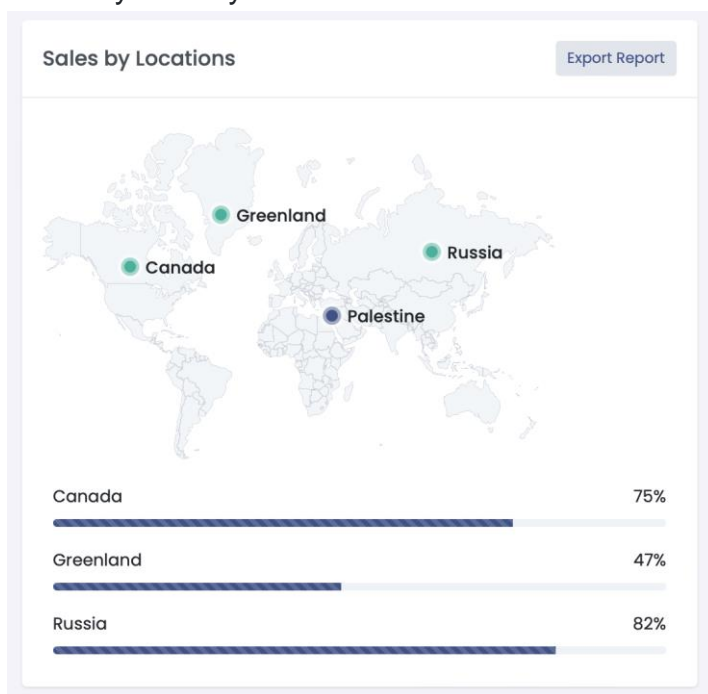
5. Баланс. Сюда будет добавляться наш чистый профит - это не вся сумма с заказа. Допустим заказ был на 100\$, но процессинг оплаты берет комиссию 10%, наш профит составит $100\$ - 10\% = 90\$$.



6. Turnover by days. Оборот по трем статусам заказов за каждый день в диапазоне за последние 14 дней
- Approved (сумма оплаченных заказов)
 - Pending (сумма заказов в статусе ожидания)
 - Declined (сумма заказов с неуспешной оплатой)



7. Sales by country.



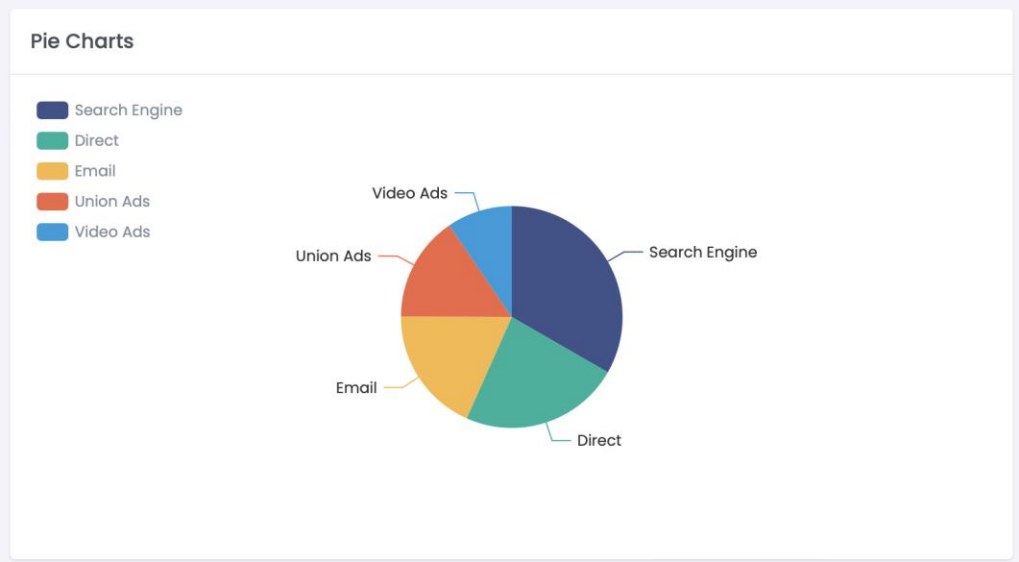
8. Revenue.

В диапазон дат добавить 3М.

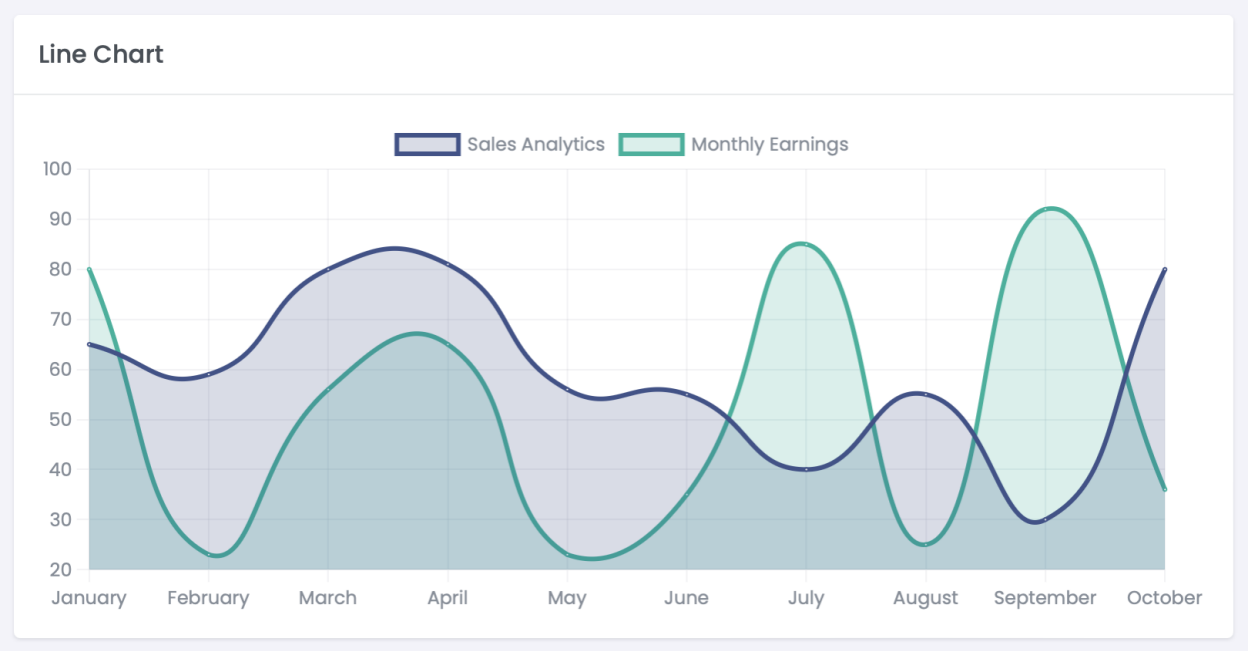
Отображать на графике Orders(количество оплаченных заказов), NET Earnings(сумма оплаченных заказов), Declines(Сумма неуспешно оплаченных заказов), Refunds(Сумма возвратов денег)



9. Device statistics. Статистика по устройствам покупателей.



10. Monthly Earnings



Orders

ORDERS

Ecommerce > Orders

Order History

+ Create Order

Report

All

All

Filters

All Orders

Delivered

Pickups 2

Returns

Cancelled

<input type="checkbox"/>	ORDER ID	CUSTOMER	PRODUCT	ORDER DATE	AMOUNT	PAYMENT METHOD	STATUS	ACTION
<input type="checkbox"/>	#VZ12	Alexis Clarke	Noise Evolve Smartwatch	20 Apr,2022 4:05 PM	\$1021	Mastercard	CANCELLED	
<input type="checkbox"/>	#VZ11	Diana Kohler	Half Sleeve T-Shirts (Blue)	20 Apr,2022 4:05 PM	\$874	Visa	DELIVERED	
<input type="checkbox"/>	#VZ10	Henry Baird	Classic Short Sleeve Shirt	20 Apr,2022 4:05 PM	\$342	Mastercard	INPROGRESS	
<input type="checkbox"/>	#VZ9	Donald Palmer	Oxford Button-Down Shirt	20 Apr,2022 4:05 PM	\$373	Visa	PICKUPS	
<input type="checkbox"/>	#VZ8	Alexis Clarke	USB Flash Drive Personalized wi	20 Apr,2022 4:05 PM	\$247	Paypal	DELIVERED	
<input type="checkbox"/>	#VZ7	Nancy Martino	Funky Prints T-shirt	20 Apr,2022 4:05 PM	\$180	COD	RETURNS	
<input type="checkbox"/>	#VZ6	James Price	Apple iPhone 12	20 Apr,2022 4:05 PM	\$1240	Visa	INPROGRESS	
<input type="checkbox"/>	#VZ5	Thomas Taylor	Galaxy Watch4	20 Apr,2022 4:05 PM	\$408	Mastercard	PICKUPS	

Previous

1

2

Next

Эта страница подходит практически по всему.

- 1) Для групповых действий с заказами, выделенных галочками, нужно добавить кнопки ручного выставления статусов APPROVE, DECLINE, PENDING, CLOSE, REFUND, CHARGEBACK, SEND TO SHIPPER (отправить на упаковку), CALL CENTER
- 2) Добавить кнопку SEND TO SHIPPER для всех заказов (когда ни один заказ НЕ выделен галочкой) которые находятся в статусе успешной оплаты, но еще не были запакованы либо отправлены.

<https://themesbrand.com/velzon/html/master/apps-ecommerce-order-details.html>

1) В Logistic details отображать трек номер когда он будет добавлен в систему, кнопку Track order потом доделаем. Также нужно добавить туда кнопки:

- Send to shipper
- Send tracking number
- Reship (тоже самое что Send to shipper, только для повторной отправки заказа)

Shipping Charge :	0.00
Estimated Tax :	\$44.99
Total (USD) :	\$415.96

Order Status

Change Address
Cancel Order

Order Placed - Wed, 15 Dec 2021

Packed - Thu, 16 Dec 2021

Your item has been picked up by courier partner
Fri, 17 Dec 2021 - 9:45AM

Shipping - Thu, 16 Dec 2021

RQK Logistics - MFDS1400457854
Your item has been shipped.
Sat, 18 Dec 2021 - 4:54PM

Out For Delivery

Delivered

Billing Address

Joseph Parker
+(256) 245451 451
2186 Joyce Street Rocky Mount
New York - 25645
United States

Shipping Address

Joseph Parker
+(256) 245451 451
2186 Joyce Street Rocky Mount
California - 24567
United States

Payment Details

Transactions: #VLZ124561278124
Payment Method: Debit Card
Card Holder Name: Joseph Parker
Card Number: xxxx xxxx xxxx 2456
Total Amount: \$415.96

2) В Customer details отображать сколько раз он сделал покупку.

Идентификация покупателей происходит по емейлу.

3) В зону Order Status,или куда влезет добавить кнопки:

- Approve
- Decline
- Cancel
- Close
- Add to call center
- Refund
- Chargeback

4) Этот таймлайн тоже делаем чтобы были видно историю:

Order Status

Order Placed - Wed, 15 Dec 2021

An order has been placed.
Wed, 15 Dec 2021 - 05:34PM

Seller has processed your order.
Thu, 16 Dec 2021 - 5:48AM

Packed - Thu, 16 Dec 2021

Your item has been picked up by courier partner
Fri, 17 Dec 2021 - 9:45AM

Shipping - Thu, 16 Dec 2021

RQK Logistics - MFDS1400457854
Your item has been shipped.
Sat, 18 Dec 2021 - 4:54PM

Out For Delivery

Delivered

- 5) В Payment details отображать платежный метод и остальную инфу по платежу, если она есть для текущего платежного метода.
Добавить кнопку **Manual payment** для повтора платежа вручную менеджером. В зависимости от метода платежа сценарии manual payment разные. Для раурал, например это письмо со ссылкой на оплату. Для карты - это отправка платежных данных на процессинг и получение ответа. Крипта - ссылка на оплату.
- 6) Логирование.
Нужно логировать все действия с заказом и выводить логи на странице Order details. Бывает такое что, например, после отправки на процессинг, оплата не происходит и ошибка не приходит, или ошибка случилась по ходу дела, а заказ так и висит в статусе пендинг и не понятно что с ним. Было бы удобно видеть что происходило с заказом, когда какой статус выставлялся, какие ошибки произошли и тп.

Customers

<https://themesbrand.com/velzon/html/master/apps-ecommerce-customers.html#>

Покупателей мы идентифицируем именно по емейлу!

CUSTOMERS Ecommerce > Customers

Customer List + Add Customer Report

Search for customer, email, phone, status or something... Select date All Filters

<input type="checkbox"/> Customer	Email	Phone	Joining Date	Status	Action
<input type="checkbox"/> Timothy Smith	timothysmith@velzon.com	973-277-6950	13 Dec, 2021	ACTIVE	Edit Delete
<input checked="" type="checkbox"/> Herbert Stokes	herbertstokes@velzon.com	312-944-1448	20 Jul, 2021	BLOCK	Edit Delete
<input type="checkbox"/> Charles Kubik	charleskubik@velzon.com	231-480-8536	25 Sep, 2021	BLOCK	Edit Delete
<input type="checkbox"/> Glen Matney	glenmatney@velzon.com	515-395-1069	02 Nov, 2021	ACTIVE	Edit Delete
<input type="checkbox"/> Carolyn Jones	carolynjones@velzon.com	414-453-5725	07 Jun, 2021	ACTIVE	Edit Delete
<input type="checkbox"/> Kevin Dawson	kevindawson@velzon.com	213-741-4294	14 Mar, 2021	ACTIVE	Edit Delete
<input type="checkbox"/> Michael Morris	michaelmorris@velzon.com	805-447-8398	19 May, 2021	BLOCK	Edit Delete
<input type="checkbox"/> Robert McMahon	robertmcmahon@velzon.com	786-253-9927	12 Jan, 2021	ACTIVE	Edit Delete

Previous **1** 2 Next

Call Center

У колл центра должен быть свой акк. В црмке им НЕ нужен dashboard.

Только страницы **Orders** и **Order Details**.

Сюда попадают заказы со статусом Call Center, который выставляет менеджер. Оператор не может удалять заказы из базы, либо отправлять их на повторную оплату. Но видит все что происходило с заказом. Оператор может выставлять свои статусы для ордера, то есть только те, которые касаются связи с клиентом и работы оператора колл центра:

- 1) New Inquiry - Заказ попал в колл центр и с ним еще ничего не делали.
- 2) Resolved - Запрос успешно решен.
- 3) Awaiting Response - Менеджер связался с клиентом и ждет от него доп. инфы.
- 4) Cancelled - Заказ отменен клиентом.
- 5) Failed - Не удалось связаться.
- 6) Closed - Заказ закрыт.
- 7) Refund Initiated - Клиент запросил возврат средств. (Меняется на Refunded когда менеджер выставил статус Refunded)
- 8) Reship Initiated - Клиент запросил повторную отправку посылки. (Меняется на Reshipped когда менеджер выставил статус Reshipped)

Менеджер должен видеть статусы от колл центра.