Order aanmaken

(i) Een nieuwe order plaatsen. Doen we graag!

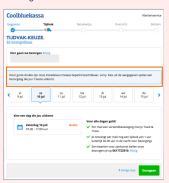
Voorwaarden

- Een klant wil een product bestellen of reserveren voor/kopen in de winkel.
- Wil de klant het product in de winkel bekijken? Check eerst Winkel Product uitproberen/showmodel bekijken in de winkel als je op de Klantenservice werkt, en Winkel -Producten uitproberen in de winkel als je in de winkel werkt.
- De klant is géén B2B-klant of je mag de klant helpen volgens het artikel Zakelijke klanten helpen
- Het gaat niet om een order met een Coolblue Abonnement. Daarvoor volg je Abonnementen Order aanmaken
- Voor orders die bezorgd moeten worden: alle producten zijn in voorraad in het magazijn (of staan als pre-order op de website).
- · Gaat het om een pre-order? Check dan altijd het artikel Pre-order.
- Gaat het om een winkelorder? Controleer altijd of op de productpagina staat dat het product in de desbetreffende winkel is op te halen.
- Gaat het om een product met Smart Home Installatieservice? Gebruik deze postcodechecker om te controleren of we met Coolblue installateurs naar de klant kunnen.
- Een Tweedekans-product in de winkel laten bezorgen is niet mogelijk.

Ondercapaciteit CoolblueBuilt-In

> Momenteel kampt CoolblueBuilt-in met een redelijke ondercapaciteit.

Dit heeft veel impact op de klanten, omdat die op het moment best lang moeten wachten. Om de klantverwachting beter te managen staat op de website bij het inplannen voorlopig de volgende melding:



Zodra de situatie weer stabiliseert, zal dit weer weggehaald worden.

Let hierop bij het plaatsen van een order voor de klant. De klant ziet dit namelijk alleen als ze het zelf bestellen. Wees hier eerlijk over naar de klanten en geef in het gesprek hetzelfde aan als op de website staat: "Door de huidige drukte zijn onze installateurs helaas beperkt beschikbaar. Sorry hiervoor. Ik kijk heel graag met je mee welke dag waarop wij nog wel beschikbaarheid hebben het beste uitkomt voor jou."

A Bijzonderheden winkel

- > In winkel ophalen? Betalen kan vooraf of in de winkel.
 - De klant kan zelf kiezen of hij vooraf betaalt of in de winkel. Hij heeft hierbij alleen een order- of pickupbevestiging nodig. Een ID is niet nodig.
- In de winkel een weborder plaatsen? Geen probleem.
 De klant kan in de winkel ook gewoon een weborder plaatsen en betalen in de winkel.
- > Ben je winkelmedewerker en gaat het om een My Shape screenprotector? Zie My Shape screenprotector in order zetten.

Voorraad

Nooit uitspraken over voorraad doen.

Vertel nooit aan klanten hoeveel we ergens van op voorraad hebben. Wanneer de klant vraagt naar aantallen, kun je aan de klant vragen hoeveel producten hij nodig heeft en dan zelf kijken of we voldoende voorraad hebben.

Overig

> Kies bezorgdag over maximaal 2 (en soms 3) weken!

De bezorgdag mag maximaal over 2 óf 3 weken plaatsvinden. Dat hangt af van het type product. Voeg het product in het winkelmandje toe om te zien wat de uiterlijke bezorgdag is. Het is niet toegestaan met de klant af te spreken om ons later weer te contacten om door te plannen en daarmee het maximaal aantal dagen te omzeilen.

(i) Voorraad bekijken?

Volg dan Voorraad van een product controleren

Shoptegoed verwerken?

Volg, nadat je de order hebt aangemaakt, Shoptegoed - Verrekenen openstaand shoptegoed.

> Meer info over betaalmogelijkheden?

Zie Betaalmogelijkheden, facturen en meer - Algemene informatie

> Buitenlands factuuradres?

Normaal gesproken kun je een buitenlands factuuradres gewoon invullen. Kies eerst het betreffende land en vul daarna de overige gegevens in.

Wanneer het land niet in de lijst voorkomt dan kun je het adres in Vanessa op de volgende manier invullen:

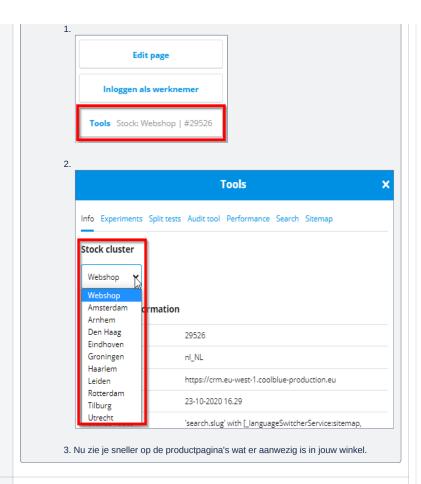
- · Vul het land in bij City;
- · Vul bij de stad in bij Additional
- Let wel op dat als een bestelling verzonden moet worden, je altijd een alternatief leveradres in Nederland of België invult. We versturen namelijk niet naar andere landen.

STAPPENPLAN.

Gewoon volgen.

Maak een keuze:

> Order aanmaken via de website Abonnementen check 1 Gaat het om een Coolblue Abonnementen order? > Ja Volg Abonnementen - Order aanmaken. Ga naar de volgende stap. Belgische winkelorder? 2 Gaat het om een Belgische winkelorder, waarvan er nog maar één product in de winkel is, maar deze is niet te reserveren? > Ja Dit is een bug die al lang bestaat. Oplossing? Reserveren voor de winkel via Vanessa (en natuurlijk invite to pay sturen). En de bug dan? Wordt aan gewerkt. Hopelijk uiterlijk in maart 2021 opgelost. Ga naar de volgende stap. CATO gebruiken 3 Start het gesprek zoals je gewend bent; CATO/Qmatic in combinatie met Cassie. Er is geen directe noodzaak om de klant, indien niet automatisch gevonden/herkend door Cassie, vroeg in het gesprek op te zoeken. Inloggen als werknemer 4 Ga je een order aanmaken? Log dan linksonder in als werknemer op de website (dus niet rechtsboven met je eigen account): Inloggen als werknemer Tools Stock: Webshop | #20031 🔔 Zorg dat je niet met je persoonlijke Coolblue account bent ingelogd op de website (rechtsboven). Is dat wel het geval, log dan uit. (i) Werk je in de winkel? > Handig om je stock locatie op jouw winkellocatie te zetten.

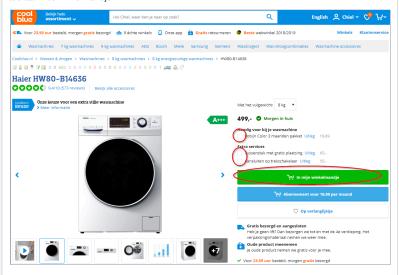


5 Product toevoegen aan winkelmandje

Nu kun je aan de slag.

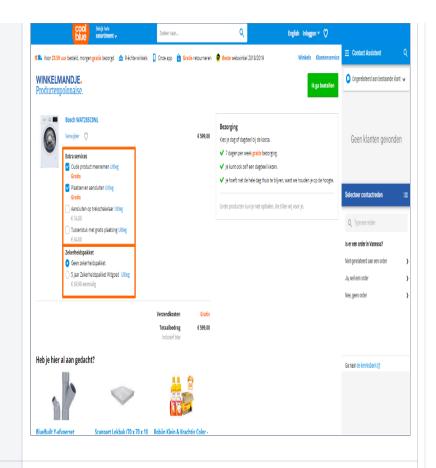
⚠ Let op! Het is niet mogelijk om een product van de ene website te laten leveren in een ander land.

Stel het gaat om een wasmachine. Ga naar de productpagina en bespreek accessoires, zekerheidspakket en extra diensten. Vink deze opties aan, indien gewenst en voeg het product toe aan het winkelmandje:



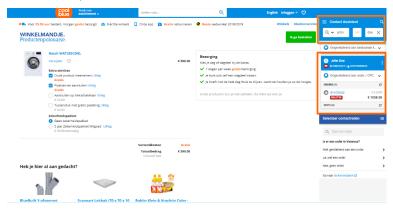
6 Services en bijverkoop in winkelmandje

In het winkelmandje kun je ook alsnog extra services/een Zekerheidspakket aanvinken:



7 Klant opzoeken

Het perfecte winkelmandje samengesteld én de juiste bezorgmethode geselecteerd? Prima, zoek nu de klant op:



8 Klant gevonden in Cassie?

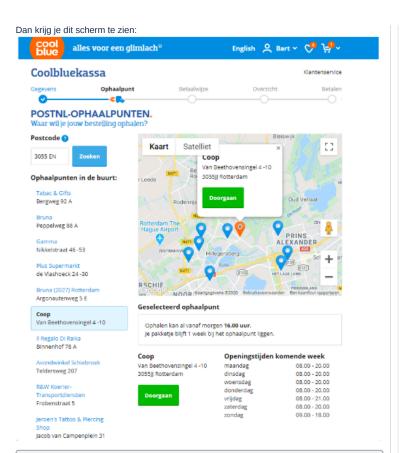
- > Ja
 - Ga naar de volgende stap.
- > Nee

Vul dan zelf de bezorggegevens en factuuradres in op de details pagina.

g Check ophaalpunt, winkel of CoolblueBezorgt

A. Gaat het om een product waarvoor je 'PostNL-ophaalpunt' selecteert (bijvoorbeeld een iPhone)?

> Ja



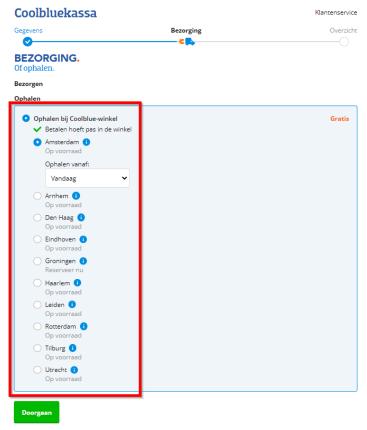
In de winkel kan de klant handig meekijken op het scherm. Op de Klantenservice kun je goed meedenken met de klant omdat je direct ophaalpunten met bijbehorende openingstijden ziet.

> Nee

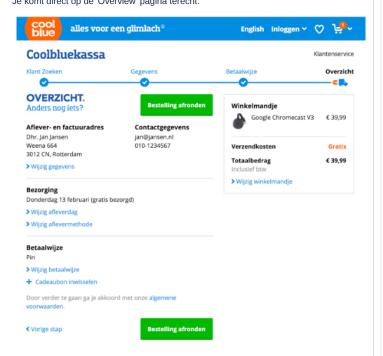
Ga naar B. hieronder.

- B. Gaat het om een ophaling/direct meenemen in een Coolblue-winkel?
- > Ja
 - > Klik hier als je een winkelmedewerker bent.

Laat je niet verwarren door het woord 'Ophalen' bij 'Ophalen bij Coolblue-winkel'. 'Ophalen' betekent voor jou, als het product op voorraad in jouw winkel is, dat de klant het product direct koopt en meeneemt. Selecteer dus jouw winkel, in onderstaande afbeelding wordt als voorbeeld Amsterdam genomen.



Klik hier als je geen winkelmedewerker bent. Je komt direct op de 'Overview' pagina terecht:



Controleer de gegevens van de klant en klik op 'Bestelling afronden'.

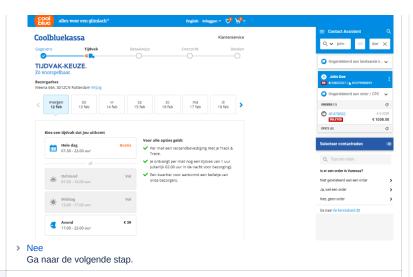
Nee

Ga naar C. hieronder.

- C. Gaat het om een levering met CoolblueBezorgt of tijdvak?
- > Ja

Kies de gewenste dag en het tijdvak:

⚠ Je mag maximaal het aantal dagen vooruit plannen dat er wordt aangegeven. Anders houden we onnodig bezorgmomenten gereserveerd. Het is niet toegestaan met de klant af te spreken om ons later weer te contacten om door te plannen en daarmee het maximaal aantal dagen te omzeilen.



10 Gegevens controleren

- Kies je bij Betaalwijze voor Bankoverschrijving? Dan vind de klant het rekeningnummer waar hij het bedrag naar moet overmaken terug in de orderbevestiging. Een invite to pay (i2p) sturen is niet nodig.
 - Meer info over betaalmogelijkheden? Zie Betaalmogelijkheden, facturen en meer -Algemene informatie.
- Onder Betaalwijze kun je eventueel een cadeaubon/cadeaukaart (met letters/cijfers) of voucher toevoegen als de klant deze heeft.
- Kloppen de gegevens niet? Geen probleem, klik op 'Wijzig gegevens'(1) en voer de wijzigingen door:

11 Uitnodiging tot betaling versturen

- Zodra je op de bedank-pagina komt, kun je de klant een uitnodiging tot betalen sturen of de betaalmethode selecteren voor de winkel.
- Shoptegoed verwerken? Klik hier om het artikel 'Verrekenen openstaand shoptegoed' te volgen.
 - Als een klant een openstaand shoptegoed heeft en dit graag verrekend wil hebben met een nieuwe bestelling, lees je in dit artikel hoe je dat moet doen.

Voorwaarde

De klant heeft een openstaand shoptegoed. Niet gevonden? Volg Shoptegoed.

4

Bijzonderheden

Wanneer het geld niet op een creditinvoice staat (het geld staat bijvoorbeeld op een andere order of een normale invoice) dan moet je dit bedrag eerst omzetten naar shoptegoed. Daarna kan zowel de klant als jij het gebruiken. Volg Shoptegoed.

STAPPENPLAN.

- 1 Maak een order aan (Order aanmaken) of open een bestaande order waar je het shoptegoed op wilt verrekenen.
- Je bepaalt eerst of het om shoptegoed gaat dat de klant ook zelf kan gebruiken óf dat het gaat om shoptegoed dat alleen in Vanessa te gebruiken is. Volg onderstaande stappen.
- Bruikbaar shoptegoed kan op 2 plaatsen staan: onder 'RC' (Redeem shop credit) of onder 'Remaining'. Bepaal waar het shoptegoed staat, waarna je het kunt gebruiken.
 - > RC ('Redeem shop credit') controleren en als het shoptegoed hier staat, gebruiken.

Open de order. Klik op 'RC' en vul bij 'Amount' het bedrag in dat je wil gebruiken. ⚠ Zie je niets staan? Check of je het onder 'Remaining' ziet staan. > 'Remaining' controleren en het shoptegoed, als het hier staat, gebruiken. Je ziet een minbedrag onder Invoices → Remaining staan. Dit is shoptegoed waar de klant zelf niet bij kan, maar wat jij mogelijk kunt maken. Zet dit shoptegoed om naar shoptegoed dat de klant ook kan gebruiken. Vervolgens kun je dit shoptegoed ook inzetten: 1. Open de invoice en klik op de CR-knop. Klik daarna op OK. 2. Het shoptegoed is nu bruikbaar voor de Het sindpiegoed is nu bruikbaar voor de klant en voor jou. Open nu de order waarin je het shoptegoed wil gebruiken en klik op de *RC*-knop. Daarin vul je het bedrag in dat je wil gebruiken. Gaat het om een een pick-up order in de winkel, waarbij de klant het product later wil ophalen? Verstuur dan een orderbevestiging via Vanessa.

Order aanmaken via Vanessa

1 Check abonnementen

Coolblue Abonnementen order? Klik hier.
 Volg Abonnementen - Order aanmaken.

2 Klant opzoeken

Zoek de klant op (Account of order - Opzoeken) en controleer de klantgegevens of maak een nieuwe klant aan (Account - Aanmaken). Wanneer de klant nog geen account heeft, maak je deze aan met zijn of haar goedkeuring.

3 Order aanmaken

Klik op 'Create a new order for this customer':



4 Shop outlet veranderen

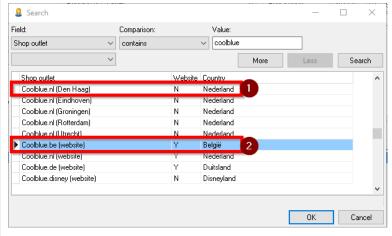
Klik achter 'Shop outlet' op de puntjes.

⚠ Let op! Het is niet mogelijk om een product van de ene website te laten leveren in een ander land. Voorbeeld: een artikel op de Nederlandse website kun je niet in Duitsland of België laten bezorgen. Ga dan <u>altijd</u> naar de Belgische / Duitse website om te kijken of we daar het product ook aanbieden.



5 Shop outlet zoeken

Zet 'Field' op 'Shop outlet', 'Comparison' op 'Contains' en vul bij 'Value' een deel van de shopnaam in waar de klant bestelt en druk op Search.



- Bij bezorgingen kies je altijd voor '(website)' en het juiste land (.nl/.be/.de).
- Bij ophalen in de winkel kies je altijd voor het juiste land (.nl/.be/.de) en de plaats van de winkel.

Dubbelklik op de juiste 'Shop outlet' om deze in je order te zetten.

Voorbeelden op basis van bovenstaande afbeelding:

- Je spreekt een Nederlandse klant voor een ophaling in de winkel in Den Haag. Dan kies je dus 'Coolblue.nl (Den Haag)'.
- 2. Je spreekt een Belgische klant die een bestelling wil laten bezorgen. Dan kies je dus 'Coolblue.be (website)'.

6 Voorraad checken

Zorg altijd dat je zeker weet dat het product op voorraad is. Zie Voorraad van een product controleren.

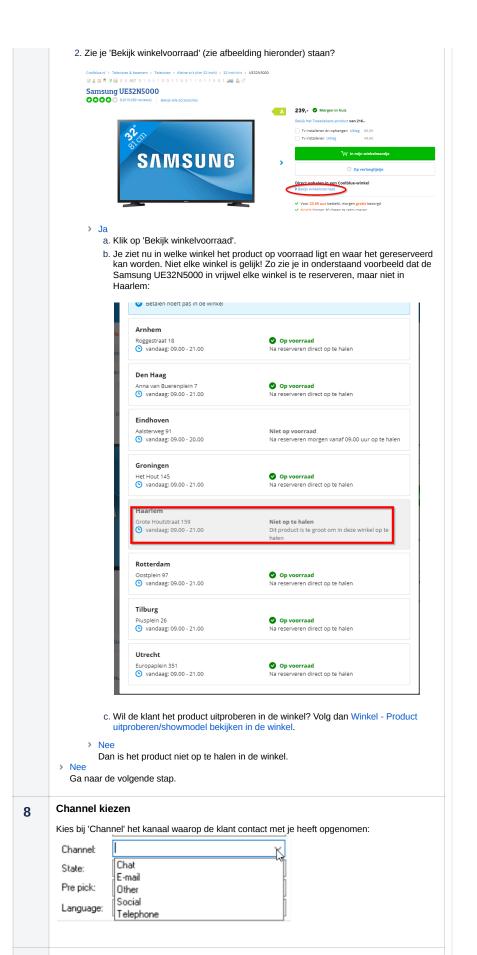
7 Winkelorder?

Gaat het om een order die je voor de winkel wilt reserveren?

> Ja

Controleer of het product kan worden opgehaald in de gekozen winkel:

1. Ga naar de productpagina.



9 Betaalmethode kiezen

Kies bij 'Payment' de juiste betaalmethode.

- Voor winkelbestellingen kies je 'Pin/Bancontact' of 'Contant', je hoeft dit niet aan de klant te vragen. De klant kan in de winkel ook met creditcard betalen, maar ook dan kies je 'Pin/Bancontact'.
- Voor websitebestellingen kies je iDeal/Bancontact of Creditcard/Mister cash. Ook als de klant met PavPal wil betalen.
- Alleen wanneer de klant het geld handmatig wil overboeken kies je voor "Vooruitbetaling".
 Komt de klant afhalen in een winkel, dan moet er in de winkel betaald worden.
- · Alleen B2B-accountmanagers mogen als betaalmethode 'Op rekening' selecteren.

10 Check afhaalpunt/winkel

Wordt de order bij de klant / op afhaalpunt bezorgd?

Zet de 'Ship on (or after) date' **altijd** een dag vóór de gewenste afleverdatum. Een bestelling mag maximaal 14 dagen voor levering gedaan worden.

Wil de klant afhalen in de winkel?

- · Laat 'Ship on (or after)' leeg.
- Vul bij 'Pickup date' de uiterlijke datum in waarop de klant in de winkel langs zal komen.
 Pas daaronder 'Expires' aan naar de datum van de 'Pickup date' + 7 dagen.

11 Ander adres dan factuuradres?

Vink 'Alternative address' aan en vul de gegevens van het afleveradres in wanneer de klant zijn bestelling op een ander adres dan het factuuradres wil laten afleveren.

12 Wijzigingen bevestigen

Druk op 'Confirm modifications to the current record'



13 Product(en) toevoegen

a. Ga naar de productpagina en klik op Add product to clipboard in Vanessa.



> Tweedekans-product? Klik hier.

Kopieer de productcode en ga naar de order in Vanessa. Daar voeg je het Tweedekansproduct handmatig toe via het groene plusje (vind je naast *Insert product*(s) *from clipboard*):



b. Voeg deze producten vervolgens toe in Vanessa door op *Insert product(s) from clipboard* te klikken.



c. Selecteer de producten die op het clipboard staan om in te voegen en druk op 'Ok'.

14 Verzekering?

- Wanneer een Nederlandse / Belgische klant een product wil verzekeren, voeg je een verzekering toe (zie Verzekeringen (ERGO)).
- Wanneer een Nederlandse / Belgische klant een Abonnement wil, volg je Abonnementen -Order aanmaken.

15 Extra dienst?

Voeg een extra dienst of inbouwservice toe (Inbouwservice of extra dienst toevoegen aan order), wanneer de klant dit wil en deze beschikbaar is.

16 Andere bezorging dan thuisbezorging?

Wanneer de klant een andere bezorgmethode wil dan standaard thuisbezorging (dus bijvoorbeeld bezorging op een afhaalpunt), klik je op 'Change the carrier delivery method for

this order

In het venster dat opent kun je de verschillende bezorgmethoden en de opties daarvan kiezen.

17 Shoptegoed gebruiken?

> Shoptegoed verwerken? Klik hier om het artikel 'Verrekenen openstaand shoptegoed' te volgen.

Als een klant een openstaand shoptegoed heeft en dit graag verrekend wil hebben met een nieuwe bestelling, lees je in dit artikel hoe je dat moet doen.

Voorwaarde

De klant heeft een openstaand shoptegoed. Niet gevonden? Volg Shoptegoed.

A

Bijzonderheden

Wanneer het geld niet op een creditinvoice staat (het geld staat bijvoorbeeld op een andere order of een normale invoice) dan moet je dit bedrag eerst omzetten naar shoptegoed. Daarna kan zowel de klant als jij het gebruiken. Volg Shoptegoed.

STAPPENPLAN

- 1 Maak een order aan (Order aanmaken) of open een bestaande order waar je het shoptegoed op wilt verrekenen.
- Je bepaalt eerst of het om shoptegoed gaat dat de klant ook zelf kan gebruiken óf dat het gaat om shoptegoed dat alleen in Vanessa te gebruiken is. Volg onderstaande stappen.
- Bruikbaar shoptegoed kan op 2 plaatsen staan: onder 'RC' (Redeem shop credit) of onder 'Remaining'. Bepaal waar het shoptegoed staat, waarna je het kunt gebruiken.
 - > RC ('Redeem shop credit') controleren en als het shoptegoed hier staat, gebruiken.

Open de order. Klik op 'RC' en vul bij 'Amount' het bedrag in dat je wil gebruiken.

⚠ Zie je niets staan? Check of je het onder 'Remaining' ziet staan.

> 'Remaining' controleren en het shoptegoed, als het hier staat, gebruiken.

Je ziet een minbedrag onder Invoices → Remaining staan. Dit is shoptegoed waar de klant zelf niet bij kan, maar wat jij mogelijk kunt maken.

Zet dit shoptegoed om naar shoptegoed dat de klant ook kan gebruiken. Vervolgens kun je dit shoptegoed ook inzetten: 1. Open de invoice en klik op de $\it CR$ -knop. Klik daarna op $\it OK$. Het shoptegoed is nu bruikbaar voor de klant en voor jou. Open nu de order waarin je het shoptegoed wil gebruiken en klik op de RC-knop. Daarin vul je het bedrag in dat je wil gebruiken. Klaar? 18 Druk wanneer je klaar bent op 'Allow order to be packed'. Orderbevestiging sturen 19 Vanessa vraagt nu of je de orderbevestiging wil versturen. Klik op 'Yes' (1) en daarna op 'Send' (2) om de orderbevestiging naar de klant te sturen.

Dat ziet er zo uit.

20	Vooruitbetaling?
	Gaat het om een bestelling die met CoolblueBezorgt wordt geleverd en kiest de klant voor vooruitbetaling?
	Hou er dan rekening mee dat het ongeveer 3 dagen duurt voordat deze betaling bij ons binnen is gekomen. Als je dus het timeslot voor de levering kiest, kies er dan 1 die minstens 3 dagen in de toekomst ligt.
21	Order aanpassen?
	Wil je de order toch nog wijzigen? Volg Order aanpassen.
22	Uitnodiging tot betalen sturen
	Verstuur de uitnodiging tot betalen naar de klant (Versturen uitnodiging tot betalen (i2p)).