

Инструкция пользователя

«Работа с возвратами для BPMSoft»

Продукт: Продажи, Сервис

Пакет: BPMRefunds

Тип приложения: Дополнение

Версия 1.1 от 27.02.2026



127015 Москва, ул.
Бутырская, 76с1



bpmssoft.ru



+7 495 070-09-97



info@bpmssoft.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	2
Работа с возвратами	4
Назначение.....	4
Описание работы пользователя.....	4
Примечания и ограничения	9

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ определяет методику настройки и использования дополнения «Работа с возвратами для BPMSoft». В рамках документа рассматривается функциональность, связанная с автоматизацией процесса обработки возвратов в системе путем создания обращений на возврат, управлением стадиями согласования и обновлением данных заказа. Перечень основных объектов системы представлен в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1 - Перечень основных объектов

Термин	Описание
Раздел	Отдельный модуль системы, предназначенный для работы с объектами определенного класса и отличающийся особой функциональностью. Примерами раздела являются разделы Контрагенты, Контакты и т. д.
Объект	Какая-либо сущность системы, отражающая бизнес-объект. Например, контрагент является объектом системы. К объектам также относятся все объекты разделов и деталей (например, адрес контрагента), а также справочники (например, город, страна).
Запись	Строка реестра, определяющая основные параметры отдельного объекта системы. Записи всех разделов именуются по названию соответствующих объектов системы (например, запись о контрагенте, запись о контакте и т. д.).
Карточка записи	Элемент системы, предназначенный для ввода и редактирования записей реестра. Именуется по названию соответствующих объектов системы (например, карточка контрагента, карточка контакта и т. д.).

Термин	Описание
Вкладка	Элемент графического интерфейса пользователя, который даёт возможность переключения в одном окне между несколькими наборами элементов интерфейса. Можно добавлять новые вкладки, редактировать существующие, а также управлять порядком, в котором они отображаются на странице.
Деталь	Элемент системы, предназначенный для хранения дополнительной информации об объекте системы. Например, на отдельных деталях раздела Контрагенты сохраняется информация о контактных лицах выбранного контрагента либо информация о договорах, заключенных с этим контрагентом. Перечень деталей каждого раздела системы различен.

РАБОТА С ВОЗВРАТАМИ

Назначение

Приложение автоматизирует процесс обработки возвратов в системе, интегрируя создание обращений на возврат с портала самообслуживания, управление стадиями согласования и обновление данных заказа в основном приложении.

Описание работы пользователя

Приложение доступно для использования в разделе «Обращения» на рабочем месте «Сервис», а также на Портале самообслуживания.

Для начала работы с функционалом приложения необходимо добавить новую запись в разделе и заполнить обязательные поля (Таблица 2).

Таблица 2 – Перечень полей для создания обращения

Название	Описание
Категория	Справочное поле, для реализации функционала решения необходимо выбрать значение «Возврат».
Контакт/Контрагент	Обязательное поле для создания Обращения. Выбор контактного лица.
Тема	Текстовое поле с описанием проблемы.
Заказ	Справочное поле, для реализации функционала решения необходимо выбрать заказ, по которому производится возврат.

При создании обращения с Портала самообслуживания необходимо выбрать Категорию «Возврат» и сохранить запись. После сохранения записи на странице станет доступно для

заполнения поле Заказ¹. Перед началом работы с деталью «Продукты на возврат» необходимо выбрать заказ, по которому требуется возврат. (Рисунок 1).

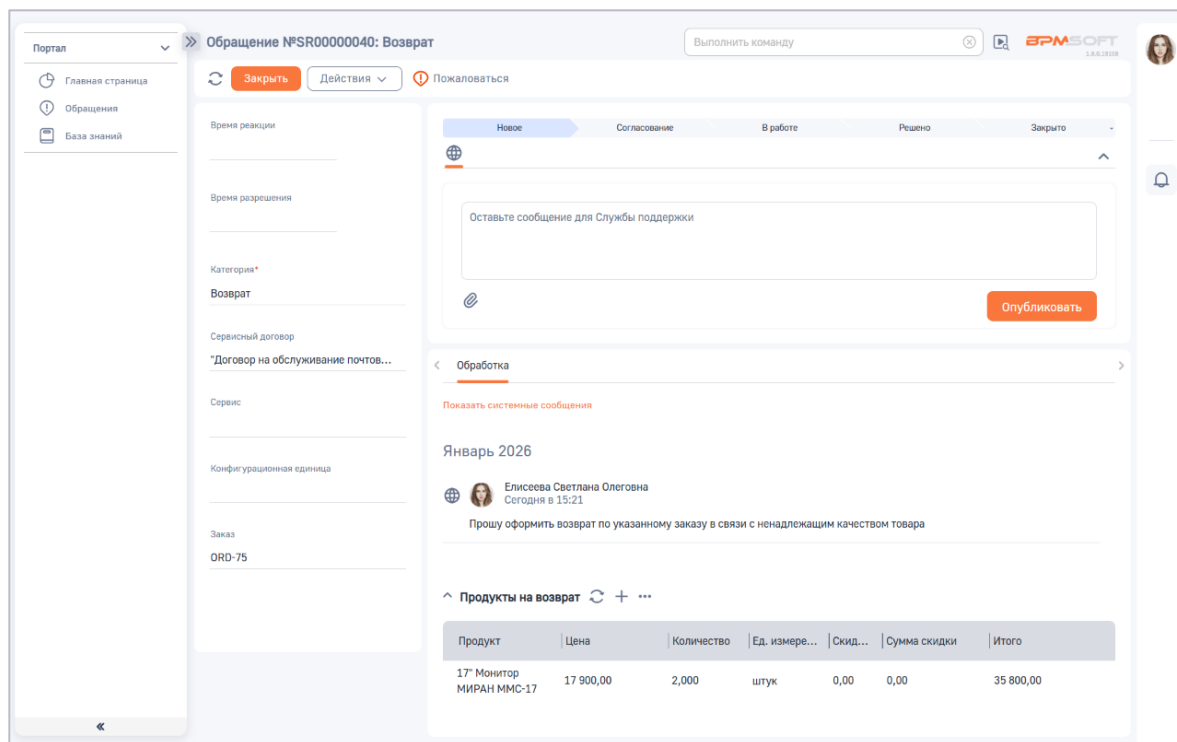


Рисунок 1 – Обращение на Портале

Нажмите «+», чтобы создать новую деталь, и заполните открывшуюся форму² (Рисунок 2, Таблица 3).

¹ Пользователю портала видны все заказы, где он указан как контактное лицо или его организация. Важно: после выбора заказа поле становится недоступным для пользователя портала. Для внесения изменений необходимо обратиться к пользователю основного приложения.

² Для обновления расчетных полей заполните «Количество», затем поместите курсор в свободную область интерфейса и совершите щелчок левой кнопкой мыши. Системе может потребоваться время для обработки расчета. Перед сохранением записи необходимо убедиться, что все расчеты на странице завершены, то есть все расчетные поля формы заполнены корректно.

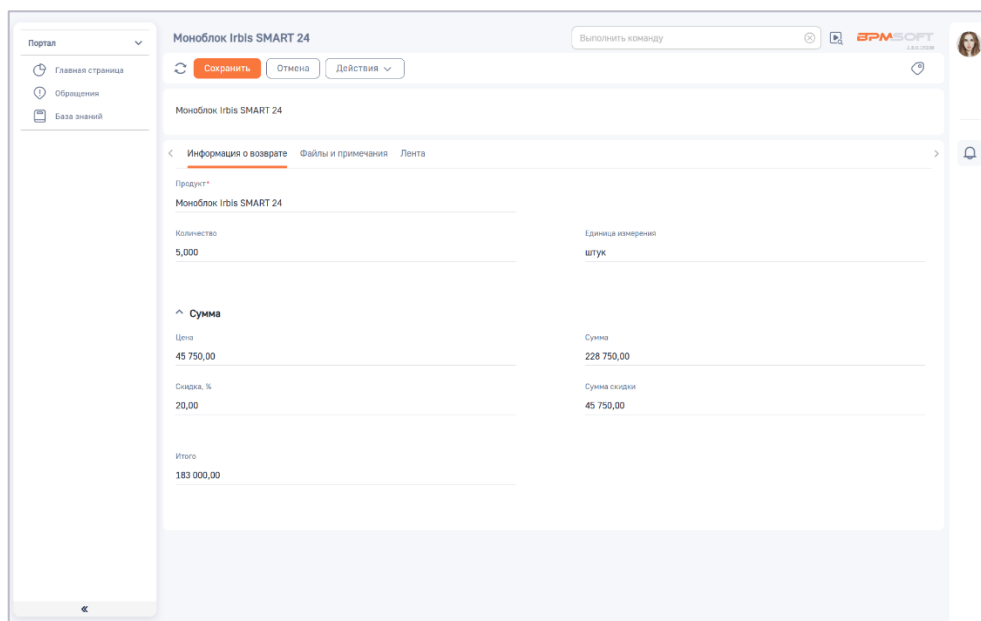


Рисунок 2 – Создание нового возврата

Таблица 3 – Перечень полей детали «Продукты на возврат»

Название	Описание
Продукт	Редактируемое справочное поле, фильтруемое по полю «Заказ». Обязательное для заполнения.
Цена	Числовое поле, заполняемое автоматически из карточки продукта в заказе.
Количество	Редактируемое числовое поле, предполагаемое ручной ввод количества единиц продукта к возврату. ³
Единица измерения	Справочное поле, заполняемое автоматически из карточки продукта в заказе.
Скидка, %	Числовое поле, заполняемое автоматически из карточки продукта в заказе.

³ Редактирование поля доступно пользователю Порталу самообслуживания только на стадии обращения «Новая». Ограничение описано в Бизнес-правиле для Возвратов портала. Для внесения дальнейших изменений рекомендуется обратиться к пользователю основного приложения.

Название	Описание
Сумма скидки	Числовое поле, заполняемое автоматически с учетом указанного количества.
Итого	Числовое поле, заполняемое автоматически с учетом расчета по указанным значениям.

Информация, внесенная пользователем Портала самообслуживания, автоматически отображается в соответствующем обращении в основной рабочей среде системы (Рисунок 3).

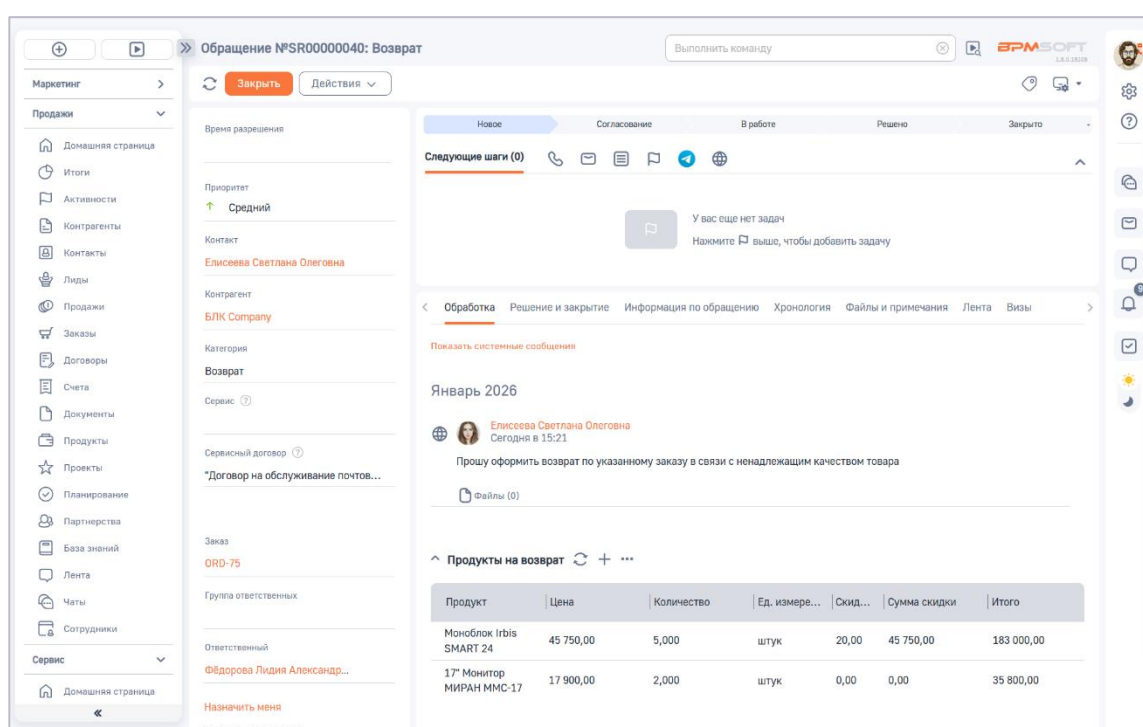


Рисунок 3 – Вид обращения в основном приложении

Пользователь основного приложения может запустить процесс согласования возврата, запустив стадию «Согласование».⁴ Виза на утверждение возврата будет направлена руководителю ответственного за обращение (Рисунок 4). При положительном результате

⁴ Стадия «Согласование» доступна только в кейсе для обращений категории «Возврат». Для настройки собственных кейсов необходимо обратиться к Базе знаний BPMSoft.

согласования обращение автоматически перейдет на стадию «В работе», при отрицательном – «Отменено»

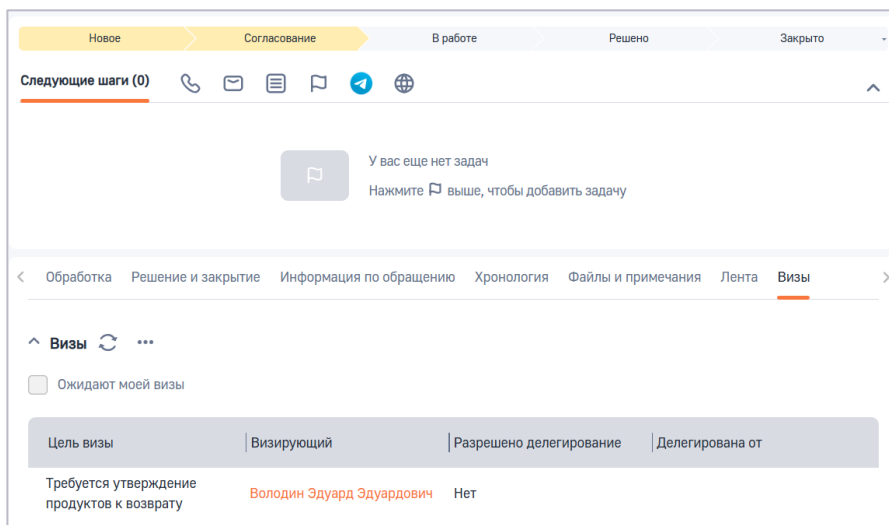


Рисунок 4 – Согласование обращения

После перехода обращения на стадию «Решено» система автоматически пересчитывает позиции и суммы в связанном заказе. Если по этому заказу есть хотя бы один завершённый⁵ возврат, на вкладке «Итоги» карточки заказа станет видимой деталь «Возвраты» (Рисунок 5).

Продукт	Цена	Кол-во	Ед. измерения	Скидка, %	Сумма скидки	Итого Р
Монитор Irbis SMART 24	45 750,00	15,000	штук	20,00	137 250,00	949 000,00
Видеокарта ASUS GTX150TI-2025	18 099,00	20,000	штук	0,00	0,00	361 980,00
17" Монитор МИРАН ММС-17	17 900,00	18,000	штук	0,00	0,00	322 200,00
Материнская плата Gigabyte AM4 AMD B550 ...	11 200,00	20,000	штук	0,00	0,00	224 000,00

Продукт	Цена	Количество	Ед. измерения	Скидка, %	Сумма скидки	Итого	Обращение
Монитор Irbis SMART 24	45 750,00	5,000	штук	20,00	45 750,00	183 000,00	SR02000040
17" Монитор МИРАН ММС-17	17 900,00	2,000	штук	0,00	0,00	35 800,00	SR02000040

Рисунок 5 – Результат пересчета данных Заказа после возврата

⁵ Возврат считается завершённым, если связанное обращение в стадии «Решено».

Примечания и ограничения

1) Система предотвращает дублирование позиций: при попытке повторно добавить в обращение тот же продукт появляется соответствующее предупреждение (Рисунок 6). После подтверждения предупреждения дублирующая запись будет удалена.

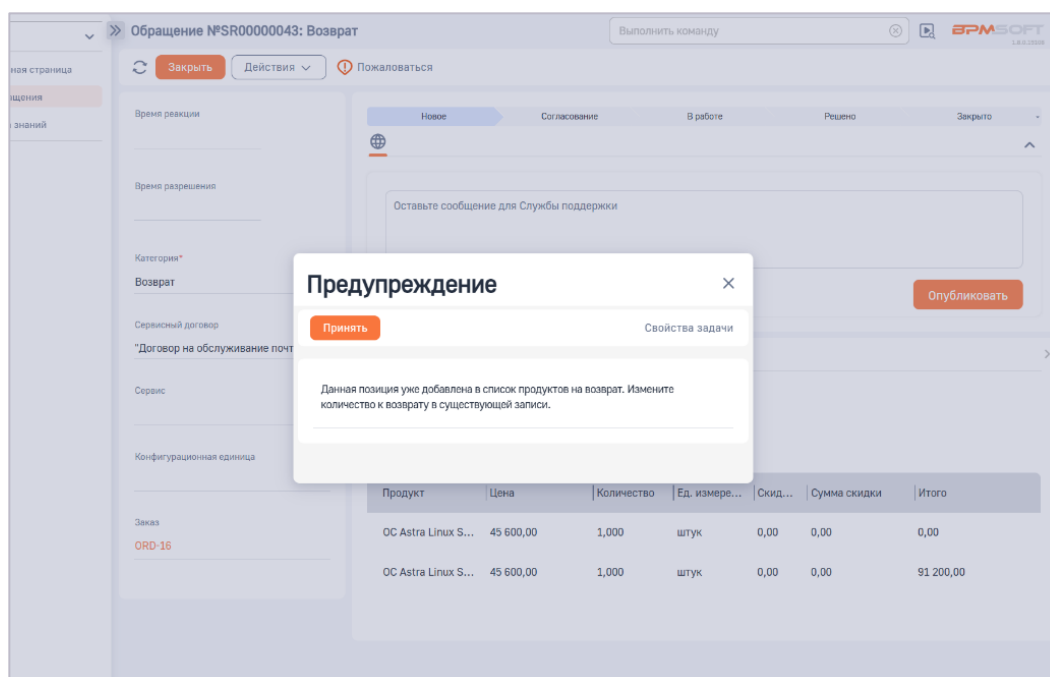


Рисунок 6 – Предупреждение о повторном добавлении

2) Если указанное количество продукта превышает доступное для возврата, система выдаст предупреждение с указанием допустимого максимума (Рисунок 7). Важно: при расчете доступного количества учитываются все необработанные (нерешенные) возвраты по данному заказу. После подтверждения предупреждения некорректно созданная запись будет автоматически удалена или количество в ней изменено на максимально доступное.

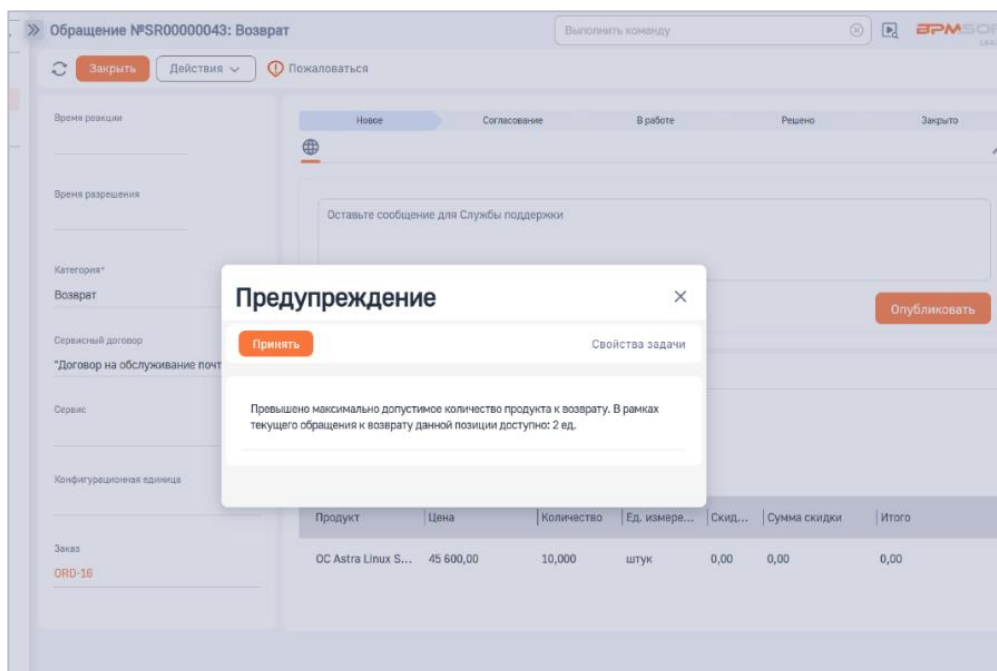


Рисунок 7 – Предупреждение о превышении количества к возврату

- 3) В всплывающих предупреждениях необходимо нажать на кнопку «Принять» для продолжения процесса, иначе описанные события п.1, п.2 в разделе 2.3 Примечания и ограничения не произойдут.
- 4) Для настройки колонок реестра детали рекомендуется обратиться к Базе знаний.
- 5) Для настройки времени реакции и времени разрешения обращения категории «Возврат» рекомендуется обратиться к статье «Сервисы» Базы знаний.