

## Objednávky

**Objednávky** je aplikace v modulu **Prodej**. Jedná se o kompletní seznam všech objednávek, které vznikly přes e-shop nebo byly v této aplikaci ručně založeny.

Každá objednávka má přehledně zpracovaný detail, ve kterém naleznete všechny potřebné informace o zákazníkovi, objednaných produktech i zvoleném způsobu zaplacení a doručení.

Pro vyřízení objednávky je potřeba objednávku odeslat do skladu. A to buď pomocí tlačítka „*Odeslat do skladu*“ v panelu nástrojů, nebo automatizovaně (dle Nastavení e-shopu).

Aby došlo ke zdárnému doručení objednávky zákazníkovi, je v okamžiku odeslání objednávky do skladu vytvořen nový záznam – její **zásilka**. S tou je pak pracováno ve skladu. Zásilka je zabalena do jednoho nebo více balíčků, které jsou předány doručovací službě nebo nachystány k osobnímu odběru.

### Rezervace produktů

Pokud pracujete se **skladovou zásobou produktů**, jsou v okamžiku vzniku objednávky na produkty vytvořeny **rezervace**; ty jsou uvolněny s **vyřízením** objednávky (a jsou odepsány ze skladu) nebo s jejím **zrušením** (je pouze zrušena rezervace, takže jsou produkty opět dostupné ke koupi). Rezervace je možné zrušit i z **detailu objednávky** (tab Produkty) nebo z **detailu skladu** v modulu Produkty.

### Odeslání objednávky na sklad

Existující a zkontrolovanou objednávku je nutné odeslat na sklad pomocí tlačítka „*Odeslat do skladu*“. Tím dojde k založení zásilky (v aplikaci Zásilky), se kterou pracují ve skladu a na jejímž základě nachystají balíky, které poté předají doručovací službě či k osobnímu odběru.

Pokud je v Nastavení e-shopu vypnuto (modul Administrace) nastavení *Ruční potvrzení odeslání do skladu*, zásilka se zakládá automaticky, jakmile je možné objednávku zpracovat.

### Manuální vytvoření objednávky

Většina objednávek e-shopu **vzniká přes web**. Takovéto objednávky se automaticky objevují v aplikaci **Objednávky**. Může se však stát, že potřebujete vytvořit objednávku **ručně** (vytvoření objednávky místo zákazníka dle jeho požadavku, reklamace a podobně).

1. Jděte do aplikace **Objednávky** a klikněte na tlačítko „Nový“.
2. Objeví se nové okno, ve kterém **vyhledáte již existujícího zákazníka** (již nakupoval, má založený vlastní účet), takže dojde k předvyplnění jeho údajů. Pokud zákazník v systému ještě neexistuje, jednoduše vyberte pobočku (e-shop), která bude objednávku odbavovat (aktuálně dle cílové země – ČR, SR), cílovou zemi, kam bude objednávka zaslána (nebo kde bude vyzvednuta), jazyk (ovlivňuje e-maily a faktury) a také měnu, ve které bude objednávka účtována. Jednotlivé nabízené hodnoty jsou ovlivněny zvolenou pobočkou (e-shopem a jeho nastavením). Stiskněte tlačítko „*Pokračovat*“.
3. Otevře se nové okno, ve kterém na prvním tabu vyplníte **fakturační a dodací údaje** zákazníka. Také vyberte konkrétní typ objednávky:

- a. **Nákup** – jedná se o **typickou objednávku** (objednávka z e-shopu). Ve většině případů budete používat tento typ.
- b. **Likvidace** – používá se v případě, že potřebujete ze skladu odepsat zboží, které je poškozené nebo znehodnocené.
- c. **Požadavek dodavatele** – tento typ se používá v případě, že potřebujete expedovat produkty ze skladu zcela mimo e-shop (nejedná se tedy o objednávku jako takovou, ale spíš o požadavek na expedici produktů).
- d. **Promo** – „objednávka“ za účelem odeslání reklamního zboží (propagace)
- e. **Reklamace** – „objednávka“, která se vytváří v případě uznané reklamace, kdy odesíláte nový produkt výměnou za původní.

Rezervovaná objednávka znamená, že budou produkty z ní dočasně rezervovány, a tedy nedostupné pro nákup na e-shopu (dojde k ovlivnění dostupné skladové zásoby). Objednávku s tímto příznakem pak můžete bez problému zpracovat klasickým způsobem.

4. Na druhém tabu **Produkty** přidejte všechny položky objednávky. Stisknutím tlačítka „**Přidat**“ vyhledejte konkrétní produkt (pomocí jeho kódu, názvu nebo EANu) a zadejte jeho cenu, množství a případně i slevu. Opakujte, dokud na zásilce nejsou všechny produkty, které do objednávky patří.
5. Na tabu **Slevy** můžete přidat slevu, která se aplikuje na celou objednávku. Pokud chcete aplikovat slevu jen na určitý produkt, musíte slevu nastavit přímo na daném produktu (předchozí bod).
6. Tab **Platba a doručení** slouží k výběru platební a dodací metody. Pro ručně vytvořené objednávky nedochází k automatickému odesílání e-mailů a generování dokumentů.
7. Jakmile jste hotovi, stiskněte tlačítko „**Vytvořit**“ a dojde k založení nové objednávky v aplikaci Objednávky.
8. Se vzniklou objednávkou pracujete stejně jako s objednávkou, jež vznikla na e-shopu. Rozdíl je pouze v tom, že **nedochází k automatickému odeslání e-mailů** zákazníkům **ani k automatické tvorbě dokumentů** (v případě, že máte na e-shopu automatické odesílání e-mailů a generování dokumentů nastavení). Vždy je nutné vše vyřešit ručně.

## Odeslání e-mailů a tvorba dokumentů k objednávce

Pro objednávky, které byly vytvořeny zákazníkem přes e-shop, dochází k automatickému odeslání e-mailů a generování dokumentů následovně (jedná se o standardní nastavení, které je možné změnit v Nastavení e-shopu v modulu Administrace):

- **Online platba kartou:** automaticky se odesílá e-mail o zaplacení objednávky, automaticky se vygeneruje faktura.
- **Bankovní převod:** automaticky se odesílá e-mail s potvrzením o vzniku objednávky, automaticky se do něj vloží vygenerovaná zálohová faktura. Po zaplacení (spárování platby) dojde k odeslání e-mailu s potvrzením o zaplacení objednávky.
- **Osobní odběr:** automaticky se odesílá e-mail s potvrzením o vzniku objednávky.
- **Dobírka:** automaticky se odesílá e-mail s potvrzením o vzniku objednávky.

O tom, že byl e-mail odeslán, se můžete přesvědčit v detailu objednávky na tabu „**Log**“, kde je soupis všech změn, kterými objednávka prošla.

Pro ručně vytvořené objednávky je nutné všechny e-maily vždy odesílat ručně.

Signálem pro odeslání e-mailu o expedici objednávky (nebo její připravenosti na osobní odběr) je Stav vyřízení objednávky. Ten určuje skladník v aplikaci Zásilky dle toho, v jakém stavu aktuálně zásilka je. Jakmile je předána dopravci, uvidíte tento stav přímo na objednávce nebo v seznamu objednávek.

## Ruční odesílání e-mailů

V detailu objednávky je v panelu nástrojů tlačítko „Odeslat e-mail“. Po kliku se objeví nové okno, ve kterém nastavíte, jaký e-mail se má odeslat:

1. V *Typu e-mailu* vyberte, jaký e-mail chcete odeslat. Pro informaci o expedici vyberte typ „Zvolte šablonu e-mailu“ a v položce „Vyberte šablonu“ zvolte šablonu „Zpráva pro expedici“.
2. Dále můžete upravit pole pro předmět, odesílatele, příjemce a kopie (e-mailové adresy, na které bude tento e-mail také odeslán).
3. V *Obsahu* vidíte aktuální náhled e-mailu dle šablony. Text e-mailu můžete upravit.
4. V sekci *Přílohy* můžete přiložit i soubory ze svého počítače. V Nastavení e-shopu (Administrace) je možné e-mailu přidat jako přílohu například fakturu nebo jiný dokument.

## Generování dokumentů

Pro e-shop je možné vytvářet 5 typů dokumentů – objednávku, zálohovou fakturu, fakturu, opravný daňový doklad a dodací list. Tyto dokumenty jsou přístupné v detailu objednávky na tabu **Dokumenty**.

Zde můžete vidět **aktuálně existující dokumenty**. Pokud chcete vytvořit dosud neexistující zálohovou fakturu, normální fakturu nebo dodací list, klikněte na tlačítko „Přidat“ a zvolte konkrétní typ (následně můžete zadat datum vystavení, splatnosti i datum uskutečnění zdanitelného plnění). Jestliže daný dokument není možné vytvořit, znamená to, že není nastaven v Nastavení e-shopu (modul Administrace). Je tedy potřeba jít do tohoto nastavení a generování dokumentu zde nastavit.

Pokud již dokumenty existují a v objednávce došlo k nějaké změně, je nutné existující dokumenty **přegenerovat** pomocí tlačítka „Přegenerovat“, které se nachází v panelu nástrojů pro tabu Dokumenty.

Objedávka je dokument, který se v BizBoxu neukládá a pokaždé je vytvářen znovu. Proto ho není nutné přegenerovat.

Opravný daňový doklad vzniká **refundací objednávky**, ke které již existuje faktura (případně jejím zrušením, pokud se jedná o objednávku na dobírku, ke které již existuje faktura)

## Stavy objednávek

Objedávky mají dva stavy:

- **Stav** – aktuální status platby
- **Stav vyřízení** – aktuální status doručení objednávky

**Stavy** se pro některé objednávky mění **automaticky** (platba kartou, bankovní převod), pro jiné (dobírka, platba v hotovosti) je nutné měnit je ručně.

Pokud v detailu objednávky přiřazujete ručně platbu, můžete povolit nastavení **Zaplatit**, které objednávku automaticky označí za zaplacenou a provede další návazné akce (odeslání e-mailu, vygenerování faktury) dle nastavení.

**Stav vyřízení** se mění **automaticky dle stavu zásilky**. Stav zásilky se mění v aplikaci **Zásilky** (vytvořeno, čeká se, balí se, zabaleno, odesláno, doručeno).

## Detail objednávky

Detail objednávky se skládá z několika tabů:

**Tab obecné** – Na prvním tabu jsou informace o zákazníkovi, ceně objednávky a zvolených metodách platby i dodání. Též je zde uvedeno trackovací číslo objednávky (ve chvíli, kdy je objednávka odeslána), které slouží pro online dohledání informací o ní. Trackovací číslo se ke konkrétnímu balíku zadává v aplikaci zásilky (pro konkrétní zásilku dané objednávky).

**Tab produkty** – Na druhém tabu jsou informace o objednaných produktech.

**Tab platby** – Třetí tab zobrazuje platby, které jsou s objednávkou spárovány. Pokud chce zákazník vědět, zda byla jeho platba již uhrazena (typicky u platbě předem), není ani nutné zobrazovat detail objednávky a stačí se podívat přímo v Objednávkách do sloupce „Stav“, kde můžete vidět, zda je objednávka již zaplacená. Na tomto tabu lze platbu vložit i ručně a případně ji oznámit do EET.

**Tab dokumenty** – Na čtvrtém tabu jsou dokumenty (PDF objednávky, zálohová faktura, faktura, dodací list a případně opravný daňový doklad). Tyto dokumenty je možné stáhnout a uložit. Dále je zde možno dokumenty vytvářet v případě, že dosud neexistují a přegenerovat je, pokud na objednávce došlo k nějakým změnám (výměna produktů, úprava adresy zákazníka).

**Tab zásilky** – Na tomto tabu najdete seznam zásilek, které jsou spojené s danou objednávkou. Jedná se o informativní tab, na kterém neprobíhají žádné úpravy. Zásilky jsou spravovány skladem a zde je pouze jejich evidence. Tento tab je dostupný pouze v případě, že používáte aplikaci Zásilky.

**Tab trackování** – Zde můžete přiřazovat trackovací čísla balíčků objednávky. Tento tab je dostupný pouze v případě, že nepoužíváte aplikaci Zásilky (v opačném případě trackovací čísla zadáváte v aplikaci Zásilky, nebo jsou přenášena automaticky, pokud je BizBox s daným dopravcem přímo propojen).

**Tab přílohy** – Zde se zobrazují všechny přílohy, které zákazník k objednávce nahrál.

**Tab poznámky** – Tato část slouží pro poznámky k objednávce. Jedná se o čistě interní záležitost, zákazníkovi informace zde uvedené nikdy zobrazeny nejsou. Sem je možné uvádět všechny změny, které byly na objednávce provedeny (typicky se jedná o refundy nebo úpravy v objednaných produktech či dodacích údajích).

**Tab log** – Zde jsou evidovány veškeré změny, kterými objednávka prošla. Lze tu také zjistit, zda byla zásilka již uhrazena. Jinak je zde možno sledovat životní cyklus objednávky a osoby, které změny provedly.

## Stavy objednávek

### Stavy objednávek (platby):

- Připraveno – Pro nově vzniklé ruční objednávky
- Čekající – objednávky, které čekají na platbu (typicky bankovní převod)
- Rezervováno – ruční stav
- Dobírka – pro objednávky, které jsou hrazeny dobírkou (a ještě k úhradě nedošlo)
- Fakturováno – pro objednávky, které jsou hrazeny fakturou (a ještě k úhradě nedošlo)
- Částečně zaplacen – pro objednávky, které byly uhrazeny pouze z části
- Zaplacen – pro zaplacené objednávky
- Vraceno – pro objednávky, za které byly zákazníkovi vráceny peníze (ruční stav)
- Zrušeno – pro zrušené objednávky
- Zrušená platba – pro objednávky, kterým byla na straně platební brány zrušena platba
- Chyba při platbě – stav posílaný z platební brány, kdy došlo k chybě platby

### Stavy vyřízení:

- Vytvořeno – pro nově vytvořené objednávky
- Čeká se – pro objednávky, kterým byla vytvořena zatím nezpracovaná zásilka
- Čekající – stav nastavený na úrovni skladu (zásilka je ve stavu, kdy se na něco čeká)
- Probíhá balení – stav nastavený na úrovni skladu (zásilka se aktuálně balí)
- Zabaleno – stav nastavený na úrovni skladu (zásilka byla zabalena)
- Vyřízeno – stav nastavený na úrovni skladu (zásilka byla odeslána)
- Doručeno – zásilka byla doručena zákazníkovi
- Zrušeno – pro zrušené objednávky
- Vraceno – pro případ, kdy dojde k vrácení zásilky zákazníkem

## Zásilky a sklady

Aplikace **Zásilky** slouží ke správě zásilek, které vznikají k jednotlivým objednávkám. Zásilka se může skládat z jednoho i více **fyzických balíčků**, které sklad předá **doručovací službě** nebo je nachystá pro osobní odběr.

Novou zásilku je možné vytvořit **ručně přímo v aplikaci** nebo **automaticky přes aplikaci objednávky**, kdy je pro objednávku zásilka vytvořena po jejím odeslání do skladu tlačítkem „Odeslat do skladu“ v detailu objednávky (případně vzniká zásilka automaticky dle nastavení e-shopu).

Se zásilkami pracuje primárně skladník, tedy osoba, která má za úkol zásilku zabalit a předat dopravci nebo nachystat pro osobní odběr.

1. Spustíte modul *Prodej* a zde aplikaci *Zásilky*. Zobrazí se všechny **aktuálně existující zásilky**. Standardně osoba, která je odpovědná za správu objednávek, zakládá jednu zásilku pro jednu objednávku. Sklad poté takto vytvořenou zásilku převezme a zpracuje.

Pokud chcete vytvořit novou zásilku ručně, klikněte na tlačítko „Nový“ a vyhledejte objednávku, pro kterou chcete zásilku vytvořit. **Není možné vytvořit zásilku bez spárování s konkrétní objednávkou.** Dále vyberte výchozí stav této zásilky, počet balíčků, ze kterých se bude skládat, a datum expedice v případě, že zásilka již byla odeslána. Vyplnit můžete také pole **Hmotnost**, pokud hmotnost zásilky neodpovídá součtu hmotností jednotlivých produktů v ní (slouží jako informace pro dopravce; pokud zde není hmotnost uvedena, použijte se součet hmotností produktů z objednávky. Pokud není uveden ani tento, pošle se 1 kg – platí pro Zásilkovnu, DPD a Balíkobot). Klikněte na tlačítko „Přidat“ a vytvoří se nová zásilka.

2. Otevřete existující zásilku, kterou chcete vyřídit (zabalit a předat dopravci) a klikněte na tlačítko „Detaily“ v panelu nástrojů. Zásilka se otevře v novém panelu.
3. Na prvním tabu vidíte základní informace o zásilce, stav objednávky, adresu zákazníka, identifikátor, počet balíčků, osobu, jež jako poslední zásilku upravila a případně i trackovací číslo. Každá zásilka se zakládá jako jednobalíková, pokud potřebujete údaj o počtu balíčků změnit, klikněte na tlačítko „Upravit“ v panelu nástrojů.
4. Druhý tab **Trackování** slouží k zadání trackovacího čísla (nebo čísel v případě více balíčků), které se zobrazí v detailu objednávky. Toto číslo vám poskytne dopravce.
5. Na posledním tabu se nachází výpis produktů, které mají být součástí zásilky (mají být zabaleny do balíku a odeslány zákazníkovi).
6. Během zpracovávání zásilky je vhodné měnit její stavy pomocí tlačítek v panelu nástrojů. Změny stavů se automaticky propisují k Stavu vyřízení u objednávek (čeká se, balí se, zabaleno, odesláno a následně doručeno) a jsou vidět i v detailu objednávky na webu.
7. Jakmile je zásilka, které má být předána dopravci, připravena, je možné ji odeslat do systému dopravce. K tomu slouží tlačítko „Odeslat dopravci“ v panelu nástrojů. Informace o zvolených (označených) objednávkách (nebo objednávce) se odešlou do systému dopravce. Pokud následně na zásilkách provedete nějaké změny, pomocí tlačítka „Odeslat změny“ je propíšete i do systému dopravce.
8. Pro objednávku, která je odeslaná do systému dopravce, je možné **vytisknout její štítek**. K tomu slouží tlačítko „Vytisknout štítky“. Tento štítek nalepíte na připravený balík.
9. Jakmile máte všechny balíky hotové a již pouze čekáte na dopravce, označíte všechny objednávky a kliknete na tlačítko „Svoz zásilek“. Objeví se nové okno, ve kterém vyberete konkrétní doručovací službu a též zásilky, které se mají odeslat (dle označených zásilek). Pamatujte, že aby byla zásilka součástí svozu, musí splňovat tyto podmínky:
  - a. Její doručovací metoda musí odpovídat doručovací metodě zvolené pro svoz.
  - b. Zásilka musí být odeslaná dopravci.
  - c. Zásilka již nesmí být součástí jiného svozu.

Nevyhovující zásilky nebudou do svozu zahrnuty, takže můžete pohodlně označit „všechny“ zásilky v aplikaci.

10. Pokračujte na druhou stranu svozu tlačítkem „Pokračovat“. Zobrazí se přehled všech zásilek, které budou součástí svozu. Objednávky je nutné překontrolovat, jednou uzavřený svoz již nejde upravit. Všechny zásilky ze svozu musí mít vytisknutý štítek.
11. *Uzavřete svoz* a budete vyzváni k uložení PDF souboru s jednotlivými zásilkami. Tento soubor můžete uložit a vytisknout. Vygenerované PDF se svozem je možné v případě



potřeby znovu zobrazit kliknutím na malou šipečku u tlačítka „Svoz zásilek“, kde vyberete možnost „Znovu vytisknout“.

12. Jakmile dopravce přijede, předejte mu balíky spolu s vytištěním svozovým listem (PDF soubor z předchozího kroku).

Pokud zrušíte již **vyřízenou zásilku**, dojde k **naskladnění produktů zpět**.

## Exporty dat

---

V aplikacích pro **objednávky** i **zásilky** (a také **faktury**, **zálohové faktury** a **opravné daňové doklady**) je možné využívat vlastní (**uživatelské**) exporty. Ty se nastavují v modulu Administrace v aplikaci **Exporty**. Pomocí nich si můžete nastavit téměř libovolný export dat v jednom z následujících formátů: CSV, XML, ISDOC, JSON, XLSX nebo XML.

Pokud dle návodu níže v aplikacích uživatelské exporty nenajdete, je potřeba si je založit v aplikaci Exporty nebo s požadavkem kontaktovat náš support na e-mailové adrese [support@bizboxlive.com](mailto:support@bizboxlive.com).

Uživatelské exporty jsou dostupné v aplikaci **Objednávky**, **Zásilky**, **Faktury**, **Zálohové faktury**, **Opravné daňové doklady** a dále v modulu Produkty v aplikacích Příjemky, Výdejky a Převodky.

Jděte tedy do konkrétní aplikace a klikněte na tlačítko **Export** v panelu nástrojů. V poli **Typ Exportu** vyberte Vlastní export a v poli níže šablonu, dle které se bude exportovat (nastavení v aplikaci Exporty).

Dále je nutné si zvolit **rozsah dat**, který bude exportován. Standardně se exportují ta data, která jste v aplikaci označili myší. Další možnosti jsou pouze ty záznamy, které jsou vyfiltrovány, pouze nové od posledního exportu, pouze zobrazené v přehledu, všechny nebo vlastní export dle dalších nastavení.

## Hromadné stažení PDF faktur

Pro hromadné stažení PDF faktur stačí jít do aplikace **Objednávky** a kliknout na tlačítko Export (ten druhý export zleva). V okně, které se objeví, následně jako Typ exportu vyberete „*Faktury – PDF*“. Podobně můžete vyexportovat opravené daňové doklady nebo PDF objednávek.



**BizBox, s.r.o.**

Roubalova 13  
602 00 Brno  
Česká republika

IČO 293 52 568  
DIČ CZ 293 52 568

+420 725 268 999  
podpora@bizbox.cz  
www.bizbox.cz