



Treinamento – Status e Transições

1. Introdução

Para que se tenha um bom controle dos pedidos realizados em um e-commerce, é necessário que se faça uma correta configuração de status e transições.

Status é a situação que o pedido se encontra, como por exemplo: pago, enviado, entregue, cancelado, etc. Já a transição é o que ocorre entre a alternância e os status. É preciso definir quais são as transições possíveis e quais as ações que o sistema deve tomar, sempre que é feita uma transição.

Cada empresa, deve definir quais status e transições se adequem melhor ao seu negócio.

Neste treinamento, mostraremos 2 exemplos, sendo um mais completo, para operações mais complexas, e outro mais simples para operações menores. Mostraremos também como se configura as transições no ERP Bling, e como funciona na plataforma loja integrada, que são 2 das soluções mais utilizadas no Brasil.

2. Os Status

Abaixo listamos os status mais utilizados no e-commerce. Dependendo da plataforma, o nome pode alterar, mas a lógica permanece a mesma:

- Em aberto (novo, aguardando pagamento). É o primeiro status de um pedido. Assim que o pedido é feito na plataforma de e-commerce, ele aparece com este status, que informa apenas que o pedido foi feito.
- Pago (pagamento efetuado). Indica que o pagamento foi efetuado, e o pedido já pode ser preparado para envio. É preciso ter atenção, pois nem todo pedido que cai, é obrigatoriamente pago. Pode haver recusa pela operadora, abandono do cliente na etapa final ou mesmo pagamento por boleto, que leva pelo menos 24hs para cair no banco.
- Faturado: Nota fiscal emitida, e pedido pronto para ser despachado.

2. Os Status

- Enviado: Pedido foi despachado via correios / transportadora.
- Finalizado (entregue, concluído): Pedido foi entregue ao cliente
- Cancelado: pagamento não efetuado, e pedido cancelado.
- Devolvido: Pedido foi enviado, recebido pelo cliente, entretanto foi devolvido.
- Outros status que podem ser utilizados, dependendo da operação: em digitação, em separação, em disputa, em produção, aguardando retirada na loja, etc.

3. As transições

As transições são muito importantes para entendimento de todas as etapas da operação, além de garantir o perfeito funcionamento do negócio. Por exemplo, não deve ser possível um pedido ser alterado de “enviado” para “aguardando pagamento”, pois o status “enviado” necessita que o pagamento já tenha sido feito.

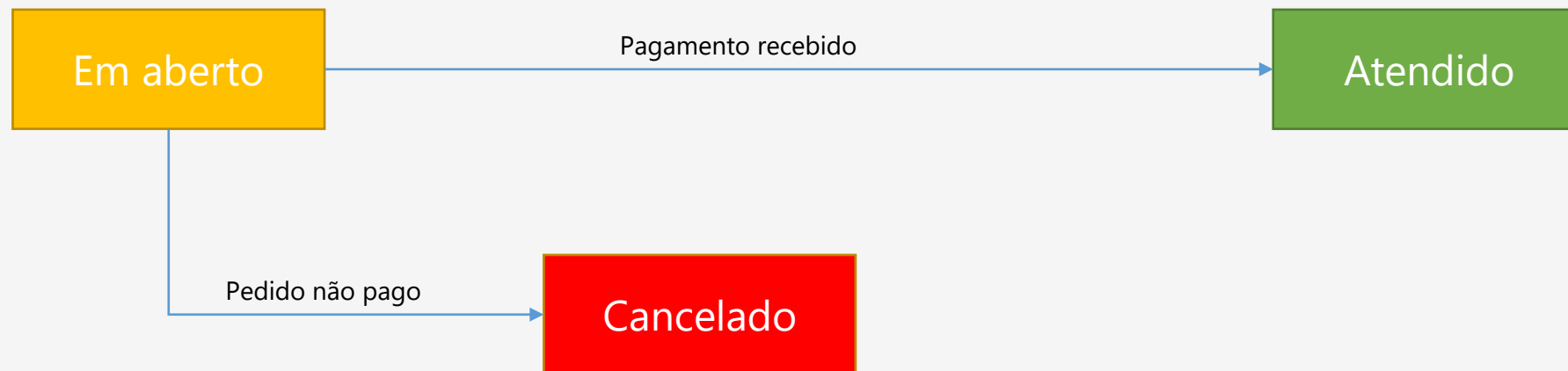
Além disto, podemos usar as transições para automatizar vários processos. Como por exemplo, podemos definir ao alterar o status para faturado, o sistema já emitida automaticamente a nota fiscal. Quando alterarmos o status para enviado, podemos configurar o sistema para enviar automaticamente um email informando ao cliente que o pedido foi despachado, e qual o código de rastreamento do pedido.

Status e Transições no e-commerce



4. Exemplos

4.1 Operações Simples

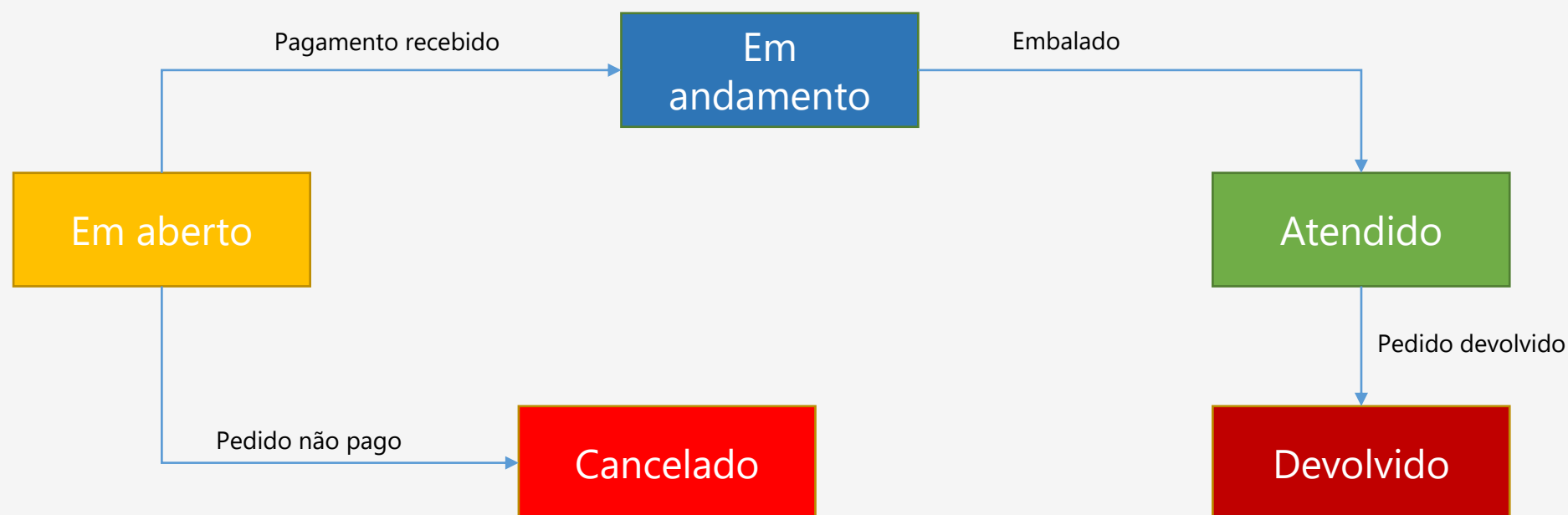


Status e Transições no e-commerce



4. Exemplos

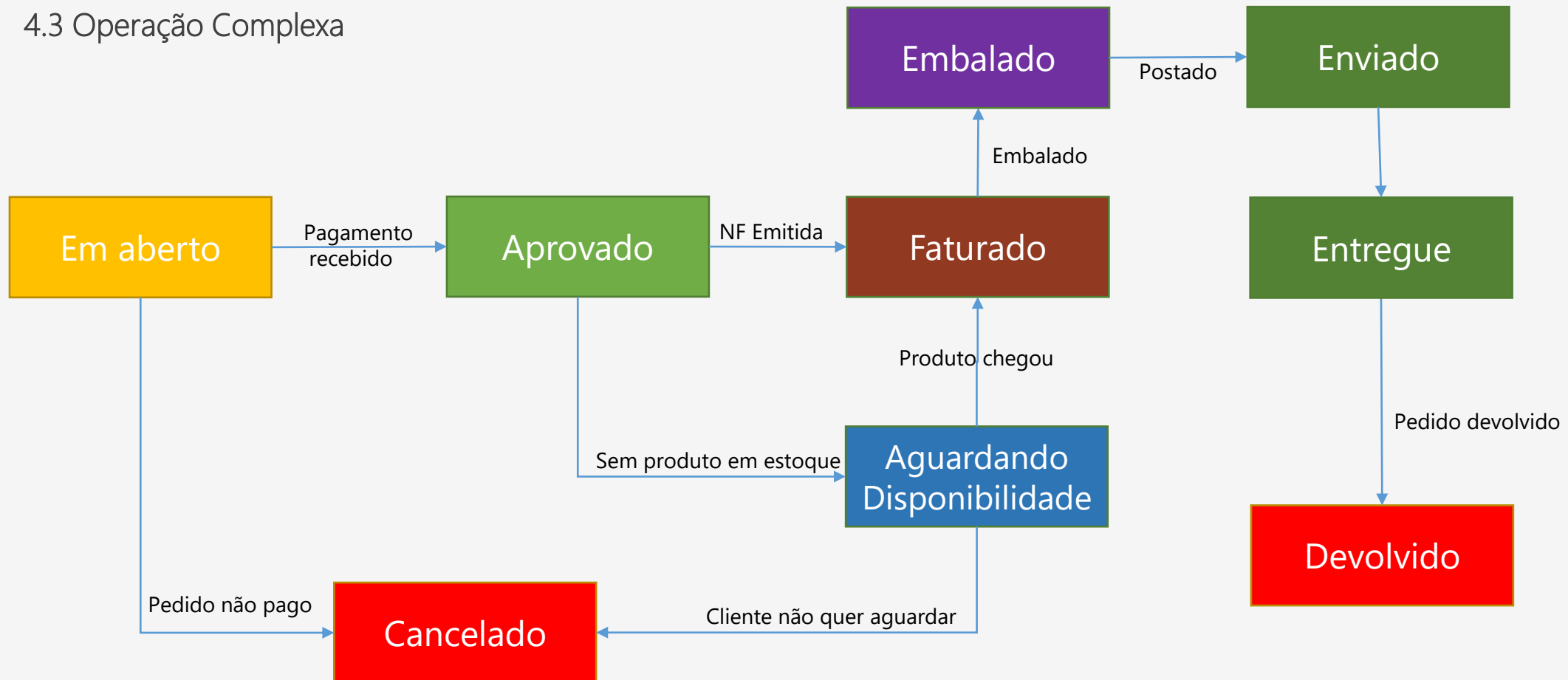
4.2 Operações Simples



Status e Transições no e-commerce



4.3 Operação Complexa

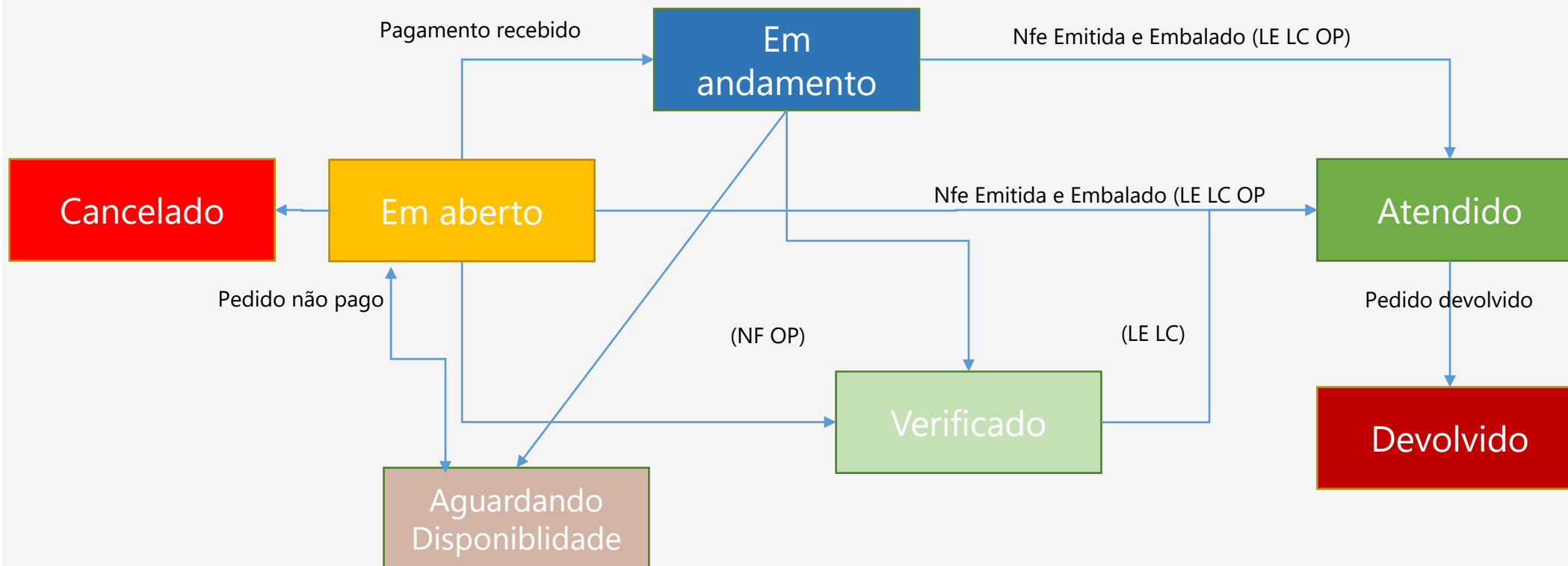


Status e Transições no e-commerce



4. Exemplos

4.4 Operações Complexas

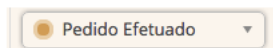


Status e Transições no e-commerce

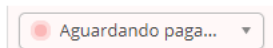


5. Status de pedido na loja integrada

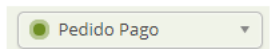
Status de um pedido



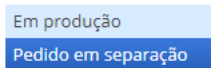
Pedido Efetuado - esse é o status de quando um pedido foi feito na loja mas não começou o processo de pagamento do mesmo. **É raro aparecer na listagem dessa forma.**



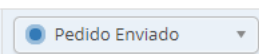
Aguardando pagamento - é o mais comum pois quando um pedido é feito e iniciado o processo de pagamento ele fica marcado assim até o boleto ser compensado ou até a compra ser processada pela operadora do cartão



Pedido Pago - esse é um status que muda automaticamente quando se usa um intermediador de pagamento. Esse status é o seguinte após aguardando o pagamento, que pode ser alterado para pedido pago ou pedido cancelado, caso o intermediador não tenha conseguido fazer a cobrança. Nesse status você já pode enviar o pedido ou começar a produção porque já foi confirmado que houve o pagamento corretamente.

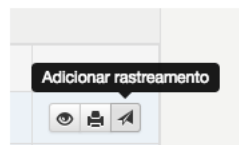


Pedido em separação ou Pedido em Produção - é o status que você marca manualmente, informando a evolução da compra para seu cliente. Esse status o deixa ciente que está tudo certo com o pagamento dele e o pedido logo logo será enviado.



Pedido Enviado - também é marcado manualmente e informa ao cliente que já foi enviado o pedido por Correio (PAC ou Sedex), transportadora ou forma de envio personalizada.

É importante saber: se o pedido for enviado por Correios, essa é a hora de incluir o código de rastreamento para que seu cliente possa acompanhar os passos da entrega. Isso porque assim que é inserido o código, seu cliente recebe um e-mail com os dados. Para inserir o código basta clicar no símbolo de avião de papel, do lado direito do pedido, na listagem.



Status e Transições no e-commerce



5. Status de pedido na loja integrada

Pedido Entregue - é o status final do seu pedido, quando o pedido finalmente chega para o seu cliente e você recebe essa notificação.

Pedido pronto para retirada

Pedido pronto para retirada - esse status é marcado quando a opção de envio é a de "Retirada no local". Marcando com esse status seu cliente já saberá que poderá ir retirar.

Pedido Cancelado

Pedido Cancelado - Esse status pode ser marcado manualmente, quando algo não deu certo com o pedido e você sabe disso. Ou pode ser marcado automaticamente quando o pagamento não é autorizado pela operadora do cartão ou o intermediador não identificou o pagamento do boleto.

Pagamento devolvido
Pagamento em análise
Pagamento em chargeback
Pagamento em disputa

Outros status - Esses são status pontuais, que não acontece sempre. Podem constar em um pedido que foi devolvido pelo cliente por algum motivo, o pagamento está demorando muito para ser analisado, o cliente pediu estorno do pagamento realizado (chargeback) e caso você não concorde por algum motivo, pode abrir uma disputa onde o intermediador analisará a situação toda e saber quem está certo.

6. Status de pedido no bling

No seu painel de pedidos de venda você pode controlar suas vendas determinando situações para cada tipo de operação.

As situações já cadastradas no seu sistema, são:

- Em aberto
- Em digitação
- Venda Agenciada
- Em andamento
- Cancelado
- Atendido

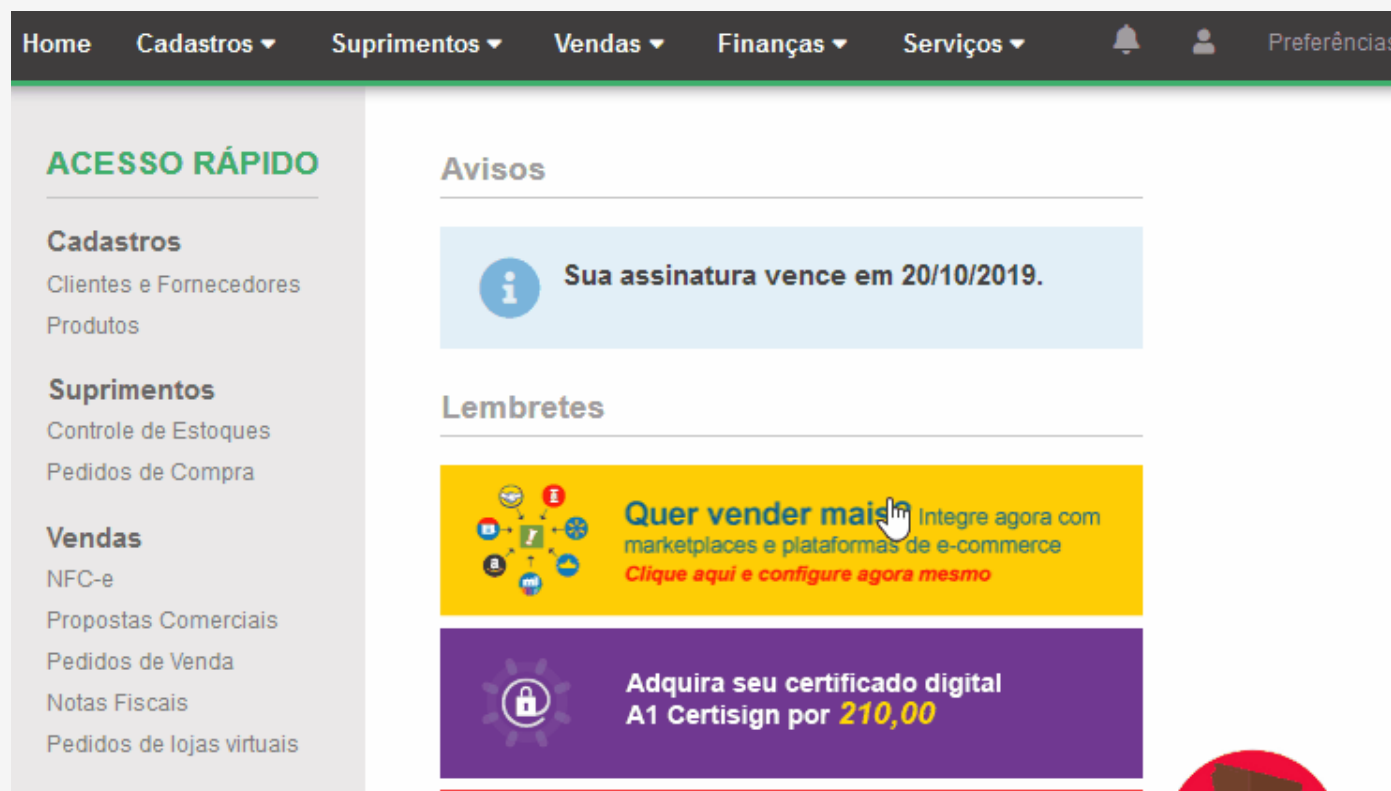
Veja como alterar as situações dos pedidos de duas formas:

Status e Transições no e-commerce



6.1. Individual

Para realizar essa operação de forma individual, clique no menu à frente do seu pedido de venda e clique na situação que deseja alterar.



Status e Transições no e-commerce



6.1. Em lote

Para realizar essa operação em lote (mudar vários pedidos para uma mesma situação)

Selecione os pedidos que deseja alterar e clique na opção Mudar situação dos pedidos selecionados..

... / Pedidos de Vendas

+ INCLUIR PEDIDO

Gerar NF-e

Mudar situação dos pedidos selecionados

Imprimir selecionados

Enviar dados para loja virtual

Imprimir etiquetas de transporte

Período: Últimos 30 dias Situação: Em aberto Selecionados: 2 cadastros [limpar](#)

	Número	Data	Cliente	Total (R\$)	Situação
	16	08/10/2019	Maria Silva	1.000,00	
	14	04/10/2019	José Carlos	2.000,00	1ª venda

7. Gerenciador de Transições no Bling

No gerenciador de transições é possível customizar o seu fluxo de trabalho, cadastrando situações de venda usadas pela sua loja e automatizar processo, como lançamento de estoque e contas automático.

Por exemplo: Você pode definir para que uma venda "Em aberto" só pode ser alterada para "Em separação" e quando for para alterada, lance o estoque dos produtos automaticamente.

Para utilizar o gerenciador de transições, acesse o menu  Preferências > Sistema > Gerenciador de transições

Status e Transições no e-commerce



7. Gerenciador de Transições no Bling

A screenshot of the Bling e-commerce management interface. The top navigation bar is dark grey with links for Home, Cadastros, Suprimentos, Vendas, Finanças, and Serviços. On the right of the bar are icons for notifications, a user profile labeled "Lojas", settings, and a help icon. The left sidebar is light grey and contains a section titled "ACESSO RÁPIDO" with sub-sections: "Cadastros" (Clientes e Fornecedores, Produtos), "Suprimentos" (Controle de Estoques, Pedidos de Compra), "Vendas" (NFC-e, Propostas Comerciais, Pedidos de Venda, Notas Fiscais, Pedidos de lojas virtuais), and "Finanças" (Contas a Pagar, Contas a Receber). The main content area is white and titled "Lembretes". It features three promotional banners: a green one asking for system feedback, a yellow one for integrating with marketplaces, and a purple one for a "Certificado Digital A1" priced at R\$ 179,00 (discounted from R\$ 210,00). Below these is a black banner for "BLACK FRIDAY" promoting blog offers. The section ends with the heading "Últimas notícias do blog".

Status e Transições no e-commerce



7. Gerenciador de Transições no Bling

Ao clicar em uma 'Situação de origem', você poderá escolher uma 'Situação de destino' e as ações que o sistema deve realizar ao trocar de situação.



Status e Transições no e-commerce



7. Gerenciador de Transições no Bling

No exemplo da imagem, ao mudar um pedido de venda de Em aberto (situação de origem) para Atendido (situação de destino) → o estoque e as contas serão lançados

Situação de origem: Em aberto			▼
☐	Situação de destino	Ações	Status
☐	Atendido	Lançar estoque; Lançar contas	✓

Se precisar criar uma situação que ainda não tem no sistema para completar o fluxo da sua empresa, é possível fazer isto pelo Bling.

“Organização faz o tubarão temer as tilápias.”

Emicida

OBRIGADO

Podemos alavancar os seus negócios.
Vamos conversar?



[E-mail: bruno@onicanal.com.br](mailto:bruno@onicanal.com.br)

[Telefone: \(31\) 99939-9800](tel:(31)99939-9800)

[Site: www.onicanal.com.br](http://www.onicanal.com.br)



Av. do Contorno, 4480 / 910 – Funcionários - Belo Horizonte – MG 30110-090