



**onicanal**



# 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.

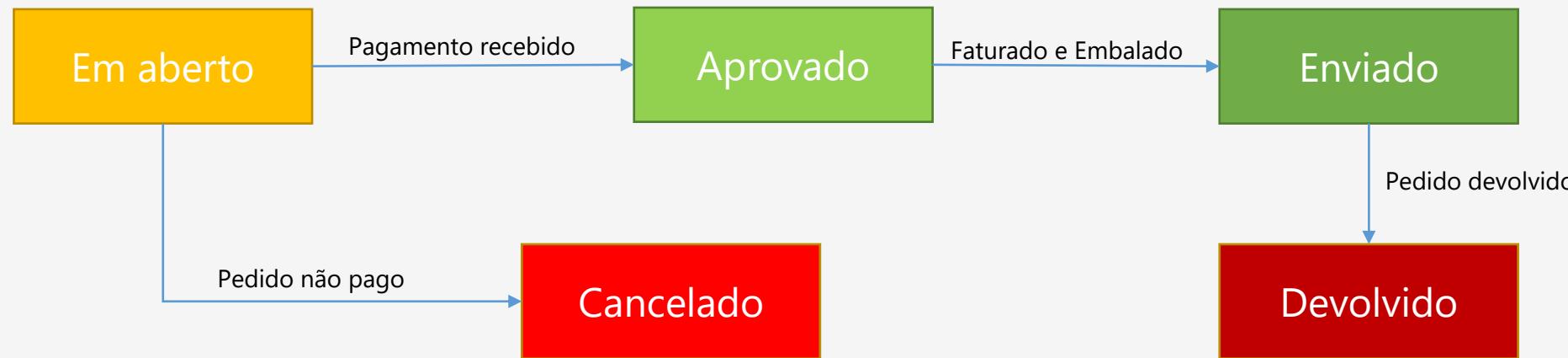
## 3. As transições

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.

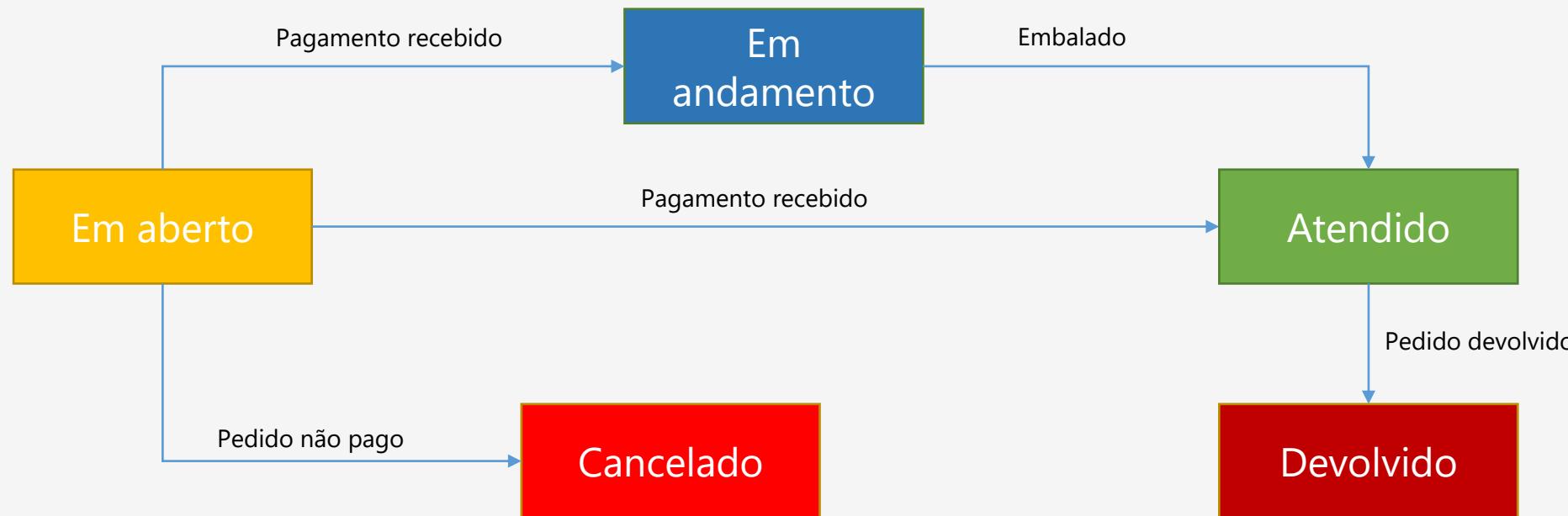
## 4. Exemplos

### 4.1 Operações Simples



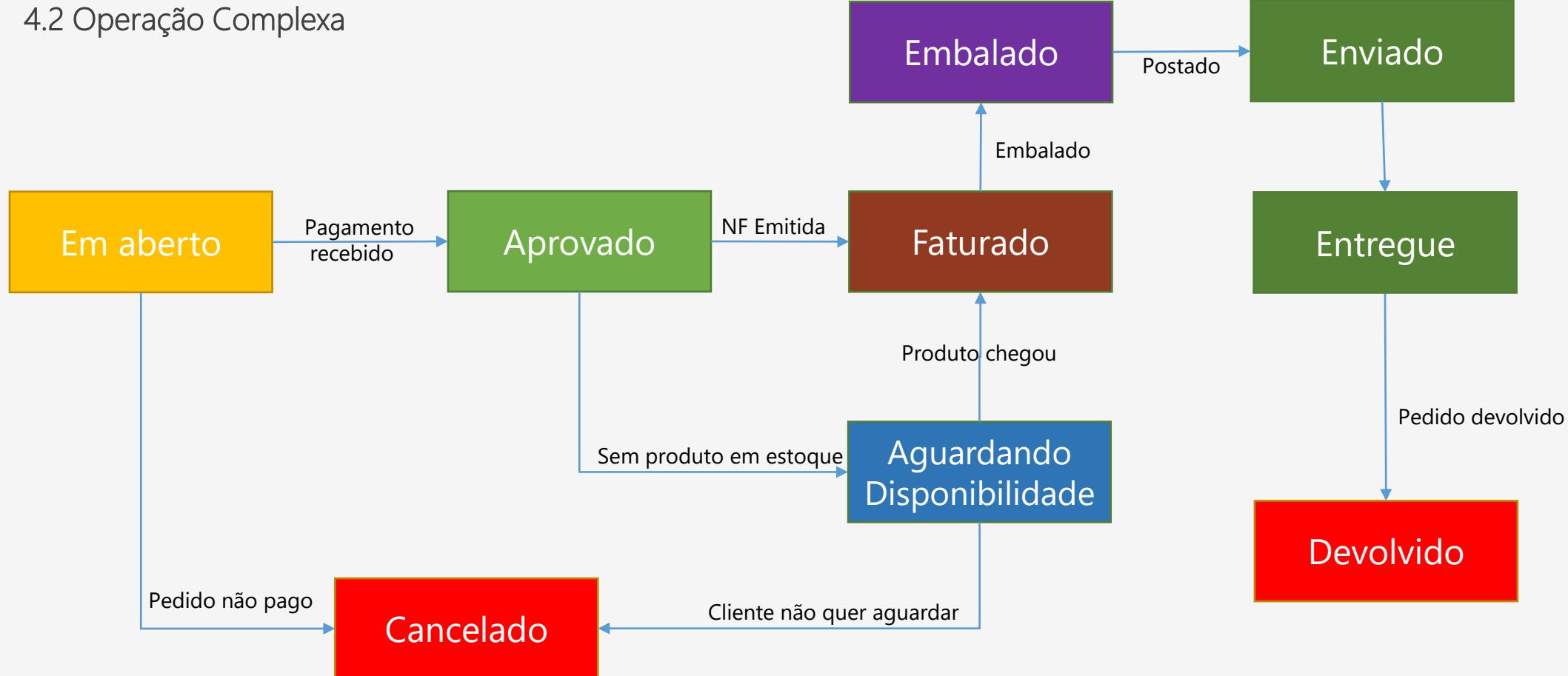
## 4. Exemplos

### 4.1 Operações Simples - Bling



# Status e Transições no e-commerce

## 4.2 Operação Complexa



# Status e Transições no e-commerce



## 5. Status de pedido na loja integrada

Status de um pedido

 Pedido Efetuado

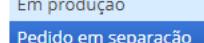
**Pedido Efetuado** - esse é o status de quando um pedido foi feito na loja mas não começou o processo de pagamento do mesmo. **É raro aparecer na listagem dessa forma.**

 Aguardando pago...

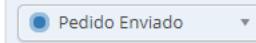
**Aguardando pagamento** - é o mais comum pois quando um pedido é feito e iniciado o processo de pagamento ele fica marcado assim até o boleto ser compensado ou até a compra ser processada pela operadora do cartão

 Pedido Pago

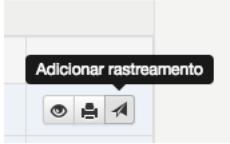
**Pedido Pago** - esse é um status que muda automaticamente quando se usa um intermediador de pagamento. Esse status é o seguinte após aguardando o pagamento, que pode ser alterado para pedido pago ou pedido cancelado, caso o intermediador não tenha conseguido fazer a cobrança. Nesse status você já pode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

 Em produção  
Pedido em separação

**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

**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.

 Adicionar rastreamento

**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.

## 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.

A screenshot of the Onicanal e-commerce platform. The top navigation bar includes links for Home, Cadastros, Suprimentos, Vendas, Finanças, Serviços, a notification bell, a user profile icon, and Preferências. The left sidebar, titled 'ACESSO RÁPIDO', contains links for Cadastros (Clientes e Fornecedores, Produtos), Suprimentos (Controle de Estoques, Pedidos de Compra), and Vendas (NFC-e, Propostas Comerciais, Pedidos de Venda, Notas Fiscais, Pedidos de lojas virtuais). The main content area features an 'Avisos' section with a blue box stating 'Sua assinatura vence em 20/10/2019.' Below it is a 'Lembretes' section with a yellow box containing icons and text: 'Quer vender mais?' followed by 'Integre agora com marketplaces e plataformas de e-commerce' and 'Clique aqui e configure agora mesmo'. There is also a purple box with a lock icon and the text 'Adquira seu certificado digital A1 Certisign por 210,00'.

## 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..



The screenshot shows the Onicanal interface for managing sales orders. At the top, there is a search bar and buttons for 'INCLUIR PEDIDO' (Add Order) and other actions like 'Gerar NF-e' (Generate NF-e). Below the search bar, filters are applied: 'Período: Últimos 30 dias', 'Situação: Em aberto', and 'Selecionados: 2 cadastros'. A list of two orders is displayed:

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

On the right, a context menu is open with the following options:

- Gerar NF-e
- Mudar situação dos pedidos selecionados** (highlighted with a red circle)
- Imprimir selecionados
- Enviar dados para loja virtual
- Imprimir etiquetas de transporte

## 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

## 7. Gerenciador de Transições no Bling



The screenshot shows the Bling e-commerce platform interface. The top navigation bar includes links for Home, Cadastros, Suprimentos, Vendas, Finanças, and Serviços, along with icons for notifications, user profile, and settings. The sidebar on the left, titled 'ACESSO RÁPIDO', contains links for 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 features a 'Lembretes' section with four cards: 1. A green card with a speech bubble icon: 'Você gostaria de participar de uma pesquisa para nos ajudar a melhorar nosso sistema?' with a right-pointing arrow. 2. A yellow card with a network icon: 'Quer vender mais? Integre agora com marketplaces e plataformas de e-commerce' and a link 'Clique aqui e configure agora mesmo'. 3. A purple card with a lock icon: 'Certificado Digital A1 R\$ 179,00' with a price of R\$ 210,00 crossed out. 4. A black card with a 'BLACK FRIDAY' icon: 'Acesse nosso blog e conheça algumas ofertas para clientes Bling' with a right-pointing arrow. At the bottom, there is a link 'Últimas notícias do blog'.

## 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.



The screenshot shows a web-based application for managing order transitions. The top navigation bar includes 'Home', 'Preferências', and 'Gerenciador de Transições'. The left sidebar has three main categories: 'Pedidos de Venda' (selected), 'Pedidos de Compra', and 'Ordem de Serviço'. The main content area lists various 'Situação de origem' (origin status) options, each with a right-pointing arrow for further configuration. The listed statuses are: Em aberto, Atendido, Cancelado, Em andamento, Venda Agenciada, Em digitação, Verificado, Em separação, and Aprovação de desconto.

Situação de origem:	Ação
Em aberto	>
Atendido	>
Cancelado	>
Em andamento	>
Venda Agenciada	>
Em digitação	>
Verificado	>
Em separação	>
Aprovação de desconto	>

## 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: <b>Em aberto</b>		
<input type="checkbox"/>	Situação de destino	Ações
<input type="checkbox"/>	Atendido	Lançar estoque; Lançar contas <span style="color: green;">✓</span>

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