Описание цикла обмена электронными документами с покупателями

Процедура выгрузки "Подтверждение получения заказа", "Уведомление об отгрузке" и "**УПД**" подразумевает под собой длинную цепочку действий, прежде чем документ увидит грузополучатель:

Подтверждение получения заказа (ORDRSP)

Ответное сообщение поставщика, в котором подтверждает или не подтверждает поставку той или иной позиции продукции, с возможностью изменения количества поставляемого товара.

1. Вся цепочка документов формируется на основании поступившего электронного заказа от контрагента. Документ проходит через провайдера электронного документооборота (далее просто - провайдер) и кладется во внутреннюю сетевую папку на нашем сервере в виде xml файла. Возможные проблемы отсутствия заказа:

- Контрагент не отправил заказ вовремя. Довольно частая проблема. В таком случае заказ будет отсутствовать и при поиске на сайте (в личном кабинете) провайдера
- Заказ был отправлен контрагентом, но застрял в очереди на обработку у провайдера. Скорее всего заказ так же будет отсутствовать на сайте провайдера
- Наш сервер не может забрать заказ из-за не доступности серверов провайдера по тем или иным причинам
- Отсутствует доступ к внутренней сетевой папке

2А. На основании поступившего электронного заказа, в 1с, с помощью обработки "**Ввод заявок**", автоматически формируется документ "**Заказ покупателя**". Возможные проблемы:

- В Базе 1с отсутствует контрагент и/или грузополучатель с указанными в заказе GLN
- В Базе 1с отсутствует номенклатура с указанным в заказе штрих кодом
- Не заполнены или не верно заполнены реквизиты контрагента или грузополучателя: ИНН, GLN,, адрес доставки и т.д.
- На контрагенте стоит "**Стоп отгрузка**"
- Отсутствует цена на одну или несколько позиций
- Ошибки в самом электронном заказе

> Все предупреждения и ошибки формирования заказов на основании электронных заказов отображаются в сообщениях 1с. Это важные данные для диагностирования проблем, которые следует фиксировать и передавать ответственным лицам.

2Б. Если электронный заказ отсутствует, то документ "**Заказ покупателя**" можно внести в ручную, так же через обработку "**Ввод заявок**" с обязательным указанием входящих номера и даты заказа.

3А. В течении нескольких минут после введения документа "**Заказ покупателя**", в 1с, автоматически формируется и выгружается в сетевую папку xml документ "**Подтверждение заказа**". Далее документ отправляется из сетевой папки провайдеру. Возможные проблемы:

- Отсутствует доступ к серверам провайдера (там может быть 1000 и одна причина "Почему", их не будем рассматривать)
- Провайдер перегружен и не может оперативно принять и отправить документ
- Отсутствует доступ в интернет с нашего сервера
- Внесены некорректных изменений в конфигурационный файл в приложение, которое отправляет документы с нашего сервера провайдеру
- Не верный формат документа по мнению сервера провайдера. Внутренние проверки провайдера могут быть не согласны с форматом документа который мы отправляем и будут его отклонять
- Различные системы защиты могут блокировать отправку

3Б. За час до выезда машины с продукцией, в 1с, формируются и выгружаются в общую папку xml документы "**Подтверждение отгрузки**" и "**УПД**". Далее документ отправляется из сетевой папки провайдеру. Возможные проблемы:

- Все проблемы описанные на предыдущем шаге
- Не заполнены или не верно заполнены реквизиты контрагента или грузополучателя: ИНН, GLN, GUID, адрес доставки и т.д.
- Удалены или изменены дата и/или номер входящего заказа, а так же удален или изменен сам заказ и последующие документы в цепочке
- Программистом внесены изменения в конфигурацию 1с влияющие на формирование документов
- Недоступна или не верно указанна папка в сетевом окружении
- Отсутствует актуальная цифровая подпись на сервере

>

> Практически все ошибки при формировании документа в 1с учтены, и если формировать документы в ручную (интерактивно), отображаются в сообщениях, за исключением случаев когда вообще нет заказа или реализационных документов.

> После этого этапа документы должны появиться в личном кабинете провайдера

3В. Если не удается создать и отправить документы с нашего сервера провайдеру, то документы создаются в ручную на веб портале провайдера, на основании заказа. Возможные проблемы:

- Отсутствие доступа к веб порталу
- Не подготовленность сотрудников к ручному формированию документов

4. Провайдер сохраняет у себя наш xml документ, а его копию отправляет далее, на сервер торговой сети.

> В случае возникновения проблем на этом шаге и последующих, мы можем только проинформировать провайдера, что грузополучатель не получил от нас документ. Провайдер проверит эту информацию и сообщит нам о проблемах и сроках их решения. Проблемы не описываю.

5. Торговая сеть, следуя своему внутреннему регламенту, распространяет информацию о документе далее по цепочке в плоть до грузополучателя.

> Грузополучатель является последним звеном в получении документа.

> **Любая** проблема, на **любом** из этапов, приводит к тому, что грузополучатель не получит информацию об "**подтверждений заказа**", "**уведомлений об отгрузке**" или "**УПД**". И если "**подтверждений заказа**" и "**уведомлений об отгрузке**" пока не является критически значимым документами, то в случае не получения "**УПД**" грузополучатель не может принять нашу продукцию, внести её на остатки и продать.

Как видите, есть огромное количество факторов, которые влияют на прохождение документом всей цепочки от нашей 1с до грузополучателя. Поэтому **очень важно вовремя заметить проблему и правильно её диагностировать**.

Версия #9
Krygin.s создал 20 октября 2023 07:36:44
Krygin.s обновил 27 октября 2023 08:15:55