

## **Oracle® Retail MICROS Stores2**

Functional Document

Sales - Goods Return

Release 1.38

March 2016

Copyright © 2016, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

Primary Author: Alessio Ossola

This software and related documentation are provided under a license agreement containing restrictions on use and disclosure and are protected by intellectual property laws. Except as expressly permitted in your license agreement or allowed by law, you may not use, copy, reproduce, translate, broadcast, modify, license, transmit, distribute, exhibit, perform, publish, or display any part, in any form, or by any means. Reverse engineering, disassembly, or decompilation of this software, unless required by law for interoperability, is prohibited.

The information contained herein is subject to change without notice and is not warranted to be error-free. If you find any errors, please report them to us in writing.

If this software or related documentation is delivered to the U.S. Government or anyone licensing it on behalf of the U.S. Government, then the following notice is applicable:

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

This software or hardware is developed for general use in a variety of information management applications. It is not developed or intended for use in any inherently dangerous applications, including applications that may create a risk of personal injury. If you use this software or hardware in dangerous applications, then you shall be responsible to take all appropriate fail-safe, backup, redundancy, and other measures to ensure its safe use. Oracle Corporation and its affiliates disclaim any liability for any damages caused by use of this software or hardware in dangerous applications.

Oracle and Java are registered trademarks of Oracle and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.

Intel and Intel Xeon are trademarks or registered trademarks of Intel Corporation. All SPARC trademarks are used under license and are trademarks or registered trademarks of SPARC International, Inc. AMD, Opteron, the AMD logo, and the AMD Opteron logo are trademarks or registered trademarks of Advanced Micro Devices. UNIX is a registered trademark of The Open Group.

This software or hardware and documentation may provide access to or information on content, products, and services from third parties. Oracle Corporation and its affiliates are not responsible for and expressly disclaim all warranties of any kind with respect to third-party content, products, and services unless otherwise set forth in an applicable agreement between you and Oracle. Oracle Corporation and its affiliates will not be responsible for any loss, costs, or damages incurred due to your access to or use of third-party content, products, or services, except as set forth in an applicable agreement between you and Oracle.

## **Technical Documentation:**

Stores2 - 1.38.0 - Vendite - Gestione mancata  
consegna in resi send sale

## Indice degli argomenti

|       |                                                                   |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Introduzione .....                                                | 3  |
| 2     | Gestione mancata consegna e rimborso in resi send sale.....       | 3  |
| 2.1   | Configurazione .....                                              | 3  |
| 2.1.1 | Stores2 .....                                                     | 3  |
| 2.1.2 | Dispatcher.....                                                   | 6  |
| 2.1.3 | WebService .....                                                  | 6  |
| 2.2   | Funzionamento .....                                               | 6  |
| 2.2.1 | Spedizione al cliente .....                                       | 7  |
| 2.2.2 | Spedizione al negozio .....                                       | 9  |
| 2.2.3 | Aggiornamento stato dispatcher in chiusura scontrino di reso..... | 12 |
| 2.2.4 | Conferma e rettifica automatica carichi non ricevuti .....        | 12 |
| 2.2.5 | Motivazione reso e gestione del magazzino .....                   | 12 |
| 2.2.6 | Problemi di comunicazione con il server .....                     | 12 |

**Note: The rebranding for the latest version of this documentation set is in development as part of post MICROS acquisition activities. References to former MICROS product names may exist throughout this existing documentation set.**

## **1 Introduzione**

Questo documento spiega nel dettaglio il funzionamento della restituzione merce\ mancata consegna prodotti per le vendite send sale (SS).

## **2 Gestione mancata consegna e rimborso in resi send sale**

### **2.1 Configurazione**

Partiamo dal presupposto che devono essere gestite le vendite SS in tutte le sue parti (Stores2, Dispatcher, WebService).

#### **2.1.1 Stores2**

Sui Parametri generali, nelle Funzioni on-line, è necessario specificare per la funzione logica “14 – Send Sale resi” il sito del WebServer che comunica con il dispatcher.

**Parametri generali**

Installazione | Host | Ordini fornitori | Barcodes | Parametri prodotto | Vendite | Collegamenti

Carichi | Inventario | Listini | RFID Dati | Altro | **Funzioni on-line**

Parametri connessione

| Chiave | Tentativi | Time Out | Tentativi conn. | Time out conn. | Funzione logica            |
|--------|-----------|----------|-----------------|----------------|----------------------------|
|        | 1         | 65       | 1               | 10             | 11 - Send-sale             |
|        | 0         | 0        | 0               | 0              | 12 - DHL                   |
|        | 0         | 0        | 0               | 0              | 13 - Immagini prodotti     |
|        | 1         | 65       | 1               | 10             | 14 - Send Sale resi        |
|        | 0         | 0        | 0               | 0              | 15 - Cust PIN Code         |
|        | 0         | 0        | 0               | 0              | 16 - CRM esterno           |
|        | 1         | 65       | 1               | 10             | 17 - Send sale giacenze    |
|        | 1         | 65       | 1               | 10             | 18 - Firma scontrini Croaz |
|        | 0         | 0        | 0               | 0              | 19 - Invio documenti F     |

Indirizzi server:

| Codice | Descrizione      | Indirizzo                    | Ordin | Funzione logica          | Logi | An                                  |
|--------|------------------|------------------------------|-------|--------------------------|------|-------------------------------------|
| 6      | ResiCliente      | http://storesweb.....com/    | 1     | 3 Resi da cliente        | ...  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7      | ResiWebOrders    | http://vm-wws2008r2qa/St     | 1     | 14 Send Sale resi        | ...  | <input type="checkbox"/>            |
| 8      | GiacenzeDSP      | http://vm-wws2008r2qa/St     | 1     | 17 Send sale giacenze    | ...  | <input type="checkbox"/>            |
| 9      | HRFirmaScontrini | https://cis.porezna-uprava.l | 1     | 18 Firma scontrini Croaz | ...  | <input checked="" type="checkbox"/> |

Gift card

Tassa esente: US TAX 0 ?

Tassa esente 2: C0 GST 0% Canada 2nd ?

Azienda (Gift card, Voucher): 11 Utente DHL

Usa stesso server per gift card e voucher: ☐ Password DHL

Timer per il test della connessione (minuti): 1

Verifica indirizzo del cliente: 1 Disabilitato ?

Numero indirizzi da elaborare: 0

Numero clienti richiesta on-line: 20

Numero di caratteri del PIN code per il controllo cliente: 0

OK

Annulla

Sempre sui parametri generali, sezione Carichi, nelle Opzioni send-sale, deve essere impostata la "Motivazione reso". Questa sarà la motivazione automatica indicata per le mancate consegne.

The image shows two overlapping windows from a software application. The top window is titled 'Parametri generali' and has tabs for 'Installazione', 'Host', 'Ordini fornitori', 'Barcodes', 'Parametri prodotto', 'Vendite', and 'Collegamenti'. The 'Vendite' tab is selected. Below the tabs are fields for 'Variante per terminale', 'Magazzino carichi', and 'Causale carichi', each with a dropdown menu and a green question mark icon. The bottom window is titled 'Opzioni send-sale' and contains a list of settings for handling returns. The 'Motivazione reso' field is highlighted with a red border and is set to 'RMC RMC - Reso mancata consegna'. Other fields include 'Causale di scarico', 'Causale di scarico B2C', 'Causale di reso accettato', 'Causale di reso non accettato', 'Causale di scarico per la rettifica del reso', 'Causale di carico per la rettifica del reso', 'Acconto', 'Buono', 'Modalità di creazione del file xml', and 'Causale giroconto vendita negativo'. The 'Opzioni send-sale' button is also highlighted with a red border.

| Field                                        | Value                                       |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Causale di scarico                           | GAH GAH-Geox at home                        |
| Causale di scarico B2C                       | ECT ECT Scarico per Trasferimento Ecommerce |
| Causale di reso accettato                    | ECR ECR Reso Ecommerce Approvato            |
| Causale di reso non accettato                | ECS ECS Reso da consumatore Scartato        |
| Causale di scarico per la rettifica del reso | REN REN-Rettifica Negativa                  |
| Causale di carico per la rettifica del reso  | REP REP-Rettifica positiva                  |
| Acconto                                      |                                             |
| Buono                                        |                                             |
| Modalità di creazione del file xml           | 0 Un file per ogni riga send sale           |
| Motivazione reso                             | RMC RMC - Reso mancata consegna             |
| Causale giroconto vendita negativo           |                                             |

Sui Nodi geografici, sezione Vendite, nelle opzioni Send-sale, deve essere abilitato il flag "Gestione mancata consegna".

### 2.1.2 Dispatcher

Deve essere installato il modulo dei resi del dispatcher, a partire dalla versione 3.0.8.

### 2.1.3 Webservice

Sul file Web.Config del Webservice è necessario indicare nella sezione "client\system.serviceModel" l'indirizzo del servizio web degli ordini in modo da poter eseguire le operazioni di rimborso.

```
<system.serviceModel>
  <client>
    <!-- Indirizzo servizio WEB di Dispatcher per gestione giacenze -->
    <endpoint name="DSP_Orders" address="http://SITO/DispatcherWebServiceOrders.svc" binding="basicHttpBinding"
contract="DSPOrders.IDispatcherWebServiceOrders" />
  </client>
</system.serviceModel>
```

Il Web Service farà da tramite tra Stores2 e il Servizio web degli ordini.

## 2.2 Funzionamento

Prendiamo in esame le varie situazioni che possiamo riscontrare in fase di reso in base allo stato dell'ordine. L'inizio della procedura di reso è uguale per tutti, ovvero la selezione tramite lettura barcode scontrino o tramite ricerca manuale resi certificati del prodotto da rendere.

| Elenco prodotti scontrino: AG1 - 2015 - VE - AG1 - 2 |                                   |          |        |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------|--------|
| Codice                                               | Descrizione                       | Variante | Taglia |
| B4239A000CL                                          | B TUTIM B. A - VIT.CER.           | C4002    | 18     |
| B4239A000CL                                          | B TUTIM B. A - VIT.CER.           | C4002    | 19     |
| B4239A000CL                                          | B TUTIM B. A - VIT.CER.           | C4002    | 20     |
| B4239A000CL                                          | B TUTIM B. A - VIT.CER.           | C4002    | 21     |
| B4239A000CL                                          | B TUTIM B. A - VIT.CER.           | C4002    | 22     |
| B4239A000CL                                          | B TUTIM B. A - VIT.CER.           | C4002    | 23     |
| D3212X0KA22                                          | D SNAKE X - CAPRA GOMM.+SCAMC7005 |          | 35     |
| D3212X0KA22                                          | D SNAKE X - CAPRA GOMM.+SCAMC7005 |          | 36     |

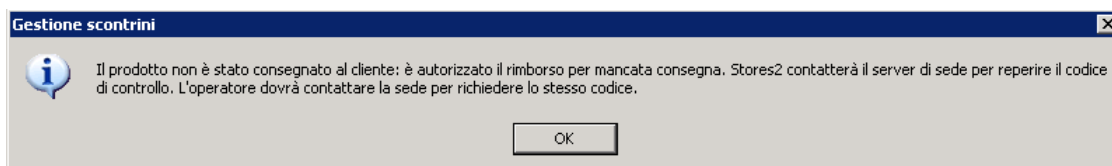
### 2.2.1 Spedizione al cliente

La spedizione al cliente comporta che:

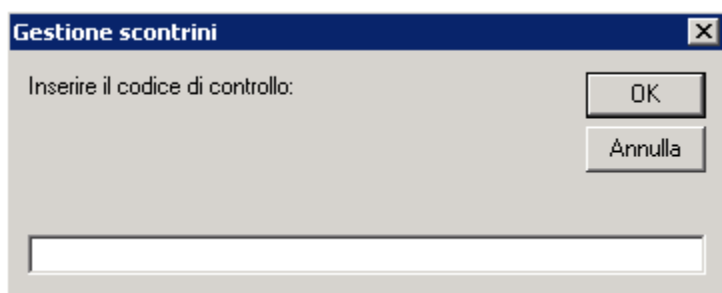
- il carico creato dal negozio di spedizione per compensare la vendita SS sul negozio di vendita viene creato già confermato;
- il negozio di vendita non deve confermare carichi, per lui tutti i prodotti sono giunti a destinazione;
- il negozio non deve consegnare merce al cliente;

#### 2.2.1.1 Stati 30, 40, 50

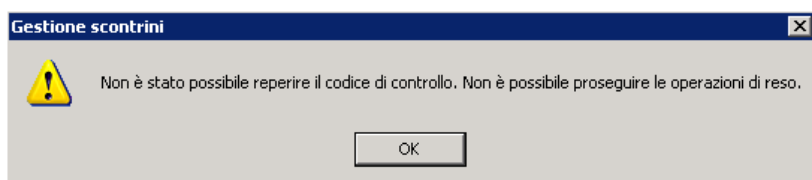
Il programma avviserà l'utente che il prodotto risulta non ancora consegnato al cliente e quindi è possibile eseguire il reso senza ritirare la merce.



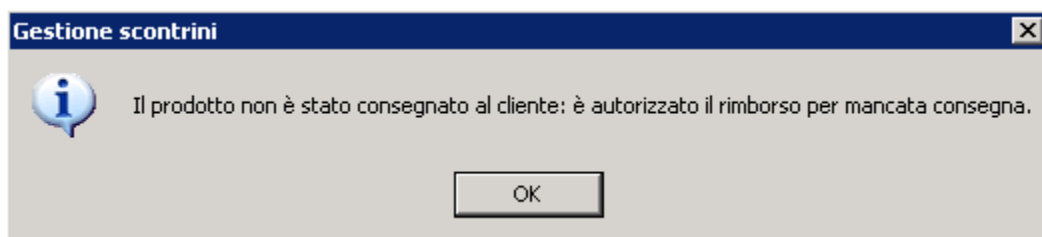
Questa operazione sarà consentita solo inserendo un codice di controllo (campo ReturnControlCode della tabella Orders del Dispatcher).



Se non dovesse essere possibile reperire il codice di controllo (perché ad esempio, non inserito dalla sede) il programma avviserà che non è possibile effettuare il reso.

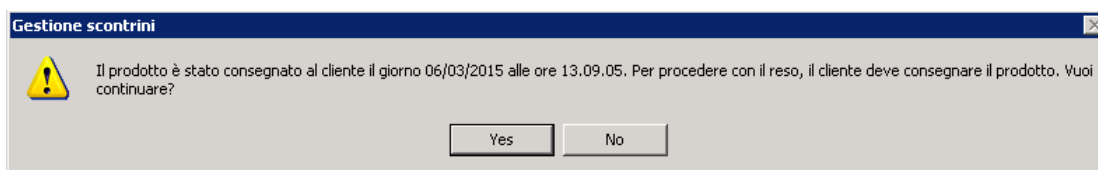


Se in fase di selezione del prodotto da rendere, dovesse essere già presente il codice di controllo, il programma avviserà l'utente e proseguirà con le operazioni di reso.



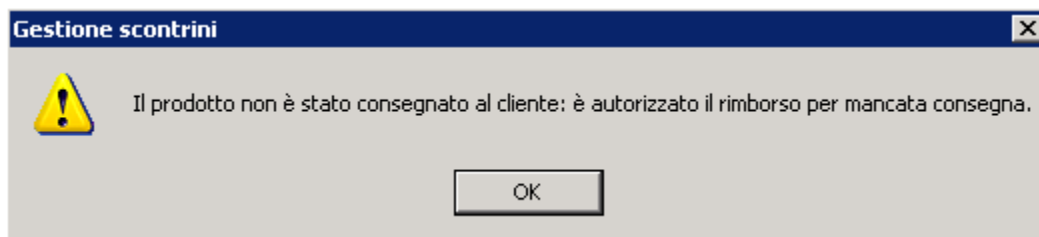
#### 2.2.1.2 Stato 60

Lo stato 60 per la spedizione al cliente indica che il prodotto è stato consegnato dal corriere al cliente, e quindi dovrà essere restituito fisicamente.



#### 2.2.1.3 Stato 240

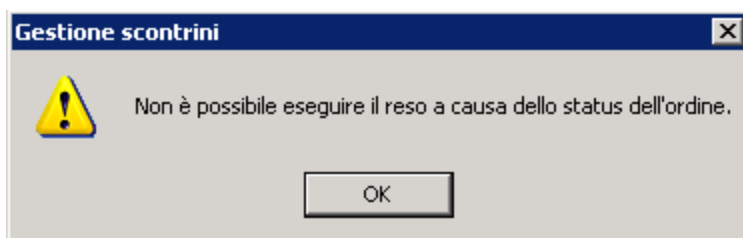
Lo stato 240 indica che l'ordine è stato cancellato, quindi è possibile eseguire il reso senza ritirare la merce.



In questo caso non verrà richiesto nessun codice di controllo.

#### 2.2.1.4 Altri stati

Per gli altri stati dell'ordine non sarà possibile effettuare operazioni di reso.



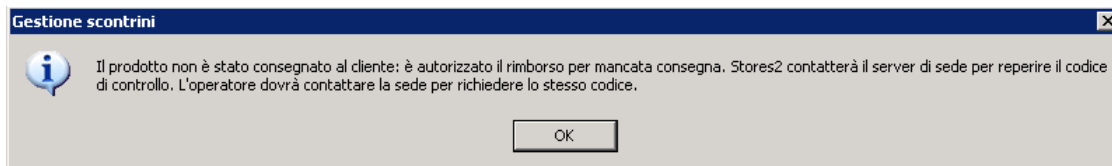
#### 2.2.2 Spedizione al negozio

La spedizione al negozio comporta che:

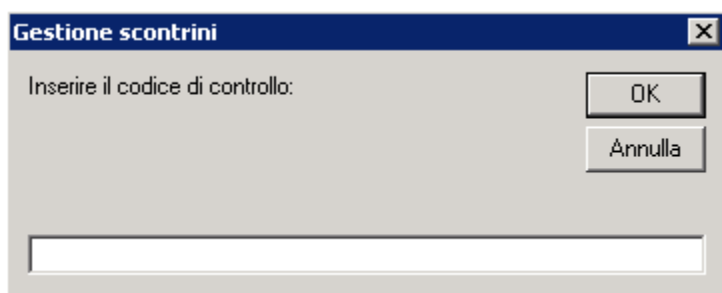
- il carico creato dal negozio di spedizione per compensare la vendita SS sul negozio di vendita viene creato da confermare;
- il negozio di vendita deve confermare il carico una volta ricevuta la merce dal negozio di spedizione;
- il negozio deve consegnare al cliente i prodotti ricevuti;

##### 2.2.2.1 Stati 30, 40, 50

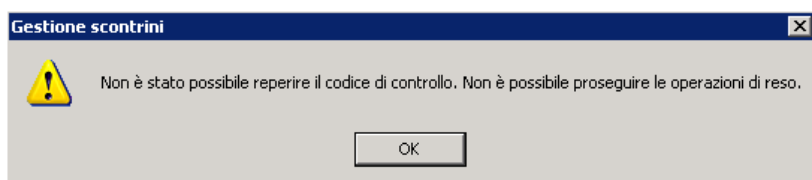
Il programma avviserà l'utente che il prodotto risulta non ancora consegnato al cliente e quindi è possibile eseguire il reso senza ritirare la merce.



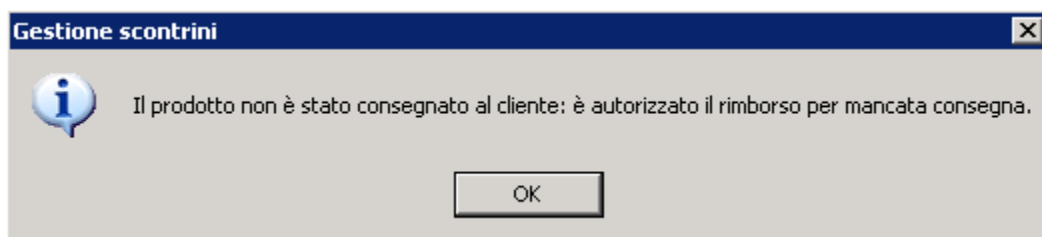
Questa operazione sarà consentita solo inserendo un codice di controllo (campo ReturnControlCode della tabella Orders del Dispatcher).



Se non dovesse essere possibile reperire il codice di controllo (perché ad esempio, non inserito dalla sede) il programma avviserà che non è possibile effettuare il reso.

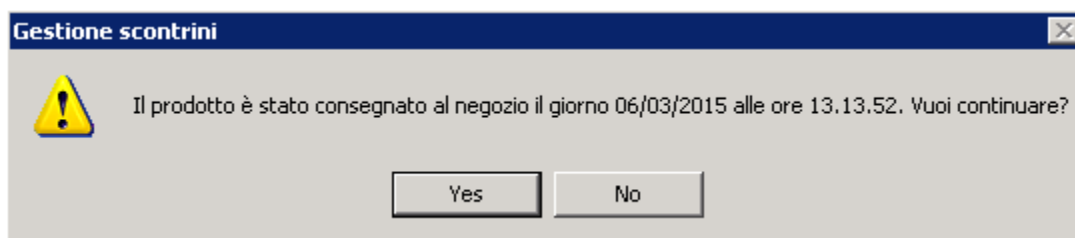


Se in fase di selezione del prodotto da rendere, dovesse essere già presente il codice di controllo, il programma avviserà l'utente e proseguirà con le operazioni di reso.



#### 2.2.2.2 Stato 60, carico non confermato

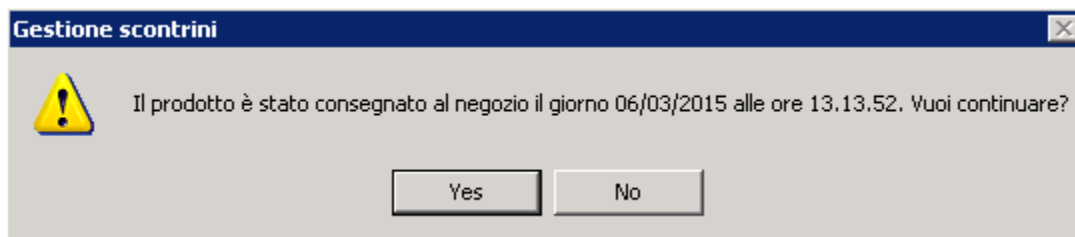
Questa situazione indica che il prodotto è stato consegnato dal corriere al negozio ma il negozio non ha ancora confermato il carico. Selezionando il prodotto da rendere il programma informerà l'utente di questa situazione.



Continuando il programma, senza richiedere codici di controllo, inserirà la riga di reso e permetterà all'utente di definire una motivazione di reso.

#### 2.2.2.3 Stato 60, carico confermato, prodotto non consegnato

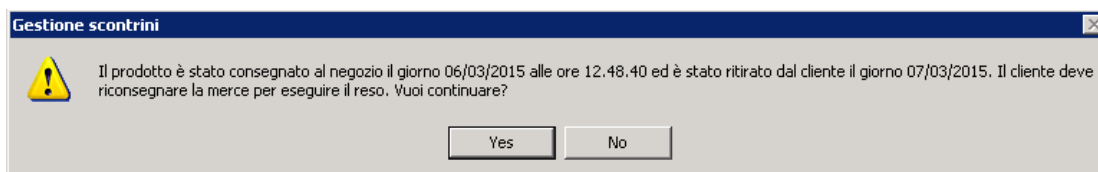
Questa situazione indica che il prodotto è stato consegnato dal corriere al negozio, il negozio ha confermato il carico ma non ha ancora consegnato il prodotto al cliente. Selezionando il prodotto da rendere il programma informerà l'utente di questa situazione.



Continuando il programma, senza richiedere codici di controllo, inserirà la riga di reso e permetterà all'utente di definire una motivazione di reso.

#### 2.2.2.4 *Stato 60, carico confermato, prodotto consegnato*

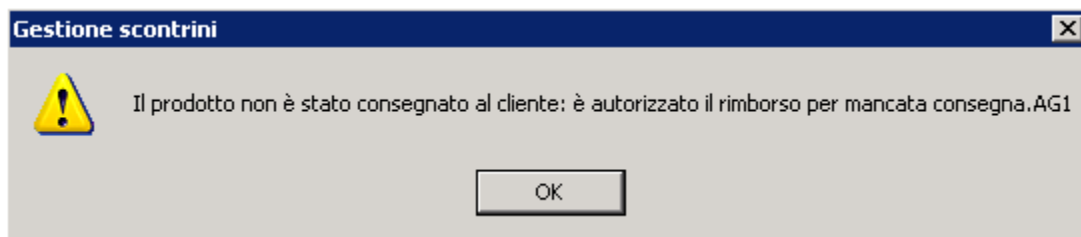
Questa situazione indica che il prodotto è stato consegnato dal corriere al negozio, il negozio ha confermato il carico e il prodotto è stato consegnato al cliente. Selezionando il prodotto da rendere il programma informerà l'utente di questa situazione.



Proseguendo sarà possibile indicare la motivazione di reso.

#### 2.2.2.5 *Stato 240*

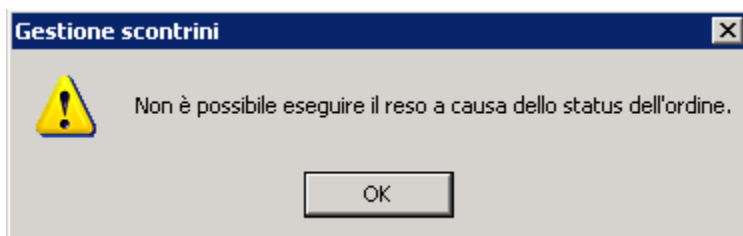
Lo stato 240 indica che l'ordine è stato cancellato, quindi è possibile eseguire il reso senza ritirare la merce.



In questo caso non verrà richiesto nessun codice di controllo.

#### 2.2.2.6 *Altri stati*

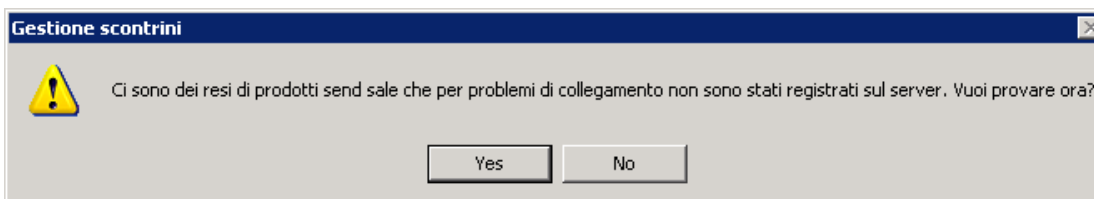
Per gli altri stati dell'ordine non sarà possibile effettuare operazioni di reso.



### 2.2.3 Aggiornamento stato dispatcher in chiusura scontrino di reso

Per gli ordini con stato 30, 40, 50, 240 che risultano resi senza la consegna fisica del prodotto, il programma in fase di chiusura scontrino eseguirà un aggiornamento di stato sul dispatcher impostandolo a 230 (Rimborsato).

Se il programma non dovesse riuscire a contattare il dispatcher, registrerà il reso e contrassegnerà la riga come da aggiornare. La vendita successiva ritenterà la chiamata.



### 2.2.4 Conferma e rettifica automatica carichi non ricevuti

I prodotti inviati al negozio e rimborsati perché non ricevuti sono associati a dei carichi che rimarrebbero sospesi. La sede, al termine dei collegamenti, eseguirà un controllo sulle righe, imposterà i carichi come confermati e creerà delle rettifiche per sistemare le giacenze.

In questo modo verrà confermato sia il carico presente sul negozio di vendita sia lo scarico creato dal negozio di invio merce.

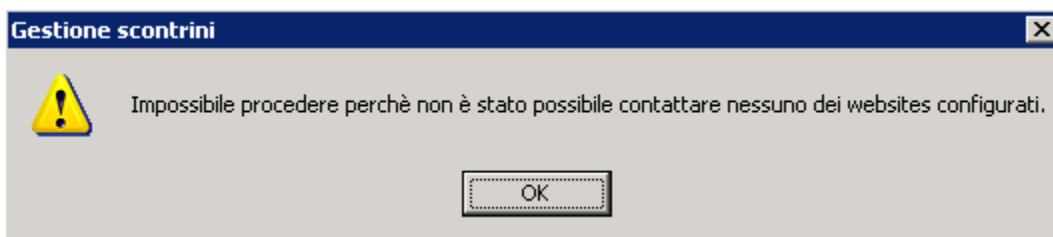
### 2.2.5 Motivazione reso e gestione del magazzino

Per i prodotti restituiti fisicamente (o non restituiti perché ancora sul negozio di vendita), la motivazione reso verrà definita dall'utente mentre per i resi non restituiti fisicamente sarà il programma ad assegnare la motivazione di reso definita sui parametri generali.

In ogni caso il magazzino di destinazione della merce sarà quello definito dalla motivazione di reso.

### 2.2.6 Problemi di comunicazione con il server

Nel caso di problemi di comunicazione del server in fase di reperimento del reso, il programma avviserà l'utente che a causa di problemi di comunicazione non sarà possibile concludere l'operazione.



Lo stesso messaggio verrà mostrato se in fase di chiusura ci saranno problemi di comunicazione con il server del dispatcher.