

FORMAG BAKU

Руководство пользователя для sales-менеджера

От первого входа до подтвержденного заказа

Пошаговый операционный стандарт для сотрудника, который впервые работает в логистике и в текущей системе Formag.

РАБОЧИЙ ЦИКЛ

01	02	03	04	05	06	07
Вход	База	Запрос	Агенты	Ставки	Quotation	Booked

РЕДАКЦИЯ	Google Workspace + n8n
ВЕРСИЯ	1.0
ДАТА	25 июля 2026 года
КЛАССИФИКАЦИЯ	Внутреннее использование

Системные поля, формулы, триггеры, webhook и права доступа изменяет только администратор.

Как пользоваться этим руководством

Это руководство описывает полный рабочий цикл sales-менеджера: от входа на внутренний портал и регистрации контрагентов до запроса ставок у агентов, отправки предложения клиенту и передачи подтвержденного заказа в Operations.

Документ рассчитан на сотрудника, который раньше не работал ни в логистике, ни в текущей системе Formag. Выполняйте шаги по порядку. Названия кнопок, вкладок, полей и статусов приведены так, как они отображаются в рабочей системе.

Главный принцип: пользователь вводит коммерческие данные только через предусмотренные формы и рабочие поля. Формулы, заголовки, скрытые листы, webhook, триггеры и системные статусы вручную не изменяются.

Содержание

1. Что делает система
2. Роли и ответственность
3. Подготовка к первой работе
4. Авторизация на портале
5. Основные разделы портала
6. Правила ввода данных
7. Регистрация нового агента
8. Регистрация нового клиента
9. Создание Freight Quote Request
10. Работа в персональной таблице Quotation
11. Выбор агентов
12. Отправка запроса агентам
13. Получение и сравнение ставок
14. Подготовка quotation для клиента
15. Отправка quotation клиенту
16. Преобразование quotation в заказ
17. Передача заказа в Operations
18. Контроль статусов
19. Что запрещено изменять
20. Типовые ошибки и их устранение
21. Ежедневные контрольные списки
22. Краткий словарь логистических терминов
23. Текущие ограничения системы
24. Быстрый сценарий: один заказ от начала до конца

1. Что делает система

Текущая система объединяет внутренний портал **formag.az**, Google Forms, персональные Google Sheets, общие рабочие таблицы, Appscript, корпоративную почту и n8n.

Рабочий процесс выглядит так:

Авторизация → регистрация клиента и агента → создание запроса → выбор агентов → автоматическая email-рассылка → получение ставок → формирование quotation → отправка клиенту → подтверждение заказа → передача в Operations.

Система автоматически выполняет следующие действия:

- после входа открывает каждому sales-менеджеру его персональную таблицу Quotation;
- записывает данные форм в общие базы;
- показывает менеджеру только относящиеся к нему Freight Quote Requests;
- передает выбранный запрос в n8n;
- рассылает запрос выбранным агентам с корпоративной почты менеджера;
- прикладывает загруженные документы, если они были добавлены к запросу;
- очищает использованные флажки агентов после рассылки;
- передает новые запросы в таблицу Sales Quotation;
- формирует клиентский PDF quotation и отправляет его по email;
- хранит статусы заявки, предложения и заказа;
- после бронирования позволяет передать заказ в соответствующий операционный поток.

Система не принимает коммерческие решения вместо сотрудника. Выбор агента, проверка ставки, наценка, условия предложения и решение о переводе сделки в статус **Booked** остаются ответственностью сотрудников Formag.

2. Роли и ответственность

Роль	Основная ответственность
Sales Manager	Регистрирует клиента, создает Freight Quote Request, выбирает подходящих агентов, контролирует ответы, согласовывает предложение с клиентом и подтверждает результат сделки.
Pricing / Sales Team	Проверяет полученные ставки, рассчитывает итоговую клиентскую цену, фиксирует условия и готовит quotation.
Operations Manager	Принимает подтвержденный заказ, контролирует бронирование и движение груза, обновляет операционные этапы.
Finance	Выполняет финансовые и инвойсные операции после подтверждения заказа в соответствии с внутренним процессом.
System Administrator	Управляет доступами, справочниками, формулами, Appscript, n8n, webhook, триггерами и восстановлением ошибок.

Важно: сводная таблица предназначена для контроля и отчетности. Sales-менеджер выполняет рассылку и текущую работу только в своей персональной таблице.

3. Подготовка к первой работе

До начала работы сотрудник должен получить:

1. Разрешенный Google-аккаунт, добавленный в список пользователей портала.
2. Права **Editor** на свою персональную таблицу Quotation.
3. Доступ к корпоративной почте Formag, используемой для переписки с агентами и клиентами.
4. Доступ к общим разделам **Sales**, **Operation**, **Client List** и **CRM** в пределах своей роли.
5. Подтверждение администратора, что персональный workflow и email credential настроены.

Перед первой рабочей заявкой выполните проверку:

- откройте **formag.az**;
- войдите своим утвержденным Google-аккаунтом;
- нажмите **Quotation**;
- убедитесь, что открылась таблица с вашим именем;
- убедитесь, что видны вкладки **Requests** и **Agents**;
- откройте корпоративную почту в соседней вкладке браузера.

Если открылась чужая таблица, сводная таблица или сообщение **Access denied**, не продолжайте работу. Перейдите к разделу «Типовые ошибки».

4. Авторизация на портале

4.1. Вход

1. Откройте в браузере **https://formag.az**.
2. На странице **Welcome Back** нажмите **Sign in with Google**.
3. Выберите рабочий Google-аккаунт, зарегистрированный администратором.
4. Дождитесь проверки пользователя.
5. После успешной проверки откроется Formag Dashboard.

Если email отсутствует в списке разрешенных пользователей, система завершит вход и покажет отказ в доступе.

4.2. Проверка правильного аккаунта

При работе с несколькими Google-аккаунтами портал и Google Drive могут использовать разные активные сессии.

После входа:

1. Нажмите **Quotation**.
2. Посмотрите на аватар Google в правом верхнем углу открывшейся таблицы.
3. Убедитесь, что активен ваш рабочий аккаунт.

4. Если Google просит доступ, переключитесь на аккаунт, которому назначена персональная таблица.

Контрольный результат: кнопка **Quotation** открывает персональную таблицу конкретного менеджера, а не общую сводку.

4.3. Выход

По окончании работы на общем компьютере:

1. Вернитесь на портал.
2. Нажмите **Log Out**.
3. При необходимости отдельно выйдите из Google-аккаунта.

5. Основные разделы портала

Раздел	Для чего используется
Get Offer	Создание нового Freight Quote Request по запросу клиента.
Quotation	Открытие персональной таблицы менеджера с вкладками Requests и Agents .
Sales	Общая таблица подготовки и отправки клиентских quotations.
Operation	Операционные листы по типам перевозки после подтверждения заказа.
Finance	Финансовая рабочая таблица. Используется только в пределах назначенной роли.
Client List	Просмотр клиентской базы и связанных данных.
CRM	Работа с клиентской активностью и клиентским портфелем.
Agent Registration Form	Добавление нового агента в базу.
Client Registration Form	Добавление нового клиента в базу.

Дополнительные элементы портала, такие как карта средних ставок, курсы валют, AI и WhatsApp Sender, являются вспомогательными. Они не заменяют обязательную проверку условий перевозки и коммерческое согласование.

6. Правила ввода данных

6.1. Общие правила

- Используйте официальное наименование компании, а не сокращение из переписки.
- Проверяйте email на опечатки до отправки формы.
- Несколько email вводите через запятую.
- Страну выбирайте из списка, не создавайте собственное написание.
- Маршрут записывайте как точный пункт отправления и пункт назначения.
- Указывайте единицы измерения: **kg**, **t**, **cm**, **m**, **m3**.

- Денежные суммы записывайте с валютой: **USD 2,500**, **EUR 1,800**.
- Даты и сроки должны быть однозначными.
- Не изменяйте регистр и написание имени sales-менеджера в выпадающем списке.

6.2. Перед созданием записи

Перед регистрацией агента или клиента обязательно выполните поиск:

1. По официальному названию компании.
2. По основному email или корпоративному домену.
3. По Tax ID, VAT, TIN или другому регистрационному номеру, если он известен.

Если запись уже существует, не создавайте дубликат. Для изменения контактов обратитесь к администратору или ответственному за базу.

6.3. Данные, которые нельзя вводить

Не размещайте в формах и таблицах:

- пароли;
- коды подтверждения и OTP;
- API keys и webhook secrets;
- данные банковских карт;
- личные документы без служебной необходимости;
- непроверенные обвинения в адрес контрагента;
- информацию, не относящуюся к конкретной перевозке.

7. Регистрация нового агента

7.1. Кто считается агентом

Агент — это логистический партнер, перевозчик, экспедитор, терминал или другая организация, которая может предоставить ставку или выполнить часть перевозки.

Наличие агента в базе не означает, что его надежность подтверждена. Регистрация создает контактную запись. Коммерческая и юридическая проверка выполняется отдельно.

7.2. Проверка на дубликат

1. На портале откройте **Quotation**.
2. Перейдите на вкладку **Agents**.
3. Используйте поиск Google Sheets по названию компании.
4. Повторите поиск по основному email.
5. Если агент найден, используйте существующую запись.

Не редактируйте импортированные колонки агента вручную.

7.3. Заполнение Agent Registration Form

1. На портале нажмите **Agent Registration Form**.
2. Заполните **Agent / Company Name**.
3. Выберите **Country**.
4. В **Transportation Type** отметьте все услуги, которые агент реально оказывает.
5. Введите **Main E-Mail address**.
6. При необходимости заполните **Cc E-Mail address (with a comma ,)**.
7. Еще раз проверьте название и email.
8. Нажмите **Submit** один раз.

Доступные Transportation Types включают:

- **FCL** — полный контейнер;
- **LCL** — сборный контейнерный груз;
- **FTL** — полная машина;
- **LTL** — сборный автомобильный груз;
- **Air** — авиаперевозка;
- **Rail** — железнодорожная перевозка;
- **Break Bulk** — неконтейнерный генеральный груз;
- **Project** — проектная или негабаритная перевозка;
- **DG-cargo** — опасный груз.

7.4. Проверка результата

1. Подождите несколько минут.
2. Обновите вкладку **Agents**.

3. Найдите агента по названию или email.
4. Убедитесь, что страна, тип перевозки и контакты записаны правильно.

Если запись не появилась, не отправляйте форму повторно сразу. Зафиксируйте название агента, время отправки и свой аккаунт, затем обратитесь к администратору.

Текущее ограничение: форма агента не передает владельцу формы Google-идентичность отправителя. Поэтому не используйте эту форму от имени другого сотрудника и сообщайте администратору, если требуется установить автора записи.

8. Регистрация нового клиента

8.1. Кто считается клиентом

Клиент — компания или допустимое внутренней политикой физическое лицо, которое запрашивает расчет и может заказать перевозку у Formag.

8.2. Проверка на дубликат

1. Откройте **Client List** или **CRM**.
2. Найдите клиента по официальному названию.
3. Проверьте Tax ID и основной email.
4. Если клиент существует, используйте существующую запись.

8.3. Заполнение Client Registration Form

1. На портале нажмите **Client Registration Form**.
2. В **Full name** укажите официальное название клиента.
3. В **Contact (new) e-mail** укажите основной контактный email.
4. В **E-mail (with comma ,)** добавьте CC-адреса, если они нужны.
5. В **Contact (new) mobile** введите мобильный номер с кодом страны.
6. При наличии заполните **Telephone**.
7. Введите **Client Tax ID**.
8. Заполните **Address**.
9. При наличии укажите **Website**.
10. В **Conditions (optional)** укажите согласованные коммерческие условия или важные ограничения.
11. Выберите себя в поле **Sales Manager**.
12. Проверьте данные и нажмите **Submit** один раз.

Если вашего имени нет в списке **Sales Manager**, не выбирайте другого сотрудника. Обратитесь к администратору для обновления справочника.

8.4. Проверка результата

1. Подождите несколько минут.
2. Откройте **Client List**.
3. Найдите клиента по названию, email или Tax ID.

4. Проверьте ответственного sales-менеджера.

Регистрация клиента должна быть завершена до подготовки финального quotation, поскольку таблица Sales использует клиентский справочник для контактных данных.

9. Создание Freight Quote Request

9.1. Что нужно получить от клиента

До заполнения формы соберите минимальный комплект:

- название клиента;
- маршрут;
- тип операции: Import, Export или Transit;
- Incoterms;
- тип транспорта;
- тип контейнера, автомобиля или оборудования;
- описание груза;
- количество мест;
- вес и размеры;
- HS Code, если имеется;
- адрес загрузки;
- желаемые даты;
- специальные условия;
- документы по грузу, если доступны.

Если ключевых данных нет, сначала запросите уточнение у клиента. Неполный запрос приводит к неточной ставке и повторной переписке.

9.2. Заполнение формы

1. На портале нажмите **Get Offer**.
2. Заполните поля в следующем порядке.

Поле	Как заполнять
Date	Дата получения или создания запроса.
Client's Company Name	Официальное название клиента.
Incoterms	Условие из запроса клиента или контракта. Не угадывайте его самостоятельно.
Operation Type	Import, Export или Transit .
Transportation Type	Выберите фактически рассматриваемые виды транспорта.
Equipment / Transport Unit	Отметьте требуемый контейнер, truck, reefer, flat bed, low bed и т. п.
Route (Origin–Destination)	Точные пункты отправления и назначения, например Shanghai, CN → Baku, AZ .

Поле	Как заполнять
Commodity Name	Понятное наименование груза.
HS Code	Код или несколько кодов через запятую.
Dimensions / Weight	Количество мест, размеры каждого типа места, gross weight и volume.
Invoice Value	Стоимость и валюта, если известны.
Origin / Loading Location	Точный адрес или терминал загрузки.
Notes	Даты готовности, опасность, температурный режим, stackable/non-stackable и другие условия.
Sales Manager	Выберите себя.
Please upload documents...	Приложите invoice, packing list, MSDS, фото, чертеж или иные относящиеся к грузу документы.

1. Проверьте заполнение.
2. Нажмите **Submit** один раз.
3. Сохраните подтверждение формы до появления заявки в таблице.

9.3. Как выбирать Incoterms

Краткая ориентация:

- **EXW** — получение со склада продавца;
- **FCA** — передача перевозчику в согласованном месте;
- **FOB** — поставка на борт судна, применяется к морским перевозкам;
- **CFR / CIF** — морской фрахт до порта назначения; при CIF включается страхование в объеме правила;
- **CPT / CIP** — перевозка оплачена до указанного места; при CIP включается страхование в объеме правила;
- **DAP** — доставка до места без импортной очистки и уплаты импортных платежей продавцом;
- **DPU** — доставка с выгрузкой в названном месте;
- **DDP** — доставка с максимальным объемом обязательств продавца, включая импортные формальности в пределах применимого права.

Incoterms определяет границу расходов и ответственности. Если условие не подтверждено клиентом, запросите письменное уточнение.

9.4. Контроль после отправки

Новый запрос записывается в общую систему и затем появляется в персональной таблице выбранного менеджера.

1. Вернитесь на портал.
2. Откройте **Quotation**.
3. Перейдите на **Requests**.
4. Обновите страницу.

5. Найдите строку по клиенту, маршруту и дате.
6. Запишите **Request ID**.

Если вашего имени нет в форме, не отправляйте запрос под именем коллеги. Администратор должен добавить правильное имя в справочник.

10. Работа в персональной таблице Quotation

Персональная таблица содержит две основные вкладки:

- **Requests** — запросы, назначенные конкретному sales-менеджеру;
- **Agents** — общий справочник агентов для выбора получателей.

10.1. Вкладка Requests

Основные поля:

Колонка	Значение
Request ID	Уникальный идентификатор заявки. Используется в письмах и при поиске.
Date	Дата запроса.
Client's Name	Клиент.
Incoterms	Условие поставки.
Import/Export/Transit	Тип операции.
Transportation Type	Вид перевозки.
Container / Truck Type	Оборудование.
Route	Маршрут.
Commodity	Груз.
HS Code	Товарный код.
Dimensions/Weight	Размеры и вес.
Invoice Value	Стоимость груза.
Loading address	Место загрузки.
Notes	Дополнительные условия.
Uploaded Files	Ссылка на приложенные документы.
Sent Status	Системный результат рассылки.
Sales Manager	Ответственный сотрудник.
Sales Manager Email	Email ответственного сотрудника.
Send to Agent	Рабочая галочка запуска рассылки агентам.

Данные запроса импортируются автоматически. Не вставляйте и не удаляйте строки, не сортируйте весь лист и не заменяйте формулы статическими значениями.

10.2. Какие поля можно использовать

В стандартном пользовательском сценарии sales-менеджер:

- выбирает агентов галочками в колонке **Send** вкладки **Agents**;
- запускает рассылку галочкой **Send to Agent** в нужной строке **Requests**;
- читает **Sent Status**;
- использует ссылку на загруженные документы;
- просматривает сведения о запросе.

Другие checkbox и служебные поля используются только по отдельной инструкции администратора.

Не используйте: **Update Request Details**. В текущей редакции этот элемент не является штатным пользовательским способом повторной отправки.

11. Выбор агентов

11.1. Принцип выбора

Выбирайте агента по совокупности критериев:

- страна и фактическое покрытие маршрута;
- вид перевозки;
- опыт с нужным типом груза;
- наличие требуемого оборудования;
- качество и скорость предыдущих ответов;
- коммерческие условия;
- доступные подтверждения регистрации, лицензии или членства;
- отсутствие явных конфликтов в названии, домене и реквизитах.

Самая низкая ставка не всегда является лучшим выбором.

11.2. Работа на вкладке Agents

1. Откройте вкладку **Agents**.
2. Используйте фильтр или поиск по **Country**.
3. Уточните выбор по **Transportation Type**.
4. Проверьте **Agent / Company Name**.
5. Проверьте **Main Email**.
6. Проверьте **CC Emails**.
7. Отметьте галочку в колонке **Send** для каждого выбранного агента.
8. Посмотрите счетчик **Selected Checkbox**.

Рекомендуется формировать короткий релевантный список, а не массовую рассылку по всей стране. Количество агентов определяется сложностью запроса и внутренней политикой Pricing.

Не меняйте базовые колонки с названием, страной, типом транспорта и email. Если контакт устарел, передайте исправление ответственному за базу.

11.3. Дополнительный СС

Если для конкретной рассылки нужен утвержденный дополнительный адрес, используйте предусмотренное поле **Any Cc Emails**. Несколько адресов разделяйте запятыми.

Email sales-менеджера добавляется в СС автоматикой из строки запроса.

12. Отправка запроса агентам

12.1. Финальная проверка

Перед запуском убедитесь:

- выбрана правильная строка запроса;
- **Request ID** соответствует нужному клиенту;
- маршрут и тип транспорта верны;
- документы открываются;
- выбраны нужные агенты;
- email агентов не пусты;
- в **Sent Status** еще нет результата предыдущей рассылки.

12.2. Запуск

1. После выбора агентов вернитесь на вкладку **Requests**.
2. Найдите строку нужного **Request ID**.
3. В этой же строке установите галочку **Send to Agent**.
4. Не нажимайте другие checkbox.
5. Дождитесь уведомления системы.
6. Не закрывайте вкладку сразу после нажатия.

Система передает один пакет в персональный webhook менеджера. n8n разделяет список агентов и отправляет письма последовательно с корпоративной почты менеджера.

Тема письма имеет формат:

Freight Request: [Request ID] - [Route]

Письмо включает основные данные груза и просит агента подтвердить:

- pre-notice;
- transit time;
- routing;
- free days;
- demurrage;
- storage;
- carrier;
- equipment availability;
- ETD или validity;
- ADR и другие дополнительные сборы;

- telex-release fee;
- важные примечания.

12.3. Признаки успешной отправки

- в **Sent Status** появляется **Sent to Agents**;
- стартовая галочка возвращается в выключенное состояние;
- галочки выбранных агентов постепенно очищаются;
- письма видны в папке **Sent** корпоративной почты;
- sales-менеджер присутствует в CC.

Рассылка нескольким агентам может занять несколько минут. Не повторяйте нажатие во время выполнения.

12.4. Защита от повторной рассылки

Если **Sent Status** уже заполнен, система блокирует повторную отправку той же строки. Не удаляйте статус вручную.

Для исправленного или повторного запроса:

1. Не очищайте системные ячейки.
2. Зафиксируйте **Request ID**.
3. Подготовьте перечень изменений.
4. Обратитесь к администратору или Pricing для штатной повторной отправки.

13. Получение и сравнение ставок

Ответы агентов поступают на корпоративную почту. В текущей редакции обычный ответ агента не считается автоматически подтвержденной коммерческой ставкой в таблице.

13.1. Привязка ответа

1. Найдите **Request ID** в теме письма.
2. Сопоставьте маршрут и клиента.
3. Сохраните всю цепочку переписки.
4. Не объединяйте предложения по разным Request ID.

13.2. Проверка полноты

Для каждой ставки проверьте:

Проверка	Что должно быть понятно
Базовая ставка	Сумма и валюта.
Включено / исключено	Origin, destination, terminal, documentation, customs, delivery и другие charges.
Маршрут	Фактический routing и transshipment.

Проверка	Что должно быть понятно
Transit time	Ожидаемый срок перевозки.
Validity	Последняя дата действия ставки.
Schedule / ETD	Доступное отправление.
Equipment	Тип и наличие оборудования.
Free time	Свободные дни в origin и destination.
Demurrage / detention	Ставки после free time.
Опасный груз	Допуски и ADR/DG charges.
Условия оплаты	Prepayment, credit, срок оплаты.
Налоги	Указано ли, включены ли VAT и местные налоги.
Дополнительные риски	Peak season, congestion, storage, inspection, overweight и иные условия.

Если хотя бы один существенный пункт неясен, запросите уточнение у агента до расчета клиентской цены.

13.3. Сравнение

При сравнении используйте одинаковую базу:

1. Приведите ставки к одной валюте.
2. Добавьте обязательные локальные расходы.
3. Проверьте одинаковый объем услуги.
4. Сравните сроки и validity.
5. Учтите платежные условия и операционный риск.
6. Зафиксируйте выбранный вариант и причину выбора.

14. Подготовка quotation для клиента

Новые запросы автоматически поступают в таблицу **Sales**, лист **Sales Quotation**.

14.1. Поиск заявки

1. На портале откройте **Sales**.
2. Перейдите на **Sales Quotation**.
3. Найдите **Request ID**.
4. Проверьте клиента, маршрут и sales-менеджера.
5. Если строка еще не появилась, обновите таблицу через несколько минут.

Не создавайте вторую строку с тем же Request ID вручную.

14.2. Поля, которые заполняются перед отправкой

Поле	Требование
Client's Name	Выберите или укажите правильного контактного лица/клиента по принятому процессу.
Client's Email	Основной получатель quotation. Обязательно проверить.
CC Emails	Дополнительные получатели через запятую.
Price Offer	Финальная цена продажи с валютой и единицей расчета.
Remarks	Validity, transit, free time, inclusions, exclusions и специальные условия.
Status of Offer	До решения клиента остается Pending .
BK-number	Не заполняется как подтвержденный booking до принятия заказа и назначения номера.

14.3. Коммерческий контроль

Перед отправкой проверьте:

- агентская ставка еще действительна;
- применена утвержденная наценка;
- валюта указана явно;
- понятно, цена дана **per container**, **per truck**, **per kg**, **per shipment** или иначе;
- перечислены обязательные локальные расходы;
- исключения указаны отдельно;
- transit time не представлен как безусловная гарантия, если он ориентировочный;
- validity согласуется с предложением агента;
- контакт клиента правильный;
- приложенные данные не содержат информации другого клиента.

15. Отправка quotation клиенту

15.1. Запуск

1. Еще раз выберите нужную строку **Sales Quotation**.
2. Проверьте **Client's Email**.
3. Проверьте **Price Offer** и **Remarks**.
4. Установите checkbox **Sent to Client**.
5. Нажмите один раз и дождитесь результата.

Система:

- формирует PDF **Quotation_[Request ID].pdf**;
- отправляет письмо клиенту;
- добавляет PDF во вложение;
- включает email sales-менеджера и заданные CC;
- снимает checkbox;
- записывает **Quotation was sent to Client** в **Sent Status**.

Тема клиентского письма:

Quotation for [Client] | Quotation ID: [Request ID]

15.2. Проверка

1. Убедитесь, что появился **Quotation was sent to Client**.
2. Проверьте письмо в папке **Sent**.
3. Откройте приложенный PDF.
4. Проверьте Request ID, клиента, маршрут, цену и sales-менеджера.
5. Сохраните переписку до получения решения клиента.

Если email клиента пустой, система не должна отправлять quotation. Заполните корректный адрес и повторите штатную проверку.

16. Преобразование quotation в заказ

Quotation становится заказом только после письменного подтверждения клиента.

Допустимое подтверждение:

- email с явным согласием;
- purchase order;
- подписанный документ;
- другой утвержденный компанией письменный канал.

Устное сообщение без последующего письменного подтверждения не является достаточной основой для статуса **Booked**.

16.1. Изменение статуса

В **Sales Quotation**:

1. Найдите строку по **Request ID**.
2. Проверьте письменное подтверждение клиента.
3. Измените **Status of Offer**:
 - **Booked** — клиент подтвердил заказ;
 - **Canceled** — клиент отказался или запрос прекращен;
 - **Pending** — решение еще не принято.
1. Введите **BK-number**, когда он выдан по внутреннему процессу.

Система визуально выделяет:

- **Booked** — зеленым;
- **Canceled** — желтым;
- **Pending** старше 48 часов — красным напоминанием.

16.2. Что проверить перед Booked

- подтверждена итоговая цена;
- подтверждено, что ставка агента действует;
- согласованы payment terms;
- определен выбранный агент;
- известны cut-off и ближайший schedule;
- известны обязательные документы;
- обозначены исключения и дополнительные расходы;
- назначен Operations Manager;
- переписка и вложения доступны команде.

17. Передача заказа в Operations

17.1. Обязательный handover

Передайте Operations:

- Request ID;
- BK-number;
- название и контакты клиента;
- письменное подтверждение клиента;
- финальный quotation;
- выбранного агента и его подтвержденную ставку;
- маршрут и Incoterms;
- вид перевозки и оборудование;
- cargo details;
- invoice, packing list, MSDS и другие документы;
- даты готовности и cut-off;
- payment terms;
- специальные риски и обещания клиенту.

17.2. Поля в Sales Quotation

В пределах назначенной роли должны быть определены:

- POL;
- POL Agent;
- POL Agent Email;
- POL Agent Cc Emails;
- POD;
- POD Agent, если применимо;
- Operations Manager Name;
- Operations Manager Email.

Checkbox **Send Form to Agent** используется для отправки агенту операционной формы статуса. Его применяют только после подтвержденного заказа, заполнения BK-number, выбора агента и назначения Operations Manager.

17.3. Выбор операционного листа

Раздел **Operation** содержит отдельные листы:

Тип перевозки	Операционный лист
Import FCL	ImportFCL
Transit FCL	TransitFCL
Export FCL	ExportFCL
Full Truck Load	FTL

Тип перевозки	Операционный лист
Less Than Truck Load	LTL
Less Than Container Load	LCL
Air	AIR
Rail	RailWay

Sales-менеджер передает заказ и контролирует клиентскую коммуникацию. Операционные даты, документы и milestones обновляет назначенный Operations Manager, если внутренним регламентом не установлено иное.

18. Контроль статусов

Статус	Значение	Действие пользователя
Пустой Sent Status в Requests	Запрос агентам еще не отправлен.	Выбрать агентов и выполнить проверку перед рассылкой.
Sent to Agents	n8n принял и выполнил штатный запуск рассылки.	Проверить Sent и ожидать ответы.
Pending	Quotation готовится или ожидает решения клиента.	Выполнить follow-up до истечения validity.
Quotation was sent to Client	Клиентское письмо и PDF отправлены.	Проверить письмо и контролировать ответ.
Booked	Клиент письменно подтвердил заказ.	Выполнить handover в Operations.
Canceled	Сделка прекращена.	Зафиксировать причину в принятом канале и закрыть follow-up.

Статусы, создаваемые автоматикой, вручную не удаляются и не переписываются.

19. Что запрещено изменять

Sales-менеджер не должен:

- работать из общей сводной таблицы вместо персональной;
- изменять названия вкладок и колонок;
- вставлять или удалять колонки;
- удалять строки запросов;
- сортировать весь импортируемый диапазон;
- изменять формулы;
- открывать и редактировать скрытые листы;
- изменять **Config for Offers**;
- изменять Apps Script, triggers или permissions;
- редактировать webhook;
- удалять **Sent Status** для обхода повторной отправки;
- отмечать **Booked** без письменного подтверждения;
- отправлять один и тот же запрос массово без необходимости;

- добавлять одного агента или клиента повторно вместо обновления существующей записи;
- передавать ссылку или доступ посторонним лицам;
- использовать аккаунт коллеги.

Правило восстановления: если вы не уверены, является ли ячейка пользовательской, не изменяйте ее. Зафиксируйте Request ID и обратитесь к администратору.

20. Типовые ошибки и их устранение

20.1. Не открывается портал

Проверьте:

1. интернет-соединение;
2. адрес <https://formag.az>;
3. отсутствие блокировки JavaScript;
4. правильность даты и времени на компьютере.

20.2. Access Denied после входа

Причина: email не добавлен в `allowed_users` или выбран другой аккаунт.

Действия:

1. выйдите с портала;
2. войдите рабочим аккаунтом;
3. если ошибка повторилась, отправьте администратору точный Google email.

20.3. Quotation открывает не ту таблицу

1. Проверьте Google-аккаунт в правом верхнем углу.
2. Закройте чужую таблицу.
3. Перезайдите на портал.
4. Не работайте в сводной таблице.
5. Сообщите администратору email и название открывшегося файла.

20.4. Имени нет в Sales Manager

Не выбирайте другого менеджера. Передайте администратору:

- полное имя;
- рабочий Google email;
- корпоративный email;
- форму, в которой отсутствует имя.

20.5. Запрос не появился в Requests

1. Не отправляйте форму повторно сразу.
2. Обновите таблицу.
3. Проверьте, что в форме выбран правильный менеджер.

4. Подождите несколько минут.
5. Передайте администратору время, клиента, маршрут и подтверждение отправки.

20.6. Нет подходящего агента

1. Измените фильтр по типу транспорта.
2. Выполните поиск по стране и соседним хамам.
3. Проверьте возможный multimodal вариант.
4. Зарегистрируйте нового проверенного агента через форму.
5. Не изменяйте существующего агента на другую компанию.

20.7. Система сообщает, что агент не выбран

Вернитесь на **Agents** и проверьте галочки именно в колонке **Send**.

20.8. Рассылка не отправляется

Проверьте:

- строку Request ID;
- выбранных агентов;
- наличие email;
- отсутствие прежнего **Sent Status**;
- корпоративную почту;
- уведомление Google Apps Script.

Если статус не появился, не нажимайте checkbox многократно. Зафиксируйте Request ID и время ошибки. Администратор проверит trigger **handleCheckboxClick**, Apps Script executions и n8n workflow.

20.9. Script authorization failed

1. Разрешите всплывающие окна для Google.
2. Используйте правильный Google-аккаунт.
3. Не создавайте новый trigger самостоятельно без инструкции.
4. Передайте администратору screenshot и название функции.

20.10. Письмо не видно у агента

1. Проверьте папку **Sent**.
2. Проверьте адрес агента.
3. Попросите агента проверить Spam/Junk.
4. Проверьте bounce-сообщение.
5. Не очищайте статус и не выполняйте повторную рассылку без решения ответственного.

20.11. Появился #REF!, #N/A или ошибка формулы

Не исправляйте формулу вручную.

Передайте администратору:

- название файла;
- вкладку;
- адрес ячейки;
- screenshot;
- время появления;
- последнее выполненное действие.

20.12. Quotation не отправляется клиенту

Проверьте **Client's Email**, Price Offer и нужную строку. Если система продолжает показывать ошибку, не создавайте вторую заявку. Передайте Request ID администратору.

21. Ежедневные контрольные списки

21.1. Начало рабочего дня

- Войти рабочим Google-аккаунтом.
- Открыть персональный **Quotation**.
- Проверить новые Requests.
- Проверить ответы агентов в почте.
- Проверить Pending quotations.
- Проверить предложения с истекающей validity.
- Проверить заказы, ожидающие handover.

21.2. Перед отправкой агентам

- Правильный Request ID.
- Полные cargo details.
- Подтвержденный Incoterms.
- Точный маршрут.
- Корректный тип оборудования.
- Открываются документы.
- Выбраны релевантные агенты.
- Проверены email.
- **Sent Status** пуст.

21.3. Перед отправкой клиенту

- Ставка агента действует.
- Применена утвержденная наценка.
- Валюта и единица расчета указаны.
- Включения и исключения понятны.
- Validity указана.
- Контакт клиента проверен.
- Нет данных другого клиента.
- PDF quotation проверяется после отправки.

21.4. Перед Booked

- Есть письменное подтверждение.
- Согласована цена.
- Согласованы payment terms.
- Агент подтвердил ставку и availability.
- Выдан BK-number.
- Назначен Operations Manager.
- Переданы документы.
- Зафиксированы cut-off и ключевые даты.

21.5. Конец рабочего дня

- Нет необработанных новых Requests.
- Все отправленные запросы имеют понятный статус.
- Ответы агентов привязаны к Request ID.
- Клиентские follow-up запланированы.
- Booked shipments переданы в Operations.
- Ошибки переданы администратору с достаточными данными.

22. Краткий словарь логистических терминов

Термин	Простое объяснение
Agent	Партнер, который предоставляет ставку или выполняет часть перевозки.
Client	Заказчик перевозки.
Freight Quote Request	Запрос на расчет стоимости и условий перевозки.
Quotation	Коммерческое предложение клиенту.
Request ID	Уникальный номер запроса.
BK-number	Внутренний или операционный номер подтвержденного заказа/бронирования.
Incoterms	Правила распределения расходов, обязанностей и рисков между продавцом и покупателем.
FCL	Full Container Load — полный контейнер.
LCL	Less than Container Load — сборный контейнерный груз.
FTL	Full Truck Load — полная машина.
LTL	Less than Truck Load — сборный автомобильный груз.
POL	Port/Point of Loading — пункт загрузки или отправления.
POD	Port/Point of Discharge/Delivery — пункт выгрузки или назначения.
ETD	Estimated Time of Departure — плановая дата отправления.
ETA	Estimated Time of Arrival — плановая дата прибытия.
Transit Time	Ожидаемая продолжительность перевозки.
Validity	Срок действия ставки.
Free Time	Период без начисления определенных портовых/контейнерных расходов.
Demurrage	Плата за сверхнормативное использование контейнера на терминале.
Detention	Плата за сверхнормативное использование контейнера вне терминала.
DG / ADR	Опасный груз и применимые требования к перевозке.
HS Code	Международный товарный классификационный код.
CC	Дополнительные получатели email.
Webhook	Технический адрес передачи события между системой и п8п. Пользователь его не изменяет.
Trigger	Автоматический запуск скрипта при редактировании, отправке формы или по расписанию.

23. Текущие ограничения системы

Текущая версия является переходным решением на Google Workspace и п8п.

Пользователь должен учитывать:

- Telegram intake пока не используется в рабочем процессе;
- автоматическое чтение выбранных email для создания клиентов и агентов пока не активно;
- автоматические государственные и санкционные проверки пока не заменяют ручную проверку;
- регистрация агента не передает владельцу формы Google-идентичность отправителя;
- повторное обновление запроса через **Update Request Details** не является штатной пользовательской функцией;
- обычные ответы агентов анализируются сотрудником по email;
- изменения справочников и существующих записей выполняются контролируемо, а не созданием дубликата.

Эти ограничения не отменяют основной рабочий процесс регистрации, создания запроса, рассылки, quotation и handover.

24. Быстрый сценарий: один заказ от начала до конца

1. Войдите на formag.az рабочим Google-аккаунтом.
2. Проверьте, есть ли клиент в [Client List](#).
3. Если клиента нет, заполните [Client Registration Form](#).
4. Проверьте, есть ли нужные агенты в [Quotation → Agents](#).
5. При необходимости зарегистрируйте агента через [Agent Registration Form](#).
6. Получите от клиента полные cargo details.
7. Нажмите [Get Offer](#) и отправьте Freight Quote Request.
8. Откройте [Quotation → Requests](#) и найдите Request ID.
9. На [Agents](#) выберите подходящих агентов галочками [Send](#).
10. Вернитесь в [Requests](#) и отметьте [Send to Agent](#) в строке Request ID.
11. Проверьте [Sent to Agents](#) и папку [Sent](#).
12. Получите ответы агентов по email.
13. Сравните ставку, validity, transit, free time и дополнительные расходы.
14. Откройте [Sales → Sales Quotation](#).
15. Найдите Request ID и заполните клиентские контакты, Price Offer и Remarks.
16. Проверьте коммерческие условия.
17. Отметьте [Sent to Client](#).
18. Проверьте [Quotation was sent to Client](#) и PDF в отправленном письме.
19. Получите письменное подтверждение клиента.
20. Измените [Status of Offer](#) на [Booked](#).
21. Введите BK-number и назначьте Operations Manager.
22. Передайте Operations полный handover package.
23. Контролируйте клиентскую коммуникацию до завершения перевозки.

Владелец процесса: Formag Forwarding **Документ:** FORMAG BAKU — Руководство пользователя для sales-менеджера **Версия:** 1.0 **Классификация:** Internal Use Only