Сбор, доставка и обработка заказа типа «Продажа номенклатуры»

В данной статье описан процесс обработки заказов типа «**Продажа номенклатуры**».

К данному типу заказов относятся в том числе и заказы еды и напитков.

Примечание. Обработка заказов типа «Продажа номенклатуры» доступна в мобильном и веб-приложении для пользователей с ролями «**Курьер**» и «**Менеджер магазина**».

Пользователь с ролью «**Менеджер магазина**» работает с заказами в разделе:

- «**Управление экосистемой - Обращения и заказы**» в веб-интерфейсе;
- «**Задачи - Обращения и заказы**»в мобильном интерфейсе.

Пользователь с ролью «**Курьер**» работает с заказами в разделе:

- «**Управление экосистемой - Контроль магазина - Доставка**» в веб-интерфейсе;
- «**Задачи - Курьерская доставка**»в мобильном интерфейсе.

- Веб-приложение
- Мобильное приложение

Для пользователя с ролью «Менеджер магазина»:

- Войдите в веб-приложение Olvery.
- В боковом меню в переключателе интерфейсов выберите «**Управление экосистемой**». В результате будет осуществлён переход в интерфейс администрирования.
- Перейдите в раздел «**Обращения и заказы**».

Для пользователя с ролью «Курьер»:

- Войдите в веб-приложение Olvery.
- В боковом меню в переключателе интерфейсов выберите «**Управление экосистемой**». В результате будет осуществлён переход в интерфейс администрирования.
- Перейдите в раздел «**Контроль магазина**» на вкладку «**Доставка**».

Для пользователя с ролью «Менеджер магазина»:

- Войдите в мобильное приложение Olvery.
- Перейдите на вкладку «**Задачи**».
- Перейдите в раздел «**Обращения и заказы**».

Для пользователя с ролью «Курьер»:

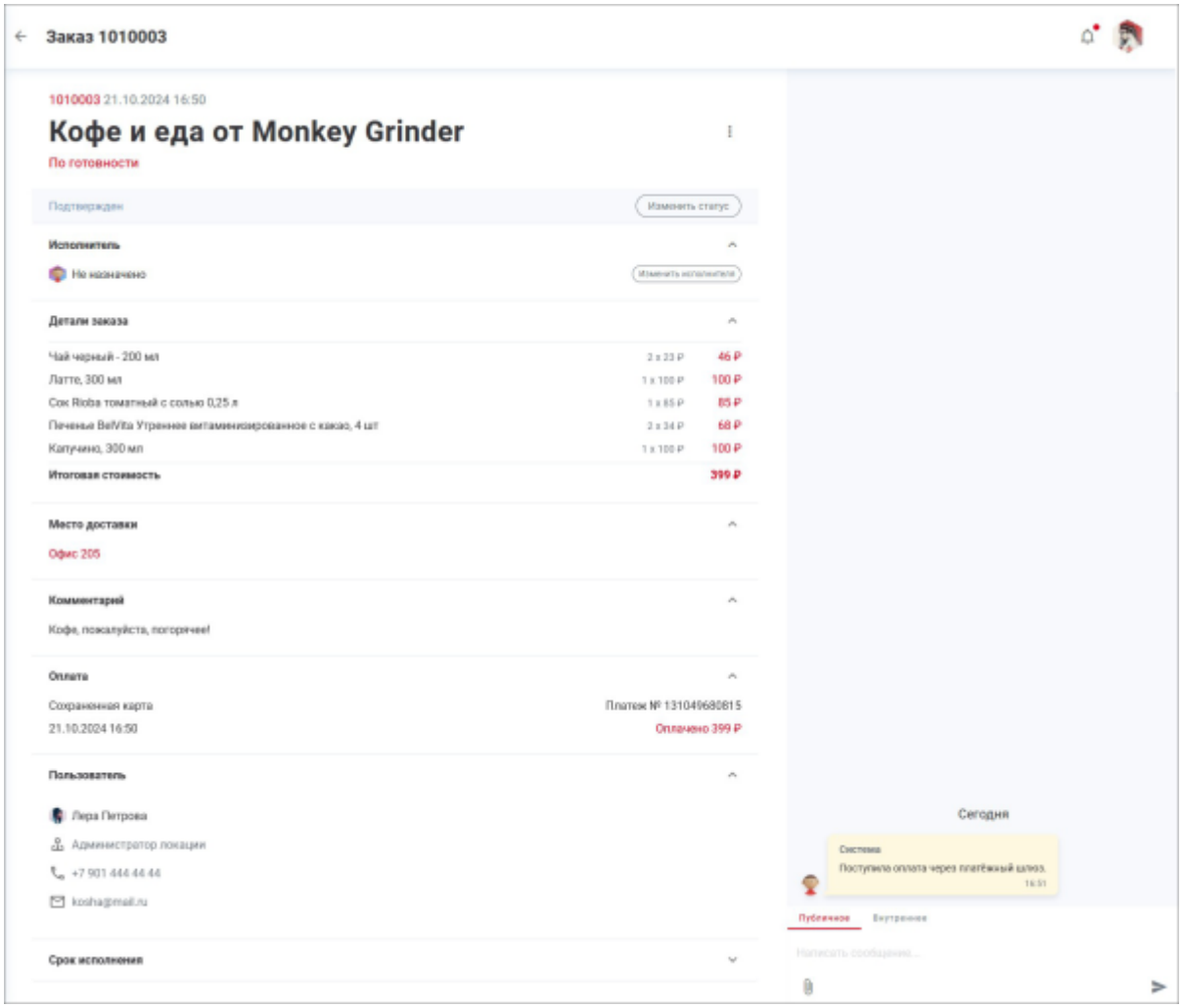
- Войдите в мобильное приложение Olvery.
- Перейдите на вкладку «**Задачи**».
- Перейдите в раздел «**Курьерская доставка**».

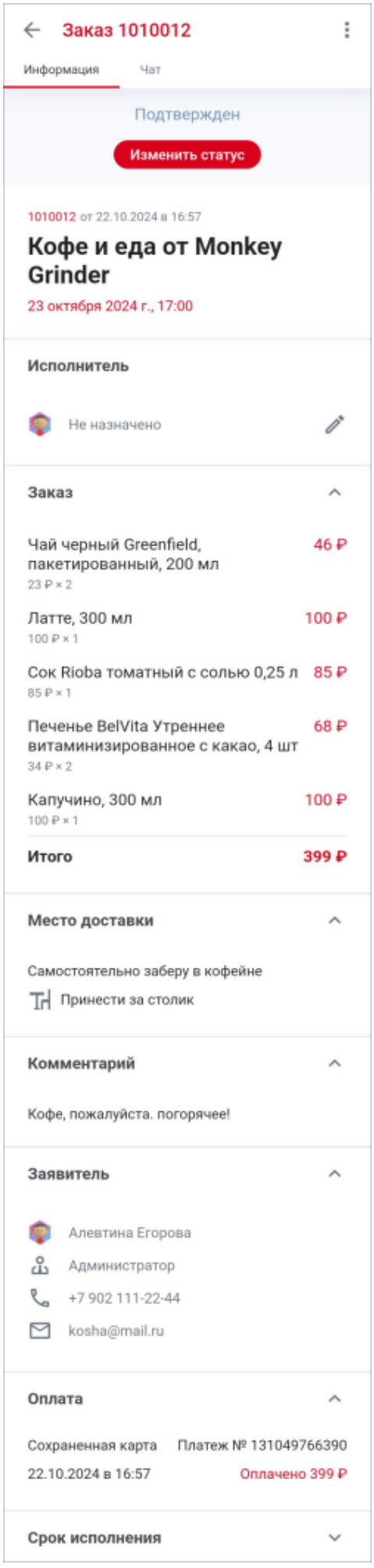
Сбор заказа

Собирать заказы может пользователь с ролью «**Менеджер по услугам**».

Для сбора заказа:

- Перейдите в раздел «**Магазин > Заказы**» в веб-приложении или в раздел «**Профиль > Обработка заказов**» в мобильном приложении Olvery.
- Нажмите на заказ в статусе «**Подтвержден**». В результате откроется форма просмотра заказа:
<tabs>
- Веб-приложение
- Мобильное приложение


Заказ 1010003
1010003 21.10.2024 16:50
Кофе и еда от Monkey Grinder
По готовности
Подтвержден
Изменить статус
Исполнитель
Не назначено
Изменить исполнителя
Детали заказа
Чай черный - 200 мл 2 x 23 ₽ 46 ₽
Латте, 300 мл 1 x 100 ₽ 100 ₽
Сок Rioba томатный с солью 0,25 л 1 x 85 ₽ 85 ₽
Печенье BelVita Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт 2 x 34 ₽ 68 ₽
Капучино, 300 мл 1 x 100 ₽ 100 ₽
Итоговая стоимость 399 ₽
Место доставки
Офис 205
Комментарий
Кофе, пожалуйста, погорячее!
Оплата
Сохраненная карта
Платеж № 131049680815
21.10.2024 16:50
Оплачено 399 ₽
Пользователь
Лера Петрова
Администратор локации
+7 901 444 44 44
kosha@mail.ru
Срок исполнения
Сегодня
Система
Поступила оплата через платёжный шлюз.
16:51
Публичное
Внутренняя
Написать сообщение...


Заказ 1010012
Информация
Чат
Подтвержден
Изменить статус
1010012 от 22.10.2024 в 16:57
Кофе и еда от Monkey Grinder
23 октября 2024 г., 17:00
Исполнитель
Не назначено
Заказ
Чай черный Greenfield, пакетированный, 200 мл
23 ₽ × 2
46 ₽
Латте, 300 мл
100 ₽ × 1
100 ₽
Сок Rioba томатный с солью 0,25 л
85 ₽ × 1
85 ₽
Печенье BelVita Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт
34 ₽ × 2
68 ₽
Капучино, 300 мл
100 ₽ × 1
100 ₽
Итого
399 ₽
Место доставки
Самостоятельно заберу в кофейне
Принести за столик
Комментарий
Кофе, пожалуйста. погорячее!
Заявитель
Алевтина Егорова
Администратор
+7 902 111-22-44
kosha@mail.ru
Оплата
Сохраненная карта
Платеж № 131049766390
22.10.2024 в 16:57
Оплачено 399 ₽
Срок исполнения

</tabs>

- Ознакомьтесь с деталями заказа:
  - **Дата и время готовности или доставки заказа**. Отображается под названием услуги в веб-приложении. Возможные варианты:
    - **По готовности**. Заказ должен быть собран и доставлен в течение 15 минут после того, как заказ был переведен в статус 🟢 «**Подтвержден**». При изменении статуса заказа на 🔴 «**Собран**» заказчик получит уведомление в приложении о том, что заказ готов и его можно забирать;
    - **Произвольные дата и время**. Заказ должен быть собран и доставлен в течение 15 минут после наступления указанного времени;
  - **Заказ**. Список заказанных позиций с указанием количества и стоимости по каждой позиции;
  - **Комментарий**;
  - **Место доставки**. Возможные варианты:
    - **Самовывоз**. Указано место, откуда заказчик сам заберет заказ, т.е. доставка не требуется. По готовности заказа, т.е. когда статус будет изменен на 🔴 «**Собран**», заказчик получит уведомление в приложении о том, что заказ готов и его можно забирать;
    - **Упаковать с собой** или **Принести за столик**. Указан способ, каким заказчик хочет забрать заказ. Может быть указан только один из вариантов, если были заданы соответствующие настройки при создании услуги с типом «**Продажа номенклатуры**» и был выбран вариант «**Самовывоз**»;
    - **Произвольное место доставки**. Требуется доставка заказа. По готовности заказа, т.е. когда статус будет изменен на 🔴 «**Собран**», курьер получит уведомление в приложении о том, что заказ готов и его можно доставить.

- Измените статус заказа на 🟢 «**Активен**», тем самым дав понять заказчику или курьеру, что заказ в работе.
  Для изменения статуса нажмите кнопку «**Изменить статус**» в форме просмотра заказа, выберите статус 🟢 «**Активен**» и нажмите «**Сохранить**».

- По готовности заказа измените статус на 🔴 «**Собран**». В результате заказчик или курьер получит уведомление о готовности заказа.

- В зависимости от места доставки выполните действие:
  - **Самовывоз**. Передайте заказ клиенту и измените статус на ⚪ «**Выполнен**»;
  - **Произвольное место доставки**. Передайте заказ курьеру и измените статус на 🟢 «**В пути**».

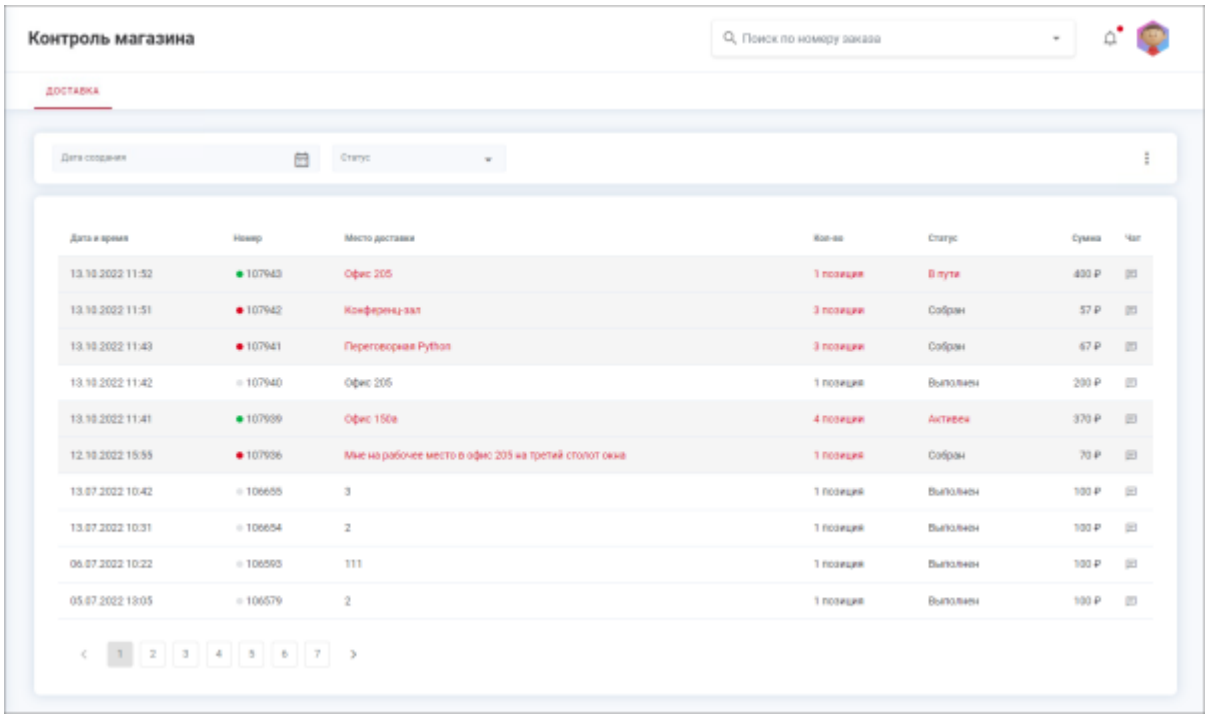
Доставка заказа

Основная задача курьера – забрать собранный заказ и доставить его клиенту.

Для перехода в интерфейс курьера:

- Веб-приложение
- Мобильное приложение

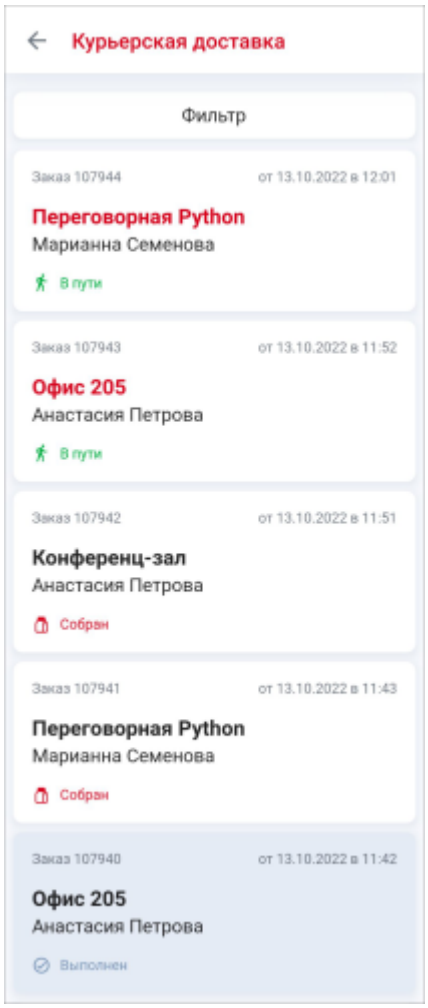
Перейдите в раздел «**Магазин > Заказы**»:



Для переключения в интерфейс курьера:

- перейдите в раздел «**Профиль > Личные данные**» и выберите пункт «**Курьерская доставка**»;
- перейдите раздел «**Профиль**» и в контекстном меню выберите пункт «**Курьерская доставка**».

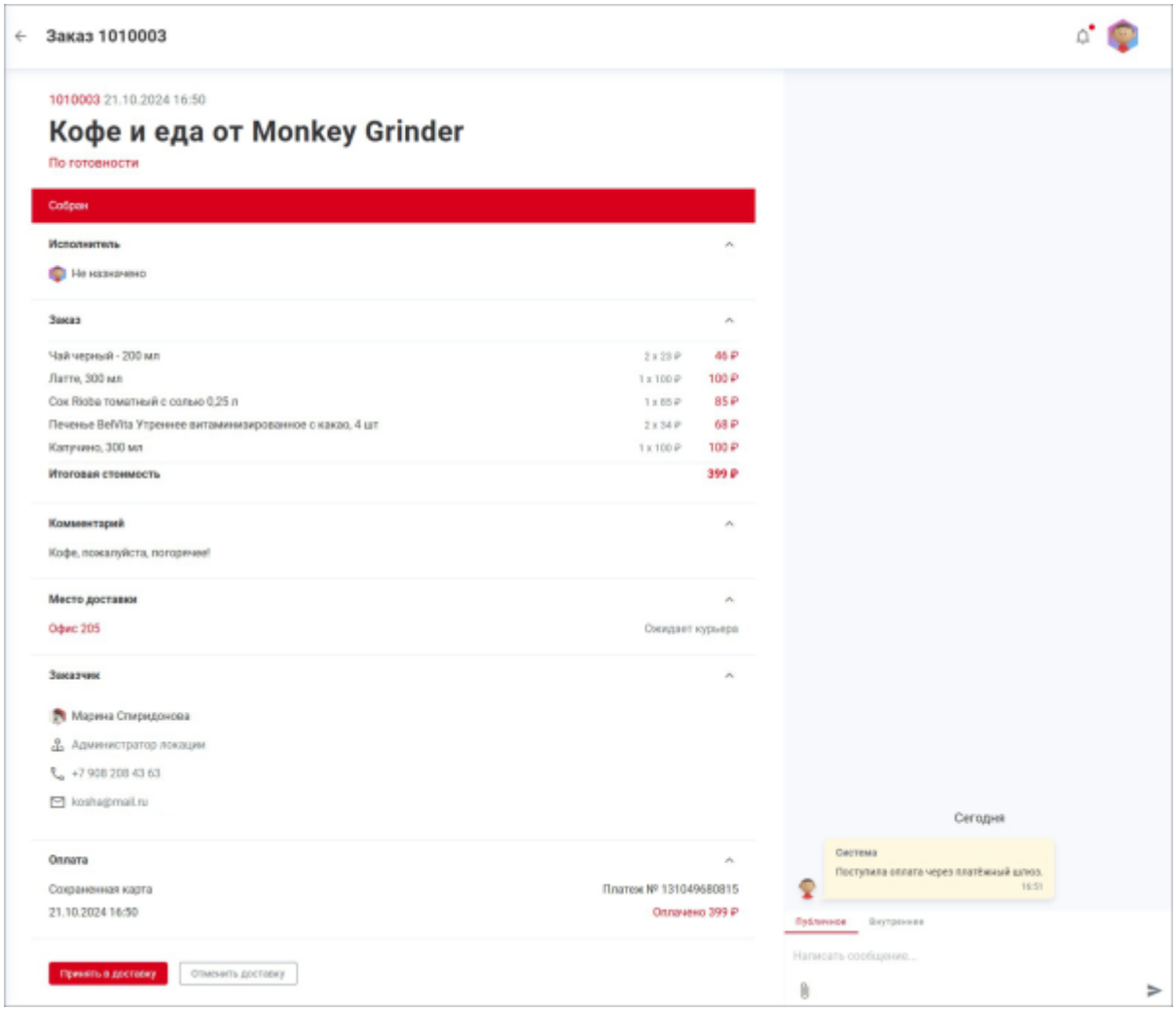
В результате откроется интерфейс доставки:

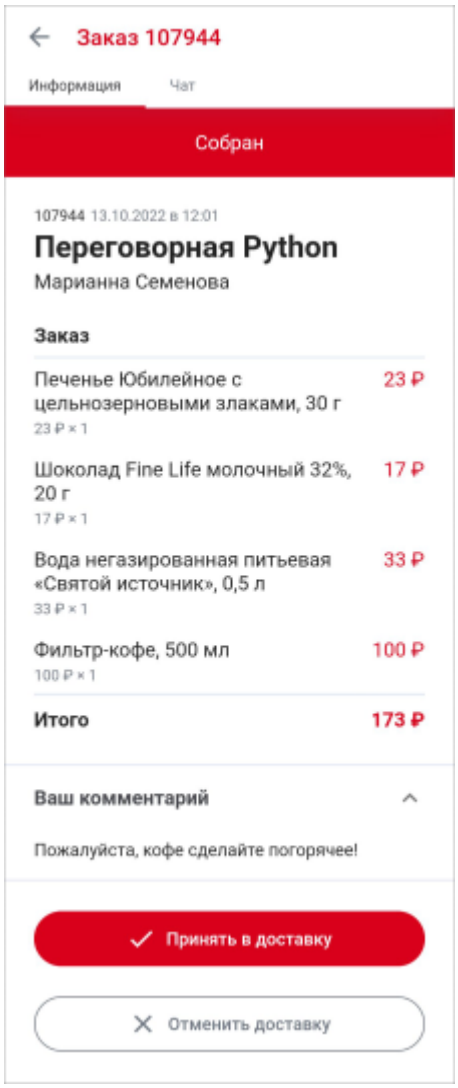


Примечание. В интерфейсе курьера отображаются только заказы типа «**Продажа номенклатуры**» в статусах 🟢 «**Активен**», 🔴 «**Собран**», 🟢 «**В пути**», 🟠 «**Требуется обработка**» и ⚪ «**Выполнен**», где при заказе пользователь указал место доставки.

Для доставки заказа:

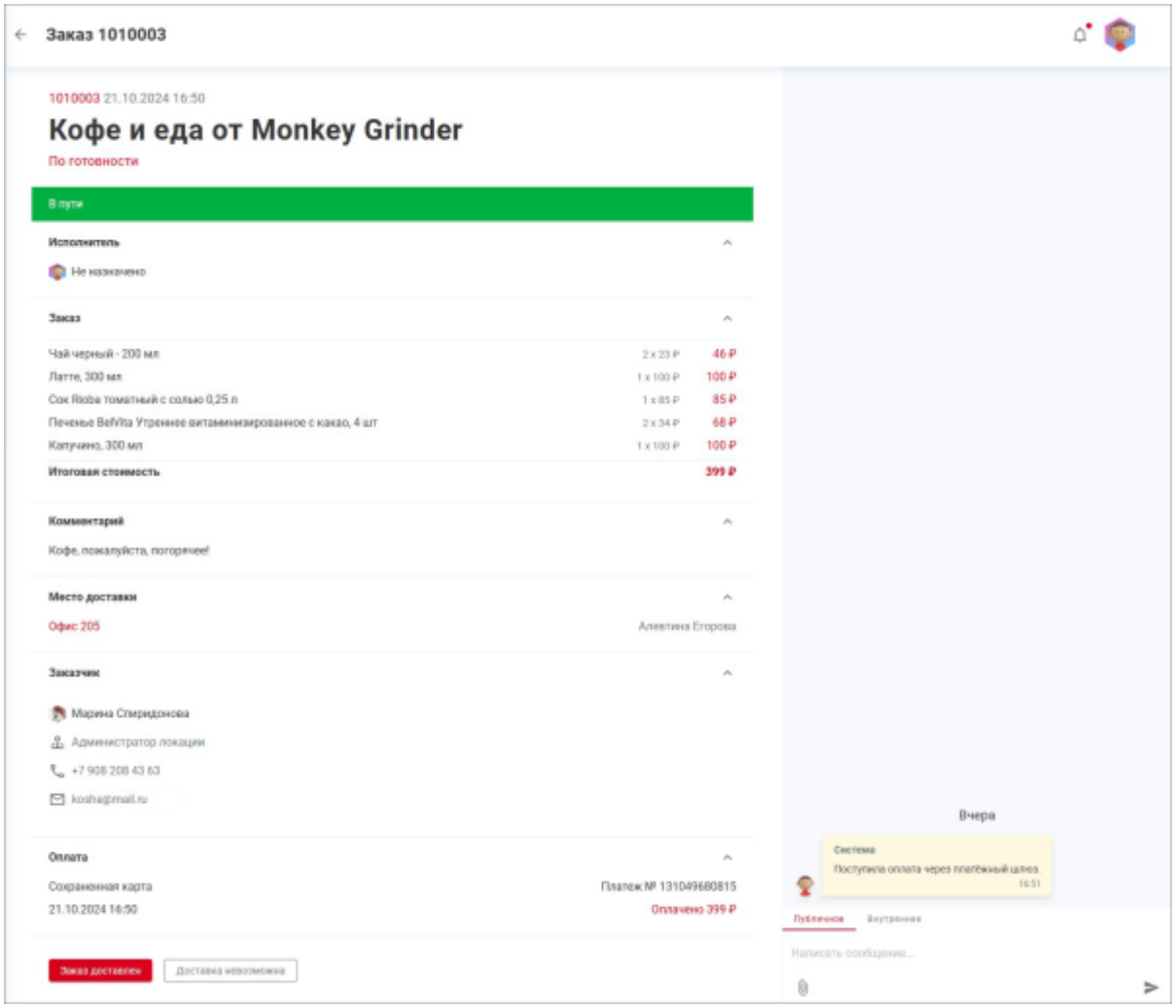
- Нажмите на заказ в статусе 🟢 «**Активен**» или 🔴 «**Собран**».
  В результате откроется форма просмотра заказа:
  <tabs>
- Веб-приложение
- Мобильное приложение

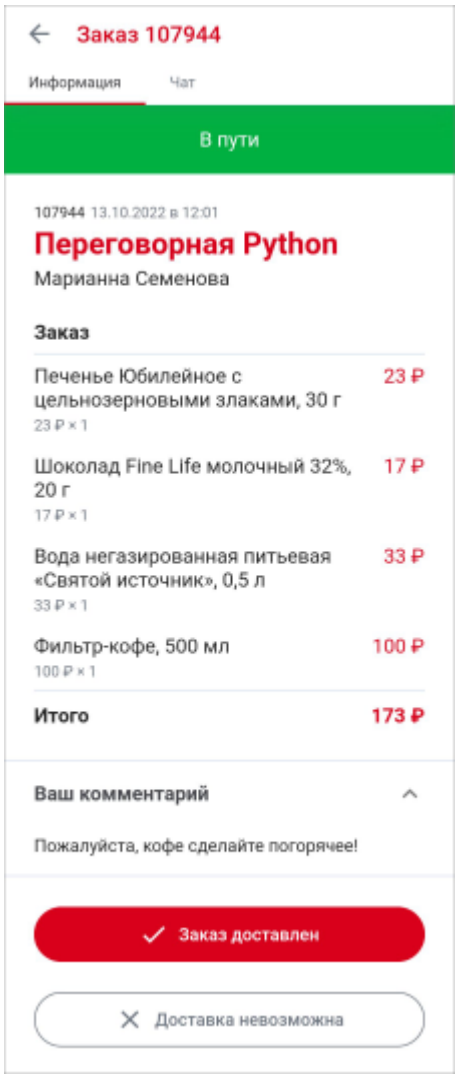

Заказ 1010003
1010003 21.10.2024 16:50
Кофе и еда от Monkey Grinder
По готовности
Собран
Исполнитель
Не назначено
Заказ
Чай черный - 200 мл 46 ₽
Латте, 300 мл 100 ₽
Сок Rioba томатный с солью 0,25 л 85 ₽
Печенье BelVita Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт 68 ₽
Капучино, 300 мл 100 ₽
Итоговая стоимость 399 ₽
Комментарий
Кофе, пожалуйста, погорячее!
Место доставки
Офис 205
Ожидает курьера
Заказчик
Марина Спиридонова
Администратор локации
+7 908 208 43 63
kosha@mail.ru
Оплата
Сохраненная карта
Платеж № 131049680815
21.10.2024 16:50
Оплачено 399 ₽
Принять в доставку
Отменить доставку
Сегодня
Система
Поступила оплата через платёжный шлюз.
16:51
Публичное
Внутреннее
Написать сообщение...



</tabs>
Если по какой-либо причине доставка заказа невозможна нажмите «**Отменить доставку**». В результате будет открыто окно «**Отказ в доставке**», где необходимо указать причину отмены. После отмены доставки статус заказ изменится на ● «**Требуется обработка**» и пользователю с ролью «**Менеджер по услугам**» будет отправлено уведомление о необходимости обработки заказа.

- Нажмите кнопку «**Принять в доставку**». Статус заказа будет изменен на ● «**В пути**», рядом с местом доставки в веб-интерфейсе появится фамилия и имя курьера:
<tabs>
- Веб-приложение
- Мобильное приложение


Заказ 1010003
1010003 21.10.2024 16:50
Кофе и еда от Monkey Grinder
По готовности
В пути
Исполнитель
Не назначено
Заказ
Чай черный - 200 мл 2 x 23 ₽ 46 ₽
Латте, 300 мл 1 x 100 ₽ 100 ₽
Сок Rioba томатный с солью 0,25 л 1 x 85 ₽ 85 ₽
Печенье BelVita Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт 2 x 34 ₽ 68 ₽
Капучино, 300 мл 1 x 100 ₽ 100 ₽
Итоговая стоимость 399 ₽
Комментарий
Кофе, пожалуйста, погорячее!
Место доставки
Офис 205 Алевтина Егорова
Заказчик
Марина Спиридонова
Администратор локации
+7 908 208 43 63
kosha@mail.ru
Оплата
Сохраненная карта Платеж № 1310496808 15
21.10.2024 16:50 Оплачено 399 ₽
Заказ доставлен
Доставка невозможна
Вчера
Система
Поступила оплата через платёжный шлюз.
16:51
Публичное
Внутреннее
Написать сообщение...



</tabs>
Если по какой-либо причине доставка заказа невозможна нажмите «**Доставка невозможна**». В результате будет открыто окно «**Отказ в доставке**», где необходимо указать причину отмены. После отмены доставки статус заказ изменится на ● «**Требуется обработка**» и пользователю с ролью «**Менеджер по услугам**» будет отправлено уведомление о необходимости обработки заказа.

- Нажмите «**Заказ доставлен**» после доставки заказа. В результате статус заказа будет изменен на ○ «**Выполнен**».

Обработка заказа

Обработка заказа в статусе «Требуется обработка»

Обрабатывать заказы в статусе ● «**Требуется обработка**» может только пользователь с ролью «**Менеджер по услугам**».

При смене статуса заказа на ● «**Требуется обработка**» пользователю с ролью «**Менеджер по услугам**» будет отправлено уведомление о необходимости обработки заказа.

Для обработки заказа:

- Откройте заказ в статусе «**Требуется обработка**»:
    - Перейдите по ссылке из уведомления;
    - Перейдите в раздел «**Магазин > Заказы**» и нажмите на заказ в статусе «**Требуется обработка**».
      В результате откроется форма просмотра заказа.
- Просмотрите причину отмены доставки заказа.
  Причина отмены доставки заказа отображается как сообщение в чате от имени курьера.
- Выполните дополнительные действия за рамками системы при необходимости.
  Например, свяжитесь с курьером или заказчиком.
- Измените статус заказа на «**Отменен**» или «**Выполнен**» в зависимости от ситуации.

  Примечание. При отмене оплаченного заказа необходимо выполнить возврат средств.

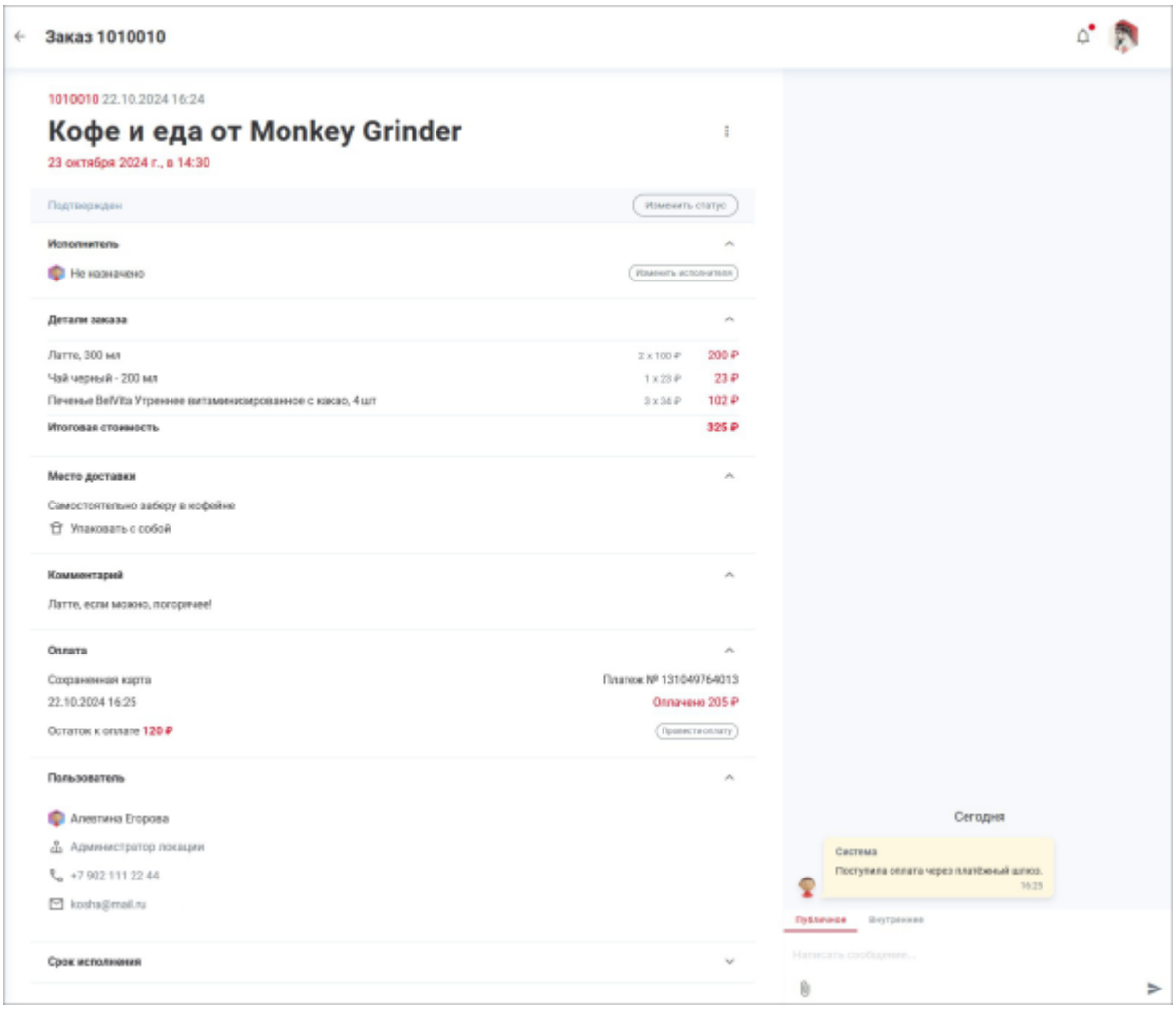
Проведение оплаты за заказ с частичной оплатой

Если при создании услуги была настроена возможность частичной оплаты за услугу с типом «**Продажа номенклатуры**» и пользователь воспользовался этой возможностью, в форме просмотра заказа в административном интерфейсе отображается информация о внесенной предоплате, остаток к оплате и кнопка для проведения оплаты от имени Менеджера.

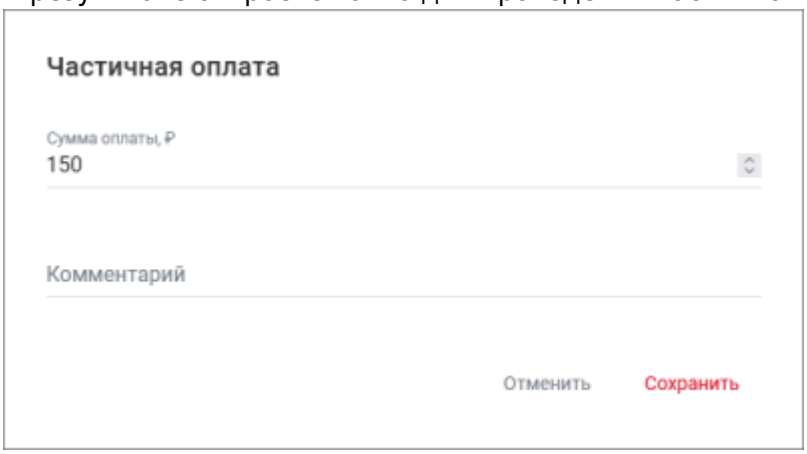
Пользователь имеет возможность оплатить остаток суммы, кликнув на кнопку «**Оплатить**» на странице просмотра заказа в пользовательском интерфейсе и пройдя процедуру онлайн-оплаты, или обратившись к Менеджеру лично и внеся весь остаток суммы или часть суммы.

При обращении пользователя для проведения оплаты к Менеджеру:

- Найдите заказ с типом «**Продажа номенклатуры**», за который пользователь хочет внести полную или частичную доплату, и нажмите на него.
  В результате откроется форма просмотра заказа:



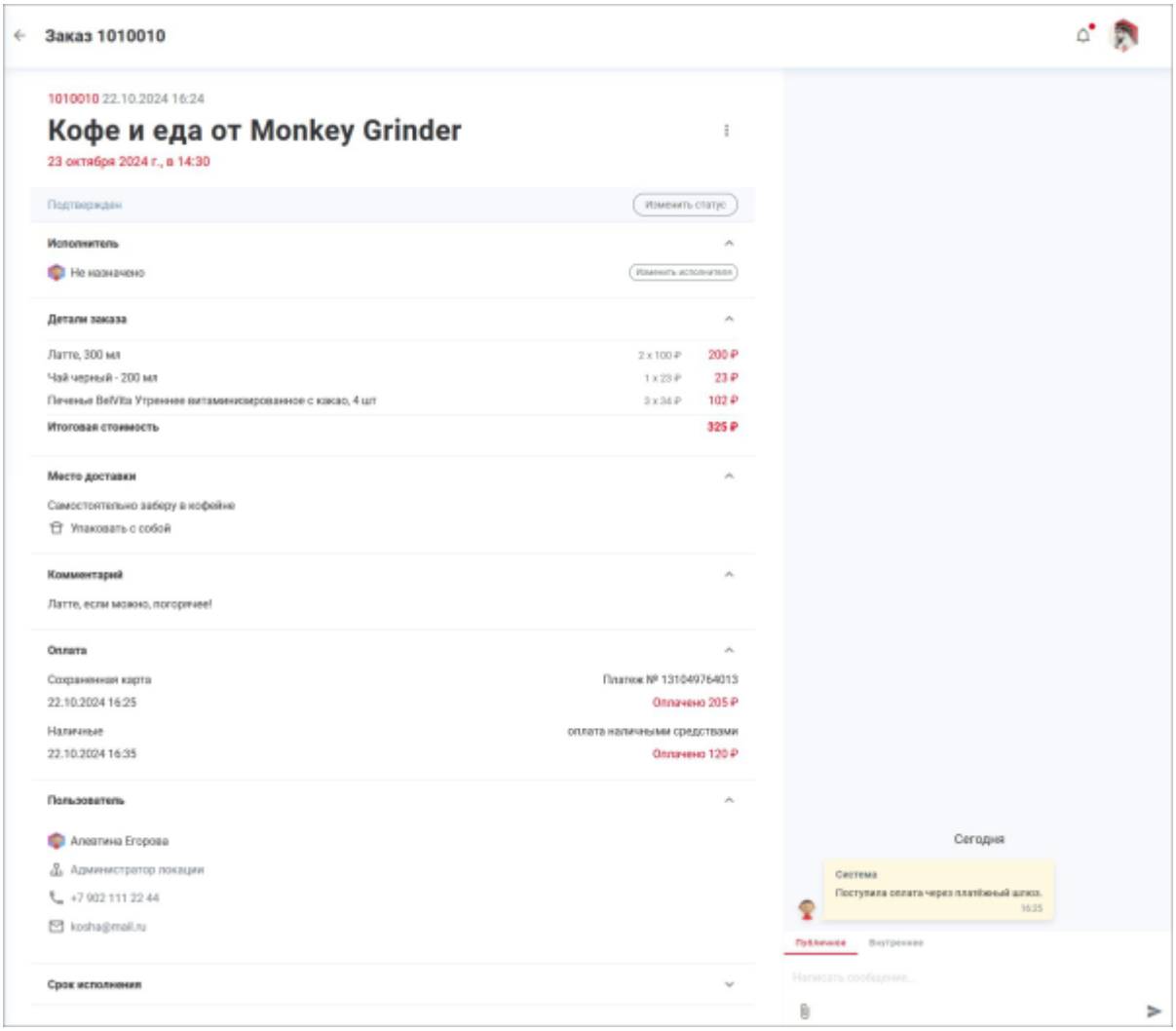
- Нажмите на кнопку «**Провести оплату**» в блоке «**Оплата**».
  В результате откроется окно для проведения частичной оплаты за заказ:



- Введите сумму, которую хочет доплатить пользователь, и нажмите «**Сохранить**».

  Примечание. При вводе суммы к оплате следуйте рекомендациям и подсказкам системы: остаток к оплате не должен быть менее 50 руб.

  В результате внесенный платеж отобразится в блоке «**Оплата**» в административном и пользовательском интерфейсе:



Количество платежей, проведенных Менеджером, может быть любым, при условии, что остаток к оплате должен оставаться не менее 50 руб. Если вносится полная сумма остатка, платеж в пользовательском интерфейсе переходит в статус «**Подтвержден**».

См. также: Движение по складу | Управление меню | Остатки по складу | a_view | create | Доставка

From:
https://wiki.olvery.ru/ - **Olvery**

Permanent link:
https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:b_food:b_processing&rev=1729510349

Last update: **2024/10/21 11:32**