

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.

Как перейти к обработке заказов

Для перехода к обработке заказов:

- [Веб-приложение](#)
- [Мобильное приложение](#)

Для пользователя с ролью «Менеджер магазина»:

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

Для пользователя с ролью «Курьер»:

1. Войдите в веб-приложение Olvery.
2. В боковом меню в переключателе интерфейсов выберите «**Управление экосистемой**». В результате будет осуществлён переход в интерфейс администрирования.

3. Перейдите в раздел **«Контроль магазина»** на вкладку **«Доставка»**.

Для пользователя с ролью «Менеджер магазина»:

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


Для пользователя с ролью «Курьер»:

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

Сбор заказа

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

Для сбора заказа:

1. Перейдите в раздел **«Магазин > Заказы»** в веб-приложении или в раздел **«Профиль > Обработка заказов»** в мобильном приложении Olvery.
2. Нажмите на заказ в статусе  **«Подтвержден»**. В результате откроется форма просмотра заказа:
 - [Веб-приложение](#)
 - [Мобильное приложение](#)

← **Заказ 1010003**

1010003 21.10.2024 16:50

Кофе и еда от Monkey Grinder

По готовности

Подтвержден Изменить статус

Исполнитель Изменить исполнителя

Не назначено

Детали заказа

Чай черный - 200 мл	2 x 23 P	46 P
Латте, 300 мл	1 x 100 P	100 P
Сок Яблоко томатный с солью 0,25 л	1 x 85 P	85 P
Печенье Вейфа Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт	2 x 34 P	68 P
Капучино, 300 мл	1 x 100 P	100 P
Итоговая стоимость		399 P

Место доставки

Офис 205

Комментарий

Кофе, пожалуйста, погорчее!

Оплата

Сохраненная карта Платеж № 131049680815

21.10.2024 16:50 Оплачено 399 P

Пользователь

Лера Петрова

Администратор локации

+7 901 444 44 44

koza@pmail.ru

Срок исполнения

Сегодня

Система

Поступило оплата через платёжный шлюз, 16:51

Публичное Внутреннее

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 <small>23 Р × 2</small>	46 Р
Латте, 300 мл <small>100 Р × 1</small>	100 Р
Сок Rioba томатный с солью 0,25 л <small>85 Р × 1</small>	85 Р
Печенье BelVita Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт <small>34 Р × 2</small>	68 Р
Капучино, 300 мл <small>100 Р × 1</small>	100 Р
Итого	399 Р





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 Р**

Срок исполнения v

3. 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.

4. 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».

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

6. 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».

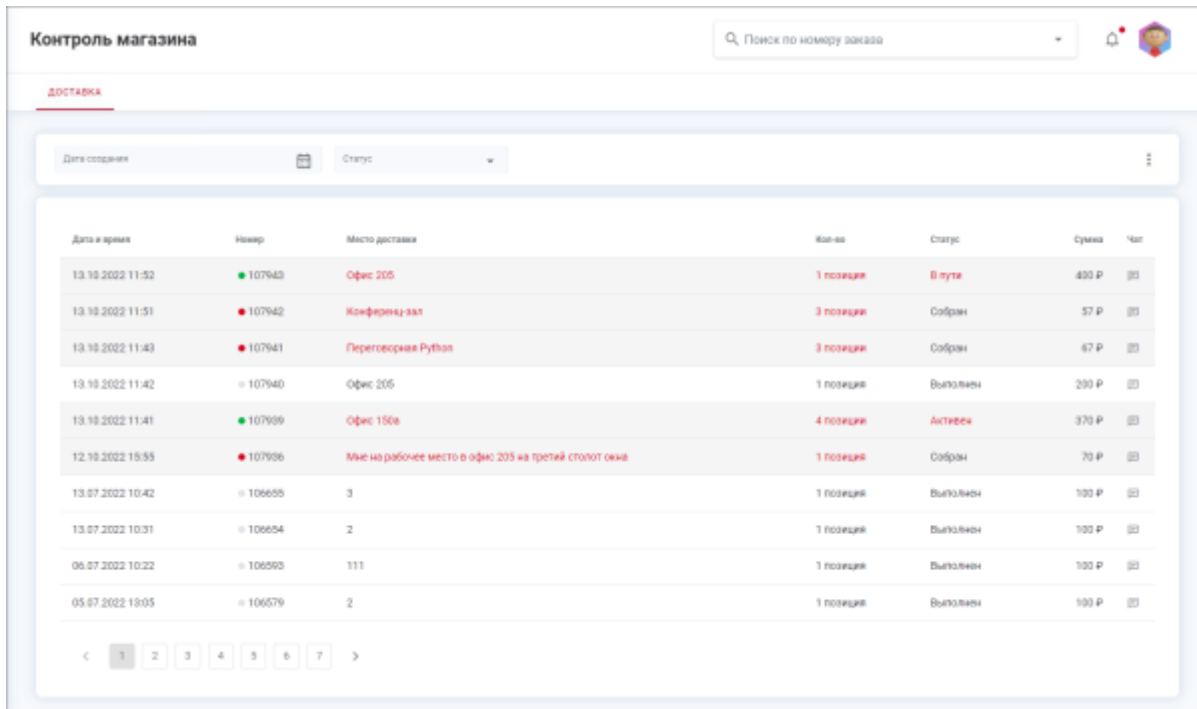
Доставка заказа

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

Для перехода в интерфейс курьера:

- [Веб-приложение](#)
- [Мобильное приложение](#)

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

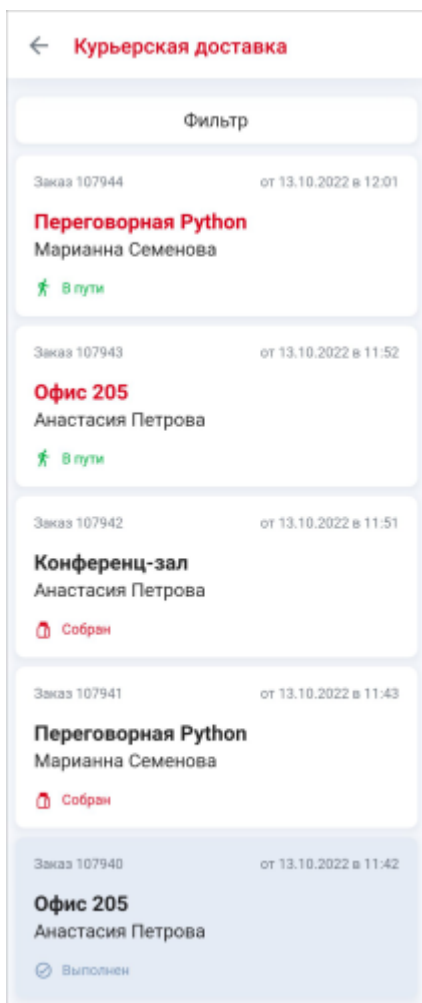


Дата и время	Номер	Место доставки	Кол-во	Статус	Сумма	Чит
13.10.2022 11:52	107943	Офис 205	1 позиция	В пути	400 P	
13.10.2022 11:51	107942	Конференц-зал	3 позиции	Собран	57 P	
13.10.2022 11:43	107941	Переговорная Рубин	3 позиции	Собран	67 P	
13.10.2022 11:42	107940	Офис 205	1 позиция	Выполнен	200 P	
13.10.2022 11:41	107939	Офис 150a	4 позиции	Активен	370 P	
12.10.2022 15:55	107936	Мисс на рабочее место в офисе 205 на третий столот окна	1 позиция	Собран	70 P	
13.07.2022 10:42	106658	3	1 позиция	Выполнен	100 P	
13.07.2022 10:31	106654	2	1 позиция	Выполнен	100 P	
06.07.2022 10:22	106593	111	1 позиция	Выполнен	100 P	
05.07.2022 18:05	106579	2	1 позиция	Выполнен	100 P	

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:
 - [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	2 x 29 Р	46 Р
Латте, 500 мл	1 x 100 Р	100 Р
Сок Яблоко томатный с солью 0,25 л	1 x 85 Р	85 Р
Печенье BeVita Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт	2 x 34 Р	68 Р
Капучино, 300 мл	1 x 100 Р	100 Р
Итоговая стоимость		399 Р

Комментарий ^

Кофе, пожалуйста, погорячее!

Место доставки ^

Офис 205 Ожидает курьера

Заказчик ^

👤 Марина Спирidonова

👤 Администратор локации

☎ +7 908 208 43 63

✉ kolnar@mail.ru

Оплата ^

Сохраненная карта Платеж № 131049680815

21.10.2024 16:50 Оплачено 399 Р

Принять в доставкуОтменить доставку

Сегодня

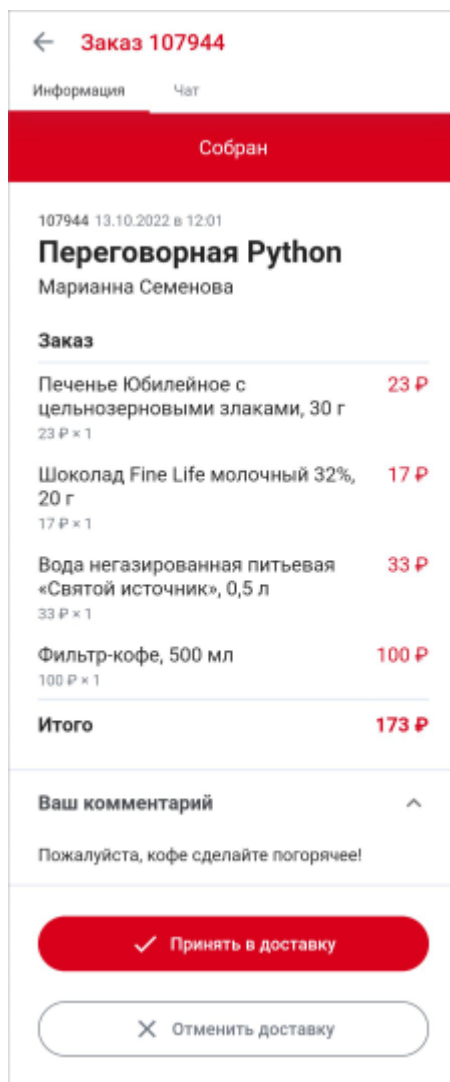
Система

Поступила оплата через платёжный шлюз. 16:51

Публикисе Внутреннее

Написать сообщение...

📎👉



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 заказа 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:
 - [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 P	46 P
Латте, 300 мл	1 x 100 P	100 P
Сок Яблоко томатный с солью 0,25 л	1 x 85 P	85 P
Печенье Вейла Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт	2 x 34 P	68 P
Капучино, 300 мл	1 x 100 P	100 P
Итоговая стоимость		399 P

Комментарий ^

Кофе, пожалуйста, погорячее!

Место доставки ^

Офис 205 Александра Егорова

Заказчик ^

👤 Марина Спиредонова

👤 Администратор локации

☎ +7 908 208 43 63

✉ koshag@mail.ru

Оплата ^

Сохраненная карта Платеж № 131049680815

21.10.2024 16:50 **Оплачено 399 P**

Заказ доставленДоставка невозможна

Вчера

👤

Система

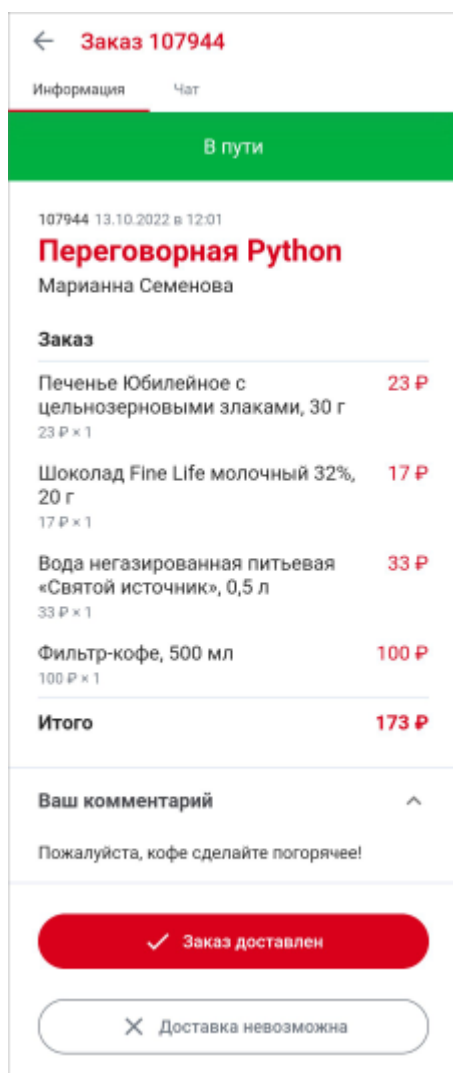
Получили оплату через платёжный шлюз.

16:51

Публиция Внутренняя

Написать сообщение...

📎👍



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 заказа 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.

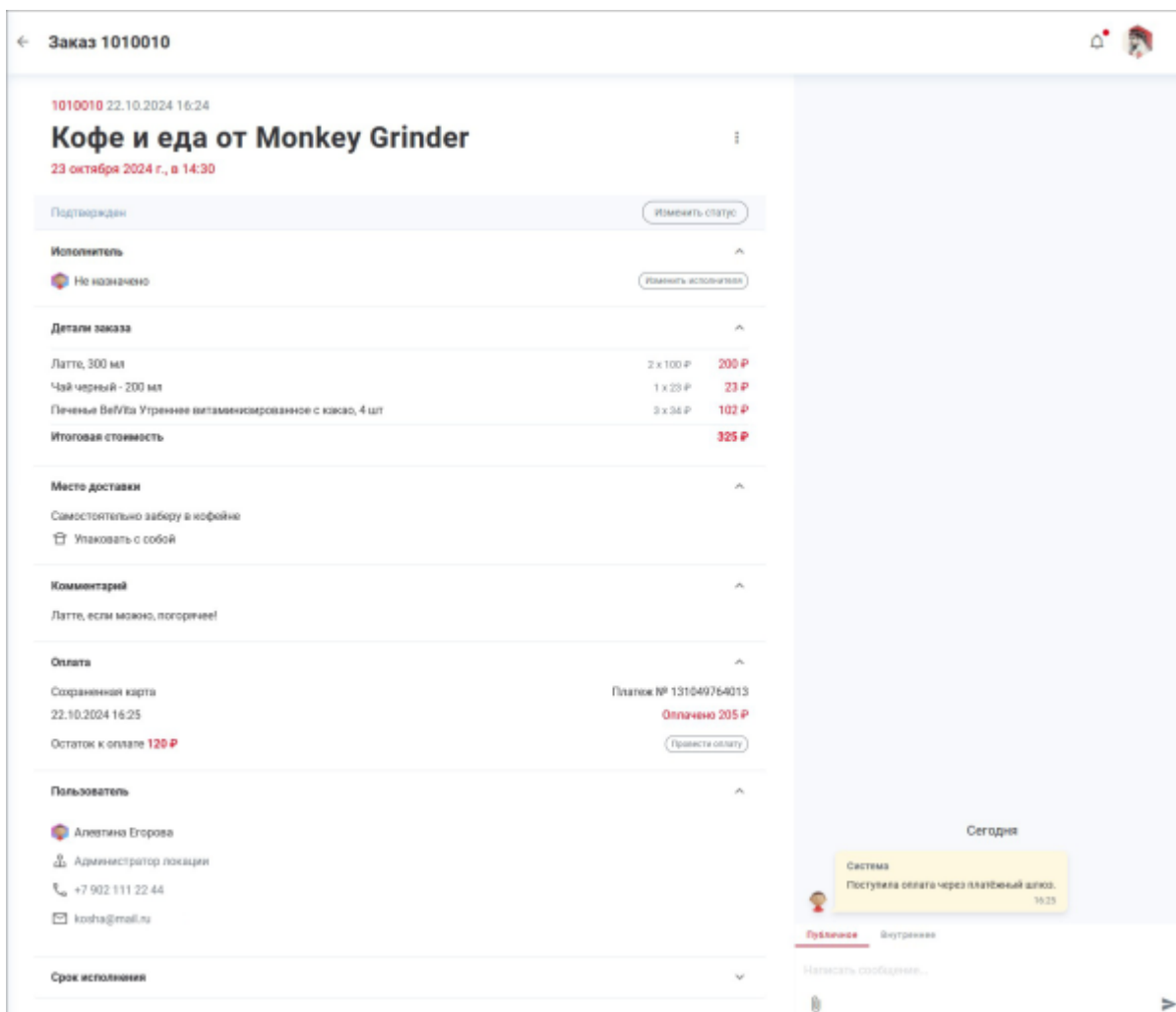
Проведение оплаты за заказ с частичной оплатой

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 внося весь остаток суммы или часть суммы.

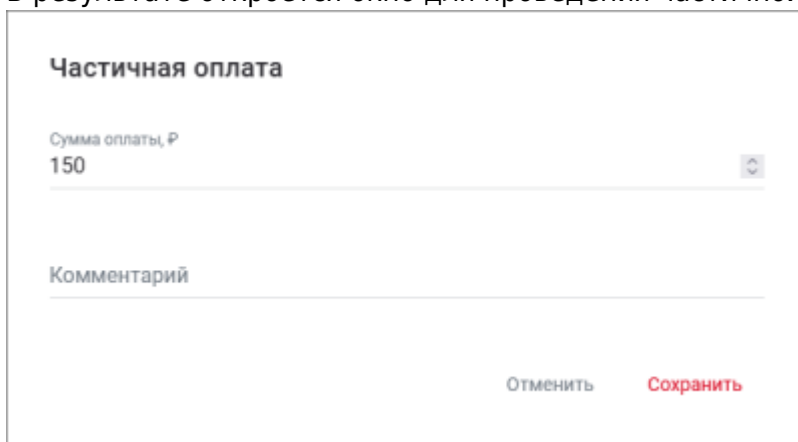
При обращении пользователя для проведения оплаты к Менеджеру:

1. 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:



2. Нажмите на кнопку «**Провести оплату**» в блоке «**Оплата**».

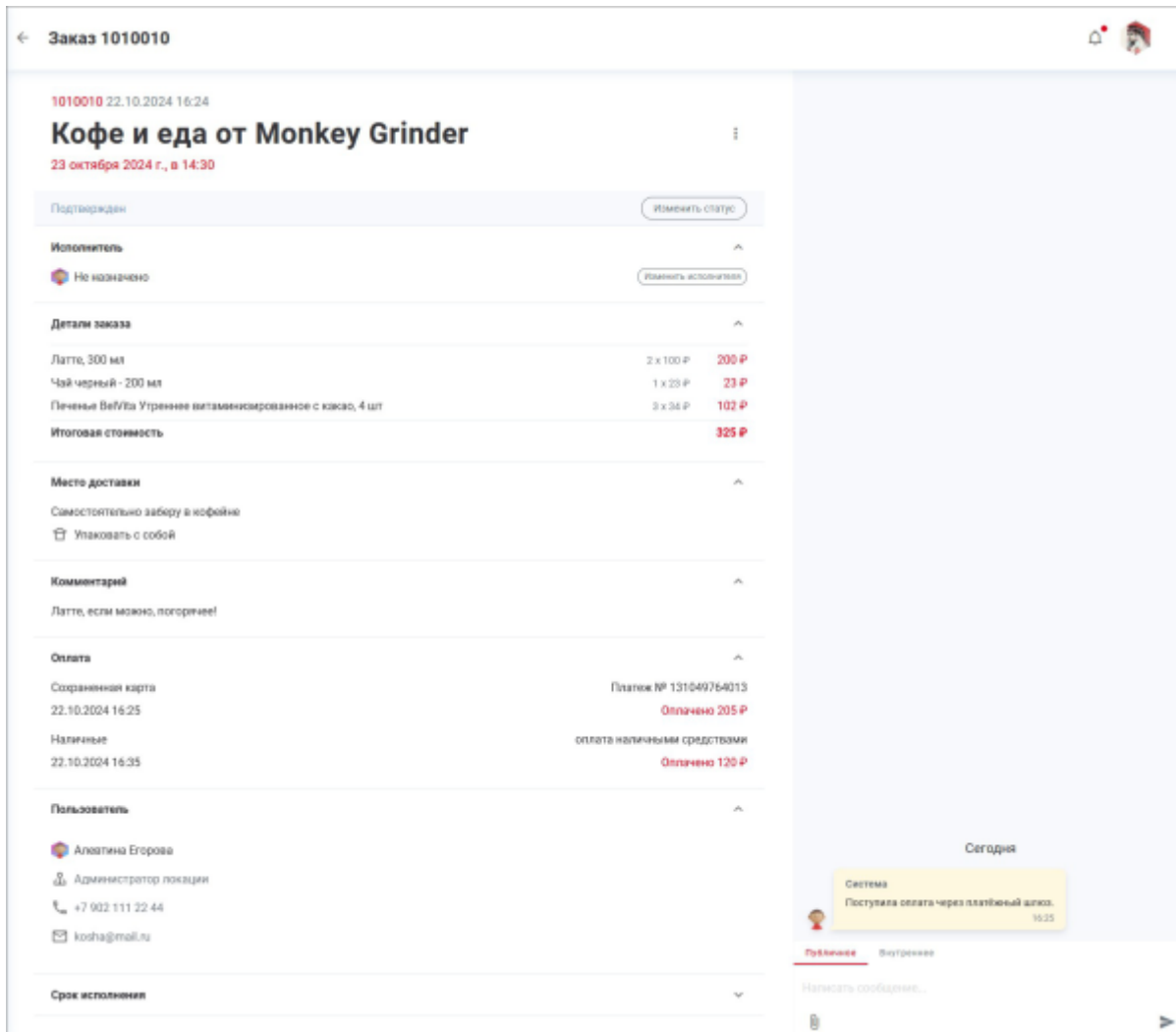
В результате откроется окно для проведения частичной оплаты за заказ:



3. 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=1729510487

Last update: **2024/10/21 11:34**

