Сбор и обработка заказов типа «Продажа номенклатуры»

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

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

Примечание. Сбор и обработка заказов типа «**Продажа номенклатуры**» доступны в мобильном и веб-приложении для пользователя с ролью «**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.

Как перейти к обработке заказов типа «Продажа номенклатуры»

Для перехода к обработке заказов:

- Веб-приложение
- Мобильное приложение

- 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**».

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

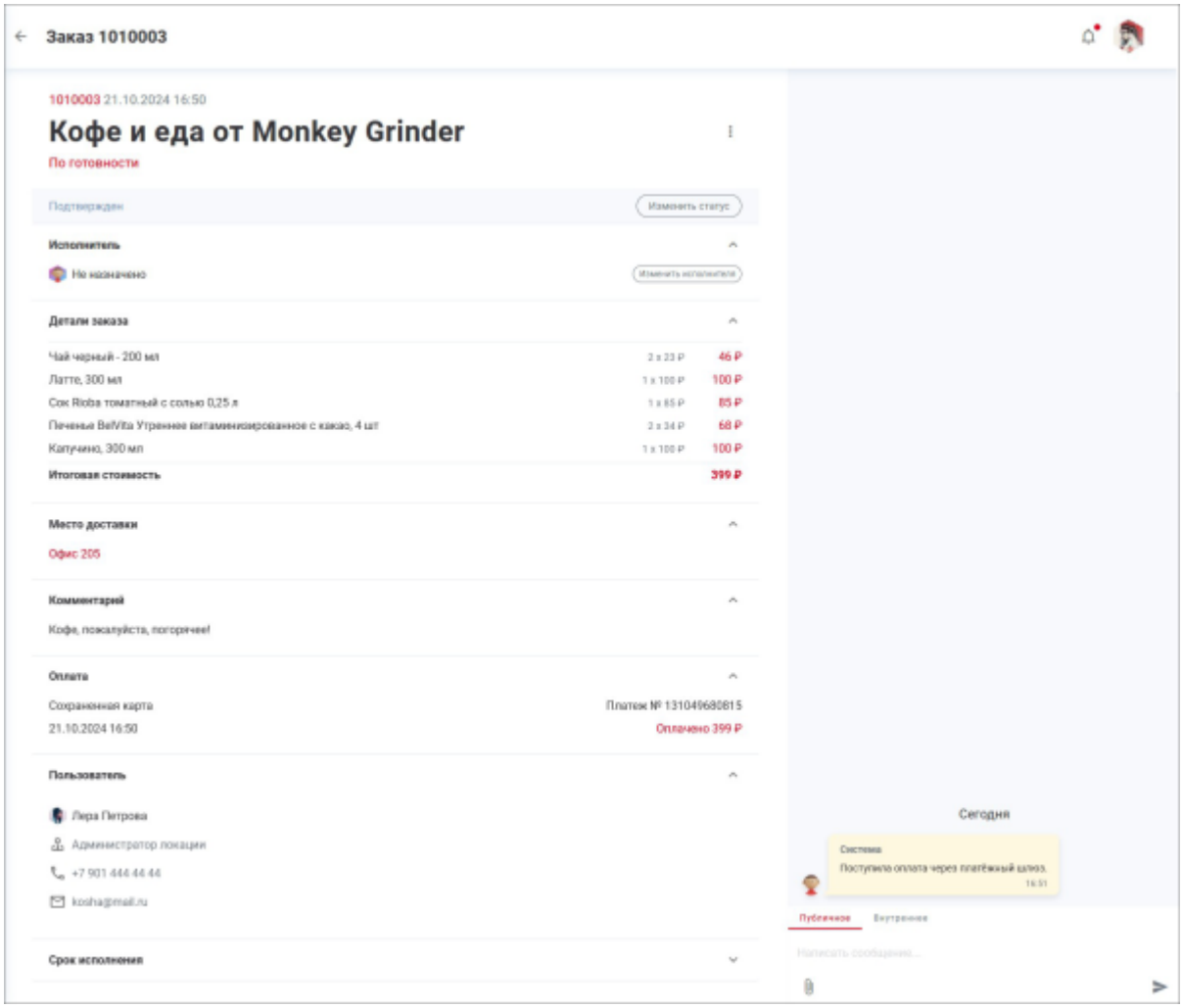
Сбор заказа

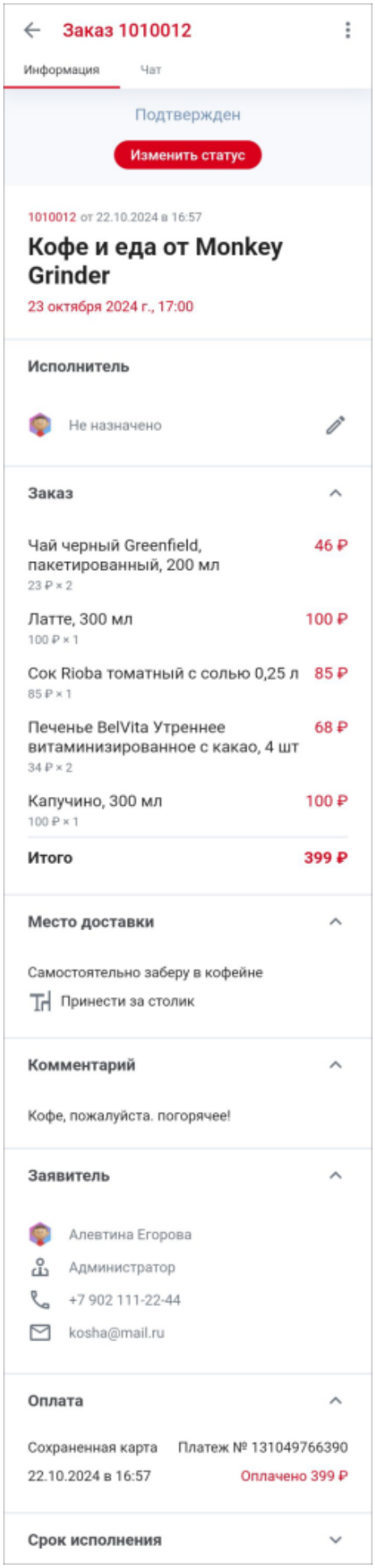
Собирать заказы может пользователь с ролью «**Менеджер магазина**».

Для сбора заказа:

- Перейдите в раздел «**Управление экосистемой — Обращения и заказы**» в веб-приложении или в раздел «**Задачи — Обращения и заказы**» в мобильном приложении Olvery.

- Нажмите на заказ в статусе ● «**Подтвержден**». В результате откроется форма просмотра заказа:
<tabs>
- Веб-приложение
- Мобильное приложение




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
46 ₽
23 ₽ × 2
Латте, 300 мл
100 ₽
100 ₽ × 1
Сок Rioba томатный с солью 0,25 л
85 ₽
85 ₽ × 1
Печенье BelVita Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт
68 ₽
34 ₽ × 2
Капучино, 300 мл
100 ₽
100 ₽ × 1
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. 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;
  - **Детали заказа**. Список заказанных позиций с указанием количества и стоимости по каждой позиции;
  - **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;
  - **Комментарий**.

- 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**».

Обработка заказа

Обработка заказа в статусе «Требуется обработка»

Обрабатывать заказы в статусе 🟠 «**Требуется обработка**» может только пользователь с ролью «**Менеджер магазина**».

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

Для обработки заказа:

- Откройте заказ в статусе ● «**Требуется обработка**»:
    - Перейдите по ссылке из уведомления;
    - Перейдите в раздел «**Управление экосистемой — Обращения и заказы**» в веб-приложении или в раздел «**Задачи — Обращения и заказы**» в мобильном приложении Olvery, 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.

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:c_requests:shop_processing&rev=1737607494

Last update: **2025/01/23 04:44**