

Руководство пользователя EDS

Документация Fast Soft

Оглавление

Вход в EDS	2
1 Реестр заказов	5
1.1 Копирование заказов	9
2 Работа с поиском/фильтрами	11
3 Кнопка Старт/Стоп	12
4 Добавление заказа	15
4.1 Отображение промокода и бонусов в заказе.	18
5 Редактирование и отмена заказа	19
6 Скидка в заказе.	22
7 Карточка клиента + история заказов клиента	23
8 Подбор товаров, "добавление блюда"	27
9 Кнопки Сохранить и отправить, Сохранить и Отменить	31
10 Отмена заказа	32
11 Интерфейс Менеджера ресторана	34
12 Стоп лист	35
13 Черный список	40
14 Naumen. Инструкция	42
14.1 Состояние Naumen	42
14.2 Исходящий звонок	42
14.3 Входящий звонок (режим Старт выключен)	44
15 Модуль Логист	46
16 Менеджер Цеха	53
16.1 Реестр заказов	54
16.2 Стоп лист	60
16.3 Тикет Тайм цеха	61
16.4 QR код	61
17 Довозы	62
18 Кулинария. Оператор КЦ	65
19 Кулинария. Менеджер Цеха.	67
20 Тикет Тайм	68

Вход в EDS

При входе на страницу Express Delivery System каждому пользователю для начала работы необходимо авторизоваться.

Необходимо заполнить оба поля - **логин и пароль**.

В случае **неверного заполнения пароля или логина**, EDS отобразит пользователю **ошибку**.

После успешного входа в систему, EDS отобразит **сообщение об успешном входе**.

Для того, чтобы выйти из своей учетной записи, необходимо нажать на соответствующую иконку.

В полноразмерном виде кнопка находится в правом верхнем углу.

В процессе работы с EDS **пользователь может выбрать светлую или темную тему интерфейса**.

Для этого необходимо нажать иконку.

1 Реестр заказов

При входе в EDS (вводе логина и пароля) открывается окно - реестр заказов. В данном окне можно увидеть заказы находящиеся в системе. Количество отображаемых заказов на странице регулируется с помощью поля "Заказов". Количество отображаемых заказов: 10,20,50

Нумерация заказов:

Заказы поступают из разных источников: МП и Сайт. Различить их в реестре можно по номеру заказа сайта

В реестре отображается тип оплаты и суммы заказа, которую необходимо оплатить.

Заказы отображаются в статусах:

новый	заказ создан и поступил в очередь на обработку
редактируется	заказ редактируется оператором EDS, но еще не отправлен в ресторан/цех
ошибка отправки	присваивается заказу отправленному, но не доставленному в подразделение (по техническим причинам на стороне RK или EDS)
начали готовить	присваивается заказу "на ближайшее время" и заказу "на конкретную дату и время", для которого наступило время приготовления
ждет начала приготовления	присваивается заказу "на конкретную дату и время", время приготовления которого еще не наступило
собран	для доставки, присваивается в момент печати менеджером цеха фискального чека, для СМВ - при достижении времени в поле "Доставить к"
отменен	присваивается заказу при отказе клиента, с указанием причины, отменять заказ может оператор КЦ, оператор СКП
доставлен	присваивается: 1 - когда менеджер цеха переводит заказ в этот статус вручную, 2 - когда курьер в приложении курьера, отмечает, что заказ доставлен
исполнен	самовывоз - присваивается заказу при успешно проведенной оплате и распечатке фискального чека

В реестре заказов отображается статистика по заказам обработанным оператором. Заказы считаются по статусу "Исполнен" и "Доставлен"

- номер заказа;



- "звоночек" - факт отправки уведомления клиенту о том, что заказ принят в работу (цифра 1), при наведении на "звоночек" отображается, когда и во сколько было отправлено уведомление (сейчас отправляется только СМС).

- дата и время оформления заказа;
- ФИО клиента;



- иконка вхождения клиента в ЧС (если он был в него добавлен). При наведении на иконку отображается причина, которую ввели при добавлении клиента в ЧС
- номер телефона указанный в заказе;
- доставить к (дата и время);
- сумма заказа с учетом скидки, скидка и сумма заказа без скидки.

Под краткой сводкой отображается:

- состав заказа;
- журнал изменений по выбранному заказу - отображается информация о внесенных изменениях в заказ;
- логи по выбранному заказу. В логах отображаются ошибки и информационные сообщения.
Например, **ERROR** - Нарушенены сроки продажи для элемента "Люля-кебаб из говядины и свинины 0,45". **INFO** - Отправлено

Под реестром заказов расположен переключатель страниц.

2 оператора работать над один заказом не могут.



Если один оператор уже перешел в заказ, то в реестре будет пометка в виде замочка. При наведении на "замочек" будет отображено, кто сейчас находится в заказе.

Из реестра заказов можно перейти в заказ двумя способами:

- в строке заказа нажать на номер заказа;
- двойным нажатием на строку заказа.

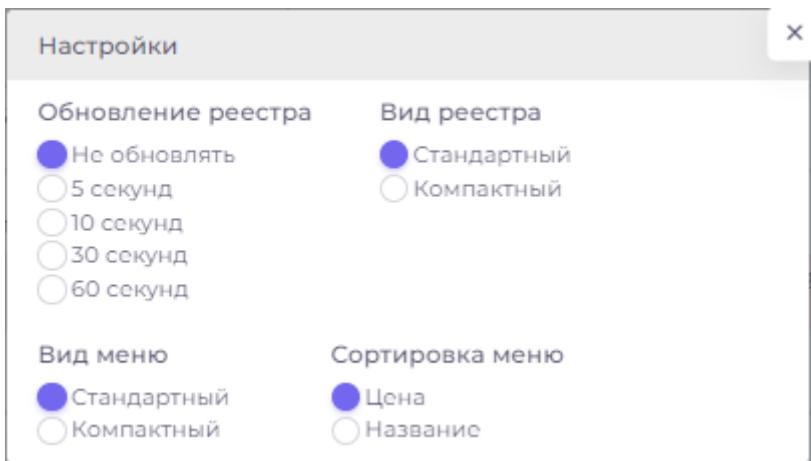
В заказе отображается ФИО, кто работает над заказом

Обновить реестр заказов можно по кнопке "Обновить"

Или выбрать частоту автообновления реестра можно в разделе Настройки.

Помимо частоты обновления страницы, в настройках, можно изменить:

- вид реестра
- вид меню
- сортировка меню



Вид реестра - компактный

1.1 Копирование заказов

В реестре заказов реализована функция копирования заказа.



При нажатии на иконку копирование заказа открывается Копия предыдущего заказа с тем же составом, контактными данными клиента и суммой.

Если заказ был оплачен онлайн, открывается копия заказа без типа оплаты.
В первую очередь, необходимо выбрать тип оплаты "Оплата на сайте корректировка".
После чего отобразится номер транзакции из родительского заказа.

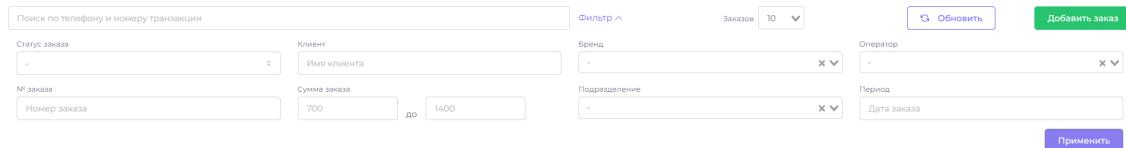
2 Работа с поиском/фильтрами

На начальной странице расположено поле поиск
Поиск осуществляется по номеру телефона и номеру транзакции (под цифрой 1).

При нажатии на "Фильтр"(под цифрой 2) открывается поле где можно задать фильтры для поиска:

- статус заказа;
- № заказа;
- клиент (Имя клиента);
- сумма заказа (можно установить диапазон от и до);
- бренд;
- подразделение (ресторан, в котором готовится заказ);
- период (выбор даты);
- поиск по номеру заказа с сайта (в поле № заказа);
- поиск по оператору

После того как все фильтры выбраны нажимаем кнопку применить.
Также после введения значения в фильтре, можно нажать кнопку Enter.



The screenshot shows a search/filter interface with the following fields and controls:

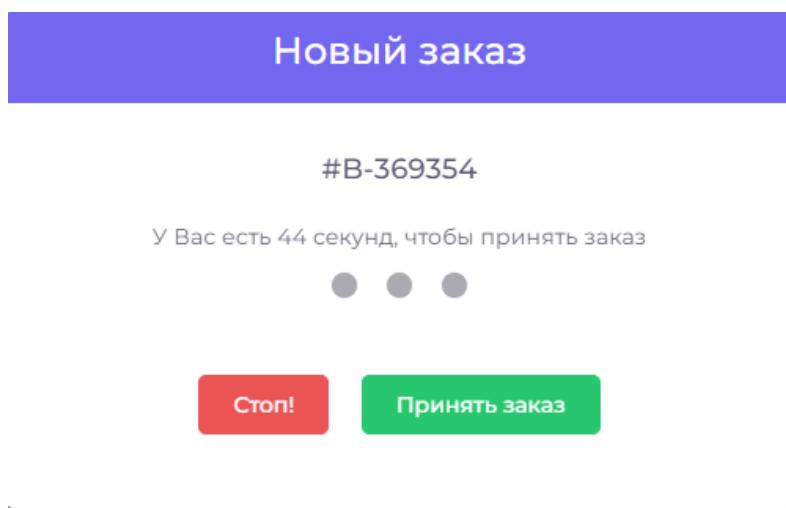
- Поиск по телефону и номеру транзакции:** A search bar at the top left.
- Фильтр:** A button to open the filter panel.
- Заказов:** A dropdown menu set to 10.
- Обновить:** A button to refresh the search results.
- Добавить заказ:** A green button to add a new order.
- Статус заказа:** A dropdown menu with an 'x' icon.
- Клиент:** A dropdown menu with an 'x' icon.
- Бренд:** A dropdown menu with an 'x' icon.
- Оператор:** A dropdown menu with an 'x' icon.
- № заказа:** A text input field.
- Сумма заказа:** A range input field with '700' and '1400'.
- Подразделение:** A dropdown menu with an 'x' icon.
- Период:** A dropdown menu with an 'x' icon.
- Номер заказа:** A text input field.
- Дата заказа:** A text input field.
- Применить:** A purple 'Apply' button at the bottom right.

3 Кнопка Старт/Стоп

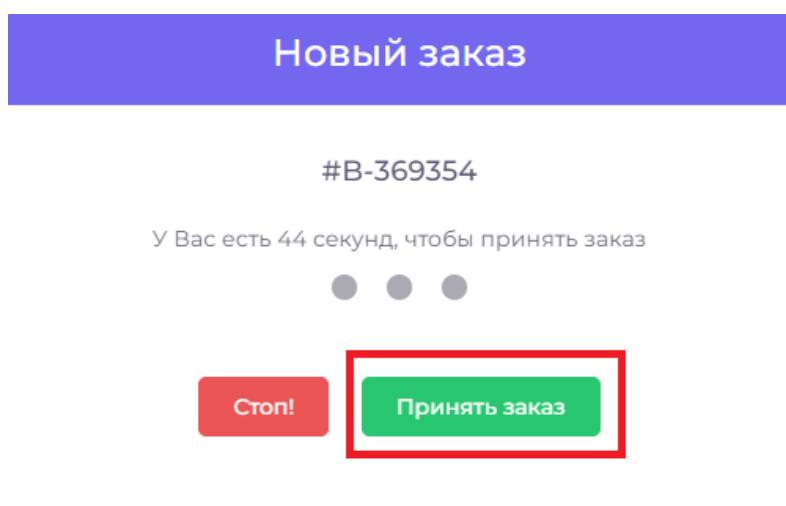
На главной странице расположена кнопка Старт (режим Play).
Оператор, который работает на интернет заказах (полученные с сайта и из МП) нажимает данную кнопку.

При поступлении заказов в EDS они распределяются на операторов по очереди.
Выводится окно с номером заказа и возможностью принять заказ в работу или нажать Стоп.

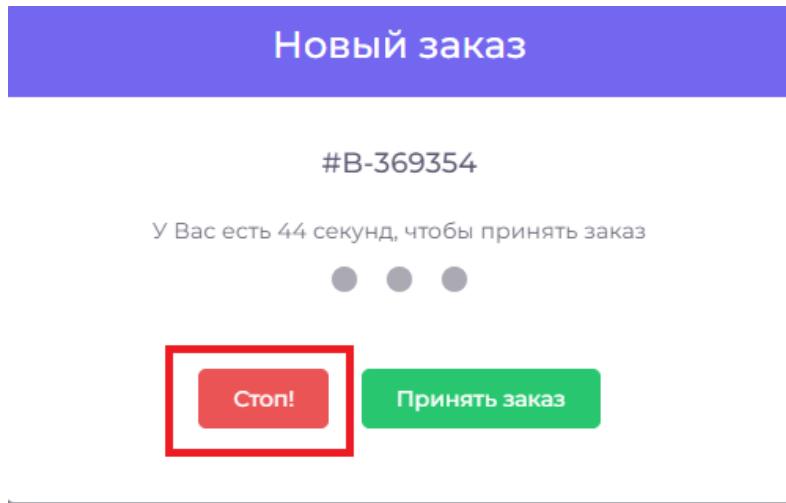
Установлен таймер в 45 секунд, за который оператор должен взять в работу заказ. В случае, если оператор не взял заказ в работу - режим Play автоматически отключается.
Заказ уходит по очереди другому оператору.



При нажатии на кнопку "Принять заказ" - открывается окно заказа.



При нажатии на кнопку Стоп, окно "Новый заказ" закрывается, оператор автоматически удаляется из очереди (для получения новых заказов) и остается на странице реестр заказа.



Чтобы снова встать в очередь на получение заказов необходимо нажать кнопку Старт (описано в начале статьи "Кнопка Старт/Стоп")

4 Добавление заказа

Для того, чтобы оформить заказ клиенту со звонка, необходимо нажать кнопку "Добавить заказ" в правом верхнем углу

Открывается форма заказа, в которой оператор EDS идет по шагам, начиная с выбора Бренда, заканчивая сохранением и отправкой заказа.

Шаг 1 - выбор Бренда.

Шаг 2 - заполнение данных о клиенте.

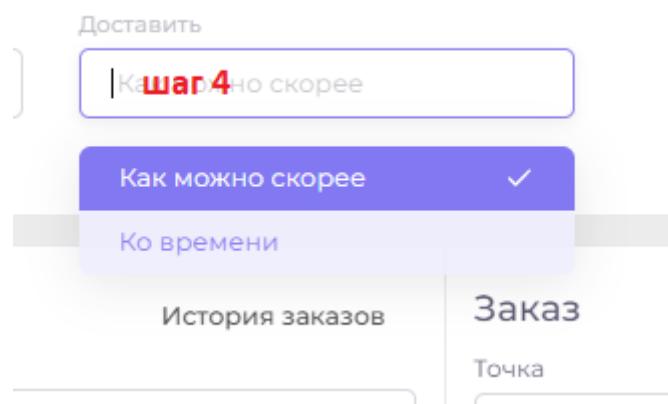
Описано отдельно в инструкции по заполнению карточки клиента и истории заказов клиента.
Карточка клиента + история заказов клиента

Шаг 3- выбор точки приготовления и способа получения (доставка/самовывоз) заказа.
После выбора типа заказа **Самовывоз**, в поле "ресторан/цех", оператор EDS выбирает точку приготовления заказа на СМВ из выпадающего списка заведений

После выбора типа заказа **Доставка**, оператору EDS необходимо заполнить адрес доставки заказа (город/область также выбирается вручную).

Шаг 4 - выбор времени доставки /отдачи заказа.

Заказ может быть оформлен на ближайшее время - **"как можно скорее"**



Заказ может быть оформлен с атрибутом "ко времени" , на дату и время, которое указал клиент.

Админ B-334521 колл-центр 29.08.2022 09:

Доставить

Доставить к 29.08.2022 10:11

Фактически дост

Дата/Время

August 2022

Mon Tue Wed Thu Fri Sat Sun

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Заказ Точка Способ под Самовывоз

10 : 12

Для этого оператор EDS выбирает обозначенную клиентом дату и время.

Доставить

Дата/Время

Ко времени

19.06.2024 16:27

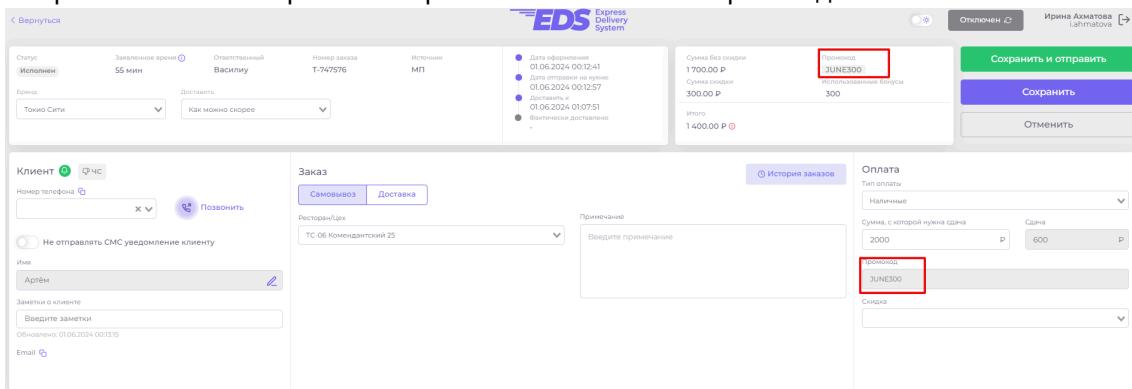
Шаг 5 - добавление комментария к заказу (к адресу доставки/отдаче и т.п.)
Здесь прописывается комментарий НЕ к блюду!

Шаг 7 - Выбор типа оплаты заказа

После того, как все заполнено, можно отправить заказ в подразделение.
По необходимости - отменить заказ.
Описано в Кнопки Сохранить и отправить, Сохранить и Отменить

4.1 Отображение промокода и бонусов в заказе.

В карточке заказа отображается примененный клиентом промокод.



The screenshot shows the EDS order card interface. At the top right, there is a red box around the 'Промокод' (Coupon) field, which contains the code 'JUNIE300'. The 'Сумма скидки' (Discount amount) field shows '300.00 ₽'. The 'Итого' (Total) field shows '1400.00 ₽'. On the right side of the card, there are buttons for 'Сохранить и отправить' (Save and send), 'Сохранить' (Save), and 'Отменить' (Cancel). Below the card, there are sections for 'Клиент' (Client) and 'Заказ' (Order). The 'Заказ' section includes tabs for 'Самовывоз' (Self-pickup) and 'Доставка' (Delivery). The 'История заказов' (Order history) and 'Оплата' (Payment) sections are also visible.

Поле "промокод" недоступно для редактирования.

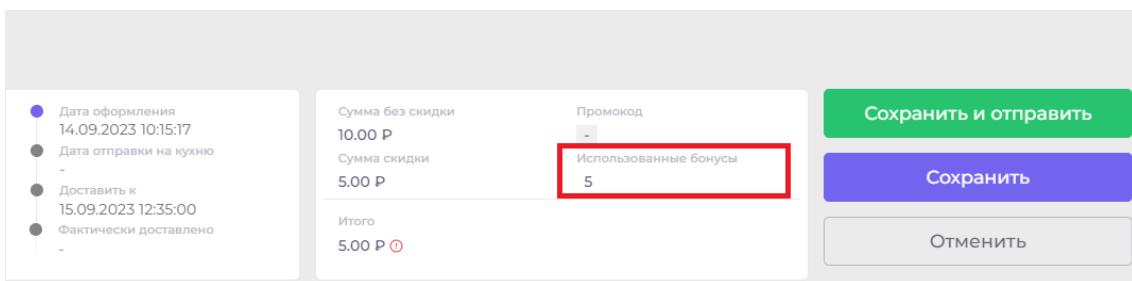
Позиция в заказе, которая была добавлена по примененному промокоду будет отображена с 0 стоимостью.

Так же, в заказе отображается количество использованных бонусов.

Сумма заказа рассчитывается с учетом примененных бонусов.

Поле недоступно для редактирования.

Заказы с бонусами могут поступать только из Источника МП.



The screenshot shows the EDS order card interface. On the right side, there is a red box around the 'Использованные бонусы' (Used bonuses) field, which contains the value '5'. The 'Сумма скидки' (Discount amount) field shows '10.00 ₽'. The 'Итого' (Total) field shows '5.00 ₽'. On the right side of the card, there are buttons for 'Сохранить и отправить' (Save and send), 'Сохранить' (Save), and 'Отменить' (Cancel). The left side of the card shows order details: 'Дата оформления' (Order date) is 14.09.2023 10:15:17, 'Дата отправки на кухню' (Delivery to kitchen date) is 15.09.2023 12:35:00, and 'Фактически доставлено' (Actually delivered) is marked with a minus sign.

5 Редактирование и отмена заказа

На момент запуска реализована следующая логика:

Тип оплаты "При получении" - включает в себя и наличные и банковскую карту.

Необходимый тип оплаты выбирают на кассе при расчете клиента.

Тип оплаты "Онлайн" - недоступен для редактирования в заказе. В неоплаченных заказах данного типа оплаты нет.

1. Предусловие: Заказ поступил с сайта и **не оплачен**.

Доступно редактирование всех полей, кроме типа оплаты.

Тип оплаты "При получении" - включает в себя и наличные и банковскую карту. Необходимый тип оплаты выбирают на кассе при расчете клиента.

Предусловие: Заказ поступил с сайта и он **оплачен** (т.е. статус новый с прикрепленным номером транзакции).

Редактирование заказа допускается для внесения изменений в:

- адрес точки приготовления;
- имя клиента;
- время заказа (с как можно быстрее на ко времени и наоборот);
- комментарий к блюду;
- общий комментарий;
- состава заказа без изменения суммы заказа (сумма остается такой же, как и при поступлении заказа);
- состава заказа с изменением суммы заказа в меньшую сторону.

В случае редактирования оплаченного заказа в меньшую сторону, в журнале изменений заказа отображается сумма заказа **ДО** внесения изменений и **ПОСЛЕ** изменений.

Таким образом оператор сможет дополнительно свериться с журналом изменений для создания тикета в СКП на возврат ДС

Состав заказа	Журнал изменений		Логи
ДАТА И ВРЕМЯ	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ	ДЕЙСТВИЕ	ИЗМЕНЕНИЕ / ДОБАВЛЕНИЕ
21.09.2022 21:03:04	api	Изменение типа оплаты	Сумма: 980 → 490
21.09.2022 21:03:04	yvirich	Изменение блюда	deleted_by: yvirich deleted_date: 2022-09-21T15:03:04 Дата изменения: 21.09.2022 15:03:02 → 21.09.2022 15:03:04

Отмена заказа производится в случае если необходимо изменить:

- состав заказа с изменением суммы заказа в большую сторону.

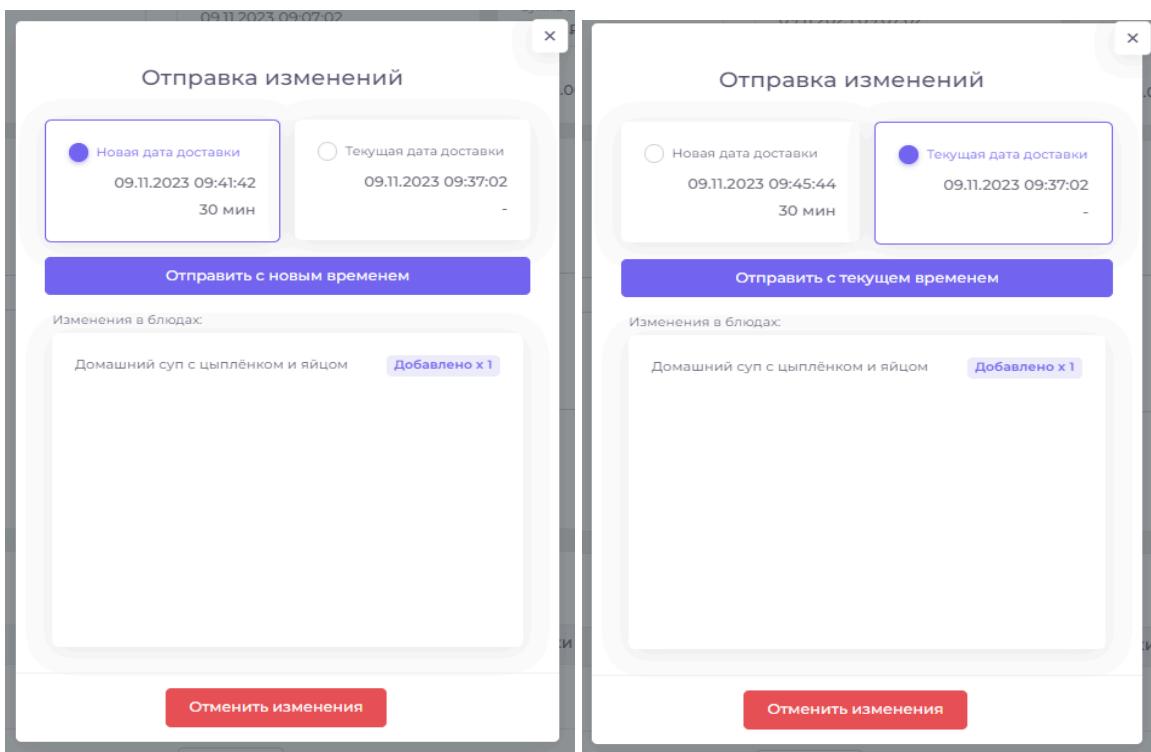
В ситуациях с **повышенным временем**, не реализовано изменение времени вручную (в случае суммы заказа 3000+ или изменения времени в связи с позициями, или каких-либо тех. проблем).

Решение: выставляем параметр «КО ВРЕМЕНИ» и вносим нужное время вручную в поле Дата/Время.

Редактирование заказа в статусе "Начали готовить"

Если редактируемый заказ находится в статусе "Начали готовить", при сохранении изменений есть возможность выбора времени доставки.

После нажатия кнопки "Сохранить и отправить" открывается модальное окно.



В модальном окне отображаются изменения заказа и две кнопки выбора времени:

1. Новая дата доставки - пересчёт времени: текущее время + актуальный тикет-тайм.
2. Текущая дата доставки - дата/время доставки остаются без изменений.

Выбор на усмотрение оператора в зависимости от добавленных блюд.

После выбора времени, по нажатию кнопки "Отправить с новым/текущим временем" изменения будут направлены в цех/ресторан.

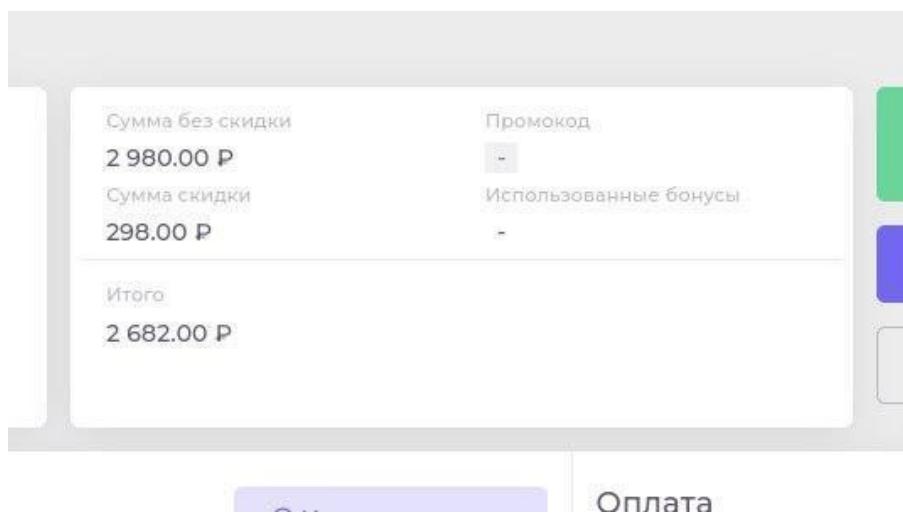
При нажатии кнопки "Отменить изменения", добавленные блюда удаляются из заказа, изменения в ресторан не отправляются.

6 Скидка в заказе.

Отображение информации по скидке:

- Название скидки в поле "Оплата"
- Сумма заказа без скидки, Сумма скидки и Итоговая сумма с учетом скидки

При редактировании заказа, в которых применена скидка, сумма заказа будет пересчитывать при добавлении новых блюд в заказ.



7 Карточка клиента + история заказов клиента

Информация о клиенте содержится в карточке клиента.

1) Добавление нового клиента.

При нажатии на поле "номер телефона" разворачивается список клиентов из клиентской базы, В поле "номер телефона" производится поиск по комбинации цифр номера, введенного оператором EDS.

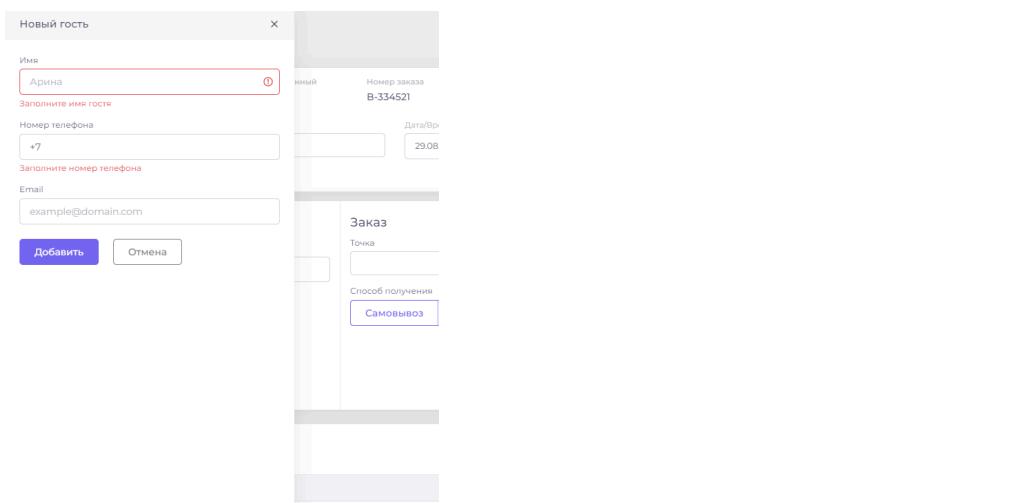
Список клиентов сортируется по совпадению комбинаций цифр номера телефона.

В случае, если клиент ранее не делал заказов с номера телефона, по которому он связался с КЦ,

нажимаем "Добавить нового гостя", текст подсвечен зеленым цветом

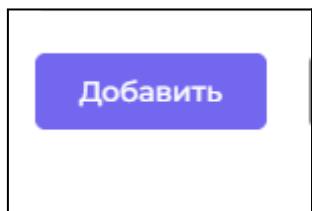
Открывается окно для добавления нового гостя в левой части окна.

Оператору EDS необходимо корректно заполнить поля "имя" и "номер телефона"



Заполненными эти поля будут выглядеть таким образом:

Далее оператор EDS нажимает кнопку "Добавить"



Номер телефона и имя отображаются в карточке клиента в карточке самого заказа. Также становятся доступными "заметки о клиенте", куда можно вносить ключевые метки о клиенте.

Вносить изменения могут Старшие операторы и Операторы СКП

Значок карандаша рядом с именем клиента является кнопкой редактирования имени клиента



После внесения изменений в имени клиента EDS сигнализирует об этом всплывающим окном информации:

После сохранения "нового" клиента, а также если он ранее делал заказы с данного номера, становится доступна кнопка "История заказов"

История заказов открывается в форме реестра заказов, со всеми необходимыми атрибутами заказа.

У только что созданного клиента, она, соответственно, будет пустой.

Для примера, история заказов клиента, который ранее заказывал, будет выглядеть следующим образом:

8 Подбор товаров, "добавление блюда"

После заполнения полей заказа о клиенте и "точке" приготовления, а также комментария к адресу(если необходимо) оператор EDS переходит к подбору товаров в заказе, нажимая кнопку "Добавить блюдо" в правом нижнем поле интерфейса карточки заказа.

Открывается модальное окно подбора товаров.

1. Добавлено разделение меню по категориям.
"+" категория свернута, можно раскрыть и посмотреть блюда, входящие в данную категорию
"-" категория развернута, отображается список "подкатегорий". При выборе любой из подкатегорий открывается список блюд, относящихся к этой подкатегории.
2. Добавлено отображение имени и контактных данных клиента, а также заявленное время приготовления ресторана, который был выбран в карточке заказа.
3. Блюда, с обязательным модификатором, недоступны для выбора пока не выбран модификатор. После выбора, кнопка "Добавить" становится активной.
Блюда, которые находятся в стоп листе выделены цветом и подписаны "Стоп -лист".

В строке "поиск" осуществляется поиск по наименованию товара в меню.

Настроена сортировка поиска по названию блюда, а так же по цене.

В меню отображаются позиции по 0 цене, которые являются подарочными.

Если клиент выбрал несколько одинаковых блюд, оператор EDS выбирает необходимое количество товарных позиций



Для того, чтобы добавить блюдо в заказ клиента, необходимо нажать кнопку "добавить":

 Добавить

После того как блюдо успешно добавлено в заказ, появляется всплывающее окно, уведомляющее оператора EDS об успешном добавлении блюда.
В случае если в заказ добавлено несколько одинаковых позиций, то EDS отобразит количество позиций и их стоимость.

Для закрытия модального окна "меню" необходимо нажать на крестик в правом верхнем углу или нажать кнопку "ESC" на клавиатуре.

Оператор EDS возвращается в карточку заказа , в нижней части заказа появляется состав

заказа с товарными позициями.



В карточке состава заказа можно удалить блюдо, нажав на значок корзины

Состав заказа		Журнал изменений	Логи	Возвраты	Добавить блюдо			
Блюдо	Количество	Цена без скидки	Цена со скидкой	Скидка	Итого			
Домашний суп с цыпленком и яйцом ДМ_ТС	<input type="button" value="−"/> <input type="button" value="2"/> <input type="button" value="+"/>	150.00 ₽	150.00 ₽	0.00 ₽	300.00 ₽			

Также здесь доступно для изменения поле комментарий к товару, которое становится



редактируемым после нажатия на значок карандаша

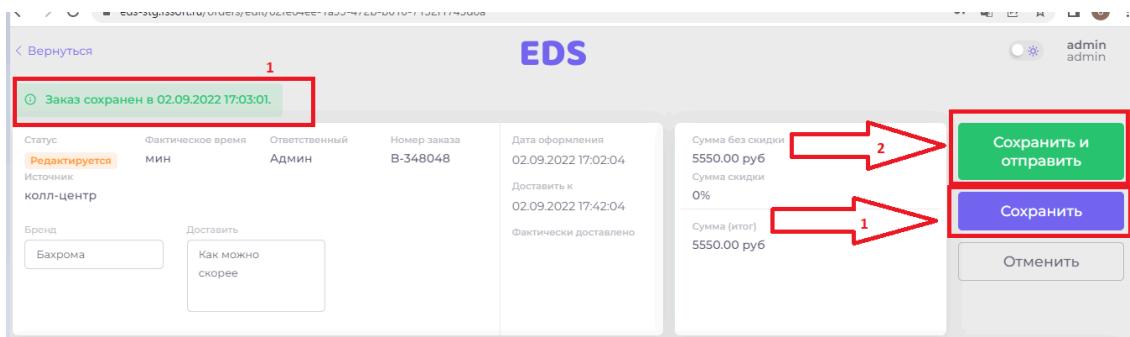
Состав заказа		Журнал изменений	Логи	Возвраты	Добавить блюдо			
Блюдо	Количество	Цена без скидки	Цена со скидкой	Скидка	Итого			
Домашний суп с цыпленком и яйцом ДМ_ТС	<input type="button" value="−"/> <input type="button" value="2"/> <input type="button" value="+"/>	150.00 ₽	150.00 ₽	0.00 ₽	300.00 ₽			



Просмотр состава блюда отображается при наведении на значок информации:

9 Кнопки Сохранить и отправить, Сохранить и Отменить

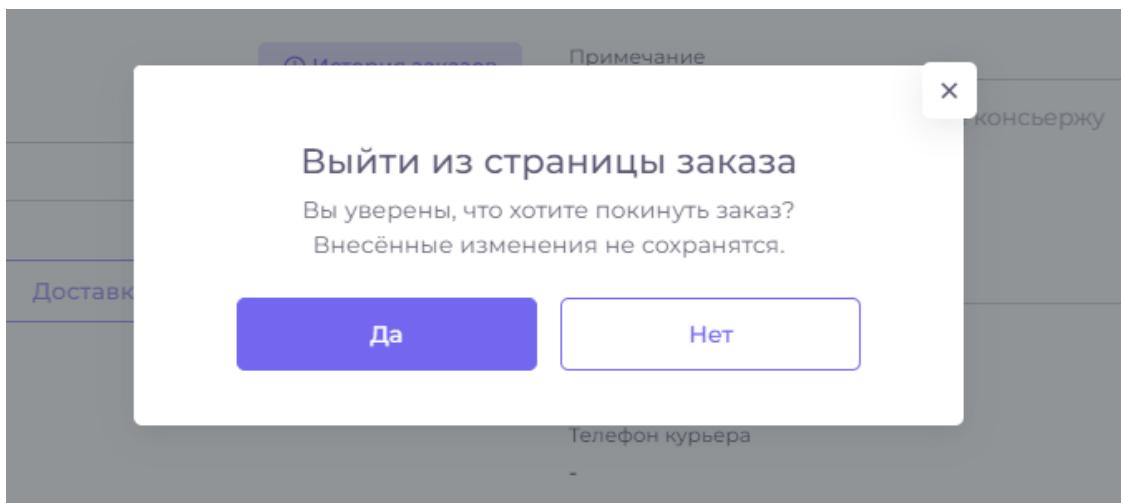
В процессе работы с заказом либо по окончании, можно заказ "сохранить" либо "сохранить и отправить"



1. После нажатия кнопки "сохранить" статус заказа остается "редактируется" и заказ в дальнейшую работу не отправляется, заказ остается в работе оператора EDS, отображается в реестре заказов в статусе "редактируется".
В случае, если оператор не нажимал кнопку "Стоп", заказы будут продолжать поступать на оператора.
Сохранение заказа возможно на любом этапе работы с ним, осуществлено для удобства работы оператора EDS

2. После нажатия кнопки "сохранить и отправить" - заказ сохраняется и отправляется в приготовление, переходя в следующий статус заказа.

При выходе из заказа выводится уведомление



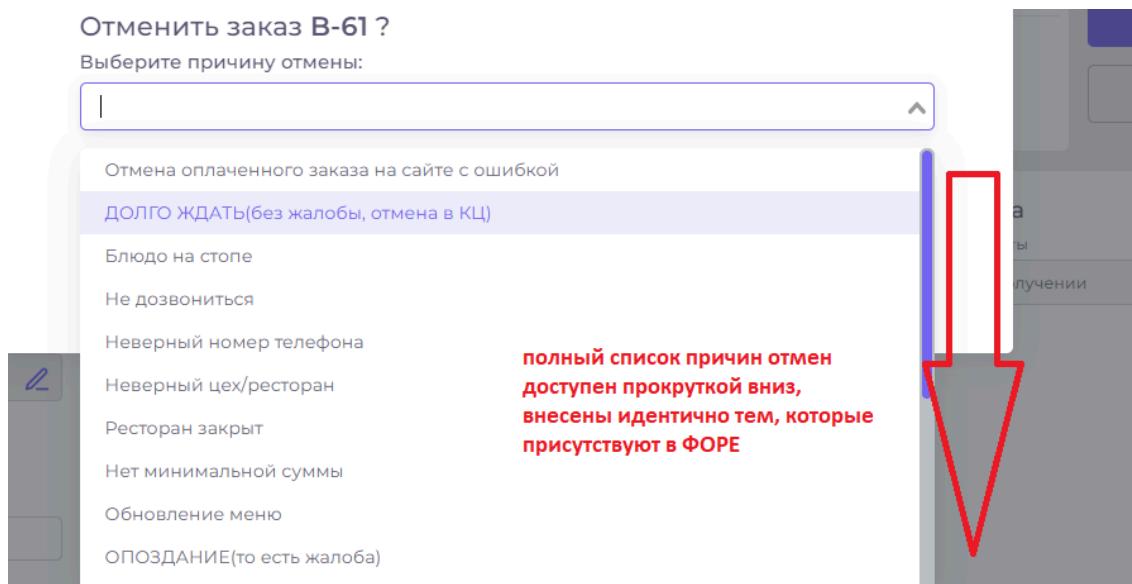
При нажатии на «Да» происходит выход в реестр заказа
При нажатии на «Нет» оператор остается на странице заказа

10 Отмена заказа

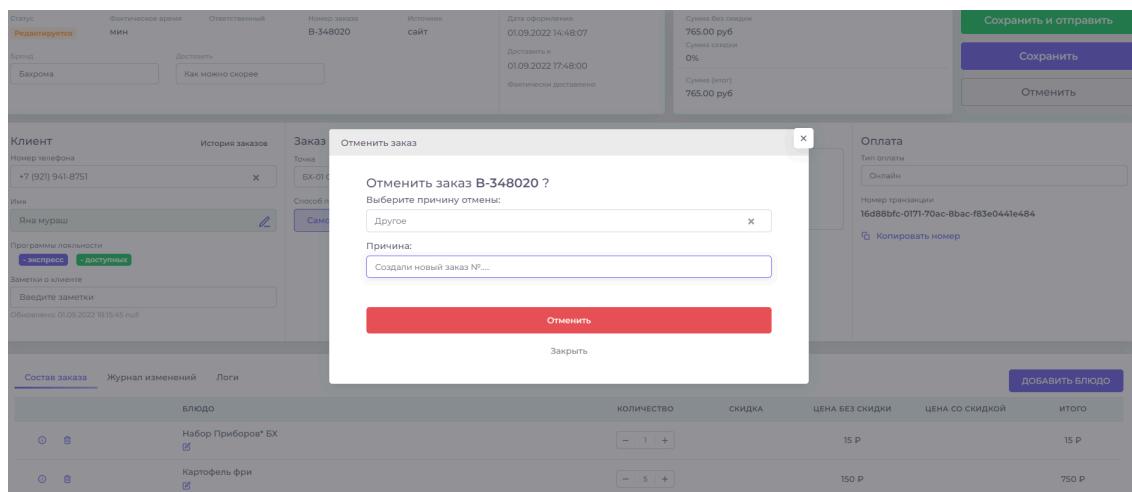
Для того, чтобы отменить заказ необходимо в карточке заказа нажать кнопку "Отменить".

При нажатии на кнопку отмена появляется окно с выбором причины.

При нажатии на поле под "Выберите причину отмены" открывается список причин. При выборе конкретной причины она будет отображаться как причина отмены заказа.



В случае, если в списке нет подходящей причины, можно выбрать вариант "Другое". Тогда появится дополнительное поле, в котором можно указать причину отмены заказа.



Далее, необходимо подтвердить отмену, нажав кнопку "Отменить". Или отказаться - нажав кнопку "Закрыть".

При подтверждении отмены заказа Статус меняется на "Отменен". В правом верхнем углу появляется уведомление, что заказ успешно отменён.

При нажатии кнопки "Закрыть" поле с вводом причины отмены закрывается. Оператор остается на странице заказа.

11 Интерфейс Менеджера ресторана

Менеджеру ресторана доступен просмотр реестра заказов и доступна возможность изменить время приготовления в своем ресторане.



Переключить можно слева, при нажатии на значок

В реестре Менеджера Ресторана отображаются заказы подразделения, под чьей учетной записью был осуществлен вход. Без возможности редактирования.

При выборе определенного заказа, внизу отображается предпросмотр заказа.

В реестре отображается тип оплаты и сумма заказа, которую необходимо оплатить.

В предпросмотре заказа отображается сумму заказа без скидки, скидка и сумма заказа со скидкой.

12 Стоп лист

Источники Стоп листов

1. RK.
2. EDS Интерфейс менеджера Цеха.

Добавление/Удаление позиции в стоп-лист. Позицию в стоп лист можно добавить/удалить в EDS, в RK. В зависимости от программы в которой сотрудник работает.

Оператор ЦЦ - не имеет возможности установить/удалить позицию в/из стоп лист.

Менеджер ресторана (Самовывоз) - товарная позиция ставится на стоп лист сотрудником в RKипере .В случае, если товарная позиция не выставлена на стоп лист сотрудником точки приготовления в RK, данный стоп лист будет отсутствовать в EDS!

Менеджер ресторана (Самовывоз/Доставка) - устанавливает позицию в стоп лист в RK или в EDS.

Менеджер цеха - устанавливает позицию в стоп лист в EDS.

Автоматические правила стоп-листов При установке позиции в RK - она автоматически подтягивается в стоп лист в EDS.

Если установить позицию в стоп лист в EDS, то в RK она добавлена не будет. В RK стоп лист сбрасывается автоматически при закрытии кассовой смены. При открытии кассовой смены необходимо внести позиции в стоп лист заново.

В EDS автоматический сбор стоп листа не происходит. Он переносится.

Влияние удаления позиции

Установлена в RK → подтягивается в EDC. Удаление из RK → удаление в EDC.

Установлена через EDC, после установлена в RK. Удаление из RK не удалит из EDC.

Черный список

Добавлена возможность добавить/убрать клиента в/из ЧС

Добавить клиента в ЧС как и убрать его из ЧС можно из карточки заказа

добавить/убрать клиента в/из ЧС может только Старший оператор или Оператор СКП



Возле поля "Клиент" иконка

При нажатии на иконку появляется поле для введения комментария

Вводим комментарий и нажимаем кнопку Enter



Для удаления клиента из ЧС необходимо нажать на крестик

(поддержка), если все в порядке, проверить работу сервиса Picker
Ограничение по блюдам в заказе

В случае, если в заказе добавлено блюдо, у которого истек "срок продажи" для примера Ланчи (срок продажи самовывоз с 12:00 - 18:00) строка с этим блюдом в заказе подсветится красным.

Информацию по ограничениям можно увидеть в Меню.
В случае, если у блюда истек срок продажи оно будет недоступно для добавления.

13 Naumen. Инструкция

При входе в EDS и Входе в программу Naumen появляется возможность:

- совершать исходящие звонки из карточки заказа;
- принимать входящие звонки в EDS;
- менять состояние Naumen в EDS.

13.1 Состояние Naumen

При нажатии на Состояние Naumen отображается выпадающий список, в котором можно выбрать актуальное состояние Naumen. Недоступные состояния - серые.

Состояние Naumen можно поменять только в реестре. Из карточки заказа состояние Naumen - не меняется.

13.2 Исходящий звонок

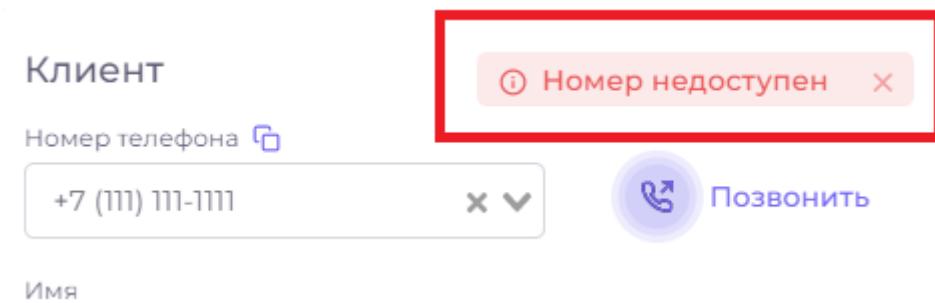
Для совершения **исходящего заказа**, необходимо войти в интересующий заказ.
Нажать кнопку позвонить



Звонок осуществляется по номеру телефона указанному в поле номер телефона.

Когда клиент взял трубку, будет отображено "Разговор с клиентом"

В случае, если номер указан с ошибкой, EDS выведет уведомление



13.3 Входящий звонок (режим Старт выключен)

Чтобы принимать звонки в EDS, состояние Naumen в EDS должно быть "Нормальное".

При входящем звонке в EDS отображается карточка с:

- именем клиента;
- номером телефона клиента;
- историей заказов клиента.

Кнопка Создать новый заказ недоступна, пока не принят входящий звонок.

Как только звонок принят, кнопка становится доступной.

При входящем звонке можно перейти в уже существующий заказ или создать новый.

При переходе в уже существующий заказ открывается карточка заказа.

При нажатии кнопки "Создать новый заказ" открывается новая карточка заказа с уже заполненными контактными данными звонящего.

При работе с заказом, можно принимать звонки. При этом, окно с историей заказов клиента открываться не будет. Появится строка с информацией о звонящем.

Оператор может взять трубку, закончить работать с предыдущим заказом и приступить к созданию нового заказа.

В случае, если нужно найти уже созданный заказ звонящего, копируем номер телефона и осуществляем поиск в поле "Поиск по номеру телефона".

14 Модуль Логист

Для входа в модуль, необходимо авторизоваться.

После входа под своей учетной записью, откроется карта.

Чтобы увидеть сектора для конкретного бренда, необходимо в поле "Бренд" выбрать нужный пункт.

Слева отображается список цехов/секторов по выбранному Бренду.

С данной страницы можно выгрузить карту (в формате json)

Также можно переключиться на:

Планировщик,

График (в разработке)

Администрирование (в разработке)

Цеха, автоматически подтягиваются в модуль Логист после их создания в EDS Admin.

На вкладке Карта задаются основные настройки цехов, настройки секторов и привязки секторов к цехам.

При нажатии на цех в списке слева от карты, открывается окно с информацией по выбранному цеху справа от карты.



Чтобы войти в режим редактирования цеха, необходимо нажать на иконку

Далее, можно вносить/редактировать данные по цеху.

Необходимо заполнить:

- координаты (перемещение цеха по карте и выбор координат доступны при нажатии



- цвет (задает настройки цвета для будущего сектора доставки)

- стандартное **Время приготовления**.

- дублирующий цех (не обязательно).

Выбрать тип обеспечения (можно выбрать оба типа):

- Самовывоз;

- Доставка.

После выбора типа обеспечения станет доступна настройка расписания для цеха

Если выбран оба типа обеспечения, то время работы необходимо задавать и для Самовывоза и для Доставки.

+ СЕКТОР

Для создания сектора необходимо нажать на кнопку

Откроется окно создания сектора (с привязкой к Цеху)

Необходимо заполнить:

- название сектора;
- полигон (отрисовка полигона на карте, после нажатия кнопки 
- минимальная сумма заказа.
- описание (по необходимости).

Обязательно! Необходимо сохранить изменения.

Планировщик (планировщик расписания)

В данном разделе отображаются созданные расписания.

Расписание может быть:

Основное - реализовано;

Временное - реализовано;

Запланированные - в разработке.

Так же, расписание может быть **Активно** и **Не активно**.

Для создания нового расписания необходимо нажать кнопку "Создать расписание".

Необходимо заполнить название "пакета расписания" а также выбрать параметр Основное или по графику.

При выборе параметра "По графику" необходимо будет заполнить дату и время начала действия пакета расписания и дату и время окончания действия пакета расписания.

Откроется конструктор расписания.

Добавить расписание - добавляет основное расписание, доступно для Роли Логист, недоступно для других ролей.

Добавить временное расписание - добавляет временное расписание, доступно только для ролей Логист и Старший оператор КЦ.

После нажатия кнопки "Добавить расписание" открывается окно для заполнения дней недели и временных промежутков.

Необходимо заполнить:

- дни недели;
- временной промежуток (начало и конец работы цеха в данном секторе);
- цех, который будет работать в данном секторе в указанный промежуток времени
- стандартное время доставки.

Добавить еще одну строку расписания, можно нажав

Конструктор расписания

Расписание для 1

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

Начало: 00:00:00 Окончание: 00:00:59

Цех / Ресторан

Станд. время доставки: 0 МИН. МИН.

+ [Добавить время](#)

Временное расписание для 1

[ДОБАВИТЬ РАСПИСАНИЕ](#) [ДОБАВИТЬ ВРЕМЕННОЕ РАСПИСАНИЕ](#)

[СОХРАНИТЬ](#)



Удалить строку можно нажав

Работа с временными расписаниями аналогична работе с основным расписанием.

После заполнения расписания **ОБЯЗАТЕЛЬНО** необходимо нажать кнопку **СОХРАНИТЬ**.

В Планировщике отображаются все созданные расписания.

Для активного расписания доступно:

- [редактирование \(для изменения названия расписания\)](#)

- [перейти в расписание](#) (открывается конструктор расписаний, в котором можно менять временные промежутки, привязку цехов с временным промежуткам и менять стандартное время доставки);
- [копировать расписание](#).

Для НЕ активного расписания доступно:

- [редактирование \(для изменения названия расписания\)](#);
- [перейти в расписание](#);
- [копировать расписание](#);
- [сделать расписание активным](#) (в таком случае существующее активное станет не активным);
- [удалить расписание](#) (удалить активное расписание - невозможно).

15 Менеджер Цеха

- [Реестр заказов](#)
- [Стоп лист](#)
- [Тикет Тайм цеха](#)
- [QR код](#)

Для входа в EDS необходимо ввести Логин/Пароль.

15.1 Реестр заказов

После входа открывается **реестр заказов** цеха.

В **реестре** (вкладка Заказы) отображаются все заказы поступившие из КЦ в конкретный Цех (заказы на доставку и если есть, то самовывоз).

Статусы заказов:

Начали готовить	заказ "как можно скорее". Заказ поступил в цех, зарегистрирован в Rkeeper и распечатались счет фактура и фишki на кухне
Ждет начала приготовления	заказ "Ко времени". Заказ поступил в цех, еще не зарегистрирован в Rkeeper, так как время приготовления еще не наступило. Счет фактура и фишki по такому заказу еще не распечатались. При наступлении времени начала приготовления (описано в разделе <i>тикет тайм</i>), заказ автоматически перейдет в статус Начали готовить , будет зарегистрирован в Rkeeper и распечатываются счет фактура и фишki на кухне
Собран	заказ, на который распечатан фискальный чек
В пути	заказ, вручную менеджером цеха или курьером в приложении, переведен в этот статус
Доставлен	заказ доставлен курьером по адресу, отдан клиенту. Ручное изменение менеджером или автоматическое изменение из приложения курьера
Исполнен	менеджер сверил все данные по заказу (наличные, слипы, чеки) перевел заказ в статус Исполнен вручную. Заказ считается закрытым
Отменен	заказ был отменен оператором Колл-центра или менеджером СКП

Блоки в интерфейсе Менеджера Цеха

1 блок (под цифрой 1) - переключение между разными функционалами:

- заказы
- стоп лист
- тикет тайм
- QR код

2 блок (под цифрой 2) - блок для поиска конкретного или конкретных заказов. Доступен поиск по:

- № заказа
- номер телефона клиента
- дата/период
- сумма заказа (минимальное значение или максимальное значение, так же работает при введение обоих значений)
- курьер.

3 блок (под цифрой 3) - блок с быстрыми фильтрами по статусам. Если нажать на какой либо статус, то в реестре будут отображаться заказы **только** в выбранном статусе. Цифра возле статуса показывает сколько заказов с таким статусом сейчас в реестре.

При нажатии на строку заказа, справа, открывается заказ со всей необходимой информацией. При повторном нажатии на строку заказа, происходит возврат в реестр.

В заказе отображается **описание и журнал изменений**.

Описание - вся информация по заказу.

Журнал изменений - отображает все события, которые происходили с заказом.

Кнопки в заказе

Фискальный чек - при нажатии на данную кнопку происходит автоматическая печать фискального чека. Отменить печать фискального чека из EDS - невозможно.

Счет фактура - при нажатии на данную кнопку происходит печать счета фактуры(повторно), т.е. чека для работы с доставкой.

Отправить на кассу - используется для принудительной отправки заказа на кухню. Можно отправить только заказы в статусе "**Ждет начала приготовления**". Что происходит: Заказ, который был в статусе Ждет начала приготовления, регистрируется в гкеер, печатается счет фактура и фишки на кухню, автоматически меняется статус на начали готовить.

Назначение курьера

В окне предпросмотра заказа можно назначить курьера на заказ.

Для этого в блоке "Курьер" необходимо нажать кнопку "Назначить"

После, выбрать необходимого курьера из списка.

ВАЖНО! Назначить курьера можно только если заказ переведен в статус "Начали готовить"

После, в заказе и в реестре заказов, будет отображаться ФИО курьера и его номер телефона (в случае, если курьеры работают с приложением, то курьер в списке появится только после того, как отсканирует QR код).

В заказе можно изменить статус заказа.

При нажатии трех точек рядом со статусом заказа открывается список статусов, на которые возможно изменить статус конкретного заказа.

При выборе статуса, он автоматически будет изменен в заказе.

15.2 Стоп лист

При переключении на вкладку **стоп лист** открывается страница с возможностью добавить блюдо из меню на стоп.

Стоп лист отображается только по подразделению, под чьей учетной записью был осуществлен вход.

При нажатии кнопки "Добавить в стоп лист" блюдо будет отображено в списке справа. Кнопка "Добавить в стоп лист" станет неактивна (т.е. повторно добавить блюдо в стоп лист **невозможно**)

Удалить позицию из стоп листа можно нажав на иконку



15.3 QR код

На вкладке QR код, отображается QR код, который курьеру необходимо отсканировать, что бы начать работать с заказами.

Пока курьер не отсканировал QR он не сможет взять заказы в работу и менеджер цеха не сможет назначить на курьера заказы, так как он не появится в списке, в блоке "Курьер" в заказе. После того как курьер отвез все заказы и вернулся в цех за новыми, ему необходимо заново отсканировать QR код, а после, брать в работу новые заказы.

16 Довозы

Заказ с типом "Довоз" можно:

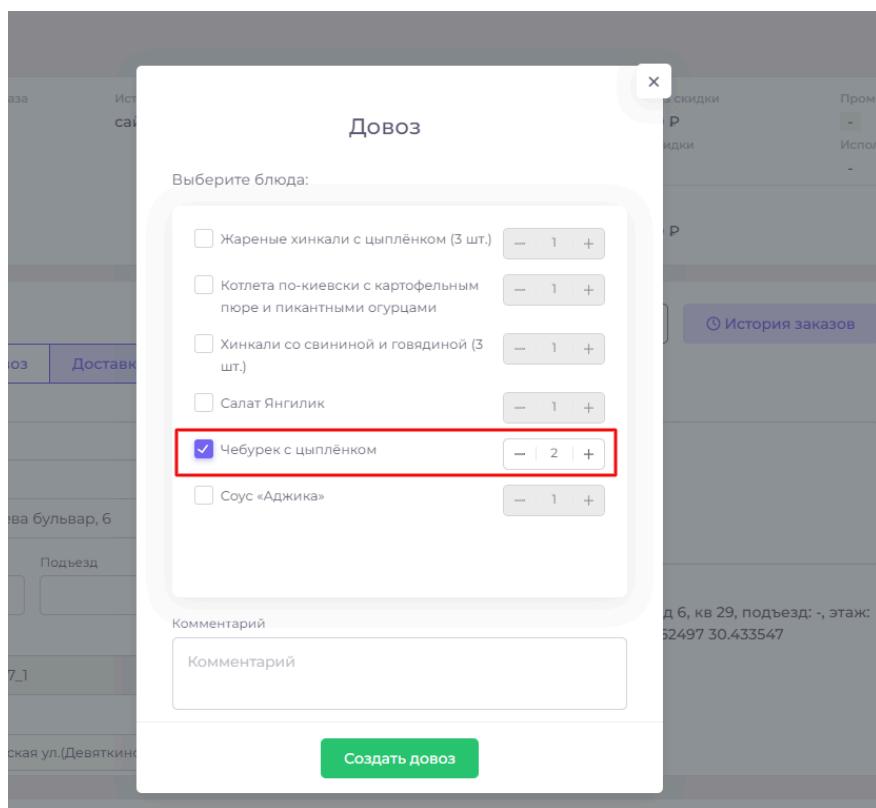
- оформить только на заказы Доставки;
- могут создавать только менеджеры СКП.

Чтобы создать "Довоз", необходимо перейти в родительский заказ и нажать кнопку "Довоз"

При нажатии кнопки "Довоз" открывается окно с выбором необходимых позиций. Так же, в этом окне есть возможность заполнить поле "Комментарий".

При выборе определенной позиции, можно отредактировать количество позиций (В случае, если в заказе была одна позиция, невозможно изменить количество в большую сторону. Но если было указано 2 шт и более - возможно изменить количество в меньшую сторону).

Выбор блюда - не обязателен.



Далее, необходимо нажать "Создать довоз".

Автоматически будет создан заказ "Довоз" с выбранными позициями из родительского заказа.

В родительском заказе блюдо, что было перенесено в довоз будет отмечено

Состав заказа	Журнал изменений	Логи	Добавить блюдо					
			блюдо	количество	цена без скидки	цена со скидкой	скидка	итого
0	Жареные хинкали с цыпленком (3 шт.)		— 1 +	195.00 ₽	195.00 ₽	0.00 ₽	195.00 ₽	
0	Котлета по-киевски с картофельным пюре и ликантными огурцами		— 1 +	390.00 ₽	390.00 ₽	0.00 ₽	390.00 ₽	
0	Хинкали со свининой и говядиной (3 шт.)		— 1 +	195.00 ₽	195.00 ₽	0.00 ₽	195.00 ₽	
0	Соус «Аджика»		— 1 +	60.00 ₽	60.00 ₽	0.00 ₽	60.00 ₽	
0	Чебурек с цыпленком	Добавить	— 2 +	190.00 ₽	190.00 ₽	0.00 ₽	380.00 ₽	
0	Салат Янгилик		— 1 +	370.00 ₽	370.00 ₽	0.00 ₽	370.00 ₽	

Также из заказа "Довоз" можно вернуться в основной заказ.

В заказах с типом Довоз, автоматически проставляется скидка "СКП100%", что бы стоимость заказа была равна 0.

Поле "тип оплаты" обязателен для заполнения. Для выбора доступен "Служебный тип оплаты".

В заказ "Довоз" невозможно добавить блюда вручную. Кнопка "Добавить блюдо" не активна.

Состав заказа	Журнал изменений	Логи	Добавить блюдо					
			блюдо	количество	цена без скидки	цена со скидкой	скидка	итого
0	Чебурек с цыпленком		2	190.00 ₽	0.00 ₽	380.00 ₽	0.00 ₽	380.00 ₽

Для "Довоза" доступны статусы:

- редактируется (автоматический);
- ждет начала приготовления (автоматический);
- начали готовить (автоматический);
- в пути (ручной/автоматический);
- доставлен (ручной/автоматический);
- исполнен (ручной/автоматический).

Вручную статус может менять только менеджер Цеха. начиная со статуса "В пути" до статуса Исполнен (включительно).

После нажатия кнопки "Сохранить и отправить" заказ будет отправлен в цех для приготовления. Далее заказ будет передан курьеру (назначение курьера производится менеджером цеха).

После внесения изменений, необходимо подтвердить выбор с помощью кнопки "Сохранить"

17 Кулинария. Оператор КЦ

Заказ с категорией Кулинария поступает в реестр как обычный заказ.
В предпросмотре заказа можно увидеть отметку "Кулинария" и выбранный период для доставки.

При переходе в заказ, так же отображается признак "Кулинария" (под цифрой 1 на скриншоте)
Вместо установленного тикет - тайма отображается значение "В интервал" (под цифрой 2 на скриншоте)
В поле "Доставить к" - установлено не конкретное значение, а "Интервал" (под цифрой 3 на скриншоте)
В поле "Дата" - установлен интервал выбранный при оформлении заказа (под цифрой 4 на скриншоте)

Выбор интервала доступен для оператора КЦ.

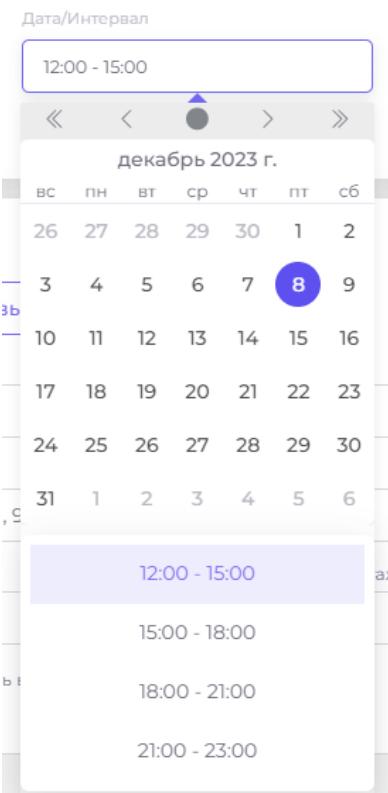
Всего интервалов 4:

с 12:00 до 15:00

с 15:00 до 18:00

с 18:00 до 21:00

с 21:00 до 23:00



18 Кулинария. Менеджер Цеха.

В Менеджере Цеха заказ отображается в общем реестре. С отметкой "Кулинария" и периодом доставки.

Всего интервалов 4:

с 12:00 до 15:00

с 15:00 до 18:00

с 18:00 до 21:00

с 21:00 до 23:00

Заказы "Кулинария" на текущий день будут распечатаны за 1 час до начала рабочего дня. В случае, если касса на этот момент выключена, то заказы распечатываются после включения кассы.

В предпросмотре заказа отображается отметка "Кулинария" и время начала периода, к которому необходимо доставить заказ.

19 Тикет Тайм

В EDS есть 2 времени:

Стандартное время готовки/доставки

Фактическое время готовки/доставки - это время, которое устанавливается и может быть изменено менеджером цеха, менеджером ресторана или старшим оператором КЦ.

В зависимости от изменения нагрузки в ресторане/цехе может меняться время необходимое для приготовления и отдачи заказа.

Для перехода в раздел управления Тикет таймом необходимо выбрать пункт "Тикет-тайм"

Старший менеджер - все рестораны;

Менеджер ресторана - только ресторан, под чьей учетной записью он вошел в систему.

Менеджер Цеха - цех и сектора, прикрепленные к этому цеху.

За основу заявленного времени берется стандартное время приготовления и доставки, которое установил в настройках Логист.

Указано под цифрой 1.

Порядок изменения для Времени приготовления: - переходим в ticket time;

- выбираем ресторан, для которого будут введены изменения; - выбираем какое время будет изменено (цифра 2):

- готовки
- выбираем, увеличить время или уменьшить;
- указать на сколько увеличиваем или уменьшаем время; - выбираем причину изменения (обязательное поле);
- пишем служебный комментарий (если нужно)
- сохранить изменения.

Порядок изменения для Времени доставки: - переходим в ticket time;

- выбираем ресторан, для которого будут введены изменения; - выбираем какое время будет изменено:

- доставки (цифра 1)- выбираем, увеличить время или уменьшить (цифра 2);
- указать на сколько увеличиваем или уменьшаем время (цифра 2);
- указываем новое время; - выбрать цех или несколько(галочками), для которого необходимо изменить время (цифра 3);
- выбираем причину изменения (обязательное поле) **Добавлена причина "Ресторан закрыт"**.
- пишем служебный комментарий.

После указания необходимого времени и выбора причины необходимо Сохранить изменения или Отменить их. Это можно сделать с помощью кнопки "Сохранить" или "Отменить"

В любой момент можно посмотреть историю изменений тикет тайма. Для того, что бы ее

открыть, необходимо нажать кнопку

 История

В истории отображаются все изменения:

- кто внес изменений
- дата и время внесения изменения
- какой параметр изменили
- старое значение
- новое значение
- причина изменений
- сектор (в случае, если вносились изменения для какого то сектора).

Установленный тикет тайм, в любой момент можно сбросить к стандартному времени. С

 [Сбросить до станд. времени](#)
помощью кнопки

В EDS, после выбора ресторана (в карточке заказа) или автоматическом определении цеха, в поле Заявленное время подтянется время, что было указано рестораном/цехом.

Логика работы ресторанов с заказами "ко времени"

При оформлении **заказа ко времени**, заказ отправляется и распечатывается на кухню из EDS в соответствии с **актуальным временем приготовления** на точке приготовления.

Пример:

Если заказ оформлен клиентом **ко времени 17:00**, и актуальное фактическое время приготовления на точке составляет **1 час**, то заказ выйдет **за 1 час до отдачи клиенту**.(т.е **16:00**)

В случае, если заказ оформлен клиентом **ко времени 17:00** и актуальное фактическое время приготовления на точке составляет **2 часа**, то заказ выйдет на точку приготовления **за 2 часа до отдачи клиенту** (т.е. **15:00**)