

# **Руководство пользователя EDS**

Документация Fast Soft

## Оглавление

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

## 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 полном размере 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:

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



- "звончок" - факт отправки уведомления клиенту о том, что заказ принят в работу (цифра 1), при наведении на "звончок" 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** - Нарушены сроки продажи для элемента "Люля-кебаб из говядины и свинины 0,45". **INFO** - Отправлено*

Под реестром заказов расположен переключатель страниц.

2 оператора работать над одним 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

Настройки

Обновление реестра

☒ Не обновлять
☐ 5 секунд
☐ 10 секунд
☐ 30 секунд
☐ 60 секунд

Вид реестра

☒ Стандартный
☐ Компактный

Вид меню

☒ Стандартный
☐ Компактный

Сортировка меню

☒ Цена
☐ Название

Вид реестра - компактный

## 1.1 Копирование заказов

В реестре заказов реализована функция копирования заказа.

|        |  |           |                |  |
|--------|--|-----------|----------------|--|
| Отмена |  01.06.2024 16:08:23 1672793 | Самовывоз | Ахметова Ирина |  |
|--------|--|-----------|----------------|--|

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.

Поиск по телефону и номеру транзакции

Фильтр ^

Заказов 10

Обновить

Добавить заказ

Статус заказа

Клиент

Бренд

Оператор

№ заказа

Сумма заказа

Подразделение

Период

Номер заказа

700 до 1400

Дата заказа

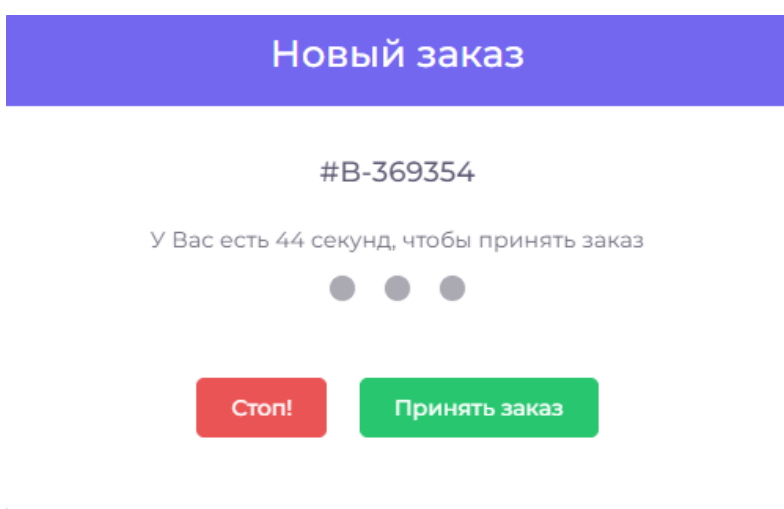
Применить

### 3 Кнопка Старт/Стоп

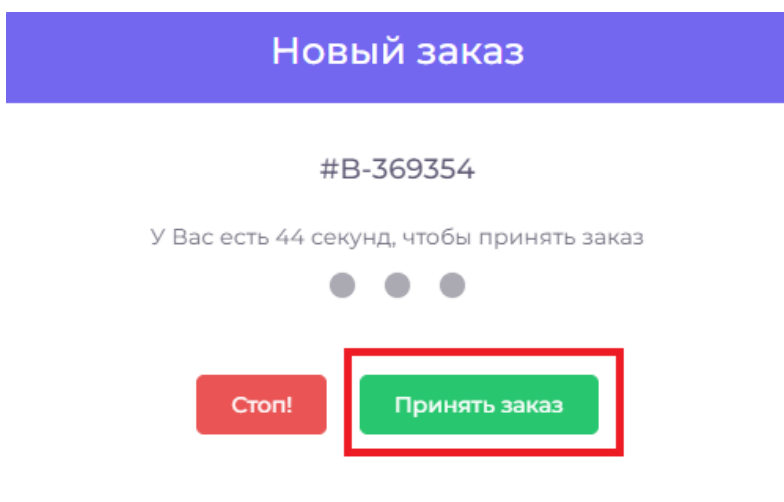
На главной странице расположена кнопка Старт (режим Play).  
Оператор, который работает на интернет заказах (полученные с сайта и из МП) нажимает данную кнопку.

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.

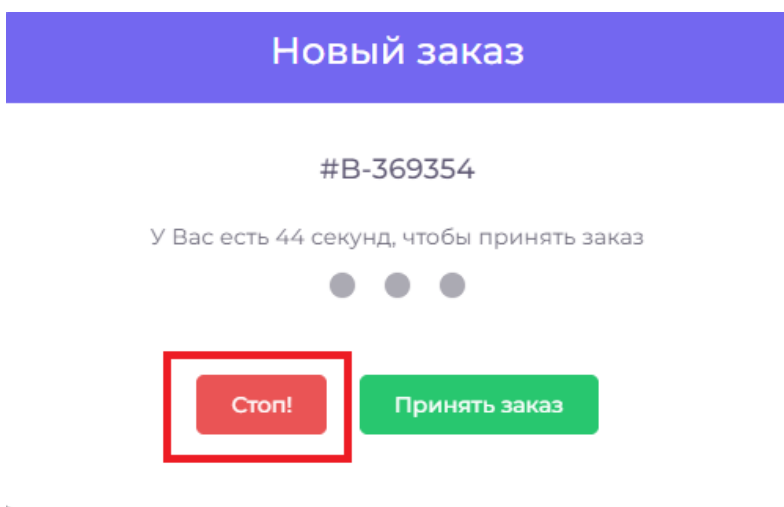


При нажатии на кнопку "Принять заказ" - открывается окно заказа.





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 В-334521 колл-центр 29.08.2022 09:00

Доставить  
Ко времени

Дата/Время  
29.08.2022 10:12

Доставить к  
29.08.2022 10:12

Фактически дост

История заказов

Заказ

Точка

Способ оплаты  
Самовывоз

Calendar: 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

10 : 12

Для этого оператор EDS выбирает обозначенную клиентом дату и время.

Доставить  
Ко времени

Дата/Время  
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 Express Delivery System interface. At the top, there's a header with the EDS logo and user information (Ирина Азаматова). Below the header, there's a section for order status and details. The status is 'Исполнен' (Completed) with a delivery time of 55 minutes. The responsible person is 'Василий'. The order number is 'T-747576'. The source is 'МП'. There's a timeline of events: 'Дата оформления: 01.06.2024 00:12:41', 'Дата отправки на кухню: 01.06.2024 00:12:57', 'Доставить к: 01.06.2024 01:07:51', and 'Фактически доставлено: -'. The payment section shows 'Сумма без скидки: 1700.00 P', 'Сумма скидки: 300.00 P', and 'Итого: 1400.00 P'. A red box highlights the 'Промокод: JUNE300' field. There are buttons for 'Сохранить и отправить', 'Сохранить', and 'Отменить'. Below this, there's a section for the client (Клиент) with fields for phone number, name, and email. The order details (Заказ) section shows 'Ресторан/диз: TC 06 Командитский 25' and a 'Примечание' field. The payment (Оплата) section shows 'Тип оплаты: Наличные', 'Сумма, с которой нужна сдача: 3000 P', and 'Сдача: 600 P'. A red box highlights the 'Промокод: JUNE300' field in the payment section.

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 a detailed view of the order. On the left, there's a timeline of events: 'Дата оформления: 14.09.2023 10:15:17', 'Дата отправки на кухню: -', 'Доставить к: 15.09.2023 12:35:00', and 'Фактически доставлено: -'. The payment section shows 'Сумма без скидки: 10.00 P', 'Сумма скидки: 5.00 P', and 'Итого: 5.00 P'. A red box highlights the 'Использованные бонусы: 5' field. There are buttons for 'Сохранить и отправить', 'Сохранить', and 'Отменить'.

## 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<br>deleted_date: 2022-09-21T15:03:04<br>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.

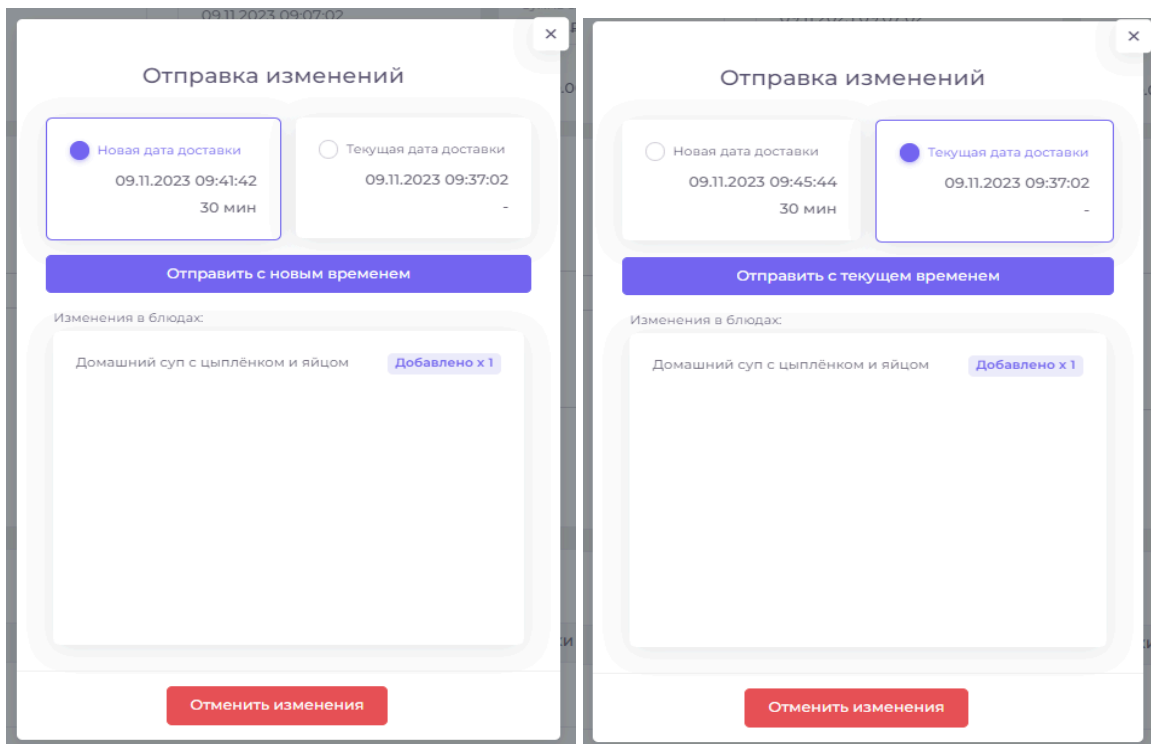
В ситуациях с **повышенным временем**, не реализовано изменение времени вручную (в случае суммы заказа 3000+ или изменения времени в связи с позициями, или каких-либо тех. проблем).

**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.

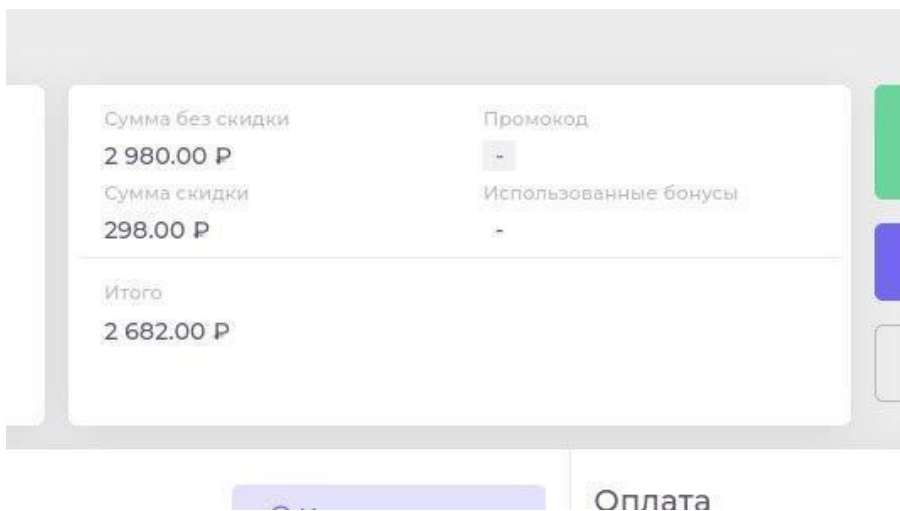
При нажатии кнопки "Отменить изменения", добавленные блюда удаляются из заказа, изменения в ресторан не отправляются.

## 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 пересчитываться при добавлении новых блюд в заказ.



The screenshot shows a payment summary window with a light gray border. Inside, there's a white box containing the following information:

|                  |                       |
|------------------|-----------------------|
| Сумма без скидки | Промокод              |
| 2 980.00 Р       | -                     |
| Сумма скидки     | Использованные бонусы |
| 298.00 Р         | -                     |
| <hr/>            |                       |
| Итого            |                       |
| 2 682.00 Р       |                       |

Below the white box, there's a purple button labeled "Оплата" (Payment).

## 7 Карточка клиента + история заказов клиента

Информация о клиенте содержится в карточке клиента.

1) Добавление нового клиента.

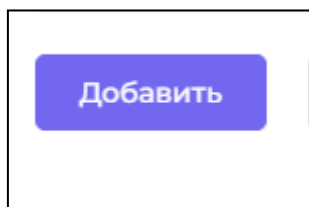
При нажатии на поле "номер телефона" разворачивается список клиентов из клиентской базы, В поле "номер телефона" производится поиск по комбинации цифр номера, введенного оператором EDS.

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

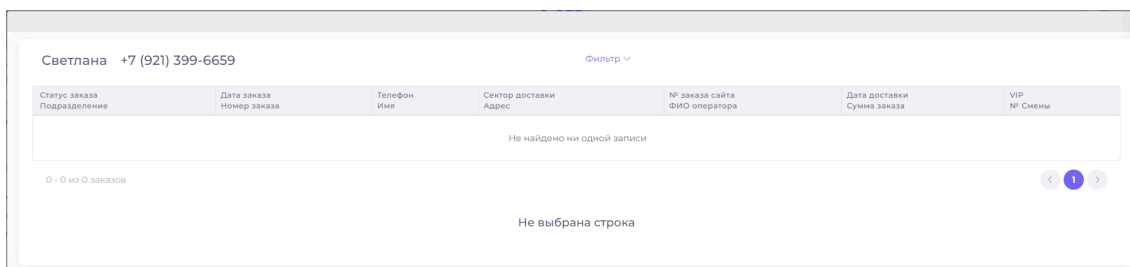


После внесения изменений в имени клиента EDS сигнализирует об этом всплывающим окном информации:

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.

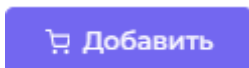
В меню отображаются позиции по 0 цене, которые являются подарочными.

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":



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

|   |  |   |                 |                 |        |                           |  |
|---|--|---|-----------------|-----------------|--------|---------------------------|--|
| <div>Состав заказа</div> <div>Журнал изменений</div> <div>Лог</div> <div>Возвраты</div> |  |   |                 |                 |        | <div>ДОБАВИТЬ БЛЮДО</div> |  |
| Блюдо   |  | Количество                                      | Цена без скидки | Цена со скидкой | Скидка | Итого                     |  |
| <div><div>ⓘ</div><div><div></div></div></div>   | Домашний суп с цыпленком и яйцом ДМ_ТС | <div><div>-</div><div>2</div><div>+</div></div> | 150.00 P        | 150.00 P        | 0.00 P | 300.00 P                  |  |

Также здесь доступно для изменения поле комментариев к товару, которое становится редактируемым после нажатия на значок карандаша



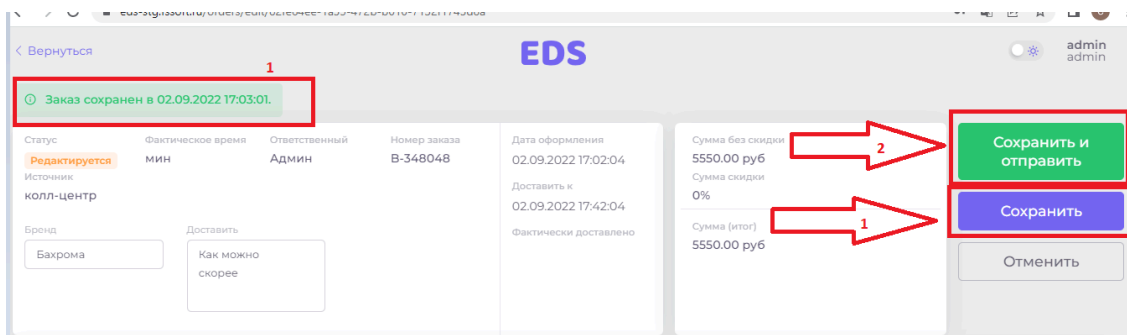
|   |   |   |                 |                 |        |                           |  |
|---|---|---|-----------------|-----------------|--------|---------------------------|--|
| <div>Состав заказа</div> <div>Журнал изменений</div> <div>Лог</div> <div>Возвраты</div> |   |   |                 |                 |        | <div>ДОБАВИТЬ БЛЮДО</div> |  |
| Блюдо   |   | Количество                                      | Цена без скидки | Цена со скидкой | Скидка | Итого                     |  |
| <div><div>ⓘ</div><div><div></div></div></div>   | <div>Домашний суп с цыпленком и яйцом ДМ_ТС</div> <div></div> | <div><div>-</div><div>2</div><div>+</div></div> | 150.00 P        | 150.00 P        | 0.00 P | 300.00 P                  |  |



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"



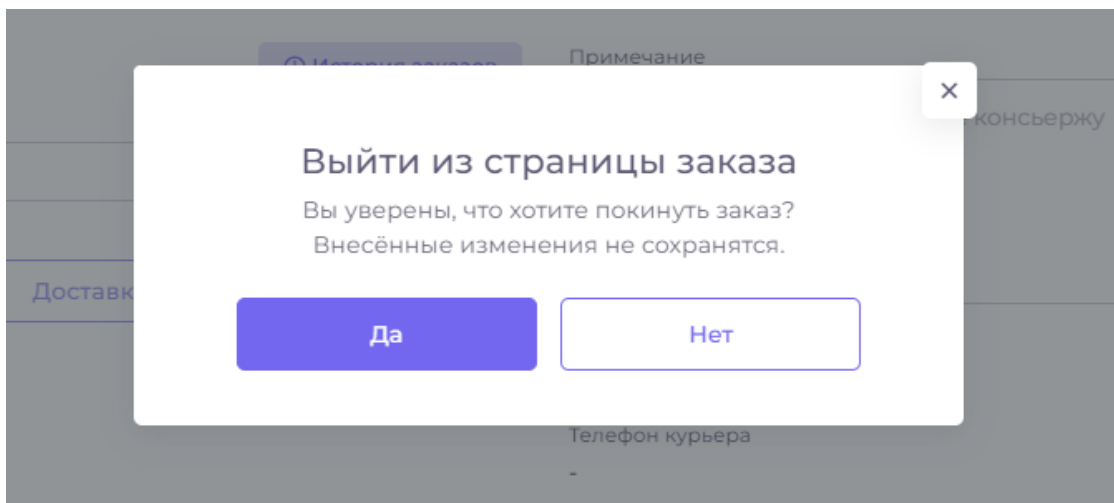
1. После нажатия кнопки "сохранить" статус заказа остается "редактируется" и заказ в дальнейшую работу не отправляется, заказ остается в работе оператора EDS, отображается в реестре заказов в статусе "редактируется".

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.

Отменить заказ В-61 ?

Выберите причину отмены:

Отмена оплаченного заказа на сайте с ошибкой

ДОЛГО ЖДАТЬ(без жалобы, отмена в КЦ)

Блюдо на стопе

Не дозвониться

Неверный номер телефона

Неверный цех/ресторан

Ресторан закрыт

Нет минимальной суммы

Обновление меню

ОПОЗДАНИЕ(то есть жалоба)

полный список причин отмен доступен прокруткой вниз, внесены идентично тем, которые присутствуют в ФОРЕ

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

Отменить заказ В-348020 ?

Выберите причину отмены:

Другое

Причина:

Создали новый заказ №...

Отменить

Закрыть

Статус: **Подтверждается** | Фактически время: мин | Ответственный: | Номер заказа: В-348020 | Итоговая сумма: 765.00 руб | Скидка: 0% | Сумма без скидки: 765.00 руб

Клиент: | История заказов: | Заказ: | Оплата: | Тип оплаты: | Номер транзакции: 16d88bfc-0171-70ac-8bac-f83e0441e484

| Состав заказа      | Журнал изменений | Лог          |
|--------------------|------------------|--------------|
| Блюдо              | Количество       | Скидка       |
| Набор Приборов" БХ | 1                | 15 P         |
| Картофель фри      | 5                | 150 P        |
|                    |                  | Итого: 750 P |

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

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 КЦ - 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 РК → подтягивается в ЕДС. Удаление из РК → удаление в ЕДС.

Установлена через ЕДС, после установлена в РК. Удаление из РК не удалит из ЕДС.

## 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 состояние - серые.

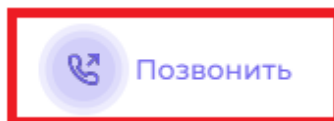
Состояние Naumen можно поменять только в реестре. Из карточки заказа состояние Naumen - не меняется.

### 13.2 Исходящий звонок

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

Номер телефона 

+7 (111) 111-1111  



Звонок осуществляется по номеру телефона указанному в поле номер телефона.

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

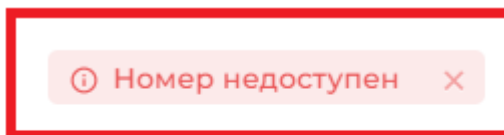
В случае, если номер указан с ошибкой, EDS выведет уведомление

Клиент

Номер телефона 

+7 (111) 111-1111  

Имя



### 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;
- история 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.

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.

+ Добавить время

Временное расписание для 1



Удалить строку можно нажав

Работа с временным расписанием 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:**

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

Довоз

Выберите блюда:

|                                     |  |       |
|-------------------------------------|--|-------|
| <input type="checkbox"/>            | Жареные хинкали с цыплёнком (3 шт.)                          | - 1 + |
| <input type="checkbox"/>            | Котлета по-киевски с картофельным пюре и пикантными огурцами | - 1 + |
| <input type="checkbox"/>            | Хинкали со свиной и говяжьей (3 шт.)                         | - 1 + |
| <input type="checkbox"/>            | Салат Янгилек  | - 1 + |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Чебурек с цыплёнком  | - 2 + |
| <input type="checkbox"/>            | Соус «Аджика»  | - 1 + |

Комментарий

Комментарий

Создать довоз

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    |
|               |  | Жареные хинкали с цыплёнком (3 шт.)<br>                          |      | 1              | 195.00 P        | 195.00 P        | 0.00 P | 195.00 P |
|               |  | Котлета по-киевски с картофельным пюре и пикантными огурцами<br> |      | 1              | 390.00 P        | 390.00 P        | 0.00 P | 390.00 P |
|               |  | Хинкали со свиной и говяжьей (3 шт.)<br>                         |      | 1              | 195.00 P        | 195.00 P        | 0.00 P | 195.00 P |
|               |  | Соус «Аджика»<br>  |      | 1              | 60.00 P         | 60.00 P         | 0.00 P | 60.00 P  |
|               |  | <div>Довоз</div> Чебурек с цыплёнком<br>                         |      | 2              | 190.00 P        | 190.00 P        | 0.00 P | 380.00 P |
|               |  | Салат Янгилек<br>  |      | 1              | 370.00 P        | 370.00 P        | 0.00 P | 370.00 P |

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          |
| ⊖             | Чебурек с цыпленком | 2                | 190.00 P        | 00.00 P         | 380.00 P | 00.00 P        |

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.

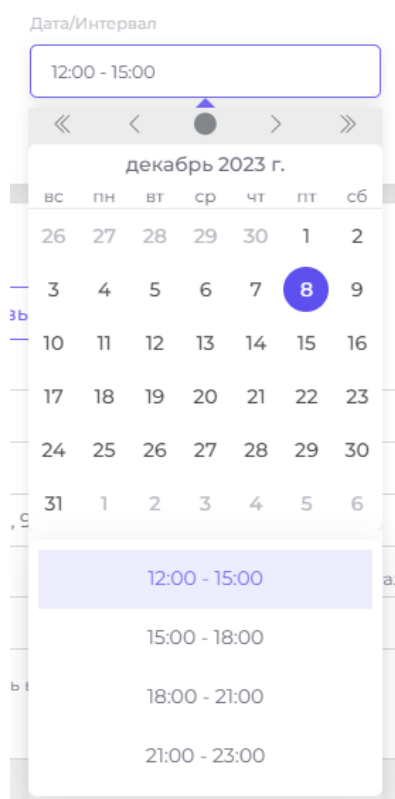
Всего интервалов 4:

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 распечатаются 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 будет 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 будет 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 

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

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

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)**