



iikoDelivery

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Автоматизация службы доставки iikoDelivery (версия 6.2). Руководство пользователя iikoDelivery.

Документ содержит описание централизованной доставки iikoCallCenter и терминальной доставки iikoDelivery.

Copyright © 2019

Настоящий документ содержит информацию, актуальную на момент его составления. Компания "Айко" не гарантирует отсутствия ошибок в данном документе. Компания "Айко" оставляет за собой право вносить изменения в документ без предварительного уведомления.

Никакая часть настоящего документа не может быть воспроизведена или передана в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами.

Компания "Айко" не гарантирует, что специфицированное в настоящем документе программное обеспечение не содержит программных ошибок, будет работать в произвольно выбранных условиях и удовлетворять всем требованиям, которые могут быть к нему предъявлены.

Компания "Айко" не гарантирует работоспособность нелегально полученного программного обеспечения. Нелегальное использование программного обеспечения и документации на него преследуется законом.

Настоящий документ содержит внутреннюю информацию, которая охраняется законом об авторских правах. Все права защищены. Запрещается фотокопирование, воспроизведение или перевод на другой язык настоящего документа в любой его части.

Товарный знак iiko™ является интеллектуальной собственностью компании "Айко" и охраняется действующим законодательством.

Все иные упомянутые в настоящем документе марки, названия продуктов и фирм могут являться интеллектуальной собственностью соответствующих владельцев.

Содержание

Часто задаваемые вопросы.....	7
Архитектурные решения.....	11
Установка и настройка доставки.....	16
Установка и первичная настройка.....	16
Централизованная доставка.....	20
Настройка функционирования.....	22
Ценообразование.....	24
Права доступа.....	25
Общие настройки доставки.....	30
Работа со справочниками.....	37
Города доставки.....	40
Справочник улиц.....	41
Справочник клиентов.....	44
Импорт клиентов и улиц из внешней системы.....	47
Объединение одинаковых клиентов.....	52
Типы заказов.....	53
SMS уведомления.....	55
Отправка уведомлений.....	57
Настройка текста уведомления.....	58
Примеры шаблонов SMS-уведомлений.....	61
Короткие городские номера.....	66
Учет наличных у курьеров.....	68
Печать документов.....	73
Печать этикеток.....	74
Подключение сайта к iikoDelivery.....	78
Подтверждение доставок.....	79
Использование АТС.....	83
Подключение к АТС.....	85
Звонки в колл-центре.....	87
Звонки в iikoFront.....	91
Пример настройки связи с АТС.....	96

Автоматический выбор точки доставки.....	100
Сервис геокодирования.....	104
Зоны обслуживания.....	106
Условия обслуживания.....	113
Экран мониторинга местоположения курьеров.....	125
Прогнозирование опоздания доставки.....	128
Заказы от юридических лиц.....	130
iiDeliveryCallCenter.....	137
Терминалы доставки.....	137
Регистрация точки доставки.....	139
Работа с заказами в колл-центре.....	140
Список заказов.....	141
Статусы заказов.....	143
Прием заказа в колл-центре.....	147
Данные о клиенте и доставке.....	149
Назначение заказа на точку.....	152
Время и продолжительность доставки.....	153
Состав заказа.....	154
Скидки и надбавки.....	161
Оплата заказа.....	164
Разбивка заказа по персонам.....	168
Автоматическое добавление блюд.....	170
Примеры использования.....	172
Заказ на самовывоз.....	177
Сводный стоп-лист.....	179
Внесение изменений в заказ.....	180
Отмена заказа.....	182
Контроль обработки доставки.....	184
Контроль «проблемы».....	186
Принудительное закрытие заказов.....	188
Конфликтные ситуации.....	189
Черный список клиентов.....	192

iikoDelivery.....	194
Рабочие экраны доставки.....	197
Статусы заказов в iikoDelivery.....	199
Уведомления из колл-центра.....	202
Типовая схема работы с заказом.....	205
Работа с заказом.....	207
Прием заказа на точке.....	208
Обработка заказа.....	217
Автоматическое добавление блюд.....	219
Отправка заказа на приготовление.....	220
Оплата заказа.....	221
Отправка заказа.....	224
Фактическое время доставки.....	226
Закрытие успешно доставленного заказа.....	227
Редактирование заказа.....	228
Частичный возврат чека.....	230
Отмена доставки.....	232
Проверка незакрытых доставок при закрытии кассовой смены.....	236
Заказ не доставлен.....	237
Работа с «проблемными» заказами.....	238
Заказ на самовывоз.....	239
Работа с заказом в режиме курьера.....	243
Выдача и прием наличных от курьеров.....	246
Отзывы клиентов.....	248
Отчеты.....	251
Отчеты по доставкам.....	251
Отчеты по маркетингу.....	256
Отчеты по отзывам клиентов.....	258
Тепловая карта доставок.....	260
Загруженность ресторанов.....	264
Банкеты, резервы, доставки.....	266
Отчеты по доставкам в iikoFront.....	269
Журнал событий.....	273

Заказы из внешних систем.....	274
Интеграция с DeliveryClub.....	274
Прием заказов через сайт ресторана.....	275
Обработка доставок с пустой датой.....	276
Оплаты из внешних систем.....	277
Внешние платежи в колл-центре.....	279
Внешние платежи в iikoFront.....	281
iikoCard в доставке.....	283
Продажа комбо-наборов.....	285
Оплата заказа купонами.....	293
Использование подсказок.....	296
Оплата iikoCard.....	298
Бонусная программа iikoCard.....	301
Plazius для клиентов доставки.....	304
Работа с заказом.....	305
В колл-центре.....	306
В iikoFront.....	310
Отчеты.....	314
Маркетинговые акции для клиентов доставки.....	315
Обмен клиентами с Plazius.....	318
Мобильное приложение курьера.....	319
Настройки мобильного приложения.....	320
Работа мобильного курьера.....	323
Режим демонстрации.....	329

Часто задаваемые вопросы

FAQ по настройке и работе с iikoDelivery составлен на основании вопросов, которые часто задают пользователи. Здесь вы можете найти ответ и на свой вопрос. Список вопросов и ответов будет пополняться.

- Может ли доставка работать на точке в режиме FastFood, или доставка совместима только с режимом TableService?**

Доставка работает на точке, как в режиме обслуживания «ресторан», так и в режиме «фастфуд».

- Можно ли ускорить время обмена колл-центра с точкой? У нас, когда оператор колл-центра сохраняет доставку, проходит две минуты, пока она появится на точке.**

В настройках плагина для подключения к колл-центру у вас установлен интервал обращения к серверу 120 секунд. Вы можете уменьшить его, например, до 30 секунд.

- Где настраивается интервал обмена между точкой и колл-центром?**

На главной кассе в файле %AppData%\CashServer\PluginConfigs\Resto.Front.Api.Delivery\deliveryPluginConfig.xml в строке <connectToServerDelayInSeconds>30</connectToServerDelayInSeconds> задайте меньший интервал. После этого необходимо перезапустить главную кассу.

Не рекомендуется ставить частоту синхронизации менее 30 секунд.

Настройка плагина для подключения к колл-центру описана в разделе [Первичная настройка](#).

- Терминалом доставки для iikoCallCenter может выступать только главная касса? Возможно ли использование кассового терминала, не являющегося главной кассой?**

Работать с доставкой может любой терминал в рамках фронтовой группы, ограничений тут нет. Единственное ограничение - ПЛАГИН доставки должен стоять на главной кассе. Но это чисто техническое ограничение, которое не влияет на схему работы сотрудников.

- Могу я назначить скидки для выборочных категорий блюд в колл-центре?**

Оператор колл-центра выбирает скидку на категорию вручную. Эта скидка применяется только к тем блюдам заказа, которые относятся к данной категории. Сумма заказа пересчитывается. Подробнее см. [Скидки и надбавки](#).

В текущей версии iiko в колл-центре не применяются автоматические скидки, действующие в определенные периоды, а также скидки, которые не активны на выбранной точке. В колл-центре клиенту можно предоставить

только одну скидку, выбрав ее вручную.

Для терминальной доставки ограничений на применение скидок в iikoFront нет.

6. Почему терминал на точке не может «достучаться» до колл-центра?

Примечание. В логах доставки повторяется ошибка:

```
«at
resto.frontDelivery.services.DeliveryOrdersFrontService.registerDeliveryTerminal(DeliveryOrders
Front Service.java:113)
```

REMOTE CALL: http://{CALL_CENTER_ADDRESS}/resto/serv...liveryTerminal (3bcad0c0-ab29-365a-0141-8adf8626000b, Resto.Data.DeliveryTerminalSettingsDto)

[2013-10-08 00:46:12,861] INFO [9] [ServerSession>CreateRequest] - Server method called: registerDeliveryTerminal

[2013-10-08 00:46:12,886] ERROR [9] [DeliveryPlugin:LogServerException] - Error while calling server method. ExceptionType = Resto.Framework.Common.RestoServerException, Message = Cannot find entity of class DepartmentEntity with id 3bcad0c0-ab29-365a-0141-8adf8626000b».

Централизованная доставка для сети с iikoChain требует специальных настроек. Для колл-центра необходимо включить режим Получать справочники всех ТП. Такой режим устанавливается в iikoChain в разделе **Корпорация → Настройка корпорации → <колл-центр>**. После этого выполните повторную репликацию и перезапустите iikoFront, который не может «достучаться» до колл-центра.

Подробнее см. [Централизованная доставка для сети с iikoChain](#).

7. Используем несколько RMS и Chain. Один RMS используется как колл-центр, в Chain стоит опция Получать справочники всех ТП. Пытаюсь зарегистрировать терминалы в колл-центре, но в логах получаю ошибку:

[2014-04-01 03:29:56,740] INFO [8] [ServerSession>CreateRequest] - Server method called: registerDeliveryTerminal

[2014-04-01 03:29:57,041] ERROR [8] [DeliveryPlugin:LogServerException] - Error while calling server method. ExceptionType = Resto.Framework.Common.RestoServerException, Message = Delivery terminals department is differ than server department

```
at
resto.frontDelivery.services.DeliveryOrdersFrontService.checkDeliveryTerminalDepartment(Deli
veryOrdersFrontService.java:188)
```

```
at
resto.frontDelivery.services.DeliveryOrdersFrontService.registerDeliveryTerminal(DeliveryOrders
FrontService.java:127)
```

REMOTE CALL:
<http://serverURL:serverPort/resto//services/frontDeliveryOrders?methodName=registerDeliveryTerminal>

Такая проблема возникает, если на сервере iikoRMS отсутствует лицензия на iikoCallCenter. Вам необходимо ее приобрести. Пожалуйста, обратитесь в отдел продаж iiko, либо к партнеру iiko, у которого вы приобрели систему.

8. У меня используется сетевая конфигурация, в ней есть несколько торговых предприятий. Я хочу создать централизованную службу доставки с колл-центром. Могу ли я развернуть колл-центр на базе одного из серверов ресторанов?

Нет, такая конфигурация не поддерживается. Для сетевого колл-центра нужно использовать режим репликации "Получать справочники других торговых предприятий". В этом режиме работа обычных точек продаж невозможна.

9. После обновления iiko с 3.2.2 до 3.3.3 в настройках доставки появился «город по умолчанию», стоит «Москва». Исправили на «Самара». Но после ночного обмена данными с iikoChain при печати чеков доставки опять выходит город Москва. Как поменять город доставки по умолчанию?

В iikoChain перейдите в справочник городов и откройте город «Москва» для редактирования. Введите название своего города вместо «Москва» и сохраните настройку. Выполните репликацию. Перезапускать iikoFront не нужно. См. также [Города доставки](#).

10. Я создаю доставку из списка доставок в колл-центре, почему система не находит данных моих клиентов?

Для того чтобы создать доставку на существующих клиентах, нужно перейти в список клиентов, найти клиента по любому из полей и нажать кнопку Создать доставку. См. также [Прием заказа](#).

11. Для города задан телефонный код. Создаю доставку, ввожу короткий номер телефона клиента, но код города не добавляется. Почему?

В доставке сначала нужно указать адрес клиента, в нем должен быть указан город. Только в этом случае система «понимает», код какого города ей нужно добавить к короткому номеру. См. также [Ввод коротких городских номеров телефонов](#).

12. Поддерживает ли решение iikoDelivery интеграцию с АТС?

Да, поддерживает. О настройке и интеграции можно прочитать в разделе [Использование АТС](#). См. также учебные видеоролики на [нашем канале YouTube](#).

13. Какие АТС поддерживаются?

Поддерживаются все SIP-совместимые АТС. Подробнее о протоколе SIP можно прочитать [на Википедии](#). На текущий момент мы протестировали связь со следующими АТС: [Mango Telecom](#), [Oktell](#), [АТС Askozia](#) и Asterisk FreePBX.

См. также [Настройка связи с АТС на примере MangoOffice](#).

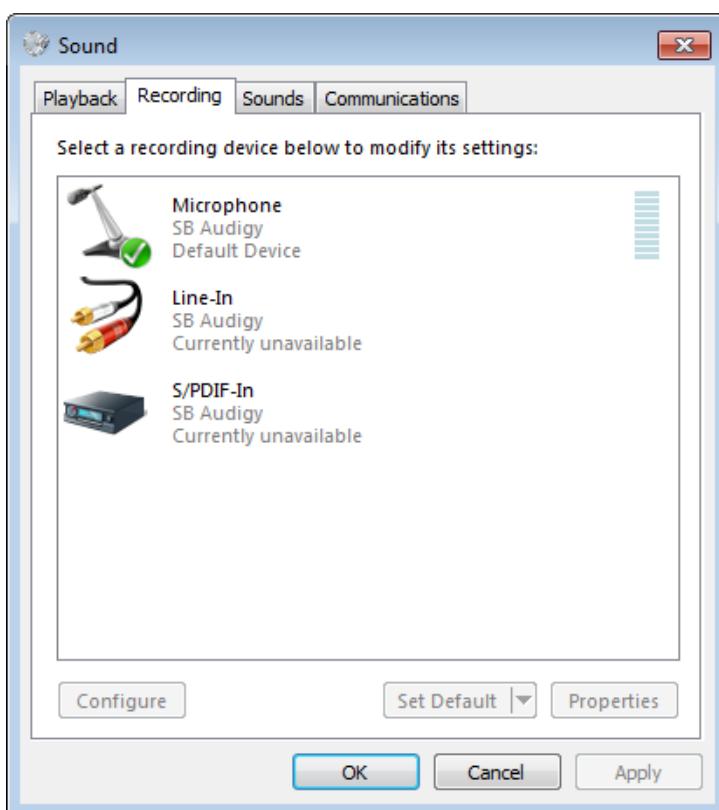
14. Интеграция с АТС поддерживается только в iikoCallCenter? Нужно ли ставить iikoCallCenter для того, чтобы настроить интеграцию с АТС?

Нет, интеграция с АТС работает как с iikoCallCenter, так и с iikoDelivery. Подробнее можно прочитать в статьях [Телефонные звонки в колл-центре](#) и

Телефонные звонки в iikoFront.

15. Настроили интеграцию с АТС, при любой операции с доставкой вылезает ошибка аудиоустройств.

Проверьте системные настройки звука. Выберите Панель управления → Звук. На закладках Запись и Звуки должны быть активные устройства. Если их нет, то подключите работающие устройства записи и воспроизведения звука и настройте их. Пример правильной конфигурации показан на рисунке.



Архитектурные решения

- Решения iiikoCallCenter и iiikoDelivery
- Дополнительное программное обеспечение
- Лицензирование продуктов
- iiikoSousChef в Доставке
- Системы лояльности в Доставке
- Терминальная доставка
- Централизованная доставка в рамках одного ресторана
- Централизованная доставка для сети с iiikoChain

Решения iiikoCallCenter и iiikoDelivery

Интегрированная система управления iiiko включает:

- iiikoDelivery - работа с заказами доставки. Оформление заказа на доставку, фиксация пожеланий заказчика, формирование накладных и путевых листов для курьеров, контроль выполнения заказа и качества обслуживания клиентов.
- iiikoCallCenter - централизованный прием и регистрация заказов. Хранение списка клиентов с данными по прошлым доставкам, история заказов и любимые блюда клиента, мониторинг статуса исполнения заказа, контроль срока и качества доставки, оперативные отчеты по доставкам, статистика и аналитика, выбор ближайшей точки приготовления на электронной карте.

В соответствии с бизнес-процессами и потребностями вашего заведения может быть выбрано одно из следующих решений iiikoDelivery: терминальная или централизованная доставка в рамках одного ресторана или сети с управлением из iiikoChain.

Дополнительное программное обеспечение

Для работы с дополнительным программным обеспечением необходимы отдельные лицензии. Пожалуйста, обратитесь в отдел продаж iiiko, либо к партнеру iiiko, у которого вы приобрели систему.

- iiikoDelivery Widget - виджет для приема заказов на доставку с сайта ресторана. Этот дополнительный модуль может быть использован как для отдельных заведений, так и для ресторанных сетей с централизованной службой доставки.
- iiikoDeliveryMan - мобильное приложение для курьера службы доставки готовых блюд (мобильное устройство на базе Android). Подходит как для отдельных заведений, так и для ресторанных сетей с централизованной службой доставки.
- iiikoPBX - подключение АТС к рабочему месту оператора приема заказов на доставку готовых блюд. Отвечать на звонки и звонить клиентам и курьерам можно как колл-центре, так и в iiikoFront. АТС может быть использована на

точке для банкетов, резервов и доставок.

Лицензирование продуктов

Некоторые решения iiко для службы доставки, в том числе дополнительные модули, требуют наличие отдельной лицензии. Для их получения обратитесь в отдел продаж iiко или к партнеру, у которого вы приобретали систему.

В таблице приведен перечень продуктов, для которых требуется лицензия. Приведено краткое описание, указано сколько лицензий рекомендуется приобретать, на какой сервер следует их устанавливать и в какой момент они используется в процессе работы с приложением.

Лицензируемый продукт	Назначение продукта	Сколько требуется лицензий	Куда нужно устанавливать	Когда используется лицензия
iiDelivery	Лицензия на терминальную доставку. Используется приложением iiFront для создания заказов на доставку и самовывоз	Должно соответствовать количеству терминалов, работающих с доставкой.	На сервер iiRMS в ресторане	При входе в iiFront на экран «Доставка»
iiCallCenter	Лицензия на колл-центр. Используется в iiOffice при централизованном распределении доставок из колл-центра на торговые точки.	Должно соответствовать числу одновременно работающих операторов	При сетевой конфигурации (с использованием iiChain) лицензия устанавливается на сервере колл-центра В случае, когда для сети ресторанов используется один iiRMS, лицензия устанавливается на сервер iiRMS	При входе в iiOffice на экран «Доставка»
iiPbx	Лицензия на модуль интеграции колл-центра и терминальной доставки с АТС. Используется для приема звонков через iiко.	Должно соответствовать числу операторов, принимающих заказы	На те же сервера, где установлены лицензии iiDelivery и iiCallCenter	При входе в iiOffice на экран «Доставка», если у пользователя указана учетная запись для подключения к АТС. А также при запуске iiFront, если в терминале настроена учетная запись для подключения к АТС.

iikoRadar	Лицензия на модуль мониторинга местоположения курьеров.	По количеству сотрудников, которые будут одновременно наблюдать за передвижением курьеров	При сетевой конфигурации (с использованием iikoChain) лицензия устанавливается на сервере колл-центра В случае, когда для сети ресторанов используется один iikoRMS, лицензия устанавливается на сервер iikoRMS	При входе в iikoOffice на экран «Расположение курьеров»
iikoDeliveryMan	Лицензия на мобильное приложение для курьеров	Должно соответствовать количеству курьеров, работающих в смене	При сетевой конфигурации (с использованием iikoChain) лицензия устанавливается на тот же iikoRMS, где настроен колл-центр. При конфигурации для одного предприятия - на сервер iikoRMS	При входе курьера в мобильное приложение

iikoSousChef в Доставке

На точке доставки может быть подключен функционал iikoSousChef. Процесс приготовления блюд показывается на кухонном терминале. Информация о готовности блюд передается в доставочные заказы.

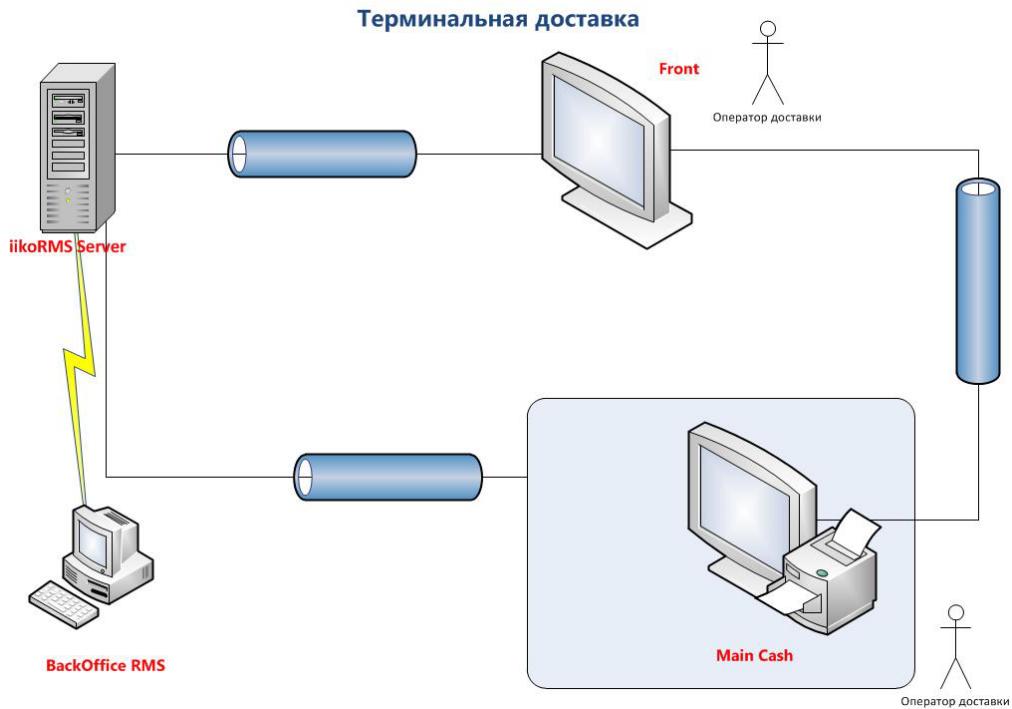
Настройки и работа с iikoSousChef подробно описаны в статье [Кухонный экран iikoSousChef](#).

Системы лояльности в Доставке

В iikoCallCenter и iikoDelivery клиенты могут накапливать бонусы систем лояльности iikoCard и Plazius и оплачивать ими заказы. Подробнее о настройке и использовании этих систем см. в статьях [Система Plazius для клиентов доставки](#) и [Система iikoCard в доставке](#).

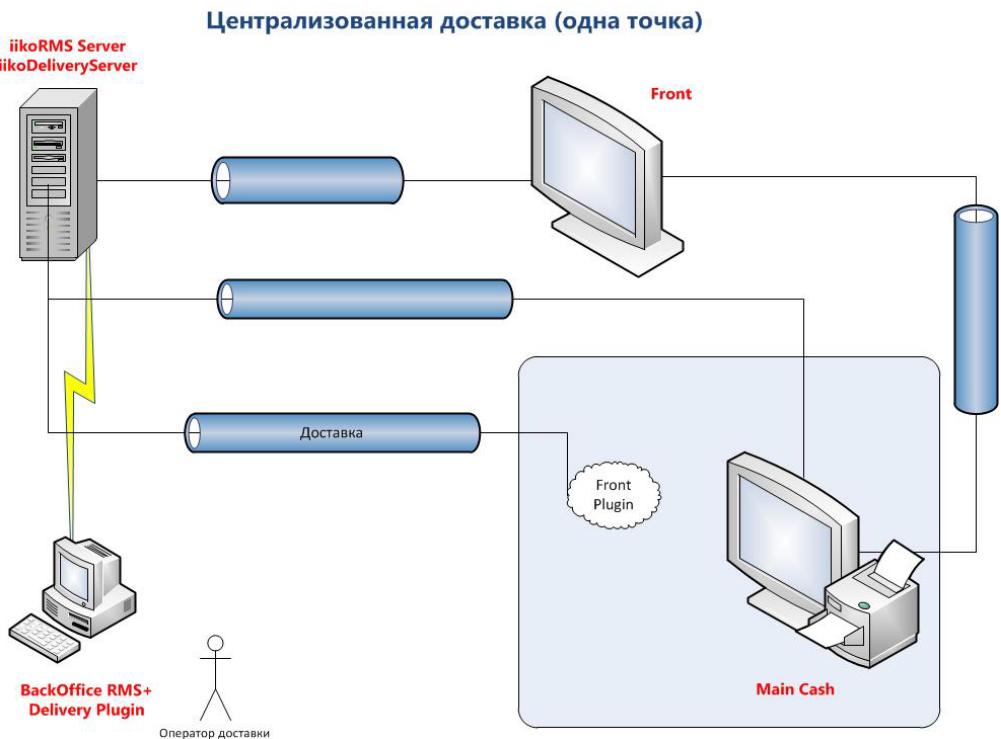
Терминалная доставка

В терминальной доставке заказы можно вводить только с кассового терминала, на нем вы получаете доставочные отчеты. Для этого необходимо просто установить iikoRMS, весь доставочный функционал встроен в iikoFront.



Централизованная доставка в рамках одного ресторана

Централизованная доставка в рамках одного ресторана отличается от терминальной доставки тем, что первичный ввод заказов осуществляется в iikoOffice. Если небольшая ресторанная сеть работает в рамках одного ресторана (iikoRMS), а отдельные рестораны - это группы внутри него, то колл-центр может быть объединен с этим сервером.



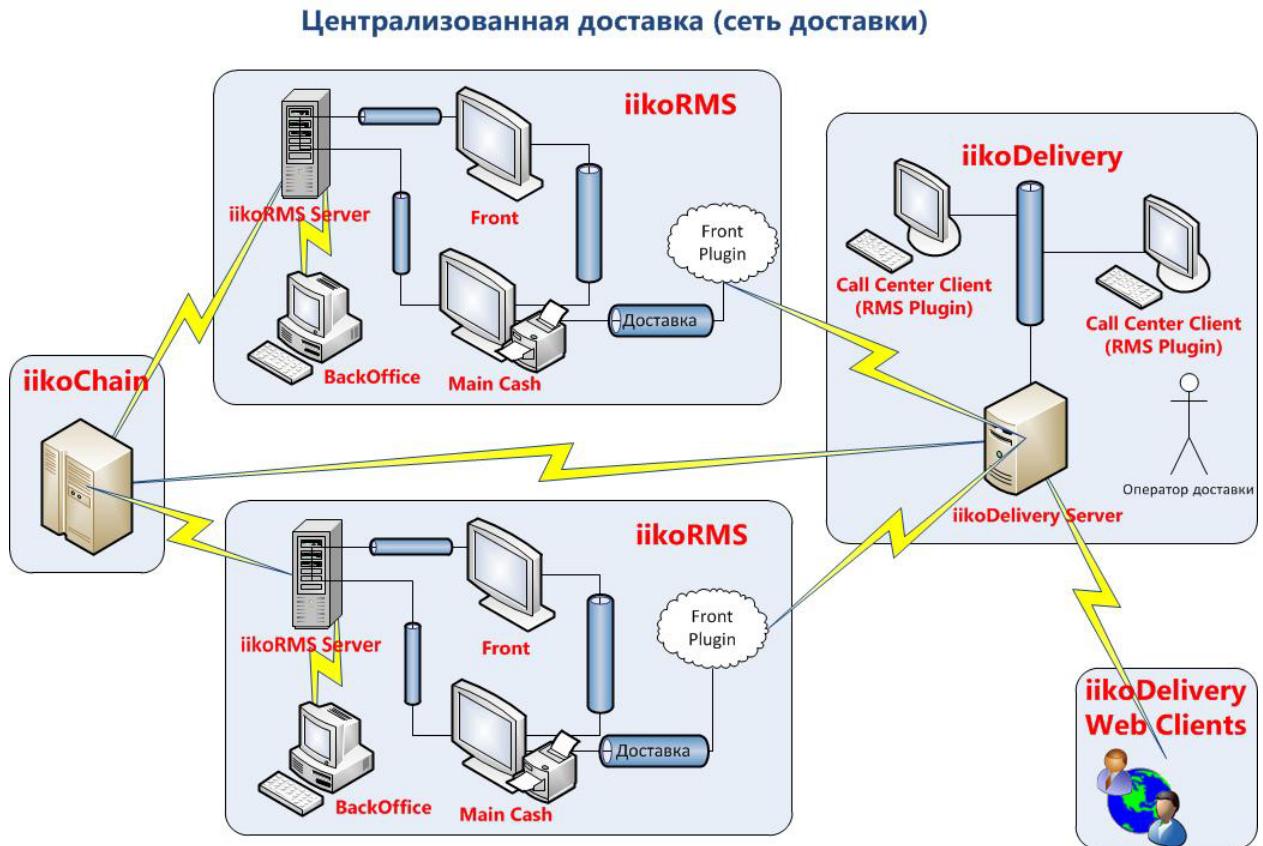
Централизованная доставка для сети с iikoChain

Для сети торговых предприятий (ресторанов - точек приготовления), управление которой ведется с помощью iikoChain, может быть настроена централизованная доставка. В этом случае на разных точках блюда могут продаваться по различным ценам. Для каждой точки формируется свой прейскурант по приказу из центрального офиса в iikoChain.

Колл-центр должен быть настроен в качестве одной из точек (iikoRMS). Другие точки сети ресторанов могут быть точками доставки. Для управления доставками создается отдельный сервер (iikoDelivery Server).

⚠ Не совмещайте колл-центр с сервером iikoRMS одной из точек. Это может привести к неработоспособности iikoFront этой точки из-за большого количества приказов, т. к. колл-центр получает справочники других предприятий.

Оператор колл-центра принимает заказы и отправляет на точку приготовления. Работа в рамках централизованной доставки не исключает возможность ввода заказов в терминальном режиме.



Ценообразование

В случае централизованной доставки для сети с iikoChain цены на блюда и состав прейскуранта во всех точках определяются из центрального офиса посредством приказов об изменении прейскуранта.

Приказы из iiChain для точек доставки

Для каждой точки сформируйте свой прейскурант по приказу из центрального офиса в iiChain. Такие приказы могут быть созданы путем удаления предыдущего прейскуранта и создания нового. Для этого в приказе установите галочку **Удалить предыдущее меню**. В этом случае прейскурант точки будет включать только введенные по приказу позиции. А также в прейскурант войдут позиции, по которым не было приказов, но в их номенклатурных карточках заданы места продажи.

Приказы из iiChain для колл-центра

Для колл центра обязательно создайте приказ, включающий всю номенклатуру, которая продается на всех точках доставки. В этот приказ включайте только те блюда, которые должны продаваться через службу доставки.

При назначении заказа на точку у части блюд цены могут быть пересчитаны, а какие-то позиции могут быть исключены из прейскуранта.

Если на разных точках доставки блюда продаются по различным ценам, то в колл-центре эти блюда могут быть включены в продажу по «средним» ценам. При создании доставки в колл-центре вы можете сначала ввести состав заказа, а после этого выбрать точку доставки. В этом случае сумма заказа в колл-центре может измениться, так как используется прейскурант выбранной точки.

Если же вы сначала выбираете точку, а после этого формируете состав заказа, то цены на блюда будут соответствовать прейскуранту выбранной точки.

Установка и настройка доставки

Установка и первичная настройка

Установка и обновление iiServer до текущей версии выполняется обычным образом. Никаких специфичных файлов появиться не должно.

Установка и обновление iiOffice для рабочего места оператора до текущей версии также выполняется обычным образом. Убедитесь в наличии файла Resto.Plugin.Delivery.dll в каталоге C:\Program Files\iiRMS\Office\Plugins.

Установка и обновление на точке доставки iiFront до текущей версии выполняется обычным образом.

⚠ Установка плагина Централизованной Доставки (ЦД) и работа с ЦД осуществляется только с компьютера, являющегося Главной Кассой (ГК). Не допускается установка iiFront в режиме iiAgent.

Убедитесь, что в каталоге плагинов iiFront (обычно C:\Program Files\iiRMS\Front.Net\Plugins), появился файл Resto.Front.Api.Delivery.dll.

Первичная настройка

- [Колл-центр](#)
- [Точка доставки](#)

Колл-центр

После установки выполните первичную настройку системы. Сервер доставки не требует специальной настройки.

Для работы в iikoOffice с модулем доставки необходима лицензия iikoCallCenter. Количество экземпляров лицензии зависит от числа рабочих мест операторов колл-центра. При наличии лицензии в главном меню приложения станет доступен раздел **Доставка**.

После запуска iikoOffice будет создан конфигурационный файл Delivery.config.xml в каталоге c:\Documents and Settings\All Users\Application Data\iiko\Rms\Default\config.

Этот файл имеет следующую структуру:

```
<?xml version="1.0"?>

<DeliveryConfiguration xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">

  <DeliveryUpdateInterval>3000</DeliveryUpdateInterval>

  <DisableBackCaches>false</DisableBackCaches>

  <DeliveryExchangeWarningTime>300</DeliveryExchangeWarningTime>

</DeliveryConfiguration>
```

Параметры, которые настраиваются в этом файле:

DeliveryUpdateInterval (миллисекунды) - период автообновления списка доставок. Если в окне списка доставок в iikoOffice включена галочка **Автообновление**, то обновление данных будет проходить с указанной в конфигурационном файле частотой.

DeliveryExchangeWarningTime (миллисекунды) - период проверки получения данных доставки фронтом и своевременности обработки доставки. Например, если доставка не получена фронтом или ее не начали своевременно готовить, то по истечении таймаута такие доставки выделяются в списке.

DisableBackCaches (true/false) - отключение на сервере автоматических процедур пересчета себестоимости, складских остатков и т. п. Этот параметр используется в тех случаях, когда необходимо снизить нагрузку на сервер. Если iikoOffice работает только в режиме колл-центра, и на нем не ведется складской учет, то вы можете отключить функции, связанные с ведением складского учета.

Точка доставки

Для работы с доставкой в iikoFront необходима лицензия iikoDelivery. Количество

подключений определяется по числу терминалов, на которых будут работать с заказами.

Вы можете включить следующие дополнительные параметры в конфигурационный файл iikoFront:

- Для терминала курьера укажите параметр

```
<showDeliveryListOnLogin>true</showDeliveryListOnLogin>
```

- Если в режиме «ресторан» нужно, чтобы заказ автоматически переходил из статуса **Готовится** в статус **Ждет отправки**, то пропишите параметр

```
<enableAutomaticCookingCompleteCalculation>true</enableAutomaticCookingC  
ompleteCalculation>
```

- Если на терминале доставки не настроен или не подключен кардридер, и вход в систему будет осуществляться по пин-коду, то укажите параметры:

```
<AllowHandCardRoll>true</AllowHandCardRoll>
```

```
<cardReaderConfigured>true</cardReaderConfigured>
```

- Если вам нужно печатать накладные доставки не на принтере пречеков, а на стандартном Windows-принтере, подключенном и настроенном на данном терминале, то выставите параметр:

```
<a4DeliveryInvoiceFormat>true</a4DeliveryInvoiceFormat>
```

- При этом также предоставьте сотрудникам, которые будут работать на терминалах, следующие права:
 - «Подтверждать открытие и закрытие персональной смены по ПИН-коду» (**F_OPIN**).
 - «Авторизовывать опасные операции вводом ПИН-кода» (**F_DOP**).

После первого запуска iikoFront на главной кассе создастся конфигурационный файл установленного плагина доставки deliveryPluginConfig.xml. Чтобы зарегистрировать точку доставки на сервере колл-центра, настройте плагин. Параметры, которые нужно настроить, выделены цветом:

```
<?xml version="1.0"?>

<config xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
  xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">

  <serviceMethodTimeoutMilliseconds>10000</serviceMethodTimeoutMilliseconds>

  <serverUrl>http://localhost:8080/resto</serverUrl>

  <terminalId>e49d3632-b06a-4a9a-8c76-ae816c4404ad</terminalId>

  <connectToServerDelayInSeconds>5</connectToServerDelayInSeconds>

</config>
```

serviceMethodTimeoutMilliseconds (миллисекунды) - время ожидания ответа от сервера iiko. Вы можете указать 1 секунду, как в примере выше.

Если соединение iikoFront с сервером iiko выполняется не по локальной сети, а через Интернет, и связь при этом среднего и плохого качества, желательно установить значение таймаута в промежутке 20-30 секунд. в противном случае могут быть ошибки обмена из-за плохого соединения. Рекомендуемое значение параметра не менее 30 секунд (30 000 миллисекунд). Чем хуже пропускная возможность канала интернет, тем выше должно быть значение данного параметра.

serverUrl - адрес сервера централизованной доставки. Это именно адрес сервера iiko, который является сервером колл-центра. Не локального PMC точки, а PMC колл-центра.

 Необходимо наличие прямого соединения между iikoFront, на котором установлена доставка, с сервером колл-центра.

terminalId - идентификатор терминала, который используется для работы с заказами доставки. Этот идентификатор создается автоматически и служит для авторизации плагина на сервере колл-центра. При изменении или удалении терминала идентификатор создастся заново. Одним из способов решить проблемы с регистрацией является удаление этого параметра. Если в результате каких-либо сбоев вам пришлось переустановить приложение iiko на терминале, то запомните значение этого параметра до переустановки, чтобы потом подставить его вместо вновь созданного. В таком случае вы можете избежать перерегистрации терминала на колл-центре.

connectToServerDelayInSeconds - интервал обращения к серверу. По умолчанию величина интервала составляет 30 секунд. Для более частой синхронизации установите меньшее значение. Не рекомендуется устанавливать частоту синхронизации менее 15 секунд.

После настройки плагин должен начать взаимодействовать с сервером, т.е. получать и отправлять улицы, клиентов, доставки.

При наличии хотя бы одного подключения по лицензии iikoDelivery, в iikoOffice появится раздел главного меню **Доставка**.

Централизованная доставка

Чтобы настроить централизованную доставку для сети с iiChain:

1. В колл-центре необходимо зарегистрировать точки (терминалы) доставки, а также настроить функционирование доставки. Настройку районов, причин отмены доставки, справочников улиц и клиентов мы рекомендуем выполнять на iiRMS колл-центра, где установлена лицензия iiCallCenter.
2. Чтобы настройки функционирования были действительны на всех предприятиях с доставкой, выполните обмен данными между iiRMS колл-центра и iiChain, а затем запустите репликацию с iiChain на все точки доставки.

Если для iiChain используется лицензия iiDelivery, то редактировать справочники улиц и клиентов можно централизованно. Все действия по добавлению, удалению и изменению элементов справочника номенклатуры, типов оплаты и скидок должны выполняться только в iiChain.

3. Для предприятия, которое является колл-центром:
 - В файле конфигурации resto.properties сервера колл-центра пропишите настройку force-load-classes = resto.chain.menu.PriceListItem, resto.chain.menu.TreeMenuChangeDocument. Это позволит получать приказы об изменении прейскуранта даже при разных открытых периодах и избегать ошибок при подключении терминалов новых точек доставки.
 - Включите в iiChain специальный режим **Получать справочники всех ТП**. Только в этом режиме взаимодействие колл-центра с точками доставки выполняется правильно. Если справочники iiко на точке и в колл-центре не синхронизированы, то при приеме заказа в колл-центре или при его переносе на другую точку он может стать «проблемным». См. [Контроль «проблемы»](#).

Режим **Получать справочники всех ТП** устанавливается в iiChain в свойствах торгового предприятия (в разделе **Корпорация → Настройка корпорации - <колл-центр>**). Сохраните настройку торгового предприятия и подтвердите включение этой настройки. При обмене данными с центральным офисом будут выгружаться данные не только для этого iiRMS (колл-центра), но и по всем остальным торговым предприятиям сети корпорации (точкам приготовления).

Свойства	
Тип	Торговое предприятие
Название	CallCentre
Описание	Колл-центр
Шаблоны нумератора	Не заданы
Краткое название	КЦ
Код	10
Фактический адрес	г. Москва, ул. Новая, д. 1
КПП	102200012
GLN	
Категория 1	
Категория 2	
Категория 3	
Категория 4	
Категория 5	
Родитель	ОАО "Север"
Зарегистрировано	Да
Выгрузка данных во внешние системы	
Кассовая система	iiko RMS
Время выгрузки	00:00
Настройки обмена данными с ЦО.	
Выгрузка из ЦО	Выгрузка данных из ЦО
Загрузка в ЦО	Загрузка данных в ЦО
Разрешен режим АЗС	<input type="checkbox"/>
Получать справочники всех	<input checked="" type="checkbox"/>

Настройка функционирования

Следующие настройки выполняются для всей сети торговых предприятий, управление которой ведется централизованно.

- Настройка единого прейскуранта для колл-центра и точек доставки, см. [Ценообразование](#).
- Могут быть настроены разные ставки налогов для различных типов обслуживания. Например, для обслуживания на вынос может быть назначен льготный налог. Подробнее см. [Типы заказов](#).
- Настройка типов оплаты. Заказ доставки может быть оплачен наличными, банковской картой, в кредит на контрагента (см. [Оплата заказа](#)), бонусно-депозитной картой Плас-Тек, с помощью системы лояльности Plazius, а также комбинированным способом.

Заказ может быть оплачен на сайте ресторана. См. [Оплаты из внешних систем](#).

Отметьте разрешенные типы оплаты в разделе **Настройки торгового предприятия** → настройка группы на закладке **Настройка типов оплаты**.

Способы оплаты настраиваются в разделе **Розничные продажи** → **Типы оплат**.

- Настройка скидок. К заказам доставки могут применяться только ручные некомбинированные скидки. Для этого предназначен раздел **Дисконтная система** → **Скидки и надбавки**. В настройках скидки должна быть установлена только одна галочка: **Можно назначать вручную**. Галочку **Можно использовать с другими скидками** необходимо снять.
- Клиенту может быть предоставлена скидка по дисконтной карте. В разделе **Дисконтная система** → **Клубные карты**.
- Настройка прав доступа сотрудников доставки. Выполняется в iiCoChain, пункт меню **Сотрудники** → **Администрирование** → **Права доступа**. См. [Права доступа](#).
- Для поощрения сотрудников доставки могут быть настроены различные мотивационные программы. Например, оператору доставки может быть начислен бонус за сумму принятых, а курьеру за количество доставленных заказов. Настройка начисления премий сотрудникам подробно описана в статье [Мотивационные программы](#).

Специфичными для доставки и ее бизнес-процессов являются следующие настройки:

- Настройка доставки, пункт меню **Доставка** → **Настройка** → **Общие**.
 - **Стандартная продолжительность доставки курьером**. Настраивается на каждой точке отдельно, в колл-центре может быть установлено усредненное значение. Может быть задана с привязкой по зонам.
 - **Стандартное время приготовления для самовывоза**. Настраивается на каждой точке отдельно, в колл-центре может быть установлено

усредненное значение.

- [Город по умолчанию](#). Настраивается на каждой точке.
- [Тип доставки](#). Настраивается в колл-центре, реплицируется через iiikoChain.
- [Печать накладной](#). Настраивается на каждой точке.
- [Печать этикеток для блюд заказа](#). Настраивается на каждой точке.
- [Начинать приготовление заказа](#): вручную или автоматически. Настраивается на каждой точке.
- [Подтверждение доставки](#). Для сети заведений настраивается в iiikoChain.
- [Причины удаления доставки](#). Настраивается в колл-центре, реплицируется через iiikoChain.
- [Районы доставки](#). Настраивается в колл-центре, реплицируется через iiikoChain.
- [Справочник клиентов](#). Настраивается в iiocoChain, пункт меню **Доставка → Клиенты доставки**.
- [Справочник городов](#). Настраивается в iiocoChain, пункт меню **Доставка → Города**.
- [Справочник улиц](#). Настраивается в iiocoChain, пункт меню **Доставка → Улицы**.
- [График работы точек и картография](#). Настраивается в iiocoChain, пункт меню **Доставка → График работы и картография**.
- [SMS уведомления](#). Настраивается в колл-центре, пункт меню **Доставка → SMS уведомления**.
- [Автоматическое добавление блюд](#). Настраивается в iiocoChain, пункт меню **Доставка → Автоматическое добавление блюд**.
- Стоп-лист настраивается на каждой точке в iiokoFront. [Отчет «Сводный стоп-лист»](#) доступен в разделе **Доставка → Сводный стоп-лист**.

Модуль **Доставка** может работать с несколькими ФР (когда в настройках группы торгового предприятия установлена галочка **Разрешить настройку места печати фискального чека**). Заказ разбивается на части на экране кассы. В журнале создается событие «Разделение доставки по фискальным регистраторам». Символ «^{*}» в номере заказа в списке показывает оператору, что чек отпечатан на нескольких ФР.

Ценообразование

Цены на блюда для каждого из торговых предприятий сети в любом случае должны формироваться приказами об изменении прейскуранта. Но нюансы настройки будут зависеть от конфигурации доставки:

- Централизованная доставка в iiDelivery.

В приказе указывается, какие номенклатурные позиции в каких торговых предприятиях будут продаваться и по какой цене (подробнее см. [Централизованная доставка](#), а также статью [Прейскурант](#) руководстве пользователя iiDelivery).

Если по данному блюду еще не издавался приказ, то вы можете задать цены и места продаж этого блюда в его номенклатурной карточке. Но мы рекомендуем для сетей пользоваться только приказами, как более надежным способом управления ценообразованием.

- Централизованная доставка в iiRMS.

В iiRMS для доставки в рамках одного ресторана создается отдельная группа. Для отделения внутри группы настраивается ценовая категория по умолчанию. В настройках группы указывается стол по умолчанию из этого отделения. Но этому столу при создании заказа будет определяться ценовая категория блюда. Затем для каждой ценовой категории приказе устанавливаются цены на блюда.

Если небольшая ресторанная сеть работает в рамках iiRMS, то отдельные рестораны настраиваются как группы внутри одного ресторана. Каждому отделению внутри группы присваивается своя ценовая категория. Затем в приказе об изменении прейскуранта для каждой ценовой категории отдельно устанавливается определенная цена блюда.

После создания и введение в действие приказа цены и места продаж, указанные в номенклатурной карточке блюда, будут игнорироваться. Таким образом, блюдо будет доступно для реализации во всех местах продажи с указанной в приказе ценой.

Вы можете настроить приказы, действующие в определенные промежутки времени. Например, с 19-00 действует наценка на блюда. Для этого в приказе создайте и укажите Период действия приказа. В этом случае цена на блюдо будет применяться по тому приказу, который будет действовать на момент доставки заказа.

Более подробную информацию о работе с приказами об изменении прейскуранта см. в статье [Прейскурант](#) в iiOffice.

Права доступа

Права доступа в Доставке имеют префикс «D_». Перейти к списку доставок вы можете при наличии любого из прав: «Редактирование доставки» (D_ED), «Управление доставкой» (D_MD), «Закрытие доставки» (D_CD) или «Отменять доставки» (D_CAD). Для этого выберите пункт **Доставка** в дополнительном меню iiikoFront в разделе **Сервис**.

Настройка прав подробно описана в статье [Права доступа в iiokoOffice](#).

Сотрудникам, ответственным за процесс доставки в соответствии с их обязанностями, должны быть предоставлены следующие права (в разделе **Администрирование → Права доступа**):

Право	Название	Описание	Действует
Права доступа, специфичные для доставки			
D_ACDMM	Назначать курьера, если задолженность курьера больше максимальной	Менеджер сможет назначить на курьера доставку, если задолженность курьера выше, чем указано в поле Запрещать назначать курьера, если сумма задолженности выше в настройках торгового предприятия.	Front iiikoOffice
D_ED	Редактирование доставки	Это право должно быть предоставлено оператору, который формирует заказ, и менеджеру, который назначает курьеров для доставки заказов. D_ED сильнее, чем B_GUEST. Даже не имея B_GUEST, можно создать доставку для нового клиента. Для доступа к списку клиентов и их карточкам достаточно D_ED.	Front iiikoOffice
D_DCO	Быть курьером для доставки	Это право должно быть предоставлено всем сотрудникам, которые назначаются курьерами. Право дает возможность назначать его обладателей курьерами для исполнения заказа доставки.	Front
D_MD	Управление доставкой	Возможность управлять статусом доставки: печатать на кухню, назначать курьера, печатать накладную, оплачивать, отправлять в путь.	Front
D_MD / D_ED	Управление доставкой / Редактирование доставки	Для просмотра сводного стоп-листа необходимо одно из этих прав.	iiikoOffice
D_CD	Закрытие доставки	Возможность отмечать, что заказ успешно доставлен, во Front с помощью кнопки (5) Закрыть.	Front
D_CAD	Отменять доставки	Возможность фиксировать отмену зарегистрированного заказа доставки во Front с помощью кнопки (0) Отменить заказ. Для удаления новых или неподтвержденных заказов необходимо право D_CAD.	Front iiikoOffice

		Для удаления заказов в статусах «Ждет отправки», «В пути», «Доставлен» или «Закрыт» необходимы оба права: D_CAD и D_MD.	
D_EST	Редактировать справочник улиц	Возможность добавлять названия улиц в справочник, изменять их во Front, а также в iikoOffice в разделе Доставка → Улицы.	Front iikoOffice
D_DOCN	Проводить операции с картами бонусно-депозитной системы по номеру карты	Возможность подтверждать операции с бонусно-депозитной картой вводом номера, а не ее прокаткой, физическое предъявление карты не требуется. Возможность выполнить авторизацию клиента в системе Plazius по номеру карты.	Front iikoOffice
D_DEP	Удалять внешние платежи	Возможность удалять внешние платежи, например, оплату банковской картой на сайте ресторана. А также отменять доставку с такой оплатой.	Front iikoOffice
D_CND	Подтверждать доставки	Возможность подтверждать заблаговременные доставки, а также доставки из внешних систем.	Front iikoOffice
D_BDR	Обходить ограничения графика и картографии	Возможность назначить точку вручную, если автоматически не найдена ни одна точка (см. Автоматический выбор точки доставки (модуль «Картография и расписание»), стр. 55).	Front iikoOffice
D_CO	Назначать и менять оператора доставки	Возможность менять исполнителя (оператора) колл-центра у доставки, даже если она уже была закрыта.	iikoOffice
Общесистемные права доступа			
B_ADMIN	Администрирование системы	Возможность настраивать Терминалы доставки, справочник Городов, задавать Общие настройки доставки и SMS уведомления в разделе Доставка.	Front iikoOffice
B_GUEST	Работа со справочником клиентов	Возможность регистрировать новых клиентов и изменять информацию о клиентах в iikoOffice в разделе Доставка → Клиенты доставки.	Front iikoOffice
Прочие права, которые могут потребоваться при работе с доставкой			
F_CASH	Принимать платежи	Возможность работать на кассе: принимать оплату заказов, внесение наличных, изъятие наличных, проводить контрольный пересчет в разделе Касса.	Front

F_ID	Устанавливать надбавку и скидку для заказа	Возможность подтверждать надбавку или скидку по заказу.	Front
F_IDGC	Устанавливать надбавку и скидку по карте гостя	Возможность подтверждать надбавку или скидку для заказа по карте гостя.	Front
F_STRN	Производить возврат по чеку	Возможность подтверждать возврат чека в разделе Касса → Закрытые заказы → Повтор печати чека.	Front
F_DP	Удалять отпечатанные блюда из заказа до печати пречека	Возможность подтверждать удаление блюд из заказа, который уже был распечатан на кухню.	Front
F_DNP1	Удалять неотпечатанные строки	Возможность удалять добавленные в заказ блюда, которые еще не были распечатаны на кухню.	Front
F_PA	Повторно печатать блюда	Возможность подтверждать повторную печать блюд в заказе.	Front
F_CPBA	Распечатывать пречек повторно	Возможность подтверждать повторную печать пречека.	Front
F_DOP	Авторизовывать опасные операции вводом ПИН-кода	<p>При этом файл конфигурации \\Application Data\\iiiko\\CashServer\\config.xml должен содержать строку:</p> <pre><AllowHandCardRoll>true</AllowHandCardRoll></pre> <p>Эти права могут быть предоставлены менеджеру или курьеру доставки, если у них нет карточки для прокатки или терминал доставки не снабжен картридером.</p>	Front
F_OPIN	Подтверждать открытие персональной смены по ПИН-коду		Front

Дополнительно вы можете настроить видимость некоторых параметров. Для этого:

1. Откройте файл backclient.config.xml, который располагается в каталоге:
 - Для Windows 7 и выше – C:\\Users\\%UserName%\\AppData\\Roaming\\iiiko\\Rms\\Default\\config.
 - Для Windows XP - C:\\Documents and Settings\\%UserName%\\Application Data\\iiiko\\Rms\\Default\\config.
2. Чтобы скрыть кнопку экспорта клиентов доставки в Excel пропишите в указанном в п. 1 файле:


```
<DeliveryCustomersCanBeUploadedToExcel>false</DeliveryCustomersCanBeUploadedToExcel>
```
3. Чтобы сделать невидимыми агрегирующие параметры доставки (итоговая сумма, итоговая скидка) и скрыть кнопку экспорта списка доставок в Excel пропишите в указанном в п. 1 файле:


```
<DeliveryAggregationFieldsVisible>false</DeliveryAggregationFieldsVisible>
```

В зависимости от должности сотрудникам доставки могут быть назначены следующие наборы прав:

- Оператор колл-центра:
 - «Редактирование доставки» (D_ED).
 - «Подтверждать доставки» (D_CND).
 - «Устанавливать надбавку и скидку по карте гостя» (F_IDGC).
 - «Назначать и менять оператора доставки» (D_CO).
- Кризис-менеджер колл-центра:
 - «Редактирование доставки» (D_ED).
 - «Отменять доставки» (D_CAD).
 - «Редактировать справочник улиц» (D_EST).
 - «Подтверждать доставки» (D_CND).
 - «Назначать и менять оператора доставки» (D_CO).
 - «Удалять отпечатанные блюда из заказа до печати пречека» (F_DP).
 - «Удалять неотпечатанные строки» (F_DNPI).
 - «Устанавливать надбавку и скидку для заказа» (F_ID).
 - «Устанавливать надбавку и скидку по карте гостя» (F_IDGC).
- Менеджер доставки на точке: «Управление доставкой» (D_MD).
- Оператор доставки на точке:
 - «Редактирование доставки» (D_ED).
 - «Отменять доставки» (D_CAD).
 - «Редактировать справочник улиц» (D_EST) (можно разрешить).
 - «Подтверждать доставки» (D_CND).
 - «Устанавливать надбавку и скидку по карте гостя» (F_IDGC).
- Кассир доставки:
 - «Закрытие доставки» (D_CD).
 - «Отменять доставки» (D_CAD).
- Кризис-менеджер доставки на точке:
 - «Редактирование доставки» (D_ED).
 - «Закрытие доставки» (D_CD).
 - «Отменять доставки» (D_CAD).
 - «Управление доставкой» (D_MD) (можно запретить).
 - «Редактировать справочник улиц» (D_EST).
 - «Подтверждать доставки» (D_CND).
 - «Производить возврат по чеку» (F_STRN).
 - «Удалять отпечатанные блюда из заказа до печати пречека» (F_DP).
 - «Удалять неотпечатанные строки» (F_DNPI).
 - «Повторно печатать блюда» (F_PA).
 - «Распечатывать пречек повторно» (F_CPBA).
 - «Устанавливать надбавку и скидку для заказа» (F_ID).
 - «Устанавливать надбавку и скидку по карте гостя» (F_IDGC).
- Курьер доставки: «Быть курьером для доставки» (D_DCO).

- Курьер-Менеджер:
 - «Быть курьером для доставки» (D_DCO).
 - «Управление доставкой» (D_MD).
 - «Принимать платежи» (F_CASH).

Общие настройки доставки

- Стандартное время приготовления для самовывоза
- Город по умолчанию
- Тип доставки
- Источник рекламы
- Печать накладной
- Количество копий накладных
- Формат печати накладной
- Печать этикетки
- Оплата заказа
- Отправка заказа на приготовление
- Генерация номеров доставок
- Звуковое оповещение
- Уведомлять, что доставку пора готовить
- Мобильное приложение курьера
- Причины отмены доставки
- Районы доставки

Специфические настройки доставки выполняются в разделе **Доставка → Настройка → Общие**.

Общие

Стандартное время приготовления для самовывоза:	00:15	Город по умолчанию:	Москва				
Тип доставки:	Курьером и самовывоз	<input type="checkbox"/> Требовать обязательного ввода рекламы					
Печать накладной:	Вручную	Начинать приготовление заказа:	Вручную по нажатию кнопки ...				
Печать этикетки:	При печати сервисного чека	Генерация номера доставки:	Случайно				
Количество копий накладных:	1	Проводить оплату:	При отправке доставки				
Формат печати накладной:	Лист А4						
<input checked="" type="checkbox"/> Оповещать звуком на терминале доставки при создании или изменении доставки из КЦ <input checked="" type="checkbox"/> Уведомлять о том, что доставку пора готовить							
Автоматическая регистрация в Plazius и применение акций:		<input type="checkbox"/> Не включать гостей доставки в бонусную программу, не применять а...					
Мобильное приложение курьера							
Продолжительность хранения маршрутов курьера в днях:	7						
<input type="checkbox"/> При переключении статуса на "доставлено" проверять расстояние до адреса Минимальное расстояние до адреса (метров): 100							
Частота отправки информации о местоположении курьера (сек):	60						
<input checked="" type="checkbox"/> Показывать таймер обратного отсчета							
Причины отмены доставки							
<input type="button" value="Добавить..."/> <input type="button" value="Редактировать..."/> <input type="button" value="Удалить"/>		<input type="checkbox"/> Показывать удаленные					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Название</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▶ Клиента не было по адресу доставки</td> </tr> <tr> <td>По вине курьера</td> </tr> <tr> <td>Отказ клиента - нарушена упаковка</td> </tr> </tbody> </table>				Название	▶ Клиента не было по адресу доставки	По вине курьера	Отказ клиента - нарушена упаковка
Название							
▶ Клиента не было по адресу доставки							
По вине курьера							
Отказ клиента - нарушена упаковка							
Районы доставки							
<input type="button" value="Добавить"/> <input type="button" value="Редактировать"/> <input type="button" value="Удалить"/>		<input type="checkbox"/> Показывать удаленные					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Название</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▶ В пределах МКАД</td> </tr> <tr> <td>За МКАД</td> </tr> </tbody> </table>				Название	▶ В пределах МКАД	За МКАД	
Название							
▶ В пределах МКАД							
За МКАД							
		<input type="button" value="Сохранить и закрыть"/> <input type="button" value="Выйти без сохранения"/>					

Стандартное время приготовления для самовывоза

Для заказов с типом «Самовывоз» установлен норматив времени приготовления 15 минут. Когда до момента вывоза остается заданное время, доставка переходит в статус «Пора готовить». Для этого предназначено поле **Стандартное время приготовления для самовывоза**.

Стандартная продолжительность доставки курьером может быть задана с привязкой по зонам. См. [Продолжительность доставки](#).

Город по умолчанию

По умолчанию доставка осуществляется по Москве, вы можете указать свой город. Как это сделать, зависит от конфигурации iiDelivery.

При централизованной доставке в рамках одного ресторана настройки выполняются в колл-центре:

1. Добавьте ваш город в [справочник городов](#).
2. Укажите его в настройках доставки в поле **Город по умолчанию**. Если доставка работает в нескольких городах, то выберите любой из списка. При этом в заказе будут доступны для выбора улицы всех городов.
3. Сохраните настройки.

Если у вас сеть ресторанов с централизованной доставкой, то настройка выполняется в iikoChain:

1. Перейдите в справочник городов и откройте город «Москва» для редактирования.
2. Введите название своего города вместо «Москва» и сохраните настройку.
3. Выполните репликацию. Перезапускать iikoFront не нужно.

Удалить из списка город по умолчанию нельзя. Сначала нужно будет установить в качестве города по умолчанию другой город.

Тип доставки

Возможные режимы обслуживания клиентов задаются с помощью настройки **Тип доставки**. По умолчанию готовый заказ отправляется с курьером, установлен режим «Только курьером».

Чтобы клиенты могли выбирать способ доставки, либо курьером, либо самовывоз, необходимо установить тип доставки «Курьером и самовывоз». В этом режиме в карточке доставки в поле **Тип доставки** можно будет выбрать «Доставка курьером» или «Самовывоз». Если может быть оформлен только заказ на самовывоз, то установите тип доставки «Только самовывоз».

Источник рекламы

Необходимость указывать источник рекламы (откуда вы о нас узнали) при создании заказа для нового клиента задается установкой галочки **Требовать обязательного ввода рекламы**. Дополнительно см. [Отчеты по маркетингу](#).

Печать накладной

В зависимости от порядка, принятого в службе доставки, накладная может быть напечатана либо на этапе оплаты заказа, либо на следующем этапе при назначении курьера и отправке заказа, либо вручную, если пользователю не подходит ни один из предложенных вариантов.

- **При оплате заказа** - накладная будет автоматически напечатана сразу же после печати фискального чека, назначить курьера вы сможете позднее. Вы также можете выбрать курьера при оформлении заказа. Для этого

предназначено поле **Курьер** на экране доставки.

- ! Настройку **Печать накладной - При оплате заказа** нельзя использовать совместно с настройкой **Проводить оплату - При закрытии доставки**.
- **При отправке заказа** - накладная будет автоматически напечатана после нажатия кнопки (3) **Отправить** и выбора курьера. Кнопка отправки доступна как на экране доставки, так и на экране состава заказа.
- **При окончании приготовления** - накладная будет автоматически напечатана после того, как ВСЕ блюда заказа готовы, и заказ перешел в статус «**Приготовлено**». Такой режим используется, когда сборка заказа выделена в отдельную стадию производства. Сотрудник доставки (сборщик) по накладной собирает заказ, например, в коробку, и кладет в нее накладную. После этого заказ оплачивают и отправляют в путь.
- **Вручную** - пользователь сам выбирает момент печати накладной. Для этого предназначена кнопка **Печать накладной**. Если накладная не была напечатана вручную, то она будет напечатана автоматически при отправке заказа. Кнопка печати накладной доступна как на экране доставки, так и на экране состава заказа.

Количество копий накладных

Укажите сколько копий накладной необходимо распечатать. Это может быть полезно, если один экземпляр остается у клиента, а другой курьер забирает с собой.

Вы можете настроить печать от одной до пяти копий накладных.

Формат печати накладной

Укажите, в каком формате печатается накладная доставки: рулонная (по умолчанию) или в формате А4. Как настроить см. в статье [Печать документов](#).

Печать этикетки

В поле **Печать этикетки** укажите, нужно ли печатать комплект этикеток к заказу и в какой момент: после печати накладной или сервисного чека. См. также [Печать комплекта этикеток к заказу](#).

Оплата заказа

В зависимости от настройки **Проводить оплату** экран кассы в iiKoFront открывается либо при нажатии кнопки (3) **Отправить**, либо кнопки (5) **Закрыть**.

Не оплатив заказ, нельзя перевести его в следующий статус.

По умолчанию установлен режим **При отправке доставки**. Курьер отправляется к клиенту с фискальным чеком. Он отдает заказ и чек клиенту и получает от него деньги. После возвращения курьера с деньгами заказ закрывают.

Режим **При закрытии доставки** следует использовать только в том случае, когда

выдавать фискальный чек в момент покупки клиенту не требуется по закону. Вместо этого выдается накладная. В ней напечатана информация о платежах и сдаче. После возвращения курьера с деньгами печатают фискальный чек.

Если предприятие работает на территории России и принимает оплату заказов через внешние системы, например, через сайт, то включите настройку **Проводить внешние платежи при добавлении**. Это нужно для соблюдения требований закона 54ФЗ. Когда гость оплатит заказ на сайте, этот платеж будет проведен в iiDelivery как фискальная предоплата и отправлен в ОФД, а гость получит чек на почту или телефон.

Отправка заказа на приготовление

В поле **Начинать приготовление заказа** установите режим работы с заказом: автоматически или вручную по нажатию кнопки **Готовить**.

Работа с заказами на точке может выполняться в специальном режиме. При этом заказы, которые пора готовить, автоматически переходят из статуса «Ожидает» в статус «Готовится». Печатается сервисный чек. Менеджеру не нужно нажимать кнопку **Готовить**, чтобы отправить заказ на кухню.

По умолчанию автоматическая отправка выполняется сразу после поступления заказа на точку или при его создании на точке. Момент отправки вычисляется как разница между предполагаемым временем доставки и стандартным временем приготовления. Для доставок курьером и самовывозом установлены разные стандарты времени.

Для включения такого режима предназначена настройка доставки **Начинать приготовление заказа: Автоматически**. Эта настройка задается на уровне RMS, ее получают все iiDelivery в пределах одного RMS. Автоматическая печать выполняется на главной кассе.

В обычном режиме заказы попадают на точку со статусом «Пора готовить», и менеджер переводит их в статус «Готовится» вручную. По умолчанию включена настройка **Начинать приготовление заказа: Вручную** при нажатии кнопки **Готовить**.

Генерация номеров доставок

Установите режим генерации номеров с помощью настройки **Генерация номера доставки**:

1. В режиме «Случайно» доставки не упорядочены по номеру. Доставка получает номер при своем создании, где бы это не происходило. Все доставки, созданные в колл-центре или поступившие извне (например, с сайта ресторана), нумеруются случайным образом. А доставки, созданные на точке, нумеруются последовательно.
2. Установите режим «Последовательно», если важно, чтобы доставки были упорядочены по номеру. Номера означают порядок прихода доставок на точку (а не порядок их приема). В этом случае номера всегда генерируются

на точках (если они обновлены до версии 3.7). Ни колл-центр, ни внешние API не назначают номера доставкам. Доставка поступает на точку, и только там получает свой порядковый номер. После этого доставка показывается в колл-центре уже с номером. Возможна ситуация, когда доставка остается без номера, например, она не дошла ни до одной точки.

Если же доставка создана на точку, которая еще не обновлена на версию 3.7, то такая точка не может назначать номера доставкам. В этом случае номер доставке прописывается сразу же при ее создании в колл-центре или извне.

Звуковое оповещение

Уведомление о появлении нового заказа или изменении заказа, отправленного на точку, может сопровождаться звуковым сигналом. Для этого предназначена настройка доставки «Оповещать звуком на терминале доставки при создании или при изменении доставки из КЦ». Звук воспроизводится только на главной кассе.

Уведомлять, что доставку пора готовить

Настройка **Уведомлять, что доставку пора готовить** определяет, будет ли система сигнализировать о необходимости приготовления заказа, если оно вовремя не начато.

По умолчанию настройка включена. На экране iikoFront оператору показывается уведомление, что заказ давно пора готовить. Такое же уведомление добавляется к заказу в виде комментария. В колл-центре и на точке такие заказы всегда показаны вверху списка красным шрифтом, и остаются там независимо от установленных фильтров. Как отображается заказ со статусом «Пора готовить» см. в разделе [Статусы заказов](#).

Отключение настройки может потребоваться на точках, где готовят сложные блюда, и время приготовления контролируется вручную. В этом случае система никак не сигнализирует, что заказ давно пора готовить, ни с помощью уведомлений, ни цветовой раскраской. Но вместе с тем такие заказы всегда остаются вверху списка, независимо от установленных фильтров.

Мобильное приложение курьера

О настройках iikoDeliveryMan см. [Мобильное приложение курьера](#).

Причины отмены доставки

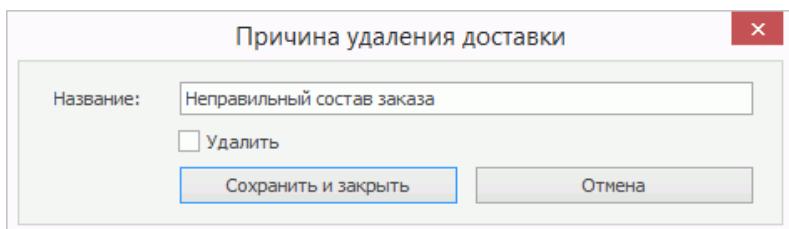
Чтобы зафиксировать отмену доставки, необходимо будет указать причину, по которой она удаляется. Причина должна быть выбрана из списка возможных причин отказов. Такой список должен быть предварительно настроен в блоке [Причины отмены доставки](#).

Системная настройка **Удаление данных в ресторане** предназначена для решения аварийных ситуаций: см. [Аварийная отмена доставок](#), [Ручное](#)

[отключение режима «Главная касса».](#)

Чтобы добавить новую причину удаления:

1. Нажмите кнопку **Добавить**. Откроется окно **Причина удаления доставки**.



2. Введите название причины удаления, отражающее возможную реальную ситуацию.
3. Нажмите кнопку **Сохранить и закрыть**.

Районы доставки

Укажите названия районов, в которые будет осуществляться доставка. Название должно быть менее 25 символов.

В текущей версии системы районы обслуживания являются справочной информацией. Адрес клиента привязывается к району доставки вручную в карточке заказа. Тем не менее, мы рекомендуем заполнять это поле, чтобы упростить переход на последующие версии системы.

Работа со справочниками

- Поиск
- Сортировка
- Фильтры
- Группировка
- Выгрузка в MS Excel
- Выгрузка в API
- Загрузка данных из внешней системы
- Удаление

ПОИСК

Для поиска элемента в справочнике (города, улицы или клиента) введите его название или часть названия в поле **Поиск**. По мере ввода осуществляется поиск и отображение найденных элементов в списке.

Например, для поиска клиентов в справочнике можно использовать любую часть номера телефона, карты или адреса доставки. При поиске по номеру телефона учитываются только цифры, разделители игнорируются (скобки, черточки, пробелы и прочие).

Для показа полного списка клиентов нужно очистить строку поиска, нажав кнопку **X**. С помощью стрелок **⬅** и **➡** вы можете перемещаться по списку клиентов.

№	Имя отчество	Фамилия	Email	№ телефона	Адрес	Номер карты	Реклама	В черном сп...
1	Елена	Пирогова	pirogov...	+72835875412	г. Подольск ул. Фили...	3456789012	Газеты	<input type="checkbox"/>
2	Кирилл	Смирнов	smirnov...	+76541238596	г. Подольск ул. Сосно...			<input type="checkbox"/>
3	Александр			+72583695412	г. Москва ул. Орджон...			<input type="checkbox"/>

Для поиска клиентов по нескольким параметрам, например, по фамилии и адресу, вы также можете использовать фильтры. Для этого в полях **Фамилия** и **Адрес**, которые находятся в строке со значком **▼**, введите фамилию целиком или ее начало, а также адрес, начиная с названия города.

№	Имя отчество	Фамилия	Email	№ телефона	Адрес	Номер ...	Рек...	В черном ...
1	Иван Алекс...	Иванов	ivanov...	+75558452...	г. Подольск ул. Филиппова д. 8...	01234...	Deli...	<input type="checkbox"/>
2	Илья	Смирнов		+78524569...	г. Подольск ул. Филиппова д. 18	12345...	Лис...	<input type="checkbox"/>
3	Елена	Пирогова	pirogo...	+72835875...	г. Подольск ул. Филиппова д. 8А	34567...	Газ...	<input type="checkbox"/>

Сортировка

Список элементов может быть отсортирован по любому параметру. Например, список улиц по улице и городу. Нажмите на значок ▼ в колонке **Название** или **Город** справа. Данные будут отсортированы по возрастанию (значок ▲). Повторное нажатие изменит направление сортировки (значок ▼).

Фильтры

Список элементов может быть отфильтрован по значению любого из параметров или нескольким параметрам. Для этого в ячейку таблицы, находящуюся на пересечении строки со значком и колонки с названием параметра, введите значение. В окне отобразятся только строки, удовлетворяющие заданным условиям отбора.

Можно отфильтровать данные по определенному значению с помощью конструктора фильтра. Например, список клиентов по номеру телефона. Для этого наведите курсор на область заголовка колонки «№ телефона» справа и нажмите на значок , из раскрывшегося списка выберите значение. Может быть также задано условие фильтрации данных. Также выполняется отбор улиц по городу.

Группировка

Список элементов может быть сгруппирован. Например, клиентов можно сгруппировать по фамилии или по признаку «В черном списке». Для этого наведите указатель мыши на заголовок «Фамилия», нажмите левую кнопку мыши, перетащите этот заголовок в специальную область, расположенную над списком с данными, а затем отпустите кнопку мыши.

Список открывается (закрывается) при нажатии кнопки , расположенной слева от заданной группировки.

Выгрузка в MS Excel

Список элементов можно выгрузить в MS Excel. Можно отфильтровать и отсортировать список элементов, а затем выгрузить его с учетом выполненной группировки и сортировки.

Выгрузка в API

Справочники городов и улиц могут использоваться при создании внешних доставок, например, с сайта ресторана. Чтобы выгрузить данные для внешней системы, нажмите кнопку **Выгрузить в API**.

Информация о выгрузке в API записывается в [Журнал событий](#). События с типом «Выгрузка городов, улиц, регионов в iiDelivery».

Загрузка данных из внешней системы

Справочники городов, улиц и клиентов могут быть загружены из внешней системы в iiiko. Из названий улиц, указанных в адресах клиентов, будут отобраны уникальные значения и также добавлены в справочник улиц. См. [Импорт клиентов и улиц из внешней системы](#).

Удаление

Если данный элемент больше не используется, то его можно удалить из справочника. Например, по данной улице доставка больше не осуществляется. Ее можно удалить из справочника с помощью кнопки **Удалить**.

Чтобы восстановить удаленный элемент, нажмите кнопку **Вид → Показать удаленные**, выберите удаленный элемент (такие элементы показаны перечеркнутыми) и нажмите кнопку **Восстановить**.

Можно удалить или восстановить сразу несколько элементов. Выберите их из справочника с помощью клавиш **Ctrl** или **Shift**. После этого пункт контекстного меню **Удалить** или **Восстановить**.

Города доставки

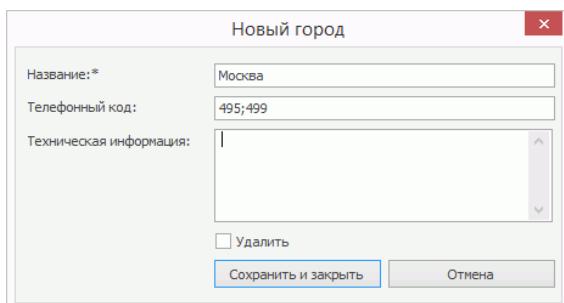
Справочник **Доставка → Города** полезен для предприятий, которые обслуживают несколько городов. Город, указанный в адресе доставки, однозначно показывает, куда должен ехать курьер. Это позволяет избежать ошибок при отправке заказа на точку, так как в разных городах могут быть улицы с одинаковыми названиями.

В справочник городов вы можете [загрузить улицы из системы КЛАДР](#).

Добавьте в справочник города, в которых осуществляется доставка. Для города могут быть заданы один или несколько телефонных кодов. Если задан один код, то он может автоматически добавляться при вводе короткого номера телефона клиента. См. также [Ввод коротких городских номеров телефонов](#).

Коды перечисляются через «точку с запятой» без пробела. Длина кода может быть от одного до семи символов. Например, «495;499».

В поле **Техническая информация** вы можете указать данные любого формата. Эта информация может использоваться при выгрузке списка городов и будет обрабатываться сайтом. Например, это может быть признак, по которому определяется, нужно ли выгружать город на сайт.



При попытке удалить город, заданный по умолчанию, выводится сообщение об ошибке. Сначала нужно будет вместо него настроить другой город. См. [Город по умолчанию](#).

Города				
Поиск:		Добавить...	Редактировать...	Удалить
		Выгрузить в API	Excel...	Вид
Наименование	Телефонный код города	Удален		Синхронизирован с КЛАДР
► Москва	495;499	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Подольск	4967	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Домодедово	49679	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Клиновск	4967	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Одинцово	49628	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Всего: 5				

Справочник улиц

- [Добавление улицы](#)
- [Синхронизация улиц с КЛАДР](#)

Данные справочника используются для указания адреса доставки в карточке заказа как в iikoOffice, так и в iikoFront. Мы рекомендуем заполнять справочник улиц заранее в iikoOffice до начала работы в iikoFront. Чтобы эти изменения вступили в силу, перезапустите iikoFront.

! Примечание. Использование фиксированного списка улиц позволяет избежать дублирования названий и ошибок при указании адресов.

Улицы могут быть добавлены при заполнении адреса доставки в iikoFront. Чтобы актуализировать данные справочника в iikoOffice, нажмите кнопку **Обновить**.

Возможность добавлять, редактировать и удалять названия улиц в справочнике, а также добавлять и редактировать названия улиц в iikoFront определяется правом «Редактировать справочник улиц» (D_EST).

Добавление улицы

Чтобы добавить улицу в справочник:

1. Выберите в меню пункт **Доставка → Улицы**. Откроется окно со списком зарегистрированных в системе улиц.
2. Для регистрации новой улицы нажмите кнопку **Добавить**. Откроется окно **Новая улица**.
3. В поле **Название** введите название улицы, под которым она будет фигурировать в системе.
4. В поле **Город** укажите, в каком городе находится эта улица. По умолчанию указан город, заданный в общих настройках доставки в поле **Город по умолчанию**.
5. Нажмите кнопку **Сохранить и закрыть**.

! Примечание. «Пустая» улица с названием «Нет улицы» является системной настройкой, изменить ее название нельзя.

Синхронизация улиц с КЛАДР

Используйте Классификатор адресов Российской Федерации (КЛАДР), чтобы адреса клиентов доставки всегда были актуальными. Загрузка из классификатора выполняется автоматически один раз в неделю. Первоначальную загрузку необходимо выполнить вручную.

Для города, в котором осуществляется доставка, выполните первоначальную загрузку улиц из КЛАДР. Для этого необходимо иметь право «Администрирование системы» (B_ADM). При отсутствии связи с интернетом синхронизация с КЛАДР не выполняется, выводится предупреждающее сообщение.

Чтобы загрузить улицы из КЛАДР:

1. Выберите пункт меню **Доставка → Города**.
2. Выберите город и пункт контекстного меню **Загрузить список улиц из КЛАДР**, подтвердите выполнение. При последующих загрузках этот пункт будет называться **Обновить улицы из КЛАДР**.

Отобразится информация о результатах загрузки улиц для данного города. После успешной загрузки этот город отмечается галочкой **Синхронизирован с КЛАДР**. Для городов с такой отметкой будут выполняться обновления.

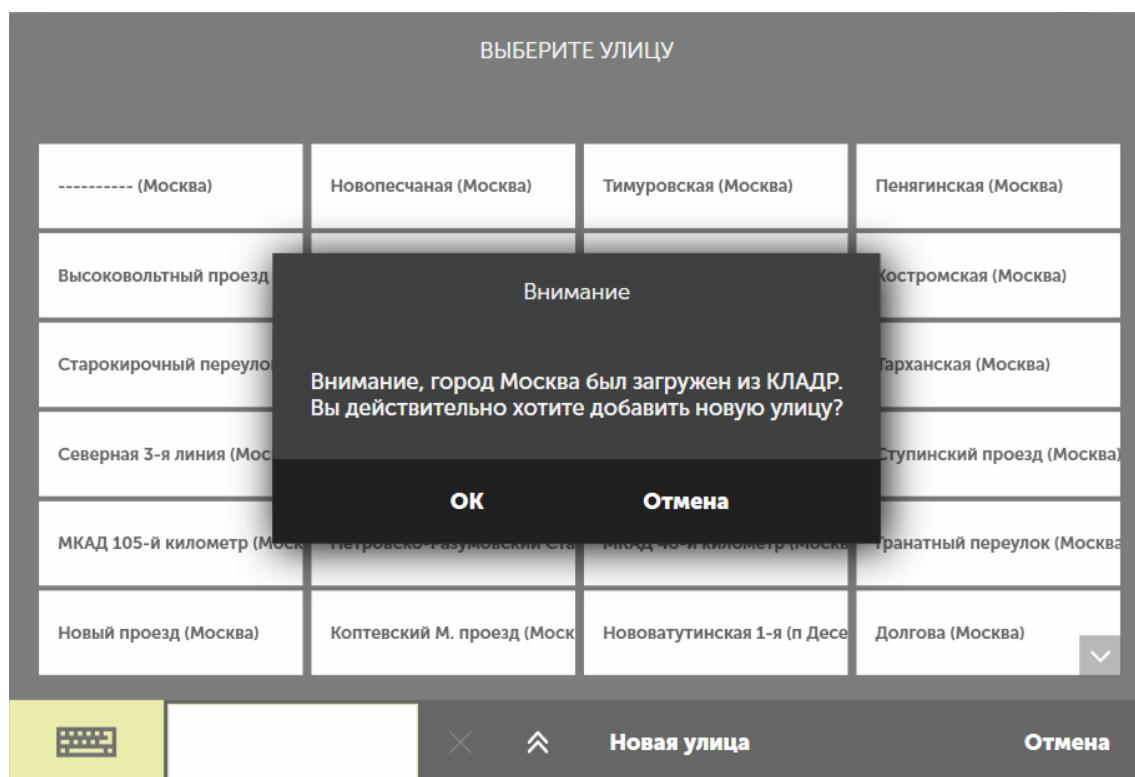
Наименование	Телефонный код города	Удален	Синхронизирован с КЛАДР
Москва	495;499	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Подольск	4967	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Домодедово	49679	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Климовск	4967	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Одинцово	49628	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

На момент загрузки в справочнике могут находиться улицы, созданные вручную. В этом случае:

- Улицы с правильными названиями остаются в справочнике с отметкой о синхронизации.
- Похожие названия улиц объединяются в одно. Например, вместо двух названий «Пл. Революции» и «Площадь Революции» в словаре остается одно название из КЛАДР: «Революции площадь».
- Ошибочные названия улиц удаляются из справочника. Их можно увидеть в режиме «Показывать удаленные». В карточках клиентов такие названия зачеркнуты.
- До первой синхронизации по адресам с ошибочными названиями улиц могли быть созданы доставки. В этом случае такие названия остаются в карточках клиентов и отчетах. Из справочника улиц они удаляются.

Улицы				
Поиск:		Добавить...	Редактировать...	Восстановить
		Выгрузить в API	Excel...	Обновить
Название	Город	Удалена	Синхронизирована с КЛАДР	
Северная З-я линия	Москва	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Чичерина	Москва	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
МКАД 105-й километр	Москва	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Новый проезд	Москва	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Новопесчаная	Москва	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Пенягинский 2-й проезд	Москва	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Система ограничивает ручное изменение данных, которые были синхронизированы с КЛАДР. При попытке добавить новое или изменить существующее название вручную выводится предупреждающее сообщение. Также оно показывается при попытке удалить улицу, загруженную из КЛАДР, или восстановить улицу, которая была удалена в результате синхронизации. Предупреждающее сообщение показывается в *iikoFront*, когда оператор не выбирает улицу из справочника, а добавляет новую.



Информация о синхронизации с КЛАДР показывается в файле выгрузки в MS Excel. По каждой улице (городу) в колонке **Синхронизирована с КЛАДР** проставлено значение «Да» или «Нет».

Справочник клиентов

Справочник содержит информацию о клиентах, которые уже заказывали доставку в этом заведении, а также о гостях банкетов и резервов. Здесь же отображаются гости Plazius и iiCard, если организация использует эти системы лояльности. Клиенты из справочника отображаются и в iiFront на точке доставки.

Обязательные поля в карточке клиента – «Имя, отчество» и «Телефон». У клиентов, на которых оформлялись банкеты или резервы столов, могут быть не указаны адреса. Чтобы оформить заказ на доставку для таких клиентов нужно указать адрес.

Клиентскую базу можно загрузить из внешней системы в iiDelivery. Как это сделать, см. в статье [Импорт клиентов и улиц из внешней системы](#).

Добавлять, редактировать и удалять карточки клиентов в справочнике может сотрудник с правом «Работа со справочником клиентов» ([B_GUEST](#)).

Из справочника можно зарегистрировать заказ на доставку с помощью кнопки **Создать доставку**.

Клиенты доставки														
Создать доставку		Поиск:		Добавить...		Редактировать...		Удалить		Обновить		Отключен		
Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке														
Nº	Имя отчество	Фамилия	Email	Nº телефона	Адрес	Номер карты	Реклама	Дата создания	Удален	В черном списке	Синхрониз...	Отправлять ...	Дата послед...	
1	Игорь Сергеевич	Петров	petrov@mail.com	+71112223344	г. Москва ул. ...	1212	Вkontakte	13.08.2015	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	28.06.2016	
2	ПетрМ			+75874584455	г. Москва ул. ...	111111	Листовки	13.08.2015	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	03.04.2018	
3	Евгений			+72565588899	г. Москва ул. ...		Телевидение	14.09.2016	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	ООО "Профитрейд" ...			+72145412244	г. Москва ул. ...		Радио	18.11.2016	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Андрей			+75858885599	г. Москва ул. ...		Вkontakte	12.09.2016	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Сергей	Иванов	S.Ivanov@mail.c...	+71144455544	г. Москва ул. ...		Радио	12.09.2016	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Вероника			+7112225544	г. Москва ул.... 1951		Деливери-К...	07.10.2015	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	28.06.2016	
8	Артем			+755466444444	г. Москва ул. ...		Листовки	01.07.2015	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16.04.2018	
9	Евгения			+79999561245...	г. Москва ул. ...	9876543210	Интернет	09.02.2015	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	25.04.2018	
10	ЗАО "Город" Рестор...			+74951325114	г. Москва ул. ...		Телевидение	18.11.2016	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11	Олег	Олег		+71254121144	г. Москва ул. ...		Вkontakte	14.09.2016	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2016	
12	Алекс	Иванов		+71234567854	г. Москва ул. ...	112233444	Деливери-Клаб	10.08.2015	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	03.04.2017	
13	Михаил			+73698564795	г. Москва ул. ...		Вkontakte	29.06.2015	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	25.04.2018	
14	Александра			+71599512255	г. Москва ул. ...	222222	Вkontakte	13.08.2015	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	03.09.2018	
15	Иван			+71236548523	г. Москва ул. ...		Деливери-Клаб	12.08.2015	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10.10.2017	
...														

Если вы проводите опросы о работе вашей службы доставки и заносите отзывы в iiDelivery, то для каждого клиента фиксируется дата последнего опроса. Для ее просмотра в заголовке списка отметьте отображение столбца **Дата последнего опроса**. Подробнее об опросах см. в статье [Отзывы клиентов](#).

Черный список

Клиенты, которые считаются неблагонадежными, выделены в списке **красным** и отмечены галочкой в столбце **В черном списке**. В отдельной колонке указана причина внесения. Подробнее о таких клиентах см. в статье [Черный список клиентов](#).

При оформлении доставки на клиента из черного списка оператор получит предупреждающее сообщение. Данные о таких клиентах, а также причины, по

которым они попали в черный список, хранятся как в колл-центре, так и на точках. Внесения клиентов в черный список, удаления из него, а также изменения причин внесений отражаются в [Журнале событий](#).

Карточка клиента

Чтобы внести новые данные о клиенте:

1. Выберите в меню **Доставка → Клиенты доставки**.
2. Найдите клиента и дважды щелкните мышкой по строке с его именем или нажмите кнопку **Редактировать**.
3. Подробно поля карточки описаны в статье [Справочник гостей](#). Обязательные поля отмечены «звездочкой». Для доставки важна следующая информация:
 - **ФИО** клиента. Печатается в накладной.
 - **Телефон** – список номеров телефонов клиента. Печатается в накладной.

Можно автоматически добавлять телефонный код города в начало короткого номера городского телефона. При вводе полного номера такое добавление не выполняется. Как это настроить, см. в статье [Короткие городские номера](#).

- **Карта** – номер дисконтной карты клиента. Номер карты печатается в накладной. Если карта с таким номером найдена в дисконтной системе iiko, то будет показана скидка в поле **Рекомендуемая скидка**. Она может быть предоставлена клиенту при приеме заказа в колл-центре.
 - **Реклама** – откуда клиент узнал о вашей службе доставки.
 - **Комментарий** – дополнительная информация о клиенте. В накладной не печатается, используется для хранения служебной информации о клиенте.
 - **Черный список** – клиент, занесенный в черный список, отмечается в карточке с помощью кнопки  **Черный список**. Чтобы узнать причину, нажмите на эту кнопку. Если клиент внесен в черный список по ошибке, то снимите галочку **Клиент внесен в черный список** и нажмите кнопку **OK**.
4. Для каждого адреса доставки заполните:
 - **Улицу**. Нажмите на поле и выберите значение из [справочника улиц](#). Для поиска улицы в списке введите ее название или часть названия в данном поле.
 - **Дом, Корпус и Квартиру**. Также можно указать **Подъезд, Этаж** и **Домофон**, максимум 10 символов.
 - **Примечание**. В этом поле введите дополнительную информацию об адресе, например, код подъезда, и нажмите кнопку **OK**.
 - **Район**. В этом поле выберите значение из [справочника районов доставки](#). Для поиска района доставки в списке введите его название или часть названия в поле.

5. Нажмите кнопку Сохранить и закрыть.

Александра

Основная информация		Дополнительная информация	
Имя отч.:*	Александра	Фамилия:	
Телефон:	+71599512255	Рекомендуемая скидка:	Бывший клиент 10% (-10%)
Карта:	222222	Реклама:	Вконтакте
Юр. лицо:	Не задано	Черный список	

Адреса

Улица	Дом	Корпус	Квартира	Подъезд	Этаж	Домофон	Примечание	Район	Удалить
Черта...	21	1							Удалить
									Удалить

Удален

Импорт клиентов и улиц из внешней системы

Данные по клиентам, а также названия улиц могут быть импортированы в систему iiKO из файлов обмена формата *.csv (Microsoft Office Excel Comma Separated Values File), имеющих определенную структуру. Файл с данными для импорта может быть подготовлен в MS Excel, а затем сохранен в формате *.csv.

Функция импорта предназначена только для первичного заполнения данных. В рабочем режиме словари iiKODelivery должны заполняться вручную.

- [Процесс импорта](#)
- [Структура файла импорта справочника клиентов](#)
- [Структура файла импорта справочника улиц](#)

Процесс импорта

Чтобы импортировать данные из внешней системы в iiKO, выполните следующее:

1. В адресной строке браузера введите «<http://<serverURL>:<serverPort>/resto/service/import/importCsv.jsp>».
2. Введите логин и пароль от iiKO.
3. Нажмите кнопку с названием справочника **Справочник клиентов** или **Справочник улиц**. Откроется экран **Импорт данных**. На нем показана вся необходимая информация для подготовки файла импорта. Чтобы посмотреть, какие значения должны находиться в столбце, наведите курсор на его название (например, в файле импорта клиентов поле «NAME» содержит строку, состоящую из имени и отчества клиента).

iiKO Импорт данных

Имя файла:
Выберите файл | Файл не выбран

Разделитель: ; табуляция

Удалить существующие объекты

Столбцы

SURNAMES	NAME	NICK	COMMENT	CREATED	PHONE	ADDR_1	CITY	ADDR_1_STREET	ADDR_1_HOUSE
ADDR_1_BUILDING	ADDR_1_APPARTM	ADDR_1_COMMENT	ADDR_2	CITY	ADDR_2_STREET	ADDR_2_HOUSE	ADDR_2_BUILDING	ADDR_2_APPARTM	ADDR_2_COMMENT
ADDR_3	CITY	ADDR_3_STREET	ADDR_3_HOUSE	ADDR_3_BUILDING	ADDR_3_APPARTM	ADDR_3_COMMENT	EMAIL	CARD	BALANCE

(Красным цветом помечены обязательные поля)

Загрузка справочника клиентов доставки. Повторный импорт с автообновлением не поддерживается. Все данные будут добавлены к существующему справочнику.

Файл должен быть в кодировке UTF-8
Первая строка файла содержит заголовки полей в любом порядке.
Остальные строки файла содержат данные полей, разделенные символом-разделителем в том же порядке, в котором они объявлены в заголовке.
Неизвестные поля будут проигнорированы.
Пустые строки в файле не допустимы.

Импортировать

4. Укажите папку и имя файла с данными импорта. По умолчанию для справочника клиентов указан путь «c:\delivery.csv», а для справочника улиц - «streets.csv». Имя и расширение файла могут быть любыми.
5. Выберите тип разделителя «точка с запятой» (используется по умолчанию) или «табуляция».

6. Если вы хотите удалить все элементы справочника клиентов и заполнить его данными заново, то установите галочку Удалить существующие объекты. Удаленные элементы в справочнике вы можете восстановить. Для этого в окне справочника нажмите кнопку **Вид → Показывать удаленные**, выберите удаленный элемент (он показан перечеркнутым) и нажмите кнопку **Восстановить**.

! Примечание. В текущей версии системы при импорте справочника улиц существующие названия в iiDelivery не удаляются (параметр Удалить существующие объекты не применяется).

7. Нажмите кнопку **Импортировать**.

При импорте система выполняет следующие действия и проверки:

- Обрезание пробелов в начале и конце строковых полей.
- Удаление пустых записей (строк, в которых ни в одном из полей нет ни одного символа) и строк, содержащих только пробелы.
- Проверяется заполнение обязательных полей, на экране импорта эти поля отмечены красным.
- Проверяется превышение допустимой длины строковых полей.

В случае успешного завершения импорта внизу экрана выводится количество импортированных элементов (клиентов или улиц). В справочнике появятся новые данные. Из названий улиц, указанных в адресах клиентов, будут отобраны уникальные значения и также добавлены в справочник улиц. Необходимо будет проверить полученные результаты и при необходимости отредактировать их вручную.

Структура файла импорта справочника КЛИЕНТОВ

Первая строка файла должна содержать заголовки полей в любом порядке. Заголовки должны быть разделены символом-разделителем, например, «;». Остальные строки файла должны содержать данные полей, также разделенные символом-разделителем. Данные полей должны следовать в том же порядке, в котором они объявлены в заголовке. Обязательно должны быть заполнены поля NAME (имя и отчество) и PHONE (телефон). Остальные поля могут быть не заполнены. Например, для одних клиентов могут быть указаны по три адреса, а для других ни одного. В таких строках должны присутствовать пустые поля с разделителями.

Данные о клиентах содержатся в следующих полях файла импорта:

- SURNAME - фамилия;
- NAME - имя и отчество;
- NICK - ник;
- COMMENT - примечание к клиенту;
- PHONE - телефон. Несколько номеров разделяются с помощью символа '|'. Например, строка «8-910-888-77-66|8(495)-555-4433| 222 11 00 доб 123» задает

три телефона:

[8-910-888-77-66] [8(495)-555-4433] [222 11 00 доб 123];

- Для каждого клиента может быть задано не более трех адресов.
 - Адрес 1:
 - ADDR_1_CITY - город адреса 1;
 - ADDR_1_STREET - улица адреса 1;
 - ADDR_1_HOUSE - дом адреса 1;
 - ADDR_1_BUILDING - корпус адреса 1;
 - ADDR_1_APPARTM - квартира адреса 1;
 - ADDR_1_COMMENT - примечание к адресу 1;
 - Адрес 2:
 - ADDR_2_CITY - город адреса 2;
 - ADDR_2_STREET - улица адреса 2;
 - ADDR_2_HOUSE - дом адреса 2;
 - ADDR_2_BUILDING - корпус адреса 2;
 - ADDR_2_APPARTM - квартира адреса 2;
 - ADDR_2_COMMENT - примечание к адресу 2;
 - Адрес 3:
 - ADDR_3_CITY - город адреса 3;
 - ADDR_3_STREET - улица адреса 3;
 - ADDR_3_HOUSE - дом адреса 3;
 - ADDR_3_BUILDING - корпус адреса 3;
 - ADDR_3_APPARTM - квартира адреса 3;
 - ADDR_3_COMMENT - примечание к адресу 3;
 - EMAIL - адрес электронной почты. Несколько email разделяются с помощью символа ';' аналогично номерам телефонов;
 - CARD - номер дисконтной карты.
 - BALANCE - начальный баланс по клиенту.

Файл импорта клиентов в формате *.csv может быть, например, таким:

SURNAME; NAME; NICK; COMMENT; PHONE; ADDR_1_CITY; ADDR_1_STREET; ADDR_1_HOUSE;
ADDR_1_BUILDING; ADDR_1_APPARTM; ADDR_1_COMMENT; ADDR_2_CITY; ADDR_2_STREET;
ADDR_2_HOUSE; ADDR_2_BUILDING; ADDR_2_APPARTM; ADDR_2_COMMENT; ADDR_3_CITY;
ADDR_3_STREET; ADDR_3_HOUSE; ADDR_3_BUILDING; ADDR_3_APPARTM;
ADDR_3_COMMENT; EMAIL; CARD; BALANCE

Ивашкин; Иван Иванович; ; VIP-клиент; +71112223341; Москва; Новослободская; 1; 2; 3; вход со двора; Москва; Череповецкая; 1; 2; 3; код 34; ; ; ; ; ivanov@mail.ru; 45678

Артамонов; Петр Петрович; ; VIP-клиент; +74445556671; Москва; Северная; 1; 2; 3; код 34; Москва; Октябрьская; 12; 22; 33; код 345; ; ; ; ; ; petrov@mail.ru; 12345

Тимофеев; Валерий Николаевич; ; ; 86667778891; Москва; Абрамцевская; 5; 6; 7; код 88; Москва; Декабристов; 4; 5; 6; код 644; ; ; ; ; ; petrof@mail.ru; 23456

ivanof@mail.ru; 34567

В справочник клиентов будут добавлены следующие записи.

Клиенты доставки											?					
Создать доставку		Поиск:		Добавить...	Редактировать...	Удалить	Обновить	Отключен								
											Принять					
#	Имя отчество	Фамилия	Email	№ телефона	Адрес		Номер карты	Дата созда...	Комментарий	Удален						
1	Иван Иванович	Пирогов	pirogov@mail.ru	79112223341	г. Москва ул. Новослободская д. 1 корп./стр. 2...		45678	2015.02.10	VIP-клиент							
2	Петр Петрович	Филонов	filonov@mail.ru	79445556671	г. Москва ул. Северодвинская д. 1 корп./стр. 2...		12345	2015.02.10	VIP-клиент							
3	Валерий Николаевич	Климов	klimov@mail.ru	89667778891	г. Москва ул. Абрамцевская д. 5 корп./стр. 6 к...		23456	2015.02.10								
4	Иван Иванович	Лазаренко	lazarenko@mail.ru	88998887761	г. Москва ул. Лесная д. 1 корп./стр. 2 кв./офис...		34567	2015.02.10								

Результат импорта справочника клиентов из внешней системы в iiDelivery

Иван Иванович

Имя отч.:*	Иван Иванович	Фамилия:	Пирогов	Комментарий:
Телефон:*	79112223341	Позвонить	VIP-клиент	
Карта:	45678	Рекомендаемая скидка:		
Email:	pirogov@mail.ru	Реклама:	Не задана	
Юр. лицо:	Не задано	Черный список		

Адреса

Улица	Дом	Корпус	Квартира	Подъезд	Этаж	Домофон	Примечание	Регион	Удалить
Новослободская	1	2	3				вход со двора		удалить
Череповецкая	1	2	3				код 34		удалить
-	-	-	-				-		удалить
									удалить

Удален Сохранить и закрыть Отмена

Заполнение карточки клиента в результате импорта данных

Структура файла импорта справочника улиц

Данные об улицах содержатся в следующих полях файла импорта:

- STREET - название улицы;
- CITY - название города (необязательное поле).

Например:

STREET

Новослободская

Череповецкая

Северная

Декабристов

Объединение одинаковых клиентов

По ошибке в справочник могут быть добавлены «одинаковые» клиенты. Например, при приеме заказа оператор не стал искать клиента в справочнике, а добавил нового.

Чтобы очистить клиентскую базу от дублирующих записей, выполните следующее:

1. В адресной строке браузера введите «<http://host:port/resto/service/maintance/cleanDuplicateCustomers.jsp>».
2. Введите логин и пароль от iiDelivery.
3. Откроется экран **Удаление дубликатов клиентов доставки**. На нем показана информация, с какими параметрами был составлен последний запрос к базе данных.
4. Укажите параметры нового запроса. Скрипт может быть запущен в информационном режиме, без сохранения результатов в базе данных. Установите галочку **Показать полную информацию по найденным дубликатам**, и НЕ устанавливайте **Сохранить результаты в БД**.
5. Нажмите кнопку **Отправить**.

Скрипт находит все записи, относящиеся к одному клиенту, например, по совпадению номера телефона, и объединяет их в одну уникальную запись. При установленной галочке **Сохранить результаты в БД** лишние записи удаляются из базы клиентов.

Типы заказов

- [Настройка типов заказов доставки](#)
- [Выбор типа заказа в карточке доставки](#)
- [Отчет по типам заказов](#)

Получить детальную информацию о заказах по типам обслуживания можно в отчетах с помощью аналитического признака «тип заказа». Также с помощью этого параметра могут быть настроены разные ставки налогов для различных типов обслуживания. Пример настройки налоговых льгот для блюд «на вынос» приведен в статье [Типы заказов](#) в iikoOffice.

Настройка типов заказов доставки

При создании доставки автоматически устанавливается ее тип. По умолчанию это может быть либо «Доставка курьером», либо «Доставка самовывоз». Зависит от [типа обслуживания](#), заданного в общих настройках доставки.

Можно выбрать другой тип (например, «Take away») в поле **Тип заказа** в карточке доставки. Для этого его необходимо добавить в разделе **Розничные продажи → Типы заказов**. Такая настройка может потребоваться, например, когда при продаже блюд в заказе с типом «Take away» нужно установить льготный НДС.

Для одного режима обслуживания можно настроить несколько типов заказов. Один из них необходимо использовать по умолчанию. Он будет автоматически установлен при создании новой доставки. Например, для режима «Доставка самовывоз» можно добавить тип «Take away» и указать, что он должен использоваться по умолчанию вместо типа «Доставка самовывоз».

Если торговое предприятие входит в сеть, управление которой ведется централизованно с помощью iikoChain, то справочник «Типы заказов» настраивается на уровне корпорации и его нельзя редактировать в отдельных торговых точках.

Типы заказов		
Добавить...		<input type="checkbox"/> показывать удаленные
Наименование	▲ Режим обслуживания	По умолчанию
В зале	Обычный заказ	<input type="checkbox"/>
Доставка курьером	Доставка курьером	<input checked="" type="checkbox"/>
Доставка самовывоз	Доставка самовывоз	<input checked="" type="checkbox"/>
На вынос	Обычный заказ	<input type="checkbox"/>
▶ Обычный заказ	Обычный заказ	<input type="checkbox"/>

Выбор типа заказа в карточке доставки

При создании новой доставки в карточку записывается тип заказа, используемый по умолчанию. Выберите нужное значение в поле **Тип заказа** в карточке

доставки.

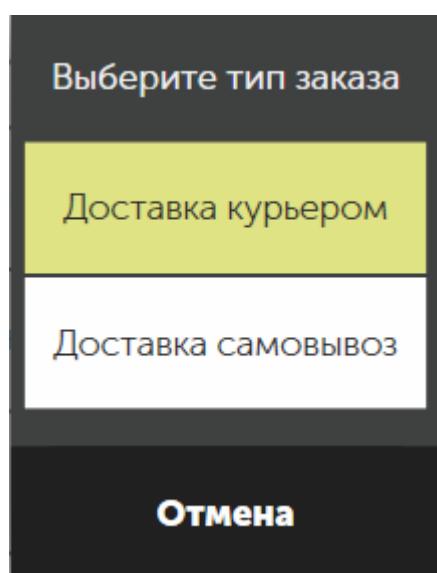
Номер доставки: № 56644 Оператор: Администратор Проблема!

Концепция: Не задана Точка*: Восток: Основная группа

Тип заказа: Доставка курьером Курьер: Не назначен Позвонить

Доставка курьером
Доставка самовывоз

Тип заказа в карточке доставки



Тип заказа в iikoFront

Отчет по типам заказов

Вы можете получить отчет с детализацией по типам заказов и НДС, например, из отчета «Общий отчет по доставкам».

				Средняя сумма заказа	Заказов	Сумма со скидкой	НДС по чекам(Сумма)
Торговое	Учетный дн	Тип заказа	НДС(%)				
▲ Восток	▲ 21.09.2015	▲ Доставка курьером	0,00%	504,28р.	9,000	4538,50р.	0,00р.
			18,00%	450,00р.	1,000	450,00р.	68,64р.
		Доставка курьером всего		498,85р.	10,000	4988,50р.	68,64р.
		▲ Доставка самовывоз	0,00%	130,00р.	2,000	260,00р.	0,00р.
			18,00%	470,00р.	1,000	470,00р.	71,69р.
		Доставка самовывоз всего		243,33р.	3,000	730,00р.	71,69р.
		21.09.2015 всего		439,88р.	13,000	5718,50р.	140,33р.

SMS уведомления

Клиенты доставки получают актуальную информацию о выполнении заказов в SMS. Например, уведомление, о том, что заказ принят и будет доставлен в указанное время; или предоставлена скидка, и теперь к оплате такая-то сумма.

Для настройки уведомлений необходимо право «Администрирование системы» (B_ADMIN).

Чтобы подключить отправку SMS уведомлений:

1. Вы должны быть зарегистрированы на портале [iiko.biz](#). Подробнее об этом см. в статье [Регистрация на портале iiko.biz](#). При настройке редактирования шаблонов SMS в iikoOffice система делает запрос на [iiko.biz](#), чтобы проверить доступность услуги по отправке уведомлений.
2. Обратитесь в отдел продаж iiko для заключения договора на оказание услуг.
3. Приобретите один из пакетов на SMS-оповещение (iikoNotification 2000, iikoNotification 5000, iikoNotification 10000). После этого ваш баланс будет пополнен на 2000, 5000 или 10 000 сообщений соответственно.

Список возможных сообщений для каждого статуса доставки уже настроен в разделе **Доставка → SMS уведомления**. Сообщения отправляются на определенных этапах работы с заказом. Эти этапы показаны в колонке **Событие** в общем списке, изменить их нельзя. Можно изменить только текст сообщений.

Событие	Отправлять SMS
Неподтвержденная	<input checked="" type="checkbox"/>
Новая	<input checked="" type="checkbox"/>
Готовится	<input checked="" type="checkbox"/>
Готово	<input checked="" type="checkbox"/>
Ждет отправки	<input checked="" type="checkbox"/>
В пути	<input checked="" type="checkbox"/>
Доставлена	<input checked="" type="checkbox"/>
Отменена	<input checked="" type="checkbox"/>
Изменилась сумма к оплате	<input checked="" type="checkbox"/>

Чтобы отключить отправку сообщения при определенном событии, снимите в нужной строке галочку **Отправлять SMS**.

Для предприятий, входящих в сеть, SMS уведомления настраиваются только в iikoChain.

Подробнее:

- [Отправка уведомлений](#)
- [Настройка текста уведомления](#)
- [Примеры шаблонов SMS-уведомлений](#)

Отправка уведомлений

В момент перехода к следующему этапу работы с заказом клиенту может быть отправлено уведомление. В нем содержится информация об этом событии.

Событие	Момент отправки уведомления
Неподтвержденная	Заказ принят (например, введенный на сайте) и назначен на точку.
Новая	Заказ подтвержден.
Готовится	Отпечатано первое из блюд заказа.
Готово	ВСЕ блюда приготовлены, и доставка перешла в статус «Приготовлена».
Ждет отправки	Заказ приготовлен и оплачен, если он оплачивается при отправке. Заказ приготовлен, если он оплачивается при закрытии доставки. См. Момент оплаты заказа, стр. 122.
В пути	Заказ отправлен с курьером.
Доставлена	Отмечено, что заказ доставлен.
Отменена	Отмечено, что заказ отменен.
Изменилась сумма к оплате	Заказ был принят, после этого изменилась сумма к оплате. Например, предоставлена скидка.

Все сообщения, кроме сообщения об изменении суммы, отправляются только один раз.

При изменении статуса, установленного по ошибке, повторное сообщение не отправляется. Например, статус «доставлен» ошибочно изменили на статус «не доставлен», а затем исправили на «доставлен».

Сообщение «Изменилась сумма к оплате» отправляется каждый раз после изменения суммы, но до отправки заказа на точку. После отправки на точку такое сообщение не отправляется.

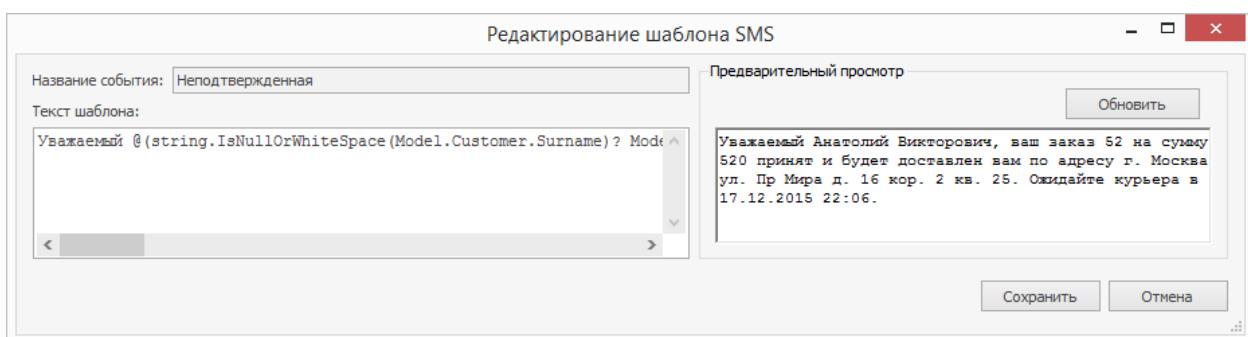
SMS не будут отправляться для заказов с типом «Доставка самовывоз», находящихся в статусе «Ждет отправки», «В пути» и «Доставлена».

При возникновении проблем с модулем отправка сообщений может быть прекращена. В таком случае перезагрузите главную кассу. Об этом система уведомит вас дополнительным сообщением.

Настройка текста уведомления

Чтобы настроить свой текст уведомления:

1. Выберите в меню пункт **Доставка → SMS уведомления**. Откроется окно со списком уведомлений.
2. Дважды щелкните левой кнопкой мыши по нужному событию.
3. В блоке **Текст шаблона** введите содержание сообщения, которое будет отправляться клиенту при переходе заказа в данный статус.
4. Для предварительного просмотра сообщения нажмите кнопку **Обновить**. Ниже вы увидите уведомление в том виде, в каком его получит клиент.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**.



6. Активируйте уведомление установкой галочки **Отправлять SMS** в общем списке.
7. Нажмите кнопку **Сохранить и закрыть**.

Сообщения настраиваются с помощью Razor-шаблонов. Вы можете указывать в SMS-уведомлениях любую информацию, например, время, когда заказ был отпечатан или даже имя оператора.

Какие сообщения можно отправлять клиенту в зависимости от различных ситуаций, вы можете посмотреть в статье [Примеры шаблонов SMS-уведомлений](#).

Описание полей, которые вы можете использовать при создании шаблона, приведено в таблице.

Свойство	Тип	Может быть пустым	Описание
@Model.Number	число	нет	Номер доставки
@Model.Phone	строка	нет	Телефон доставки
@Model.Email	строка	да	Email доставки
@Model.Comment	строка	да	Комментарий к доставке
@Model.CreateTime	дата	нет	Дата создания доставки
@Model.ExpectedDeliverTime	дата	нет	Ожидаемое время доставки

@Model.ConfirmTime	дата	да	Время подтверждения доставки
@Model.BillTime	дата	да	Время фискализации доставки
@Model.PrintTime	дата	да	Время печати накладной доставки
@Model.SendTime	дата	да	Время отправки доставки в путь
@Model.ActualDeliverTime	дата	да	Фактическое время доставки
@Model.Closetime	дата	да	Время закрытия доставки
@Model.PredictedCookingCompleteTime	дата	да	Расчетное время окончания приготовления
@Model.PredictedDeliveryTime	дата	да	Расчетное время доставки
@Model.Duration	дата	да	Продолжительность доставки
@Model.HasProblem	булевое поле	нет	Признак проблемы у доставки
@Model.ProblemComment	строка	да	Описание проблемы у доставки
@Model.SplitBetweenPersons	булевое поле	нет	Признак того, что доставка разбита между персонами
@Model.PersonsCount	число	нет	Количество персон доставки
@Model.MarketingSourceName	строка	да	Реклама доставки
@Model.IndexInCourierRoute	число	да	Номер заказа в маршруте курьера
@Model.Status	число	нет	Статус доставки 0 - не подтверждена 1 - новая 2 - ожидает отправки 3 - в пути 4 - закрыта 5 - доставлена
@Model.SourceKey	строка	да	Источник заказа. Определяется автоматически для внешних заказов.
@Model.CategoryName	строка	да	Категория блюда.
@Model.Order.FullSum	число	нет	Сумма заказа без учета скидок
@Model.Order.ResultSum	число	нет	Сумма к оплате
@Model.Order.ChangeSum	число	нет	Сумма сдачи
@Model.Order.ProcessedPaymentsSum	число	нет	Сумма проведенных оплат
@Model.Order.Items	коллекция	нет	Коллекция позиций заказа
@Model.Order.PaymentItems	коллекция	нет	Коллекция позиций оплат
@Model.Customer.Name	строка	нет	Имя гостя
@Model.Customer.Surname	строка	да	Фамилия гостя
@Model.Customer.Comment	строка	да	Комментарий к гостю

@Model.Customer.CardNumber	строка	да	Номер карты гостя
@Model.Customer.InBlacklist	булевое поле	нет	Признак того, что гость находится в черном списке
@Model.Customer.BlacklistReason	строка	да	Причина нахождения гостя в черном списке
@Model.Customer.Addresses	коллекция	нет	Коллекция адресов гостя
@Model.Customer.Phones	коллекция	нет	Коллекция телефонов гостя
@Model.Customer.Emails	коллекция	нет	Коллекция адресов электронной почты гостя
@Model.Courier.Name	строка	нет	Имя курьера
@Model.Courier.CellPhone	строка	да	Телефон курьера
@Model.DeliveryOperator.Name	строка	нет	Имя оператора
@Model.Address	структура	да, если самовывоз	Адрес доставки
@Model.Address.AddressInStringView	строка	нет, если доставка да, если самовывоз	Адрес доставки в виде строки
@Model.Address.StreetName	строка		Название улицы
@Model.Address.CityName	строка		Город
@Model.Address.House	строка		Номер дома
@Model.Address.RegionName	строка	да	Район доставки
@Model.Address.Building	строка	да	Корпус/строение
@Model.Address.Flat	строка	да	Квартира/офис
@Model.Address.Entrance	строка	да	Подъезд
@Model.Address.Floor	строка	да	Этаж
@Model.Address.Doorphone	строка	да	Домофон
@Model.Address.AdditionalInfo	строка	да	Примечание к адресу

Примеры шаблонов SMS-уведомлений

- Пример 1. Источник доставки
- Пример 2. Опоздание доставки
- Пример 3. Блюда из категории
- Пример 4. Заказ доставлен вовремя
- Пример 5. Не заказан напиток

В статье описаны примеры SMS-уведомлений, созданных с помощью Razor-шаблонов. Уведомления отправляются клиентам в случае выполнения некоторых условий.

О том, как настраивать такие шаблоны подробно описано в разделе SMS уведомления, стр. 36.

Пример 1. Источник доставки

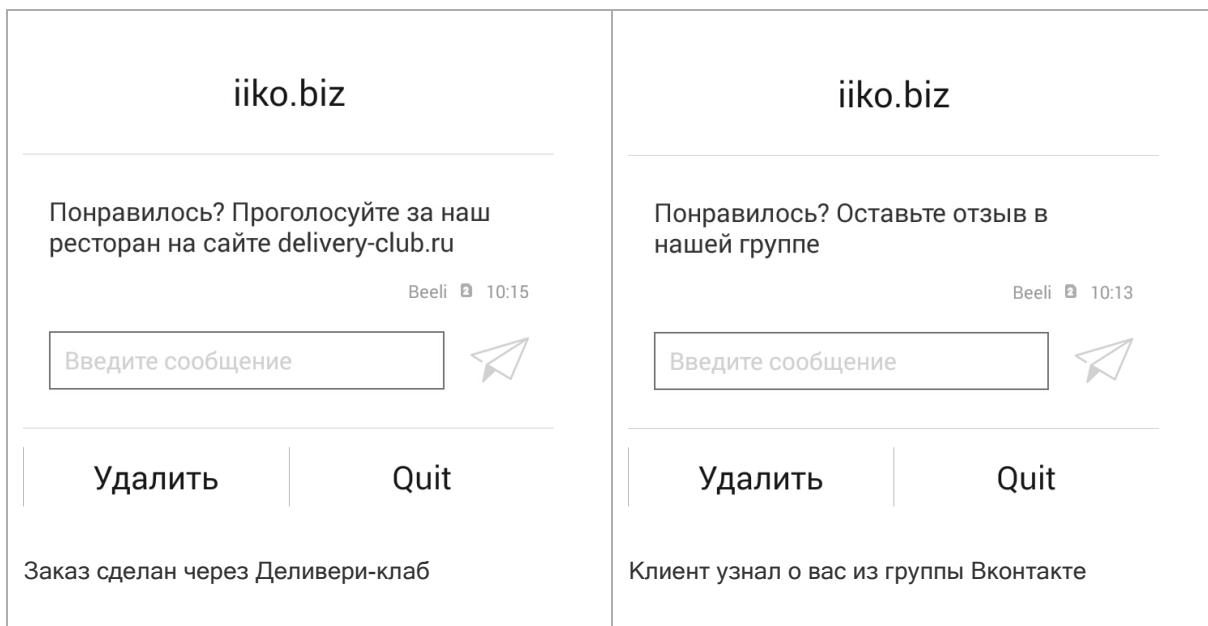
В зависимости от источника доставки или рекламы при доставке заказа клиент получает одно из SMS-уведомлений:

- Если гость сделал заказ через сайт Деливери-клаб (источник доставки `delivery-club.ru` или реклама «Деливери-Клаб»), то он получает сообщение «Понравилось? Проголосуйте за наш ресторан на сайте `delivery-club.ru`».
- Если гость узнал о вас из группы Вконтакте (реклама «Вконтакте»), то он получает сообщение «Понравилось? Оставьте отзыв в нашей группе».
- Если гость узнал о вас из других рекламных источников, то сообщение ему не отправляется.

Текст шаблона для доставки в статусе «Доставлена» в этом случае будет выглядеть следующим образом:

```
@{
    var deliveryClubSourceName = "Деливери-Клаб";
    if(Model.MarketingSourceName == deliveryClubSourceName || Model.SourceKey ==
    deliveryClubSourceName)
    {
        @Raw("Понравилось? Проголосуйте за наш ресторан на сайте delivery-club.ru")
    } else if(Model.MarketingSourceName == "Вконтакте")
    {
        @Raw("Понравилось? Оставьте отзыв в нашей группе")
    }
}
```

В результате клиент получит одно из следующих уведомлений:



Пример 2. Опоздание доставки

Если доставка заказа опоздала более чем на 15 минут (сравниваются `actualDate` и `deliveryDate`), то при доставке отправляется сообщение «Извините за опоздание. При следующем заказе дарим Вам ролл Филадельфия в качестве компенсации».

В этом случае для доставки в статусе «Доставлена» создайте следующий текст сообщения:

```
@{
    if(Model.ActualDeliverTime - Model.ExpectedDeliverTime > TimeSpan.FromMinutes(15))
    {
        @Raw("Извините за опоздание. При следующем заказе дарим Вам ролл Филадельфия в качестве компенсации")
    }
}
```

В результате, если курьер просрочил доставку заказа, клиент получит сообщение:

iiko.biz

Извините за опоздание. При
следующем заказе дарим Вам ролл
Филадельфия в качестве компенсации

Beeli 16:16

Ведите сообщение



Удалить

Quit

Пример 3. Блюда из категории

Клиент может получать разные сообщения в зависимости от заказанных блюд:

- Если в заказе присутствуют только блюда из категории «Пицца», то при отправке заказа в приготовление отправляется сообщение «Ваша пицца уже в печи».
- Если клиент заказал только блюда из категории «Суши», то он получает сообщение: «Наши повара начали крутить Ваши суши!».
- Если в заказ добавлены блюда из разных категорий, то сообщение будет следующим: «Заказ ушел в приготовление».

При этом заблаговременно задайте для каждого блюда нужную категорию: «Суши» или «Пицца».

Чтобы настроить такой шаблон, для статуса «Готовится» добавьте следующий текст:

```
@{
    var containsOnlyPizza = Model.Order.Items.All(i=>i.Product.CategoryName == "Пицца");
    var containsOnlySushi = Model.Order.Items.All(i=>i.Product.CategoryName == "Суши");
    if(containsOnlyPizza)
    {
        @Raw("Ваша пицца уже в печи")
    } else if(containsOnlySushi)
    {
        @Raw("Наши повара начали крутить Ваши суши!")
    }
    else
    {

```

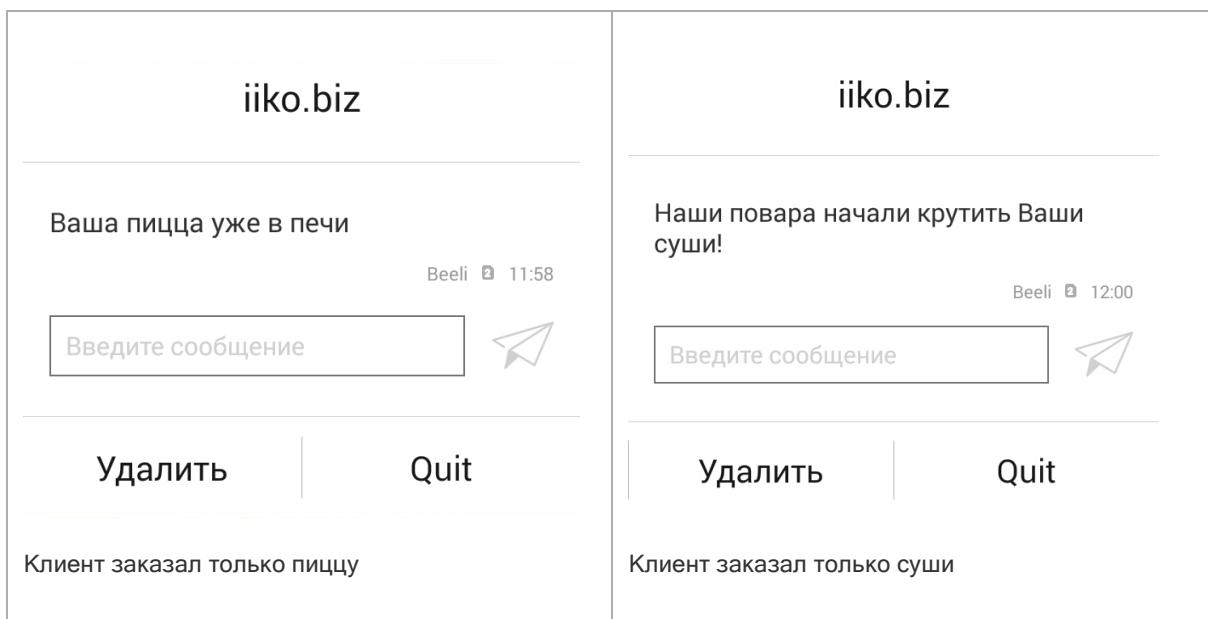
```

    @Raw("Заказ ушел в приготовление")

}
}

```

В результате клиент после отправки заказа на приготовление получит одно из сообщений:



Пример 4. Заказ доставлен вовремя

Если курьер доставил заказ вовремя, то клиент получает сообщение «Наш курьер старался доставить как можно быстрее! Отблагодарите его, пожалуйста, чаевыми».

Добавьте в шаблон сообщений для доставки в статусе «Доставлена» текст:

```

@{
    if(Model.ActualDeliverTime - Model.ExpectedDeliverTime <= TimeSpan.Zero)
    {
        @Raw("Наш курьер старался доставить как можно быстрее! Отблагодарите его,
        пожалуйста, чаевыми :)")
    }
}

```

Клиент при своевременной доставке заказа получит следующее сообщение:

iiko.biz

Наш курьер старался доставить как можно быстрее! Отблагодарите его, пожалуйста, чаевыми :)

Beeli 16:44

Ведите сообщение



Удалить

Quit

Пример 5. Не заказан напиток

Если клиент не заказал напиток, то после приема заказа он получает следующее сообщение: «Возможно Вы забыли напиток.»

Текст шаблона для доставки в статусе «Новая» будет следующим:

```
@{
    if(Model.Order.Items.All(i=>i.Product.KitchenName != "Бар"))
    {
        @Raw("Возможно Вы забыли напиток")
    }
}
```

Клиент в этом случае получит сообщение:

iiko.biz

Возможно Вы забыли напиток

Beeli 16:20

Ведите сообщение



Удалить

Quit

Короткие городские номера

- [Настройка справочников](#)
- [Пример ввода короткого номера](#)

При вводе короткого телефонного номера в доставке или карточке клиента к нему автоматически может быть добавлен телефонный код города. Такой код вместе с кодом страны добавляются в начало короткого городского телефонного номера, в результате должен быть образован корректный номер. При вводе полного номера код не добавляется. Короткие номера могут быть введены как в колл-центре, так и на точке.

Настройка справочников

Чтобы настроить ввод коротких номеров для вашего города, выполните следующее:

1. Убедитесь, что задан код страны, по умолчанию «+7». Задается в общих настройках торгового предприятия.
2. Добавьте в справочник ваш город, например, Подольск.
3. Обратите внимание, что для города должен быть задан только один телефонный код. Только в этом случае он может быть добавлен к короткому номеру. В нашем примере необходимо ввести «4967» в поле Телефонный код в настройках города.

Подольск	
Название:*	Подольск
Телефонный код:	4967
Техническая информация:	podolsk
<input type="checkbox"/> Удалить	
<input type="button" value="Сохранить и закрыть"/> <input type="button" value="Отмена"/>	

4. Добавьте в справочник улицы вашего города. Для каждой улицы укажите город.

Филиппова	
Название:	Филиппова
Город:	Подольск
<input type="checkbox"/> Удалить	
<input type="button" value="Сохранить и закрыть"/> <input type="button" value="Отмена"/>	

Пример ввода короткого номера

Предположим, клиент заказывает доставку в Дмитров и называет короткий номер. Оператору колл-центра необходимо выполнить следующее:

1. Убедитесь, что в адресе клиента указан город. Только в этом случае код этого города будет добавлен к короткому номеру.
2. Установите курсор в поле Телефон в доставке (или карточке клиента).
3. Введите короткий пятизначный телефонный номер, например, 12345.
4. Нажмите клавишу **Tab** (или **Enter**).

В нашем примере к началу введенного номера добавляется «+7» и «49622». В поле ввода телефона появляется номер «+74962212345».

Учет наличных у курьеров

Часто клиенты расплачиваются с курьерами наличными. А чтобы выдать клиентам сдачу, в начале рабочего дня менеджер выдает курьерам деньги. В результате на руках у курьеров всегда много наличных. С помощью iiiko эти суммы можно контролировать.

В этой статье описан процесс выдачи и приема наличных от курьера, и как его настроить.

Сценарий работы

Менеджер выдает деньги курьеру. Утром менеджер [выдает курьеру деньги](#) для сдачи. Для этого используется операция изъятия, по которой деньги переводятся в счет задолженности курьера.

Курьер доставляет заказы. По каждому курьеру iiiko учитывает суммы доставленных заказов. Когда курьер получает от клиента оплату, с помощью другого изъятия сумма автоматически записывается в задолженность курьера. Момент начисления задолженности зависит от того, когда проводится оплата доставки:

- При отправке. Задолженность фиксируется, когда курьер отмечает, что заказ доставлен.
- При закрытии. Задолженность фиксируется при оплате заказа.

В середине дня курьер сдает деньги за заказы. В течение дня курьер видит, что приближается к порогу задолженности, и возвращается в ресторан, чтобы [сдать полученные деньги](#) от клиентов. Для уменьшения задолженности используется операция внесения на экране Задолженность сотрудников. Если у курьера накопится большой долг, то менеджер не сможет назначить на него следующие доставки.

Курьер получает новые заказы. После снижения долга курьер получает новые заказы и отвозит их к клиентам.

В конце дня курьер закрывает личную смену. В конце дня курьер сдает все деньги менеджеру и закрывает личную смену. Если на этот момент задолженность не погашена, курьер не сможет закрыть личную смену, потребуется подтверждение менеджера.

Менеджер закрывает день. Когда менеджер закрывает кассовую смену, проверяется задолженность всех сотрудников, в т.ч. курьеров. Закрытие смены заблокируется только на кассах, где проводили оплату доставок по курьерам с задолженностью. Ее нужно погасить, чтобы закрыть кассовую смену.

Так выглядит процесс с максимальным контролем за задолженностью курьеров. В настройках можно отключить проверку задолженности и разрешить курьерам погасить ее уже в конце дня.

Как в iiikoFront выдать наличные курьеру на сдачу и принять от него деньги за заказы, см. в статье [Выдача и прием наличных от курьеров](#).

Как настроить

Чтобы настроить контроль наличных у курьера:

1. В iiikoOffice в разделе **Розничные продажи** → **Типы внесений/изъятий** создайте операции:
 - Тип внесения «Внести деньги от курьера».
На счетах учитываются деньги, которые курьер вносит в кассу при погашении своей задолженности.
 - Тип изъятия «Изъятие под отчет курьеру».
На счетах учитываются суммы, которые курьер получил от клиентов за заказы.
В настройках изъятия установите галочку **Запрещать вводить вручную**, т.к. оно не должно отображаться в iiikoFront. Суммы на счетах будут учитываться автоматически, когда курьер отмечает, что заказ доставлен.
 - Тип изъятия «Курьеру на сдачу».
С помощью этого изъятия менеджер будет выдавать курьеру деньги на сдачу, поэтому введите понятное название. Чтобы изъятие отображалось в iiikoFront, снимите галочку **Запрещать вводить вручную**.

Подробнее о настройке см. в статье [Типы внесений и изъятий](#).

! **Примечание.** Вместо двух типов изъятий вы можете настроить одно и использовать только его в дальнейших настройках.

Тип внесения/изъятия

Наименование	Внести деньги от курьера	
Шеф-счет	Денежные средства, наличные	
Корр. счет	Деньги, выданные под отчет	
Тип операции	<input checked="" type="radio"/> Внесение	<input type="radio"/> Изъятие
Тип контрагента	<input checked="" type="radio"/> Сотрудник	<input type="radio"/> Гость
	<input type="radio"/> Поставщик	<input type="radio"/> Нет
Статья ДДС		
Концепция для операций в iiDelivery		
Лимит	<input type="checkbox"/> есть	0,00 р.
	<input type="checkbox"/> Запрещать вводить вручную	
	<input type="checkbox"/> Требовать ввода комментариев к операции в iiFront	
Комментарий	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>	
<input type="checkbox"/> удалить <input style="background-color: #0070C0; color: white; border: none; padding: 2px 10px; border-radius: 5px; margin-right: 10px;" type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отменить"/>		

Тип внесения/изъятия

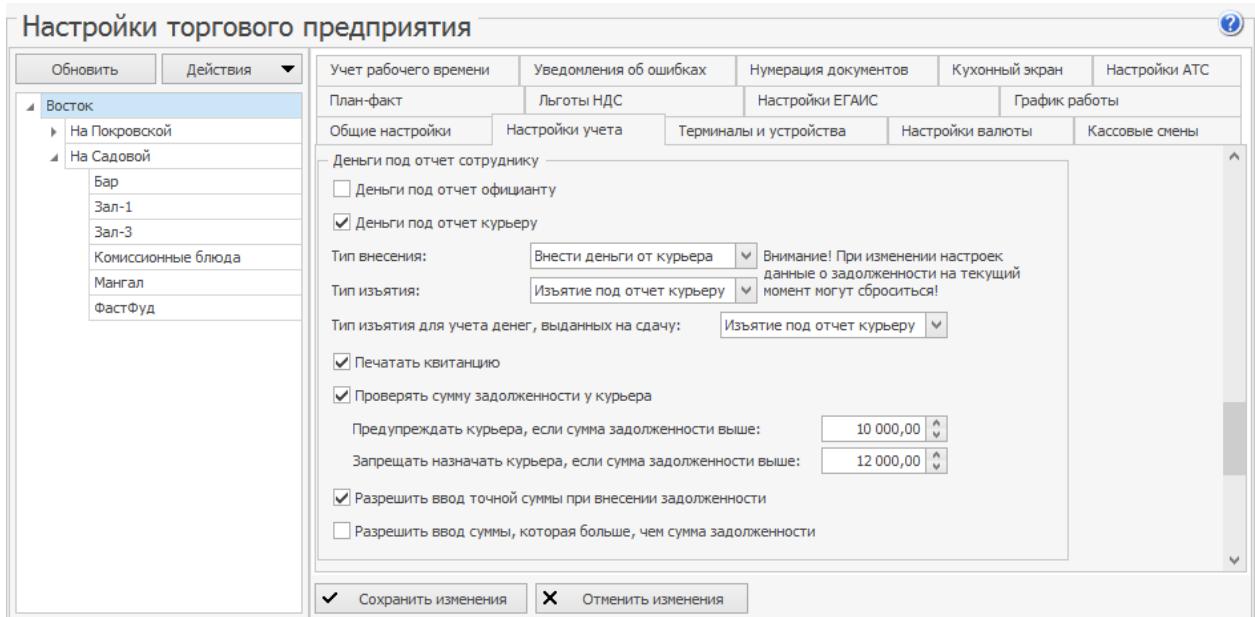
Наименование	Изъятие под отчет курьеру	
Шеф-счет	Главная касса	
Корр. счет	Деньги, выданные под отчет	
Тип операции	<input type="radio"/> Внесение	<input checked="" type="radio"/> Изъятие
Тип контрагента	<input checked="" type="radio"/> Сотрудник	<input type="radio"/> Гость
	<input type="radio"/> Поставщик	<input type="radio"/> Нет
Статья ДДС	Подотчет	
Концепция для операций в iiDelivery		
Лимит	<input type="checkbox"/> есть	0,00 р.
	<input checked="" type="checkbox"/> Запрещать вводить вручную	
	<input checked="" type="checkbox"/> Требовать ввода комментариев к операции в iiFront	
Комментарий	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>	
<input type="checkbox"/> удалить <input style="background-color: #0070C0; color: white; border: none; padding: 2px 10px; border-radius: 5px; margin-right: 10px;" type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отменить"/>		

Тип внесения/изъятия

Наименование	Курьеру на сдачу	
Шеф-счет	Главная касса	...
Корр. счет	Деньги, выданные под отчет	...
Тип операции	<input checked="" type="radio"/> Изъятие	
Тип контрагента	<input checked="" type="radio"/> Сотрудник	
Статья ДДС	Подотчет	
Концепция для операций в iikoOffice		
Лимит	<input type="checkbox"/> есть	0,00 р.
	<input type="checkbox"/> Запрещать вводить вручную	
	<input type="checkbox"/> Требовать ввода комментариев к операции в iikoFront	
Комментарий	Выдача денег курьеру на сдачу	
<input type="checkbox"/> удалить <input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отменить"/>		

2. Откройте Администрирование → Настройки торгового предприятия и перейдите на закладку Настройки учета.
3. В блоке Деньги под отчет сотруднику установите галочку Деньги под отчет курьеру.
4. Выберите Тип внесения «Внести деньги от курьера».
5. Выберите Тип изъятия «Изъятие под отчет курьеру».
6. Выберите Тип изъятия для учета денег, выданных на сдачу – «Курьеру на сдачу». Суммы изъятия из этого пункта отображаются в отчете «038 Расчет сотрудникам» в отдельном разделе.
7. Чтобы при выдаче денег на сдачу печатался чек изъятия, установите галочку Печатать квитанцию.
8. Для контроля за задолженностью установите галочку Проверять сумму задолженности у курьера и введите суммы:
 - Предупреждать курьера, если сумма задолженности выше. Тогда курьер будет знать, что ему пора внести полученные деньги в кассу.
 - Запрещать назначать курьера, если сумма задолженности выше. Система не разрешит назначать заказы на курьеров с высокой задолженностью.
9. Чтобы была доступна кнопка Точная сумма при погашении задолженности, установите галочку Разрешить ввод точной суммы при внесении задолженности.
10. Чтобы сотрудники могли внести больше денег, чем посчитала система, установите галочку Разрешить ввод суммы, которая больше, чем сумма задолженности.

11. Нажмите Сохранить изменения.



Печать документов

Документы «Накладная доставки», «Товарный чек» и «Маршрутный лист курьера» могут быть напечатаны по шаблонам, настроенным в iiikoOffice в разделе **Администрирование → Шаблоны печатных форм**.

Предустановленные шаблоны находятся на закладке **Стандартные**. Пользовательские шаблоны могут быть настроены с помощью дизайнера отчетов Stimulsoft. Об этом подробно написано в статье [Пример создания пользовательского шаблона](#).

Шаблоны доставочных документов настраиваются только на уровне RMS.

Печать накладной на листе А4

Вместо печати на рулонном принтере вы можете напечатать накладную на стандартном принтере в формате А4. Для этого в разделе iiikoOffice **Доставка → Настройка → Общие** в поле **Формат печати накладной** выберите значение «Лист А4».

При необходимости вы можете настроить определенный формат накладной для каждого терминала отдельно. Для этого в файле конфигурации iikoFront (config.xml) в строке «DeliveryInvoiceformat» укажите нужный формат:

- Roll – печать накладной на рулонной бумаге.
- A4 – печать накладной на листе формата А4.
- Default – используется формат, указанный в настройках iiikoOffice (по умолчанию – рулонный).

Например, эта строка может выглядеть следующим образом:
`DeliveryInvoiceFormat>Roll<DeliveryInvoiceFormat`.

Если вы используете iiikoDelivery версии ниже 4.0, то в файле конфигурации iikoFront для печати накладной на бумаге формата А4 пропишите `a4DeliveryInvoiceFormat=true`.

⚠ Внимание! Настройка формата печати накладной в файле конфигурации iikoFront является более приоритетной, чем в iiikoOffice.

При печати накладной (согласно настройкам) она будет открыта в специальном окне «StimulSoft», в котором вы сможете просмотреть документ, указать количество копий и направить на доступный вам принтер. Шаблон накладной может быть настроен в соответствии с вашими потребностями в приложении «StimulSoft».

Печать этикеток

Всю информацию о блюде клиент видит на этикетке, наклеенной на упаковку, например, на коробке или контейнере.

Для каждого блюда с модификаторами печатается отдельная этикетка. Например, для трех пицц с сыром печатаются три этикетки. Для каждого весового блюда печатается отдельная этикетка.

На этикетке печатается следующая информация:

- Название юридического лица заведения.
- Номер доставки.
- Имя клиента, который сделал заказ. Если заказ разбит по персонам, печатается имя клиента, на которого записано блюдо.
- Предполагаемое время доставки.
- Название блюда. Для весового блюда печатается название и вес в килограммах. Если настроены фасовки, то они тоже печатаются.
- Модификаторы к блюду, которые перечислены в скобках. Для ланчей можно печатать каждое блюдо-модификатор на отдельной этикетке.
- Цена блюда вместе с модификаторами.
- Время фасовки – это время печати этикетки.

Информация ниже печатается, если эти поля заполнены в карточке блюда:

- Категория блюда.
- Состав блюда из поля **Описание** (закладка **Дополнительная информация**). Ограничить количество символов в описании можно в шаблоне этикетки.
- Содержание белков, жиров и углеводов в основном блюде и его калорийность. В настроках шаблона можно настроить печать суммарной пищевой ценности блюда вместе с модификаторами.
- Срок реализации из поля **Срок хранения** (закладка **Дополнительная информация**).

Шаблон этикетки настраивается в разделе **Администрирование → Шаблоны чеков** в iiDelivery.

Клиент Елена заказала пиццу «Четыре сыра», у которой указан срок хранения и пищевая ценность. Для нее напечатается этикетка:

1 (1)

ООО "Восток"
 Заказ № 30 Елена
 Время доставки: 17.10.2018 14:17
 4 сыра М (45 см) (Тонкое; Томатный; Базилик; Помидоры; Бекон; Ветчина; Креветки; Курица; Пепперони)
 цена: 380,00
 категория блюда: Пицца
 белки-10,7 жиры-13 углеводы-29,2 Ккал-276,6
 срок хранения: 1,5 часов
 время печати: 17 окт 13:49

Если в одном заказе несколько блюд, то печатается несколько этикеток. На них отображается общее число стикеров и порядковый номер каждой этикетки.

Например, для трех блюд у курьера будут коробки 1 (3), 2 (3), 3 (3). Сразу видно, что должно быть три коробки. Если при пересчете количество коробок совпало, курьер отвозит их клиенту.

Например, клиент Евгения заказала две пиццы. Для каждой напечатаются этикетки:

1 (2)

ООО "Восток"
 Заказ № 29 Петрова Евгения
 Время доставки: 17.10.2018 12:17
 Пицца Маргарита L (60 см) (Тонкое; Томатный; Базилик; Шпинат; Бекон; Ветчина; Креветки; Курица; Пепперони)
 цена: 100,00
 категория блюда: Пицца
 срок хранения: 1 часов
 время печати: 17 окт 11:49

2 (2)

ООО "Восток"
 Заказ № 29 Петрова Евгения
 Время доставки: 17.10.2018 12:17
 Пепперони М (45 см) (Толстое; Томатный; Базилик; Помидоры; Бекон; Ветчина; Креветки; Курица; Пепперони)
 цена: 90,00
 категория блюда: Пицца
 срок хранения: 1 часов
 время печати: 17 окт 11:49

Отредактировать этикетки и вывести дополнительную информацию можно в [Шаблонах чеков](#) в iikoOffice. Для этого используется шаблоны «Стикер доставки» и «Стикер окончания приготовления».

Стикер доставки печатается вместе с накладной. Стикеры окончания приготовления печатаются вместе с сервисным чеком и наклеиваются сразу после приготовления блюд.

Изображения на этикетках

На этикетках дополнительно можно напечатать изображение единого знака обращения продукции (ЕАС), логотип ресторана и другие значки.

Стандартный шаблон с изображениями:



Печать этикеток с изображениями возможна только на принтерах, которые поддерживают протокол EPL2.

В iiko уже настроены стандартные шаблоны этикеток с набором изображений: Стикер доставки и Стикер окончания приготовления. Вы их можете отредактировать в окне [Шаблоны печатных форм](#) в iikoOffice с помощью дизайнера Stimulsoft.

Как настроить печать этикеток

Комплект этикеток для заказа печатается автоматически после печати накладной или сервисного чека.

Чтобы настроить печать этикеток:

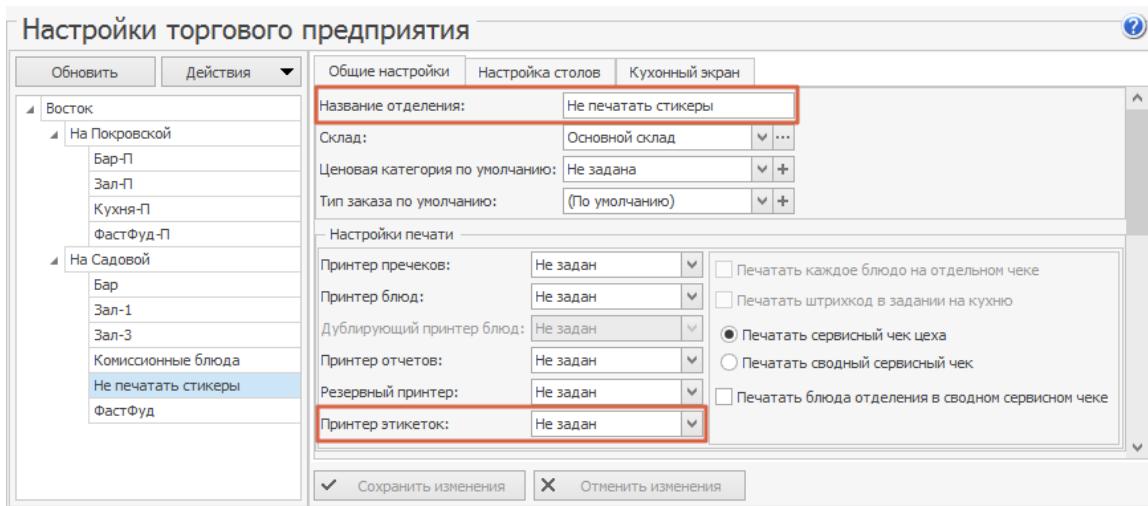
1. Откройте **Администрирование** → **Настройка торгового предприятия**.
2. Укажите принтер этикеток в отделениях и свяжите отделения с типом места приготовления блюд.
3. Откройте **Доставка** → **Общие**.
4. В поле **Печать этикетки** выберите пункт:
 - Не печатать**.
 - При печати накладной**. Момент формирования накладной настраивается в поле **Печать накладной**.
 - При печати сервисного чека**. Этикетка печатается, когда повар отмечает, что блюдо приготовлено. Затем наклеивает ее на упаковку.
5. Нажмите **Сохранить и закрыть**.

Для некоторых блюд не нужно печатать этикетки

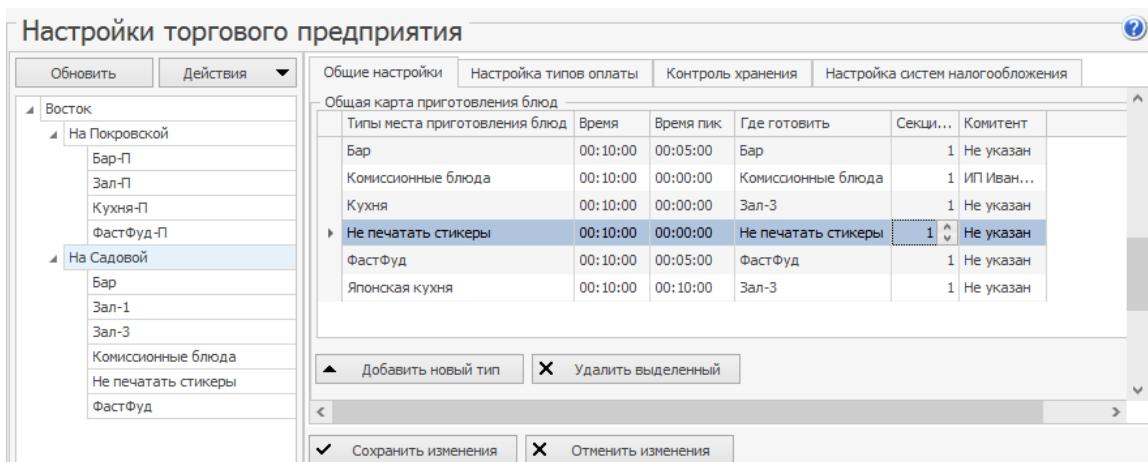
При автоматическом добавлении блюд могут печататься ненужные этикетки. Например, в заказ автоматически добавляются по три салфетки на персону. Если в заказе две персоны, напечатаются шесть ненужных этикеток, получаются лишние расходы на бумагу.

Чтобы отказаться от печати этикеток для некоторых блюд:

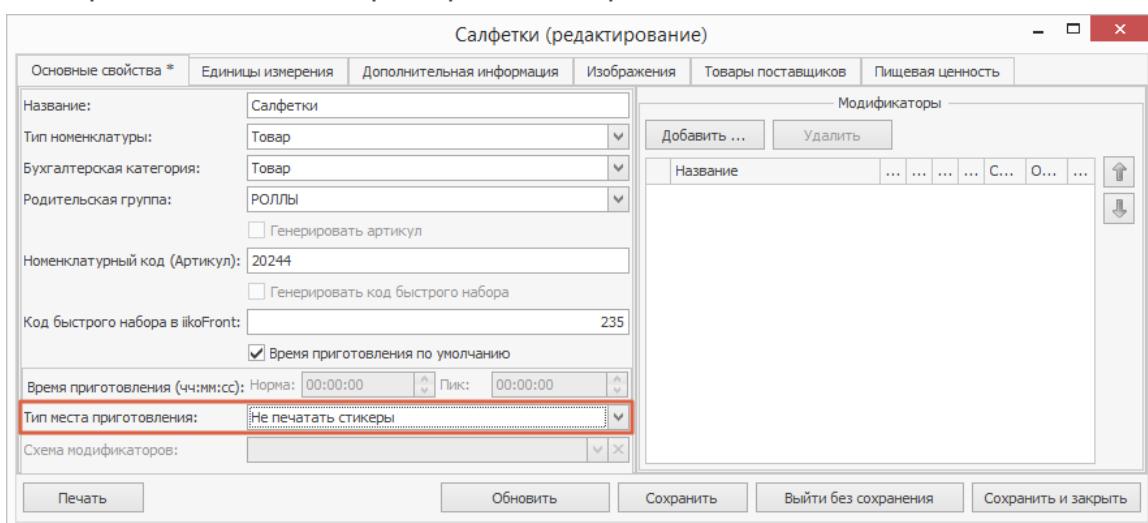
1. В Настройках торгового предприятия добавьте служебное отделение. Не указывайте для него Принтер этикеток.



2. В Карте приготовления группы добавьте новый тип места приготовления «Не печатать стикеры». В поле Где готовить укажите служебное отделение без принтера этикеток.



3. Задайте место приготовления «Не печатать стикеры» в номенклатурных карточках блюд. Например, для салфеток.



Подключение сайта к iikoDelivery

Чтобы подключить свой сайт к iikoDelivery:

1. Убедитесь, что у вас установлена iikoRMS версии 4.2 или выше. Если установлена более старая версия, то обратитесь к вашему дилеру и попросите обновить систему.
2. Зарегистрируйтесь на портале iiko.Biz. Как это сделать, см. в статье [Регистрация на портале iiko.biz](#). Если у вас уже есть учетная запись на портале, пропустите этот пункт.
3. Убедитесь, что все проверки подключения и выгрузки выполнены успешно. При необходимости перезапустите их. Для этого нажмите кнопку **Перезапустить** рядом с соответствующей проверкой.

Проверка	Состояние	Информация	Действия
Идентификатор CRM	Успешно	142674	
Возможность обмена с RabbitMQ	Успешно	utm-ekov-srv:5672	
Возможность обмена с iikoBiz	Успешно	Последняя проверка: 22.05.15 14:52	
Активность слушателей MQ reader	Успешно	Все 6 клиентов активны.	
Произведена выгрузка внешнего меню		Не была произведена выгрузка номенклатуры.	
Произведена выгрузка гостей		Не была произведена выгрузка гостей.	
Выгрузка улиц, городов, регионов		Не была произведена выгрузка городов.	

4. Подготовьте меню для сайта в разделе **Обмен данными** → **iiko.Biz** → **Выгрузка меню**. Выберите те товары, которые должны отображаться на сайте, задайте им картинки и желаемые имена для отображения. После формирования меню нажмите **Выгрузить в API**. Подробнее о том, как сформировать меню для выгрузки, вы можете узнать в статье [Подготовка меню для внешних систем ввода заказов](#).
5. Выгрузите города. Для этого:
 1. Перейдите в справочник **Доставка** → **Города**.
 2. Если он пустой, то добавьте те города, которые входят в вашу зону доставки.
 3. Нажмите кнопку **Выгрузить в API**.
6. Зарегистрируйте терминалы доставки в разделе **Доставка** → **Терминалы доставки**. Подробнее см. [Регистрация точки доставки](#).
7. Подключите приложение "API iikoDelivery" в магазине приложений.

Подтверждение доставок

- [Настройка](#)
- [Ручное подтверждение](#)
- [Автоматическое подтверждение](#)

Подтверждение доставки может потребоваться для заблаговременных доставок. Оператор должен перезвонить клиенту и убедиться, что заказ остается в силе. А также для доставок из внешних систем, например, с сайта заведения. Оператор должен убедиться, что заказ не ложный.

Заказы постоянных клиентов могут подтверждаться автоматически, даже если они пришли с сайта. Для клиентов из черного списка доставка автоматически не подтверждается.

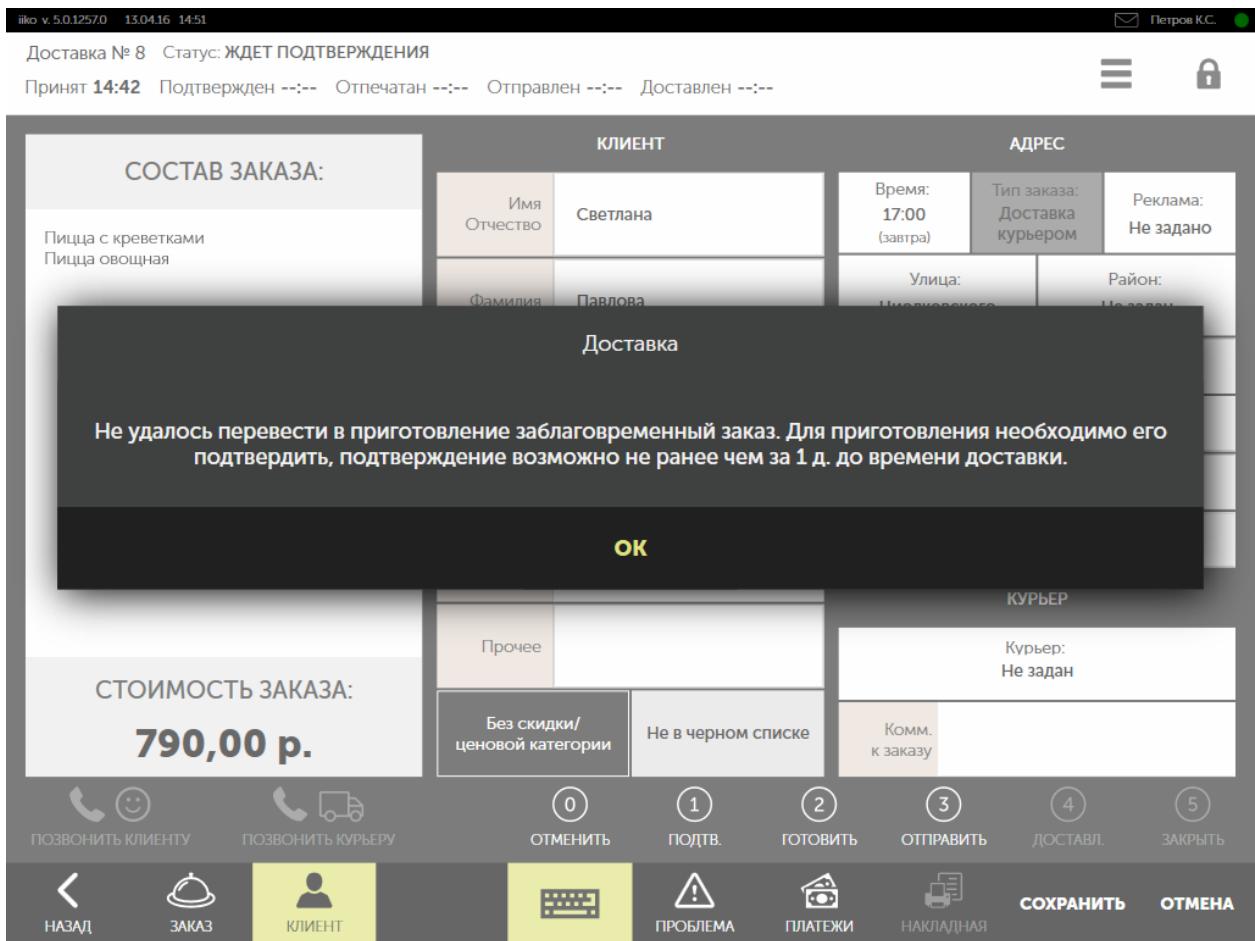
За 15 минут до начала приготовления неподтвержденный заказ показывается в списке красным шрифтом. При наведении курсора на такую доставку показывается сообщение: «Заказ №<...> необходимо подтвердить».

! Примечание. По умолчанию неподтвержденный заказ «краснеет» за 15 минут до момента начала приготовления. Это значение настраивается с помощью параметра DeliveryConfirmingTimeout в файле \Documents and Settings\All Users\Application Data\iiiko\Rms\Delivery.config.xml.

№	Дата и время	Тип заказа	Режим обслуж...	Сумма к оплате	Скидка	Имя	Телефон	Карта	Адрес	Оператор
515...	14.04.201...	Доставка курь...	Доставка курь...	119,00	21,00	Кирп...	+7654123...	1111111	г. Подольск ул. Сосн...	Администратор
3158	14.04.2016...	Доставка курьера								

Данные доставки №51540 не переданы на точку Фортуна: Основная группа. Пожалуйста свяжитесь с точкой приготовления и убедитесь, что доставка № 51540 и все изменения в ней получены. Доставку № 51540 необходимо подтвердить.

Неподтвержденные доставки показываются в iiikoFront. Но начать готовить такую доставку нельзя, сначала ее нужно подтвердить. Это может сделать только пользователь с правом «Подтверждать доставки» (D_CND). Если подтверждать доставки должен только оператор колл-центра, то не предоставляйте это право сотрудникам на точке.



Настройка

Чтобы настроить процесс подтверждения доставок:

1. Откройте окно с настройками. Для этого выберите пункт меню **Доставка** → **Подтверждение доставок**. Для сети заведений с управлением из центрального офиса такие настройки доставки выполняется в iiKOChain.
2. Установите галочку **Включить подтверждение доставок**.
3. По умолчанию заблаговременная доставка может быть подтверждена (вручную или автоматически), если до предполагаемого времени доставки осталось более 24-х часов. Это время можно изменить. Для этого в поле **Подтверждать заблаговременные заказы не ранее** укажите, за сколько часов можно подтверждать заказы.
4. Установите галочку **Автоматически подтверждать доставки**. Тогда заказы от внешних систем будут сохраняться на точку в статусе «Ожидает».
5. Доставка из внешних систем может подтверждаться автоматически только для постоянных клиентов, т. е. у которых есть определенное количество успешно доставленных заказов. Для этого укажите, какое количество оплаченных заказов клиента необходимо для автоматического подтверждения, и нужно ли учитывать адреса доставок:
 - **На любой адрес**. Если доставка клиенту выполнялась на несколько адресов, то если он сделал не менее X заказов на любой из них, то такие доставки будут подтверждаться автоматически.

- **На тот же адрес.** Заказы клиента будут автоматически подтверждаться, если он сделал не менее X заказов на один и тот же адрес. Здесь вы можете выбрать пункт с точностью до корпуса или квартиры.

Для заказов с самовывозом адрес доставки не учитывается.

6. Система предоставляет возможность исключить некоторые доставки из автоматического подтверждения по следующим критериям:

- **Сумма.** Система не будет автоматически подтверждать заказы, сумма которых больше чем значение, заданное в поле **Сумма заказа больше чем N рублей.**
- **Черный список.** Система не будет автоматически подтверждать заказы гостей из черного списка. Параметр включен по умолчанию.
- **Телефон.** Если клиент сделал заказ по городскому телефону, то он может не увидеть SMS-подтверждение о принятии заказа, поэтому iikoDelivery позволяет исключить такие заказы из автоматического подтверждения.
- **Блюда.** Иногда при наличии некоторых блюд в заказе требуется ручное принятие решения о возможности доставки, поэтому система может исключать из автоматического подтверждения заказы, в которых есть блюда из заданных категорий.

Ручное подтверждение

Чтобы подтвердить доставку:

1. В списке доставок найдите заказ в статусе «Не подтверждена» и нажмите на соответствующую ему строку.
2. В карточке заказа нажмите кнопку **Подтвердить**. Название кнопки

изменится на **Отменить подтверждение**.

После подтверждения заказ переходит в статус «Пора готовить».

Если вы подтвердили заказ по ошибке, то отмените действие с помощью кнопки **Отменить подтверждение**.

Режим подтверждения может быть использован совместно с режимом **автоматического приготовления**. В этом случае после подтверждения заказ сразу переходит в статус «Готовится». Чтобы отменить подтверждение заказа в таком статусе, нужно будет удалить все блюда заказа.

Автоматическое подтверждение

Автоматическое подтверждение срабатывает для заказов, которые приходят от внешних систем по API, только при выполнении следующих условий:

- Выполняется ограничение по времени подтверждения, заданное в поле **Подтверждать заказы не ранее**.
- Заказ может быть сохранен на точку.
- Сработало автоматическое назначение на точку, и точка выбрана.
- Все обязательные поля доставки заполнены.
- Телефон и адрес клиента не состоит в черном списке.
- Выполняется ограничение по количеству оплаченных заказов, заданное в поле **Автоматически подтверждать доставки только для клиентов, имеющих <n> или более оплаченных заказов**.
- Если автоматическое подтверждение сработало, то доставка сохраняется на точку сразу в статусе «Подтверждена».

Использование АТС

Использование АТС позволяет уменьшить время обработки заказа и повысить уровень обслуживания клиентов (модуль iiкоPBX). А также разрешать проблемные ситуации при помощи записи телефонных разговоров с клиентами.

По номеру входящего звонка система сама найдет клиента или подставит номер его телефона, если клиент новый. Позвонить клиенту или курьеру можно одним кликом по соответствующим кнопкам в карточке доставки. Звонить клиентам и принимать звонки также можно из списка клиентов доставки в колл-центре.

Отвечать на звонки и звонить клиентам и курьерам можно как колл-центре, так и в iiкоFront. АТС может быть использована на точке для банкетов, резервов и доставок. Входящие звонки сопровождаются звуковыми сигналами. См. также учебные видеоролики [на YouTube](#).

Технические особенности настройки интеграции с АТС

Процесс интеграции системы iiко с АТС накладывает некоторые ограничения и предъявляет ряд требований к настройкам подключения АТС, сети передачи данных, а также внутренним настройки АТС.

АТС должна удовлетворять следующим требованиям:

- Поддержка протокола SIP.
- В настройках должна быть включена регистрация sip-клиентов.

По умолчанию для подключения АТС используется порт 5060, который указывается в настройках iiкоOffice. Для подключения звонков используются порты 5700-5750, для прослушивания SIP - порт 5700. Кроме того, в зависимости от конкретной АТС, могут использоваться другие порты. Эту информацию вы можете получить из ее документации.

Откройте все перечисленные порты для входящего и исходящего трафика по обоим протоколам TCP и UDP, если в документации к АТС не указано иное. Механизм прохождения пакетов настраивается в iiкоOffice. См. [Подключение предприятия к АТС](#).

Для диагностики портов и конфигурации сети вы можете использовать специализированные утилиты (например, NetDetect), которые помогут проверить общие настройки сети, связанные с общением по протоколу SIP, а также дать рекомендации по конфигурированию сети. Тем не менее, всегда внимательно изучайте документацию к АТС, т. к. только там подробно описаны настройки АТС, а также какие порты нужно открыть для ее нормального функционирования.

Для ввода-вывода звука используются системные устройства, указанные по умолчанию. Если какое-либо из устройств не настроено должным образом, модуль интеграции iiко не будет готов к работе. При этом он сообщит об ошибке, в которой будет указано, с каким устройством возникла проблема.

Текущая версия модуля **iiкоPBХ** имеет следующее ограничение: один звонок оператора в единицу времени.

Некоторые возможности, не реализованные на уровне **iiкоOffice** (переключение между звонками или очередь входящих звонков), частично могут быть настроены и использованы на уровне АТС. Например, можно не завершать звонок при недоступности операторов, а просить подождать на линии и проигрывать мелодию.

Подробнее:

- [Подключение к АТС](#)
- [Звонки в колл-центре](#)
- [Звонки в iiкоFront](#)
- [Пример настройки связи с АТС](#)

Подключение к АТС

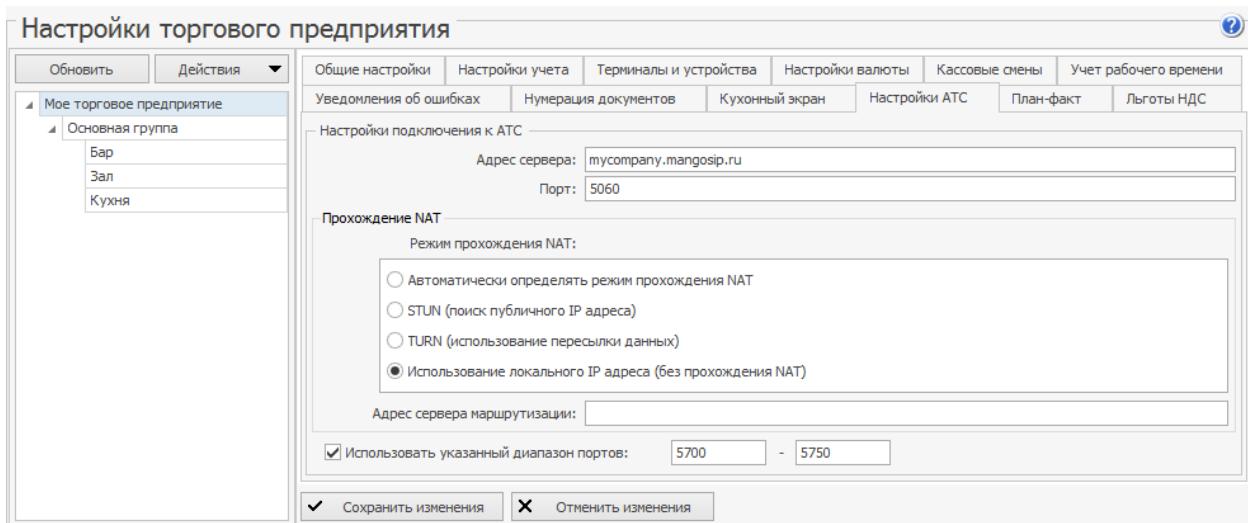
Прежде, чем приступать к настройке подключения получите все необходимые параметры доступа к АТС у своего провайдера услуг связи, например, Mango Telecom. В зависимости от настроек АТС кнопки звонков могут появляться либо у всех свободных операторов, которые не ведут телефонный разговор, либо у одного из свободных операторов по очереди или случайно.

Для работы с АТС в колл-центре и iiikoFront необходимы две отдельные лицензии. Пожалуйста, обратитесь в отдел продаж iiiko, либо к партнеру iiiko, у которого вы приобрели систему. Оплачивается каждое рабочее место оператора. Лицензия колл-центра списывается, когда сотрудник, зарегистрированный на АТС, открывает экран доставок или карточку доставки в iiikoOffice. Лицензия iiikoFront списывается при запуске терминала, подключенного к АТС.

Чтобы настроить подключение вашего предприятия к АТС:

1. Полученные от вашего провайдера адрес и порт сервера укажите в настройках торгового предприятия на закладке **Настройки АТС**.
2. Укажите режим прохождения NAT:
 - Автоматически определять режим прохождения NAT.
 - STUN (Поиск публичного IP адреса).
 - TURN (использование пересылки данных).
 - Использование локального IP адреса (без прохождения NAT).

Если компьютер с установленным iiikoOffice или iiikoFront имеет прямой выход в сеть Интернет, то используйте режим без прохождения NAT. Если этот компьютер подключен к Интернету через NAT, то вы можете выбрать определение режима автоматически или указать какой-либо конкретный: STUN или TURN. В любом случае выбор определенного режима зависит от конфигурации вашей сетевой инфраструктуры.
3. При использовании NAT для выхода в Интернет укажите адрес сервера маршрутизации. Это необходимо, если в п. 2 вы выбрали один трех пунктов кроме «Использование локального IP-адреса».
4. Чтобы определить номера портов для подключения звонков по своему усмотрению, установите галочку Использовать указанный диапазон портов и введите начальное и конечное значения диапазона. Если в документации к АТС указаны другие значения портов, то введите их в этом пункте. Не забудьте при этом открыть используемые порты.



5. Для обработки звонков в колл-центре подключите активных пользователей к АТС. Такая настройка выполняется в персональных карточках сотрудников на закладке дополнительных сведений. Параметры подключения операторов колл-центра к АТС получите у своего провайдера.
6. Чтобы посмотреть, у каких операторов настроена связь с АТС, включите показ колонки «Логин АТС» в списке сотрудников.
7. Для обработки звонков в iiokoFront подключите терминалы к АТС. Настройки подключения терминала задаются в настройках оборудования. Параметры подключения терминала к АТС получите у своего провайдера. Для каждого терминала вам нужно будет настроить свою учетную запись на АТС.
8. Для связи с курьерами доставки укажите номера мобильных телефонов в их персональных карточках.
9. Предоставьте сотрудникам доставки необходимые права доступа. Чтобы принять или отклонить звонок, необходимо одно из следующих прав: D_CAD, D_CD, D_MD, D_ED, F_ERS, F_VRS. Если вы находитесь на экране блокировки в iiokoFront, то подтвердить право можно прокаткой карты другого сотрудника.

Звонки в колл-центре

- Подключение операторов колл-центра к АТС
- Обработка телефонных звонков в колл-центре
 - Клиент звонит в колл-центр
 - Звонок клиенту или курьеру

Подключение операторов колл-центра к АТС

Чтобы операторы могли принимать звонки клиентов, а также звонить клиентам и курьерам, необходимо задать следующие настройки в их персональных карточках на закладке Дополнительные сведения:

1. Укажите логин и пароль подключения к АТС.
2. Для каждого оператора может быть задан свой добавочный номер.

Если оператор не подключен к АТС, то кнопки звонков в колл-центре для него неактивны.

Персональная карточка

Основные сведения	Дополнительные сведения	Паспорт/Лицензия	Оплата	Фото	Медкнижки и анализы
Дата договора:	Номер карты: 8888				
Подразделение:	ПИН-код: 8888	Генерировать			
Ответственный:	Логин АТС: <input type="text" value="operatorname"/>				
Концепция:	Пароль АТС: <input type="password" value="*****"/>				
	Добавочный номер: 8888				
	Имя для входа в систему:				
	Пароль: *****				
	Повтор пароля:				
<input checked="" type="checkbox"/> Нельзя проводить операции по счету без прокатывания карточки контрагента					
Редактировать права			<input type="button" value="Сохранить"/>	<input type="button" value="Отмена"/>	

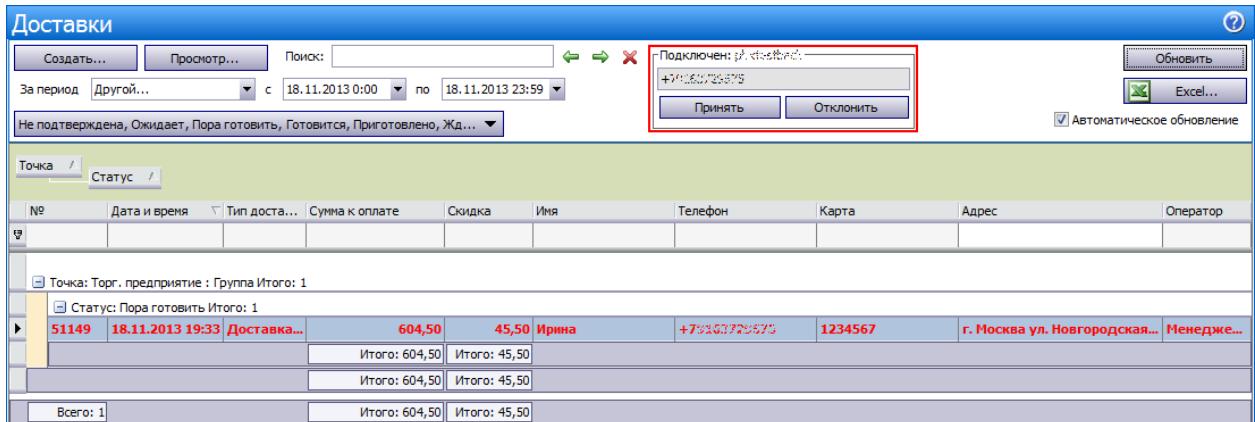
Обработка телефонных звонков в колл-центре

Клиент звонит в колл-центр

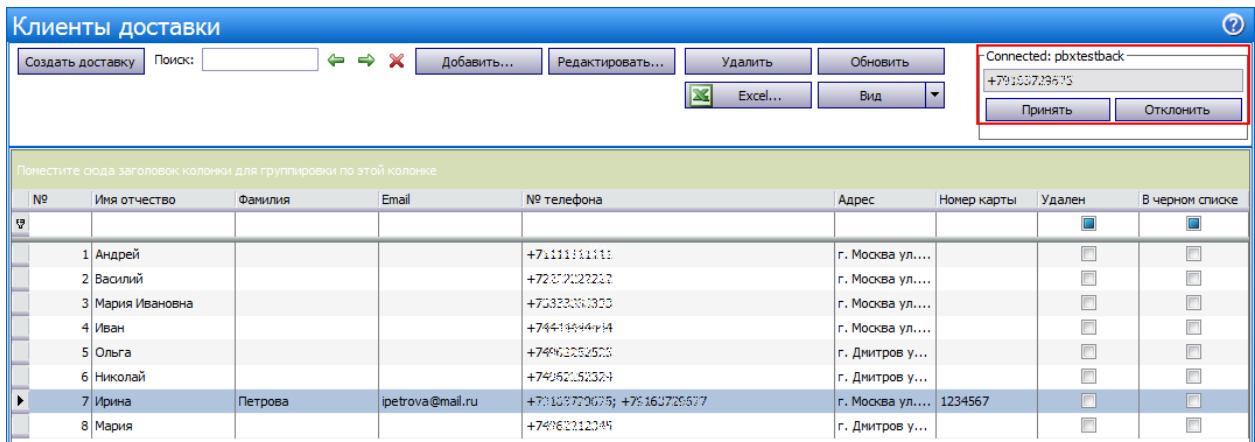
Вы услышите звуковой сигнал и увидите сообщение о входящем звонке на экране со списком доставок или клиентов. Номер входящего звонка будет отображаться в специальном поле. Также вам будут доступны кнопки **Принять** и **Отклонить**.

В процессе общения с клиентом вы можете отключить микрофон. Для этого

нажмите кнопку **Пауза**. Клиент остается на линии, но оператора он не будет слышать.



Доставки, входящий звонок



Клиенты доставки, входящий звонок

Открывается существующий заказ

Клиент звонит в колл-центр, чтобы изменить заказ.

1. Ответьте клиенту, нажав кнопку **Принять**.
2. Предположим, что у клиента уже есть заказ. Система находит его по номеру телефона и открывает. Если найдено несколько таких заказов, то открывается первый по времени доставки.
3. При необходимости измените адрес доставки или заказ. Сообщите клиенту новую сумму к оплате и отправьте его на точку.
4. Если вы закончили разговор с клиентом, нажмите кнопку **Завершить**. Завершить разговор можно в любой момент, на сохранение доставки это не влияет.

Создается новый заказ

Клиент звонит в колл-центр, чтобы сделать новый заказ.

1. Ответьте клиенту, нажав кнопку **Принять**.

2. Клиент делает заказ. Предположим, что у клиента нет открытых заказов. Система находит клиента по номеру телефона и создает для него новую доставку. В поле телефона подставляется номер, это может быть не последний использованный номер для связи с клиентом.
3. Оформите новый заказ обычным образом и отправьте его на точку.
4. После сохранения заказа на точку вы возвращаетесь в список доставок или клиентов.
5. Завершите разговор с клиентом.

Также возможны следующие ситуации. Система ищет незакрытые заказы по номеру входящего звонка. Если их нет, то ищет клиента с таким номером телефона:

- Предположим, что клиент не найден. В этом случае создается новая доставка, в поле телефона подставляется номер.
- Сценарий, когда найден один клиент, и для него создается новый заказ, описан [выше](#).
- Если найдено несколько клиентов с таким номером телефона, то открывается окно со списком клиентов. Выберите нужного клиента и создайте для него новую доставку.

Звонок клиенту или курьеру

Позвонить клиенту или курьеру можно одним кликом по соответствующим кнопкам в карточке доставки. Позвонить клиенту и принять звонок также можно из списка клиентов доставки или из карточки клиента.

Кнопка **Позвонить клиенту** расположена рядом с номером телефона клиента в карточке доставки или карточке клиента. Она доступна, только если у клиента указан корректный номер телефона.

Кнопка **Позвонить курьеру** находится рядом с фамилией курьера в карточке доставки. Она доступна, только если назначен курьер. Также в персональной карточке курьера должен быть указан номер мобильного телефона. Клиент (или курьер) кладет трубку, звонок разъединяется. При необходимости вы сами можете «положить трубку», нажав кнопку **Отклонить**.

Доставка №51149

№ 51149		Статус: В пути к клиенту	Оператор: Менеджер доставки	Проблема!	Заказ создан : 18.11.2013 18:33																																					
Концепция:	Ресторан	Курьер: Курьер 1	Тип доставки: Доставка курье...	История: Отпечатан : 18.11.2013 19:08 Отправлен : 18.11.2013 19:09																																						
Точка приготовления: Торг. предприятие : Группа <input type="button" value="Позвонить курьеру"/>				Connected: 19:33:57 <input type="button" value="Принять"/> <input type="button" value="Отклонить"/>																																						
Клиент Имя отчество*: Ирина Фамилия: Петрова Телефон*: +79163725576 <input type="button" value="Позвонить клиенту"/>				Доставка Время: 19:33:57 Дата: 18.11.2013 Улица: Новгородская Дом: 123 Корп./строен.: 1 Кв/офис: 2 Подъезд: 3 Этаж: 4 Домофон: 1234 Район: в пределах МКАД Карта Найти точку Примечание к адресу: вход со двора Комментарий к заказу:																																						
Заказ Количество персон: 1 <input type="checkbox"/> Разбить заказ по персонам <table border="1"> <thead> <tr> <th>Блюдо</th> <th>Количество</th> <th>Конче...</th> <th>Цена, р.</th> <th>Сумма, р.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Заказ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Салат овощной</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>150,00</td> <td>150,00</td> </tr> <tr> <td>Салат огурцы</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>200,00</td> <td>200,00</td> </tr> <tr> <td>Салат помидоры</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>300,00</td> <td>300,00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table> Модификаторы + - X История <input type="button" value="Отменить доставку"/> <input type="button" value="Отменить подтверждение"/>				Блюдо	Количество	Конче...	Цена, р.	Сумма, р.	Заказ					Салат овощной	1,000		150,00	150,00	Салат огурцы	1,000		200,00	200,00	Салат помидоры	1,000		300,00	300,00		0,000		0,00	0,00	Скидки и оплаты Скидка: Постоянный клиент (7%) Подытог: 650,00 р. Скидка: 45,50 р. Итого к оплате: 604,50 р. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Тип оплаты</th> <th>Свойства</th> <th>Сумма</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table> X Без сдачи <input type="button" value="Сохранить на точку"/> <input type="button" value="Выход"/>			Тип оплаты	Свойства	Сумма			0,00
Блюдо	Количество	Конче...	Цена, р.	Сумма, р.																																						
Заказ																																										
Салат овощной	1,000		150,00	150,00																																						
Салат огурцы	1,000		200,00	200,00																																						
Салат помидоры	1,000		300,00	300,00																																						
	0,000		0,00	0,00																																						
Тип оплаты	Свойства	Сумма																																								
		0,00																																								

Звонки в iikoFront

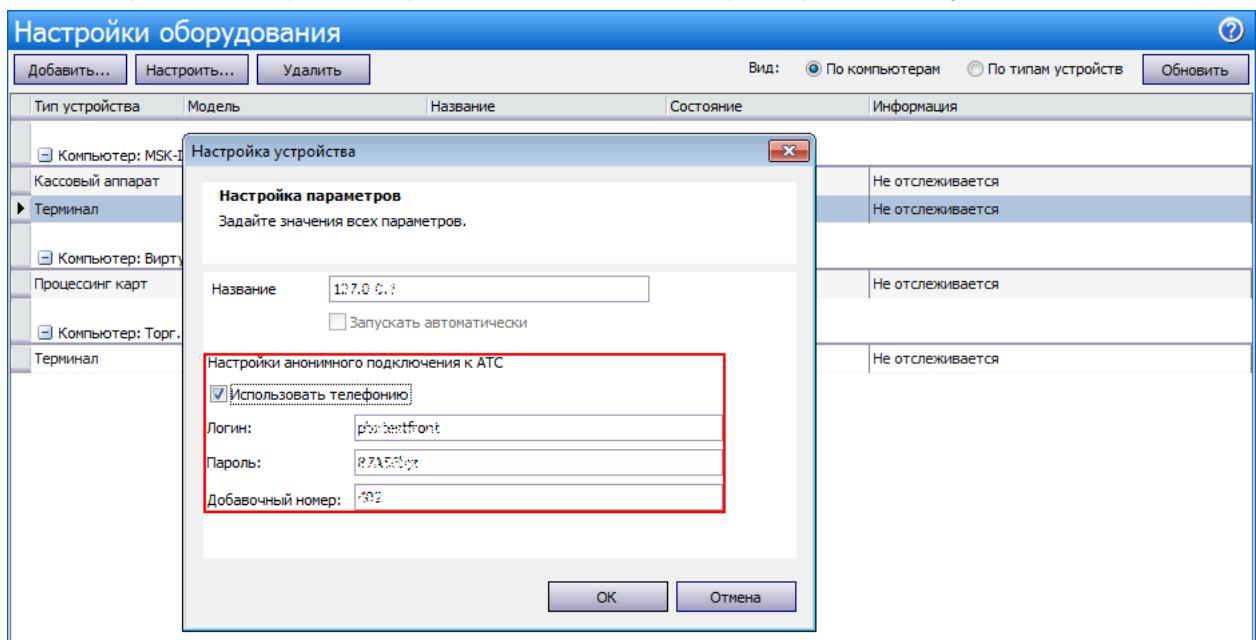
- Подключение терминала к АТС
- Обработка телефонных звонков на точке
 - Клиент звонит на точку
 - Заказ на доставку, резерв или банкет
 - Звонок клиенту или курьеру

Подключение терминала к АТС

Настройте терминал, на котором нужно обрабатывать телефонные звонки:

1. Выберите терминал в разделе **Администрирование → Настройки оборудования**.
2. Установите галочку **Использовать телефонию** в блоке **Настройки анонимного подключения к АТС**.
3. Введите логин и пароль для анонимного подключения терминала к АТС. Система будет «слушать» АТС и фиксировать входящие звонки даже при заблокированном кассовом терминале. Добавочный номер вводить не обязательно.

Внимание! АТС может не позволить подключиться нескольким пользователям с одним логином одновременно. На разные терминалы необходимо настроить разные аккаунты АТС.



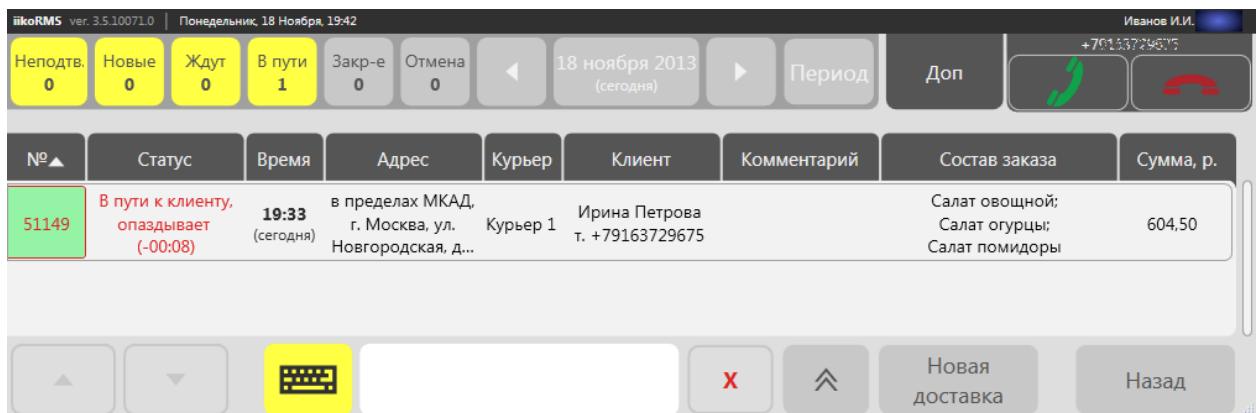
Обработка телефонных звонков на точке

Панель с номером телефона и иконками «принять» и «отклонить» показывается на следующих экранах iikoFront: экране блокировки, стартовой странице, экране дополнительных функций, в списках столов, доставок, резервов, экранах редактирования доставки, резерва, заказа, а также на терминале в окне «Настройте параметры подключения к серверу». На экране кассы эта панель не показывается.

Клиент звонит на точку

Вы услышите звуковой сигнал и увидите сообщение о входящем звонке, находясь, например, на экране доставки. Вместо кнопки **Блокировка** появляется панель с номером телефона и иконками  или .

В процессе общения с клиентом оператор может отключить микрофон, нажав кнопку **Пауза**. Клиент остается на линии, но оператора он не слышит.



Открывается существующий заказ

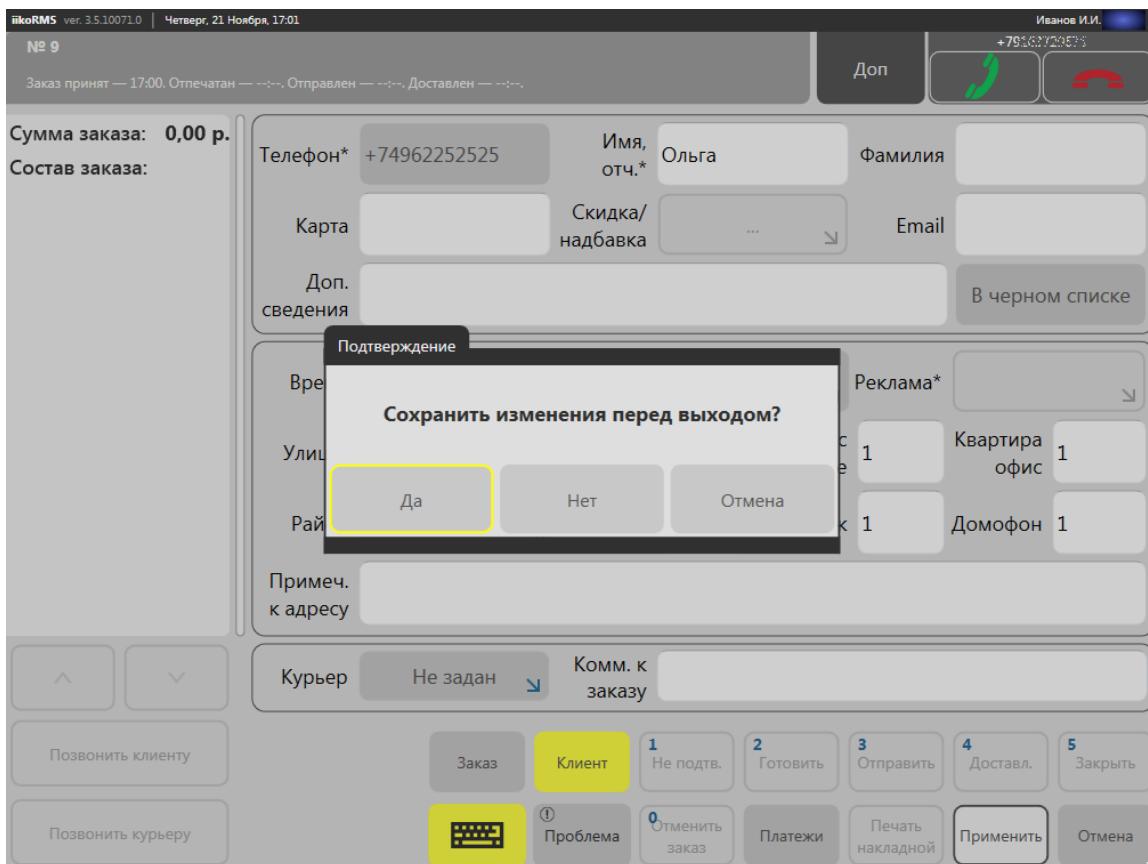
Клиент звонит на точку, чтобы изменить заказ.

1. Ответьте клиенту, нажав на иконку .
2. Предположим, что у клиента уже есть заказ. Система находит его по номеру телефона и открывает. Если найдено несколько таких заказов, то открывается первый по времени доставки.
3. При необходимости измените адрес доставки или заказ. Сообщите клиенту новую сумму к оплате. Сохраните заказ, нажав кнопку **Применить**.
4. Нажмите на иконку . Завершить разговор можно в любой момент, на сохранение доставки это не влияет.

Создается новый заказ

Клиент звонит на точку, чтобы сделать новый заказ.

1. Ответьте клиенту, нажав на иконку .
2. Экран, на котором вы находитесь, может содержать несохраненные данные. Система предложит их сохранить перед уходом с экрана.



3. Предположим, что у клиента нет незакрытых заказов. Система находит клиента по номеру телефона и создает для него новую доставку. В поле телефона подставляется номер, это может быть не последний использованный номер для связи с клиентом.
4. Оформите новый заказ обычным образом.
5. Если вы закончили разговор с клиентом, нажмите на иконку .

Также возможны следующие ситуации. Система ищет незакрытые заказы по номеру входящего звонка. Если их нет, то ищет клиента с таким номером телефона:

- Предположим, что клиент не найден. В этом случае создается новая доставка, в поле телефона подставляется номер.
- Сценарий, когда найден один клиент, и для него создается новая доставка, описан [выше](#).
- Если найдено несколько клиентов с таким номером телефона, то открывается окно со списком клиентов. Выберите нужного клиента и создайте для него новую доставку.

Заказ на доставку, резерв или банкет

На терминале может быть использован функционал доставки совместно с iikoHostess. В этом случае по входящему звонку может быть открыт заказ на доставку, резерв или банкет (ДРБ).

По номеру телефона система выполняет поиск существующих заказов в следующей последовательности: сначала среди доставок, потом резервов, и наконец, банкетов. Если найдено несколько заказов, то открывается первый по времени. При поиске не рассматриваются заказы в следующих статусах:

доставки - закрыта или отменена; банкеты - банкет начался или отменен; резервы - резерв сработал или отменен.

Возможность принимать заказы ДРБ определяется правами пользователя или карты, которой подтвердили права.

Открывается существующий заказ

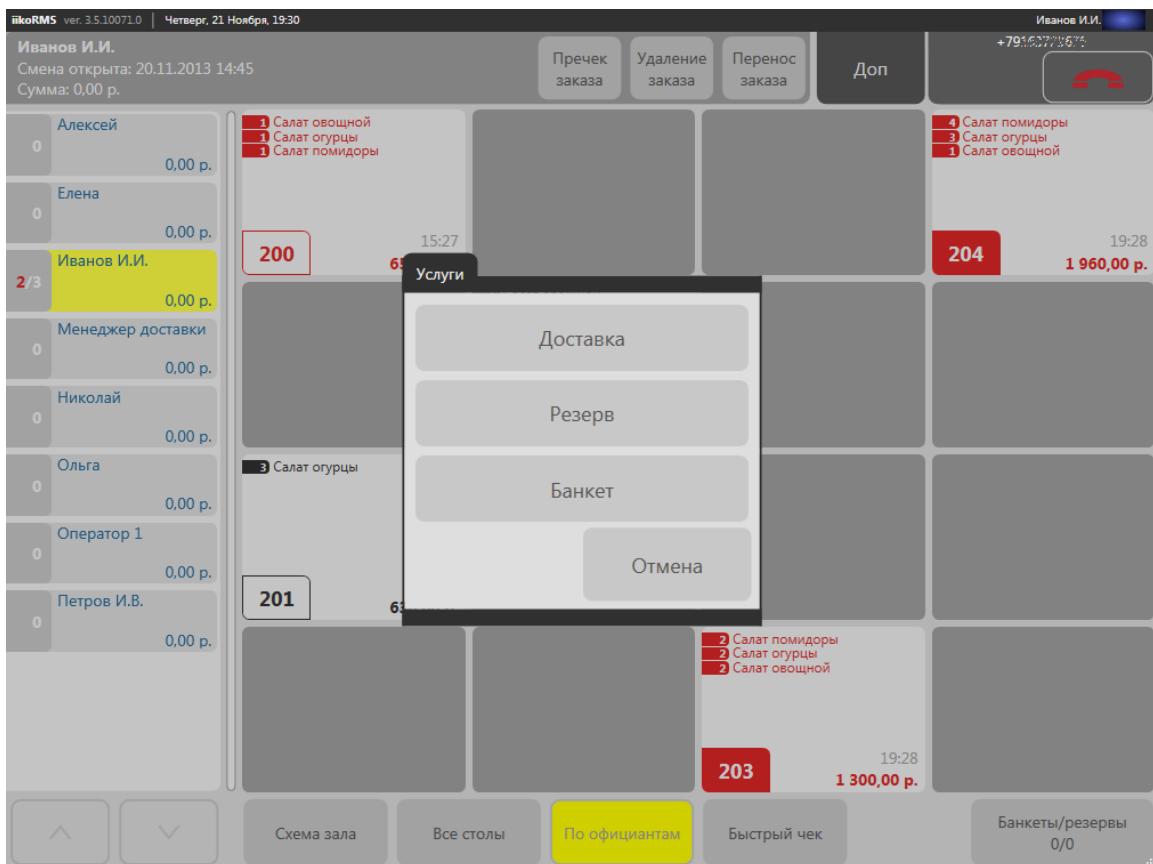
Клиент звонит на точку, чтобы изменить заказ ДРБ.

1. Ответьте клиенту, нажав на иконку .
2. Предположим, что у клиента уже есть заказ ДРБ. Система находит его по номеру телефона и открывает.
3. При необходимости измените заказ и сохраните его, нажав кнопку **Применить**.
4. Нажмите на иконку  . Завершить разговор можно в любой момент, на сохранение заказа это не влияет.

Создается новый заказ

Клиент звонит, чтобы сделать новый заказ.

1. Ответьте клиенту, нажав на иконку .
2. Экран, на котором вы находитесь, может содержать несохраненные данные. Система предложит их сохранить перед уходом с экрана.
3. Предположим, что по входящему номеру заказ ДРБ не найден. Система находит клиента по номеру телефона и предлагает создать новый заказ. Выберите, какой заказ интересует клиента: доставка, резерв или банкет.



4. На экране заказа ДРБ в поле телефона подставляется номер, это может быть не последний использованный номер для связи с клиентом.
5. Оформите новый заказ ДРБ обычным образом.
6. Если вы закончили разговор с клиентом, нажмите на иконку

Звонок клиенту или курьеру

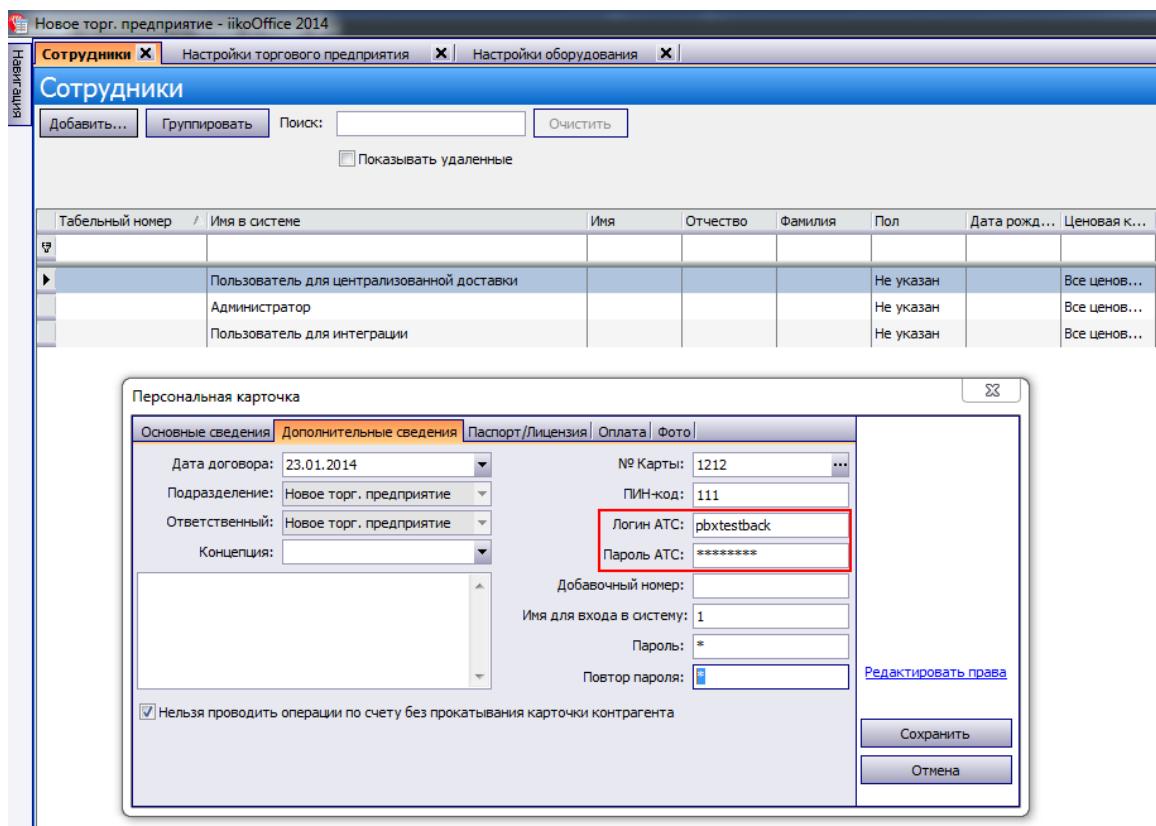
Позвонить клиенту или курьеру можно одним кликом по соответствующим кнопкам в карточке доставки. Кнопка **Позвонить клиенту** доступна, только если у клиента указан корректный номер телефона. Кнопка **Позвонить курьеру** доступна, только если назначен курьер. Также в персональной карточке курьера должен быть указан мобильный номер телефона. Клиент (или курьер) кладет трубку, звонок разъединяется. При необходимости вы сами можете « положить трубку », нажав на иконку « завершить ».

Пример настройки связи с АТС

Эта инструкция по настройке MangoOffice может помочь при интеграции с другими АТС. Следует учитывать, что каждая модель АТС может иметь свои особенности. Мы будем публиковать инструкции по настройке самых распространенных моделей. Проверена интеграция с [Mango Telecom](#), [Oktell](#), [ATC Askozia](#) и [Asterisk FreePBX](#).

Чтобы настроить связь с MangoOffice, необходимо выполнить следующее:

1. Установить лицензию, содержащую подключение модуля PBX.
2. В карточке сотрудника указать логин и пароль АТС, который был создан в Mango - Настройка - Сотрудники - Добавить сотрудника.



Ввод логина и пароля для MangoOffice

Иван Петров		ipetrov@gmail.com		418	▲																																																									
ФИО:	Иван Петров																																																													
Логин:	300305488 / 300305488/resto																																																													
Пароль:	*****																																																													
Пароль повторно:																																																														
Должность:																																																														
E-mail:	ipetrov@gmail.com																																																													
<input type="checkbox"/> Администратор																																																														
ПИН-код:	не задан (Сгенерировать)																																																													
Оператор группы:	<input type="checkbox"/> Операторы																																																													
Разрешённые направления исходящих вызовов:	По умолчанию																																																													
Контактная информация: <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Телефон:</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> 1</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">+ Добавить</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> SIP:</td> <td colspan="2">Не задан</td> <td>+ Добавить</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> 1</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">+ Добавить</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Skype:</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> 1</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">+ Добавить</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> H.323:</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> 1</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">+ Добавить</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table>						<input checked="" type="checkbox"/> Телефон:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	+ Добавить							<input checked="" type="checkbox"/> SIP:	Не задан		+ Добавить	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	+ Добавить							<input checked="" type="checkbox"/> Skype:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	+ Добавить							<input checked="" type="checkbox"/> H.323:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	+ Добавить						
<input checked="" type="checkbox"/> Телефон:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>																																																								
+ Добавить																																																														
<input checked="" type="checkbox"/> SIP:	Не задан		+ Добавить	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>																																																							
+ Добавить																																																														
<input checked="" type="checkbox"/> Skype:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>																																																								
+ Добавить																																																														
<input checked="" type="checkbox"/> H.323:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>																																																								
+ Добавить																																																														
Внутренний номер:	418	Используется для связи с сотрудником. Для перевода звонка наберите: ##номер																																																												
Исходящий номер/регион:	7 (499) 653-78-19	Исходящий номер определяется у вызываемого абонента при исходящих звонках.																																																												
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отмена"/>			<input type="button" value="Удалить сотрудника"/>																																																											

Добавление сотрудника: Mango - Настройка - Сотрудники - Добавить сотрудника

Создание учетной записи SIP

Имя пользователя ?	<input type="text" value="pbxtestbak"/>
Домен ?	<input type="text" value="vpbx300305488.mangosip.ru (создан автоматически)"/>
Пароль	<input type="text" value="9Ik3B7NG"/> Сгенерировать новый
<input checked="" type="checkbox"/> Показать пароль	
Расширенные настройки	
<input type="button" value="Добавить"/> <input type="button" value="Отмена"/>	

Создание учетной записи SIP

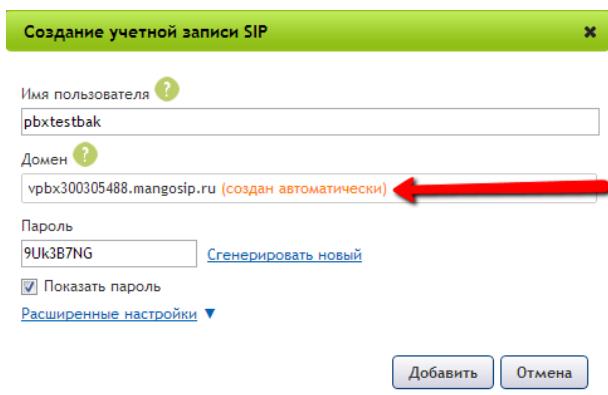
3. В Настройках торгового предприятия указать адрес сервера АТС на закладке **Настройки АТС**. Порт оставить по умолчанию.

Новое торг. предприятие - iikoOffice 2014

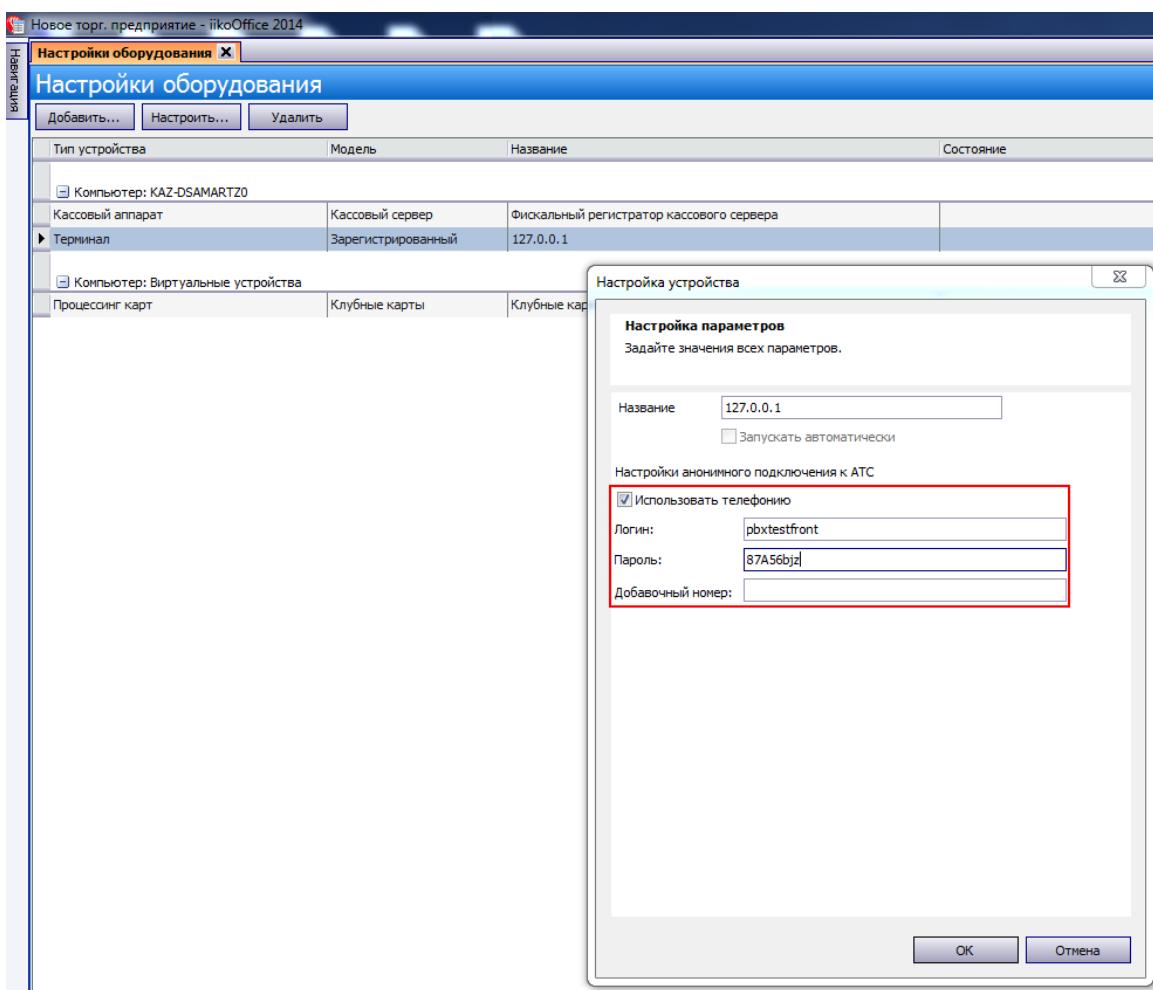
Настройки торгового предприятия

Обновить	Действия ▾	Общие настройки	Настройки учета	Терминалы и устройства	Настройки АТС				
Настройки подключения к АТС <table border="1"> <tr> <td>Адрес сервера:</td> <td>vpbx300305488.mangosip.ru</td> </tr> <tr> <td>Порт:</td> <td>5060</td> </tr> </table>						Адрес сервера:	vpbx300305488.mangosip.ru	Порт:	5060
Адрес сервера:	vpbx300305488.mangosip.ru								
Порт:	5060								

Настройки подключения к MangoOffice

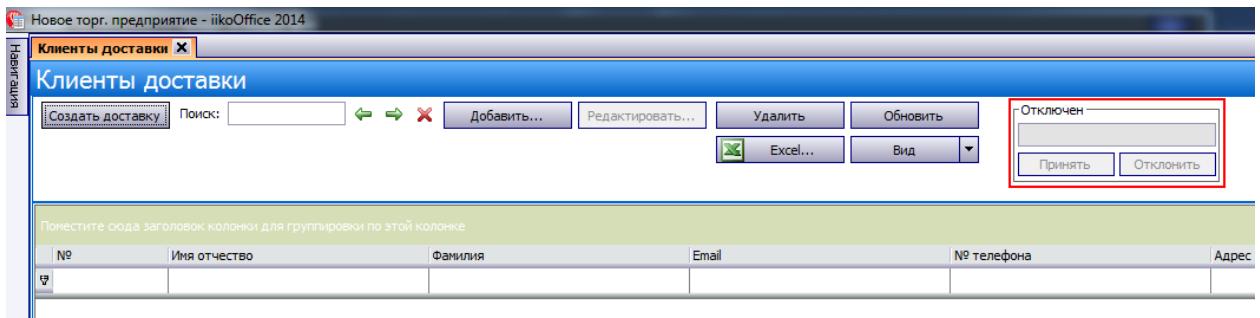
**Домен**

4. Для работы АТС на терминале в настройках оборудования вызвать настройки параметров терминала, сделать активным пункт **Использовать телефонию**, задать логин/пароль АТС по аналогии с пунктом 2.

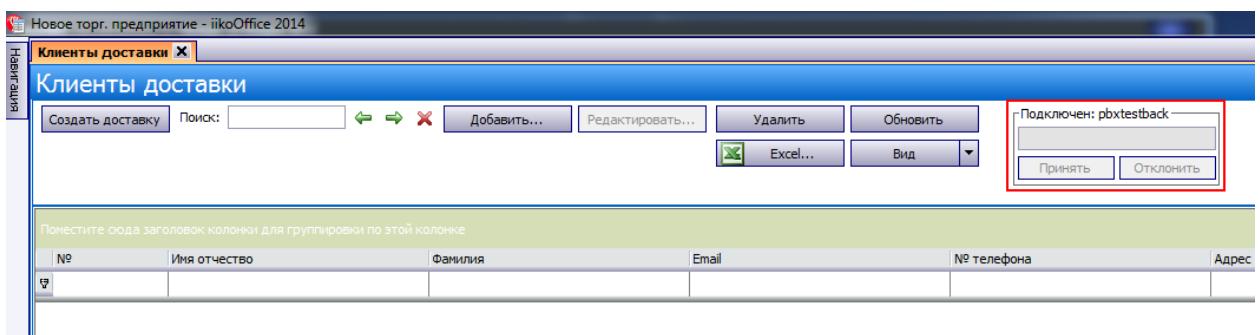
**Использование телефонии на терминале****5. Критерии проверки:**

- Для оператора КЦ: выполнить логин сотрудником с настроенной АТС. На закладках **Клиенты доставки** или **Доставки** обратить внимание на состояние подключения.

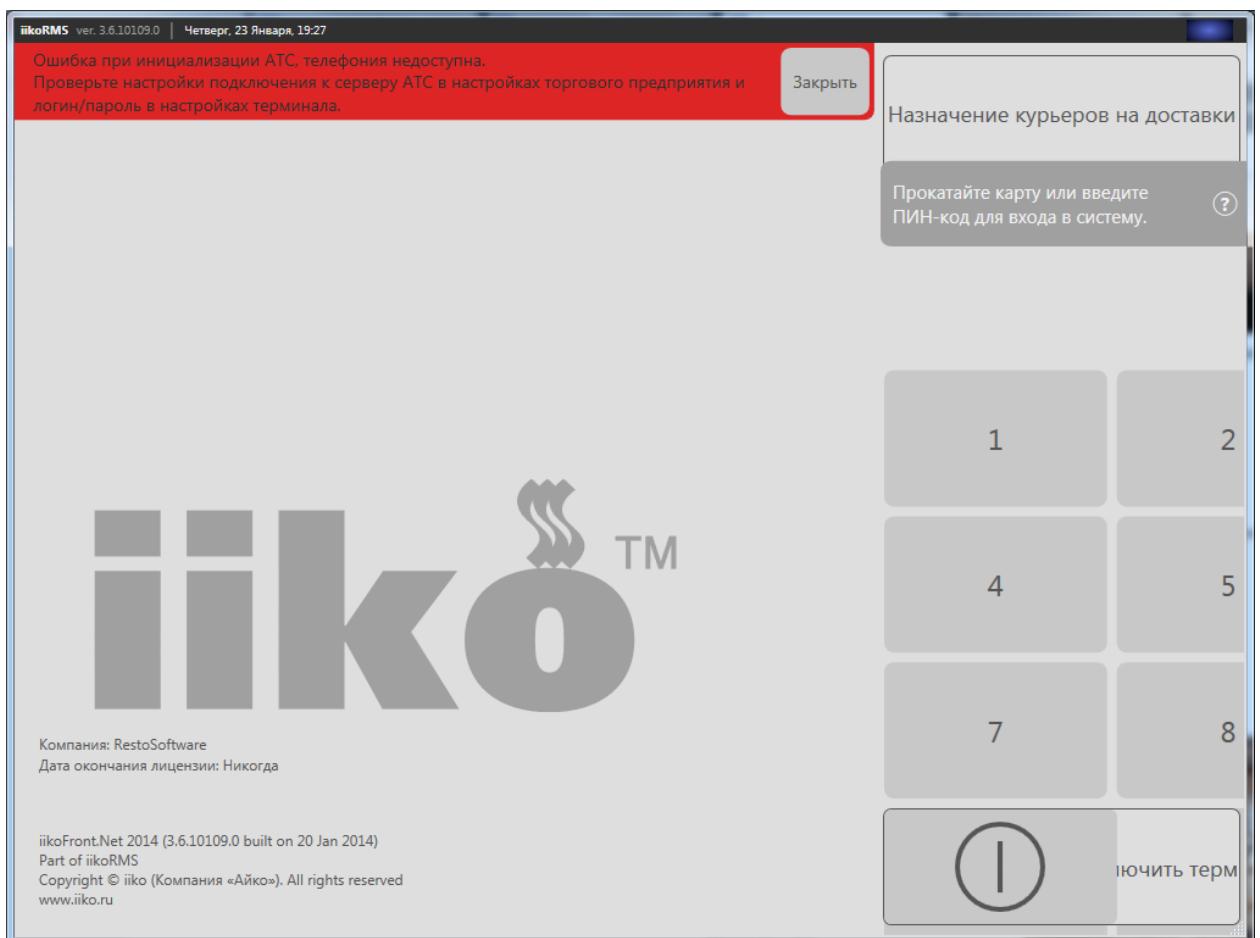
- Для терминала: предупреждение о невалидном логине/пароле.



Телефония отключена



Телефония подключена



Телефония недоступна на терминале

Автоматический выбор точки доставки

- [Описание](#)
- [Как работает](#)
- [Как настроить](#)

Описание

Модуль «Картография и расписание» решает следующие задачи:

- Помощь операторам в определении точки, которая должна обрабатывать заказ.
- Автоматический поиск точки для заказов, которые приходят из Интернета.
- Привязка точек доставки к картографическим зонам.
- Гибкое управление графиком работы точек.
- Указание минимальной суммы заказа и продолжительности доставки для каждой зоны.
- Контроль приема некорректных доставок. Доставка может быть некорректна по адресу, сумме или времени.
- Гибкое перераспределение зон доставки в течение суток или дней недели.

Для доставки может быть найдено несколько подходящих точек. В этом случае выбирается точка с минимальным приоритетом. При одинаковом приоритете выбирается первая найденная точка.

Если по какой-то причине точка не найдена автоматически, оператор может назначить точку вручную. Для этого ему необходимо право «Обходить ограничения графика и картографии» (D_BDR).

iikoFront не будет проверять ограничения «Графика и картографии», если сервер RMS недоступен или не может подключиться к сервису геокодирования. Оператор на точке получит сообщение, что потеряна связь с сервером. Он может продолжить работу с доставкой, сохранив ее без проверки ограничений, или отказаться от сохранения. Для работы с доставкой в автономном режиме дополнительные права не требуются.

Как работает

Автоматически определяется точка приготовления

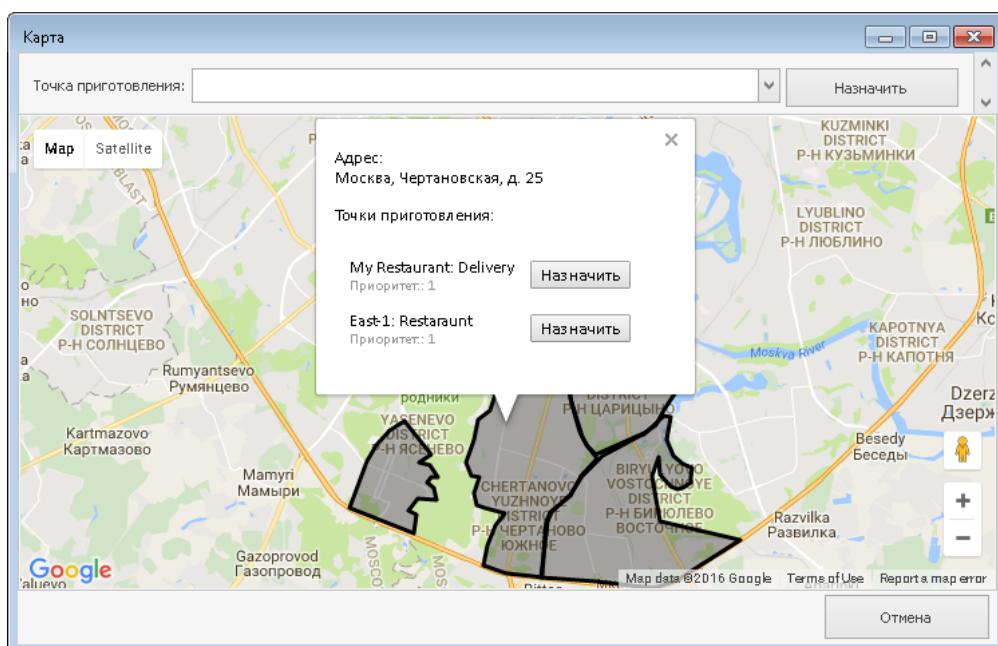
При создании доставки после ввода улицы и номера дома появляются кнопки **Карта** и **Найти точку** в блоке **Доставка**. Введите состав заказа и нажмите кнопку **Найти точку**. Система находит точку, которая удовлетворяет всем условиям, заданным в настройках **График работы и картография**, и назначает заказ на эту

точку. Ее название записывается в поле **Точка**.

Чтобы найти подходящую точку с определенной концепцией, укажите ее в карточке доставки. Заказ будет назначен на такую точку. Если в зоне с указанным адресом нет точки с заданной концепцией, то оператору показывается сообщение об ошибке. Концепции для доставочных терминалов настраиваются в разделе **Доставка → Терминалы доставки**.

Предлагается наиболее подходящая точка

Оператор может посмотреть найденные точки на карте и выполнить назначение вручную. Нажмите кнопку **Карта** в блоке **Доставка**. Система показывает подходящую точку. Может быть найдено несколько таких точек. Нажмите кнопку **Назначить** справа от названия точки. Оно записывается в поле **Точка**.



Решение проблем

Если ни одна точка не подходит под условия доставки, то оператору показывается сообщение об ошибке. Он может предложить клиенту решение проблемы. Например, изменить время доставки, если в предполагаемое время доставки точки не работают.

Оператор может выбрать вручную подходящую точку.

Оператор может выбрать вручную подходящую точку.

Оператор может предложить клиенту дополнить заказ.

Как настроить

Для обеспечения качественного сервиса своим клиентам вы можете разделить территорию обслуживания (город) на зоны, а затем для каждой из них назначать точку приготовления, откуда максимально быстро будут доставляться заказы. Для каждой точки можно настроить условия обслуживания: расписание работы,

продолжительность доставки, минимальная сумма заказа и т.д.

В статье описан общий перечень шагов настройки автоматического выбора точки приготовления при создании доставок.

График работы и картография

Чтобы включить и настроить автоматический выбор точки:

1. Откройте пункт меню **Доставка → График работы и картография**. При централизованной доставке в сети с iikoChain настраивать можно как в центральном офисе, так и в iikoOffice колл-центра.
2. Если вы используете сторонний сервис по автоматическому распределению заказов, то установите галочку **Использовать внешний сервис распределения доставок** и в соседнем поле укажите адрес этого сервиса.
3. Выберите **Сервис геокодирования**. В iiko поддерживается работа с несколькими сервисами геокодирования. Все они работают на разных условиях: платное использование API или бесплатное с ограничениями, часть сервисов требуют дополнительную настройку, для других она не требуется, но есть особенности работы. Подробнее см. в статье [Сервис геокодирования](#).
4. Для предотвращения создания доставок с некорректными адресами установите галочку **Искать точное совпадение адреса**. В этом случае невозможно сохранить заказ, если указан адрес с ошибкой. Нужно уточнить адрес и указать корректный. При наличии права «Обходить ограничения графика и картографии» (D_BDR) сохранить такую доставку можно, но система предупредит вас о некорректном адресе. Если галочку не устанавливать, то ошибочный адрес будет определяться по наиболее похожему местоположению, и такую доставку можно будет сохранить.
5. Укажите, используются ли **Зоны обслуживания** и как они создаются:
 - **Не использовать.** Зоны обслуживания отсутствуют, автоматическое распределение доставок между точками приготовления невозможно.
 - **Использовать карты.** В этом режиме вы можете использовать зоны обслуживания, созданные прямо на карте.
 - **Ручное создание.** Выберите этот пункт, если хотите задать зоны обслуживания с помощью перечня улиц и диапазона номеров зданий или загрузить их список из csv-файла.

⚠ Внимание! Чтобы пункт **Ручное создание** стал доступен, в файл параметров resto.properties добавьте строку enable-manual-delivery-zones = true.

Подробнее о настройке зон обслуживания на карте и вручную – в статье [Зоны обслуживания](#).
6. Задайте настройки расписания и другие дополнительные условия выбора терминала доставки. См. в статье [Условия обслуживания](#).
7. Чтобы можно было создавать заказы с адресами, попадающими в зоны доставки, необходимо назначить точки приготовления (доставочные терминалы) для всех зон. Непокрытые зоны обслуживаться не будут. Для

этого настройте блок **Зоны доставки**

8. Нажмите кнопку Сохранить и закрыть.

График работы и картография

Использовать внешний сервис распределения доставок:

Сервис геокодирования: Искать точное совпадение адреса

Зоны обслуживания

Не использовать
 Использовать карты
 Ссылка на карту (Google/Yandex):
 Отклонять заказы при ошибках геокодирования

Ручное создание

Общие настройки расписания:

Одноковое расписание на все дни недели
 Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки
 Однаковая минимальная сумма для всех точек и зон доставки
 Общее время работы для всех точек и зон доставки с: по: Круглосуточно
 Не проверять заказ в ресторане, если его проверили в коллцентре и он не был изменен

Добавлять в заказ стоимость доставки Стоимость одинакова для всех точек доставки
 Дополнительная плата за доставку:

Внешние заказы:

Автоматически распределять внешние заказы по точкам Действие при ошибке проверки внешнего заказа:

Зоны доставки:

Группировка возможна по: (Подразделение, Доставочный терминал, Зона обслуживания)		
Доставочный терминал	Зона обслуживания	Приоритет
Ресторан: Основная группа	Бирюлево	1
Фортуна: Основная группа	Черемушки	1
Восток: Основная группа	Ясенево	1

Сервис геокодирования

Сервис геокодирования переводит адрес доставки на карте в географические координаты.

Затем эти координаты используются для:

- определения зоны обслуживания, в которую попадает адрес доставки, т.к. зона – это набор координат.
- передачи в мобильное приложение iiokoDeliveryMan, чтобы курьер увидел на карте, куда ему нужно отвезти заказ.

Стоимость

В iioko используются сторонние сервисы геокодирования:

- Платные: Google, Яндекс, 2ГИС.
- С открытой лицензией: OpenStreetMap.

Выбор сервиса геокодирования зависит от региона, в котором находится ресторан. Например, для Москвы подходит Google, для Екатеринбурга – 2ГИС.

Пользователям лицензии LifeTime

Если вы используете iioko по лицензии LifeTime, выберите подходящий сервис геокодирования. Затем получите API-ключ и пропишите его в iioko. Как это сделать, для каждого сервиса описано ниже в статье.

Пользователям лицензии iiokoCloud

Пользователям iiokoCloud мы можем бесплатно подключить наш API-ключ карт Google. Если вы хотите использовать другие карты, достаточно самостоятельно получить API-ключ (платный или бесплатный) выбранного сервиса и передать его в техподдержку iioko. Наши сотрудники сами настроят его для вашего сервера iioko.

Яндекс

Пользоваться геокодером от Яндекса можно платно и бесплатно: это зависит от объема запросов в сутки к его API. Подробные условия и цены описаны в статье [Геокодер](#) на официальном сайте Яндекса.

Если вы хотите использовать карты Яндекс для геокодирования:

1. Получите API-ключ Яндекс-карт.
Как это сделать, описано в статье [Получить ключ](#) на официальном сайте Яндекса.
2. В файл конфигурации resto.properties добавьте строку:

```
yandex-geocode-uri-format=https://geocode-
maps.yandex.ru/1.x/?apikey=<your_yandex_api_key>&format=json&geocode=%
s/
```

Вместо выделенного фрагмента вставьте полученный API-ключ.

3. Перезапустите сервер iiko.
4. Выберите «Yandex» в окне **Доставка → График работы и картография** в поле **Сервис геокодирования**.

Google

Компания Google предлагает как платное, так и бесплатное подключение к своему API. Подробнее об условиях использования – на странице [Pricing & Plans](#).

Чтобы настроить карты Google для геокодирования в iiko, используйте инструкцию в статье [Как получить и настроить ключ API Google](#).

2ГИС

Использование API от 2ГИС полностью платное.

Если вы хотите использовать карты 2ГИС для геокодирования:

1. Получите API-ключ карт 2ГИС.
Как это сделать, описано в статье [Подключить API](#) на официальном сайте 2ГИС.
2. В файл конфигурации resto.properties добавьте строку:

```
2gis-geocode-uri-
format=https://catalog.api.2gis.ru/2.0/geo/search?key=<your_2gis_api_key>&fields=items.geometry.selection&q=%s
```

Вместо выделенного фрагмента вставьте полученный API-ключ.

3. Перезапустите сервер iiko.
4. Выберите «2GIS» в окне **Доставка → График работы и картография** в поле **Сервис геокодирования**.

OpenStreetMap

Использование API карт OpenStreetMap условно бесплатное. Дополнительные настройки в iiko не требуются, достаточно выбрать его в окне **Доставка → График работы и картография** в поле **Сервис геокодирования**.

OpenStreetMap имеет несколько особенностей:

- Сервис видит разницу между буквами «е» и «ё». Например, из КЛАДРа загружена улица «КремлЕвская». Если в карточке доставки она будет написана через «ё», т.е. «КремлЁвская», то OpenStreetMap не сможет определить адрес. Поэтому заранее вручную создайте в справочнике улицу Кремлёвская.
- Сервис не находит дома, у которых литера написана через пробел. Например, адрес «Аделя Кутуя 68 а» с пробелом система не найдет. А адрес «Аделя Кутуя 68а» без пробела сможет определить.

Зоны обслуживания

- [На карте](#)
 - [Шаг 1. Создайте зоны обслуживания](#)
 - [Шаг 2. Получите ссылку на карту с зонами](#)
 - [Шаг 3. Вставьте ссылку в настройки картографии](#)
- [Вручную](#)
 - [Составить список](#)
 - [Загрузить из файла](#)

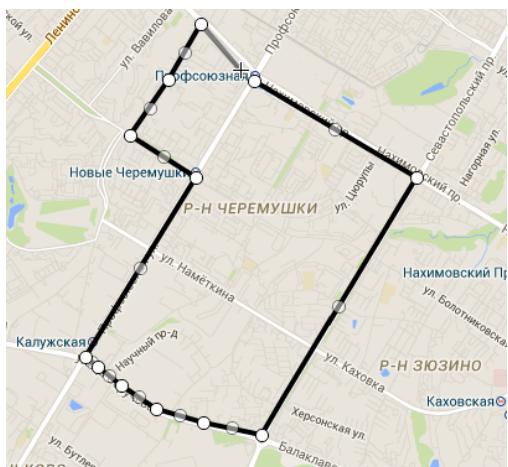
На карте

Шаг 1. Создайте зоны обслуживания

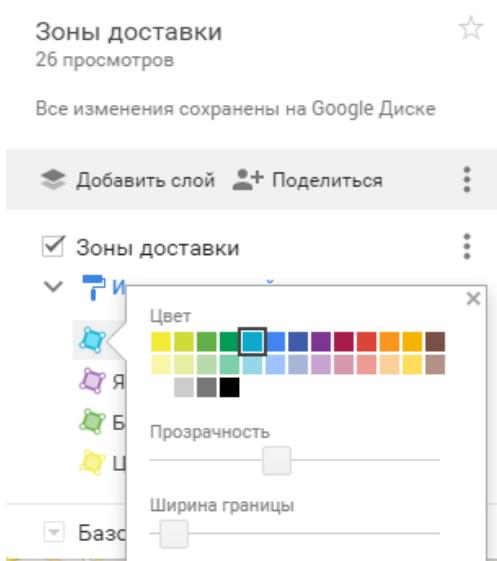
Использование сервиса Google Карты подробно описано в его [справочной системе](#).

Чтобы настроить зоны обслуживания на карте:

1. Авторизуйтесь в Google и откройте Google Карты. Только авторизованный пользователь может сохранить свою карту и получить на нее ссылку.
2. Нажмите на значок меню  и выберите пункт **Мои места**.
3. Перейдите на закладку **Карты** и в нижней части экрана нажмите **Создать карту**.
4. Щелкните по надписи **Карта без названия** и в открывшемся окне введите наименование и описание карты.
5. Щелкните по надписи **Слой без названия** и введите название слоя. С помощью слоев вы можете упорядочивать объекты на карте, скрывать и отображать данные. Разместите все зоны доставки на одном слое или распределите их по отдельным слоям. В нашем примере все зоны обслуживания размещены на одном слое.
6. Если у вас несколько слоев, то выберите нужный на панели слева, он будет подсвечен синей полосой.
7. Нажмите кнопку  и выберите пункт **Добавить линию/фигуру**. Курсор примет вид знака «+».
8. Для создания фигуры отметьте на карте ключевые точки, которые будут обозначать границы зоны обслуживания. Чем сложнее фигура, тем больше точек следует поставить. Чтобы завершить создание фигуры, нажмите на исходную точку.



9. В открывшемся окне задайте название и описание фигуры и нажмите **Сохранить**. Удобно, когда название зоны обслуживания совпадает с названием терминала доставки.
10. Каждую зону вы можете раскрасить своим цветом и сделать ее прозрачной, чтобы можно было видеть названия улиц. Для этого напротив ее названия нажмите кнопку .



11. Все изменения сохраняются автоматически.

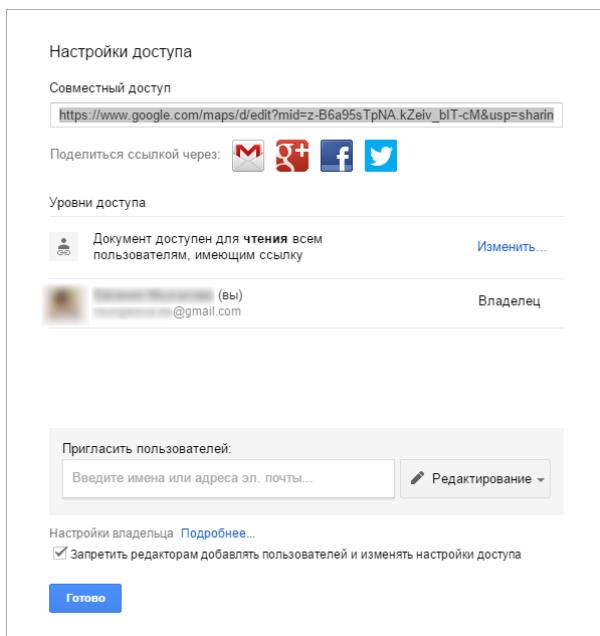
Настройки цвета и прозрачности поддерживаются только в окне **График работы** и **картография**. Если вы откроете карту с настроенными зонами из карточки доставки (с помощью кнопки **Карта** в блоке **Доставка**), то все зоны будут выделены серым цветом.

Шаг 2. Получите ссылку на карту с зонами

Для настройки картографии в iiocoOffice потребуется ссылка на созданную вами карту с зонами обслуживания:

1. Откройте картус настроенными зонами.
2. Нажмите **Поделиться**.
3. В блоке **Уровни доступа** выберите **Изменить**.
4. В открывшемся окне выберите пункт **Всем, у кого есть ссылка** и нажмите кнопку **Сохранить**.

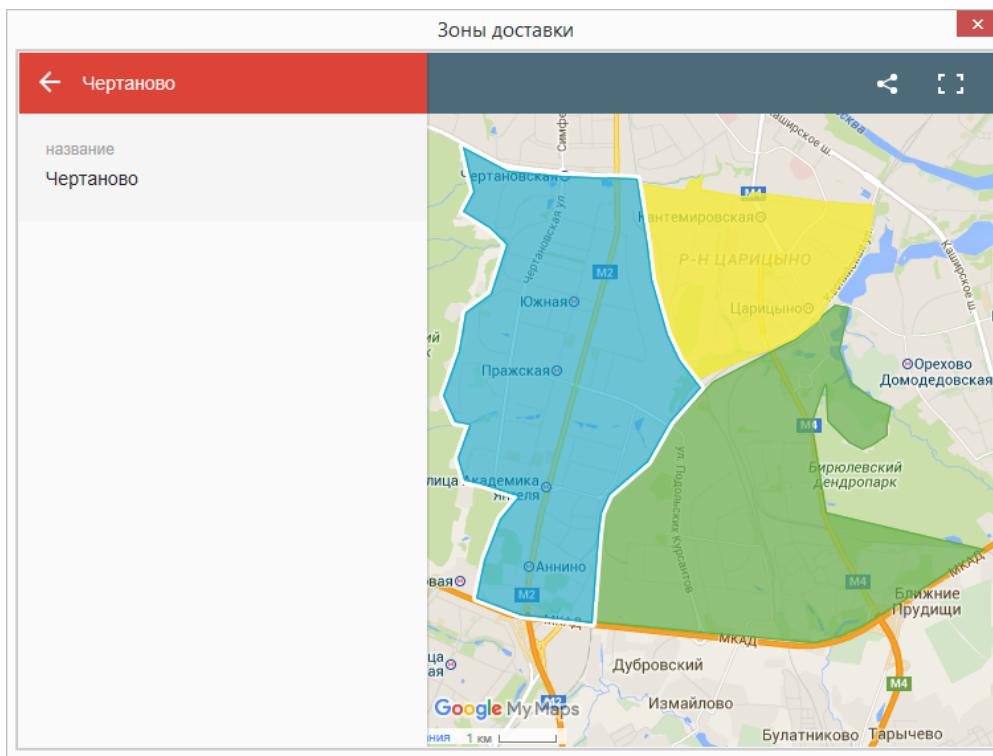
5. В поле **Совместный доступ** скопируйте ссылку, которую затем нужно будет вставить в настройках картографии. Далее нажмите кнопку **Готово**.



Шаг 3. Вставьте ссылку в настройки картографии

1. В iiDelivery выберите пункт **Доставка → График работы и картография**.
2. В разделе **Зоны обслуживания** выберите пункт **Использовать карты**.
3. Вставьте ссылку на карту с настроенными зонами, которую нужно подготовить заранее.
Если отображаются ошибки поиска адреса, то указана неправильная ссылка.
4. Нажмите кнопку **Обновить список зон**.
Чтобы посмотреть настроенные зоны обслуживания, нажмите кнопку **Показать карту**. Откроется карта с нанесенными на ней зонами доставки.
5. Когда система не может определить адрес доставки, можно запретить оператору сохранять заказ. Для этого установите галочку **Отклонять заказы при ошибках геокодирования**. Если такой заказ поступит из внешней системы, то он будет отклонен.

⚠ Внимание! При удалении ссылки на карту настройки привязки точек к зонам обслуживания будут удалены. Нужно будет заново вставить ссылку на карту и настроить зоны доставки.



Вручную

Вы можете четко ограничить территорию обслуживания и вручную [составить список улиц](#) и диапазон зданий или [загрузить](#) эти настройки из заранее подготовленного файла.

В процессе создания доставки от нового клиента в колл-центре или в iiikoFront для выбора будут доступны только те адреса, которые указаны в параметрах зон. А адреса, не входящие в настроенные зоны, выбрать будет невозможно.

Чтобы пункт **Ручное создание** стал доступен, в файл параметров resto.properties добавьте строку enable-manual-delivery-zones = true.

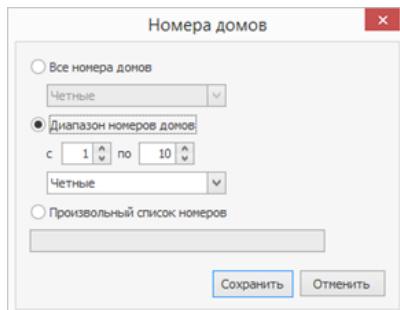
Составить список

Чтобы настроить зоны обслуживания списком:

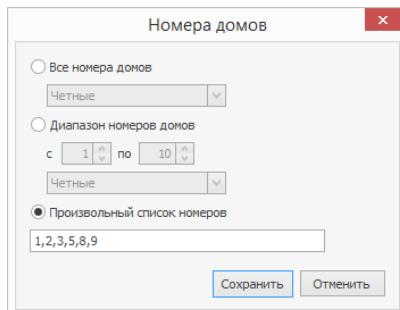
1. В окне График работы и картография в разделе Зоны обслуживания выберите пункт **Ручное создание**.
2. Нажмите кнопку **Список зон обслуживания**.
3. Нажмите кнопку **Добавить** и введите название зоны.
4. Слева выберите новую зону и в таблице справа выберите улицу. При поиске улицы обращайте внимание на город. Он будет установлен автоматически в первой колонке.
5. Настройте номера домов. Для этого выделите ячейку в строке **Дома** и нажмите кнопку **...**. В открывшемся окне укажите, как вы хотите указать диапазон номеров:
 - **Все номера домов.** Укажите, какие здания должны входить в зону: все подряд номера домов (пункт «Четные и нечетные») либо только

четные или нечетные.

- **Диапазон номеров домов.** Введите диапазон домов и укажите, какие дома из этого диапазона должны входить в зону: все подряд (пункт «Четные и нечетные») либо только четные или нечетные. Например, при настройке, как на рисунке, в зону войдут дома с номерами 2, 4, 6, 8, 10.



- **Произвольный список номеров.** Укажите номера домов с помощью простого перечня через запятую, например, 1,2,3,5,8,9.



6. Нажмите кнопку **Сохранить**.
7. При необходимости добавьте к зоне еще несколько улиц.
8. Перейдите к настройке следующей зоны. Для этого повторите действия, начиная с п. 3.
9. После настройки всех зон нажмите кнопку **Сохранить**.

Загрузить из файла

Шаг 1. Подготовьте файл импорта

Первая строка файла должна содержать заголовки полей. Заголовки должны быть разделены символом-разделителем, например, запятой. Остальные строки файла должны содержать данные полей, также разделенные символом-разделителем. Данные полей должны следовать в том же порядке, в котором они объявлены в заголовке.

Не обязательными для заполнения являются поля индекса и улицы. Остальные поля обязательно нужно заполнить. Например, вы можете совсем не указывать индекс для адресов. В таких строках должны присутствовать пустые поля с разделителями.

Данные о зонах содержатся в следующих полях файла импорта:

- ZONE – название зоны.
- POSTAL_CODE – почтовый индекс.

- STREET_NAME – улица.
- CITY – город.
- START_NUMBER – первый номер из диапазона номеров домов.
- END_NUMBER – последний номер из диапазона номеров домов.
- STREET_FILTER_TYPE – тип отбора номеров домов. Значения, которые можно использовать:
 - 0 – все дома.
 - 1 – нечетные.
 - 2 – четные.

В одной строке можно указать только диапазон домов, в который могут входить либо все подряд номера, либо только четные или нечетные. Номера домов с корпусами или строениями (118к1, 118к2, 120с1, 120с2) будут соответствовать простому номеру (118, 120).

Создадим файл импорта для зон обслуживания:

- «Чертаново», в которую входит улица Чертановская с индексами и номерами домов:

117208	1(к.1), 1(к.2), 11(к.1), 11(к.2), 2, 3(к.1), 3(к.2), 4(к.1), 5(к.1), 5(к.2)
117519	27(к.1), 29(к.1), 29(к.2), 31(к.1), 31(к.2), 33(к.1), 33(к.2), 37, 39(к.1), 39(к.1), 39(к.2), 41(к.1), 41(к.2), 41(к.3)
117525	15, 16(к.1), 16(к.2), 17, 18, 21(к.1), 21(к.2), 21(к.3), 23(к.1), 23(к.2), 23(к.3), 25, 25А, 25Б, 28, 30(к.1), 30(к.2), 30(к.3), 30(к.4), 30А, 32, 34

- «Царицыно», в которую входит Кавказский бульвар с номерами домов:

115477	10, 12, 14, 16, 18, 20, 22
115304	3, 5, 7, 9, 11, 13, 15
Без индекса	16, 17, 18, 19, 20

Файл импорта выглядит так:

```
zone,postal_code,street_name,city,start_number,end_number,street_filter_type
Чертаново, 117208,Чертановская,Москва,1,5,0
Чертаново, 117208,Чертановская,Москва,11,11,0
Чертаново, 117525,Чертановская,Москва,15,18,0
Чертаново, 117525,Чертановская,Москва,21,25,1
Чертаново, 117525,Чертановская,Москва,28,34,2
Царицыно, 115477,Кавказский бульвар,Москва,10,22,2
Царицыно, 115304,Кавказский бульвар,Москва,3,15,1
Царицыно, ,Кавказский бульвар,Москва,16,20,0
```

Шаг 2. Загрузите файл

Чтобы импортировать зоны из подготовленного файла:

1. В окне График работы и картография в разделе Зоны обслуживания выберите пункт Ручное создание.
2. Нажмите кнопку Список зон обслуживания.

3. В открывшемся окне нажмите кнопку **Импортировать из CSV**.
4. Укажите csv-файл, из которого будут загружены настройки зон. Для этого нажмите кнопку **Выберите файл**.
5. Выберите вариант загрузки настроек:
 - **Пересоздавать все зоны обслуживания.** При выборе этого варианта все ранее созданные зоны будут удалены, а вместо них загружены новые настройки зон из файла. Выбирайте этот пункт только в том случае, если в csv-файле постоянно поддерживается актуальная информация по всем зонам.
 - **Создавать только новые зоны обслуживания.** В этом режиме загрузки ранее созданные зоны останутся, а в справочник добавятся только новые уникальные настройки зон.
6. Нажмите кнопку **Импортировать**.

После импорта данных из файла в список зон будут добавлены записи:

Зоны обслуживания

Добавить
Удалить
 Показывать удаленные
Добавить
Удалить
Импортировать из CSV

Поместите сюда заголовок колонки для группировки п					
Название зоны					
♀					
▶	Все зоны				
	Чертаново	Москва	117208	Чертановская	▼ 1 - 5 (Четные и нечетные)
	Чертаново	Москва	117208	Чертановская	11 - 11 (Четные и нечетные)
	Чертаново	Москва	117525	Чертановская	15 - 18 (Четные и нечетные)
	Чертаново	Москва	117525	Чертановская	21 - 25 (Нечетные)
	Чертаново	Москва	117525	Чертановская	28 - 34 (Четные)
	Царицыно	Москва	115477	Кавказский бульвар	10 - 22 (Четные)
	Царицыно	Москва	115304	Кавказский бульвар	3 - 15 (Нечетные)
	Царицыно	Москва		Кавказский бульвар	16 - 20 (Четные и нечетные)

Сохранить
Отменить

Условия обслуживания

- [Настройка](#)
- [Примеры](#)

Настройка

После настройки зон обслуживания вы можете задать ограничения для выбора оптимальной точки: график работы, минимальную сумму заказа, продолжительность доставки и приоритет точки, а также настроить обработку внешних заказов.

Для удобства работы данные в таблице доставочных терминалов вы можете сгруппировать по подразделениям, терминалам и зонам обслуживания.

1. Нажмите кнопку **Добавить**.
2. В поле **Доставочный терминал** выберите терминал, а в поле **Зона обслуживания** – соответствующую ему зону. В iiCoChain точка приготовления, которой принадлежит доставочный терминал, отображается в поле **Подразделение**.

Зоны доставки:

Группировка возможна по: (Подразделение, Доставочный терминал, Зона обслуживания)		
Доставочный терминал	Зона обслуживания	Приоритет
Восток: Основная группа Фортuna: Основная группа	Чертаново Наименование Чертаново Бирюлево Царицыно	1 1

График работы точек

Для точек может быть настроено расписание работы. Заказ можно будет назначить только на ту точку, которая работает в предполагаемое время доставки.

При невыполнении ограничения по времени доставки информация об этом показывается оператору. Он может сохранить такой заказ только при наличии права «Обходить ограничения графика и картографии» (**D_BDR**).

Чтобы настроить график работы:

1. Установите рабочие дни недели. Снимите галочку **Однаковое расписание на все дни недели** и отметьте рабочие дни для каждой точки.
2. Если точки принимают заказы в одно время, установите галочку **Общее время работы для всех точек и зон доставки** и укажите время начала и окончания работы в полях «с» и «по». Вы также можете отметить, что точки работают круглосуточно.
3. Если каждая точка работает по своему расписанию, снимите эту галочку и

укажите время начала и окончания работы для отдельных точек в таблице с зонами доставки.

Условия обслуживания на точке могут меняться от времени работы. Например, продолжительность доставки утром и вечером может отличаться.

Подразделение	Доставочный терминал	Минимальная сумма	Зона обслуживания	Продолжительность...	Начало работы	Окончание работы
ТП Акация	ТП Акация: Группа	300,00	Марынина роща	01:30	08:00	17:00
► ТП Акация	ТП Акация: Группа	300,00	Марынина роща	01:00	17:00	23:00

Одна точка может обслуживать несколько зон, которые отличаются минимальной суммой заказа. Зоны могут отличаться продолжительностью доставки.

В ночное время часть точек может не работать, а их заказы обрабатывает одна дежурная точка. Для такой точки вы можете задать несколько зон обслуживания. Днем точка обслуживает только ближайший район, а ночью все зоны. В качестве примера настройки см. «Пример 4. Дежурство точки в ночное время».

Минимальная сумма заказа

Для всех точек может быть задана минимальная сумма заказа. Для этого установите галочку **Однаковая минимальная сумма для всех точек и зон доставки** и введите сумму в поле **Минимальная сумма по умолчанию**. Сумма может быть от нуля до одного миллиона рублей.

Чтобы установить различные минимальные суммы заказа для отдельных зон, снимите эту галочку и укажите суммы для таких зон в таблице.

При сохранении заказа его сумма сверяется с минимальной суммой, заданной по умолчанию или в таблице.

При невыполнении ограничения по минимальной сумме заказа информация об этом показывается оператору. Он может сохранить такой заказ только при наличии права D_BDR.

Случаи настройки минимальной суммы заказа приведены в примерах «Зона доставки и минимальная сумма заказа» и «График работы и минимальная сумма заказа».

Продолжительность доставки

По умолчанию доставка готовых блюд должна быть выполнена в течение часа. Это время от принятия заказа оператором до получения его клиентом. Для всех зон может быть задана стандартная продолжительность доставки. Установите галочку **Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки** и укажите количество часов и минут в поле **Продолжительность доставки**.

Чтобы установить нестандартную продолжительность для некоторых зон, снимите эту галочку и введите продолжительность для таких зон в таблице.

Для группового изменения величины продолжительности доставки сразу у нескольких зон:

1. Выделите нужные позиции, используя клавиши **Ctrl** или **Shift**.
2. По выделенной области щелкните правой кнопкой мыши и в контекстном меню выберите пункт **Изменить продолжительность доставки**.
3. В открывшемся окне выберите один из способов изменения:
 - Изменить на.** Введите количество минут, на которое нужно увеличить ранее указанную продолжительность доставки.
 - Поставить равным.** Укажите продолжительность доставки, которая будет применена ко всем выделенным позициям.
4. Нажмите кнопку **Применить**.

При создании заказа вычисляется предполагаемое время доставки. К текущему времени прибавляется продолжительность доставки, стандартная или из таблицы. Информация об изменении времени доставки показывается оператору, чтобы он мог предупредить клиента.

Внимание! Если стандартная продолжительность доставки была изменена на точке продаж, то эти изменения будут переданы в колл-центр только после перезагрузки iiikoFront на точке. Иначе в колл-центре предполагаемое время доставки будет рассчитываться по-старому.

Если текущее время равно «предполагаемому времени доставки» минус «стандартная продолжительность доставки», то такая доставка получает статус «Пора готовить». И если через пять минут после этого ее не начали готовить (текущее время равно «предполагаемому времени доставки» минус «стандартная продолжительность доставки» плюс пять минут), то такая доставка помечается красным, и появляется уведомление, что ее давно пора готовить. Таким образом осуществляется контроль своевременной обработки как заблаговременных, так и срочных заказов на доставку.

Примечание. Уведомление о том, что доставку давно пора готовить, появляется с задержкой в пять минут после перехода доставки в статус «Пора готовить». Такое время задержки вы можете задать (в секундах) с помощью параметра в файле \Documents and Settings\All Users\Application Data\iiiko\Rms\Delivery.config.xml.

Сценарии настройки продолжительности доставки см. в примере «Нормативы доставки».

Стоимость доставки

В заказ вы можете добавить услугу на доставку. Стоимость такой услуги может меняться в зависимости от района обслуживания и времени суток. А может быть одинаковой для всех точек. Услуга добавляется автоматически при отправке заказа на точку. Оператор должен сообщить клиенту об изменении суммы заказа.

При делении заказа между клиентами стоимость услуги также делится на всех поровну. На услугу могут быть назначены скидки (надбавки) и налоги.

Чтобы в заказ добавлялась стоимость доставки, выполните следующее:

1. Для каждой точки настройте прейскурант услуг на доставку. В качестве таких услуг необходимо настроить «блюда» с различной стоимостью. Например, блюдо «Услуга на доставку» по цене 300 рублей.

- Добавьте «блюда» в номенклатурный справочник. Это могут быть только блюда, которые продаются в отделении доставки, и у них указан тип места приготовления.
 - Назначьте цены на эти «блюда» обычным образом. Это можно сделать в карточках блюд или с помощью приказа об изменении прейскуранта.
2. В разделе **Доставка → График работы и картография** включите настройку **Добавлять в заказ стоимость доставки** и укажите, как меняется стоимость.
 3. По умолчанию установлена галочка **Стоимость одинакова для всех точек доставки**. В поле **Дополнительная плата за доставку** укажите «блюдо» с нужной стоимостью. На всех точках в заказ всегда будет добавляться это блюдо.
-
4. Чтобы привязать стоимость доставки к районам обслуживания, снимите эту галочку. Для каждой строки графика работы точек в поле **Дополнительная плата за доставку** укажите «блюдо» с определенной стоимостью. Какое «блюдо» автоматически будет добавлено в заказ, зависит от выбранной точки.
 5. Сохраните настройки.

Внешние заказы:

Автоматически распределять внешние заказы по точкам Действие при ошибке проверки внешнего заказа: Отметить заказ как проб... ▾

Зоны доставки:

Добавить	Удалить					
Подразделение	Доставочный ...	Зона обслуживания	Начало работы	Окончание работы	Дополнительная плата за доставку	Приоритет
▶ Ресторан	Ресторан: Res...	Марьина роща	09:00	18:00	Услуга на доставку 200	1
Ресторан	Ресторан: Res...	Марьина роща	18:00	23:00	Услуга на доставку 400	1
Ресторан	Ресторан: Res...	Бутырский	09:00	20:00	Услуга на доставку	1

Пример варианта настройки см. в Стоимость услуги доставки.

Приоритет

Приоритет определяет, в каком порядке система будет проверять терминалы в процессе поиска подходящего для доставки заказа. Терминалы с наивысшим приоритетом, равным единице, проверяются в первую очередь.

Когда точки доставки имеют равный приоритет, то при прочих равных условиях (адрес, график работы, наличие блюда в продаже) система выбирает первую по списку.

В случае, когда вы указываете для каждой точки приоритет, то сначала система проверяет точку с приоритетом, равным единице. Если настройки точки удовлетворяют условиям поиска, то для доставки заказа выбирается именно эта точка. Если условия не выполняются, то система переходит к следующей точке с приоритетом 2.

Примеры использования приоритета в настройке условий обслуживания: «Стоимость услуги доставки», «Блюдо в стоп-листе или снято с продажи».

Ошибки геокодирования адреса

Если система не может определить адрес на карте, то такую доставку нельзя будет сохранить. Если это доставка из внешней системы, то она будет отклонена. Для этого установите галочку **Отклонять заказы при ошибках геокодирования адреса**.

Внешние заказы

Внешние заказы могут назначаться на точки автоматически, без участия оператора. Для этого установите галочку **Автоматически распределять внешние заказы по точкам**.

Распределение внешних заказов выполняется с учетом следующих условий:

- привязки терминалов к зонам обслуживания,
- графика работы точек,
- минимальным суммам, установленным для точек и зон обслуживания.

При поступлении внешнего заказа система может обнаружить ошибку. Например, задан неверный адрес доставки, минимальная сумма заказа или время работы точки. Для такой внешней доставки система не может назначить точку приготовления. В этом случае выполняется одно из следующих действий: заказ либо отклоняется, либо сохраняется с отметкой «проблема». Выберите действие системы в поле **Действие при ошибке проверки внешнего заказа**. С «проблемным» заказом разбирается оператор колл-центра.

Примеры

Пример 1. Простой

Одним из самых простых примеров может быть следующий: торговое предприятие оказывает услугу доставки только в строго определенной зоне с заданной минимальной суммой заказа – 500 руб.

Для настройки условий обслуживания:

1. Обозначьте зоны обслуживания на карте и укажите ссылку на эту карту.
2. Укажите минимальную сумму по умолчанию.
3. В таблице **Зоны доставки** выберите терминал и укажите для него зону.

График работы и картография

Использовать внешний сервис распределения доставок:

Сервис геокодирования: Искать точное совпадение адреса

Зоны обслуживания

Не использовать
 Использовать карты
 Ссылка на карту (Google/Yandex):
 Отклонять заказы при ошибках геокодирования

Ручное создание

Общие настройки расписания:

Однаковое расписание на все дни недели
 Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки Продолжительность доставки:
 Однаковая минимальная сумма для всех точек и зон доставки Минимальная сумма по умолчанию:
 Общее время работы для всех точек и зон доставки с: по: Круглосуточно
 Не проверять заказ в ресторане, если его проверили в коллцентре и он не был изменен

Добавлять в заказ стоимость доставки Стоимость одинакова для всех точек доставки
 Дополнительная плата за доставку:

Внешние заказы:

Автоматически распределять внешние заказы по точкам Действие при ошибке проверки внешнего заказа:

Зоны доставки:

Группировка возможна по: (Подразделение, Доставочный терминал, Зона обслуживания)

Доставочный терминал	Зона обслуживания	Приоритет
Восток: Основная группа	Чертаново	1

Пример 2. Зона доставки и минимальная сумма заказа

Торговое предприятие оказывает услуги по доставке заказов только в строго определенной зоне с 11:00 до 23:00, а минимальная сумма заказа составляет 500 руб.

Для настройки:

1. Обозначьте зоны обслуживания на карте и укажите ссылку на эту карту.
2. Укажите минимальную сумму по умолчанию – 500 руб.
3. Укажите время начала работы – 11:00, а окончания – 23:00.

График работы и картография

Использовать внешний сервис распределения доставок:

Сервис геокодирования: Искать точное совпадение адреса

Зоны обслуживания

Не использовать
 Использовать карты
 Ручное создание

Ссылка на карту (Google/Yandex):

Отклонять заказы при ошибках геокодирования

Общие настройки расписания:

Однаковое расписание на все дни недели
 Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки
 Однаковая минимальная сумма для всех точек и зон доставки
 Общее время работы для всех точек и зон доставки с: по: Круглосуточно
 Не проверять заказ в ресторане, если его проверили в коллцентре и он не был изменен

Добавлять в заказ стоимость доставки Стоимость одинакова для всех точек доставки
 Дополнительная плата за доставку:

Внешние заказы:

Автоматически распределять внешние заказы по точкам

Зоны доставки:

Группировка возможна по: (Подразделение, Доставочный терминал, Зона обслуживания)

Доставочный терминал	Зона обслуживания	Приоритет
Восток: Основная группа	Чертаново	1

Пример 3. График работы и минимальная сумма заказа

Служба доставки имеет две точки, которые обслуживают два района: «Чертаново» и «Бирюлево». В районе «Чертаново» доставка работает круглосуточно, в районе «Бирюлево» - с 11:00 до 23:00. Минимальная стоимость заказа составляет 2000 руб. Для настройки:

1. Обозначьте зоны обслуживания на карте и укажите ссылку на эту карту.
2. Укажите минимальную сумму заказа по умолчанию – 2000 руб. Она будет распространяться на все зоны доставки.
3. В список зон доставки добавьте доставочные терминалы и для каждого укажите зону обслуживания.
4. Снимите галочку **Общее время работы для всех точек и зон доставки**.
5. Для каждой зоны укажите время начала и окончания работы:
 - Для зоны «Чертаново» – круглосуточно с 00:00 по 00:00.
 - Для зоны «Бирюлево» – с 11:00 по 23:00.

График работы и картография

Использовать внешний сервис распределения доставок:

Сервис геокодирования: Искать точное совпадение адреса

Зоны обслуживания

Не использовать
 Использовать карты
Ссылка на карту (Google/Yandex):
 Отклонять заказы при ошибках геокодирования

Ручное создание

Общие настройки расписания:

Однаковое расписание на все дни недели
 Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки Продолжительность доставки:
 Однаковая минимальная сумма для всех точек и зон доставки Минимальная сумма по умолчанию:
 Общее время работы для всех точек и зон доставки с: по: Круглосуточно
 Не проверять заказ в ресторане, если его проверили в коллцентре и он не был изменен

Добавлять в заказ стоимость доставки Стоимость одинакова для всех точек доставки
Дополнительная плата за доставку:

Внешние заказы:

Автоматически распределять внешние заказы по точкам Действие при ошибке проверки внешнего заказа:

Зоны доставки:

Группировка возможна по: (Подразделение, Доставочный терминал, Зона обслуживания)

Доставочный терминал	Зона обслуживания	Начало работы	Окончание работы	Приоритет
Восток: Основная группа	Чертаново	00:00	00:00	1
Фортунा: Основная группа	Бирюлево	11:00	23:00	1

Пример 4. Дежурство точки в ночное время

Служба доставки имеет две точки, которые обслуживают два района: «Чертаново» и «Бирюлево». В районе «Чертаново» доставка работает круглосуточно, в районе «Бирюлево» - с 11:00 до 23:00. Точка «Фортунा», обслуживающая зону «Бирюлево», по ночам не работает, поэтому вторая точка «Восток» становится «дежурной» и обслуживает в это время две зоны.

Для настройки:

1. Обозначьте зоны обслуживания на карте и укажите ссылку на эту карту.
2. Снимите галочку **Общее время работы для всех точек и зон доставки**.
3. В списке зон доставки для терминала «Восток» добавьте две зоны обслуживания:
 1. Для зоны «Чертаново» укажите часы работы с 00:00 по 00:00, т. е. круглосуточно.
 2. Для зоны «Бирюлево» укажите часы работы с 23:00 по 11:00.
4. Для терминала «Фортунा» выберите зону обслуживания «Бирюлево» и укажите период работы с 11:00 по 23:00.

График работы и картография

Использовать внешний сервис распределения доставок:

Сервис геокодирования: Искать точное совпадение адреса

Зоны обслуживания

Не использовать
 Использовать карты
 Ручное создание

Ссылка на карту (Google/Yandex):

Отклонять заказы при ошибках геокодирования

Общее время работы для всех точек и зон доставки с: по: Круглосуточно

Не проверять заказ в ресторане, если его проверили в коллцентре и он не был изменен

Добавлять в заказ стоимость доставки Стоимость одинакова для всех точек доставки
Дополнительная плата за доставку:

Внешние заказы:

Автоматически распределять внешние заказы по точкам Действие при ошибке проверки внешнего заказа:

Зоны доставки:

Группировка возможна по: (Подразделение, Доставочный терминал, Зона обслуживания)

Доставочный терминал	Зона обслуживания	Начало работы	Окончание работы	Приоритет
Восток: Основная группа	Чертаново	00:00	00:00	1
Фортuna: Основная группа	Бирюлево	11:00	23:00	1
Восток: Основная группа	Бирюлево	23:00	11:00	1

Пример 5. Стоимость услуги доставки

Торговое предприятие оказывает услуги по доставке заказов только в строго определенной зоне. Стоимость услуги зависит от стоимости заказа:

- Если сумма заказа больше 500 руб., то доставка осуществляется бесплатно.
- Если сумма заказа менее 500 руб., то стоимость доставки составляет 100 руб.

Для настройки:

1. Обозначьте зоны обслуживания на карте и укажите ссылку на эту карту.
2. Снимите галочку **Однаковая минимальная сумма для всех точек и зон доставки**.
3. Поставьте галочку **Добавлять в заказ стоимость доставки**.
4. В списке зон доставки для терминала «Восток» добавьте две строки с зоной обслуживания «Чертаново»:
 1. В первой строке настройте условие добавления стоимости доставки за заказ, сумма которого меньше 500 руб.
 2. Во второй строке настройте условие бесплатной доставки заказа на сумму более 500 руб.

Указывать приоритет в таком случае нужно для того, чтобы четко определить

очередность проверки условий. Если приоритет в обоих строчках будет одинаковый, то первая будет удовлетворять условиям при любой сумме заказа, и при этом будет добавлена стоимость доставки.

График работы и картография

Использовать внешний сервис распределения доставок: []

Сервис геокодирования: Искать точное совпадение адреса

Зоны обслуживания

Не использовать
 Использовать карты
 Ссылка на карту (Google/Yandex):
 Отклонять заказы при ошибках геокодирования

Ручное создание

Общие настройки расписания:

Однаковое расписание на все дни недели
 Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки
 Одинаковая минимальная сумма для всех точек и зон доставки
 Общее время работы для всех точек и зон доставки с: [] по: [] Круглосуточно
 Не проверять заказ в ресторане, если его проверили в коллцентре и он не был изменен

Добавлять в заказ стоимость доставки
 Стоимость одинакова для всех точек доставки
 Дополнительная плата за доставку: []

Внешние заказы:

Автоматически распределять внешние заказы по точкам
 Действие при ошибке проверки внешнего заказа:

Зоны доставки:

Группировка возможна по: (Подразделение, Доставочный терминал, Зона обслуживания)				
Доставочный терминал	Зона обслуживания	Минимальная сумма	Дополнительная плата за до...	Приоритет
Восток: Основная группа	Чертаново	0,00	Доставка	2
Восток: Основная группа	Чертаново	500,00	Нет	1

Пример 6. Нормативы доставки

Служба доставки имеет одну точку, которая обслуживает два района: «Чертаново» и «Бирюлево». В район «Чертаново» курьеры доставляют заказы за 60 минут, в «Бирюлево» - за 90 минут.

Для настройки:

1. Обозначьте зоны обслуживания на карте и укажите ссылку на эту карту.
2. Снимите галочку **Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки.**
3. В списке зон доставки для терминала «Восток» добавьте две зоны обслуживания. Для каждой зоны укажите продолжительность доставки в формате часы:минуты.

График работы и картография

Использовать внешний сервис распределения доставок:

Сервис геокодирования: Искать точное совпадение адреса

Зоны обслуживания

Не использовать
 Использовать карты
 Ручное создание

Ссылка на карту (Google/Yandex):

Отклонять заказы при ошибках геокодирования

Общие настройки расписания:

Однаковое расписание на все дни недели
 Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки
 Однаковая минимальная сумма для всех точек и зон доставки
 Общее время работы для всех точек и зон доставки с: по: Круглосуточно
 Не проверять заказ в ресторане, если его проверили в коллцентре и он не был изменен

Добавлять в заказ стоимость доставки Стоимость одинакова для всех точек доставки
 Дополнительная плата за доставку:

Внешние заказы:

Автоматически распределять внешние заказы по точкам Действие при ошибке проверки внешнего заказа:

Зоны доставки:

Группировка возможна по: (Подразделение, Доставочный терминал, Зона обслуживания)

Доставочный терминал	Зона обслуживания	Продолжительность доставки	Приоритет
Восток: Основная группа	Чертаново	01:00	1
Восток: Основная группа	Бирюлево	01:30	1

Пример 7. Блюдо в стоп-листе или снято с продажи

Служба доставки имеет две точки, каждая из которых доставляет заказы в «своей» зоне за 60 минут. Если в одной точке закончились блюда (занесены в стоп-лист) или сняты с продажи, то вторая точка выполняет доставку заказов первой, но дольше, например, за 90 минут.

Для настройки:

1. Обозначьте зоны обслуживания на карте и укажите ссылку на эту карту.
2. Снимите галочку **Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки.**
3. Для каждого терминала добавьте по две зоны обслуживания с разной величиной приоритета и продолжительности доставки.

Район «Чертаново» является основным для точки «Восток». Второстепенным районом обслуживания для этой точки является «Бирюлево». Для точки «Фортуна», наоборот, район «Бирюлево» основной, а «Чертаново» второстепенный.

Допустим поступает заказ с адреса, который входит в район «Бирюлево», и одно из блюд находится в стоп-листе. В этом случае точка «Фортуна» не сможет его доставить. Система продолжит поиск другой точки, имеющей более низкий приоритет. В результате она назначит этот заказ на точку «Восток», т. к. она тоже является точкой доставки для зоны «Бирюлево».

График работы и картография

Использовать внешний сервис распределения доставок:

Сервис геокодирования: Искать точное совпадение адреса

Зоны обслуживания

Не использовать
 Использовать карты
 Ссылка на карту (Google/Yandex):
 Отклонять заказы при ошибках геокодирования

Ручное создание

Общие настройки расписания:

Однаковое расписание на все дни недели
 Однаковые нормативы доставки для всех точек и зон доставки
 Однаковая минимальная сумма для всех точек и зон доставки
 Общее время работы для всех точек и зон доставки с: по: Круглосуточно
 Не проверять заказ в ресторане, если его проверили в коллцентре и он не был изменен
 Добавлять в заказ стоимость доставки Стоимость одинакова для всех точек доставки
 Дополнительная плата за доставку:

Внешние заказы:

Автоматически распределять внешние заказы по точкам Действие при ошибке проверки внешнего заказа:

Зоны доставки:

Группировка возможна по: (Подразделение, Доставочный терминал, Зона обслуживания)

Доставочный терминал	Зона обслуживания	Продолжительность доставки	Приоритет
Восток: Основная группа	Чертаново	01:00	1
Фортуна: Основная группа	Бирюлево	01:00	1
Восток: Основная группа	Бирюлево	01:30	2
Фортуна: Основная группа	Чертаново	01:30	2

Экран мониторинга местоположения курьеров

- Расположение курьеров на карте
- Демонстрационный режим

Экран мониторинга позволит вам узнать место расположения курьеров, маршрут их передвижения, а также оценить загруженность курьеров, вероятность их опоздания, прогноз времени возвращения.

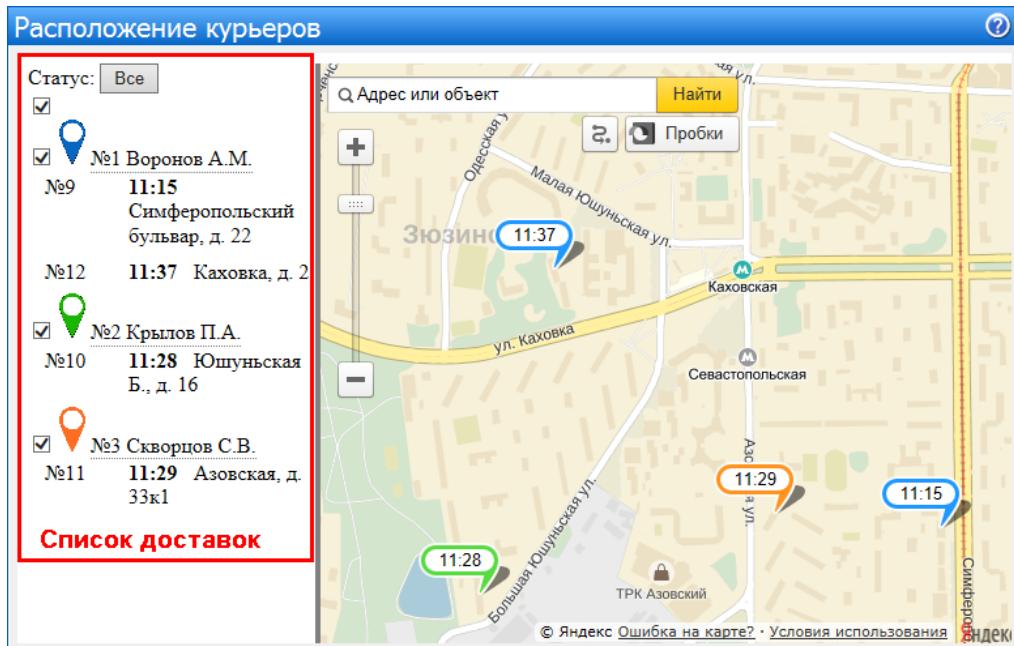
Для работы с модулем:

- Приобретите отдельную лицензию. Для этого, обратитесь, пожалуйста, в отдел продаж iiko либо к партнеру iiko, у которого вы приобрели систему.
- Установите и настройте приложение «Мобильный курьер» для каждого курьера. Подробнее см. [Мобильное приложение курьера](#).

Расположение курьеров на карте

Чтобы открыть Экран мониторинга местоположения курьеров, выберите пункт меню **Доставка → Расположение курьеров**.

Для отображения курьеров на карте, они должны быть авторизованы в приложении «Мобильный курьер». Если курьер не авторизовался, то назначенные на него заказы, его место расположения, а также пройденные маршруты отмечаться на карте не будут.



В списке доставок представлены:

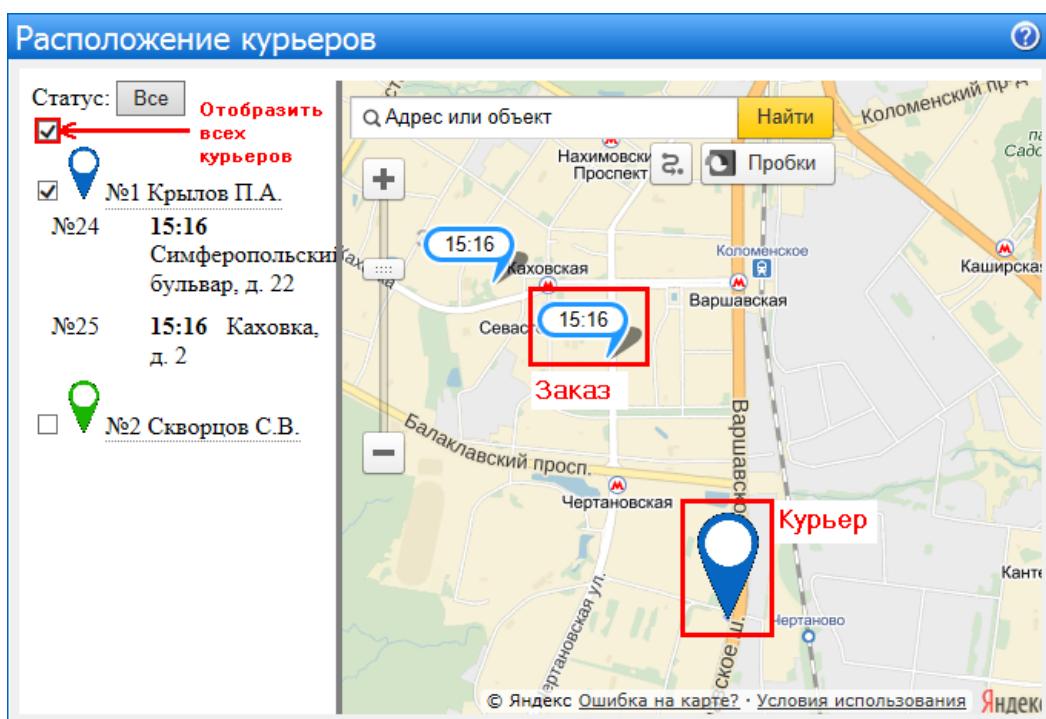
- Имена и фамилии курьеров, а также пиктограммы, которыми они обозначены на карте.

- Заказы, назначенные на курьераов.

По умолчанию в списке отображаются все курьеры, находящиеся в состояниях: в пути к клиенту, в пути обратно, свободен. Вы можете отфильтровать список курьеров по статусу, выбрав тех, кто, например, находится на обратном пути. Для этого щелкните по кнопке **Все** и выберите необходимый статус.

После назначения на курьера заказов и отправки его в путь на карте отмечаются:

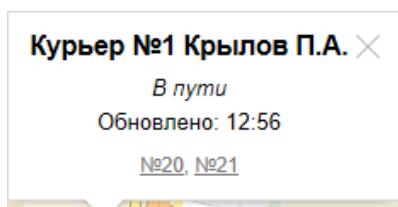
- Адрес места нахождения курьера на данный момент.
- Маршрут курьера, который он уже выполнил.
- Адреса заказов, назначенных на курьера.



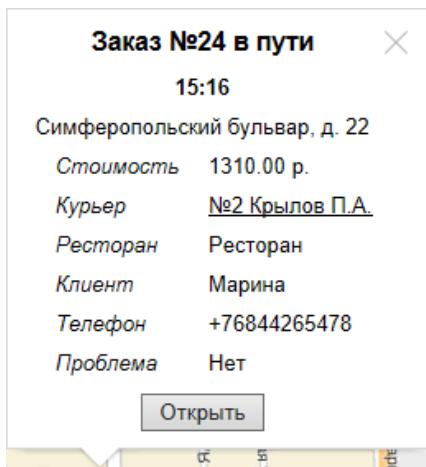
Каждый курьер отображается на карте своим цветом. Тем же цветом отмечаются назначенные на курьера заказы и пройденные им маршруты.

По умолчанию на карте отмечаются все курьеры с доставками. Для просмотра на карте отдельно взятого курьера и назначенных на него заказов в списке доставок установите напротив него галочку.

Для просмотра краткой информации о курьере (статус, номера доставок) щелкните по его значку на карте или по фамилии в списке. В результате откроется информационное окно, из которого вы можете перейти к интересующему заказу. Для этого щелкните по его номеру.



Для просмотра краткой информации о заказе щелкните по его значку на карте или по позиции в списке. В открывшемся окне вы можете перейти к карточке доставки. Для этого нажмите кнопку **Открыть**.



В зависимости от статуса предполагаемое время доставки заказа в списке и на карте выделяются определенным цветом:

- **Красным**, если доставка опаздывает.
- Серым, если заказ доставлен.

Маршрут движения на карте начинает отображаться с момента отправки в путь курьера по первому заказу.

Демонстрационный режим

Демонстрационный режим поможет показать в действии работу экрана месторасположения курьеров. На нем будут отображаться маршруты передвижения курьеров. Маршрут начинается с первого незакрытого заказа, постепенно продвигается к следующим в порядке назначения заказов на курьера.

Для включения демонстрационного режима в конфигурационном файле resto.properties, расположенному в директории «C:\Program files\iikoRMS\Server\config», пропишите ключ is-delivery-courier-screen-demo-mode = true. Если каталога config и файла resto.properties не существует, то создайте их.

Затем добавьте новые заказы и назначьте на курьеров и в iikoOffice перейдите в **Доставка → Расположение курьеров**. Чтобы запустить демо-режим для определенного курьера, щелкните по его пиктограмме на карте и нажмите **Демо режим ВКЛ**.

Прогнозирование опоздания доставки

Вопрос прогнозирования задержек стоит довольно остро в случае пиковых нагрузок служб доставки. Заранее зная время опоздания, оператор сможет заблаговременно уведомить о нем клиента.

Система iiDelivery имеет механизм прогнозирования опоздания, который рассчитывает предполагаемое время доставки заказа в зависимости от загруженности кухни, нехватки количества курьеров или ситуации на дорогах. Если у вас функционирует несколько точек, то такой прогноз поможет вам выбрать точку, которая будет осуществлять доставку (автоматически или вручную).

Для корректной работы модуля выполните следующее:

1. Для активации в файле resto.properties, расположенному в директории «C:\Program files\iiDeliveryRMS\Server\config», пропишите ключ «delivery-prediction-delay-mode=enable». Если каталога config и файла resto.properties не существует, то создайте их.
2. В файле конфигурации iiDeliveryFront отключите параметр <enableAutomaticCookingCompleteCalculation> («Автоматический переход блюд в статус приготовленных»).
3. Настройте график работы точек:
 1. В настройках графика работы и картографии укажите ссылку на Google-карту.
 2. Настройте зоны обслуживания, если ваши точки оказывают услуги доставки в пределах определенных районов.
Подробнее см. в статье [Автоматический выбор точки доставки](#)
4. Настройте нормативы на время приготовления индивидуально для каждого блюда или общие для цехов.
5. Настройте [места работы поваров](#).

На факт опоздания доставки заказа оказывают влияние продолжительность приготовления и время транспортировки по адресу назначения.

Расчет продолжительности приготовления блюд система выполняет с учетом следующих условий:

- Продолжительность считается по каждому типу места приготовления отдельно.
- Заказы готовятся последовательно. Возможность параллельного приготовления не учитывается.
- При формировании очереди на приготовление считается, что блюда готовятся по принципу «Как можно быстрее», не зависимо от настроек Кухонного экрана, если он у вас имеется.
- Модификаторы, которые готовятся вместе с основным блюдом не влияют

на продолжительность приготовления блюда.

- Модификаторы, которые готовятся отдельно, считаются самостоятельными блюдами. Например, суп, котлета и напиток в составе ланча.
- При оценке очереди приготовления учитываются блюда, которые прошли сервисную печать и начали готовиться, или должны начать готовиться до приготовления нового заказа.
- Если заказ заблаговременный, то он начинает готовиться позднее в зависимости от значений времени приготовления и транспортировки в настройках доставки в разделе меню **Доставка → Настройка → Общие**.
- Если с момента печати блюда прошло времени больше, чем время приготовления, умноженное на пять, то это блюдо при расчетах прогноза не учитывается.

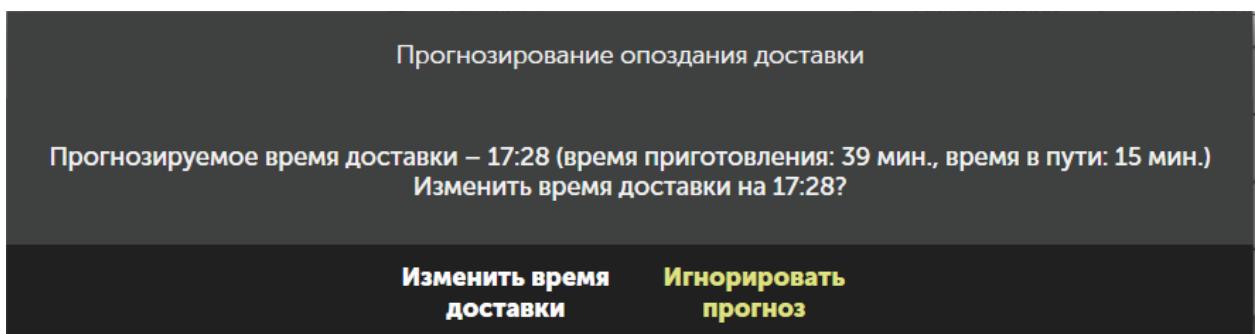
Время транспортировки заказа рассчитывается исходя из ваших настроек графика работы и картографии:

- Если у вас настроены зоны, то продолжительность доставки будет зависеть от них.
- Если зоны не настроены, то для всех заказов продолжительность доставки будет составлять по умолчанию один час, если вы не указали иное в настройках (**Доставка → График работы и картография**).

Факт опоздания доставки проверяется при первом сохранении заказа в колл-центре или на терминале, а также при изменении полей адреса или состава заказа.

Если по результатам расчета прогнозируемое время доставки будет отличаться от обычного, то при сохранении заказа программа отобразит предупреждение и предложит перенести время доставки в соответствии с расчетом. В этом случае вы можете:

- Нажать кнопку **Изменить время доставки**, и тогда время доставки установится автоматически.
- Нажать кнопку **Игнорировать прогноз**. В этом случае время доставки не изменится.



Предупреждение появляется только в том случае, если момент доставки превышает предполагаемое время доставки, рассчитанное картографией или по нормативу доставки курьером или самовывоза на 5 минут и более.

Получить визуальное представление о степени загрузки ваших служб доставки вы можете с помощью отчета [«Загруженность ресторанов»](#).

Заказы от юридических лиц

Заказ на доставку может быть оплачен двумя способами:

- Оплачивает клиент доставки, как физическое (частное) лицо. При этом работа с заказом выполняется обычным образом.
- Заказ клиента оплачивает компания (юридическое лицо). Такой заказ оплачивается по безналичному расчету на контрагента. Стоимость товаров, отгружаемых по документам, накапливается на счете «Задолженность перед поставщиками».

Режим обслуживания юридических лиц (юр. лиц) решает следующие задачи:

1. Управление взаиморасчетами с организацией, которая оплачивает заказы клиентов доставки. Сверка расчетов с такими контрагентами.
 2. Печать комплекта документов формата А4 (ТОРГ-12, счет-фактура, счет) вместо обычных накладных.
 3. Создание автоматических складских документов (расходных накладных или актов реализации). Расходная накладная может быть создана по нескольким складам. Это зависит от того, с какого склада списываются ингредиенты блюд (в соответствии с типом места приготовления блюда).
 4. Ограничивать номенклатуру блюд, которые могут оплачиваться юр. лицами. Например, не оплачивать алкоголь.
- [Настройки](#)
 - [Прием заказа](#)
 - [Печать документов](#)
 - [Погашение задолженности юр. лица](#)
 - [Отчеты](#)

Настройки

Чтобы включить режим обслуживания юр. лиц, выполните следующее:

1. Настройте безналичную оплату контрагентом для расчета с юр. лицами. Для этого:
 1. Перейдите в раздел **Розничные продажи** → **Типы оплат** и создайте новый тип оплаты.
 2. Введите наименование и в поле **Тип** выберите пункт «Безналичный расчет».
 3. В поле **Безналичный тип** выберите пункт «Безналичная оплата контрагентом».
 4. Установите галочку **Использовать в доставке для работы с юридическими лицами**.
 5. В поле **Тип документа** выберите документ, который автоматически будет создаваться в результате оплаты доставки: Акт реализации

или Расходная накладная.

6. Если вы выбрали пункт «Расходная накладная», то задайте правила формирования номера документа:
 - Укажите, куда нужно подставлять номер доставки: перед автоматически сформированным номером накладной или после. Для этого выберите один из пунктов: «Префикс» или «Суффикс».
 - Введите шаблон номера доставки, используя следующие реквизиты:
 - {deliveryNum} - номер доставки.
 - {D} - код подразделения.
 - {yy} - две последние цифры года.
 - {yyyy} - четыре цифры года.
 - {m} - номер месяца без нуля.
 - {mm} - номер месяца с нулем.
 - {d} - учетная дата документа.
 - {dd} - учетная дата документа с нулем.

В качестве разделителя реквизитов доставки вы можете использовать любые символы. Например, задан шаблон {deliveryNum}-{dd}/{mm}. В результате номер расходной накладной, созданной на основе доставки № 89508 от 18.11.2016 г. будет выглядеть следующим образом: 89508-18/11-0004.

⚠ Внимание! Галочку Требовать прокатки карты контрагента НЕ нужно устанавливать.

2. Сохраните настройки типа оплаты.

Тип оплаты

Наименование	Безналичная оплата контрагентом в доставке
Тип	Безналичный расчет
Название в чеке	Безналичная оплата контрагентом в доставке
<input type="checkbox"/> Запрещать вводить вручную <input type="checkbox"/> Можно комбинировать с другими типами оплаты <input checked="" type="checkbox"/> Применять для всех категорий блюд <input type="button" value="▼"/>	
<input type="checkbox"/> Печатать товарный чек, <input type="text" value="1"/> экземпляров. <input checked="" type="checkbox"/> Открывать денежный ящик <input checked="" type="checkbox"/> Устанавливать точную сумму <input type="checkbox"/> Может приниматься извне Проведение оплаты: <input type="button" value="▼"/>	
Код <input type="text"/>	
Банзаличный тип: <input type="button" value="▼"/> <input checked="" type="checkbox"/> Использовать в доставке при работе с юридическими лицами	
Тип документа: <input type="button" value="▼"/> Добавлять номер доставки: <input type="button" value="▼"/> Шаблон номера доставки: <input type="text" value="{deliveryNum}-{dd}/{mm}"/>	
Счет выручки: <input type="button" value="▼"/> Контрагент: <input type="button" value="▼"/> <input checked="" type="checkbox"/> Выбирать контрагента при оплате <input type="checkbox"/> Сотрудник <input type="checkbox"/> Гость <input checked="" type="checkbox"/> Поставщик	
Код типа оплаты для Plazius: <input type="text"/>	
Основные настройки <input type="checkbox"/> Требовать прокатки карты контрагента <input type="checkbox"/> Требовать подтверждения картой сотрудника <input type="checkbox"/> Является фискальным	
Скидка/надбавка <input type="button" value="▼"/> Статья ДДС <input type="button" value="▼"/> Комментарий <input type="button" value="▼"/>	
<input type="checkbox"/> удалить <input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отменить"/>	

- Заполните реквизиты юр. лица вашего торгового предприятия. Эти данные будут использоваться при печати документов.
- Настройте компании, которые будут оплачивать заказы определенных клиентов доставки. Для этого заполните реквизиты контрагента на закладке **Юр. лицо** в его персональной карточке. Эти данные будут использоваться при формировании документов.

⚠ Внимание! На закладке **Дополнительные сведения** НЕ устанавливайте галочку **Нельзя проводить операции по счету без прокатывания карточки контрагента**.

- Настройте клиентов доставки, за которых платит компания. В карточке клиента укажите нужного поставщика в поле **Юр. лицо**. Дополнительная информация о клиенте, записанная в поле **Комментарий**, показывается в отчетах по доставкам.

ЗАО "Город" Ресторан №1

Основная информация		Дополнительная информация																				
Имя отч.:*	ЗАО "Город" Ресторан №1	Фамилия:																				
Телефон:	+74951325114	Рекомендуемая скидка:	<input type="button" value="Позвонить"/>																			
Карта:		Реклама:	<input type="button" value="Не задана"/>																			
Юр. лицо:	ЗАО "Город"	<input type="button" value="Черный список"/>																				
Адреса <table border="1"> <tr> <th>Улица</th> <th>Дом</th> </tr> <tr> <td>Варшавский проспект</td> <td>118</td> </tr> </table>		Улица	Дом	Варшавский проспект	118	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Этаж</th> <th>Домофон</th> <th>Примечание</th> <th>Район</th> <th>Удалить</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Удалить</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Удалить</td> </tr> </tbody> </table>		Этаж	Домофон	Примечание	Район	Удалить					Удалить					Удалить
Улица	Дом																					
Варшавский проспект	118																					
Этаж	Домофон	Примечание	Район	Удалить																		
				Удалить																		
				Удалить																		
<input type="checkbox"/> Удален		<input type="button" value="Сохранить и закрыть"/> Отмена																				

5. Задайте настройку **Формат печати накладной: Лист А4** в общих настройках доставки.

Накладные печатаются в iikoFront по стандартным шаблонам. Они могут быть изменены в соответствии с вашими потребностями в приложении «StimulSoft». Об этом подробно написано в статье [Пример создания пользовательского шаблона](#).

Шаблоны печатных форм

Сохранить на диск		Загрузить с диска	Восстановить стандартный	Открыть в дизайнере	
Стандартные		Пользовательские			
Название	Стандартный	Создан	Дата создания	Изменен	Дата изменения
Фронт	<input checked="" type="checkbox"/>				
Счет-фактура. Фронт	<input checked="" type="checkbox"/>				
ТОРГ-12. Фронт	<input checked="" type="checkbox"/>				

Прием заказа

В колл-центре

Чтобы принять заказ от юридического лица (юр. лица) в колл-центре:

1. Выберите клиента доставки, в карточке которого указано юр. лицо, и создайте доставку. Чтобы увидеть таких клиентов в списке, включите показ колонки «Представляет юр. лицо».
2. Автоматически создается платеж на счет контрагента в блоке **Скидки и оплаты**. К оплате установлена нулевая сумма.

! Примечание. Если настроено несколько типов оплат для расчета с юр. лицами, то нужно будет выбрать тип, предназначенный для данного юр. лица.

3. Введите позиции заказа. Устанавливается сумма к оплате.

Скидки и оплаты

Скидка: Без скидки		
Подытог: 3 300,00 р. Итого к оплате: 3 300,00 р.		
Тип оплаты	Свойства	Сумма
▶ Безналичная оплата контрагентом в доставке	Контрагент: Домик; № карты: 1212121.	3 300,00
		0,00

X Без сдачи

4. Отправьте заказ на точку. На экране кассы на точке будет установлен платеж, сохраненный в колл-центре.

ВНЕСИТЕ:	0,00 р.
<input checked="" type="checkbox"/> Сохр. опл.: Безналичная оплата контрагентом в доставке - ...	470,00 р.
ВНЕСЕНО:	470,00 р.

На точке

Чтобы принять заказ от юр. лица на точке:

1. Создайте новую доставку на клиента, за которого платит компания. Информация о таком клиенте может быть записана в поле **Доп. сведения** в карточке клиента.
2. Введите состав заказа обычным образом и отправьте на приготовление.
3. Откройте приготовленный заказ и нажмите кнопку **(3) Отправить**.
4. На экране кассы автоматически устанавливается сумма к оплате на счет контрагента. Нажмите кнопку **Оплатить**.

Печать документов

После оплаты на счет контрагента вместо стандартной накладной печатается пакет документов.

Информация о безналичной оплате и юр. лице записывается в квитанцию об оплате.

В iiKOOffice автоматически создаются расходные накладные или акты реализации. Это зависит от настройки типа оплаты для расчета с юр. лицами.

Такой документ проведен, и изменить его нельзя. В нем показывается информация о доставке в поле **Комментарий**.

Расходная накладная №62522-18/11-0007 от 18.11.2016

Номер документа:	62522-18/11-0007	Тип покупателя:	Поставщик
Дата и время выдачи товара:	18.11.2016 16:13	Покупатель:	ЗАО "Город"
Концепция:		Отгрузить со склада	<input checked="" type="checkbox"/> Основной склад
Комментарий:	Доставка № 62 522; ...	Счет выручки:	Торговая выручка
		Расходный счет:	Расход продуктов
			

Все Товары Блюда Заготовки Услуги Модификаторы											
№	Код у нас	Шт...	Наименование товара у нас	Размер	Уход со склада		Реализовано и отпущено по ценам продажи				
					В таре	В ед.	Цена за ед. тары	Сумма, р.	Скидка...	НДС	
2	20390		Пицца Калифорния		кг	1,000	1,000	400,00	400,00	0,00	0,00
1	0012		Пицца Барбекю		шт	1,000	1,000	450,00	450,00	0,00	18,00
3	0009		Пицца с креветками	S (30 см)	шт	1,000	1,000	500,00	500,00	0,00	18,00
4								0,000			76,27
								1 350,000	0,000	144,915	

* Не было приходов товаров/ингредиентов на склад

Общая сумма: 1350,00 р. в том числе НДС: 144,92

Обновить Сохранить Выйти без сохранения
 перепроводить с пересчетом цены отгрузки с перепроведе

Время проведения документов зависит от настроек, указанных в **Настройках торгового предприятия** на закладке **Настройки учета**. Для расходной накладной вы можете выбрать один из трех пунктов:

- Заданное время.** Документ будет проведен в указанное время.
- Текущее время.** Время проведения накладной будет совпадать со временем создания заказа.
- Время закрытия смены.** Сначала документ создается текущим временем, а после закрытия кассовой смены пересоздается в соответствии со временем закрытия.

Для актов реализации доступны только пункты «Заданное время» и «Время закрытия смены».

Из расходной накладной вы можете распечатать Товарную накладную (форма ТОРГ-12), а также Товарно-транспортную накладную (форма 1-Т). При этом Грузополучателем будет указан клиент и адрес доставки, а Платильщиком будет выступать юр. лицо, выбранное в карточке клиента этого доставки.

Погашение задолженности юр. лица

Зарегистрировать погашение задолженности юр. лица можно, выполнив ручную проводку в карточке счета «Задолженность перед поставщиками»:

- Откройте отчет **Контрагенты → Баланс по поставщикам**.
- Кликните дважды по сумме задолженности. Открывается карточка счета «Задолженность перед поставщиками».
- Создайте ручную проводку по кредиту на сумму оплаты.
- Обновите отчет «Баланс по поставщикам» и убедитесь, что сумма задолженности уменьшилась на сумму проводки.

Отчеты

Информация о взаиморасчетах

Задолженность юр. лица можно посмотреть в отчете Контрагенты → Баланс по поставщикам. Кликните дважды по сумме задолженности. Показываются проводки, из которых она суммируется.

Получить информацию о взаиморасчетах можно, например, с помощью Акта сверки из отчета «Баланс по поставщикам» или списка поставщиков (Дебет - продажи, Кредит - оплаты).

Акт сверки: Доставочный поставщик					
Контрагент: Доставочный поставщик			Обновить	Excel...	Печать...
За период			Текущий месяц	с	по
Nº	Дата /	Наименование		Дебет, р.	Кредит, р.
9	07.1...	Денежные средства, банк: Принятие оплаты исходящего документа №10008,...		0,00	300,00
10	07.1...	Денежные средства, банк: Принятие оплаты исходящего документа №10009,...		0,00	1 160,00
11	07.1...	Расходная накладная №10008, 07.11.2014		300,00	0,00
12	07.1...	Расходная накладная №10009, 07.11.2014		1 160,00	0,00
Остатки (р.) на начало:				1 210,00	0,00
Остатки (р.) на конец:				1 070,00	0,00

Заказы, оплаченные юр. лицами

Информацию о заказах, которые были оплачены юр. лицами, можно получить с помощью «Общего отчета по доставкам». Добавьте в него, например, следующие поля: «Безналичный тип оплаты», «Компания-контрагент», «Номер доставки», «Комментарий к доставке» и «Комментарий к клиенту».

Сумма без скидки	Сумма со скидкой	Доставка		
Безналичный тип оплаты	Компания-контрагент	Номер доставки	Комментарий к доставке	Комментарий к клиенту
Безнал-Акт реализации	Компания "ДОМИК"	17146		юр.лицо "Домик"
	Компания "ДП"	3		юр.лицо "ДП"
		55103		юр.лицо "ДП"
	Компания "ДП" всего			1070,00р.
Безнал-Акт реализации всего				1690,00р.
Безнал-Расходная накладная		2		юр.лицо "ДП"
		4		юр.лицо "Домик"
		54811	на юр.лицо "Домик"	юр.лицо "Домик"
		69056	на юр.лицо "Домик"	юр.лицо "Домик"
	всего			8800,00р.
Итого				10490,00р.

Блюда, проданные юр. лицам

Получить информацию о продаже блюд юр. лицам можно с помощью OLAP-отчета по продажам. Добавьте параметр «В кредит на...» и настройте фильтр по интересующему контрагенту.

				Перетащите сюда заголовки полей столбцов	
				Итого	
Номер доставки	Блюдо	В кредит на..	Количество блюд	Сумма без скидки	Сумма со скидкой без НДС
+ 3				520,00р.	443,73р.
55103	комплект прибор	ДП	1,000	0,00р.	0,00р.
	Овощная	ДП	1,000	250,00р.	211,86р.
	4 Сыра	ДП	1,000	300,00р.	254,24р.
55103 всего				550,00р.	466,10р.
Итого				1070,00р.	909,83р.

iikoCallCenter

Терминалы доставки

Точки доставки, на которые будут назначаться заказы, вы можете настроить в iikoOffice колл-центра. Чтобы открыть список терминалов, выберите пункт меню Доставка → Терминалы доставки.

Для доступа к пункту меню Доставка → Терминалы доставки необходима лицензия на терминальную доставку или колл-центр.

Терминалы доставки						
Поиск:		Добавить...	Редактировать...	Отменить рег.	Удалить	Обновить
Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке						
Имя терминала	Зарегистрирован	Концепция	Дата последнего обмена	Ценовая категория	Часовой пояс	
Южнобутовская (Ресторан: Ос...	<input checked="" type="checkbox"/>		20.02.2015 8:40:43			
Грекова (Фортуна: Основная г...	<input checked="" type="checkbox"/>		15.07.2015 7:59:57			
Просп. Маршала Жукова (Форт...	<input checked="" type="checkbox"/>	Доставка	14.03.2016 9:57:04			
Варшавское ш. (Восток: Основ...	<input checked="" type="checkbox"/>		30.03.2017 11:34:40		(UTC+03:00) Москва, Санкт-Пет...	

Здесь вы можете добавить и зарегистрировать точку доставки, отредактировать ее карточку, а также отменить регистрацию или удалить ненужную точку. Кроме того, в списке вы будете видеть к какой концепции и ценовой категории принадлежит тот или иной терминал.

Примечание. Концепция и ценовая категория для терминала задаются в настройках торгового предприятия.

Чтобы открыть карточку терминала, щелкните по нему два раза левой кнопкой мыши или выберите его в списке и нажмите кнопку Редактировать. В карточке вы можете задать название самого терминала, адрес его места нахождения, а также указать техническую информацию, которая может выдаваться в API. Кроме того, из карточки доступна регистрация, ее отмена и удаление терминала.

В карточке терминала указан часовой пояс. Его нельзя изменить, т.к. он подгружается автоматически из настроек операционной системы терминала. Относительно часового пояса точки рассчитывается время доставки заказа клиенту. Предполагается, что клиент и точка находятся в одном часовом поясе.

Внимание! Часовой пояс определяется только у терминалов, на которых установлен iiFront версии 5.2 и выше. Если на терминале установлена старая версия (до 5.2), то часовой пояс терминала не известен, и все доставки обрабатываются в часовом поясе колл-центра.

После внесения изменений нажмите кнопку **Сохранить и закрыть**.

Восток: Основная группа ×

Название группы:	Восток: Основная группа
Название:	Варшавское ш.
Адрес:	г. Москва, Варшавское ш., д. 118к1
Техническая информация:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; margin-top: 10px;"></div>
Часовой пояс:	(UTC+03:00) Москва, Санкт-Петербург, Волгоград
Текущая дата и время:	30 марта 2017 г., 15:49
<input type="checkbox"/> Удалить <input checked="" type="checkbox"/> Зарегистрирован	
<input type="button" value="Сохранить и закрыть"/> <input type="button" value="Отмена"/>	

Регистрация точки доставки

Чтобы подключить точку доставки к колл-центру:

1. В iiOffice колл-центра выберите пункт меню **Доставка → Тerminalы доставки**. Если настройки новых точек доставки были выполнены правильно, то в списке появятся соответствующие незарегистрированные терминалы, они будут показаны серым. В поле «Имя терминала» показано <Название торгового предприятия>: <Название группы>.
2. Выберите терминал и нажмите кнопку **Зарегистрировать**.

В случае успешной регистрации терминал будет показан черным шрифтом. На этот терминал можно назначать заказы, он появится в списке точек приготовления (окно **Новая доставка** - поле **Точка приготовления**).

При необходимости можно отменить регистрацию терминала, а также удалить сам терминал. Для этого используйте кнопки или пункты контекстного меню **Отменить регистрацию/Удалить**. Такие терминалы исчезнут из списка доступных точек приготовления. Если вы хотите заново зарегистрировать удаленный терминал, выполните следующее:

1. Нажмите кнопку **Вид → Показать удаленные**, удаленные терминалы показаны перечеркнутыми, галочка в колонке «Удален» установлена.
2. Выберите терминал и нажмите кнопку **Восстановить** (или пункт контекстного меню). Терминал будет показан серым, установлено **Вид → Показать незарегистрированные**, галочка в колонке **Удален** будет снята.
3. Чтобы перерегистрировать терминал, нажмите кнопку **Зарегистрировать** (или пункт контекстного меню).

Работа с заказами в колл-центре

Модуль iiCallCenter предназначен для централизованного приема и распределения заказов на доставку товаров по отдельным предприятиям ресторанный сети. Заказ, принятый оператором, передается на точку приготовления, где он обрабатывается и доставляется клиенту. Формируется накладная для курьера, свободного в данный момент. Статус заказа отслеживается и контролируется как на точке доставки, так и в колл-центре оператором.

Сотрудники ресторана (на точке приготовления) будут уведомлены о появлении нового заказа, обо всех изменениях в заказе, отмене доставки, а также о появлении «проблемного» заказа. На терминале доставки будет выведено сообщение с информацией о заказе.

Информация обо всех клиентах, а также справочнике улиц, на которые осуществляется доставка, хранится в единой базе данных.

Подробнее:

- [Список заказов](#)
- [Статусы заказов](#)
- [Прием заказа в колл-центре](#)
- [Разбивка заказа по персонам](#)
- [Автоматическое добавление блюд](#)
- [Заказ на самовывоз](#)
- [Сводный стоп-лист](#)
- [Внесение изменений в заказ](#)
- [Отмена заказа](#)
- [Контроль обработки доставки](#)
- [Контроль «проблемы»](#)
- [Принудительное закрытие заказов](#)
- [Конфликтные ситуации](#)
- [Черный список клиентов](#)

Список заказов

Выберите в меню **Доставка** пункт **Доставки**. Вы видите перед собой список заказов во всех статусах, кроме статуса «Доставлена», принятых за определенный период. По умолчанию за текущий день, с 0:00 часов по 23:59. Вы можете выбрать период в поле **За период** (текущий/прошлый день, неделя, месяц, год) или задать любой период. Выберите из раскрывающегося календаря начальную и конечную даты в соответствующих полях. Можно получить список заказов за интересующий отрезок времени, например, с двух часов ночи вчерашнего дня до двух ночи текущего. Для этого введите, например, с «10.02.2014 2:00» по «11.02.2014 2:00».

Такая настройка сохраняется до следующего сеанса работы пользователя. И если вчера вы использовали настройку «Текущий день», то для получения актуальной информации о заказах доставки не забудьте нажать кнопку **Обновить**

The screenshot shows the 'Deliveries' screen with the following interface elements:

- Top Bar:** Buttons for 'Create...', 'View...', 'Search...', and 'Filter' (with dropdowns for date range and status). There are also buttons for 'Unblock' (disabled), 'Update...', 'Excel...', and a checked checkbox for 'Automatic update'.
- Filter Bar:** A dropdown menu showing 'Not processed, Not confirmed, Pending, Preparing, Preparing...'.
- Table Headers:** 'Point' and 'Status'.
- Data Rows:** A list of orders grouped by point and status. Each group has a summary row at the bottom.

№	Дата и время	Тип заказа	Режим обслуживания	Сумма к оплате	Скидка	Имя	Телефон	Карта	Адрес	Оператор
Точка: Восток: Основная группа (Итого: 7)										
Статус: В пути к клиенту (Итого: 1)										
44436	24.09.2015 1...	Доставка кур...	Доставка курьером	410,00	0,00	Петр Петрович	+79445556671	12345	г. Подольск ул. Правд...	Администратор
Итого: 410,00 Итого: 0,00										
Статус: Готовится (Итого: 4)										
Итого: 1920,00 Итого: 0,00										
Статус: Отменена (Итого: 1)										
94846	24.09.2015 1...	Доставка кур...	Доставка курьером	0,00	0,00	Кирилл	+76541238596	1111111	г. Подольск ул. Соснов...	Администратор
Итого: 0,00 Итого: 0,00										
Статус: Пора готовить (Итого: 1)										
39454	24.09.2015 1...	Доставка кур...	Доставка курьером	348,50	61,50	Кирилл	+76541238596	1111111	г. Подольск ул. Соснов...	Администратор
Итого: 348,50 Итого: 61,50										
Итого: 2 678,50 Итого: 61,50										
Всего: 7 Итого: 2 678,50 Итого: 61,50										

Доставки сгруппированы по точкам и статусам. Доставки, которые уже давно пора готовить, а также «проблемные» и «конфликтные» доставки всегда показаны вверху списка красным шрифтом. Они остаются в списке независимо от установленных фильтров. При наведении курсора на строку, соответствующую такой доставке, будет показано описание «проблемы» или «конфликта». См. [Работа с «проблемными» заказами](#) и [Конфликтные ситуации](#).

Вы можете получить информацию по заказам в определенных статусах. Нажмите кнопку **Не обработана, Не подтверждена, Ожидает, Пора готовить, Готовится, Пр...**, оставьте галочки рядом с только интересующими вас статусами, а остальные галочки снимите, затем выберите пункт **Закрыть**.

Вы также можете настроить показ колонок в списке доставок. Для этого нужно нажать правую кнопку мыши на заголовке списка, а затем галочками отметить/убрать необходимые параметры. Соответствующие колонки будут добавлены в список. Например, можно добавить колонку «Проблема». В ней будет показано предупреждающее сообщение, если возникла «проблема» с

доставкой.

При установленной галочке **Автоматическое обновление** информация по доставкам отслеживается автоматически с периодом в одну минуту. Период обновления данных настраивается в файле конфигурации iiDelivery. В любой момент вы можете получить актуальную информацию о доставках, нажав кнопку **Обновить**.

Если клиент заказывает доставку впервые, то заказ регистрируется из списка доставок (пункт меню **Доставка → Доставки**, кнопка **Создать**).

Список доставок может быть дополнительно сгруппирован, например, по типам доставки. Для этого наведите указатель мыши на заголовок «Тип доставки», нажмите левую кнопку мыши, перетащите этот заголовок в специальную область, расположенную над списком с данными, а затем отпустите кнопку мыши.

Вы также можете сгруппировать доставки, например, по точкам приготовления и по статусам. Для этого перетащите сначала заголовок «Точка», а затем «Статус». Чтобы отказаться от группировки, перетащите эти заголовки обратно в заголовок списка или закройте окно доставок.

Список заказов может быть отфильтрован по значению любого из параметров (или нескольким параметрам, например, по дате и номеру телефона или карты). Для этого в ячейку таблицы, находящуюся на пересечении строки со значком и колонки с назвлением параметра, введите значение. В окне отобразятся только строки, удовлетворяющие заданным условиям отбора. Чтобы отказаться от фильтрации, введенные значения параметров нужно удалить.

Статусы заказов

На точке приготовления заказ обрабатывается. В колл-центре отражается его текущее состояние. В зависимости от этапа обработки заказ может находиться в следующих состояниях:

- Статус «Не подтверждена» используется, если настроена необходимость подтверждать доставки. См. [Подтверждение доставок](#).
- Статус «Не обработана» используется только для доставок, созданных внешними системами (через API). Например, на сайте или в мобильном приложении. Применяется к внешней доставке, если в ней не указана точка приготовления, и при этом отключено «подтверждение доставок». Такую доставку оператор колл-центра должен распределить на точку.
- Статус «Ожидает» устанавливается для заблаговременных доставок, когда до момента доставки остается больше времени, чем **Стандартная продолжительность доставки**. При создании заказа автоматически вычисляется предполагаемое время доставки: к текущему времени прибавляется стандартная продолжительность доставки, которая по умолчанию равна одному часу.
- Статус «Пора готовить». Параметр «стандартная продолжительность доставки» на разных точках может отличаться. При установке статуса «Пора готовить» учитывается значение этого параметра, заданное на точке, а не установленное в колл-центре. После приема заказа в колл-центре и его сохранения он автоматически появляется на указанной точке приготовления (см. [Прием заказа](#)). Такая доставка имеет статус «Пора готовить» в списке **Доставка → Доставки**. При просмотре такой доставки блюда заказа показаны синим шрифтом. Это означает, что с заказом еще не начали работать на точке приготовления. В такую доставку могут быть внесены любые изменения.
- Статус «Готовится» устанавливается после печати сервисного чека хотя бы для одного из блюд заказа. Напечатанные блюда будут показаны черным шрифтом в заказе. У таких блюд нельзя уже изменить количество или состав модификаторов. Но в сам заказ можно внести изменения, например, добавить новые блюда или удалить блюда из заказа (см. [Внесение изменений в заказ](#)), а также изменить информацию о клиенте.
- Статус «Приготовлен» устанавливается, когда с момента печати блюд проходит время приготовления, заданное в карте приготовления блюд (в настройках группы или отделения торгового предприятия). Если блюда заказа имеют разное время приготовления, то учитывается максимальное значение. Заказ также будет установлен в статус «Приготовлен», если на кухонном терминале iikoSousChef отметить, что он готов.
- Статус «Ждет отправки» устанавливается, когда заказу еще не назначен курьер. Например, вы хотите назначить его позже, или курьеры сами выбирают себе заказы для доставки. Если вы используете режим оплаты доставки при отправке, то заказ в статус «Ждет отправки» можно перевести после регистрации оплаты заказа (на точке) и печати фискального чека. См. [Режим «оплата при отправке заказа»](#). Чтобы внести изменения в такой заказ, нужно выполнить возврат чека на точке (см. [Изменение оплаченного заказа](#)). При использовании режима оплаты при закрытии перевести заказ в статус «Ждет отправки» можно после

приготовления. См. [Режим «оплата после возвращения курьера»](#).

- Статус «В пути к клиенту» устанавливается после печати фискального чека, печати накладной и отправки курьера в путь. Запускается обратный отсчет до момента времени, когда заказ должен быть отдан клиенту. По умолчанию доставка должна быть выполнена в течение часа. Если стандартное время доставки истекло, а заказ еще не доставлен, то устанавливается статус «В пути к клиенту, опаздывает».
- Статус «Доставлен, в пути назад» устанавливается после отметки выполнения заказа и указания фактического времени доставки. Для этого предназначена кнопка **(4) Доставл.** в карточке заказа в iiDeliveryFront. При ее нажатии запускается обратный отсчет времени до момента, когда курьер должен вернуться на базу. Предполагаемое время возвращения курьера (ПВВ) зависит от соотношения фактического времени доставки (ФВД) и времени отправки в путь (ВО). Считается, что на поездку к клиенту и обратно курьер тратит одинаковое время. Таким образом, ПВВ = ФВД + (ФВД ВО).

Если предполагаемое время возвращения курьера истекло, а он еще не вернулся, то устанавливается статус «Доставлен, опаздывает назад».

Например, в 14:55 курьер отметил, что заказ доставлен. ФВД = 14:55. ПВВ = 14:55 + (14:55 - 14:15). После 15:25 считается, что курьер возвращается на базу с опозданием.

- Статус «Закрыт» устанавливается после отметки об успешном выполнении доставки. Когда курьер вернулся и сдал выручку или накладную с подписью клиента (оплата безналичная) нажмите кнопку **(5) Закрыть**.

Менеджеру с правом D_CD кнопка **(5) Закрыть** также доступна в доставке со статусом «В пути к клиенту».

- Статус «Отменена» устанавливается, если зафиксирована отмена доставки в колл-центре или на точке.

Историю заказа можно посмотреть в его карточке, а также в [Журнале событий](#).

№ 5	Статус: Закрыт	Оператор: Петров К.С.	Проблема!	История:
Концепция:	Доставка	Точка*: Восток: Основная группа		Заказ создан : 14.01.2016 12:16 ^
Тип заказа:	Доставка курьером	Курьер: Петров К.С.	Позвонить	Подтвержден : 14.01.2016 12:16
				Отпечатан : 14.01.2016 14:01
				Приготовлен : 14.01.2016 14:03

Для наглядности информация о статусах показана различными цветами.

Статус	Информация о статусе в списке доставок	Информация о статусе в карточке доставки
Не подтверждена	<input checked="" type="checkbox"/> Статус: Не подтверждена Итого: 1 51894 11.07.2014 18:00 Доставка курьером	№ 51894 Статус: Не подтверждена

Ожидает	<p><input type="checkbox"/> Статус: Ожидает Итого: 1 12324 08.07.2014 10:00 Доставка курьером</p>	№ 12324 Статус: Ожидает
Пора готовить	<p><input type="checkbox"/> Статус: Пора готовить Итого: 1 74019 07.07.2014 20:12 Доставка курьером</p>	№ 74019 Статус: Пора готовить
Пора готовить Приготовление заказа своевременно не начато	<p><input type="checkbox"/> Статус: Пора готовить Итого: 1 74019 07.07.2014 20:12 Доставка курьером</p>	№ 74019 Статус: Пора готовить
Готовится	<p><input type="checkbox"/> Статус: Готовится Итого: 1 74019 07.07.2014 20:12 Доставка курьером</p>	№ 74019 Статус: Готовится
Приготовлено	<p><input type="checkbox"/> Статус: Приготовлено Итого: 1 74019 07.07.2014 20:12 Доставка курьером</p>	№ 74019 Статус: Приготовлено
Ждет отправки	<p><input type="checkbox"/> Статус: Ждет отправки Итого: 1 74019 07.07.2014 20:12 Доставка курьером</p>	№ 74019 Статус: Ждет отправки
В пути к клиенту	<p><input type="checkbox"/> Статус: В пути к клиенту Итого: 1 66677 10.07.2014 16:13 Доставка курьером</p>	№ 66677 Статус: В пути к клиенту
В пути, опаздывает	<p><input type="checkbox"/> Статус: В пути, опаздывает Итого: 1 74019 07.07.2014 20:12 Доставка курьером</p>	№ 74019 Статус: В пути, опаздывает
Доставлен, в пути назад	<p><input type="checkbox"/> Статус: Доставлен, в пути назад Итого: 1 66677 10.07.2014 16:13 Доставка курьером</p>	№ 66677 Статус: Доставлен, в пути назад
Доставлен, опаздывает назад	<p><input type="checkbox"/> Статус: Доставлен, опаздывает назад Итого: 1 66677 10.07.2014 16:13 Доставка курьером Дост</p>	№ 66677 Статус: Доставлен, опаздывает назад
Закрыт	<p><input type="checkbox"/> Статус: Закрыт Итого: 1 66929 10.07.2014 16:08 Доставка курьером</p>	№ 66929 Статус: Закрыт
Отменена	<p><input type="checkbox"/> Статус: Отменена Итого: 1 54199 04.07.2014 0:52 Доставка курьером</p>	№ 54199 Статус: Отменена

Если доставка слишком долго находится в текущем статусе, то она считается просроченной и подсвечивается **красным**. Момент времени, когда это происходит, рассчитывается по определенной формуле.

Статус	Когда доставка подсвечивается красным
Новая	Время доставки минус продолжительность доставки меньше текущего времени
В пути	Время доставки меньше текущего времени

Доставлена	С момента фактической доставки прошло больше времени, чем с момента отправки доставки
------------	---

Прием заказа в колл-центре

Заказ на доставку регистрируется в колл-центре, после чего он автоматически появляется на указанной точке приготовления. При необходимости заказ можно изменить, перенести на другую точку или удалить (см. [Внесение изменений в заказ](#)). Может быть принят заказ на самовывоз (см. [Заказ на самовывоз](#)).

Чтобы оформить новый заказ на доставку:

1. Попробуйте найти данного клиента в справочнике «Клиенты доставки». Для этого в поле **Поиск** введите информацию о клиенте. Например, номер телефона или имя.
- Если такой клиент найден, то выберите его в списке и нажмите кнопку **Создать доставку** (или выберите пункт контекстного меню). Карточка доставки заполняется данными, указанными для этого клиента в справочнике клиентов.
- При неудачном поиске существующего клиента и создании доставки для нового клиента, используется информация, введенная в поле поиска. И вам не нужно будет вводить ее снова. При вводе корректного номера телефона, он будет записан в соответствующее поле доставки. Если вы ввели другую информацию, например, имя клиента, то эта строка записывается в поле с именем. Для этого в списке, в котором ничего не найдено (поле поиска показано красным), нажмите кнопку Создать доставку. Откроется карточка доставки, в нее записан номер телефона или имя клиента.
- Создать доставку для нового клиента вы также можете в разделе **Доставка** → **Доставки**. Нажмите кнопки **Создать - Создать доставку на нового клиента**. Откроется пустая карточка доставки. Введите данные о новом клиенте. Они могут совпасть с данными уже существующего клиента. В этом случае при отправке заказа на точку система предлагает использовать найденного клиента, а не создавать нового. Если вы согласны оформить заказ на найденного клиента, нажмите кнопку «Да». Чтобы создать нового клиента, нажмите кнопку «Нет».

Можно выбрать **Доставка** → **Доставки** → **Создать** → **Перейти в список клиентов**, выбрать клиента и принять заказ.

2. Укажите [данные о клиенте и доставке](#). Клиент может быть в [черном списке](#).
3. В поле **Точка приготовления** укажите торговое предприятие, которое будет выполнять заказ. Подробнее см. [Назначение заказа на точку](#).
4. Введите [позиции заказа](#). По просьбе клиента заказ может быть [разбит на несколько персон](#).
5. Выполните [оплату заказа](#). Клиент может участвовать в [бонусной программе Plazius](#). Клиенту может быть предоставлена [скидка или надбавка](#).
6. После ввода всей информации о заказе отправьте его на приготовление, нажав кнопку **Сохранить на точку**. Если клиент передумал, то нажмите кнопку **Выйти**.

При сохранении заказа на точку в него автоматически могут быть добавлены блюда. Как это настроить, см. в статье [Автоматическое добавление блюд](#).

Сохраненный заказ отобразится в списке доставок со статусом «Пора готовить».

На терминале доставки (на точке) появится сообщение о создании заказа доставки: номер доставки, а также, на какое время и дату планируется доставка.

После приема заказа оператор колл-центра [контролирует его дальнейшую обработку](#). При необходимости оператора заказа можно сменить даже если доставка уже была закрыта. Сделать это может сотрудник, обладающий правом «Назначать и менять оператора доставки» (D_CO).

Доставка, на которую следует обратить внимание, отмечается как «проблемная», ее следует [проконтролировать](#). См. также [Конфликтные ситуации](#).

Подробнее:

- [Данные о клиенте и доставке](#)
- [Назначение заказа на точку](#)
- [Время и продолжительность доставки](#)
- [Состав заказа](#)
- [Скидки и надбавки](#)
- [Оплата заказа](#)

Данные о клиенте и доставке

Заполните карточку доставки. Если клиент выбран из списка, то карточка доставки уже заполнена его данными. Если же нет, то в соответствующих полях необходимо задать имя контактного лица, его телефон и адрес, по которому необходимо осуществить доставку (группа параметров **Клиент** и **Доставка**).

В случае, если клиент найден в списке по номеру телефона, а у него их несколько, то в соответствующее поле карточки будет подставлен именно этот номер. Даже если он не первый в списке.

При выборе клиента из списка в соответствующие поля карточки будет подставлен тот адрес, на который ему осуществлялась последняя доставка. А если клиент найден по адресу, то будет подставлен именно этот адрес.

Обязательные поля помечены «звездочкой» и значком

При необходимости, данные о клиенте, введенные при предыдущих заказах, могут быть изменены. Для этого нужно нажать на поле, требующее правки, и внести изменения. Если у клиента изменился телефон, адрес электронной почты или адрес доставки, то при вводе новых данных существующие сведения также будут сохранены и доступны для выбора (см. также [Внесение изменений в заказ](#)).

Новая доставка для клиента

Клиент заказывает доставку впервые

Номер телефона

Введите номер телефона для связи с клиентом.

Вы можете настроить автоматическое добавление телефонного кода города в начало короткого номера городского телефона. При вводе полного номера такое добавление не выполняется. См. также [Ввод коротких городских номеров телефонов](#).

Клиент может быть зарегистрирован в системе лояльности Plazius. Такие клиенты автоматически попадают в справочник клиентов доставки. В карточку записывается номер телефона, под которым клиент зарегистрирован в Plazius. Этот номер является основным, и его нельзя будет изменить или удалить из доставки или карточки клиента. Можно только добавить дополнительные номера. См. статью [Система Plazius для клиентов доставки](#).

Если терминал подключен к АТС, то система находит клиента по номеру телефона и создает для него новую доставку. В поле телефона подставляется номер, это может быть не последний использованный номер для связи с клиентом. См. [Телефонные звонки в колл-центре](#).

Чтобы добавить номер телефона, установите курсор в поле **Телефон**, введите номер и нажмите клавишу **Tab** или **Enter**. Также это можно сделать с помощью кнопки **+**.

Чтобы изменить номер телефона, выберите его из списка с помощью кнопки **▼**, нажмите кнопку **...**, внесите исправления и нажмите кнопку **OK**. Для выхода без сохранения изменений нажмите кнопку **Отмена**.

Чтобы удалить номер телефона, выберите его из списка с помощью кнопки **▼**,

нажмите кнопку  или кнопку **Удалить**.

 Внимание! Удалить номер телефона можно только у клиента, который не синхронизирован с системой Platius.

Адрес доставки

Адрес доставки необходимо ввести в поля **Улица, Дом, Корпус (строение), Квартира (офис)**. Может быть указан район доставки. В адресе доставки может быть указан [город](#).

В поле **Улица** выберите нужное название из справочника. Для быстрого поиска установите курсор в данное поле и начните вводить название улицы. По мере ввода осуществляется поиск и отображение найденных улиц в списке. Поиск выполняется сначала среди всех известных адресов клиента из его карточки. При выборе такого адреса автоматически заполняются все его поля. Если вы вводите новый адрес, то нужно будет выбрать улицу, а потом указать номер дома и прочие реквизиты. В поля **Подъезд, Этаж, Домофон** можно ввести максимум 10 символов.

Если есть какая-либо информация, которую нужно знать курьеру, например, «вход со двора», «код домофона 123», то ее следует добавить в поле **Примечание к адресу**. Эта информация будет напечатана вместе с адресом доставки в накладной. И будет видна оператору при регистрации следующих заказов для данного клиента.

Оператор колл-центра может посмотреть адрес клиента на электронной карте, на которую нанесены зоны обслуживания точек, и назначить ближайшую точку приготовления для доставки. См. [Автоматический выбор точки доставки](#).

Рекомендуемая скидка

Если в карточке клиента указан номер его дисконтной карты и рекомендуемая скидка, то эти значения будут показаны в карточке доставки в блоке **Клиент**. Если клиент называет другой номер карты, то введите его в поле **Карта**. И если такая карта найдена в iiko, то будет показана рекомендуемая скидка (в поле **Рек.скидка**). См. также [Скидки и надбавки](#).

Информация о клиенте

В поле **Информация о клиенте** может быть указано, например, «VIP клиент». В это поле также можно ввести информацию о специальной скидке клиента (в накладной не печатается).

Комментарий

В поле **Комментарий** клиента вы можете ввести как особые пожелания клиента к доставке, так и его отзыв об уже выполненной или отмененной доставке. Этот текст печатается в накладной, которую везет курьер, в разделе «Отметки об исполнении».

Назначение заказа на точку

Распределить заказ на определенную точку приготовления вы можете несколькими способами.

Если у вас только одна точка доставки, то по умолчанию она автоматически будет подставляться в поле **Точка в карточке заказа**.

Если вы имеется несколько точек доставки, то при приеме заказа вы можете либо вручную выбрать нужный терминал, либо он может быть выбран системой автоматически. Подробнее см. [Автоматический выбор точки доставки](#).

Также возможна ситуация, когда распределение по точкам выполняет не оператор колл-центра, а другой специалист. В этом случае оператор при приеме заказа может не указывать точку доставки. Чтобы это было возможно, в конфигурационном файле resto.properties пропишите строчку enable-save-delivery-without-terminal=true.

В результате при попытке сохранить такой заказ вы можете:

- **Сохранить без назначения.** При этом заказ будет сохранен без указания точки доставки и примет статус «Не обработан». В дальнейшем вы сможете его открыть и вручную назначить на нужную точку. Причем при повторном открытии карточки заказа его обязательно нужно распределить на точку доставки. В противном случае сохранить его будет невозможно.
- **Назначить автоматически.** Система автоматически подставит нужную точку доставки в соответствии заданными условиями автоматического распределения заказов.

Время и продолжительность доставки

В полях **Время** и **Дата** вы можете указать время и день, когда клиент хочет получить заказ доставки. По умолчанию указана текущая дата, к текущему времени прибавляется «стандартная продолжительность доставки» (по умолчанию один час).

Иногда точка доставки и колл-центр находятся в разных часовых поясах. Как узнать часовой пояс терминала, см. в статье [Настройка терминалов доставки](#). Колл-центр определяет свой часовой пояс из настроек Windows.

Колл-центр определяет часовой пояс точки, когда оператор ее выбирает. Время доставки зависит от того, указал оператор время доставки вручную или нет:

- Если оператор не указывает время вручную, то при выборе точки система определит ее часовой пояс и установит время в соответствии с ним и продолжительностью доставки.
- Когда оператор указывает время вручную, то предполагается, что клиент называл его с учетом своего часового пояса. Если оно позже времени, рассчитанного автоматически, то его значение не изменится. Если оператор указал время раньше расчетного, то система предупредит об этом.

В поле **Осталось** отображается рассчитанная системой продолжительность доставки. Она составляет разницу между текущим и предполагаемым временем доставки заказа. Если в результате расчетов продолжительность доставки составила более 360 минут (заблаговременная доставка), то она в карточке заказа не отображается.

Состав заказа

После того, как введены все сведения о заказчике и параметрах доставки, добавьте позиции заказа в группе параметров **Заказ**.

- [Добавление блюд](#)
- [Блюдо в стоп-листе](#)
- [Копирование блюд из прошлых заказов](#)
- [Модификаторы](#)
- [Комментарий к блюду](#)
- [Блюдо исключено из продажи по приказу на точке](#)

Добавление блюд

Установите курсор в поле **Блюдо**, выберите блюдо из списка и укажите его количество. Если вы добавляете в заказ блюдо, которое продается на вес, вы можете ввести дробное значение количества. Стоимость блюда в поле **Сумма**, **р.** будет пересчитана автоматически. Для добавления следующей позиции установите курсор в поле **Блюдо** строкой ниже и также введите количество. Также в заказ можно добавлять не тарифицируемые услуги.

Отрицательные товары, покупка которых возможна на кассе с изъятием наличных, для добавления в заказ не доступны.

По каждому блюду предоставляется следующая информация: название, номенклатурный код (артикул), цена, описание блюда, иерархия номенклатурной группы, категория, а также остаток блюда в стоп-листе на точке приготовления.

Для быстрого поиска установите курсор в поле **Блюдо** и начните вводить название или любую его часть. По мере ввода осуществляется поиск и отображение найденных блюд в списке. Также блюдо может быть найдено по описанию, заданному в его номенклатурной карточке. Выполняется поиск по любой подстроке описания.

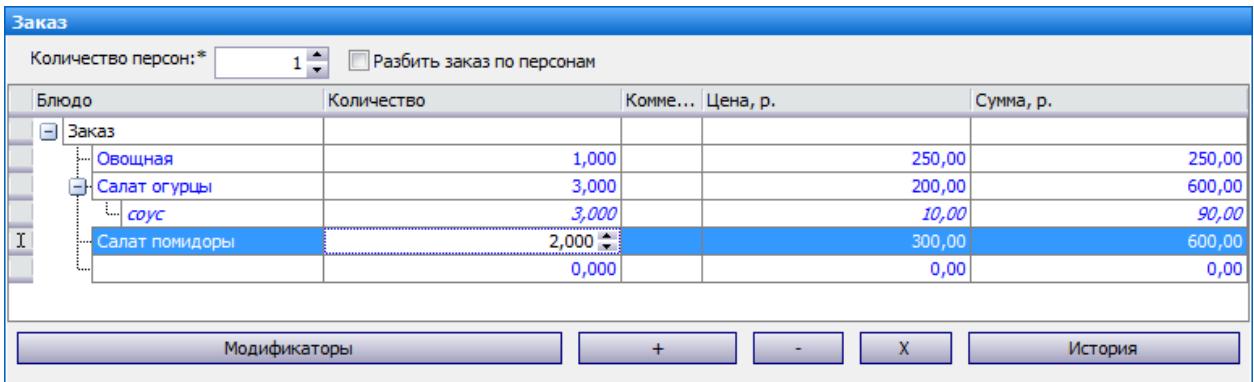
Можно найти блюдо по номенклатурному коду (артикулу). Также можно получить список блюд определенных групп или категорий. Введите значение в поле **Блюдо**

Заказ						
Кол-во персон*		1	<input type="checkbox"/> Разбить заказ по персонам			
Блюдо		Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.	
	Заказ					
	4 Сыра	1,000		300,00	300,00	
	салат	0,000		0,00	0,00	
Наименование						
Салат овощной	0010	150,00 р.	Свежие овощи	Салаты	закуски	10,00
Салат огурцы	0011	200,00 р.	Свежайшие огурцы	Салаты	закуски	20,00
Салат помидоры	0012	300,00 р.	Сладкие помидоры	Салаты	закуски	В стоп-листе
Салат столичный	0029	150,00 р.		Салаты	закуски	

Для увеличения (уменьшения) количества блюда вы можете использовать кнопки и . Вы также можете установить курсор в поле **Количество** и ввести значение или использовать стрелки . В этом случае сумма будет

пересчитана после установки курсора в следующей строке или при нажатии клавиши **Enter** или **Tab**. С помощью кнопок количество блюда увеличивается или уменьшается на единицу.

Чтобы удалить блюдо из заказа, нажмите кнопку .



The screenshot shows the 'Заказ' (Order) screen. At the top, there is a dropdown for 'Количество персон:' (Number of persons:) set to 1, and a checkbox for 'Разбить заказ по персонам' (Break order by persons). Below this is a table with columns: Блюдо (Item), Количество (Quantity), Комме... (Comment), Цена, р. (Price, rubles), and Сумма, р. (Total, rubles). The table contains the following data:

Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.
Заказ				
Овощная	1,000		250,00	250,00
Салат огурцы	3,000		200,00	600,00
соус	3,000		10,00	90,00
Салат помидоры	2,000		300,00	600,00
	0,000		0,00	0,00

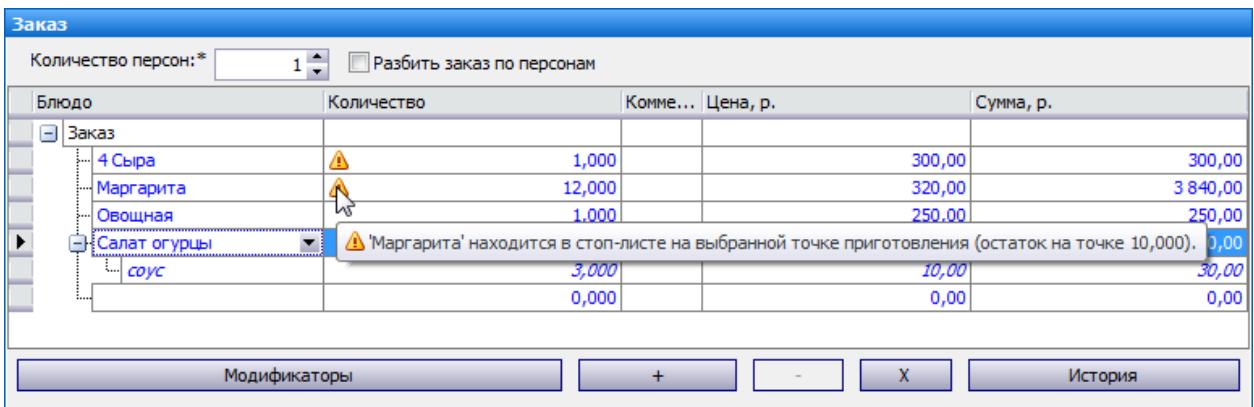
At the bottom of the screen are buttons: Модификаторы (Modifiers), +, -, X, and История (History).

Блюдо в стоп-листе

Блюда, добавленные в заказ, могут находиться в стоп-листе на выбранной точке. Такие блюда отмечаются значком  в поле **Количество**. Чтобы получить информацию об остатках блюда на точке, наведите курсор на этот значок.

Если блюдо на этой точке внесено в стоп-лист, то нужно либо выбрать другое блюдо, либо изменить точку приготовления. Чтобы получить информацию по всем точкам доставки, перейдите в раздел [Сводный стоп-лист](#).

Внести в заказ блюдо из стоп-листа может только менеджер с правом «Редактировать стоп-лист и быстрое меню» (**F_EM**).



The screenshot shows the 'Заказ' (Order) screen with stop-list markers (yellow triangles with exclamation marks) next to the quantity fields for several items. A tooltip appears over the 'Маргарита' item: "'Маргарита' находится в стоп-листе на выбранной точке приготовления (остаток на точке 10,000)." The table data is as follows:

Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.
Заказ				
4 Сыра		1,000	300,00	300,00
Маргарита		12,000	320,00	3 840,00
Овощная	1,000		250,00	250,00
Салат огурцы		3,000	10,00	30,00
соус	3,000		0,00	0,00

At the bottom of the screen are buttons: Модификаторы (Modifiers), +, -, X, and История (History).

Копирование блюд из прошлых заказов

В карточке доставки вы можете посмотреть состав прошлых заказов, а также список любимых блюд клиента. Для этого в карточке доставки нажмите кнопку **История**. Из этих списков можно копировать блюда в новый заказ. Историю заказов можно посмотреть всегда.

Из истории вы также можете перейти к прошлым заказам клиента. Для этого выберите доставку и нажмите кнопку **Открыть заказ**.

The screenshot shows two main sections of the software interface:

- Любимые блюда (Favourite dishes):** A table listing favorite dishes with their quantities and total sum. The table has columns: Блюдо (Dish), Всего заказано (Ordered quantity), and Сумма (Sum). Items listed include Пицца 4 сыра (7 units, 3 850,00), Инбирь (4 units, 0,00), Вилки (3 units, 0,00), Пицца мясное ассорти (3 units, 2 100,00), Салфетки (3 units, 0,00), and Пицца барбекю (3 units, 1 950,00).
- История заказов (Order history):** A table listing past orders with details like date, quantity, price, and total sum. The table has columns: Блюдо (Dish), Количество (Quantity), Цена (Price), and Сумма (Sum). Orders listed include 26.05.2015 (565,00), 15.04.2015 (1 850,00), 15.04.2015 (1 900,00), 02.04.2015 (850,00), 17.02.2015 (710,00), 16.02.2015 (1 350,00), and 16.02.2015 (650,00, 700,00).

Buttons at the bottom of each section include 'Скопировать' (Copy) and 'Открыть заказ' (Open order).

Чтобы копировать блюда из истории, сотруднику необходимо право на редактирование доставки (D_ED). Копирование можно выполнить только для доставки, которая еще не перешла в статус «Ждет отправки».

Для этого:

- Нажмите кнопку **История** в группе параметров **Заказ** в окне доставки. Блюда, которые клиент заказывал в наибольшем количестве, показаны в блоке **Любимые блюда**. Информация обо всех доставках клиента показана в блоке **История заказов**.
- Чтобы повторить предыдущий заказ клиента, выберите строку с датой этого заказа и нажмите кнопку **Скопировать**. Все блюда заказа переносятся в новый заказ. Вы можете скопировать несколько заказов, выбрав строки с соответствующими датами с помощью клавиш Ctrl или Shift.
- Вы можете выбрать отдельные блюда из истории заказов или из списка любимых блюд клиента с помощью клавиш Ctrl или Shift. После этого нажмите кнопку **Скопировать**. Выбранные блюда переносятся в новый заказ.

Если доставка перешла в статус «Ждет отправки», то кнопка **Скопировать** в истории заказов и в списке любимых блюд клиента будет неактивна. Если у сотрудника нет прав на редактирование доставки (D_ED), то эта кнопка также будет неактивна.

- Чтобы скрыть историю заказов, нажмите повторно кнопку **История** в группе параметров **Заказ** в окне доставки.

Если заказ был закрыт в **принудительном порядке**, то кнопка **История** будет неактивна. Более подробную информацию о времени закрытия такого заказа вы можете узнать в окне истории заказа или в **Журнале событий**.

Модификаторы

К блюду могут быть назначены модификаторы. Они могут быть необязательными или обязательными, простыми или групповыми. Для модификатора также задается его минимальное и максимальное количество, которое может использоваться в блюде.

Клиент может заказать, например, пиццу по стандартному рецепту, а может собрать ее из предложенных ингредиентов. Он может отказаться от некоторых основных ингредиентов, которые входят в стандартный рецепт. При этом цена пиццы не меняется. А за отдельную плату можно заказать дополнительные топпинги. Из сервисного чека повар знает, из каких ингредиентов нужно готовить пиццу, а какие не использовать. После продажи блюда списываются только те ингредиенты, которые вошли в его «сборку». А те, от которых гость отказался, не списываются.

Клиент может собрать пиццу из двух частей «левой» и «правой». Каждая часть может быть приготовлена по своему рецепту. Клиент называет, из каких ингредиентов должна состоять каждая часть пиццы. Стоимость пиццы зависит от выбранных ингредиентов и их количества.

Такая возможность настраивается с помощью модификаторов, которые назначаются блюду с параметрами **«количество по умолчанию»** и **«скрывать, если количество по умолчанию»** в блоке **Модификаторы** в карточке блюда.

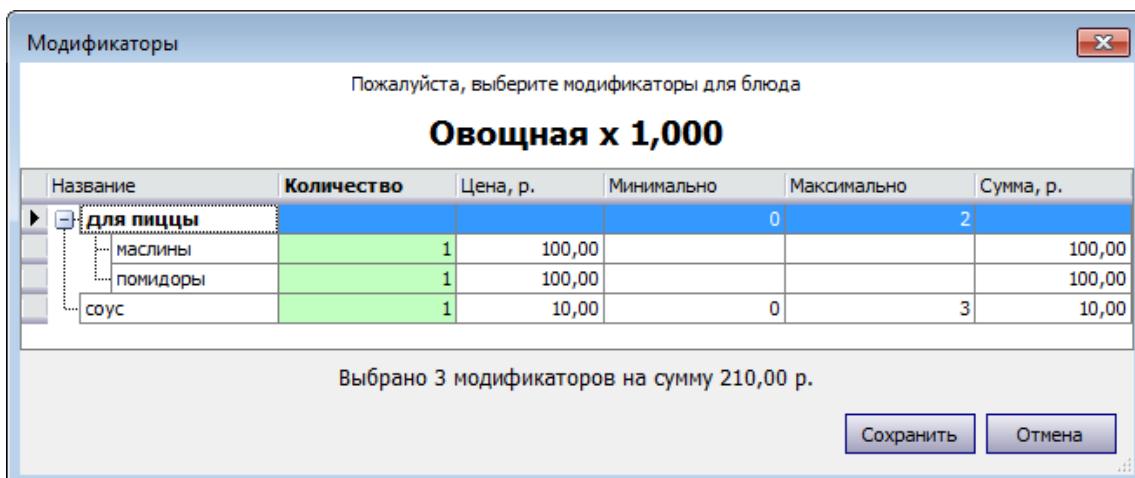
См. также учебный видеоролик [«01-Конструирование блюд»](#) на YouTube.

Также клиент может заказать напиток на разлив, который разливается в бутылки. При этом количество бутылок нужно задавать не для каждого блюда, а в строго указанном количестве. Для этого вы можете использовать «свободный» модификатор. Это такой модификатор, количество которого не изменяется при изменении количества основного блюда и наоборот. Количество такого модификатора может задаваться только целым числом, но не больше максимального значения, указанного в номенклатурной карточке блюда.

Для использования такого модификатора в его номенклатурной карточке на закладке **Дополнительная информация** установите галочку **Количество не зависит от количества блюда**.

Чтобы выбрать модификаторы для блюда, выполните следующее:

- Если к блюду назначены необязательные модификаторы (простые или групповые), то вы можете их выбрать, нажав кнопку **Модификаторы**. В списке модификаторов найдите нужную строку и установите курсор в поле **Количество**, автоматически будет установлено значение «1». Вы можете ввести другое количество, но оно не должно превышать значения, указанного в поле **Максимально**. Список групповых модификаторов открывается (закрывается) при нажатии кнопки (). Для таких модификаторов максимальное количество указывается для всей группы.



- Если вы выбрали блюдо, к которому назначены обязательные простые модификаторы, то они автоматически появятся в заказе. Для каждого модификатора будет установлено его минимальное количество. Это количество вы можете изменить, оно не должно быть больше максимального значения.
- Если вы выбрали блюдо, к которому назначен групповой обязательный модификатор (например, супы, ланчи), то автоматически будет открыто окно Модификаторы с группой модификаторов. Для тех модификаторов, которые добавляются к блюду, необходимо указать количество. Общее количество модификаторов не должно быть больше максимального значения, указанного для группы. А также не должно быть меньше минимального. И если вы отказываетесь от выбора, нажав кнопку Отмена, то данное блюдо будет автоматически удалено из заказа.
- Если вы выбрали в заказ блюдо с модификаторами и хотите изменить их количество, удалить или выбрать другой модификатор, то выполните следующее. Выберите это блюдо в заказе, нажмите кнопку Модификаторы. Для модификаторов к блюду укажите нужные значения в поле Количество. Для того чтобы удалить модификатор из заказа, измените его количество на ноль.
- После выбора модификаторов к данному блюду нажмите кнопку Сохранить. В заказе под основным блюдом появится список его модификаторов, они показаны курсивом.

Заказ

Количество персон: * Разбить заказ по персонам

Блюдо	Количество	Комментарий	Цена, р.	Сумма, р.
Заказ				
4 Сыра	1,000		600,00	600,00
Овощная	3,000	топпинги упаковать отдельно	600,00	1 800,00
помидоры	1,000		100,00	300,00
маслины	1,000		100,00	300,00
соус	1,000		10,00	30,00
Халапеньо	4,000		600,00	2 400,00
	0,000			0,00

Модификаторы + - X История

Комментарий к блюду

К блюду можно добавить текстовый комментарий. Такой текст может пояснить, например, как клиент хочет упаковать блюдо: «топпинги к пицце упаковать отдельно». Он печатается в накладной. Комментарий к блюду может быть напечатан на кухню при нажатии кнопки **Готовить** в iiKoFront.

Комментарии можно вводить только для блюд, товаров и услуг, но не к модификаторам.

После сервисной печати комментарий нельзя изменить, он доступен только для просмотра. При необходимости его можно удалить вместе с основным блюдом с указанием причины удаления.

В колл-центре комментарий можно добавить всегда. На точках комментарии, введенные в колл-центре, всегда показываются и их можно редактировать, даже если отключена настройка отделения **Разрешить текстовые комментарии к позициям заказа**. При работе с централизованной доставкой такая настройка должна быть включена в колл-центре. Если вы используете терминальную доставку, то ее нужно включить в iiKoOffice.

Блюдо	Количество	Комментарий	Цена, р.	Сумма, р.
Заказ				
4 Сыра	1,000		600,00	600,00
Овощная	3,000	топпинги упаковать отдельно	600,00	1 800,00
помидоры	1,000	топпинги упаковать отдельно	100,00	300,00
маслины	1,000		100,00	300,00
соус	1,000		10,00	30,00
Халапеньо	4,000		600,00	2 400,00
	0,000		0,00	0,00

OK Отмена

Модификаторы + - X История

Блюдо исключено из продажи по приказу на точке

Если в заказ выбран товар (блюдо или модификатор), который был исключен из продажи по приказу на данной точке, то доставка не может быть сохранена. Такой товар отмечен значком **×**. При наведении курсора на этот значок показывается описание ошибки. Выберите другой товар или измените точку приготовления.

Заказ

Количество персон: * Разбить заказ по персонам

Блюдо	Количество	Комментарий	Цена, р.	Сумма, р.
Заказ				
4 Сыра	1,000		600,00	600,00
Овощная	3,000	топпинги упаковать отдельно	600,00	1 800,00
помидоры	1,000		100,00	300,00
маслины	1,000		100,00	300,00
соус	1,000		0,00	0,00
Халапеньо	4,000		0,00	0,00
соус исключен из продажи	0,000		0,00	0,00

Модификаторы История

Скидки и надбавки

- [Добавление скидки](#)
- [Скидка несовместима с типом оплаты](#)
- [Скидка по дисконтной карте](#)

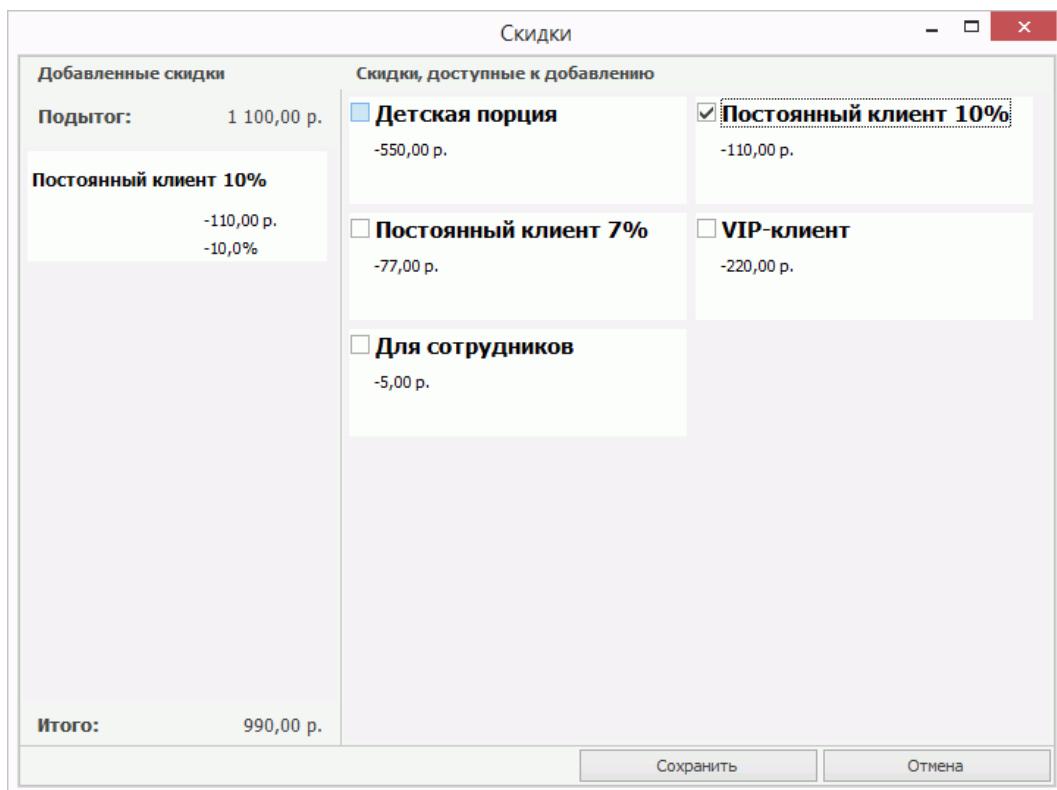
Добавление скидки

К заказу вы можете добавить различные типы скидок и надбавок:

- В процентах.
- Свободная сумма.
- Фиксированная сумма.
- Различные скидки и надбавки для разных категорий блюд. Одна и та же скидка может для одних категорий блюд являться скидкой, а для других надбавкой. Например, скидка по карте сотрудника может давать скидку на еду и надбавку на табак и алкоголь.
- Скидки по акциям системы iikoCard.
- При оплате наличными могут применяться ручные некомбинированные скидки и скидки по карте клиента.

Чтобы применить скидку к заказу:

1. В блоке **Скидки и оплаты** нажмите кнопку **Скидка**. В правой части открывшегося окна будет приведен перечень доступных скидок. Если скидку можно применить к заказу, то сразу будет рассчитана ее величина.
2. Отметьте галочками подходящие скидки. В левой части окна вы увидите добавленные к заказу скидки. А итоговая сумма заказа будет пересчитана с учетом выбранных скидок.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.



В этом же окне будут отображаться скидки по акциям iiCard. Скидки, которые автоматически применяются, сразу будут отображаться в перечне добавленных одним пунктом (левая колонка).

Скидка несовместима с типом оплаты

Если указанная скидка несовместима с данным типом оплаты, то доставку невозможно сохранить. При ее сохранении система предупредит о том, что эту скидку нельзя применять с выбранным типом оплаты. Выберите другую скидку или примите заказ без скидки.

Совместимость скидок с типами оплаты настраивается в разделе **Дисконтная система → Скидки и надбавки**.

Скидка по дисконтной карте

Клиенту может быть предоставлена скидка по дисконтной карте. Номер такой карты и рекомендуемая скидка могут быть указаны в его карточке. Эти значения будут записаны в доставку клиента.

Если клиент называет другой номер карты, то введите его в поле **Карта** в блоке **Клиент**. И если такая карта найдена в iiCard, то будет показана рекомендуемая скидка (в поле **Рек.скидка**).

Рекомендуемая скидка может быть применена автоматически при сохранении заказа, если не была назначена в блоке **Скидки и оплаты**.

Если для скидки установлены параметры **Можно назначать вручную**, **Можно назначать по карте** и **Применять по номеру карты**, то нужно будет подтвердить только применение скидки. Подтверждать номер карты не нужно, будет

считаться, что скидка назначена вручную.

А если для скидки установлены только параметры **Можно назначать по карте** и **Применять по номеру карты**, то нужно будет подтвердить сначала применение скидки, а затем и номер дисконтной карты. В этом случае применение этой скидки в iikoFront будет связано именно с номером карты, и он попадет в отчеты.

Чтобы применить скидку:

- Нажмите кнопку **Сохранить на точку** и подтвердите применение скидки.
- Если для скидки установлены только параметры **Можно назначать по карте** и **Применять по номеру карты**, то подтвердите номер дисконтной карты и нажмите кнопку **Да**. После этого сохраните заказ, нажав кнопку **Сохранить на точку**.

Если скидка была выбрана в блоке **Скидки и оплаты**, то именно она будет применена к заказу.

Предоставленная скидка будет показана в карточке доставки в iikoFront в поле **Скидка/Надбавка**.

Оплата заказа

Заказы доставки могут оплачиваться различными способами, которые можно настроить в iikoOffice:

- Наличными
- Банковской картой
- Без выручки
- Безналичная оплата в кредит на контрагента
- Настройки оплаты
- Вoucher
- Настраиваемый тип
- Наличными и бонусно-депозитной картой
- Точка работает по своему прейскуранту

Дополнительно см. [Система Plazius для клиентов доставки, Оплаты из внешних систем](#).

Более подробную информацию о типах оплат вы можете узнать в статье [Типы оплат](#).

Наличными

По умолчанию установлена оплата наличными в поле **Тип оплаты**, общая сумма заказа показана в поле **Сумма** в блоке **Скидки и оплаты**.

Сумма оплаты может быть увеличена, для этого введите нужное значение в поле **Сумма**. Если внесенная сумма больше суммы заказа, то при расчете заказа на точке будет выдана сдача. Чтобы восстановить сумму заказа, нажмите кнопку **Без сдачи**.

Банковской картой

Если клиент хочет оплатить заказ банковской картой, то оператор колл-центра отмечает это в заказе, он выбирает оплату с типом «банковские карты» в блоке **Скидки и оплаты** и вводит сумму. На экране кассы на точке будет установлен платеж, сохраненный в колл-центре.

Скидки и оплаты											
Скидка: <input type="button" value="Без скидки"/>											
Подытог: 600,00 р. Итого к оплате: 600,00 р.											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Тип оплаты</th> <th>Свойства</th> <th>Сумма</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="button" value="Банковская карта"/></td> <td></td> <td>600,00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>			Тип оплаты	Свойства	Сумма	<input type="button" value="Банковская карта"/>		600,00			0,00
Тип оплаты	Свойства	Сумма									
<input type="button" value="Банковская карта"/>		600,00									
		0,00									
<input type="button" value="X"/> <input type="button" value="Без сдачи"/>											

Без выручки

Данный тип оплаты применяется в случае списания блюд за счет заведения, например, в качестве бесплатной еды персонала.

Оплата «Без выручки» не комбинируется с другими типами, поэтому вы не можете добавить другие платежи.

При выборе данного типа оплаты введите комментарий, если это указано в его настройках.

Безналичная оплата в кредит на контрагента

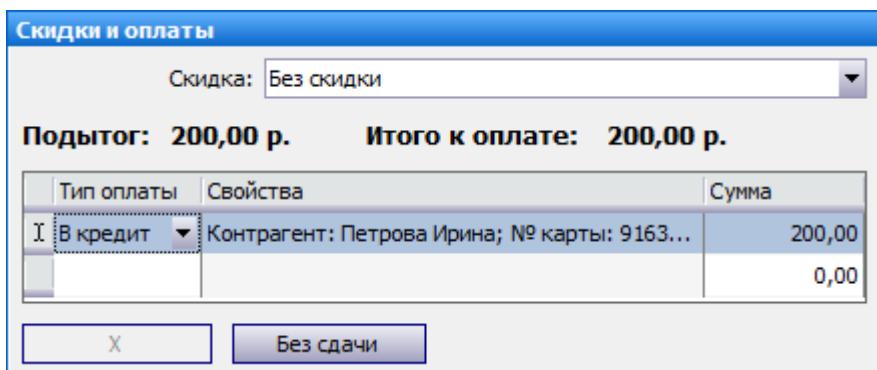
Возможна безналичная оплата в кредит на контрагента. Например, клиент расплачивается за счет средств на своем счету в заведении. Баланс по контрагентам можно посмотреть из меню **Контрагенты** или **Отчеты**.

1. Чтобы оплатить доставку в кредит, выберите предназначенный для этого способ оплаты в блоке **Скидки и оплаты**.
2. В открывшемся окне «Выбор контрагента» найдите клиента, со счета которого будет списана сумма заказа. Для быстрого поиска установите курсор в поле **Контрагент** и начните вводить имя или номер карты клиента. По мере ввода осуществляется поиск и отображение найденных контрагентов в списке. По каждому контрагенту показывается его имя и номер карты в iiko, а также тип контрагента. После выбора контрагента нажмите кнопку **OK**.
3. Введите сумму. Сохраненный платеж будет передан на точку.

Настройки оплаты

Для использования такой оплаты в доставке необходимо выполнить следующие настройки.

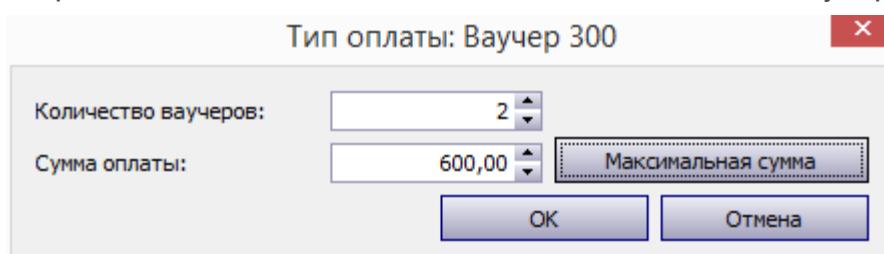
1. В настройке типа оплаты «в кредит» должна быть выключена настройка **Требовать прокатки карты контрагента** (в разделе **Розничные продажи** → **Типы оплат**). Подробно о настройках типа оплаты «в кредит» написано в статье [Безналичный расчет](#).
2. В iiko должны быть зарегистрированы клиенты, которые могут оплачивать в кредит (в разделе **Контрагенты** → **Гости**).
3. В персональной карточке такого клиента должна быть выключена настройка **Нельзя проводить операции по счету без прокатки карточки контрагента** на закладке **Дополнительная информация**.
4. Там же может быть задан номер депозитной карты клиента.



Ваучер

Если гость оплачивает заказ купоном:

- Выберите из списка оплату с типом «Ваучер».
- В открывшемся окне введите количество купонов и нажмите **Максимальная сумма**. При этом установится сумма к оплате, рассчитанная исходя из количества и номинала ваучеров.



- Для применения введенных данных нажмите **OK**.

Если сумма заказа не превышает сумму ваучеров, то к оплате будет установлено 0,00 руб., сдача при этом не выдается.

Если сумма заказа превышает сумму ваучеров, то для оплаты оставшейся суммы добавьте еще один платеж, например, наличные или банковскую карту.

Настраиваемый тип

Действия при платежах настраиваемым типом будут зависеть от того, какой тип оплаты в его настройках был установлен в качестве базового.

Наличными и бонусно-депозитной картой

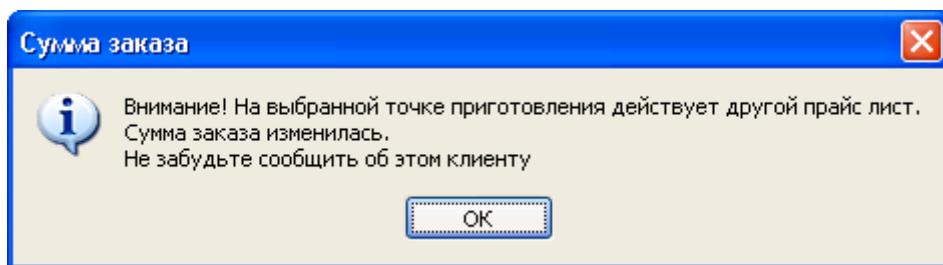
Заказ может быть оплачен частично наличными, а частично бонусно-депозитной картой.

- Выберите оплату наличными в поле **Тип оплаты** и укажите сумму.
- Выберите оплату картой и введите ее номер. Номер карты показывается в поле **Свойства**.

Точка работает по своему прейскуранту

Если точка приготовления работает по своему прейскуранту, то итоговая сумма заказа на точке может отличаться от суммы в колл-центре. При выборе блюда,

цена которого на указанной точке отличается от цены в колл-центре, выводится предупреждающее сообщение. Вы должны сообщить клиенту, что сумма заказа изменилась.



Разбивка заказа по персонам

По просьбе клиента заказ может быть разбит на несколько персон. Вы можете указать имя каждой персоны. При сохранении заказа на точку в него автоматически могут быть добавлены блюда с учетом разбивки по персонам. Разбивка по персонам отражается в накладной. В ней есть подытог по каждой персоне, а также итоговая сумма. На этикетках блюд печатаются имена персон.

Для этого в блоке **Заказ** выполните следующее:

1. Установите галочку **Разбить заказ по персонам** и укажите **Количество персон**. В заказе появляются строки с именами персон. В первой строке указано имя основного клиента, на которого оформляется заказ. В других строках имена «Клиент 2», «Клиент 3», и так далее.

Имя персоны	Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.
Заказ					0,00
Михаил		0,000		0,00	0,00
Гость 2					0,00
Гость 3					0,00

2. Добавьте в заказ блюда первой персоны обычным образом. В строке с именем персоны в поле **Сумма, р.** показывается подытог по этой персоне.

Имя персоны	Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.
Заказ					1 910,00
Михаил	Овощная	1,000		600,00	600,00
	помидоры	1,000		100,00	100,00
	соус	1,000		10,00	10,00
I	4 Сыра	2,000		600,00	1 200,00
		0,000		0,00	0,00
Гость 2					0,00
Гость 3					0,00

3. После добавления всех блюд первой персоны нажмите на «Клиент 2» и введите имя второй персоны. Добавьте в заказ блюда второй персоны.

Заказ

Имя персоны	Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.
Заказ					
Михаил					1 910,00
	Овощная	1,000		600,00	600,00
	помидоры	1,000		100,00	100,00
	соус	1,000		10,00	10,00
	4 Сыра	2,000		600,00	1 200,00
Гость 2		0,000		0,00	0,00
Гость 3					0,00

Модификаторы + - X История

4. Также введите имена других персон и добавьте блюда.
5. По желанию клиента количество персон можно изменить. Чтобы добавить еще одну персону, нажмите кнопку **+** в поле **Количество персон**. С помощью кнопки **-** можно удалить только персону, у которой нет блюд. Чтобы удалить персону с блюдами, сначала нужно будет удалить все блюда этой персоны. После этого нажать кнопку **X**.
6. Также можно отказаться от разбиения по персонам, при этом все блюда из заказов других персон будут перенесены в заказ на одного клиента. Для этого снимите галочку **Разбить заказ по персонам**. Если разбиение снято по ошибке, то установите эту галочку повторно.
7. После оформления заказа для всех персон и ввода всей информации о заказе сохраните его на точку.

Автоматическое добавление блюд

В соответствии со стандартами обслуживания клиентов в заказ могут добавляться дополнительные блюда, например, столовые приборы, бесплатные соусы, имбирь, васаби, а также платные услуги доставки. Такие дополнительные блюда добавляются автоматически при сохранении заказа на точку. Могут быть добавлены только те блюда, которые продаются в отделении доставки, и у них указан тип места приготовления.

Добавляемое блюдо	Количество	Тип добавления	Блюдо	Удалено
Салфетки	1,000	Для каждой персоны		<input type="checkbox"/>
Вилки	1,000	Для каждой персоны		<input type="checkbox"/>
Имбирь	2,000	На весь заказ		<input type="checkbox"/>
Соевый соус	1,000	Для каждой персоны		<input type="checkbox"/>
Палочки	1,000	Для каждой персоны		<input type="checkbox"/>

Чтобы в заказ автоматически добавлялись дополнительные блюда:

1. Выберите в меню **Доставка → Автоматическое добавление блюд** и нажмите кнопку **Добавить**.
2. В поле **Добавлять блюдо** выберите элемент номенклатуры, который автоматически добавляется в заказ.
3. В поле **Количество** укажите, в каком количестве дополнительное блюдо добавляется в заказ. Количество измеряется в единицах, указанных в номенклатурной карточке этого элемента.
4. В поле **Тип добавления** выберите, по какому правилу определяется количество добавленного блюда:
 - «Для блюд» - при наличии в заказе определенного блюда к нему добавляется дополнительное блюдо в указанном количестве. Такая настройка применяется, например, для добавления соусов. Укажите блюда, для которых выполняется автоматическое добавление. Для этого нажмите на поле **Для каждого блюда** и отметьте галочками одно или несколько блюд. Чтобы отметить все элементы номенклатурной группы, отметьте галочкой ее название. Нельзя добавить блюдо само к себе. В поле **Количество** укажите коэффициент для пересчета количества добавляемого блюда. Пересчет выполняется по следующим правилам. Определяется количество блюд заказа, к которым положены дополнительные блюда. Оно умножается на заданный коэффициент пересчета. Полученное значение округляется до целого в большую сторону.

Например, к каждой порции «роллов» автоматически добавляется один «соус». Для этого задайте «соус» в поле **Добавлять блюдо**, «1» в поле **Количество** и укажите «роллы» в поле **Для каждого блюда**. В заказе четыре порции «роллов», к ним положено четыре «соуса»: $4 \times 1 = 4$. Коэффициент пересчета может быть не целым числом. Например, к каждой

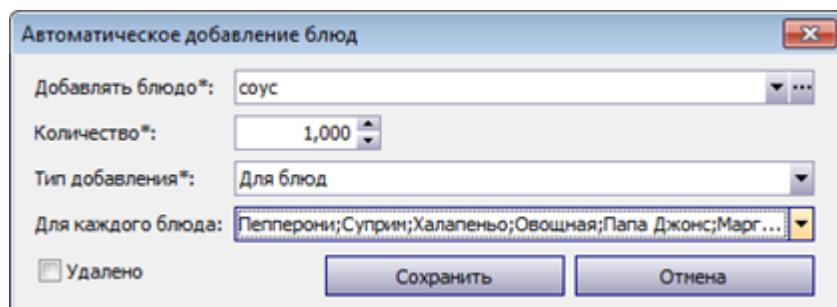
порции «роллов» может добавляться 0,3 «соуса». В этом случае к трем «роллам» положен один «соус»: $3 \times 0,3 = 0,9$ округляется до 1.

- «Для каждой персоны» - количество дополнительного блюда определяется по количеству персон. Количество рассчитывается так, чтобы каждая персона получила дополнительное блюдо. Например, каждой персоне положено по одному комплекту палочек или тарелок. Укажите «комплект палочек» в поле **Добавлять блюдо** и «1» (один комплект) в поле **Количество**.

Вы можете указать перечень блюд, которые должны присутствовать в заказе, чтобы автоматически были добавлены нужные позиции. Это можно сделать с помощью поля **Если есть блюда**. Например, если гость заказал только пиццу, то комплект палочек ему не нужен. Для этого в поле **Если есть блюда** укажите только блюда японской кухни. Если поле оставить пустым, то позиция будет добавляться в каждый заказ вне зависимости от его состава.

- «На весь заказ» - добавляется фиксированное количество блюда на заказ, например, упаковка. Может быть добавлена дополнительная платная услуга доставки, если она не зависит от районов доставки.

5. Сохраните настройки.



См. также [Примеры настройки автоматически добавляемых блюд](#).

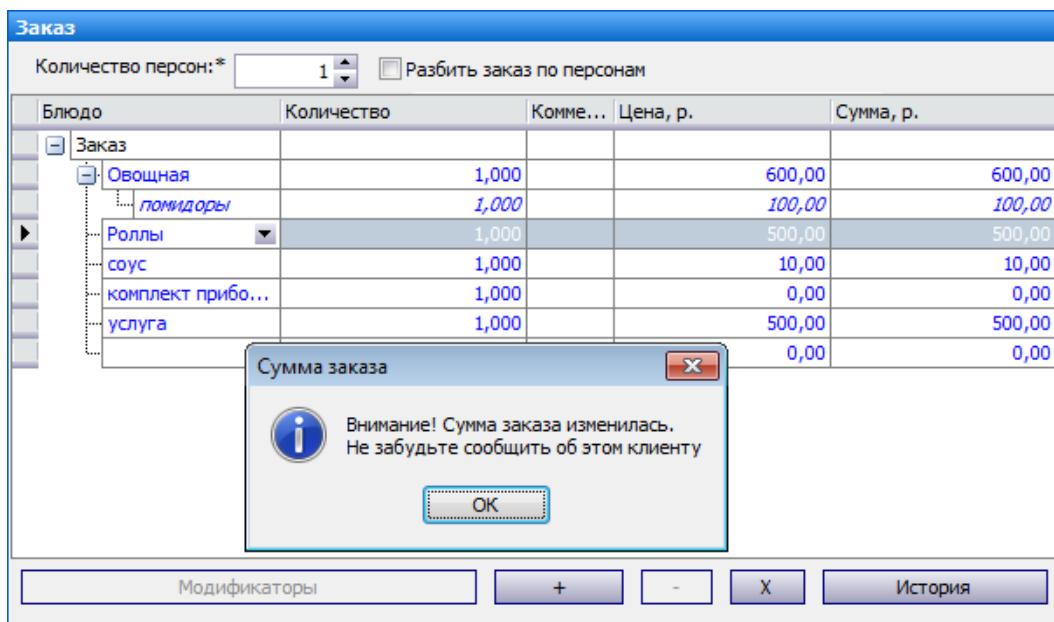
Примеры использования

Рассмотрим основные сценарии использования автоматического добавления блюд при заказе на одну или несколько персон.

- Добавленные блюда увеличивают сумму чека
- Автоматическое добавление соусов
- Автоматическое добавление услуги доставки
- Автоматическое добавление комплекта приборов по количеству персон
- Пересчет количества добавляемого блюда при изменении заказа
- В заказе уже есть автоматически добавляемое блюдо
- Добавленное блюдо не продается на точке

Добавленные блюда увеличивают сумму чека

Добавленные блюда могут увеличить сумму чека. В этом случае новую сумму необходимо сообщить клиенту. Если клиент согласен, то необходимо указать новую сумму в блоке **Скидки и оплаты**. Это можно сделать, нажав кнопку **Без сдачи**, будет установлена точная сумма к оплате. После этого заказ можно отправлять на точку.



Автоматическое добавление соусов

Пример 1. Предположим, к каждому «роллу» положено 0,3 «соуса». В заказе четыре порции «роллов». При отправке на точку в заказ добавляются два «соуса»: $4 \times 0,3$ округляется до двух.

Заказ

Блюдо		Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.
<input type="checkbox"/> Заказ					
Роллы филадельфия		4,000		500,00	2 000,00
комплект приборов		1,000		0,00	0,00
услуга		1,000		500,00	500,00
соус к роллам		2,000		10,00	20,00
		0,000		0,00	0,00

Модификаторы + - X История

Пример 2. По желанию клиента оператор принимает заказ на три персоны. Для этого он указывает количество персон и устанавливает разбивку по персонам. Добавляет блюда по каждой персоне. У двух клиентов по одной порции «роллов», у третьего клиента две порции. При отправке на точку каждому клиенту добавляется по одному «соусу». Для двух клиентов количество «соуса» рассчитывается следующим образом: $1 \times 0,3$ округляется до одного. Для третьего клиента: $2 \times 0,3$ также округляется до одного.

Для этого должно быть настроено автоматическое добавление соусов с типом добавления «для блюд» и коэффициентом пересчета «0,3».

Заказ

Имя персоны		Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.
<input type="checkbox"/> Заказ						
Михаил		Овощная	1,000		600,00	600,00
		помидоры	1,000		100,00	100,00
		Роллы филадельфия	1,000		500,00	500,00
		комплект приборов	1,000		0,00	0,00
		услуга	0,333		500,00	166,50
		соус к роллам	1,000		10,00	10,00
Василий		Греческая	1,000		600,00	600,00
		Роллы филадельфия	1,000		500,00	500,00
		комплект приборов	1,000		0,00	0,00
		услуга	0,333		500,00	166,50
		соус к роллам	1,000		10,00	10,00
Светлана		Папа Джонс	1,000		600,00	600,00
		Роллы филадельфия	2,000		500,00	1 000,00
		комплект приборов	1,000		0,00	0,00
		услуга	0,334		500,00	167,00
		соус к роллам	1,000		10,00	10,00
			0,000		0,00	0,00

Модификаторы + - X История

Автоматическое добавление услуги доставки

Предположим, к каждому заказу добавляется платная услуга доставки. По желанию клиента оператор принимает заказ на несколько персон. Для этого он указывает количество персон и устанавливает разбивку по персонам. Добавляет блюда по каждой персоне.

При отправке на точку в заказ каждой персоны автоматически добавляется

услуга доставки, ее стоимость и количество делится между персонами. Из-за округления количества и сумм стоимость услуги может быть разделена не на равные части. Остаток деления добавляется последнему клиенту. Для этого должно быть настроено автоматическое добавление услуги с типом добавления «на весь заказ».

Автоматическое добавление комплекта приборов по количеству персон

Ввод количества персон может работать как совместно с разбивкой по персонам, так и без нее. Например, количество персон можно указать только для автоматического добавления комплекта столовых приборов. В этом случае нужно указать количество персон, а разбивку по персонам не включать.

Предположим, каждому клиенту положен комплект столовых приборов. Возможны следующие ситуации:

1. По желанию клиента оператор принимает заказ на несколько персон. Для этого он указывает количество персон и устанавливает разбивку по персонам. Добавляет блюда по каждой персоне. При отправке на точку в заказ каждой персоны автоматически добавляется «комплект приборов». Для этого должно быть настроено автоматическое добавление «комплекта приборов» с типом добавления «для каждой персоны».
2. Клиент просит добавить в заказ три комплекта столовых приборов. Оператор добавляет все блюда в заказ клиента. Указывает количество персон. При этом разбивку по персонам можно не использовать. При отправке на точку в заказ автоматически добавляются три «комплекта приборов».

Заказ					
Количество персон:*		3	<input type="checkbox"/> Разбить заказ по персонам		
Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.	
Заказ					
Овощная	2,000		600,00	1 200,00	
Маслины	1,000		100,00	200,00	
Роллы	1,000		500,00	500,00	
Соус	1,000		10,00	10,00	
Комплект приборов	3,000		0,00	0,00	
	0,000		0,00	0,00	

3. Может быть указано количество персон и включена разбивка, а у одной или нескольких персон нет ни одного блюда. В заказ каждой персоны, включая тех, у которых не было блюд, автоматически добавляются блюда, например, «комплект приборов». Также «услуга доставки» делится между всеми персонами.

Заказ						
Количество персон:*		3	<input checked="" type="checkbox"/> Разбить заказ по персонам			
Имя персоны	Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.	
Заказ						2 076,50
Михаил	Овощная насыпь	2,000 1,000		600,00 100,00		1 200,00 200,00
	Роллы	1,000		500,00		500,00
	соус	1,000		10,00		10,00
	комплект приборов	1,000		0,00		0,00
	услуга	0,333		500,00		166,50
		0,000		0,00		0,00
Гость 2	комплект приборов	1,000		0,00		0,00
	услуга	0,333		500,00		166,50
Гость 3	комплект приборов	1,000		0,00		0,00
	услуга	0,334		500,00		167,00
Модификаторы		+ - X	История			

Пересчет количества добавляемого блюда при изменении заказа

При внесении изменений в заказ и сохранении его на точку автоматическое добавление блюд повторно применяется к заказу. Предположим, в заказ добавили четыре порции «роллов» и отправили на точку. К заказу автоматически добавляются четыре «соуса». На точке напечатали сервисный чек. После этого в колл-центре изменили заказ. Удалили отпечатанное блюдо «роллы». Снова добавили «роллы» и указали количество пять порций. При отправлении заказа на точку выполняется пересчет количества «соуса». Добавляется новая строка с одним «соусом». Теперь в заказе пять «ролов» и пять «соусов».

В заказе уже есть автоматически добавляемое блюдо

Если в заказе уже есть автоматически добавляемое блюдо, то его количество будет доведено до расчетного значения. Например, к каждой порции «роллов» положен один «соус». Возможны следующие ситуации:

1. В заказе четыре порции «роллов», к ним положено четыре «соуса».
 - В заказ добавили три «соуса». При отправлении заказа на точку количество «соусов» будет увеличено до четырех.
 - В заказ добавили пять «соусов». При отправлении заказа на точку количество «соусов» будет уменьшено до четырех.
2. В заказ добавили три «соуса», а «роллов» в заказе нет. При отправлении заказа на точку блюдо «соус» будет удалено из заказа.

Добавленное блюдо не продается на точке

Добавленные блюда должны продаваться на точке. Только в этом случае заказ может быть успешно передан на приготовление. Возможны следующие ситуации:

1. Если автоматически добавленное блюдо исключено из продажи по приказу на данной точке, то доставка не может быть сохранена. Такое блюдо отмечено значком  . При наведении курсора на этот значок показывается описание ошибки. Выберите другое блюдо или измените точку приготовления.

Заказ

Количество персон:*		1	<input type="checkbox"/> Разбить заказ по персонам		
Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.	
Заказ					
4 Сыра	1,000		600,00	600,00	
комплект приборов	1,000		0,00	0,00	
услуга	1,000		500,00	500,00	
комплект приборов исключен из продажи	0,00		0,00	0,00	

Модификаторы + - X История

2. Заказ отправлен на точку, в него автоматически добавлено блюдо. Но этого блюда нет в меню на точке. В этом случае заказ становится «проблемным». Устраним «проблему», выбрав другое блюдо или точку приготовления.

Доставки

Создать...		Просмотр...	Поиск:	Обновить
За период	Другой...	с 11.09.2013 по 11.09.2013		<input checked="" type="checkbox"/> Автоматическое обновление
Ждет подтверждения, Ожидает, Пора готовить, Готовится, Приготовлено,...				
Точка /		Статус /		
№	Дата и время	Тип доставки	Сумма к оплате	Скидка
82254	11.09.2013 20:36	Доставка ...	2 540,00	0,00
Имя: Михаил Телефон: +73456543456 Адрес: г. Москва ул. Северная д. 2 к... Оператор:				
Точка: Ресторан : Главная касса Итого: 1 Статус: Пора готовить Итого: 1 Проблема: Выбранный точке приготовления не удалось принять доставку. Обратитесь в службу поддержки: Product "услуга" (bad127b6-88ff-4d74-910e-e002de78a811) isn't included in menu for order's table 210 (95e247d1-8d94-47e2-b7ec-7d131244c21d). Приготовление заказа № 82254 своевременно не начато. Пожалуйста свяжитесь с точкой приготовления и убедитесь, что доставка № 82254 получена и обрабатывается				
Всего: 1	Итого: 2 540,00	Итого: 0,00		

Заказ на самовывоз

По просьбе клиента может быть принят заказ на самовывоз. Клиент делает заказ и указывает время и точку, где он хотел бы его получить. На точке к заданному времени готовят и комплектуют заказ. Клиент приезжает, расплачивается и самостоятельно забирает заказ.

Заказ может быть предоплачен на точке и после этого отправлен на приготовление. При выдаче заказа клиент оплачивает остаток, если он есть. Подробнее о работе с заказом на точке см. в статье [Заказ на самовывоз](#).

Заказы самовывоза могут быть сделаны на сайте заведения или с помощью мобильного приложения.

Чтобы принять заказ на самовывоз, необходимо указать «Самовывоз» в поле **Тип доставки** в карточке доставки. Ввод адреса клиента заблокирован. Оператор принимает заказ, вводит тип оплаты и отправляет заказ на точку. Для заказов самовывоза, также, как и для обычных заказов, автоматически применяются скидки, рекомендуемые для данного клиента.

В карточке заказа на самовывоз доступна кнопка **Карта**. Клиент может узнать, есть ли точки на его маршруте, например, по пути от его работы до дома. Оператор должен предложить ему на выбор одну или несколько точек на определенном маршруте или в районе проживания клиента.

Доставка №37051

Клиент

Имя отчество*: Ирина Фамилия: Петрова Реклама: Интернет
Телефон*: +79163729677 Позвонить Черный список
Карта: 1234567 Рек.клиент: Постоянный кли Email: petrova@mail.ru

Информация о клиенте: Постоянный клиент.

Комментарий к заказу:

Доставка

Время: 21:36 Дата: 17.08.2014
Улица:
Дом: Корп./строен.: Кв/офис:
Подъезд: Этаж: Домофон:
Район: Кarta Найти точку

Примечание к адресу:

Заказ

Кол-во персон*: 1 Разбить заказ по персонам

Блюдо	Количество	Конечн...	Цена, р.	Сумма, р.
соус	2,000		10,00	20,00
Халапчено	1,000		320,00	320,00
	1,000		270,00	270,00
Суприн	1,000		10,00	10,00
соус	1,000		0,00	0,00
комплект приборов	0,000		0,00	0,00

Модификаторы + - X История

Скидки и оплата

Скидка: Постоянный клиент (-7%)
Подытог: 920,00 р. Скидка: 64,40 р. Итого к оплате: 855,60 р. Сдача: 0,00 р.

Тип оплаты	Свойства	Сумма
Наличные		855,60
		0,00

X Без сдачи Сохранить на точку Выйти

В списке доставок оператор видит, какие заказы должны быть отправлены с курьером, а какие заказы клиенты вывозят самостоятельно. Для этого предназначена колонка «Тип доставки».

Для самовывоза устанавливается отдельный норматив продолжительности приготовления и комплектации заказа, по умолчанию 15 минут. Когда до момента вывоза остается 15 минут, доставка переходит в статус «Пора готовить».

Когда заказ готов и укомплектован на точке, он показывается в статусе «Приготовлено» в списке доставок. Заказы на самовывоз, у которых клиенты

опаздывают, показаны красным. Опоздание вычисляется как разница между временем, когда клиент собирался приехать, и временем, когда он фактически приехал.

Например, клиент хочет забрать заказ в 18:30.

1. Оператор вводит данные клиента, устанавливает тип доставки «Самовывоз». Поля адреса блокируются. Если для самовывоза настроена скидка, то она автоматически применяется к заказу. Оператор вводит заказ и типы оплаты. Сохраняет заказ на точку.
2. Заказ появляется на точке. Стандартное время приготовления для самовывоза 15 минут. В 18:15 доставка переходит в статус «Пора готовить», она показывается красным в списке.
3. Менеджер находит доставку в списке, открывает ее и отправляет на приготовление. Для этого нажимает кнопку **Готовить**. Выполняется сервисная печать.
4. К 18:30 заказ готов и собран, доставка переходит в статус «Приготовлено». Она отмечена красным в списке, показывается время опоздания клиента.
5. В 18:35 приезжает клиент. Менеджер находит заказ по номеру телефона.
6. Открывает заказ и переходит к экрану кассы, нажав кнопку **Доставлено**.
7. На экране кассы показаны сохраненные платежи. Менеджер принимает оплату и нажимает кнопку **Оплатить**.
8. Печатается фискальный чек.
9. Также печатается накладная, если настроена печать не «вручную». Накладные на самовывоз печатаются по специальному шаблону. По умолчанию поля адреса и курьера в нем не печатаются.
10. Клиент забирает заказ. Заказ на самовывоз показывается в статусе «Выполнен».

Если настройки точки приготовления и колл-центра отличаются, то может возникнуть «проблема». Например, в колл-центре создали самовывоз, а точка не обрабатывает такие заказы, или наоборот. В этом случае возникает «проблема» с текстом «Выбранная точка приготовления не обрабатывает заказы с самовывозом» или «Выбранная точка приготовления не обрабатывает доставку курьерами».

В отчетах по доставкам заказы могут быть разделены на доставку курьером или самовывоз. Для этого предназначен параметр «Тип доставки».

Перетащите сюда заголовки полей фильтров					
Средняя сумма заказа	Заказов	Сумма со скидкой	Доставка	Причина отмены доставки	
<input type="checkbox"/> Доставка					
Точка продаж	Учётный день	Тип доставки	Средняя сумма заказа	Заказов	Сумма со скидкой
<input type="checkbox"/> Торг. предприятие	<input type="checkbox"/> 2013.08.07	Курьером	1515,33р.	15,000	22730,00р.
		Самовывоз	520,00р.	1,000	520,00р.
<input type="checkbox"/> 2013.08.07 всего			1453,13р.	16,000	23250,00р.

Сводный стоп-лист

О наличии блюд на точках оператор колл-центра может узнать из сводного стоп-листа.

Найдите блюдо по названию и посмотрите значение в коле «Количество». Для быстрого поиска введите название блюда или его часть в поле **Поиск**. По мере ввода осуществляется поиск и отображение найденных блюд в списке.

Для блюд, которых нет на точке, в поле «Количество» показывается значение «В стоп-листе». Если для блюда задано ограниченное количество, то оно показано в поле «Количество». Например, пицца на точке 1 внесена в стоп-лист, а на точке 2 зафиксирован остаток этого блюда 10 штук. В этом случае в поле «Количество» для пиццы на точке 1 показывается значение «В стоп-листе», а для точки 2 значение «10».

Информация о наличии блюд также показывается в истории заказов и списке любимых блюд.

В сводном стоп-листе показываются только данные активных терминалов. При отключении терминала данные по его стоп-листу перестают показываться в сводном отчете.

Информация о добавлении в стоп-лист и удаление блюд из стоп-листа на точках записывается в журнал событий. Такие события фиксируются как в колл-центре, так и на точке.

Сводный стоп-лист можно выгрузить в MS Excel нажатием кнопки Excel... . Можно отфильтровать и отсортировать список, а затем выгрузить его с учетом выполненных настроек.

Для просмотра сводного стоп-листа необходимо одно из прав: «Управление доставкой» (D_MD) или «Редактирование доставки» (D_ED).

Стоп-листы формируются только на точках. Работа со стоп-листом подробно описана в статье [Стоп-лист в iikoFront](#).

При просмотре сводного стоп-листа выполняется только проверка лицензии на колл-центр, а не ее списание.

Терминал	Блюдо	Количество
ресторан		
Ресторан : касса	Гавайская с креветками	10,00
Ресторан : касса	Пирожное	В стоп-листе

Внесение изменений в заказ

Со стороны колл-центра в заказ могут быть внесены изменения или он может быть отменен. Заказ может быть перенесен на другую точку доставки.

- ! Примечание. Если справочники iiко на точке и в колл-центре не синхронизированы, то при переносе заказа на другую точку он может стать «[проблемным](#)».

Создать доставку задним числом нельзя. Доставку, созданную ранее, можно изменить, например, изменить состав заказа или перенести заказ на другую точку. При этом вы можете либо оставить без изменения указанное время доставки, либо указать текущее или более позднее время. Время доставки не может быть раньше текущего, так как это бессмысленно с точки зрения операционной деятельности.

- [Перенос заказа на другую точку](#)
- [Изменение заказа с отпечатанными блюдами](#)
 - [Удаление отпечатанного блюда из заказа](#)
 - [Изменение оплаченного заказа](#)

Перенос заказа на другую точку

На другую точку можно перенести только новый заказ, в котором нет отпечатанных блюд. На текущей точке такой заказ будет автоматически отменен. А на новой точке будет создан новый заказ с тем же номером. Номер заказа, сообщенный клиенту, остается неизменным.

Если в заказе уже есть отпечатанные блюда, то сначала нужно будет его отменить, а потом создать новый заказ для другой точки.

Факт переноса заказа на другую точку фиксируется в [Журнале событий](#).

Изменение заказа с отпечатанными блюдами

Если в заказе со статусом «Пора готовить» есть отпечатанные блюда (для этих блюд был напечатан сервисный чек на точке приготовления), то в него могут быть внесены следующие изменения:

- Изменить информацию о клиенте и адресе доставки.
- Добавить новые блюда и изменить их количество и состав модификаторов.
- Изменять блюда, которые были ранее внесены в заказ, но остались неотпечатанными (в заказе показаны синим шрифтом), удалять, изменять количество и состав модификаторов.
- У блюд, которые были напечатаны (в заказе показаны черным шрифтом), нельзя изменить количество. Сначала их нужно будет удалить, а затем добавить заново. Или просто удалить, если клиент отказался от блюда.

Удаление отпечатанного блюда из заказа

Чтобы удалить отпечатанное блюдо из заказа, выполните следующее (такие блюда в заказе показаны черным шрифтом):

1. В заказе выберите блюдо, которое нужно удалить и нажмите кнопку .

2. Укажите тип списания: «Без списания», если блюдо может использоваться в другом заказе. Или «Со списанием», например, блюдо испорчено. Также могут быть выбраны и другие причины удаления блюд, если они настроены в iiKOOffice.
3. Опишите причину, по которой удаляется блюдо. Для этого предназначено поле **Комментарий**.

Примечание. Возможные типы причин удаления настраиваются в iiKOOffice. Также там задается необходимость ввода комментариев к данной операции.

4. Нажмите кнопку **Удалить**. Удаленное блюдо в заказе показано серым и перечеркнутым шрифтом.
5. После удаления всех ненужных блюд сохраните доставку, нажав кнопку **Сохранить и закрыть**. На терминале доставки (на точке) появится сообщение об изменении состава заказа. Будет напечатан сервисный чек отмены приготовления.

Если в iiKOOffice задано списание блюда со склада, то после его удаления автоматически создается акт списания на выбранное блюдо. Списание будет в том ресторане, который готовит и отправляет заказ.

Изменение оплаченного заказа

Если для доставки был напечатан фискальный чек (доставка может находиться в статусе «Ждет отправки», «В пути» или «Доставлен»), то внести какие-либо изменения в него нельзя. Нужно будет сначала зарегистрировать возврат фискального чека. Такая операция может быть выполнена только на точке приготовления менеджером с правом «Производить возврат по чеку» (**F_STRN**). В этом случае фиксируется опасная операция в iiKO. Она видна в Журнале событий и в отчете на кассе.

После выполнения операции возврата чека (без удаления самого заказа) доставка возвращается в статус «Пора готовить». И в нее могут быть внесены такие же изменения, как и в заказ с отпечатанными блюдами.

Отмена заказа

Если заказ был принят, а клиент отказался, то необходимо зафиксировать отмену этого заказа. Действия, которые для этого нужно выполнить, зависят от текущего статуса заказа.

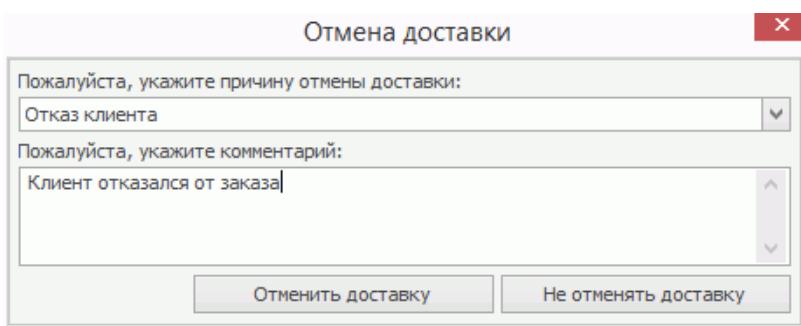
Для удаления новых или неподтвержденных заказов необходимо право D_CAD. Для удаления заказов в статусах «Ждет отправки», «В пути», «Доставлен» или «Закрыт» необходимы права D_CAD и D_MD.

- Отмена нового заказа
- Отмена заказа с отпечатанными блюдами
- Отмена оплаченного заказа

Отмена НОВОГО заказа

Чтобы отменить заказ в статусе «Пора готовить» с неотпечатанными блюдами (все блюда показаны синим шрифтом):

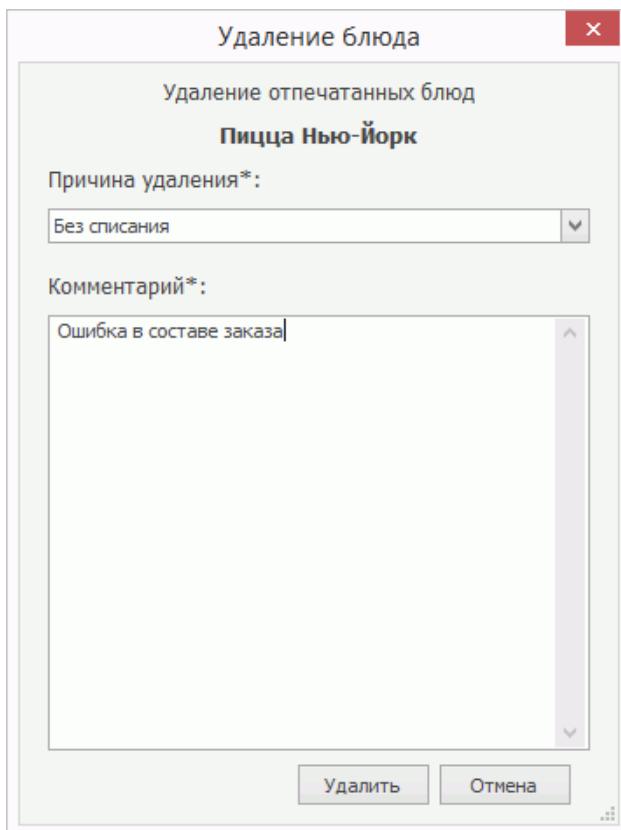
1. В списке доставок выберите заказ, который нужно удалить, и выполните двойной щелчок мышью по соответствующей строке (или нажмите кнопку Просмотр).
2. Нажмите кнопку Отменить доставку .
3. Выберите причину отмены и введите комментарий с более подробным описанием.
4. Нажмите кнопку Отменить доставку . Заказ перейдет в статус «Отменен». На терминале на точке появится сообщение об отмене доставки.



Отмена заказа с отпечатанными блюдами

Чтобы отменить заказ, в котором есть отпечатанные блюда, выполните следующее:

1. В списке доставок выберите заказ, который нужно удалить, и выполните двойной щелчок мышью по соответствующей строке (или нажмите кнопку Просмотр).
2. Нажмите кнопку Отменить доставку . Появится сообщение, что в заказе есть отпечатанные блюда. Подтвердите удаление, нажав кнопку Да . Откроется окно удаления отпечатанных блюд.



3. В поле **Причина удаления** выберите тип списания отпечатанных блюд: «Без списания», «Со списанием» или другую причину, настроенную в iiKOOffice.
4. В поле **Комментарий** опишите причину, по которой удаляются все отпечатанные блюда.
5. Нажмите кнопку **Удалить**. Удаленные блюда в заказе показаны зачеркнутыми. Откроется форма **Отмена доставки**.
6. После удаления блюд можно либо отменить заказ, либо продолжить работу с ним.
 - Чтобы удалить заказ, укажите причину и нажмите кнопку **Отменить доставку**. Заказ переходит в статус «Отменена». Удаленные отпечатанные блюда можно будет посмотреть в отмененном заказе. На терминале на точке появится сообщение об отмене доставки. Будет напечатан сервисный чек отмены приготовления.
 - Чтобы продолжить работу с заказом, нажмите кнопку **Не отменять доставку**. Неотпечатанные блюда останутся в заказе (если такие есть).

Отмена оплаченного заказа

Для того чтобы отменить оплаченный заказ, выполните следующее. При этом доставка может находиться в статусе «Ждет отправки», «В пути» или «Доставлена».

1. На точке приготовления выполните возврат по чеку. Такую операцию выполняет менеджер с правом «Производить возврат по чеку» (F_STRN). Доставка возвращается в статус «Пора готовить».
2. Выполните отмену заказа с отпечатанными блюдами.

Контроль обработки доставки

После приема заказа на доставку оператор колл-центра должен контролировать его дальнейшую обработку. Он должен убедиться, что выполнено следующее:

- Доставка получена на точке.
- Если доставка была изменена, то эти изменения были переданы на точку.
- Немедленную доставку начали готовить на точке.
- Про заблаговременную доставку не забыли и своевременно начали готовить.
- Если заблаговременная доставка требует подтверждения, то вовремя перезвонили клиенту и подтвердили доставку.

Контроль немедленной доставки

1. Начиная с момента сохранения заказа на доставку, запускается отсчет времени. Через 5 минут система проверяет статус доставки. Если за это время заказ не появился на точке (обмен данными с точкой не производился), то такая доставка будет показана красным, аналогично проблемной. При наведении курсора на такую доставку показывается сообщение: «Данные доставки №<...> не переданы в iikoFront. Пожалуйста, свяжитесь с точкой приготовления и убедитесь, что доставка №<...> и все изменения в ней получены».
2. Оператор колл-центра должен позвонить на точку и уточнить у менеджера состояние этой доставки.
- Если доставка не появилась на точке, то оператор должен сообщить все ее данные менеджеру, например, по телефону. А менеджер должен ввести заказ в iikoFront на точке. До восстановления связи за заказ отвечает точка приготовления. После восстановления связи этот заказ появится в колл-центре. При этом существует ограничение: связь должна быть восстановлена до того, как будет закрыта кассовая смена.
- Чтобы не дублировать данные, эта доставка в колл-центре должна быть удалена. Когда связь с точкой восстановится, оператор колл-центра увидит только заказ, который введен в iikoFront.
- После того как доставка появилась на точке после восстановления связи между колл-центром и точкой, оператор должен сверить данные доставки.

Контроль заблаговременной доставки

1. Если пропущено время начала приготовления, то есть «текущее время + стандартное время доставки + 5 минут» больше, чем «предполагаемое время доставки», то такая доставка будет показана красным. При наведении курсора на такую доставку показывается сообщение: «Приготовление заказа №<...> своевременно не начато. Пожалуйста, свяжитесь с точкой приготовления и убедитесь, что доставка №<...> получена и обрабатывается».
2. Оператор должен позвонить на точку и уточнить у менеджера состояние этой доставки.
- Если приготовление действительно не начали (забыли), то оператор должен

напомнить менеджеру, что пора готовить.

- Если приготовление уже начали, но просто нет связи с точкой, то оператор убеждается, что заказ в работе.

! Для всех проверок используется единое значение таймаута, по умолчанию 5 минут. Это значение настраивается с помощью параметра DeliveryProcessingTimeout в файле \Documents and Settings\All Users\Application Data\iiko\Rms\Delivery.config.xml.

Контроль «проблемы»

- [Когда возникают проблемы](#)
- [Установка «проблемы»](#)
- [Снятие «проблемы»](#)

Когда возникают проблемы

Если справочники iiко на точке и в колл-центре не синхронизированы (номенклатурные справочники, скидки, типы оплаты, районы доставки, причины отмены доставки, причины удаления блюд), то после сохранения нового заказа он автоматически становится «проблемным» и на точке не создается.

Необходимо будет устранить «проблему», обратившись к администратору системы (настроить справочники и выполнить обмен данными с iiкоChain). После этого открыть заказ в колл-центре, снять признак «проблема» и сохранить его, он появится на точке. Такие «проблемы» возникают в следующих ситуациях:

1. Если в заказе есть продукт (блюдо или модификатор), который не зарегистрирован в номенклатурном справочнике на точке. Необходимо синхронизировать номенклатурные справочники в разделе **Товары и склады** или выбрать другую точку, где этот продукт продается.
2. Скидка, предоставленная клиенту, не применяется на точке (отсутствует, удалена или неактивна). Необходимо синхронизировать справочники скидок в разделе **Дисконтная система**.
3. Если в заказе указан тип оплаты, например, картой Плас-Тек, а на точке такой тип оплаты не применяется. Необходимо настроить такой тип оплаты на точке.
4. Отсутствует район доставки на точке. Необходимо синхронизировать справочники **Доставка - Настройка → Общие - Районы доставки**.
5. Отсутствует причина отмены доставки. Необходимо синхронизировать справочники **Доставка - Настройка → Общие - Причины удаления доставки**.
6. Отсутствует причина удаления блюда. Необходимо синхронизировать справочники **Розничные продажи → Причины удалений**.

Доставку, на которую следует обратить внимание, можно пометить как «проблемную» и описать проблему. Например, заказ может быть доставлен с опозданием или заменено блюдо. Можно отметить большие заказы на будущие периоды, чтобы вовремя сделать заказ на нужные ингредиенты. Такая отметка может быть установлена как на точке приготовления, так и в колл-центре.

«Проблемные» доставки отображаются в списке красным шрифтом, строки всегда располагаются наверху списка. Они остаются в списке, независимо от установленных фильтров, пока проблема не будет «снята». При наведении курсора на строку доставки отобразится описание «проблемы».

«Конфликтные» доставки также показаны красным. См. [Конфликтные ситуации](#).

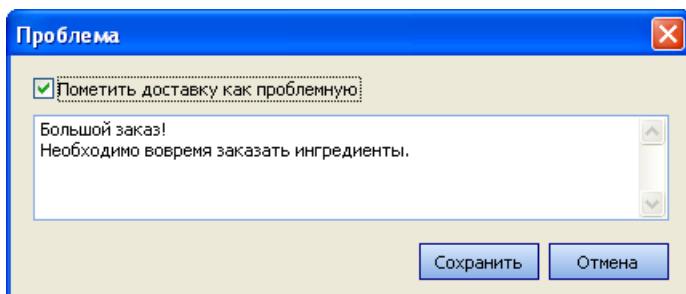
Установка и снятие «проблемы» регистрируются в [Журнале событий](#).

№	Точка	Дата и вр...	Статус	Сумма к оплате	Скидка	Имя	Телефон	Карта	Адрес	Оператор
27032	Мой рестор...	22.02.2013...	Пора готов...	280,00	0,00	Елена	+75678889900		ул. Новгородская д. ...	Админи...
654										
985										
Проблема: Не сможем выполнить заказ, сломалась машина, просьба перенести на другую точку. 392 Приготовление заказа № 27032 своевременно не начато. Пожалуйста свяжитесь с точкой приготовления и убедитесь, что доставка № 27032 получена и обрабатывается. ... и...										
Всего: 16			Итого: 5 542,50		Ото: 57,50					

Установка «проблемы»

Чтобы отметить «проблемный» заказ, выполните следующее:

1. В списке доставок выберите заказ, который нужно отметить как «проблемный», и нажмите кнопку **Просмотр** или выполните двойной щелчок мышью по соответствующей строке.
2. Нажмите кнопку **Проблема**.
3. Установите галочку **Пометить доставку как проблемную** и введите комментарий, описывающий проблему (не более 1000 символов).
4. Нажмите кнопку **Сохранить**. На кнопке **Проблема** появится отметка: **Проблема**.
5. Сохраните доставку, нажав кнопку **Сохранить и закрыть**.



Снятие «проблемы»

При успешном закрытии заказа или его отмене «проблема» с него автоматически снимается, и заказ показывается в списке обычным образом с учетом фильтров. «Проблему» можно снять вручную у заказа с любым статусом.

Для того чтобы снять такую отметку вручную, выполните следующее:

1. В списке доставок выберите заказ, с которого нужно снять отметку «проблема» (такие заказы показаны красным шрифтом и всегда находятся вверху списка), и нажмите кнопку **Просмотр** (или выполните двойной щелчок мышью по соответствующей строке).
2. Нажмите кнопку **Проблема**.
3. Снимите галочку **Пометить доставку как проблемную**. Если комментарий к «проблеме» не удалить, то он будет показан при нажатии кнопки **Проблема** в карточке данного заказа.
4. Нажмите кнопку **Сохранить**. С кнопки **Проблема** будет снята отметка.
5. Сохраните доставку, нажав кнопку **Сохранить и закрыть**. Заказ будет показан в списке обычным образом с учетом фильтров.

Принудительное закрытие заказов

В случае долгосрочного отсутствия связи между точкой и call-центром при закрытии кассовой смены может возникнуть ситуация, когда в iikoFront доставки удаляются, а колл-центр остаются незакрытыми. Такие зависшие доставки вам нужно принудительно закрыть. Чтобы это выполнить, вы должны обладать правом «Администрирование системы» (B_ADMIN).

Для принудительного закрытия доставок:

1. Выделите зависшие заказы и в контекстном меню выберите пункт **Принудительно закрыть**.
2. Подтвердите выполненное действие.

В результате принудительного закрытия доставки регистрируется запись в **Журнале событий**, по которым вы сможете определить, кто и когда выполнил это действие.

Если по ошибке вы принудительно закрыли не зависшую доставку, то при следующем обмене данными колл-центра с точкой, колл-центр применит статус, который доставка приняла в iikoFront.

Конфликтные ситуации

Если в один и тот же заказ одновременно вносятся изменения со стороны колл-центра и точки приготовления, то в колл-центре автоматически создается черновик заказа с изменениями, которые выполнил оператор колл-центра. Это дает возможность выяснить, что поменялось в заказе, а также повторить изменения в случае необходимости.

Например, принят заказ на порцию пиццы. После сохранения заказа он появился на точке приготовления и его начали готовить, блюдо отпечатано. Этот же заказ одновременно был открыт в колл-центре, в нем блюдо показано неотпечатанным (синим шрифтом). Оператор колл-центра вносит изменения, например, увеличивает количество порций по просьбе клиента, и нажимает кнопку Сохранить и закрыть. Выводится сообщение об ошибке, измененный заказ автоматически сохраняется в черновике. Закройте окно сообщения, нажав кнопку OK.

Откроется карточка «конфликтной» доставки. Чтобы выполнить пожелания клиента, вы должны включить в эту доставку нужное количество заказанных блюд.

Необходимо выяснить, какие именно блюда, и в каком количестве нужно добавить в заказ (или удалить из заказа). Для этого вы должны сравнить записи оригинала и черновика, нажав кнопку  Вернуться в черновик /  Вернуться в доставку. И после этого внести необходимые дополнения и исправления в заказ.

Например, нужно доставить не одну порцию пиццы, а три. В этом случае в «конфликтный» заказ нужно добавить такую же пиццу и указать две порции. В итоге будет три, как хотел клиент.

Если вы перенесли все данные из черновика в актуальный заказ, то удалите черновик, нажав кнопку  Удалить черновик, подтвердите удаление и сохраните заказ, нажав кнопку Сохранить и закрыть. Заказ будет показан в списке обычным образом.

Доставка № 65492 (конфликт)

№ 65492	Статус: Приготовлено	Оператор: Администратор	Заказ создан : 20.02.2013 18:17	Проблема!																																							
Концепция: Без концепции	Курьер: Не назначен	История: Отпечатан : --:-- Отправлен : --:--																																									
Точка приготовления: Мой ресторан : Основная группа																																											
Ошибка сохранения данных. Изменения в доставке не были сохранены.																																											
<p>Необходимо просмотреть черновик, сравнить его с карточкой доставки, перенести в карточку все несохраненные изменения и снова сохранить. После восстановления изменений черновик можно удалить.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> </div>																																											
Клиент Имя отчество*: Анатолий Борисович Фамилия: Борисов Ник: АББ Телефон*: +73333334455 Кarta: 19283746 Рек.скидка: постоянный клиент (5%) Email: Доп.сведения:		Доставка Время: 21:17:01 Дата: 20.02.2013 Улица: ул. Северная д. 3 кв./офис 33 код 12345 Дом: 3 Корпус/строение: Квартира/офис: 33 Район: Примечание к адресу: код 12345 Комментарий клиента:																																									
Заказ <table border="1"> <thead> <tr> <th>Блюдо</th> <th>Количество</th> <th>Комме...</th> <th>Цена, р.</th> <th>Сумма, р.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Фреш Морковный</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>300,00</td> <td>300,00</td> </tr> <tr> <td>Ливо Бакалар светлый</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>290,00</td> <td>290,00</td> </tr> <tr> <td>паста Баста</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>280,00</td> <td>280,00</td> </tr> <tr> <td>упаковка</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> Модификаторы + - X История </div>		Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.	Фреш Морковный	1,000		300,00	300,00	Ливо Бакалар светлый	1,000		290,00	290,00	паста Баста	1,000		280,00	280,00	упаковка	1,000		0,00	0,00		0,000		0,00	0,00	Скидки и оплаты Скидка: постоянный клиент (5%) Подытог: 870,00 р. Скидка: 43,50 р. Итого к оплате: 826,50 р. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Тип оплаты</th> <th>Свойства</th> <th>Сумма</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Наличные</td> <td></td> <td>826,50</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> X Без сдачи </div>			Тип оплаты	Свойства	Сумма	Наличные		826,50			0,00
Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.																																							
Фреш Морковный	1,000		300,00	300,00																																							
Ливо Бакалар светлый	1,000		290,00	290,00																																							
паста Баста	1,000		280,00	280,00																																							
упаковка	1,000		0,00	0,00																																							
	0,000		0,00	0,00																																							
Тип оплаты	Свойства	Сумма																																									
Наличные		826,50																																									
		0,00																																									
Отменить доставку		Сохранить на точку			Выход																																						

Карточка «конфликтной» доставки

Доставка № 65492 (черновик)

№ 65492	Статус: Пора готовить	Оператор: Администратор	Заказ создан : 20.02.2013 18:17	Проблема!																																							
Концепция: Без концепции	Курьер: Не назначен	История:	Отпечатан : --:-- Отправлен : --:--																																								
Точка приготовления: Мой ресторан : Основная группа																																											
Ошибка сохранения данных. Изменения в доставке не были сохранены.  Необходимо просмотреть черновик, сравнить его с карточкой доставки, перенести в карточку все несохраненные изменения и снова сохранить. После восстановления изменений черновик можно удалить.																																											
Клиент Имя отчество*: Анатолий Борисович Фамилия: Борисов Ник: АББ Телефон: +73333334455 Кarta: 19283746 Рек.скидка: постоянный клиент (5%) Email: Доп.сведения:			Доставка Время: 21:17:01 Дата: 20.02.2013 Улица: ул. Северная д. 3 кв./офис 33 код. 12345 Дом: 3 Корпус/строение: Квартира/офис: 33 Район: Примечание к адресу: код 12345 Комментарий клиента:																																								
Заказ <table border="1"> <thead> <tr> <th>Блюдо</th> <th>Количество</th> <th>Комме...</th> <th>Цена, р.</th> <th>Сумма, р.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Фреш Морковный</td> <td>1,000</td> <td>300,00</td> <td>300,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Пиво Бакалар светлый</td> <td>1,000</td> <td>290,00</td> <td>290,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>паста Басти</td> <td>1,000</td> <td>280,00</td> <td>280,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>упаковка</td> <td>1,000</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>0,000</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> Модификаторы + - X История			Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.	Фреш Морковный	1,000	300,00	300,00		Пиво Бакалар светлый	1,000	290,00	290,00		паста Басти	1,000	280,00	280,00		упаковка	1,000	0,00	0,00			0,000	0,00	0,00		Скидки и оплаты Скидка: постоянный клиент (5%) Подытог: 870,00 р. Скидка: 43,50 р. Итого к оплате: 826,50 р. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Тип оплаты</th> <th>Свойства</th> <th>Сумма</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Наличные</td> <td></td> <td>826,50</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table> X Без сдачи		Тип оплаты	Свойства	Сумма	Наличные		826,50			0,00
Блюдо	Количество	Комме...	Цена, р.	Сумма, р.																																							
Фреш Морковный	1,000	300,00	300,00																																								
Пиво Бакалар светлый	1,000	290,00	290,00																																								
паста Басти	1,000	280,00	280,00																																								
упаковка	1,000	0,00	0,00																																								
	0,000	0,00	0,00																																								
Тип оплаты	Свойства	Сумма																																									
Наличные		826,50																																									
		0,00																																									
Отменить доставку			Закрыть черновик																																								

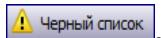
Черновик «конфликтной» доставки

Черный список клиентов

Неблагонадежных клиентов можно вносить в черный список, и при оформлении доставки на такого клиента оператор получит предупреждающее сообщение.

При попытке создать или сохранить после редактирования доставку, в которой указан телефон, адрес (без учета примечания), номер карты или Email, который принадлежит одному или нескольким клиентам из черного списка, оператор также увидит предупреждающее сообщение.

Оператор может оформить доставку на проблемного клиента, но такая операция будет зафиксирована в [Журнале событий](#), а также в специальном отчете «Опасные операции» в iikoFront. Такой клиент отмечен в доставке значком



Данные о таких клиентах, а также причины, по которым они попали в черный список, хранятся как в колл-центре, так и на точках продаж. Внесения клиентов в черный список, удаления из черного списка, а также изменения причин внесений отражаются в Журнале событий.

В списке клиентов доставки такие клиенты показываются красным шрифтом. Вы можете просмотреть черный список, выполнив сортировку, фильтрацию или группировку по признаку «В черном списке».

Клиенты доставки										?			
Создать доставку		Поиск:					Добавить...	Редактировать...	Удалить	Обновить			
										Excel...	Вид		
Поместите под заголовок колонки для группировки по этой колонке													
№	Имя отчество	Фамилия	Ник	Email	№ телефона	Адрес	Номер карты	Удален	В черном списке				
1	Мария Ивано...	Иванова		mari@mail.ru	+72223334455 8111999644	ул. Абрикосо... ул. Северная д...	242424	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
2	Вячеслав				89112223344	ул. Солнечна...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	Леонид							<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				

Клиента можно внести в черный список (или удалить из этого списка) как в колл-центре, так и на точке. Это можно сделать из карточки клиента или из карточки доставки с помощью кнопки **Черный список**. Причем доставка может быть в любом статусе, в том числе отмененная или доставленная.

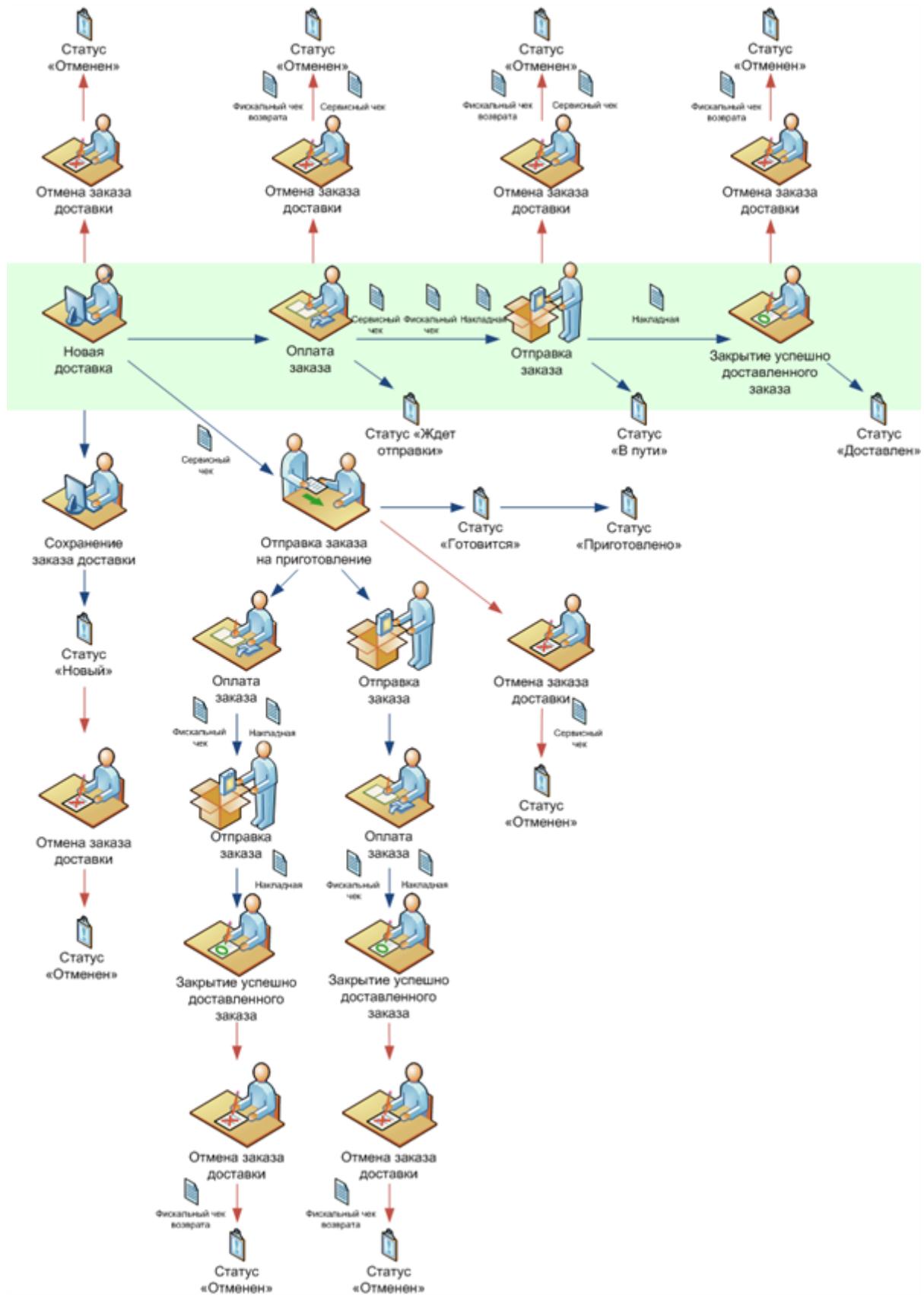
Чтобы внести клиента в черный список, выполните следующее:

- Откройте карточку клиента в разделе **Доставка → Клиенты доставки** или доставку в любом статусе.
- Нажмите кнопку **Черный список**.
- Установите галочку **Клиент внесен в черный список** и введите комментарий, описывающий причину внесения (не более 1000 символов).
- Сохраните информацию, нажав кнопку **OK**. На кнопке **Черный список** появится отметка **Черный список**.
- Сохраните изменения в карточке клиента, нажав кнопку **Сохранить и закрыть** (или в доставке, нажав кнопку **Сохранить на точку**).

Чтобы удалить клиента из черного списка, нажмите кнопку  Черный список в карточке клиента (или в доставке в любом статусе). Снимите галочку Клиент внесен в черный список и нажмите кнопку OK. Сохраните изменения в карточке клиента (или в доставке).

iikoDelivery

Общая схема работы с заказами на точке в iikoDelivery:



Накладная может быть напечатана автоматически на одном из следующих шагов работы с заказом: при окончании приготовления, при оплате, при отправке с курьером. А может быть напечатана вручную на любом шаге вплоть до отправки заказа с курьером. Это зависит от настроек в iiikoOffice.

Для заблаговременных доставок вы можете настроить возможность подтверждения.

Чтобы можно было контролировать время возвращения курьера на базу, статус «доставлен» разделен на два отдельных статуса: «Доставлен, в пути назад» и «Закрыт». Когда гость получил свой заказ, курьер отмечает выполнение и вводит фактическое время доставки. Заказ переходит в статус «Доставлен, в пути назад». Если предполагаемое время возвращения курьера истекло, а он еще не вернулся, то устанавливается статус «Доставлен, опаздывает назад». Когда курьер вернулся и сдал выручку или накладную с подписью клиента, менеджер отмечает, что заказ закрыт.

Печать фискального чека возможна для заказа с любым статусом, кроме «Не подтвержден», «Закрыт» или «Отменен». В iiikoOffice может быть настроено, что заказ оплачивается в момент его закрытия. В этом случае курьера отправляют к клиенту с накладной. И только после его возвращения с деньгами печатают фискальный чек.

Пожалуйста, ознакомьтесь со следующими инструкциями:

1. При централизованном приеме заказов в колл-центре на терминал доставки выводятся уведомления. См. [Рабочие экраны доставки](#).
2. Типовой сценарий работы с заказом от его формирования до закрытия после успешной доставки описан в инструкции [Типовая схема работы с заказом](#).
3. Общая схема работы с заказами на точке описана в статье [Работа с заказом](#).
4. Клиенты доставки могут участвовать в программах лояльности [Plazius](#) или [iiikoCard](#).
5. Клиент может быть занесен в [черный список](#).
6. При сохранении заказа или отправки на кухню в него автоматически могут быть добавлены блюда с учетом [разбивки по персонам](#).
7. При необходимости можно внести изменения в заказ, например, изменить адрес доставки или состав заказа. См. [Редактирование заказа](#). Доставку можно [отменить](#).
8. Кассовую смену нельзя закрыть, если есть открытые доставки. См. статью [Проверка незакрытых доставок при закрытии кассовой смены](#).
9. Клиенты могут забирать свои заказы [самостоятельно](#).
10. При создании заказа может выполняться проверка ограничений, заданных для точки в настройках [График работы и картография](#).
11. Курьер может самостоятельно назначать на себя заказы, готовые к отправке. См. статью [Работа с заказом в режиме курьера](#).
12. Для заблаговременных доставок может потребоваться [подтверждение](#). Для этого предназначена кнопка (1) [Не подтв.](#) на экране работы с доставкой.

13. При вводе короткого телефонного номера клиента к нему автоматически может быть добавлен телефонный код города. См. [Ввод коротких городских номеров телефонов](#).
14. Терминал может быть подключен к АТС. Можно отвечать на звонки и звонить клиентам и курьерам. По номеру входящего звонка система найдет существующий заказ клиента, если он есть. В случае если у клиента нет открытых заказов, то для него автоматически создается новый заказ. См. [Телефонные звонки в iiDeliveryFront](#).

Рабочие экраны доставки

Сотруднику с правом «Редактировать доставки» (**D_ED**) доступна кнопка **Доставка** на экране дополнительного меню в разделе **Сервис**. Для работы с доставками предназначены специализированные экраны «Список доставок» и «Экран доставки».

Неподтв. 1		Новые 1		Готовится 1		Готовы 1		В пути 2		Закр-е 0		Отмена 0	
№	▲	Статус	Время доставки	Адрес	Курьер	Клиент	Коммент.	Сумма, р.					
223		ПОРА ГОТОВИТЬ	11:47 Сегодня	г. Москва, ул. Кировоградская, д. 16, корп. 3		Иван Иванович Пирогов т. +79112223341 45678		1 050,00					
224		дОСТАВЛЕН	11:48 Сегодня	г. Москва, ул. Кировоградская, д. 16, корп. 2	Петров К.С.	Светлана Павлова т. +75698455874	Закрыть заказ Оплачено	1 130,00					
225		ГОТОВИТСЯ	11:48 Сегодня	г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 17		Иван т. +712547854414		1 260,00					
226		ПОДТВЕРДИТЬ	11:49 Сегодня	г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 7, корп. 1		Павел т. +71114448822		510,00					
227		ЖДЕТ ОТПРАВКИ	11:50 Сегодня	г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 5, кор. 4		Олег т. +73698523479		1 080,00					Оплачено
228	00:29	ОТПРАВЛЕН	11:50 Сегодня	г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 5, кор. 4	Петров К.С.	Ольга т. +72587415896		1 000,00					Оплачено

На экране «Список доставок» отображаются все заказы на сегодня. Чтобы просмотреть доставки на интересующую дату, выберите ее в календаре либо перейдите к следующему или предыдущему дню с помощью кнопок «<» и «>».

Вы также можете посмотреть доставки за определенный период. Для этого нажмите кнопку Период, ее название изменится на **Дата**. Выберите из календаря даты начала и окончания нужного периода. При повторном нажатии на эту кнопку вы перейдете к просмотру по дате.

На всех рабочих экранах для перехода к нужному полю или кнопке вы можете использовать клавишу табуляции.

По каждому заказу доставки показана следующая информация:

- № заказа** - устанавливается автоматически.
- Статус заказа**. См. [Статусы заказов в iiDelivery](#).
- Время** - время доставки. Ниже указано сегодня/завтра или дата, в том случае если заказ на послезавтра или позднее.
- Адрес** - информация об адресе доставки, может включать в себя уточняющие сведения, например, «вход со двора», «код домофона 123» и т. П.
- Курьер** - имя сотрудника, назначенного для выполнения доставки.

- **Клиент** - информация о клиенте: ФИО клиента, номер телефона и номер дисконтной карты клиента.
- **Комментарий** - отзывы клиента по качеству выполнения заказа. Клиент записывает отзыв по доставке в накладной, затем этот текст должен быть введен в карточку заказа при его закрытии. Для «проблемного» заказа в этом поле показано предупреждающее сообщение. См. [Работа с «проблемными» заказами](#).
- **Состав заказа** - список блюд заказа.
- **Сумма, <валюта>**. Например: Сумма, р. Сумма заказа в валюте, которая установлена для вашего торгового предприятия.

По умолчанию в списке показаны только заказы «неподтвержденные», «новые», «ждущие отправки» и «в пути», а закрытые и отмененные заказы не показаны. Получить информацию по всем заказам вы можете с помощью кнопок фильтров (в левом верхнем углу экрана) с названиями статусов и количеством доставок в данном статусе. Нажатые кнопки выделены желтым цветом, а доставки с соответствующими статусами отображаются в списке. Не нажатые кнопки показаны серыми, и соответствующие им доставки в списке показаны не будут. Вы можете показать/скрыть информацию о доставках с определенным статусом, нажав соответствующую кнопку фильтра.

Список доставок может быть отсортирован по любому параметру, например, по статусу. Для этого необходимо нажать на область заголовка колонки «Статус». Данные будут отсортированы по возрастанию (значок □). Повторное нажатие изменит направление сортировки (значок ▨).

Поиск доставки в списке может быть выполнен по любому параметру. Нажмите на поле, расположенное внизу экрана (справа от кнопки виртуальной клавиатуры), и введите любую информацию о заказе, например, имя клиента или адрес. В списке будут представлены только записи, содержащие заданную последовательность символов. Для показа всех доставок нужно очистить строку поиска, нажав кнопку «X».

Из списка доставок при нажатии на соответствующую доставку строку открывается карточка доставки. Для создания нового заказа необходимо нажать кнопку **Новая доставка**.

Статусы заказов в iiikoDelivery

Статусы заказов в iiikoDelivery аналогичны [статусам заказов в колл-центре](#).

Для наглядности заказы выделяются различными цветами в зависимости от их статуса.

Статус	Информация о статусе в списке доставок				Описание
Неподтвержден	230	12:00 09.03.2017 НЕПОДТВЕРЖДЕН	г. Москва, ул. Чертановская, д. 25А Пицца 4 сыра S (30 см) (Тонкое; Томатный; Бекон; Ветчина; Креветки; Курица; Пепперони; Моцарелла)	Елизавета т. +7995551122 111111 1 110,00	Заблаговременная доставка, которую нужно подтвердить.
Подтвердить	234	13:39 Сегодня ПОДТВЕРДИТЬ	г. Москва, ул. Кировоградская, д. 20, кор. 3 Пицца с овощами; Пицца с курицей	Кирилл Смирнов т. +76541238596 111111 459,00	Доставка переходит в этот статус за 15 минут до начала приготовления. Ее нужно подтвердить.
Ожидает	54887	15:31 Сегодня ожидает	г. Москва, ул. Кировоградская, д. 16, кор. 2 Пицца Гавайская; Пицца Калифорния	Светлана Павлова т. +75698455874 680,00	Заблаговременная доставка, которую еще рано готовить. При этом она уже отправлена на точку и подтверждена.
Пора готовить	232	12:15 Сегодня ПОРА ГОТОВИТЬ	г. Москва, ул. Чертановская, д. 21, кор. 1 Пицца Калифорния; Пицца Гавайская	Иван т. +71236548523 750,00	Наступил момент начала приготовления, но доставку еще не начали готовить.
Пора готовить	226	12:31 Сегодня ПОРА ГОТОВИТЬ	г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 7, кор. 1 Пицца с овощами; Пицца с курицей	Павел т. +71114448822 Доставку давно пора готовить. 510,00	Приготовление заказа своевременно не начато. Прошло 5 минут после момента, когда оно должно было начаться приготовление.
Готовится	231	12:15 Сегодня ГОТОВИТСЯ	г. Москва, ул. Кировоградская, д. 20, кор. 3 Пицца Калифорния; Пицца Гавайская	Кирилл Смирнов т. +76541238596 111111 675,00	Заказ отправлен в приготовление, все блюда напечатаны.
Приготовлен	225	11:48 Сегодня ПРИГОТОВЛЕН	г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 17 Пицца 4 сыра S (30 см) (Тонкое; Томатный; Бекон; Ветчина; Креветки; Курица; Пепперони; Моцарелла)	Иван т. +712547854414 1 260,00	Все блюда доставки приготовлены. Это отмечено на Кухонном экране или по таймеру времени приготовления.
Ждет отправки	227	11:50 Сегодня ЖДЕТ ОТПРАВКИ	г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 5, кор. 4 Пицца Калифорния; Пицца Барбекю S (30 см) (Тонкое; Томатный; Бекон; Ветчина; Креветки; Курица)	Олег т. +73698523479 1 080,00	Заказ приготовлен, но курьер еще не

			назначен. Если оплата фиксируется при отправке, то заказ оплачен, и напечатан фискальный чек.
Отправлен	228 00:04 ОТПРАВЛЕН	11:50 г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 5, кор. Петров К.С. Ольга т. +72587415896 Сегодня Пицца с креветками и шпинатом; Пицца с креветками M (45 см) ОПЛАЧЕНО	1 000,00 Заказ в пути к клиенту.
Отправлен	228 -00:01 ОТПРАВЛЕН	11:50 г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 5, кор. Петров К.С. Ольга т. +72587415896 Сегодня Пицца с креветками и шпинатом; Пицца с креветками M (45 см) ОПЛАЧЕНО	1 000,00 Наступило предполагаемое время доставки, но заказ еще не вручен клиенту. Отображается время опоздания.
Доставлен	228 ДОСТАВЛЕН	11:50 г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 5, кор. Петров К.С. Ольга т. +72587415896 Сегодня Пицца с креветками и шпинатом; Пицца с креветками M (45 см) Закрыть заказ 1 000,00 ОПЛАЧЕНО	Клиент получил свой заказ. Курьер в DeliveryMan или менеджер отметил время доставки.
Доставлен	224 -00:29 ДОСТАВЛЕН	11:48 г. Москва, ул. Кировоградская, д. 16, кор. 2 Петров К.С. Светлана Павлова т. +75698455874 Сегодня Пицца Курица Карри S (30 см) (Толстое; Томатный; Бекон; Ветчина; Креветки; Курица; Пепперон... Закрыть заказ 1 130,00 ОПЛАЧЕНО	Курьер опаздывает при возвращении. При наступлении предполагаемого времени возвращения курьера доставка еще не закрыта.
Закрыт	228 ЗАКРЫТ	11:50 г. Москва, ул. Днепропетровская, д. 5, кор. Петров К.С. Ольга т. +72587415896 Сегодня Пицца с креветками и шпинатом; Пицца с креветками M (45 см) ОПЛАЧЕНО	Заказ доставлен клиенту.
Отменен	229 ОТМЕНЕН	12:00 г. Москва, ул. Чертановская, д. 28А Андрей т. +75858885599 Сегодня Отказ клиента 0,00	Клиент отказался от заказа по какой-либо причине.

Если доставка слишком долго находится в текущем статусе, то она считается просроченной и подсвечивается красным. Момент времени, когда это происходит, рассчитывается по определенным формулам. Параметры, которые участвуют в формулах задаются в конфигурационном файле плагина доставки Delivery.config.xml, расположенному в каталоге %AppData%\iiko\Rms\Default\config.

Статус	Когда доставка подсвечивается красным
Новая	Время доставки минус Текущее время минус Продолжительность доставки меньше значения параметра deliveryProcessingTimeout
Не подтверждена	До момента доставки осталось меньше, чем продолжительность доставки плюс значение параметра deliveryConfirmingTimeout
В пути	Время доставки меньше текущего времени

Доставлена	С момента фактической доставки прошло больше времени, чем с момента отправки доставки
-------------------	---

Уведомления из колл-центра

При централизованном приеме заказов в колл-центре на терминал доставки выводятся уведомления о появлении нового заказа, об изменениях, отмене заказа, а также об отметке «проблемного заказа». Они могут сопровождаться звуковыми сигналами.

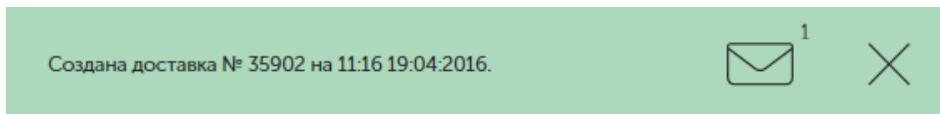
Такие сообщения с информацией о заказах появляются в левой верхней области рабочего экрана или на экране авторизации в iiDeliveryFront (если терминал находится в режиме блокировки). Для просмотра списка сообщений используйте кнопки ««» и «»», это окно сообщений вы можете закрыть.

В уведомлении показан номер доставки, время и дата, когда нужно доставить заказ. По времени доставки определите срочность полученного уведомления. Чтобы открыть такую доставку, найдите ее в списке по номеру из уведомления.

На экран выводятся следующие сообщения:

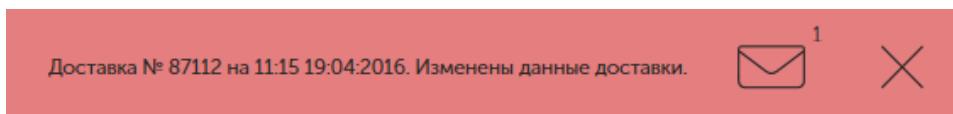
- Создана доставка <№ доставки> на <время и дата доставки> .** Показано зеленым цветом и сопровождается звуковым сигналом.

Определите срочность уведомления по времени доставки и начните обработку нового заказа.



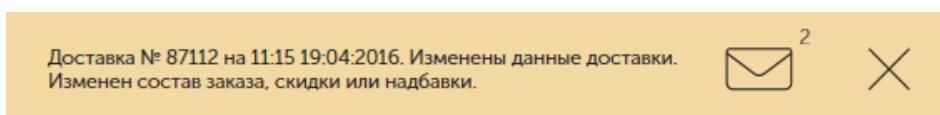
- Доставка <№ доставки> на <время и дата доставки>. Изменены данные доставки .** Показано желтым, если нет ни одного отпечатанного блюда. Красным, если есть отпечатанное блюдо.

Могли измениться данные клиента, адрес или время доставки. Эти изменения необходимо учесть при назначении и отправке курьера. Может потребоваться изменить время выезда курьера.



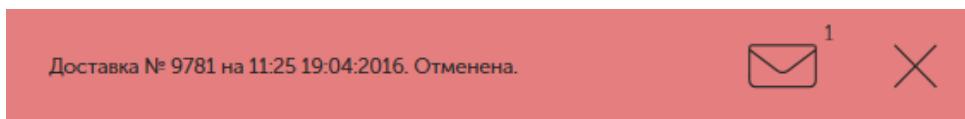
- Доставка <№ доставки> на <время и дата доставки>. Изменен состав заказа, скидки или надбавки .** Показано желтым, если нет ни одного отпечатанного блюда. Красным, если есть отпечатанное блюдо.

Необходимо выяснить, что поменялось в заказе, и продолжить работу с ним с учетом новых данных.



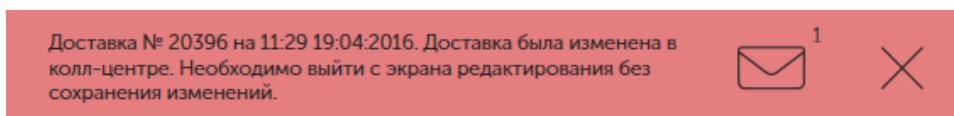
- Доставка <№ доставки> на <время и дата доставки>. Отменена .**

(красным). Доставка переводится в статус «Отменена».

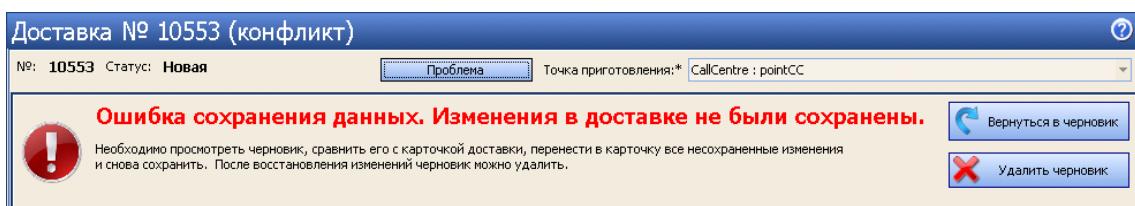


5. Доставка <№ доставки> на <время и дата доставки>. Доставка была изменена в колл-центре . Необходимо выйти с экрана редактирования без сохранения изменений.

В колл-центре оператор вносит изменения в доставку, которая в данный момент открыта на точке менеджером. Чтобы не возникла конфликтная ситуация с заказом, и к нему были применены изменения, сделанные в колл-центре, менеджер на точке должен закрыть карточку без сохранения изменений, нажав кнопку Отмена. А затем открыть ее заново. В карточке появятся актуальные данные.

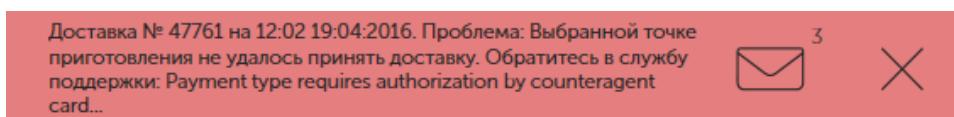


Если менеджер на точке не обратит внимание на уведомление и изменит доставку или ее статус, то изменения, внесенные колл-центром, в доставку не попадут, и их нужно будет вводить заново. В карточке доставки в колл-центре появится сообщение об ошибке сохранения данных. Оператору нужно будет восстановить изменения с помощью сохраненного «черновика».



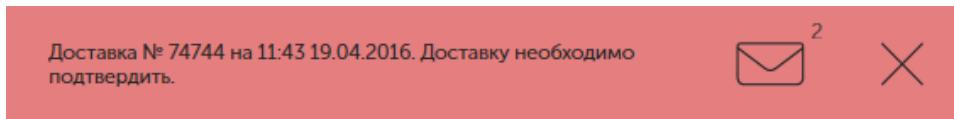
6. Доставка <№ доставки> на <время и дата доставки>. Проблема: <описание «проблемы»>. (красным).

Проблемные доставки выделены розовым цветом в списке. Необходимо ознакомиться с описанием «проблемы». Для этого откройте этот заказ и нажмите кнопку !Проблема в карточке заказа. В описании «проблемы» вы найдете также рекомендации для ее решения. См. также [Работа с «проблемными» заказами](#).



7. Доставка <№ доставки> на <время и дата доставки>. Доставку необходимо подтвердить. (красным).

Доставка ожидает подтверждения, ее нельзя отправить на приготовление. Оператор колл-центра или менеджер точки с правом D_CND подтверждает доставку с помощью кнопки Подтвердить в карточке.



8. При отсутствии связи с Call-Center сервером на терминалах Delivery оператор видит уведомление: **Call-Center ip недоступен, проблема со связью**. При возобновлении связи показывается сообщение: **Связь с Call-Center восстановлена, идет обмен заказами**.

Типовая схема работы с заказом

Типовая схема описывает общий случай работы с заказом от его формирования до закрытия после успешной доставки.

Установлена настройка доставки **Проводить оплату: При отправке доставки.**
См. [Общие настройки доставки](#).

Для осуществления доставки выполните следующие действия:

1. Зарегистрируйте **новый заказ**. Укажите [данные о клиенте и доставке](#). Введите [состав заказа](#).
2. После ввода информации о клиенте и заказе отправьте его на приготовление. Для этого нажмите кнопку **(2) Готовить**. Напечатается сервисный чек. Заказ перейдет в статус «Готовится». Подробнее см. [Отправка заказа на приготовление](#).

The screenshot shows the iiko mobile application interface. At the top, it displays the version (iiko v. 5.0.1257.0), date (14.04.16), time (12:10), and user (Петров К.С.). Below this, the delivery number (Доставка № 31) and timestamp (Принят 12:07) are shown. The main screen is divided into several sections:

- СОСТАВ ЗАКАЗА:** Lists items: Пицца Нью-Йорк, Пицца овощная, Пицца с креветками.
- КЛИЕНТ:** Client information: Имя - Александра, Отчество - Ольгина, Фамилия - Иванова, Телефон - +71599512255, Карта - 222222, Email - ivanova.a@mail.com, Прочее.
- АДРЕС:** Address details: Время: 12:37 (сегодня), Тип заказа: Доставка курьером, Реклама: Не задано; Смоленский бульвар, Район: Не задан; Дом 7, Подъезд 1; Корпус, строение; Этаж 3; Квартира, офис 8, Домофон 08К11 22; Примеч. к адресу: Вход со двора.
- КУРЬЕР:** Courier information: Курьер: Не задан.
- ПОДСЧЕТ:** Order total: **1 240,00 р.**
- СТАТУСЫ:** Status indicators: Постоянный клиент 10% (black box), Не в черном списке (white box).
- ДОЛЖНОСТИ:** Buttons for actions: ПОЗВОНИТЬ КЛИЕНТУ, ПОЗВОНИТЬ КУРЬЕРУ, ОТМЕНИТЬ, ПОДТВ., ГОТОВИТЬ, ОТПРАВИТЬ, ДОСТАВЛ., ЗАКРЫТЬ.
- МЕНЮ:** Bottom navigation menu: НАЗДАК, ЗАКАЗ, КЛИЕНТ, КОМПЛЕКТОВАНИЕ, ПРОБЛЕМА, ГЛАТЕЖИ, НАКЛАДНАЯ, СОХРАНИТЬ, ОТМЕНА.

3. Когда заказ скомплектован, оплатите его и отправьте с курьером. Для этого откройте приготовленный заказ и нажмите кнопку **(3) Отправить**.
 - Выполните оплату, печатается фискальный чек на заказ. Подробнее см. [Оплата заказа](#).
 - После выполнения оплаты открывается экран для назначения курьера. Для выбора доступны только те курьеры, у которых открыта личная смена в iikoFront. Выберите курьера, который будет выполнять заказ. Заказ переходит в статус «В пути к клиенту». При отправке заказа может быть

напечатана накладная. Подробнее о назначении курьера см. [Отправка заказа](#).

4. Менеджер может контролировать время возвращения курьера на базу. Для этого статус «доставлен» разделен на два отдельных статуса: «доставлен, в пути назад» и «закрыт». Когда гость получил свой заказ, необходимо указать фактическое время доставки с помощью кнопки **(4) Доставл.** После этого заказ переходит в статус «доставлен, в пути назад». Если предполагаемое время возвращения курьера истекло, а он еще не вернулся, то устанавливается статус «доставлен, опаздывает назад». См. также [Фактическое время доставки](#).
5. Когда курьер вернулся и сдал выручку или накладную с подписью клиента (оплата безналичная), то заказ считается выполненным и его нужно закрыть. Откройте доставленный заказ и нажмите кнопку **(5) Закрыть**. Заказ переходит в статус «Закрыт». См. также [Закрытие успешно доставленного заказа](#).

Работа с заказом

Работа с заказами доставки производится в iikoFront.

- Прием заказа на точке
- Обработка заказа
- Автоматическое добавление блюд
- Отправка заказа на приготовление
- Оплата заказа
- Отправка заказа
- Фактическое время доставки
- Закрытие успешно доставленного заказа
- Редактирование заказа
- Частичный возврат чека
- Отмена доставки
- Проверка незакрытых доставок при закрытии кассовой смены
- Заказ не доставлен

Прием заказа на точке

- Общий порядок
- Быстрый поиск клиента
- Данные о клиенте и доставке
- Номер телефона
- ФИО
- Карта клиента
- Время доставки
- Тип доставки
- Дополнительные сведения
- Адрес доставки
- Курьер
- Клиент в черном списке
- Состав заказа
- Скидка
- Разбивка заказа по персонам
- Сохранение заказа

Общий порядок

Чтобы оформить новый заказ, выполните следующие действия:

1. На экране со списком доставок нажмите кнопку **Новая доставка**. Открывается экран выбора клиента. Вы видите список клиентов, уже заказывавших когда-либо ранее доставку. Клиенты, находящиеся в черном списке, выделены красным цветом.

СПИСОК ГОСТЕЙ

Пирогова Елена, т. +72835875412, г. Подольск, ул. Филиппова, д. 8А

Алексей Алексеевич	Евгения	Ирина Ивановна	Иван
Илья	Светлана	Alex	Александра
Марина	Иван Иванович	Олег	Вероника
Елена	Петр Петрович	Ольга	Елизавета
Павел	Валерий Николаевич	Александр	Павел
Кирилл	Иван	Алексей	Михаил

Новый гость
OK
Отмена

2. Попробуйте найти клиента в списке.

- Если такой клиент найден, то он выделяется желтым цветом в списке. Выберите его нажатием кнопки **OK**.

По введенной информации может быть найдено несколько клиентов. Под именем каждого найденного клиента показываются данные, по которым он был найден. Выберите нужного клиента и нажмите кнопку **OK**.

Карточка доставки заполняется данными последней доставки, осуществленной для этого клиента. В доставку попадают также данные, указанные для этого клиента в справочнике клиентов в iikoOffice.
См. [Справочник клиентов](#).

- На экране может появиться сообщение «Ничего не найдено». Это означает, что клиент заказывает доставку впервые. Нажмите кнопку **Новый клиент**.

Если вы пробовали найти клиента и ввели корректный номер телефона или имя, то эта информация будет записана в соответствующее поле в новой доставке. И вам не нужно будет вводить эту информацию снова.

3. Открывается либо экран работы с заказом, либо экран доставки. Это зависит от того, в каком порядке вы работаете с заказами: сначала вводите данные о клиенте, а затем состав заказа, или наоборот, как вам удобно. Для переключения между редактированием данных клиента и состава заказа предназначены кнопки **Клиент/Заказ**. Эти кнопки доступны для заказа в любом статусе, как на экране доставки, так и на экране состава заказа. Система запоминает, в каком порядке вы приняли предыдущий заказ, и при создании новой доставки открывает нужный экран.
4. Укажите [данные о клиенте и доставке](#).

5. Введите [состав заказа](#).
6. Чтобы начать готовить заказ, нажмите кнопку [Отправка заказа на приготовление](#).

Быстрый поиск клиента

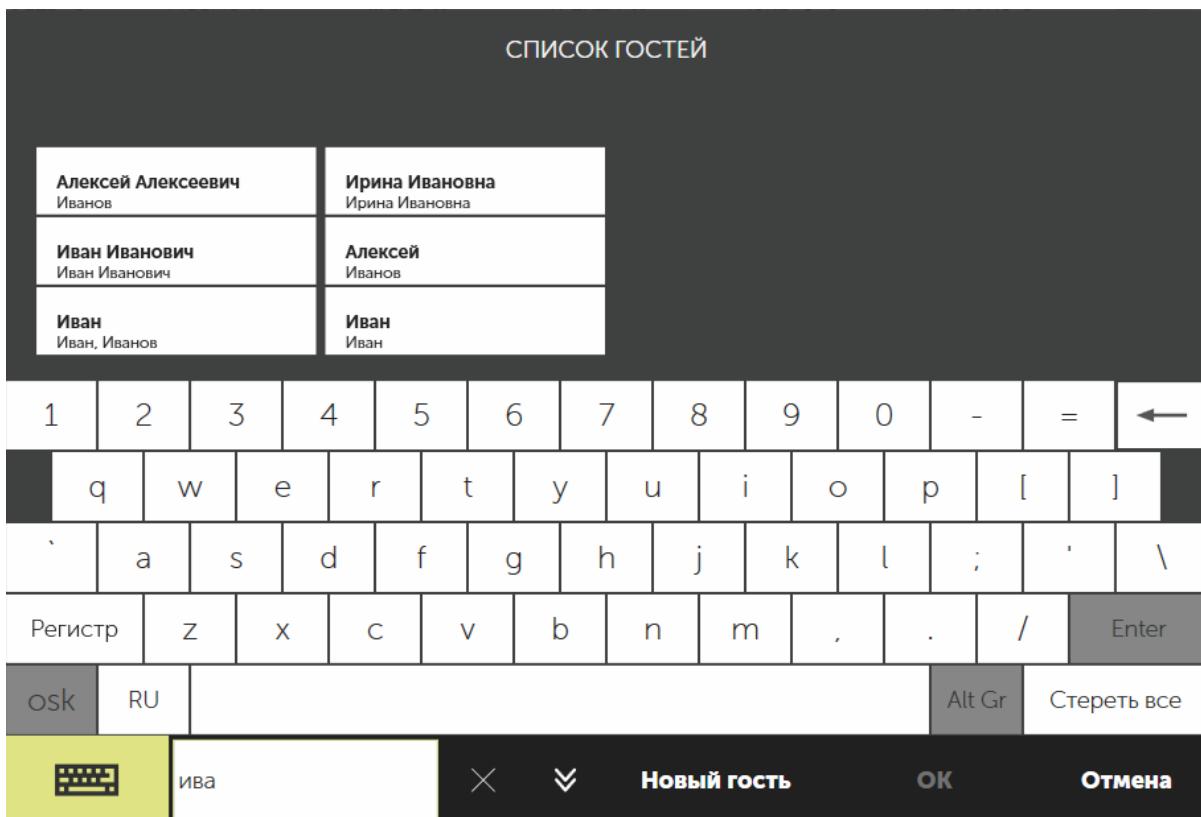
После нажатия кнопки **Новая доставка** из списка доставок вы переходите на экран выбора клиента. На нем отображается список клиентов, уже заказывавших доставку ранее. Для быстрого поиска клиента нажмите на поле, расположенное внизу экрана (справа от кнопки виртуальной клавиатуры), и введите информацию о клиенте.

Для поиска вы можете использовать любую часть имени клиента, номера его карты или телефона, а также других данных. По умолчанию система выполняет поиск по всем полям карточки клиента.

Если у вас поиск выполняется очень продолжительное время, например, из-за большого размера базы данных, то для его ускорения вы можете настроить систему таким образом, чтобы она искала клиентов только по строго определенным полям. Для этого:

1. Перейдите в меню **Администрирование** → **Настройки торгового предприятия**.
2. Выберите нужную группу отделений.
3. На закладке **Общие настройки** в блоке **Настройка ресторана** в пункте **Поля для поиска гостей** выберите «Телефон, имя, фамилия, номер карты». При этом искать клиентов в базе вы сможете только по перечисленным полям.

Если клиент не найден в справочнике, то информация, введенная в поле поиска, используется для заполнения новой доставки. И вам не нужно будет вводить ее снова. При вводе корректного номера телефона, он будет записан в соответствующее поле доставки для нового клиента. Если вы ввели другую информацию, например, имя клиента, то эта строка записывается в поле с именем.



Данные о клиенте и доставке

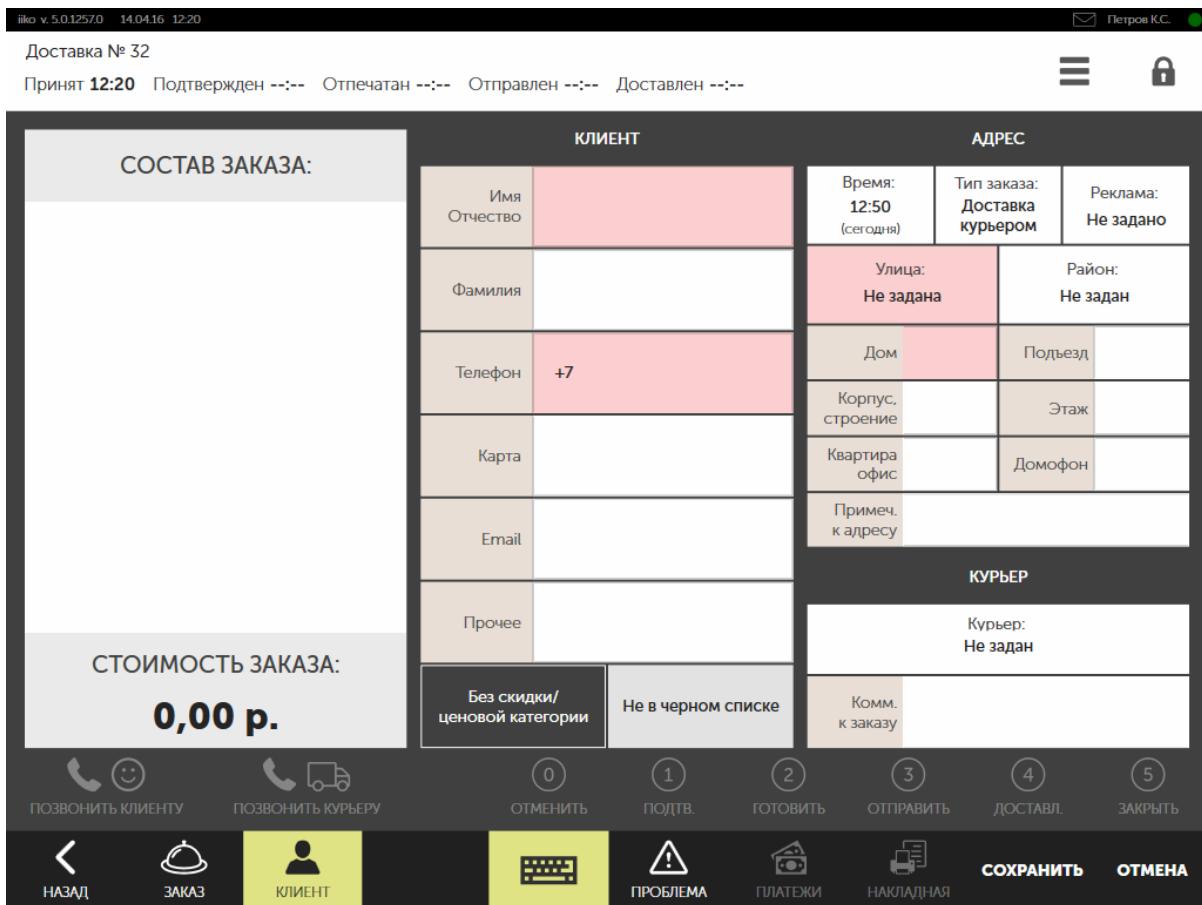
Для ввода данных о клиенте и доставке на экране работы с заказом нажмите кнопку **Клиент**.

Если клиент был выбран из списка, то карточка содержит данные последней доставки, осуществленной для этого клиента. В карточку попадают также данные, указанные для этого клиента в [справочнике клиентов](#) в iikoOffice.

Для нового клиента в соответствующих полях необходимо задать имя контактного лица, его телефон и адрес, по которому необходимо осуществить доставку. Обязательные поля в карточке доставки помечены «звездочкой» и выделены розовым цветом. В доставку нового клиента попадает информация, которую вы ввели при попытке найти его в справочнике. Это может быть номер телефона или имя нового клиента.

При необходимости, данные о клиенте, введенные при предыдущих заказах, могут быть изменены. Для этого нужно нажать на поле, требующее правки, и внести изменения.

Если у клиента изменился телефон, адрес электронной почты или адрес доставки, то при вводе новых данных существующие сведения также будут сохранены и доступны при нажатии на соответствующее поле. См. также [Редактирование заказа](#).



Номер телефона

В том случае если клиент найден в списке по номеру телефона, а у него их несколько, то в соответствующее поле карточки будет подставлен именно этот номер, даже если он не первый в списке. Для нового клиента может быть подставлен номер телефона из окна поиска, если вы пробовали найти его в справочнике, и ввели корректный номер телефона, но ничего не нашли.

Если вы ввели номер телефона в неправильном формате, то это поле выделяется розовым цветом. Кнопка Применить будет доступна, но при ее нажатии выводится сообщение об ошибке.

При [вводе короткого телефонного номера](#) клиента к нему автоматически может быть добавлен телефонный код города.

Если терминал подключен к АТС, то система находит клиента по номеру телефона и создает для него новую доставку. В поле телефона подставляется номер, это может быть не последний использованный номер для связи с клиентом. См. [Телефонные звонки в iiFront](#).

ФИО

Поле Имя, отч. является обязательным. При вводе ФИО, а также названия улицы первая буква автоматически становится заглавной. Для нового клиента может быть подставлено имя из окна поиска, если вы пробовали найти его по имени в справочнике, но ничего не нашли.

Карта клиента

В текущей версии системы номер карты клиента используется только для поиска заказа доставки. Скидка по карте автоматически не назначается. Ее можно назначить вручную при составлении заказа.

Время доставки

В поле **Время** укажите время, в которое клиент хочет получить заказ доставки. См. также [Фактическое время доставки](#).

Тип доставки

Клиент может выбрать способ доставки, либо курьером, либо [самовывоз](#). Такая возможность настраивается в общих настройках доставки.

Дополнительные сведения

В поле **Доп. Сведения** может быть указана любая дополнительная информация о клиенте.

Адрес доставки

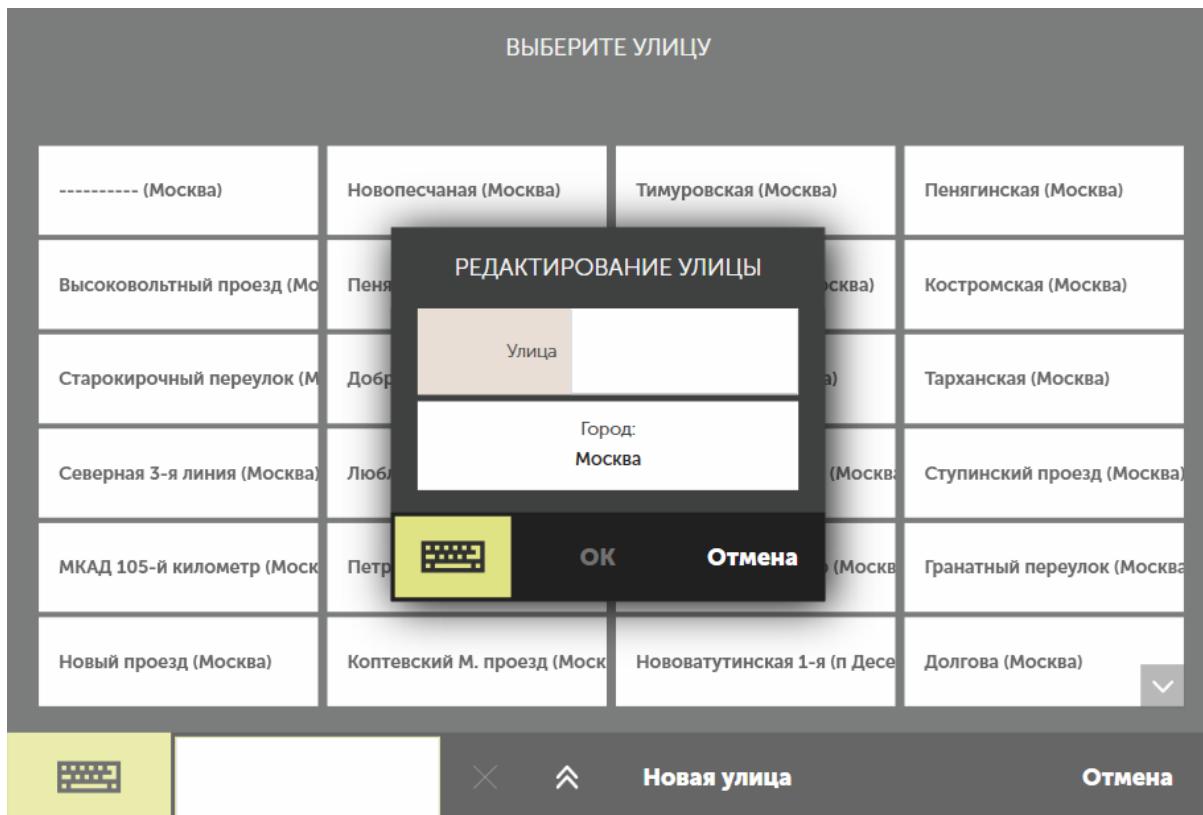
При выборе клиента из списка в соответствующие поля карточки будет подставлен тот адрес, на который ему осуществлялась последняя доставка. А если клиент найден по адресу, то будет подставлен именно этот адрес.

Новый адрес доставки необходимо ввести в поля **Улица, Дом, Корпус (строение), Квартира (офис)**. Может быть указан район доставки. В адресе доставки может быть указан **город**.

Нажмите на поле **Улица** и попробуйте найти нужное название в списке (справочнике). Для более быстрого поиска нажмите на поле, расположенное внизу экрана, справа от кнопки виртуальной клавиатуры, и введите название. Для поиска вы можете использовать любую часть из названия улицы. Если улица найдена, соответствующая ей запись выделяется желтым цветом, нажмите на нее.

Если вы не нашли такую улицу, то добавьте ее в справочник. Для этого нажмите кнопку **Новая улица**, введите название улицы и нажмите кнопку **OK**. Для добавления новых улиц в справочник, а также редактирования их названий необходимо право «Редактировать справочник улиц» (**D_EST**). Если у сотрудника такого права нет, то после нажатия кнопки Новая улица нужно будет прокатать карту сотрудника с таким правом.

Если есть какая-либо информация, которую нужно знать курьеру, например, «вход со двора», «код домофона 123», то ее следует добавить в поле **Примеч. К адресу**. Эта информация будет напечатана вместе с адресом доставки в накладной, а также будет видна оператору при регистрации следующих заказов для данного клиента. Также может быть введена информация о карте клиента и предоставляемой ему скидке.

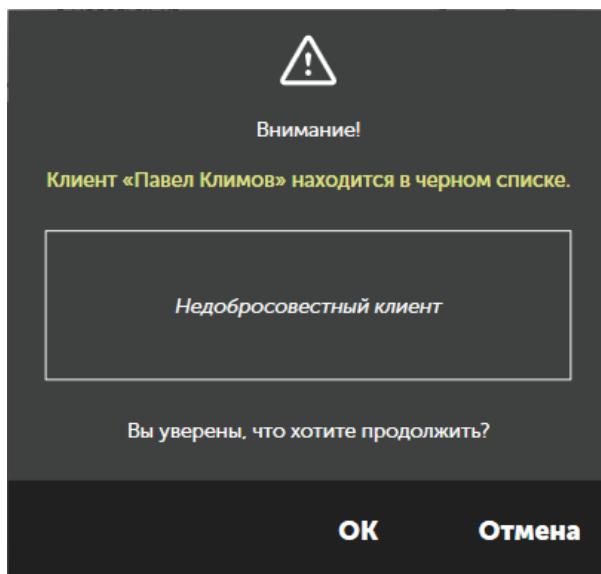


Курьер

В карточке доставки вы можете назначить сотрудника, который доставит заказ. Для этого нажмите на поле **Курьер** и выберите его из списка. О назначении курьера см. [Отправка заказа](#).

Клиент в черном списке

Клиенты, находящиеся в черном списке, выделены красным цветом на экране выбора клиента. При выборе такого клиента оператор получает предупреждающее сообщение. Чтобы отказаться от оформления, нажмите кнопку **Отмена**. Если вы хотите продолжить оформление доставки, нажмите кнопку **OK**.



При попытке создать или сохранить после редактирования доставку, в которой указан телефон, адрес (без учета примечания), номер карты или Email, который принадлежит одному или нескольким клиентам из черного списка, оператор увидит предупреждающее сообщение. Чтобы отказаться от оформления, нажмите кнопку **Отмена**. Можно продолжить оформление доставки, нажав кнопку **OK**.

На экране доставки клиент, внесенный в черный список, отмечается кнопкой **В черном списке**. Чтобы узнать причину, нажмите на эту кнопку. Если клиент внесен в черный список по ошибке, то снимите галочку **Клиент внесен в черный список** и сохраните настройку, нажав кнопку **OK**.

The screenshot shows a delivery interface. At the top, it says "Доставка № 34" and "Принят 13:23 Подтвержден --:-- Отпечатан --:-- Отправлен --:-- Доставлен --:--". On the right are icons for envelope, user, and lock.

The main area has tabs for "СОСТАВ ЗАКАЗА:" (Order Components) and "АДРЕС" (Address). The "СОСТАВ ЗАКАЗА:" tab shows "СТОИМОСТЬ ЗАКАЗА: 0,00 р.". The "АДРЕС" tab shows address details: Время: 13:53 сегодня, Тип заказа: Доставка курьером, Реклама: Телевидение. Fields for Улица (Правды), Район (Не задан), Дом (26), Подъезд, Корпус (здание), Этаж, Апартаменты (офис), Домофон, and Примеч. адресу are present.

A central modal dialog box is open, titled "ЧЕРНЫЙ СПИСОК" (Black List). It contains the message "Клиент внесен в черный список" (Client is listed in the black list) with a checked checkbox. Below this is a redacted area labeled "Недобросовестный клиент" (Untrustworthy client). At the bottom of the modal are buttons: a keyboard icon, "OK", and "Отмена" (Cancel).

At the very bottom of the screen are navigation icons: "Позвонить клиенту" (Call client), "Позвонить курьеру" (Call courier), "ОТМЕНИТЬ" (Cancel), "ПОДТВ." (Confirm), "ГОТОВИТЬ" (Prepare), "ОТПРАВИТЬ" (Send), "ДОСТАВЛ." (Deliver), "ЗАКРЫТЬ" (Close), "НАЗАД" (Back), "ЗАКАЗ" (Order), "КЛИЕНТ" (Client), "ПРОБЛЕМА" (Problem), "ПЛАТЕЖИ" (Payments), "НАКЛАДНАЯ" (Bill of Lading), and buttons for "СОХРАНИТЬ" (Save) and "ОТМЕНА" (Cancel).

Оформление доставки на клиента из черного списка заносится в отчет [Журнал событий](#).

Состав заказа

Перейдите к экрану работы с заказом, нажав кнопку **Заказ**, и введите состав заказа. При необходимости задайте скидку. Оформление заказов подробно описано в статье [Прием заказа в iikoFront](#).

Скидка

Пользователь может добавить скидку для заказа только при наличии у него права «Устанавливать надбавку и скидку для заказа» (**F_ID**) или «Устанавливать надбавку и скидку для заказа по гостевой карте» (**F_IDGC**). Номер карты клиента и предоставленная скидка указывается в накладной. При доставке заказа курьер может по накладной проверить наличие у клиента заявленной карты.

Фискальный чек может быть напечатан до начала приготовления заказа. В этом случае повременная скидка, например, «Счастливый час» применяется в момент печати чека.

Разбивка заказа по персонам

По просьбе клиента заказ может быть разбит на несколько персон. Можно указать имя каждой персоны. Разбивка по персонам отражается в накладной. В ней есть подытог по каждой персоне, а также итоговая сумма. На этикетках блюд печатаются имена персон. Для этого предназначена кнопка **Разбить по персонам** на экране заказа.

Сохранение заказа

Сохранение заказа может понадобиться в случае его заблаговременной регистрации. Например, клиент заказывает доставку на завтра на 19:00. В этом случае заказ следует зарегистрировать и сохранить в списке доставок. Работу с ним вы можете продолжить позже. Для этого в окне работы с заказом нажмите кнопку **Применить**. Кнопка доступна как на экране доставки, так и на экране состава заказа.

Сохраненный заказ отобразится в списке доставок со статусом «Пора готовить». Номер доставки и название статуса выделяются синим цветом. Следует помнить, что такой заказ нужно вовремя отправить на приготовление.

Обработка заказа

После ввода заказа и заполнения карточки доставки возможны следующие варианты действий:

- Чтобы сохранить заказ и продолжить работу с ним позже, нажмите кнопку **Применить**.
- Чтобы начать готовить заказ, нажмите кнопку **(2) Готовить**.

Дальнейшая последовательность действий зависит от настройки доставки **Проводить оплату**. См. [Общие настройки доставки](#).

- [Режим «оплата при отправке заказа»](#)
- [Режим «оплата после возвращения курьера»](#)

Режим «оплата при отправке заказа»

В режиме «оплата при отправке заказа» возможна следующая последовательность действий:

- Чтобы распечатать фискальный чек или слип, нажмите кнопку **(3) Отправить** и выполните [оплату](#) на экране кассы.
- После выполнения операции оплаты открывается экран для **назначения курьера**. Если вы хотите назначить курьера позже, то нажмите кнопку **Не назначать**. Заказ переходит в статус «Ждет отправки».
- Когда гость получил свой заказ, необходимо указать **фактическое время доставки** с помощью кнопки **(4) Доставл.**
- Когда курьер вернулся и сдал выручку или накладную с подписью клиента (оплата безналичная), [закройте заказ](#) с помощью кнопки **(5) Закрыть**.
- Чтобы вернуть заказ из статуса «В пути» в «Приготовлено», необходимо выполнить [фискальный возврат](#).
- При повторной отправке курьера накладная печатается заново.
- При закрытии кассовой смены могут быть найдены незакрытые заказы, по которым напечатан фискальный чек. Это могут быть заказы в статусах «Ждет отправки» или «В пути». Подробнее см. [Проверка незакрытых доставок при закрытии кассовой смены](#).

Режим «оплата после возвращения курьера»

На предприятиях с ЕНВД, а также в ряде стран нет требования выдавать фискальные чеки клиентам. В этом случае используется режим «оплата после возвращения курьера». Клиенту выдается накладная с информацией о платежах и сдаче.

- Чтобы отправить заказ с курьером, откройте его и нажмите кнопку **(3) Отправить**. Это может быть заказ в статусе «Готовится», «Приготовлено» или «Ждет отправки». Открывается экран для назначения курьера.
- Выберите курьера из списка. Заказ переходит в статус «В пути к клиенту». Если вы хотите назначить курьера позже, то нажмите кнопку **Не назначать**. Заказ переходит в статус «Ждет отправки».

- Когда гость получил свой заказ, необходимо указать фактическое время доставки с помощью кнопки **(4) Доставл.** Заказ переходит в статус «Доставлен, в пути назад».
- Когда курьер вернулся и сдал выручку, необходимо напечатать фискальный чек. Нажмите кнопку **(5) Закрыть**. Открывается экран кассы. Оплатите заказ обычным образом. После оплаты заказ переходит в статус «Закрыт».
- Процесс изменения (отмены) заказа после отправки с курьером упрощается. Возврат заказа из статуса «В пути» в «Приготовлено» выполняется без фискального возврата (если чек не был отпечатан). Нажмите кнопку **(0) Отменить заказ**.

Автоматическое добавление блюд

При сохранении заказа или отправки на кухню в него автоматически могут быть добавлены блюда с учетом разбивки по персонам. Например, для каждой персоны добавляются столовые приборы. К определенным блюдам добавляются соусы. Ко всему заказу добавляется услуга доставки, ее стоимость делится между всеми персонами. Добавленные блюда могут увеличить сумму чека. Не забудьте сообщить новую сумму клиенту.

Такое дополнительное блюдо не будет добавлено, если оно снято с продажи или для него не задано место приготовления.

Настройки дополнительных блюд описаны в инструкции [Автоматическое добавление блюд](#).

Настройки стоимости услуг на доставку описаны в статье [Стоимость доставки](#).

Отправка заказа на приготовление

Чтобы немедленно начать приготовление заказа:

1. В окне со списком доставок выберите заказ в статусе «Пора готовить» и откройте его.
2. Нажмите кнопку **(2) Готовить**. Кнопка доступна как на экране доставки, так и на экране состава заказа. Будет напечатан сервисный чек. Заказу будет присвоен статус «Готовится».

По окончании времени приготовления, заданного для данного типа блюд, заказ переходит в статус «Приготовлено». Если заказ содержит несколько блюд разных типов, то учитывается максимальное время приготовления. Номер и статус такого заказа в списке доставок будут выделены красным цветом.

Если в iiDelivery настроена печать «Вручную», то на этом этапе работы с заказом можно вручную распечатать накладную. Курьер в накладной будет указан, только если он был назначен в окне заказа доставки.

Оплата заказа

Заказы доставки могут оплачиваться различными способами, которые можно настроить в iikoOffice:

- Наличные.
- Банковские карты.
- Без выручки.
- Безналичный расчет:
 - Плас-тек.
 - Plazius. См. статью [Система Plazius для клиентов доставки](#).
 - В кредит на контрагента.
 - Вoucher.
- Настраиваемый тип.
- На сайте ресторана. См. [Оплаты из внешних систем](#).
- Наличные и бонусно-депозитная карта.

Печать фискального чека возможна для заказа с любым статусом, кроме «Не подтвержден», «Закрыт» или «Отменен».

Чтобы распечатать фискальный чек или слип для заказа доставки:

1. В окне со списком доставок найдите заказ в статусе «Пора готовить», «Готовится» или «Приготовлено» и нажмите на соответствующую ему строку.
2. Нажмите кнопку (3) **Отправить**. Кнопка доступна как на экране доставки, так и на экране состава заказа. Откроется экран кассы.

Если в iikoOffice настроена печать «Вручную», то на этом этапе работы с заказом можно вручную распечатать накладную. Курьер в накладной будет указан, только если он был назначен в окне заказа доставки. Если сервисный чек ранее не печатался, то он будет напечатан вместе с накладной.

3. Примите оплату:
 - **Оплата наличными.** Нажмите кнопку **Точная сумма**, а затем **Оплатить**. Будет напечатан фискальный чек. Если сервисный чек ранее не печатался, то он будет напечатан в данный момент. Это настраивается в iikoOffice.
 - **Оплата банковской картой.** Проведите операцию на платежном терминале, который у вас предназначен для этих целей, затем в iiko нажмите кнопку **Банковские карты**, выберите тип карты (например, Visa или Master), введите оплачиваемую сумму и нажмите кнопку **Оплатить**.
 - **Оплата без выручки.** Если заказ оплачивается за счет заведения, то в окне оплаты нажмите кнопку **Без выручки**. Введите комментарий и прокатайте карту ответственного менеджера (если выполнение этих действий заданы в настройках данного типа оплаты).
 - **Заказ отпускается в кредит.** Выберите из списка конкретного контрагента, которому он предоставляется. В окне выбора контрагенты отмечены цветными стрелками: сотрудники - красного, клиенты - синего, а

поставщики – зеленого. Для быстрого поиска введите название контрагента. В списке будут представлены только названия, содержащие заданную последовательность символов. Далее наберите сумму и нажмите кнопку Оплатить. Эта операция должна быть подтверждена либо прокаткой карты самого контрагента, либо менеджера, ответственного за предоставление кредита.

- **Оплата заказа ваучером.** Нажмите кнопку **Безналичный расчет** и выберите платеж, имеющий тип «Ваучер». В открывшемся окне введите количество предоставленных клиентом купонов и нажмите **OK**. Нажмите **Точная сумма**. Если сумма заказа совпадает или меньше суммы ваучеров, то к оплате будет установлено 0,00 р., в этом случае нажмите **Оплатить**. Если сумма заказа превышает сумму ваучеров, то для установленной к оплате суммы добавьте еще один платеж, например, наличные, и нажмите **Оплатить**.
- **Оплата настраиваемым типом платежа.** Действия при платежах настраиваемым типом будут зависеть от того, какой тип в его настройках был установлен в качестве базового.
- **Оплата безналичным платежом.** Нажмите кнопку со способом оплаты Безналичный расчет и выберите в списке тип платежа, заведенный в системе для оплаты картами требуемой бонусно-депозитной системы. Например, **Безналичный расчет → Plastek**. По бонусной карте может быть оплачен сразу весь заказ или его часть (в этом случае нужно будет ввести сумму). Нажмите кнопку **Оплатить**. Затем подтвердите операцию вводом номера карты клиента или ее прокаткой.

Внимание! При наличии у пользователя права «Проводить операции с картами бонусно-депозитной системы по номеру карты» (D_DOCN) подтвердить операцию можно вводом номера карты, а не ее прокаткой. В этом случае физическое предъявление карты не требуется. Для этого нажмите кнопку , после чего откроется дополнительный экран для ввода номера карты клиента. Введите номер карты и нажмите кнопку **OK**. Если при вводе номера карты вы ввели не ту цифру, то ее можно удалить с помощью клавиши backspace.

Будет напечатан слип. **Сумма**, необходимая для оплаты заказа, резервируется на счете карты клиента. Она будет списана со счета при закрытии успешной доставки и только при наличии слипа с подписью клиента. Если средств на счете клиента недостаточно, то печатается чек отказа с причиной «Недостаточно средств».

При подтверждении картой клиента оплаты заказа доставки карта блокируется для повторной авторизации в системе iiDelivery до того момента, когда:

- заказ будет успешно доставлен клиенту и закрыт в iiDeliveryFront;
- заказ будет отменен;
- завершится период блокировки карты, установленный в бонусно-депозитной системе.

Пока не удовлетворено одно из этих условий, повторно произвести оплату уже авторизованной картой невозможно.

После выполнения операции оплаты откроется экран для назначения курьера, который будет исполнять данный заказ. После выбора курьера статус данного заказа изменится на «В пути к клиенту».

Если вы хотите назначить курьера позже, то нажмите кнопку **Не назначать** на экране назначения курьера. Произойдет возврат к экрану со списком заказов, у данного заказа изменится статус на «Ждет отправки». Если в iikoOffice настроена печать «При оплате заказа», будет напечатана накладная.

Отправка заказа

Когда заказ приготовлен, необходимо скомплектовать заказ, назначить курьера и отправить его клиенту.

Внимание! После печати фискального чека или слипа все блюда заказа считаются приготовленными. Прежде чем назначать курьера, который будет комплектовать заказ, необходимо убедиться, что все блюда приготовлены.

- [Отправка и назначение курьера](#)
- [Изменение курьера](#)
- [Печать фискального чека курьером](#)

Отправка и назначение курьера

Чтобы зафиксировать в системе, что заказ отправляется клиенту, выполните следующие действия:

1. В окне со списком доставок найдите заказ в статусе «Готовится», «Приготовлено» или «Ждет отправки» и нажмите на соответствующую ему строку.
2. Нажмите кнопку **(3) Отправить**. Кнопка доступна как на экране доставки, так и на экране состава заказа.
 - Если заказ находится в статусе «Ждет отправки», то откроется экран для назначения курьера.
 - Если заказ находится в статусе «Готовится» или «Приготовлено», то откроется окно кассы. Выполните операцию приема оплаты. Если оплата заказа будет производиться наличными, нажмите **Точная сумма**, а затем **Оплатить**. Будет напечатан фискальный чек.
3. Назначьте курьера, который будет исполнять данный заказ. Курьером считается пользователь системы, у которого есть право D_DCO.

Для выбора будут доступны только те курьеры, у которых открыта личная смена в iikoFront. Если у курьера есть еще незакрытые заказы, то под его именем будет показано их количество.

После выбора курьера заказ переходит в статус «В пути к клиенту».

Если в iikoOffice настроена печать «При отправке заказа», будет напечатана накладная. Накладная будет также напечатана в том случае, если в iikoOffice настроена печать «Вручную» и накладная не была напечатана на предыдущих этапах работы с данным заказом.

Курьер также может быть выбран и без оплаты заказа. Для этого нажмите на поле **Курьер** в карточке доставки и выберите одного из курьеров с открытой личной сменой, сохраните доставку, нажав кнопку **Применить**.

Изменение курьера

По разным причинам курьер для доставки заказа может быть назначен по

ошибке. В этом случае вы можете изменить курьера. Для этого:

1. Откройте необходимый заказ.
2. Нажмите на фамилию уже назначенного курьера и выберите другого сотрудника.
3. Нажмите кнопку **Применить**, если заказ еще готовится, или **Отмена**, если заказ уже в пути.

Переназначить курьера вы можете до тех пор, пока заказ не перейдет в статус «Доставлен». При этом если доставка находится в статусе «В пути», то накладная будет распечатана повторно.

Печать фискального чека курьером

В соответствии с особенностями бизнес-процесса на точке курьеры могут отправлять приготовленные заказы, принимать оплату и выполнять доставку. В качестве курьера автоматически назначается сотрудник, оплативший заказ. Такому курьеру-менеджеру необходимо назначить следующие права: «Быть курьером для доставки» (D_DCO), «Управление доставкой» (D_MD) и «Принимать платежи» (F_CASH). При этом у него НЕ должно быть права «Редактирование доставки» (D_ED).

Чтобы отправить приготовленный заказ к клиенту:

1. Откройте заказ со статусом «Приготовлено» и нажмите кнопку (3) **Отправить**. Откроется экран кассы.
2. Введите оплату и нажмите кнопку **Оплатить**. Печатается фискальный чек.

Вы автоматически назначаетесь курьером (окно выбора курьера не открывается). Заказ переходит в статус «В пути». Печатается накладная.

Фактическое время доставки

Когда клиент получил свой заказ, необходимо отметить выполнение, и указать фактическое время доставки.

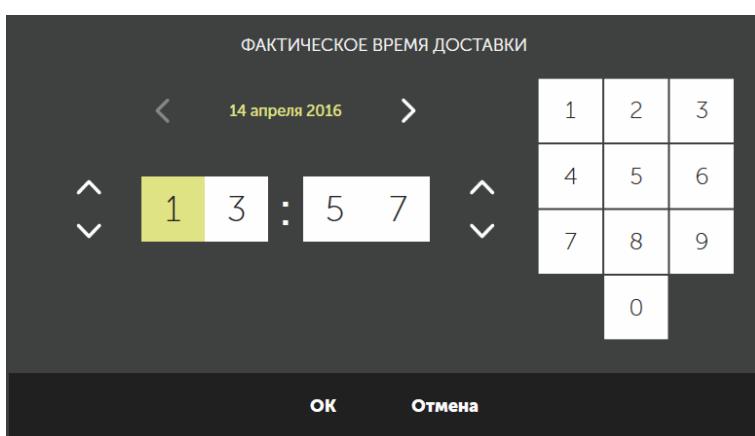
В случае, если курьер не смог отметить время доставки в мобильном приложении, ему необходимо сделать это вручную на точке. Но чтобы у него не было возможности скрыть, например, опоздание, желательно, чтобы менеджер, спросив предварительно у клиента время доставки, подтвердил его прокаткой своей карты. Поэтому указание фактического времени доставки ограничивается правом «Редактировать фактическое время доставки» (D_SADT). При отсутствии данного права сотруднику не будет доступна кнопка **Доставл.**

После установки фактического времени доставки заказ переходит в статус «Доставлен, в пути назад». Если предполагаемое время возвращения курьера истекло, а он еще не вернулся, то устанавливается статус «доставлен, опаздывает назад». С помощью этих статусов менеджер контролирует своевременное возвращение курьера на базу.

Чтобы отметить доставку, выполните следующее:

1. В окне со списком доставок найдите заказ со статусом «В пути к клиенту» и нажмите на соответствующую ему строку.
2. На экране доставки в поле **Коммент. к заказу** введите отзыв клиента, который был вписан в накладную.
3. Нажмите кнопку **(4) Доставл.** Эта кнопка доступна как на экране доставки, так и на экране состава заказа. В открывшемся окне должно быть указано то время доставки, которое указал клиент в накладной при приеме заказа. Введите время любым удобным способом и нажмите кнопку **OK**. Произойдет переход к экрану со списком заказов. Заказ переходит в статус «Доставлен, в пути назад».

Фактическое время доставки не может быть больше текущего времени. А также меньше времени отправки курьера, когда заказ перешел в статус «В пути к клиенту». При попытке ввести время, не попадающее в этот интервал, будет выдано запрещающее сообщение.



Закрытие успешно доставленного заказа

Для закрытия заказа необходимо право «Закрытие доставки» (D_CD).

Заказ может признаваться успешно выполненным, когда курьер привез накладную с подписью клиента (безналичная оплата) или сдал выручку. Нажмите кнопку (5) Закрыть. Заказ переходит в статус «Закрыт».

Кнопка (5) Закрыть также доступна в доставке со статусом «В пути к клиенту» (необходимо право D_CD).

Редактирование заказа

В случае необходимости вы можете внести какие-либо изменения в заказ. Например, изменился адрес доставки или состав заказанных блюд. Клиент изменил или дополнил заказ, или же чего-либо нет в наличии.

Создать доставку задним числом нельзя. Доставку, созданную ранее, можно изменить, при этом вы можете либо оставить без изменения указанное время доставки, либо указать текущее или более позднее время. Время доставки не может быть раньше текущего, так как это бессмысленно с точки зрения операционной деятельности.

Изменить можно заказы, находящиеся в статусах «Ожидает», «Пора готовить», «Готовится», «Приготовлено», «Ждет отправки» и «В пути к клиенту». Характер и объем вносимых изменений зависит от статуса заказа.

Статус	Какие данные можно изменять	Примечание
«Ожидает», «Пора готовить»	Любые.	См. также Отмена нового заказа .
«Готовится», «Приготовлено»	<p>Данные о клиенте и доставке (время и адрес доставки).</p> <p>Состав заказа (вносить новые блюда, удалять уже отпечатанные блюда).</p>	<p>Добавление или удаление блюд в заказе, который уже был отправлен на приготовление, выполняется стандартным образом.</p> <p>См. также Отмена заказа, отправленного на приготовление.</p>
«Ждет отправки»	<p>Данные о клиенте и доставке (время и адрес доставки).</p> <p>Состав заказа после возврата чека.</p>	Чтобы изменить заказ необходимо сначала выполнить возврат чека. См. также Частичный возврат чека .
«В пути к клиенту»	Состав заказа после возврата чека.	См. также Отмена заказа с распечатанным фискальным чеком .
«Доставлен»	Отзыв клиента.	Чтобы изменить заказ его нужно сначала отменить (с помощью кнопки Заказ не доставлен), а затем выполнить возврат по чеку.
«Закрыт»	Никакие поля изменить нельзя.	<p>Можно отметить, что доставка еще не закрыта. При этом проверяется право на отмену фискального чека. Если был распечатан фискальный чек, то его нужно будет отменить.</p> <p>Можно произвести отмену фискального чека на экране заказа. Тогда доставка возвращается в статус «Приготовлено».</p>
«Отменен»	Никакие поля изменить нельзя.	Единственный статус, из которого нет возврата, в таком заказе уже ничего нельзя изменить.

Повторно напечатать накладную вы можете в любой момент при наличии соответствующих прав. Первичная автоматическая печать накладной определяется настройками, см. [Печать накладной](#).

В карточке заказа в статусе «Выполнен» вы можете изменить только отзыв клиента. Или добавить отзыв, если забыли это сделать при закрытии заказа. Для этого:

1. В окне со списком доставок найдите необходимый заказ и нажмите на соответствующую ему строку. Для быстрого поиска нужного заказа можно воспользоваться специальным полем поиска, расположенным в нижней части экрана. Поиск может быть выполнен по любым из известных данных.
2. Внесите изменения в параметры доставки.
 - Если необходимо изменить состав блюд, нажмите кнопку **Заказ** или на поле **Состав заказа** в карточке доставки. Добавление или удаление блюд в заказе, который уже был отправлен на приготовление, выполняется стандартным образом.

Для изменения состава заказа, ждущего отправки или уже отправленного клиенту, необходимо будет сначала выполнить [частичный возврат чека](#). Затем можно добавить требуемые блюда в заказ.

- Для того чтобы изменить адрес заказа, нажмите на поле **Улица** в карточке доставки. Выберите нужный адрес в списке адресов данного клиента. Если такого адреса нет, то нажмите кнопку **Новый адрес** и введите адрес.
3. После внесения всех изменений нажмите кнопку **Применить**.

Частичный возврат чека

Удаление (аннулирование) кассового чека и возврат наличных денег осуществляется только менеджером предприятия при наличии оригинала чека и в присутствии кассира, выполнившего расчет по чеку. Для проведения этой операции требуются права «Производить возврат по чеку» (F_STRN) и «Удалять отпечатанные блюда из заказа до печати пречека» (F_DP).

Для частичного возврата чека на удаляемые из заказа блюда:

1. В окне со списком доставок найдите необходимый заказ со статусом «Ждет отправки» или «В пути».
2. Перейдите к экрану работы с заказом. Для этого нажмите кнопку **Заказ** в карточке доставки.
3. Нажмите кнопку **Частичный возврат чека**, в запросе на возврат чека нажмите кнопку **OK**, затем прокатайте карту менеджера с правом F_STRN.
4. Выберите в списке блюдо или несколько блюд, которые нужно удалить, и нажмите кнопку «X». В открывшемся окне выберите причину удаления: Без списания, Со списанием, укажите комментарий. Нажмите кнопку **OK**.
5. Подтвердите удаление прокаткой карты менеджера с правом F_DP.

Будет напечатан фискальный чек возврата заказа на удаленные блюда. Если заказ еще не был отправлен клиенту, будет напечатан также сервисный чек для отмены приготовления блюд. Удаленные блюда на экране заказа показаны зачеркнутыми.

После возврата чека вы можете добавить в заказ новые блюда.

iiico v. 5.0.12570 14.04.16 14:05

Пользователь: Петров К.С.

Доставка № 35

Статус: Доставлен, опаздывает назад
Курьер: Петров К.С.

Заказ принят: 14.04.2016 13:39:48
Подтвержден: 14.04.2016 13:40:06
Отпечатан: 14.04.2016 13:40:08
Приготовлен: 14.04.2016 13:57:06
Отправлен: 14.04.2016 13:57:13
Доставлен: 14.04.2016 13:57:16

тел. +72587415896
Клиент: Ольга
Адрес: г. Подольск, ул. Лесная, д. 13
Комментарий:

Скидки:

Оплата: 1 410,00 р. Сдача: 0,00 р.
Оплата наличными: 1 410,00 р.

СКИДКА: 0,00%
НАДАВКА: 0,00%

ПОДТОГ: 1 410,00 р. ПРЕДОПЛАТА: 0,00 р.

1 410,00 р.

ЧАСТИЧНЫЙ ВОЗВРАТ ЧЕКА

0 ОТМЕНИТЬ 1 НЕПОДВ. 2 ГОТОВИТЬ 3 ОТПРАВИТЬ 4 НЕДОСТАВЛ. 5 ЗАКРЫТЬ

НАЗАД ЗАКАЗ КЛИЕНТ ПРОБЛЕМА ПЛАТЕЖИ КОПИЯ НАК... СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Отмена доставки

При необходимости доставку можно отменить. Процесс отмены зависит от текущего статуса заказа.

Для удаления новых или неподтвержденных заказов необходимо право «Отменять доставки» (D_CAD).

Для удаления заказов в статусах «Ждет отправки», «Отправлен», «Доставлен» или «Закрыт» необходимы права «Отменять доставки» (D_CAD), «Управление доставкой» (D_MD) и «Удалять закрытые заказы» (F_DCO).

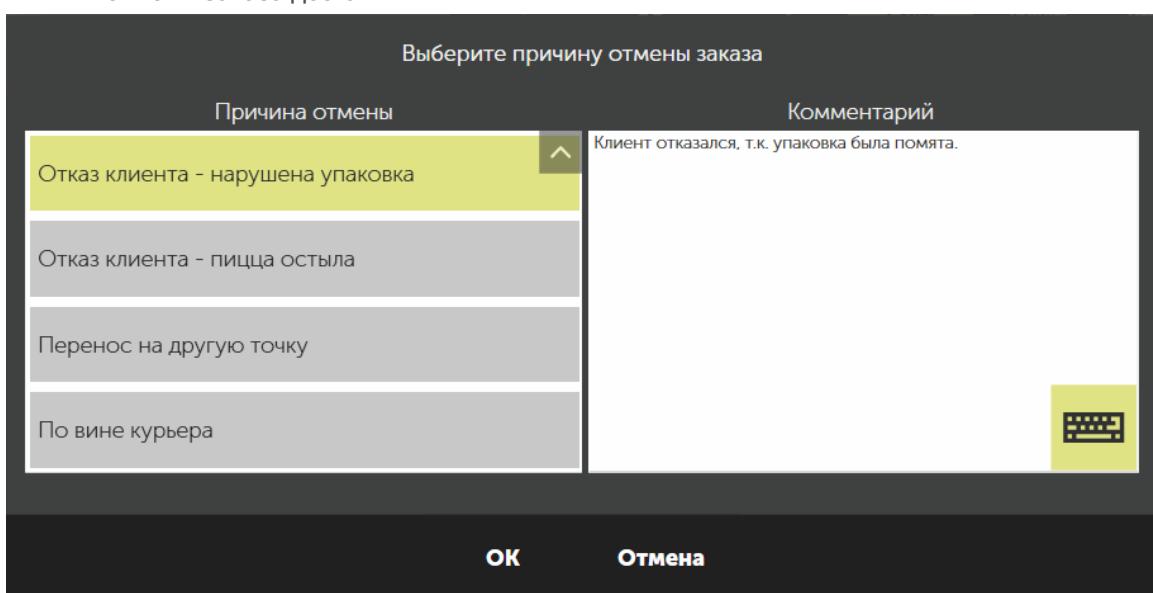
Если права F_DCO нет, то при отмене доставки потребуются подтверждение прав «Производить возврат по чеку» (F_STRN), «Авторизовывать удаление предоплаты» (F REP) или «Удалять отпечатанные блюда из заказа до печати пречека» (F_DP).

Новый заказ

Если заказ находится в статусе «Ожидает» или «Пора готовить», то для его отмены:

1. В окне со списком доставок найдите и откройте нужный заказ.
2. Нажмите кнопку (0) Отменить. Кнопка доступна как на экране доставки, так и на экране состава заказа. В открывшемся окне подтвердите удаление заказа.
3. Выберите из списка причину, по которой удаляется заказ, введите комментарий и нажмите кнопку OK.

Примечание. Причины списания и причины отмены заказа - это разные понятия. Причина списания связана с порядком списания блюд, а причина отмены заказа связана именно с фактом отмены заказа доставки.

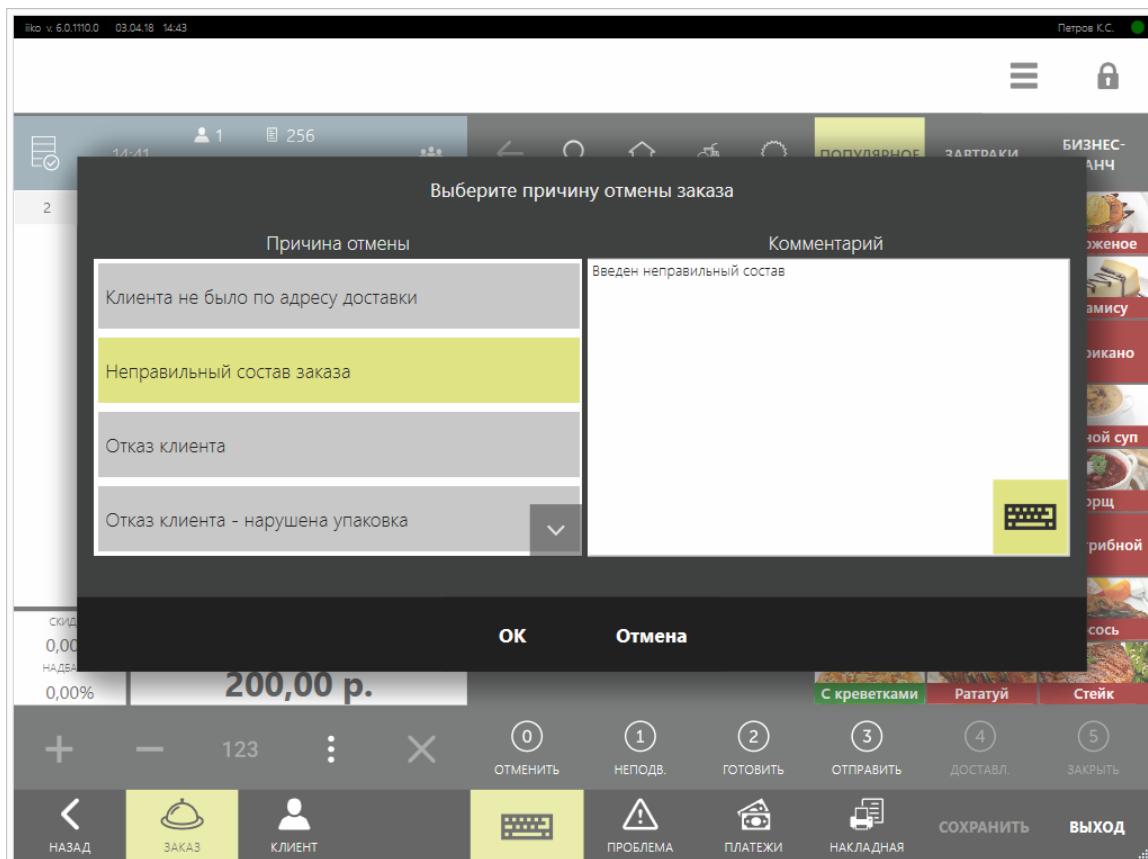


В результате заказ перейдет в статус «Отменен».

Заказ отправлен на приготовление

Чтобы отменить заказ в статусах «Готовится» или «Приготовлено»:

1. В окне со списком доставок найдите и откройте нужный заказ.
2. Нажмите кнопку (0) Отменить и подтвердите удаление заказа.
3. Выберите причину отмены доставки.



4. Поскольку блюда уже были отпечатаны, то выберите причину их удаления и нажмите кнопку OK.

В результате доставка будет отменена, напечатается сервисный чек для отмены приготовления блюд.

Заказ с распечатанным фискальным чеком

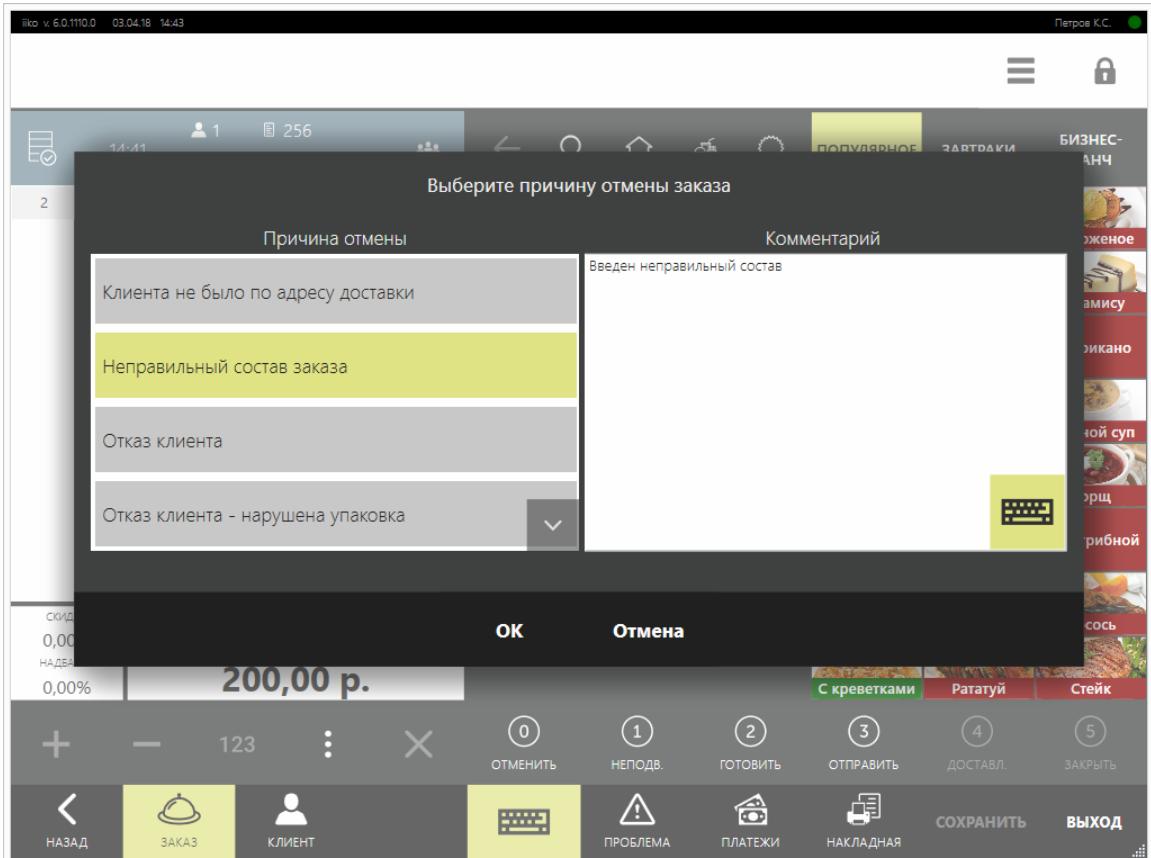
Удаление кассового чека и возврат наличных денег осуществляется только менеджером предприятия при наличии оригинала чека и в присутствии кассира, выполнившего расчет по чеку.

Для полной отмены оплаченного заказа:

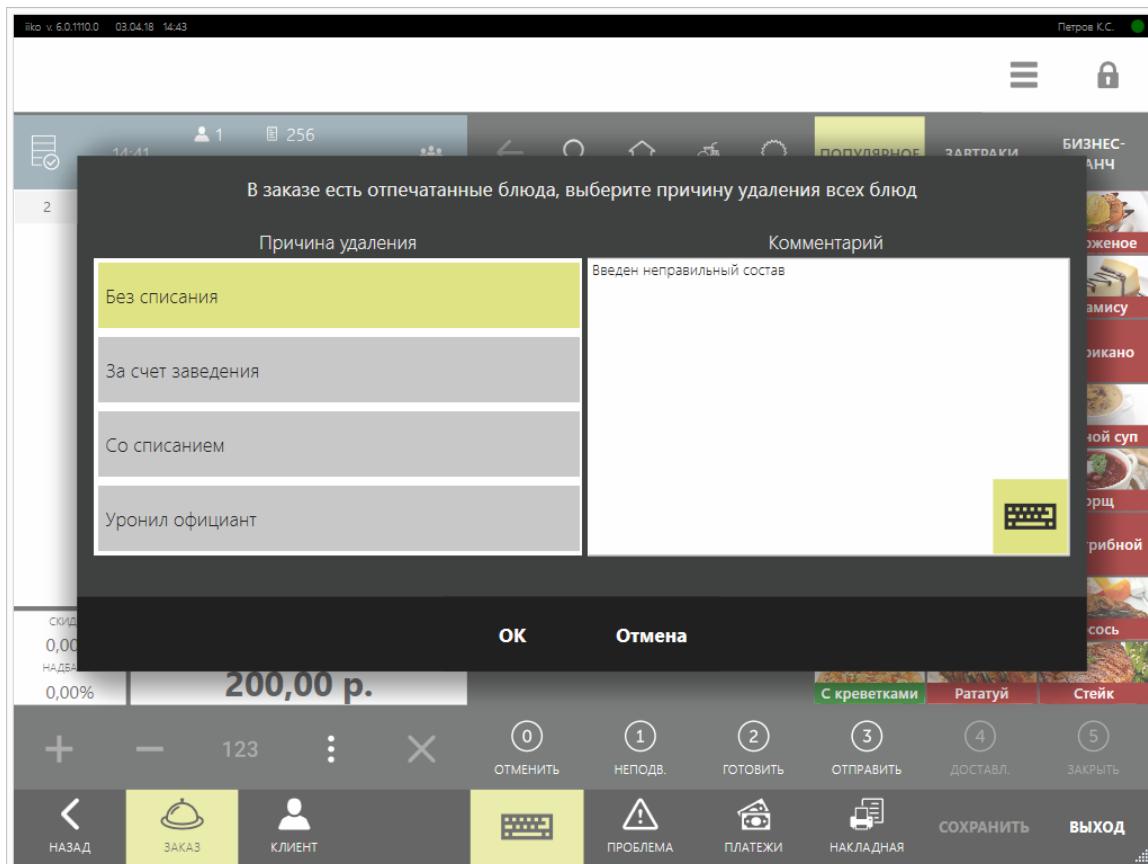
1. В окне со списком доставок откройте оплаченный заказ, по которому нужно выполнить возврат. Заказ может находиться в статусах «Ждет отправки», «Отправлен», «Доставлен» или «Закрыт».
2. В карточке доставки нажмите кнопку (0) Отменить. Напечатается чек возврата.

! **Примечание.** Если отменяемый заказ был оплачен бонусно-депозитной картой, то отменится авторизация этой карты клиента и резервирование со средств на счете карты клиента.

3. Выберите причину отмены доставки.



4. Выберите причину удаления блюд из заказа и введите комментарий.



В результате заказ перейдет в статус «Отменен». Если заказ находился в статусе «Ждет отправки», то напечатается сервисный чек для отмены приготовления блюд.

Чтобы в оплаченный заказ на доставку добавить или удалить блюдо:

1. В окне со списком доставок откройте доставленный заказ, по которому нужно выполнить возврат. Заказ может находиться в статусах «Ждет отправки», «Отправлен» или «Доставлен».
2. В карточке доставки нажмите кнопку **Возврат оплаты**. Для подтверждения операции нажмите кнопку **OK** и прокатайте карту менеджера. Все оплаты и предоплаты в заказе удаляются автоматически.
3. В открывшемся окне заказа можете удалить ненужные блюда или добавить другие. При удалении блюда выберите причину удаления и при необходимости тип списания.
4. Отправьте заказ на приготовление, если добавились новые блюда, или отправьте клиенту.

Если вы ошибочно приняли оплату, например, выбрали оплату наличными, а предполагалась оплата банковской картой, в этом случае необходимо также выполнить возврат оплаты, а затем оплатить заказ нужным способом.

Проверка незакрытых доставок при закрытии кассовой смены

При закрытии кассовой смены выполняется проверка незакрытых заказов. Смену, в которой есть заказы доставки в статусах «Ждет отправки» или «В пути», закрыть нельзя, так как в этом случае при контрольном пересчете появится расхождение сумм денежных средств в кассовом отчете и в денежном ящике. Необходимо будет сначала вернуть фискальный чек по этим заказам, а затем выполнить процедуру закрытия смены. Для этого перейдите к списку доставок, нажав кнопку **Да**.

Проверка открытых доставочных заказов при закрытии кассовой смены выполняется всегда. Независимо от настройки **Открытые заказы: Все переносить** для торгового предприятия (на закладке **Кассовые смены**).

The screenshot shows a software interface for managing deliveries. At the top, there's a header bar with the text "iiDelivery v. 5.0.1257.0 14.04.16 14:31" and a user profile "Петров К.С." with a green online status indicator. Below the header is a circular icon with the number "1". The main area is titled "Проверка незакрытых заказов" (Check for open orders). A table lists two delivery orders:

Время	Стол	Номер	Официант	Сумма	Закрыть?
14.04.2016 10:55:31	Доставка	26	Петров К.С.	790,00	
14.04.2016 14:24:49	Доставка	38	Петров К.С.	360,00	

A modal dialog box is displayed, titled "Предупреждение" (Warning). It contains the message: "Кассовую смену нельзя закрыть, если есть доставки в состоянии ожидания или в пути. Перейти к списку доставок?" (The shift cannot be closed if there are deliveries in the pending or in-transit state. Go to the delivery list?). At the bottom of the dialog are two buttons: "Да" (Yes) and "Нет" (No). At the very bottom of the screen, there are navigation buttons: "НАЗАД" (Back), "ОТМЕНА" (Cancel), "ВСЕ ДОСТАВКИ" (All Deliveries), "ЗАКАЗЫ" (Orders), and "ДАЛЕЕ" (Next).

Заказ не доставлен

Если вы ошибочно закрыли заказ, и он находится в статусе «Выполнен», то необходимо выполнить возврат по чеку. Для этого:

1. Найдите заказ, закрытие которого нужно отменить, и откройте его.
2. Нажмите кнопку **Заказ не доставлен**. Эта кнопка доступна как на экране доставки, так и на экране состава заказа. Подтвердите возврат прокаткой карты менеджера с правом «Производить возврат по чеку» (**F_STRN**). Будет напечатан чек возврата на возвращаемый заказ.
3. Нажмите кнопку **Применить**. Заказ будет переведен в состояние «В пути к клиенту».

Работа с «проблемными» заказами

Заказ доставки, можно пометить как «проблемный» и ввести комментарий, описывающий причину, по которой на этот заказ следует обратить внимание (не более 1000 символов). Например, так можно пометить большие заказы на будущие периоды, чтобы вовремя сделать заказ на нужные ингредиенты.

Такие доставки в списке выделены розовым цветом и остаются в нем независимо от установленных фильтров. В карточке такой доставки кнопка **!Проблема** будет красной.

При успешном закрытии заказа или его отмене заказ показывается в списке обычным образом с учетом фильтров. Для такого заказа информация о проблеме доступна только для просмотра, и изменить ее нельзя.

Кнопка **!Проблема** доступна как на экране доставки, так на экране состава заказа. Для того чтобы установить (снять) такую отметку, нажмите кнопку **!Проблема**, установите (снимите) галочку **Пометить доставку как проблемную**, введите комментарий и нажмите кнопку **OK**.

- !** **Примечание.** Такая информация может контролироваться как при централизованном приеме заказов в колл-центре и на точках доставки (модуль iiCallCenter), так и при работе с доставкой в ресторане (модуль iiDelivery).

Заказ на самовывоз

Оформить заказ на самовывоз можно по следующим схемам:

- Клиент делает заказ по телефону и забирает его в определенное время. Менеджер принимает оплату, печатается фискальный чек. После этого заказ закрывается.
- Клиент приходит и делает заказ, сразу оплачивает его и получает фискальный чек. После этого клиент может уйти и вернуться за готовым заказом в определенное время. Менеджер отдает заказ по фискальному чеку.

Создайте новый заказ и укажите «Самовывоз» в поле **Тип доставки** на экране доставки. Ввод адреса клиента, а также выбор курьера будут заблокированы. Также недоступны кнопки (3) Отправить и (4) Доставл.

Ведите состав заказа. После этого возможны следующие действия.

- [Оплата заказа при выдаче клиенту](#)
- [Оплата заказа до начала приготовления](#)

Оплата заказа при выдаче клиенту

- После ввода состава заказа нажмите кнопку (2) Готовить. Выполняется сервисная печать. Заказ переходит в статус «Готовится».

Все заказы	Доставка	Самовывоз	<	20 марта 2018 (Сегодня)	>	Дата	Период	≡	🔒
Неподтв. 0	Новые 0	Готовится 1	Готовы 0	В пути 0	Закр-е 1	Отмена 0			
№ ▲	Статус	Время доставки	Адрес	Курьер	Клиент	Коммент.			
252		14:05 Сегодня	Самовывоз	*****	Светлана т. +71478547895 1485				
			C овощами S (30 см) (Тонкое; Томатный; Базилик; Бекон; Ветчина; Креветки; Курица; Пепперони; Моцарелла)						

- Через 15 минут доставка переходит в статус «Приготовлено», она показывается красным шрифтом в списке. Это стандартное время приготовления для самовывоза, его можно изменить в настройках доставки. Показывается время опоздания клиента.

Все заказы	Доставка	Самовывоз	<	20 марта 2018 (Сегодня)	>	Дата	Период	≡	🔒
Неподтв. 0	Новые 0	Готовится 0	Готовы 1	В пути 0	Закр-е 1	Отмена 0			
№ ▲	Статус	Время доставки	Адрес	Курьер	Клиент	Коммент.			
252		14:05 Сегодня	Самовывоз	*****	Светлана т. +71478547895 1485				
			C овощами S (30 см) (Тонкое; Томатный; Базилик; Бекон; Ветчина; Креветки; Курица; Пепперони; Моцарелла)						

- Клиент хочет забрать заказ. В окне со списком доставок найдите необходимый заказ и нажмите на соответствующую ему строку. Для быстрого поиска нужного заказа можно воспользоваться специальным полем поиска, расположенным в нижней части экрана. Поиск может быть выполнен по любым из известных данных.

В списке доставок вместо адреса пишется «Самовывоз», вместо курьера

«*****». Менеджер видит, какие доставки нужно отправить с курьером, а какие доставки клиенты вывозят самостоятельно.

4. Примите оплату и закройте заказ. Для этого:

1. Нажмите кнопку **(5) Закрыть**. Вы перейдите к экрану кассы.
2. Примите оплату и нажмите кнопку **Оплатить**.

После оплаты напечатается фискальный чек, а заказ перейдет в статус «Закрыт».

Оплата заказа до начала приготовления

До начала приготовления заказа клиент может внести предоплату. Заказ можно оплатить частично или полностью. Платежи можно вносить наличными, банковскими картами и другими типами оплат, за исключением оплаты за счет заведения.

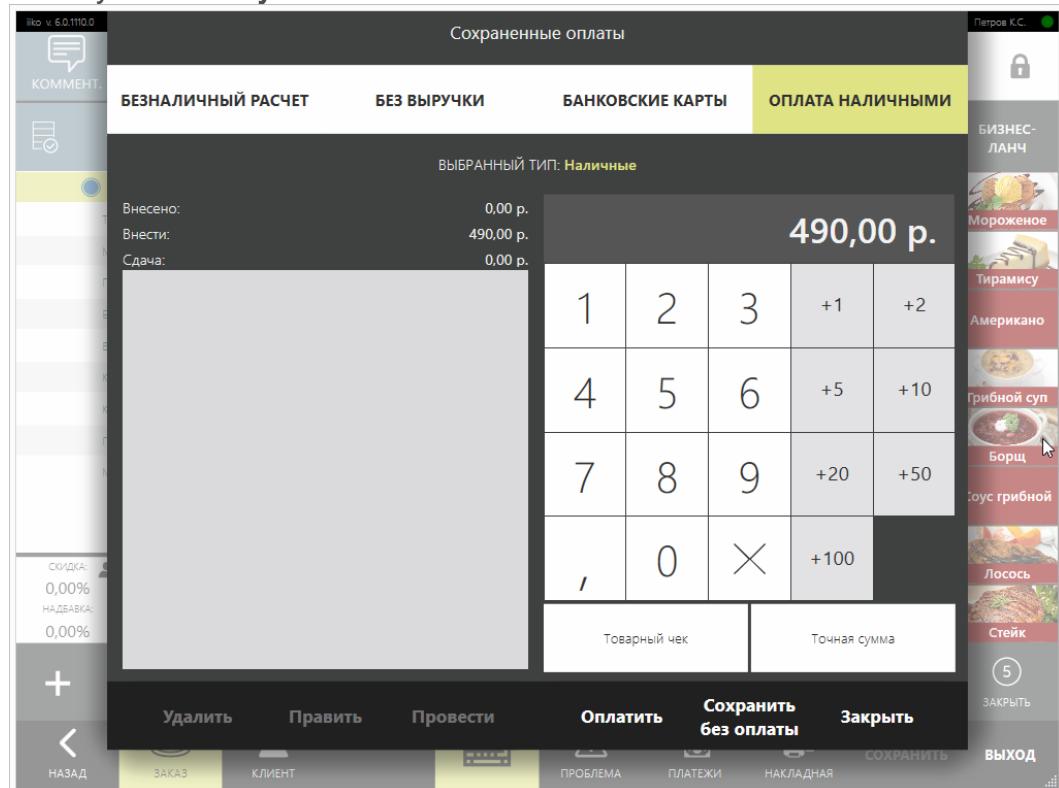
По предоплате может быть напечатан либо фискальный чек, либо квитанция. Это зависит от настройки типа оплаты **Является фискальным**. При окончательном расчете печатается фискальный чек.

Сумма чека вычисляется как сумма заказа минус сумма предоплаты. Удалить заказ с внесенной предоплатой нельзя. Внешние проведенные платежи нельзя оплатить.

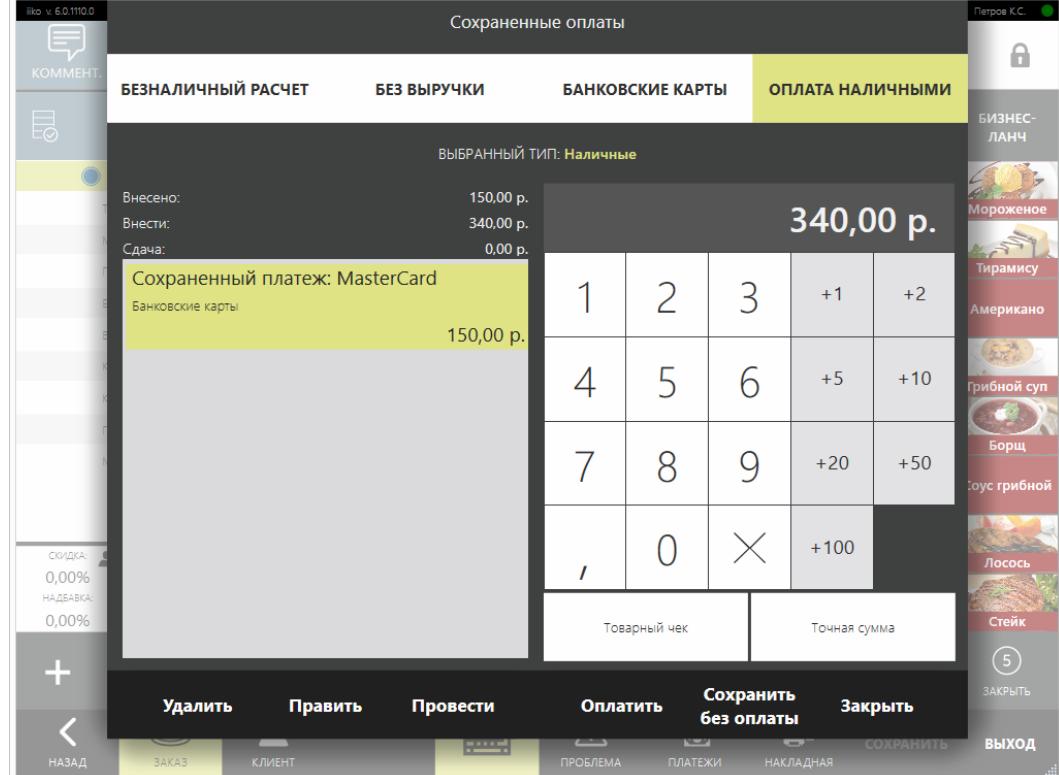
Чтобы внести предоплату, выполните следующее:

1. После ввода заказа нажмите кнопку **Платежи**. Заказ сохраняется со статусом «Пора готовить». Система выполняет проверку картографии и автоматически добавляет блюда.
2. Если клиенту положена скидка, то система предложит применить ее к заказу. Нажмите кнопку **Да** и в зависимости от настроек скидки подтвердите право «Устанавливать надбавку и скидку по карте гостя» (**F_IDGC**) или «Устанавливать надбавку и скидку для заказа» (**F_ID**).
3. В открывшемся окне **Сохраненные оплаты** в поле **Внести** отображается сумма к оплате с учетом скидок. Чтобы принять оплату:
 1. Выберите тип оплаты, например, наличные, и введите сумму, полученную от клиента. В поле **Сдача** отобразится сумма, которую нужно выдать клиенту. Если клиент платит без сдачи, нажмите

кнопку **Точная сумма**.



2. Заказ можно оплатить несколькими типами, например, банковской картой и наличными. Для этого выберите первый тип оплаты, введите сумму и нажмите кнопку **Сохранить без оплаты**. Выберите другой тип оплаты, введите сумму и переходите к следующему пункту. Платеж, сохраненный без оплаты, можно изменить. Для этого выделите его и нажмите кнопку **Править**, введите другую сумму и нажмите кнопку **Редактировать**. Уже проведенный платеж отредактировать нельзя.



3. Чтобы после оплаты напечатался товарный чек, нажмите на одноименную залипающую кнопку.
4. Нажмите кнопку **Оплатить**. Подтвердите право «Проводить предоплату» (**F_PRPRE**). Такая необходимость настраивается для торгового предприятия с помощью параметра **Требовать подтверждения предоплаты**.
5. Выдайте клиенту сдачу и нажмите кнопку **OK**. Напечатается фискальный чек или квитанция об оплате. При полной предоплате чек печатается с детализацией заказа.
4. После внесения предоплаты нажмите кнопку **(2) Готовить**. Напечатается сервисный чек, а заказ перейдет в статус «Готовится».
5. Выполните окончательный расчет и выдайте заказ клиенту.
 1. Нажмите кнопку **(5) Закрыть**. Открывается экран кассы.
 2. Сумма чека уменьшится на сумму предоплаты и может быть нулевой. При необходимости введите недостающую сумму и нажмите кнопку **Оплатить**. Подтвердите оплату заказа. Напечатается фискальный чек, а заказ перейдет в статус «Закрыт».

Предоплата, внесенная через API, например, с сайта или из приложения, отображается как проведенная внешняя оплата. Если по какой-то причине она оказалась не проведена, это можно сделать вручную. Выделите нужный платеж и нажмите кнопку **Провести**.

После проведения платеж нельзя изменить, его можно только удалить. Для этого необходимо право «Авторизовывать удаление предоплаты» (**F_REP**).

Чтобы отменить оплату, необходимо вернуть фискальный чек. Требуется подтверждение права «Производить возврат по чеку» (**F_STRN**).

Внесенная предоплата отображается в карточке заказа в колл-центре.

The screenshot shows a software interface for managing discounts and payments. At the top, there's a dropdown menu labeled 'Скидка: Без скидки'. Below it, the total amount is displayed as 'Подытог: 670,00 р.' and the payment amount as 'К оплате: 670,00 р.'. The change given is 'Сдача: 0,00 р.'.

Тип оплаты	Свойства	Сумма
Наличные	Предоплата	670,00
		0,00

At the bottom of the window, there are two buttons: 'X' and 'Без сдачи'.

Работа с заказом в режиме курьера

- Экран назначения курьеров
- Назначение доставки на себя
- Управление доставкой на экране курьера
- Личная смена курьера не открыта

Экран назначения курьеров

Курьеры могут сами выбирать заказы, ждущие отправки, и назначать их на себя на специальном экране. Это могут делать сотрудники с правом «Быть курьером для доставки» (D_DCO).

На экране показывается информация о загрузке курьеров, и менеджер может назначить заказ на любого из них, или взять заказ на себя. Для этого необходимо право «Управление доставкой» (D_MD).

Назначить можно только курьеров, у которых открыта личная смена.

Система запоминает, какой экран показывался при блокировке, стандартный или с курьерами. После автоблокировки, нажатия кнопки блокировки или включения терминала показывается тот экран, который просматривался последним.

Переход к экрану курьеров выполняется со стандартного экрана «блокировки» с помощью кнопки **Назначить курьеров**. Для возврата к стандартному режиму нажмите кнопку **Блокировка**.

iiko v. 5.0.12570 14.04.16 15:17		Петров К.С.			
3 курьера { ожидают 3 в пути 0		Среднее время ожидания:		Готово к отправке:	
		31:28 (95,5%)		5 заказов	
Курьеры	№	Время	Адрес	Клиент	Коммент.
Петров К.С. 0:09 13 заказов Смена 52:42 Ожидание 51:13 (97,2%)	8	17:00 (сегодня)	г. Подольск, ул. Циолковского, д. 11	Светлана Павлова т. +756985645874	
Краснов А.А. 0:09 8 заказов Смена 23:13 Ожидание 21:34 (92,9%)	44	15:38 (сегодня)	г. Москва, ул. Рубцов переулок, д. 20	Михаил т. +75698564795	
Петров С.А. 0:08 8 заказов Смена 22:58 Ожидание 21:36 (94,1%)	45	15:42 (сегодня)	г. Москва, ул. Новодмитровская Б., д. 11	Петр т. +75874584455 111111	
	46	15:48 (сегодня)	г. Москва, ул. Люблинская, д. 2	Алексей Иванов т. +71234567854 112233444	
	47	15:44 (сегодня)	г. Подольск, ул. Машиностроителей, д. 8, кор. 2, кв. 3	Иван Иванов т. +7899887761 34567	

На экране курьеров показываются только заказы со статусом «Ждет отправки». Их количество показывается сверху над списком заказов. Заказы с типом «самовывоз» не показываются.

Чтобы увидеть, какие заказы нужно отправить в первую очередь, выполните сортировку по времени. Для этого необходимо нажать на область заголовка колонки «Время». Данные будут отсортированы по возрастанию (значок). Повторное нажатие изменит направление сортировки (значок). Список доставок может быть отсортирован по любому параметру.

Для поиска доставки нажмите на поле, расположенное внизу экрана (справа от кнопки виртуальной клавиатуры), и введите любую информацию о заказе, например, имя клиента или адрес. В списке будут показаны только записи, содержащие заданную последовательность символов. Для показа всех заказов нужно очистить строку поиска, нажав кнопку X.

Слева от списка заказов показаны курьеры, у которых открыта личная смена. Сверху над списком курьеров показывается следующая информация:

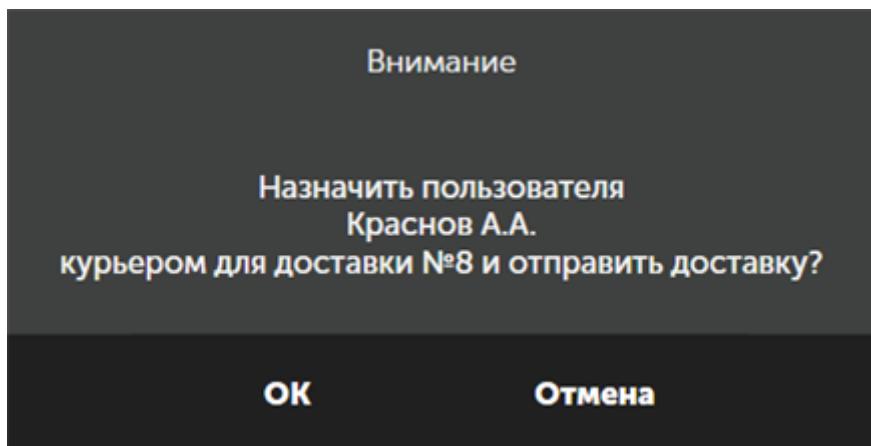
- Количество курьеров, у которых открыта личная смена.
- Сколько курьеров ожидают назначения и сколько уже в пути.
- Средние показатели по этим курьерам: среднее время простоя (общее время ожидания, деленное на количество курьеров в списке); средний процент простоя (общее время ожидания, деленное на общую продолжительность личных смен и умноженное на 100%).

По каждому курьеру показывается его имя курьера и сколько времени он ожидает назначения. Для курьера, отправленного в путь, показано время, через которое он должен вернуться на базу. Если курьер опаздывает, то время показано с минусом и выделено красным шрифтом. Также показывается дополнительная информация по текущей личной смене: количество заказов, продолжительность смены, время и процент простоя.

Назначение доставки на себя

Чтобы назначить доставку на себя:

1. Откройте личную смену, если она не была открыта ранее.
2. Нажмите кнопку Назначить курьеров на экране входа в iiDelivery.
3. Найдите в списке заказ, который вы хотите назначить на себя, и нажмите на соответствующую ему строку. Для более быстрого поиска нажмите на поле, расположенное внизу экрана (справа от кнопки виртуальной клавиатуры). Для поиска вы можете использовать любую часть из имени клиента, номера его карты или телефона, а также данные об адресе доставки. Поиск рекомендуется производить в следующей последовательности: по номеру карты, по номеру телефона, по адресу, по ФИО клиента.
4. Прокатайте свою карту. Вам должно быть предоставлено право «Быть курьером для доставки» (D_DCO).
5. Подтвердите назначение на выбранную доставку, нажав кнопку OK.
6. После отправки заказ переходит в статус «В пути» и не будет более показываться на экране курьеров.



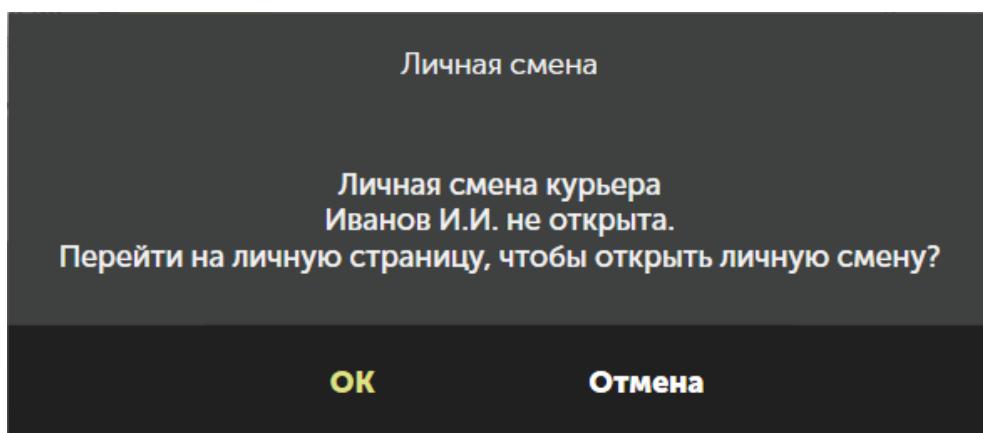
Управление доставкой на экране курьера

Сотрудник с правом «Управление доставкой» (D_MD) может назначить курьера, находясь на курьерском экране.

1. Перейдите к экрану курьеров, нажав кнопку Назначить курьеров на экране входа в iikoFront.
2. Найдите в списке заказ, который вы хотите отправить с курьером, и нажмите на соответствующую ему строку.
3. Прокатайте карту с правом «Управление доставкой» (D_MD). Вы перейдете на экран доставки.
4. Нажмите кнопку (3) Отправить.
5. Выберите курьера из списка. Вы перейдете в список доставок.
6. Вы можете вернуться к экрану курьеров, нажав кнопку Блокировка.

Личная смена курьера не открыта

Если ваша личная смена еще не открыта, то после выбора заказа и прокатки карты система предложит перейти на личную страницу. Чтобы открыть смену, нажмите кнопки OK - Открыть личную смену - OK - Блокировка. Вы вернетесь на экран курьеров.



Выдача и прием наличных от курьеров

В начале дня менеджер выдает курьерам наличные для сдачи под отчет. В течение дня курьеры получают деньги от клиентов, их задолженность накапливается. Погасить ее они могут в середине или в конце дня. С помощью отчета можно проверить полученные курьером суммы.

В этой статье описано, как выдать курьеру деньги и погасить его задолженность. Процесс настройки описан в статье [Учет наличных у курьеров](#).

- [Выдать деньги курьеру на сдачу](#)
- [Внести деньги за заказы](#)
- [Отчет по задолженности](#)

Выдать деньги курьеру на сдачу

Чтобы выдать курьеру деньги на сдачу:

1. Нажмите  → **Изъять деньги**.
2. Выберите пункт **Курьеру на сдачу**.

-  **Примечание.** Название может отличаться, т.к. оно вводится вручную при создании типа изъятия в iikoOffice.
3. Выберите сотрудника, которому выдаются деньги на сдачу и нажмите **OK**.
 4. Введите комментарий и нажмите **OK**.
 5. Введите сумму и нажмите **Изъять**.
 6. Прокатайте карту сотрудника, которому выдаете деньги. Окно изъятия из кассы закроется.

Деньги от клиентов автоматически записываются в задолженность курьера, когда он помечает заказ доставленным.

Внести деньги за заказы

Курьер приезжает в ресторан, чтобы внести деньги за заказы.

Чтобы принять деньги и погасить задолженность курьера:

1. Нажмите  → **Задолженность сотрудников**.
2. Выберите сотрудника.
3. Введите сумму, которую курьер вносит в сейф.
4. Нажмите **Внести**. Долг курьера уменьшится на введенную сумму.

Отчет по задолженности

Проверить суммы изъятия, внесения и оплаты под отчет курьерам можно с помощью отчета. Чтобы его открыть, нажмите  → Отчеты и выберите отчет «038 Расчет сотрудникам».

По умолчанию по каждому сотруднику отображаются общие суммы продаж за все заказы и отдельно сумма изъятия на сдачу.

Чтобы увидеть оплату по каждому заказу, нажмите кнопку
Параметры, установите галочку Детализация по заказам и нажмите ОК.

01 ОТЧЕТЫ ПО ВЫРУЧКЕ	
011 Общая выручка по типам с налогами	
012 Общая выручка почасовая	
013 Общая выручка по официантам	
015 Краткий отчет по открытых заказам и продажам в разрезе залов	
016 Чеки по типам оплаты	
02 ОТЧЕТЫ ПО РАСХОДУ БЛЮД	
021 Общий расход блюд	
023 Общие продажи блюд	
024 Общие списания блюд	
03 СПЕЦИАЛЬНЫЕ ОТЧЕТЫ	
031 Сводный отчет	
032 Питание персонала	
033 Время от пречека до оплаты	
034 Списания блюд	
035 Явки сотрудников	
036 Отчет по скидкам и надбавкам	
037 Опасные операции	
038 Расчет сотрудникам	
039 Отчет по вскрытиям тары	

Отзывы клиентов

- Общие сведения
- Настройка вопросов
- Настройка прав доступа
- Занесение отзывов

Общие сведения

Система отзывов предоставляет вам инструмент, позволяющий изучить уровень удовлетворенности клиентов вашим сервисом, а также проанализировать уровень качества обслуживания вашими сотрудниками.

С помощью системы отзывов клиентов вы сможете:

- Рассчитать эффективность работы всех подразделений службы доставки: операторы колл-центра, курьеры, повара.
- Выявить проблемных клиентов и предотвратить распространение отрицательных отзывов.
- Выявить сотрудников, оказывающих сервис на низком уровне.

Для этого:

1. Составьте список вопросов.
2. Обзвоните клиентов, задайте им подготовленные заранее вопросы и проставьте на них ответы.
3. Постройте отчеты и проанализируйте полученную информацию.

Настройка вопросов

Отзывы включают в себя вопросы и ответы на них. Вопросы построены таким образом, что на них требуется отвечать только «Да» или «Нет».

Вопросы для сбора отзывов клиентов разделены на четыре категории:

- «Общие вопросы».
- «Курьер» - вопросы, связанные с работой курьера.
- «Оператор» - вопросы, связанные с работой оператора колл-центра.
- «Кухня в доставке» - вопросы, связанные с качеством доставляемых блюд.

Настроить вопросы вы можете в разделе **Доставка → Отзывы клиентов**. По умолчанию в системе уже присутствует некоторый набор вопросов. Для создания нового:

1. Выберите кнопку **Добавить**.
2. Введите текст вопроса и выберите для него категорию.

3. Нажмите Сохранить и закрыть.

Для сети торговых предприятий с централизованной доставкой настраивать вопросы следует через iikoChain. В подключенных iikoRMS данная функция будет недоступна.

Настройка прав доступа

Чаще всего сотрудник, который обслуживает клиентов, и сотрудник, который оценивает качество обслуживания, - это разные люди. Поэтому их права для работы в системе необходимо разграничивать. Для контроля качества обслуживания сотрудник должен иметь право «Редактировать отзывы гостей» (D_RATE). Данное право дает ему возможность:

- Открывать список доставок.
- Открывать и просматривать отдельную доставку.
- Редактировать отзывы клиентов и сохранять доставку с введенным отзывом.

При этом такой сотрудник не может:

- Переключать статусы и менять данные доставок.
- Увидеть информацию об оплате: сумму к оплате, сумму скидки, процент скидки.
- Выгружать данные в Excel.

Занесение отзывов

Процесс внесения оценок заключается в опросе клиентов по отдельно взятой доставке и в проставлении ответов.

⚠ Внимание! Оценки клиентов можно проставлять только для закрытых заказов.

Для занесения отзыва клиента:

1. Откройте список доставок (**Доставка → Доставки**).
2. Выберите период, за который необходимо проставить отзывы.
3. Сделайте выборку только по закрытым доставкам.

Доставки

Создать...		Просмотр...		Поиск:	◀	▶	X	Отключен																																																																							
За период	Текущий год	с	01.01.2015 0:00	по	31.12.2015 23:59			<input type="checkbox"/>																																																																							
Закрыть								Принять	Отклонить																																																																						
Выбрать все Очистить все		<table border="1"> <thead> <tr> <th>заказа</th> <th>Сумма к оплате</th> <th>Имя</th> <th>Адрес</th> <th>Оператор</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>565,00</td><td>Александр</td><td>г. Москва ул. Каховка д. 7к1</td><td>Петров К.С.</td></tr> <tr><td>2</td><td>240,00</td><td>Иван Алексеевич</td><td>г. Москва ул. Новопесчаная д. 7</td><td>Петров К.С.</td></tr> <tr><td>3</td><td>1 200,00</td><td>Валерий Никола...</td><td>г. Москва ул. Абрамцевская д. ...</td><td>Петров К.С.</td></tr> <tr><td>4</td><td>850,00</td><td>Иван Иванович</td><td>г. Москва ул. Лесная д. 1 корп...</td><td>Петров К.С.</td></tr> <tr><td>5</td><td>1 050,00</td><td>Павел</td><td>г. Москва ул. Юшуньская Б. д. 16</td><td>Админист...</td></tr> <tr><td>6</td><td>1 850,00</td><td>Александр</td><td>г. Москва ул. Каховка д. 7к1</td><td>Петров К.С.</td></tr> <tr><td>7</td><td>1 200,00</td><td>Евгения</td><td>г. Москва ул. Каховка д. 1</td><td>Админист...</td></tr> <tr><td>8</td><td>1 900,00</td><td>Иван Алексеевич</td><td>г. Москва ул. Новопесчаная д. 7</td><td>Петров К.С.</td></tr> <tr><td>9</td><td>1 950,00</td><td>Елена</td><td>г. Москва ул. Азовская д. 33к1</td><td>Петров К.С.</td></tr> <tr><td>10</td><td>1 700,00</td><td>Илья</td><td>г. Москва ул. Каховка д. 2</td><td>Петров К.С.</td></tr> <tr><td>11</td><td>1 100,00</td><td>Валерий Никола...</td><td>г. Москва ул. Абрамцевская д. ...</td><td>Админист...</td></tr> <tr><td>12</td><td>1 700,00</td><td>Иван Алексеевич</td><td>г. Москва ул. Новопесчаная д. 7</td><td>Петров К.С.</td></tr> <tr><td>13</td><td>1 900,00</td><td>Илья</td><td>г. Москва ул. Каховка д. 2</td><td>Петров К.С.</td></tr> </tbody> </table>								заказа	Сумма к оплате	Имя	Адрес	Оператор	1	565,00	Александр	г. Москва ул. Каховка д. 7к1	Петров К.С.	2	240,00	Иван Алексеевич	г. Москва ул. Новопесчаная д. 7	Петров К.С.	3	1 200,00	Валерий Никола...	г. Москва ул. Абрамцевская д. ...	Петров К.С.	4	850,00	Иван Иванович	г. Москва ул. Лесная д. 1 корп...	Петров К.С.	5	1 050,00	Павел	г. Москва ул. Юшуньская Б. д. 16	Админист...	6	1 850,00	Александр	г. Москва ул. Каховка д. 7к1	Петров К.С.	7	1 200,00	Евгения	г. Москва ул. Каховка д. 1	Админист...	8	1 900,00	Иван Алексеевич	г. Москва ул. Новопесчаная д. 7	Петров К.С.	9	1 950,00	Елена	г. Москва ул. Азовская д. 33к1	Петров К.С.	10	1 700,00	Илья	г. Москва ул. Каховка д. 2	Петров К.С.	11	1 100,00	Валерий Никола...	г. Москва ул. Абрамцевская д. ...	Админист...	12	1 700,00	Иван Алексеевич	г. Москва ул. Новопесчаная д. 7	Петров К.С.	13	1 900,00	Илья	г. Москва ул. Каховка д. 2	Петров К.С.
заказа	Сумма к оплате	Имя	Адрес	Оператор																																																																											
1	565,00	Александр	г. Москва ул. Каховка д. 7к1	Петров К.С.																																																																											
2	240,00	Иван Алексеевич	г. Москва ул. Новопесчаная д. 7	Петров К.С.																																																																											
3	1 200,00	Валерий Никола...	г. Москва ул. Абрамцевская д. ...	Петров К.С.																																																																											
4	850,00	Иван Иванович	г. Москва ул. Лесная д. 1 корп...	Петров К.С.																																																																											
5	1 050,00	Павел	г. Москва ул. Юшуньская Б. д. 16	Админист...																																																																											
6	1 850,00	Александр	г. Москва ул. Каховка д. 7к1	Петров К.С.																																																																											
7	1 200,00	Евгения	г. Москва ул. Каховка д. 1	Админист...																																																																											
8	1 900,00	Иван Алексеевич	г. Москва ул. Новопесчаная д. 7	Петров К.С.																																																																											
9	1 950,00	Елена	г. Москва ул. Азовская д. 33к1	Петров К.С.																																																																											
10	1 700,00	Илья	г. Москва ул. Каховка д. 2	Петров К.С.																																																																											
11	1 100,00	Валерий Никола...	г. Москва ул. Абрамцевская д. ...	Админист...																																																																											
12	1 700,00	Иван Алексеевич	г. Москва ул. Новопесчаная д. 7	Петров К.С.																																																																											
13	1 900,00	Илья	г. Москва ул. Каховка д. 2	Петров К.С.																																																																											
Всего: 90		Итого: 110 9...																																																																													

4. Чтобы понять, какому клиенту можно позвонить и по какому заказу попросить оставить отзыв, в списке доставок включите отображение столбцов **Дата последнего опроса** и **Опрошен**. Дата последнего опроса показывает, когда последний раз опрашивался клиент. Причем эта дата будет проставлена у всех доставок этого клиента, даже если отзывы проставлялись только по одному его заказу.
5. Откройте заказ, для которого еще не проставлена оценка.
6. В открывшемся окне нажмите кнопку **Отзывы**. Отобразится блок с отзывами.

Доставка №20

№ 20		Статус: Закрыт	Оператор: Петров К.С.	Проблема!	Отключен	История:																																																		
Концепция: Не задана		Точка*: Восток-1: Основная группа			Приять	Заказ создан : 15.04.2015 13:53 Подтвержден : 15.04.2015 13:53 Отпечатан : 15.04.2015 13:53 Отправлен : 15.04.2015 14:02																																																		
Тип заказа: Доставка курьером		Курьер: Петров К.С.			Отклонить																																																			
Позвонить																																																								
Клиент Имя отчество*: Иван Алексей Фамилия: Иванов Реклама: Не за Телефон*: +75558452549 Позвонить Черный список Кarta: Рек.скидка: Без скидки Email: <input type="button" value="+"/> Информация о клиенте: Комментарий к заказу:																																																								
Доставка Время: 16:12 Дата: 15.04.2015 Улица*: г. Москва ул. Новолесная д. 7 Дом*: 7 Корп./строен.: Кв/офис: Подъезд: Этаж: Домофон: Район: Карта Найти точку Примечание к адресу:																																																								
Заказ Кол-во персон*: 1 Разбить заказ по персонам <table border="1"> <thead> <tr> <th>Блюдо</th> <th>Количество</th> <th>К...</th> <th>Цена</th> <th>Сумма</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Пицца мясное асс...</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>700,00</td> <td>700,00</td> </tr> <tr> <td>Пицца Калифорния</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>600,00</td> <td>600,00</td> </tr> <tr> <td>Салфетки</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Вилки</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Соус "Васаби"</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Имбирь</td> <td>2,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Соевый соус</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Палочки</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0,000</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table> Модификаторы + - X <input type="button" value="Отменить доставку"/> <input type="button" value="Отменить подтверждение"/>							Блюдо	Количество	К...	Цена	Сумма	Пицца мясное асс...	1,000		700,00	700,00	Пицца Калифорния	1,000		600,00	600,00	Салфетки	1,000		0,00	0,00	Вилки	1,000		0,00	0,00	Соус "Васаби"	1,000		0,00	0,00	Имбирь	2,000		0,00	0,00	Соевый соус	1,000		0,00	0,00	Палочки	1,000		0,00	0,00		0,000		0,00	0,00
Блюдо	Количество	К...	Цена	Сумма																																																				
Пицца мясное асс...	1,000		700,00	700,00																																																				
Пицца Калифорния	1,000		600,00	600,00																																																				
Салфетки	1,000		0,00	0,00																																																				
Вилки	1,000		0,00	0,00																																																				
Соус "Васаби"	1,000		0,00	0,00																																																				
Имбирь	2,000		0,00	0,00																																																				
Соевый соус	1,000		0,00	0,00																																																				
Палочки	1,000		0,00	0,00																																																				
	0,000		0,00	0,00																																																				
Скидки и оплаты Скидка: Без скидки Подытож: 900,00 р. Итого к оплате: 1 900,00 р. Сдача: 0,00 р. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Тип оплаты</th> <th>Свойства</th> <th>Сумма</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Наличные</td> <td></td> <td>1 900,00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table> X Без сдачи							Тип оплаты	Свойства	Сумма	Наличные		1 900,00			0,00																																									
Тип оплаты	Свойства	Сумма																																																						
Наличные		1 900,00																																																						
		0,00																																																						
<input type="button" value="Отзывы"/> <input type="button" value="История"/> <input type="button" value="Сохранить на точку"/> <input type="button" value="Выйти"/>																																																								
Отзывы гостей Понравились ли гостю скорость и качество доставки еды? Понравилось ли гостю качество еды? Понравилось ли гостю качество работы оператора коллцентра? Дата последнего опроса: 29.05.2015 Комментарий: Блок с отзывами																																																								

7. Задайте вопросы клиенту и нажмите на рисунок, соответствующий ответу:



- положительный ответ.



- отрицательный ответ.

8. Нажмите кнопку Сохранить на точку.

Если заказ закрыт в [принудительном порядке](#), то кнопка Отзывы будет неактивна. Более подробную информацию о времени закрытия такого заказа вы можете узнать в окне истории заказа или в [Журнале событий](#).

Отчеты

Отчеты по доставкам

В iiOffice в разделе **Доставка → Отчеты по доставкам** доступны уже настроенные отчеты, с помощью которых можно получить информацию о выручке, как по всей сети, так и отдельно по каждой точке.

Вы сами можете добавить в преднастроенный отчет те параметры, по которым хотите получить информацию. Для этого нажмите кнопку **Настройка** и перетащите кнопки с названиями интересующих параметров в область строк, колонок или данных таблицы отчета. Вы можете сохранить сформированный отчет под своим именем, и при следующем открытии он будет содержать актуальные данные. Например, вы можете получить отчет «Доставки по блюдам» по учетным дням. Работа с такими отчетами подробно описана в статье [OLAP](#).

[отчеты.](#)

Информацию по доставкам вы можете получить с помощью следующих преднастроенных отчетов.

- [Доставки по блюдам](#)
- [Доставки по внешним источникам заказов](#)
- [Доставки по клиентам](#)
- [Доставки по курьерам](#)
- [Доставки по операторам](#)
- [Доставки по точкам](#)
- [Доставки по улицам](#)
- [Доставки по часам](#)
- [Общий отчет по доставкам](#)
- [Причины отмен доставок](#)

Доставки по блюдам

Узнать, какие блюда заказывают чаще всего, а также, какие блюда приносят наибольшую выручку, можно с помощью отчета «Доставки по блюдам».

		Доставка ▲▼		
		Доставка		
Точка продаж ▲	Группа блюда 1-го уровня ▲	Блюдо	Заказов	Сумма со скидкой
Ресторан	КУХНЯ	Гавайская с тигровыми креветками	2,000	1200,00р.
		Греческая	1,000	600,00р.
	КУХНЯ всего		3,000	1800,00р.
	НАПИТКИ	Белый чай	1,000	110,00р.
		водка Тихвинская	1,000	1000,00р.
		кола 0,5	1,000	50,00р.
		Плюшевый мишка	1,000	99,00р.
	НАПИТКИ всего		2,000	1259,00р.
	ПИЦЦА	fresita	1,000	200,00р.
	САЛАТЫ	салат Креветка	2,000	200,00р.
		салат Цезарь	2,000	300,00р.
	САЛАТЫ всего		2,000	500,00р.
	ФЛАЕР	fresita пицца	2,000	400,00р.
		пицца 4 сыра	1,000	120,00р.
	ФЛАЕР всего		2,000	520,00р.
	Ресторан всего		6,000	4279,00р.

Доставки по внешним источникам заказов

Откуда приходит больше заказов показывает отчет «Доставки по внешним источникам заказов». Выводится информация по точкам продаж, а также источникам внешних заказов, например, мобильным приложениям и веб-сайтам.

Точка продаж		Учётный день	Доставка		Источник доставки		Доставка всего			
1		2014.03.07 2014.03.13	Заказов		Сумма со скидкой		Заказов		Сумма со скидкой	
			1,000	371,00р.	4,000	1968,00р.	4,000	1968,00р.	1,000	371,00р.
1 всего			1,000	371,00р.	4,000	1968,00р.	5,000	2339,00р.		

Доставки по клиентам

Наиболее лояльных и активных клиентов можно определить с помощью отчета «Доставки по клиентам».

Доставка		
Доставка		
ФИО клиента доставки	Заказов	Сумма со скидкой
Алексей	2,000	1709,00р.
Ирина	4,000	2570,00р.
Итого	6,000	4279,00р.

Доставки по курьерам

Оценить загруженность и качество работы курьеров, а также рассчитать их заработную плату, если она зависит от выручки, позволяет отчет «Доставки по курьерам». Это можно сделать по количеству доставленных заказов и их суммам за отчетный период.

Доставка					
Доставка					
Курьер	Заказов	Ср.время в пути(мин)	Сумм.время в пути(мин)	Ср.опоздание доставки(мин)	Сумма со скидкой
Караваев Д.И.	1,000	2,000	2	0,000	1170,00р.
Петров В.В.	3,000	18,670	56	402,330	1400,00р.
Фадеев Ф.Ф.	1,000	3,000	3	0,000	1599,00р.
Царев В.В.	1,000	0,000	0	1325,000	110,00р.
Итого	6,000	10,170	61	422,000	4279,00р.

Доставки по операторам

Для оценки качества работы операторов предназначен отчет «Доставки по операторам», по нему можно определить, правильно ли выбираются точки приготовления, нет ли опозданий доставок.

Доставка				
Доставка				
Точка продаж	Оператор доставки	Заказов	Сумма со скидкой	Ср.опоздание доставки(мин)
Ресторан	Администратор	6,000	4279,00р.	422,000
	Петров В.В.	2,000	840,00р.	0,000
Ресторан всего		8,000	5119,00р.	316,500

Доставки по точкам

Оценить загруженность точек, а также определить, какая точка имеет большую выручку, можно с помощью отчета «Доставки по точкам».

Если на предприятии нет iiDelivery, то отчет сформирован не будет.

Доставка □ Точка продаж □		
Доставка		
Ресторан		
Учётный день □	Заказов	Сумма со скидкой
2013.06.18	3,000	1400,00р.
2013.06.19	5,000	3719,00р.
Итого	8,000	5119,00р.

Доставки по улицам

Оценить загруженность точек, успевают ли курьеры обслуживать зоны доставки, позволяет отчет «Доставки по улицам».

Доставка □				
Доставка				
Точка продаж □	Улица □	Заказов	Сумма со скидкой	Ср.время в пути(мин)
Ресторан	Лесная	3,000	2370,00р.	11,330
	Тверская	5,000	2749,00р.	5,400
Ресторан всего		8,000	5119,00р.	7,630

Доставки по часам

Чтобы выявить часы пиковой нагрузки и правильно спланировать график работы курьеров, используйте отчет «Доставки по часам».

Доставка □			
Доставка			
Точка продаж □	Час закрытия □	Заказов	Сумма со скидкой
Ресторан	17	4,000	3479,00р.
	18	2,000	840,00р.
	19	2,000	800,00р.
Ресторан всего		8,000	5119,00р.

Общий отчет по доставкам

Оценить загруженность и прибыль каждой точки можно с помощью «Общего отчета по доставкам». Для оценки качества обслуживания используется параметр «Причина отмены доставки».

		Доставка		Причина отмены доставки			
		Доставка		Отказ клиента		Доставка всего	
Точка продаж	Учётный период	Средняя сумма заказа	Количество заказов	Сумма со скидкой	Средняя сумма заказа	Количество заказов	Сумма со скидкой
Ресторан	2014.06...	652,30р.	5,000	3261,50р.	0,00р.	2,000	0,00р.
	2014.06...	981,38р.	4,000	3925,50р.	0,00р.	1,000	0,00р.
Ресторан всего		1633,68р.	9,000	7187,00р.	0,00р.	3,000	0,00р.

Отчет можно детализировать по [типам заказов](#), которые настроены для режимов обслуживания «доставка курьером» и «доставка самовывоз».

Средняя сумма заказа	Количество заказов	Сумма со скидкой	Доставка
Точка продаж Тип заказа			
Ресторан	2014.06...	Take away	627,75р.
		Доставка курьером	850,00р.
		Доставка самовывоз	990,00р.
		Курьер	830,00р.
2014.06.22 всего		3297,75р.	5,000
		3925,50р.	

Причины отмен доставок

Сколько доставок отменяется, и по каким причинам, показывает отчет «Причины отмен доставок».

Точка продаж	Причина отмены доставки	Доставка	
		Количество заказов	
		Сумма со скидкой	
Ресторан		8,000	5119,00р.

Отчеты по маркетингу

Отчеты по маркетингу позволяют оценить, какие виды рекламы наиболее эффективны для привлечения новых клиентов доставки и удержания старых.

Новые клиенты могут узнать о доставке, например, из Интернета, рекламы на телевидении, радио, листовок и т.д. При создании заказа для нового клиента оператор должен спросить «Откуда вы о нас узнали» и выбрать источник рекламы. Указанный источник записывается в карточку клиента. В дальнейшем при создании заказа в него попадает информация о маркетинговом источнике привлечения клиента.

Для заказов, поступивших от внешних систем через API, маркетинговый источник может быть назначен автоматически. При импорте клиентской базы из внешней системы в iiKO наряду с другими данными клиента также передается маркетинговый источник.

- [Настройка маркетинговых источников](#)
- [Отчеты](#)

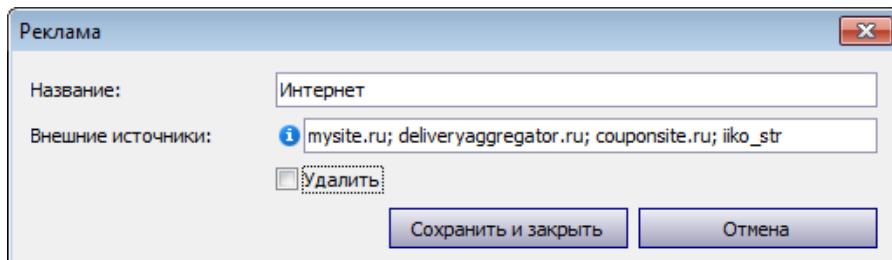
Настройка маркетинговых источников

Чтобы получать отчеты по маркетингу, настройте список источников рекламы. Для этого:

1. Выберите пункт меню **Доставка → Реклама** и нажмите кнопку **Добавить...**.

Наименование	Внешние источники	Удален
DeliveryClub	DeliveryClub.ru	<input type="checkbox"/>
Интернет	iiKO_str	<input checked="" type="checkbox"/>
Интернет	mysite.ru; deliveryaggregator.ru; couponsite.ru; iiKO_str	<input type="checkbox"/>
Не помнит		<input type="checkbox"/>
Радио		<input type="checkbox"/>
Телевидение		<input type="checkbox"/>

1. Введите название маркетингового источника, например, «Интернет», «телевидение» или «не помнит».
2. Для заказов извне настройте список внешних источников для автоназначения. Перечислите их названия через разделитель «;».
3. Сохраните настройки.



Чтобы оператор обязательно указывал источник рекламы в первом заказе нового клиента, установите галочку **Требовать обязательного ввода рекламы** в общих настройках доставки.

Отчеты

Какие виды рекламы привлекли наибольшее количество новых клиентов, показаны в доставочном отчете «Клиенты по рекламе». Для построения отчета используется параметр «Реклама клиента».

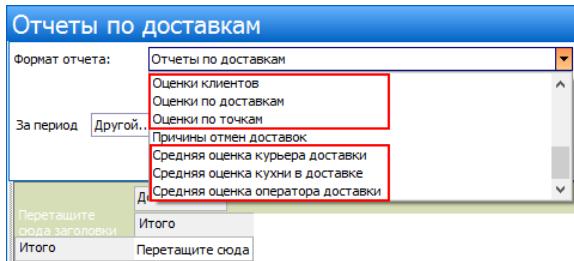
Доставка		
Реклама клиента		
	Заказов	Сумма со скидкой
DeliveryClub	6,000	3380,00р.
Интернет	13,000	8317,70р.
Листовки	3,000	1950,00р.
Не помнит	5,000	4480,00р.
Радио	4,000	4630,00р.
Телевидение	5,000	2730,00р.
Итого	36,000	25487,70р.

По какой рекламе поступило больше всего заказов, можно посмотреть в отчете «Доставки по рекламе». Используется параметр «Реклама».

Доставка			
Реклама			
Учётный день	Реклама	Заказов	Сумма со скидкой
2014.04.08	Интернет	1,000	511,50р.
2014.04.11	Листовки	1,000	770,00р.
Итого		2,000	1281,50р.

Отчеты по отзывам клиентов

Для анализа работы ваших подразделений, участвующих в процессе доставки, вы можете воспользоваться преднастроенными отчетами, которые располагаются в разделе **Доставка → Отчеты по доставкам**.



Отчеты отражают результаты сбора отзывов клиентов. За каждый ответ «Да» дается сто баллов, за ответ «Нет» - ноль баллов.

- [Оценки клиентов](#)
- [Оценки по доставкам](#)
- [Оценки по точкам](#)
- [Средние оценки](#)

Оценки клиентов

Если вам нужно знать мнение отдельно взятого клиента, постройте отчет «Оценки клиентов». В нем отражены средние оценки каждого клиента по каждому вашему подразделению.

Доставка Δ					
Доставка					
Телефон доставки /	ФИО клиента доставки /	Средняя оценка оператора, %	Средняя оценка курьера, % /	Средняя оценка кухни, %	Средняя оценка доставки, %
+72213635544	Светлана	100,000	0,000	100,000	66,670
+79268873223	Serg	100,000	0,000	0,000	16,670
+72523231414	Алексеев Иван	50,000	16,670	100,000	55,560
+72326568877	Илья	66,670	50,000	100,000	71,110
+71234445577	Иванов Андрей	0,000	100,000	100,000	66,670
Итого		55,560	36,360	81,820	55,760

Оценки по доставкам

Если вы хотите понять, на каком уровне ваши подразделения обслужили отдельный заказ, постройте отчет «Оценки по доставкам». В нем отражены средние оценки по всем категориям, а также всей доставки в целом.

Доставка Δ					
Доставка					
Планируемое время доставки /	Номер доставки /	Оператор доставки /	Курьер /	Телефон доставки /	ФИО клиента доставки /
23.12.2014 15:57:43	66651	Администратор	Администратор	+79268873223	Serg
23.12.2014 16:07:47	2	Администратор_1	Администратор	+72523231414	Алексеев Иван
23.12.2014 16:38:20	3	Рожанов А.А.	Рожанов А.А.	+71234445577	Иванов Андрей
23.12.2014 16:48:23	4	Рожанов А.А.	Рожанов А.А.	+72326568877	Илья
23.12.2014 16:49:50	5	Рожанов А.А.	Рожанов А.А.	+72523231414	Алексеев Иван
23.12.2014 16:52:05	6	Потекин	Потекин	+72523231414	Алексеев Иван
23.12.2014 16:53:30	7	Потекин	Потекин	+72213635544	Светлана
23.12.2014 16:58:09	8	Потекин	Потекин	+72326568877	Илья
23.12.2014 17:04:05	9	Потекин	Потекин	+72326568877	Илья
24.12.2014 11:57:56	10	Администратор_1	Потекин	+71234445577	Иванов Андрей
25.12.2014 10:54:46	11	Администратор_1	Потекин	+79268873223	Serg
Итого					
				55,560	36,360
					81,820
					55,760

Оценки по точкам

Чтобы узнать качество работы каждого подразделения, а также каждой торговой точки, если у вас их несколько, воспользуйтесь отчетом «Оценки по точкам». Он отражает средние оценки подразделений по каждой вашей торговой точке.

Доставка		Доставка		
Торговое предприятие	Группа	Средняя оценка оператора, %	Средняя оценка курьера, %	Средняя оценка кухни, %
Фортуна		55,560	36,360	81,820

Средние оценки

Для анализа качества оказания услуг отдельно взятым сотрудником воспользуйтесь следующими отчетами:

- «Средняя оценка курьера доставки» для анализа качества работы курьеров.
- «Средняя оценка оператора доставки» для анализа качества работы операторов Call-центра.
- «Средняя оценка кухни в доставке». Поскольку оценить каждого повара по отдельности невозможно, оценивается работа кухни в целом за учетный день.

Тепловая карта доставок

Тепловая карта - это представление данных в графическом виде, где переменные отображаются при помощи цвета.

Тепловая карта показывает распределение количественных и качественных показателей работы службы доставки в привязке к местности.

Чтобы воспользоваться тепловой картой, нужно обладать «Правом просматривать отчеты по продажам» (**B_CASH**).

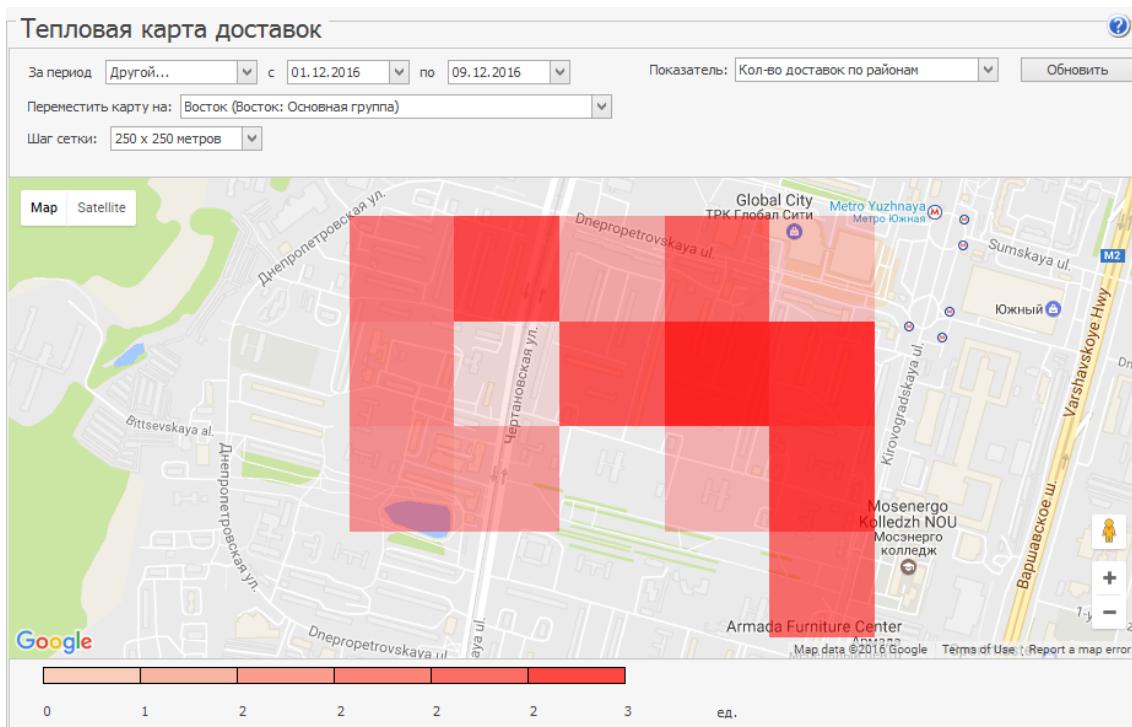
Для построения тепловой карты, вам необходимо настроить карту города в разделе **Доставка → График работы и картография**. Подробнее см. [Автоматический выбор точки доставки](#).

Чтобы построить тепловую карту:

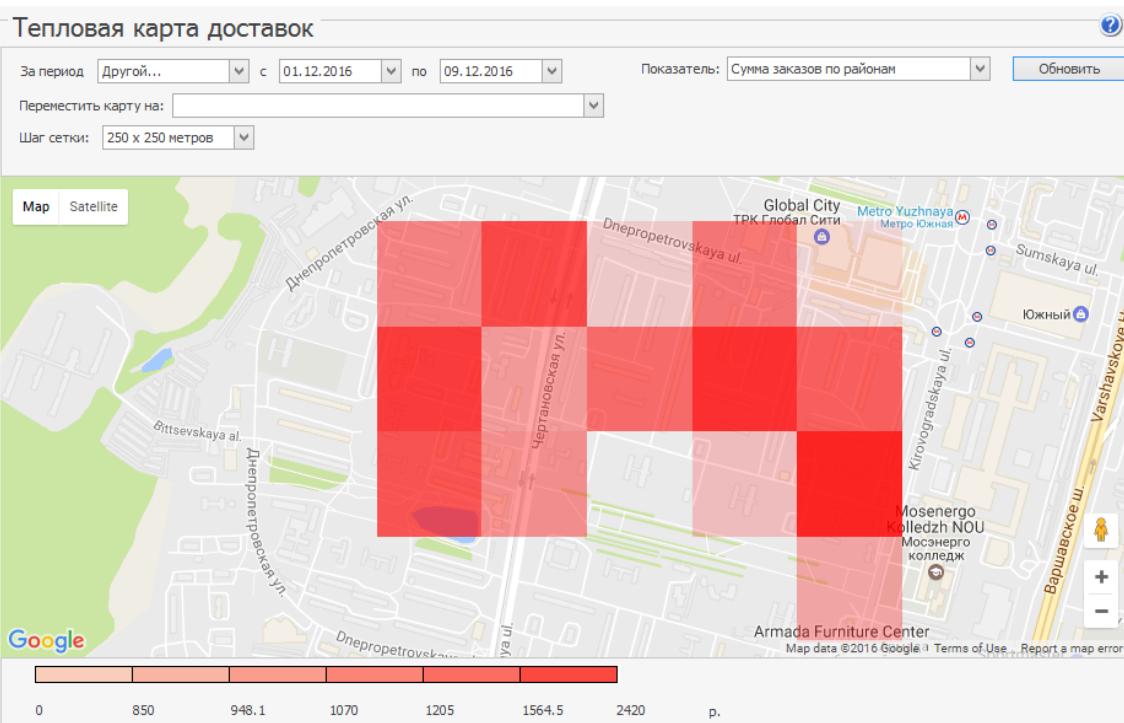
1. Выберите пункт **Доставка → Тепловая карта доставок**.
2. Задайте параметры:
 - Показатель, значения которого будут отображены на карте. При выборе параметра «Количество доставок по источнику рекламы» укажите конкретный источник рекламы.
 - Период, за который нужно отобразить доставки на карте.
 - Шаг сетки - размер квадратов на карте.
3. По умолчанию карта фокусируется на том районе, где зафиксирована наибольшая величина выбранного показателя за указанный период. Если точек доставки больше одной, то для быстрого перемещения по карте выберите терминал в поле **Переместить карту на**. Карта сфокусируется на адресе терминала, который указан в его карточке. Если адрес у терминала не указан, то переместиться по карте невозможно, система предупредит об этом.
2. Нажмите кнопку **Обновить**.

В зависимости от выбранного показателя вы можете построить следующие отчеты:

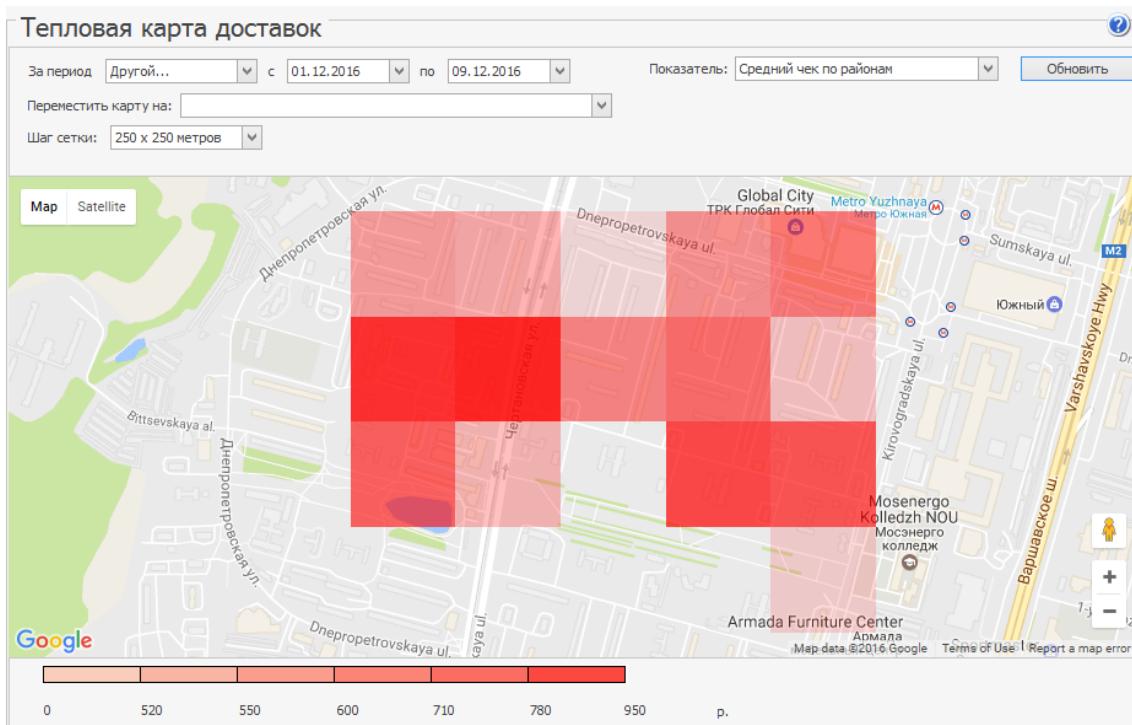
- !** **Примечание.** В отчетах отображаются только закрытые неотмененные доставки без самовывоза.
- **Количество доставок по районам.** Отчет показывает в какие районы города чаще всего заказывают доставку. Построив этот отчет, вы, например, можете узнать, где промоутеры поработали эффективно, а где недостаточно хорошо.



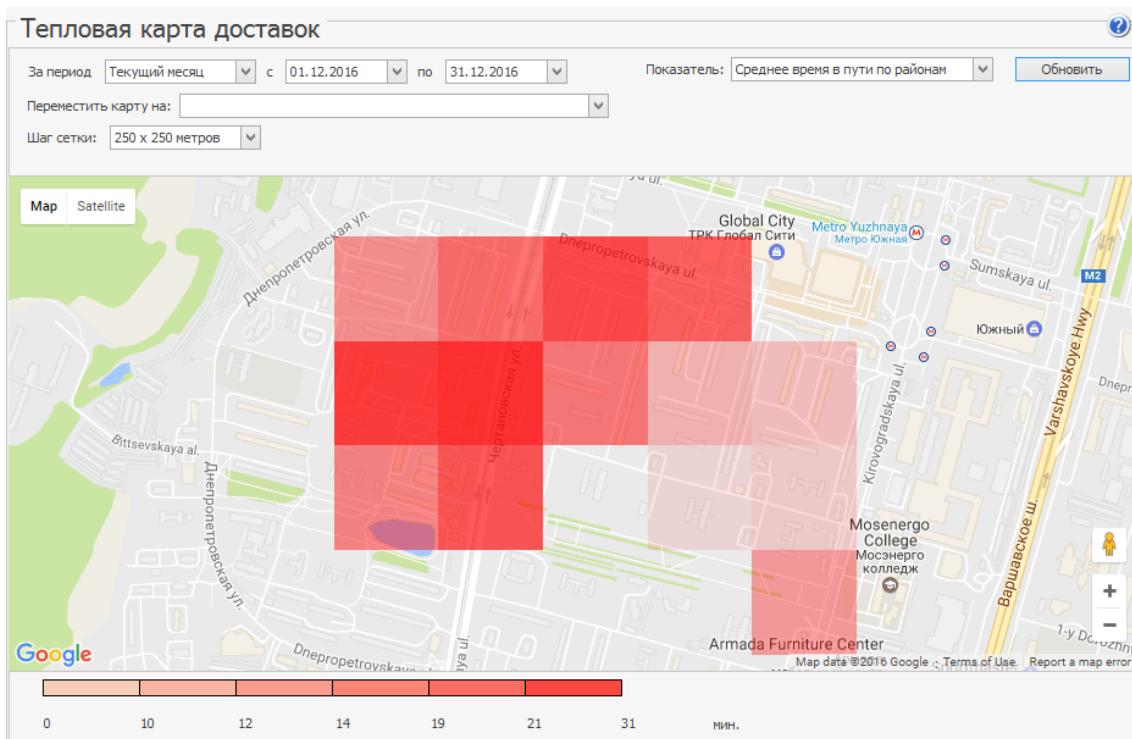
- Сумма заказов по районам.** Отчет показывает, какие районы приносят вам основную прибыль.



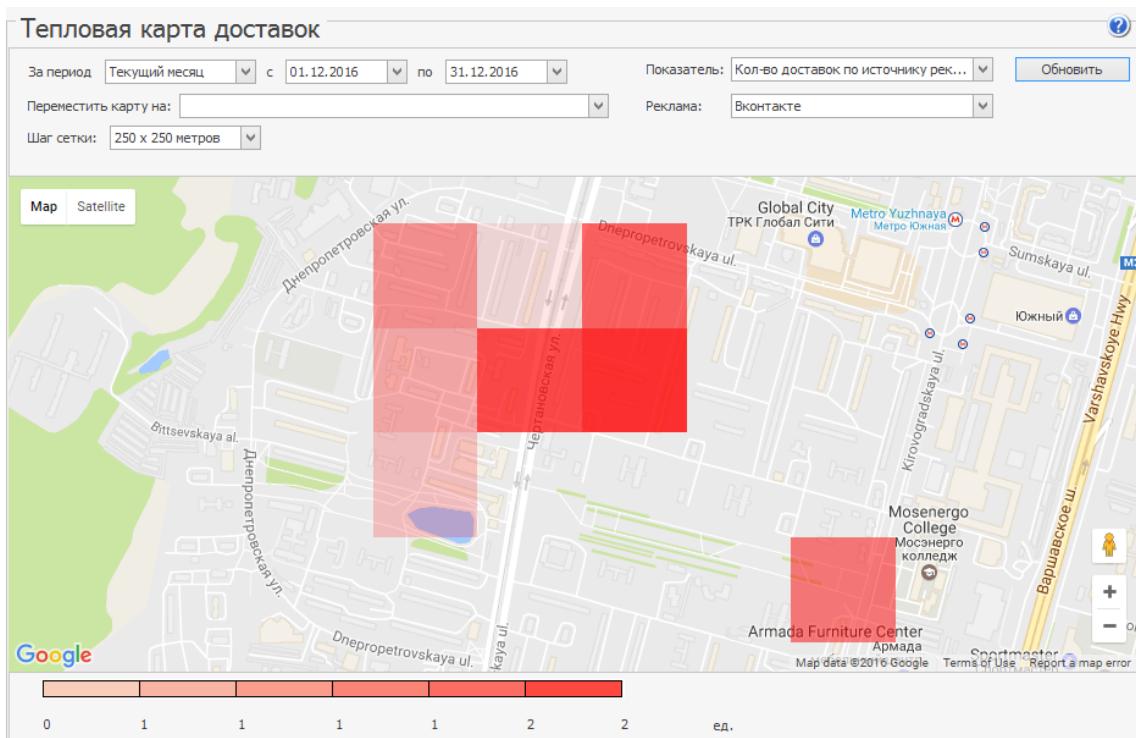
- Средний чек по районам.** Отчет отражает, в каких районах располагаются наиболее обеспеченные клиенты, и, следовательно, куда нужно направлять маркетинговую деятельность.



- Среднее время в пути по районам.** Отчет показывает, на поездки в какие районы у курьеров уходит больше всего времени.



- Количество доставок по источнику рекламы.** Отчет показывает, в какой части города какой вид рекламы работает наиболее эффективно.



Под картой расположена легенда, которая содержит информацию о соответствии значений выбранного параметра определенному цвету: чем выше значение показателя, тем интенсивнее цвет квадрата на карте.



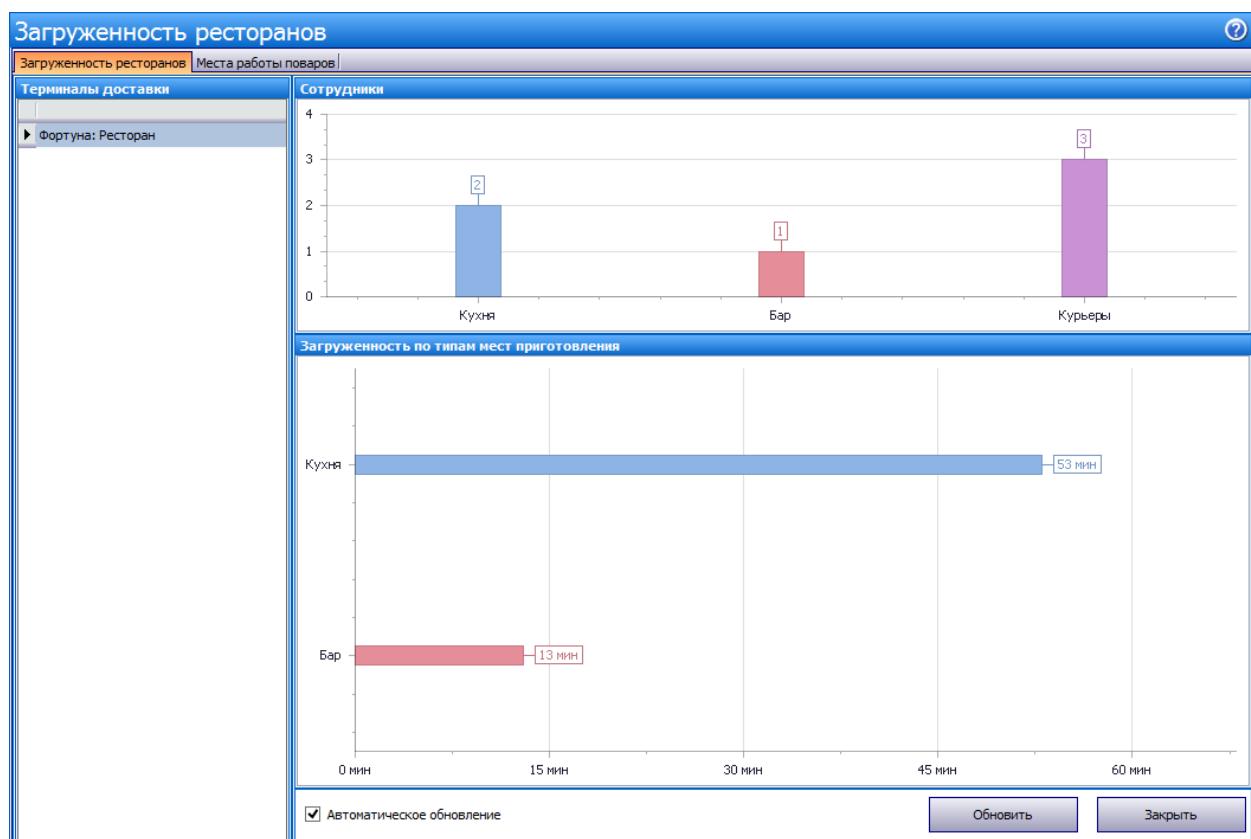
Загруженность ресторанов

- График загруженности
- Места работы поваров

График загруженности

Степень загруженности и производительности торговой точки вы можете оценить с помощью графиков визуализации, расположенных в разделе **Доставки → Загруженность ресторанов**.

Пункт меню Загруженность ресторанов доступен, если включен функционал **прогнозирования опоздания доставки**.



Окно отчета состоит из нескольких блоков:

- Терминалы доставки.** В блоке отображены все терминалы доставки, обменивающиеся информацией с сервером.
- Сотрудники.** Графики показывают производительность каждого цеха и курьеров. Она равна количеству сотрудников, открывших свои личные смены и привязанных к определенному типу места приготовления. Для корректного отображения графиков вам необходимо настроить места работы поваров.
- Загруженность по типам мест приготовления.** График отображает время сдвига по приготовлению, т.е. через какой промежуток времени можно начинать готовить новый заказ в данном цехе.

График загруженности может изменяться в следующих случаях:

- В очередь приготовления добавлено блюдо. В этом случае значение увеличивается на время приготовления нового блюда.
- Блюдо, находящееся в очереди, отмечено как приготовленное. Показатель уменьшается на время приготовления готового блюда.
- Изменилось количество поваров.

В случае возникновения сбоев в связи с терминалом доставки рядом с его названием отображается значок , а прогнозирование времени доставки не выполняется.

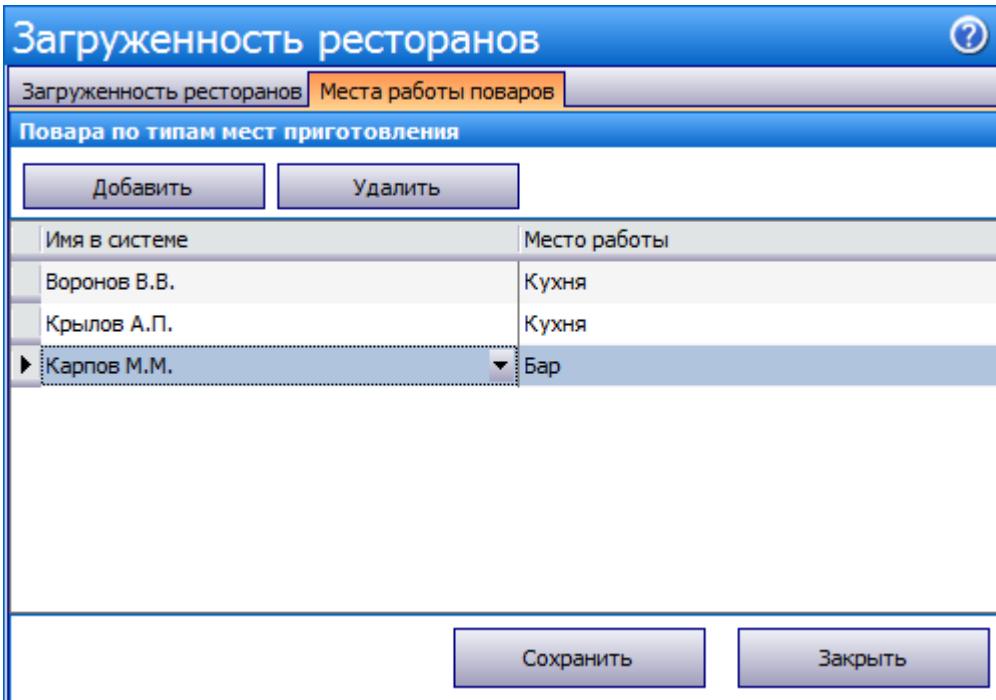
Возможны следующие ошибки соединения между терминалом и сервером:

- Терминал не поддерживает механизм расчета загрузки кухни.
- Между сервером и терминалом не было обмена данными.
- Обмен данными производился более 10 минут назад.

Места работы поваров

Чтобы назначить повара на место приготовления:

1. Откройте отчет **Доставка → Загруженность ресторанов** и перейдите на закладку **Места работы поваров**.
2. Нажмите кнопку **Добавить**.
3. Выберите сотрудника и напротив его имени укажите тип места приготовления, являющееся его местом работы. Вы можете назначить каждого повара только на одно место приготовления.
4. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Имя в системе	Место работы
Воронов В.В.	Кухня
Крылов А.П.	Кухня
▶ Карпов М.М.	Бар

Сохранить **Закрыть**

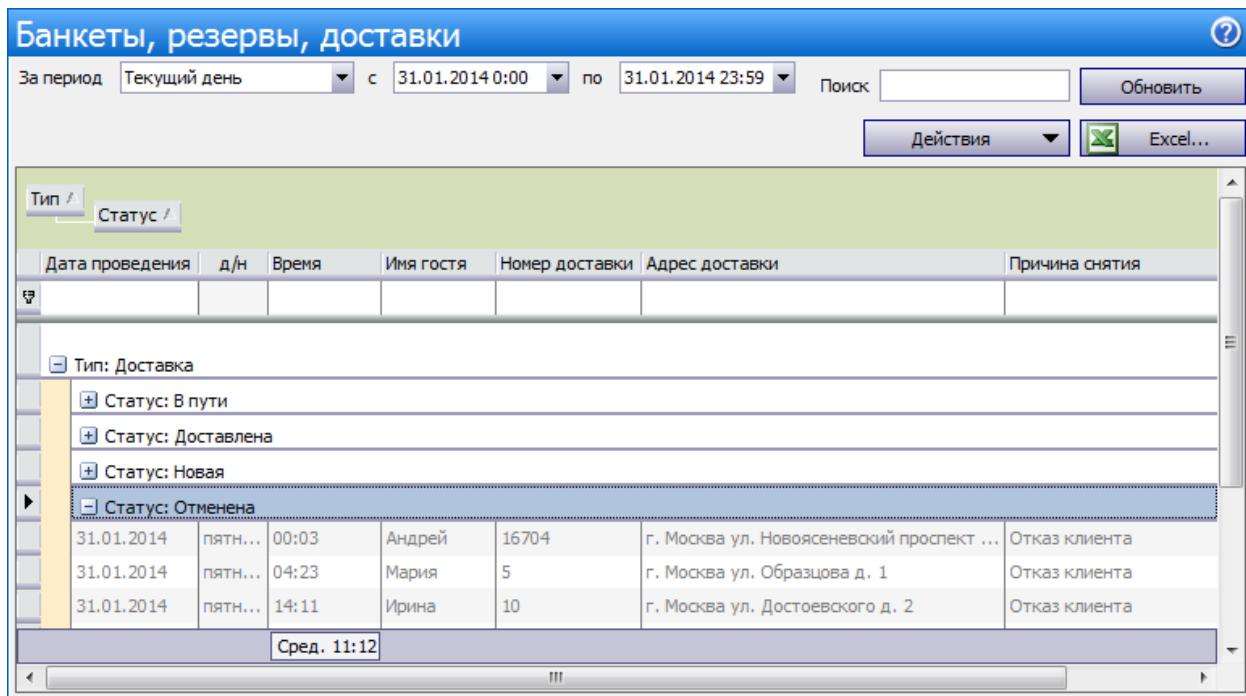
Банкеты, резервы, доставки

Отчет «Банкеты, резервы, доставки» предоставляет информацию как по заказам на банкет и резерв, так и по заказам на доставку. Отчет доступен в разделах **Отчеты (Продажи)** или **Розничные продажи**.

Отчет по доставкам за период можно получить с помощью фильтрации общего списка заказов по типу «доставка». Для этого в поле «Тип» установите курсор и введите «доставка» (в строке со значком ).

Доставки, которые еще не отправлены в путь, показаны в отчете со статусом «Новая». Получить информацию по доставкам в определенном статусе можно с помощью фильтрации в поле «Статус». Также данные отчета могут быть сгруппированы по любому параметру, например, по статусам доставок.

Посмотреть, какие доставки запланированы на ближайшее время, можно с помощью сортировки списка доставок по дате и времени. Для этого необходимо нажать на заголовок колонки «Дата проведения». Данные будут отсортированы по возрастанию (значок ). Повторное нажатие изменит направление сортировки (значок ).



Дата проведения	д/н	Время	Имя гостя	Номер доставки	Адрес доставки	Причина снятия
31.01.2014	пятн...	00:03	Андрей	16704	г. Москва ул. Новоясеневский проспект ...	Отказ клиента
31.01.2014	пятн...	04:23	Мария	5	г. Москва ул. Образцова д. 1	Отказ клиента
31.01.2014	пятн...	14:11	Ирина	10	г. Москва ул. Достоевского д. 2	Отказ клиента

Списание продуктов

С помощью отчета «Списание продуктов» можно получить список продуктов (ингредиентов), которые необходимы для приготовления блюд заказа. При выборе нескольких заказов ингредиенты блюд суммируются. Такой отчет о списании можно получить по доставкам в любом статусе. Например, можно выбрать новые заказы, которые должны быть доставлены примерно в одно время, и убедиться, что для их приготовления есть все продукты на складе. А также получить список продуктов, которые необходимо закупить. Для этого

предназначен пункт контекстного меню **Список продуктов**.

Списание продуктов: Д№26861, Д№3, Д№38282, Д№4							
Склад							
№	Товар	Количес...	Ед. изм.	Себестоимость за ед.	Себестоимость всего	Остаток на складе до списа...	Остаток на складе после списа...
▶ Склад: Основной Склад							
2 комплект приборов		4,000	шт	10,00	40,00	94,000	90,000
7 огурцы		0,561	кг	59,61	33,45	41,933	41,372
6 помидоры		0,561	кг	59,61	33,45	41,933	41,372
4 пакетик соуса		3,000	шт	10,00	30,00	97,000	94,000
5 масло подсолнеч...		0,250	л	55,94	13,99	107,400	107,150
1 капуста		0,556	кг	10,95	6,08	43,123	42,567
						156,97	

Отчет по блюдам

Список блюд заказа можно получить с помощью пункта контекстного меню **Отчет по блюдам**. При выборе нескольких заказов одинаковые блюда суммируются.

Отчёт по блюдам: Д№4, Д№68734, Д№68779						
<input type="checkbox"/> Показать дату и время	<input type="checkbox"/> Модификаторы отдельными строками					
Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке						
№	Блюдо	Модификаторы	Количество	/	Склад	Тип
1	Овощная		1,000		Основной Склад	Доставка
2	доставка		1,000		Основной Склад	Доставка
3	Блинчики	с клубничным джемом; с медом; Сметана	1,000		Основной Склад	Доставка
4	4 Сыра	соус × 2	1,000		Основной Склад	Доставка
5	Маргарита	соус × 3	1,000		Основной Склад	Доставка
6	соус пакетик		2,000		Основной Склад	Доставка
7	Блинчики	с медом; с шоколадом; Сметана	2,000		Основной Склад	Доставка
8	комплект приборов		3,000		Основной Склад	Доставка
Итого: 8			Всего: 12,000			

Вы можете определить, какое количество блюда должно быть приготовлено одновременно для нескольких заказов. Для этого предназначена галочка **Показать дату и время**. При установленной галочке блюда суммируются по времени доставки.

В колонках **Дата и Время доставки** показано время, в которое клиент должен получить доставку. В колонках **Дата и Время приготовления** показано время, когда нужно начинать готовить блюдо. Даты доставки и приготовления могут не совпадать.

Для доставки курьером «Время приготовления» = «Время доставки» минус «Стандартная продолжительность доставки» (по умолчанию 1 час).

Для самовывоза «Время приготовления» = «Время доставки» минус

«Стандартное время приготовления для самовывоза» (по умолчанию 15 минут).

Отчёт по блюдам: Д№4, Д№68734, Д№68779

Показать дату и время Модификаторы отдельными строками [Excel...](#)

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

№	Блюдо	Модиф...	Количество	Склад	Тип	Дата приг...	Время при...	Дата доставки	Время доставки
1	Блинчики	с медо...	2,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
2	комплект ...		1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
3	соус паке...		1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
4	Маргарита	соус × 3	1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
5	4 Сыра	соус × 2	1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:14	31.01.2014	21:14
6	комплект ...		1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:14	31.01.2014	21:14
7	Блинчики	с клубн...	1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:14	31.01.2014	21:14
8	соус паке...		1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:14	31.01.2014	21:14
Итого: 11			Всего: 12,000						

Информация о модификаторах может быть показана либо вместе с блюдом в колонке «Модификаторы», либо отдельно от блюда. Для этого предназначена галочка **Модификаторы отдельными строками**.

Отчёт по блюдам: Д№4, Д№68734, Д№68779

Показать дату и время Модификаторы отдельными строками [Excel...](#)

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

№	Блюдо	Количество	Склад	Тип	Дата приго...	Время при...	Дата доставки	Время доставки
1	Блинчики	2,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
2	комплект п...	1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
3	с медом	2,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
4	соус пакетик	1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
5	соус	3,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
6	Сметана	2,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
7	Маргарита	1,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
8	с шоколадом	2,000	Основ...	Д...	31.01.2014	20:18	31.01.2014	21:18
Итого: 19			Всего: 26,000					

Отчеты по доставкам в iikoFront

Если вам предоставлены соответствующие права, то по текущей кассовой смене можно получить и распечатать отчеты «050 Отчет по доставкам» и «053 Блюда для приготовления доставок».

- [050 Отчет по доставкам](#)
- [053 Блюда для приготовления доставок](#)

050 Отчет по доставкам

С помощью отчета «050 Отчет по доставкам» может быть проведена сверка и контроль заказов с накладными доставки при закрытии кассовой смены.

Показываются заказы с разными статусами, их количество и суммы. Список доставок в пути позволяет подтвердить, что разница между X и Z отчетом и наличными в денежном ящике обусловлена доставками, которые ждут отправки и находятся в пути.

Отчет о заказах «в пути» показывает, сколько денег должен сдать курьер в конце смены. Данные выводятся с разбивкой по курьерам. В отчете также показывается информация об отпечатанных блюдах, которые были удалены из заказов доставки. Качество обслуживания можно оценить по отмененным доставкам, сгруппированным по причинам отмены.

В зависимости от статуса выполняется сортировка и группировка данных в отчете.

- Сортировка:
 - заказы в пути - по курьеру;
 - закрытые заказы - по фактическому времени доставки;
 - отмененные - по причине отмены.
- Группировка:
 - заказы, ждущие отправки, и в пути - по курьеру;
 - закрытые заказы - по накладной;
 - отмененные - по причине отмены.

Так как в iikoFront могут быть получены отчеты только по текущей кассовой смене, то рекомендуется их печатать и подшивать в папку.

В отчете показана следующая информация по доставкам:

- Ждущие отправки - список заказов со статусом «Ждет отправки».
 - Номер заказа.
 - Курьер, если назначен (имя в системе).
 - Планируемое время доставки.
 - Сумма заказа, итоговая сумма.
- Заказы в пути - список заказов со статусом «В пути».

- Номер заказа
- Курьер (имя в системе).
- Планируемое время доставки.
- Сумма заказа.
- Итоговая сумма по каждому курьеру с разбивкой по типам оплат.
- Итоговая сумма по типам оплат.
- Закрытые заказы - список заказов со статусом «Закрыт».
 - Номер заказа.
 - Курьер (имя в системе).
 - Плановое время доставки
 - Фактическое время доставки.
 - Комментарий к заказу.
- Закрытые заказы по курьерам.
 - Курьер (имя в системе).
 - Среднее опоздание по заказам доставки. Вычисляется как фактическое время доставки минус плановое время по всем заказам, деленное на количество заказов. Среднее берется только по опозданиям (сумма опозданий, деленная на количество доставок, в которых были опоздания).
 - Количество закрытых заказов.
 - Сумма закрытых заказов с разбивкой по типам оплат.
 - Итоговая сумма по типам оплат.
- Отмененные заказы по причинам отмены.
 - Причина отмены.
 - Количество отмененных заказов.
 - Сумма стоимости отпечатанных блюд в отмененных заказах.
 - Итоговые значения по количеству и сумме.
- Удаления блюд из заказов доставки.
 - Причина удаления блюда
 - Количество удаленных блюд
 - Стоимость удаленных блюд. Для удаления без списания ингредиентов стоимость равна нулю.
 - Итоговые значения по количеству и сумме.

В отчет могут быть выведены данные без учета закрытых или отмененных заказов. Для этого нажмите кнопку **Настройка параметров**, снимите соответствующие галочки и нажмите кнопку **Готово**.

050 Отчет по доставкам

Терминал: №998 (Основная группа)
Кассовая смена: 19
Смена открыта: 19.04.2016 09:54
Текущее время: 19.04.2016 11:46
Текущий пользователь: Петров К.С.

ИТОГО: 0,00

ЗАКАЗЫ В ПУТИ

Заказ Курьер	Время	Сумма
16476 Краснов А.А. 93 Петров К.С.	12:16 12:15	470,00 640,00
Итого Краснов А.А. Visa		470,00
Итого Петров К.С. Visa		640,00
		640,00
ИТОГО ВСЕ КУРЬЕРЫ: Visa		110,00
		640,00
		470,00

ЗАКРЫТЫЕ ЗАКАЗЫ

Заказ Курьер	План	Факт
85 Петров К.С.	10:34	10:02
86 Краснов А.А.	10:35	10:12
88 Петров К.С.	10:35	10:37
89 Петров К.С.	10:39	10:37
91 Краснов А.А.	10:56	10:43
92 Краснов А.А.	11:00	10:43

053 Блюда для приготовления доставок

С помощью отчета «053 Блюда для приготовления доставок» вы можете узнать перечень блюд, которые нужно будет приготовить к определенному времени. В отчете отображаются только неотпечатанные блюда, которые группируются по заказам. За один день показывается только время доставки, за несколько дней показываются даты и время.

По умолчанию отчет формируется за текущий день. Чтобы задать отчетный период:

- Нажмите кнопку **Настройка параметров**.
- В открывшемся окне на закладке **Период** укажите интервал дат
- Нажмите кнопку **Готово**.

Дополнительно вы можете настроить группировку заказов по местам приготовления блюд. Для этого:

- Нажмите кнопку **Настройка параметров**.
- В открывшемся окне на закладке **Дополнительные параметры** установите соответствующую галочку.
- Нажмите кнопку **Готово**.

Для актуализации данных в отчете нажмите кнопку **Обновить**.

iiko v. 5.0.1257.0 19.04.16 11:50 Петров К.С.

036 Отчет по скидкам и надбавкам
 037 Опасные операции
 038 Расчет официантам

04 ОТЧЕТЫ ПО КАССЕ

041 Выручка по типам с налогами
 042 Выручка почасовая
 043 Продажи блюд
 044 Расход блюд
 045 Полный отчет кассовой смены
 046 Реестр счетов
 047 Чеки по типам оплаты за смену
 048 Итого по смене
 049 Кассовая лента
 050 Отчет по доставкам
 051 Расширенный реестр счетов
 052 Отчет по внесениям и изъятиям
053 Блюда для приготовления доставок

Му ресторант
 ИНН 3123177395

053 Блюда для приготовления доставок

Терминал: №998 (Основная группа)
 Кассовая смена: 19
 Смена открыта: 19.04.2016 09:54
 Текущее время: 19.04.2016 11:50
 Текущий пользователь: Петров К.С.

С 19.04.2016 00:00
 По 19.04.2016 23:59

Блюдо	Количество
№ 97 12:29 Пицца овощная	1
Пицца с креветками	1
№ 98 12:29 Гамбургер двойной	2
Пицца Калифорния	1
Чизбургер	1
Чизбургер двойной	1

ВСЕ СУММЫ В РУБЛЯХ

НАЗД НАЗД ПАРАМЕТРЫ ПАРАМЕТРЫ ОБНОВИТЬ ОБНОВИТЬ ПЕЧАТЬ ПЕЧАТЬ

Журнал событий

События, связанные с доставкой, показываются в разделе **Розничные продажи** → **Журнал событий**. Для построения отчета укажите тип и важность события. В каждой колонке отчета может быть установлен фильтр данных. Например, можно посмотреть все изменения доставок с определенного терминала.

Работа с журналом подробно описана в статье [Журнал событий](#).

События, связанные с доставкой

С помощью событий с типом «Доставка» можно получить информацию обо всех действиях с заказами, о «проблемных» заказах, переносе на другую точку, об отмене заказов, а также создании заказа на клиента из черного списка. Показывается информация о работе со стоп-листом.

Подтверждение доставок

Переход доставки в статус «Подтверждена» и возвращение к статусу «Не подтверждена» показывается в событии с типом «Доставка» - «Редактирование доставки». При автоматическом подтверждении показана информация об источнике, из которого пришла доставка. При ручном подтверждении показана информация об операторе, который подтвердил доставку.

См. также [Подтверждение доставок](#).

Черный список

События с типом «Черный список» показывают информацию об изменениях в списке неблагонадежных клиентов. См. также [Черный список клиентов](#).

Аварийная отмена доставок

При удалении данных ресторана в журнал записываются события «высокой» важности. Например, удалили вручную хранилище данных Entity storage. При входе в систему создается новое хранилище, и в журнал записывается событие «Дополнительные операции» - «Создание хранилища данных терминала». В этом случае незакрытые доставки отменяются, и по каждой из них создается событие «Доставка» - «Аварийная отмена доставки». Вся важная информация по таким доставкам не теряется, а сохраняется в отдельном файле (в папке %appdata%\iiko\CashServer\EntitiesStorage\). Он содержит список доставок, которые были отменены в аварийном режиме. По каждой доставке пишется краткая информация: номер, время и статус доставки, имя клиента, его номер телефона и адрес. В имени такого файла присутствует дата и время выполнения операции (например, CancelledDeliveries 2014-05-20 14.06.30.585).

Ручное отключение режима «Главная касса»

Изменение настроек главной кассы может привести к потере данных. При снятии галочки «Главная касса» (в настройках группы торгового предприятия) выводится предупреждающее сообщение. Создаются события «высокой» важности с типами «Снятие режима "Главная касса"» и «Установка/изменение режима "Главная касса"» (группа событий «События iikoOffice» - «Администрирование» - «Настройка ресторана»). В таких событиях показывается информация о группе,

где были изменены настройки. Все незакрытые доставки будут отменены с событиями «Аварийная отмена доставки».

Заказы из внешних систем

Интеграция с DeliveryClub

Доставка может быть интегрирована с сайтом DeliveryClub. Заказы, сделанные с этого сайта, автоматически появляются в системе iikoDelivery или iikoCallCenter. Все изменения, внесенные в заказ, а также изменения прейскуранта автоматически попадают в систему DeliveryClub.

Прием заказов через сайт ресторана

Вы можете организовать доставку на своем сайте с помощью внешнего API для терминальной доставки. Все заказы ваших клиентов автоматически передаются на точку приготовления в iiko. Клиент может заказать доставку на дом или забрать заказ на точке. Актуальный прейскурант с описанием и фотографиями блюд выгружается из iiko на доставочный сайт. Для этого предназначен раздел **Обмен данными → Выгрузка меню** в iikoOffice. Вы можете использовать доставку на сайте, созданном по любой технологии.

Быстро организовать доставку на своем сайте вы можете с помощью готового компонента с настроенным для вас функционалом и дизайном (модуль iikoDelivery Widget). Компонент загружает меню и цены из iikoRMS и отправляет доставочные заказы напрямую в iikoCallCenter или iikoDelivery.

Как подключить свой сайт к iikoDelivery

Если вы хотите подключить свой сайт к iikoDelivery:

1. Убедитесь, что у вас установлена версия iiko 3.7 или выше. В противном случае установите обновление. Для этого, пожалуйста, обратитесь в отдел продаж, либо к партнеру iiko, у которого вы приобрели систему.
2. Убедитесь, что у вас есть зарегистрированный аккаунт на сайте iiko.biz. Если нет, то нужно его получить.
3. Напишите запрос в свободной форме на адрес api@iiko.ru. В письме укажите название вашего ресторана. В ответ вам будет отправлен логин и пароль. Его должны использовать программисты, которые разрабатывают ваш сайт.
4. Убедитесь, что у вас подготовлено меню для выгрузки на сайт. Проверить это можно с помощью пункта меню **Обмен данными → Выгрузка меню** в iikoOffice. Если меню не подготовлено, то необходимо создать иерархию элементов меню, которая будет отображаться на сайте. Подробнее см. в статье [Меню для внешних систем](#).
5. Если в вашем ресторане нет колл-центра, то необходимо выбрать точку доставки, на которую будут попадать все заказы с сайта. Для этого перейдите в раздел **Доставка → Терминалы доставки**, выберите нужный терминал и нажмите кнопку **Зарегистрировать**. Для доступа к этому пункту меню достаточно лицензии на терминальную доставку.
6. Выгрузите созданное меню на сайт. Для этого в окне **Обмен данными → Выгрузка меню** нажмите кнопку **Выгрузить**. После выполнения первой загрузки следующая будет произведена автоматически по расписанию. Периодичность выгрузки меню по умолчанию составляет один час.
7. Выполните передачу заказов с сайта в iikoDelivery. Как это сделать, можно прочитать на сайте [«http://api.iiko.ru/api_delivery.aspx»](http://api.iiko.ru/api_delivery.aspx). При обращении к нашему API необходимо использовать логин и пароль, который вы получили от api@iiko.ru (см. пункт 3).

Обработка доставок с пустой датой

Из внешней системы могут приходить доставки с пустым полем «дата и время» ("date": ""). В этом случае при поступлении такой доставки в RMS будет прописана расчетная дата и время доставки. К моменту получения доставки из внешней системы прибавляется норматив продолжительности доставки, заданный для точки в настройках «График работы и картография».

Если от внешней системы передан некорректный адрес или карта зон доставки не задана вовсе, то подставляется продолжительность доставки по умолчанию.

- Для доставки курьером продолжительность 1 час. Настраивается в поле **Продолжительность доставки** в разделе **Доставка → График работы и картография**.
- Для доставки с типом «Самовывоз» подставляется норматив времени приготовления 15 минут. Настраивается в поле **Стандартное время приготовления для самовывоза** в разделе **Доставка → Настройка → Общие**.

Кроме того, такая доставка отмечается как «проблемная». В описании проблемы сообщается, что не указано время доставки, и необходимо связаться с клиентом, чтобы его уточнить.

Если настроена необходимость [подтверждать доставки](#), то такая внешняя доставка появится на точке в статусе «Не подтверждена».

Оплаты из внешних систем

Платежи могут поступать от внешних систем через API. Например, клиент может сделать заказ и оплатить его банковской картой на сайте ресторана. Такие платежи показываются в колл-центре и на точке, но оператор не может их редактировать и удалять. Он может только изменить состав заказа в пределах предоплаченной суммы, без переплаты. При увеличении суммы заказа недостающую сумму можно оплатить стандартным образом.

Удалить такой платеж или отменить заказ, в котором есть внешний платеж, может только сотрудник с правом «Удалять внешние платежи» (D_DEP). За выполнение операции отмены отвечает внешняя система. Информация об удалении внешних платежей записывается в отчет по опасным операциям и в журнал событий.

Настройка внешних платежей

Настройте типы оплат, с помощью которых принимаются внешние платежи в iiko. Например, внешний платеж банковской картой «Visa».

Для внешних платежей необходимо задать специальные настройки:

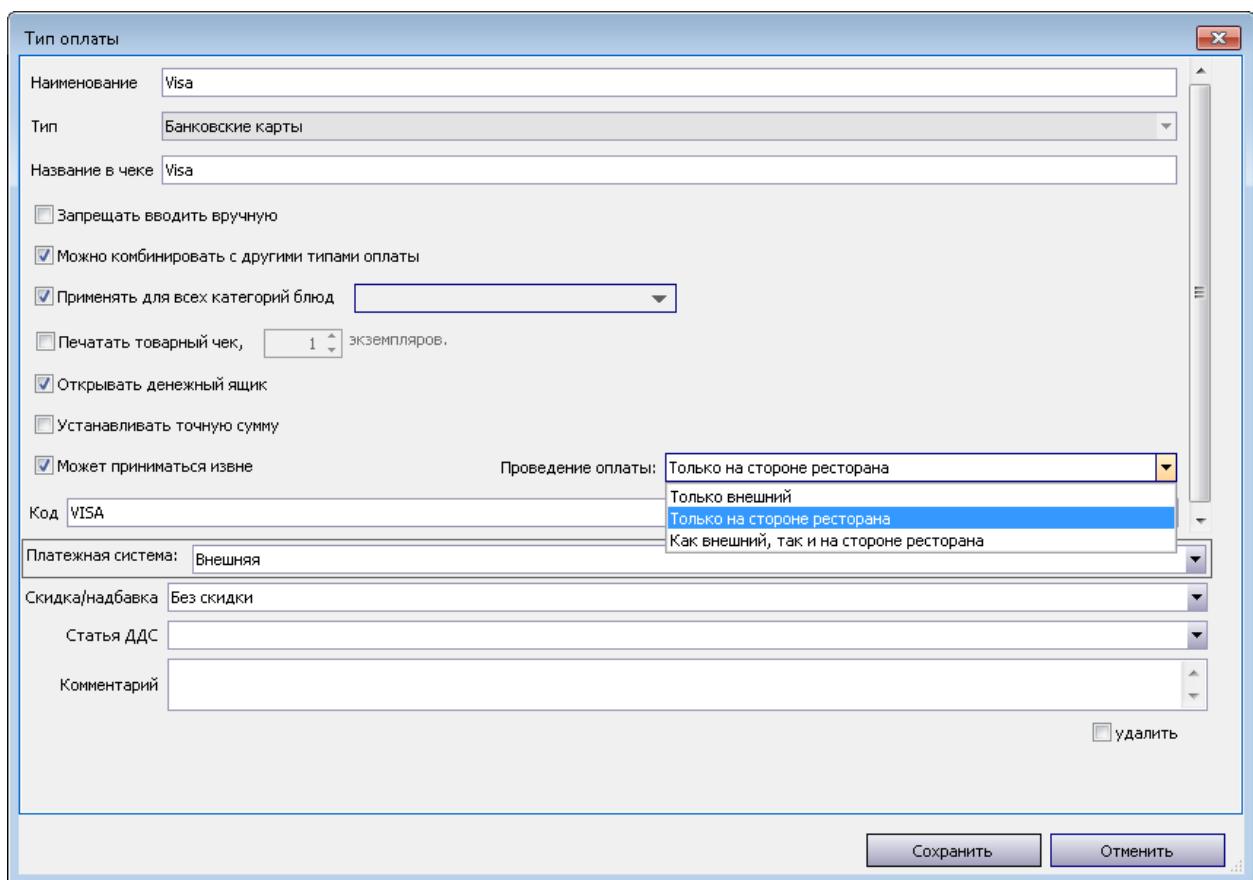
1. Определенные типы оплат могут быть предназначены только для внешних платежей, их нельзя будет выбрать на кассе вручную. Установите галочку **Запрещать вводить вручную**. Такие оплаты будут добавляться только через API и появляться в iiko как внешние платежи.

Ручной выбор оплаты наличными запретить нельзя, а, например, банковской картой можно.

2. Укажите, что данный платеж создается по команде внешних систем через API. Включите настройку **Может приниматься извне**. Доступна только для оплаты с типом «Банковские карты» или «Наличные». При отключенном настройке заказ с таким платежом не будет принят, iiko вернет ошибку внешней системе.
3. Настройка **Проведенные оплаты** предназначена для предотвращения ошибок интеграции с внешними системами или махинаций. Доступна при включенной настройке **Может приниматься извне**. Укажите, где выполняется процесс обработки платежей:
 - **Только внешний** - платеж может быть проведен только внешней системой. В этом случае iiko принимает извне только заказы с проведенными платежами. На экране заказа в колл-центре и на экране кассы в iikoFront они обозначаются как проведенные.
 - **Только на стороне ресторана** (установлено по умолчанию) - платеж может быть проведен только на стороне торговой точки. iiko принимает извне только заказы с НЕ проведенными платежами. Если на стороне внешней системы было ошибочно отмечено, что платеж проведен, то iiko не примет такой заказ и вернет ошибку внешней системе.
 - **Как внешний, так и на стороне ресторана** - платеж может быть проведен как на стороне торговой точки, так и на стороне внешней системы. В этом случае iiko принимает извне заказы как с проведенными, так и не

проведенными платежами. Обработка не проведенных платежей выполняется в iiokoFront. Кроме того, такой платеж может быть создан в колл-центре или на точке и проведен в iiokoFront (должна быть выключена настройка **Запрещать вводить вручную**).

4. Для оплат, которые принимаются извне, необходимо указать специальный код. По нему выполняется идентификация оплаты во внешнем API. Введите значение в поле **Код**, например, «VISA». Это могут быть коды платежных систем, например, Yandex или Qiwi. Такой код должен быть алфавитно-цифровым, он вводится только в верхнем регистре.
5. Описание платежа, введенное в поле **Комментарий**, может быть передано во внешнюю систему через API. Например, описание «Оплата картой через Робокассу».



Внешние платежи в колл-центре

- Изменение состава заказа
- Отмена заказа с внешними платежами
- Удаление внешнего платежа
- «Проблема» с оплатой на точке

Оплата может быть просто обещана, а может быть уже проведена через внешнюю систему. Например, добавлен обещанный платеж наличными. Проведена оплата картой «Visa».

Скидки и оплаты

Скидка: Без скидки

Подытог: 492,00 р. Итого к оплате: 492,00 р.

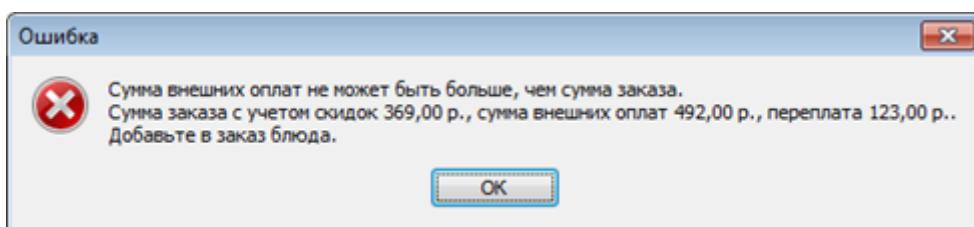
Тип оплаты	Свойства	Сумма
Наличные		1,00
► VISA	Проведена	491,00
		0,00

X Без сдачи

Изменение состава заказа

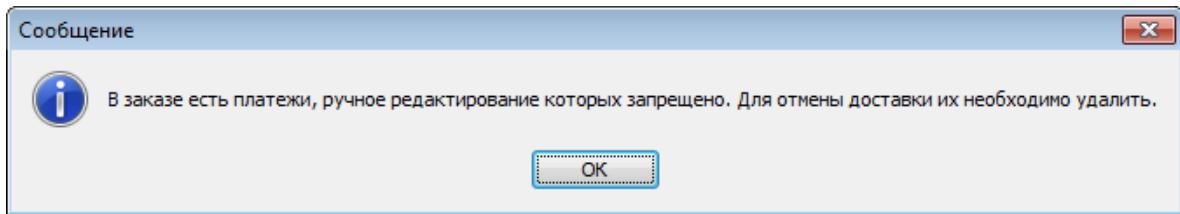
Состав заказа с внешними платежами может быть изменен, вручную или автоматически, как обычный заказ. Однако сумма заказа не должна превышать сумму платежей. Недостающую сумму нужно будет оплатить обычным образом. Выберите оплату в поле **Тип оплаты**, например, банковской картой. Добавьте недостающую сумму, нажав кнопку **Без сдачи**.

Если сумма заказа уменьшилась, например, вы удалили блюдо по желанию клиента, то в этом случае при отправке заказа на точку выводится сообщение о переплате. Вам нужно будет уточнить у клиента, какое блюдо он хочет добавить в заказ.



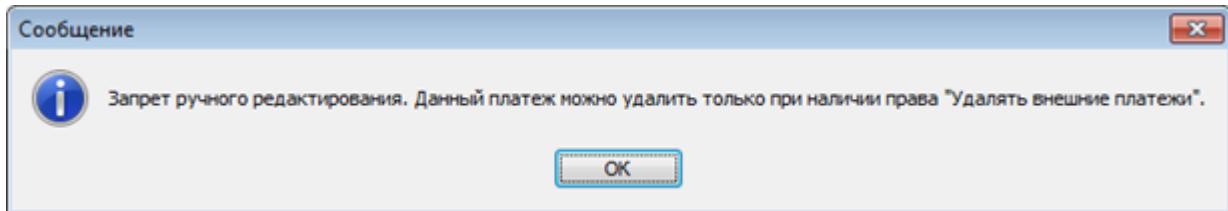
Отмена заказа с внешними платежами

Отменить предоплаченный заказ нельзя, сначала нужно будет удалить внешние платежи. Для этого необходимо право «Удалять внешние платежи» (D_DEP). При нажатии кнопки Отменить доставку на экран выводится сообщение о внешних платежах.



Удаление внешнего платежа

Чтобы удалить внешний платеж, выберите его в блоке **Скидки и оплаты** и нажмите кнопку «X». Если у вас нет права D_DEP, то на экран выводится сообщение о запрете удаления.



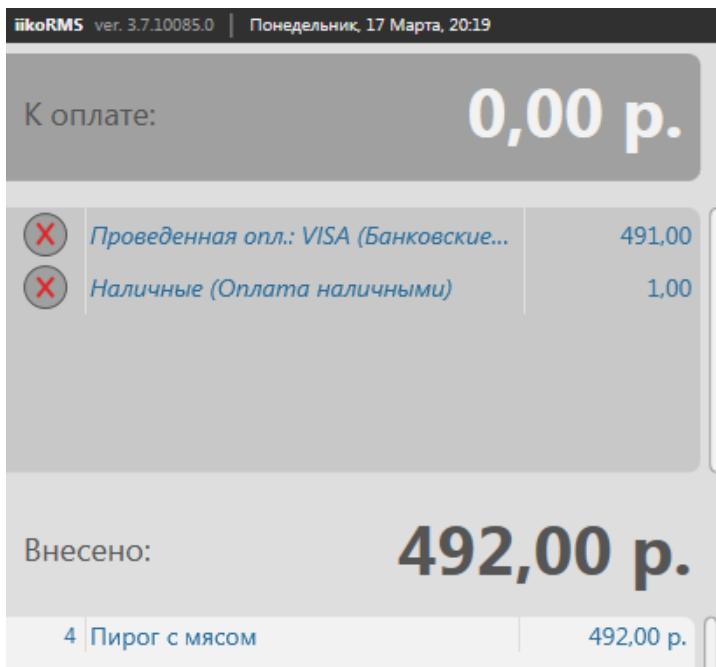
«Проблема» с оплатой на точке

Может возникнуть ситуация, когда в заказе указан тип оплаты для внешних систем, например, картой «Visa». А на точке «Visa» не применяется. В этом случае заказ становится «проблемным». Необходимо настроить эту оплату на точке или изменить состав оплат.

Внешние платежи в iikoFront

- Изменение состава заказа
- Отмена заказа с внешними платежами

Внешние платежи показаны курсивом на экране кассы и на экране сохраненных оплат (кнопка Платежи).



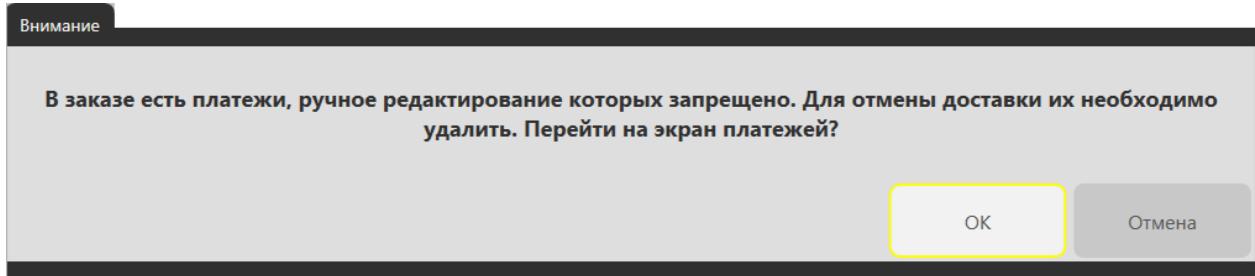
Изменение состава заказа

Состав заказа с внешними платежами может быть изменен, вручную или автоматически, как обычный заказ. Однако сумма заказа не должна превышать сумму платежей. Недостающую сумму нужно будет оплатить. Это можно сделать на экране сохраненных оплат или на экране кассы. Возможность комбинировать различные типы оплат настраивается в iikoOffice.

Отмена заказа с внешними платежами

Отменить предоплаченный заказ нельзя, сначала нужно будет удалить внешние платежи. Для этого необходимо право «Удалять внешние платежи» (D_DEP).

1. Нажмите кнопку (0) Отменить заказ. На экран выводится предупреждающее сообщение.



2. Нажмите кнопку OK. Вы перейдете к экрану Сохраненные оплаты.

3. Выберите платеж в списке и нажмите кнопку Удалить.
4. Прокатайте карту менеджера с правом D_DEP.

iikoCard в доставке

- [Общие сведения](#)
- [Настройка](#)

Общие сведения

Система iikoCard предоставляет широкие возможности настройки и использования маркетинговых акций для привлечения гостей. Вы можете настраивать акции любого типа:

- Программы лояльности для зарегистрированных гостей. Чтобы накапливать и использовать бонусы, клиент должен быть зарегистрирован в системе. А при приеме заказа она сама авторизует клиента, узнав его по номеру телефона.
- Анонимные акции, которые не требуют регистрации в системе и подходят для любого гостя.

Клиенты доставки получают следующие преимущества от системы iikoCard:

- Получение бонусов и оплата ими заказов.
- Участие в акциях и получение подарков.
- Оплата заказов средствами, перечисленными на счет iikoCard.
- Использование купонов для оплаты заказа.

В данном разделе описывается последовательность применения операций и настроенных в iikoCard акций для клиентов доставки в колл-центре и на точке в iikoFront. Как настраиваются такие акции см. в [Руководстве пользователя iikoCard](#).

Акции применяются еще на этапе создания заказа. Система определяет, какие акции действуют на данный момент, зарегистрирован ли клиент в базе данных, и автоматически применяет скидки, которые ему полагаются. Например, это могут накопительные скидки для постоянных клиентов, или подарок на день рождения гостя. Либо она может напомнить вам о действующих акциях, чтобы вы предложили гостю в них поучаствовать.

Настройка

Перед использованием системы iikoCard в доставке, настройте ее и создайте соответствующие типы оплаты. Подробнее об этом см. в статье [Создание типа оплаты для iikoCard](#).

Подробнее про применение акций и использование карт клиента:

- [Продажа комбо-наборов](#)
- [Оплата заказа купонами](#)
- [Использование подсказок](#)

- Оплата iikoCard
- Бонусная программа iikoCard

Продажа комбо-наборов

С помощью iikoCard вы можете настраивать акции для продажи различных наборов блюд по специальным ценам или со скидкой.

Примером таких программ могут служить:

- Набор блюд по фиксированной цене. В него, например, входит две пиццы и напиток, стоимость набора составляет 300 руб.
- Набор блюд, в котором за каждое блюдо устанавливается фиксированная цена. Например, набор из двух пицц, каждая из которых стоит по 200 руб.
- Скидка на самое дешевое или самое долгое блюдо из набора. Например, при покупке одной пиццы на вторую гость может получить скидку 50%.
- Скидка на все блюда набора. Например, при покупке двух пицц гость получает скидку 50%.

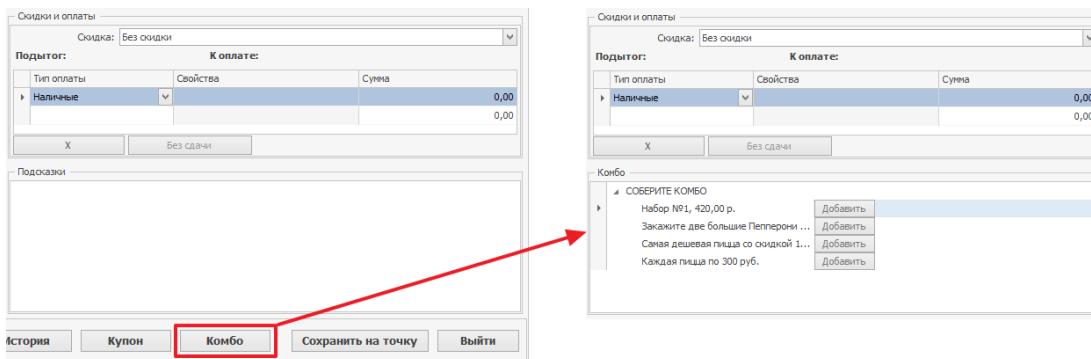
Акции для продажи наборов блюд действуют для всех гостей, в том числе новых и не авторизованных.

- [В колл-центре](#)
- [В iikoFront](#)

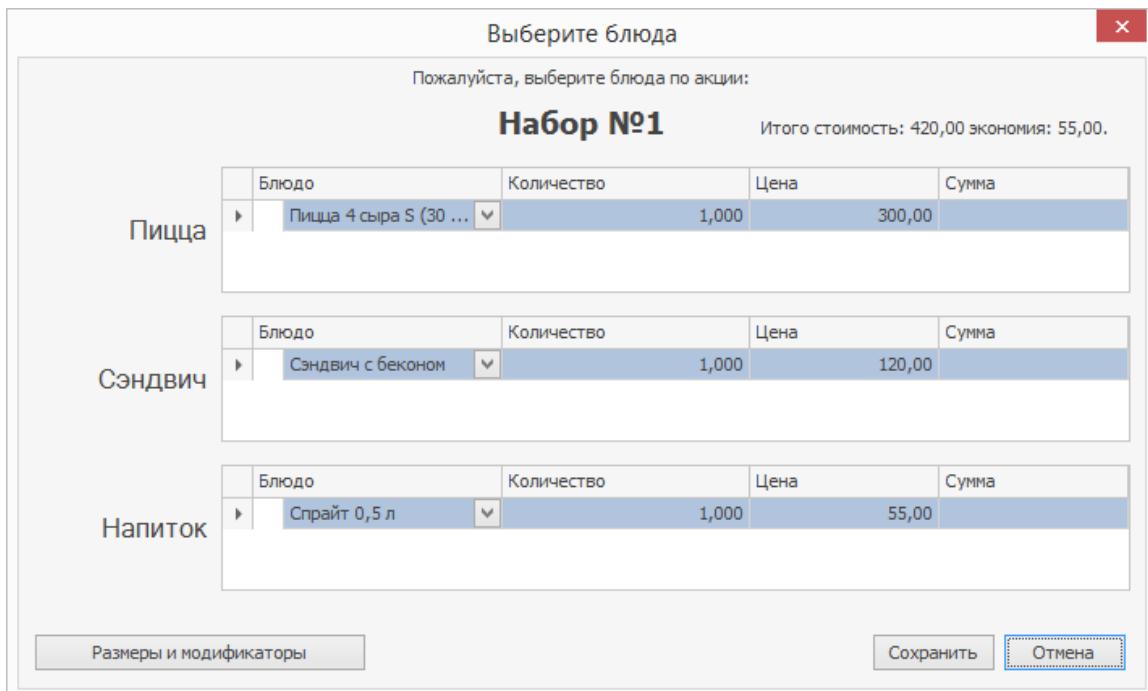
В колл-центре

Клиент может сразу заказать комбо-набор, выбрав любой понравившийся. В этом случае:

1. Создайте новую доставку.
2. Нажмите кнопку **Комбо** в нижней части окна заказа. В динамической области отобразится список доступных наборов блюд.



3. Напротив нужного набора нажмите кнопку **Добавить**.
4. В открывшемся окне в каждой группе выберите блюдо из раскрывающегося списка. После добавления всех блюд, когда комбо будет собран полностью, система подсчитает суммарную стоимость блюд по их первоначальной цене, а также экономию, которая получается при покупке этих блюд в наборе.



5. Нажмите кнопку **Сохранить**. Набор будет добавлен в заказ.

Заказ					
Блюдо	Количество	Комментарий	Цена	Сумма	
▲ Заказ					
▶ Набор №1	1,000		55,00	420,00	
Пицца 4 сыра S (30 см)	1,000		0,00	265,26	
Сэндвич с беконом	1,000		0,00	106,11	
Спрайт 0,5 л	1,000		55,00	48,63	
	0,000		0,00	0,00	

Клиент может сначала заказать блюдо. И если оно входит в некоторый набор, то вы увидите подсказку и сможете предложить дополнить заказ до полного набора:

- Добавьте блюда в заказ, например, пиццу и сэндвич. В меню присутствует набор, в который входят эти блюда. Поэтому в соответствии с настройками акции, отобразится подсказка, какой набор можно собрать.

Заказ					Скидки и оплата		
Блюдо	Количество	Комментарий	Цена	Сумма	Скидка:	Подытог:	К оплате:
▲ Заказ					Без скидки	420,00 р.	420,00 р.
Пицца 4 сыра S (30 см)	1,000		300,00	300,00			
Клубный сэндвич	1,000		120,00	120,00			
	0,000		0,00	0,00			

Размеры и модификаторы

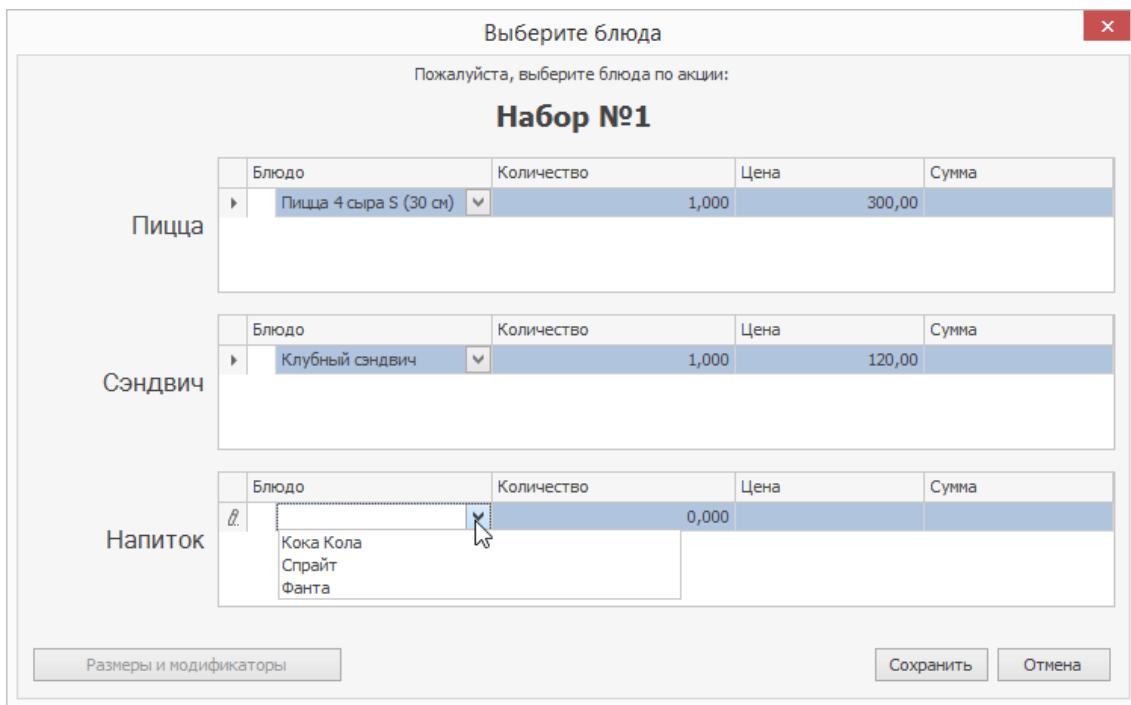
+ - X

Подсказки

- ДОБАВЬТЕ БЛЮДО ДЛЯ КОМБО
Набор №1, 420,00 р.
- ПРЕДЛОЖИТЕ ГОСТОМ
Предложите соус к пицце

[Добавить]

- Нажмите кнопку **Добавить** напротив набора.
- В открывшемся окне выберите оставшееся блюдо. Блюда, которые были добавлены ранее в заказ уже будут выбраны.



4. Нажмите кнопку **Сохранить**. В заказ вместо ранее добавленных блюд будет размещен набор.

Заказ					
Кол-во персон*:	1	<input type="checkbox"/> Разбить заказ по персонам			
Блюдо	Количество	Комментарий	Цена	Сумма	
▲ Заказ					
▶ Набор №1	1,000		55,00	420,00	
Пицца 4 сыра S (30 см)	1,000		0,00	265,26	
Сэндвич с беконом	1,000		0,00	106,11	
Спрайт 0,5 л	1,000		55,00	48,63	
	0,000		0,00	0,00	
Комбо билдер		+/-	X		

Все действия (изменение количества, удаление) над набором блюд в заказе выполняются так же, как и над обычной позицией.

Чтобы изменить состав набора, например, выбрать другую пиццу, нажмите кнопку **Комбо-билдер**. В открывшемся окне поменяйте блюдо и нажмите кнопку **Сохранить**.

В iikoFront

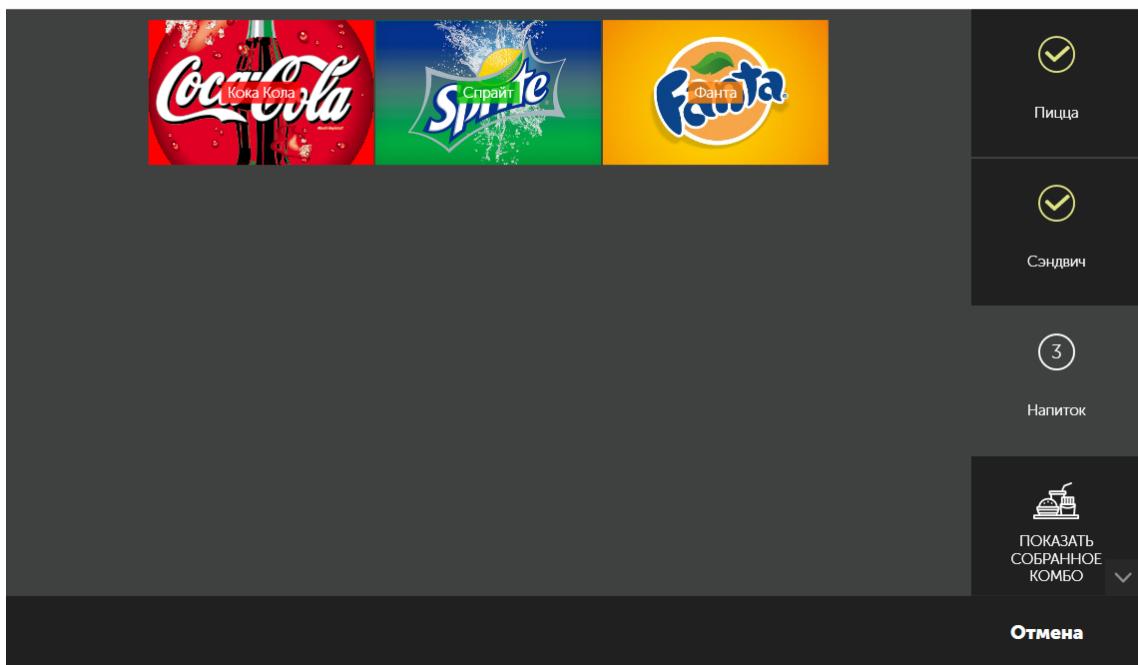
Клиент может сразу заказать набор блюд, выбрав любой понравившийся. В этом случае:

- Создайте новую доставку и в окне заказа нажмите кнопку .
- В списке имеющихся в меню наборов выберите нужный.



3. В открывшемся окне в каждой группе выберите блюдо, если имеется такая возможность. Если выбрать блюдо невозможно, то сразу откроется **Состав собранного комбо** (см. п. 4).

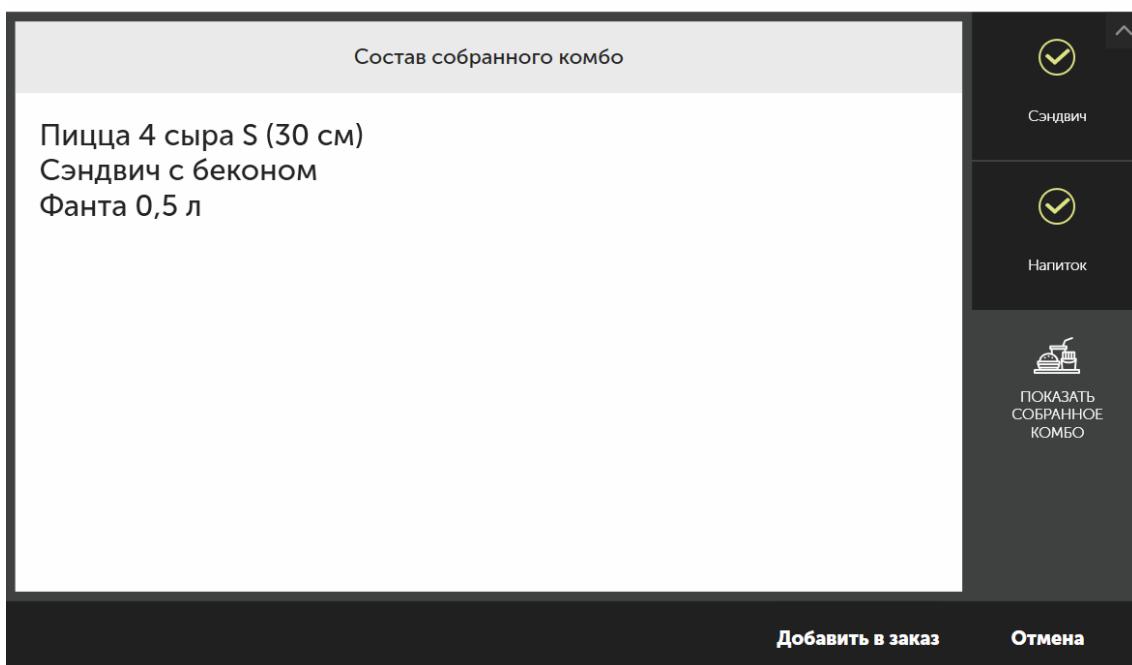
Набор №1



4. После того, как вы выберете все блюда в наборе, откроется состав собранного комбо. Убедитесь в том, что все блюда выбраны верно, и нажмите кнопку **Добавить в заказ**.

Набор №1

420,00 р.



5. Добавьте другие блюда и отправьте заказ на приготовление.

СКИДКА:	ПОДТОГ:	ПРЕДОПЛАТА:
11,32%	665,00 р.	0,00 р.
НАДБАВКА:		
0,00%		
589,70 р.		

Клиент может сначала заказать блюдо. И если оно входит в некоторый набор, то вы увидите подсказку и сможете предложить дополнить заказ до полного набора:

1. Добавьте в заказ блюда по просьбе гостя. Допустим, «Пицца 4 сыра» и «Клубный сэндвич» входят в состав некоторого набора. После добавления этих блюд в заказ, в зависимости от настроек акции, вы увидите подсказку.

The screenshot shows a meal combination setup. At the top, there are icons for a receipt, time (11:15), user count (1), order number (132), and delivery status (Не задан). Below this is a list of items:

Блинчики	50,00 р.
С клубничным джемом	20,00 р.
Салат Цезарь с курицей	120,00 р.
Пицца 4 сыра S (30 см)	300,00 р.
Клубный сэндвич	120,00 р.

Below the items, there are discount and surcharge details:

СКИДКА:
1,15%
ПОДЫТОГ.: 610,00 р.
ПРЕДОПЛАТА: 0,00 р.
НАДБАВКА:
0,00%
603,00 р.

2. В области подсказок выберите подходящий набор.

The screenshot shows a meal combination suggestion. At the top, there are navigation icons: back, search, home, cart, and settings. Below this is a header: ДОБАВЬТЕ БЛЮДО ДЛЯ КОМБО. A blue box contains the text Набор №1 and the price 420,00 р.

3. В открывшемся окне выберите оставшееся блюдо, чтобы дополнить набор. Уже добавленные в заказ блюда будут отмечены галочками.

Набор №1

The screenshot shows the selection of a meal combination component. At the top, there are three drink options: Coca-Cola (Кока Кола), Sprite (Спрайт), and Fanta (Фанта). To the right, there is a sidebar with the following items:

- Пицца (checkmark)
- Сэндвич (checkmark)
- Напиток (3) (circle with 3)
- ПОКАЗАТЬ СОБРАННОЕ КОМБО (button)
- Отмена (button)

4. В окне с составом собранного комбо нажмите кнопку **Добавить в заказ**. Ранее добавленные в заказ блюда (пицца и сэндвич) будут удалены, а вместо них добавлен выбранный набор.

Блинчики 50,00 р.
С клубничным джемом 20,00 р.
Салат Цезарь с курицей 120,00 р.
Набор №1 420,00 р.
Пицца 4 сыра S (30 см)
Клубный сэндвич
Спрайт 0,5 л

СКИДКА:
9,32%
ПОДТОГ.: 665,00 р. ПРЕДОПЛАТА: 0,00 р.
НАДБАВКА:
0,00%
603,00 р.

5. Добавьте другие блюда, если это необходимо и отправьте заказ на приготовление.

После добавления набора в заказ вы можете изменить его состав. Для этого:

- Выберите строку набора в заказе и нажмите кнопку
- В правой части открывшегося окна выберите группу, в которой нужно изменить блюдо.
- Нажмите кнопку **Выбрать другое** и нажмите кнопку нужного блюда.

Набор №1

Пицца Пепперони
Размер пиццы
S (30 см)

Выбрать другое

Пицца
Сэндвич
Напиток

ПОКАЗАТЬ СОБРАННОЕ КОМБО

Далее Отмена

4. Если выбор блюд набора завершен, то в окне состава собранного комбо нажмите кнопку **Добавить в заказ**.

Оплата заказа купонами

С помощью купонов гости могут участвовать в акциях: получать специальные цены на блюда, получать подарки, скидки и т. д.

Купон на скидку имеет уникальный код, и использовать его можно только один раз. В рамках одной акции разрешено использовать только один купон. Время действия купона зависит от времени действия акции, по которой им можно расплачиваться. Например, при предъявлении купона действует скидка 10% на напитки.

- В колл-центре
- В iikoFront

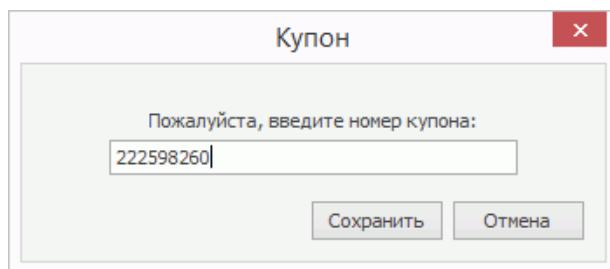
В колл-центре

Если гость хочет расплатиться купоном по акции, в колл-центре:

1. Добавьте блюда в заказ. Скидка действует только на напитки, поэтому один из них должен быть заказан, например, Кока-кола.

	Блюдо	Количество	Комментарий	Цена	Сумма
I	Заказ				
	Пицца 4 сыра S (30 см)	1,000		290,00	290,00
	Кока Кола 0,5 л	1,000		55,00	55,00
Клубный сэндвич	1,000		120,00	120,00	
			0,00	0,00	

2. Нажмите кнопку Купон .
3. Попросите гостя назвать номер купона и в открывшемся окне введите его.



4. Нажмите кнопку Сохранить . Скидка, положенная при предъявлении купона, будет рассчитана, исходя из стоимости позиции «Кока Кола» и учтена в итоговой сумме.

Скидка:	iikoCard5	Подытог:	465,00 р.	Скидка:	5,50 р.	К оплате:	459,50 р.	Сдача:	0,00 р.
Тип оплаты	Свойства	Сумма							
Наличные		459,50							
		0,00							

X Без сдачи

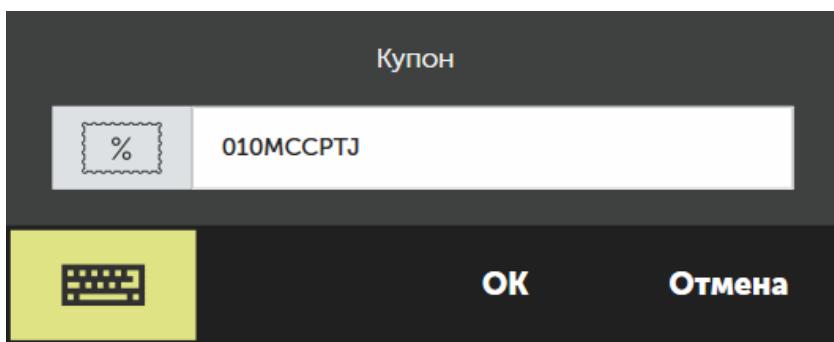
5. Сохраните заказ на точку.

После применения купона будет помечен как активированный, и дальнейшее его использование будет невозможно.

В iikoFront

Если гость хочет расплатиться купоном по акции, в iikoFront:

1. Добавьте блюда в заказ. Скидка действует только на напитки, поэтому один из них должен быть добавлен в заказ, например, Кока-кола.
2. Нажмите кнопку **Скидка/Надбавка**.
3. Нажмите кнопку **Добавить купон**.
4. Попросите гостя назвать номер купона и в открывшемся окне введите его.



5. Нажмите кнопку **OK** сначала в окне ввода купона, затем в окне скидок и надбавок. Скидка, положенная при предъявлении купона, будет рассчитана, исходя из стоимости позиции «Кока Кола» и учтена в итоговой сумме.

14:16 1 142 Не задан

Пицца Нью-Йорк	450,00 р.
Пицца вегетарианская	210,00 р.
Кока Кола 0,5 л	55,00 р.

СКИДКА:
0,77%

ПОДЫТОГ:
715,00 р.

ПРЕДОПЛАТА:
0,00 р.

НАДБАВКА:
0,00%

709,50 р.

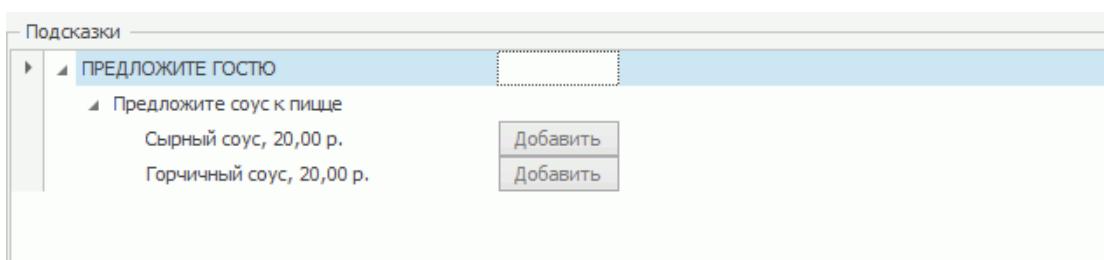
Использование подсказок

Подсказки могут напомнить кассиру или оператору о том, что вы можете предложить гостю дополнить заказ блюдом, чтобы получить скидку, или о том, что нужно выполнить какое-либо действие. Подсказки могут настраиваться в качестве специальных действий в составе акции или срабатывать автоматически, например, если гостю полагается подарок на день рождения.

Например, если клиент заказывает пиццу, вы можете предложить ему дополнительно соус.

В колл-центре это будет выглядеть следующим образом:

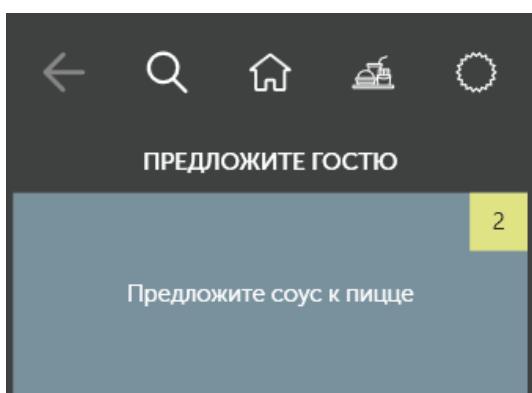
1. Добавьте в заказ «Пиццу 4 сыра». В специальной области отобразится подсказка с предложением дополнить заказ соусом.
2. Раскройте список доступных соусов и напротив нужного нажмите кнопку **Добавить**.



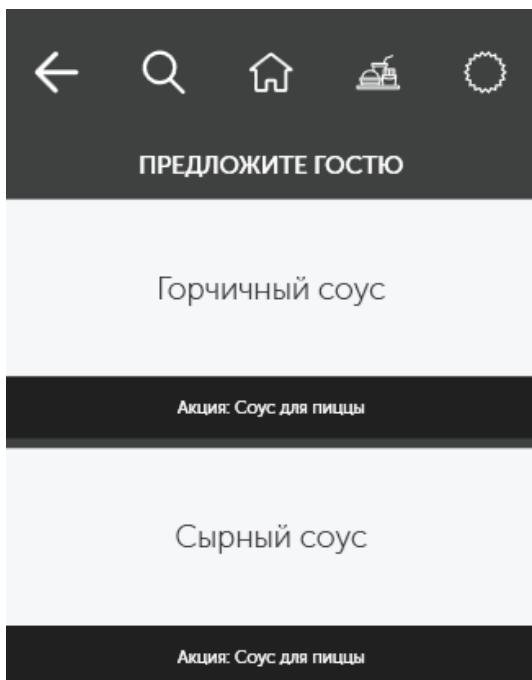
В результате соус будет добавлен в заказ.

В iikoFront такая подсказка отобразится следующим образом:

1. Добавьте в заказ «Пиццу 4 сыра». В специальной области отобразится подсказка с предложением дополнить заказ соусом. В правом верхнем углу цифра обозначает количество блюд, которые можно добавить.

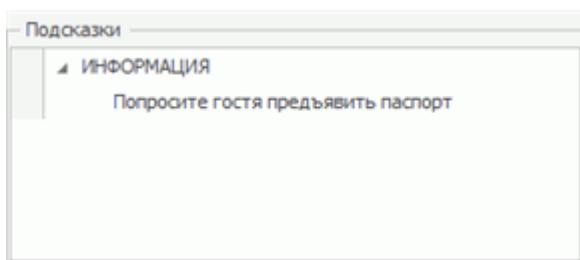


2. Нажмите на подсказку. Раскроется список блюд, которые предлагается добавить.

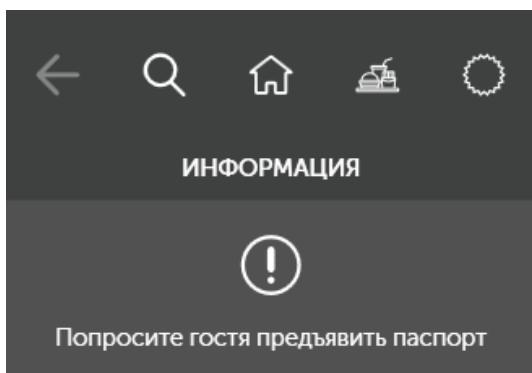


3. Выберите любое из них. Для этого щелкните по названию блюда. В результате оно будет добавлено в заказ.

Если подсказка оповещает о выполнении какого-либо действия, то нужно выполнить только то, что указано в напоминании. Например, если вы добавили в заказ блюдо из категории «Алкоголь», то можете увидеть такую подсказку в колл-центре:



В iikoFront:



Если по каким-либо причинам вы закрыли окно с подсказкой, то для просмотра напоминаний в колл-центре нажмите кнопку Подсказки.

Чтобы открыть окно с подсказками в iikoFront, нажмите кнопку .

Оплата iikoCard

Если гость желает расплатиться средствами со счета iikoCard, то выберите соответствующий тип оплаты в окне оплаты доставки. Как его создать и настроить см. в статье [Создание типа оплаты для iikoCard](#).

- [В колл-центре](#)
- [В iikoFront](#)

В колл-центре

Примите заказ обычным образом, введите данные клиента, доставки, добавьте блюда. Если клиент хочет воспользоваться бонусами iikoCard или расплатиться средствами из кошелька:

1. Добавьте ранее созданный тип оплаты iikoCard. Система автоматически определит, зарегистрирован ли гость в базе данных и участвует ли он в какой-либо программе, например, в «Пороговой системе скидок». В открывшемся окне вы увидите, по какой программе была предоставлена гостю скидка и ее величину.
2. Нажмите кнопку **Далее**. Система подсчитает максимальную сумму, которую клиент может оплатить накопленными бонусами или средствами из доступных ему кошельков. Эти значения суммируются.

Акция	Сумма вычета
Пороговая система скидок	21,00 р.

3. Уточните у клиента сумму, которую он хочет потратить, и введите значение в поле **Оплатить**. Нажмите кнопку **Завершить**. Если у клиента нет накопленных бонусов, то шаг пропускается. После закрытия мастера в заказ добавляются подарочные блюда. В блоке Скидки и оплаты появится информация о предоставленной скидке и сумме к оплате.
4. Если суммы оплаты по iikoCard недостаточно, то добавьте еще тип оплаты, например, наличными или банковской карты.

Скидки и оплаты

Скидка:	iikoCard5						
Подытог:	420,00 р.	Скидка:	21,00 р.	К оплате:	399,00 р.	Сдача:	0,00 р.
Тип оплаты	Свойства		Сумма				
iikoCard-5	Телефон: +79112223341.		200,00				
▶ Наличные			199,00			0,00	
<input type="button" value="X"/>		<input type="button" value="Без сдачи"/>					

Чтобы запустить мастер снова, щелкните в поле **Сумма** позиции типа оплаты iikoCard.

Отправьте заказ на точку. Все данные об оплате будут переданы в iikoFront.

В iikoFront

Примите заказ обычным образом, введите данные клиента, доставки, добавьте блюда. По умолчанию оплата заказа проводится при отправке его клиенту. Поэтому после нажатия кнопки **Отправить** вы перейдете на экран кассы.

Если клиент хочет воспользоваться бонусами iikoCard или расплатиться средствами из кошелька:

1. Добавьте ранее созданный тип оплаты iikoCard. Система автоматически подставит сумму, которую клиент может оплатить бонусами или средствами со счета. Все акции и программы, по которым клиент может получить скидку или подарок, применяются на этапе заполнения заказа.
2. Введите нужную сумму и нажмите **Закончить**. Шаг пропускается, если у клиента отсутствуют накопленные бонусы или средства в кошельке.

Оплата

Можно оплатить до 200,00 р.

200,00		Точная сумма
1	2	3
4	5	6
7	8	9
,	0	×

OK **Отмена**

Если суммы бонусов и средств в кошельке iikoCard для полной оплаты заказа недостаточно, то добавьте оплату наличными или банковской картой. Нажмите **Оплатить** и отправьте заказ с курьером.

ВНЕСИТЕ:	0,00 р.
<input checked="" type="checkbox"/> iikoCard-5 (Безналичный расчет)	200,00 р.
<input checked="" type="checkbox"/> Наличные (Оплата наличными)	408,00 р.

ВНЕСЕНО: **608,00 р.**

Бонусная программа iikoCard

Зарегистрированные в iikoCard гости могут накапливать бонусы и расплачиваться ими за заказы.

- [Накопление бонусов](#)
- [Оплата бонусами](#)
 - [В колл-центре](#)
 - [В iikoFront](#)

Накопление бонусов

Все новые гости автоматически регистрируются в системе iikoCard при создании доставки, и для каждого создается бонусный кошелек.

При оформлении заказа система сама распознает гостя по номеру телефона. После оплаты доставки она автоматически начисляет на его счет бонусы, размер которых зависит от настроек бонусной программы.

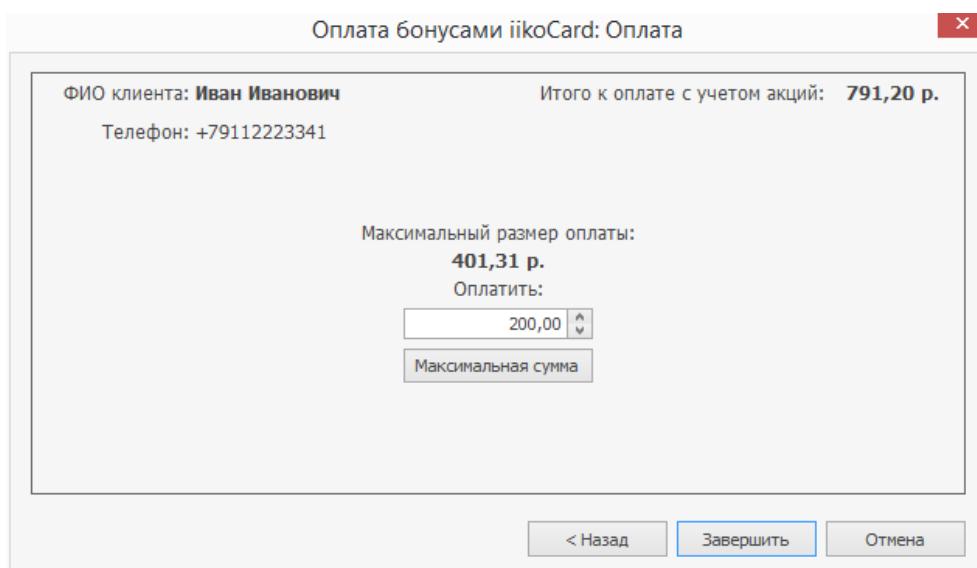
Оплата бонусами

Накопленные бонусы гость может использовать для оплаты заказа полностью или частично (зависит от настроек бонусной программы). Для этого предварительно должен быть создан тип оплаты, специально предназначенный для списания бонусов (подробнее см. Руководство пользователя iikoCard).

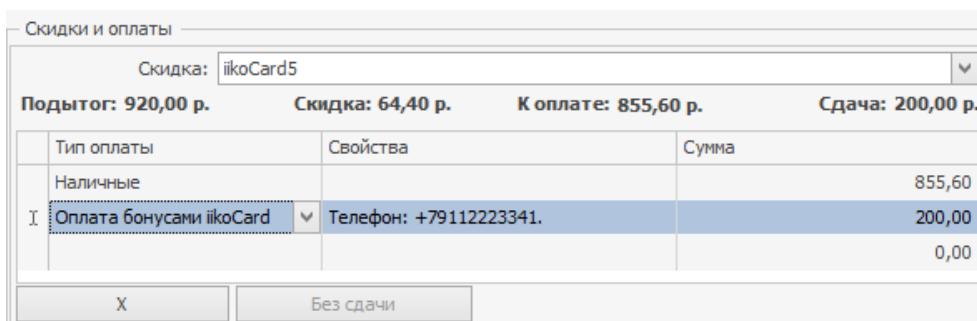
В колл-центре

Чтобы оплатить заказ бонусами в колл-центре:

1. Создайте новую доставку заполните заказ.
2. В блоке **Скидки и оплаты** добавьте тип оплаты, предназначенный для списания бонусов.
3. В открывшемся окне введите количество бонусов, которые можно списать. Для ввода количества всех доступных бонусов нажмите кнопку **Максимальная сумма**.



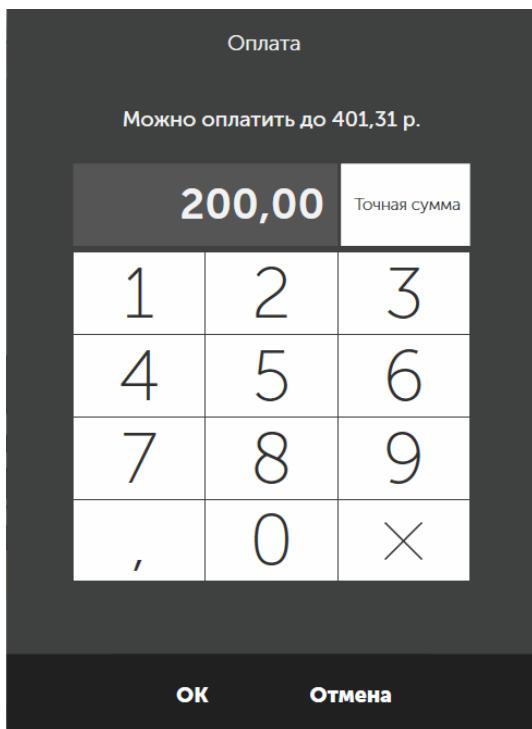
4. Нажмите кнопку Завершить.
3. Сохраните заказ.



В iikoFront

Чтобы оплатить заказ бонусами в iikoFront:

1. Создайте новую доставку и заполните заказ.
2. В окне оплаты или предварительных платежей выберите тип оплаты, предназначенный для списания бонусов.
3. В открывшемся окне введите количество бонусов, которые можно списать. Для ввода количества всех доступных бонусов нажмите кнопку **Точная сумма**.



4. Нажмите кнопку **OK**.
5. Отправьте заказ клиенту.

1	Пицца вегетарианская	210,00 р.
1	Пицца Калифорния S (30 см)	410,00 р.
СКИДКА: 7,00%		ПОДЫТОГ:
		620,00 р.
НАДДАВКА: 0,00%		ПРЕДОПЛАТА: 0,00 р.
576,60 р.		
ВНЕСИТЕ:		0,00 р.
<input checked="" type="checkbox"/> Оплата бонусами iikoCard (Безналичный расч...		200,00 р.
<input checked="" type="checkbox"/> Наличные (Оплата наличными)		376,60 р.
ВНЕСЕНО:		
576,60 р.		

Plazius для клиентов доставки

Клиенты доставки могут участвовать в бонусной программе [Plazius](#). Получать бонусы и оплачивать ими заказы. Участвовать в акциях и получать подарки.

Начисление бонуса выполняется автоматически после оплаты заказа наличными или банковской картой в iikoFront. Может быть начислен «пороговый бонус» и «накопительная скидка» (настраивается на [plazius.biz](#)). Информация о скидке печатается в чеке оплаты доставки и накладной.

При оплате доставки бонусом требуется авторизация клиента в Plazius. Это может сделать сама система, она узнает клиента доставки по номеру телефона. [При использовании АТС](#) система узнает клиента по звонку. Такой режим включается на [plazius.biz](#) настройкой «Авторизовывать гостя средствами клиента» (на странице «Бонусная программа» - «Настройки оплаты Plazius»). При отключенном настройке клиент должен сообщить оператору временный платежный код или номер карты Plazius.

Все клиенты, которым были начислены бонусы в доставке, попадают в список гостей на [plazius.biz](#). Кроме этого, может быть настроена автоматическая синхронизация справочников гостей.

Подробнее:

- [Работа с заказом](#)
- [Маркетинговые акции для клиентов доставки](#)
- [Обмен клиентами с Plazius](#)

Работа с заказом

Бонусная программа применяется для клиента доставки с помощью мастера Plazius. Примите заказ обычным образом, введите данные о клиенте и доставке, введите позиции заказа. Если клиенту положен подарок или он может оплатить заказ бонусами, то будет запущен мастер. После этого вам предстоит пройти несколько шагов.

По умолчанию мастер Plazius запускается автоматически. Чтобы отключить автозапуск мастера, в разделе **Доставка → Общие** снимите галочку **Автоматически применять акции и оплату Plazius**. В этом случае мастер запустится только при условии, если оператор сам выберет оплату Plazius.

Подробнее:

- [В колл-центре](#)
- [В iikoFront](#)
- [Отчеты](#)

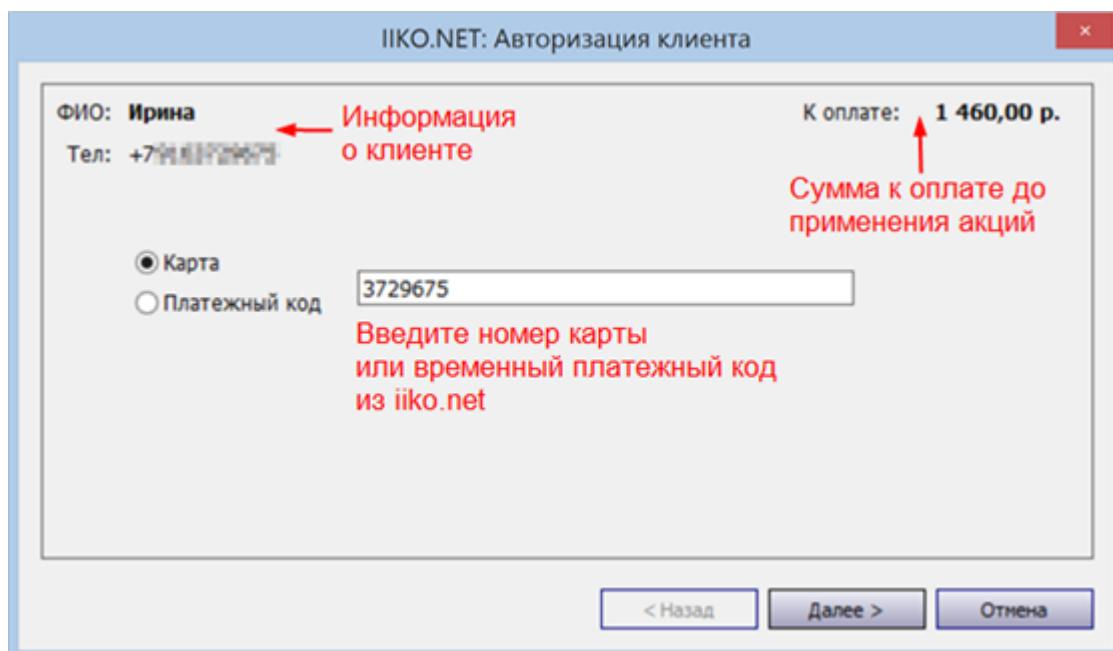
В колл-центре

Примите заказ обычным образом и выполните оплату.

- Если клиент хочет оплатить заказ бонусами, введите оплату Plazius в блоке Скидки и оплаты . Запускается мастер Plazius. Также он будет запущен при нажатии на кнопку Отправить на точку.

Мастер Plazius предложит пройти следующие шаги:

- Шаг 1: Авторизация клиента в Plazius.



Шаг пропускается, если включена настройка «Авторизовывать гостя средствами клиента» на plazius.biz.

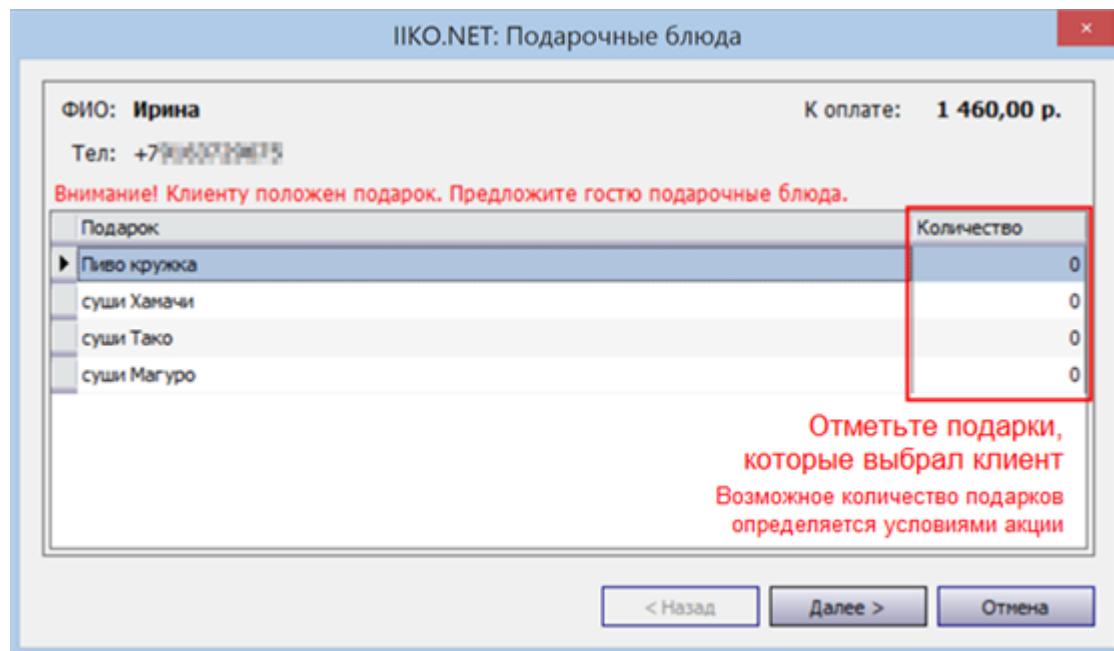
Показывается информация о клиенте (ФИО и номер телефона) и сумма к оплате до применения акций.

Введите временный платежный код (клиент получает его на Plazius) или номер карты Plazius (необходимо право D_DOCN).

Нажмите кнопку Далее. После успешной авторизации выполняется переход к следующему шагу.

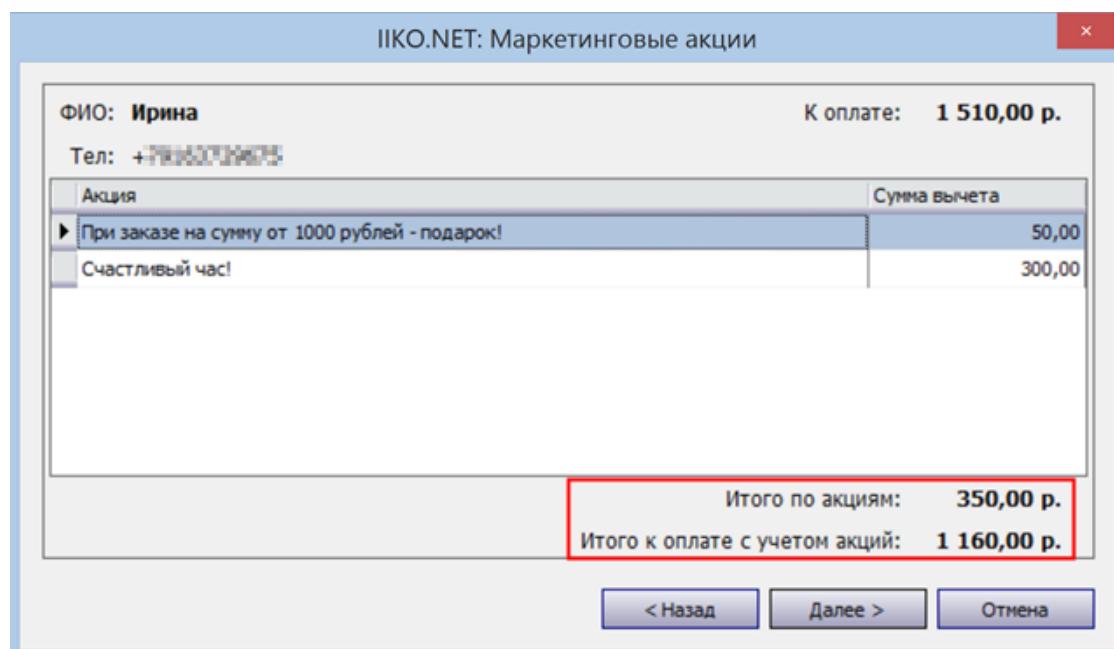
Если заказ создан на нового клиента, то он попадает в список гостей вашего заведения в системе Plazius.

- Шаг 2: Выбор подарков. Показан список подарков по акциям «блюдо в подарок», «волшебному слову» и «флаеру». Отметьте подарки, которые выбрал клиент, в колонке «Количество». Нажмите кнопку Далее. Шаг пропускается, если клиент уже заказал подарочные блюда или ему не положен подарок.



- Шаг 3: Маркетинговые акции. Показаны все акции, которые были применены, в том числе подарочные. Для каждой акции показано ее название (колонка «Акция») и сумма, на которую уменьшена сумма к оплате (колонка «Сумма вычета»).

Внизу показаны сумма всех вычетов и сумма, которую клиент должен оплатить. Сообщите ее клиенту. Нажмите кнопку Далее.

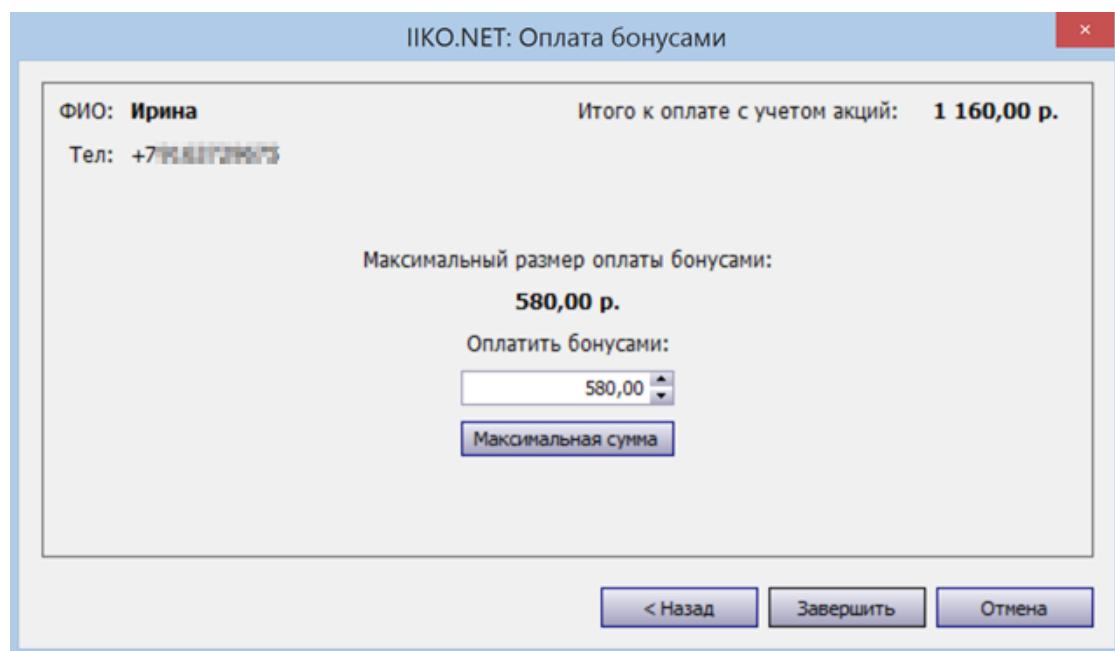


- Шаг 4: Оплата бонусами. Показана максимальная сумма, которую клиент может оплатить бонусами. Эта сумма зависит от условий бонусной программы.

Уточните, сколько бонусов хочет потратить клиент. Введите эту сумму в поле Оплатить бонусами. Нажмите кнопку Завершить.

Шаг пропускается, если клиент не может оплатить заказ бонусом по

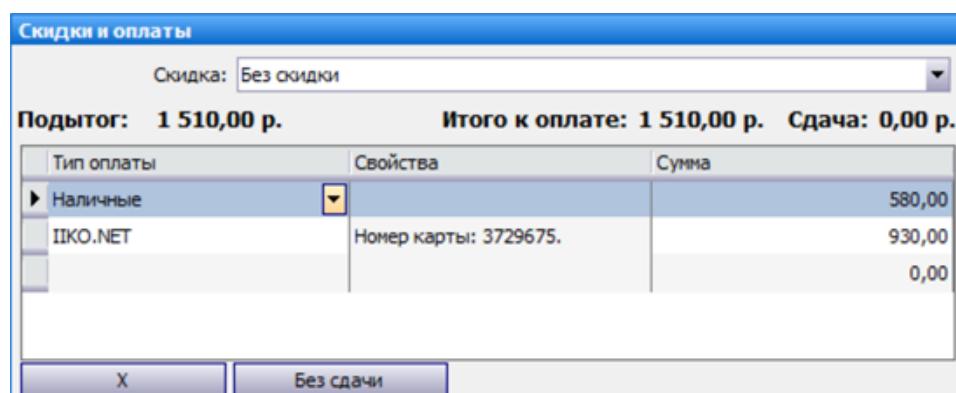
условиям бонусной программы.



2. После завершения работы мастера в заказе появляются подарочные блюда.

В блоке **Скидки и оплаты** появляется оплата бонусами Plazius. В поле **Свойства** показывается информация об авторизации клиента в Plazius.

Введите оплату оставшейся суммы. На сумму, оплаченную наличными или банковской картой клиенту будут начислены бонусы.



3. Сообщите клиенту об изменениях в заказе и сумму к оплате. Отправьте заказ на точку.

Данные об оплате бонусом и номер телефона клиента передаются в iikoFront.

<input checked="" type="radio"/>	Со хр. опл.: Наличные (Оплата налич...	580,00
<input checked="" type="radio"/>	Со хр. опл.: IIKO.NET (Безналичный р...	930,00
<input checked="" type="radio"/>	Начисление IIKO.NET	

Каждый раз при изменении состава заказа или оплаты Plazius запускается мастер, но уже без шага «авторизация». На шаге «маркетинговые акции» показываются новые суммы вычетов. Изменится максимально возможная сумма оплаты бонусами, введите новую сумму. После этого нужно будет скорректировать сумму к оплате, например, наличными. Выберите ее в блоке **Скидки и оплаты** и нажмите кнопку **Без сдачи**.

При необходимости оплату Plazius можно изменить:

3. Нажмите на поле **Сумма**. Запускается мастер Plazius.
4. На экране оплаты бонусами введите нужную сумму или нажмите кнопку **Максимальная сумма**.
5. Нажмите кнопку **Завершить**.

B iikoFront

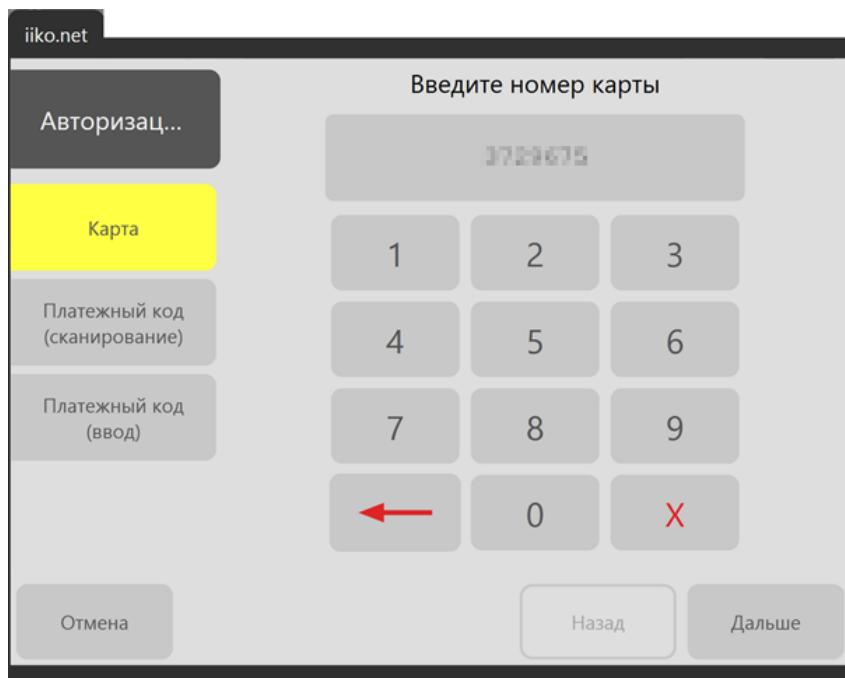
Создайте заказ обычным образом и отправьте его в приготовление.

- При нажатии кнопки **(2) Готовить** запускается мастер Plazius. Вам нужно будет пройти несколько шагов:

- Шаг 1: Авторизация клиента в Plazius. Шаг пропускается, если настроена автоматическая авторизация клиента по номеру телефона.

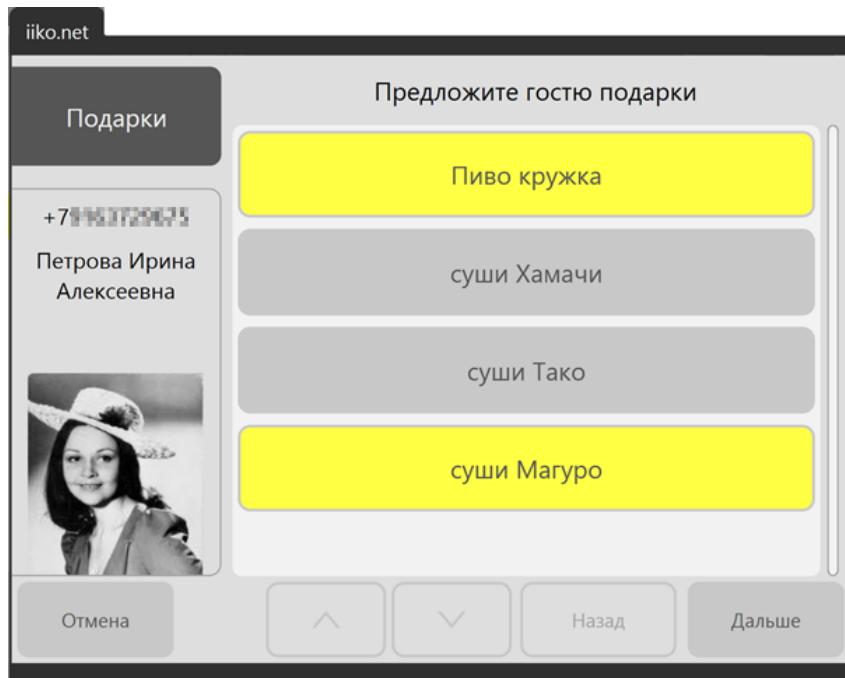
Введите платежный код или номер карты (необходимо право D_DOCN).

Нажмите кнопку **Дальше**. После успешной авторизации выполняется переход к следующему шагу.

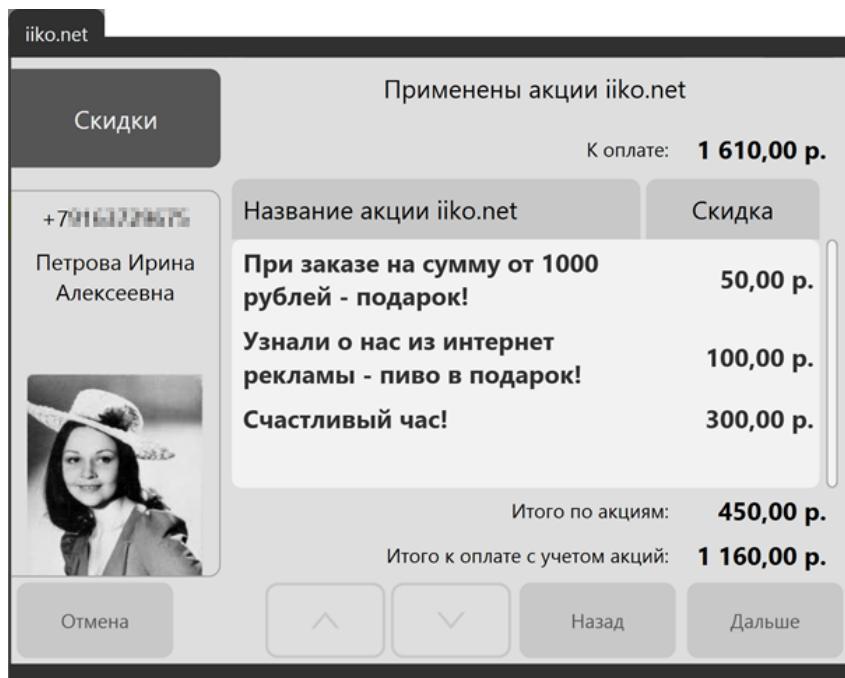


- Шаг 2: Выбор подарков. Отметьте подарки, которые выбрал клиент, нажав на кнопки с их названиями. Нажмите кнопку **Дальше**.

Шаг пропускается, если клиент уже заказал подарочные блюда или ему не положен подарок.

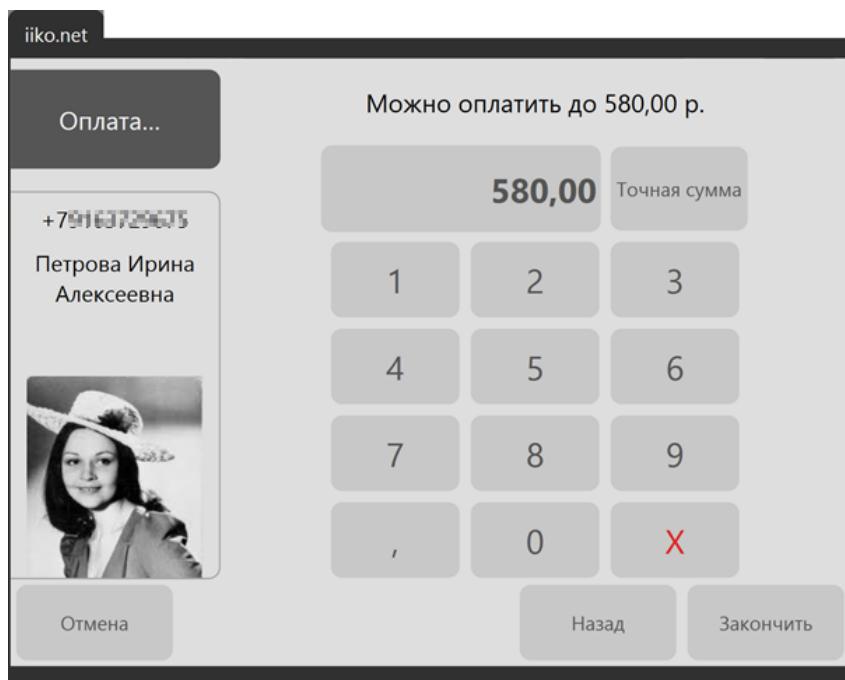


- Шаг 3: Скидки. Показаны все акции, которые были применены. Внизу экрана показана сумма к оплате с учетом акций. Нажмите кнопку **Дальше**.

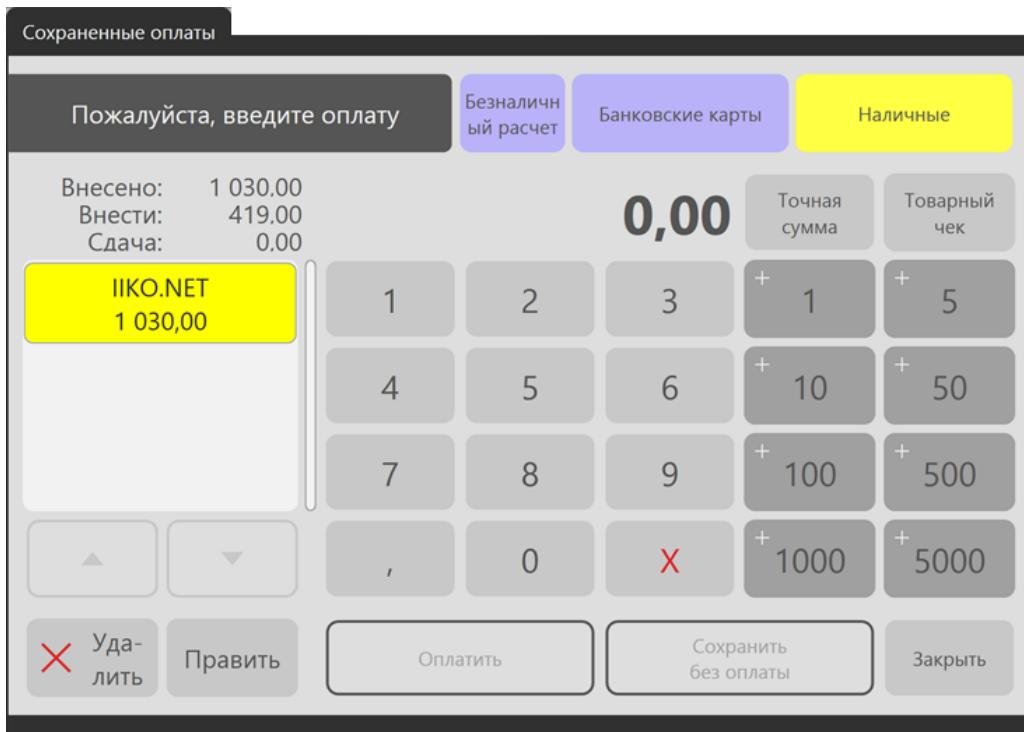


- Шаг 4: Оплата бонусами. Показана максимальная сумма, которую клиент может оплатить бонусами. Уточните, сколько бонусов клиент хочет потратить. После ввода суммы нажмите кнопку **Завершить**.

Шаг пропускается, если клиент не может оплатить заказ бонусом по условиям бонусной программы.



2. После завершения работы мастера в заказе появляются подарочные блюда. Сообщите клиенту об изменениях в заказе и сумму к оплате. Отправьте заказ в приготовление.
3. Когда заказ готов, выполните оплату и отправьте с курьером. После нажатия кнопки (3) **Отправить** открывается экран оплаты. Показывается сохраненная оплата Plazius. Оплатите оставшуюся сумму чека, например, наличными. На сумму, оплаченную наличными или банковской картой, клиенту будут начислены бонусы.
4. При изменении состава заказа или при предоставлении скидки, сумма к оплате уменьшится. Также изменится максимально возможная сумма оплаты бонусами. Ее нужно будет скорректировать. Для этого нажмите на иконку слева от сохраненной оплаты Plazius. Откроется экран «Сохраненные оплаты».



5. Нажмите кнопку **Править**. Запускается мастер с шага «Скидки». Акции применяются заново. Показывается новая сумма к оплате с учетом акций. Перейдите к экрану оплаты бонусами, нажав кнопку **Далее**.
6. Показывается новая максимально возможная сумма оплаты бонусами. Установите эту сумму нажатием кнопки **Точная сумма**. Нажмите кнопку **Закончить**.
7. Введите оплату оставшейся суммы наличными или банковской картой нажатием кнопки **Точная сумма**.

<input type="radio"/>	Сохр. опл.: IIKO.NET (Безналичный р...	927,00
<input checked="" type="radio"/>	Наличные (Оплата наличными)	522,00
<input checked="" type="radio"/>	Начисление IIKO.NET	

8. Нажмите кнопку **Оплатить**. Статус заказа изменится на «В пути к клиенту».
9. В накладной печатается информация для клиента Plazius. Настраивается в блоке «подвал пречека с известным гостем» на plazius.biz.

Отчеты

Информацию о начислениях и оплатах бонусами можно посмотреть в отчетах на plazius.biz, например, в отчете «Журнал операций».

Список гостей	Журнал операций	Статистика посещаемости	Выпуск карт	Категории гостей	Черный список
Период с 01.10.2014	23.10.2014	Организация: Сеть: Белая акация [2]	Телефон или номер/трек карты:		
Переместите сюда заголовок колонки, чтобы сгруппировать записи из этой колонки					
Номер заказа	Телефон	Номер карты	Операция	Сумма	Сумма заказа
51754	+79111111111	3729675, 12345	Начисление бонуса	130,50 р.	1 449,00 р.
51754	+79111111111	3729675, 12345	Скидка iiko.net	161,00 р.	1 449,00 р.
51754	+79111111111	3729675, 12345	Оплата	-522,00 р.	1 449,00 р.

Маркетинговые акции для клиентов доставки

- Пример 1. Блюдо в подарок
- Пример 2. Подарок по рекламе
- Пример 3. Счастливый час
- Пример 4. Специальные цены

Подробно о маркетинговых акциях написано на сайте [plazius.biz](#).

Для акции, которая должна применяться только к доставке, необходимо настроить условие «Доставочный заказ».

Доставочный заказ Акция сработает при выполнении следующих условий:

Тип заказа ← Заказ с типом "самовывоз"

Источник заказа:
сайт; *биглион*; *delivery-club*


← Заказ пришел из внешней системы

Реклама:
Интернет


← Клиент узнал о нас из интернет рекламы

Город:
Москва; Видное;
Истра


← Доставка по адресу, в котором указаны определенные города, улицы или районы

Улица:
тверская;
дмитровская


Район:
чертаново; *южная*


[Справка](#)

Пример 1. БЛЮДО В ПОДАРОК

При заказе на сумму от 1000 рублей клиент может выбрать подарок.

1. Условие «Сумма заказа»:

- Сумма заказа больше или равно 1000 рублей.
- Применить действие к заказу один раз. Для этого в поле «Период, за который считаются суммы заказов (дней)» должно быть указано нулевое значение. Не должна быть установлена галочка «Может сработать несколько раз в 1 заказе».

Условие	Действие
Сумма заказов за 0 дней больше или равно 1000.0	сushi Хамачи (12345),сushi Тако (123456),сushi Maguro (1234567) в подарок

2. Действие «Блюдо в подарок»:

- Настройте список подарков. Введите артикулы и названия подарочных блюд.
- Должна быть установлена галочка «Предлагать выбрать блюдо на кассе».
- Настройте информационные сообщения на чеках.

Блюдо в подарок

+ Создать		
Артикул	Название для отображения	
12345	сushi Хамачи	Удалить
123456	сushi Тако	Удалить
1234567	сushi Maguro	Удалить

Предлагать выбрать блюдо на кассе
 Тексты на чеках
 Подарок еще не положен

Действует акция: При заказе на сумму от 1000 рублей - подарок.

Подарок положен, но еще не заказан

Мы дарим Вам sushi на выбор, включите в заказ.

Подарок получен

Суши в подарок.

Справка ✓ Сохранить ✗ Отменить

Пример 2. Подарок по рекламе

Подарки для клиентов, которые узнали о нас из интернет-рекламы.

Условие «Доставочный заказ - Реклама: Интернет». Действие «Блюдо в подарок».

Условие	Действие
Заказ поступил из доставки. Тип заказа: Любой, реклама: Интернет	Пиво в подарок! (0074) в подарок

Пример 3. Счастливый час

Подарки для клиентов, которые сделали заказ в определенное время.

Условия «Счастливый час» и «Сумма заказа». Действие «Блюдо в подарок».

Условие	Действие
Счастливый час [с 00:00 по 01:00, дни недели: Sun, Mon, Tue, Wed, Thu, Fri, Sat]	Пицца в подарок! (0021) в подарок
Сумма заказов за 0 дней больше или равно 1000.0	

Пример 4. Специальные цены

Клиенты доставки получают скидку 10% при самовывозе и на заказы из мобильных приложений.

Условие «Доставочный заказ - Источник заказа». Действие «Скидки и специальные цены».

Условие	Действие
Заказ поступил из доставки. Тип заказа: Самовывоз, источник заказа: *сайт*, *бигл ион*, *delivery-club*	Для * действует скидка(%) в размере 10.0

Условия и действия

Скидки и специальные цены

+ Создать				
Маска	Тип маски	Тип	Значение	
*	Артикул	Скидка(%)	10	

Скидки и специальные цены

Обмен клиентами с Plazius

Чтобы запустить обмен клиентами с Plazius:

1. В адресной строке браузера введите «<http://host:port/resto/service/import/forceCustomersImport.jsp>».
2. Введите логин и пароль от iiko.
3. Клиентов с неправильными номерами телефонов можно исключить из обмена. Установите галочку **Фильтровать гостей с невалидными телефонами**.
4. Нажмите кнопку **Отправить**.

Все новые клиенты доставки появятся на странице вашей организации на сайте plazius.biz. А также клиенты вашего заведения, зарегистрированные в Plazius, появятся в справочнике «Клиенты доставки».

Мобильное приложение курьера

Мобильное приложение курьера iiikoDeliveryMan позволяет управлять работой курьеров службы доставки готовых блюд. Предназначено для предприятий общественного питания, автоматизированных с помощью программных продуктов iiikoDelivery. Подходит как для отдельных заведений, так и для ресторанных сетей с централизованной службой доставки.

Для работы с приложением необходима отдельная лицензия. Пожалуйста, обратитесь в отдел продаж iiiko, либо к партнеру iiiko, у которого вы приобрели систему.

Возможности iiikoDeliveryMan:

- Мгновенное уведомление курьера о назначении, изменении или отмене заказа.
- Автоматический расчет оптимального маршрута и демонстрация его курьеру с помощью приложения Яндекс.Навигатор.
- Отметки о выполнении заказа курьером, контроль сроков исполнения.
- Контроль текущего статуса курьеров.
- Оперативная отчетность о качестве работы курьеров: по точкам приготовления заказов, по отдельным заказам, по каждому курьеру и т.п.

Подробнее:

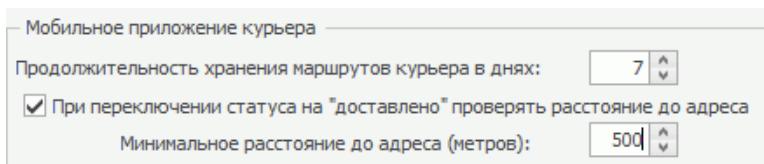
- [Настройки мобильного приложения](#)
- [Работа мобильного курьера](#)
- [Режим демонстрации](#)

Настройки мобильного приложения

- В iikoOffice
 - Продолжительность хранения маршрутов курьера
 - Контроль курьера, на каком расстоянии от клиента он отмечает доставку
- В Android

В iikoOffice

Настройки iikoDeliveryMan выполняются в общих настройках доставки в блоке **Мобильное приложение курьера**.



Продолжительность хранения маршрутов курьера

Приложение iikoDeliveryMan фиксирует все перемещения курьера, и менеджер может отследить, не ездит ли курьер в рабочее время по своим делам. Такая информация поступает из приложения в колл-центр и хранится в системе. Чтобы ограничить ее объем, по умолчанию маршруты курьеров хранятся 7 дней. Можно указать продолжительность хранения от 0 до 1000 дней. При нулевом значении информация не хранится.

Контроль курьера, на каком расстоянии от клиента он отмечает доставку

1. Запрещающее сообщение

Мобильный курьер может отметить, что заказ доставлен, еще при подъезде к клиенту, с расстояния, например, 500 метров. При попытке сделать это на большем расстоянии он получает запрещающее сообщение (см. Рисунок 2). Аналогичное сообщение курьер может получить, если отмечает заказ не сразу после его вручения, а уже на обратном пути. Например, отъехав от клиента дальше, чем на 500 метров.

Включите проверку «При переключении статуса на "доставлено" проверять расстояние до адреса» и укажите допустимое расстояние в метрах.

B Android

Запустите приложение в Android. При первом запуске открывается пустая страница настроек.

The screenshot shows the 'Настройки приложения' (Application Settings) screen. It includes fields for 'Адрес и порт сервера iiiko.biz' (Address and port of the iiiko.biz server) with values '10.10.5.213' and '9900'; 'Телефон call центра' (Call center phone number) with value '8 (951) 327-28-34'; 'Ключ для приложения' (Application key) with value '.....'; and 'Таймаут соединения (мс)' (Connection timeout (ms)) with value '60000'. At the bottom are navigation icons: a downward arrow, a house, a rectangle with a diagonal line, and three dots.

Адрес и порт сервера iiiko.biz

10.10.5.213 9900

Телефон call центра

8 (951) 327-28-34

Ключ для приложения

.....

Таймаут соединения (мс)

60000

Настройки приложения

1. Введите ключ для приложений. Его вы можете найти в карточке iiikoDeliveryMan в [магазине приложений](#) под названием «Ключ пользователя для внешних приложений» (см. также [Руководство Магазина приложений](#)).
2. Чтобы курьер мог позвонить оператору, укажите телефон колл-центра (или точки в терминальной доставке).
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.
4. После успешного подключения к приложению выполняется переход на страницу авторизации. С нее всегда можно вернуться к настройкам и внести изменения.

При нажатии кнопки **Отмена** изменения не сохраняются и выполняется переход к предыдущему окну.

Работа мобильного курьера

- Авторизация курьера
- Список заказов
- Адреса доставок на карте
- Страница заказа
- Работа с заказом
- «Проблемный» заказ

Авторизация курьера

Для работы с приложением необходимо, чтобы у курьера была открыта личная смена в iikoFront.

1. Запустите приложение в Android.
2. После успешного подключения к серверу вы перейдете на страницу авторизации.
3. Введите свой пин-код и нажмите кнопку **OK**.

Выполняется переход к списку заказов.

Курьер может обслуживать несколько доставочных ресторанов. В этом случае выполняется переход к выбору ресторана.

Чтобы закончить работу с приложением, нажмите кнопку **Закрыть**. Приложение будет отключено.

Если вы хотите изменить настройки приложения, нажмите кнопку **Настройки**.

Список заказов

Курьер Игнатьев

ДОСТАВКИ В ПУТИ

№68 **17:04**
Наставников 2
363,00 р.

№69 **17:12**
Димитрова 16
350,00 р.

ДОСТАВЛЕННЫЕ

№75 **16:42**
Лиственная (Салмачи) 1 корп. Б
7,00 р.

720,00 р. **НА КАРТЕ**

Left side icons: back, home, menu, more; Right side icons: back, home, menu, more.

После успешной авторизации выполняется переход к списку ваших заказов.

По каждому заказу показывается информация:

- Номер заказа. Курьер сообщает номер заказа, когда звонит в колл-центр, например, чтобы сообщить о проблемах.
- Время, когда заказ должен быть доставлен.
- Внимание курьера на экране привлекают заказы, у которых приближается срок доставки.

За 15 минут до его окончания курьер видит, что время стало красным, и запущен обратный отсчет.

Отсчет остановится только в момент, когда заказ будет выполнен. При опоздании более чем на 15 минут, таймер уйдет в минус.

- Адрес доставки и примечание к адресу.

Выход **7 Админ**

Доставки в пути

№6 **15:43**
140,00р.
Ленина 3

Будущие заказы

№8 **Готовится 18:51**
623,00р.
Ленина 3

№7 **Готовится 19:50**
160,00р.
Лиственная (Салмачи) 1

923,00р. **На карте**

Left side icons: back, home, menu, more; Right side icons: back, home, menu, more.

Заказ, отправленный на приготовление может быть сразу назначен на определенного курьера. И он может начать собирать его параллельно с приготовлением блюд. Этот процесс уменьшает время доставки заказа на 3-5 минут.

Такие заказы будут отображаться в списке в разделе «Будущие заказы». В этот перечень попадают заказы, находящиеся в статусе «Готовится» и «Ждет отправки».

Возможность видеть будущие заказы для доставки доступна только для версии 4.2 и выше.

Курьер может везти сразу несколько заказов. Чтобы просмотреть все заказы,

прокрутите список.

Заказы отсортированы по времени доставки, срочные заказы находятся вверху списка.

При использовании модуля iikoDelivery Logistics список отсортирован по номерам доставок в маршруте. Курьер видит, в каком порядке он должен развозить заказы.

Для удобства работы выполненные заказы перемещаются в отдельную группу, которая завершает общий список.

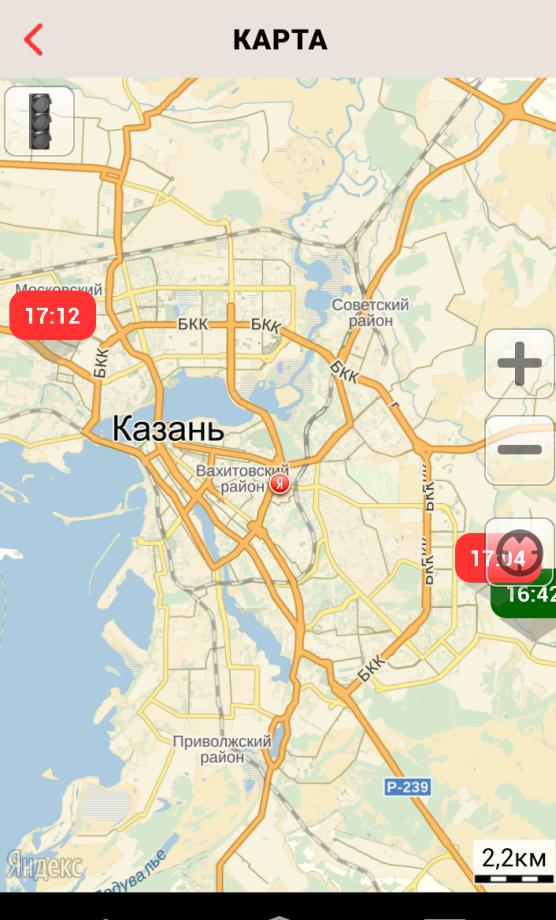
Внизу экрана показывается сумма оплаты наличными по всем доставкам (с учетом скидок). Курьер видит, сколько денег он должен сдать.

Курьер может посмотреть адреса всех своих заказов, нажав кнопку **На карте**.

«Проблемные» заказы в списке показаны красным.

Чтобы перейти к странице авторизации, нажмите кнопку **Выход** и подтвердите выполнение.

Адреса доставок на карте



The screenshot shows a map of Kazan with several delivery routes marked by orange lines. Two specific delivery points are highlighted with red circular markers containing white text. The top marker is labeled '17:12' and the bottom one is labeled '17:04'. A green marker on the right side of the map is labeled '16:42'. The map also features a legend in the top left corner, zoom controls in the top right, and a scale bar at the bottom right indicating a distance of 2.2 km. The word 'Яндекс' is visible at the bottom left.

Для заказов на карте используются следующие обозначения:

- недоставленные заказы обозначены на карте синим кружком,
- просроченные красным,
- уже доставленные серым.

По каждому адресу показано время доставки. У просроченной доставки время показано красным.

Страница заказа

The screenshot shows a delivery order details page. At the top, it displays the order number '№69 | 17:12'. Below this, there's a status indicator 'ДОСТАВЛЕН' (Delivered) with a red circle containing a white 'нет' (no), indicating the order has been delivered. The page contains the following information:

- Служба доставки iiko: Москва**
- Казань, Димитрова 16, кв. 56**
- Евгений** +7 (917) 935-03-71 (with a green phone icon)
- Гость для рассылок**
- Оператор call центра** 8 (951) 327-28-34 (with a green phone icon)
- К ОПЛАТЕ 350,00 р.**
- ПРОБЛЕМА** (red button)

At the bottom, there are navigation icons: back, home, menu, and more.

На странице заказа показывается информация:

- Статус заказа: доставлен или нет.
- Время, когда заказ должен быть доставлен. Если курьер опаздывает, оно показано красным.
- Информация о заказе и клиенте.
- Информация об оплате и скидках: сумма заказа наличными, номер карты клиента и процент скидки.
- ФИО оператора, принялшего доставку в колл-центре (или на точке).

Ниже доступна более подробная информация:

- Общая сумма к оплате.
- Подробная информация о способах оплаты: если часть заказа уже была оплачена, то отображается сколько и каким способом, чтобы курьер знал, сколько должен заплатить клиент.
- Состав заказа: количество и стоимость блюд, в том числе модификаторов

Для работы на странице заказа курьер использует следующие кнопки:

Кнопка	Описание
	Переключить статус заказа на «доставлен» («недоставлен»).
	Показать адрес заказа на карте (Yandex-карты).
	Построить маршрут от своего текущего местонахождения до клиента (для этого должен быть установлен Yandex-навигатор).
	Позвонить клиенту или в колл-центр (или на точку).
ПРОБЛЕМА	Перейти к описанию «проблемы».
! ПРОБЛЕМА	

Работа с заказом

№69 | 17:12

ДОСТАВЛЕН **ДА**

Служба доставки iiko: Москва
Казань, Димитрова 16, кв. 56

Евгений
+7 (917) 935-03-71

Гость для рассылок

Оператор call центра 8 (951) 327-28-34

К ОПЛАТЕ 350,00 р.

ПРОБЛЕМА

Курьер получает звуковое оповещение и видит сообщение о новой доставке.

Он видит, какие заказы нужно доставить в первую очередь. Срочные заказы показаны вверху списка.

Курьер выезжает к клиенту. Можно посмотреть адрес клиента на карте (кнопка) и построить маршрут (кнопка).

Со страницы заказа можно позвонить клиенту или в колл-центр, нажав кнопку .

Когда клиент получил свой заказ, необходимо указать, что доставка выполнена. Перейдите на страницу заказа и нажмите кнопку **ДА**.

Чтобы отметить доставку, курьер должен находиться недалеко от адреса клиента (см. Контроль курьера, на каком расстоянии от клиента он отмечает доставку).

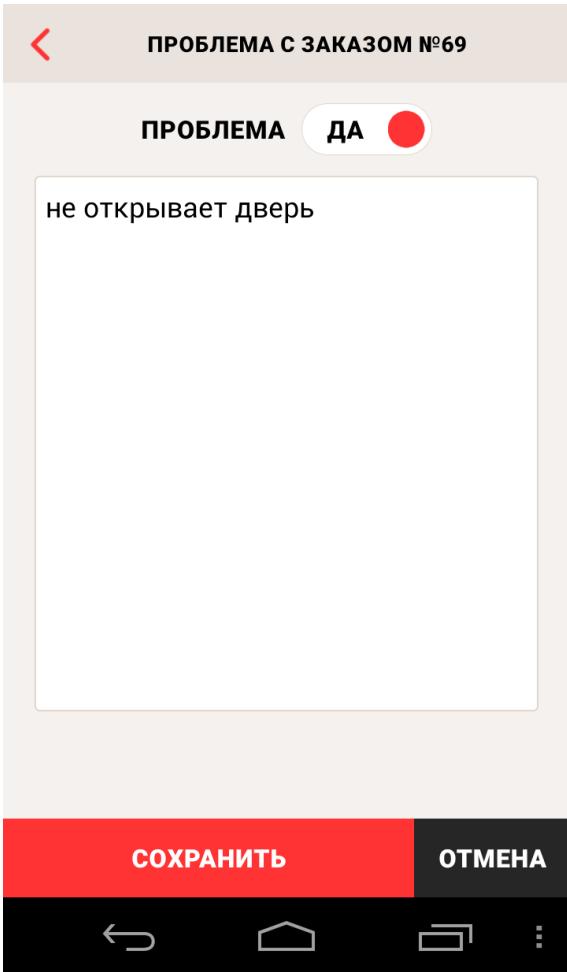
Фактическое время доставки показывается в колл-центре и на точке. Заказ переходит в статус «Доставлен».

Для возврата к списку доставок нажмите кнопку .

После отметки, что заказ выполнен, он перемещается в отдельную группу «Доставленные заказы» внизу общего списка.

После возврата на базу курьер сдает выручку. Менеджер закрывает заказ. После этого заказ исчезает из списка в приложении курьера.

«Проблемный» заказ



ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ №69

ПРОБЛЕМА **ДА**

не открывает дверь

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНА**

Информация о «проблеме» может поступить из колл-центра или ресторана.

Например, заказ отменили после отправки курьера. В этом случае он автоматически становится «проблемным». Курьер получает сообщение, что заказ отменен. Оно сопровождается звуковым и вибросигналом. В списке доставок этот заказ становится красным. Отмененный заказ продолжает показываться в списке еще 30 минут, а затем исчезает.

«Проблема» может быть установлена самим курьером, если он не может выполнить доставку. Например, клиент не отвечает на звонки.

Чтобы установить «проблему»:

1. Перейдите на страницу заказа и нажмите кнопку **Проблема**.
2. Установите переключатель в положение «Да».
3. Введите информацию о «проблеме».
4. Нажмите кнопку **Сохранить**. Вы вернетесь на страницу заказа.

Информация о «проблеме» показывается в колл-центре и на точке.

Для возврата к заказу без сохранения изменений нажмите кнопку **Отмена**.

Для того чтобы снять отметку «проблема», установите переключатель в положение «Нет» и сохраните изменения.

Режим демонстрации

Перед покупкой приложения iikoDelivery Man вы можете предварительно ознакомиться с его функционалом. Для этого используйте режим демонстрации. Чтобы его запустить, вам не нужно указывать настройки или вводить PIN-код. Достаточно открыть приложение и нажать кнопку для просмотра демоверсии.

В демонстрационном режиме отсутствует синхронизация с iikoRMS, работа происходит только с локальными данными.

В демоверсии приложения в списке доставок вы увидите три заказа в статусе «Доставки в пути» и один доставленный заказ. Здесь вы сможете:

- Посмотреть информацию о каждой доставке в ее карточке,
- Отметить заказ доставленным.
- Написать о проблеме с доставкой.
- Изменить адрес доставки.
- Посмотреть адреса доставок на карте.

Чтобы выйти из демоверсии, нажмите кнопку .

После настройки синхронизации iikoDelivery Man с iikoRMS кнопка для перехода в режим демонстрации становится недоступна.

