

Профессиональная система

# Delivery r\_keeper V7



Все авторские права защищены. Воспроизведение любой части данного руководства в любой форме без письменного разрешения фирмы UCS запрещено. В настоящее руководство могут вноситься изменения без предварительного уведомления.

На момент издания в руководство были внесены все изменения. Однако, если будут найдены какие-либо ошибки, фирма UCS убедительно просит сообщить ей об этом.

За ошибки, обнаруженные в руководстве, фирма UCS ответственности не несет. Не предполагается никакое обязательство за повреждения, обусловленные использованием содержащейся здесь информации.

*R-Keeper* является торговым знаком фирмы U\_C\_S.

Редакция №12. Подписано в печать 10.01.2019 г.

Авторское право © 2019 U\_C\_S, Москва, Россия.

## Оглавление

<b>1</b>	<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>ОБЩИЙ ОБЗОР МОДУЛЕЙ DELIVERY RK7</b> .....	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>МОДУЛЬ МЕНЕДЖЕРА</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1</b>	<b>Права R-Keeper V7, влияющие на работу DeliveryRK7</b> ...	<b>12</b>
<b>3.2</b>	<b>Настройка параметров DeliveryRK7 в редакторе R-Keeper</b>	<b>14</b>
<b>3.2.1</b>	<i>R - Keeper CRM</i> .....	<b>17</b>
<b>3.2.2</b>	<i>RK7 Order</i> .....	<b>19</b>
<b>3.2.3</b>	<i>Order types</i> .....	<b>24</b>
<b>3.2.4</b>	<i>Delivery employees</i> .....	<b>25</b>
<b>3.2.5</b>	<i>Caller</i> .....	<b>25</b>
<b>3.2.6</b>	<i>Default values</i> .....	<b>26</b>
<b>3.2.7</b>	<i>Maps and zones</i> .....	<b>27</b>
<b>3.2.8</b>	<i>Confirmations</i> .....	<b>28</b>
<b>3.2.9</b>	<i>Status colors</i> .....	<b>29</b>
<b>3.2.10</b>	<i>Print and preview</i> .....	<b>30</b>
<b>3.2.11</b>	<i>Station user interface</i> .....	<b>31</b>
<b>3.2.12</b>	<i>Sounds to program events</i> .....	<b>32</b>
<b>3.2.13</b>	<i>Call centre</i> .....	<b>33</b>
<b>3.2.14</b>	<i>Email server</i> .....	<b>33</b>
<b>3.2.15</b>	<i>RK7 Cash stations</i> .....	<b>34</b>
<b>3.2.16</b>	<i>Status names</i> .....	<b>34</b>
<b>4</b>	<b>МОДУЛЬ СИСТЕМЫ ЛОЯЛЬНОСТИ R-KEEPER CRM</b>	<b>35</b>
<b>4.1</b>	<b>Автоматическое добавление счетов при создании клиента</b>	<b>36</b>
<b>4.2</b>	<b>Количество заказов по клиенту R-Keeper CRM</b> .....	<b>39</b>
<b>4.3</b>	<b>SMS уведомления об изменении статусов заказа</b> .....	<b>42</b>

<b>5</b>	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>45</b>
5.1	Стандартные функции .....	45
5.2	Настройка переключения между приложениями на терминалах типа Touch Screen.....	46
5.3	Запуск и выключение приложений.....	48
5.4	Автоматическая отмена регистрации .....	49
<b>6</b>	<b>МОДУЛЬ ОПЕРАТОРА .....</b>	<b>50</b>
6.1	Структура титульного экрана приложения. ....	50
6.2	Создание карточки нового клиента.....	53
6.2.1	Заполнение поля «Адрес».....	55
6.2.2	Карта.....	59
6.2.3	Заполнение поля «Телефоны».....	61
6.2.4	Заполнение поля «E-mail» .....	64
6.2.5	Поиск клиента.....	65
6.2.6	Количество заказов по клиенту.....	70
6.2.7	Счета клиента .....	71
6.2.8	Кнопки окна Карточка клиента.....	72
6.3	Параметры заказа .....	75
6.3.1	Время доставки .....	76
6.3.2	Тип заказа .....	78
6.3.3	Комментарий к заказу.....	79
6.3.4	Сумма заказа .....	79
6.3.5	Оплаты. Обещанные платежи .....	80
6.4	Формирование заказа .....	82
6.4.1	Нумерация заказа .....	84
6.4.2	Категория заказа.....	84
6.4.3	Выбор блюда по меню .....	84
6.4.4	Перенос заказа из истории заказов клиента .....	88
6.4.5	Выбор комплексного блюда.....	92
6.4.6	Выбор блюда по коду.....	94
6.4.7	Ввод количества порций блюда.....	95
6.4.8	Ограниченные блюда.....	96

6.4.9	Удаление блюда.....	98
6.4.10	Паковка данных .....	98
6.4.11	Назначение скидки/наценки.....	99
6.4.12	Платная доставка .....	103
6.4.13	Выбор способа оплаты .....	106
6.4.14	Переопределение клиента.....	120
6.4.15	Создание и редактирование отложенного заказа ..	120
6.4.16	Передача заказа на выполнение.....	121
6.4.17	Отмена заказа.....	123
6.5	Сохранение накладной при принятии заказа .....	124
6.6	«Черный список» в Операторе.....	126
6.7	Дополнить заказ.....	130
6.8	Интернет заказы .....	135
6.8.1	Необходимые настройки в R-Keeper V 7.....	145
6.8.2	Подтверждение интернет заказов.....	149
6.8.3	Интернет заказы в Операторе.....	150
6.8.4	Интернет заказы в Диспетчере.....	153
6.9	Определитель номера .....	154
6.9.1	Рабочие кнопки окна .....	155
6.9.2	Новый клиент .....	158
6.9.3	Существующий клиент – ФИО клиента.....	158
6.9.4	Существующий клиент – Адрес .....	158
6.9.5	Существующий клиент – Адрес – Заказ.....	158
6.9.6	Существующий клиент – Адрес – Удаленные Заказы 160	
6.9.7	Пропущенные вызовы.....	160
7	МОДУЛЬ ДИСПЕТЧЕРА.....	163
7.1	Структура титульного экрана приложения .....	164
7.1.1	Заказ.....	167
7.1.2	Фильтр.....	168
7.1.3	Поиск заказа .....	169
7.2	Файл.....	171
7.2.1	Настройки.....	171

7.2.2	Обновить данные.....	172
7.2.3	Работа со списком .....	172
7.2.4	Настройки SMS.....	173
7.2.5	Печать списка/ Экспорт списка.....	176
7.2.6	Приостановить/Возобновить работу ресторана ..	176
7.2.7	Заказ.....	177
7.2.8	Состав заказа.....	179
7.2.9	Список экспедиторов.....	181
7.2.10	Назначение экспедитора.....	184
7.2.11	Информация о клиенте.....	186
7.2.12	Заказ в статусе Не подтвержден .....	187
7.2.13	Заказ в статусе Ожидание.....	187
7.2.14	Отправление заказа на производство.....	187
7.2.15	Заказ принят.....	188
7.2.16	Заказ готов .....	188
7.2.17	Отправление заказа клиенту.....	191
7.2.18	Выдача карты клиенту при отправке экспедитора	200
7.2.19	Выполнение заказа .....	203
7.2.20	Отправка заказа в архив / оплата заказа .....	204
7.2.21	Групповые операции при переводе в статусы .....	206
7.2.22	Редактирование/Удаление заказа.....	206
7.2.23	Отказаться от заказа/назначить ресторан.....	220
7.2.24	Изменение статуса заказа.....	220
7.2.25	Печать накладной.....	221
7.2.26	Просмотр накладной (без печати).....	226
7.3	«Черный список» в Диспетчере.....	231
7.4	Отчеты Диспетчера Delivery .....	234
7.4.1	Задание периода формирования отчёта .....	235
7.4.2	Общий по реализации с наряд-заказов .....	235
7.4.3	Общий по экспедиторам .....	236
7.4.4	По работе экспедиторов.....	237
7.4.5	По времени работы экспедиторов.....	238
7.4.6	Общий по операторам.....	239
7.4.7	Фото дня.....	241
7.4.8	По зонам доставки.....	242
7.4.9	По ресторанам.....	243
7.5	Отчеты Диспетчера Delivery на карте.....	244
7.5.1	Задание периода формирования отчета.....	245
7.5.2	Статистика по количеству заказов.....	246

7.5.3	Статистика по сумме заказов.....	249
7.5.4	Положение экспедиторов.....	251
<b>7.6</b>	<b>Отчеты Delivery в Отчетах R-Keeper V7.....</b>	<b>255</b>
7.6.1	Интерактивная форма.....	258
7.6.2	Печатная форма.....	259
7.6.3	Заполнение фильтра отчета.....	260
7.6.4	Отчет Общих по клиентам.....	261
7.6.5	Отчет Детальный по клиентам.....	262
7.6.6	Отчет Общих по операторам.....	264
7.6.7	Отчет Общих по операторам 2.....	266
7.6.8	Отчет Детальный по работе экспедиторов.....	267
7.6.9	Отчет По времени работы экспедиторов.....	268
7.6.10	Отчет По работе экспедиторов.....	269
7.6.11	Отчет По реализации с наряд-заказов.....	270
7.6.12	Отчет По зонам доставки.....	271
7.6.13	Отчет По ресторанам.....	272
7.6.14	Отчет По клиентским оплатам.....	273
7.6.15	Отчет По клиентским оплатам (валюты).....	274
7.6.16	Отчет ТОП-30 клиентов.....	275
7.6.17	Отчет ТОП-40 блюд.....	277
7.6.18	Отчет Ожидаемый расход блюд на дату.....	278
7.7	Закрывтие общей смены.....	279
7.8	Помощь.....	285
<b>8</b>	<b>МОДУЛЬ ЭКСПЕДИТОР.....</b>	<b>285</b>
8.1	Окно выбора заказа.....	291
8.2	Карта.....	292
8.3	Список заказов экспедитора.....	295
8.4	Настройка приложения.....	296
<b>9</b>	<b>МОДУЛЬ DELIVERY AGENT.....</b>	<b>298</b>
9.1	Общие положения.....	298

<b>9.2</b>	<b>Заказы.....</b>	<b>306</b>
<b>9.3</b>	<b>Мои заказы .....</b>	<b>309</b>
9.3.1	<i>Статус Отправлено .....</i>	<i>316</i>
9.3.2	<i>Оплата в DeliveryAgent.....</i>	<i>318</i>
9.3.3	<i>Статус Выполнено .....</i>	<i>343</i>
<b>9.4</b>	<b>Выполненные .....</b>	<b>346</b>
<b>9.5</b>	<b>Работа с несколькими ресторанами.....</b>	<b>353</b>
<b>9.6</b>	<b>Настройки модуля <i>Delivery Agent (Мобильный экспедитор)</i></b>	<b>357</b>
<b>10</b>	<b>МОДУЛЬ DICTIONARY EDITOR.....</b>	<b>359</b>
<b>10.1</b>	<b>Адресный справочник .....</b>	<b>360</b>
<b>10.2</b>	<b>Зоны доставки.....</b>	<b>361</b>
<b>10.3</b>	<b>Рестораны .....</b>	<b>364</b>
<b>11</b>	<b>CALL CENTRE .....</b>	<b>367</b>
<b>11.1</b>	<b>Схема работы Call Centre.....</b>	<b>367</b>
<b>11.2</b>	<b>Общий порядок работы.....</b>	<b>372</b>
11.2.1	<i>Принятие заказа.....</i>	<i>372</i>
11.2.2	<i>Передача информации по заказам .....</i>	<i>375</i>
11.2.3	<i>Изменение заказа в Центральном офисе.....</i>	<i>375</i>
11.2.4	<i>Обработка заказа в Филиале.....</i>	<i>376</i>
11.2.5	<i>Работа только с заказами «на вынос».....</i>	<i>377</i>
11.2.6	<i>Статус заказа «Принят» .....</i>	<i>379</i>
11.2.7	<i>Работа с разными часовыми поясами.....</i>	<i>380</i>
11.2.8	<i>Управление заказами из Центрального офиса.....</i>	<i>383</i>
11.2.9	<i>Переназначение ресторана в Диспетчере центрального</i>	
офиса	<i>386</i>	
11.2.10	<i>Отказаться от заказа в Диспетчере филиала.....</i>	<i>389</i>
11.2.11	<i>Приостановить/возобновить работу ресторана .....</i>	<i>393</i>
11.2.12	<i>Закрытие общей смены при работе Call Centre .....</i>	<i>398</i>



U\_C\_S

# 1 Введение

Настоящее руководство предназначено для пользователей, использующих профессиональную систему *Delivery*. Руководство содержит всю необходимую для работы с системой информацию.

Система *Delivery*, разработанная компанией UCS, позволяет полностью автоматизировать процесс доставки продукции собственного производства или товара. Система представляет собой комплекс, состоящий из нескольких модулей:

- **модуль менеджера (R-Keeper V7)**

программа *Delivery* работает совместно с программой *R-Keeper*. В этом пункте описываются предварительные действия по работе с программой *R-Keeper*.

- **модуль карточной системы (R-Keeper CRM)**

программа *Delivery* работает совместно с программой *R-Keeper CRM*. В этом пункте описываются предварительные действия по работе с программой *R-Keeper CRM*.

- **модуль оператора**

в этой главе даются инструкции для оператора по вводу и обработке входящих заказов.

- **модуль диспетчера**

в этой главе описаны основные операции диспетчера по обработке заказов.

- **модуль экспедитора**

в этой главе описаны основные операции экспедитора при работе на ПК

- **модуль экспедитора Delivery Agent**

в этой главе описаны основные операции экспедитора.

- **модуль Dictionary Editor**

в этой главе подробно описано заполнение дополнительных справочников, которые используются в работе модуля оператора.

- **модуль мобильного экспедитора Delivery Agent**  
в этой главе описана работа экспедиторов на мобильных устройствах
- **модуль DeliveryWebOrder**  
в этой главе описано создание интернет-заказов.

## 2 Общий обзор модулей Delivery RK7

На Рис. 2-1 схематично представлено взаимодействие всех модулей, используемых при работе *Delivery RK7*.



Рис. 2-1

В менеджерской части *R-Keeper V7* создаются все справочники, предназначенные для формирования заказов через доставку (Блюда, Модификаторы, Цены, Валюты, Скидки/наценки, Категории и типы заказов, Столы, Персонал, Макеты печати, Схемы печати).

Для формирования базы данных клиентов Delivery используется *R-Keeper CRM*. Вся информация, касающаяся данных по клиенту, хранится в базе *CRM* (MS SQL). Создавать клиента можно как через Редактор *CRM*, так и через Оператора *Delivery*. Для этого в Редакторе *CRM* необходимо подготовить дополнительные справочники:

Классификаторы ПО, Адресный справочник (страны, города, улицы), Справочник контактов (телефон, e-mail, Skype), Счета клиента.

Оператор *Delivery* используется для поиска клиента в базе *CRM* (или создания нового клиента), формирования заказа через кассу *R-Keeper V7* и определения параметров доставки, дополнения уже принятых заказов. Также через приложение Оператор *Delivery* принимаются интернет заказы.

Диспетчер *Delivery* используется для изменения статусов заказов (Отправка в производство, Назначение и отправка экспедитора, Печать накладных и фискальных документов, Отправка В Архив обработанных заказов, Удаление заказа или позиций из заказа).

Создание и редактирование заказа происходит непосредственно в Кассе *R-Keeper V7*. Поэтому для каждого модуля *Delivery* (Оператор и Диспетчер) требуется Касса *R-Keeper V7* (если приложения устанавливаются на отдельных компьютерах). Если оба приложения установлены на одном компьютере, то можно использовать одну кассу *R-Keeper V7*. Для данных касс возможно создание отдельных условий работы средствами Менеджерской части *R-Keeper V7*, что позволит более гибко руководить настройками системы в разрезе касс.

Если в системе *CRM* ведутся счета, позволяющие назначать скидки, бонусы, производить оплаты заказов, то, т.к. все эти действия будут осуществляться Кассой *R-Keeper V7*, необходимо использование *FarCards* для связи Кассы и *CRM*.

Для формирования Интернет заказов используется модуль *DeliveryWebOrder*. Информация о таких заказах приходит в Оператор *Delivery* (мигает иконка Интернет Заказ). Принятие таких заказов требует подтверждения Оператора.

## 3 Модуль менеджера

В качестве модуля менеджера используется IBM PC – совместимый компьютер. Предварительно необходимо заполнить меню, словарь валют, справочник персонала, словарь причин удаления, а также настроить сервис-печать и создать стол в *Редакторе R-Keeper*.

Создание меню осуществляется в пункте *Меню*.

Для заполнения словаря валют откройте пункт *Деньги - Валюты*.

Для формирования списка сотрудников, работающего с системой *Delivery* необходимо открыть *Редактор R-Keeper*, пункт *Персонал - Работники*. В открывшемся списке необходимо создать роли сотрудников, которые будут работать с системой *Delivery*. Для стандартной конфигурации необходимо создать роли **Диспетчер**, **Оператор**, **Экспедитор**. При создании ролей необходимо определить права, которые необходимо раздать сотрудникам (см. Руководство пользователя *R-Keeper V7*)

После создания ролей добавьте в каждую роль сотрудников, которые будут работать с системой *Delivery*.

Более подробное описание работы в приложении *Редактор R-Keeper* читайте в «*Руководстве Пользователя R-Keeper V7*».

### 3.1 Права R-Keeper V7, влияющие на работу DeliveryRK7

Ниже перечислены права работников *R-Keeper V7*, связанные с доступом к функциям *Delivery*

После включения параметра **Доставка** в *Редакторе R-Keeper V7* для работников появляются дополнительные права

Права, добавленные для работы *Delivery*. Данные права настраиваются инженерами компании UCS или представителями в регионах.

**Изменение статуса заказа в Доставке** – право, позволяющее изменять статусы заказов в *Диспетчере* и в *Экспедиторе*.

**К оператору** – право, позволяющее переключаться из кассы в приложение *Оператор*.

**К диспетчеру** – право, позволяющее переключаться из кассы в приложение *Диспетчер*.

**Возобновить работу ресторана доставки** – доступ к соответствующей функции на кассе (см. п.п. 11.2.11.1)

**Приостановить работу ресторана доставки** – доступ к соответствующей функции на кассе (см. п.п. 11.2.11.1).

Права работника R-Кеерер, используемые для работы в приложениях *Delivery*.

**Невидимые объекты** – данное право дает доступ к настройкам приложения *Диспетчер* (см. п.п. 7.2.1), к работе со списком (см. п.п. 7.2.3) и к настройкам SMS сервиса (см. п.п. 7.2.4) в *Диспетчере*.

**Задать основного официанта заказа** – данное право позволяет менять экспедитора, для заказов, для которых экспедитор уже определен, в приложениях *Диспетчер* и *Экспедитор* (см. п.п. 7.2.10 и п.п. 8.1).

**Может регистрировать на любые сервис позиции** - право определяется для роли экспедиторов. Право определяет, может ли экспедитор зарегистрироваться в смене после закрытия смены. И данное право будет определять доступность экспедиторов данной роли при назначении экспедитора в *Диспетчере* (см. п.п. 7.2.10).

**Может регистрировать сам себя** – право определяется для роли экспедиторов. Право работает совместно с правом **Может регистрировать на любые сервис позиции**. Право определяет, может ли экспедитор зарегистрировать себя в смене после закрытия смены. Кроме того, данное право будет определять доступность экспедиторов данной роли при назначении экспедитора в *Диспетчере* (см. п.п. 7.2.10).

**Форма выбора заказа** – данное право дает доступ к функции «Дополнить заказ» (см. п.п. 6.7) в приложении *Оператор* и к функции «редактировать/удалять заказ в статусах Ожидание и Производство» (см. п.п. 7.2.22.2) в *Диспетчере*. Для возможности удаления позиций из заказа работает вместе с правом «**Причины отказа**» для удаления из заказа в статусе **Производство**.

**Причины отказа** – данное право проверяется при удалении заказа целиком в статусах Ожидание и Производство (см. п.п. 7.2.22.1). Также данное право проверяется при отказе ресторана от заказа при работе в режиме CallCentre (см. п.п. 11.2.10).

**Удалить закрытый чек** – данное право будет проверяться при удалении заказа в статусе **Выполнен**, если по заказу был распечатан чек (см. п.п. 7.2.22.1).

**Аннулировать чек** – данное право будет проверяться при удалении ИЗ заказа из статуса **Выполнен**, если по заказу был распечатан чек (см. п.п. 7.2.22.2).

**Отменить пречек** – данное право будет проверяться при удалении заказа и при удалении ИЗ заказа в статусе **Выполнен**, если по заказу был распечатан пречек (см. п.п. 7.2.22.1 и п.п. 7.2.22.2).

**Просмотр кассовых отчетов** – данное право дает доступ к отчетам в Диспетчере (см. п.п.7.4).

**Замена гостевой карточки** – право дает возможность изменить клиента после того, как была сделана оплата заказа средствами CRM (см. п.п.6.4.14).

**Редактирование меток гостей** – данное право дает доступ к редактированию черного списка в *Диспетчере* (см. п.п. 7.3).

## 3.2 Настройка параметров DeliveryRK7 в редакторе R-Keeper V7

Начиная с версии Delivery 3.1.4.44, все настройки модуля *Оператор*, модуля *Диспетчер* и модуля *Экспедитор* перенесены в редактор R-Keeper V7.

В редакторе R-Keeper V7 необходимо выбрать пункт «*Сервис*», словарь «*Настройки плагинов*» (см. Рис. 3-1).

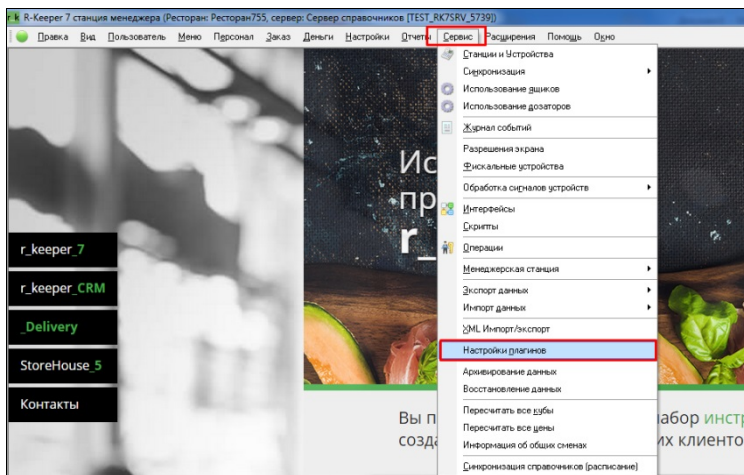


Рис. 3-1

При выборе словаря открывается окно **«Конфигурация плагинов»** (см. Рис. 3-2). Здесь необходимо выбрать предустановленный плагин **«Доставка»**. В содержимом плагина позиционироваться на существующей конфигурации. В разделе **«Основное»**, в строке **«Настройки»** по двойному клику откроется окно настройки параметров (см. Рис. 3-3).

Конфигурация плагинов настраивается для одной (важно!) кассовой станции. Поэтому, если используется несколько касс (вне зависимости, урезанная или полная) то необходимо создавать конфигурацию для каждой станции.



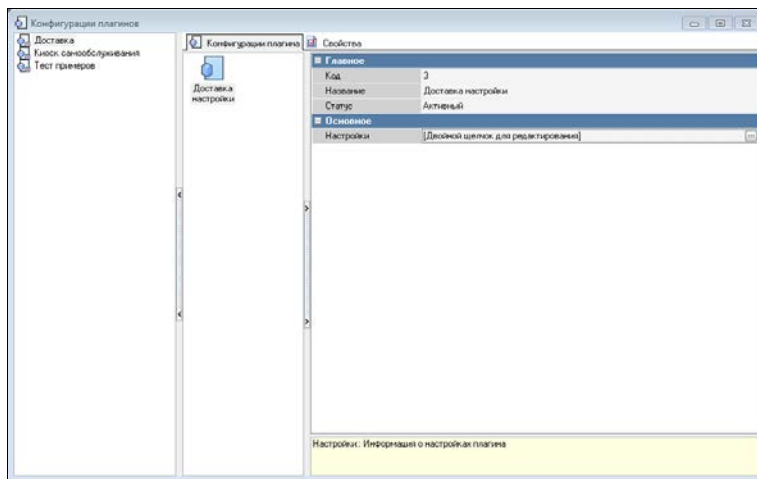


Рис. 3-2

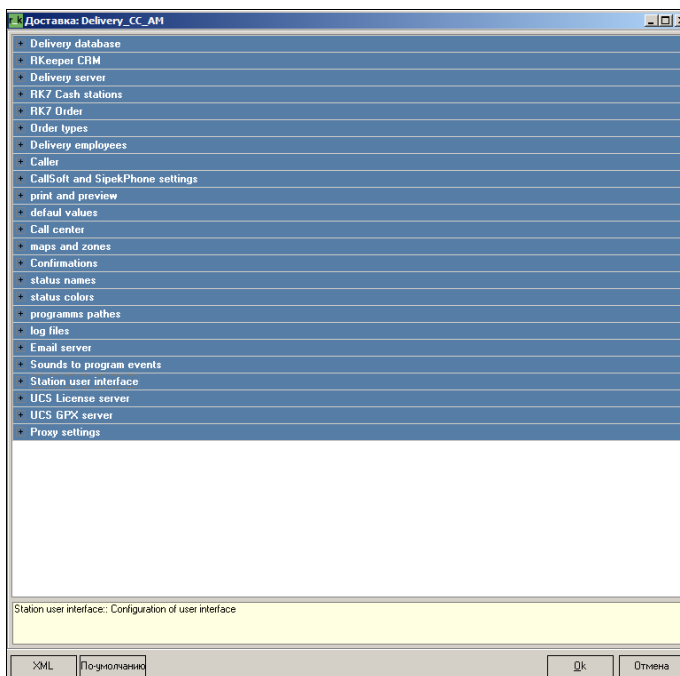


Рис. 3-3

В окне «*Настроек*» (см. Рис. 3-3) выведены следующие настройки: Delivery database, RKeeper CRM, Delivery server, RK7 Cash stations, RK7 Order, Order types, Delivery employees, Caller, CallSoft and SipekPhone settings, Print and preview, Default values, Call Centre, Maps and zones, Confirmations, Status names, Status colors, Programms paths, Log files, Email server, Sounds to program events, Station user interface, UCS license server, UCS GPX server, Proxy settings.

Большую часть настроек используют инженеры при установке системы. Некоторые настройки являются пользовательскими. Ниже описаны варианты использования пользовательских настроек.

### 3.2.1 R - Keeper CRM

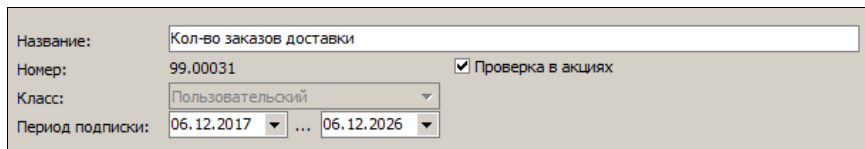
В секции R-Keeper CRM можно использовать следующие настройки:

- RKeeper CRM	
Rkeeper CRM Server IP	172.22.5.203
Rkeeper CRM Server port	9192
Rkeeper CRM Server Classifier	88
Unit Code	1
User code	1
CRM Group	2
CRM Account for count	31
SMS for order status	<input checked="" type="checkbox"/>
allow to add street	<input checked="" type="checkbox"/>
Use blacklist	<input checked="" type="checkbox"/>
allow to add city	<input checked="" type="checkbox"/>
Use subway dictionary	<input type="checkbox"/>
Give a card to client	<input type="checkbox"/>
Issue a card for the customer	<input type="checkbox"/>
Card group ident	0
Number of days till card will expire	0
Trusted client	0

Рис. 3-4

*CRM account for count (Счет CRM для подсчета заказов)* – последние два символа из созданного пользовательского счета в R-

*Keeper CRM* для подсчета заказов. На примере Рис. 3-5, в *R-Keeper CRM* добавлен Пользовательский счет, по которому будет рассчитано количество заказов в *R-Keeper CRM* (см. п.п. 4.2). Номер счета – 31.



Название:	Кол-во заказов доставки		
Номер:	99.00031	<input checked="" type="checkbox"/>	Проверка в акциях
Класс:	Пользовательский		
Период подписки:	06.12.2017	...	06.12.2026

Рис. 3-5

***SMS for order status (Отправка СМС)*** – отправлять SMS при смене статуса заказа.

***Allow to add street (Разрешить добавление улиц)*** – список улиц в базе CRM может быть неполным. Если при принятии заказа оператор не находит улицы в базе CRM, то при использовании этой настройки, оператор может создать улицу из своего приложения (см. п.п. 6.2.1).

***Use blacklist (Использовать черный список)*** – при включении этой настройки открывается доступ к работе с «Черным списком» клиентов (см. п.п.6.6, п.п.7.3) .

***Allow to add city (Разрешить добавление городов)*** – запрет/разрешение добавлять города в DictionaryEditor (на данный момент параметр не используется, будет доступен в следующих версиях).

***Use subway dictionary (Использовать справочник метро)*** - при использовании этой настройки, оператор может создать станцию метро из своего приложения.

***Give a card to client (Выдавать карту клиенту)*** - при использовании этой настройки при отправке экспедитора система предложит выдать клиенту карту (см. п.п. 7.2.18). Выпуск карты может быть запрошен из *Delivery* или карта может быть выбрана среди карт, выпущенных в *CRM* и не имеющих владельца.

***Issue a card for the customer (Активировать карту)*** - при использовании этой настройки будет произведена активация выданной карты гостю (начиная с версии CRM 5.9.3.3).

***Card group ident (Группа карт)*** – это идентификатор группы карт в *CRM*, в которой будет создана карта из *Delivery*. Если карта уже

создана, то в данную группу карта будет перемещена при выдаче через *Диспетчер*.

***Number of days till card will expire (Дней до окончания действия карты)*** – установите срок действия карты.

***Trusted client (Доверенный клиент)*** – количество оплаченных гостем заказов, которое подтвердит благонадежность клиента. Последующие заказы будут подтверждаться в системе интернет – заказов автоматически (без участия Оператора или Диспетчера). Если значение параметра 0, то все клиенты являются доверенными независимо от количества оплаченных заказов. В случае, если понятие «Доверенный клиент» не используется, установите значение параметра 99999.

### **3.2.2 RK7 Order**

В пункте ***RK7 Order*** (см. Рис. 3-6) можно изменить следующие параметры:

***Ident RK category (Код категории заказа в RK7)*** - категория заказа, которая будет присваиваться заказам доставки. Это необходимо в том случае, если заведение работает и на доставку и на обслуживание в зале.

Если используется схема работы *Call Centre* (см. п.п.11), то в данной настройке для Центрального офиса и филиалов выбираются соответствующие категории заказа. В этом случае категория заказа будет определена согласно ресторана, определенного при принятии заказа.

***Ident RK table (Код стола из менеджерской станции RK7)*** - для корректной работы системы должен быть выбран заранее созданный стол в словаре **Столы и Залы – Планы Залов и столов** для создания заказа в Операторе Доставки.




- RK7 Order	
Idents delivery orders	21
Idents external orders	31,42
Idents external orders for auto confirm	42
Ident RK category	 4 Доставка
Ident RK Table	 7 LOC
Ident of order void	 1 Ошибка оф-та без сп.
Allow editing of the order	<input checked="" type="checkbox"/>
Travel time	30
Ckooking time	15
Restaurant before order	<input checked="" type="checkbox"/>
Delivery zone before order	<input type="checkbox"/>
wait delivery time calculation type	Default
Minutes before send (expeditor)	-1
Used cooking control orders	<input type="checkbox"/>
Used status accepted	<input type="checkbox"/>
Current date and time when sending	<input type="checkbox"/>
Current date and time when return	<input type="checkbox"/>
Current date and time when finish	<input type="checkbox"/>
Prefix for RK7 order	
Send expeditor with fiscal receipt	<input checked="" type="checkbox"/>
Mark SMS	<input type="checkbox"/>
Check timetable restaurants	<input type="checkbox"/>
Maximum number of orders(Expeditor role)	0
Maximum number of orders(Dispatcher role)	0
Time out for next trip	0
Maximum amount of money	0
Automatically complete the order	<input type="checkbox"/>
Confirm external orders with 100% prepayment	<input type="checkbox"/>

Рис. 3-6

***Ident of order void (Идентификатор причины удаления заказа)***

- это причина для удаления заказа, по которой клиента можно будет перевести в «**Черный список**» (см. п.п. 6.6). Выбирается из ранее созданного списка.

***Idents external orders for auto confirm (Идентификатор внешних заказов для автоподтверждения)*** – в этом пункте необходимо указать идентификатор внешних заказов для действия в **Delivery** автоматического приема интернет заказов (см. п.6.8). При отключенной настройке интернет-заказы приходят в статусе Не подтвержден (см. п.п. 7.2.12) и требуют подтверждения оператором

или диспетчером. При включенной настройке, совместно с настройкой **Trusted client (Доверенный клиент)** (см. п.п.3.2.1), заказы на текущее время автоматически переходят в статус Производство (см.п.п. 7.2.14), а заказы на будущее – в статус Ожидание (см. п.п. 7.2.13).

**Allow editing of the order (Разрешить дополнение заказов)** - при использовании этой настройки возможно вносить дополнения в заказ (см. п.п. 6.7). То есть пункт «Дополнить заказ» будет активным.

**Travel time (Время в пути)** – в этом пункте можно поменять время в пути, которое выставляется по умолчанию при формировании заказа (см. п.п. 6.3.1).

**Cooking time (Время производства)** – это время в минутах, которое потребуется для производства любого заказа (время готовки каждого блюда из R-Keeper V7 игнорируется) (см. п.п. 6.3.1).

**Restaurant before order (Обязательное назначение ресторана до перехода к заказу)** – при использовании этой настройки необходимо будет выбрать ресторан до перехода к заказу. Данный параметр необходимо использовать при работе в режиме Call Centre (см. п.п.11).

**Delivery zone before order (Обязательное определение зоны доставки до перехода к заказу)** – при использовании этой настройки будет использовано понятие «Зона доставки» (см. п.п. 6.2.1). Данный параметр необходимо использовать при работе в режиме CallCentre (см. п.п.11).

**Wait delivery time calculation type (Тип расчета времени ожидания доставки)** – данная настройка используется только для расчета ожидаемого времени при внесении изменений в заказ. Из списка можно выбрать один из трех вариантов: *Auto calculate wait time*, *Default*, *Keep wait time*.



Рис. 3-7

**Auto calculate wait time** - время ожидания пересчитывается с учетом дополнения заказа. Работает только для варианта расчета времени производства на основе времени приготовления блюд R-

Кеерер. При добавлении и удалении блюд время может изменяться как в большую, так и в меньшую сторону.

**Default** - время ожидания пересчитывается с учетом внесения дополнения в заказ, время может быть только увеличено. Работает для обоих вариантов расчета времени производства (как на основе данных R-Кеерер, так и при использовании контроля работы кухни). Рассчитывается данный параметр следующим образом: **Время дополнения заказа + Время приготовления + Время в пути**.

**Keep wait time** - при дополнении заказа сохраняется ранее определенное ожидаемое время доставки.

**Minutes before send (expeditor) (Минут до отправки экспедитора)** – время, за которое необходимо показывать заказы в статусе Производство в модуле Экспедитор (в минутах). Если параметр необходимо отключить, в данном поле проставьте значение 0.

**Used cooking control orders (Использование контроля заказов)** – при использовании контроля работы кухни (KDS) станет доступным статус **Готов** (см. п. п. 7.2.16) в модуле Диспетчер.

**Used status accepted (Использовать статус «Принят рестораном»)** – при данной настройке добавляется возможность работать с дополнительным статусом **Принят** (см. п.п.7.2.15). Данный параметр можно использовать при работе в режиме CallCentre (см. п. п.11)

**Current date and time when sending (Отправка экспедитора текущим временем)** – данная настройка позволяет автоматически подставлять системное время и дату при отправке экспедитора без открытия окна выбора даты и времени (см. п.п.7.2.17).

**Current date and time when return (Возвращение экспедитора текущим временем)** – данная настройка позволяет автоматически подставлять системное время и дату при отметке о возвращении экспедитора без открытия окна выбора даты и времени (см. п.п. 7.2.19).

**Current date and time when finish (Отправка в архив текущим временем)** – данная настройка автоматически подставляет время отправки в архив без открытия окна выбора даты и времени (см. п. п. 7.2.20). Время рассчитывается следующим образом: **«Время отправки»** (время, зафиксированное при отправке экспедитора см. п.

п. 7.2.17) + «**Время в пути**» (время, указанное при принятии заказа см. п. п. 6.3.1).

**Prefix for RK7 order (Префикс для номера заказа в RK7)** – введите префикс, который будет использован при формировании имени заказа.

**Send expeditor with fiscal receipt (Печать фискального чека при отправке экспедитора)** – при использовании данного параметра фискальный чек будет распечатан (заказ будет оплачен и закрыт на кассе R-Keerer V7) при переводе заказа в статус **Отправлено** (см. п.п. 7.2.17). При отключенной настройке чек будет распечатан при переводе заказа в статус **Архив**.

**Mark SMS (Назначить отправку SMS)** – при использовании этого параметра, при добавлении нового клиента, флаг в поле SMS автоматически будет выставлен на «последний добавленный номер» в списке телефонных номеров до нажатия кнопки [**Сохранить Клиента**] (см. п.6.2.3).

**Check timetable restaurants (Проверить расписание работы ресторанов)** – при использовании этого параметра проверяются правила работы ресторанов. Данный параметр необходимо использовать при работе в режиме CallCentre (см. п. п.11).

**Maximum number of orders (Expeditor role) (Максимальное количество заказов в одну поездку)** – это максимальное количество заказов, которое можно назначить на экспедитора для одной поездки. При значении 0 данного параметра - нет ограничений по количеству назначаемых заказов для одной поездки для экспедитора.

**Maximum number of orders (Dispatcher role)** – это максимальное количество заказов, которое диспетчер может назначить на экспедитора для одной поездки. При значении 0 данного параметра - нет ограничений по количеству назначаемых заказов для одной поездки для экспедитора.

Ограничение: значение параметра **Maximum number of orders(Expeditor role)** не должно быть больше значения параметра **Maximum number of orders (Dispatcher role)**, иначе настройки не обработают.

**Time out for next trip** – время в минутах, через которое можно назначать на экспедитора новый заказ.

**Maximum amount of money (Максимальная сумма на руках у экспедитора)** – это максимальная сумма, которая может быть «на



руках» (сумма полученная от предыдущих заказов, но не сданная в кассу) у экспедитора. При превышении данной суммы экспедитор не сможет принимать заказы. Сумма считается по денежным ящикам. При значении 0 данного параметра - нет ограничений по сумме.

**Automatically complete the order (Автоматически переводить в архив)** – настройка позволяет автоматически переводить в Архив заказы, оплаченные на кассе R-Keeper V7, если:

1. Заказ на вынос в одном из статусов: Производство, Готов, Принят, Выполнен.
2. Заказ с доставкой в статусе Выполнен при выключенной настройке Send expeditor with fiscal receipt (Печать фискального чека при отправке экспедитора).

**Confirm external orders with 100% prepayment (Автоматическое подтверждение внешних предоплаченных заказов) (начиная с версий 3.1.4.145, 3.2.1.76)** – настройка позволяет автоматически переводить интернет-заказы со 100% предоплатой в статусы **Ожидание** или **Производство** без подтверждения **Оператора**. Настройка имеет ограничения:

- В случае, если клиент благонадежный (см. параметр **Trusted client**, п.п. 3.2.1), заказ подтвердится автоматически.
- В случае, если ExtID заказа не входит в **Idents external orders for auto confirm**, заказ не будет подтверждаться автоматически независимо от оплаты и благонадежности.

### 3.2.3 Order types

В секции **Order types** нужно заполнить «Типы заказов», которые будут использоваться по умолчанию (см. Рис. 3-8):

- Order types	
For delivery order	2 С доставкой
For takeout order	3 С собой
Default order type	Delivery

Рис. 3-8

**For delivery order (Типы заказов для заказов С доставкой)** - выберите из списка нужное соответствие.

**For takeout order (Типы заказов для заказов На вынос )** - выберите из списка нужное соответствие.

**Default order type (Тип доставки по – умолчанию)** - выберите из списка нужное соответствие.

### 3.2.4 Delivery employees

В секции *Delivery employees* нужно выбрать роли Оператора, Диспетчера и Экспедитора, а также Экспедитора для заказов На вынос. Настраивается техническими специалистами.

- Delivery employees	
Operator Ident	[1 элементов]
Dispatcher Ident	[1 элементов]
Expeditor Ident	[1 элементов]
Expeditor for "Takeaway"	28 Экспедитор 2

Рис. 3-9

### 3.2.5 Caller

В секции Caller можно изменить два параметра (см. Рис. 3-10).

- Caller	
CallerID type	CallerID disabled
TCP port for callerID	0
Cut characters	
Add characters	
Incomming call instruction	NEW/CALL:
End call instruction	ENDCALL:
Display missed calls	0
Days for deleted orders	0

Рис. 3-10

**Display missed calls (Список пропущенных звонков )** – время в минутах, через которое не отображаются пропущенные вызовы (см. п.п. 6.9.7);

**Days for deleted orders (Отображать пропущенные звонки)** – количество дней, в течение которых будут отображаться пропущенные вызовы (см. п.п. 6.9.7).

### 3.2.6 Default values

Данный пункт предназначен для изменения отображения данных анонимного клиента (см. п.п. 6.2.8). В параметрах «*First name*», «*Last name*», «*Middle name*» введите данные для отображения ФИО при выборе анонимного клиента (см. Рис. 3-11).

- default values	
First Name	-
Last Name	-
Middle Name	-
Country	1
City	1
Phone number type	...
Address type	
Comment to customer	
Comment to address	
Comment to the order	
Telephone input mask	
Guest type	1 Гость

Рис. 3-11

При заполнении карточки нового клиента поле адрес обязательно к заполнению для заказов с доставкой (см. п. п. 6.2.1). Если параметры страна, город – имеют единственное значение, то удобно заполнять данные поля этими значениями автоматически. Для этого в настройках определите «*Настройки по умолчанию*»

**Country (Страна)** – определите страну по умолчанию для создания нового клиента.

**City (Город)** - определите город по умолчанию для создания нового клиента.

**Phone number type (Тип контакта (телефон))** – определите тип контакта, с которым будут создаваться новые телефоны клиентов из *Оператора Delivery*. Тип контакта может быть только один. Желательно использовать «не уникальный» тип контакта (см. «*Руководство Пользователя R-Keeper CRM*»), т.к. доставка может осуществляться на телефоны организаций.

**Address type (Тип адреса)** – если используется несколько типов адресов (домашний, рабочий и пр.), то определите тип адреса по умолчанию. Типы адресов создаются в *Редакторе R-Keeper CRM* (см. «*Руководство Пользователя R-Keeper CRM*»).

**Telephone input mask (Маска ввода номера телефона)** – настройка позволяет вводить номер телефона по определенной маске (см. п. 6.2.3).

Маска номера телефона должна быть сформулирована в «регулярных выражениях»

**Пример:** `(8|+7)(\(\d{3}\))\d{3}\-\d{2}\-\d{2}` – номер телефона может начинаться с 8 или +7, далее в скобках код города из трех цифр, далее номер телефона через тире. Примеры регулярных выражений можно найти в интернете.

**Guest type** – тип гостя по умолчанию для нового клиента.

### 3.2.7 Maps and zones

Большая часть параметров данного пункта заполняются инженером один раз при инсталляции системы. Однако некоторые параметры может изменять и сам пользователь.

В пункте «**Maps and zones**» можно изменить параметры (см. Рис. 3-12)

maps and zones	
delivery zones	<input type="checkbox"/>
Allow to append zone	<input checked="" type="checkbox"/>
GFX Server	<input type="checkbox"/>
Map type	used Google map
Key for Map	
Key for google map	
Center of map	Россия, Москва, Большая почтовая, д. 18/20, стр. 6
Map language	Russian
Map region	Russian Federation
geolocation precision	not used

Рис. 3-12

**Delivery zones (Зоны доставки)** – при выставлении данного флага будет использовано понятие «Зона доставки» (см. п.п. 6.2.1) Данный параметр необходимо использовать при работе в режиме *CallCentre*.

**Allow to append zone (Разрешить добавление улиц в зону доставки)** – при работе с зонами доставки (Используется *CallCentre* или статистика по зонам) адрес может быть не определен в зону (см. п.п. 10.2), что не позволит сохранить заказ по этому адресу. Данный

флаг определяет, может ли оператор из своего приложения определять зону доставки для адреса.

**Map type (Тип карты)** – определите тип карт (Яндекс, GoogleMap), который будет использоваться для построения маршрута к клиенту в *OnePamop Delivery* (см. п. п. 6.2.2).

**Centre of map** – центр карты.

**Map language** – язык карты.

**Map region** – страна карты.

### 3.2.8 Confirmations

В секции **Confirmations** определите, какие операции в приложении *OnePamop* требуют подтверждения или запрета (см. Рис. 3-13). Для этого напротив необходимого параметра выставьте флаг.

**Warning when deleted phone number** – предупреждение при удалении номера телефона.

**Request to add street** – запрос на добавление улицы.

**Request to add first name** – запрос на добавление имени.

**Request to add middle name** – запрос на добавление отчества.

**Request to add address into zone** – запрос на добавление адреса в зону доставки.

**Warning when searching without the input data** – предупреждение при поиске без ввода данных.

**Request on save order** – запрос на сохранение заказа.

**Request on cancel order** – запрос на отмену заказа.

**Disable on anonymous first name** – запрет на анонимное имя.

**Disable on anonymous middle name** – запрет на анонимное отчество.

**Warning/error when checking the order on a remote restaurant** – предупреждение/ошибка проверки заказа в удаленном ресторане.

**Restaurant not defined** – ресторан не определен.

**Not the first order is marked** – отмечен не первым заказом.

**Control of "Return at the office" time** – параметр определяет поведение программы при отправке в *Архив* выполненных заказов, у которых по какой-то причине не указано время выполнения: не контролировать (при отправке в *Архив* время выполнения не заполняется), предупреждение (время выполнения принудительно

подставляется текущее), ошибка (проблемные заказы в *Архив* не переводятся).

- Confirmations	
Warning when deleting phone number	<input type="checkbox"/>
Request to add street	<input type="checkbox"/>
Request to add first name	<input type="checkbox"/>
Request to add middle name	<input type="checkbox"/>
Request on the client card clearing	<input type="checkbox"/>
Request to add address into zone	Not used
Warning when searching without the input data	<input type="checkbox"/>
Request on save order	<input type="checkbox"/>
Request on cancell order	<input type="checkbox"/>
Disable anonymous last name	<input type="checkbox"/>
Disable anonymous first name	<input type="checkbox"/>
Disable anonymous middle name	<input type="checkbox"/>
Warning / error when checking the order on a remote restaurant	Used as Warning
Restaurant not defined	Used as Error
Not the first order is marked	Used as Error
Control of "Return at the office" time	Used as Error

Рис. 3-13

**Warning (Подтверждение)** – означает, что действие в операторе потребует дополнительного подтверждения с выводом соответствующего окна подтверждения для продолжения действий.

**Error (Ошибка/Запрет)** – означает, что поле должно быть определено иначе продолжить работу будет невозможно.

### 3.2.9 Status colors

В секции *Status colors* можно настроить цветовую гамму таблицы заказов, для этого используйте встроенную цветовую палитру (см. Рис. 3-14).

**Color for unconfirmed** – цвет для неподтвержденного заказа.

**Color for new orders** – цвет для заказов в статусе Ожидание.

**Color for started cooking orders** – цвет для заказов в Производстве.

**Color for sent orders** – цвет для отправленных заказов.

**Color for delivered orders** – цвет для выполненных заказов.

**Color for completed orders** – цвет для заказа в Архиве.

**Color for editing orders** – цвет для дополняемого заказа.

**Color for finished cooking orders** – цвет для заказа в статусе

Готов.

**Color for accepted orders** – цвет для заказа в статусе Принят.

**Flickering color** – цвет мигания просроченных заказов (не отправленных вовремя).

- status colors	
Color for unconfirmed	\$00888B8B
color for new orders	\$0089E9F1
color for started cooking ?ers	Красный
color for sent orders	\$00F5C7D7
color for delivered orders	\$00FCD3A2
color for completed orders	\$00CDDCCD
color for editing orders	\$00A9F2F6
color for fineshed cooking orders	\$009AE4C4
color for accepted orders	\$005B9FE3
Flickering color	\$00B3B3FF

Рис. 3-14

### 3.2.10 Print and preview

В данной секции возможно определить, при переходе в какой статус заказа будет автоматически распечатана накладная. Для этого необходимо выставить флаг в соответствующей строке (см. Рис. 3-15): **Invoice for "Production"** (Накладная для статуса "Производство"), **Invoice for "Sent"** (Накладная для статуса "Отправлен"), **Invoice for "Takeaway"** (Накладная для заказов **На вынос**).

- print and preview	
Invoice for "Production"	<input type="checkbox"/>
Invoice for "Sent"	<input type="checkbox"/>
Invoice for "Takeaway"	<input checked="" type="checkbox"/>
Preview invoice	<input checked="" type="checkbox"/>
Export format	PDF (It should be graphical layout)
Layout ident	1001274 СФ
Station ident	1 CASH_LOCAL

Рис. 3-15

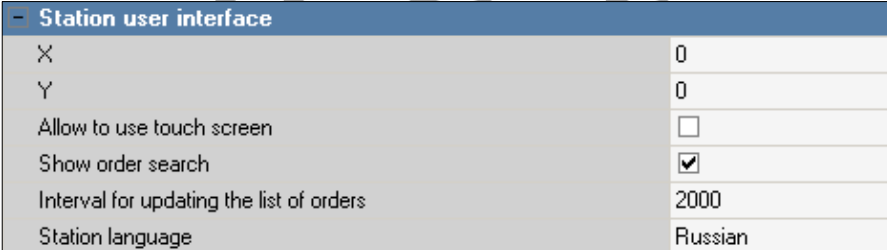
**Preview invoice (Просмотр накладной)** - при выставлении данного флага накладная будет выводиться на предварительный просмотр перед печатью. При отсутствии флага накладная не выводится на предварительный просмотр.

Начиная с версии 3.1.3.154 возможно настроить автоматическое сохранение накладной при передаче заказа на выполнение. Для этого необходимо указать значения параметров: **Export format (Формат экспорта накладной)** и **Layout ident (Идентификатор макета накладной)** (более подробно см. п.п. 6.5).

### 3.2.11 Station user interface

В этой секции возможно изменение следующих параметров (Рис. 3-16):

**Allow to use touch screen (Разрешить использовать тацскрин)** – поставьте флаг напротив параметра для работы на станциях Touch Screen.



Station user interface	
X	0
Y	0
Allow to use touch screen	<input type="checkbox"/>
Show order search	<input checked="" type="checkbox"/>
Interval for updating the list of orders	2000
Station language	Russian

Рис. 3-16

**Show order search (Отражать поиск заказа)** – параметр добавляет строку поиска в главное окно *Диспетчера* для поиска по любым параметрам (см. Рис. 3-17). К примеру: есть название улицы Петра Алексеева, есть клиенты с фамилиями Петров, Петренко. При вводе в строке поиска символов "петр" будут выбраны все строки, в которых содержится данный набор символов. Комбинация символов, введенных в строке поиска, будет выделена во всех найденных строках.

Остальные строки отображены не будут.



Файл	Заказ	Отчеты	Отчеты на карте	Черный список	Закрытие дня	Помощь
петр						
Перетащите сюда заголовок столбца для группировки по этому полю						
№ заказа	Ресторан	ФИО	Адрес	Время принятия	Время выполнения	
1	Ресторан Доставка	Петрова Василиса Ие	1812 ГОДА УЛ д.10	24.10.2018 10:13	24.10.2018 10:13	
2	Ресторан Доставка	Петрова Василиса Ие	1812 ГОДА УЛ д.10	24.10.2018 10:16	24.10.2018 10:16	
3	Ресторан Доставка	Петрова Василиса Ие	1812 ГОДА УЛ д.10	24.10.2018 10:19	24.10.2018 10:19	
5	Ресторан Доставка	Петров Игорь	1 МАЕВКИ АЛЛЕЯ д.1к.1кв	24.10.2018 14:22	24.10.2018 14:22	
1	Ресторан Доставка	Ковалевская Софья Е	ПЕТРОВА АЛЕКСЕЕВА УЛ д.3	25.10.2018 10:47	25.10.2018 10:47	

Рис. 3-17

*Station language* – язык станции.

### 3.2.12 Sounds to program events

В данном пункте (Рис. 3-18) можно выбрать звуки и их длительность

- для внешних заказов (new external order) (см. п.п. 6.8);
- для новых вызовов (new call) (при использовании SIP модуля, см. п.п. 6.9);
- для новых заказов (new order) в Диспетчере (п.п.7) и Экспедиторе (п.п.8).

- Sounds to program events	
WAV file for new external order(operator)	Ringin.wav
Sound duration for new external order	3
Play sound every N seconds(external order)	120
WAV file for new call	Ringin.wav
Sound duration for new call	5
Play sound every N seconds(Call)	3
WAV file for new order(dispatcher)	Ringin.wav
Sound duration for new order(dispatcher)	3
WAV file for new order(expeditor)	Ringin.wav
Sound duration for new order(expeditor)	5

Рис. 3-18

### 3.2.13 Call centre

В этой секции выполняются настройки для работы доставки в режиме Call Centre (см. п.п. 11).

Все настройки в этой секции производятся инженерами компании UCS или представителями в регионах.

**Used scheme of work – Call Centre** – использовать схему работы Call Centre.

**Minutes to edit order** – время (в минутах) до отправки экспедитора, за которое еще можно внести изменения в заказ. Минимальное значение этого параметра - 5 минут.

**Branch orders management** – управление заказами филиалов из центра (см. п.п. 11.2.8).

- Call center	
used scheme of work - Call Center	<input type="checkbox"/>
minuts to edit order	5
Branch orders management	<input type="checkbox"/>
Restaurants for 1 thread(Transport)	3

Рис. 3-19

### 3.2.14 Email server

В этой секции производятся настройки отправки накладных клиентам доставки по электронной почте (см. п.п. 7.2.26.2).

Все настройки в этой секции производятся инженерами компании UCS или представителями в регионах.

- Email server	
SMTP Server	
SMTP Server port	465
SMTP Server user	
SMTP Server password	
SMTP Server security	SSL/TLS(usually)

Рис. 3-20

### 3.2.15 RK7 Cash stations

В этой секции можно изменить настройку:

***Set ready orders to archive*** – при включенной настройке заказы в статусе **Выполнено** будут переведены в **Архив** при закрытии дня Диспетчером (см. п.п. 7.7).

- RK7 Cash stations	
Cash IP address	172.22.5.203
Cash port	1111
Password for xml-interfase	
Ident CRM interface	<input checked="" type="checkbox"/> 6 CRM7
Ident SailPlay interface	
Set ready orders to archive	<input type="checkbox"/>

Рис. 3-21

### 3.2.16 Status names

В этой секции можно изменить названия статусов заказа для **Диспетчера**.

***Status name for unconfirmed*** – название для неподтвержденного заказа.

***Status name for new orders*** – название для заказов в статусе Ожидание.

***Status name for started cooking orders*** – название для заказов в Производстве.

***Status name for sent orders*** – название для отправленных заказов.

***Status name for delivered orders*** – название т для выполненных заказов.

***Status name for completed orders*** – название для заказа в Архиве.

***Status name for editing orders*** – название для дополняемого заказа.

***Status name for finished cooking orders*** – название для заказа в статусе Готов.

***Status name for accepted orders*** – название для заказа в статусе Принят.

- status names	
status name for unconfirmed orders	Неподтвержденный
status name for new orders	Ожидание
status name for started cooking ?ers	Производство
status name for sent orders	Отправлено
status name for delivered orders	Выполнено
status name for completed orders	Архив
status name for edited orders	Дополнение
status name for finished cooking orders	Готов (кухня)
status name for accepted orders	Принят

Рис. 3-22

## 4 Модуль системы лояльности R-

Система *R-Keeper CRM* четко персонализирована, то есть предполагает формирование и ведение клиентской базы. При добавлении клиента в базу данных вводится персональная информация о клиенте на карточку клиента, которую в дальнейшем можно использовать для проведения аналитических отчетов, рассылок (электронных, почтовых) и других контактов. Далее на карте клиента открывается счет или несколько счетов различных типов (бонусный, дисконтный, дебетовый, кредитный и т.д.), определяется, каким образом будет функционировать данный счет в системе (расписание работы счета, процент начисления/ списания для данного типа счета). В личной карточке клиента ведется вся информация по операциям по карте (счету).

Для работы *Delivery* ведение карт клиентов не обязательно. Если предприятие не планирует выдавать физический пластик клиентам на руки, то карты можно не создавать в CRM. Соответственно лицензия для CRM требуется на минимальное количество карт.

Персональная карта клиента может совмещать функции дисконтной, бонусной, и платежной карты.

Для работы *Delivery* необходимо создать базу клиентов в *R-Keeper CRM*. Также клиента возможно создать при оформлении заказа из *Оператора Delivery* (см. п.п. 6.2).

**ВАЖНО!!!** Для корректной работы всем клиентам необходимо добавлять счет затрат (см. п.п. 4.1).

Перед добавлением клиента в базу *R-Keeper CRM* необходимо заполнить дополнительные справочники: *Тип адреса, Страны, Города и улицы*.

Также необходимо прописать *Классификатор ПО* для *Delivery*. У данного классификатора необходимо указать счета, с которыми будет работать *Delivery*.

Более подробное описание работы с системой *R-Keeper CRM* читайте в «*Руководстве Пользователя R-Keeper CRM*».

#### **4.1 Автоматическое добавление счетов при создании клиента**

Если необходимо при создании клиента из *Оператора Delivery* автоматически присваивать определенный перечень счетов клиенту, то следует сделать соответствующие настройки в *CRM Configurator.exe*

**ВАЖНО!!!!** Не производите НИКАКИХ изменений в данном приложении, отвечающих за настройку связи с базами данных. Вносите изменения только в пункты, указанные в этом руководстве.

Закладка «*Сервер карт*» (см. Рис. 4-1).

Для внесения изменений необходимо подключить базу данных. Для этого нажмите кнопку [Зарегистрировать сервер приложений], после этого [Проверка подключения]

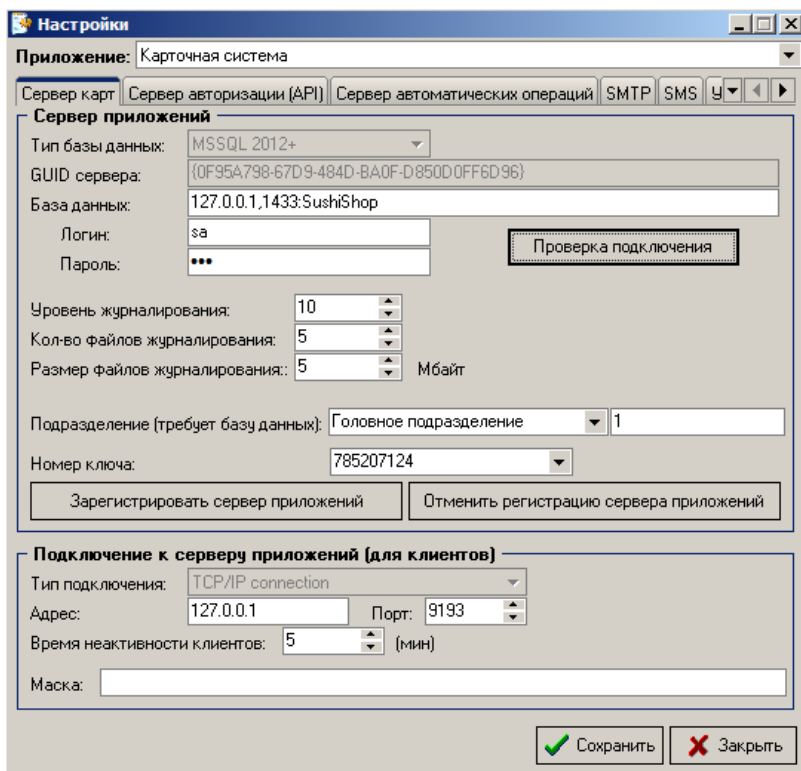


Рис. 4-1

Система НЕ выдаст никаких сообщений. Перейдите на закладку «Сервер авторизации» (см. Рис. 4-2)

**ВАЖНО!!!! Не производите НИКАКИХ изменений в данном приложении, отвечающих за настройку связи с базами данных. Вносите изменения только в пункты, указанные в этом руководстве.**

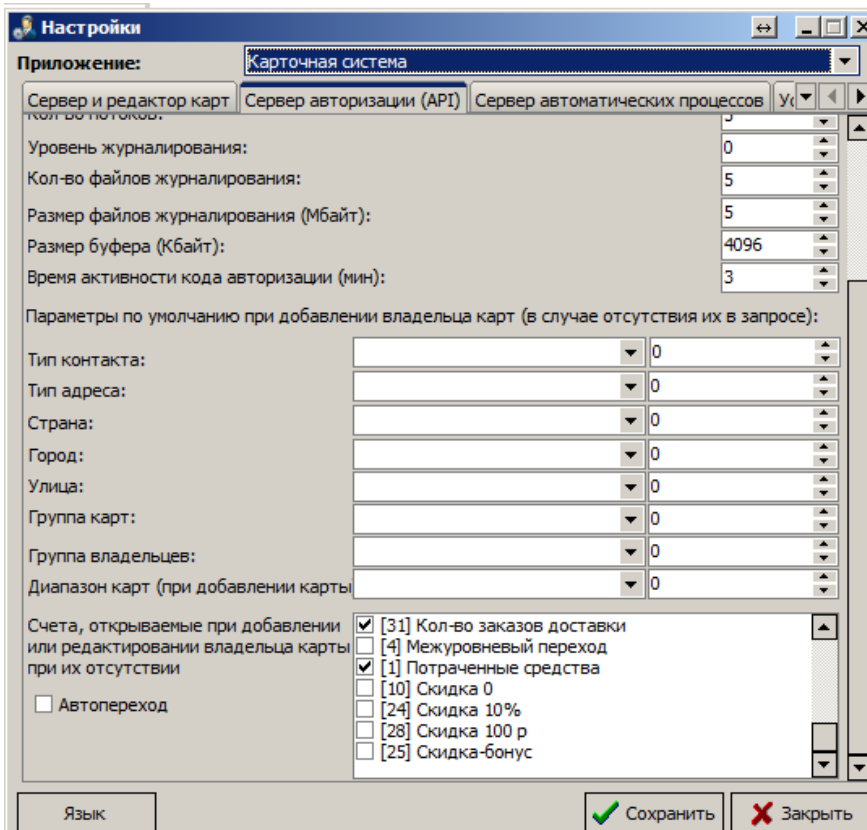


Рис. 4-2

В пункте **«Параметры по умолчанию при добавлении владельцев карт»**

**Группа владельцев** – определите название группы, в которую будут добавляться новые клиенты.

**Счета, открываемые при добавлении или редактировании владельца карты при их отсутствии** – флагами выберите счета, которые нужно добавить автоматически, при создании нового клиента в *Delivery*.

Если при внедрении системы еще нет определенных правил для акций по клиентам, то для возможности подключить акции (скидки,

бонусы, платежи и т.п.) в дальнейшем, определите для клиентов следующие счета:

**Счет потрап** – для учета потраченной клиентом суммы (см. Руководство Пользователя *R-Keeper CRM*).

**Количество заказов доставки** – счет для подсчета заказов, созданных и оплаченных через *Delivery* (см. п.п. 4.2).

## **4.2 Количество заказов по клиенту R-Keeper CRM**

Если необходимо считать количество заказов, сделанных клиентом через *Delivery*, то необходимо создать акцию в *R-Keeper CRM*

- **Типы счетов**

Создайте тип счета для расчета количества заказов. Пункт *Справочники – Типы счетов*.

**Название** – Кол-во заказов доставки

При создании типа счета укажите класс – *Пользовательский* (см. Рис. 4-3). На закладке *Классификаторы ПО* укажите, с какими классификаторами должен работать тип счета, определите приоритет начисления и списания (см. Руководство пользователя *R-Keeper CRM*).



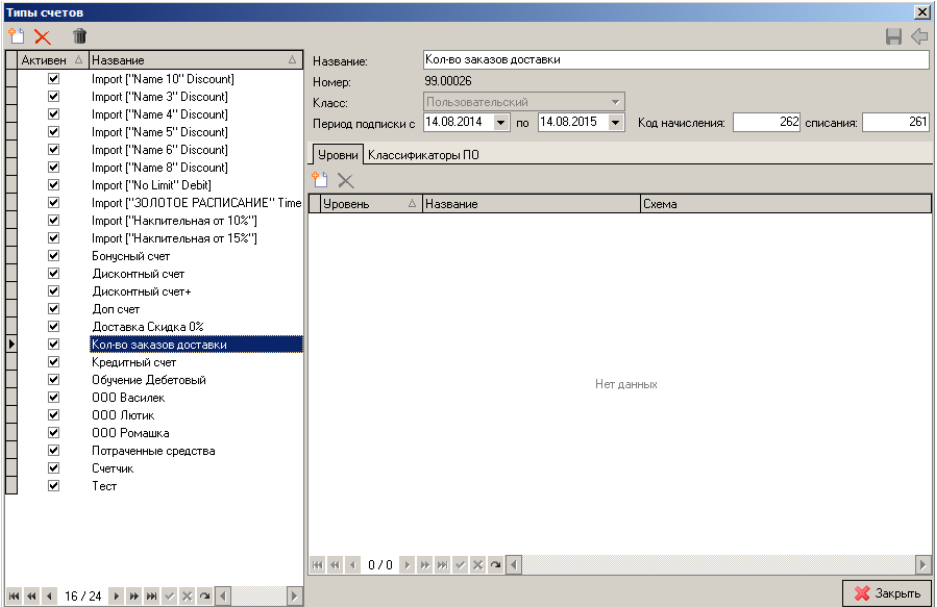


Рис. 4-3

- **Акция**

Добавьте новую акцию в пункт *Справочники – Акции* (Рис. 4-4).

**Название** – укажите желаемое название акции

На закладке *При оплате* щелкните правой клавишей мыши. Из всплывающего меню выберите источник акции: *csa\_scheduler\_OnlineAdditionalCharge\_700.csa*.

**Расписание** – определите интервал выполнения акции.

**Классификатор** – из ниспадающего списка выберите *«Монитор автоматических операций»*.

Установите начало и окончание акции.

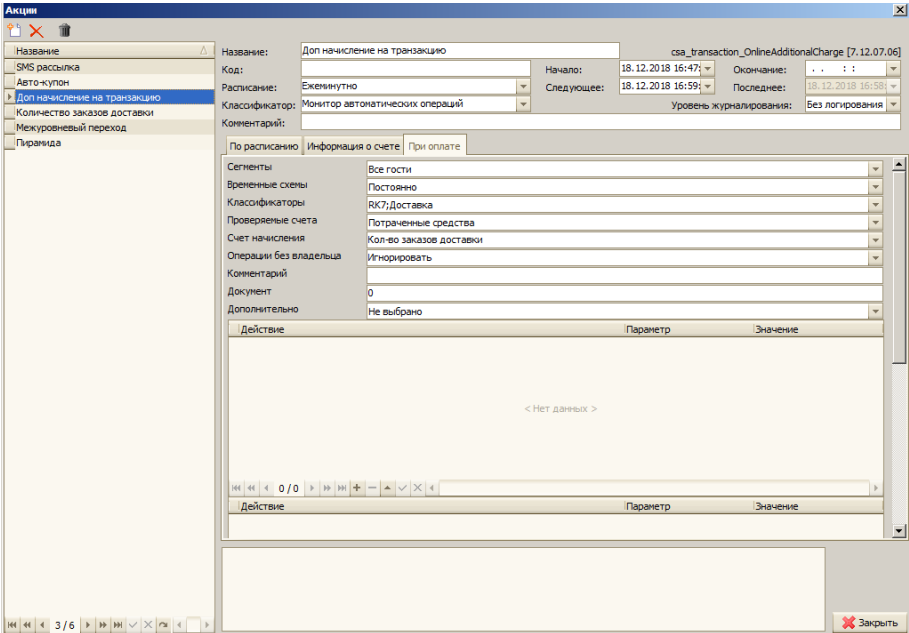


Рис. 4-4

- **Верхняя часть**

**Сегменты** – выберите сегмент *Все гости*

**Временные схемы** – выберите временную схему *Постоянно*.

**Классификатор** – определите, транзакции каких классификаторов необходимо учитывать

**Проверяемые счета** – из ниспадающего списка выберите счет «*Потраченные средства*», транзакции по этому типу счета необходимо учитывать для расчета количества заказов.

**Счет начисления** – счет, на который производится начисление вознаграждения. Выберите ранее созданный пользовательский счет *Кол-во заказов доставки*.

Далее определите настройки работы акции.

- **Нижняя часть**

Области 1 и 2 акции можно не заполнять.

В области 3 заполните поля:

**Порог** – укажите потраченную сумму, необходимую для выполнения условий акции. Для подсчета количества заказов доставки в этом поле необходимо выставить 1.

**Значение** – укажите, какое количество посещений должно быть начислено на выбранный счет при выполнении условий акции. Для подсчета количества заказов доставки в этом поле необходимо выставить 1.

### 4.3 SMS уведомления об изменении статусов заказа

Если необходимо использовать SMS уведомления об изменениях состояния заказа, то необходимо сделать настройки системы:

1. Акция в *R-Keeper CRM* (см. п.п. 4.3).
2. Настройка текста SMS в Диспетчере (см. п.п. 7.2.4).
3. Выставить флаг у телефона клиента, на который будет отправлено SMS сообщение при принятии заказа (см. п.п. 6.2.3).

Для возможности отправлять SMS уведомления по изменению статусов заказа необходимо предварительно настроить *R-Keeper CRM* соответствующую акцию.

SMS сообщение отправляет приложение **«Монитор автоматических операций»** *R-Keeper CRM*, а задание данному приложению будет передавать *Диспетчер Delivery*.

Технические настройки *R-Keeper CRM* для отправки SMS уведомлений производятся инженерами компании UCS или представителями компании в регионах.

Пользовательские настройки, необходимые в *R-Keeper CRM*.

- **Классификаторы ПО**

Для классификатора, который использует *Delivery* для работы с *R-Keeper CRM* на закладке «**Права API**» выставить флаги (см.Рис. 4-5): Разрешить отображение в API CRM и Разрешить отправку SMS сообщений.

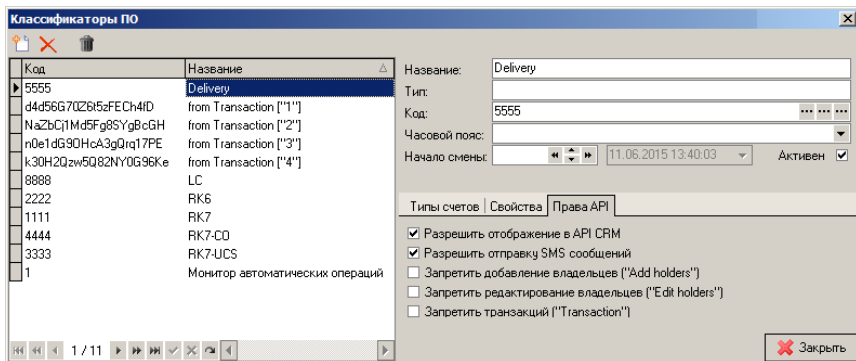



Рис. 4-5

- **Акция**

Добавьте новую акцию в пункт **Справочники – Акции** (см. Рис. 4-6). Для этого в окне «Акции» нужно нажать на панели инструментов кнопку *Добавить*  или воспользоваться соответствующей командой контекстного меню.

**Название** – SMS рассылка

В открывшемся окне на закладке «По расписанию» из контекстного меню необходимо выбрать акцию «SendSMS\_Check.csa»

**Расписание** – определите интервал выполнения акции.

**Классификатор** – из ниспадающего списка выберите «**Монитор автоматических операций**»

Далее определите настройки работы акции (см. Рис. 4-6) .

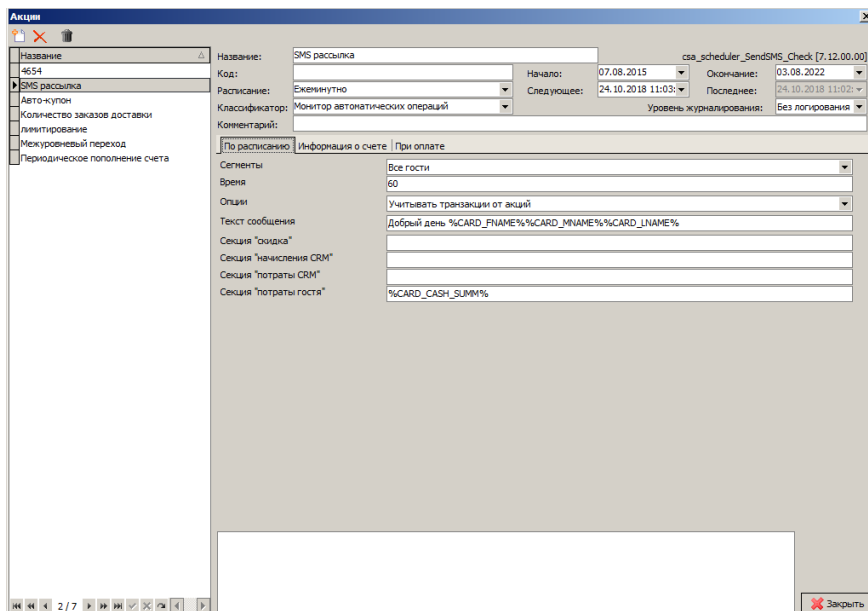


Рис. 4-б

Правило отправления SMS сообщений и текст SMS сообщений настраивается в *Диспетчере Delivery* (см. п.п. 7.2.4).

## 5 Общие положения


### 5.1 Стандартные функции

Чтобы заполнить любое поле, сначала установите в него курсор щелчком левой кнопки мыши.

Выбор из списка осуществляется нажатием на кнопку .

*Перетаскивание* – перенос выбранного экранного объекта путем его перемещения с помощью указателя курсора, при нажатой левой кнопке мыши.

#### Заполнение поля типа *Дата*.

Можно ввести дату вручную или выбрать из календаря (см. Рис. 5-1), который вызывается нажатием кнопки  справа от даты.

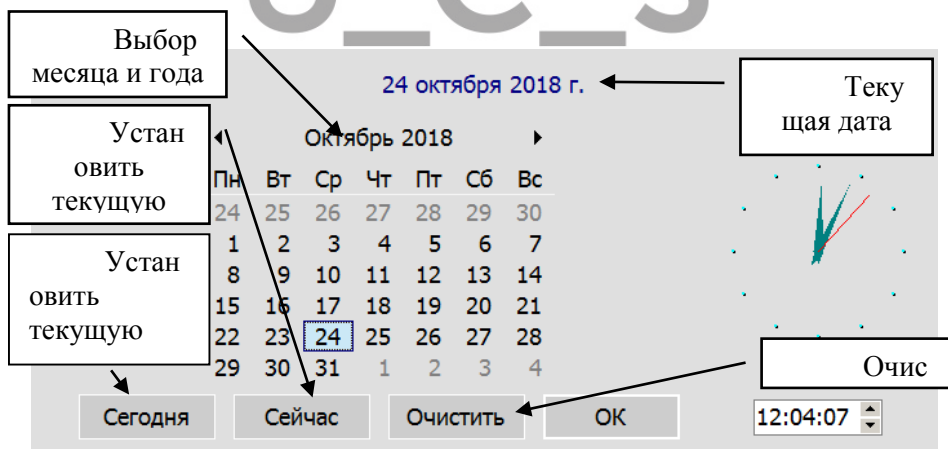


Рис. 5-1

Выбор даты осуществляется щелчком левой кнопки мыши. Даты вводятся в формате, установленном в Windows.

## Работа на терминалах типа Touch Screen

При работе на терминалах типа Touch Screen в полях, требующих ввода информации, будет открываться экранная клавиатура (см. Рис. 5-2).

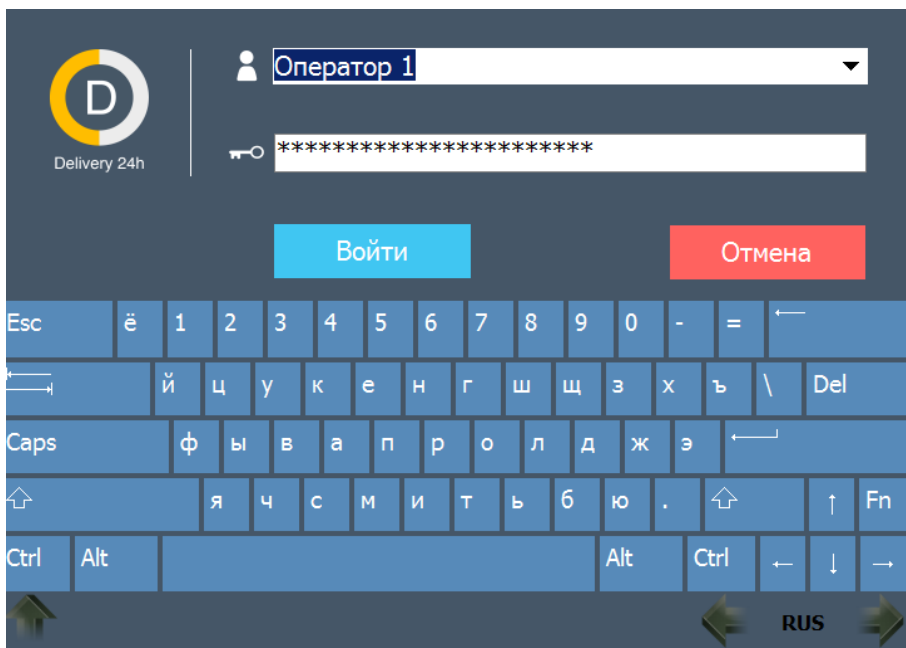


Рис. 5-2

Принцип работы экранной клавиатуры идентичен работе стационарной клавиатуры. Для включения данного функционала необходимо включить соответствующую настройку (см. п.п. 3.2.11).

## 5.2 Настройка переключения между приложениями на терминалах типа Touch Screen

В менеджерской части R-Keeper V7 необходимо выполнить следующие пункты

- Пункт **Сервис – Скрипты**. В группе *Операции* добавить скрипты переключения в приложение **Оператор** и **Диспетчер** (отдельно для каждого).

В самом скрипте прописать:

**Для Оператора**

Первая строка формируется самой системой и ее нельзя исправить. Скрипт начинается с «begin»

```
procedure ProcessOperation1022209(Parameter: integer);
begin
gui.SwitchToProgram('Operator', 'TMainForm');
end;
```

Для версий Delivery 3.2.x скрипт должен выглядеть так:

```
procedure ProcessOperation1000075(Parameter: integer);
begin
GUI.SwitchToProgram('Operator', 'TDeliveryOperatorMain');
end;
```

**Для Диспетчера**

Первая строка формируется самой системой и ее нельзя исправить. Скрипт начинается с «begin»

```
procedure ProcessOperation1022212(Parameter: integer);
begin
gui.SwitchToProgram('Диспетчер', '');
end;
```

Для версий Delivery 3.2.x скрипт должен выглядеть так:

```
procedure ProcessOperation1000076(Parameter: integer);
begin
GUI.SwitchToProgram('Диспетчер (Менеджер)',
TDeliveryDispatcherMain');
end;
```



- В пункте *Сервис – Операции*, в группе *Пользовательские операции* добавить две новые операции «**Оператор доставки**» и «**Диспетчер доставки**». Для каждой операции проставить флаг *Контроль доступа* и в поле *Скрипт* выбрать соответствующий созданный скрипт.

!!! ВАЖНО. Не занимать «Пользовательскую операцию 10»

- В словаре *Персонал – Работники* для каждой роли определить право работать с созданными операциями
- В пункте *Настройки – Графический интерфейс – Функциональные клавиши* в группе *Операции с заказом – Селектор операций* добавить функциональные клавиши **Оператор** и **Диспетчер**. Для каждой клавиши в пункте *Основное* для пункта *Операция* и *Операция пуст.* выбрать созданные операции соответственно кнопкам.
- В пункте *Настройки – Графический интерфейс – Селекторы* в группе *Главное меню* необходимо сделать копию существующего главного меню и в данный селектор добавить функциональные клавиши **Оператор** и **Диспетчер**. Кроме того необходимо назначить использование нового селектора (см. «*Руководство Пользователя R-Keeper V7* »).

### 5.3 Запуск и выключение приложений

Возможны разные варианты установки приложений Delivery.

Каждое из приложений (*Оператор, Диспетчер*) требует установки приложения «касса *R-Keeper V7*».

Если приложения устанавливаются на разных рабочих местах, то каждому приложению *Delivery* требуется отдельное приложение «касса *R-Keeper V7*».

При запуске любого приложения (*Оператор, Диспетчер*) приложение «касса *R-Keeper V7*» запускается автоматически.

При выключении любого приложения (*Оператор, Диспетчер*) приложение «касса *R-Keeper V7*» выключается автоматически.

Не выключайте приложение «касса *R-Keeper V7*» напрямую из приложения кассы.

Если приложения *Оператор* и *Диспетчер Delivery* устанавливаются на одно рабочее место, то устанавливается одно приложение «касса *R-Keeper V7*».

При инсталляции инженерами компании UCS или представителями в регионах производится настройка запуска приложений, какое из приложений (*Оператор*, *Диспетчер*, *Экспедитор*) является основным (запускается первым), и потом данное приложение запускает остальные приложения.

При выключении приложений лучше придерживаться правила «Выключение всех модулей производить через основное приложение, т.е. через которое осуществляется запуск».

Если же выключить дополнительное приложение, то система автоматически переключится на основное приложение.

## 5.4 Автоматическая отмена регистрации

Если пользовательское место *Delivery* установлено в проходном месте и требуется производить автоматическую отмену регистрации для защиты от несанкционированного использования программного обеспечения, то необходимо включить соответствующую настройку.

Приложения *Delivery* используют настройку *Редактора R-Keeper V7*.

Зайдите в пункт ***Настройки – Параметры – Параметры работы станции – Времена – Таймауты бездействия*** и выберите пункт ***«Таймаут для остальных»***

В поле ***«Число»*** введите время в секундах, через которое необходимо производить автоматическую отмену регистрации при бездействии системы.

## 6 Модуль оператора

### 6.1 Структура титульного экрана приложения.

В качестве модуля оператора используется IBM PC – совместимый компьютер или терминал типа *Touch Screen*. В этом модуле осуществляется принятие по телефону заказов блюд и передача их на выполнение в модуль диспетчера.

Для запуска приложения **Оператор** подведите к ярлыку курсор мыши и щелкните левой кнопкой два раза.

В открывшемся окне (см. Рис. 6-1) выберите сотрудника из ниспадающего списка и введите пароль для регистрации.

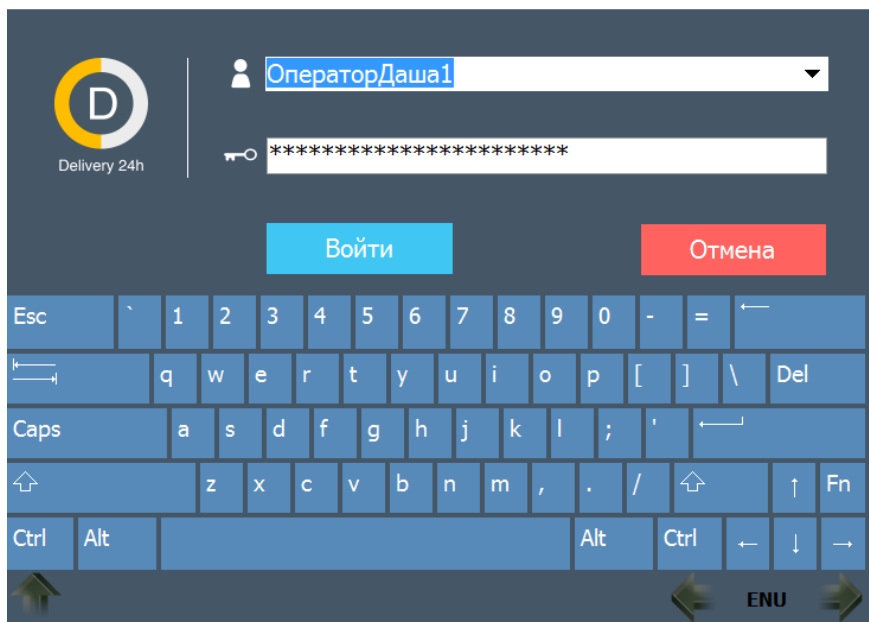


Рис. 6-1

Для входа в приложение нажмите кнопку **[Войти]**, для отказа от регистрации нажмите кнопку **[Отмена]**

Экранная клавиатура (см. Рис. 6-1) будет выведена на экран только в случае, если приложение установлено на терминал типа TouchScreen и включена соответствующая настройка в **Конфигураторе плагина** (см. п.п. 3.2.11)

Список сотрудников заводится в модуле менеджера *Редактор R-Keeper V7* (см. п.п. 3). Для определения роли R-Кеерер V7, как роли **Оператора**, необходимо выполнить дополнительные настройки в *Редакторе R-Keeper V7* в словаре **Настройки плагинов** в секции *[Delivery employees]* в (см. пункт 3.2.4).

После регистрации откроется главное окно приложения **Оператор** (см. Рис. 6-2.)



Рис. 6-2



-«**Клиент**» – добавление, редактирование, поиск карточек клиентов, добавление и история заказов.



-«**Дополнить заказ**» – редактирование ранее созданного заказа.



-«**К кассе RK**» – кнопка перехода к кассе R-Кеерг для выполнения функции «Закрытие общей смены» (см. п.п. 7.7) и снятия кассовых отчетов. Для доступа к кассовым функциям при работе на терминалах типа Touch Screen (см. п.п. 5.1).



-«**К диспетчеру**» – для переключения из окна приложения **Оператор** в окно приложения **Диспетчер**, если приложения установлены на одном компьютере



-«**К экспедитору**» – для переключения из окна приложения **Оператор** в окно приложения **Экспедитор**, если приложения установлены на одном компьютере



-«**Интернет заказы**» – переход к обработке интернет заказов.



-«**Конец сессии**» - блокирует окно Оператора с выводом окна регистрации (см. Рис. 6-1)



-«**Настройка**» – настройка параметров приложения **Оператор**.



-«**Справка**» – информация о версии программы и сроках окончания лицензии (см. Рис. 6-3).

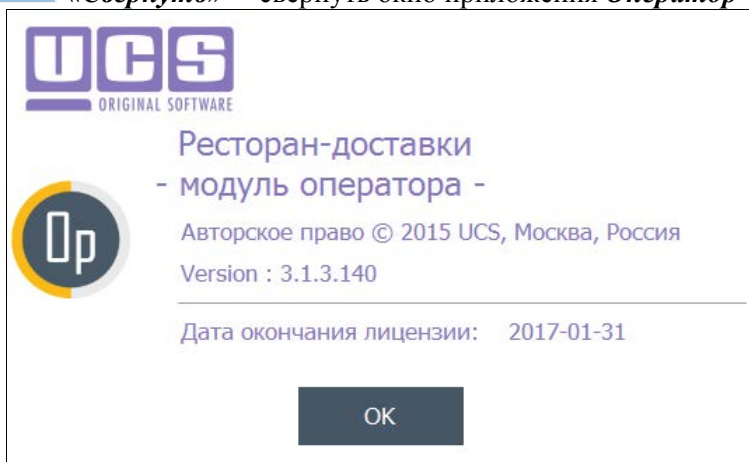
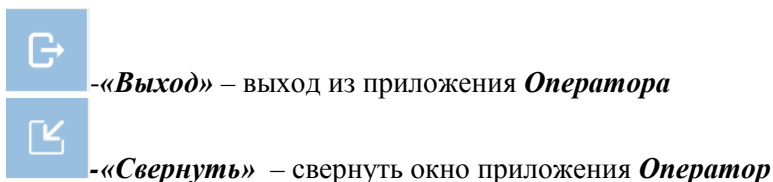



Рис. 6-3

Во второй части окна выводится информация по поступившему звонку при подключении АТС к *Delivery* (см. п.п. 6.8.4)

## 6.2 Создание карточки нового клиента

Для добавления нового клиента, воспользуйтесь пунктом

главного меню  -«**Клиент**». На экране откроется пустая карточка клиента. Заполните ее поля (см. Рис. 6-4).

**Клиент**

Зарегистрирован(а)	30.01.2017 12:36:35	Телефон	ИМС	Пол	Мужской
Количество заказов					
Фамилия					
Имя					
Отчество					
День рождения					
Счета					
Доп. инфо					

**Адрес (1 / 1)**

Тип адреса	домашний	Дом	
Страна		Страна/Корп.	
Город		Подъезд	
Метро		Домофон	
Улица		Этаж	
Зона доставки		Квартира	
ZIP		Код по заказам	
Доп.инфо			

**Дополнительная информация**

Тип заказа	С доставкой	На вынос	Ресторан	
Время принятия	30.01.2017 12:36:35		Сумма заказа	0,000
Готовится	00:16	Сидит		0,000
Время в пути	00:15	Сидит в ожидании		0,000
Время доставки	30.01.2017 13:07:35	Отложено		
Комментарий		Отказы/Общественные		

Карточка клиента    Оператор : Оператор 200    Логинская дата 27.01.2017    30.01.2017 12:36:42

Рис. 6-4

**«Клиент №»** - программа формирует код клиента автоматически.

**«Дата регистрации»** - дата добавления клиента в базу данных.

**«Количество заказов»** - количество выполненных заказов по клиенту, оформленных с момента регистрации клиента. Подсчет заказов может происходить разными методами (см. п.п. 6.2.6).

**«Фамилия»** - фамилия клиента. Поле обязательно для заполнения. Можно указать анонимного клиента (см. п.п. 6.2.8).

**«Имя»** - имя клиента. Поле не обязательно для заполнения.

**«Отчество»** - отчество клиента. Поле не обязательно для заполнения.

**«День рождения»** - день рождения клиента. Заполнение данного поля позволит настроить акции по дням рождения в *R-Keeper CRM* (см. «Руководство Пользователя *R-Keeper CRM* »)

**«Дополнительная информация»** - дополнительная информация по клиенту. Поле не обязательно для заполнения. В текстовом поле можно внести пояснительную информацию, которую будет видеть только оператор. Вывод данной информации на печать определяется настройками макетов печати в Менеджерской части *R-Keeper V7* (см. «Руководство пользователя *R-Keeper V7*»). Максимальное количество символов данного поля 256.

«Счета» - перечень счетов клиента из базы *R-Keeper CRM* (см. п.п. 6.2.7). Данное поле заполняется автоматически при создании клиента, если были выполнены настройки для *R-Keeper CRM* (см. п.п. 4.1)

«Телефоны» - номера телефонов клиента (см. п.п. 6.2.3). Поле обязательно для заполнения.

«E-Mail» - электронный адрес клиента (см. п.п.6.2.4)

«Адреса» - адреса клиента для доставки. Поля обязательны для заполнения при использовании типа заказа «С доставкой» (см. п.п. 6.3.2).

Для сохранения нового клиента или для сохранения внесенных

Сохранить клиента

изменений в карточку клиента нажмите кнопку (см. Рис. 6-4).

## 6.2.1 Заполнение поля «Адрес»

Введение хотя бы одного адреса доставки для клиента обязательно (см. Рис. 6-5) для заказов с типом «с доставкой» (см. п.п. 6.3.2).

Адрес (1 / 1)	
Тип адреса	домашний
Страна	Россия
Город	Казань
Метро	
Улица	
Зона доставки	
ZIP	
Доп.инфо	

Рис. 6-5

«Тип адреса» - выберите тип адреса из ниспадающего списка. Поле обязательно для заполнения. Типы адресов необходимо определить в *Редакторе R-Keeper CRM* (см. «Руководство Пользователя R-Keeper CRM»).



«**ZIP/Почтовый индекс**» - почтовый индекс населенного пункта, цифровое поле. Поле не обязательно для заполнения.

«**Страна**» - выберите страну из ниспадающего списка. Поле обязательно для заполнения. Список стран необходимо определить в *Редакторе R-Keeper CRM* (см. «Руководство Пользователя R-Keeper CRM»)

«**Город**» - если доставка осуществляется в разные города, то выберите город из ниспадающего списка. Поле обязательно для заполнения. Список городов необходимо определить в *Редакторе R-Keeper CRM* (см. «Руководство Пользователя R-Keeper CRM»)

При заполнении адреса клиента Тип Адреса, Страна и Город – обязательны для заполнения, но если справочники CRM имеют единственное значение, то можно настроить ввод значений «по умолчанию» (см. п.п. 3.2.6).

«**Улица**» - выберите название улицы из ниспадающего списка. Поле обязательно для заполнения. Список улиц необходимо определить в *Редакторе R-Keeper CRM* (см. «Руководство Пользователя R-Keeper CRM»).

Если необходимой улицы нет в списке, ее можно добавить из **Оператора**, если в настройках **Оператора** выставлено разрешение на добавление улиц в базу CRM (см. п.п. 3.2.1). Если настроено подтверждение на добавление улиц, то система запросит подтверждение на добавление новой улицы (см. Рис. 6-6). Нажмите [Yes] для добавления новой улицы, для отказа нажмите [No]

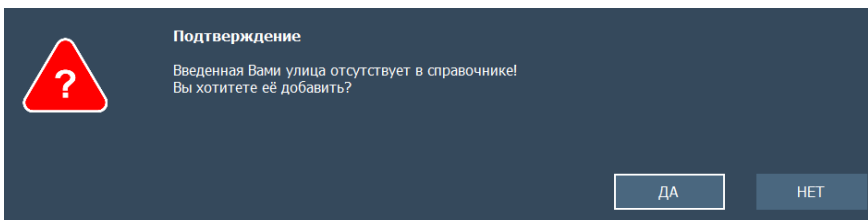


Рис. 6-6

«**Дом**» - номер дома.

«**Строение/Корп**» - номер корпуса, строения. Для корректного поиска адреса на карте Google (см. п.п. 6.2.2) в данном поле необходимо ввести соответствующие указатели: С – строение, К – корпус.

«**Подъезд**» - номер подъезда.

«**Домофон**» - код подъезда.

«**Этаж**» - номер этажа.

«**Квартира**» - номер квартиры.

«**Станция метро**» - выберите название станции метро из ниспадающего списка. Поле не обязательно для заполнения. Список станций метро необходимо определить в *Редакторе R-Keeper CRM* (см. «Руководство Пользователя R-Keeper CRM»).

«**Кол-во заказов**» - количество выполненных заказов по выбранному адресу, оформленных с момента регистрации клиента. Количество заказов по адресу считается в базе доставки.

«**Зона доставки**» - если территория, в пределах которой осуществляется доставка, поделена на зоны в *DictionaryEditor* (п.п. 10.2), то при выборе улицы+дома, определение зоны доставки осуществляется автоматически. Также данное поле позволяет определить ресторан при использовании *Call Centre* (см. п.п.11). Данное поле становится обязательным для заполнения, если выставлена соответствующая настройка (см. п.п. 3.2.7).

Если выбранный адрес (улица+дом) не определен в зону доставки, то зону нужно определить вручную. Иначе при сохранении клиента система выдаст предупреждение (см. Рис. 6-7)

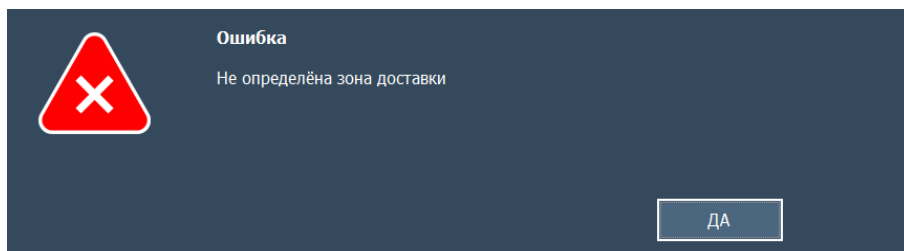


Рис. 6-7

Выберите зону из ниспадающего списка. Система запросит подтверждение (см. Рис. 6-8) на добавление адреса (улица+дом) в зону

доставки, если в настройках подтверждений выставлен соответствующий флаг (см. п.п.3.2.8). Нажмите [ОК] для добавления адреса в зону доставки, для отказа нажмите [Отмена].

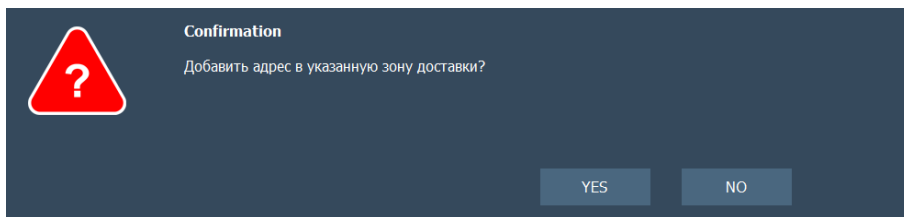


Рис. 6-8

«Дополнительная информация» - в это поле можно ввести дополнительные пояснения по адресу доставки. Данная информация будет распечатана в накладных при отправке экспедитора (см. п.п. 7.2.25) в поле «Адрес» в заголовке накладной. Максимальное количество символов данного поля 100. Для R-Keeper CRM версии 5.08 количество символов увеличено до 256.



- при определенных настройках можно использовать карту города (GoogleMap или Яндекс.Карты). При нажатии на эту кнопку отобразится карта с указанием пункта назначения (см. п.п. 6.2.2)



- для одного клиента возможно указание нескольких адресов доставки. Нажмите на эту кнопку для введения нового адреса клиента.



- удаление одного из адресов клиента.



- если в карточку клиента введено несколько адресов, нажмите на эту кнопку для перехода к предыдущему адресу или воспользуйтесь клавишей «Page up».



- если в карточку клиента введено несколько адресов, нажмите кнопку для перехода к следующему адресу или воспользуйтесь клавишей «Page down».

## 6.2.2 Карта

В программе возможно использование карты города для расчета маршрута доставки и времени в пути. Для работы используются карты GoogleMap или Яндекс.Карты. Для использования данной функции необходимы дополнительные настройки системы. Также для расчета маршрута необходимо ввести адрес ресторана. Адрес ресторана заполняется в *Редакторе R-Keeper V7* (см. Рис. 6-9).

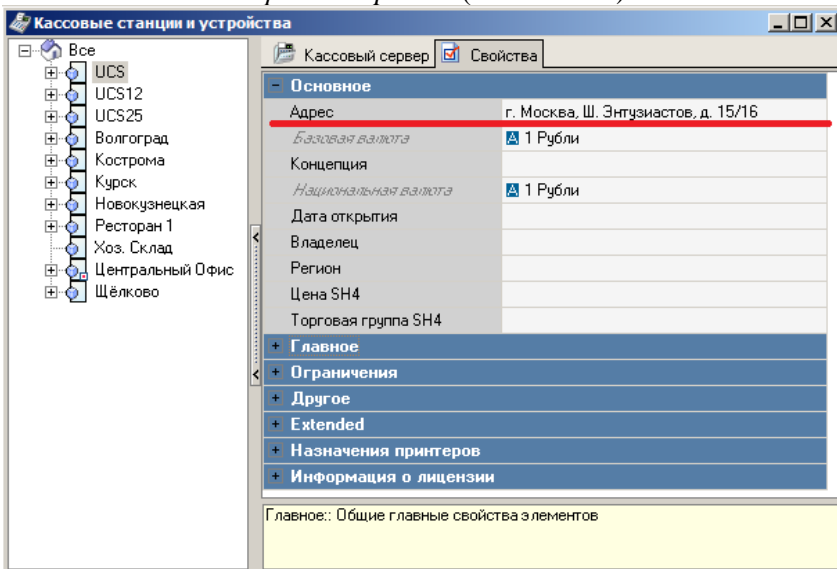
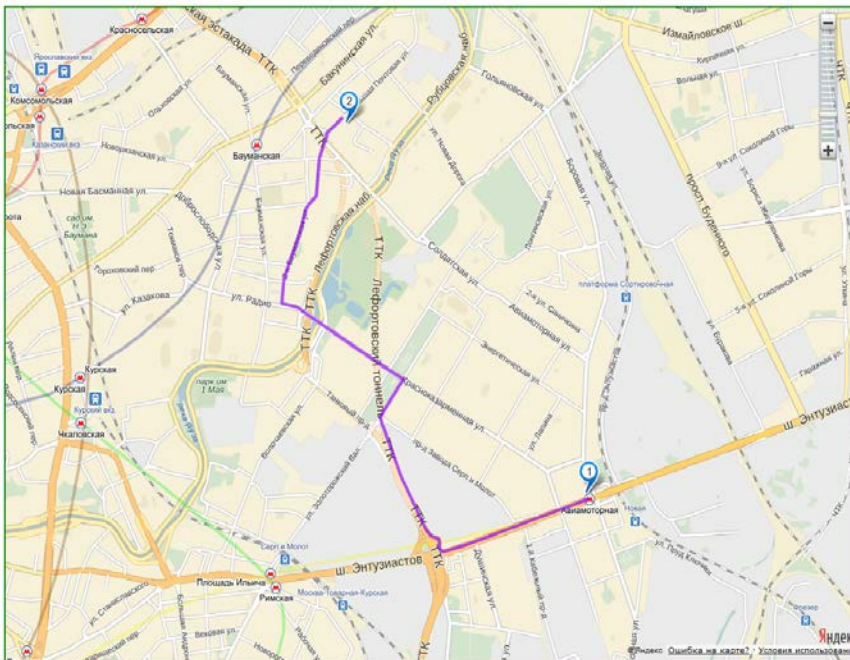


Рис. 6-9



При нажатии кнопки открывается окно (см. Рис. 6-10) с картой города.

Маршрут доставки



длина маршрута 4743.73 м. , время в пути: 956.41 сек.

*1. г. Москва, Ш. Энтузиастов, д. 15/16
1. Едем прямо на шоссе Энтузиастов, проезжаем 931.66 м, время в пути: 91.35сек.,
2. Едем направо, проезжаем 153.65 м, время в пути: 13.97сек.,
3. Едем направо, проезжаем 218.26 м, время в пути: 82.29сек.,
4. Едем направо на 1-й Краснокурсантский проезд, проезжаем 803.17 м, время в пути: 160.63сек.,
5. Едем направо на 1-й Краснокурсантский проезд, проезжаем 301.51 м, время в пути: 60.3сек.,
6. Едем налево на Краснозаремьная улица, проезжаем 695.02 м, время в пути: 147.51сек.,
7. Едем прямо на Лефортовский мост, проезжаем 126.48 м, время в пути: 15.81сек.,
8. Едем прямо на улица Радо, проезжаем 49.24 м, время в пути: 11.64сек.,
9. Едем направо, проезжаем 130.92 м, время в пути: 46.18сек.,
10. Едем направо на 2-й Бауманская улица, проезжаем 745.61 м, время в пути: 169.72сек.,
11. Едем прямо на Малая Почтовая улица, проезжаем 442.04 м, время в пути: 107.78сек.,
12. Едем направо на Большая Почтовая улица, проезжаем 146.19 м, время в пути: 49.24сек.,

Рис. 6-10

Окно *Карта* разделено на две части. В верхней части экрана отображается карта с прорисованным оптимальным маршрутом движения.


В нижней части экрана прописан маршрут движения с указанием километража и временем. Также в этом окне указана суммарная информация по маршруту.

Если в адресе присутствует корпус или строение, то для корректного поиска адреса на карте необходимо при заполнении адреса клиента (см. п.п. 6.2.1) в поле **«Строен./Корпус»** ввести соответствующие указатели: *С – строение, К – корпус*.

Если используется схема *Call Centre* для работы (см. п.п.11), то адрес ресторана будет определен из настроек *R-Keeper V7*, для ресторана, определенного по зоне доставки (см. п.п. 11.2.1).

### 6.2.3 Заполнение поля «Телефоны»

Возможность добавления/удаления номера телефона кнопками с клавиатуры ПК была отключена в версиях 3.2.0.74, 3.2.1.4 и выше.

Чтобы добавить номер телефона клиента, активируйте область **Телефоны** и воспользуйтесь кнопкой  в области окна **Клиент** (см. Рис. 6-11) или нажмите кнопку **«Ins»** на клавиатуре. Введите номер телефона в пустую строку.





Клиент	100000000000/1	Телефоны	SMS	Email		
Зарегистрирован(а)	15.06.2016 14:34:48	+7(926)458-75-62	<input checked="" type="checkbox"/>	jukov@mail.ru		Очистить
Количество заказов	0					Обновить
Фамилия	Жуков					Анонимный клиент
Имя	Андрей					
Отчество	Викторович					
День рождения	02.04.1985					
Счета	Количество ( 3 ) Средства ( 10932,00 )					
Доп. инфо	клиент					В чёрный список
						Сохранить клиента

Рис. 6-11

Чтобы редактировать номер, выделите его в области окна **Телефоны** или нажмите кнопку **«Enter»** на клавиатуре. Внесите необходимые изменения.

Начиная с версии Delivery 3.1.3.118, введена возможность отправлять SMS уведомления о статусе заказа клиенту.

Если перед принятием заказа напротив телефона выставить флаг (см. Рис. 6-12), то после сохранения заказа (см. п.п. 6.4.16) клиенту на указанный номер телефона будут приходить SMS уведомления по правилу, заданному в *Диспетчере Delivery* (см. п.п. 7.2.4)

Начиная с версии *Delivery* 3.1.3.154, появилась возможность настраивать автоматическое выставление флага SMS у телефона (см. (см. п.п. 3.2.2).

Если настроено автоматическое выставление флага SMS, то при добавлении нового клиента флаг будет выставлен на «последний добавленный номер» в списке телефонных номеров до нажатия кнопки **[Сохранить Клиента]**.

Для уже сохраненных клиентов флаг будет выставлен на последний добавленный в карточку клиента номер телефона на момент включения настройки (см. п.п.3.2.2).


Тип телефона **CRM** не учитывается при выставлении данного флага.

Начиная с версии *Delivery* 3.1.3.108, появилась возможность настраивать маску номера телефона.

В систему можно ввести настройку (техническими специалистами компании UCS или представителями компании в регионах), которая позволит номер телефона вводить по определенной маске (см. Рис. 6-12).

Клиент	10000000000071	Телефоны	SMS
Зарегистрирован(а)	15.06.2016 14:34:48	+7(926)458-75-62	<input type="checkbox"/>
Количество заказов	0		
Фамилия	Жуков		
Имя	Андрей		
Отчество	Викторович		
День рождения	02.04.1985		
Счета	Количество ( 3 ) Средств ( 10932,00 )		
Доп. инфо	клиент		

Рис. 6-12

Чтобы удалить телефонный номер из списка, выделите телефонный номер и воспользуйтесь кнопкой  в области окна **Клиент** или нажмите кнопку «**Del**» на клавиатуре. Система запросит подтверждение на удаление (см. Рис. 6-13).

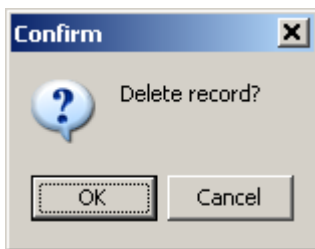



Рис. 6-13

Для удаления телефона нажмите **[OK]**, для отказа нажмите **[Cancel]**. При удалении телефона в базе *R-Keeper CRM* удаленный телефон помещается в корзину. Если необходимо, удаленный телефон можно вернуть в работу (см. «Руководство Пользователя *R-Keeper CRM*»).

Для быстрого поиска клиента по номеру телефона введите номер телефона в пустое поле «**Телефон**» карточки клиента и нажмите кнопку , откроется окно поиска клиента (см. Рис. 6-14).

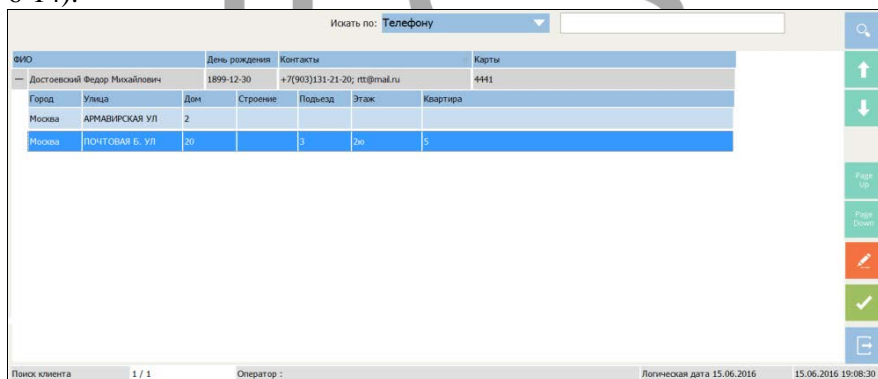




Рис. 6-14

В списке отобразятся все клиенты, удовлетворяющие условию поиска. Выделите клиента в списке и нажмите кнопку .



## 6.2.4 Заполнение поля «E-mail»

Возможность добавления/удаления email кнопками с клавиатуры ПК была отключена в версиях 3.2.0.74, 3.2.1.4 и выше.

Чтобы добавить адрес электронной почты клиента, активируйте область *E-MAIL* воспользуйтесь кнопкой  в области окна **Клиент** (см. Рис. 6-15) или нажмите кнопку «**Ins**» на клавиатуре. Введите адрес электронной почты в пустую строку.

**Важно!** При вводе адреса электронной почты необходимо соблюдать маску e-mail (использование @ и точки в e-mail).







Клиент	1000000000071	Телефоны	SMS	Email		
Зарегистрирован(а)	15.06.2016 14:34:48	+7(926)458-75-62	<input checked="" type="checkbox"/>	jukov@mail.ru		Очистить
Количество заказов	0					Обновить
Фамилия	Жуков					Анонимный клиент
Имя	Андрей					
Отчество	Викторович					
День рождения	02.04.1985					
Счета	Количество ( 3 ) Средства ( 10932,00 )					
Доп. инфо	клиент					В чёрный список
						Сохранить клиента

Рис. 6-15

Чтобы редактировать адрес электронной почты, выделите его в области окна *E-mail* или нажмите кнопку «**Enter**» на клавиатуре. Внесите необходимые изменения.

Чтобы удалить адрес электронной почты из списка, выделите его и воспользуйтесь кнопкой  в области окна **Клиент** или нажмите кнопку «**Del**» на клавиатуре. При удалении адреса электронной почты в базе *R-Keeper CRM* удаленный адрес помещается в корзину. Если необходимо, удаленный e-mail можно вернуть в работу (см. «Руководство Пользователя R-Keeper CRM»)

Для быстрого поиска клиента по e-mail введите адрес электронной почты в пустое поле e-mail карточки клиента и нажмите кнопку  откроется окно поиска клиента (см. Рис. 6-16).














Искать по:		Электронной почте	zhne@ucs.ru				
ФИО		День рождения	Контакты			Карты	
Жуковский Николай Егорович		1950-12-03	+7(984)755-21-34; zhne@ucs.ru				
Город	Улица	Дом	Строение	Подъезд	Этаж	Квартира	
Москва	Имени UCS	777	к15	3	28	278	
							
							
							
							
							
							
							

Рис. 6-16

В списке отобразятся все клиенты, удовлетворяющие условию поиска. Выделите клиента в списке и нажмите кнопку .

### 6.2.5 Поиск клиента



– нажмите на эту кнопку для поиска в базе данных нужного Вам клиента или воспользуйтесь сочетанием клавиш «**Ctrl+F**».

Окно *Найти карточку клиента* представлено на Рис. 6-17.



Рис. 6-17

В окне поиска возможно изменение порядка следования столбцов с помощью перетаскивания названий столбцов.

Для вывода на экран списка всех клиентов, нажмите кнопку



при незаполненном поле для значения признака поиска.

Выбор признака поиска осуществляется в поле «**Поиск по**» из списка. Введите в следующее поле значение признака поиска целиком



или начальные символы. Для запуска поиска нажмите кнопку


Результат поиска – все удовлетворяющие условию поиска данные базы данных.

Первым уровнем выводится основная информация по клиенту: номер клиента, ФИО, день рождения, телефоны, эл. почта. Вторым уровнем выводятся все адреса по клиенту.

Для выбора карточки клиента дважды щелкните левой кнопкой мыши по ФИО или адресу клиента или активируйте клиента в списке

и нажмите кнопку . Для закрытия окна поиска нажмите кнопку



Если необходимо отредактировать окно поиска (убрать или переместить колонки), то нажмите кнопку . Внесите необходимые изменения.



Если необходимо удалить колонку при отображении окна поиска, то выделите заголовок соответствующей колонки и удерживая левой клавишей мыши вынесите ее за рамки табличной части до появления крестика (см. Рис. 6-18) и отпустите, колонка будет удалена. Также колонки можно убрать, отредактировав список видимых колонок, нажав на кнопку  (см. Рис. 6-20).



Рис. 6-18

Для сохранения внесенных изменений отожмите кнопку . Система запросит подтверждение сохранения формы поиска (см. Рис. 6-19).

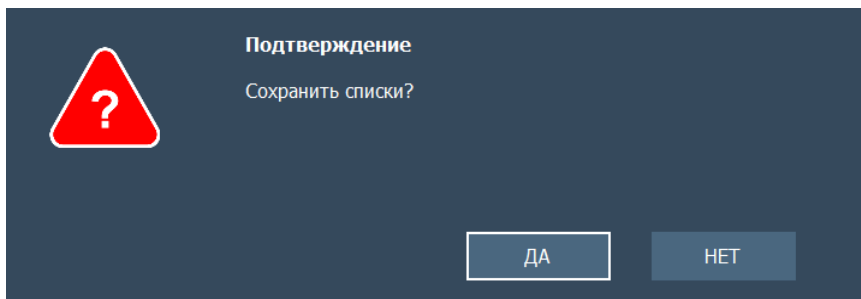



Рис. 6-19

Нажмите кнопку **[Да]** для сохранения настроек окна поиска. Для отказа от сохранения нажмите кнопку **[Нет]**.

Если при настройке окна поиска клиентов параметры были удалены ошибочно, то нажмите на кнопку  и в открывшемся списке (см. Рис. 6-20, Рис. 6-21) выставите флаги напротив тех параметров, которые необходимо выводить в окне поиска.

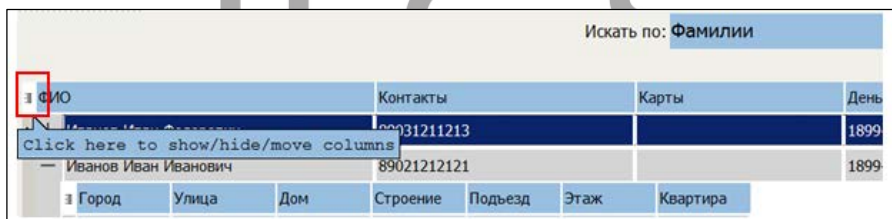




Рис. 6-20

<input type="checkbox"/> № Клиента	<input type="checkbox"/> № Клиента
<input checked="" type="checkbox"/> ФИО	<input type="checkbox"/> № адреса
<input checked="" type="checkbox"/> День рождения	<input checked="" type="checkbox"/> Город
<input checked="" type="checkbox"/> Контакты	<input checked="" type="checkbox"/> Улица
<input type="checkbox"/> Имя	<input checked="" type="checkbox"/> Дом
<input type="checkbox"/> Фамилия	<input checked="" type="checkbox"/> Строение
<input type="checkbox"/> Отчество	<input checked="" type="checkbox"/> Подъезд
<input checked="" type="checkbox"/> Карты	<input checked="" type="checkbox"/> Этаж
	<input checked="" type="checkbox"/> Квартира
	<input type="checkbox"/> Удалён

Рис. 6-21

Поиск клиента по фамилии можно организовать из окна регистрации клиента. Для этого введите фамилию в поле **Фамилия** и

нажмите кнопку . В списке отобразятся все клиенты, удовлетворяющие условию поиска (см. Рис. 6-22). Выделите клиента в списке и нажмите кнопку .

Искать по:		Телефону						🔍
ФИО			День рождения	Контакты			Карты	
— Петрова Василиса Ивановна			1899-12-30	8(925)011-21-21				↑
Город	Улица	Дом	Строение	Подъезд	Этаж	Квартира		↓
Москва	1812 ГОДА	10						
Москва	1905 ГОДА	5						
— Петров Петр Петрович			1981-01-01	8(903)121-21-31			5551	Page Up
Город	Улица	Дом	Строение	Подъезд	Этаж	Квартира		Page Down
Москва	11-Й ПР-КТ	2						
Петров Иван Иванович			1899-12-30	8(903)121-41-21				
Петров Иван Иванович			1899-12-30	8(903)121-21-21				
— Петров Иван Иванович			1970-01-01	+7(901)121-22-21				
Город	Улица	Дом	Строение	Подъезд	Этаж	Квартира		
Москва	11-Й ПР-КТ	2						
— Петров-Водкин Сергей Вениаминович			1899-12-30	+7(495)921-41-98			5555	
Город	Улица	Дом	Строение	Подъезд	Этаж	Квартира		
Москва	Ф.ЭНГЕЛЬСА	15	к5			215		
— Петрова Мария Игоревна			1899-12-30	+7(915)268-49-72; 8(526)451-52-63				
Город	Улица	Дом	Строение	Подъезд	Этаж	Квартира		
Москва	КОМСОМОЛЬ	23				17		
Москва	10-ЛЕТИЯ	2			2	13		

Рис. 6-22

Поиск клиента (по номеру телефона/e-mail) также можно осуществлять через окно введения номера телефона/e-mail (см. п.п. 6.2.3 и п.п. 6.2.4).

## 6.2.6 Количество заказов по клиенту

Расчет количества заказов клиента можно вести как на стороне *R-Keeper CRM*, так и на стороне *Delivery*.

Если в редакторе *R-Keeper V7*, в словаре «Настройки плагинов» в секции **[Rkeeper CRM]** (см. пункт 3.2.1) не указана настройка, или прописан несуществующий счет *R-Keeper CRM*, то количество заказов по клиенту будет рассчитано на стороне *Delivery*. Расчет ведется по выполненным заказам по клиенту (т.е. заказов в стадии **В Архиве**, см. п.п. 7.2.20), оформленных с момента

регистрации клиента. Если настройка указана, то количество заказов будет рассчитано в *R-Keeper CRM* (см. п.п. 4.2).

### 6.2.7 Счета клиента

Если клиент уже сохранен в базе данных *R-Keeper CRM*, и по его счетам были проведены операции, то информация по счетам выводится в окне клиента (см. Рис. 6-23).

Клиент	10000000000075
Зарегистрирован(а)	21.07.2016 18:32:46
Количество заказов	226
Фамилия	Петренко
Имя	Федор
Отчество	Михайлович
День рождения	30.12.1980
Счета	Количество ( 3 ) Средств ( 49029,20 )
Доп. инфо	клиент***

Рис. 6-23

**«Количество»** – количество активных счетов *R-Keeper CRM* у клиента.

**«Средств»** – общая сумма денежных средств на всех счетах *R-Keeper CRM*, имеющих классы: «бонусный», «дебетовый», «кредитный».

**«Потраты»** – сумма потрат клиента со счет *R-Keeper CRM* с классом «потраченные средства»

**«Скидки»** – скидки со счетов *R-Keeper CRM* клиента с классом «дисконтный». Название скидки берется из менеджерской части *R-Keeper V7*. Связь происходит по коду скидки из менеджерской части *R-Keeper V7*, который указывается на счетах и уровнях *R-Keeper CRM*. Если дисконтных счетов несколько у клиента, название скидок будет перечислено через запятую.





При нажатии на кнопку  откроется более подробная информация по счетам клиента (см. Рис. 6-24).

Счет :	01.00007.00000158.0001
Класс:	Бонусный
Тип:	Бонус 2
Уровень:	Бонус 2
Дата создания:	14.12.2015
Баланс:	49029,2
Скидка:	
Счет :	05.00001.00000131.0001
Класс:	Потраченные средства
Тип:	Потраченные средства
Уровень:	
Дата создания:	25.09.2015
Баланс:	295666,4
Скидка:	
Счет :	99.00026.00000130.0001
Класс:	Пользовательский
Тип:	Кол-во заказов доставки
Уровень:	
Дата создания:	25.09.2015
Баланс:	220
-	

Рис. 6-24

Если все счета не помещаются в открытое окно, то можно воспользоваться скроллингом для дальнейшего просмотра по вертикали.

В списке выводятся все активные счета клиента. По каждому счету выводится информация о: номере счета, классе и типе счета, уровне, если счет имеет уровни для перехода, дате добавления счета, балансе и названии скидки, если счет дисконтный.

## 6.2.8 Кнопки окна Карточка клиента



– нажмите на эту кнопку для поиска в базе данных нужного Вам клиента или воспользуйтесь сочетанием клавиш «**Ctrl+F**» (см. п.п. 6.2.5).



- нажатие на эту кнопку создаст копию открытой карточки клиента.

Обновить

– при нажатии на эту кнопку обновляются существующие справочники (имена, улицы, станции метро), которые редактируются через приложение *R-Keeper CRM*. Также для обновления информации можете воспользоваться сочетанием клавиш «**Ctrl+R**».

Очистить

– нажатие на эту кнопку выводит на экран пустую карточку для заведения данных нового клиента.

Анонимный клиент

– при нажатии на эту кнопку, в случае нежелания клиента назвать фамилию, имя, отчество, система подставляет поля, определенные в настройках (см. п.п. 3.2.6).

В чёрный список

– при нажатии на эту кнопку оператор помещает клиента в черный список (см. п.п. 6.5).

История заказов

– при нажатии на эту кнопку откроется окно истории заказов и статистики по выбранному клиенту (см. п.п. 6.4.4).

Изменить списки

– при нажатии на эту кнопку активируется режим для редактирования местоположения полей окна карточки клиента. Редактирование осуществляется перетаскиванием (см. п.п. 5) полей внутри одной зоны окна. Редактирование окна возможно при нажатой кнопке. Для фиксации введенных изменений нажмите на кнопку еще раз (кнопка вернется в исходное состояние). Если какое-то поле нужно удалить с экранной формы, то перенесите, удерживая

левой кнопкой мыши, данный элемент на серое поле окна *Оператора* до появления **X** и отпустите. Поле будет удалено с экранной формы.

**Важно!** Вернуть удаленные поля с карточки клиента можно при помощи инженеров компании UCS или представителей в регионах.

Сохранить клиента

– нажмите на кнопку для сохранения изменений, внесенных в карточку клиента. Также для сохранения внесенных изменений можете воспользоваться сочетанием клавиш **«Ctrl+S»**.

Перейти к заказу

– нажмите на эту кнопку для перехода в окно формирования заказа (см. п.п. 6.3.5). Также для перехода в окно заказа можете воспользоваться сочетанием клавиш **«Ctrl+O»**.

Принять заказ

– при нажатии этой кнопки осуществляется принятие сформированного заказа. Также для принятия заказа можете воспользоваться сочетанием клавиш **«Ctrl+Enter»**. Если кнопку **[Перейти к заказу]** не нажимали, то кнопка **[Принять заказ]** неактивна. Если переход к заказу был выполнен, но блюда в заказ добавлены не были, то при попытке сохранить пустой заказ система выдаст сообщение, представленное на Рис. 6-25:

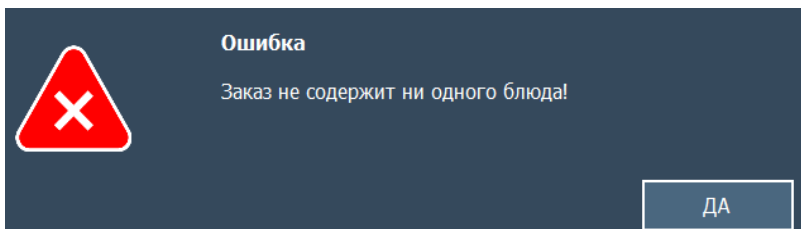


Рис. 6-25

Отложить заказ

- при нажатии этой кнопки текущий заказ откладывается для возможности вернуться к этому заказу позже.

Отмена

– нажатие на эту кнопку закрывает окно *Карточка клиента* без сохранения заказа. Также для отмены заказа можете воспользоваться сочетанием клавиш «**Alt+F4**».



– нажатие на эту кнопку производит сворачивание окна *Оператора Delivery*.

### 6.3 Параметры заказа

В данном поле окна карточки клиента отображаются параметры заказа (см. Рис. 6-26). Перед передачей заказа на выполнение (см. п.п. 6.4.15) для корректного формирования заказа параметры *«тип заказа»* и *«время доставки»* необходимо указать в данном окне.

Параметры заказа # 5 (Не подтвержден)			
Тип заказа	<input checked="" type="radio"/> С доставкой <input type="radio"/> На вынос	Ресторан	Ресторан755
Время принятия	26.01.2017 19:26:39	Сумма заказа	4 570,00р.
Готовится	00:16	Скидка	0,00р.
Время в пути	00:15	Сумма к оплате	4 420,00р.
Время доставки	26.01.2017 20:00:00	Оплачено	150,00р.
Комментарий		Оплаты/Обещанные г	Бонусы 2 : 150,00
			(*) Master Card : 4420,00

Рис. 6-26

Поле *«Параметры заказа # номер заказа»* заполняется автоматически после создания заказа в *кассе R-Keeper V7* (см. п.п. 6.4.1). До формирования заказа будет запись *«# не определен»*.

Поля сумм заказа заполняются автоматически после формирования заказа (см. п.п. 6.3.5).

**Скидка** – если в заказ были добавлены скидки/наценки (см. п.п. 6.4.11), то в данном поле будет выведена общая сумма скидок/наценок по заказу.

**Сумма заказа** – сумма заказа без учета скидок/наценок на заказ.

**Сумма к оплате** – сумма заказа с учетом всех скидок/наценок на заказ.

**Оплачено** – если в заказе была зафиксирована оплата средствами со счетов CRM (бонусами см. п.п.6.3.5 и 6.4.13), то в данном поле будет выведена сумма, списанная со счета CRM.

**Оплаты/Обещанные платежи** (\*) – если в заказе указан способ оплаты в виде предоплаты (см. п.п. 6.3.5 и 6.4.13), то в данном поле будут выведены валюты и суммы указанных предоплат.

Если в заказе была зафиксирована оплата средствами со счетов CRM (бонусами см. п.п. 6.3.5 и 6.4.13), то в данном поле будет выведена валюта без пометки (\*). Если для определения способа оплаты в заказ добавлены предоплаты на другие валюты, то в данном поле будут выведены валюты с пометкой (\*).

### 6.3.1 **Время доставки**

Перед передачей заказа на выполнение (см. п.п. 6.4.15) необходимо заполнить поля области *Параметры заказа* для дальнейшей обработки заказов (см. Рис. 6-26). Данные поля можно заполнять вручную или выставить стандартные параметры в настройках (см. п.п. 3.2.2).

**Время принятия заказа** – время, от которого будут рассчитаны параметры времени и даты доставки. Данное поле заполняется автоматически. Берется системное время компьютера и обновляется каждые 15сек.

**Время приготовления** – время, которое необходимо для приготовления заказа. Изменять значение этого поля можно с




клавиатуры или с помощью кнопок , нажатие на которые увеличивает или уменьшает значение в выделенном поле.

**Время приготовления** можно выставлять вручную, использовать **Время выполнения заказа (по умолчанию)** (см. п.п.3.2.2) или рассчитывать, используя параметры из *Редактора R-Keeper V7*.

Для расчета **Времени приготовления** в *Редакторе R-Keeper V7* на карточке блюда выставляется время приготовления блюда (см. «Руководстве Пользователя R-Keeper V7»). При формировании заказа в поле **Время приготовления** подставляется максимальное время приготовления блюда среди всех блюд, введенных в заказ.

Уменьшить вручную время приготовления, рассчитанное системой исходя из настроек в *Редакторе R-Keeper V7* на карточке блюд, НЕЛЬЗЯ.

**Время в пути** – среднее время в пути. Изменять значение этого поля можно с клавиатуры или с помощью кнопок , нажатие на которые увеличивает или уменьшает значение в выделенном поле. Также данное поле может быть заполнено автоматически из настроек **Оператора** (см. п.п. 3.2.2).

**Ожидаемое время доставки** – клиент может сам назначить время и дату, когда ему удобно получить заказ. **Ожидаемое время доставки** может равняться **Минимальному времени доставки**, или быть больше него.

**Минимальное время доставки** – время, ранее которого заказ не может быть доставлен. Рассчитывается данный параметр следующим образом: **Время принятия заказа + Время приготовления + Время в пути**.

**Дата доставки** – дата доставки заказа клиенту. Можно доставить заказ клиенту позже дня регистрации заказа.

Изменить значение поля «**Ожидаемое время доставки**» можно с помощью прокрутки, в открывшемся окне нужно указать время и дату доставки (см. Рис. 6-27).

Для возможности вводить заказы на сутки вперед и более необходимо в *Редакторе R-Keeper V7* в пункте Параметры – Параметры работы станции – Времена – Времена пакета – Часов более текущего указать количество часов, на которое введенное время может превышать текущее

24	09	2017	14	19	42
25 четверг	10 Октябрь	2018	15 Hours	20 Minutes	43 Seconds
26	11	2019	16	21	44
<div style="display: flex; justify-content: space-around; border-top: 1px solid black; padding-top: 5px;"> <span>Сегодня</span> <span>Сейчас</span> <span>Очистить</span> <span>ОК</span> <span>Отмена</span> </div>					

Рис. 6-27

По умолчанию в поле **Ожидаемое время доставки** подставляется **Минимальное время доставки** – время, ранее которого заказ не может быть доставлен. Рассчитывается данный параметр следующим образом: **Время принятия заказа + Время приготовления + Время в пути**.

При заполнении поля **Ожидаемое время доставки** заказа система не дает назначить время меньше минимального времени доставки, также нельзя назначить прошедшую дату доставки.

Печать заказа на сервис-принтере осуществляется за некоторое время до ожидаемого времени доставки. Время передачи заказа на производство рассчитывается следующим образом: **Ожидаемое время доставки** минус **Время в пути** минус **Время приготовления**.

### 6.3.2 Тип заказа

От типа заказа могут зависеть разные правила работы доставки (работа «с доставкой» и «на вынос», скидки/наценки на заказы, платная доставка и т.д.). Сами типы заказов и правила работы системы, в зависимости от типа заказов, создаются и настраиваются в *Редакторе R-Keeper V7* (см. «Руководство Пользователя *R-Keeper V7*»). В настройках необходимо указать, какие типы заказа из *Редактора R-Keeper V7* будут соответствовать типам заказа в *Delivery* (см. п.п. 3.2.3).

Данное поле обязательно для заполнения (см. Рис. 6-28). Определить тип заказа можно перед началом формирования заказа. Тогда при создании заказа сразу будут учтены параметры заказа, зависящие от типа заказа. Либо тип заказа можно определить после формирования заказа, но перед нажатием на кнопку **[Принять заказ]** (см. п.п. 6.4.15). Тогда сумма заказа может быть пересчитана согласно параметрам заказа, зависящим от типа заказа.

Тип заказа	<input checked="" type="radio"/> С доставкой	<input type="radio"/> На вынос
------------	--	--------------------------------

Рис. 6-28

Если используются два типа заказа, то необходимо в редакторе R- Keeper V7, в словаре «Настройки плагинов» выставить использование типов заказа и сопоставить типы заказов R-Keeper V7 и Delivery (см. пункт 3.2.3).

При использовании заказов с типом «На Вынос» заполнение полей «Адрес» (см. п.п. 6.2.1) НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО.

### 6.3.3 Комментарий к заказу

Данное поле заполняется, если необходимо оставить комментарий по конкретному заказу клиента (требуется сдача, количество персон и т.п.). В заказе (если открыть его в кассе) это поле фигурирует как «сохраняемый комментарий к визиту» (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7»).

Использование параметра не зависит от настроек в Редакторе R-Keeper V7 и прав пользователей.

При необходимости комментарий можно будет вывести в отчеты R-Keeper V7. Вывод данной информации на печать определяется настройками макетов печати в Редакторе R-Keeper V7 (см. «Руководство пользователя R-Keeper V7»). Максимальное количество символов данного поля 100.

### 6.3.4 Сумма заказа

После создания заказа на кассе (см. п.п. 6.3.5) при возвращении в окно **Оператора** в области «Параметры заказа» заполняется «Номер заказа» и поля с суммами по заказу (см. Рис. 6-29).

Параметры заказа # 1 (Не подтвержден)				
Тип заказа	<input checked="" type="radio"/> С доставкой <input type="radio"/> На вынос	Ресторан	Ресторан755	
Время принятия	30.01.2017 14:10:27	Сумма заказа		1 310,00р.
Готовится	00:16	Скидка		-100,00р.
Время в пути	00:15	Сумма к оплате		710,00р.
Время доставки	30.01.2017 16:00:00	Оплачено		500,00р.
Комментарий		Оплаты/Обещанные г	Бонусы 2 : 500,00 (* American Express : 710,00	

Рис. 6-29



**Скидка** – в данном поле будут выведена сумма всех скидок/наценок, примененных к заказу. Значение с минусом – скидка, значение без минуса – наценка.

Нераспределяемые скидки/наценки не отображаются в данном поле.

**Сумма заказа** – в данном поле будет выведена сумма заказа без учета скидок/наценок.

**Оплачено** – если в заказе была зафиксирована оплата средствами со счетов CRM (бонусами см. п.п. 6.4.13), то в данном поле будет выведена сумма, списанная со счета CRM.

В данном поле выводится сумма только по оплате средствами со счетов CRM. Обещанный платеж (кредитные карты, безналичные оплаты, оплата наличными со сдачей) не попадает в данное поле, т.к. оплата еще не проведена.

**Сумма к оплате** – сумма, которую должен оплатить клиент при получении заказа. В данной сумме учтены все скидки/наценки, а также проведенные оплаты со счетов CRM.

Если счет оплачен полностью средствами со счетов CRM, то в поле **«Сумма к оплате»** будет указана сумма 0 (ноль).

**Оплаты/Обещанные платежи** (\*) – если в заказе указан способ оплаты в виде предоплаты (см. п.п. 6.4.13), то в данном поле будут выведены валюты и суммы указанных предоплат.

Если в заказе была зафиксирована оплата средствами со счетов CRM (бонусами см. п.п. 6.4.13), то в данном поле будет выведена валюта без пометки (\*). Если для определения способа оплаты в заказ добавлены предоплаты на другие валюты, то в данном поле будут выведены валюты с пометкой (\*).

### 6.3.5 **Оплаты. Обещанные платежи**

Если планируется производить оплаты на другие валюты, то необходимо использовать понятие **«Предоплаты»** в R-Keerper V7 (см. п.п. 6.4.13.1).

Для возможности выбора способа оплаты установите курсор в поле **Оплаты/Обещанные платежи** (\*). При этом в конце строки

появляется кнопка . Необходимо нажать на нее (Рис. 6-30).

Параметры заказа # 7 (не подтвержден)		Ресторан	Ресторан Доставка
Тип заказа	* С доставкой	На вынос	
Время принятия	29.10.2018 14:42:09	Сумма заказа	0,00р.
Готовится	00:15	Создаст(-)/Наценка	0,00р.
Время в пути	00:30	Сумма к оплате	0,00р.
Время доставки	29.10.2018 15:27:09	Оплачено	0,00р.
Кол-во гостей	1	Тип гостей	
Комментарий		Оплаты/Обещанные п	

Рис. 6-30

Откроется окно, представленное на Рис. 6-31:

К оплате : 0,00

Нет данных

↑

↓

Page Up

Page Down

+

-

✓

→

Рис. 6-31


Чтобы указать способ оплаты, необходимо нажать кнопку



. Откроется окно выбора обещанного платежа (Рис. 6-32).

Рис. 6-32

**К оплате** - сумма, которую должен оплатить клиент при получении заказа. В этом поле уже учтены все скидки и наценки, примененные к заказу. В данном примере (Рис. 6-32), 4050 рублей – это общая сумма заказа с учетом всех скидок и наценок.

**Валюта** - валюта, которой клиент будет оплачивать заказ. Для выбора валюты воспользуйтесь кнопкой .

В форме обещанного платежа отображаются валюты с флагом «Предоплаты».

**Сумма** – сумма обещанного платежа. Если предполагается сдача с крупной купюры, в этом поле можно указать номинал этой купюры. В этом случае в поле «К оплате» итоговая сумма платежа будет отрицательной, то есть именно эту сумму необходимо будет отдать клиенту в качестве сдачи (Рис. 6-32) .

**Обещанный платеж** – Информационное поле. Флаг выставляется автоматически, если выбрана как способ оплаты любая валюта, кроме валют CRM. Флаг автоматически снимается, если выбрана валюта CRM. Снять или установить флаг вручную невозможно.

**Предоплата** – Информационное поле. Способ оплаты будет указан в заказе через предоплату. Флаг всегда выставлен.

**Код карты** - код карты владельца из CRM. Заполняется автоматически, если указана валюта из CRM и у клиента есть карта.

## 6.4 Формирование заказа

Перейти к заказу

После нажатия в карточке клиента на кнопку («Ctrl+O»), открывается окно формирования заказа (см. Рис. 6-33) –

окно кассы *R-Keeper V7*. В этот момент открывается стол на кассе *R-Keeper V7*. Стол необходимо определить в настройках плагина в секции *RKOrder* (см. п.п. 3.2.2).

В момент открытия окно представляет собой пустой счет, в котором активной является первая запись в области заказов. Заполнение заказа осуществляется путем ввода необходимых блюд и их количества. Цена и стоимость блюд проставляется системой автоматически.

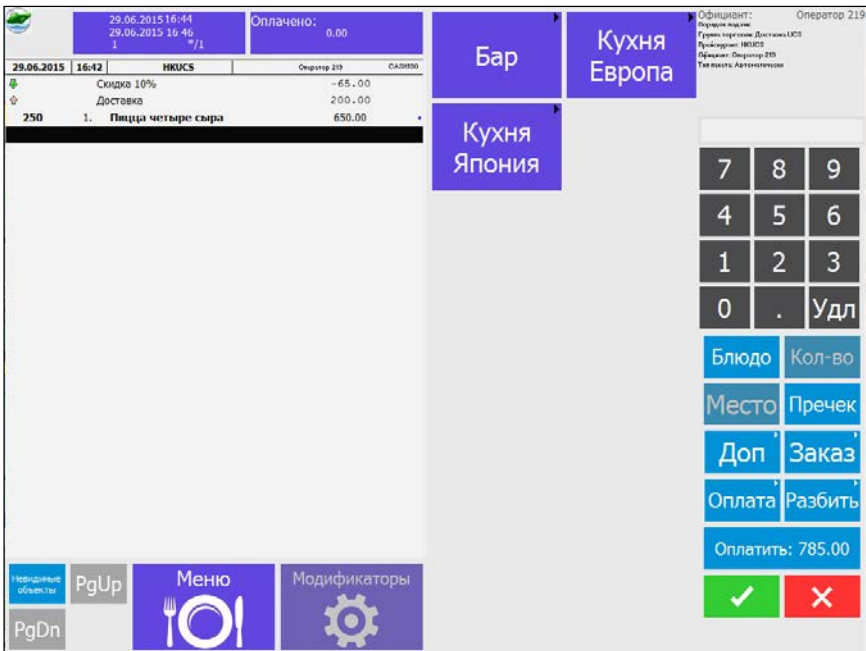


Рис. 6-33

Ниже будут рассмотрены стандартные операции при создании заказа для *Delivery*. Более подробно по работе кассы *R-Keeper V7* читайте в «*Руководстве Пользователя R-Keeper V7*».

### 6.4.1 Нумерация заказа

Номер заказу присваивается при нажатии [**Перейти к заказу**]. Сам номер можно увидеть в верхнем левом углу (Рис. 6-33). Нумерацию можно вести как общую сквозную по *Delivery*, так и внутри логической даты. Для выбора способа работы необходимо выполнить настройки в *Редакторе R-Keeper V7* **Настройки – Параметры – Параметры работы предприятия – Общие смены – Сбрасывать OrderSeqNum**. Выставьте флаг «логический» для обнуления номеров заказов после закрытия дня. Если флаг снять, то нумерация заказов будет сохранена после закрытия кассового дня.

По умолчанию флаг выставлен! Т.е. нумерация ведется внутри логической даты.

### 6.4.2 Категория заказа

Категория заказа при работе с *Delivery* определяется в менеджерской части *R-Keeper V7* (см. п.п. 3.2.2).

- Если *Delivery* используется в одном ресторане, то необходимо сделать настройку плагина для этого ресторана. В секции *RKOrder* необходимо выбрать категорию заказа для доставки.
- Если *Delivery* работает в режиме *Call Centre*, то определение категории заказа происходит относительно ресторана, выбранного в *Операторе* на производство и доставку заказа. В этом случае в настройках плагина необходимо указать категорию заказа для каждого ресторана доставки.

### 6.4.3 Выбор блюда по меню

Меню составляется в *Редакторе R-Keeper V7*. Меню имеет многоуровневую структуру. Существуют кнопки меню трех типов: кнопки выбора блюд, кнопки групп меню и кнопки перемещения по меню.

При нажатии на кнопку выбора блюда, в область заказа добавляется это блюдо (см. Рис. 6-34), или, если оно уже есть в заказе, количество порций увеличивается на единицу.

При нажатии на кнопку группы меню, Вы увидите входящие в эту группу меню подгруппы и блюда.

Существуют следующие кнопки перемещения по меню:

**[Вернуться]** – переместиться на один уровень вверх.

**[Вперед]** – просмотр блюд текущего уровня вперед.

**[Назад]** – просмотр блюд текущего уровня назад.

Если для блюда обязателен ввод модификатора, после нажатия кнопки с названием этого блюда будет выведено окно *Модификаторы* (см. Рис. 6-34). Если для блюда ввод модификатора необязателен, но модификатор нужно добавить, то выберите блюдо и нажмите кнопку

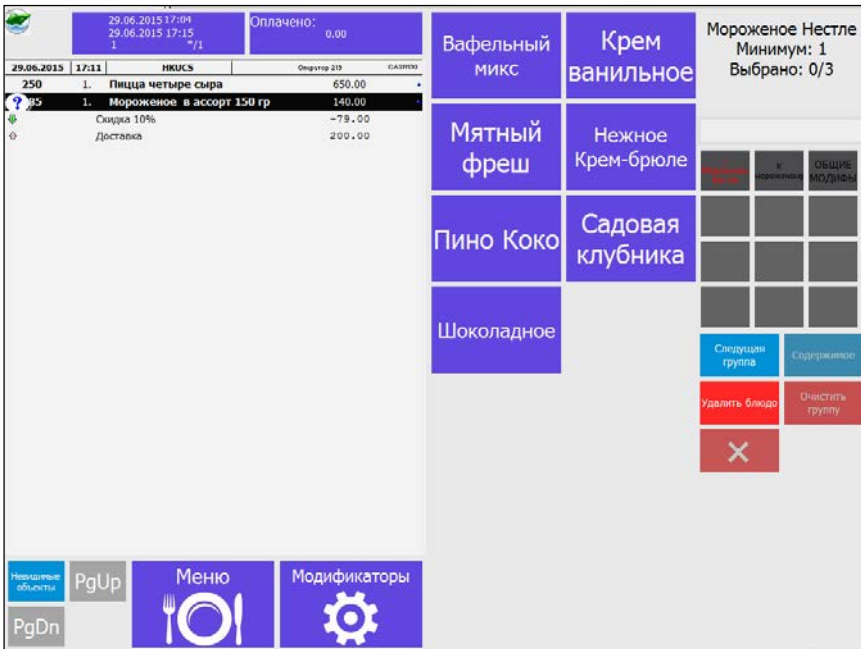
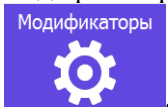


Рис. 6-34

Перемещение по списку модификаторов осуществляется с помощью курсора мыши. Если система установлена на терминалах типа Touch Screen, то выбор модификатора осуществляется нажатием на соответствующую кнопку модификатора.

Если к одному блюду возможно выбрать модификаторы из нескольких групп (см. Рис. 6-34), то перемещение между группами можно выполнить по нажатию соответствующей группы или нажав кнопку **[Следующая группа]**.

Для удаления блюда с его модификаторами нажмите кнопку **[Удл]**. Если из всего списка выбранных модификаторов необходимо удалить один, то нажмите кнопку **[Содержимое]** и в открывшемся окне (см. Рис. 6-35) удалите нужный модификатор, нажав на него.

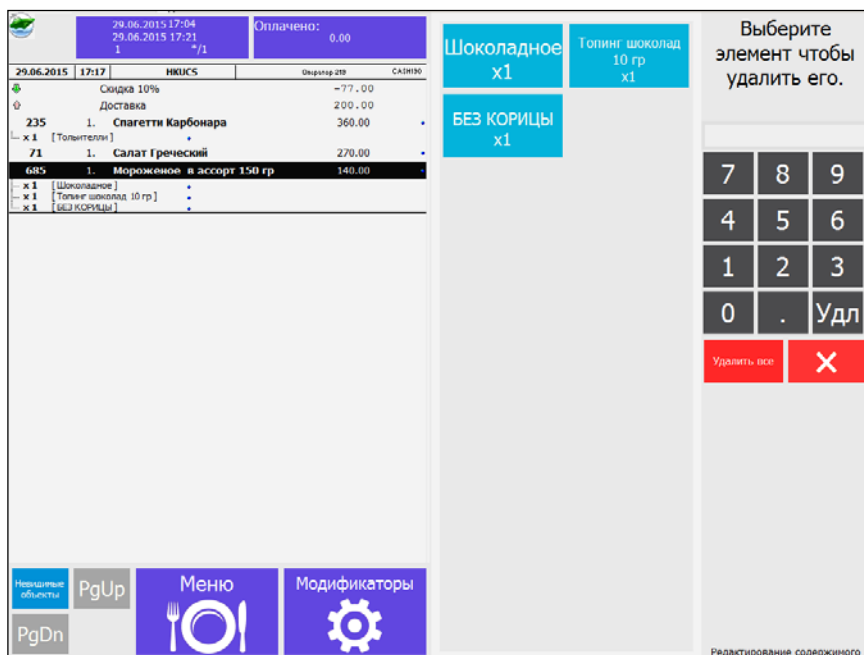




Рис. 6-35

Свободный модификатор – это дополнительный модификатор, который представляет собой комментарий к данному блюду. Если в *Редакторе R-Keeper V7* созданы «Свободные модификаторы», то при выборе такого модификатора появляется окно ввода комментария (см.

Рис. 6-36). Введите комментарий к блюду и нажмите кнопку .

Для отказа от ввода свободного модификатора нажмите кнопку .

Свободный модификатор печатается на сервис-принтере. В стандартных отчетах *R-Keeper V7* данный модификатор будет отображаться с именем, указанным при создании его в *Редакторе R-Keeper V7*, если вес был указан не 0. Также можно создать отчет в отчетной части *R-Keeper V7*, в котором вывести названия, введенные при создании заказа.

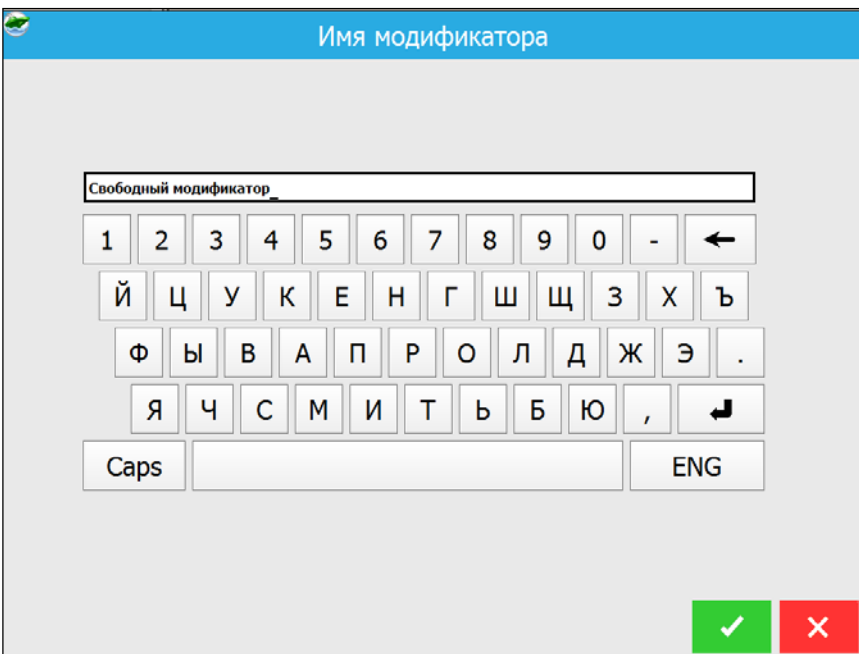


Рис. 6-36

Если для блюда модификатор обязателен, то при попытке закрыть окно *Модификаторы* без выбора хотя бы одной позиции система выдаст сообщение (см. Рис. 6-37).



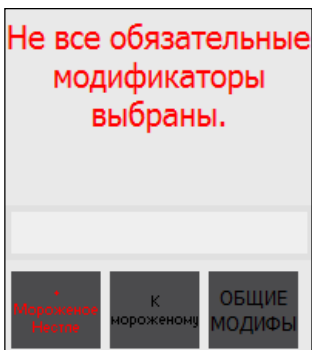


Рис. 6-37

#### 6.4.4 Перенос заказа из истории заказов клиента

Для формирования заказа из истории заказов клиента в основном окне карточки клиента нажмите на кнопку [История заказов]. Вид окна представлен на Рис. 6-38.

Окно имеет две закладки «Заказы» и «Статистика»



(см. Рис. 6-38 и Рис. 6-41).

- Закладка «Заказы»  (Рис. 6-38).

На данной закладке выведены заказы клиента за период, указанный в поле «Период» шапки отчета.

Порядок с 12.05.2016 по 04.07.2016 Мария Игоревна Петрова

Поиск статуса колонки для группировки по ней

№	Заказ	Ожидание заказа	Доставлен	Сумма	Со скидкой	Оплачено	Ресторан	Доп. Инфо.
6	30.06.2016	30.06.2016 20:12	30.06.2016 19:54	200	200	200	Ресторан "Зеленый сад"	Г.
7	30.06.2016	30.06.2016 20:12		1940	1940	0	Ресторан "Зеленый сад"	Г.
8	30.06.2016	30.06.2016 20:13	30.06.2016 15:53	941	941	941	Ресторан "Зеленый сад"	Г.
9	30.06.2016	30.06.2016 20:31		741	741	0	Ресторан "Зеленый сад"	Г.


Название	Колво	Цена
Сырники	1	100
Суп зеленый	1	70
Калачик	1	100
Борщ	1	171
Блинчики	1	200
Американо	1	100

Едино с 5000 руб.

Генерал

Рис. 6-38

В отчет выведены следующие колонки

**Заказ** – номер заказа. Если нажать на  рядом с номером заказа, то заказ «развернется» до состава заказа.

**Название** – наименование блюда.

**Количество** – количество порций блюда.

**Цена** – цена за единицу порции блюда без учета скидок.

**Принят** – дата и время принятия заказа. Данное время фиксируется при нажатии кнопки **[Принять заказ]** (см. п.п. 6.4.15).

**Доставлен** – дата и время доставки заказа клиенту. Данное время фиксируется при отправке заказа «В Архив» (см. п.п. 7.2.20).

**Сумма** – сумма заказа без учета скидок/наценок.

**Со скидкой** – сумма заказа с учетом скидок/наценок

**Оплачено** – поле равно сумме с учетом скидок/наценок, если заказ был отправлен «В Архив», т.е. оплачен.

Данное поле будет равно нулю, если заказ еще не отправлен «В Архив» или удален.

**Ожидаемое время доставки** – дата и время, которые были указаны при принятии заказа в поле «Ожидаемое время доставки» в **Операторе** (см. п.п. 6.3.1).

**Ресторан** – ресторан, из которого производилась доставка заказа. Данное поле заполняется при использовании режима CallCentre (см. п.п.11).


**Доп. Инфо** – в данном поле выводится комментарий по заказу, введенный при принятии заказа (см. п.п. 6.3.3).

По умолчанию список заказов сортируется по убыванию даты и времени приятия заказа. Но сортировку можно организовать по любой колонке отчета, как по убыванию, так и по возрастанию значения.

Указанная сортировка сохраняется автоматически, и остается при последующем открытии «*Истории заказов*» клиента.

Кроме того можно организовать дополнительную группировку отчета. Для этого необходимо вынести соответствующий параметр на панель группировки.

Для переноса заказа из истории заказов клиента в новый заказ

нажмите . Система спросит, что сделать с ранее введенными данными (см. Рис. 6-39) – «Удалить ранее введенные позиции» или «Добавить к ранее введенным позициям».

Нажмите [**Да**] для удаления ранее введенных позиций из заказа. Нажмите [**Нет**] для добавления позиций к уже введенному заказу.

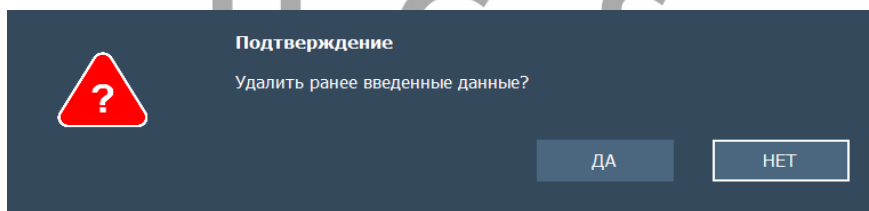


Рис. 6-39

Из истории заказов клиента переносятся ТОЛЬКО блюда в соответствующем количестве. Скидки/наценки, оплаты, комментарии НЕ переносятся.

После выбора метода добавления позиций к заказу откроется окно кассы РК7 с позициями из выбранного для добавления заказа (см. Рис. 6-40).

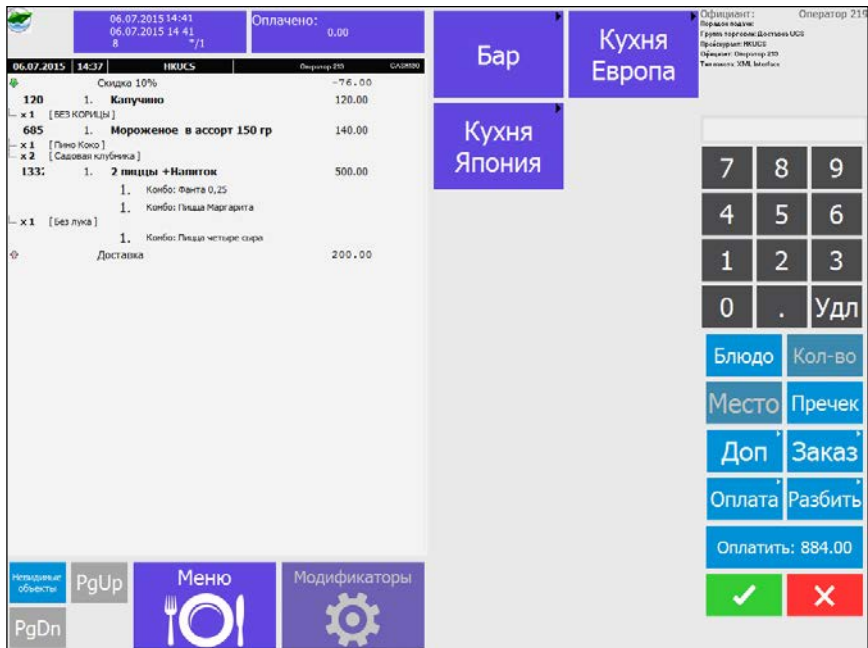


Рис. 6-40

- Закладка «Статистика»  (Рис. 6-41)

На этой закладке выведена статистика по заказанным блюдам за период, указанный в поле «Период» шапки отчета.

Данное окно является информационным. Блюда из Статистики НЕ переносятся в заказ!

Период с **12.05.2016** по **04.07.2016** Мария Игоревна Петрова

Переместите колонку для группировки по ней

Код	Название	Кол-во
32	Капучино	7
74	Американо	6
4	Суп зимний	3
27	Борщ	3
40	Водка Золотой исток	2
5	Суп харчо	2
44	Сырники	2
53	Блинчики	2
37	Водка Белое золото	1
14	Сок апельсиновый	1
6	Салат Овощной	1
51	Салат Доз.	1
24	Салат порц за вес	1
67	Салат порц за станд порц	1

Рис. 6-41

В отчет выводятся код, название и общее количество реализованных блюд. Список по умолчанию отсортирован по убыванию количества порций. Но сортировку можно организовать по любой колонке отчета, как по убыванию, так и по возрастанию значения.

### 6.4.5 Выбор комплексного блюда

Комплексное блюдо, в отличие от обычного блюда, состоит из вариантных компонентов, которые сами обычно являются блюдами. Данная схема позволяет реализовать возможность выбора клиентом блюда из некоторого заранее подготовленного набора.

Комплексное блюдо выбирается из меню таким же образом, как и обычное (см. п.п. 6.4.3).

Если в *Редакторе R-Keeper V7* (см. «Руководство Пользователя R-Кеерер V7») для комбо-групп в комбо-схемах определены блюда по умолчанию, то при выборе комплексного блюда в заказе

отображаются те позиции из его состава, у которых был выставлен признак «по умолчанию» (см. Рис. 6-42).

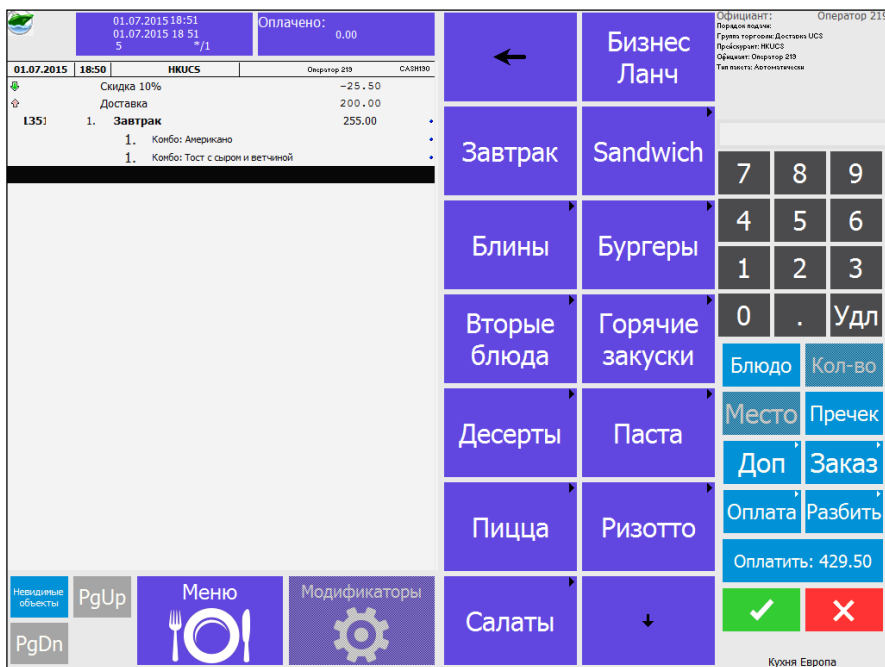


Рис. 6-42

Если в *Редакторе R-Keeper V7* (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7») для комбо-групп в комбо-схемах блюда по умолчанию не были определены, то при выборе комплексного блюда система предложит выбрать блюда из соответствующих групп (см. Рис. 6-43).

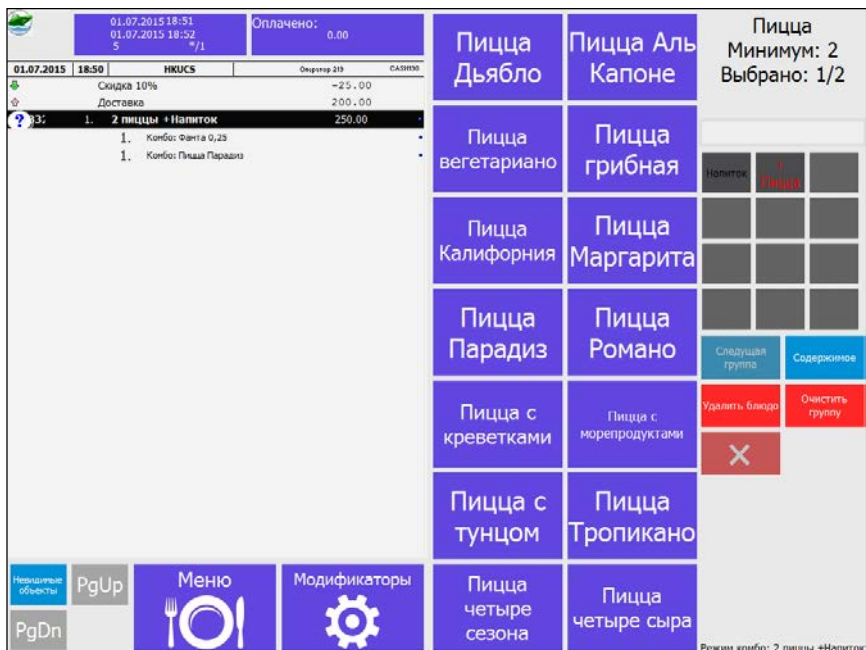


Рис. 6-43

В верхнем правом углу экрана, если используются стандартные селекторы экрана (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7 »), будет выведено название комбо-группы для выбора, минимальное количество блюд и сколько блюд уже выбрано из группы.

Для замены уже выбранного блюда установите курсор на это блюдо и нажмите кнопку [Удл]. После этого на экране откроется комбо-группа, в которую входит удаленная позиция, и название группы будет выделено красным, предупреждая, что из той группы необходимо выбрать другое блюдо.

#### 6.4.6 Выбор блюда по коду

Если Вам известен код блюда, можно воспользоваться выбором блюда по коду. Для этого в цифровом поле окна заказа введите код блюда и нажмите на кнопку **Блюдо**.

После этого информация о блюде появится в счете. Если блюда с указанным кодом не существует, на экране появится сообщение, представленное на Рис. 6-44.



Рис. 6-44

Способ выбора блюда по коду предполагает знание кода нужного блюда, поэтому он годится для блюд, пользующихся постоянным спросом, коды которых быстро запоминаются.

Доступ по коду является быстрым и удобным способом выбора блюда при удачной кодировке блюд.

#### **6.4.7 Ввод количества порций блюда**

После ввода блюда можно изменить количество заказанных порций. При вводе блюда в счет система автоматически проставляет количество порций равное единице.



Для того чтобы изменить количество порций блюда нужно переместить курсор активной записи на нужное блюдо и воспользоваться одним из предложенных ниже способов:

- Нажать на кнопку, по которой вводится это блюдо, повторно.

- Нажать клавишу **Кол-во**. Выставьте курсор на блюдо, количество которого необходимо увеличить, и в цифровом окне укажите нужное количество, затем нажмите кнопку **Кол-во**.

Если в настройках *Редактора R-Keeper* выставлены настройки для точности после запятой количества в заказе (см. «*Руководство Пользователя R-Keeper V7*»), то для ввода дробного количества

используйте кнопку **Кол-во**. Если указанное количество не соответствует настройкам точности, то система выдаст предупреждение (см. Рис. 6-45) и подставит увеличенное возможное количество.

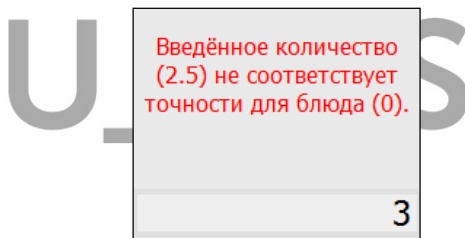



Рис. 6-45

#### 6.4.8 Ограниченные блюда

Если есть необходимость, можно использовать функционал R-Keeper V7 «*Ограниченные блюда*».

Для работы этого функционала необходимо переключиться к

кассе из приложения *Оператор*, нажав кнопку **[К Кассе]**  в главном окне *Оператора*. И выбрать пункт «Ограниченные блюда»,

если у пользователя есть права работать с ограниченными блюдами. Если такого права нет, то необходимо провести регистрацию на кассе пользователя, у которого есть права работать с ограниченными блюдами.

В открывшемся окне (см. Рис. 6-46) введите количество приготовленных блюд, которые необходимо контролировать.

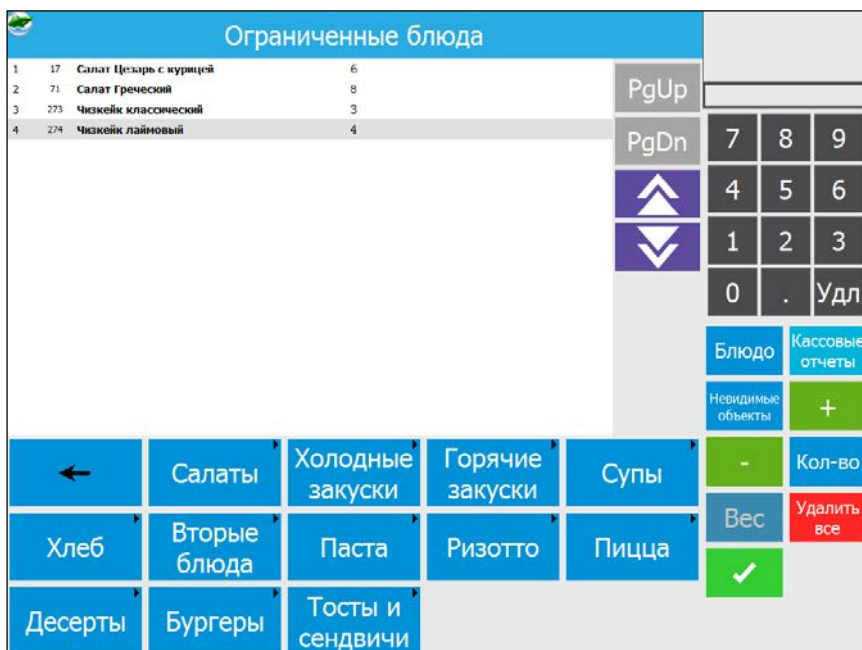


Рис. 6-46

При каждом формировании заказа с указанными блюдами система будет уменьшать оставшееся количество блюд.

Если в заказ попытаться пробить количество порций больше, чем есть на остатке, то система не позволит добавить такое количество блюд (см. Рис. 6-47).

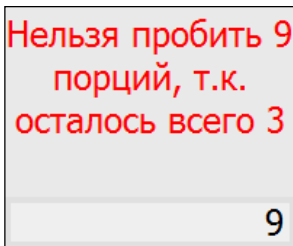


Рис. 6-47

### 6.4.9 Удаление блюда

Для удаления блюда необходимо установить курсор на нужное блюдо и нажать кнопку [Удл]. Удаление неверно набранных блюд производится только до сохранения заказа.

Удаление блюд из сохраненных заказов производится в модуле *Диспетчер* (см. п.п. 7.2.22).

### 6.4.10 Паковка данных

Операция паковки данных предназначена для группировки одноименных блюд в счете. Паковку блюд можно произвести автоматически для печати заказа (сервис-чек, заказ) см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7». Однако могут возникнуть ситуации, когда пользователю необходимо самому выполнить эту операцию. Например, если введен большой заказ и некоторые блюда повторяются, для проверки заказа следует выполнить паковку данных.

Для того, чтобы произвести паковку данных, необходимо нажать кнопку **Разбить** и затем нажать кнопку **Паковка**.

Если в счете есть блюда с модификаторами, то при выполнении операции паковки, данные будут группироваться по одноименным блюдам с одинаковыми модификаторами.

Если в счете назначена скидка на позицию, то операция паковки выполнена не будет.

### 6.4.11 Назначение скидки/наценки

В системе предусмотрена возможность назначать скидки/наценки на оплату счета. Предварительно нужно прописать используемые скидки/наценки в Редакторе R-Keeper (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7»).

Для ручного назначения скидки/наценки в окне заказа нажмите на кнопку **Доп**, а далее нажмите кнопку **Скидки** для вывода списка возможных для назначения скидок или на кнопку **Наценки** для вывода списка возможных для назначения наценок (см. Рис. 6-48).

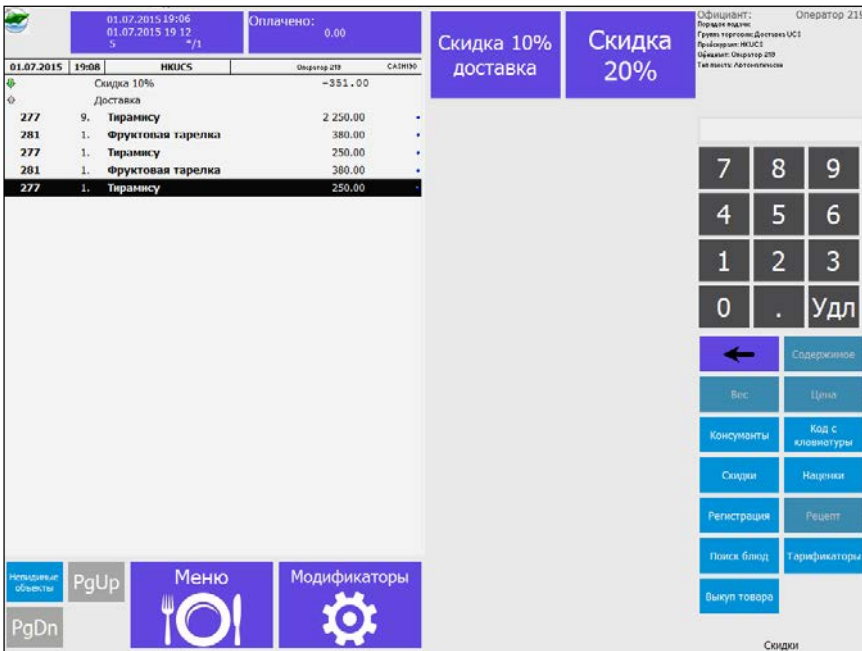


Рис. 6-48

Для выбора скидки/наценки нажмите на кнопку с соответствующей скидкой/наценкой и она будет добавлена в заказа. Если будут соблюдены все правила работы скидки/наценки, то сумма

скидки/наценки будет выведена напротив названия. Если у выбранной позиции выставлена зеленая стрелка вниз, то это скидка, если красная стрелка вверх, то это наценка.

### Скидка на заказ с изменяемым значением (см. Рис. 6-49)

Если в *Редакторе R-Keeper* в свойствах скидки или наценки выставлен флаг **Изменяемое значение** (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7»), то при добавлении такой скидки/наценки в заказ можно изменить процент/сумму скидки/наценки. Для добавления откройте окно списка скидок/наценок, введите значение процента/суммы в цифровое поле окна заказа и нажмите на название скидки/наценки с изменяемым значением.

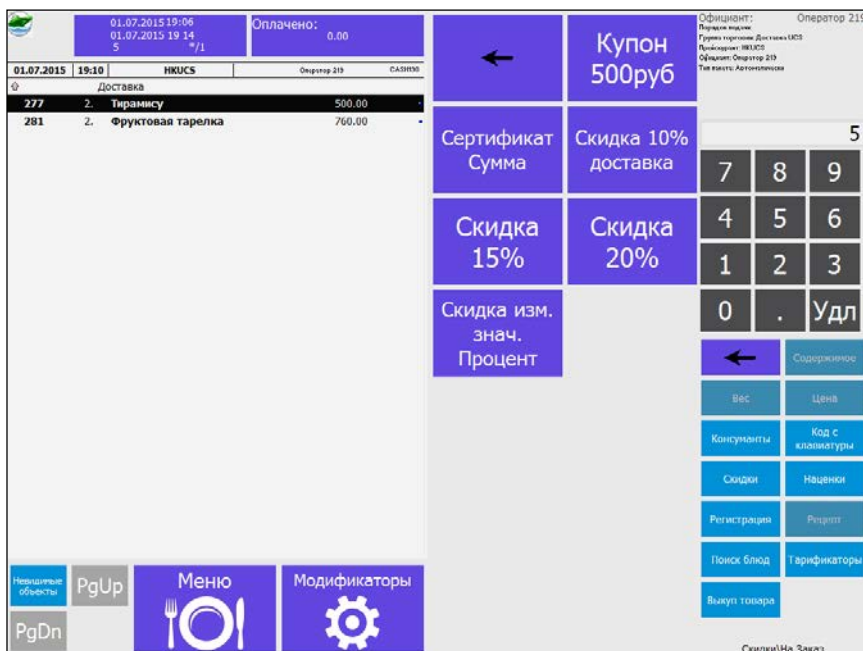


Рис. 6-49

После добавления скидки/наценки с изменяемым значением в заказе будет фигурировать строка с указанием назначенного

процента/суммы, название скидки/наценки, рассчитанное значение скидки/наценки (см. Рис. 6-50).

<b>277</b>	2.	<b>Тирамису</b>	500.00	•
<b>281</b>	2.	<b>Фруктовая тарелка</b>	760.00	•
↓		-5.00% Скидка изм. знач.	-63.00	•

Рис. 6-50

### Скидка на позицию (см. Рис. 6-51)

Если в *Редакторе R-Keeper* в свойствах скидки/наценки выставлен флаг **На блюдо** (см. «Руководство Пользователя R-Кеер V7»), то данную скидку/наценку можно будет назначить на одну линию в заказе.

The screenshot shows the R-Keeper software interface. At the top, there is a header with the date and time '01.07.2015 19:06', the amount 'Оплачено: 0.00', and the operator 'Оператор 219'. Below the header is a table of items in the order:

01.07.2015	19:22	НИКУС	Оператор 219	САМНО
251	1.	Пицца Дабло	400.00	•
147	2.	Пицца Парма	1 000.00	•
261	1.	Пицца Романо	320.00	•
250	1.	Пицца четыре сыра	650.00	•

On the right side of the interface, there are buttons for 'На блюдо' and 'На Заказ'. Below these buttons is a numeric keypad with digits 0-9, a decimal point, and 'Удл'. There are also buttons for '← Содержимое', 'Вес', 'Цена', 'Консументы', 'Код с штрихкода', 'Скидки', 'Наценки', 'Регистрация', 'Рецепт', 'Поиск блюд', 'Тарификаторы', and 'Выкуп товара'. At the bottom left, there are navigation buttons 'Назад/выбор области', 'PgUp', 'Меню', 'Модификаторы', and 'PgDn'. The word 'Скидки' is visible at the bottom right of the interface.

Рис. 6-51

Для добавления скидки на блюдо выставьте курсор на строку, на которую необходимо назначить скидку, откройте окно списка скидок/наценок, выберите группу скидок [**На блюдо**], выберите нужную скидку из списка. Она добавиться подстрокой к блюду (см. Рис. 6-52).

251	1.	Пицца Дьябло	400.00	•
147	2.	Пицца Парма	1 000.00	•
261	1.	Пицца Романо	320.00	•
		Скидка 15%	-48.00	•
250	1.	Пицца четыре сыра	650.00	•

Рис. 6-52

### Скидка по схеме/акции из *R-Keeper CRM*

Если в *R-Keeper CRM* для клиента прописаны счета Дисконтный, Потраты (см. Руководство Пользователя *R-Keeper CRM*) и сделаны дополнительные технические настройки (сотрудниками или дилерами компании UCS), то при добавлении нового заказа в **Операторе** скидка по клиенту из *R-Keeper CRM* будет добавлена автоматически в заказ по правилам схемы/акции *R-Keeper CRM*.

Также если необходимо вести накопительную скидку, то при оплате заказов, суммы заказов будут передаваться в *R-Keeper CRM* для накопления необходимых сумм для переходов скидок по уровням.

### Удаление скидки/наценки

Для удаления скидки/наценки выставьте курсор на линию со скидкой и нажмите на кнопку [**Удл**]. Система запросит подтверждение (см. Рис. 6-53). Нажмите кнопку [**Да**] для удаления скидки/наценки. Для отказа от удаления нажмите кнопку [**Нет**].

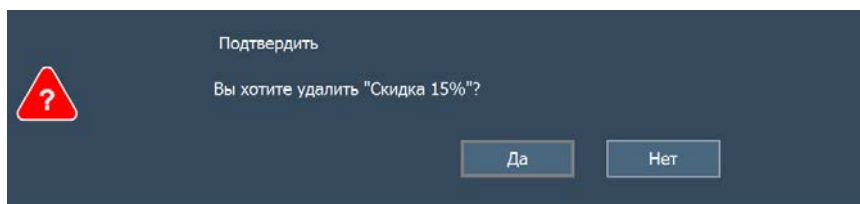


Рис. 6-53

### 6.4.12 Платная доставка

Для работы с платной доставкой необходимо использовать понятие «Нераспределяемая наценка».

В Редакторе R-Keeper V7 в справочнике Меню необходимо создать блюдо наценки (Рис. 6-54).

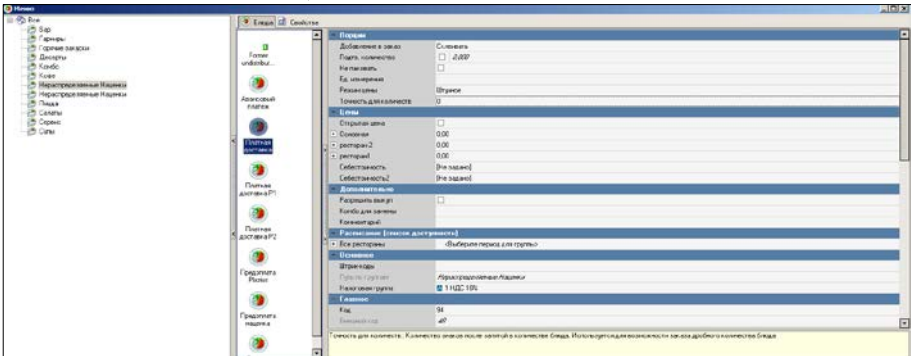


Рис. 6-54

В словаре Скидки и Наценки создайте суммовую нераспределяемую наценку (см. Рис. 6-55), связав ее с блюдом наценки.

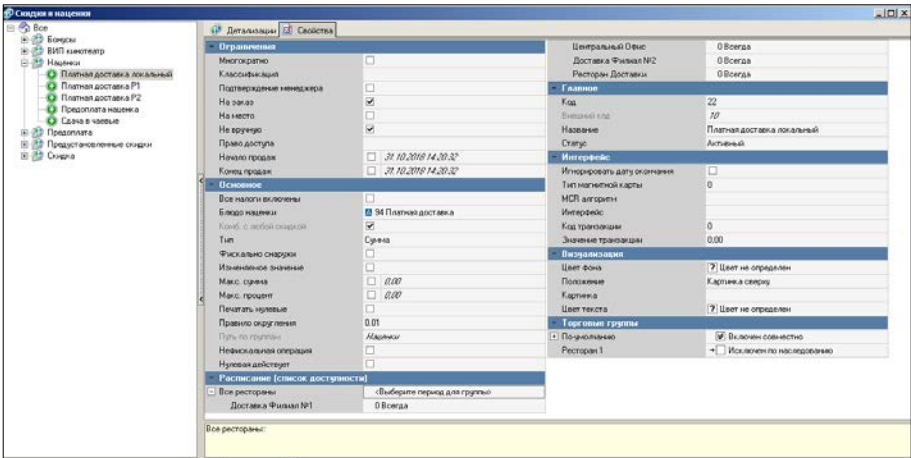


Рис. 6-55



Данная наценка должна назначаться «*На заказ*» и «*Не вручную*».

В детализации необходимо прописать правила платной доставки.

Для корректной работы необходимо указать нулевой порог заказа в детализации наценки. Для этого необходимо создать нулевую детализацию первым элементом в списке (Рис. 6-56).

Если данная наценка используется только при работе *Delivery*, то в *Редакторе R-Keeper V7*, необходимо выделить **Категорию заказа** для разделения ресторана и доставки (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7»). И в детализации данной наценки указать, что данная наценка действует только для категории заказа для *Delivery*.

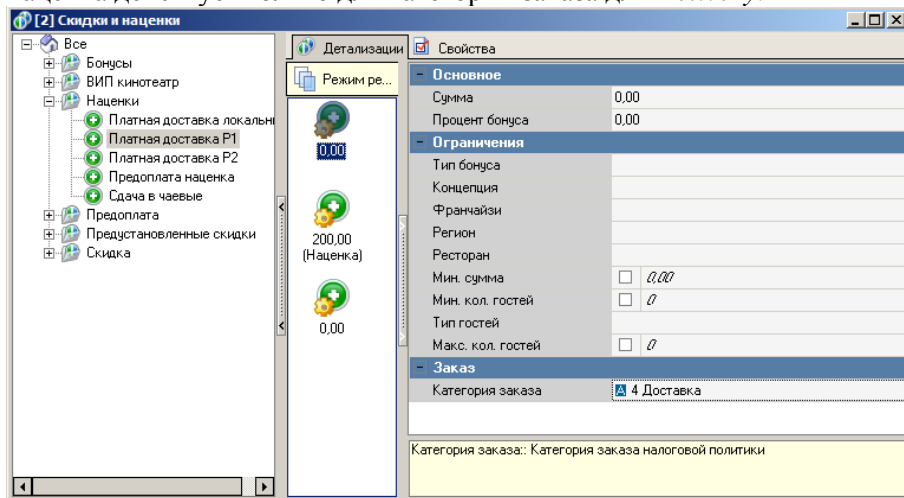


Рис. 6-56

Затем необходимо прописать все условия работы наценки в соответствующих детализациях (см. пример Рис. 6-57 и Рис. 6-58).

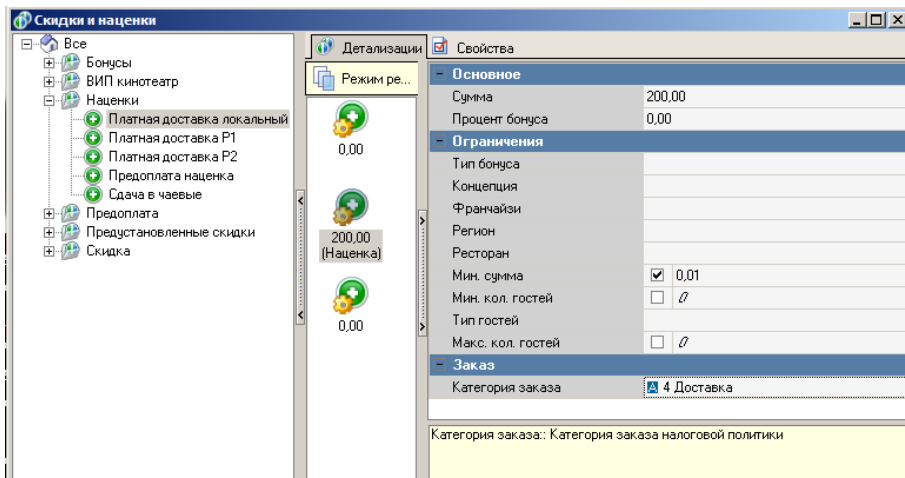


Рис. 6-57

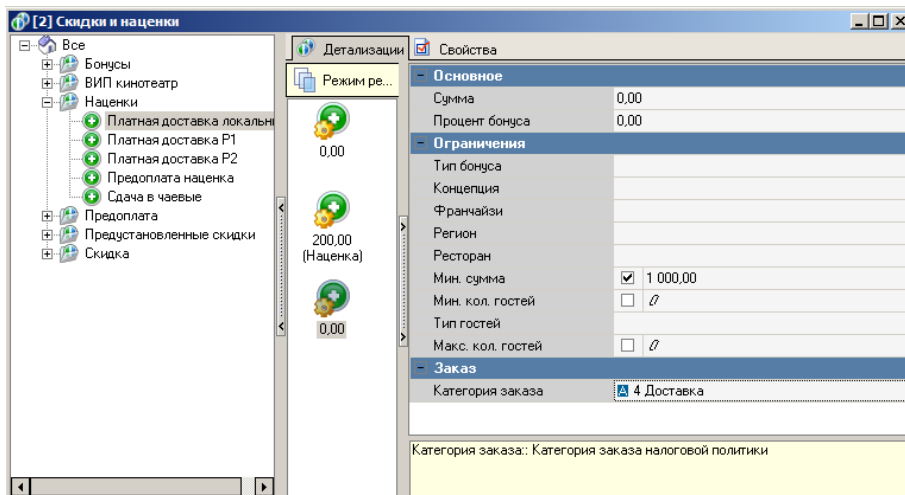


Рис. 6-58

Платность доставки должна определяться автоматически системой. Для этого необходимо создать использование для наценки (см. Рис. 6-59).

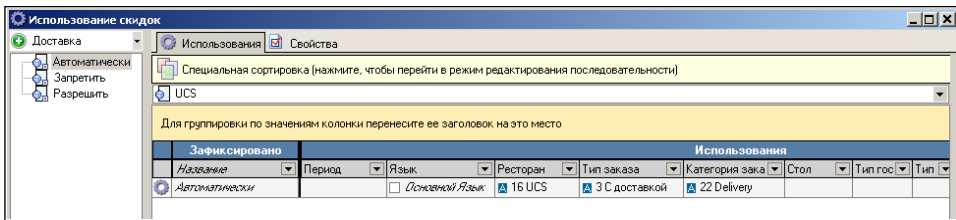


Рис. 6-59

Если используется понятие «**Tuna заказа**» (см. п.п. 6.3.2) и оплачивать доставку необходимо только для типа «**С доставкой**», то в использовании наценки помимо «**Категории заказа**» необходимо указать «**Тип заказа**» (см. Рис. 6-59).

Если необходимо, можно задать дополнительные условия назначения наценки (периоды, типы гостей, типы неплательщиков и т.д.).

Если наценка создана правильно и отработают все условия назначения платной доставки, то при создании заказа из **Оператора** наценка будет добавлена автоматически в заказ.

Нельзя сделать градацию стоимости доставки в зависимости от зон доставки.

### 6.4.13 Выбор способа оплаты

По умолчанию оплата в *Delivery* производится на «**Национальную валюту**» (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7»). Возможно настроить оплату по умолчанию на валюту, отличную от национальной (см. п.п. 6.4.13.4).

#### 6.4.13.1 Необходимые настройки

Если планируется производить оплаты на другие валюты, то необходимо использовать понятие «**Предоплаты**» в R-Keeper V7.

- Для включения предоплаты в *Редакторе R-Keeper V7* в Параметрах – Печатные документы – Учет предоплат необходимо

выставить значение «**Не учитывать**». При выставлении данного значения *Предоплата* будет зафиксирована в заказе, но никак не будет учтена в фискальном регистраторе. Если необходимо выбрать другой способ обработки *Предоплаты*, то см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7».

**ВАЖНО!!!** Для оплаты заказа бонусами, в настройке нужно выставить «Чек».

При выставлении фискального варианта предоплата будет работать фискально ТОЛЬКО ДЛЯ БОНУСОВ, для других видов оплат предоплата будет все равно нефискальной.

- Если *Delivery* работает в ресторане с обслуживанием, и в самом ресторане *Предоплата* не работает, то необходимо создать использование данного параметра с указанием правил работы
- Предоплата должна добавляться в заказ как «Нераспределяемая наценка» (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7»).

Наценка должна быть суммовой, с суммой 0 руб. в детализации наценки (см. Рис. 6-60 и Рис. 6-61).

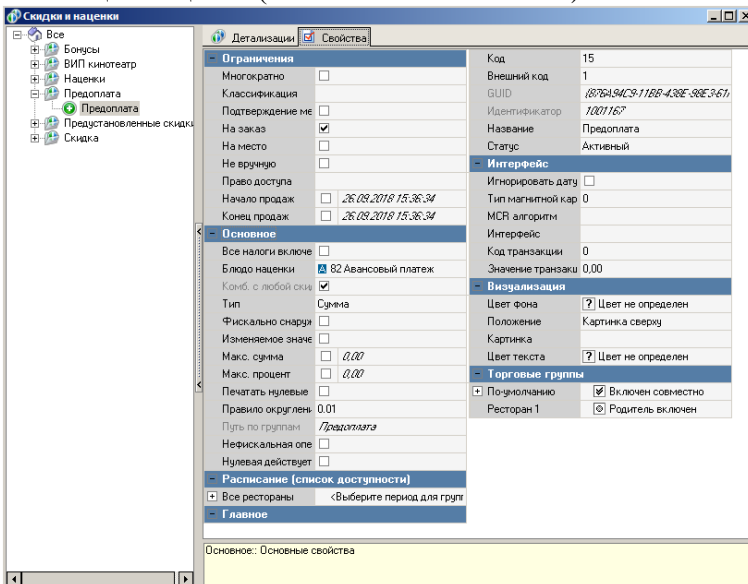


Рис. 6-60

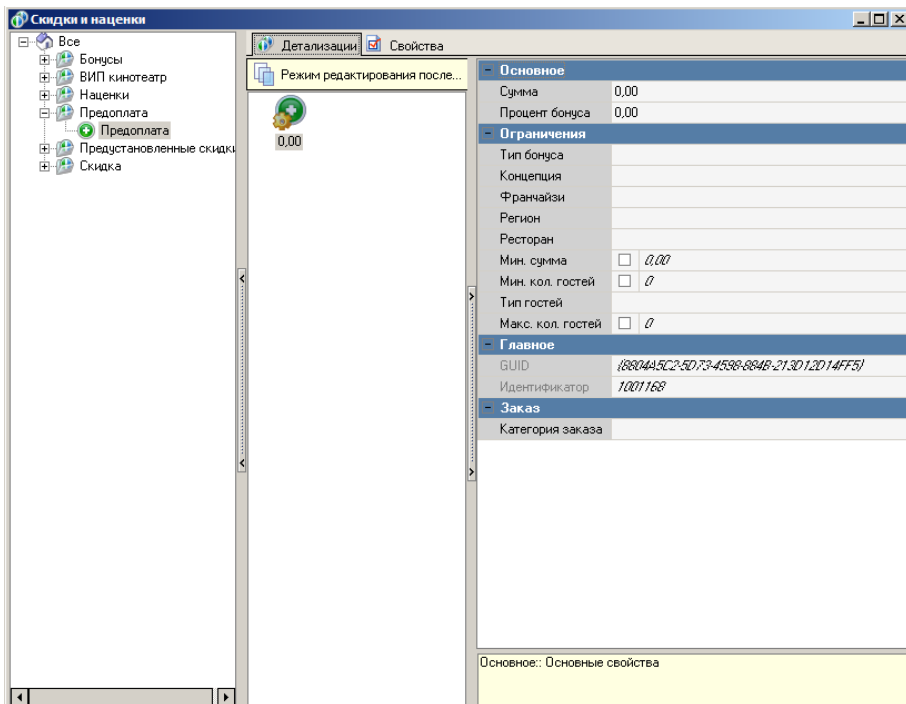


Рис. 6-61

- В справочнике Меню необходимо создать блюдо наценки (Рис. 6-62), которое будет связано с нераспределяемой наценкой.

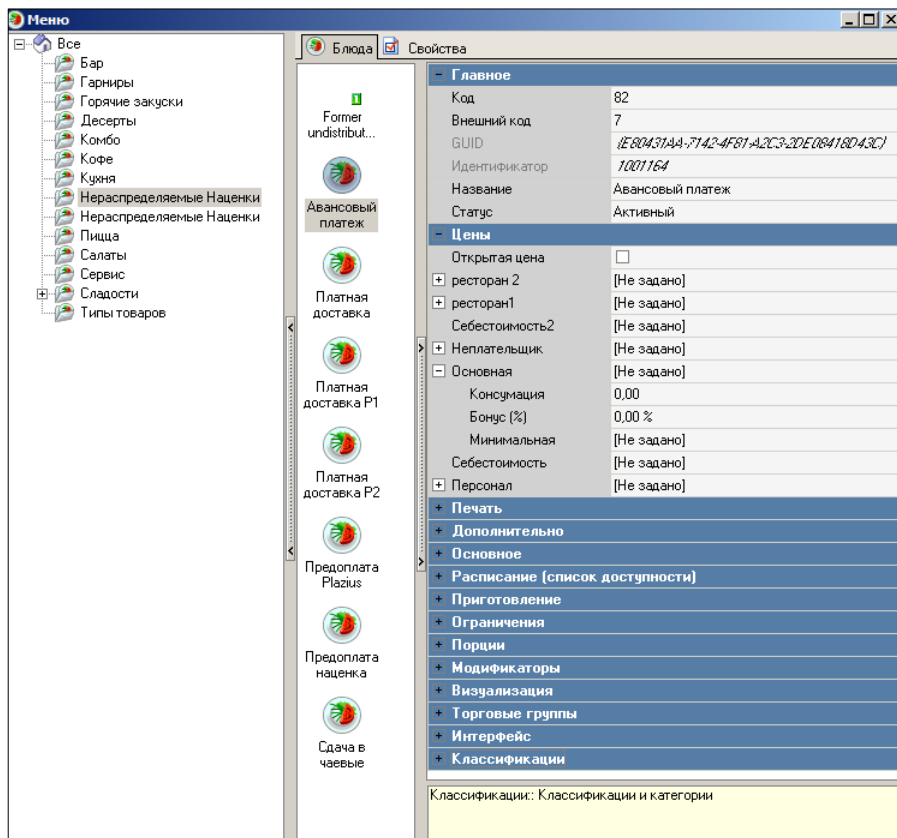


Рис. 6-62

Для корректного начисления бонусов при оплате разными валютами, установите значение Бонус (%)=0% для блюда наценки (Рис. 6-62).

- В справочнике Валюты создается безналичная нефискальная валюта для зачета аванса с типом фискальности «Фискальная скидка» (Рис. 6-63).

Поскольку название этой валюты будет печататься в фискальном чеке в качестве скидки при оплате бонусами, то рекомендуем дать ей соответствующее название, например «Оплата бонусами».

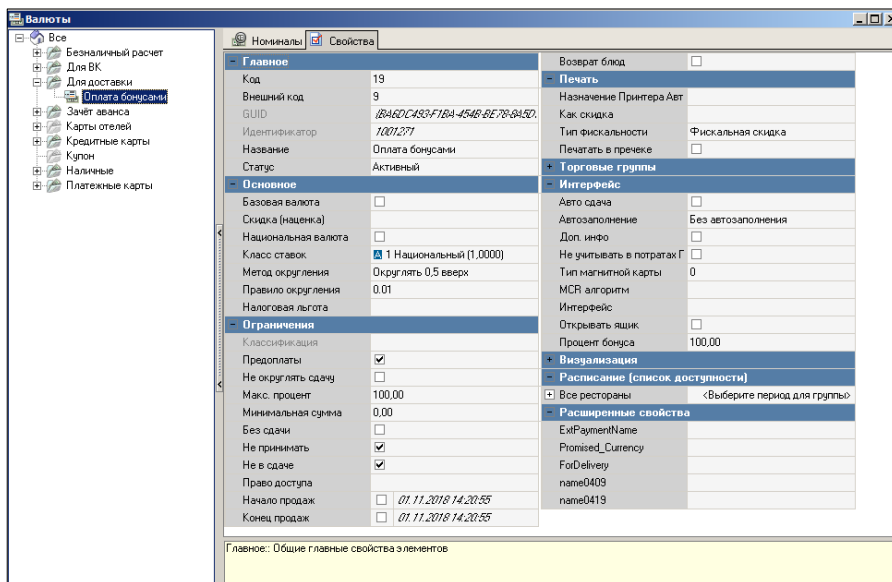


Рис. 6-63

- Также должна быть создана причина для внесения денег с указанием связи с созданной наценкой, валютой для зачета аванса и выставленным флагом «Предоплата» (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7») (Рис. 6-64).

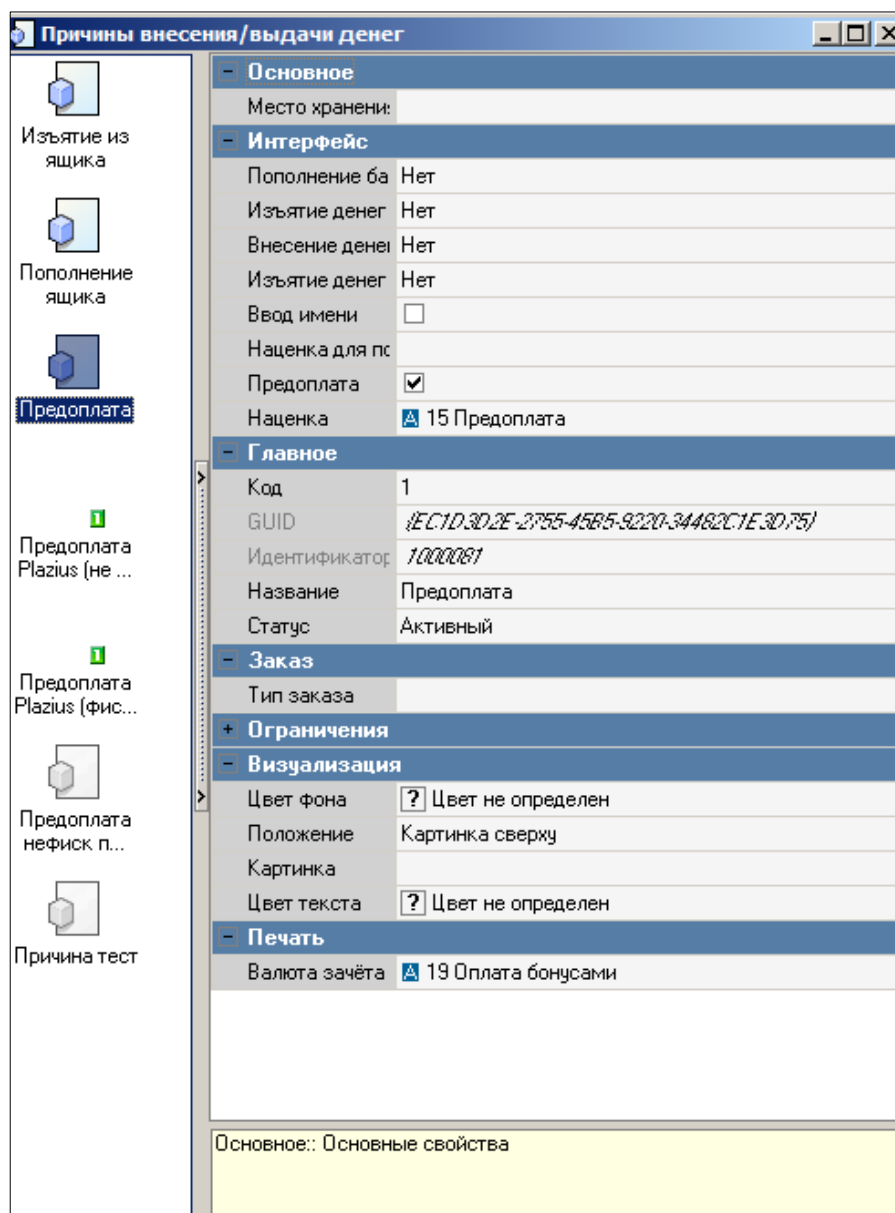


Рис. 6-64



- Для возможности выбирать другие валюты для оплаты счета в *Правах Работников* для ролей **Оператор** и **Диспетчер** необходимо выставить право «Добавить предоплату».

Если возможно редактирование суммы уже добавленной в заказ предоплаты, то необходимо роли дать право «Удалить предоплату».

- Валюты, в которых возможно ввести предоплату, ДОЛЖНЫ в настройках валюты иметь флаг «Предоплата».

Если *Delivery* работает в ресторане с обслуживанием и в этом ресторане работают валюты Кредитные карты, Безналичные оплаты, для которых флаг «Без сдачи» обязательное условие работы, то необходимо создать отдельные валюты для *Delivery* (без флага) и для Ресторана (с флагом). Для удобства работы доступ к валютам можно настроить либо через «Права доступа» либо через «Торговые группы» (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7»).

- Для возможности оплачивать заказ *Delivery* бонусами или средствами со счетов CRM, в свойствах валюты, которая будет настроена на связь с CRM, должна быть выставлена настройка «Суммарно с вычитанием».
- Если фискальный чек на заказ печатается при отправке заказа **В Архив** (см. п.п. 7.2.20) и заказы возможно принимать на следующий день, то для возможности закрывать общую смену с отправленными заказами с предоплатой в *Редакторе R-Keeper V7* в Параметрах – Параметры работы предприятия – Общие смены – Переносить заказы с пречеками необходимо выставить флаг.

#### 6.4.13.2 Выбор валюты

Для добавления предоплаты в заказ нажмите на кнопку

, далее на кнопку и выберите группу валют (см. Рис. 6-65) для выбора валюты предоплаты.

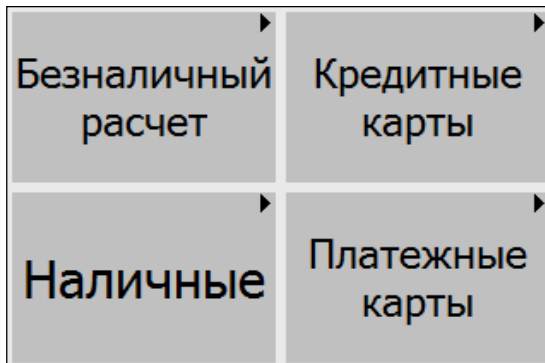


Рис. 6-65

При оплате на безналичные валюты (кредитные карты, безналичная оплата, неплательщик и т.д.) сумма предоплаты автоматически подставляется равной сумме заказа (см. Рис. 6-66).

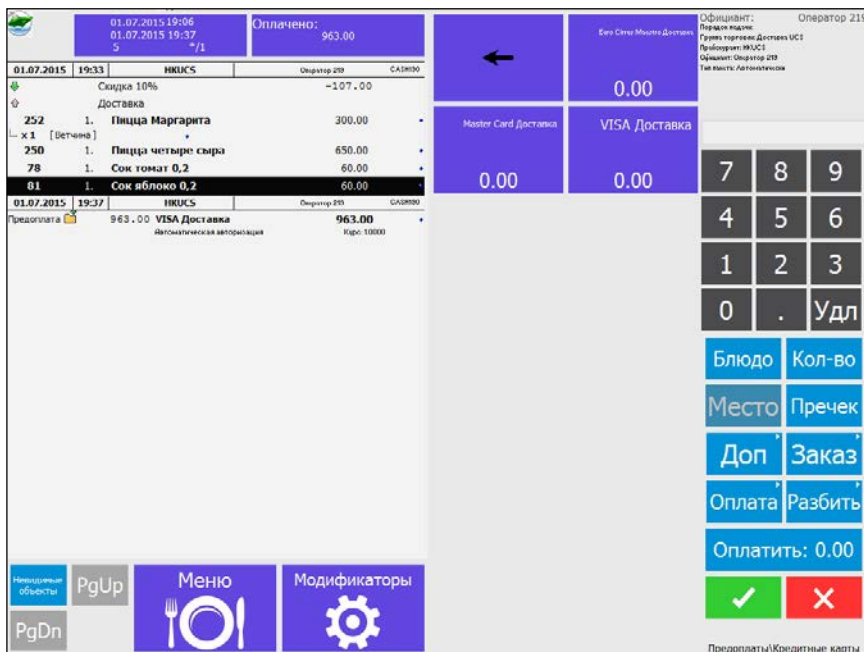


Рис. 6-66

Если при оплате наличными необходимо указать сумму, которую предоставит клиент при оплате (возможна сдача), то внесите эту сумму как предоплату (см. Рис. 6-67). Введите сумму оплаты вручную и нажмите на соответствующую валюту.

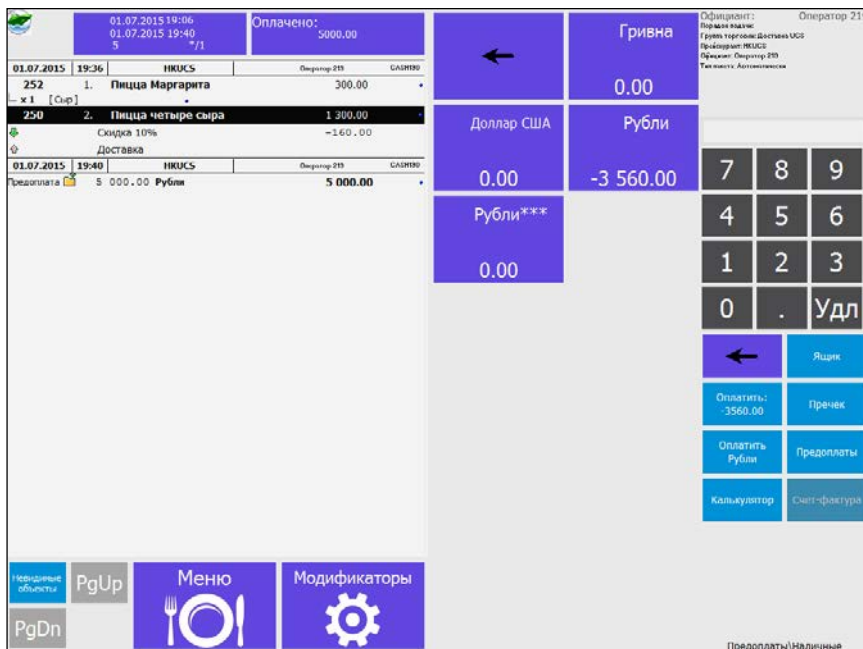


Рис. 6-67

Для оплаты заказа средствами со счетов CRM (бонусами, внесенными на счет деньгами и т.п.) выберите группу валют «Платежные карты» (см. Рис. 6-65). Если все настройки проведены корректно, то в данной группе валют будет выведена кнопка с валютой для оплаты средствами с соответствующего счета CRM. На кнопке будут выведены ФИО клиента и остаток на счете денежных средств, доступных для оплаты (см. Рис. 6-68).

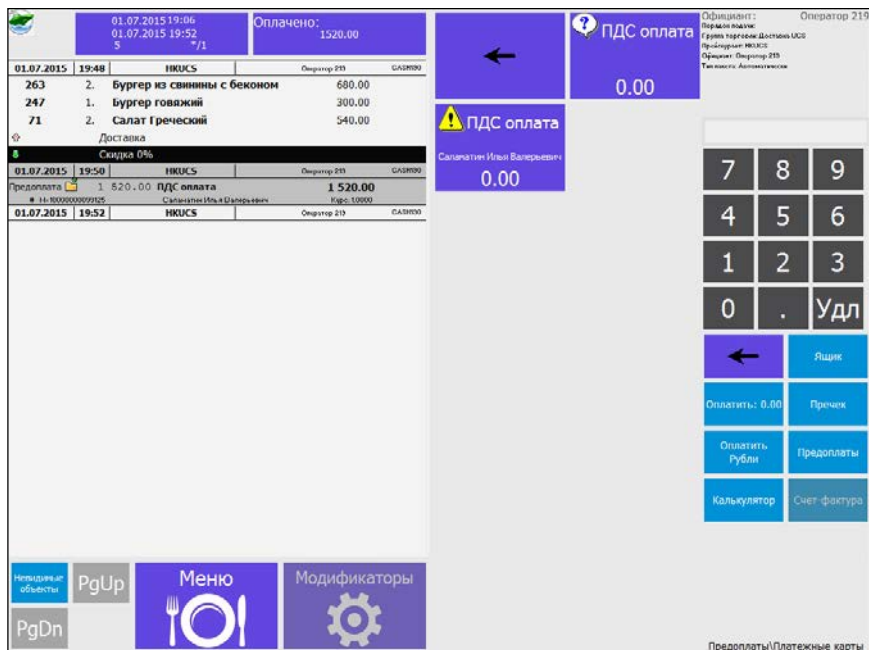


Рис. 6-68

Т.к. работа с предоплатой должна быть настроена фискально для списания средств со счетов CRM, то при выборе данной валюты в заказ автоматически добавится предоплата на сумму заказа, и распечатаются документы на прием предоплаты («Прием предоплаты» и «Чек»), см. Рис. 6-69. В заказе строка будет отмечена, как «чек распечатан».



Рис. 6-69

В момент печати документов со счета CRM произойдет списание денежных средств. Данную информацию в CRM можно посмотреть, открыв карточку клиента на закладке Операции (см. «Руководство Пользователя R-Keerer CRM»).

### 6.4.13.3 Комбинированная оплата

Если заказ необходимо оплатить комбинацией валют, то через предоплаты необходимо указать все валюты и суммы, которые будут использованы при оплате счета.

Если происходит комбинация «национальной валюты» с другой валютой, то в заказе достаточно указать сумму оплаты на «НЕ национальную валюту» (см. Рис. 6-70). Остаток суммы к оплате система автоматически закроет на «национальную валюту» при закрытии заказа на кассе R-Keeper V7 (при печати чека см. п.п. 7.2.17).

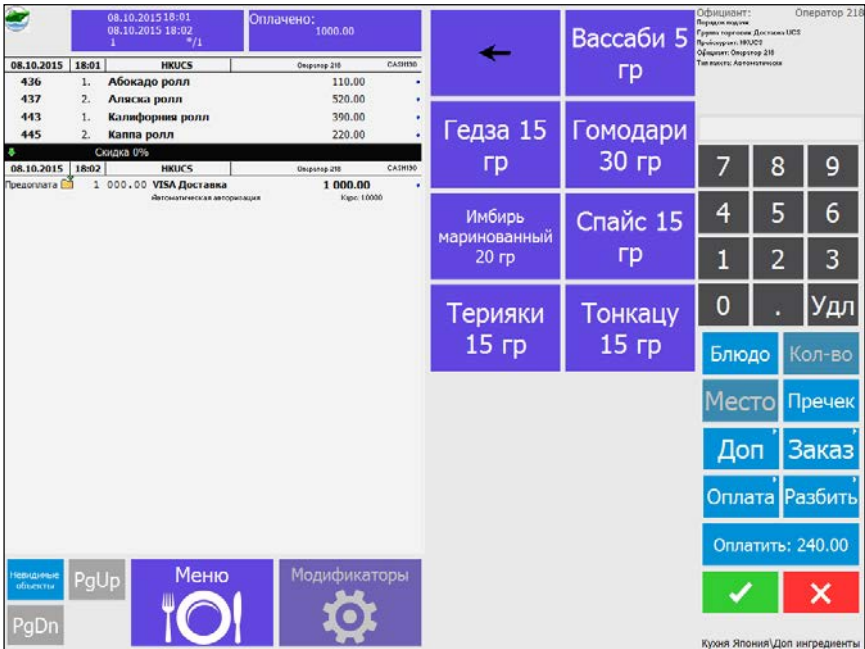


Рис. 6-70

Комбинировать можно любые валюты (см. Рис. 6-71) в рамках правил работы кассы R-Keeper V7 (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7»).

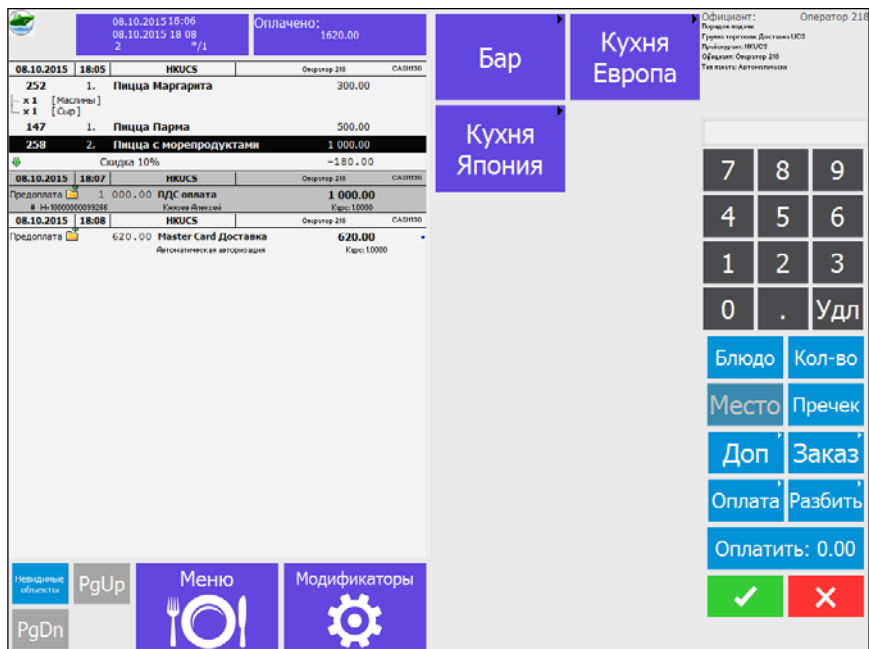


Рис. 6-71

#### 6.4.13.4 Автоматическое определение способа оплаты заказа

Начиная с версии *Delivery* 3.1.3.152, реализован узкоспецифический функционал - автоматическое определение способа оплаты.

Этот функционал используется только, если все заказы *Delivery* оплачиваются определенной валютой отличной от «Национальной валюты» (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7»).

При отправке заказа клиенту (при переходе заказа в статус **Отправлено**) в заказ автоматически добавляется предоплата на сумму к оплате на определенную валюту.

Автоматическое определение способа оплаты заказа возможно при отправке заказа клиенту из:

- приложений **Диспетчер** (см. п.п. 7.2.17), **Экспедитор** (см. п.п. 8.1) и **Delivery Agent** (см. п.п. 9.3.1) независимого ресторана;
- приложений **Диспетчер** (см. п.п. 11.2.4), **Экспедитор** и **Delivery Agent** (см. п.п. 9.3.1) для филиала при работе в режиме *Call Centre*;
- приложения **Диспетчер** при управлении заказами на филиале из «**Центрального офиса**» (см. п.п. 11.2.8).

Для автоматического способа оплаты заказа используются валюты R-Keeper V7, не связанные с внешними системами.

Для работы с автоматическим определением способа оплаты необходимо в редакторе R-Keeper V7 создать расширенное свойство для ресторана DefDlvCurrency, представленное на Рис. 6-72.

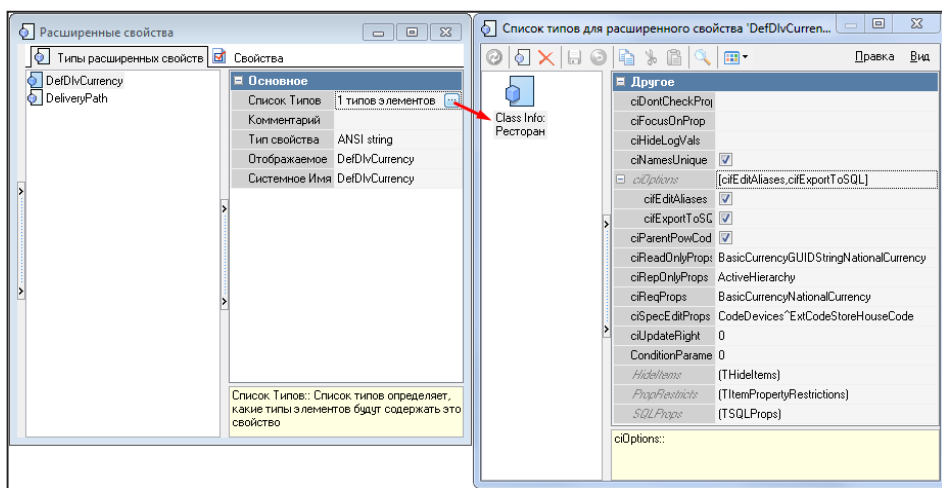


Рис. 6-72

Далее в свойствах ресторана в созданном расширенном свойстве **DefDlvCurrency** определить идентификатор валюты, которой нужно вносить предоплату (см. Рис. 6-73).



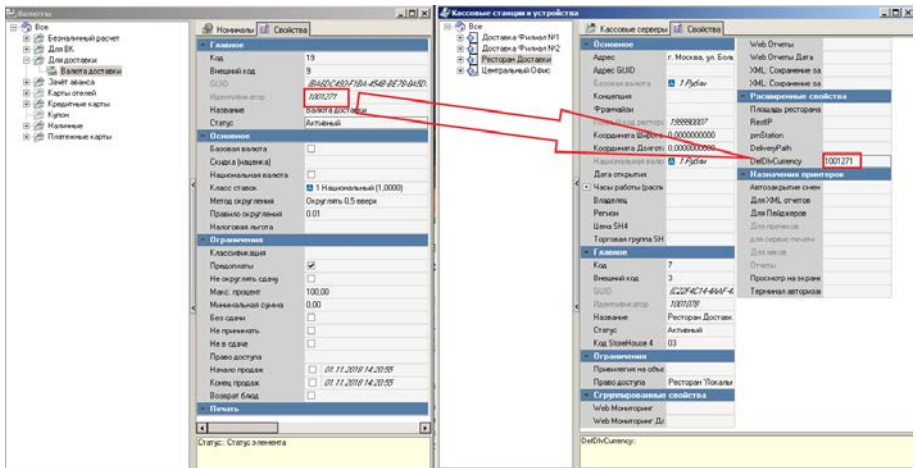


Рис. 6-73

#### 6.4.14 Переопределение клиента

Если в процессе оформления заказа необходимо определить другого клиента (был неправильно определен клиент), то для этого в форме выбора клиента определите другого клиента (через поиск).

Если заказ был оплачен средствами со счета CRM (см. п.п. 6.4.13.2), то в момент переопределения клиента проверяется право оператора на «*Замену гостевой карточки*» (см. п.п. 3.1).

Если право выставлено для оператора, то система позволит определить другого клиента, но средства будут списаны со счета предыдущего выбранного клиента.

Для корректной работы необходимо в заказе удалить оплату средствами от старого выбранного клиента, и указать нового клиента, для списания средств CRM.

#### 6.4.15 Создание и редактирование отложенного заказа

Начиная с версии 3.1.3.154, добавлен функционал «отложить текущий заказ» для возможности вернуться к этому заказу позже.

Для создания отложенного заказа нажмите на кнопку

Отложить заказ

Отложить заказ

Кнопка будет не активна до тех пор, пока не будет введена информация в обязательные к заполнению поля в карточке клиента (см. п.п. 6.2).

Отложить можно пустой заказ, а также частично сформированный.

Заказ можно откладывать несколько раз.

Редактирование отложенного заказа осуществляется через пункт главного меню «*Дополнить заказ*» в *Операторе* (см. п.п. 6.7), пункт главного меню «*Редактировать заказ*» в *Диспетчере* (см. п.п. 7.2.22.2). Для редактирования заказа необходимо иметь информацию о номере заказа, либо о данных клиента (ФИО) (см. п.п. 6.7).

#### 6.4.16 Передача заказа на выполнение

После того как заказ полностью сформирован в окне кассы *R-Keeper V7* (п.п. 6.3.5), для возврата в окно *Оператора* нажмите кнопку



Еще раз проверьте данные по времени и дате доставки, тип заказа (см. п.п. 6.3).

Если необходимо отправлять SMS-уведомления по данному заказу, то выставьте флаг напротив номера телефона клиента, на который будут отправлены SMS-сообщения (см. п.п. 6.2.3).

Принять заказ

Нажмите кнопку или воспользуйтесь сочетанием клавиш «**Ctrl+Enter**» для принятия заказа. Заказ будет передан для дальнейшей обработки в приложение *Диспетчер* (см. п.п.7).

Принять заказ

Кнопка не активна до тех пор, пока не будет осуществлен переход в окно кассы (см. п.п. 6.3.5), либо если клиент,

телефон клиента или адрес клиента находится в «*Черном списке*» (см. п.п. 6.6).

В случае если Вы не ввели в заказ ни одного блюда, на экран будет выведено сообщение, представленное на Рис. 6-74.

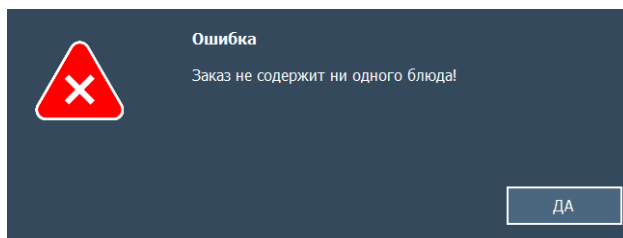


Рис. 6-74

Если система выводит сообщение, представленное на Рис. 6-75, в карточке клиента нужно ввести номер телефона.

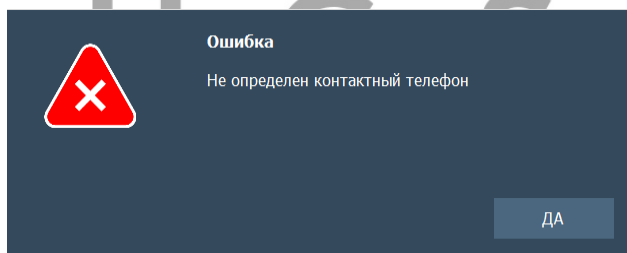


Рис. 6-75

Поля адреса на карточке клиента являются обязательными для заполнения, если поля адреса не заполнены, то система выведет на экран сообщение (Рис. 6-76).

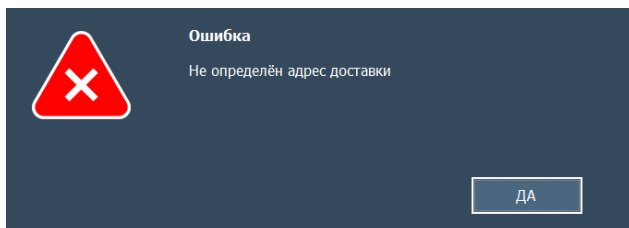


Рис. 6-76

Система не будет проверять заполнение полей «Адрес», если заказ оформлен «На вынос» (см. п.п. 6.3.2).

#### 6.4.17 Отмена заказа

Для отмены ввода заказа следует нажать кнопку **Отмена** или нажмите «**Alt+F4**» на клавиатуре. Поскольку операция отмены заказа является необратимой (при этом все блюда, введенные в заказ, будут удалены), система запросит подтверждение (если выставлены специальные настройки (см. п.п. 3.2.8)), представленное на Рис. 6-77.

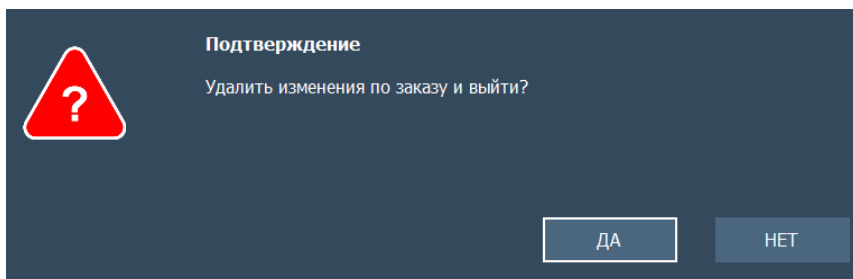


Рис. 6-77

Нажмите кнопку **[Да]** в случае подтверждения отмены заказа – откроется главное меню модуля оператора. Нажатие кнопки **[Нет]** возвращает пользователя обратно в заказ.

Если при оформлении заказа производилась оплата средствами со счета CRM, то при подтверждении отмены заказа распечатаются

«Удаление чека» и «Документ об отмене предоплаты», и на счет CRM вернутся списанные денежные средства.

## 6.5 Сохранение накладной при принятии заказа

Начиная с версии 3.1.3.154 возможно настроить автоматическое сохранение накладной при передаче заказа на выполнение (переход в статус *Производство*).

Для настройки в секции Просмотр и печать необходимо указать формат экспорта накладной и используемый макет (Рис. 6-78).

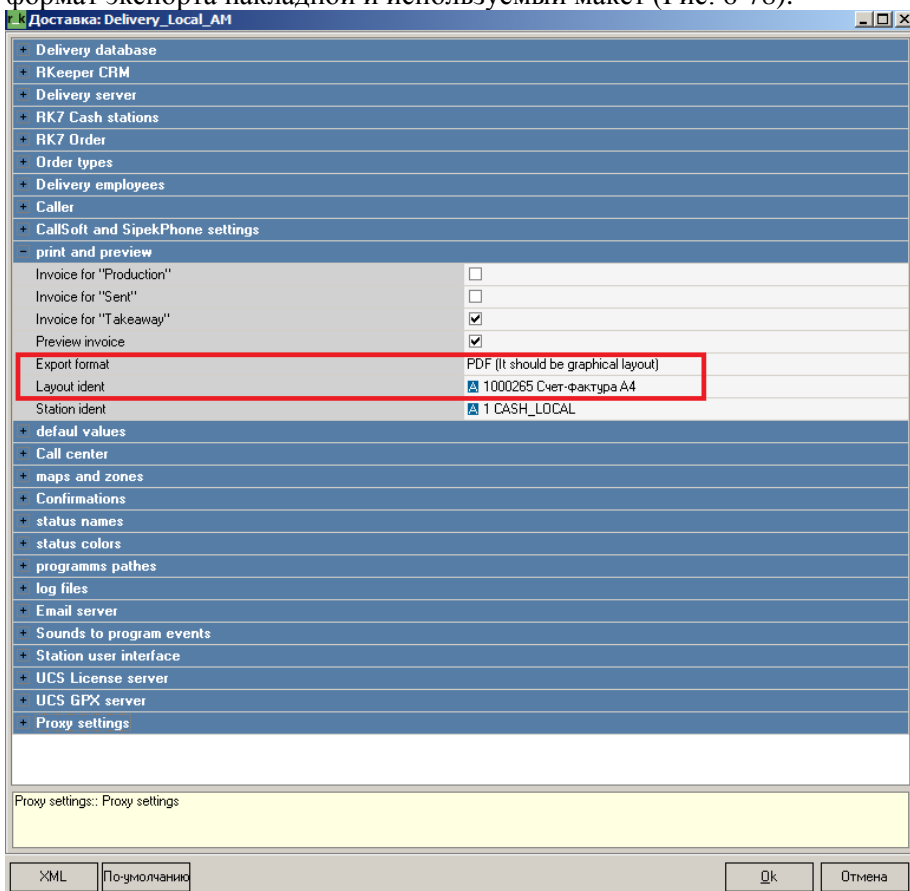


Рис. 6-78

Накладная сохраняется в папке Operator/Invoice с названием вида (см. Рис. 6-79), где

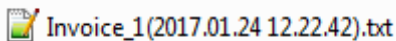


Рис. 6-79

**I** - имя заказа,  
**(2017.01.24 12.22.42)** – время принятия заказа,  
**txt** - настраиваемый тип экспортируемой накладной (может отличаться, см. Рис. 6-80).

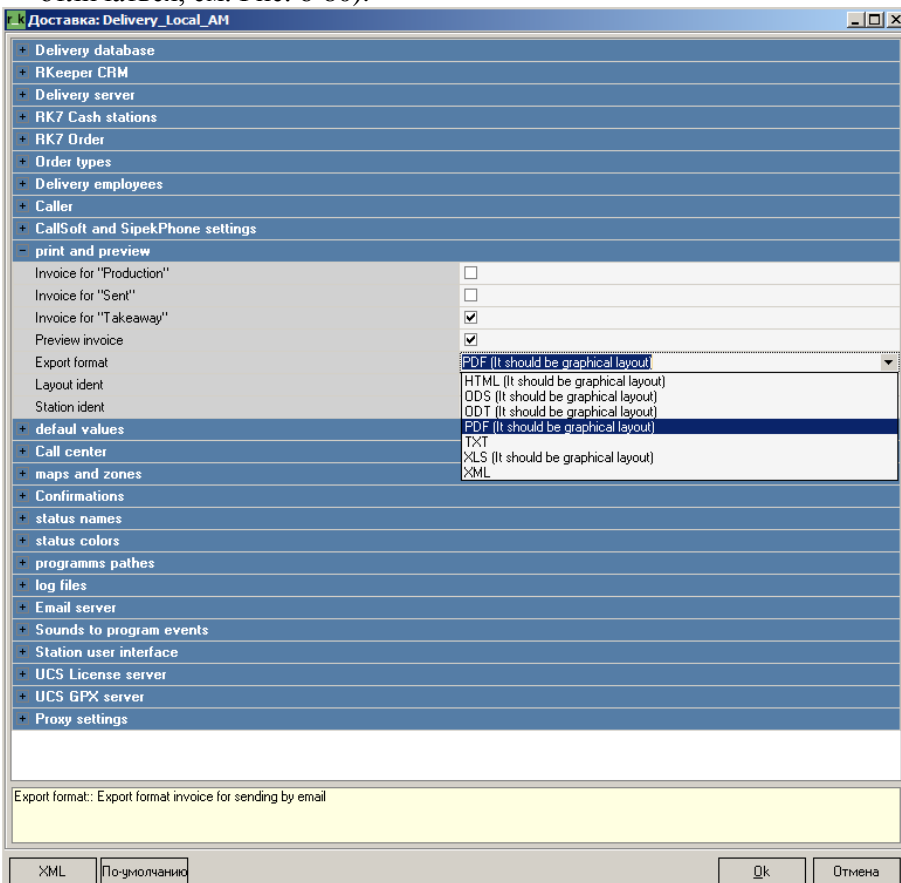


Рис. 6-80

## 6.6 «Черный список» в Операторе

Черный список клиентов – список клиентов, от которых по каким-то причинам требуется НЕ принимать заказы (много возвратов, проблемы с доставкой и пр.).

Работа с «**Черным списком**» поддержана в *Delivery* начиная с версии 3.1.3.110 и *R-Keeper CRM* версии 5.08.04.002.

Для использования «**Черного списка**» необходимо включить использование этой опции в настройках в секции R-Keeper CRM (см. п.п.3.2.1) для возможности помещать клиентов в черный список при удалении заказов из *Диспетчера* и для редактирования самого черного списка (см. п.п. 7.3).

В *Операторе* кнопка [**В черный список**] доступна всегда.

Для помещения клиента в черный список из *Оператора* выберите клиента и нажмите кнопку [**В черный список**].

Система запросит подтверждение (см. Рис. 6-81)

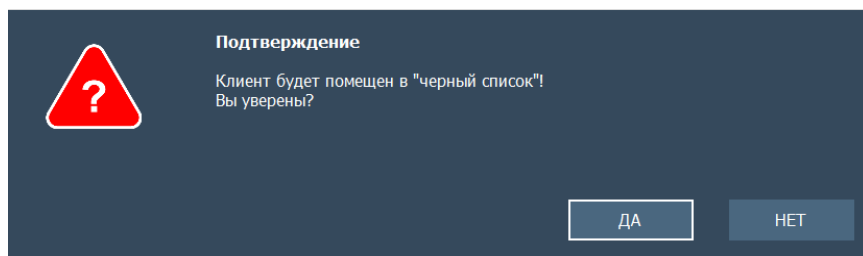


Рис. 6-81

Нажмите кнопку [**Да**] для подтверждения помещения клиента в черный список. Нажмите [**Нет**] для отказа от помещения клиента в черный список.

При помещении клиента в черный список система запросит причину (см. Рис. 6-82). Список причин берется из справочника причин удаления *R-Keeper V7*. Также можно ввести свободный текст в поле «*Добавить запись*».

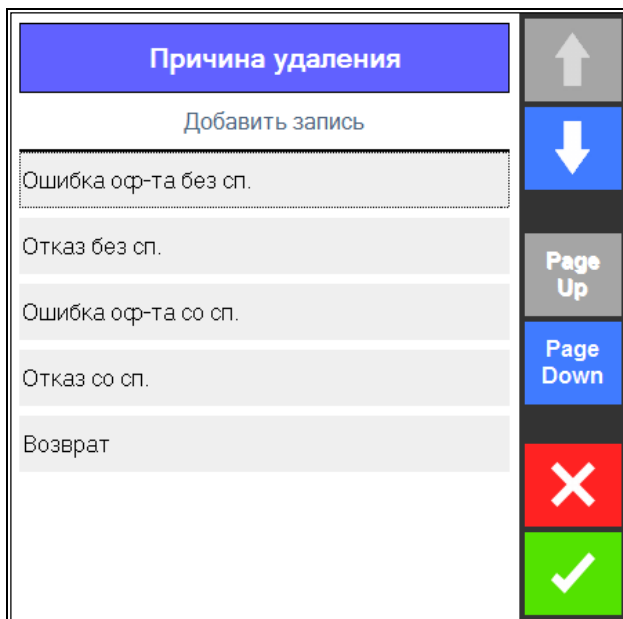




Рис. 6-82

Выберите причину помещения клиента в черный список и нажмите кнопку , для подтверждения. Для отказа нажмите кнопку .

Для помещения клиента в черный список необходимо нажать кнопку **[Сохранить клиента]**.

Если клиент помещен в черный список, то при выборе этого клиента в **Операторе** поля «Клиент» и «Адрес» – будут отмечены красной рамкой, область «Адреса (-/-)» красным перечеркнутым шрифтом, а поля «Телефон» и «E-mail» будут выделены красной заливкой с перечеркнутым текстом (см. Рис. 6-83).



Служба	10000000000164	Телефоны	SMS	Email
Зарегистрирован(а)	22.07.2016 11:26:52	99168000796	*	
Количество заказов	2			
Фамилия	Бласенко			
Имя	Валентина			
Отчество	Александровна			
День рождения	30.12.1999			
Счета	Количество ( 2 ) Средства ( 0,00 )			Нет данных
Доп. инфо				
<b>Адрес (1/1/2)</b>				
Тип адреса	домашний	Дом	5	
Строен./Корп.				
Город	Москва	Подъезд		
Метро	Домофон			
Улица	10-ЛЕТИЯ ОКТЯБРЯ УЛ	Этаж		
Зона доставки	Квартера			
ZIP	Кол-во заказов			1
Доп.инфо				

Рис. 6-83

ID клиента, адрес клиента, телефон, e-mail – параметры, по которым клиент помещается в черный список (см. п.п. 7.3). Каждый из параметров анализируется отдельно.

Если хотя бы один из перечисленных параметров находится в черном списке, система не позволит принять заказ на такого клиента, кнопка **[Принять заказ]** будет неактивна.

Адрес анализируется по совокупности параметров – Страна, Город, Улица, Номер дома, Номер корпуса, номер квартиры. Если номер квартиры не указан, то адрес помещается в черный список по номеру дома.

Если адрес по совокупности всех полей внесен в черный список, то все клиенты с таким адресом будут помещены в черный список. В таком случае, адрес клиента будет выделен красной рамкой, а область «Адреса (-/-)» красным перечеркнутым шрифтом (см. Рис. 6-84).

Клиент	1000000000219	Телефоны	SMS	Этэйл
Зарегистрирован(а)	22.07.2016 11:50:13	8(909)505-31-66	<input type="checkbox"/>	
Количество заказов	0			
Фамилия	Никитин			
Имя	Иван			
Отчество	Алексеевич			
День рождения	07.09.1979			
Счета	Количество ( 0 ) Средства ( 0,00 )		Нет данных	
Доп. инфо				
<b>Адрес (-/-)</b>				
Тип адреса	домашний	Дом	5	
Строен./Корп.				
Город	Москва	Подъезд		
Метро		Домофон		
Улица	10 ЛЕТИЯ ОКТЯБРЯ УЛ		Этаж	
Зона доставки		Квартира		
ZIP		Кол-во заказов		0
Доп.инфо				

Рис. 6-84

Если у клиента несколько адресов и один из них в черном списке, то принять заказ на этого клиента на рабочий адрес также будет нельзя. Если позиционирование при поиске клиента будет происходить на рабочем адресе, то красным перечеркнутым шрифтом будет выделена только область «Адреса (-/-)» (см. Рис. 6-85).

Клиент	1000000000219	Телефоны	SMS	Этэйл
Зарегистрирован(а)	22.07.2016 11:57:04	8(909)505-31-66	<input checked="" type="checkbox"/>	
Количество заказов	0			
Фамилия	Никитин			
Имя	Иван			
Отчество	Алексеевич			
День рождения	07.09.1979			
Счета	Количество ( 0 ) Средства ( 0,00 )		Нет данных	
Доп. инфо				
<b>Адрес (-/-)</b>				
Тип адреса	домашний	Дом	17	
Строен./Корп.				
Город	Москва	Подъезд		
Метро		Домофон		
Улица	ПЕРЕВЕДЕНОВСКАЯ Н. УЛ		Этаж	
Зона доставки		Квартира		
ZIP		Кол-во заказов		0
Доп.инфо				

Рис. 6-85

Удаление адреса из черного списка можно произвести из отчета «**Черный список**» в *Диспетчере Delivery* (см. п.п. 7.3).

Т.к. при работе *Delivery* используется «неуникальный» номер телефона *R-Keeper CRM*, если номер телефона помещен в черный список, то все клиенты, использующие данный номер телефона, будут помещены в черный список. Удаление номера телефона из черного списка можно произвести из «**Черного списка**» в *Диспетчере Delivery* (см. п.п. 7.3).

## 6.7 Дополнить заказ

Иногда бывает необходимо дополнить уже переданный на выполнение заказ. Для дополнения заказа клиента, воспользуйтесь пунктом главного меню «**Дополнить заказ**» или нажмите кнопку [+] на клавиатуре.

Доступ к данному пункту *Оператора* защищен правом «**Форма выбора заказа**» *R-Keeper* (см. п.п. 3.1).

На экране появится фильтр поиска (см. Рис. 6-86).

**Период с ... по...** - период, за который необходимо отобразить список заказов, доступных для дополнения заказа. В фильтре поиска используется *Расчетная дата доставки* заказа клиенту (см. п.п. 6.3.1).

Период с :

Июль 2016						
П	В	С	Ч	П	С	В
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

по :

Июль 2016						
П	В	С	Ч	П	С	В
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Фамилия

Имя

Отчество

**Поиск клиента**

Заказ №:

- равен =
- равен =
- больше >
- меньше <

**Отмена**


Рис. 6-86

Поиск можно осуществить по клиенту или по заказу.

### **Поиск по клиенту:**

Заполните поля поиска («**Фамилию**» и/или «**Имя**») и нажмите кнопку [**Применить**], откроется окно выбора заказа (см. Рис. 6-87).

Если поиск необходимо организовать по другим параметрам карточки клиента (телефон, улица, организация), то нажмите кнопку [**Поиск клиента**]. В открывшемся окне введите параметры поиска

клиента (см. п.п. 6.2.5) и нажмите кнопку , откроется окно выбора заказа (см. Рис. 6-87).

### **Поиск по номеру заказа:**

Для поиска заказа по номеру выберите параметр поиска (равен, больше, меньше), введите номер заказа и нажмите кнопку [**Применить**], откроется окно выбора заказа (см. Рис. 6-87).

Для выхода из окна поиска заказов нажмите кнопку [**Отмена**].

После заполнения фильтра поиска откроется окно выбора заказа (см. Рис. 6-87).

№ заказа	Фамилия	Время принятия	Сумма заказа
+ 5	Колокольцев	14.07.2016 17:04:42	859,00р.
+ 4	Жуков	14.07.2016 17:03:50	1 300,00р.
- 2	Власенко	14.07.2016 16:56:46	1 350,00р.
Блюдо	Количество	Цена	
Капучино	1	100,00р.	
Американо	1	100,00р.	
Салат Морковный	1	200,00р.	
Говядина	1	220,00р.	
Кальмары	1	220,00р.	
Курица	1	210,00р.	
Картофель фри	1	300,00р.	

Рис. 6-87

В верхней части окна перечислены заказы, удовлетворяющие заполненному фильтру поиска.

«**Номер**» – номер заказа.

«**Фамилия**» – фамилия клиента, на которого был оформлен заказ.

«**Время принятия**» – дата и время принятия заказа.

«**Сумма заказа**» – сумма заказа без учета скидок. Если используется понятие «*Платная доставка*» (см. п.п. 6.4.12), то сумма заказа будет с учетом стоимости доставки.



В нижней части окна выведен состав выделенного заказа.

«**Блюдо**» – наименование блюда.

«**Количество**» – количество порций блюда в заказе.

«**Цена**» – цена блюда.

В окно *Выбор заказа* попадают заказы, у которых оставшееся время приготовления больше указанного в настройках времени *Minutes before send (expeditor)* (*Минут до отправки экспедитора*) (см. п.п. 3.2.2) и статус **В ожидании** или **Производство**. Минимальное время до отправки экспедитора определенное системой - 5 мин.


Выделите заказ, в который необходимо внести дополнения и нажмите кнопку  -[Дополнить]. Если Вы хотите отменить введение дополнений, нажмите кнопку  -[Закорыть].

После выбора заказа, откроется окно карточки клиента (см. Рис. 6-88).

Имя:	000000000114	Телефон:	985	Стать:	Свой		Очистить			
Зарегистрирован(а):	14.07.2016 17:22:35	89168000796					Обновить			
Количество заказов:								Анонимный клиент		
Фамилия:	Васильев							В личный список		
Имя:	Валентина							Сохранить клиента		
Отчество:	Александровна									
День рождения:	30.11.1989									
Счета:	Количество ( 2 ) Сумма ( 0,00 )									
Доп. инфо:										
Нет данных										
Адрес (2 / 2)										
Тип адреса:	рабочий	Дом:	?						История заказов	
Страна:	Россия	Страна/Контр.:							Изменить список	
Город:	Москва	Почтовый:								
Метро:		Домофон:								
Улица:	3-й ПР-КТ	Этаж:								
Зона доставки:		Квартира:								
ДР:		Коп во заказе:	1							
Доп.инфо										
Клиентские заказы # 2 (Привозит/воз)										
Тип заказа:	<input checked="" type="radio"/> С доставкой	<input type="radio"/> На вынос	Ресторан:	Ресторан "Зимний сад"					Перейти к заказу	
Время принятия:	14.07.2016 16:56:46	Сумма заказа:								Отмена
Готовится:	00:10	Сумма:								Принять дополнения
Время в пути:	00:15	Сумма с доставкой:								
Время доставки:	14.07.2016 17:21:46	Оплата:								
Комментарий:										

Рис. 6-88

Для дополнения заказа нажмите кнопку **[Перейти к заказу]**. Откроется окно кассы R-Keeper V7, внесите необходимые дополнения (см. Рис. 6-89) и для возврата в окно карточки клиента (см. Рис. 6-88)

нажмите кнопку .

Для сохранения внесенных изменений нажмите кнопку **[Принять дополнение]**.

Для отмены внесенных изменений нажмите кнопку **[Отмена]**.

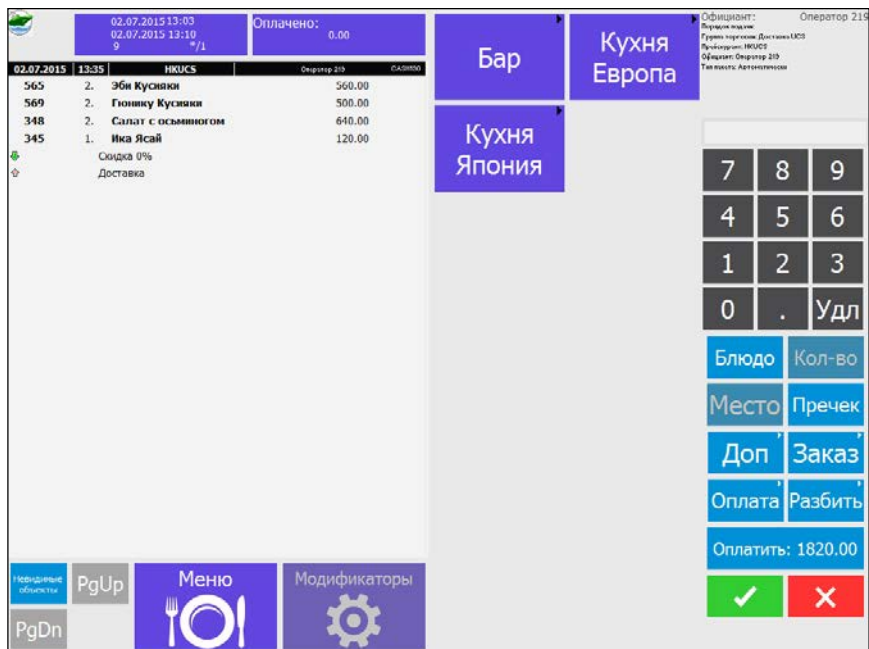


Рис. 6-89

**!!! Вносить дополнения возможно только в заказы находящиеся в стадии **Ожидание; Производство; Принят рестораном; Не подтвержден.****

Если при формировании заказа была указана валюта платежа через предоплату (см. п.п. 6.4.13), то при дополнении заказа нужно определить способ оплаты дополнения. Валюта также выбирается через предоплаты (см. п.п. 6.4.13), и оплата производится на сумму дополнения (см. Рис. 6-90).

Если при принятии дополнения валюта не была определена, то сумма дополнения будет оплачена национальной валютой (рубли).

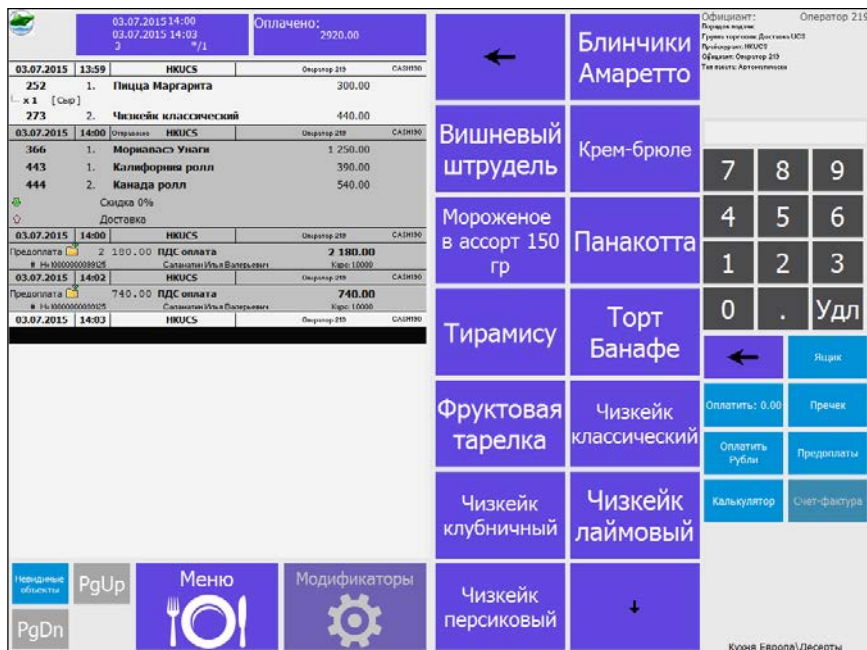


Рис. 6-90

## 6.8 Интернет заказы

Интернет Кабинет можно использовать с операционными системами Windows и Linux. Используется технология «WebDelivery», которая обеспечивает возможность принимать заказы на доставку от клиентов с вебсайта.

«WebDelivery» - обеспечивает возможность принимать заказы на доставку от клиентов с вебсайта.

Для работы с вебзаказами можно использовать два способа настроек:

Использовать API к ПО **Delivery RK7**;

Использовать готовый сайт компании UCS.

На Рис. 6-91 схематично представлено взаимодействие всех модулей при работе с вебзаказами:



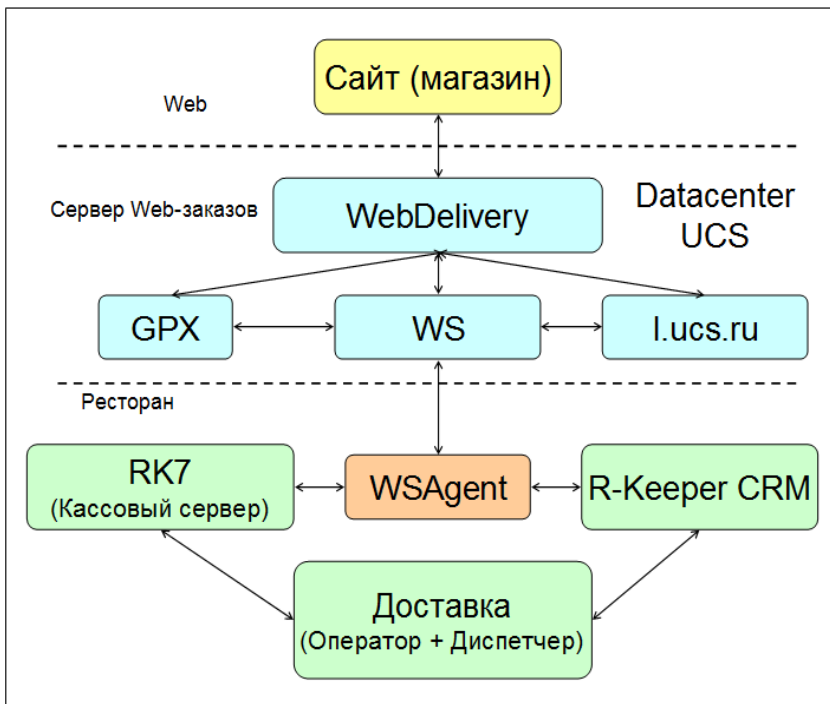


Рис. 6-91

Работа осуществляется через единый сервер компании UCS - **WhiteServer**.

В ресторанах устанавливается **WS agent (WSA)** – служба для поддержки **WhiteServer** и взаимодействия с кассовым сервером RK7.

На стороне компании UCS в Datacenter работает вебслужба – сервер для работы с вебзаказами (сайтом клиента), через который проходят все заказы.

Данный сервер проверяет проходящий через него запрос на правильность введенных данных: код ресторана, наличие лицензии для данного ресторана. Далее запрос через WSA попадает на кассовый сервер, где уже происходит его идентификация Оператором.

Управление подключениями к ресторанам клиентов осуществляется на этом сервере. Изменять настройки для клиентов возможно через Веб-интерфейс, перейдя по ссылке <http://dlv.ucs.ru/> и войдя с помощью дилерской записи.

Должен быть организован доступ на сайты Яндекс и Google карт (api геокодирования), и grx.ucs.ru.

Важно! Создание заказа происходит на сайте, но скидки/наценки рассчитывает кассовый сервер *R-Keeper V7*. Если в заказ необходимо добавить скидку/наценку, то сайт передает заказ на кассовый сервер *R-Keeper V7*, где назначается соответствующая скидка/наценка. Далее кассовый сервер возвращает заказ сайту. После подтверждения заказа клиентом, сайт передает заказ кассовому серверу и только после этого он создается в *R-Keeper V7*. Если скидки/наценки добавлять в заказ не надо, то подтвержденный гостем заказ сайт передает в *R-Keeper V7* с полной ценой.

Важно! Версия CRM должна быть не ниже 5.9.5.

Рассмотрим сайт компании UCS.

При загрузке сайта откроется первая страница (см. Рис. 6-92).

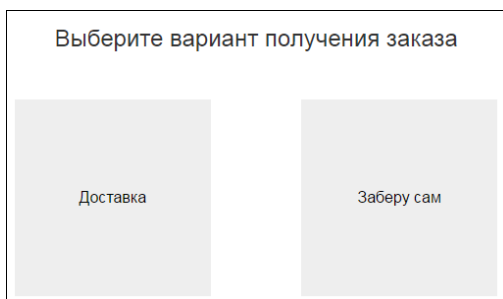


Рис. 6-92

Далее необходимо выбрать способ получения заказа, нажав на соответствующую кнопку.

- Заберу сам

При выборе варианта «Заберу сам» откроется окно (см.Рис. 6-93), в котором необходимо определить ресторан, из которого будет забран заказ.

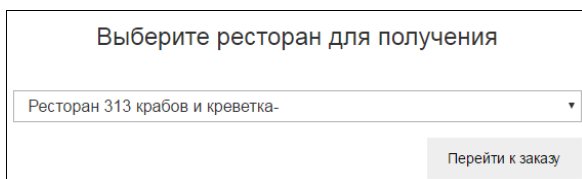


Рис. 6-93

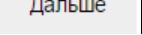
Для перехода к следующей странице сайта нажмите [**Перейти к заказу**].

- Доставка

При выборе варианта получения заказа «Доставка» откроется окно (см. Рис. 6-94), в котором необходимо заполнить адрес для доставки.

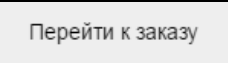
The screenshot shows a web form titled "Заполните адрес доставки" (Fill in the delivery address). The form contains several input fields: "Город\*" (City) with "Москва" (Moscow) entered; "Улица\*" (Street) with "Большая почтовая" (Bolshaya Pochtovaya) entered; "Дом\*" (House) with "17" entered; "Корпус/строение" (Apartment/Building) empty; "Квартира" (Apartment) empty; "Подъезд" (Entrance) empty; "Этаж" (Floor) empty; and "Домофон" (Intercom) empty. A "Дальше" (Next) button is located at the bottom right of the form.

Рис. 6-94

Нажимаем . Открывается карта с маркером, указывающим местоположение внесенного адреса (см. Рис. 6-95). Используется только карта Google.

Для редактирования адреса клиента необходимо нажать кнопку

 Назад

Для перехода на страницу формирования заказа необходимо нажать кнопку  **Перейти к заказу** (см. Рис. 6-93). Открывается страница (Рис. 6-96).

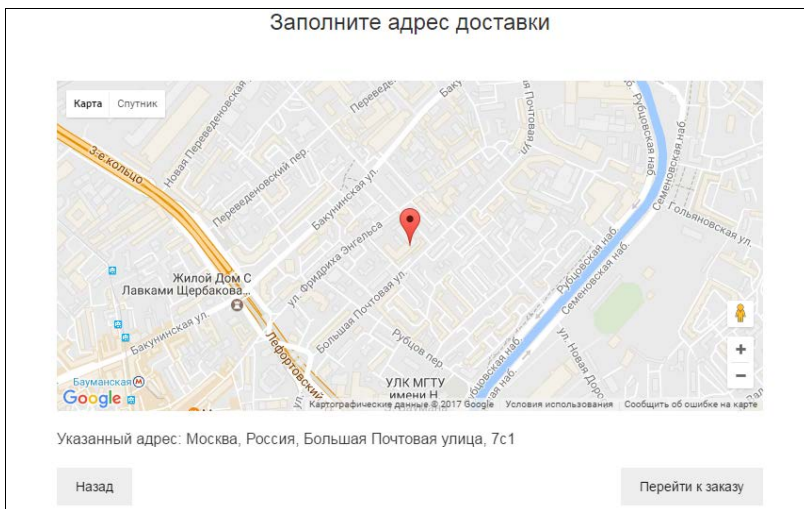


Рис. 6-95

Для формирования заказа необходимо выбрать пункт Меню. В открывшемся окне будет выведено меню (см. Рис. 6-96), которое необходимо предварительно сформировать в Редакторе R-Keeper V7 в пункте «Дерево меню» (см. п. 6.8.1).

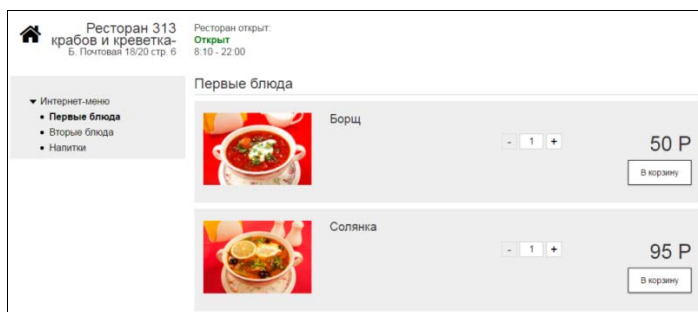


Рис. 6-96

Выберите группу блюд, затем блюдо, нажав на кнопку

В корзину

. Блюдо добавится в корзину в количестве 1 порция.

Если необходимо увеличить/уменьшить количество добавляемых в корзину блюд, то нажмите соответствующую кнопку

+ / - (см. Рис. 6-97) перед выбором кнопки **В корзину**.

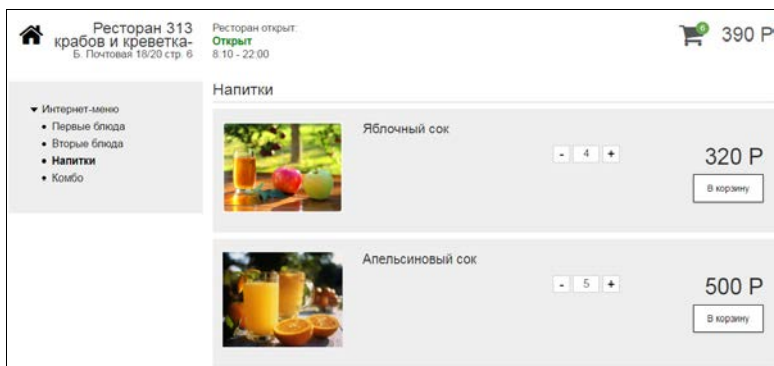


Рис. 6-97

На кнопке **[Корзина]** будет отображено количество выбранных блюд (см. Рис. 6-98). Рядом с корзиной отображена общая сумма заказа.

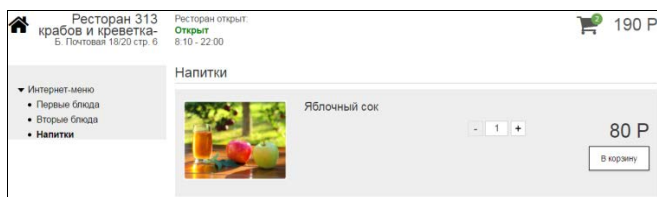


Рис. 6-98

Для продолжения формирования заказа выберите следующую группу блюд, затем блюдо, нажав на кнопку **В корзину**. При нажатии

на кнопку **В корзину**, появляется всплывающее окно (см. Рис. 6-99).

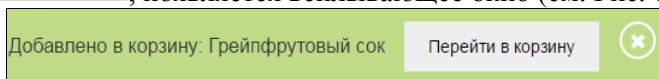
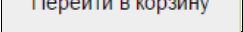


Рис. 6-99

При нажатии на кнопку  осуществляется переход к корзине (см. Рис. 6-100).

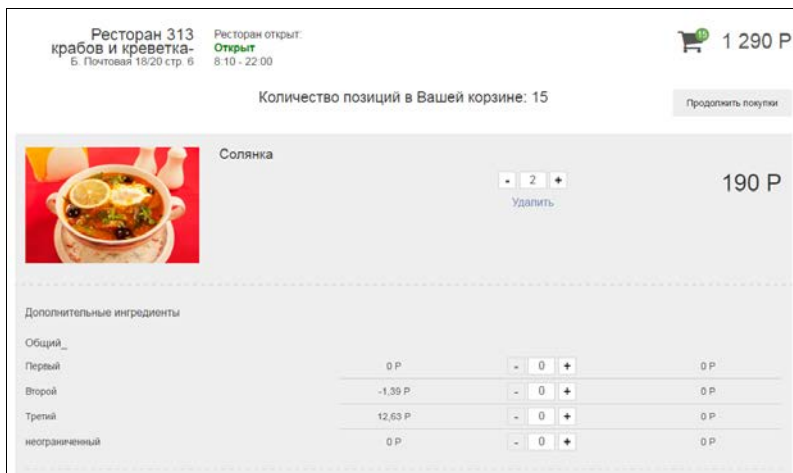




Рис. 6-100

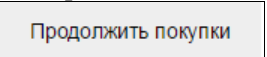
Для продолжения формирования заказа необходимо нажать  (см. Рис. 6-99).

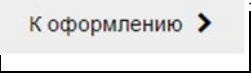
Также в этом окне можно добавить компоненты к выбранному блюду (см. Рис. 6-100), если для блюда настроена работа с модификаторами (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7 »).

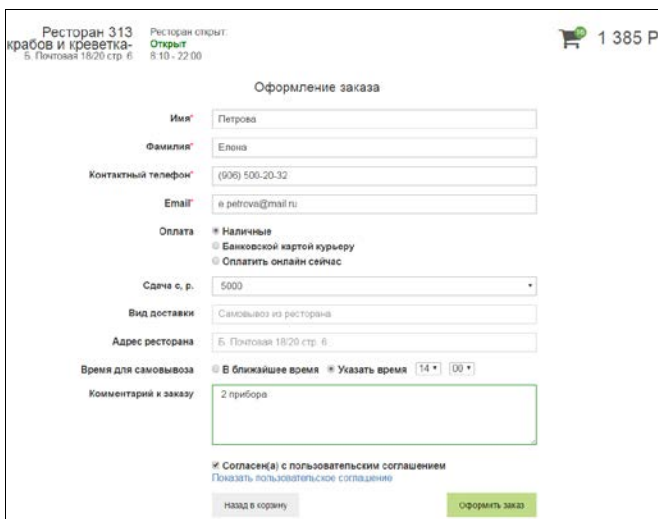
WebDelivery поддерживает работу с общими и частными модификаторами (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7 »).

Переход к корзине также осуществляется нажатием на кнопку  (см. Рис. 6-100).

В корзине можно удалять позиции, уменьшать/увеличивать количество порций блюда, изменять количество модификаторов.

Для возврата в окно Меню (см. Рис. 6-100) для выбора блюд выберите .

Если заказ оформлен правильно, то далее нужно нажать кнопку . Открывается страница для оформления заказа (см. Рис. 6-101). В случае указанного способа получения заказа «Заберу сам» открывается окно (см. Рис. 6-101).



Ресторан 313 крабов и креветка-б  
Почтовая 18/20 стр. 6

Ресторан открыт  
8:10 - 22:00

1 385 P

Оформление заказа

Имя\* Петрова

Фамилия\* Елена

Контактный телефон\* (905) 500-20-32

Email\* v.reitova@mail.ru

Оплата  
 Наличные  
 Банковской картой курьеру  
 Оплатить онлайн сейчас

Сдача с, р. 5000

Вид доставки Самовывоз из ресторана

Адрес ресторана 5, Почтовая 18/20 стр. 6

Время для самовывоза  
 В ближайшее время \* Указать время 14:00

Комментарий к заказу 2 прибора

Согласен(а) с пользовательским соглашением  
[Показать пользовательское соглашение](#)

[Назад в корзину](#) [Оформить заказ](#)

Рис. 6-101

В случае указанного способа получения заказа «Доставка» открывается окно (см. Рис. 6-102).

Оформление заказа

Имя\* Власова

Фамилия\* Анна

Контактный телефон\* (955) 102-32-56

Email\* a.vlasova@mail.ru

Оплата  Наличные  
 Банковской картой курьеру  
 Оплатить онлайн сейчас

Сдача с, р. 5000

Вид доставки Доставка на дом

Адрес доставки Москва, Россия, Большая Почтовая улица, 7с1

Время доставки  В ближайшее время  Указать время

Комментарий к заказу 2 прибора

Согласен(а) с пользовательским соглашением  
[Показать пользовательское соглашение](#)

Назад в корзину Оформить заказ

Рис. 6-102

«Имя» - имя клиента. Обязательно для заполнения.

«Фамилия» - фамилия клиента. Поле обязательно для заполнения.

«Контактный телефон» - номер телефона клиента. Поле обязательно для заполнения.

«E-Mail» - электронный адрес клиента. Поле обязательно к заполнению.

«Оплата» - способ оплаты заказа.

«Сдача» - можно указать сумму, с которой нужно будет дать сдачу.

«Вид доставки» - способ получения заказа.

«Адрес доставки» - адрес клиента для доставки.

«Время для самовывоза» - время, в которое заказ будет забран из ресторана.

«Время доставки» - время, к которому необходимо доставить заказ клиенту.

«Комментарии к заказу» - данное поле заполняется, если необходимо оставить комментарий по конкретному заказу клиента (требуется сдача, количество персон и т.п.).



Если форма оформления заказа заполнена верно, нажимаем

Оформить заказ

(см. Рис. 6-101 и Рис. 6-102). Открывается окно (см. Рис. 6-103).

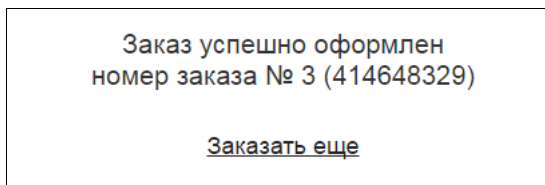


Рис. 6-103

Если выбран способ оплаты заказа «Оплатить онлайн сейчас»,

Оформить заказ

то при выборе происходит переход к выбору валют для оплаты. Интерфейс позволяет сделать предоплату заказа любыми валютами и бонусами из *R-Keeper V7*. Привязки к определенной платежной системе нет.

Пользователь своими ресурсами (например, на своем сайте) производит платеж любой удобной ему платежной системой, а затем через интерфейс *Delivery Web Order* передает информацию об оплате в *R-Keeper V7* и *Delivery*.

Предусмотрено два варианта онлайн оплаты заказа: полная оплата одной валютой и полная оплата несколькими валютами. Сдача с оплаты не предусмотрена!

Для интернет заказов с полной оплатой предусмотрена настройка ***Confirm external orders with 100% prepayment (Автоматическое подтверждение внешних предоплаченных заказов) (начиная с версий 3.1.4.145, 3.2.1.76)*** (см. п.п. 3.2.2), переводящая такие заказы в статус ***Ожидание*** и ***Производство*** без подтверждения *Оператора*. Для заказов, ExtID которых соответствует ***Idents external orders for auto confirm*** (см. п.п. 3.2.2), будет проверяться значение настройки ***Confirm external orders with 100% prepayment*** (см. п.п. 3.2.2). Если она включена – заказ будет подтвержден автоматически. Если выключена – будет дополнительно проверено значение настройки ***Trusted client*** (п.п. 3.2.1). Если клиент

благонадежный, то его заказ будет подтвержден автоматически, если нет – такой заказ требует подтверждения *Оператором*.

В случае если ExtID заказа не входит в ***Idents external orders for auto confirm***, то заказ не будет подтверждаться автоматически независимо от оплаты и благонадежности.

### 6.8.1 Необходимые настройки в R-Keeper V 7

При работе с вебзаказами необходимо сделать предварительные настройки в менеджерской части *R-Keeper V 7*.

#### Для меню

- В словаре ***Настройки-Расширенные свойства*** добавить новое расширенное свойство для блюда «***Название блюда***» с системным именем Name0419 (см. Рис. 6-104).

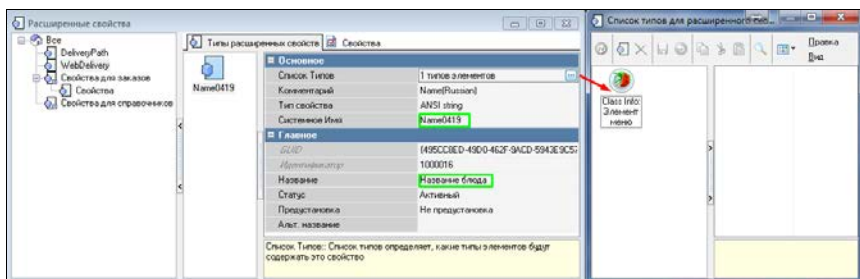


Рис. 6-104

- В пункте ***Меню-Дерево меню*** должны быть определены все группы и подгруппы и папка «***Начальный выбор***».

Дерево обязательно имеет трехуровневую систему. Для ее создания необходимо сделать следующее: создать селекторы (каталоги) всех уровней, затем селекторы первого уровня вложить в «***Начальный выбор***» (см.Рис. 6-105).

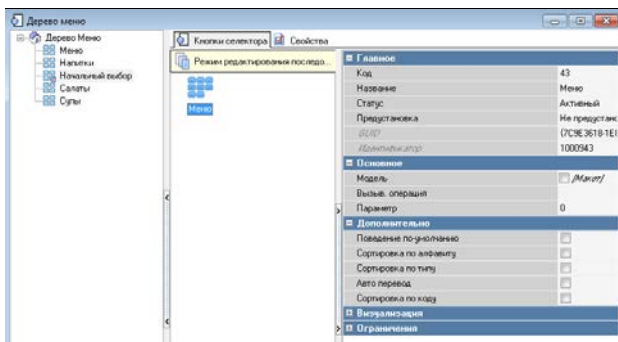


Рис. 6-105

Селекторы второго уровня необходимо вложить в селекторы первого уровня (см.Рис. 6-106).

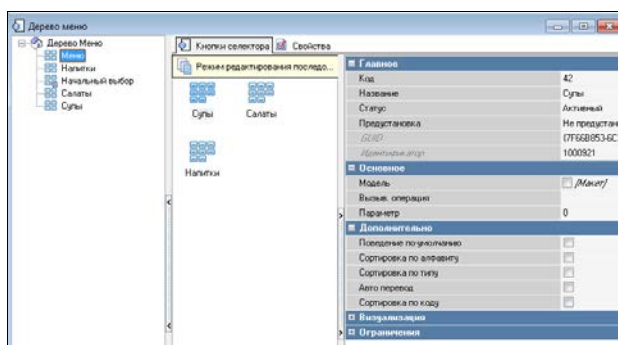


Рис. 6-106

Блюда необходимо перетащить из меню в селекторы второго уровня (см.Рис. 6-107).

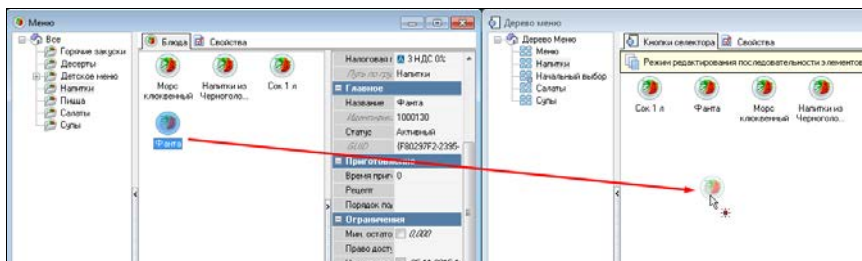


Рис. 6-107

Далее необходимо заполнить соответствующие поля для каждого блюда в свойстве «Название блюда» закладки «Расширенные свойства» (см. Рис. 6-108):

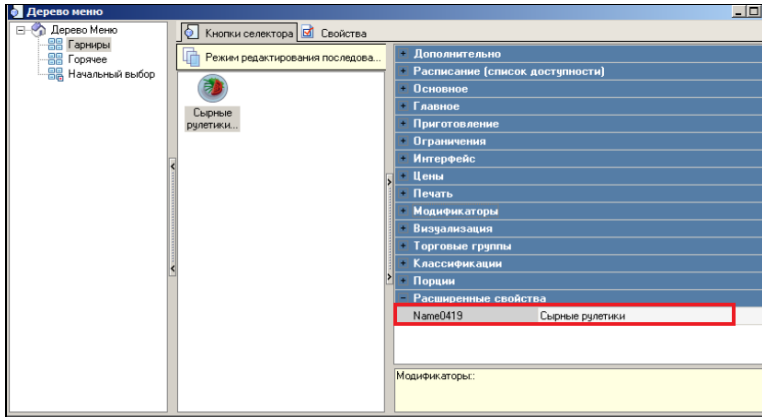


Рис. 6-108

Эти названия блюд и будут отображаться на вебсайте.

В случае не заполненного свойства «Название блюда» закладки «Расширенные свойства», на вебсайте будет отображаться название блюда указанное в свойстве «Название» закладки «Главное» (см.Рис. 6-109).

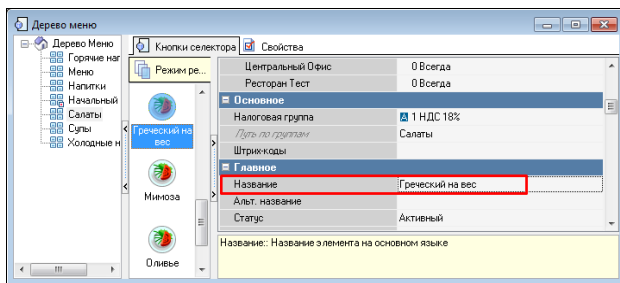


Рис. 6-109

В меню «Меню -> Дерево меню» создать новую страницу селектора, например «Интернет-меню». Добавить на вкладку «Кнопки

Селектора» Блюда, которые будут участвовать в формировании заказа через интернет. Минимум 3-х уровня: группа - подгруппа - блюдо.

- На сервере с клиентской частью в каталоге `..\images-product` выкладываются изображения блюд в формате `img[код блюда RK7].png`.

### Для валют

- В словаре **Настройки-Расширенные свойства** добавить новое расширенное свойство для валют **ForDelivery** (см. Рис. 6-110).

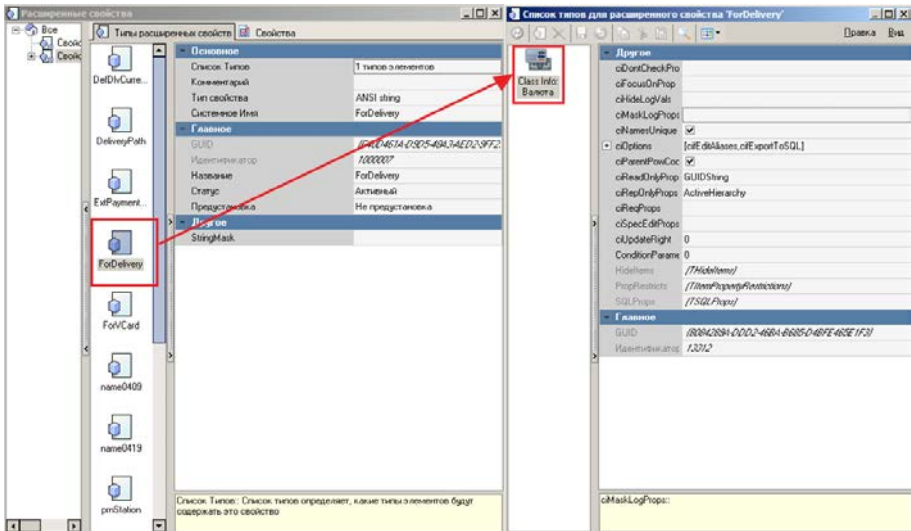


Рис. 6-110

- Установить для необходимых валют значение расширенного свойства **ForDelivery=1** (см. Рис. 6-111).

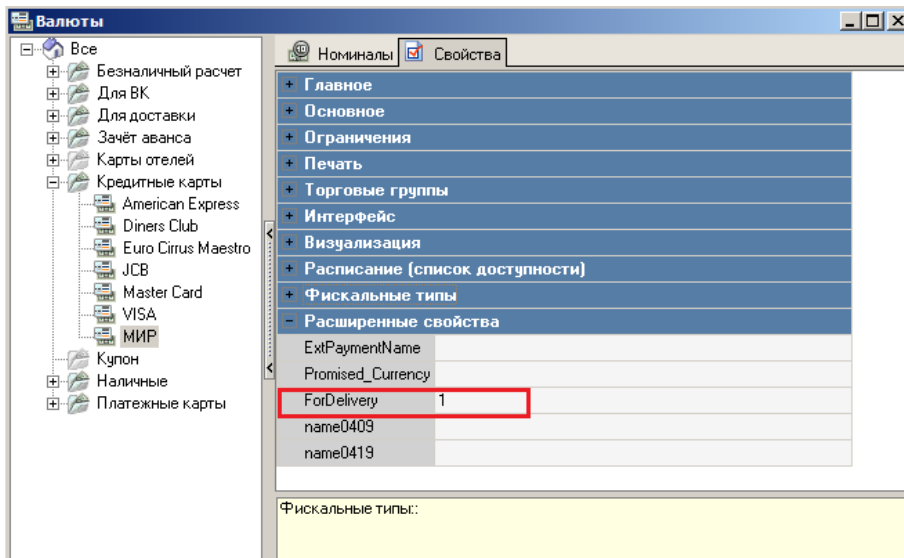


Рис. 6-111

U\_C\_S

## 6.8.2 Подтверждение интернет заказов

При работе с интернет заказами в *Delivery* существует два способа приёма заказов: с ручным подтверждением заказов, с автоматическим подтверждением заказов.

При использовании настройки «**Идентификатор внешних заказов для автоподтверждения**» (см. п.п. 3.2.2) действует автоматическое подтверждение интернет заказов. В противном случае действует ручное подтверждение интернет заказов.

При автоматическим подтверждении заказов созданный интернет заказ сразу передаётся в *Диспетчер* на выполнение. Заказ создаётся в статусе **Ожидание** (см. п. 7.2.13).

При ручном подтверждении заказов перед отправкой заказа на выполнение требуется подтверждение заказа в *Операторе* (см. п. 6.8.3) либо в *Диспетчере* (см. 6.8.4). После создания интернет заказа заказ находится в пункте главного меню «**Интернет заказы**» в

**Операторе** и создаётся в **Диспетчере** в статусе **Не подтвержден** (см.п.п. 7.2.12).

При использовании автоматического подтверждения интернет заказов и при заполненном значении настройки **«Доверенный клиент»** (см. п.п. 3.2.1) проверяется наличие такого количества выполненных заказов у клиента. Если у клиента выполненных заказов такое количество раз, которое указано в настройке и больше, интернет заказ автоматически подтверждается, сразу передаётся в **Диспетчер** на выполнение, если меньше, то требуется подтверждение заказа в Операторе (см. п.п. 6.8.3) либо в Диспетчере (см. 6.8.5).

### 6.8.3 Интернет заказы в Операторе

При работе **Delivery** с Интернет заказами для полного оформления заказа требуется подтверждение этого заказа через **Оператор Delivery**.

Если в **Оператор** поступил интернет-заказ, то иконка **«Интернет заказы»** начнет мигать. Также поступление нового интернет заказа можно сигнализировать звуком, для этого необходимо выполнить соответствующие настройки (см. п.п. 3.2.12)

Для обработки Интернет заказа, воспользуйтесь пунктом



главного меню **«Интернет заказы»** или нажмите **«I»** на клавиатуре. На экране откроется окно списка заказов, оформленных через Internet (см. Рис. 6-112).

Имя	Адрес	Телефон	Сумма заказа	Сумма со скидкой
ИЗМЕНЕНО ИЗМЕНЕНО	Земляники д.14.лп. (офис)	735-156-0245	1 000,00	950,00
Выпущено Имя	Верховаткина д.17Ж.лп. (офис)	735-156-6053	2 000,00	1 980,00
Иной клиент	Павлова д.1.2.лп. (офис)	70607988456	1 500,00	1 500,00

Рис. 6-112

В таблицу выводится следующая информация:

**«ФИО»** – ФИО клиента, сформировавшего заказ.

**«Адрес»** – адрес доставки. Если поле пустое, то заказ оформлен **«на вынос»**.

«Сумма заказа» – сумма заказа без учета скидок и наценок.

«Сумма со скидкой» – сумма заказа с учетом всех скидок и наценок.

«Телефоны» – информация о контактах клиента.


Для начала обработки интернет заказа выставьте курсор на заказ и двойным щелчком левой кнопки мыши либо нажатием кнопки



откройте заказ. После выбора заказа, откроется окно карточки клиента (см.Рис. 6-113).

Новый клиент сохраняется в базе *R-Keeper CRM* в момент формирования заказа на интернет-страничке. Для *Delivery* данный клиент считается уже существующим. Если в процессе проверки необходимо внести корректировки по клиенту, то внесите их на карточке клиента (см.Рис. 6-113) и нажмите кнопку **[Сохранить клиента]**.

Для проверки интернет заказа и, если необходимо, внесения дополнений нажмите кнопку **[Перейти к заказу]**. Откроется окно кассы *R-Keeper V7* (см.Рис. 6-114), в котором уже указаны все заказанные позиции в необходимом количестве. Проверьте и подтвердите состав заказа, если необходимо, внесите необходимые дополнения. Для возврата в окно карточки клиента (см. Рис. 6-113)

нажмите кнопку .

Для сохранения внесенных изменений нажмите кнопку **[Принять дополнение]**.

Для отказа от интернет заказа нажмите кнопку **[Отмена]**.



Клиент	10000000014	Телефоны	SMS	Служ	Очистить																																																						
Зарегистрирован(а)	18.08.2016 12:00:15	+7917584094			Обновить																																																						
Количество заказов	4				Анонимный клиент																																																						
Фамилия	Васильченко																																																										
Имя	Наталья																																																										
Отчество	Александровна																																																										
День рождения	30.12.1899			Нет данных																																																							
Счета	Количество ( 2 ) Средства ( 0,00 )																																																										
Доп. инфо																																																											
<table border="1"> <tr> <td>Адрес ( 2 / 2 )</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Тип адреса</td> <td>домашний</td> <td>Дом</td> <td>5</td> <td></td> <td>← История заказов</td> </tr> <tr> <td>Страна/Корп.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>→ Изменить список</td> </tr> <tr> <td>Город</td> <td>Москва</td> <td>Подъезд</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Метро</td> <td></td> <td>Домофон</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Улицы</td> <td>БОЛЬШАЯ УЛ.</td> <td>Этаж</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Зона доставки</td> <td></td> <td>Квартира</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ZIP</td> <td></td> <td>Кол-во заказов</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Доп.инфо</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						Адрес ( 2 / 2 )						Тип адреса	домашний	Дом	5		← История заказов	Страна/Корп.					→ Изменить список	Город	Москва	Подъезд	3			Метро		Домофон				Улицы	БОЛЬШАЯ УЛ.	Этаж	2			Зона доставки		Квартира				ZIP		Кол-во заказов	0			Доп.инфо					
Адрес ( 2 / 2 )																																																											
Тип адреса	домашний	Дом	5		← История заказов																																																						
Страна/Корп.					→ Изменить список																																																						
Город	Москва	Подъезд	3																																																								
Метро		Домофон																																																									
Улицы	БОЛЬШАЯ УЛ.	Этаж	2																																																								
Зона доставки		Квартира																																																									
ZIP		Кол-во заказов	0																																																								
Доп.инфо																																																											
<table border="1"> <tr> <td>Матрица заказа # 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Тип заказа</td> <td>- С доставкой</td> <td>- На вынос</td> <td>Ресторан</td> <td>Ресторан "Зимний сад"</td> <td>Перейти к заказу</td> </tr> <tr> <td>Время принятия</td> <td>18.08.2016 12:02:18</td> <td>Сумма заказа</td> <td>1 494,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Готовится</td> <td>00:25</td> <td>Скидка</td> <td>0,000</td> <td></td> <td>Отмена</td> </tr> <tr> <td>Время в пути</td> <td>00:15</td> <td>Сумма к оплате</td> <td>1 494,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Время доставки</td> <td>18.08.2016 13:30:00</td> <td>Оплачено</td> <td>0,000</td> <td></td> <td>Принять дополнение</td> </tr> <tr> <td>Комментарий</td> <td colspan="5">UCard</td> </tr> </table>						Матрица заказа # 9						Тип заказа	- С доставкой	- На вынос	Ресторан	Ресторан "Зимний сад"	Перейти к заказу	Время принятия	18.08.2016 12:02:18	Сумма заказа	1 494,000			Готовится	00:25	Скидка	0,000		Отмена	Время в пути	00:15	Сумма к оплате	1 494,000			Время доставки	18.08.2016 13:30:00	Оплачено	0,000		Принять дополнение	Комментарий	UCard																
Матрица заказа # 9																																																											
Тип заказа	- С доставкой	- На вынос	Ресторан	Ресторан "Зимний сад"	Перейти к заказу																																																						
Время принятия	18.08.2016 12:02:18	Сумма заказа	1 494,000																																																								
Готовится	00:25	Скидка	0,000		Отмена																																																						
Время в пути	00:15	Сумма к оплате	1 494,000																																																								
Время доставки	18.08.2016 13:30:00	Оплачено	0,000		Принять дополнение																																																						
Комментарий	UCard																																																										

Рис. 6-113

07.07.2015 13:24 07.07.2015 13:25 4	Оплачено: 0.00	Бар	Кухня Европа	Обслуживает: Система
07.07.2015 13:25	nkucs	Кухня Япония	Обслуживает: Прикладное решение UCS Проблема: nkucs1 Обслуживает: ОператорС62-200 Телефон: Александровский	
07.07.2015 13:45	nkucs			
07.07.2015 13:45	nkucs			
07.07.2015 13:45	nkucs			
253	1. Пицца четыре сезона	380,00		
250	1. Пицца четыре сыра	650,00		
252	2. Пицца Маргарита	600,00		
- x 1 [Ветчина]				
- x 1 [Сыр]				
7 8 9				
4 5 6				
1 2 3				
0 . Удл				
Блюдо Кол-во				
Место Пречек				
Доп Заказ				
Оплата Разбить				
Оплатить: 1467.00				
✓				
✗				
Модификаторы: PgUp	Меню	Модификаторы		
PgDn				


Рис. 6-114

#### 6.8.4 Интернет заказы в Диспетчере

После создания интернет заказа при использовании ручного подтверждения (см. п.п. 3.2.1) заказ создаётся в **Диспетчере** в статусе **Не подтвержден** (см. п.п. 7.2.12).

Для проверки интернет заказа и, если необходимо, внесения





дополнений нажмите кнопку . Откроется окно кассы *R-Keeper V7* (см. Рис. 6-114), в котором уже указаны все заказанные позиции в необходимом количестве. Проверьте и подтвердите состав заказа, если необходимо, внесите необходимые дополнения. Для возврата в

окно **Диспетчера** нажмите кнопку .

Для подтверждения интернет заказ и передачи заказа на



выполнение необходимо нажать кнопку в верхней части окна . Состояние заказа будет изменено на статус **Ожидание** (см. п. 7.2.13).

Для отказа от интернет заказа нажмите кнопку . Далее система запросит причину удаления заказа (см. Рис. 6-115).

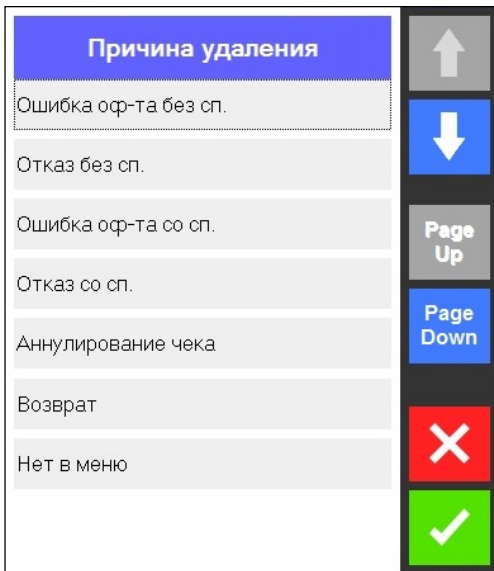




Рис. 6-115

Список причин удаления заводится в *Редакторе R-Keeper V7* (см. *Руководство Пользователя R-Keeper V7*). Выберите причину

удаления и нажмите кнопку  , для отказа от удаления нажмите

кнопку  . Цвет шрифта удаленного заказа станет красным.

## 6.9 Определитель номера

Для определения клиента можно использовать определитель номера. Для этого устанавливается дополнительный SIP модуль для работы с АТС. Если АТС использует стандартный SIP протокол, то ее можно использовать при работе с доставкой. Если подключен АОН, то можно осуществлять поиск клиента по определившемуся номеру телефона или отключить соединение из приложения *Оператора*.

При поступлении звонков в окне **Оператора** (см.Рис. 6-116) отображается список определенных телефонных номеров, либо номера могут выводиться по очереди по мере обработки входящих звонков. Данный метод работы зависит от настроек АТС.

После определения номера телефона система определяет список клиентов с доступными адресами доставки, найденных по соответствию телефонного номера.

**Важно!** Маска номера телефона (см. п.п. 6.2.3) должна совпадать с маской номера, передаваемого АТС через SIP модуль. Поиск номера телефона в базе происходит по полному номеру, если маски не будут совпадать, поиск не выдаст результат, тогда возможно дублирование клиента.

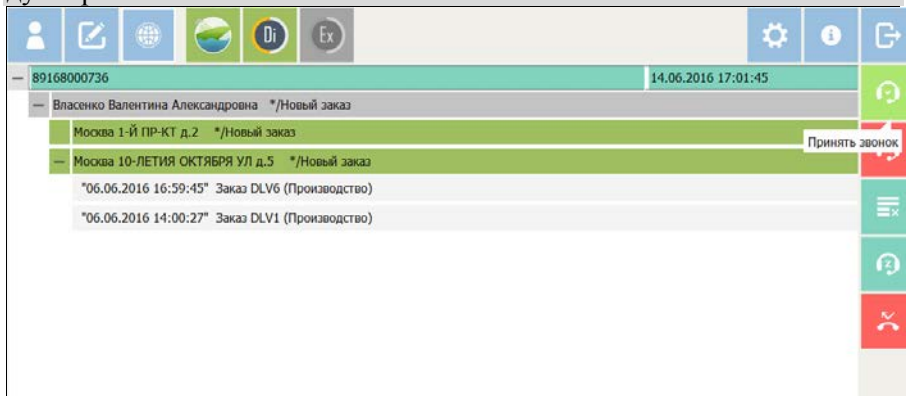


Рис. 6-116

### 6.9.1 Рабочие кнопки окна



**-[Принять звонок]** – при нажатии данной кнопки звонок переходит к оператору, принявшему звонок.



**-[Сбросить звонок]** – при нажатии данной кнопки звонок будет отклонен оператором. В зависимости от настроек АТС звонок может быть сброшен либо останется в очереди на других телефонах АТС.



-**[Очистить вызовы]** – при нажатии данной кнопки очищается список вызов у оператора.



-**[Отсутствую]** – при нажатии на эту кнопку на рабочее место оператора звонки не поступают. При поступлении звонков, они будут направлены на другие телефоны сети.




-**[Выбрать клиента]** – при нажатии данной кнопки осуществляется переход к карточке выбранного клиента.




-**[Пропущенные вызовы]** – при нажатии данной кнопки осуществляется переход к списку пропущенных вызовов.



-**[Входящие звонки]** – при нажатии данной кнопки осуществляется переход в окно поступающих звонков.

Для принятия звонка необходимо нажать кнопку  – **[Принять звонок]** (см. Рис. 6-117). Позиционирование курсора в этот

момент не имеет значения. При нажатии кнопки  входящий звонок переходит на телефон оператора для ответа клиенту. Далее оператор по разговору определяет информацию по клиенту: Новый, Существующий, Уже оформил заказ. И согласно этой информации оператор позиционирует курсор в соответствующем поле **«Новый клиент»**; **«ФИО \*/Новый заказ»**; **«Адрес\*/Новый заказ»** или **«Заказ»** и нажимает кнопку **[Выбрать клиента]** (см. Рис. 6-118). После чего попадает в **«Карточку клиента»** (см. п.п. 6.2).

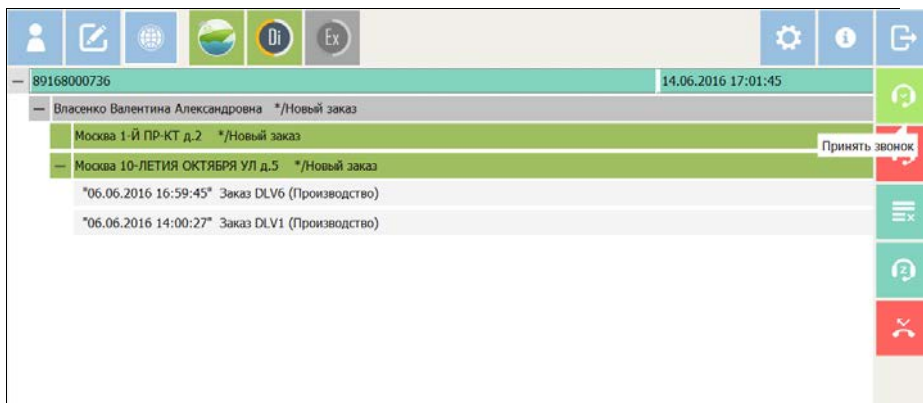


Рис. 6-117

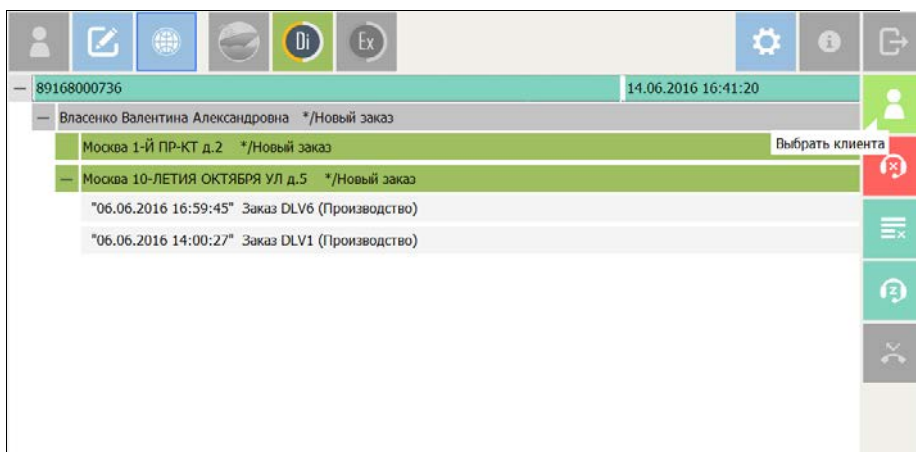



Рис. 6-118


В список клиентов выводится информация:

- Определившийся номер телефона (Новый клиент)
- ФИО найденного по телефону клиента
- Адреса клиента
- Заказ по адресу клиента

### 6.9.2 Новый клиент

Для принятия заказа нового клиента нужно выставить курсор на поле с определенным номером телефона и нажать кнопку . Откроется пустая карточка клиента, которую необходимо заполнить (см. п.п. 6.2). Далее оператор принимает заказ стандартным образом (см. п.п. 6.3.5).


### 6.9.3 Существующий клиент – ФИО клиента

Если клиент определен в базе, нужно выставить курсор на поле «**ФИО \*/Новый заказ**» и нажать кнопку , откроется карточка выбранного клиента с первым адресом в списке адресов.

Если необходимо, то оператор добавляет новый адрес клиента (см. п.п. 6.2.1). Далее оператор принимает заказ стандартным образом (см. п.п. 6.3.5).

### 6.9.4 Существующий клиент – Адрес

Если клиент определен в базе, и клиент сообщил адрес доставки, который также существует в базе CRM, то выставьте

курсор на «**Адрес\*/Новый заказ**». При нажатии кнопки  откроется карточка выбранного клиента с выбранным адресом.

Если необходимо, оператор может внести изменения в карточку клиента (см. п.п. 6.2). Далее оператор принимает заказ стандартным образом (см. п.п. 6.3.5).

### 6.9.5 Существующий клиент – Адрес – Заказ

В окне определителя номеров так же выводятся уже оформленные заказы клиентов в статусах **Ожидание**, **Производство**, **Готов** и **Отправлено** (см.Рис. 6-119).

Данная информация выводится для информирования клиента по состоянию заказа оператором, а также для возможности внести дополнение в заказ в статусах **Ожидание**, **Производство** и **Готов**.

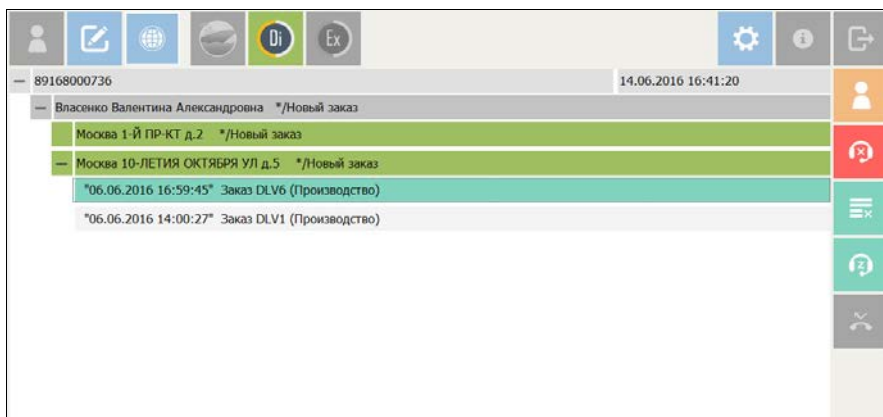



Рис. 6-119

Для внесения изменений в заказ в статусах **Ожидание**, **Производство** или **Готов**, после ответа клиента позиционируйте

курсор на заказе и нажмите кнопку . Откроется карточка клиента в режиме «Дополнения заказа» (см. п.п. 6.7). Внесите необходимые изменения в заказ и сохраните их.

Если заказ находится в статусе **Отправлено**, то в окне определителя номера выводится информация по экспедитору, также выводится информация о времени отправки экспедитора (см. Рис. 6-120).

Внести изменения в заказ в статусе **Отправлено** нельзя. Кнопки выбора недоступны.





Рис. 6-120

### 6.9.6 Существующий клиент – Адрес – Удаленные Заказы


Если в настройках для определителя номера *Days for deleted orders (Отображать пропущенные звонки)* (п.п. 3.2.5) выставлено значение не 0 (ноль), то при определении номера в список заказов выводятся удаленные заказы по определившимся клиентам за количество дней от «сегодня», указанного в настройках (см. Рис. 6-120).

Выводятся удаленные заказы в статусах **Ожидание**, **Производство**, **Готов** и **Выполнено**.

### 6.9.7 Пропущенные вызовы

Начиная с версии 3.1.3.140, добавлен **Журнал пропущенных вызовов**.

В **Журнал пропущенных вызовов** попадают входящие звонки, неприятые оператором.

Для открытия **Журнала пропущенных вызовов** необходимо в окне Оператора нажать на кнопку  (см.Рис. 6-121).

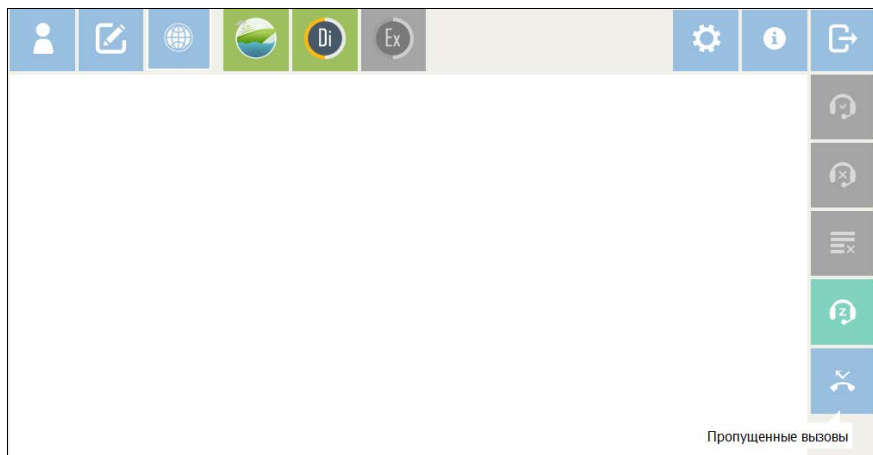


Рис. 6-121

В списке пропущенных вызовов звонки отображаются по умолчанию в течение 60 мин, если иное не указано в настройке *Display missed calls (Список пропущенных звонков)* (см. п.п.3.2.5).

В списке пропущенных вызовов выводится такая же информация по клиенту, как и в окне входящих вызовов (см. Рис. 6-122):

- Определившийся номер телефона (Новый клиент)
- ФИО найденного по телефону клиента
- Адреса клиента
- Заказ по адресу клиента

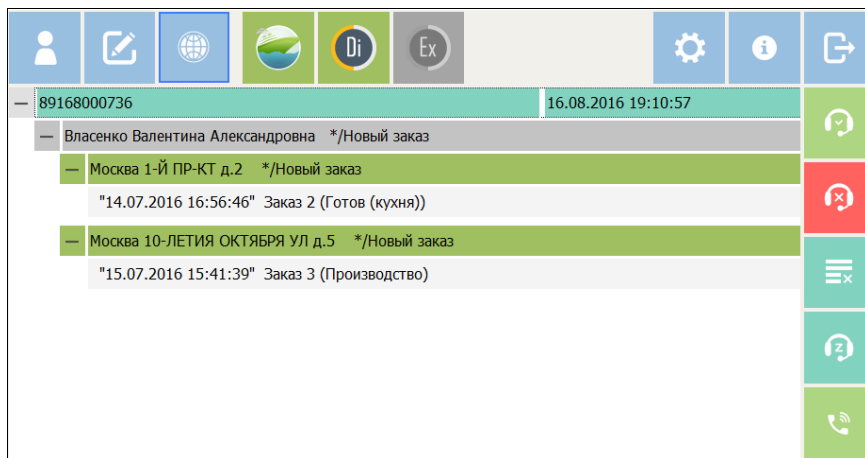




Рис. 6-122

Из «Журнала пропущенных звонков» можно перезвонить

клиенту, нажав на кнопку . Позиционирование курсора в этот момент не имеет значения. Далее оператор по разговору определяет информацию по клиенту: *Новый, Существующий, Уже оформил заказ*. Согласно этой информации оператор позиционирует курсор в соответствующем поле «*Определившийся номер телефона (Новый клиент)*» (см. п.п. 6.9.2); «*ФИО \*/Новый заказ*» (см. п.п. 6.9.3); «*Адрес\*/Новый заказ*» (см. п.п. 6.9.4) или «*Заказ*» (см. п.п. 6.9.5) и

нажимает кнопку  (см. Рис. 6-118). После чего попадает в «*Карточку клиента*» (см. п.п. 6.2).

## 7 Модуль диспетчера

В качестве модуля диспетчера используется IBM PC – совместимый компьютер или терминал типа Touch Screen. В этом модуле осуществляется обработка заказов.

Если приложение *Диспетчер* установлено на одном рабочем месте с приложением *Оператор*, то запуск приложения *Диспетчер* вызывается автоматически при запуске приложения *Оператор*. Авторизация происходит по пользователю, прошедшему авторизацию в приложение *Оператор* (см. п.п.6)

Если приложение *Диспетчер* установлено отдельно от *Оператора*, то для запуска приложения *Диспетчер* подведите к ярлыку курсор мыши и щелкните левой кнопкой два раза.

После запуска приложения на экране появится приглашение для регистрации сотрудника (см. Рис. 7-1). В открывшемся окне выберите сотрудника из ниспадающего списка и введите пароль для регистрации.

Для входа в приложение нажмите кнопку **[Войти]**, для отказа от регистрации нажмите кнопку **[Отмена]**

Экранная клавиатура (см. Рис. 7-1) будет выведена на экран только в случае, если приложение установлено на терминал типа TouchScreen и включена соответствующая настройка в *Диспетчере Delivery* (см. п.п.3.2.11)

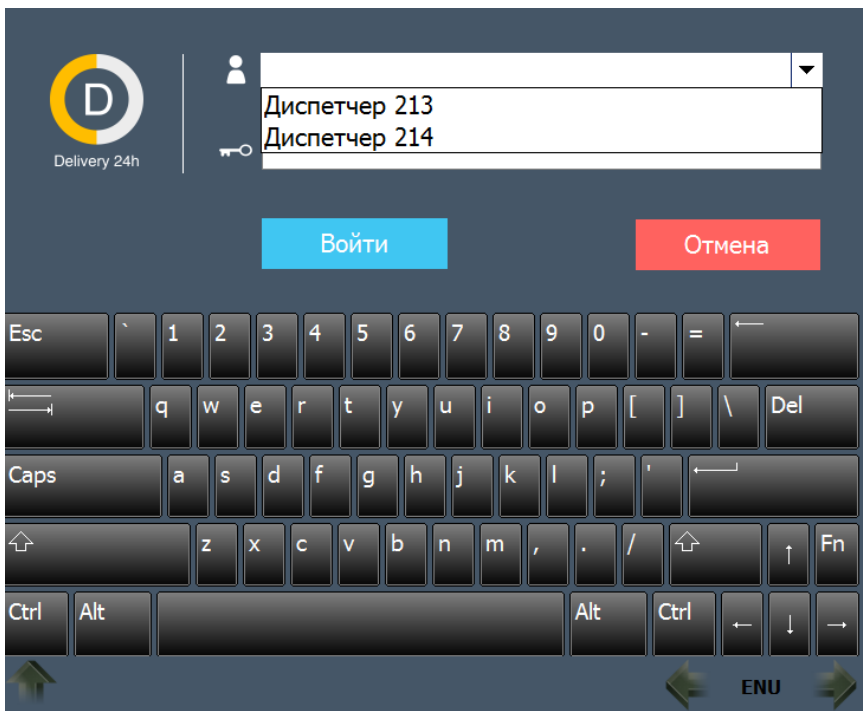


Рис. 7-1

Список сотрудников заводится в модуле менеджера *Редактор R-Keeper V7* (см. п.п. 3 ). Для определения роли R-Keeper V7 как роли **Диспетчера**, необходимо выполнить дополнительные настройки (см. п.п.3.2.4).

После регистрации откроется главное окно приложения *Диспетчер*.

## 7.1 Структура титульного экрана приложения

Файл Заказ Отчеты Черный список Помощь

Переместите колонку для группировки по ней

Ресторан	№ заказа	ФИО	Адрес	Состояние	Тип доставки	Сумма	Скидка	Оплаченная	Ож. время доставки
UCS159	1	ЛАВРОВА КСЕНИЯ	ДЕЛОВАЯ УЛд.21к.ка. (оф)	Отправлено	"С доставкой"	1 440,00	0	0,00	07.07.2015 14:36
UCS159	2	ФИЛИН МАКСИМ АНДРЕЕ	1905 ГОДА УЛд.45к.ка. (ос	В архиве	"С доставкой"	1 790,00	0	1 790,00	07.07.2015 15:11
UCS159	3	ОРЛОВ ГЕНАДИЙ АЛЕКС	ФИЛЕВСКАЯ Б. УЛд.26к.Эк	Ожидание	"На вынос"	1 200,00	0	0,00	07.07.2015 16:00
UCS159	4	СВИЧКИНА ТАТЬЯНА	СКАТЕРНЫЙ ПЕРд.2к.ка.	Ожидание	"С доставкой"	1 000,00	0	0,00	07.07.2015 15:00
UCS159	5	БАТЮКОВА ТАТЬЯНА	ПОЛЕНОВА УЛд.18к.ка. (о)	Производство	"С доставкой"	1 330,00	0	0,00	07.07.2015 15:36
UCS159	6	КАЛИНИНА ЕВЛАМПИЯ	КОЖЕВНИЧЕСКАЯ УЛд.15к	В архиве	"С доставкой"	1 090,00	0	1 090,00	07.07.2015 14:58
UCS159	7	КНЯЗЕВ АЛЕКСЕЙ	РАДИАЛЬНАЯ 11-Я УЛд.11.	Производство	"С доставкой"	1 130,00	10	0,00	07.07.2015 14:52
						8 980,00		2 880,00	

Дополнительная информация


Заказ:	6	Принят:	07.07.2015 14:23	Оператор:	Оператор 219	сдача с 5000руб.
Тип заказа:	"С доставкой"	Готовится:	30.12.1899 0:20:00	Экспедитор:	Экспедитор 215	
Сумма:	1 090,00	Готовить в:	07.07.2015 14:23	Отправить в:	07.07.2015 14:43	
Скидка:	0	В пути:	0:15	Отправлен:	07.07.2015 14:28	
Итого:	1 090,00	Привезти:	07.07.2015 14:58	Вернулся:	07.07.2015 15:28	
Оплачено:	1 090,00	Доставлен в:	07.07.2015 14:43:00			

Логическая дата: 07.07.2015    Менеджер: Оператор 219    07.07.2015 14:34:01

Рис. 7-2

**Строка меню.** Строка главного меню приложения. Каждый пункт главного меню содержит подменю, с помощью которого осуществляется обращение к основным функциям программы.

При запуске системы данный пункт скрыт. Для отображения

главного пункта меню нажмите кнопку  [Показать меню] на панели инструментов

**Панель инструментов.** Ниже строки меню расположена панель инструментов, на которую вынесены кнопки основных операций.



«К Оператору» – кнопка перехода к приложению

**Оператор.**



«К кассе RK» – кнопка перехода к кассе R-Кеерг для

выполнения функции «Закрытие общей смены» (см. п.п. 7.7) и снятия кассовых отчетов, а также для доступа к кассовым функциям.



«*К Экспедитору*» - кнопка перехода к приложению Экспедитор (см. п.п.8).



«*Показать меню*» – кнопка включения *Строки меню*.



«*Конец сессии*» - блокирует окно Диспетчера с выводом окна регистрации (см. Рис. 7-1).



«*Свернуть*» – кнопка сворачивания окна *Диспетчер Delivery*



«*Выход*» – выход из приложения *Диспетчер*.

**Строка поиска** – строка для ввода параметров поиска заказа (см. п.п.7.1.3).

**Панель группировки** – вынесите в данное поле заголовки колонок для группировки списка заказов. Порядок группировки определяется порядком вынесенных на **панель группировки** заголовков колонок. Также некоторые колонки возможно убрать из **таблицы заказов**. Для этого перетащите (см. п.п.5) заголовок колонки на **панель группировки** в левый край этого поля до появления **X**, если выставлено разрешение на удаление колонок (см. п.п. 7.2.3).

Ниже панели инструментов расположен рабочий экран модуля диспетчера – **таблица заказов**.


В нижней части основного окна находится **строка состояния**, в которой указаны:

*Логическая дата* – логическая дата кассового сервера.

*Менеджер* – имя зарегистрированного пользователя.

*Дата и время* – физическая дата и текущее время.

Всплывающее информационное окно «**Дополнительная информация**» разделено на две закладки: **Фильтр** и **Заказ**.

При необходимости окно «**Дополнительная информация**» можно зафиксировать, для этого нажмите кнопку  в верхнем правом углу окна (см. Рис. 7-3).

## 7.1.1 Заказ

Окно, в котором указана полная информация по выделенному в списке заказу (см. Рис. 7-3):

Дополнительная информация			
Заказ:	7 ( С доставкой )	Принят:	27.01.2017 12:36
Сумма:	2 750,00	Готовится:	30.12.1899 0:16:00
Скидка:	-100	Готовить в:	27.01.2017 13:29
Итого:	2 650,00	В пути:	0:15
Оплачено:	2 650,00	Привезти к:	27.01.2017 14:00
К оплате:	0,00	Доставлен в:	27.01.2017 13:54:00
Оператор:	Оператор 200		
Экспедитор:	Экспедитор 300		
Отправить в:	27.01.2017 13:45		
Отправлен:	27.01.2017 13:39		
Вернулся:	27.01.2017 18:06		
Оплаты/Обещанные платежи(*):			
Бонусы 2		:	200,00
Рубли		:	500,00
Master Card		:	1950,00
Комментарий:			
Два прибора			
Логическая дата: 27.01.2017		Менеджер: Оператор 200	
27.01.2017 18:10:35			

Рис. 7-3

*Номер заказа* – номер заказа (присваивается автоматически).

*Тип заказа* – тип заказа (с доставкой, на вынос), указанный при формировании заказа (см. п.п. 6.3.2).

*Сумма* – сумма заказа без учета скидки.

*Скидка* – сумма скидки по заказу.

*Оплачено* – сумма оплаченная клиентом. Поле заполняется при переводе заказа в статус **В Архив** (см. п.п. 7.2.20).

*Принят* – время принятия заказа.

*Готовится* – время, за которое заказ должен быть приготовлен, указывается при создании заказа (см. п.п. 6.3.1).

*Готовить в* – время, в которое заказ будет переведен в статус **Производство** (см. п.п. 7.2.14).

*Время в пути* – время, за которое заказ должен быть доставлен, указывается при создании заказа (см. п.п. 6.3.1).

*Привезти к* – время, в которое клиент ожидает получить заказ.

*Доставлен в* – время реальной доставки заказа клиенту. Поле заполняется при переводе в статус **В Архив** (см. п.п. 7.2.20).

*Оператор* – оператор, принявший заказ.

*Экспедитор* – фамилия экспедитора, осуществляющего доставку заказа.

*Отправить в* – рассчитанное время отправки экспедитора. Рассчитывается по формуле = **Ож. время доставки** – **Время в пути**



*Отправлен* – время, в которое экспедитор выехал с предприятия. Данное поле заполняется при переводе заказа в статус **Отправлен** (см. п.п. 7.2.17).

*Вернулся* – время, в которое экспедитор вернулся на предприятие. Данное поле заполняется при переводе заказа в статус **Выполнено** (см.п.п.7.2.19).

*Комментарий* – комментарий по заказу, введенный при формировании заказа оператором (см. п.п. 6.3.3).

*Оплаты/Обещанные платежи* (\*) – если в заказе указан способ оплаты в виде предоплаты (см. п.п. 6.4.13), то в данном поле будут выведены валюты и суммы указанных предоплат.

Если в заказе была зафиксирована оплата средствами со счетов CRM (бонусами см. п.п. 6.4.13), то в данном поле будет выведена валюта без пометки (\*). Если для определения способа оплаты в заказ добавлены предоплаты на другие валюты, то в данном поле будут выведены валюты с пометкой (\*).

## 7.1.2 Фильтр

При открытии приложения *Диспетчер*, открывается таблица заказов. Список выводится по компьютерной дате. Для просмотра заказов, сформированных ранее выберите в нижней части экрана в области «**Дополнительная информация**» переключитесь на закладку «**Фильтр**» (см.Рис. 7-4). В открывшемся окне определите период, за который необходимо отобразить заказы.

В окне определения периода можно указать не только даты, но и время для фильтра. Время, как параметр фильтра, необходимо использовать, если нужно вывести список заказов по логической дате R-Keper.

Если необходимо вести фильтр только по дате, то время оставьте **0:00** в обоих полях даты.

Для сброса заданного фильтра нажмите кнопку [**Сбросить**].

По умолчанию в список выводятся заказы во всех статусах. Для фильтрации по статусам заказов нажмите на кнопку со статусом, который НЕ БУДЕТ отображен в списке заказов.

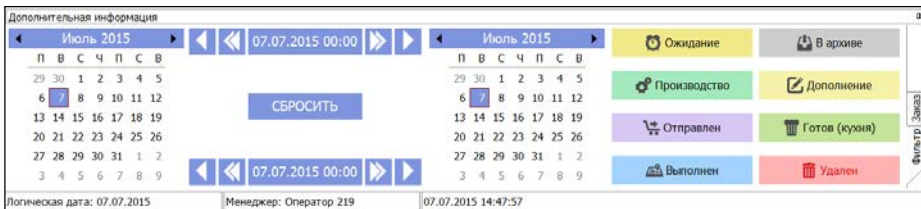


Рис. 7-4

В список заказов заказ попадает по двум временам **«Ожидаемое время доставки»** и **«Время выполнения»** (время отправки в производство).

Если заказ проходит через полночь, то если **«Ожидаемое время доставки»** после 0:00, а **«Время выполнения»** до 0:00, заказ будет отображен в обоих днях (день принятия заказа и день доставки заказа). При построении списка заказов за период, заказ будет фигурировать одной строкой в списке.

### 7.1.3 Поиск заказа

Для организации поиска заказа выставьте курсор в строку поиска и введите часть данных, по которым необходимо отфильтровать поиск (например, фамилия клиента, номер заказа см. Рис. 7-5). В списке останутся заказы, удовлетворяющие условию поиска.

**ВАЖНО!** Поиск происходит по ВСЕМ полям таблицы. Если номер заказа в цифровом выражении будет присутствовать в других полях таблицы (например, в полях сумм или времен), то данные заказы также останутся в списке.

Для работы поиска требуется сделать дополнительные настройки (см. п.п. 3.2.11).

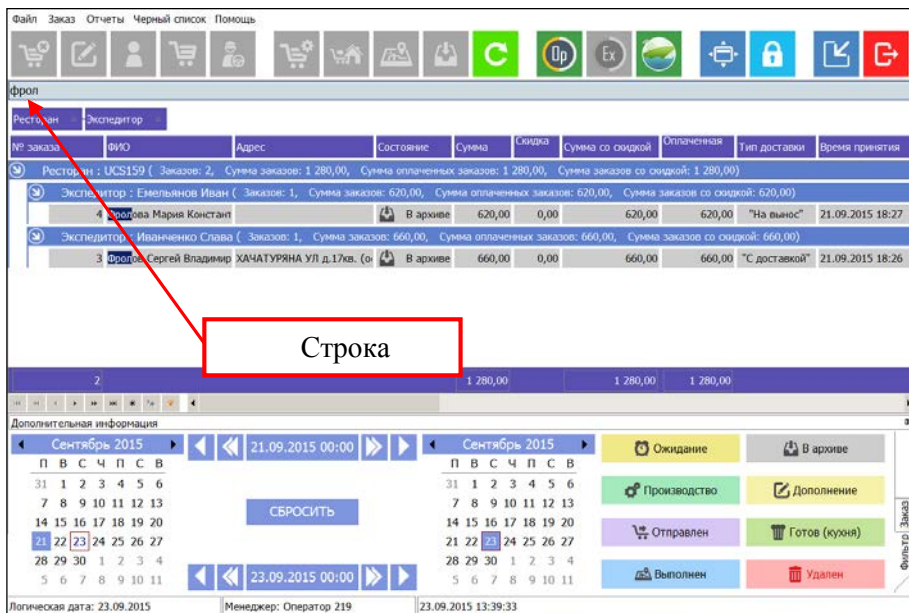


Рис. 7-5

## 7.2 Файл

Вид пункта **Файл** представлен на Рис. 7-6.

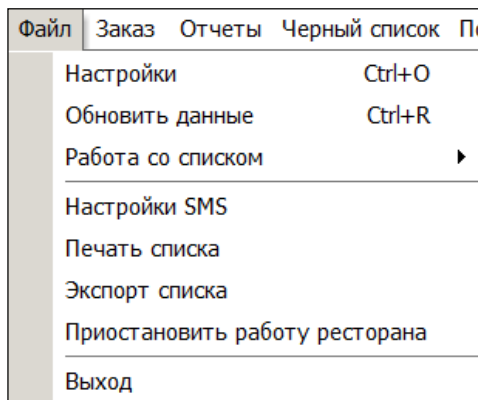


Рис. 7-6

Рассмотрим каждую функцию пункта **Файл**.

### 7.2.1 Настройки

Начиная с версии *Delivery* 3.1.4.44 все основные настройки перенесены в редактор *R-Keeper V7* (см. п.п. 3.2).

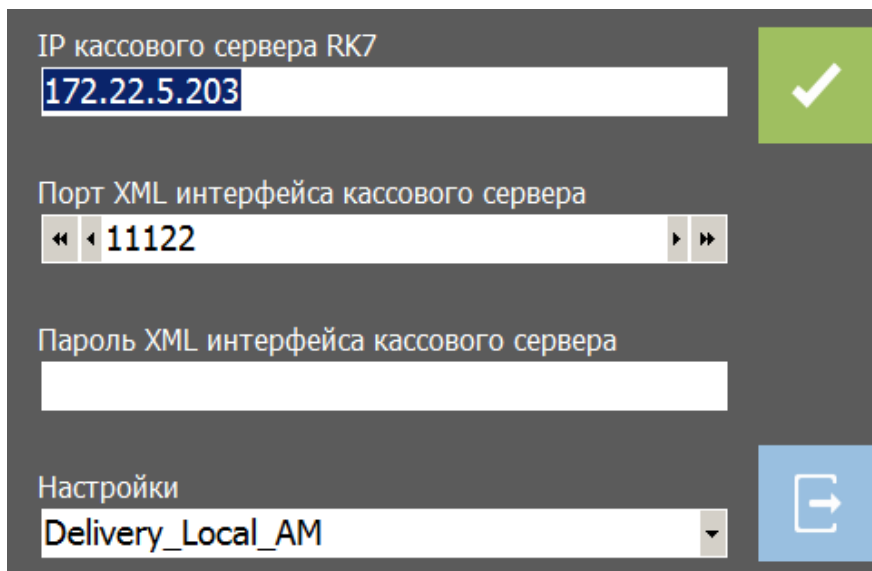


Рис. 7-7

Оставшиеся настройки выполняются инженерами компании UCS или представителями в регионах (Рис. 7-7).

Доступ пользователя к настройкам в *Диспетчере* защищен правом «*Невидимые объекты*» (см. п.п. 3.1).

### 7.2.2 Обновить данные

Данный подпункт используется для обновления данных вручную. Также для обновления данных можно использовать сочетание клавиш «**Ctrl+R**» или иконку на панели инструментов



### 7.2.3 Работа со списком

В программе возможно настроить отображение списка заказов.

Доступ к данному пункту *Диспетчера* защищен правом «Невидимые объекты» R-Кeeper (см. п.п. 3.1).

Право на удаление столбцов списка необходимо проставить дополнительно. Для этого выставьте флаг для пункта *Разрешить удалять столбцы* главного пункта меню *Файл – Работа со списком* (см. Рис. 7-8).

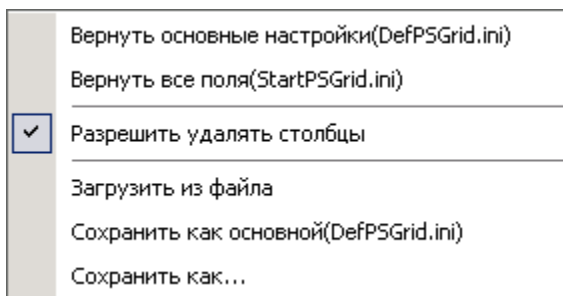


Рис. 7-8

Для сохранения настроенного списка заказов воспользуйтесь пунктом *Сохранить как...* главного пункта меню *Файл – Работа со списком*, для вызова сохраненных настроек воспользуйтесь пунктом *Загрузить из файла*.

По умолчанию в системе уже существуют файл со стандартными настройками списка (DefPsGrid.ini) и файл с перечислением всех полей списка (StartPSGrid.ini).

Если список заказов был настроен для отображения пользователем, то для возвращения основных настроек воспользуйтесь пунктом *Вернуть основные настройки (DefPsGrid.ini)* главного пункта меню *Файл – Работа со списком*, а для возвращения всех полей списка воспользуйтесь пунктом меню вернуть все поля (StartPSGrid.ini) главного пункта меню *Файл – Работа со списком*.

Если необходимо создать собственный файл с основными настройками, то воспользуйтесь пунктом *Сохранить как основной (DefPsGrid.ini)*.

#### 7.2.4 Настройку SMS

Если необходимо использовать SMS уведомления об изменениях состояния заказа, то необходимо сделать настройки системы:

4. Акция в *R-Keeper CRM* (см. п.п. 4.3).
5. Настройка текста SMS в Диспетчере (см. п.п. 7.2.4).
6. Выставить флаг у телефона клиента, на который будет отправлено SMS сообщение при принятии заказа (см. п.п. 6.4.16).

В пункте **Файл – Настройки SMS** приложения *Диспетчер* можно указать текст сообщений и определить статусы заказа, по изменению которых отправляются SMS уведомления клиенту.

Доступ к данному пункту *Диспетчера* защищен правом **«Невидимые объекты»** R-Keeper (см. п.п. 3.1).

В открывшемся окне (см. Рис. 7-9) выведен каждый статус заказа, для которого определяется, отправлять ли SMS, и текст SMS.



— кнопки навигации по списку статусов заказа.

Выберите статус заказа, для которого необходимо настроить SMS уведомления. В правой части экрана будут отображаться переменные базы данных *Delivery*, которые можно будет добавить в SMS сообщение.

**Время на отправку после перехода в статус** – время в минутах, в течение которого система будет пытаться отправить SMS сообщение после изменения статуса заказа.

Если время будет указано **0**, то при переходе в данный статус SMS сообщение отправлено не будет.

**SMS сообщение** – текст SMS сообщения, которое будет отправлено клиентам, при переходе заказа в данный статус. В тексте можно использовать доступные переменные базы данных *Delivery*, для подстановки этих значений в сообщении.

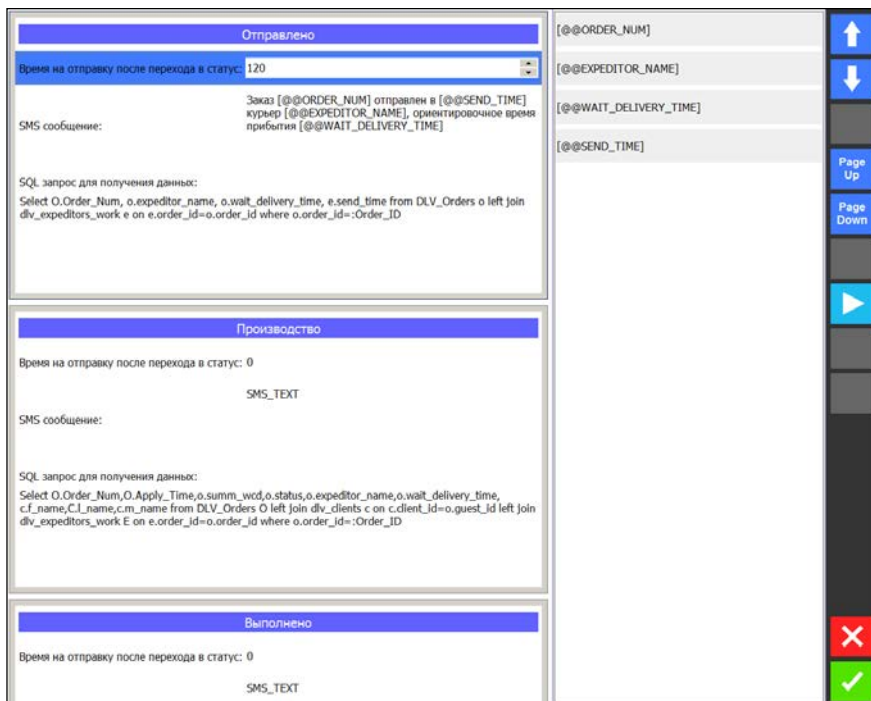


Рис. 7-9

Для сохранения внесенных изменений нажмите кнопку



для отмены нажмите кнопку





## 7.2.5 Печать списка/ Экспорт списка

Для печати списка заказов воспользуйтесь пунктом **Печать списка** главного пункта меню **Файл**. На печать будет выведен список заказов, в том виде, в котором этот список выведен в электронном виде (см. Рис. 7-10).

Ресторан	№ заказа	ФИО	Адрес	Состояние	Тип доставки	Сумма	Скидка	Оплаченный	Ож. аренда доставки
UCS159	1	ЛАВРОВА КСЕНИЯ	ДЕЛОВАЯ УЛд.21к.кв. (оф)	Отправлено	"С доставкой"	1 440,00	0	0,00	07.07.2015 14:36
UCS159	2	ФИЛИН МАКСИМ АНДРЕЕ	1905 ГОДА УЛд.45к.кв. (оф)	В архиве	"С доставкой"	1 790,00	0	1 790,00	07.07.2015 15:11
UCS159	3	ОРЛОВ ГЕННАДИЙ АЛЕКС	ФИГЛЕВСКАЯ Б. УЛд.26к.кв	Ожидание	"На вынос"	1 200,00	0	0,00	07.07.2015 16:00
UCS159	4	СМИЧКИНА ТАТЬЯНА	СКАТЕРНЫЙ ПЕРд.2к.кв.	Ожидание	"С доставкой"	1 000,00	0	0,00	07.07.2015 15:00
UCS159	5	БАТЮКОВА ТАТЬЯНА	ПОЛЕНОВА УЛд.18к.кв. (оф)	Производство	"С доставкой"	1 330,00	0	0,00	07.07.2015 15:16
UCS159	6	КАЛИНИНА ЕВЛАМПИЯ	КОЖЕВНИЧЕСКАЯ УЛд.15к	В архиве	"С доставкой"	1 090,00	0	1 090,00	07.07.2015 14:58
UCS159	7	КНЯЗЕВ АЛЕКСЕЙ	РАДИАЛЬНАЯ 11-Я УЛд.11:	Производство	"С доставкой"	1 130,00	10	0,00	07.07.2015 14:52
7						8 980,00		2 880,00	

Заказ: 6		Принят: 07.07.2015 14:23		Оператор: Оператор 219		сдача с 5000руб.
Тип заказа: "С доставкой"		Готовится: 30.12.1899 0:20:00		Экспедитор: Экспедитор 215		
Сумма: 1 090,00		Готовить в: 07.07.2015 14:23		Отправить в: 07.07.2015 14:43		
Скидка: 0		В пути: 0:15		Отправлен: 07.07.2015 14:28		
Итого: 1 090,00		Привезти к: 07.07.2015 14:58		Вернулся: 07.07.2015 15:28		
Оплачено: 1 090,00		Доставлен в: 07.07.2015 14:43:00		Комментарий:		

Логическая дата: 07.07.2015      Менеджер: Оператор 219      07.07.2015 14:34:01

Рис. 7-10

Список заказов можно экспортировать в формат MS Excel, XML, TXT и HTML. Для этого воспользуйтесь пунктом **Экспорт списка** главного пункта меню **Файл**.

## 7.2.6 Приостановить/Возобновить работу ресторана

При выставлении данного пункт в центральный офис CallCentre будет передан соответствующий статус ресторана (работает/ не работает). Данный пункт возможно использовать только при работе с Call Centre (см. п.п.11.2.11).

## 7.2.7 Заказ

Перечень функций пункта **Заказ** представлен на Рис. 7-11.

Заказ	Отчеты	Черный список	Помощь
Состав			Ctrl+F
Назначить экспедитора			Ctrl+E
Информация о клиенте			Ctrl+C
Отправить на производство			Ctrl+F3
Отправить заказ			Ctrl+F4
Заказ выполнен			Ctrl+F5
Отправить в архив			Ctrl+F6
Удалить			Ctrl+Del
Редактировать заказ			Ctrl+D
Отказаться от заказа			
Назначить ресторан			
Отправить заказ на центр/филиал			
Изменить статус			
Печать накладной			Ctrl+N
Просмотр накладной(без печати)			Ctrl+Alt+N

Рис. 7-11

В таблице заказов (см.Рис. 7-12) указываются все заказы для выбранного периода (см. п.п. 7.1.2). Для выбора заказа, над которым будут производиться те или иные операции, нужно установить курсор на нужный заказ в таблице заказов.

Ресторан	№ заказа	ФИО	Адрес	Состояние	Сумма	Скидка	Сумма со скидкой	Оплаченная	Тип доставки	Время приема
UCS159	1	ЛАВРОВА КСЕНИЯ	ДЕЛОВАЯ УЛд.21к.кв. (оф)	Отправлен	1 440,00	0	1 440,00	0,00	"С доставкой"	07.07.2015 14:
UCS159	2	ФИЛИН МАКСИМ АНДРЕЕ	1905 ГОДА УЛд.45кв. (оф)	В архиве	1 790,00	0	1 790,00	1 790,00	"С доставкой"	07.07.2015 14:
UCS159	3	ОРЛОВ ГЕННАДИЙ АЛЕКС	ФИЛЕВСКАЯ Б. УЛд.26к.кв	Производст	1 200,00	0	1 200,00	0,00	"На вынос"	07.07.2015 14:
UCS159	4	СИЯЧНИКОВА ТАТЬЯНА	СКАТЕРТНЫЙ ПЕРД.2кв. (	Отправлен	1 000,00	0	1 000,00	0,00	"С доставкой"	07.07.2015 14:

Рис. 7-12

В таблице заказов указаны следующие колонки:

**№ Заказа** – номер заказа, присваивается автоматически при формировании заказа (см. п.п. 6.4.1).

**Ресторан** – название ресторана, если используется Call Center.

**ФИО** – ФИО клиента, на которого оформлен заказ.

**Адрес** – адрес клиента, по которому будет осуществлена доставка.

**Время принятия** – время принятия заказа.

**Время выполнения** – время начала выполнения заказа (передача заказа на выполнение в производство).

**Состояние** – на какой стадии находится заказ.

**Ож. время доставки** – время, в которое клиент ожидает получить заказ.

**Время в пути** – среднее время доставки заказа клиенту, указывается при принятии заказа (см. п.п. 6.3.1).

**Сумма** – сумма заказа без учета скидок/наценок.

**Сумма со скидкой** – сумма заказа с учетом всех назначенных скидок/наценок.

**Скидка %** – скидки/наценки, назначенные на счет в %.

**Оплаченная сумма** – сумма, полученная экспедитором от клиента. Данное поле заполняется при отправке заказа **В Архив** (см. п.п. 7.2.20)

**Время реальной доставки** – время реальной доставки заказа клиенту. Данное поле заполняется при отправке заказа **В Архив** (см. п.п. 7.2.20).

**Тип доставки** – на вынос/с доставкой.

**Экспедитор** – имя экспедитора, осуществившего доставку.

**Время отправки экспедитора** – время, в которое экспедитор выехал с предприятия. Данное поле заполняется при переводе заказа в статус **Отправлен** (см. п.п. 7.2.17)

**Время возвращения экспедитора** – время, в которое экспедитор вернулся на предприятие. Данное поле заполняется при переводе заказа в статус **Выполнено** (см. п.п. 7.2.19)

**Отправка (расчетное)** – рассчитанное время отправки экспедитора. Рассчитывается по формуле = **Ож. время доставки** – **Время в пути**

**Зона доставки** – если территория, в пределах которой осуществляется доставка, поделена на зоны в **DictionaryEditor** (п.п. 10.2), то в данном поле отображается зона доставки, определенная системой при заполнении карточки клиента (см. п.п. 6.2) или выбранная оператором вручную. Также данное поле определяет ресторан при использовании **Call Centre** (см. п.п. 11)

**Оператор** – в данном поле зафиксирован оператор, прошедший регистрацию в приложение **Оператор** и принявший заказ.

**Добавление записи** – время добавления записи в список заказов в **Диспетчере**.

## 7.2.8 Состав заказа

С помощью данного подпункта можно просмотреть состав заказа. При этом система откроет окно *Содержание заказа*, в котором представлена информация о заказе. Также состав заказа можно просмотреть, воспользовавшись сочетанием клавиш «**Ctrl+F**», или



кнопкой на панели инструментов

Название	Количество	Цена
Пицца Маргарита	1	300,00р.
Сыр	1	
<b>2 пиццы +Напиток</b>	<b>1</b>	<b>500,00р.</b>
Фанта 0,25	1	
Пицца четыре сыра	1	250,00р.
Пицца Дьябло	1	250,00р.
Сок персик 0,2	2	80,00р.
Сок томат 0,2	1	60,00р.

**Принять**

Комментарий к заказу:  
сдача с 2000 руб.

Рис. 7-13

В открывшемся окне (см. Рис. 7-13) представлен перечень заказанных блюд. Название комплексного блюда выделено более темным фоном (см. п.п. 6.4.5). Модификаторы выделены меньшим шрифтом с отступом.

**Название** – наименование блюда, модификатора.

**Количество** – количество порций блюда в заказе.

**Цена** – цена порции блюда.

Строка с комплексным блюдом выделена более темным фоном. Помимо цены комплексного блюда выводится цена каждого компонента комплексного блюда.

**Комментарий к заказу** – в данном поле выводится комментарий, введенный при оформлении заказа в **Операторе Delivery** (см. п.п. 6.3.3), либо комментарий, введенный в **Диспетчере Delivery**.

#### **7.2.8.1 Комментарий к заказу**

В окне *Содержание заказа* (см.Рис. 7-13) можно ввести новый комментарий к заказу, отредактировать уже введенный в **Операторе Delivery** (см. п.п. 6.3.3), **Диспетчере Delivery** комментарий к заказу. Для этого установите курсор в поле *Комментарий к заказу* и введите комментарий к заказу или измените уже существующий комментарий (см. Рис. 7-14).

Название	Количество	Цена
Капуста тушеная белая1	1	101,00р
Картофельное пюре	1	170,00р
Солянка сборная мясная	1	210,00р
Дракон	1	200,00р
Ветчина с грибами	1	200,00р
Лепша	0	
Удаление нераспечатанного блюда	1	
Борщ с белыми грибами	1	210,00р

Комментарий к заказу  
приборы на 2 персоны

Применить Отмена

Рис. 7-14

Максимальная длина комментария 100 символов.

Комментарий доступен для редактирования при следующих статусах заказов: *Не подтвержден*, *Ожидание*, *Производство*, *Готов*, *Принят*, *Выполнен*. В статусах *В архиве*, *Отправлено* редактирование невозможно.

## 7.2.9 Список экспедиторов

Список экспедиторов создается в *Редакторе R-Keeper V7*. В окне выбора экспедитора (см.Рис. 7-15) отображаются те сотрудники, которые входят в роли, определенные в настройках как роли экспедитора (см. п.п. 3.2.4).

Переместите колонку для группировки по ней

Экспедитор	Выполнено	Назначено	Предыдущая отправка
Фильтр			
Экспедитор 215	0	0	
Экспедитор 216	0	0	
Иваненко Вадим	0	0	
Иванченко Слава	0	1	16.07.2015 14:54:00
Экспедитор 220	0	0	
Иванов Андрей	0	0	
Емельянов Иван	1	0	16.07.2015 14:54:00

Выбрать
Отмена

Рис. 7-15

Также отображение в списке экспедиторов зависит от прав, определенных для выбранных ролей (см. п.п. 3.1).

При закрытии кассовой смены можно очищать список зарегистрированных официантов (экспедиторов), которые работали в смене, на **Кассе R-Keeper**. Но после открытия кассовой смены на **Кассе R-Keeper** список персонала пустой. Для возможности назначения экспедиторов необходимо зарегистрировать экспедиторов на кассе.

Если у персонала из роли экспедиторов нет прав на регистрацию (**Может регистрировать на любые сервис позиции** и **Может регистрировать сам себя**), то в списке экспедиторов будет только тот список экспедиторов, который кассир зарегистрировал в смене.

Для регистрации экспедиторов в смене на кассе у роли оператора или диспетчера должны быть определены права **«Регистрация персонала»** и **«Может регистрировать других»**.

Для регистрации персонала необходимо переключиться из **Оператора** или **Диспетчера** к **Кассе R-Keeper** и выбрать пункт **«Регистрация персонала»**. В открывшемся окне (см.Рис. 7-16) выберите роль, из

которой будут зарегистрированы сотрудники. Далее нажмите на кнопку с именем сотрудника для регистрации в смене (см.Рис. 7-17).

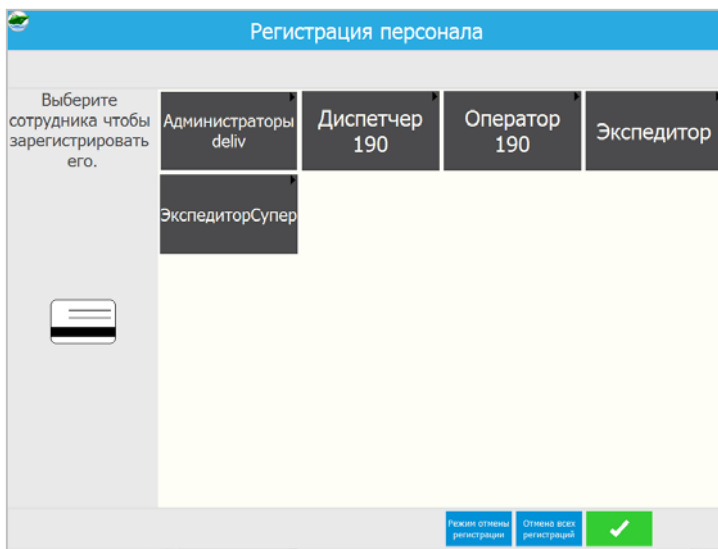


Рис. 7-16

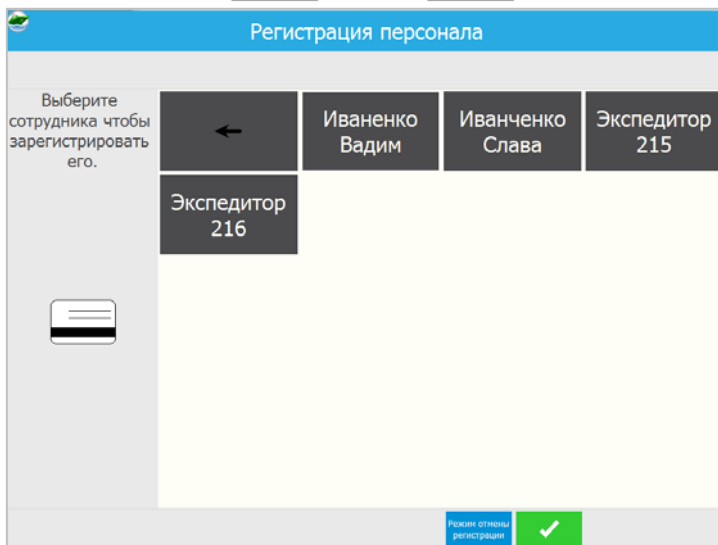




Рис. 7-17

### 7.2.10 Назначение экспедитора

Готовые заказы доставляют клиентам экспедиторы. Стандартно экспедитор определяется в момент отправки заказа клиенту (см. п.п. 7.2.17). Но назначить или изменить экспедитора можно в любой момент после появления заказа в *Диспетчере Delivery*.

Данный пункт меню используется, если при отправке экспедитора, экспедитор был выбран ошибочно, или если экспедитора необходимо определить ранее отправки заказа клиенту с экспедитором.

Для того чтобы назначить экспедитора, установите курсор на заказ, для которого должен быть назначен экспедитор и воспользуйтесь пунктом **Назначить Экспедитора** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием клавиш «Ctrl+E» или кнопкой на панели

инструментов . На экран будет выведено окно *Экспедиторы*, представленное на Рис. 7-18.

Список экспедиторов выводится по настройкам, описанным в п.п. 7.2.9.

Если фон строки красный, то данный экспедитор уже назначен на выполнение других заказов. Т.е. у данного экспедитора есть заказы, для которых не выставлен признак *«Вернулся»*. Данное свойство заказу выставляется либо при изменении статуса заказа на **Выполнено** в *Диспетчере* (см п.п. 7.2.19), либо при нажатии кнопки **[Вернулся]** в приложении *Delivery Agent*(см. п.п. 9.3).

**Выполнено** – количество заказов, доставленных экспедитором в текущем дне.

**Назначено** – количество заказов, для которых данный экспедитор определен для доставки в текущем дне на четыре часа вперед от текущего времени

**Предыдущая отправка** – дата и время предыдущей отправки экспедитора

Выберите экспедитора из списка, выставив на него курсор. Для назначения экспедитора нажмите кнопку **[Выбрать]**, для отказа от назначения экспедитора нажмите кнопку **[Отмена]**.

Переместите колонку для группировки по ней

Экспедитор	Выполнено	Назначено	Предыдущая отправка
Фильтр			
Экспедитор 215	0	0	
Экспедитор 216	0	0	
Иваненко Вадим	0	0	
Иванченко Слава	0	1	16.07.2015 14:54:00
Экспедитор 220	0	0	
Иванов Андрей	0	0	
Емельянов Иван	1	0	16.07.2015 14:54:00

Выбрать
Отмена

Рис. 7-18

Если список экспедиторов большой, то для быстрого поиска нужного экспедитора можно использовать фильтр. В поле **«Фильтр»** произведите позиционирование в колонку **«Экспедитор»** и введите начальные буквы имени для поиска.

Поиск осуществляется по первым буквам имени экспедитора. В результате в список будут выведены только экспедиторы, удовлетворяющие условию поиска (см.Рис. 7-19).

Переместите колонку для группировки по ней

Экспедитор	Выполнено	Назначено	Предыдущая отправка
Ива			
Иваненко Вадим	0	0	
Иванченко Слава	0	1	16.07.2015 14:54:00
Иванов Андрей	0	0	

Выбрать
Отмена

Рис. 7-19

### 7.2.11 Информация о клиенте

Для того, чтобы посмотреть информацию о клиенте, установите курсор на нужный заказ в таблице и воспользуйтесь пунктом **Информация о клиенте** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием



клавиш «**Ctrl+C**» или кнопкой на панели инструментов. Система выдаст окно **Информация о клиенте**, представленное на Рис. 7-20. В данном окне выведена информация о клиенте (данные из карточки клиента).

Клиент		Телефоны	E-mail
Номер клиента:	10000000099017	89152654789	Tel 1 orlov@gmail.com
День рождения:	21.10.1967		
Фамилия:	Орлов		
Имя:	Геннадий		
Отчество:	Александрович		
Доп. инфо:			
Город:	Москва	Подъезд:	
Улица:	ФИЛЕВСКАЯ Б. УЛ	Код домофона:	
Дом:	2б	Этаж:	
Корпус/Строение:	3	Квартира/офис:	108
Зона доставки:		Станция метро:	Багрatioновская
Комментарий:	доставка по будням с 13:00 до 20:00		

Рис. 7-20

Из этого окна также можно открыть карту, нажав на кнопку



. Порядок работы описан в пункте **Карта** для оператора (см. п.п. 6.2.2).

### **7.2.12 Заказ в статусе Не подтвержден**

После создания интернет заказа (см. п.п. 6.8) либо отложенного заказа в приложении **Оператор** (см. п.п. 6.4.15), заказ далее отображается в приложении **Диспетчер** в статусе **Не подтвержден**. В этом статусе заказ на кассе R-Keeper V7 является черновиком. Т.е. данный заказ еще не был отправлен на сервис-печать, его можно редактировать без указания причин удаления. В данном статусе заказ будет находиться до тех пор, пока его не передадут в **Операторе** (см. п.п. 6.4.15) либо **Диспетчере** на выполнение.

Редактировать заказ в статусе **Не подтвержден** можно в приложении **Оператор** (см. п.п. 6.7) и в приложении **Диспетчер** (см. п.п. 7.2.22).

### **7.2.13 Заказ в статусе Ожидание**

После принятия заказа в приложении **Оператор**, заказ далее отображается в приложении **Диспетчер** и дальнейшая работа с заказом происходит в этом приложении.

Первый статус, в котором находится заказ в **Диспетчере** – **Ожидание**. В этом статусе заказ на **Кассе R-Keeper V7** является черновиком. Т.е. данный заказ еще не был отправлен на сервис-печать, его можно редактировать без указания причин удаления. В данном статусе заказ будет находиться до тех пор, пока не наступит **Время отправки в производство = Ожидаемое время доставки** (см. п.п. 6.3.1) – **Ожидаемое время в пути** (см. п.п. 6.3.1) – **Время выполнения заказа** (см. п.п. 6.3.1).

### **7.2.14 Отправление заказа на производство**

При передаче заказа на производство, на сервис-принтере распечатывается сервис-чек и начинается приготовление заказа. Заказ в **Производство** отправляется автоматически системой при достижении времени **«Время выполнения» = Ожидаемое время доставки** (см. п.п. 6.3.1) – **Ожидаемое время в пути** (см. п.п. 6.3.1) – **Время выполнения заказа** (см. п.п. 6.3.1).

Данная операция переводит заказ из состояния **Ожидание** в состояние **Производство**, при этом изменяется цвет статуса заказа в зависимости от настроек цветовой гаммы таблицы (см. п.п. 3.2.9) и распечатываются сервис-чеки на сервис-принтерах.

Также возможно настроить автоматическую печать накладной при переводе заказа в производство (см. п.п. 6.5). Тогда при переводе заказа в статус **Производство** будет распечатана накладная формата либо А4 (см. п.п.7.2.25) либо накладная может быть распечатана на роликовом принтере (см. п.п.7.2.25).

В **Производство** отправить заказ вручную можно только в случае, когда заказ находится в статусе **Ожидание** и его необходимо отправить в производство ранее наступления **«Времени выполнения»**.

По возможности не используйте данный функционал вручную, во избежание проблем с пакетами сервис-печати на кассе R-Keeper V7.

Для того чтобы отправить заказ на производство вручную, установите курсор на нужный заказ в таблице и воспользуйтесь пунктом **Отправить на производство** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием клавиш **«Ctrl+F3»** или кнопкой на панели инструментов



### 7.2.15 Заказ принят

Данный статус заказа используется только при работе в режиме Call Centre (см. п.п. 11.2.6) и при включении настройки **«Включить контроль подтверждения заказов в филиале»** (см. п.п. 3.2.2).

Заказ в статус **Принят** переводится сотрудниками в приложении **Диспетчер** филиала.

### 7.2.16 Заказ готов

Данная стадия заказа возможна только при использовании настройки **Контроль заказов** (см. п.п. 3.2.2). Данная настройка требует дополнительного программного обеспечения: **KDS (Kitchen**

**Display System** – система управления заказами на информационных терминалах повара) или **Контроль заказов** из функционала R-Keerger (требует наличия сканера штрих-кодов). Для перевода заказа в стадию **Готов** на **KDS** повар переводит заказ в стадию *Забирать*, при использовании **Контроля заказов**, повар сканирует штрих-код готовности заказа.

Если заказ собирается на нескольких производствах, то все части заказа должны быть оформлены как *Забирать*, только в этом случае возможны дальнейшие действия с заказом.


Начиная с версии **Delivery** 3.1.3.134 возможно вручную менять статус заказа на **Готов** непосредственно из *Диспетчера*.

Определение статуса **Готов** доступно только для заказов, находящихся в статусе **Производство**.

Для назначения статуса **Готов** заказу вручную, установите курсор на нужный заказ в таблице и воспользуйтесь пунктом **Готов (кухня)** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием клавиш «Ctrl+F7»

или кнопкой на панели инструментов .

В открывшемся окне будет подставлен номер заказа (см. Рис. 7-21), который будет переведен в статус **Готов**. Для

подтверждения изменения статуса заказа нажмите ,

для отказа



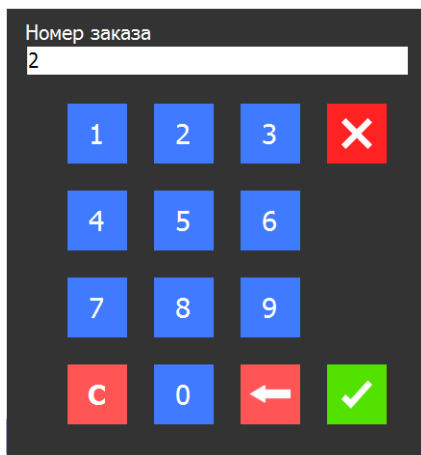


Рис. 7-21

Для назначения статуса **Готов** не обязательно позиционировать курсор на конкретном заказе. Данную функцию можно вызвать, позиционировав курсор на заказах в любых статусах. Если статус заказа будет отличаться от **Производство**, то в окне необходимо указать номер заказа, который необходимо перевести в статус **Готов** (см. Рис. 7-22). Данный функционал удобно использовать для назначения статуса **Готов** для большого списка заказов, т.к. не требует поиска конкретного заказа в списке.

Функция «групповое изменение статуса» на статус **Готов** недоступна.

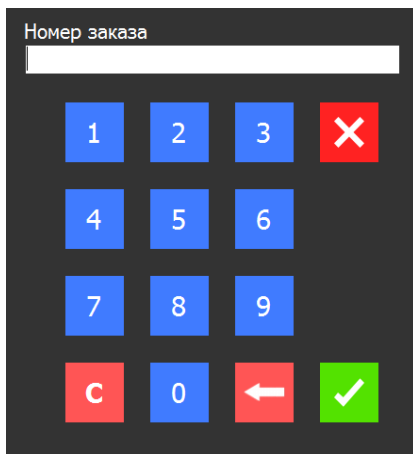



Рис. 7-22

### 7.2.17 Отправление заказа клиенту

Для того чтобы осуществить отправку готового заказа клиенту, установите курсор на нужный заказ в таблице и воспользуйтесь пунктом **Отправить заказ** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием

клавиш «**Ctrl+F4**» или кнопкой на панели инструментов . Отправить можно только заказы, находящиеся в статусах **Производство** либо **Готов**, если используется **Контроль заказов**. На экран будет выведено окно **Экспедиторы** (см. Рис. 7-23).

Если фон строки красный, то данный экспедитор уже назначен на выполнение других заказов. Т.е. у данного экспедитора есть заказы, для которых не выставлен признак «**Вернулся**». Данное свойство заказу выставляется либо при изменении статуса заказа на **Выполнено** в **Диспетчере** (см п.п. 7.2.19), либо при нажатии кнопки [**Вернулся**] в приложении **Мобильный Экспедитор** (см. п.п. 9.3)

**Выполнено** – количество заказов, доставленных экспедитором в текущем дне.

**Назначено** – количество заказов, для которых данный экспедитор определен для доставки в текущем дне на четыре часа вперед от текущего времени.



**Предыдущая отправка** – дата и время предыдущей отправки экспедитора

Если экспедитор не был ранее назначен, выберите из списка нужного экспедитора и нажмите кнопку **[Выбрать]** или клавишу **«Enter»**. На экране откроется окно, представленное на Рис. 7-23.

Переместите колонку для группировки по ней

Экспедитор	Выполненно	Назначено	Предыдущая отправка
Фильтр			
Экспедитор 215	0	0	
Экспедитор 216	0	0	
Иваненко Вадим	0	0	
Иванченко Слава	0	1	16.07.2015 14:54:00
Экспедитор 220	0	0	
Иванов Андрей	0	0	
Емельянов Иван	1	0	16.07.2015 14:54:00

Выбрать
Отмена

Рис. 7-23

В списке отображаются только те работники из роли, определенной как роль экспедиторов, для которых выставлено право **«Может регистрировать на любые сервис позиции»** в Редакторе R-Keeper V7 (см. п.п. 3.1).

Если список экспедиторов большой, то для быстрого поиска нужного экспедитора можно использовать фильтр. В поле **«Фильтр»** произведите позиционирование в колонку **«Экспедитор»** и введите начальные буквы имени для поиска (см. Рис. 7-24).

Поиск осуществляется по первым буквам имени экспедитора. В результате в список будут выведены только экспедиторы, удовлетворяющие условию поиска (см. Рис. 7-24).

Переместите колонку для группировки по ней

Экспедитор	Выполнено	Назначено	Предыдущая отправка
Ива			
Иваненко Вадим	0	0	
Иванченко Слава	0	1	16.07.2015 14:54:00
Иванов Андрей	0	0	

Выбрать Отмена

Рис. 7-24

Время отъезда экспедитора

◀ ◀ 07.07.2015 18:53 ▶ ▶

Выбрать Отмена

Рис. 7-25

Определите время и дату отъезда экспедитора и нажмите кнопку **[Выбрать]** или клавишу «Enter». Для отказа от изменения статуса заказа нажмите кнопку **[Отмена]**.

Начиная с версии 3.1.3.124 окно, представленное на Рис. 7-25, можно не выводить (см. п.п. 3.2.2). Тогда время отправки экспедитора будет автоматически подставлено системное, без запроса подтверждения.

Состояние заказа будет изменено на статус **Отправлено**, а цвет заказа в таблице изменится в зависимости от настроек цветовой гаммы таблицы (см. п.п. 3.2.9).

!!! Если к системе подключен фискальный регистратор и выставлена настройка *Send expeditor with fiscal receipt (Печать фискального чека при отправке экспедитора)*, то при отправке экспедитора (перевод заказа в статус **Отправлено**) будет распечатан фискальный чек и заказ будет закрыт на кассе *R-Keeper V7*.

Если флаг не выставлен, то при отправке экспедитора заказу на кассе *R-Keeper V7* присваивается признак **Пречек**. Если необходимо, можно настроить печать пречека при отправке экспедитора (см. Руководство Пользователя *R-Keeper V7*)

Если для оплаты заказа использовались бонусы (см. п.п. 6.3.5 и 6.4.13), то оплаченная ими сумма будет отражена в чеке в виде скидки. Примеры таких чеков представлены на Рис. 7-26 (заказ частично оплачен бонусами) и Рис. 7-27 (заказ полностью оплачен бонусами).

Если для оплаты заказа использовались другие валюты (например, кредитная карта), то оплаченная сумма будет отражена в чеке как обычная оплата. Пример чека для случая полной оплаты данной валютой представлен на Рис. 7-28, для комбинированной оплаты – на Рис. 7-29.

Если в заказ была внесена предоплата национальной валютой для подсчета сдачи, то данная информация тоже будет отражена в чеке. Пример такого чека представлен на Рис. 7-30.



Рис. 7-26



Рис. 7-27



Рис. 7-28



Рис. 7-29



Рис. 7-30

Также возможно настроить автоматическую печать накладной при отправке экспедитора (см. п.п. 3.2.10). Тогда при переводе заказа в статус **Отправлено** будет распечатана накладная формата А4, также накладная может быть распечатана на роликовом принтере.

Внести изменения в заказ находящийся в статусе **Отправлено** невозможно.

Если настроена печать фискального чека при отправке экспедитора, и при отправке экспедитора выходит сообщение (см.



Рис. 7-31), то необходимо закрыть общую смену (см. п.п. 7.7), т.к. смена фискального регистратора превысила 24 часа.

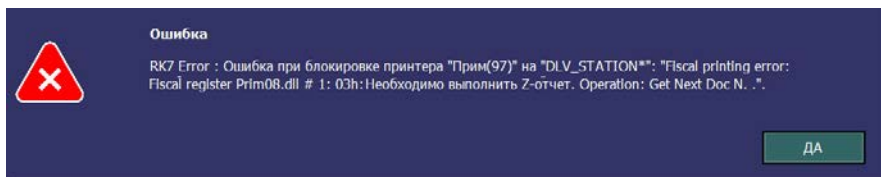


Рис. 7-31

Отправить заказ клиенту (выставление статуса **Отправлено**) можно из приложения *Экспедитор* (см. п.п. 8) или с помощью модуля Delivery Agent (см. п.п. 9.3.1).

### **7.2.18 Выдача карты клиенту при отправке экспедитора**

При включенном параметре *Give a card to client (Выдавать карту клиенту)* (см. п.п.3.2.1), при отправке экспедитора система предложит выдать клиенту карту. Выпуск карты может быть запрошен из *Delivery* или карта может быть выбрана среди карт, выпущенных в *R-Keeper CRM* и не имеющих владельца.

Определите в настройках группу карт (см. п.п. 3.2.1). В этом случае карта будет расположена в *R-Keeper CRM* в соответствующей группе, если запрос на выпуск поступил из *Delivery*, либо будет перемещена в эту группу, если она была выпущена заранее в *R-Keeper CRM* в другой группе.

При выставленной настройке *Issue a card for the customer (Активировать карту)* (см. п.п. 3.2.1) выпущенная карта будет активирована в *R-Keeper CRM* (начиная с версии *R-Keeper CRM* 5.9.3.3).

Срок действия карты определяется настройкой *Number of days till card will expire* (см. п.п. 3.2.1). Если карта была выпущена заранее в *R-Keeper CRM*, то при выдаче ее клиенту, срок ее действия изменится на определенный в настройках *Delivery*.

Выбор карты для выдачи клиенту происходит в момент отправки экспедитора. Если у клиента в *R-Keeper CRM* нет карты, то после окна выбора экспедитора (см. Рис. 7-32) откроется окно, в котором необходимо указать номер карты, выдаваемой клиенту (Рис. 7-33).

Переместите колонку для группировки по ней

Экспедитор	Выполнено	Назначено	Предыдущая отправка
Фильтр			
Экспедитор 215	0	0	
Экспедитор 216	0	0	
Иваненко Вадим	0	0	
Иванченко Слава	0	1	16.07.2015 14:54:00
Экспедитор 220	0	0	
Иванов Андрей	0	0	
Емельянов Иван	1	0	16.07.2015 14:54:00

Выбрать
Отмена

Рис. 7-32

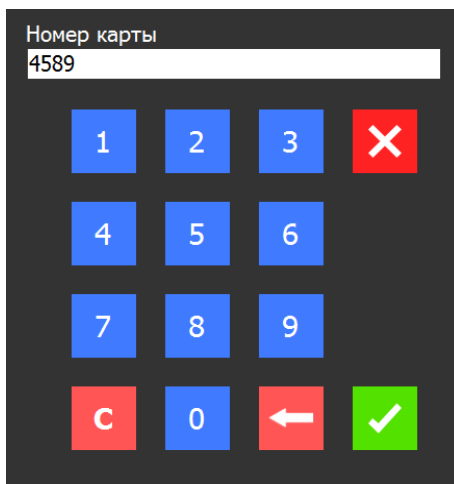


Рис. 7-33

Если у клиента уже есть выданная карта, но она заблокирована в *R-Keeper CRM*, то система все равно считает, что карта существует. При отправке экспедитора по заказу такого клиента окно выдачи карты не откроется.

При выдаче карты проверяется наличие у нее владельца. Выдать можно только ту карту, владелец которой не определен. Если карта уже принадлежит другому владельцу, то при попытке выдачи такой карты система выдаст сообщение (см. Рис. 7-34). Нажмите **[Нет]** для повторения операции и выбора другой карты для выдачи. Нажмите **[Да]** для отказа от выдачи карты и отправки экспедитора без карты.

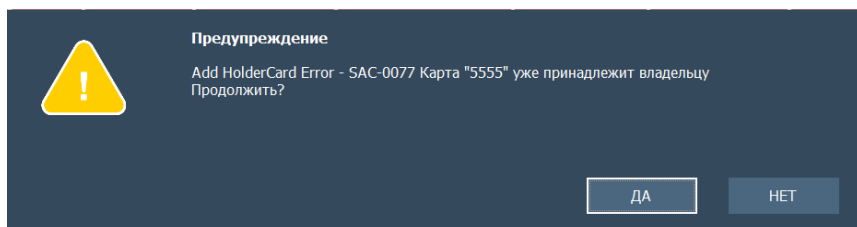


Рис. 7-34

При вводе номера карты проверяется принадлежность карты определенному диапазону карт. Если номер карты выходит за рамки

диапазонов карт, заведенных в *R-Keeper CRM*, то система выдаст сообщение (Рис. 7-35).

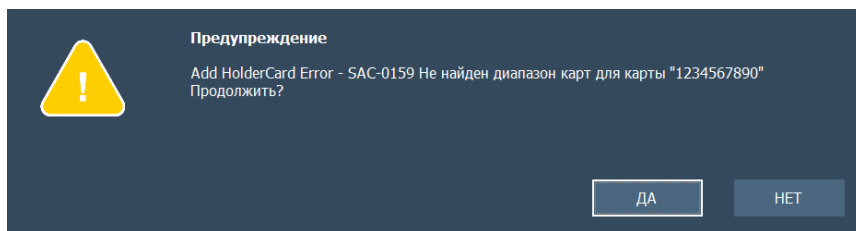



Рис. 7-35

Нажмите [**Нет**] для повторения операции и выбора другой карты для выдачи. Нажмите [**Да**] для отказа от выдачи карты и отправки экспедитора без карты.

### 7.2.19 Выполнение заказа

После того как экспедитор доставил заказ клиенту и вернулся на предприятие, необходимо зафиксировать время его приезда и сделать отметку о выполнении заказа. Для этого установите курсор на нужный заказ в таблице (в состоянии **Отправлено**) и воспользуйтесь пунктом **Заказ выполнен** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием клавиш



«**Ctrl+F5**» или кнопкой  на панели инструментов. Откроется окно *Время приезда экспедитора* (см. Рис. 7-36). Введите время и дату приезда экспедитора и нажмите кнопку [**Выбрать**] или клавишу «**Enter**». Для отказа от изменения статуса заказа нажмите кнопку [**Отмена**].

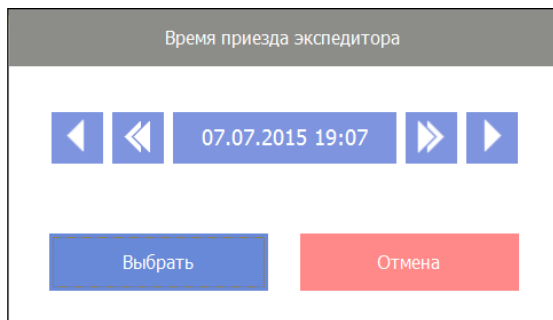


Рис. 7-36

Начиная с версии 3.1.3.124 окно, представленное на Рис. 7-36, можно не выводить (см. п.п. 3.2.2). Тогда время приезда экспедитора будет автоматически подставлено системное, без запроса подтверждения.

Состояние заказа будет изменено на **Выполнен**, а цвет заказа в таблице изменится в зависимости от настроек цветовой гаммы таблицы (см. п.п. 3.2.9). Если клиент отказался от какого-либо блюда или от заказа полностью, то необходимо удалить это блюдо или заказ (см. п.п. 7.2.22).

### 7.2.20 Отправка заказа в архив / оплата заказа

Выполненный заказ надо отправить в архив. Эта операция означает, что сумма по заказу оплачена клиентом. Корректировки заказа, находящегося в архиве, невозможны. По заказу, находящемуся в архиве, можно только посмотреть информацию о клиенте и состав блюд, входящих в заказ.

Для отправки заказа в архив, установите курсор на нужный заказ в таблице (в состоянии **Выполнено**) и воспользуйтесь пунктом **Отправить в архив** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием клавиш



«**Ctrl+F6**» или кнопкой на панели инструментов. Откроется окно (см. Рис. 7-37). В поле «**Реальное время доставки**» введите дату и время доставки заказа клиенту.

По умолчанию время заполняется по следующему правилу – «время отправки экспедитора» (см. п.п. 7.2.17) плюс «время в пути» (см. п.п. 6.3.1).

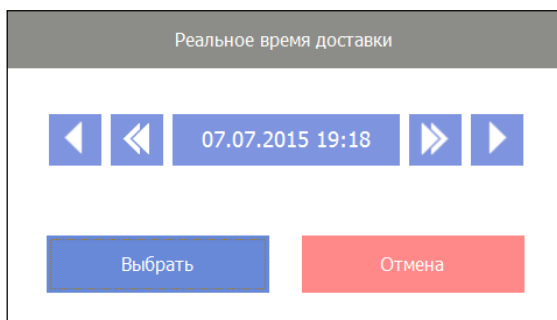


Рис. 7-37

Начиная с версии 3.1.3.124 окно, представленное на Рис. 7-37, можно не выводить (см. п.п. 3.2.2). Тогда «реальное время доставки» будет подставлено автоматически по следующему правилу: «время отправки экспедитора» (см. п.п. 7.2.17) плюс «время в пути» (см. п.п. 6.3.1), без запроса подтверждения.

Если использовалось групповое изменение статуса заказа (см. п.п. 7.2.21), то время реальной доставки подставится для всех заказов одинаковое.

Нажмите кнопку **[Выбрать]** для отправки заказа **В архив**, для отмены нажмите кнопку **[Отмена]**.

После указания времени доставки состояние заказа изменится на **В архиве**, а цвет заказа в таблице изменится в зависимости от настроек цветовой гаммы таблицы (см. п.п. 3.2.9).

!!! Если к системе подключен фискальный регистратор и настройка *Send expeditor with fiscal receipt (Печать фискального чека при отправке экспедитора)* НЕ выставлена, то при переводе заказа в статус **В архиве** будет распечатан фискальный чек и заказ будет закрыт на кассе *R-Keeper V7*.

!!! Если к системе подключен фискальный регистратор и выставлена настройка *Send expeditor with fiscal receipt (Печать фискального чека при отправке экспедитора)*, а также в статусе

**Выполнено** происходила корректировка заказа (см. п.п. 7.2.22.2), то при переводе заказа в статус **В архиве** будет повторно распечатан фискальный чек с внесенными изменениям и заказ будет закрыт на кассе *R-Keeper V7*.

### **7.2.21 Групповые операции при переводе в статусы**

При работе с заказами в *Диспетчере Delivery* можно использовать групповые операции с заказами. Данный функционал работает как для перевода заказов в разные статусы, так и для удаления заказов.

Для выделения группы заказов, удерживая клавишу [Ctrl] или [Shift] на клавиатуре, выделите необходимые заказы левой клавишей мыши. Далее на **Панели инструментов** выберите статус, в который необходимо перевести выделенные заказы.

Статус изменится только для тех заказов, для которых это возможно, т.е. их предыдущий статус позволяет сменить статус на выбранный.

Также с помощью групповых операций можно произвести удаление группы выделенных заказов целиком. Удаление может быть произведено для заказов, находящихся в статусах **Ожидание, Производство, Выполнено** (см. п.п. 7.2.22.1).


Перед удалением заказов система запросит причину удаления.

### **7.2.22 Редактирование/Удаление заказа**

Редактирование/удаление заказа возможно, если он находится в состоянии **Ожидание, Производство, Выполнено, Не подтвержден**. Далее будут рассмотрены все возможные варианты.

#### **7.2.22.1 Удаление заказа**

Для удаления заказа установите курсор на заказ, который необходимо удалить, и воспользуйтесь пунктом **Удалить заказ** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием клавиш «Ctrl+Del» или

кнопкой на панели инструментов . Поскольку операция удаления является необратимой, система запросит подтверждение.

Нажмите **[Да]** для подтверждения удаления, для отказа от удаления нажмите **[Нет]**. Далее система запросит причину удаления заказа (см. Рис. 7-38). Список причин удаления заводится в *Редакторе R-Keeper V7*(см. Руководство Пользователя R-Keeper V7). Выберите

причину удаления и нажмите кнопку ,

для отказа от удаления нажмите кнопку .

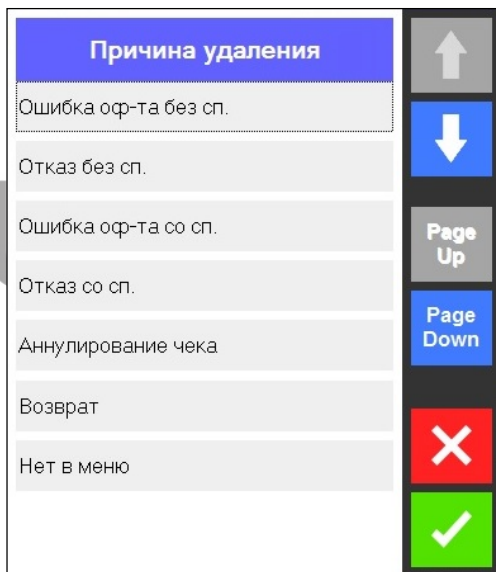


Рис. 7-38

Если заказ был в статусе **Ожидание**, то так как заказ на кассе *R-Keeper V7* является черновиком, посылать печать удаления на принтеры не нужно. Цвет шрифта удаленного заказа в таблице станет красным.

Если заказ был в статусе **Производство**, то так как заказ был отправлен на сервис печать, при удалении заказа выйдут отказы от



заказанных блюд на сервис-принтерах. Цвет шрифта удаленного заказа в таблице станет красным.

Для заказов в статусе **Выполнено**:

- Если был распечатан фискальный чек, то при удалении произойдет аннулирование фискального чека и удаление заказа на кассе *R-Keeper V7*. Отказы на сервис-принтерах распечатаны НЕ БУДУТ. Цвет шрифта удаленного заказа в таблице станет красным.

- Если был распечатан пречек, то при удалении произойдет отмена пречека на кассе *R-Keeper V7*. Отказы на сервис-принтерах распечатаны НЕ БУДУТ. Цвет шрифта удаленного заказа в таблице станет красным.

Если выставлена настройка *Use blacklist (Использовать черный список)* (см. п.п. 3.2.1), то после удаления самого заказа система задаст вопрос о необходимости помещения клиента в черный список (см. Рис. 7-39).

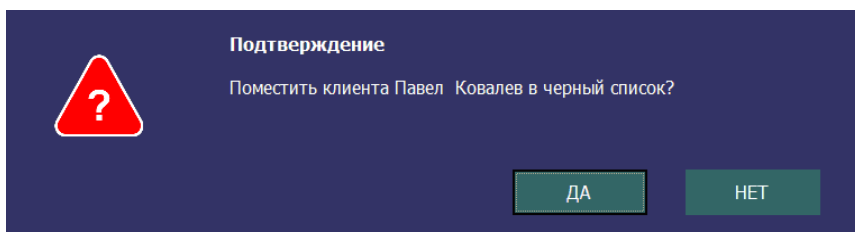


Рис. 7-39

Для помещения клиента в «**Черный список**» нажмите кнопку [Да], для отказа нажмите кнопку [Нет].

Если принято решение о помещении клиента в черный список, то далее необходимо указать причину помещения клиента в черный список. Откроется окно выбора причины (см. Рис. 7-40). Список причин берется из справочника причин удаления *Редактора R-Keeper V7* (см. Руководство Пользователя *R-Keeper V7*). Также можно ввести свободный текст в поле «*Добавить запись*».

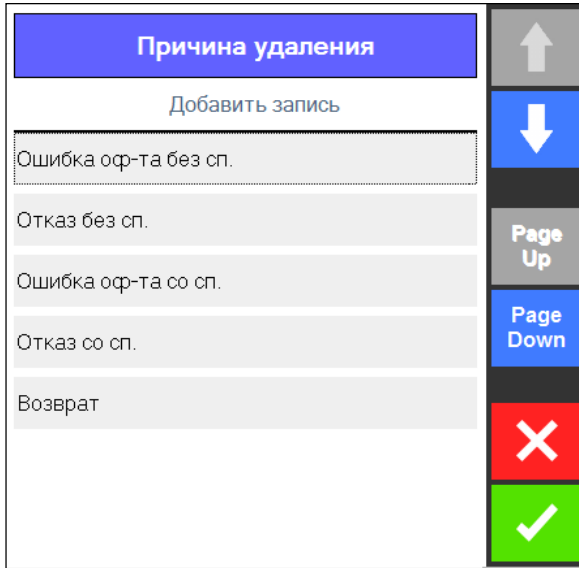



Рис. 7-40


Выберите причину помещения клиента в черный список или введите свободный текст и нажмите кнопку , для подтверждения.

Для отказа нажмите кнопку .

### 7.2.22.2 Удаление/корректировка количества порций блюд в заказе

Удаление блюд возможно из заказов, находящихся в состоянии **Ожидание, Производство, Выполнено, Не подтвержден**.

Для удаления блюда необходимо установить курсор на нужный заказ в таблице и воспользоваться пунктом **Редактировать заказ** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием клавиш «Ctrl+D» или

кнопкой  на панели инструментов.

Если заказ был в статусе **Ожидание** или **Производство**, то сразу открывается окно кассы *R-Keeper V7*, в котором можно произвести операцию изменения количества порций или удаления блюд (см. Рис. 7-41).

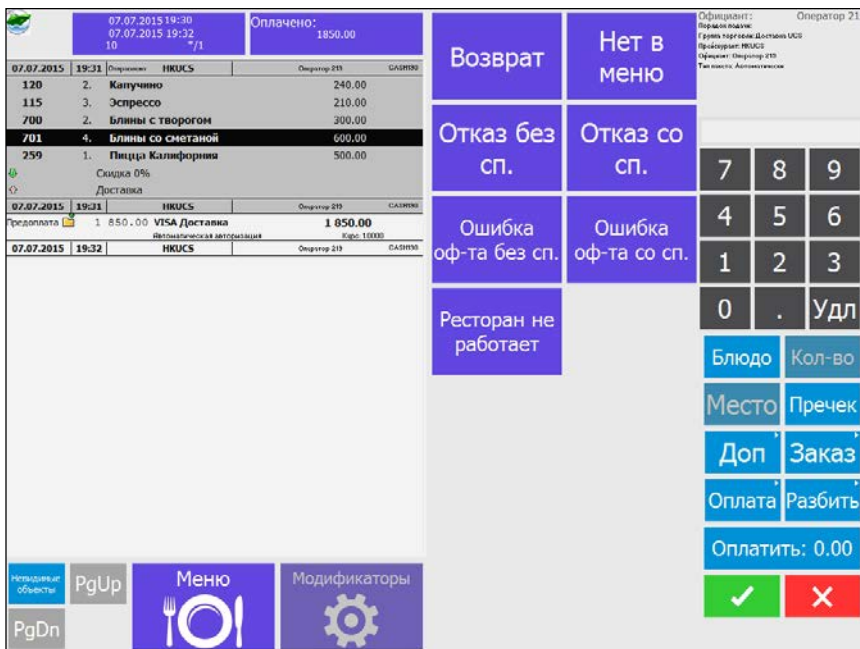


Рис. 7-41

Если заказ был в статусе **Выполнено** и был распечатан фискальный чек, то сначала система запросит выбрать причину для аннулирования фискального чека (см.Рис. 7-42). Затем откроется окно кассы *R-Keeper V7*, в котором можно произвести операцию изменения количества порций или удаления блюд (см. Рис. 7-41).

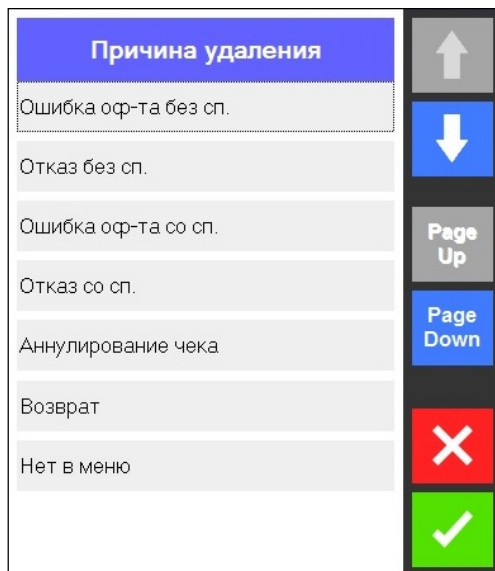


Рис. 7-42

Для удаления всех заказанных порций блюда, выставьте курсор на нужную строку, нажмите кнопку [Удл]. Система предложит список причин удалений, заведенных в Редакторе R-Keeper V7 (см. Рис. 7-41). Нажмите на причину, по которой происходит удаление блюда. Количество порций блюда станет 0, под строкой блюда будет прописана причина удаления и количество удаленных порций (см.Рис. 7-43).

Для уменьшения заказанных порций, выставьте курсор на нужную строку, нажмите кнопку [Удл]. Система предложит список причин удалений, заведенных в Редакторе R-Keeper V7 (см.Рис. 7-41). В цифровое поле введите количество порций для удаления и нажмите на причину, по которой происходит удаление блюда. В основной строке количество порций уменьшится до необходимого, под строкой блюда будет прописана причина удаления и количество удаленных порций (см.Рис. 7-43).

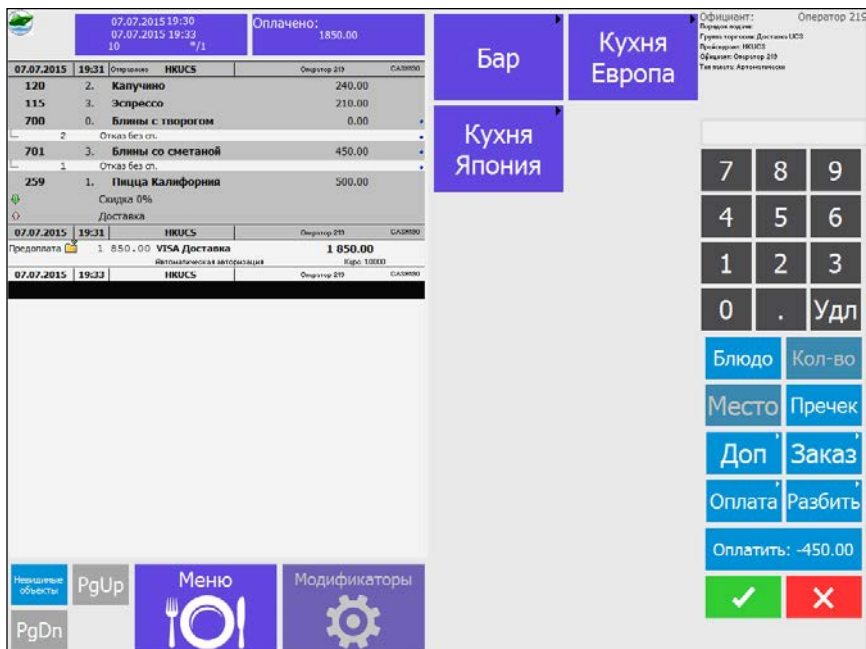



Рис. 7-43

Если при удалении были допущены ошибки, то выйдите из окна кассы R-Keper V7 без сохранения внесенных изменений. Для этого

нажмите кнопку . Система запросит подтверждение (см. Рис. 7-44). Нажмите **[OK]** для отмены внесенных изменений. Для возврата в окно кассы нажмите кнопку **[Отмена]**.

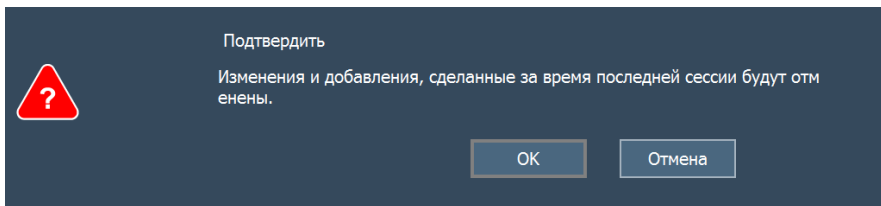


Рис. 7-44

Для сохранения внесенных изменений в заказ нажмите кнопку



(см.Рис. 7-43).

Если заказ был в статусе **Ожидание**, то блюда будут удалены без распечатки отказов на сервис-принтерах, так как заказ на кассе *R-Keeper V7* является черновиком.

Если заказ был в статусе **Производство**, то так как заказ был отправлен на сервис печать, при удалении выйдут отказы от заказанных блюд на сервис-принтерах.

Для заказов в статусе **Выполнено**:

- Если был распечатан фискальный чек, то при удалении произойдет аннулирование фискального чека, на кассе будет восстановлен стол и произойдет удаление выбранных на удаление позиций. Отказы на сервис-принтеры распечатаны НЕ БУДУТ.

- Если был распечатан пречек, то при удалении произойдет отмена пречека на кассе *R-Keeper V7* и произойдет удаление выбранных на удаление позиций. Отказы на сервис-принтеры распечатаны НЕ БУДУТ.

### 7.2.22.3 **Изменение способа оплаты**

Назначение способа оплаты заказа происходит при формировании заказа в приложении *Оператор* в момент принятия заказа (см. п.п. 6.4.13). Но в дальнейшем способ оплаты можно изменить через приложение *Диспетчер*.

Изменение способа оплаты заказа возможно для заказов, находящихся в состоянии **Ожидание**, **Производство**, **Выполнено**.

Для изменения способа оплаты необходимо установить курсор на нужный заказ в таблице и воспользоваться пунктом **Редактировать заказ** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием

клавиш **«Ctrl+D»** или кнопкой  на панели инструментов.

Если заказ был в статусе **Ожидание** или **Производство**, то сразу открывается окно кассы *R-Keeper V7*, в котором можно произвести операцию изменения способа оплаты (см.Рис. 7-45).

В данных статусах предоплата считается «нераспечатанной», кроме предоплаты средствами со счетов CRM (см. п.п. 6.4.13.2), поэтому удаление такой позиции будет равносильно «удалению несохраненного блюда». Для удаления позиционируйте курсор на строке с предоплатой и нажмите кнопку [Удл].

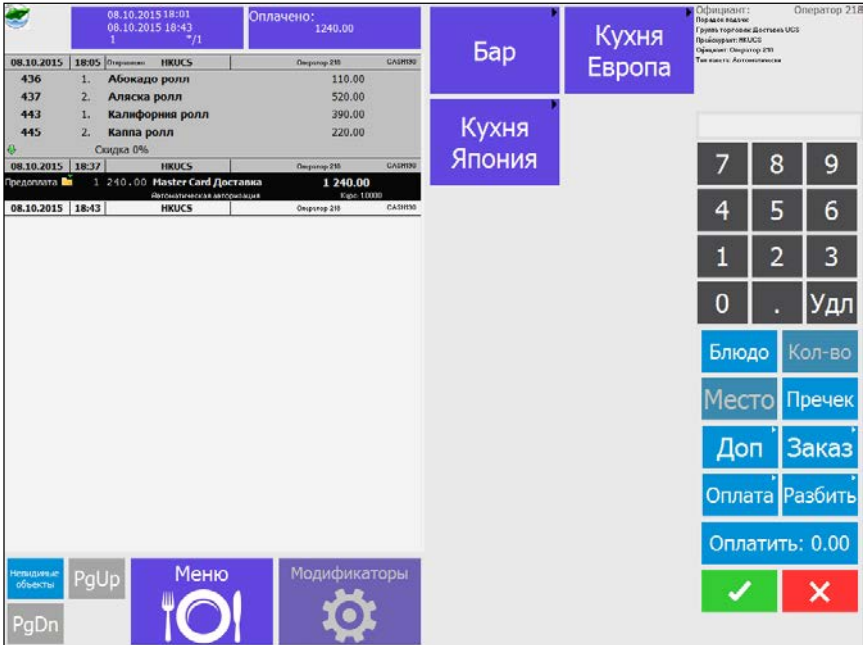


Рис. 7-45

Система запросит подтверждение удаления предоплаты (см.Рис. 7-46). Нажмите кнопку [Да], для подтверждения удаления предоплаты. Для отказа от удаления нажмите [Нет]. Строка с предоплатой более не будет отображаться в заказе.

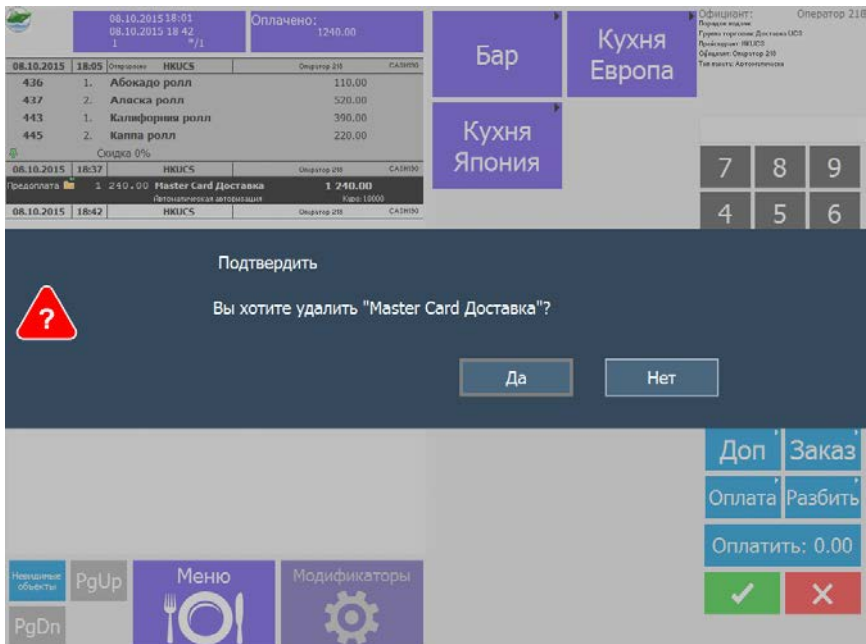


Рис. 7-46

Далее внесите предоплату другой валютой.

Для сохранения внесенных изменений в заказ нажмите кнопку



(см.Рис. 7-45).

Если при изменении способа оплаты были допущены ошибки, то выйдите из окна кассы R-Keper V7 без сохранения внесенных

изменений. Для этого нажмите кнопку



(см.Рис. 7-45).

Система запросит подтверждение (см. Рис. 7-47). Нажмите [ОК] для отмены внесенных изменений. Для возврата в окно кассы нажмите кнопку [Отмена].



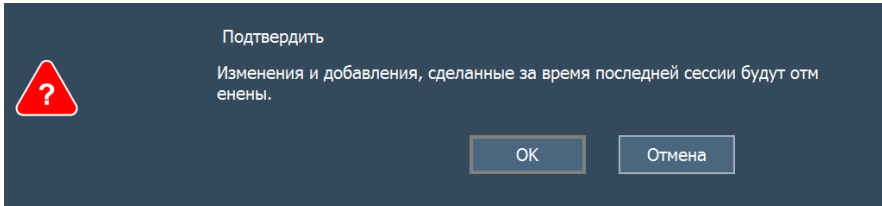


Рис. 7-47

Если заказ был оплачен средствами со счета CRM (см. п.п. 6.4.13.2), то при удалении данной предоплаты из заказа произойдет «удаление фискальной предоплаты», распечатаются соответствующие макеты на удаление предоплаты R-Кеерер V7 и на счет CRM будут возвращены списанные средства. В заказе останется строка с удаленной предоплатой, помеченная как «удаленная» (см.Рис. 7-48).

08.10.2015	18:07	HKUCS	Оператор 218	CASH190
Предоплата		1 000.00 ПДС оплата	0.00	
# Н:10000000093266		Князев Алексей	Курс:10000	
08.10.2015	18:30	Отправлено HKUCS	Оператор 218	CASH190
252	1.	Пицца Маргарита	300.00	
x 1	[Маслины]			
x 1	[Сыр]			
147	1.	Пицца Парма	500.00	
258	2.	Пицца с морепродуктами	1 000.00	
		Скидка 10%	-180.00	
08.10.2015	18:30	HKUCS	Оператор 218	CASH190
Предоплата		620.00 Master Card Доставка	620.00	
		Автоматическая авторизация	Курс:10000	
08.10.2015	19:00	HKUCS	Оператор 218	CASH190

Рис. 7-48

В статусе **Выполнено** все предоплаты считаются «распечатанными».

Если заказ был в статусе **Выполнено** и был распечатан фискальный чек, то сначала система запросит выбрать причину для аннулирования фискального чека (см.Рис. 7-49). Затем откроется окно

кассы *R-Keeper V7*, в котором можно произвести операцию изменения способа оплаты (см.Рис. 7-50).

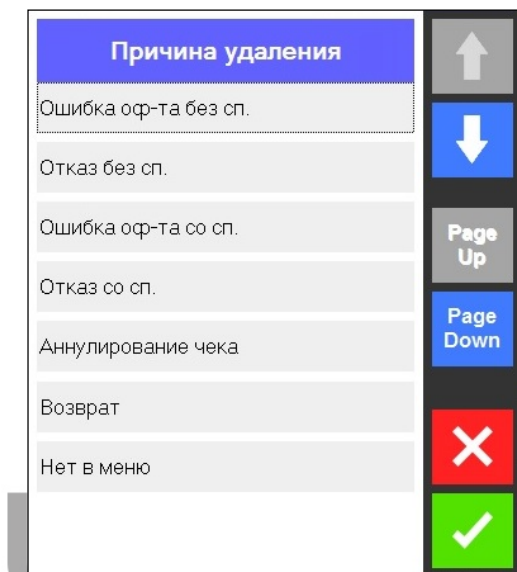


Рис. 7-49

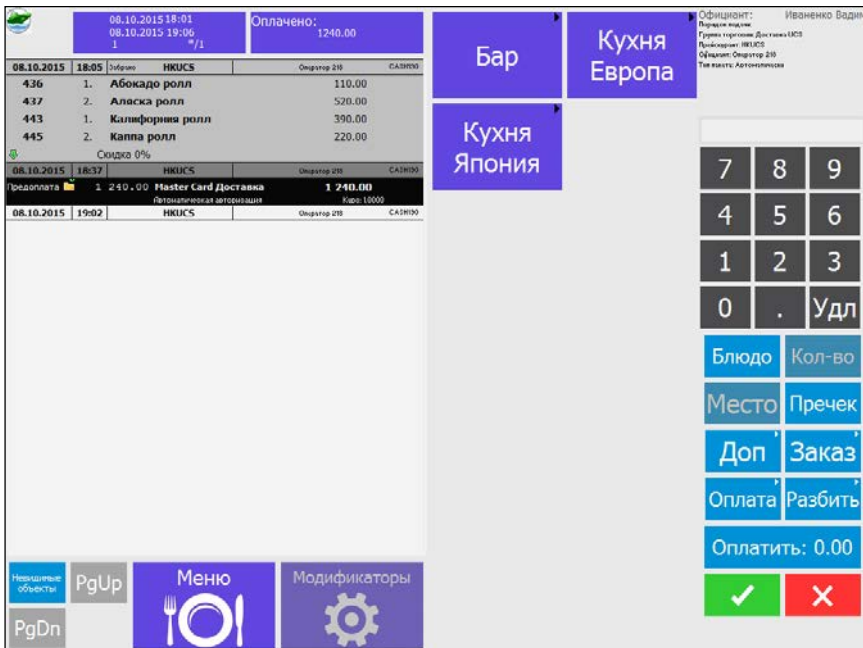


Рис. 7-50

Для удаления позиционируйте курсор на строке с предоплатой и нажмите кнопку **[Удл]**.

Система запросит подтверждение удаления предоплаты (см.Рис. 7-51). Нажмите кнопку **[Да]**, для подтверждения удаления предоплаты. Для отказа от удаления нажмите **[Нет]**.

При удалении распечатаются соответствующие макеты на удаление предоплаты *R-Keeper V7*, и в заказе останется строка с удаленной предоплатой, помеченная как «удаленная» (см.Рис. 7-52). Если предоплата была внесена средствами со счета CRM, то произойдет возврат денежных средств на счет CRM.

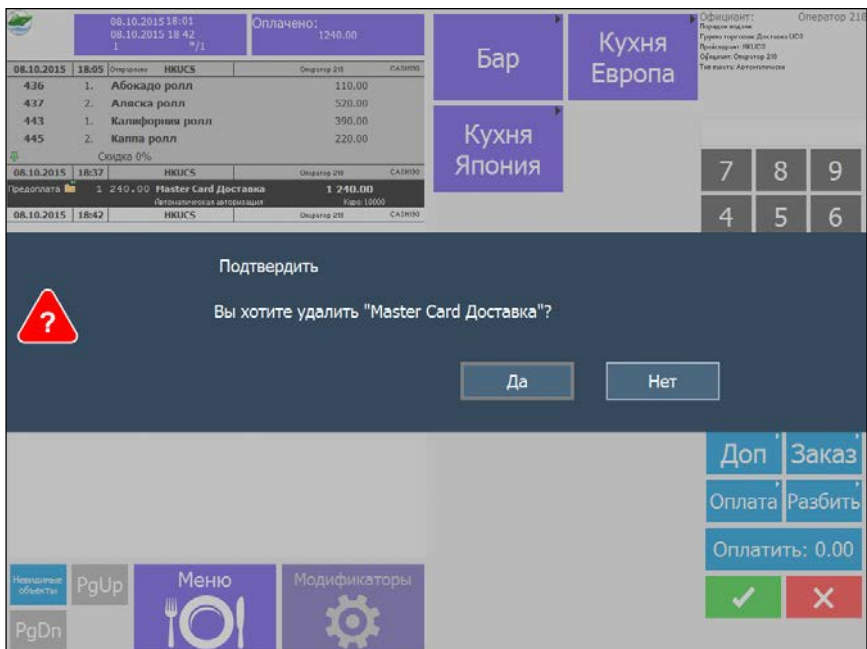




Рис. 7-51

08.10.2015	18:05	Забрано	HKUCS	Оператор 218	CASH190
436	1.	Абокадо ролл		110.00	
437	2.	Аляска ролл		520.00	
443	1.	Калифорния ролл		390.00	
445	2.	Каппа ролл		220.00	
Скидка 0%					
08.10.2015	18:37			Оператор 218	CASH190
Предоплата		1 240.00	Master Card Доставка	0.00	
				Автоматическая авторизация	Курс: 10000
08.10.2015	19:28			Оператор 218	CASH190

Рис. 7-52

Далее внесите предоплату другой валютой. Для сохранения внесенных изменений в заказ нажмите кнопку  (см.Рис. 7-52).

Если при изменении способа оплаты были допущены ошибки, то выйдите из окна кассы R-Keeper V7 без сохранения внесенных

изменений. Для этого нажмите кнопку  (см.Рис. 7-45). Система запросит подтверждение (см. Рис. 7-53). Нажмите **[ОК]** для отмены внесенных изменений. Для возврата в окно кассы нажмите кнопку **[Отмена]**.

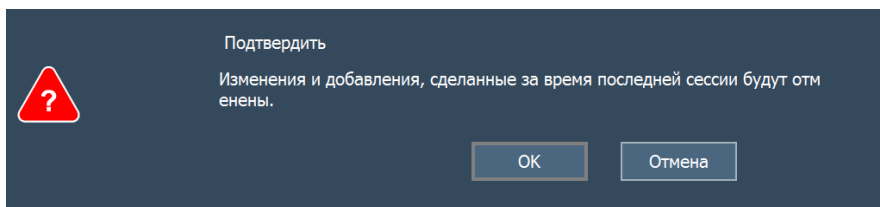


Рис. 7-53

### **7.2.23 Отказаться от заказа/назначить ресторан**

Данные пункты возможно использовать только при работе с *Call Centre* (см. п.п. 11.2.9 и п.п. 11.2.10).

### **7.2.24 Изменение статуса заказа.**

Данный пункт предназначен для изменения статуса заказа.

Пункт становится активным, если при работе с заказом был нарушен порядок работы и статус заказа оказался не определен.

(Пример: при добавлении в заказ произошел сбой электропитания, и приложение *Диспетчер* было закрыто). Для изменения статуса заказа нужно выбрать пункт **Изменить статус** главного пункта меню **Заказ**. В появившемся окне выбираем нужное состояние заказа (Рис. 7-54).

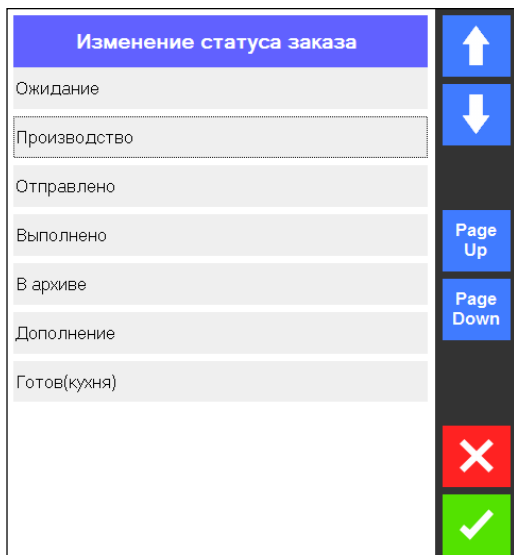


Рис. 7-54

После выбора состояния нажмите , для отказа от изменения статуса нажмите .

### 7.2.25 Печать накладной

Распечатать накладную возможно для заказа, находящегося в любом статусе в течение логического кассового дня (период от закрытия до закрытия общей кассовой смены). Для того чтобы распечатать накладную по заказу, установите курсор на заказ, для которого нужно выполнить печать накладной и воспользуйтесь пунктом **Печать накладной** главного пункта меню **Заказ** или нажмите сочетание клавиш **«Ctrl+N»**.

Накладную возможно распечатать как на обычном принтере для печати документов формата А4, так и на специализированном POS-принтере (например: принтер сервис-печати).

Если настройка на запрет предпросмотра не выставлена (см. п.п. 3.2.10), то на экране откроется окно предварительного просмотра накладной формата A4 (см. Рис. 7-55) или для печати на POS-принтере (см. Рис. 7-56).

Макет накладной (счет-фактуры) для печати и просмотра берется из используемой схемы печати в редакторе **R-Keeper V7** (справочники *Печать – Схемы печати, Использование схем печати*).

Окно просмотра для накладной формата A4.



- печать накладной.



- сохранение файла отчета в формате fr3.



- сохранение файла отчета в разные форматы (pdf, xls, html, text и др.).



- кнопки выбора масштаба и параметров

страницы.



- закрытие окна предварительного просмотра без распечатки.

U\_C\_S

Время печати заказа: 27.11.2019 10:54:55  
Время отправки заказа: 27.11.2019 10:55:00  
Время получения заказа: 27.11.2019 17:18:31

Заказ/Накладная № 4

Клиент: ООО "Компания К+", Адрес: Улица  
Адрес: г. Москва и ул. Басильевская ул. д. 25 стр.101 к. 10, метро: Давыдовская  
Телефон: +78671423021  
Контрагент: ФИО исполнитель: Сивачева.Т.  
От кого: ООО "Компания К+", Адрес: Улица

#	Наименование	Цена	Заказов	Подготовлено	Кол-во	Сумма	Кол-во	Сумма
1	Тарг Шоколадный	220.00	1	220.00				
2	Шоколадный вафель	180.00	1	180.00				
3	Сладки из шоколада френчев	140.00	1	140.00				
4	Штрудель "Пышный"	180.00	1	180.00				
	Сумма			800.00				800.00
	ИТОГО			720.00				720.00
	ИТОГО (в указанной валюте)			720.00				720.00

Общая сумма по заказу: Прочие: Счет: **Счетов с выписками (заполняется клиентом)**

Время печати заказа: 27.11.2019 10:54:55  
Время отправки заказа: 27.11.2019 10:55:00  
Время получения заказа: 27.11.2019 17:18:31

Заказ/Накладная № 4

Клиент: ООО "Компания К+", Адрес: Улица  
Адрес: г. Москва и ул. Басильевская ул. д. 25 стр.101 к. 10, метро: Давыдовская  
Телефон: +78671423021  
Контрагент: ФИО исполнитель: Сивачева.Т.  
От кого: ООО "Компания К+", Адрес: Улица

#	Наименование	Цена	Заказов	Подготовлено	Кол-во	Сумма	Кол-во	Сумма
1	Тарг Шоколадный	220.00	1	220.00				
2	Шоколадный вафель	180.00	1	180.00				
3	Сладки из шоколада френчев	140.00	1	140.00				
4	Штрудель "Пышный"	180.00	1	180.00				
	Сумма			800.00				800.00
	ИТОГО			720.00				720.00
	ИТОГО (в указанной валюте)			720.00				720.00

Общая сумма по заказу: Прочие: Счет: **Счетов с выписками (заполняется клиентом)**

Печать:

Отправить Save

Рис. 7-55

Окно просмотра накладной для POS-принтера.



Рис. 7-56



- кнопка «подняться в начало страницы»



- кнопка «опуститься в конец страницы»



и



- кнопки построчной прокрутки

вверх/вниз






- кнопка выхода из окна просмотра и печати накладной на POS-принтер.

Возможно настроить автоматическую печать накладной при переходе в статус **Производство** или **Отправлено** (см. п.п. 3.2.10).

### **7.2.25.1 Настройка печати накладной формата A4 в R-Keeper V7**

Печатные формы накладных для Delivery необходимо создать в *Редакторе R-Keeper V7*. Там же необходимо настроить саму печать. Макеты для печати можно получить в компании UCS или создать самостоятельно.

Для печати накладной формата A4 необходимо сделать следующее


- Пункт **Настройки – Печать – Документы и макеты – Расчеты с покупателями – Счет фактура** добавьте Новый графический макет. Введите название и сохраните.  
Далее в свойствах в поле **Макет** нажмите на кнопку .  
Откроется встроенный редактор макетов FastReport V4
- Макет можно создать самостоятельно или загрузить макет из файла \*.fr3. Сохраните макет
- Созданный макет необходимо добавить в схему печати. Для этого выберите пункт **Настройки – Печать – Схемы печати**. В используемую схему печати в группу **Основная** добавьте новый макет. Сохраните.
- В пункте **Настройки – Печать – Назначение принтеров** – Добавьте новое назначение. Введите название и сохраните.
- Далее необходимо настроить работу с принтером формата A4.
- В пункте **Сервис – Станции и устройства – Для нужной кассовой станции – на закладке Устройства** – Добавьте драйвер для Windows принтера.
- В пункте **Станции и устройства – Для нужной кассовой станции – на закладке Принтеры** – Добавьте принтер и в

поле **Модуль** выберите добавленный драйвер для windows принтера.

- В пункте **Станции и устройства – Для нужной кассовой станции – на закладке Свойства** – В поле назначения принтеров для созданного назначения назначьте созданный windows принтер.
- Для определения печати созданного макета на принтер формата А4 в пункте **Настройки – Печать – Схемы печати – Для печатной формы накладной** – В поле класс осн. принтера выберите назначение принтера, созданное для печати накладной формата А4
- При работе с версией R-Кеерг 7.5.3.xx необходимо сделать дополнительную настройку. Выберите пункт **Настройки – Параметры – Параметры работы станции – Редактирование заказа – Расчет/Оплата заказа – Печать счет-фактур** – В поле значение выберите значение «**Через макет**».

### 7.2.25.2 **Настройка печати накладной для POS-принтеров в R-Кеерг V7**

Для печати накладной для POS-принтеров необходимо сделать следующее

- Пункт **Настройки – Печать – Документы и макеты – Расчеты с покупателями – Счет фактура** добавьте **Новый макет**. Введите название и сохраните.  
Далее в свойствах в поле **Макет** нажмите на кнопку .  
Откроется встроенный дизайнер макетов.
- Макет можно создать самостоятельно или загрузить макет из файла \*.mak. Сохраните макет.
- Созданный макет необходимо добавить в схему печати. Для этого выберите пункт **Настройки – Печать – Схемы печати**. В используемую схему печати в группу **Основная** добавьте новый макет. Сохраните.
- Для определения печати созданного макета на POS-принтер в пункте **Настройки – Печать – Схемы печати – Для**

**печатной формы накладной** – В поле класс осн. принтера выберите назначение принтера созданные либо для печати отчетов, либо для печати чеков.

### 7.2.26 Просмотр накладной (без печати)

Данный пункт можно использовать для выгрузки накладной в различные форматы (pdf, xls, html, xml, txt). А также для отправки накладной по почте из *Диспетчера Delivery*.

Для возможности вывода накладной на просмотр без печати необходимо указать макет для просмотра в редакторе R-Keeper V7 (см. п.п.3.2.10).

При вызове функции «**Просмотр накладной (без печати)**» откроется макет накладной (см.Рис. 7-57).

**Копия**

Время приема заказа: 07.07.2015 19:30:59  
 Время отправления заказа: 08.07.2015 13:06:00  
 Время получения заказа: 07.07.2015 20:16:36

Кредитные карты: VISA Доставка

**Заказ/Накладная № 10**

Кому: Колокольцев Антон  
 Адрес: г. Москва, м. Электрозаводская, ул. ПОЧТОВАЯ Б. УЛ. Д. 1802, строение: Ос. кв. эт. 1, подъезд, домофон  
 Телефон: +7(495)921-47-70  
 Комментарий:  
 ФИО исполнителя: Экспедитор 220  
 От кого: ООО "Компания К\*", Адрес: Улица

#	Наименование	Цена	Заказано		Разбито	
			Кол-во	Сумма	Кол-во	Сумма
1	Капучино	120.00	2	240.00		
2	Эспрессо	70.00	3	210.00		
3	Блины с творогом	150.00	0	0.00		
4	Блины со сметаной	150.00	3	450.00		
5	Панца Калифорния	500.00	1	500.00		
6		0.00	1	0.00		
7	Картофельные половинки в сыр. соусе	140.00	1	140.00		
Скидка		0.00				
ИТОГО (в указанной валюте)				1540.00		

ИТОГО (в указанной валюте): 1540.00

Общие отметки по заказу: Сдан  Принят

Отметка о выполнении (заполняется клиентом):

Почта :  
 ucs@ucs.ru  
 delivery\_a@ucs.ru

Добавить

Рис. 7-57

Нажмите кнопку [**Сохранить**] для сохранения макета накладной в одном из возможных форматов (pdf, xls, html, xml).

Нажмите кнопку [**Отправить**] для отправки накладной по указанному адресу электронной почты. Отправленный файл будет иметь формат, указанный в настройках п.п.3.2.10.

### 7.2.26.1 Экспорт накладной в различные форматы

Накладную можно выгрузить в следующие форматы:

- Если используется графический макет (см. п.п. 7.2.25.1), то экспорт возможен в форматы pdf, xls, html, xml.

Причем для экспорта в excel необходимо, чтобы данное программное обеспечение было установлено там, где установлен кассовый сервер.

- Если используется текстовый макет (см. п.п. 7.2.25.2), то экспорт возможен в форматы txt, xml.

Для экспорта накладной нажмите кнопку **[Сохранить]** (см.Рис. 7-57). В открывшемся окне (см.Рис. 7-58) определите место сохранения файла, название файла и его формат. В имени файла необходимо указать расширение сохраняемого файла.

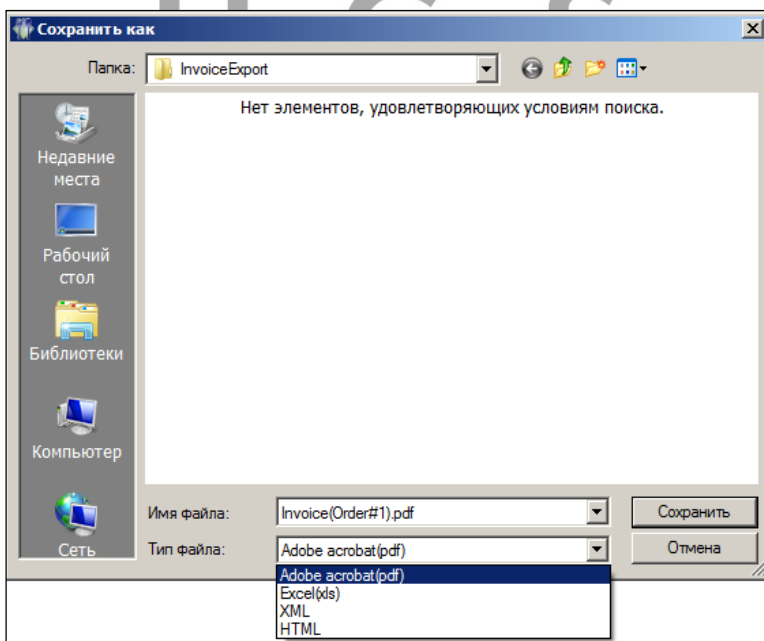


Рис. 7-58

### 7.2.26.2 Отправка накладной по электронной почте

Для возможности отправлять накладную по почте необходимо сделать предварительные настройки.

- В *CRM*

Настройки почты, с которой будет отправлено письмо, представлены на Рис. 7-59:

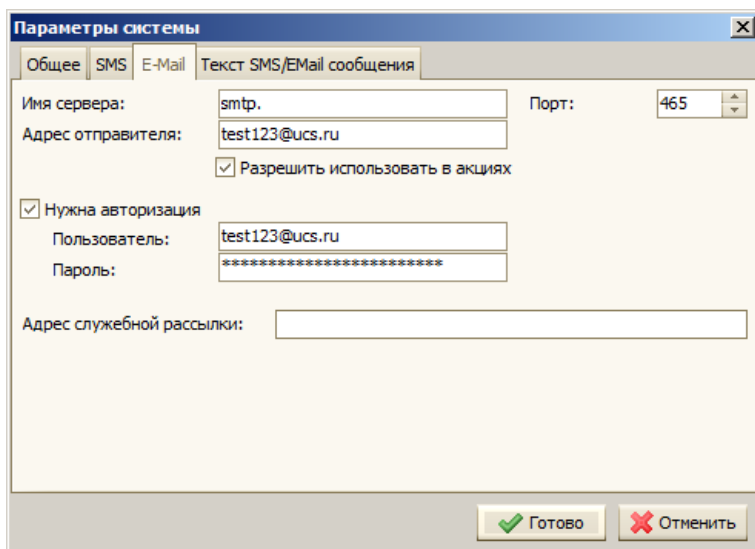


Рис. 7-59

- В *R-Keeper V7*

В справочнике *Настройки плагинов* для соответствующей конфигурации плагина в секции *Email Server* укажите настройки почты, с которой будут отправляться сообщения (Рис. 7-60).

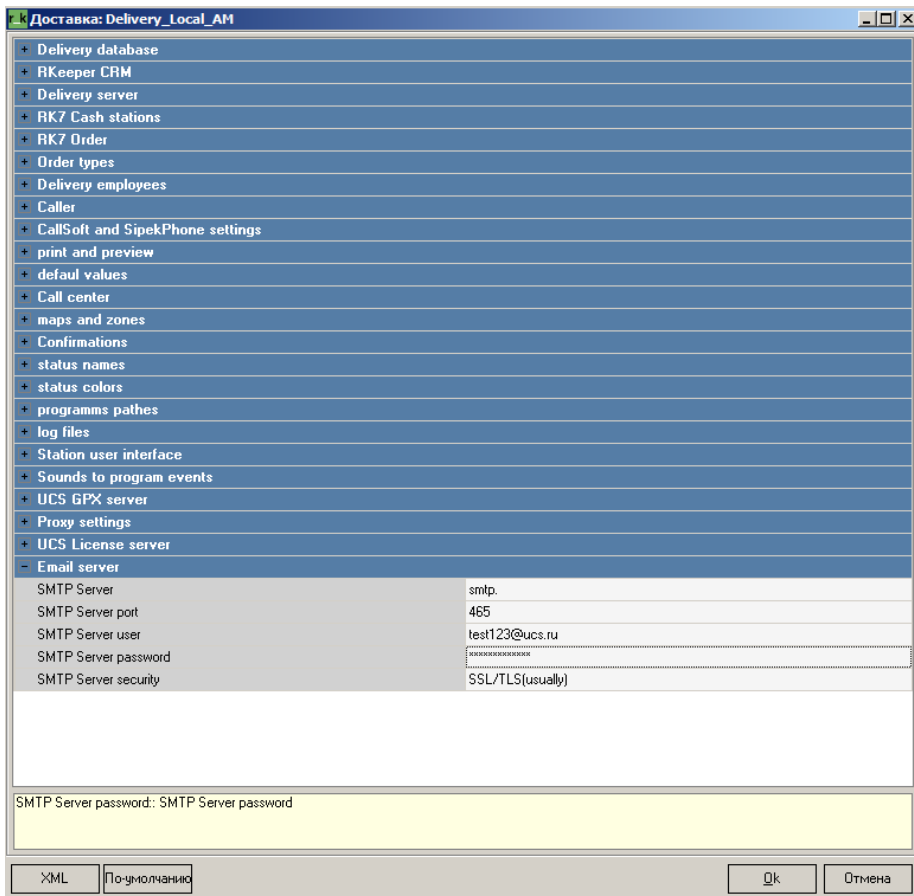


Рис. 7-60

Настройка для определения формата файла, который будет отправляться по электронной почте, производится в секции **Print and Preview** (Рис. 7-61).

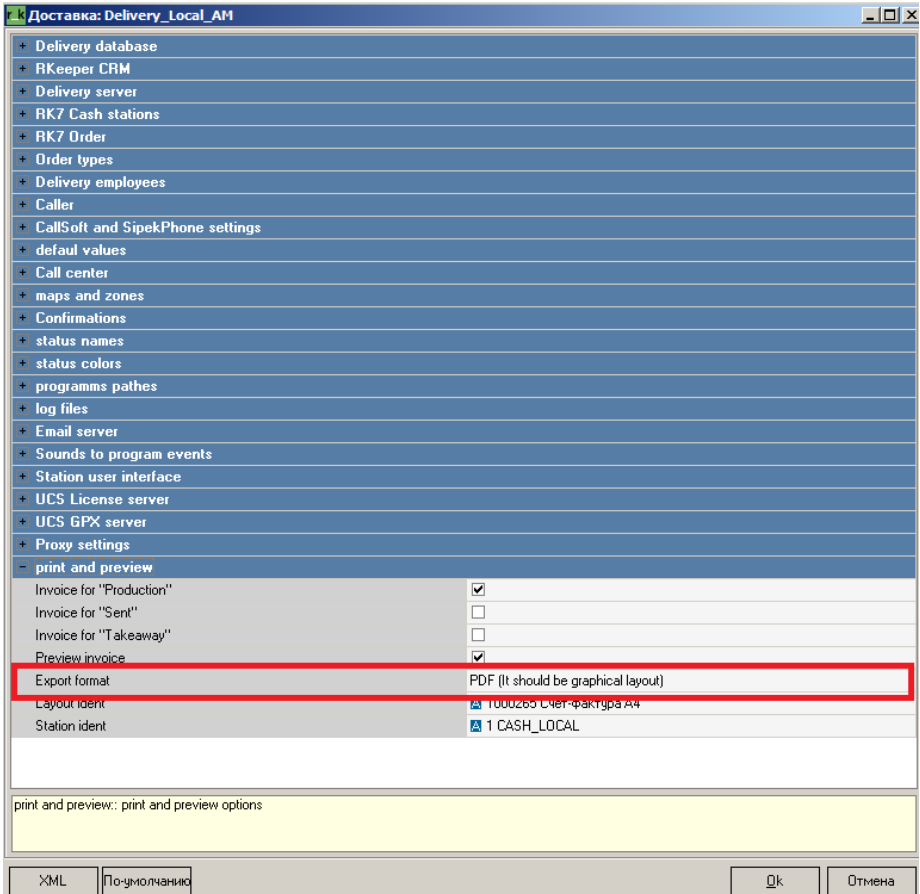


Рис. 7-61

Список электронных адресов, на которые будет отправлен email с файлом накладной, определяется из карточки клиента (если определен email клиента (см. п.п. 6.2.4)) или email можно добавить вручную в окне просмотра накладной.

Для добавления email вручную в окне просмотра накладной (см. Рис. 7-57) в окно ввода текста введите email и нажмите кнопку **[Add]**. Email добавится в список.

Выставьте флаги напротив тех email, на которые необходимо отправить накладную и нажмите кнопку **[Отправить]**. На указанные

адреса электронной почты будет выслан файл с накладной в формате, указанном в настройках.

### 7.3 «Черный список» в Диспетчере

Если заказ находится в стадии **Ожидание**, **Производство** или **Выполнен**, то заказ может быть удален (см. п.п. 7.2.22.1). Если выставлены соответствующие настройки (см. п.п. 3.2.1), то при удалении заказа клиента можно поместить в черный список. При удалении система выдаст сообщение (см. Рис. 7-62). Нажмите кнопку [Yes] для помещения клиента в **Черный список**, нажмите кнопку [No], если клиента не нужно помещать в **Черный список**.

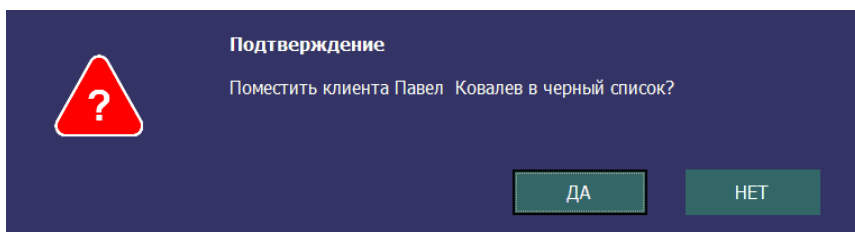


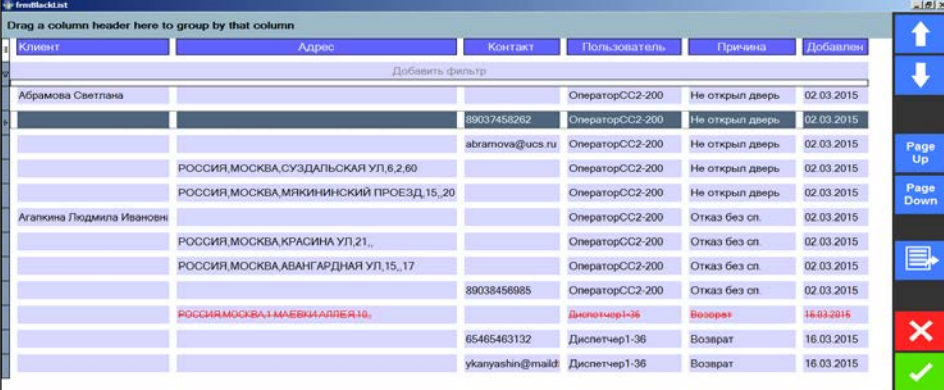
Рис. 7-62

**Внимание!** При оформлении заказа система не позволит принять заказ клиента, помещенного в черный список. В окне **Оператора** кнопка [Принять заказ] будет неактивна.

Чтобы просмотреть список клиентов, помещенных в **Черный список**, необходимо выбрать пункт меню **Черный список**. Доступ к данному пункту **Диспетчера** защищен правом «**Редактирование меток гостей**» R-Keeper (см. п.п. 3.1).

На экране откроется окно (см. Рис. 7-63) со списком клиентов помещенных в черный список.





Клиент	Адрес	Контакт	Пользователь	Причина	Добавлен
Добавить фильтр					
Абрамова Светлана			ОператорCC2-200	Не открыл дверь	02.03.2015
		89037458262	ОператорCC2-200	Не открыл дверь	02.03.2015
		abramova@ucs.ru	ОператорCC2-200	Не открыл дверь	02.03.2015
	РОССИЯ,МОСКВА,СУЗДАЛЬСКАЯ УЛ,6,2,60		ОператорCC2-200	Не открыл дверь	02.03.2015
	РОССИЯ,МОСКВА,МЯКИНИНСКИЙ ПРОЕЗД,15,20		ОператорCC2-200	Не открыл дверь	02.03.2015
Агапкина Людмила Ивановн			ОператорCC2-200	Отказ без сп.	02.03.2015
	РОССИЯ,МОСКВА,КРАСИНА УЛ,21,,		ОператорCC2-200	Отказ без сп.	02.03.2015
	РОССИЯ,МОСКВА,АВАНГАРДНАЯ УЛ,15,,17		ОператорCC2-200	Отказ без сп.	02.03.2015
		89038458985	ОператорCC2-200	Отказ без сп.	02.03.2015
	РОССИЯ,МОСКВА,1 МАЯВКИ АПЛБЕЯ,10,		Диспетчер1-36	Возврат	16.03.2015
		65465463132	Диспетчер1-36	Возврат	16.03.2015
		ykanyashin@maild	Диспетчер1-36	Возврат	16.03.2015

Рис. 7-63

Каждая запись выводится отдельной строкой.

*Клиент* – ФИО клиента, помещенного в черный список

*Адрес* – адрес, помещенный в черный список. Если адресов было несколько, то каждый адрес будет выведен отдельной строкой.

*Контакт* – телефон или email, помещенный в черный список. Каждый телефон и каждый email будет выведен отдельной строкой


*Пользователь* – пользователь, который поместил клиента в черный список

*Причина* – причина помещения клиента в черный список.


Причина может быть выбрана из списка причин *R-Keeper* или введена вручную (см. п.п. 6.5 и п.п. 7.2.22.1)

*Добавлен* – дата добавления записи в черный список.

Клиента можно удалить из черного списка. Удаление происходит каждой записи отдельно (ФИО, Контакт, Адрес). Для

удаления строки выделите ее в списке и нажмите кнопку .

Строка будет выделена красным зачеркнутым шрифтом (см. Рис.

7-63). Для сохранения внесенных изменений нажмите кнопку .

для отмены нажмите кнопку .

Если телефон или адрес не уникален и помещен в черный список, то все клиенты, использующие данный телефон или адрес будут в черном списке по данным параметрам. Соответственно можно удалить только номер телефона или адрес из *Черного списка*.

Отчет по черным спискам можно просмотреть в отчетах *R-Keeper CRM* (см. Рис. 7-64).

Для группировки по значениям колонки перенесите ее заголовок на это место

PEOPLE	BLOCKED	BL_USER	REASON
Абрамова Светлана	02.03.2015 19:33:13	ОператорСС2-200	Не открыл дверь
Агапкина Людмила Ивановна	02.03.2015 19:40:07	ОператорСС2-200	Отказ без ср.

Рис. 7-64

U\_C\_S

## 7.4 Отчеты Диспетчера Delivery

Просмотр отчетов по реализации и по выручке осуществляется в приложении *Редактор R-Keeper V7*. В модуле *Диспетчер* можно сформировать отчеты по доставке. Для построения отчетов выберите пункт главного меню **Отчеты** (см. Рис. 7-65).

Доступ к данному пункту *Диспетчера* защищен правом **«Просмотр кассовых отчетов»** R-Keeper (см. п.п. 3.1).



Для доступа к данному пункту нажмите кнопку **[Показать меню]** на панели инструментов.

Отчеты	Отчеты на карте	Черный список
<b>Основные</b>		
	Общий по реализации с наряд-заказов	
	Общий по экспедиторам	
	По работе экспедиторов	
	По времени работы экспедиторов	
	Общий по Операторам	
---		
	Фото дня	
<b>Зоны и рестораны</b>		
	По зонам доставки	
	По ресторанам	
	По статусам	
<b>Редактировать</b>		
	Редактировать	

Рис. 7-65

Для изменения шаблона какого-либо отчета воспользуйтесь пунктом меню **Редактировать** и выберите из списка необходимый макет для редактирования. Редактирование макетов печати отчетов

требует навыков работы с программой «FastReport v.5.6» Подробное описание читайте в руководстве к программе «FastReport v.5.6».

### 7.4.1 Задание периода формирования отчёта

Все отчёты в системе формируются в зависимости от заданного периода, который запрашивается системой сразу после выбора какого-либо отчёта (см.Рис. 7-66).



The image shows a user interface for selecting a date range. It consists of two date pickers, one for the start date ('С') and one for the end date ('ПО'), both set to '08.07.2015'. Below the pickers are two buttons: a green button labeled 'Применить' (Apply) and a red button labeled 'Отмена' (Cancel).

Рис. 7-66

В системе используется календарная дата **Календарная дата** – астрономическая дата. В расчет берется дата и время, установленные на компьютере.

При построении отчетов в *Редакторе R-Keeper V7* используется логическая дата.

Обе даты (начальная и конечная) включаются в расчёт. Даты вводятся в формате, установленном в Windows. Движение по полям осуществляется с помощью клавиши [Tab].

### 7.4.2 Общий по реализации с наряд-заказов

Для построения отчета выберите пункт **Общий по реализации с наряд-заказов** главного пункта меню **Отчеты**. Заполните фильтр (см. п.п. 7.4.1).

Нажмите кнопку [Применить] для построения отчета, или кнопку [Отмена] для отказа от формирования отчета.

Этот отчет отражает информацию о дате и времени принятия каждого заказа, сумме по каждому заказу и оплаченной сумме (сумма с учетом скидки/наценки для заказов в статусе **В архиве**) за выбранный период времени (см. Рис. 7-67).

15.07.2014 14:04

**Общий отчет по реализации с наряд-заказов**  
с 10.07.2014 по 15.07.2014

П/п №	Номер заказа	Дата и время принятия заказа	Сумма	Опл. сумма
1	3	10.07.2014 13:31	990,00	990,00
2	8	10.07.2014 13:42	1 620,00	990,00
3	7	10.07.2014 13:37	1 340,00	990,00
4	4	10.07.2014 13:33	1 600,00	990,00
5	1	10.07.2014 17:11	880,00	880,00
6	6	10.07.2014 17:31	2 220,00	880,00
7	5	10.07.2014 17:26	1 060,00	880,00
8	2	10.07.2014 17:15	930,00	880,00
9	3	11.07.2014 16:39	980,00	980,00
10	4	11.07.2014 17:46	2 400,00	2 400,00
Общая сумма реализованных заказов:			<b>14 020,00</b>	<b>10 860,00</b>
Всего заказов:				<b>10</b>

Рис. 7-67

«**Номер заказа**» - номер заказа.

«**Дата и время принятия заказа**» - дата и время принятия заказа.

«**Сумма**» - сумма заказа без учета скидки.

«**Опл. сумма**» - итоговая сумма, оплаченная клиентом, с учетом скидок/наценок, удалений из заказа. Если данный столбец заполнен, то заказ находится в состоянии **Выполнено** или **В архиве**.

### 7.4.3 Общий по экспедиторам

Для построения отчета выберите пункт **Общий по экспедиторам** главного пункта меню **Отчеты**. Заполните фильтр (см. п.п. 7.4.1).

Нажмите кнопку [**Применить**] для построения отчета, или кнопку [**Отмена**] для отказа от формирования отчета.

Этот отчет отражает информацию о дате и времени принятия каждого заказа, сумме по каждому заказу и оплаченной сумме с разбивкой по экспедиторам (см. Рис. 7-68).

15.07.2014 14:06

**Общий отчет по экспедиторам и реализации с наряд-заказов**  
с 10.07.2014 по 15.07.2014

Номер заказа	Дата и время принятия заказа	Сумма	Опл. сумма
<b>1.Экспедитор 1</b>			
	8 10.07.2014 13:42	1 620,00	990,00
	1 10.07.2014 17:11	880,00	880,00
	6 10.07.2014 17:31	2 220,00	880,00
	3 11.07.2014 18:39	980,00	980,00
Общая сумма реализованных заказов: (4)		5 700,00	3 730,00
<b>2.Экспедитор 2</b>			
	3 10.07.2014 13:31	990,00	990,00
	7 10.07.2014 13:37	1 340,00	990,00
	5 10.07.2014 17:28	1 060,00	880,00
	4 11.07.2014 17:46	2 400,00	2 400,00
Общая сумма реализованных заказов: (4)		5 790,00	5 260,00
Общая сумма реализованных заказов:		11 490,00	8 990,00

Рис. 7-68

На зеленом поле выводится имя экспедитора.

«**Номер заказа**» - номер заказа.

«**Дата и время принятия заказа**» - дата и время принятия заказа.

«**Сумма**» - сумма заказа без учета скидки.

«**Опл. сумма**» - итоговая сумма, оплаченная клиентом, с учетом скидок/наценок, удалений из заказа.

#### 7.4.4 По работе экспедиторов

Для построения отчета выберите пункт **По работе экспедиторов** главного пункта меню **Отчеты**. Заполните фильтр (см. п.п. 7.4.1).

Нажмите кнопку **[Применить]** для построения отчета, или кнопку **[Отмена]** для отказа от формирования отчета.

Вид отчета по работе всех экспедиторов представлен на Рис. 7-69.

15.07.2014 16:34

**Группировка заказов по экспедиторам**  
с 10.07.2014 по 15.07.2014

Экспедитор	Сумма	Опл. сумма
Экспедитор 1	5 700,00	3 730,00
Экспедитор 1	730,00	
Экспедитор 2	5 790,00	5 260,00
Экспедитор 2	910,00	

Рис. 7-69

«**Экспедитор**» - имя экспедитора.

«**Сумма**» - сумма заказа.

«**Опл. Сумма**» - оплаченная сумма по заказу, с учетом скидок/наценок и удалений. Если данный столбец заполнен, то заказ находится в состоянии **В архиве**.

Второй строкой по экспедитору с незаполненной «**Опл. Суммой**» выводятся удаленные в статусе **Выполнено** заказы.

### 7.4.5 По времени работы экспедиторов

Для построения отчета выберите пункт **По времени работы экспедиторов** главного пункта меню **Отчеты**. Заполните фильтр (см. п.п. 7.4.1).

Нажмите кнопку **[Применить]** для построения отчета, или кнопку **[Отмена]** для отказа от формирования отчета.

15.07.2014 17:13

**Отчет по времени работы экспедиторов**  
с 10.07.2014 по 15.07.2014

Дата и время принятия заказа	Время отправления водителя	Время прибытия водителя	Время отправки до возвращения	Имя водителя	Код водителя
10.07.2014 13:35:53	10.07.2014 13:41:00	10.07.2014 13:48:00	00:07:00	Экспедитор 1	1000487
10.07.2014 13:42:20	10.07.2014 13:47:00	10.07.2014 13:48:00	00:01:00	Экспедитор 1	1000487
10.07.2014 17:11:27	10.07.2014 17:33:00	10.07.2014 17:37:00	00:04:00	Экспедитор 1	1000487
10.07.2014 17:31:16	10.07.2014 17:35:00	10.07.2014 17:37:00	00:02:00	Экспедитор 1	1000487
11.07.2014 16:39:29	11.07.2014 17:47:00	14.07.2014 14:32:00	20:45:00	Экспедитор 1	1000487
10.07.2014 13:31:18	10.07.2014 13:44:00	10.07.2014 13:51:00	00:07:00	Экспедитор 2	1000492
10.07.2014 13:37:23	10.07.2014 13:47:00	10.07.2014 13:51:00	00:04:00	Экспедитор 2	1000492
10.07.2014 17:26:23	10.07.2014 17:35:00	10.07.2014 17:38:00	00:03:00	Экспедитор 2	1000492
10.07.2014 17:23:23	10.07.2014 17:35:00	10.07.2014 17:36:00	00:01:00	Экспедитор 2	1000492
11.07.2014 17:46:34	11.07.2014 17:50:00	14.07.2014 14:32:00	20:42:00	Экспедитор 2	1000492
15.07.2014 16:43:43	15.07.2014 16:49:00	15.07.2014 16:50:00	00:01:00	Экспедитор 2	1000492

Рис. 7-70

Форма отчета представлена на Рис. 7-70. Отчет содержит данные по каждому экспедитору о времени принятия заказа, выполненного экспедитором, времени отправления, времени прибытия и отрезке времени между отправлением и прибытием экспедитора. Отчет также содержит информацию о коде экспедитора.

#### **7.4.6 Общий по операторам**

Для построения отчета выберите пункт *Общий по операторам* главного пункта меню *Отчеты*. Заполните фильтр (см. п.п. 7.4.1).

Нажмите кнопку **[Применить]** для построения отчета, или кнопку **[Отмена]** для отказа от формирования отчета.

Этот отчет отражает информацию о дате и времени принятия каждого заказа, сумме по каждому заказу и оплаченной сумме с разбивкой по операторам (см. Рис. 7-71).

U\_C\_S



15.07.2014 17:15

**Общий отчет по операторам**

с 10.07.2014 по 15.07.2014

Номер заказа	Дата и время принятия заказа	Зона доставки	Сумма заказа	Оплаченная сумма	
<b>1.ОператорСС1-198</b>					
<b>Отправленные заказы</b>					
	3	11.07.2014 16:39	Зона 1	980,00	980,00
	4	11.07.2014 17:46	Зона 1	2 400,00	2 400,00
			<b>Общая сумма заказов:(2)</b>	<b>3 380,00</b>	<b>3 380,00</b>
			<b>Средний чек:</b>	<b>1 690,00</b>	
<b>Удаленные заказы</b>					
	1	11.07.2014 14:50	Зона 1	1 260,00	0,00
	2	11.07.2014 16:12	Зона 1	1 500,00	0,00
	1	15.07.2014 16:43	Зона 1	1 280,00	0,00
			<b>Общая сумма заказов:(3)</b>	<b>4 040,00</b>	
			<b>Средний чек:</b>	<b>1 346,67</b>	
			<b>Общая сумма заказов по оператору:(5)</b>	<b>7 420,00</b>	
<b>2.ОператорСС2-200</b>					
<b>Отправленные заказы</b>					
	3	10.07.2014 13:31	Зона 1	990,00	990,00
	4	10.07.2014 13:33	Зона 1	1 600,00	990,00
	7	10.07.2014 13:37	Зона 1	1 340,00	990,00
	8	10.07.2014 13:42	Зона 1	1 620,00	990,00
	1	10.07.2014 17:11	Зона 1	880,00	880,00
	2	10.07.2014 17:15	Зона 1	930,00	880,00
	5	10.07.2014 17:26	Зона 1	1 060,00	880,00
	6	10.07.2014 17:31	Зона 1	2 220,00	880,00
			<b>Общая сумма заказов:(8)</b>	<b>10 640,00</b>	<b>7 480,00</b>
			<b>Средний чек:</b>	<b>1 330,00</b>	
<b>Удаленные заказы</b>					
	5	10.07.2014 13:34	Зона 1	1 610,00	0,00
	6	10.07.2014 13:35	Зона 1	730,00	0,00
	3	10.07.2014 17:20	Зона 1	280,00	0,00
	4	10.07.2014 17:23	Зона 1	910,00	0,00
			<b>Общая сумма заказов:(4)</b>	<b>3 530,00</b>	
			<b>Средний чек:</b>	<b>882,50</b>	
			<b>Общая сумма заказов по оператору:(12)</b>	<b>14 170,00</b>	
			<b>Общая сумма заказов по всем операторам:</b>	<b>21 590,00</b>	<b>10 860,00</b>
			<b>Средний чек по всем операторам:</b>	<b>1 270,00</b>	

Рис. 7-71

На зеленом поле выводится имя оператора.

В отчет попадают все заказы, оформленные операторами. Список заказов делится на *Отправленные заказы* и *Удаленные заказы*

**Отправленные заказы** – в данную группу заказов попадают все неудаленные заказы, в любом статусе. Если столбец «Оплаченная сумма» заполнен, то заказ находится в состоянии **В архиве**.

**Удаленные заказы** – в данную группу попадают все удаленные заказы, независимо от статуса, в котором находился заказ при удалении (**Ожидание, Производство, Выполнено**)

«Номер заказа» - номер заказа.

«Дата и время принятия заказа» - дата и время принятия заказа.

«Сумма заказа» - сумма заказа без учета скидки.

«Оплаченная сумма» - итоговая сумма, оплаченная клиентом, с учетом скидок/наценок, удалений из заказа. Если данный столбец заполнен, то заказ находится в состоянии **В архиве**.

В итоговых строках выводится информация по группе заказов (*Отправленных и Удаленных*), по оператору, и общий отчет. Также в этом отчете можно посмотреть «Средний чек» по оператору.

### 7.4.7 Фото дня

Для построения отчета выберите пункт **Фото дня** главного пункта меню **Отчеты**. Заполните фильтр (см. п.п. 7.4.1).

Нажмите кнопку **[Применить]** для построения отчета, или кнопку **[Отмена]** для отказа от формирования отчета.

Форма отчета представлена на Рис. 7-72.

15.07.2014 17:38

**Отчёт о доставке за день.**  
10.07.2014

№ заказа	Клиент / Адрес	Сумма	Принят	Отпр. в пр-во	Время в пути			Время всего	Заказ доставил экспедитор
					От	До	Всего		
3	Аникин ПУШЕЧНАЯ УЛ, д. 2, кв. (офис) 3	990,00	13.31	13.32	13.44	13.59	00:16	00:27	Экспедитор 2
4	Аникин ПУШЕЧНАЯ УЛ, д. 2, кв. (офис) 3	990,00	13.33	13.33	13.47	13.59	00:12	00:25	Экспедитор 1
6	Аникин ПУШЕЧНАЯ УЛ, д. 2, кв. (офис) 3		13.35	13.36	13.41		13:41	13:35	Экспедитор 1
7	Аникин ПУШЕЧНАЯ УЛ, д. 2, кв. (офис) 3	990,00	13.37	13.39	13.47	13.59	00:12	00:21	Экспедитор 2
8	Аникин ПУШЕЧНАЯ УЛ, д. 2, кв. (офис) 3	990,00	13.42	13.43	13.47	13.59	00:12	00:16	Экспедитор 1
1	Абрамова СУЗДАЛЬСКАЯ УЛ, д. 6, к. 2, кв. (офис) 60	880,00	17.11	17.13	17.33	17.48	00:16	00:36	Экспедитор 1
2	Абрамова СУЗДАЛЬСКАЯ УЛ, д. 6, к. 2, кв. (офис) 60	880,00	17.15	17.19	17.36	17.48	00:12	00:32	Экспедитор 1
4	Абрамова СУЗДАЛЬСКАЯ УЛ, д. 6, к. 2, кв. (офис) 60		17.23	17.25	17.35		17:36	17:23	Экспедитор 2
5	Абрамова СУЗДАЛЬСКАЯ УЛ, д. 6, к. 2, кв. (офис) 60	880,00	17.26	17.27	17.35	17.48	00:13	00:21	Экспедитор 2
6	Абрамова СУЗДАЛЬСКАЯ УЛ, д. 6, к. 2, кв. (офис) 60	880,00	17.31	17.32	17.35	17.48	00:13	00:16	Экспедитор 1
3	- Любцы 3, д. 2, к. стр. 2, кв. (офис) 104	980,00	16.39	16.39	17.47	18.02	00:16	01:22	Экспедитор 1
4	Абрамова СУЗДАЛЬСКАЯ УЛ, д. 6, к. 2, кв. (офис) 60	2 400,00	17.46	17.47	17.50	18.05	00:16	00:18	Экспедитор 2
1	Алферова АКАДЕМИКА КОМАРОВА УЛ, д. 20, к. К5, кв. (офис) 15		16.43	16.45	16.49		16:49	16:43	Экспедитор 2
2	- Любцы 3, д. 2, к. стр. 2, кв. (офис) 104	1 090,00	17.18	17.19	17.25		17:25	17:18	Экспедитор 1
							<b>Среднее:</b>	<b>07:56</b>	<b>07:42</b>

Рис. 7-72

«**№ заказа**» - номер заказа.

«**Клиент/Адрес**» - фамилия и адрес клиента.

«**Сумма**» - оплаченная клиентом сумма по заказу. Если поле не заполнено, то данный заказ был удален в статусе **Выполнено**.

«**Принят**» - время принятия заказа.

«**Отпр. в пр-во**» - время отправления заказа в производство.

«**Время в пути**» - данные о времени в пути:

«**От**» - время отправления экспедитора.

«**До**» - реальное время доставки покупателю.

«**Всего**» - интервал времени между выездом экспедитора и доставкой заказа.

«**Время всего**» - интервал времени между принятием заказа и доставкой заказа клиенту.

«**Заказ доставил экспедитор**» - фамилия экспедитора, доставившего заказ клиенту.

## 7.4.8 По зонам доставки

Для построения отчета выберите пункт **По зонам доставки** главного пункта меню **Отчеты**. Заполните фильтр (см. п.п. 7.4.1).

Нажмите кнопку **[Применить]** для построения отчета, или кнопку **[Отмена]** для отказа от формирования отчета

Если используются зоны доставки (см. п.п. 3.2.7) или настроен *Call Centre* (см. п.п.11), то в данном отчете отображается информация о количестве заказов и оплаченной сумме заказов с разбивкой по зонам доставки. Вид отчета представлен на Рис. 7-73.

15.07.2014 18:18

**Группировка заказов по зонам доставки**  
с 10.07.2014 по 15.07.2014

Зона доставки	Кол-во заказов	Опл. сумма
Зона 1	7,00	
Зона 2	2,00	
Зона 2	1,00	2 130,00
Зона 1	11,00	15 110,00

Рис. 7-73

Удаленные заказы выводятся отдельной строкой по каждой зоне. Для таких заказов не заполнена колонка «*Опл. сумма*»

#### 7.4.9 По ресторанам

Для построения отчета выберите пункт **По ресторанам** главного пункта меню **Отчеты**. Заполните фильтр (см. п.п. 7.4.1).

Нажмите кнопку **[Применить]** для построения отчета, или кнопку **[Отмена]** для отказа от формирования отчета.

Отчет формируется по ресторанам, если используется *Call Centre*. Если ресторан один, то в отчете будет выведена одна строка. Сами заказы по каждому ресторану делятся на две группы: *Отправленные* и *Удаленные*. Для удаленных заказов не заполнена колонка «*Опл. сумма*».

В данном отчете отображается информация о количестве заказов и оплаченной сумме заказов с разбивкой по ресторанам. Вид отчета представлен на Рис. 7-74.

15.07.2014 18:28

**Группировка заказов по ресторанам**  
с 10.07.2014 по 15.07.2014

Рестораны	Кол-во заказов	Опл. сумма
<b>Отправленные заказы</b>		
UCS	11,00	15 110,00
<b>Удаленные заказы</b>		
UCS	7,00	
<b>Отправленные заказы</b>		
UCS12	1,00	2 130,00
<b>Удаленные заказы</b>		
UCS12	2,00	


Рис. 7-74

## 7.5 Отчеты Диспетчера Delivery на карте


Начиная с версии Delivery 3.1.3.152, в *Диспетчере* добавлены **Отчеты на карте**.

**Отчеты на карте** позволяют оценить качество работы службы доставки. Наглядное отображение на карте Google позволяет отследить текущее положение экспедиторов, дает возможность проанализировать по территориальному признаку следующие показатели: количество заказов, сумма заказов.

Заказы на карте обозначены синим маркером с суммой заказа в

центре  в отчете *Статистика по сумме заказов* и с количеством заказов в центре в отчете *Статистика по количеству*

**заказов** . Заказы, находящиеся территориально близко друг к

другу, объединяются в кластеры .

**Кластер** — объединение нескольких маркеров заказов, которое может рассматриваться как самостоятельная единица.

Показатель «Количество доставок» по районам определяет, в какие районы города чаще всего заказывают доставку.

Показатель «Сумма заказов» по районам определяет районы, которые приносят основную прибыль.

Для построения отчетов выберите пункт главного меню «**Отчеты на карте**» (см.

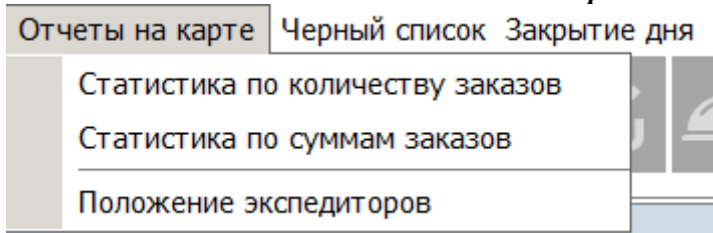


Рис. 7-75).

Для доступа к данному пункту нажмите кнопку [Показать меню] на панели инструментов.

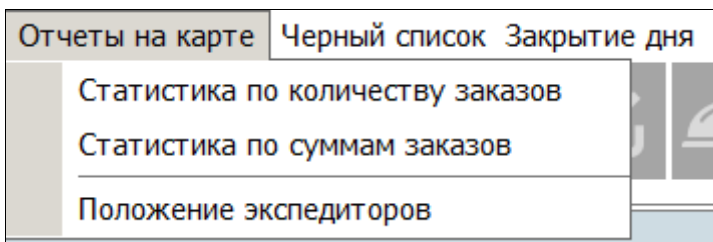


Рис. 7-75

### 7.5.1 Задание периода формирования отчета

Все «**Отчеты на карте**» в системе формируются в зависимости от заданного периода, который запрашивается системой сразу после выбора какого-либо отчёта (см.

Рис. 7-76).

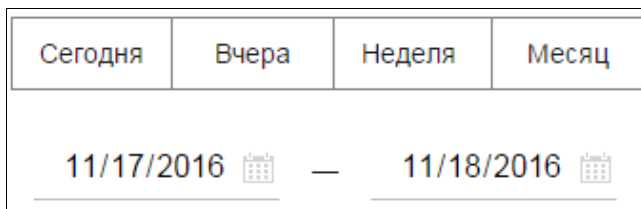


Рис. 7-76

## 7.5.2 Статистика по количеству заказов

Для построения отчета выберите пункт «**Статистика по количеству заказов**» главного пункта меню «**Отчеты на карте**». Заполните фильтр (см. п.п. 7.5.1).

Этот отчет отражает информацию по количеству заказов на карте (см. Рис. 7-77).

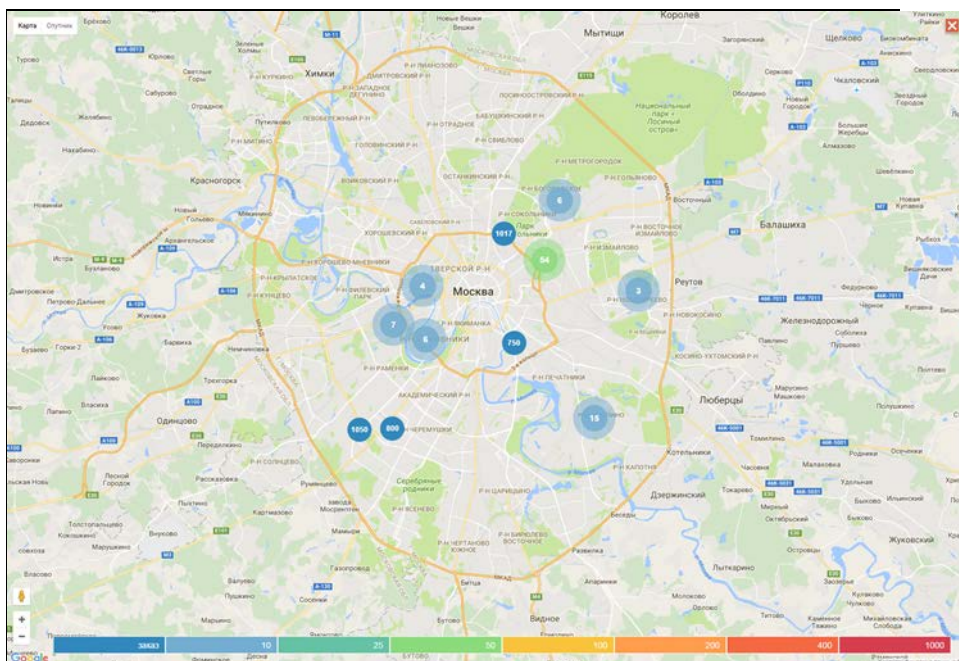


Рис. 7-77

Кластеры на карте могут иметь разный цвет в зависимости от количества заказов, которые он объединяет. Это количество отображается в центре кластера.

Цветовая классификация кластеров указана в нижней части окна и ее количественные характеристики предустановлены (см.

Рис. 7-78).

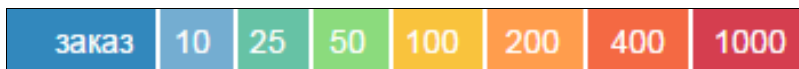


Рис. 7-78

При увеличении масштаба карты кластеры разделяются на отдельные заказы. При уменьшении масштаба карты заказы объединяются в кластеры.

При клике на кластер масштаб карты автоматически увеличивается до отображения всех маркеров заказов этого кластера или до отображения нескольких заказов и кластеров с оставшимися невыделенными из кластера заказами.

Несколько заказов по одному адресу сделанных за период времени, указанный в фильтре отчета будет отображаться в виде

маркера с количеством заказов по данному адресу.

При клике на данный маркер отобразится список заказов по данному адресу с датой и временем принятия заказа, суммой заказа (см.

Рис. 7-79).

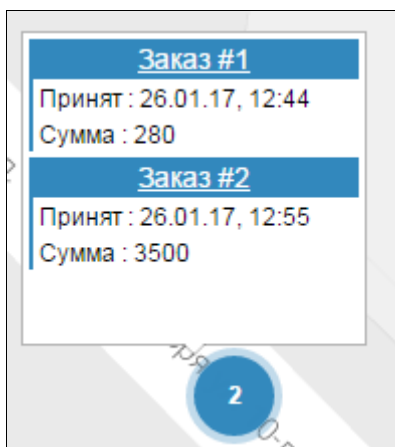




Рис. 7-79

Справа от карты под фильтром задания периода формирования отчета (см. п.п. 7.5.1) отображаются **Общие показатели** заказов за период времени, определенный в фильтре (см.

Рис. 7-80).

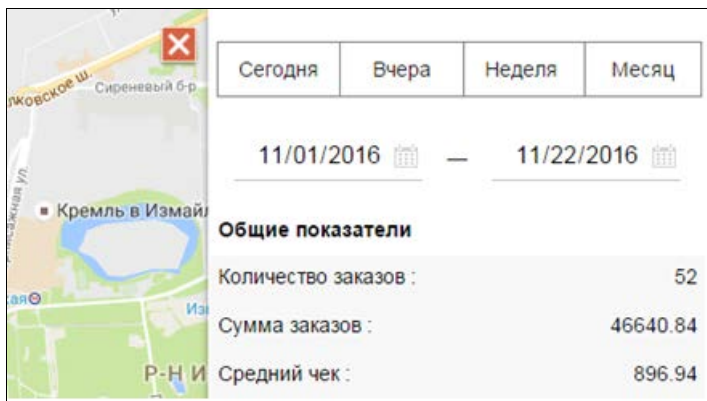


Рис. 7-80

При клике на маркер заказа или на номер заказа во всплывающем окне заказов по одному адресу (см.

Рис. 7-79) в правой части окна под общими показателями отображается **Информация по заказу** (см.

Рис. 7-81).

Общие показатели	
Количество заказов :	3
Сумма заказов :	3500.00
Средний чек :	1166.67
Информация по заказу	
Номер заказа :	3
Дата и время заказа :	21.11.16, 01:26
Дата и время доставки :	21.11.16, 02:13
Ожидаемое время :	21.11.16, 02:40
Сумма заказа :	1890.00
Адрес доставки :	ул. 1812 ГОДА УЛ д. 2
Клиент :	Иванов Мурадович Игнат

Рис. 7-81

**«Номер заказа»** - номер заказа.

**«Дата и время заказа»** - дата и время принятия заказа.

**«Дата и время доставки»** - фактическое время доставки клиенту.

**«Ожидаемое время»** - ожидаемое время доставки.

**«Сумма заказа»** - сумма заказа.

**«Адрес доставки»** - адрес доставки клиента.

### 7.5.3 Статистика по сумме заказов

Для построения отчета выберите пункт **«Статистика по сумме заказов»** главного пункта меню **«Отчеты на карте»**. Заполните фильтр (см. п.п. 7.5.1).

Этот отчет отражает информацию по сумме заказов на карте (см. Рис. 7-82).

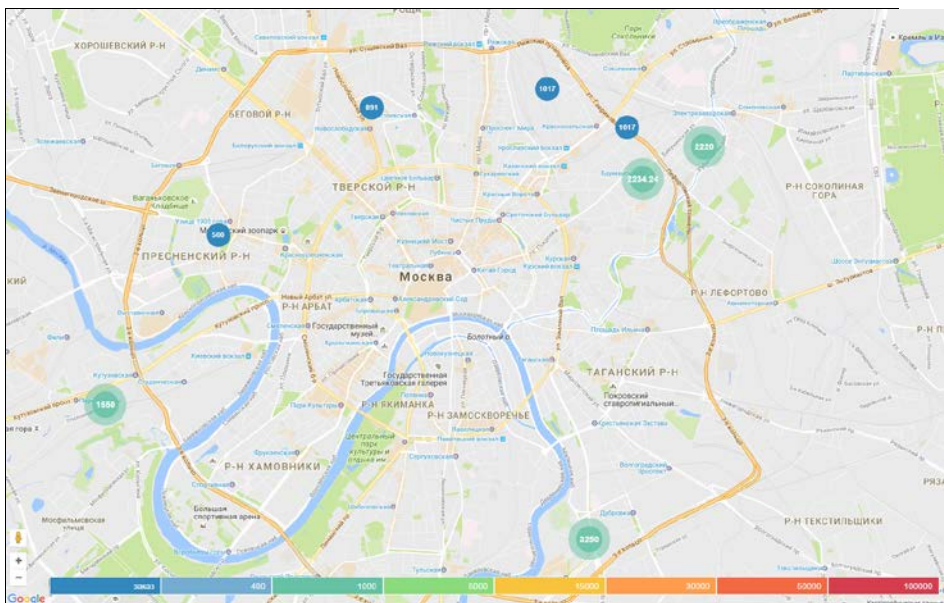


Рис. 7-82

Кластеры на карте могут иметь разный цвет в зависимости от суммы заказов, которые он объединяет. Эта сумма отображается в центре кластера.

Цветовая классификация кластеров указана в нижней части окна и ее суммовые характеристики предустановлены (см. Рис. 7-83).

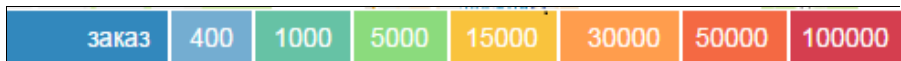



Рис. 7-83

При увеличении масштаба карты кластеры разделяются на отдельные заказы. При уменьшении масштаба карты заказы объединяются в кластеры.

При клике на кластер масштаб карты автоматически увеличивается до отображения всех маркеров заказов этого кластера или до отображения нескольких заказов и кластеров с оставшимися невыделенными из кластера заказами.

Несколько заказов по одному адресу сделанных за период времени, указанный в фильтре отчета будет отображаться в виде

маркера с суммой заказов по данному адресу .

При клике на данный маркер отобразится список заказов по данному адресу с датой и временем принятия заказа, суммой заказа (см.Рис. 7-79).

Справа от карты под фильтром задания периода формирования отчета (см. п.п. 7.5.1) отображаются **Общие показатели** заказов за период времени, определенный в фильтре (см. Рис. 7-80).

При клике на маркер заказа в правой части окна под общими показателями отображается **Информация по заказу** (см.Рис. 7-81).

#### **7.5.4 Положение экспедиторов**

Функционал доступен только вместе с модулем «*Delivery Agent*».

Модуль «*Delivery Agent*», который используют экспедиторы, периодически отправляет данные об их местоположении на GPX-сервер.

Отчет отображает на карте информацию о текущем положении курьеров, что поможет диспетчеру эффективно планировать распределение курьеров по заказам (см.Рис. 7-84).

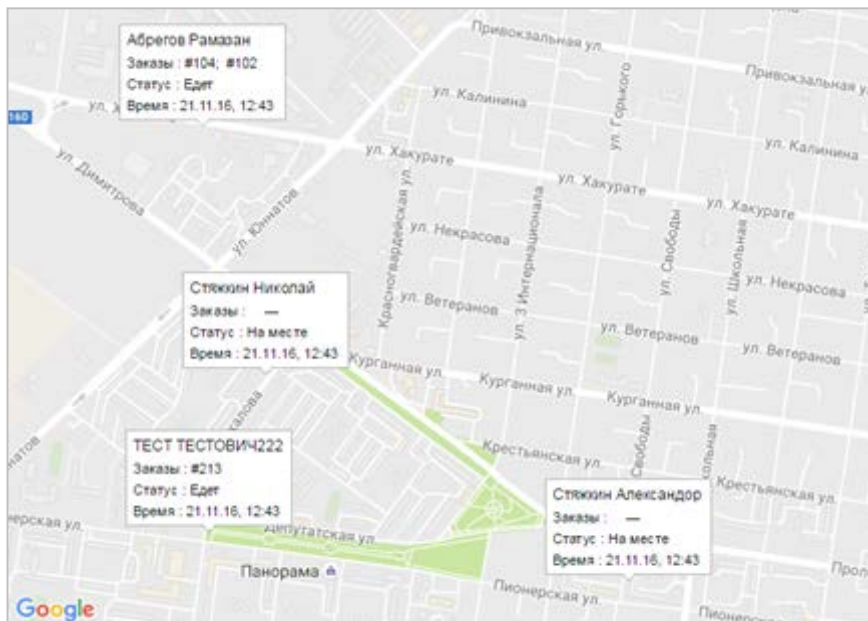


Рис. 7-84

Справа от карты перечислены все экспедиторы с указанием номеров заказов, назначенных на них (см. Рис. 7-85).



Рис. 7-85

По умолчанию на карте отмечаются все курьеры (Данные берутся с GPX-сервера), кнопка **[Показать всех экспедиторов]** активна (выделена голубым цветом) (см.Рис. 7-85).

Чтобы отключить отображение всех экспедиторов на карте, необходимо нажать кнопку **[Показать всех экспедиторов]**. Кнопка сменит голубой цвет на черный **[Показать всех экспедиторов]**.

Для просмотра на карте отдельно взятого курьера и назначенных на него заказов в списке доставок нужно выбрать его в списке. При этом он выделится красным цветом как на карте, так и в списке (см.Рис. 7-86).

**Карта** Показать всех экспедиторов

Абрегов Рамазан 104 102

Шелудько Сергей 101 98 95

**Князев Юра** 94 93

---

Заказ : 94  
 Статус : Выполнен  
 Сумма : 630.00  
 К оплате : 0.00  
 Оплачено : 630.00

Принят : 31.08.16, 04:11  
 Ожидаемое время : 31.08.16, 04:57  
 Клиент : ---  
 Телефон : 89298447530

Адрес : ул. Шоссейная д. 1000 (заправ лужой/л возле агрокомпл)

Время отправления : 31.08.16, 04:17  
 Время доставки : 31.08.16, 04:47

---

Заказ : 93  
 Статус : Отправлен  
 Сумма : 710.00  
 К оплате : 0.00  
 Оплачено : 710.00

Принят : 31.08.16, 04:06  
 Ожидаемое время : 31.08.16, 04:52  
 Клиент : ---  
 Телефон : 89884741111

Адрес : ул. Апшеронская д. 21 Б

Время отправления : 31.08.16, 04:17  
 Время доставки : 30.12.99, 12:00

Рис. 7-86

На карте по каждому экспедитору отображается следующая информация:

**«Имя экспедитора»** - имя экспедитора из базы *R-Keeper*

**«Заказы»** - номера заказов, назначенных на экспедитора

**«Статус»** - статус экспедитора может быть двух видов:

**«На месте», «Едет».**

**«На месте»** - экспедитор находится по адресу ресторана.

**«Едет»** - экспедитор в дороге.

**«Время»** - последнее время фиксации местоположения экспедитора на карте, переданное мобильным устройством.

При работе в режиме *Call Centre* с разными часовыми поясами (см. п.п. 11.2.7) в отчете возможно выбрать время, относительно которого строится отчет: время центра, время филиала или время центра (время филиала).

## 7.6 Отчеты Delivery в Отчетах R-Keeper V7

Помимо отчетов в *Диспетчере Delivery* для управленческого персонала есть возможность построить отчеты в *Отчетной части Редактора R-Keeper V7*

Для построения отчетов в *Редакторе R-Keeper V7* выберите пункт «**Доставка**» главного пункта меню «**ИА Отчеты**».

В отчеты *Редактора R-Keeper V7* попадают только оплаченные заказы *Delivery*. Оплаченный заказ – заказ с распечатанным чеком. Печать чека в *Delivery* может происходить либо при отправке заказа с экспедитором (см. п.п. 7.2.17), либо при отправке заказа **В Архив** (см. п.п. 7.2.20).

U\_C\_S



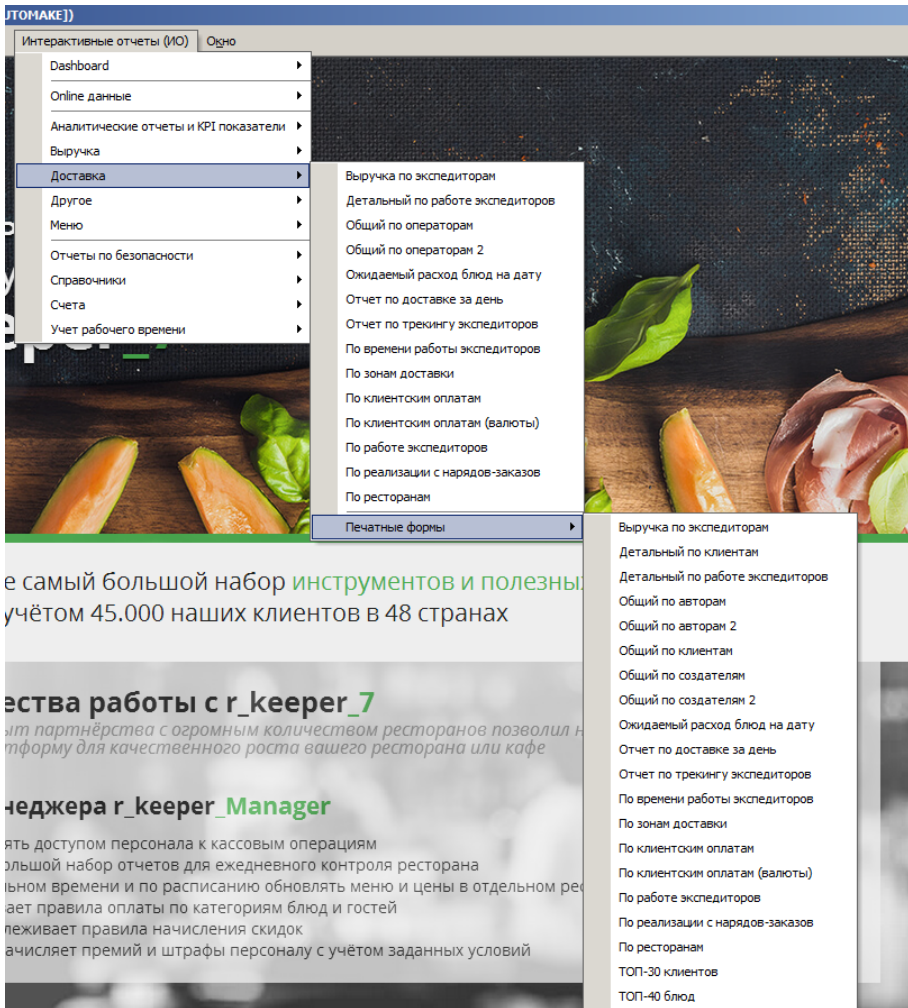


Рис. 7-87

У каждого отчета есть две формы: Интерактивная (электронный вид отчета, см.Рис. 7-88) и Печатная (см.Рис. 7-89).


Печать отчета		<b>Общий по операторам</b> Ресторан: UCS Дата: 29.06.2014 - 25.07.2014			Общий по операторам	
Оператор	№ Заказа	Время заказа	Район	Сумма		
(Все)						
(Условие...)						
ОператорСС1-198	3	11.07.2014 16:39:59	Зона 1	980,00		
ОператорСС2-200	4	11.07.2014 17:47:07	Зона 1	2 400,00		
ОператорСС1-198	2	15.07.2014 17:19:18	Зона 1	1 090,00		
ОператорСС1-198	6	15.07.2014 18:44:28	Зона 1	1 600,00		
ОператорСС1-198	1	24.07.2014 17:01:01	Зона 1	960,00		
ОператорСС1-198	2	24.07.2014 17:01:31	Зона 1	2 010,00		
ОператорСС1-198	3	24.07.2014 17:02:02	Зона 1	740,00		
Оператор : ОператорСС2-200					<b>40 345,00</b>	

Рис. 7-88

UCS R-Keeper Reports		Printed at 25.07.2014 13:24:46			
<b>Общий по операторам</b> Ресторан: UCS Дата: 21.07.2014 - 25.07.2014					
№ Заказа	Время заказа	Район	Сумма		
<b>ОператорСС1-198</b>					
1	24.07.2014	Зона 1	960,00		
2	24.07.2014	Зона 1	2 010,00		
3	24.07.2014	Зона 1	740,00		
<b>Итого (3):</b>			<b>3 710,00</b>		
<b>ОператорСС2-200</b>					
4	22.07.2014	Зона 1	1 280,00		
1	24.07.2014	Зона 1	1 280,00		
2	24.07.2014	Зона 1	2 200,00		
3	24.07.2014	Зона 1	690,00		
1	24.07.2014	Зона 1	350,00		
2	24.07.2014	Зона 1	615,00		
3	24.07.2014	Зона 1	1 060,00		
<b>Итого (7):</b>			<b>7 475,00</b>		
<b>Всего (10):</b>			<b>11 185,00</b>		

Рис. 7-89

## 7.6.1 Интерактивная форма

**Интерактивная форма** отчета позволяет пользователям делать дополнительные настройки отчета перед его печатью. Для этого в колонке, по которой необходимо ввести дополнительные фильтры, нажмите на .

Если из всех значений данного параметра в отчете необходимо оставить один, то из ниспадающего списка выберите нужный (см. Рис. 7-88). Если нужно оставить несколько значений данного параметра, то из ниспадающего списка выберите пункт **Условие**. В открывшемся окне (см. Рис. 7-90) задайте необходимые условия. Объединение может происходить по «И» (выводить только заданные значения) или по «ИЛИ» (выводить любое из заданных значений).

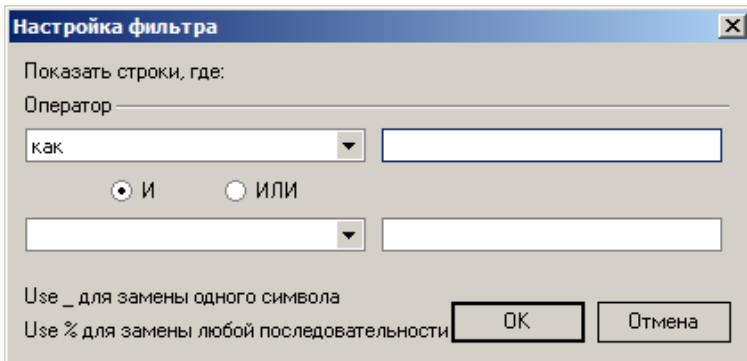
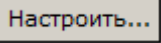


Рис. 7-90

Если необходимо задать выборку более чем по двум параметрам, в нижней части отчета нужно нажать кнопку . В открывшемся окне (см.Рис. 7-91) задать больше условий.

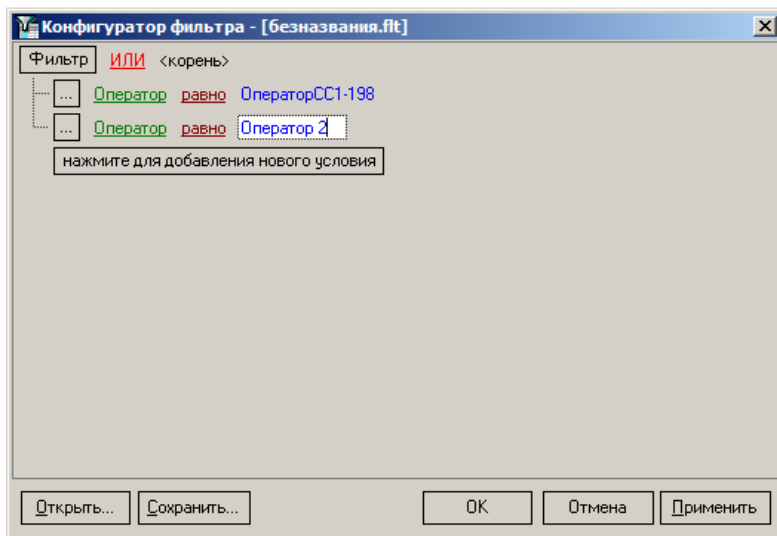


Рис. 7-91

Внесенные изменения не сохраняются при закрытии отчета.

Для печати настроенной формы необходимо нажать кнопку

Печать отчета

Для того чтобы все колонки уместились на одну страницу при печати, отрегулируйте границы окна отчета, т.к. на печать выводится электронный вид отчета.

## 7.6.2 Печатная форма

**Печатная форма** – стандартная печатная форма отчета, которая не учитывает настройки электронной формы при печати. Форма обычно является предустановленной, созданной с помощью FastReport v4.

Изменения в предустановленные печатные формы внести нельзя. Редактирование печатных форм возможно только через копирование (см. «Руководстве пользователя R-Keeper V7 »). Редактирование данных печатных форм требует навыков работы с FastReport v4.

### 7.6.3 Заполнение фильтра отчета

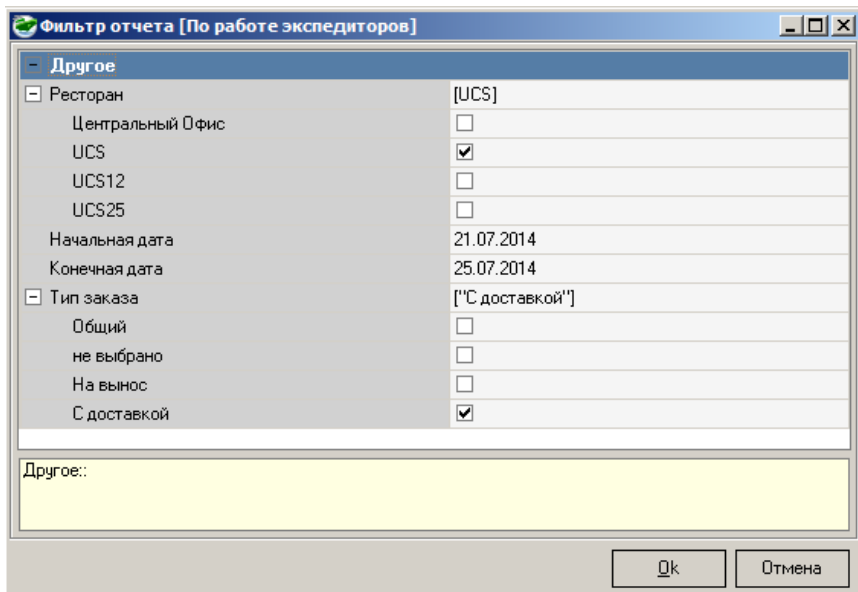


Рис. 7-92

Перед формированием отчета необходимо заполнить фильтр отчета (см. Рис. 7-92).

Основные значения, которые необходимо определить перед формированием отчета, это период и рестораны.

**Ресторан** – флагами отметьте те рестораны, по которым необходимо сформировать отчет.

Если используется один ресторан, то необходимо его выбрать.

**Начальная и конечная даты** – определите период, за который необходимо сформировать отчет.

При фильтрации отчета используется понятие «логическая дата» – дата смены. Общая смена характеризуется номером и датой смены. Будем называть дату смены, фигурирующую в отчете - «логическая дата смены». Логическая дата смены может не совпадать с текущей системной датой сервера (более подробно о логической дате смены читайте в «Руководстве пользователя R-Keeper V7 »).

Также в фильтре каждого отчета могут фигурировать дополнительные фильтры.

### 7.6.4 Отчет Общий по клиентам

Данный отчет содержит сводную информацию (со списком блюд) по оплаченным заказам клиентов за период, указанный в фильтре.

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).

Общий по клиентам						
Ресторан: UCS						
Дата: 17.07.2014 - 18.07.2014						
Имя	Адрес	Комментарий	Блюдо	Кол-во	Ср. цена	Оплачено
Исаева Виктория	Россия, Москва, ПАРКОВАЯ 5-Я УЛ, 3, 209	84958454714	Доставка	0,00	0,00	0,00
			Кава неки ролл	2,000	170,00	340,00
			Кагувас ролл	2,000	260,00	520,00
			Карикари эби ролл	2,000	340,00	680,00
			Мента Южнок морей	2,000	110,00	220,00
			Можито Елосз	2,000	140,00	280,00
			Пицца Калифорния	1,000	500,00	500,00
			Пицца Маргарита	1,000	300,00	300,00
			Пицца с креветками	2,000	600,00	1 200,00
					<b>Итого:</b>	<b>14,000</b>
Клинов Анатолий	Россия, Москва, КРАСНОГО МАЯКА УЛ, 32, 6	89174219888	Абокадо ролл	1,000	110,00	110,00
			Бургер говяжий	2,000	300,00	600,00
			Бургер из свинины с беконом	2,000	340,00	680,00
			Бургер куриный	1,000	280,00	280,00
			Гляссе	3,000	150,00	450,00
			Доставка	0,000	0,00	0,00
			Кагувас ролл	2,000	260,00	520,00
			Калифорния ролл	1,000	390,00	390,00
			Капучино	2,000	120,00	240,00
					<b>Итого:</b>	<b>14,000</b>
		<b>Всего:</b>	<b>28,000</b>			<b>7 310,00</b>

Рис. 7-93

Форма отчета представлена на Рис. 7-93.

«Имя» – ФИО клиента из базы CRM, на которого были оформлены заказы в Delivery.

«Адрес» – Адрес, по которому происходила доставка заказов клиенту.

Если у клиента в CRM более одного адреса, и в указанный период доставка осуществлялась по разным адресам, то клиент будет выведен столько раз, по скольким адресам осуществлялась доставка.

Если поле «Адрес» не заполнено или выставлено значение п/а, то заказ был «на вынос» (см. п.п. 6.3.2)

**«Комментарий»** – в данном поле выводятся все телефоны клиента из базы CRM

**«Блюдо»** – в данном поле выводится название блюд, которые заказывал клиент в период, определенный в фильтре отчета.

Если использовалась нераспределяемая наценка для определения платности доставки (см. п.п. 6.4.12), то она также попадет в отчет.

В отчете не фигурируют модификаторы.

**«Количество»** – количество порций заказанных блюд.

**«Ср. цена»** – средняя цена 1 порции блюда с учетом назначенных скидок.

**«Оплачено»** – оплаченная сумма всех порций блюда с учетом всех скидок.

По каждому клиенту выводится **«Итого»** по количеству оплаченных порций блюд и оплаченной сумме за указанный в фильтре период.

Также в отчет выводится **«Итого»** по всему отчету.

### **7.6.5 Отчет Детальный по клиентам**

Данный отчет содержит детальную информацию (со списком блюд) по оплаченным заказам клиентов за период, указанный в фильтре. В отчет выводится каждый заказ в отдельности.

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).

Детальный по клиентам

Ресторан: UCS  
Дата: 17.07.2014 - 18.07.2014

Имя	Адрес	Район	Дата	Сумма (без скидок)	Сумма (со скидками)	Блюдо		
						Кол-во	Цена	
Исаева Виктория	Россия, Москва, ПАРКОВАЯ 5-Я УЛ, 3, 209	Зона 1	18.07.2014	500,00	500,00	Мечта Южных морей	2,000	220,00
						Можито Блюз	2,000	280,00
						Доставка	0,000	0,00
Исаева Виктория	Россия, Москва, ПАРКОВАЯ 5-Я УЛ, 3, 209	Зона 1	18.07.2014	2 000,00	2 000,00	Пицца с креветками	2,000	1 200,00
						Пицца Маргарита	1,000	300,00
						Пицца Калифорния	1,000	500,00
						Доставка	0,000	0,00
Исаева Виктория	Россия, Москва, ПАРКОВАЯ 5-Я УЛ, 3, 209	Зона 1	18.07.2014	1 540,00	1 540,00	Карикери эби ролл	2,000	680,00
						Доставка	0,000	0,00
						Кава наки ролл	2,000	340,00
						Кагувас ролл	2,000	520,00
Клинов Анатолий	Россия, Москва, КРАСНОГО МАЙКА УЛ, 32, 6	Зона 1	17.07.2014	1 560,00	1 560,00	Бургер говьяжий	2,000	600,00
						Бургер куриный	1,000	280,00
						Бургер из свинины с беконом	2,000	680,00
						Доставка	0,000	0,00
Клинов Анатолий	Россия, Москва, КРАСНОГО МАЙКА УЛ, 32, 6	Зона 1	17.07.2014	1 020,00	1 020,00	Кагувас ролл	2,000	520,00
						Калифорния ролл	1,000	390,00
						Абсоло ролл	1,000	110,00
						Доставка	0,000	0,00
Клинов Анатолий	Россия, Москва, КРАСНОГО МАЙКА УЛ, 32, 6	Зона 1	17.07.2014	690,00	690,00	Капучино	2,000	240,00
						Глясе	1,000	150,00
						Глясе	2,000	300,00
						Доставка	0,000	0,00
<b>Итого:</b>							<b>28,000</b>	<b>7 310,00</b>

Рис. 7-94

Форма отчета представлена на Рис. 7-94.

«Имя» – ФИО клиента из базы CRM, на которого были оформлены заказы в Delivery.

«Адрес» – Адрес, по которому происходила доставка заказов клиенту.

Если поле «Адрес» не заполнено или выставлено значение п/а, то заказ был «на вынос» (см. п.п. 6.3.2)

«Район» – зона доставки из Delivery (см. п.п. 6.2.1 и п.п. 10.2)

«Дата» – дата оплаты заказа (печати фискального чека). Дата оплаты определяется настройками Delivery, либо при отправке заказа с экспедитором (см. п.п. 7.2.17), либо при отправке заказа В Архив (см. п.п. 7.2.20)

«Сумма (без скидок)» – Сумма оплаченного заказа без учета скидок.



**«Сумма (со скидками)»** – Сумма оплаченного заказа с учетом всех скидок.

**«Блюдо»** – в данном поле выводится название блюд, которые заказывал клиент в период, определенный в фильтре отчета.

Если использовалась нераспределяемая наценка для определения платности доставки (см. п.п. 6.4.12), то она также попадет в отчет.

В отчете не фигурируют модификаторы.

**«Количество»** – количество порций заказанных блюд.

**«Цена»** – средняя цена 1 порции блюда без учета назначенных скидок.

В конце отчета выводится **«Итого»** по всему отчету по количеству оплаченных порций блюд и оплаченной сумме за указанный в фильтре период.

### **7.6.6 Отчет Общий по операторам**

Отчет отображает информацию о дате и времени принятия каждого заказа, зоне доставки и сумме заказа (без учета скидок) с разбивкой по операторам.

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).

Общий по операторам

Ресторан: UCS

Дата: 11.07.2014 - 18.07.2014

№ Заказа	Дата и время принятия заказа	Район	Сумма
<b>ОператорСC1-198</b>			
3	11.07.2014 16:39:59	Зона 1	980,00
4	11.07.2014 17:47:07	Зона 1	2 400,00
2	15.07.2014 17:19:18	Зона 1	1 090,00
6	15.07.2014 18:44:28	Зона 1	1 600,00
<b>Итого (4):</b>			<b>6 070,00</b>
<b>ОператорСC2-200</b>			
1	17.07.2014 18:44:37	Зона 1	1 560,00
2	17.07.2014 18:45:08	Зона 1	1 020,00
3	17.07.2014 18:46:49	Зона 1	690,00
1	18.07.2014 13:08:19	Зона 1	500,00
2	18.07.2014 13:09:40	Зона 1	2 000,00
3	18.07.2014 13:10:21	Зона 1	1 540,00
<b>Итого (6):</b>			<b>7 310,00</b>
<b>Всего (10):</b>			<b>13 380,00</b>

Рис. 7-95

Форма отчета представлена на Рис. 7-95. Группировка отчета производится по имени оператора.

«**Номер заказа**» – номер оплаченного заказа.

«**Дата и время заказа**» – дата и время принятия заказа (сохранения заказа на кассе *R-Keeper*).

«**Район**» – наименование зоны доставки, по которой был оформлен заказ (см. п.п. 6.2.1 и п.п. 10.2).

«**Сумма**» – сумма оплаченного заказа без учета скидки.

### 7.6.7 Отчет Общий по операторам 2

Отчет отражает информацию о дате и времени принятия каждого заказа, сумме по каждому заказу и оплаченной сумме с разбивкой по операторам.

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).

Общий по операторам 2			
Ресторан: <u>UCS</u>			
Дата: <u>11.07.2014 - 18.07.2014</u>			
№ Заказа	Дата и время принятия заказа	Сумма	Оплачено
<b>ОператорСС1-198</b>			
3	11.07.2014 16:39:59	980,00	980,00
4	11.07.2014 17:47:07	2 400,00	2 400,00
2	15.07.2014 17:19:18	1 090,00	1 090,00
6	15.07.2014 18:44:28	1 600,00	1 600,00
<b>Итого (4):</b>		<b>6 070,00</b>	<b>6 070,00</b>
<b>ОператорСС2-200</b>			
1	17.07.2014 18:44:37	1 560,00	1 560,00
2	17.07.2014 18:45:08	1 020,00	1 020,00
3	17.07.2014 18:46:49	690,00	690,00
1	18.07.2014 13:08:19	500,00	500,00
2	18.07.2014 13:09:40	2 000,00	2 000,00
3	18.07.2014 13:10:21	1 540,00	1 540,00
<b>Итого (6):</b>		<b>7 310,00</b>	<b>7 310,00</b>
<b>Всего:</b>		<b>13 380,00</b>	<b>13 380,00</b>
<b>Total orders:</b>		<b>10</b>	

Рис. 7-96

Форма отчета представлена на Рис. 7-96. Группировка отчета производится по имени оператора.

**«Номер заказа»** – номер оплаченного заказа.

**«Дата и время заказа»** – дата и время принятия заказа (сохранения заказа на кассе *R-Keeper*).

**«Сумма»** – сумма заказа без учета скидки.

**«Оплачено»** – сумма оплаченного заказа с учетом всех скидок.

### **7.6.8 Отчет Детальный по работе экспедиторов**

Отчет содержит список оплаченных заказов, сгруппированный по экспедиторам за период, указанный в фильтре отчета.

Фильтр отчета помимо стандартных значений (см. п.п. 7.6.3) имеет дополнительные параметры фильтра.

**«Тип заказа»** – т.к. отчет по работе экспедиторов, то в данном отчете необходимо отображать только те заказы, которые были доставлены с курьером, т.е. имели тип заказа **«С доставкой»** (см. п.п. 6.3.2). В фильтре определите тип заказа, который используется для работы **«С доставкой»**.

**«Экспедиторы»** – флагами отметьте экспедиторов, по которым необходимо сформировать отчет. В фильтр выводится весь персонал из *R-Keeper V7*.

Детальный по работе экспедиторов

Ресторан: UCS  
Дата: 25.06.2014 - 27.06.2014

№ Заказа	Время заказа	Тип валюты	Валюта	Сумма	Оплачено	Скидка
<b>Экспедитор 1</b>						
1	25.06.2014 14:00:02	Безналичный расчет	Безнал Доставка	2 030,00	2 030,00	0,00
1	25.06.2014 14:10:29	Безналичный расчет	Безнал Доставка	1 280,00	1 280,00	0,00
1	25.06.2014 14:16:55	Безналичный расчет	Безнал Доставка	1 475,00	1 475,00	0,00
12	25.06.2014 18:53:24	Наличные	Рубли	1 668,00	1 668,00	0,00
14	25.06.2014 19:10:42	Наличные	Рубли	550,00	550,00	0,00
2	26.06.2014 14:37:34	Наличные	Рубли	1 370,00	1 370,00	0,00
4	26.06.2014 14:39:35	Наличные	Рубли	1 300,00	1 300,00	0,00
5	27.06.2014 14:27:11	Наличные	Рубли	1 630,00	1 467,00	163,00
6	27.06.2014 14:38:30	Кредитные карты	VISA Доставка	3 080,00	3 080,00	0,00
1	27.06.2014 14:43:26	Платежные карты	ПДС оплата	2 610,00	2 349,00	261,00
<b>Итого:</b>				<b>16 993,00</b>	<b>16 569,00</b>	<b>424,00</b>
<b>Экспедитор 2</b>						
1	26.06.2014 14:15:34	Наличные	Рубли	2 890,00	2 890,00	0,00
3	26.06.2014 14:38:14	Наличные	Рубли	1 960,00	1 960,00	0,00
<b>Итого:</b>				<b>4 850,00</b>	<b>4 850,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Всего:</b>				<b>21 843,00</b>	<b>21 419,00</b>	<b>424,00</b>

Рис. 7-97

Форма отчета представлена на Рис. 7-97. Группировка отчета производится по экспедиторам.

«**Номер заказа**» – номер оплаченного заказа.

«**Время заказа**» – дата и время принятия заказа.

«**Тип валюты**» – тип валют *R-Keeper V7*, на который происходила оплата заказа (Наличные, Кредитные карты, Безналичный расчет, Платежные карты).

«**Валюта**» – наименование валюты, которой был оплачен заказ.

«**Сумма**» – сумма заказа без учета скидки.

«**Оплачено**» – сумма оплаченного заказа с учетом всех скидок.

«**Скидка**» – сумма скидки по заказу.

### 7.6.9 Отчет По времени работы экспедиторов

Форма отчета представлена на Рис. 7-98. Отчет содержит данные по каждому экспедитору о времени принятия заказа, выполненного экспедитором, времени отправления, времени прибытия и отрезке времени между отправлением и прибытием экспедитора. Отчет также содержит информацию о коде экспедитора.

Фильтр отчета помимо стандартных значений (см. п.п. 7.6.3) имеет дополнительный параметр фильтра.

«**Тип заказа**» – т.к. отчет по работе экспедиторов, то в данном отчете необходимо отображать только те заказы, которые были доставлены с курьером, т.е. имели тип заказа «*С доставкой*» (см. п.п. 6.3.2). В фильтре определите тип заказа, который используется для работы «*С доставкой*».

По времени работы экспедиторов

Ресторан: UCS

Дата: 25.06.2014 - 27.06.2014

Дата и время принятия заказа	Время отправления экспедитора	Время возвращения экспедитора	Время от отправления до возвращения	Экспедитор	Код
25.06.2014 14:00:02	25.06.2014 14:01:00	25.06.2014 14:35:00	0:34:00	Экспедитор 1	15
25.06.2014 14:10:29	25.06.2014 14:11:00	25.06.2014 14:35:00	0:24:00	Экспедитор 1	15
25.06.2014 14:16:55	25.06.2014 14:35:00	25.06.2014 14:35:00	0:00:00	Экспедитор 1	15
25.06.2014 18:53:24	25.06.2014 18:53:00	25.06.2014 19:01:00	0:08:00	Экспедитор 1	15
25.06.2014 19:10:42	26.06.2014 13:36:00	26.06.2014 13:37:00	0:01:00	Экспедитор 1	15
26.06.2014 14:15:34	26.06.2014 14:52:00	26.06.2014 19:00:00	4:08:00	Экспедитор 2	121
26.06.2014 14:37:34	26.06.2014 16:11:00	26.06.2014 19:00:00	2:49:00	Экспедитор 1	15
26.06.2014 14:38:14	26.06.2014 14:39:00	26.06.2014 19:00:00	4:21:00	Экспедитор 2	121
26.06.2014 14:39:35	26.06.2014 14:40:00	26.06.2014 14:40:00	0:00:00	Экспедитор 1	15
27.06.2014 14:27:11	27.06.2014 14:55:00	27.06.2014 14:57:00	0:02:00	Экспедитор 1	15
27.06.2014 14:38:30	27.06.2014 14:56:00	27.06.2014 14:57:00	0:01:00	Экспедитор 1	15
27.06.2014 14:43:26	27.06.2014 14:56:00	27.06.2014 14:57:00	0:01:00	Экспедитор 1	15

Рис. 7-98

### **7.6.10 Отчет По работе экспедиторов**

Отчет содержит суммовую информацию по экспедиторам за период, указанный в фильтре отчета.

Фильтр отчета помимо стандартных значений (см. п.п. 7.6.3) имеет дополнительный параметр фильтра.

«**Тип заказа**» – т.к. отчет по работе экспедиторов, то в данном отчете необходимо отображать только те заказы, которые были доставлены с курьером, т.е. имели тип заказа «*С доставкой*» (см. п.п. 6.3.2). В фильтре определите тип заказа, который используется для работы «*С доставкой*».

По работе экспедиторов

Ресторан: UCS  
Дата: 25.06.2014 - 27.06.2014

№	Экспедитор	Сумма	Оплачено
1	Экспедитор 1	16 993,00	16 569,00
2	Экспедитор 2	4 850,00	4 850,00
Итого:		21 843,00	21 419,00

Рис. 7-99

Форма отчета представлена на Рис. 7-99.

«*Экспедитор*» – имя экспедитора.

«*Сумма*» – сумма всех оплаченных заказов без учета скидки.

«*Оплачено*» – сумма всех оплаченных заказов с учетом скидок.

### 7.6.11 Отчет По реализации с наряд-заказов

Этот отчет отражает информацию о дате и времени принятия каждого заказа, сумме по каждому заказу и оплаченной сумме за выбранный период времени.

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).

По реализации с нарядов-заказов

Ресторан: UCS  
 Дата: 25.06.2014 - 27.06.2014

№	№ Заказа	Время заказа	Сумма	Оплачено
1	1	25.06.2014 14:00:02	2 030,00	2 030,00
2	2	25.06.2014 14:06:02	980,00	980,00
3	1	25.06.2014 14:10:29	1 280,00	1 280,00
4	1	25.06.2014 14:16:55	1 475,00	1 475,00
5	12	25.06.2014 18:53:24	1 668,00	1 668,00
6	14	25.06.2014 19:10:42	550,00	550,00
7	1	26.06.2014 14:15:34	2 890,00	2 890,00
8	2	26.06.2014 14:37:34	1 370,00	1 370,00
9	3	26.06.2014 14:38:14	1 960,00	1 960,00
10	4	26.06.2014 14:39:35	1 300,00	1 300,00
11	5	27.06.2014 14:27:11	1 630,00	1 467,00
12	6	27.06.2014 14:38:30	3 080,00	3 080,00
13	1	27.06.2014 14:43:26	2 610,00	2 349,00
<b>Итого:</b>			<b>22 823,00</b>	<b>22 399,00</b>
<b>Total orders:</b>				<b>13</b>

Рис. 7-100

Форма отчета представлена на Рис. 7-100.

«**Номер заказа**» – номер заказа.

«**Время заказа**» – дата и время принятия заказа.

«**Сумма**» – сумма заказа без учета скидки.

«**Оплачено**» – сумма оплаченного заказа с учетом всех скидок.

### 7.6.12 Отчет По зонам доставки

Если используются зоны доставки (см. п.п. 3.2.7) или настроен *Call Centre* (см. п.п. 11), то в данном отчете отображается информация о количестве заказов и оплаченной сумме заказов с разбивкой по зонам доставки (см. п.п. 10.2).

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).



По зонам доставки		
Ресторан: UCS12 UCS		
Дата: 01.05.2014 - 18.05.2014		
Район	Кол-во заказов	Оплачено
Зона 1	28	38 728,00
Зона 2	6	11 330,00
<b>Итого:</b>	<b>34</b>	<b>50 058,00</b>

Рис. 7-101

Форма отчета представлена на Рис. 7-101.

«**Район**» – название зоны доставки из базы *Delivery* (см. п.п. 10.2).

«**Кол-во заказов**» – общее количество оплаченных заказов по каждой зоне доставки.

«**Оплачено**» – сумма всех оплаченных заказов с учетом всех скидок по каждой зоне доставки.

### 7.6.13 Отчет По ресторанам

Отчет формируется по ресторанам, если используется *Call Centre* (см. п.п.11). Если ресторан один, то в отчете будет выведена одна строка. В данном отчете отображается информация о количестве заказов и оплаченной сумме заказов с разбивкой по ресторанам.

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).

По ресторанам		
Ресторан: <u>UCS12 UCS</u>		
Дата: <u>01.05.2014 - 18.05.2014</u>		
Ресторан	Кол-во заказов	Оплачено
UCS	28	38 728,00
UCS12	6	11 330,00
<b>Итого:</b>	<b>34</b>	<b>50 058,00</b>

Рис. 7-102

Форма отчета представлена на Рис. 7-102.

«**Ресторан**» – название ресторана из базы *R-Keeper V7*.

«**Кол-во заказов**» – общее количество оплаченных заказов по каждому ресторану.

«**Оплачено**» – сумма всех оплаченных заказов с учетом всех скидок по каждому ресторану.

#### 7.6.14 Отчет По клиентским оплатам

Данный отчет содержит суммарную информацию по оплаченным заказам клиентов за период, указанный в фильтре.

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).

По клиентским оплатам						
Ресторан: <u>UCS</u>						
Дата: <u>17.07.2014 - 23.07.2014</u>						
№	Клиент	Адрес	Телефон	Кол-во заказов	Сумма	Оплачено
1	Абрамова Светлана	Россия, Москва, МЯКИНИНСКИЙ ПРОЕЗД, 15, 20(под. 1, домофон 60К, эт. 5, ) Вход через арку. На проходной позвонить	89037458262	1	1 280,00	1 280,00
2	Исаева Виктория	Россия, Москва, ПАРКОВАЯ 5-Я УЛ, 3, 209	84958454714	3	4 040,00	4 040,00
3	Климов Анатолий	Россия, Москва, КРАСНОГО МАЯКА УЛ, 32, 6	89174219888	3	3 270,00	3 270,00
<b>Итого:</b>				<b>7</b>	<b>8 590,00</b>	<b>8 590,00</b>

Рис. 7-103

Форма отчета представлена на Рис. 7-103.

**«Клиент»** – ФИО клиента из базы CRM, на которого были оформлены заказы в Delivery.

**«Адрес»** – адрес, по которому происходила доставка заказов клиенту.

Если у клиента в CRM более одного адреса, и в указанный период доставка осуществлялась по разным адресам, то клиент будет выведен столько раз, по скольким адресам осуществлялась доставка.

Если поле «Адрес» не заполнено или выставлено значение n/a, то заказ был «на вынос» (см. п.п. 6.3.2).

**«Телефон»** – в данном поле выводятся все телефоны клиента из базы CRM.

**«Кол-во заказов»** – количество заказов оплаченных клиентом за указанный в фильтре период.

**«Сумма»** – сумма оплаченных заказов клиента без учета скидок.

**«Оплачено»** – сумма оплаченных заказов клиента с учетом всех скидок.

В конце отчета выводится **«Итого»** по всему отчету по количеству оплаченных заказов и оплаченной сумме за указанный в фильтре период.

### **7.6.15 Отчет По клиентским оплатам (валюты)**

Данный отчет содержит суммарную информацию по оплаченным заказам клиентов с указанием валюты платежа за период, указанный в фильтре.

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).

По клиентским оплатам (валюты)						
Ресторан: <u>UCS12 UCS</u>						
Дата: <u>17.07.2014 - 23.07.2014</u>						
№	Клиент	Адрес	Телефон	Валюта	Сумма	Оплачено
1	Абрамова Светлана	Россия, Москва, МЯКИНИНСКИЙ ПРОЕЗД, 15, 20(под. 1, домофон 60К, эт. 5, ) Вход через арку. На проходной позвонить	89037458262	Рубли	1 280,00	1 280,00
2	Исаева Виктория	Россия, Москва, ПАРКОВАЯ 5-Я УЛ, 3, 209	84958454714	Рубли	4 040,00	4 040,00
3	Климов Анатолий	Россия, Москва, КРАСНОГО МАЯКА УЛ, 32, 6	89174219888	Рубли	3 270,00	3 270,00
<b>Итого:</b>					<b>8 590,00</b>	<b>8 590,00</b>

Рис. 7-104

Форма отчета представлена на Рис. 7-104.

«**Имя**» – ФИО клиента из базы *CRM*, на которого были оформлены заказы в *Delivery*.

«**Адрес**» – адрес, по которому происходила доставка заказов клиенту.

Если у клиента в *CRM* более одного адреса, и в указанный период доставка осуществлялась по разным адресам, то клиент будет выведен столько раз, по скольким адресам осуществлялась доставка.

Если поле «Адрес» не заполнено или выставлено значение п/а, то заказ был «на вынос» (см. п.п. 6.3.2).

«**Телефон**» – в данном поле выводятся все телефоны клиента из базы *CRM*.

«**Валюта**» – валюта, которой производилась оплата заказов клиентом.

Если один клиент оплачивал заказы разными валютами, то в отчете будет столько строк с именем клиента, сколькими валютами производилась оплата.

«**Сумма**» – сумма оплаченных заказов клиента без учета скидок.

«**Оплачено**» – сумма оплаченных заказов клиента с учетом всех скидок.

### 7.6.16 Отчет ТОП-30 клиентов

Отчет содержит ТОП-30 клиентов, сделавших максимальное количество заказов (по количеству заказов или по сумме) за период, указанный в фильтре.

Фильтр отчета помимо стандартных значений (см. п.п. 7.6.3) имеет дополнительный параметр фильтра.

«**Сортировать по сумме**» - если флаг выставлен, то ТОП-30 клиентов сортируется по сумме заказа. Если флаг НЕ выставлен, то по количеству.

ТОП-30 клиентов					
Ресторан: UCS12 UCS					
Дата: 21.07.2014 - 25.07.2014					
Порядковый номер	Клиент	Адрес	Телефон	Количество	Сумма
1	Синюнян Ая	Россия, Москва, ХИТРОВСКИЙ ПЕР, 10,	84956215874	3,00	4 170,00
2	Алековев Иван	Россия, Москва, МАРФИНСКАЯ Б. УЛ, 33, 4, 3	84991459665	3,00	2 025,00
3	Абранова Светлана	Россия, Москва, СУЗДАЛЬСКАЯ УЛ, 6, 2, 60(под. 4, домофон 60К, эт. 1 ) Вход через арку. На проходной позвонить	89037458262	3,00	3 710,00
4	Абранова Светлана	Россия, Москва, МЯКИНИНСКИЙ ПРОЕЗД, 15, 20(под. 1, домофон 60К, эт. 5, ) Вход через арку. На проходной позвонить	89037458262	1,00	1 280,00
<b>Итого</b>				<b>10,00</b>	<b>11 185,00</b>

Рис. 7-105

Форма отчета представлена на Рис. 7-105.

«**Клиент**» – ФИО клиента из базы CRM, на которого были оформлены заказы в *Delivery*.

«**Адрес**» – адрес, по которому происходила доставка заказов клиенту.

Если у клиента в CRM более одного адреса, и в указанный период доставка осуществлялась по разным адресам, то клиент будет выведен столько раз, по скольким адресам осуществлялась доставка, если количество заказов или сумма по адресу попадают в ТОП-30

Если поле «Адрес» не заполнено или выставлено значение n/a, то заказ был «на вынос» (см. п.п. 6.3.2)

«**Телефон**» – в данном поле выводятся все телефоны клиента из базы CRM.

«**Количество**» – количество заказов оплаченных клиентом за указанный в фильтре период.

«**Сумма**» – сумма оплаченных заказов клиента с учетом всех скидок.

### 7.6.17 Отчет ТОП-40 блюд

Данный отчет содержит 40 наименований блюд популярных к заказу в *Delivery* за период, указанный в фильтре.

Фильтр данного отчета имеет стандартные значения (см. п.п. 7.6.3).

ТОП-40 блюд		
Ресторан: UCS12 UCS		
Дата: 21.07.2014 - 25.07.2014		
Порядковый номер	Блюдо	Количество
1	Бургер говяжий	4
2	Бургер из свинины с беконом	4
3	Гляссе	4
4	Капучино	4
5	Американо	3
6	Грибной крем-суп	3
7	Абокадо ролл	2
8	Аляска ролл	2
9	Борщ классический	2
10	Гонику Кусияки	2
11	Пицца Аль Капоне	2
12	Пицца Калифорния	2
13	Салат Капрезе	2
14	Салат Ромео	2
15	Салат Цезарь с лососем	2
16	Эби Кусияки	2
17	Блины	1
18	Блины с творогом	1
19	Доставка	0

Рис. 7-106

Форма отчета представлена на Рис. 7-106.

«**Порядковый номер**» – номер блюда в таблице популярности.

«**Блюдо**» – наименование блюда.

«**Количество**» – количество порций блюда.

### 7.6.18 Отчет Ожидаемый расход блюд на дату

Данный отчет содержит информацию о блюдах, заказанный через систему Delivery на указанную дату, с разбивкой по категориям выбранной классификации и с группировкой по часам.

Фильтр отчета, помимо стандартных значений (см. п.п. 7.6.3), включает выбор классификации блюд, по категориям которой будет группироваться отчет (см. Рис. 7-107).

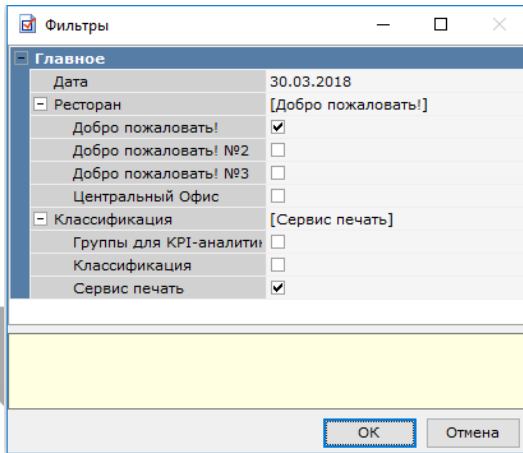


Рис. 7-107

Форма отчета представлена на Рис. 7-108.

Блюдо	Общее кол. шт.	0ч	1ч	2ч	3ч	4ч	5ч	6ч	7ч	8ч	9ч	10ч	11ч	12ч	13ч	14ч	15ч	16ч	17ч	18ч	19ч	20ч	21ч	22ч	23ч
<b>Ресторан: Ресторан "Смена"</b>	<b>18,00</b>																								
<b>Категория: Горячий ужин</b>	<b>11,00</b>																								
Борщ по-украински	1,00	5,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Борщ Малочесный 100мл.	1,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Пельмени Сметан. 0,5кг	2,00	5,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Рисовая	5,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00
Рис отварной	1,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Суп-пюре	1,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Категория: салат</b>	<b>2,00</b>																								
Кафе Запорожцо 50мл	4,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	3,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Макдоналдс пи-франко	2,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Пельмени	1,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Итого</b>	<b>18,00</b>																								

Рис. 7-108

«Ресторан» – название ресторана.

«**Категория**» – список категорий выбранной классификации, по которым будет группироваться отчет.

«**Блюдо**» – список блюд, заказанных на выбранную дату через систему Delivery.

«**Общее кол-во**» – общее количество блюд, заказанных на выбранную дату через систему Delivery.

«**0ч – 23ч**» – количество блюд, которое необходимо доставить к указанному часу.

## 7.7 Закрытие общей смены

Для системы R-Keeper «Доставка» в целом является кассовыми станциями. Для корректной работы и получения накопительных отчетов в Редакторе R-Keeper V7 необходимо проводить «закрытие общей смены».

Все данные по счетам (заказы в статусе **В архиве**), накопленным за текущий кассовый день, передаются на менеджерскую станцию R-Keeper.

Для корректного закрытия дня и получения накопительных данных в отчетах Редактора R-Keeper V7 перед закрытием общей смены ВСЕ оплаченные заказы должны находиться в статусе **В Архиве**.

Чтобы закончить кассовый день, необходимо в модуле Диспетчер нажать кнопку **Закрытие дня**.

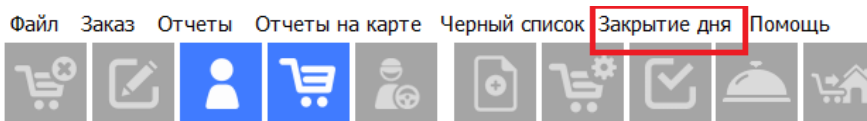


Рис. 7-109

Если включена настройка *Set ready orders to archive* (см. п.п. 3.2.15), то все заказы в статусе **Выполнено** автоматически перейдут в статус **Архив** при закрытии смены. При отключенной настройке перевод выполненных заказов в **Архив** производится вручную перед закрытием смены.



Кроме того, можно воспользоваться закрытием дня на кассе. Для этого надо переключиться к кассе *R-Keeper V7*, нажав соответствующую кнопку либо в *Операторе* либо в *Диспетчере*



Внимание! Настройка *Set ready orders to archive* используется ТОЛЬКО при закрытии дня в *Диспетчере*.

При работе в режиме *Call Centre* (см. п.п. 11.2.12) кнопка «**Закрытие дня**» в *Центральном офисе* неактивна, поскольку ее использование может привести к переводу в архив выполненных заказов филиалов. Следует пользоваться закрытием общей смены на кассе *RKeeper V7*.

Далее, если у пользователя есть права (см. «Руководство пользователя *R-Keeper V7*»), в главном меню выберите пункт «**Закрытие общей смены**» (см. Рис. 7-110).

U\_C\_S

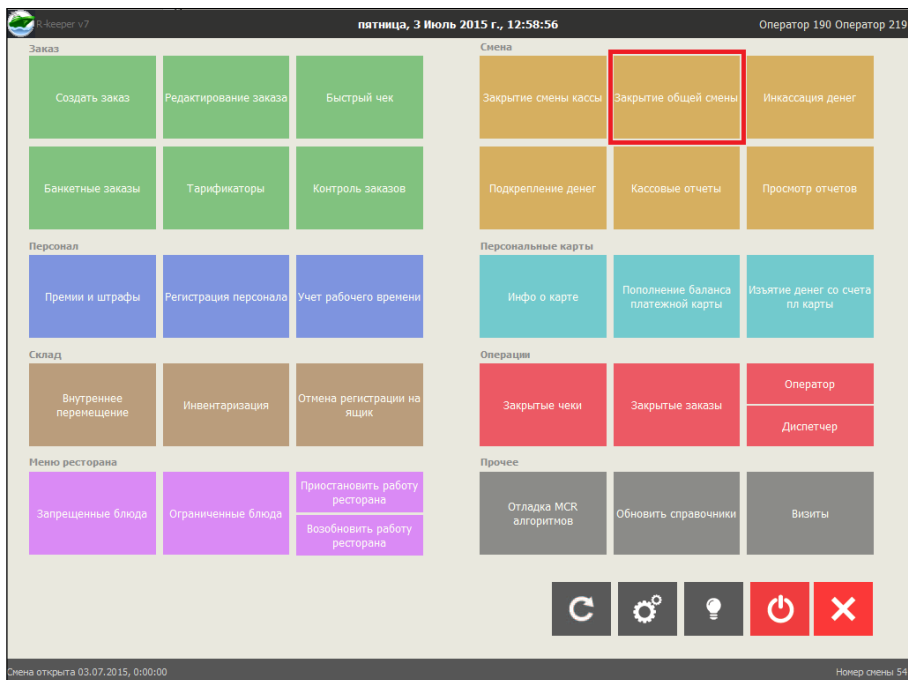


Рис. 7-110

Система запросит подтверждение на закрытие общей смены (см. Рис. 7-111). Нажмите **[ОК]** для запуска процедуры «закрытие общей смены». Для отказа нажмите кнопку **[Отмена]**.

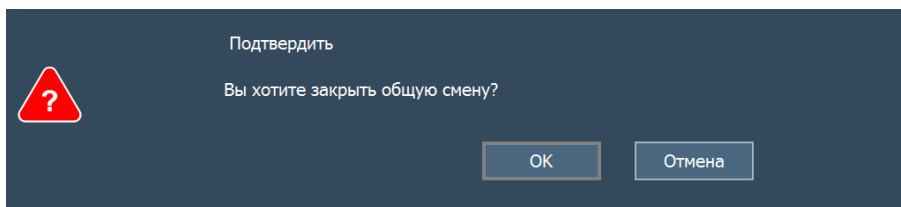


Рис. 7-111

Если в процессе работы формировались заказы на будущие периоды и *касса R-Keeper* настроена на работу с будущими заказами (см. «Руководство пользователя R-Keeper V7»), то система выдаст сообщение о переносе будущих заказов в новую смену (Рис. 7-112).

Нажмите [**Да**], для переноса заказов в следующую смену. Для отмены закрытия дня нажмите [**Нет**].

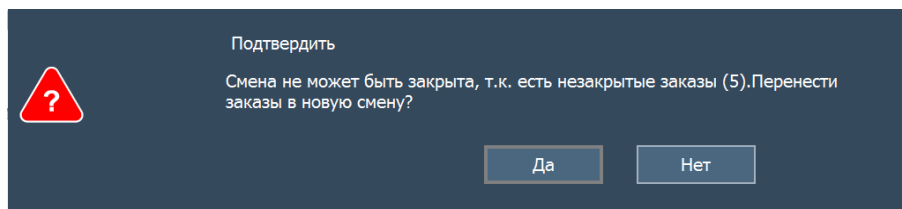


Рис. 7-112

Если к *кассе R-Keeper* подключен фискальный регистратор, то пройдет печать Z-отчета фискального регистратора и печать кассовых отчетов. Если фискальный регистратор не используется, то будут распечатаны кассовые отчеты.

После успешного закрытия дня система выдаст сообщение (см.Рис. 7-113) с номером и логической датой смены. Нажмите [**ОК**].

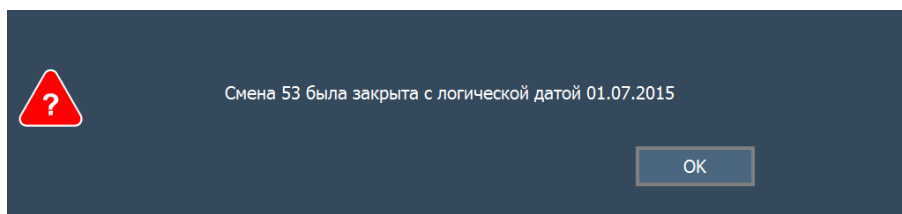


Рис. 7-113

Система вернется в окно регистрации на кассе. Зарегистрируйтесь на кассе пользователем «**Оператор**» или «**Диспетчер**». Из открывшегося окна кассы перейдите в *Оператор* или *Диспетчер Delivery*, нажав соответствующую кнопку (см.Рис. 7-114).

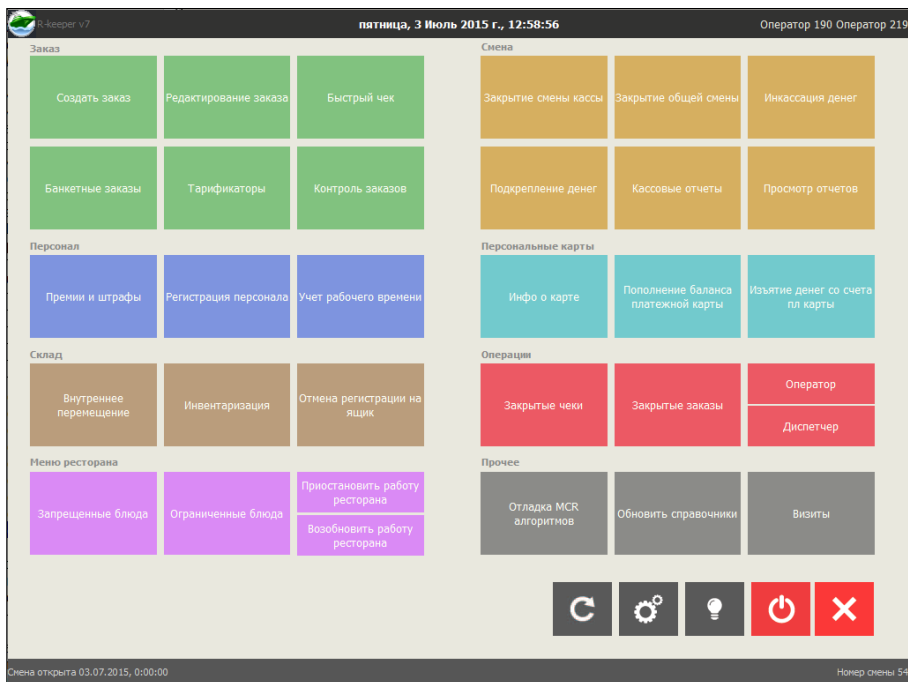


Рис. 7-114

Если используется несколько приложений «*Диспетчер*» или «*Оператор*», т.е. для работы *Delivery* используется более одной *кассы R-Keeper V7* на одном кассовом сервере, то закрытие дня может происходить двумя способами. Способ закрытия зависит от настроек закрытия дня в *Редакторе R-Keeper V7* (см.Рис. 7-115).

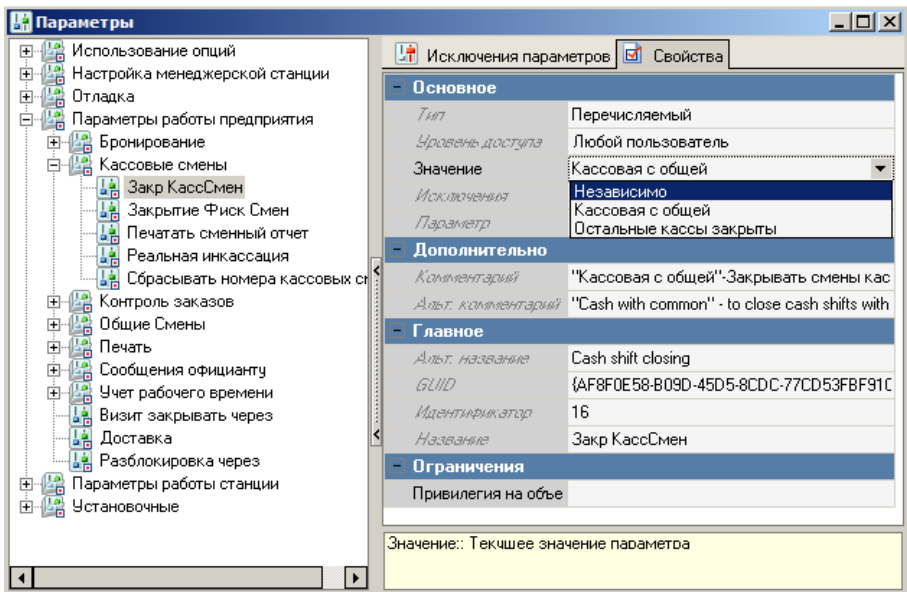


Рис. 7-115

*Сервис – Параметры – Параметры работы предприятия – Кассовые смены – Закр КассСмен*

- Значение параметра **«Кассовая с общей»**

Если выбрано данное значение параметра, то при нажатии на одной из касс кнопки **[Закрытие общей смены]**, закрытие общей смены произойдет НА ВСЕХ кассах одновременно с печатью соответствующих отчетов и произойдет закрытие общей смены на кассовом сервере (для передачи данных в накопительную базу *R-Keeper*).

- Значение параметра **«Остальные кассы закрыты»**

Если выбрано данное значение параметра, то на всех кассах кроме одной необходимо нажать кнопку **[Закрытие КАССОВОЙ смены]**, а на последней кассе необходимо нажать кнопку **[Закрытие ОБЩЕЙ смены]**. При закрытии кассовых смен произойдет закрытие кассовой смены кассы без закрытия смены на кассовом сервере. А закрытие общей смены на последней кассе закроет смену последней

кассы и одновременно закрывает смену кассового сервера (для передачи данных в накопительную базу *R-Keeper*).

Более подробно о закрытии кассовых смен читайте в Руководстве пользователя R-Keeper V7.

## 7.8 Помощь

В пункте меню «*Помощь*» Вы можете узнать информацию о версии программы, об авторских правах, о времени действия лицензии (см.Рис. 7-116).

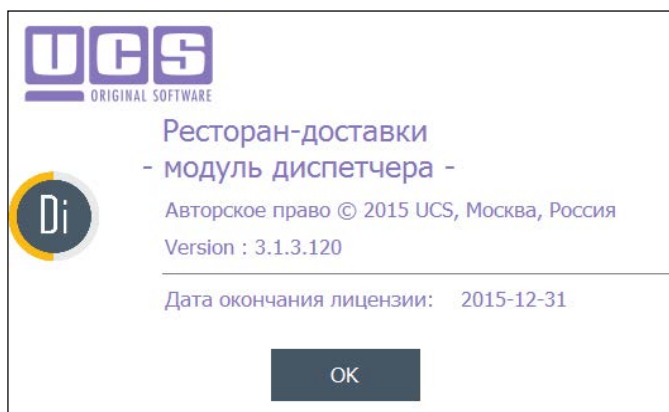


Рис. 7-116

## 8 Модуль Экспедитор

В качестве модуля экспедитора можно использовать персональный компьютер или специализированные терминалы типа Touch Screen (ввод данных в систему производится с экрана), имеющие в качестве дополнительных устройств считыватели магнитных карт и разъемы для подключения чековых принтеров. Для печати накладных возможно использовать принтер для печати документов формата A4 или специализированный POS принтер.

Вид основного окна модуля представлен на Рис. 8-1.


Заказ	Время принятия	Отправка экспедитора(расчетное)	Клиент	Ожидаемое время доставки	Адрес
3	09.07.2015 17:46	09.07.2015 18:02	Мария Игоревна	09.07.2015 18:17	ул. КОМСОМОЛЬСКАЯ пл д. 23 кв./офис 17
4	09.07.2015 17:54	09.07.2015 18:10	Василий - -	09.07.2015 18:25	ул. 10-ЛЕТИЯ ОКТЯБРЯ ул д. 1 кв./офис 1
5	09.07.2015 17:59	09.07.2015 18:04	Оксана - -	09.07.2015 18:19	ул. 1 МАЕВКИ АЛЛЕЯ д. 5 кв./офис 25

Настройка Экспедитор :

Рис. 8-1

Если в приложении работник не зарегистрирован, то на экране отображается список всех заказов, которые можно забирать (в статусе **Производство** или **Готов**).

Выбрать заказ для выполнения без регистрации в приложении невозможно.

Для регистрации экспедитора необходимо нажать на клавишу , в появившемся окне выбрать нужного работника и указать пароль (см.Рис. 8-2).

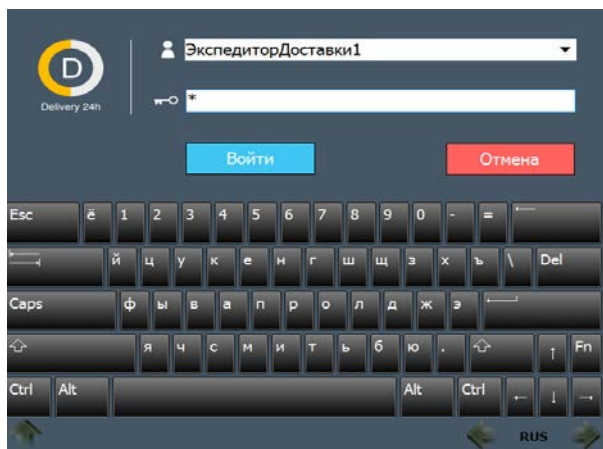


Рис. 8-2

Если пароль работника указан неверно, то система выдаст сообщение, представленное на

Рис. 8-3.

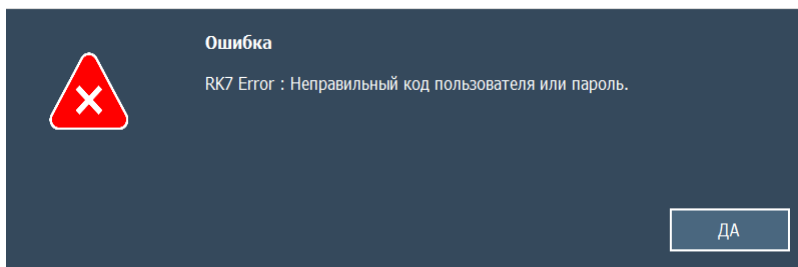


Рис. 8-3

Если пароль работника не указан, то система выдаст сообщение, представленное на Рис. 8-4.

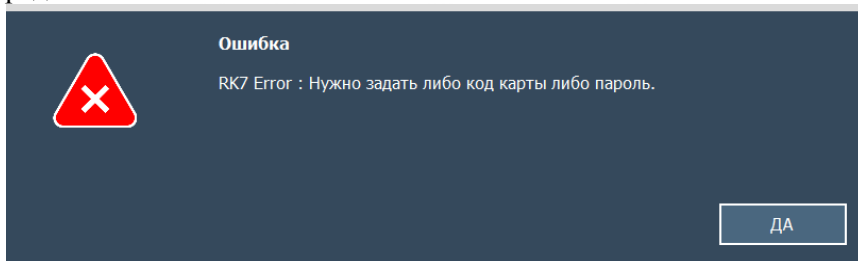


Рис. 8-4

После регистрации активируются рабочие кнопки панели инструментов.



- кнопки прокрутки заказов.

«Карта» – кнопка для просмотра маршрута по выбранным заказам на карте (см. п.п. 8.2).





«**Выбрать заказ**» – кнопка выбора заказа (см. п.п. 8.1).



«**К Оператору**» – кнопка перехода к приложению **Оператор**. Кнопка активна, если приложения **Оператор** и **Экспедитор** установлены на одном компьютере и сделаны соответствующие настройки.



«**К Диспетчеру**» – для переключения из окна приложения **Экспедитор** в окно приложения **Диспетчер**, если приложения установлены на одном компьютере.



«**К кассе RK**» – кнопка перехода к кассе R-Keeper для выполнения функции «Заккрытие общей смены» (см. п.п. 7.7) и снятия кассовых отчетов.



«**Переход к выбранным заказам**» – кнопка для вывода заказов зарегистрированного экспедитора (см. п.п. 8.3).



«**Конец сессии**» - кнопка блокирует окно **Экспедитора** с выводом окна регистрации (см. Рис. 8-2).



«**Выход**» – выход из приложения **Экспедитор** (для выхода удерживайте клавишу несколько секунд).



«**Принять выбранные заказы к исполнению**» – кнопка сохранения выбранных заказов (см. п.п. 8.1).

В нижней части экрана выводится фамилия зарегистрированного работника.


В основном окне отображается список заказов, которые может забирать экспедитор.

Если при работе *Delivery* используется понятие **Контроль заказов**, то в **Экспедиторе** отображаются заказы, находящиеся в стадии **Готов** (см. п.п. 7.2.16). Также могут отображаться заказы в статусе **Производство** (см. п.п. 6.4.16) за определенное количество минут до **Расчетного времени отправления экспедитора** (см. п.п.6.3.1) в случае заполненного значения настройки **Minutes before send (expeditor) (Минут до отправки экспедитора)** (см. п. п. 3.2.2).

Если **Контроль заказов** не используется, то в **Экспедиторе** отображаются заказы в стадии **Производство**, достигшие **Расчетного времени отправки экспедитора** (см. п.п. 7.2.17). В случае заполненного значения настройки **Minutes before send (expeditor) (Минут до отправки экспедитора)** (см. п. п. 3.2.2) заказы в статусе **Производство** (см. п.п. 6.4.16) будут отображаться за указанное количество минут **до Расчетного времени отправления экспедитора** (см. п.п.7.2.17).

Заказы с типом заказа «**На вынос**» (см. п.п. 6.3.2) не отображаются в приложении **Экспедитор**.

**Выбор/отмена выбора** – поле для выбора/отмены выбора заказа.

Чтобы настроить отображение колонок в этом поле, воспользуйтесь кнопкой . В появившемся ниспадающем списке выберите параметры, которые необходимо отображать в списке заказов (см. Рис. 8-5).

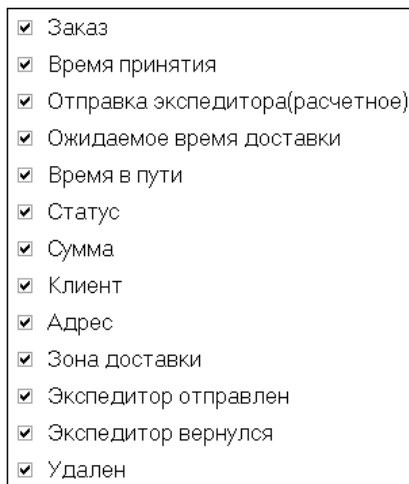


Рис. 8-5

**Заказ** – номер заказа.

**Время принятия** – время принятия заказа оператором.

**Отправка экспедитора (расчетное)** – время отправки экспедитора, рассчитанное при принятии заказа оператором (Расчетное время отправки экспедитора = ожидаемое время доставки – время в пути).

**Ожидаемое время доставки** – ожидаемое время доставки заказа клиенту, определенное оператором при формировании заказа (см. п.п. 6.3.1).

**Время в пути** – время в пути, определенное оператором при формировании заказа (см. п.п.6.3.1).

**Статус** – статус заказа (**Производство, Готов, Отправлено, Выполнено**).

**Сумма** – сумма заказа с учетом скидок.

**Клиент** – ФИО клиента.



**Адрес** – адрес доставки заказа клиенту.

**Зона доставки** – зона доставки.

**Экспедитор отправлен** – время отправки экспедитора.

**Экспедитор вернулся** – время выполнения заказа.

**Удален** – параметр может принимать два значения: 0 – заказ не удален, 1 – заказ удален.

Для сортировки списка заказов по любому из параметров, в заголовке соответствующего столбца нажмите на  (для сортировки по возрастанию) или  (для сортировки по убыванию).

Для выбора интервала дат нажмите на поле *Дата*. При этом появится ниспадающий список с фильтром по дате и *Ожидаемому времени доставки* (см.Рис. 8-6).

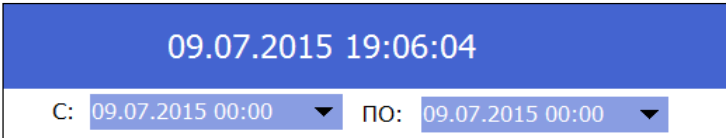





Рис. 8-6

Снова нажмите на поле *Дата*, чтобы скрыть фильтр.

## 8.1 Окно выбора заказа

Для выбора заказа экспедитору необходимо указать нужный заказ в списке и пометить его как выбранный через кнопку . Вид кнопки изменится на .

Если заказ выбран ошибочно, то для отмены необходимо выбрать заказ в списке и снять флаг с кнопки .

Для выбора нескольких заказов отметьте эти заказы к выбору одновременно, используя клавиатуру и кнопки **[Shift]** и стрелки вверх или вниз, или кнопку **[Ctrl]** и левую клавишу мыши.

Если в списке заказов выбрать не первый по расчетному времени отправки экспедитора заказ, система в зависимости от настройки *Not the first order is marked (Отмечен не первым заказом)* (см. п.п.3.2.8) в *Экспедиторе* может выдавать предупреждение (см.Рис. 8-7) либо ошибку (см.Рис. 8-8).

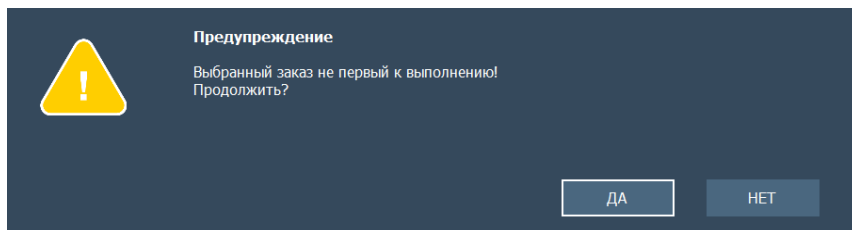


Рис. 8-7

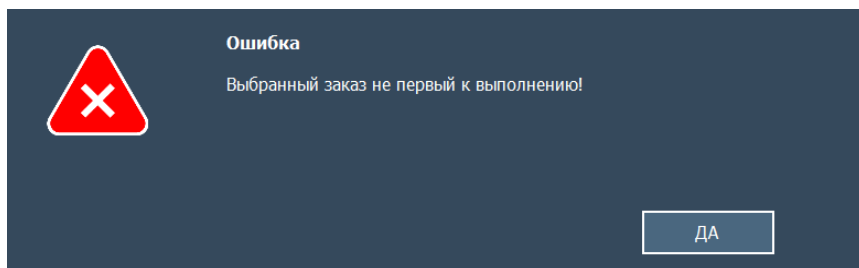



Рис. 8-8

При наличии предупреждения (см.Рис. 8-7) нажмите [Да] для подтверждения выбора, [Нет] для отказа от выбора.

Чтобы принять выбранные заказы к выполнению нажмите кнопку  на панели инструментов.

Статус заказа в *Диспетчере* изменится на **Отправлено** (см. п.п. 7.2.17). После выбора забранные заказы в общем списке заказов отображаться не будут.

## 8.2 Карта

В программе возможно использование карты города для расчета маршрута доставки и времени в пути. Для работы используются карты GoogleMap или Яндекс.Карты. Для использования данной функции необходимы дополнительные настройки системы. Также для расчета маршрута необходимо ввести адрес ресторана. Адрес ресторана заполняется в *Редакторе R-Keeper V7*.

Для просмотра карты по выбранному заказу, нажмите кнопку



. Откроется окно с картой города (см.Рис. 8-9).

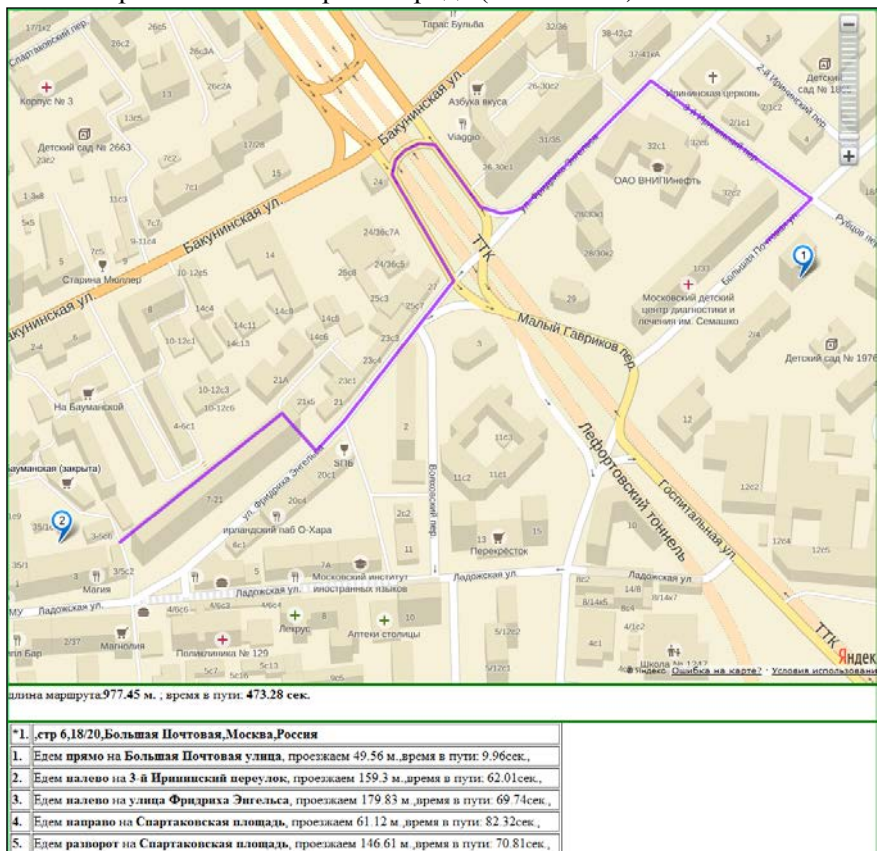


Рис. 8-9

Окно *Карта* разделено на две части. В нижней части экрана прописан маршрут движения с указанием километража и временем. Кроме того, в этом окне указана суммарная информация по маршруту.

В верхней части экрана отображается карта с прорисованным оптимальным маршрутом движения.

Для просмотра карты можно выбрать несколько заказов. В этом случае на карте будет отображен маршрут движения по всем выбранным адресам (см.Рис. 8-10).

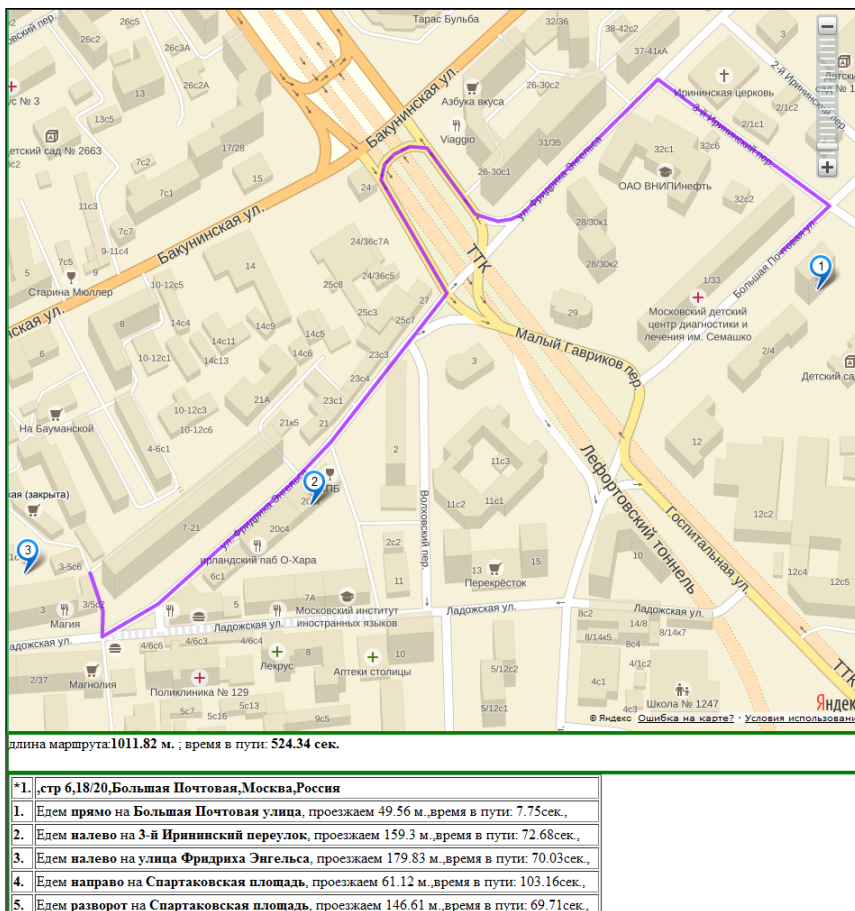


Рис. 8-10

Для печати карты нажмите правую клавишу мыши в белом поле вне области карты. В появившемся всплывающем меню нажмите Print (см. Рис. 8-11).

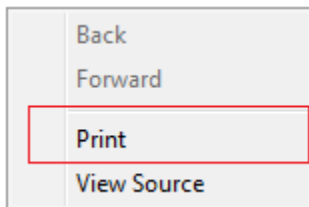




Рис. 8-11

### 8.3 Список заказов экспедитора

Для просмотра выбранных заказов нажмите кнопку . Вид кнопки изменится на  и откроется список заказов экспедитора (см.Рис. 8-12).



№	Заказ	Статус	Время погрузки	Отправка экспедитора(расчетное)	Экспедитор отправлен	Ожидаемое время доставки	Клиент	Адрес
3		Отправлено	09.07.2015 17:46	09.07.2015 18:02	09.07.2015 18:36	09.07.2015 18:17	Мария Игоревна Петрова	ул. КОМСОМОЛЬСКАЯ ПЛ д. 23 кв.1
4		Отправлено	09.07.2015 17:54	09.07.2015 18:10	09.07.2015 18:36	09.07.2015 18:25	Василий - -	ул. Ю-ЛЕТНИ ОКТЯБРЯ УЛ д. 1 кв.1
5		Отправлено	09.07.2015 17:59	09.07.2015 18:04	09.07.2015 18:36	09.07.2015 18:19	Оксана - -	ул. ТИШЕКИ АЛЛЕЯ д. 5 кв./офис 25
6		Отправлено	09.07.2015 18:10	09.07.2015 18:15	09.07.2015 18:36	09.07.2015 18:30	ЕКАТЕРИНА - ПИЛЬЦВКОВА	ул. БАУМАНСКАЯ УЛ д. 35 кв./офис
7		Отправлено	09.07.2015 18:22	09.07.2015 18:27	09.07.2015 18:36	09.07.2015 18:42	Сергей Александрович Есмен	ул. СПАРТАКОВСКАЯ УЛ д. 16 кв./оф
8		Отправлено	09.07.2015 18:27	09.07.2015 18:37	09.07.2015 18:36	09.07.2015 18:52	ЕКАТЕРИНА - ПИЛЬЦВКОВА	ул. БАКУВИНСКАЯ УЛ д. 1

Рис. 8-12


В данном режиме окна выводятся заказы, на которые назначен зарегистрированный экспедитор в статусах **Отправлен**, **Выполнено**, **В Архиве**.

Также из данного режима окна можно просмотреть маршрут по заказам в статусах **Отправлен**, **Выполнено**, **В Архиве** (см. п.п. 8.2).


В данном режиме окна экспедитор может изменить статус заказа на **Выполнен**. Чтобы изменить статус заказа на **Выполнено**, экспедитору необходимо выбрать нужный заказ в списке и пометить

его кнопкой . Вид кнопки изменится на .




Если заказ выбран ошибочно, то для отмены необходимо выбрать заказ в списке и снять флаг с кнопки .

Для выбора нескольких заказов отметьте эти заказы к выбору одновременно, используя клавиатуру и кнопки **[Shift]** и стрелки вверх или вниз, или кнопку **[Ctrl]** и левую клавишу мыши.

Чтобы подтвердить операцию нажмите кнопку  на панели инструментов. Статус заказа в *Диспетчере* изменится на **Выполнен** (см. п.п. 7.2.19).

Отправка заказа в архив недоступна для экспедитора.

Для отмены регистрации в приложении удерживайте клавишу  несколько секунд.

## 8.4 Настройка приложения.

Начиная с версии *Delivery* 3.1.4.44 все настройки перенесены в редактор *R-Keeper V7* (см. п.п.3.2).

В нижней части основного окна модуля экспедитора находится пункт *«Настройка»*, который содержит настройки системы (см.Рис. 8-13).

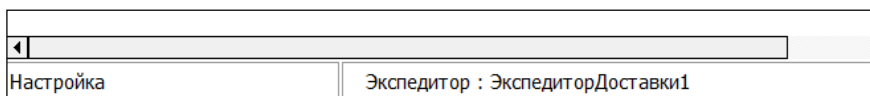


Рис. 8-13

Откройте настройки модуля двойным щелчком левой кнопки мыши. Появится окно, представленное на Рис. 8-14.

The screenshot shows a settings window with a dark grey background. At the top, it says 'IP кассового сервера RK7' with a text input field containing '172.22.5.203' and a green checkmark icon to the right. Below that is 'Порт XML интерфейса кассового сервера' with a numeric spinner set to '11122'. The next field is 'Пароль XML интерфейса кассового сервера' with an empty text input. At the bottom, there is a 'Настройки' dropdown menu set to 'Delivery\_Local\_AM' and a blue button with a right-pointing arrow icon.

Рис. 8-14

!!! Все внесенные изменения в настройки *Экспедитора* начнут действовать только после перезагрузки приложения.

Все настройки заполняются инженером при инсталляции системы.

Для доступа к настройкам приложения *Экспедитор* пользователь должен иметь право *Невидимые объекты* (см. п.п. 3.1).

При попытке доступа к настройкам работника без права *Невидимые объекты*, системы выдаст сообщение об ошибке (см.Рис. 8-15).

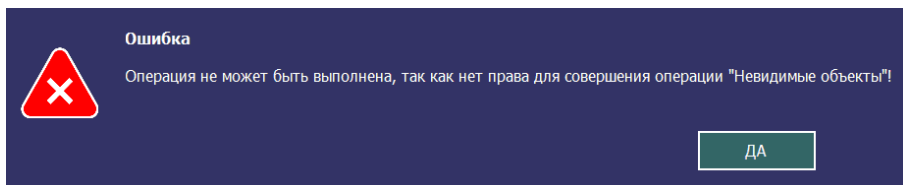


Рис. 8-15

Настройки может менять только зарегистрированный в приложении пользователь. Если в приложении никакой работник не зарегистрирован, то при попытке доступа к настройкам система выдаст сообщение об ошибке (см. Рис. 8-16).

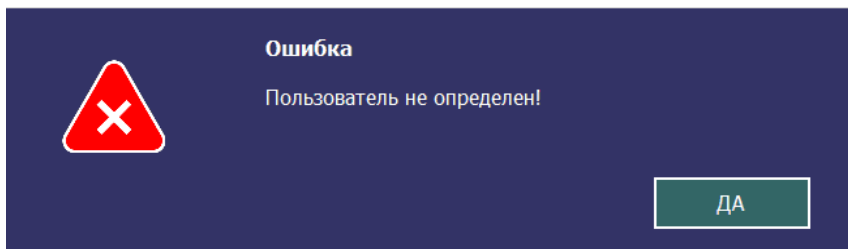


Рис. 8-16

## 9 Модуль Delivery Agent

### 9.1 Общие положения

*Delivery Agent (Мобильный экспедитор)* — это мобильное решение для автоматизации отправки и выполнения заказов экспедитором и передачи статуса заказа в модуль *Диспетчера* онлайн.

Переносной терминал экспедитора реализован на базе устройства с операционной системой Android. Минимальная версия Android 7. Для осуществления звонков необходимо наличие SIM-карты.

Для тестирования использовался телефон Xiaomi Redmi Note 4x (32gb, Android 7.0).

Рекомендуется устройство без оболочки от производителя оборудования. Оптимально нужен «чистый» Android.

Для возможности определения местоположения на мобильном устройстве должен быть включен GPS и интернет.

Для определения геокоординат используется API геокодеров **Яндекс** и **Google**. Для задания приоритетного API в файле настроек **SETTINGS.INI** в секции **[GEOCODER]** в параметре **UseFirst** указывается “Y” для **Яндeкса** или “G” для **Google** API указывается без кавычек. По умолчанию используется Яндекс API.

Список экспедиторов создается в *Редакторе R-Keeper V7*.

Если работник может обслуживать заказы только одного ресторана, то необходимо добавить его в роль для соответствующего ресторана.

Если экспедитор имеет право работать с заказами нескольких ресторанов, то необходимо добавить этого работника в роль для ресторана «*Центральный офис*».

Для возможности регистрации в приложении у работника должны быть указаны роли в тех ресторанах, заказы которых он может обслуживать (см. Рис. 9-1).

Кроме того, проверяется наличие прав «*Может регистрировать сам себя*» и «*Может регистрировать на любые сервис-позиции*» (см. п.п. 3.1). Авторизоваться в *Delivery Agent (Мобильный экспедитор)* может только тот сотрудник, у которого есть оба права или если данный сотрудник является зарегистрированным сотрудником в смене (в том случае, если его зарегистрировал менеджер на кассе).

Остальные права роли *R-Keeper V7* не учитываются при работе приложения *Delivery Agent (Мобильный экспедитор)*.

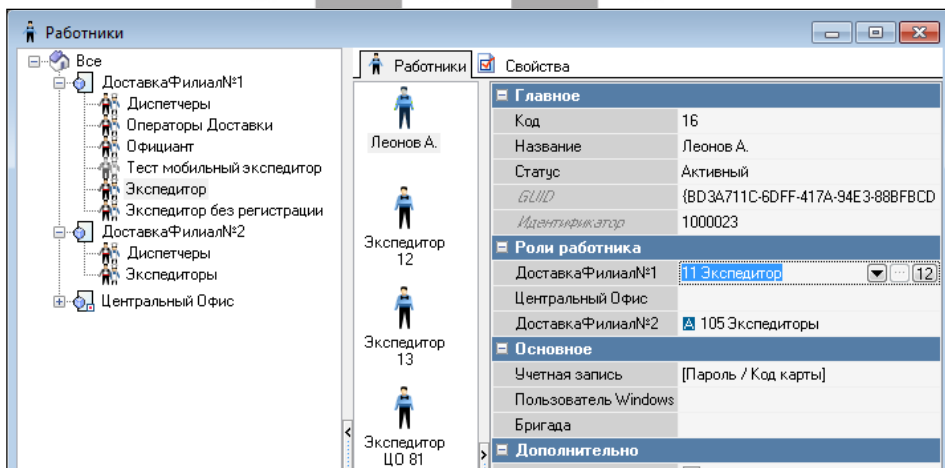


Рис. 9-1

Для запуска приложения **Delivery Agent (Мобильный**



**экспедитор**) нажмите на иконку на экране мобильного устройства. После этого на экране откроется титульный лист окна приложения (см.Рис. 9-2).

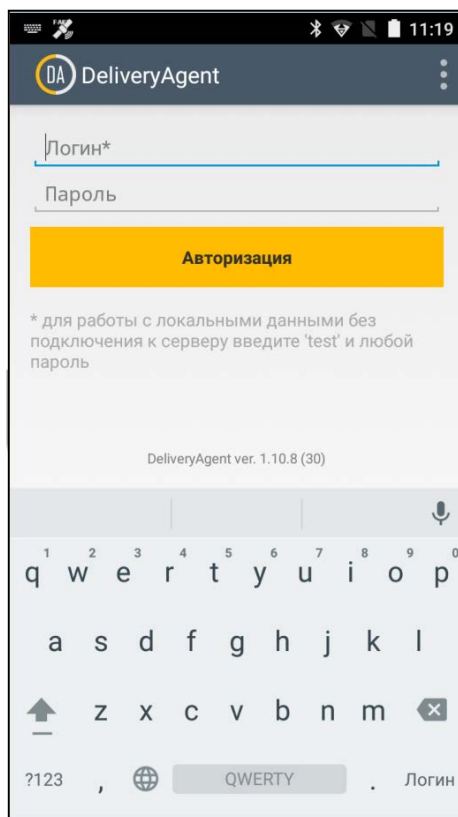


Рис. 9-2

В открывшемся окне экспедитор вводит свой код и пароль, который для него задан в *Редакторе R-Keeper V7*.

**Код** может быть только цифровым.

**В пароле** могут быть использованы цифры и латинские буквы. Регистр букв важен. Ввод национальных и специальных (+, -, \*, = и т.д.) символов в поля логина и пароля невозможен.

Если пароль работника не указан, система выдаст сообщение об ошибке (см.Рис. 9-3).

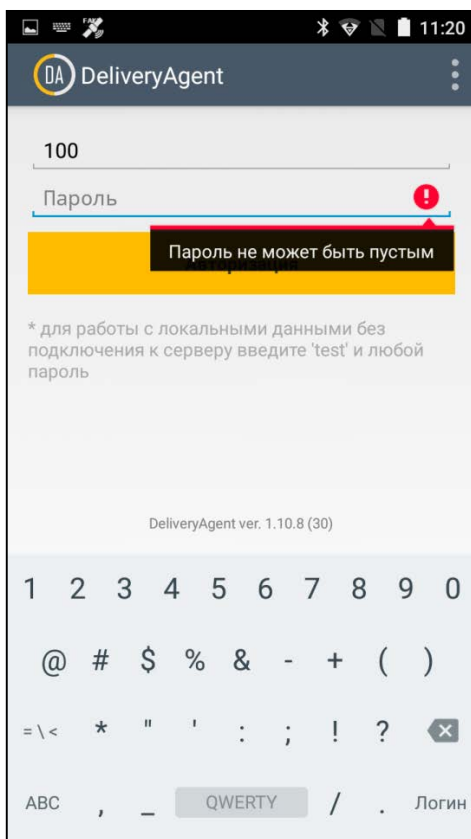


Рис. 9-3

Если пароль работника указан неверно, система выдаст сообщение об ошибке (Рис. 9-4).

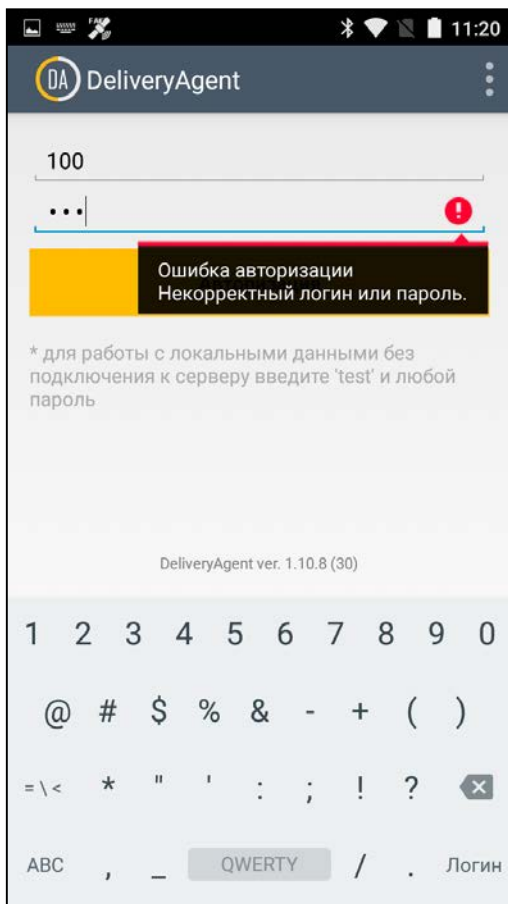


Рис. 9-4

Для работы приложения требуется подключение к интернету. Если подключение не установлено, то при попытке регистрации система выдаст сообщение (Рис. 9-5).

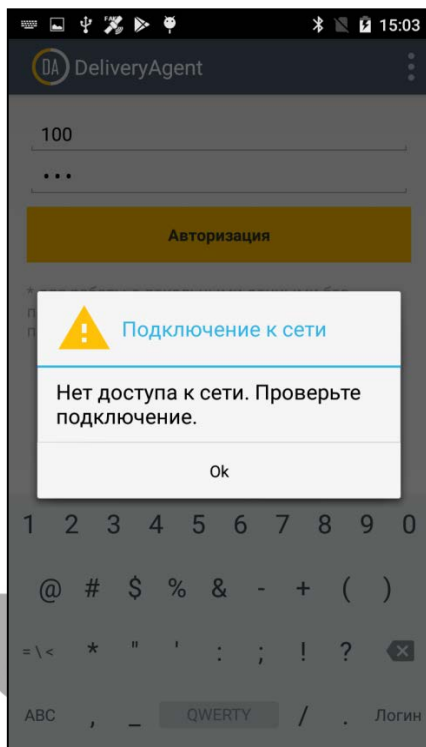


Рис. 9-5

После регистрации откроется рабочее окно приложения. Приложение определяет геолокацию устройства, координаты указываются в нижней части окна приложения (Рис. 9-6).



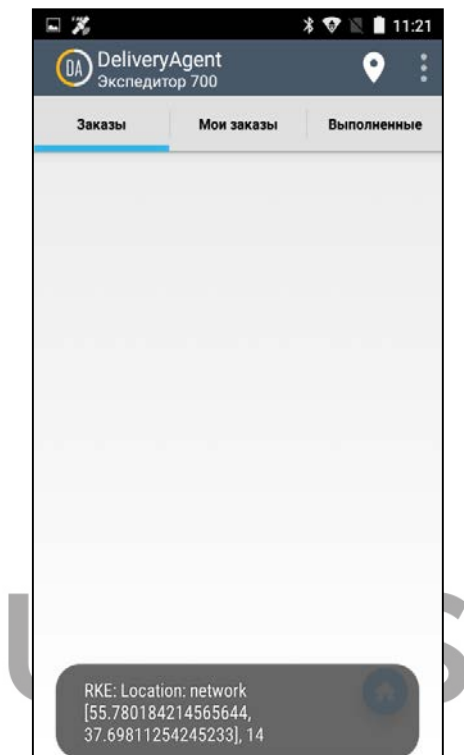


Рис. 9-6

В верхней части окна расположены основные закладки приложения:

**Заказы**

– Общий список заказов в статусах **Готов** или **Производство**, в зависимости от настроек системы.

**Мои заказы**

– Список выбранных и отправленных заказов экспедитора

**Выполненные**

– Список выполненных и архивных заказов экспедитора

Содержимое каждой закладки автоматически обновляется каждые 30 секунд либо по требованию.

Для завершения сессии зарегистрированного экспедитора воспользуйтесь клавишей настроек мобильного устройства (см. Рис. 9-7) и в появившемся окне нажмите кнопку «**Выход**».

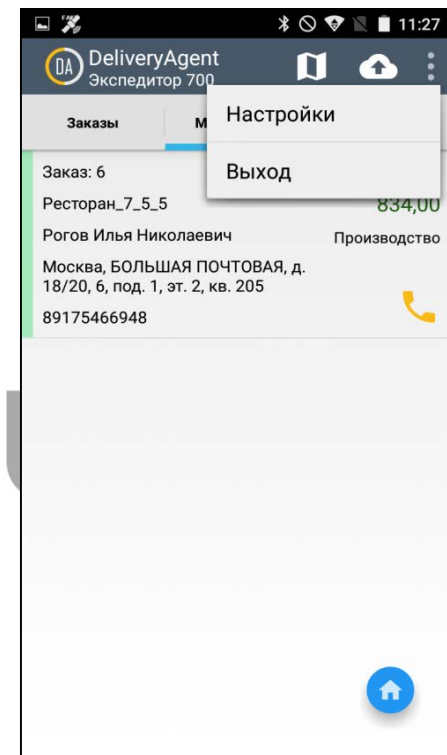


Рис. 9-7

Рассмотрим подробно работу с каждой закладкой.

## 9.2 Заказы

На закладке **Заказы** отображается полный список заказов доставки из ресторанов, доступных экспедитору по настройке из редактора **R-Keeper V7** (см. п.п.9.5).

**Сумма заказа** для экспедитора рассчитывается как общая сумма заказа минус оплаченная сумма в случае, если часть заказа или весь заказ оплачен бонусами (см. п.п. 6.4.13.2). Если заказ оплачен бонусами полностью, то сумма к оплате будет равна 0 (нулю).

Общий вид закладки приложения представлен на Рис. 9-8.

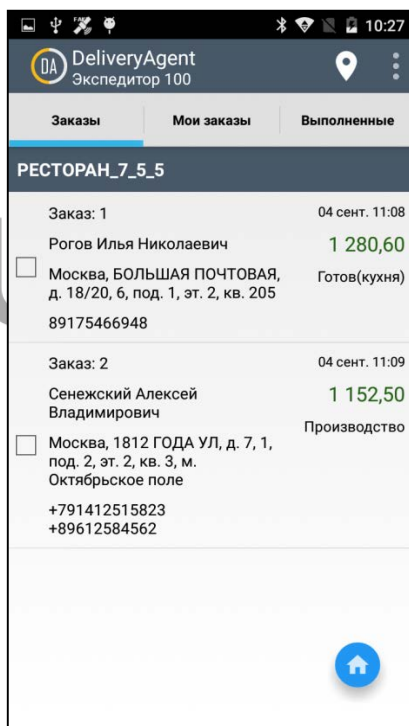



Рис. 9-8

На этой закладке находятся заказы в статусах **Производство** и **Готов** (при использовании контроля заказов).

Если включен контроль заказов, то выбрать (забрать) можно только готовый заказ.

Чтобы просмотреть расположение адресов клиентов на карте, нажмите кнопку **[Карта]**  (используются Яндекс.Карты и карты Google).

Откроется окно с картой, на которой будут отмечены все заказы, доступные для доставки. По карте экспедитор может оценить, какие заказы расположены в удобных для него в данный момент районах (см. Рис. 9-9).

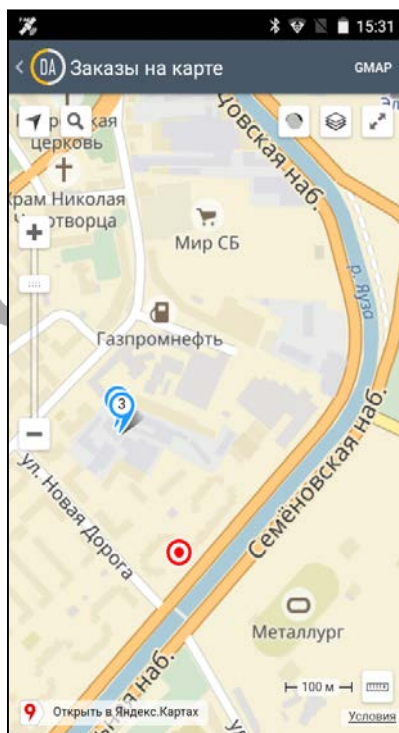





Рис. 9-9

Для возврата к списку заказов нажмите кнопку .

Для выбора поставьте флаг  напротив нужного заказа. Для отмены выбора снимите флаг  с заказа. Чтобы подтвердить выбор, необходимо перейти на закладку **Мои заказы** (см. 9.3).

Если включен контроль заказов и экспедитор пытается выбрать заказ в статусе **Производство**, то система выдаст сообщение об ошибке (см.Рис. 9-10).

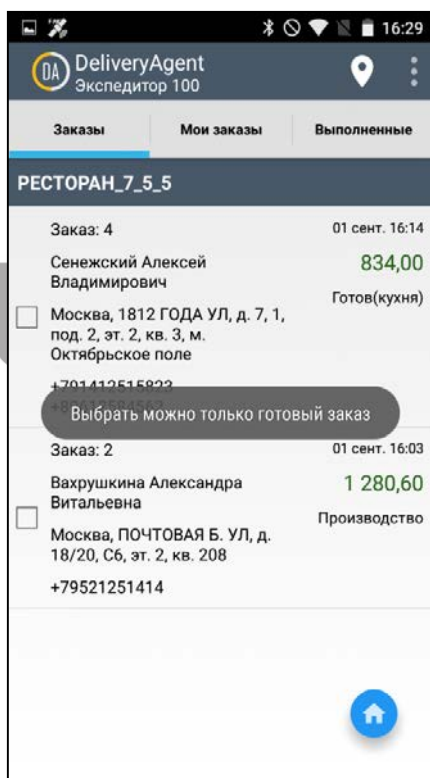



Рис. 9-10

Чтобы отметить возвращение в ресторан, нажмите кнопку

[Вернулся]  (см. п.п. 9.4).

Заказ может быть назначен экспедитору заранее через модуль *Диспетчер* (см. п.п. 7.2.10). В списке *Заказы* он будет сразу отмечен

флагом . Снять флаг с такого заказа нельзя. Другие экспедиторы такой заказ в списке заказов не увидят.

Если заказ назначен на экспедитора через *Диспетчер*, то этот заказ появится в списке *Мои заказы* у данного экспедитора (см. п.п. 9.3).

Начиная с версии *RK Экспедитор* 1.6.0, можно сделать недоступной для отображения вкладку *Заказы*, тем самым отключить возможность у экспедитора назначать на себя заказ. Экспедитор будет работать только с заказами, назначенными на него диспетчером.

Для закрытия вкладки *Заказы* требуется сделать настройки в файле **Settings.ini** в секции [DELIVERY].

ChooseOrdersPermission=0.

При значении параметра ChooseOrdersPermission=1 рабочее окно приложения *Delivery Agent (Мобильный экспедитор)* имеет стандартный вид.

### 9.3 Мои заказы

На этой закладке расположены выбранные к отправке и отправленные заказы экспедитора, зарегистрированного в приложении.

Общий вид закладки приложения представлен на Рис. 9-11.

Заказы могут находиться в статусах **Производство**, **Готов** (при использовании контроля заказов), **Отправлено**. Кроме этого, используется дополнительная цветовая идентификация статуса заказа. Сиреневым цветом выделены заказы в статусе **Отправлено**, зеленым – в статусе **Производство**, салатовым – в статусе **Готов**.

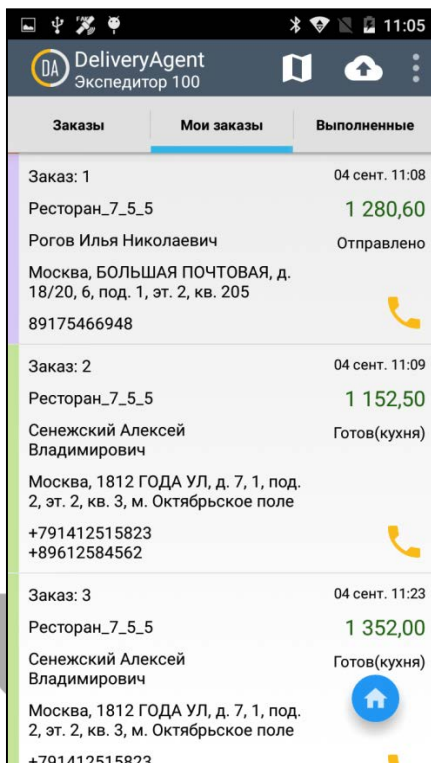


Рис. 9-11

«Сумма заказа» для экспедитора рассчитывается как общая сумма заказа минус оплаченная сумма в случае, если часть заказа или весь заказ оплачен бонусами (см. п.п. 6.4.13.2). Если заказ оплачен бонусами полностью, то сумма к оплате будет равна 0 (нулю).

Рабочие кнопки окна приложения:



– Кнопка «Карта»



– Кнопка «Отправить»



– Кнопка «Звонок»



– Кнопка «Вернулся»



Для осуществления звонка клиенту, нажмите кнопку напротив нужного заказа.

Если указано несколько номеров телефона клиента, система предложит выбор (см.Рис. 9-12).

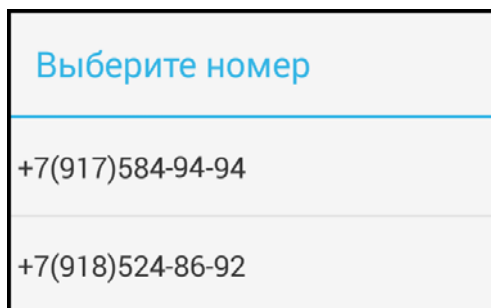




Рис. 9-12



Для просмотра маршрута нажмите кнопку . Будет построен маршрут по всем заказам, которые находятся на закладке **Мои заказы** (Рис. 9-13).

Маршрут рассчитывается от точки, в которой находится экспедитор в данный момент.



Чтобы вернуться к списку заказов, нажмите кнопку .



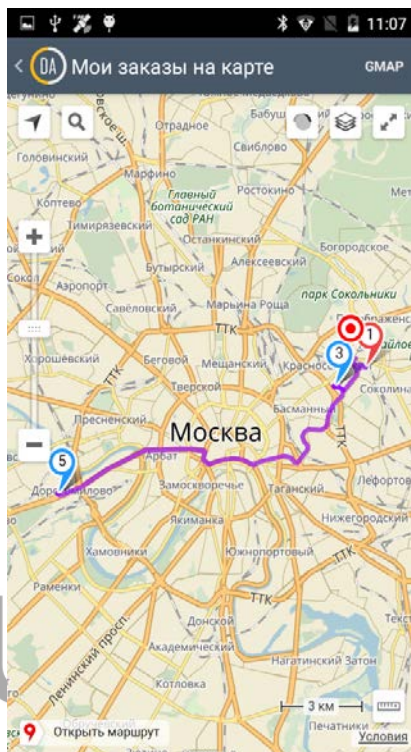


Рис. 9-13

Для просмотра состава заказа, выберите нужный заказ. Откроется окно, представленное на Рис. 9-14.

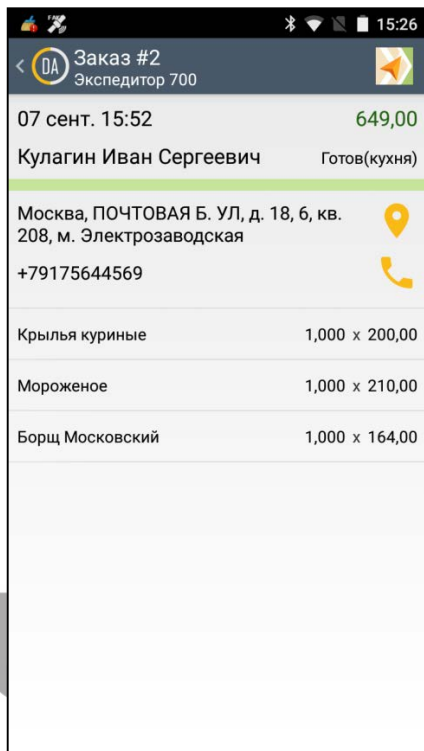


Рис. 9-14

В верхней части окна указаны номер заказа, ожидаемое время доставки, сумма заказа (с учетом всех скидок и наценок), ФИО клиента, статус заказа. Ниже, под чертой, указаны контактные данные клиента, а также расположены рабочие кнопки данного окна.



– Кнопка «Возврат к списку заказов»



– Кнопка «Карта»



– Кнопка «Звонок»



– Поле комментариев к заказу, адресу и клиенту.



– Кнопка «Яндекс.Навигатор»

**ВАЖНО!** На данный момент в приложении не указывается валюта платежа. Поэтому такую информацию рекомендуется заполнять при создании заказа в поле **«Комментарий к заказу»** (см. п.п. 6.3.3).

В нижней части окна представлен перечень заказанных блюд. Компоненты комбо-блюд указаны под названиями комбо-блюд.

Информация о количестве порций и ценах представлена в формате  $a \times b$ , где  $a$  – количество заказанных порций,  $b$  – цена за порцию.

Модификаторы к блюдам в составе заказа не отображаются. Цены модификаторов в цену блюда не включены, а влияют только на итоговую сумму заказа.

Для расчета маршрута движения используется **Яндекс.Навигатор**. Чтобы им воспользоваться, нажмите кнопку



в верхней части окна состава заказа. Откроется окно, представленное на Рис. 9-15.

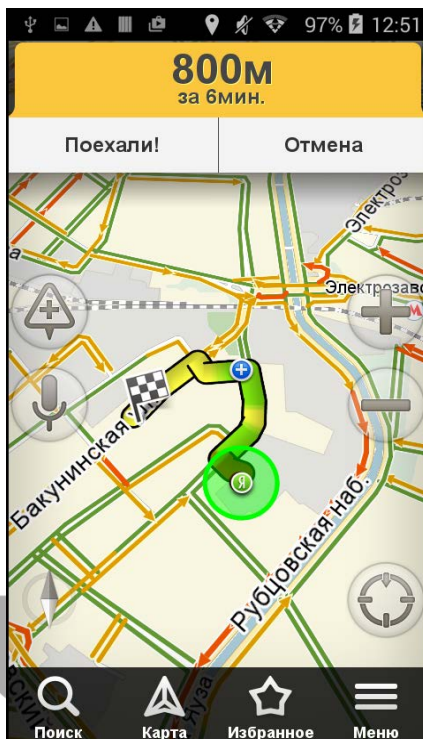




Рис. 9-15


Маршрут рассчитывается от точки, в которой находится экспедитор в данный момент.

Для возврата к составу заказа нажмите кнопку [Назад]  на мобильном устройстве.

Для возврата к списку заказов, нажмите кнопку .

Для возможности работы с **Яндекс.Навигатором**, на мобильном устройстве должно быть установлено соответствующее приложение.

### 9.3.1 Статус Отправлено

Чтобы изменить статус заказов, выбранных на закладке **Заказы**, на **Отправлено**, нажмите кнопку . Откроется диалоговое окно, представленное на Рис. 9-16.

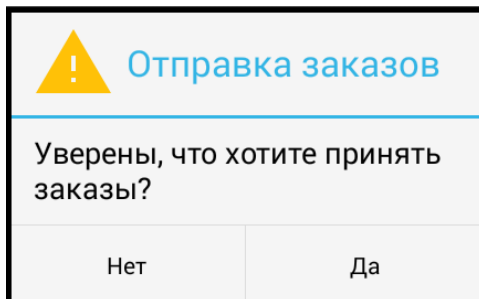


Рис. 9-16

Для подтверждения отправки нажмите кнопку [Да], для отказа от операции нажмите кнопку [Нет].


При подтверждении принятия заказов **статус всех выбранных заказов** будет изменен на **Отправлено** (см. п.п. 7.2.17). Экспедитором заказа будет назначен работник, зарегистрированный в приложении **РК Экспедитор**.

!!! Если к системе подключен фискальный регистратор и выставлена настройка *Send expeditor with fiscal receipt (Печать фискального чека при отправке экспедитора)* (см. п.п. 3.2.2), то при отправке экспедитора (перевод заказа в статус **Отправлено**) будет распечатан фискальный чек и заказ будет закрыт на кассе R-Keerer V7.

Если флаг не выставлен, то при отправке экспедитора заказу на кассе R-Keerer V7 присваивается признак **Пречек**. Если необходимо, можно настроить печать пречека при отправке экспедитора (см. *Руководство Пользователя R-Keerer V7*).

Можно настроить автоматическую печать накладной при отправке экспедитора (см. п.п. 3.2.10). Тогда при переводе заказа в

статус **Отправлено** будет распечатана накладная формата А4, также накладная может быть распечатана на роликовом принтере.

При повторном нажатии на кнопку , система выдаст сообщение, представленное на Рис. 9-17.

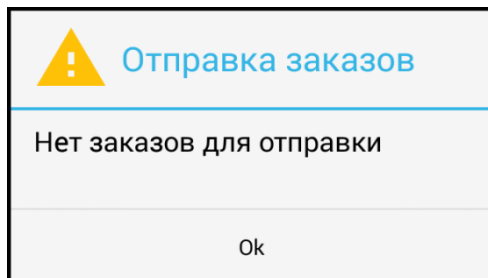


Рис. 9-17

Заказ может быть одновременно выбран несколькими экспедиторами. При попытке одновременной отправки заказ отправляется у одного экспедитора, а у других выходит сообщение об ошибке (см. Рис. 9-18).

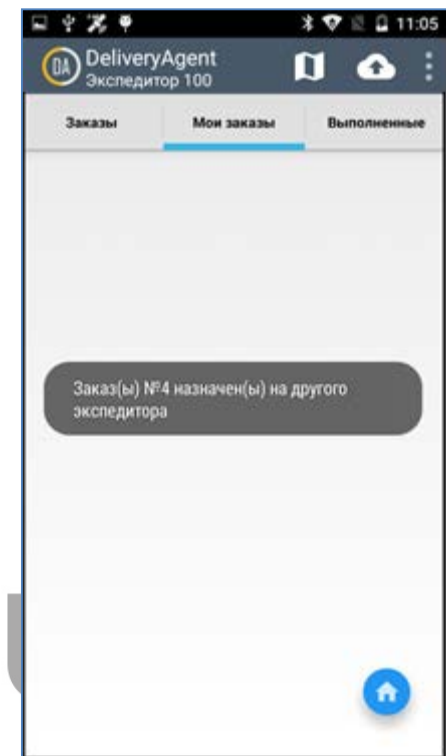


Рис. 9-18

### 9.3.2 Оплата в DeliveryAgent

С версии 1.10.8 можно оплачивать заказ в приложении DeliveryAgent. Оплату можно произвести кредитными картами (МИР, Visa, Master Card) или наличными. Оплатить можно только заказы, находящиеся в статусе «Отправлено» (см. Рис. 9-19).

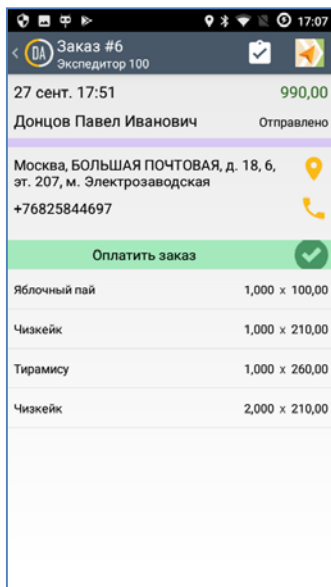


Рис. 9-19

Оплата осуществляется с помощью мобильного платежного сервиса iBoxPro.

**Внимание!** Тестирование производилось с фискальным регистратором «Атол11Ф».



Для оплаты заказа нажмите на строку «Оплатить заказ» (см. Рис. 9-19). После этого откроется окно загрузки сервиса «iboxPro» (см. Рис. 9-20).

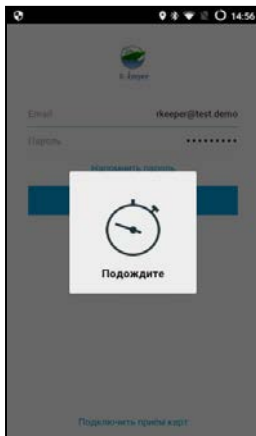


Рис. 9-20

**Внимание!** Каждый экспедитор должен быть зарегистрирован под своим логином, т.к. его имя будет напечатано в фискальном чеке в качестве имени кассира по требованию 54-ФЗ. Логин и пароль будут автоматически подставлены системой.

После успешной загрузки автоматически открывается окно «Новый платеж», с суммой к оплате по данному заказу. В поле «Описание» можно ввести комментарий к заказу (произвольный текст - поле необязательно для заполнения). Далее нажмите кнопку «**Оплатить**» (см. Рис. 9-21).

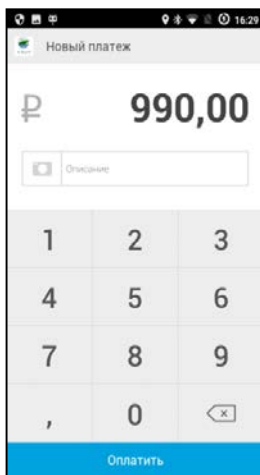


Рис. 9-21

На выбор будет предоставлено два типа оплат: «Банковской картой» и «Наличными» (см.Рис. 9-22).

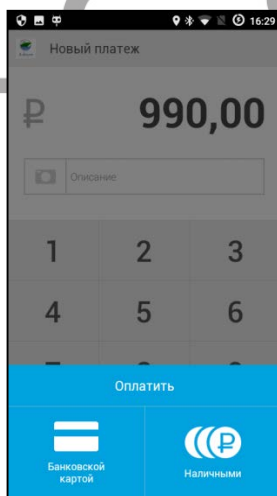


Рис. 9-22

**Внимание!** Если нет связи данного устройства с банком (через wi-fi или по телефонному стандарту LTE) возможности выбора

валюты «Банковской картой» не будет. Оплату можно будет произвести только на рубли.

**Внимание!** Комбинированная оплата не поддерживается.

### 9.3.2.1 Оплата наличными

Для оплаты заказа наличными выберите тип оплаты «Наличными» (см. Рис. 9-23).

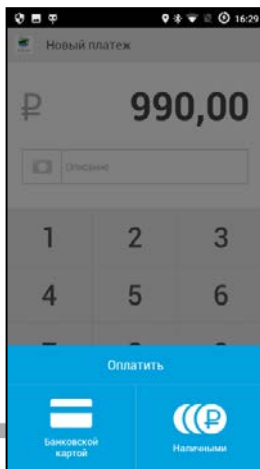


Рис. 9-23

В открывшемся окне отобразятся: сумма заказа в поле «Покупка на сумму», поле «Клиент дал» для ввода суммы и поле «Сдача» для отображения суммы сдачи (если она будет рассчитана) (см. Рис. 9-24).

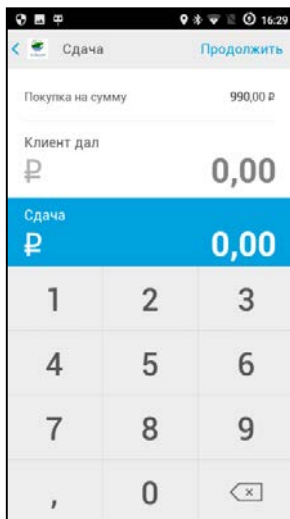


Рис. 9-24

В поле «Клиент дал» введите сумму, полученную от клиента. Если введенная сумма превышает сумму заказа, то автоматически будет рассчитана сумма сдачи (см.Рис. 9-25).

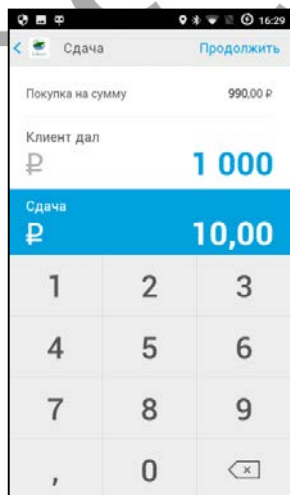


Рис. 9-25

**Внимание!** Если введенная сумма меньше суммы заказа, то система выдаст сообщение (см. Рис. 9-26).

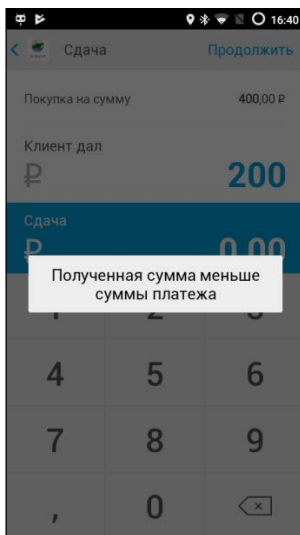


Рис. 9-26

Введите корректную сумму.

Для продолжения процедуры оплаты нажмите кнопку «Продолжить» (см. Рис. 9-25).

В открывшемся окне введите email (в поле Email) или телефон (в поле SMS) покупателя для отправки ему электронного чека и нажмите кнопку «Отправить» (см. Рис. 9-27 или Рис. 9-28).

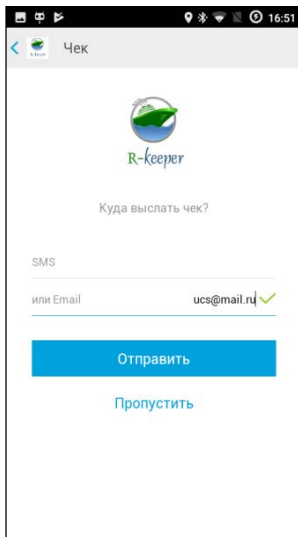


Рис. 9-27

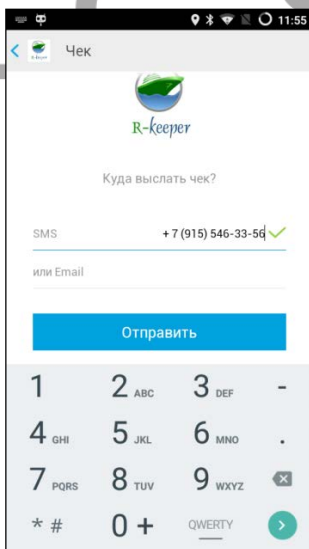


Рис. 9-28

Если не требуется отправка электронного чека покупателю, то нажмите кнопку «Пропустить» (см. Рис. 9-27). После чего на экране появится запрос системы (см. Рис. 9-29).

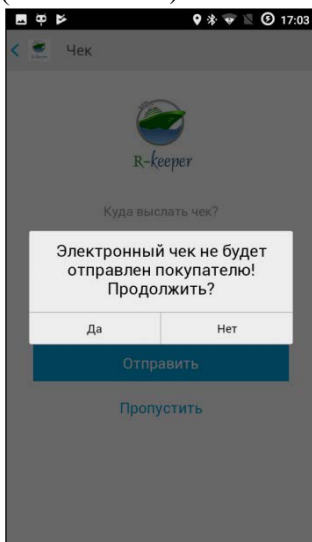


Рис. 9-29

Выберите «Да» для продолжения процедуры оплаты, или «Нет» для возврата в окно ввода контактов покупателя (см. Рис. 9-25).

После этого на экране будут отображаться текущие операции и будет напечатан фискальный чек (см. Рис. 9-30 и Рис. 9-31).

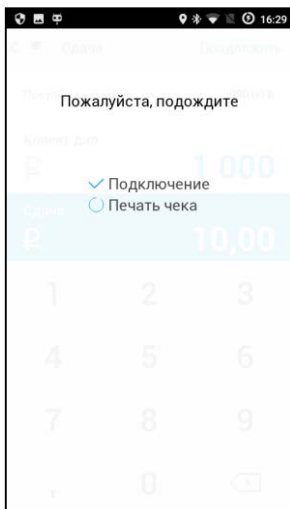


Рис. 9-30

U\_C\_S





Рис. 9-31

После того как чек будет напечатан откроется окно с подтверждением платежа.

При нажатии на кнопку «Повтор печати» будет напечатана копия чека (см. Рис. 9-32).

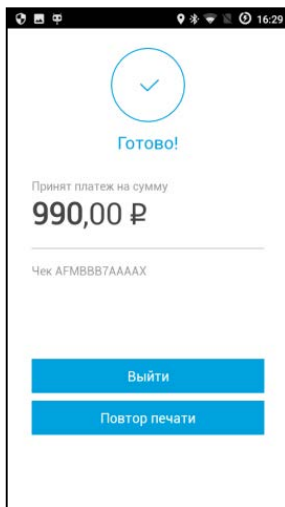


Рис. 9-32

При нажатии на кнопку «Выйти» автоматически произойдет возврат к заказу, и статус заказа изменится «Заказ оплачен» (см.Рис. 9-33).

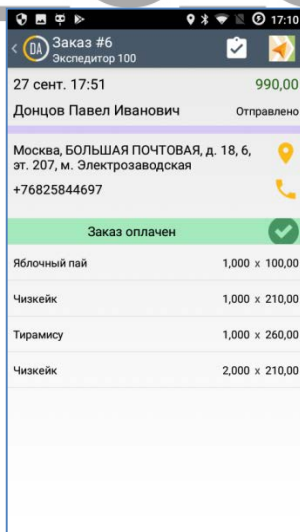


Рис. 9-33

### 9.3.2.2 Оплата кредитными картами

Для оплаты заказа кредитной картой выберите тип оплаты «Банковской картой» (см.Рис. 9-34).

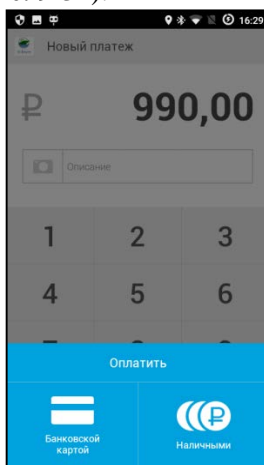


Рис. 9-34

В открывшемся окне введите email (в поле Email) или телефон (в поле SMS) покупателя для отправки ему электронного чека и нажмите кнопку «Отправить» (см. Рис. 9-35).

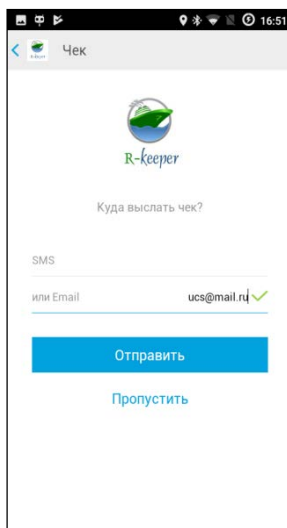


Рис. 9-35

Если не требуется отправка электронного чека покупателю, то нажмите кнопку «Пропустить» (см. Рис. 9-35), после чего на экране появится запрос системы (см. Рис. 9-36).

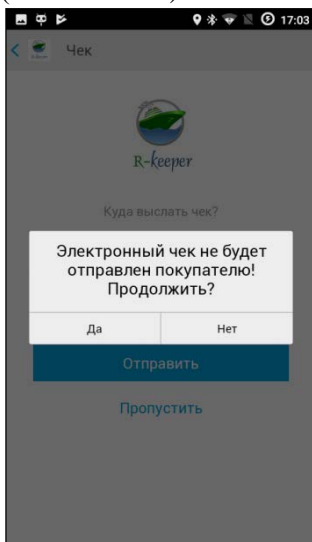


Рис. 9-36

Выберите «Да» для продолжения процедуры оплаты, или «Нет» для возврата в окно ввода контактов покупателя (см. Рис. 9-34). Далее система перейдет в режим чтения карты (см. Рис. 9-37).

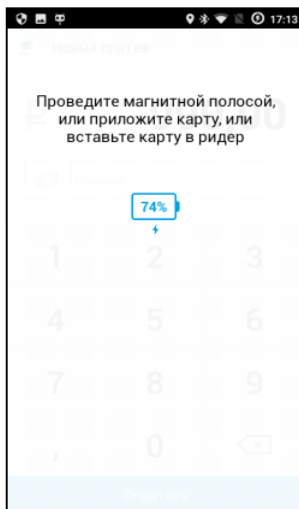


Рис. 9-37

Идентифицируйте карту, после чего на экране будут отображаться текущие операции (см. Рис. 9-38).

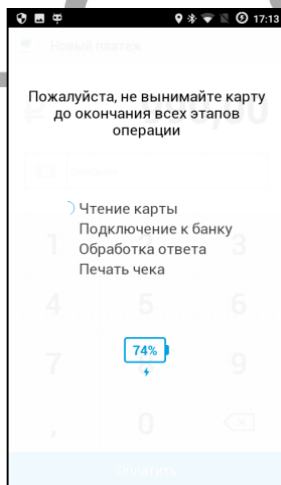


Рис. 9-38

После обработки запроса и ответа банка, произойдет печать фискального чека (см. Рис. 9-39 и Рис. 9-40)

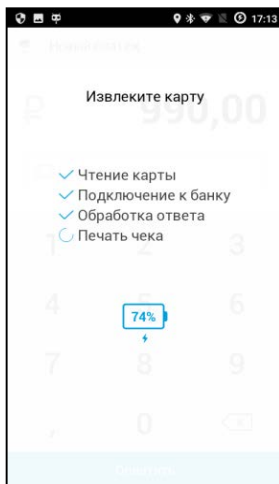


Рис. 9-39

U\_C\_S

* 105082, Москва, *	
* ул.Большая Почтовая, *	
* д.18, стр.Б *	
* 474951921-41-98 *	
***** КАССОВЫЙ ЧЕК *****	
ПРИХОД	
НОМЕР ЧЕКА:	ТЕБСКРАЕИИ
КОД ПОДТВЕРЖДЕНИЯ:	SIMULATION
-----	
Соланка мясная сборная	
0,300 * 260,00	=78,00
НДС 10%	=7,09
Марков в горчишке 150 гр.	
3,000 * 310,00	=930,00
НДС 18%	=141,86
Говядина вкучная*	
2,000 * 800,00	=1600,00
НДС 18%	=244,07
-----	
<b>ИТОГ</b>	<b>=2608,00</b>
Сумма НДС 10%	=7,09
Сумма НДС 18%	=385,93
ЭЛЕКТРОННЫМИ	=2608,00
ПОЛУЧЕНО	=0,00
СНО:	ДСН
Пользователь:	АО "Смартфин"
Адрес:	г. Москва
сква проспект Андропова д 18 к 7	
Кассир:	Агент 01
ФЭИ ККТ:	00106706031121*
Смена №	00022
Чек №	00009
Дата Время	31.10.17 12:22
ИНН:	7736642031
РН ККТ:	000000003022533
ФН №	9999078900007346
ФД №	000000164
ФП:	2607309350
	
<b>СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!</b>	
<b>ТОРГОВЫЙ ОБЪЕКТ ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ</b>	

Рис. 9-40

После того как чек будет напечатан откроется окно с подтверждением платежа (см. Рис. 9-41).

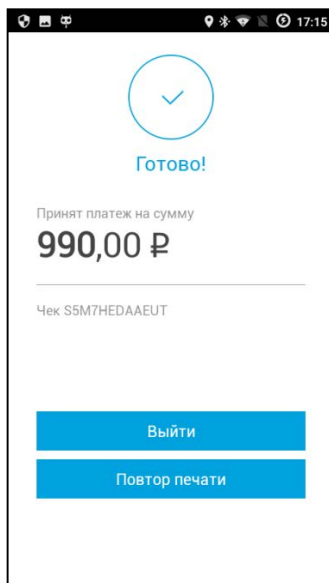


Рис. 9-41

При нажатии на кнопку «Повтор печати» будет напечатана копия чека.

При нажатии на кнопку «Выйти» (см. Рис. 9-41) автоматически произойдет возврат к заказу и статус заказ изменится на «Заказ оплачен» (см. Рис. 9-42).



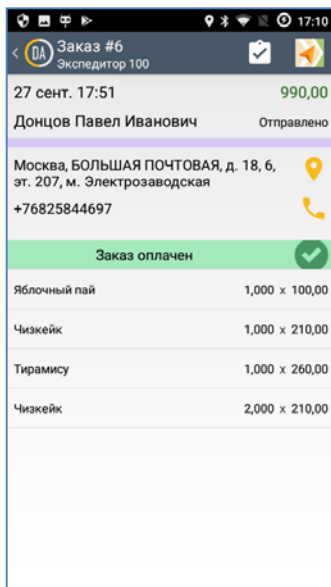


Рис. 9-42

### 9.3.2.3 Возможные проблемы

Если связь с фискальным регистратором не будет установлена или будет прервана, то возможны сообщения (см. Рис. 9-43, Рис. 9-44, Рис. 9-45, Рис. 9-46).

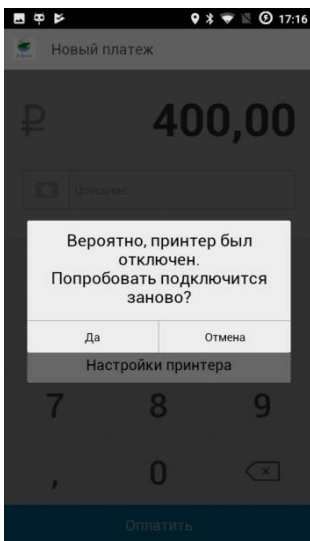


Рис. 9-43

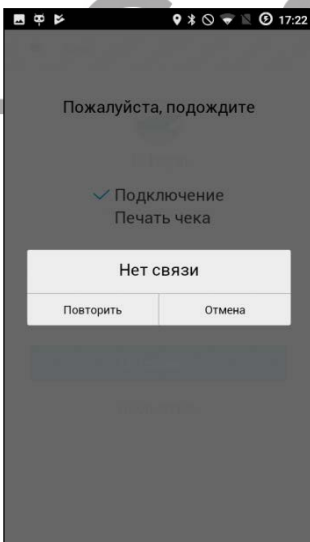


Рис. 9-44

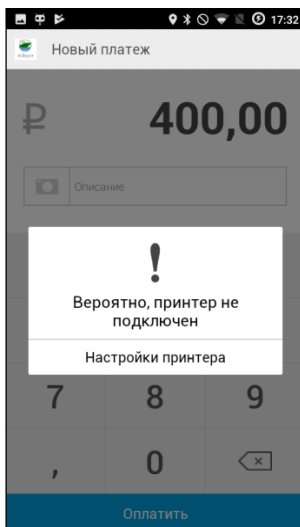


Рис. 9-45

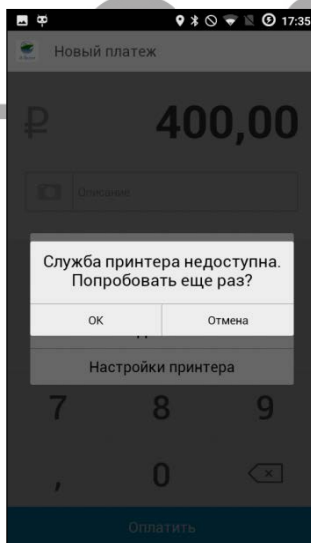


Рис. 9-46

Если связь с карт-ридером не будет установлена или будет прервана, то возможны сообщения (см. Рис. 9-47 и Рис. 9-48).



Рис. 9-47

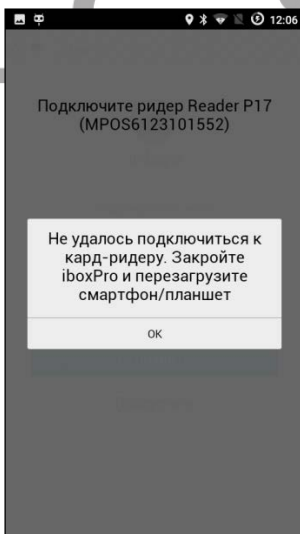


Рис. 9-48

Следуйте ранее полученным инструкциям по работе с устройствами.

#### 9.3.2.4 Закрытие операционной смены в *inboxPro*

Для закрытия операционной смены на фискальном регистраторе необходимо запустить на мобильном устройстве сервис «*inboxPro*» (см. Рис. 9-49).



Рис. 9-49

В списке операций (кнопка ) выберите пункт «Принтер» (см. Рис. 9-50).

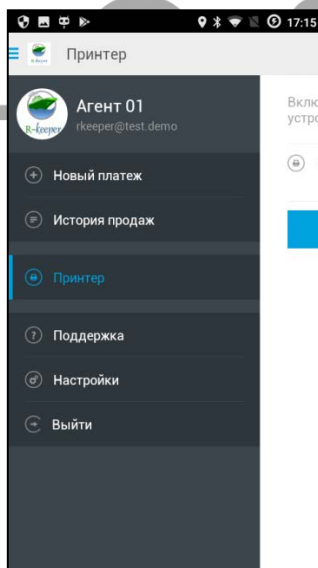



Рис. 9-50

Для закрытия операционной смены переведите слайдер в другое положение  (см.Рис. 9-51).

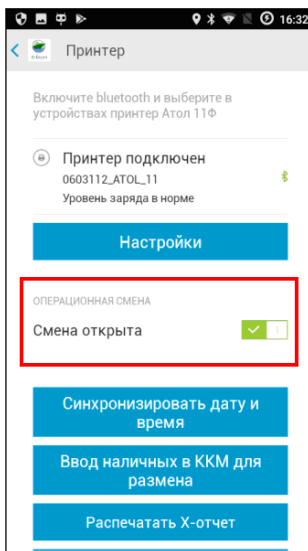


Рис. 9-51

Далее последует запрос системы о закрытии смены (см. Рис. 9-52).

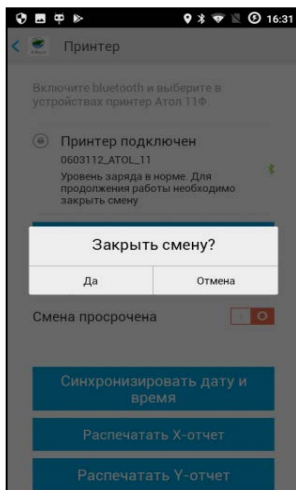


Рис. 9-52

Выберите вариант «Да» для закрытия смены или вариант «Отмена» для отмены операции (см.Рис. 9-52).

После закрытия операционной смены автоматически распечатается Z-отчет, и Операционная смена перейдет в статус «закрыта» (см. Рис. 9-53).

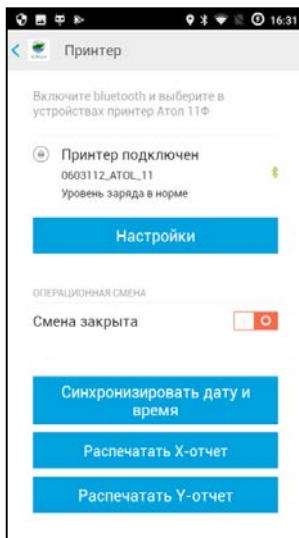


Рис. 9-53

Из данного приложения также можно распечатать X – отчет, для сверки денежных средств и Y – отчет, для сверки оплаты кредитными картами.

### 9.3.3 Статус Выполнено

После того как экспедитор доставил заказ клиенту он должен сделать отметку о выполнении заказа. Для этого на закладке **Мои заказы** необходимо кликнуть по нужному заказу, чтобы войти в него. Откроется окно, представленное на Рис. 9-54.



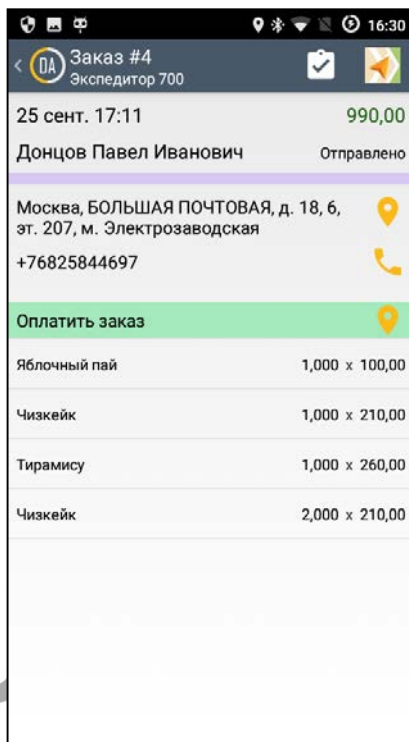


Рис. 9-54

Рабочие кнопки данного окна:



– Кнопка «Возврат к списку заказов»



– Кнопка «Выполнить»



– Кнопка «Карта»



– Кнопка «Звонок»

Для изменения статуса заказа на **Выполнено**, в открывшемся



окне необходимо нажать кнопку

В момент отметки о выполнении заказа экспедитор должен находиться на расстоянии не далее 200 метров от адреса доставки. Если он не находится в указанном диапазоне, то при попытке отметить выполнение система выдаст сообщение об ошибке (Рис. 9-55).

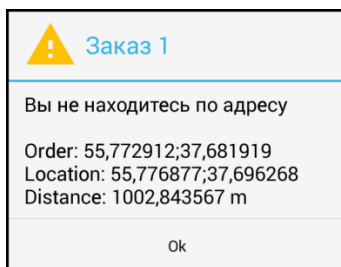


Рис. 9-55

Для возможности определения местоположения на мобильном устройстве должен быть включен GPS. Если он отключен, то при попытке отметить выполнение заказа выйдет сообщение об ошибке (Рис. 9-56).

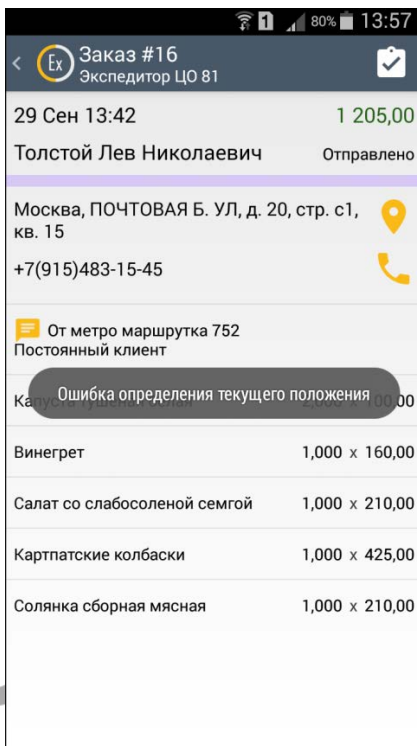


Рис. 9-56

Выполненные заказы переходят с закладки *Мои заказы* на закладку *Выполненные* (см. п.п. 9.4).

## 9.4 Выполненные

На данной закладке находятся выполненные заказы. Общий вид закладки приложения представлен на Рис. 9-57.

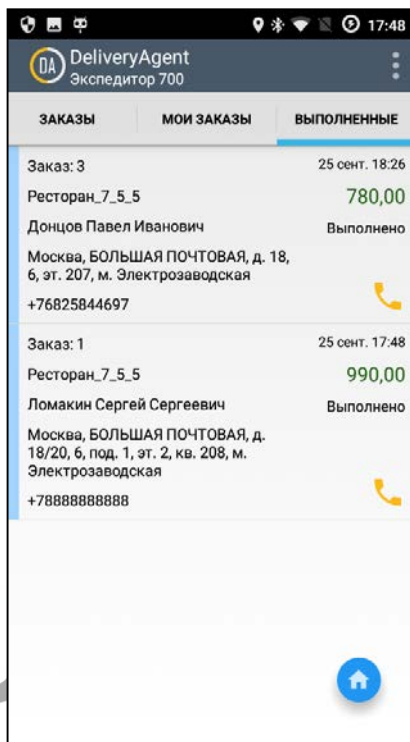


Рис. 9-57

«Сумма заказа» в статусе **Выполнено** для экспедитора рассчитывается как общая сумма заказа минус оплаченная сумма (в случае, если часть заказа или весь заказ оплачен бонусами). Если заказ оплачен бонусами полностью, то сумма заказа для экспедитора равна 0 (нулю).

Рабочие кнопки окна приложения:




– Кнопка «Звонок»



– Кнопка «Вернулся»

Чтобы отметить возвращение в ресторан, нажмите кнопку

**[Вернулся]** . Всплывающее сообщение известит о том, что запрос отправлен (см. Рис. 9-58).

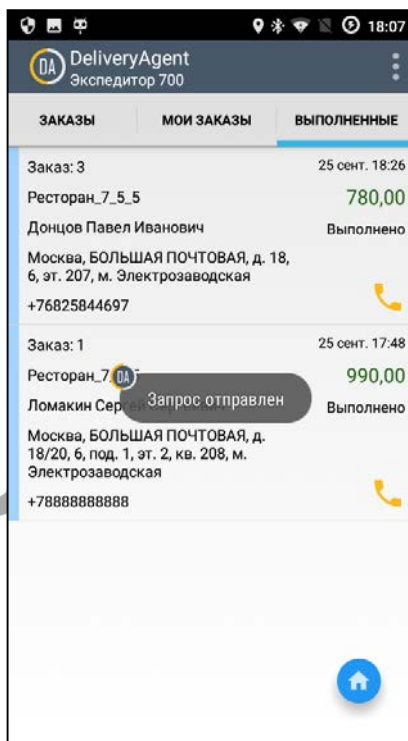


Рис. 9-58

Отметить возвращение возможно только в случае нахождения в ресторане (см.Рис. 9-60). Адрес ресторана заполняется в *Редакторе R-Keeper V7* (см.Рис. 9-59).

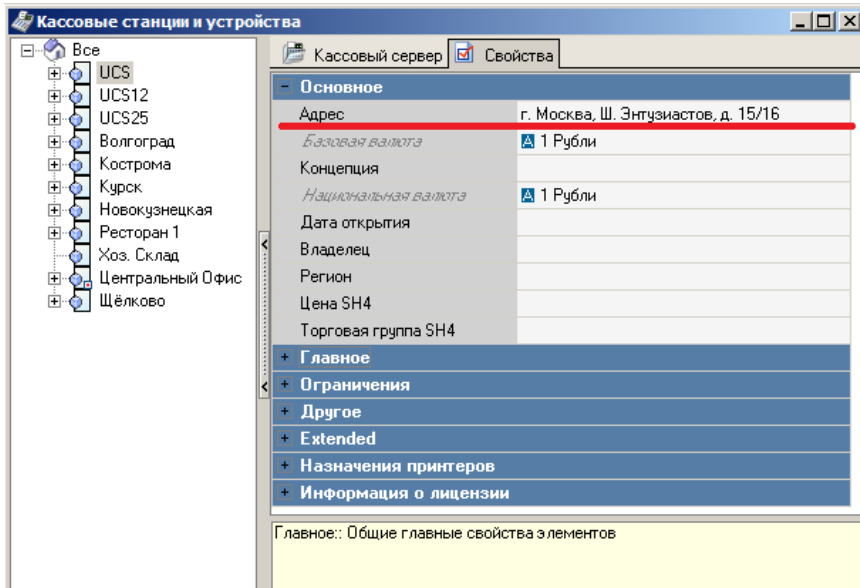


Рис. 9-59

U\_C\_S

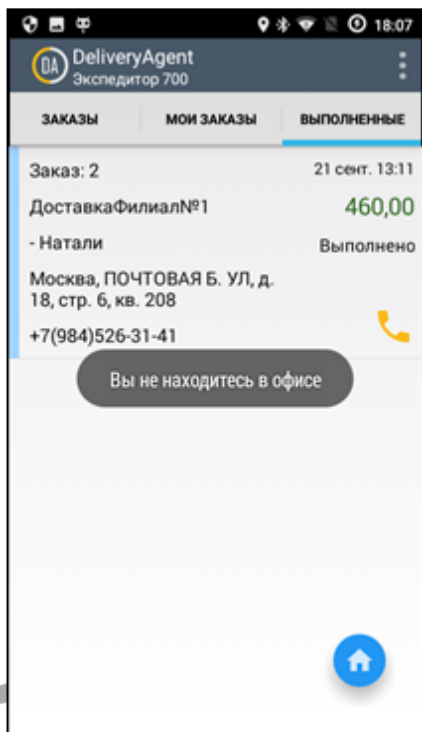


Рис. 9-60

Внесенная отметка заполняет время возврата экспедитора у всех заказов, находящихся в данный момент в статусе **Выполнено** (см. п.п. 7.2.19).

Система контролирует процесс нажатия на кнопку **[Вернулся]**, т.е. для корректной работы существует интервал между нажатиями на эту кнопку.

Интервал времени, по истечении которого, можно повторно отправить запрос **[Вернулся]** регулируется настройкой сервера мобильного экспедитора.

В файле **Settings.ini**

**[MAIN]**

*ReturnTimeInterval* = (в минутах).

Минимум 3 минуты. Т.е. даже если в настройках указать  $ReturnTimeInterval=1$  (или настройка вообще не добавлена), то минимальный интервал все равно составит 3 минуты.

При попытке повторно отправить запрос о возвращении ранее указанного значения, система сообщит об ошибке. В этом случае необходимо дождаться истечения времени ожидания (см.Рис. 9-61).

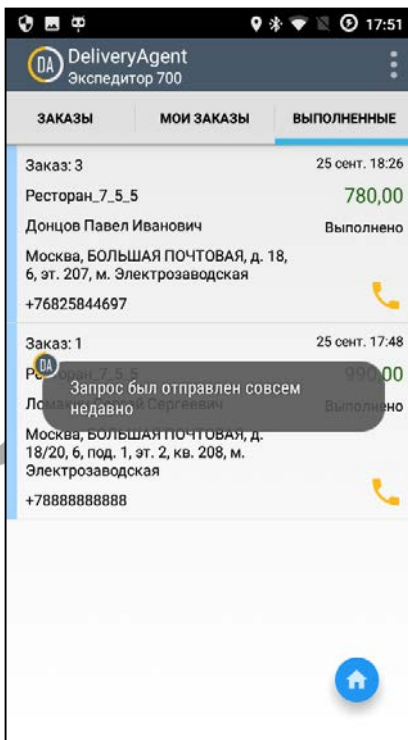


Рис. 9-61

До возвращения экспедитора в ресторан у заказов, которые он брал в последнюю доставку, не проставлено время возвращения. Это время важно, т.к. используется для контроля работы курьеров в отчетах.

Это время может быть проставлено 3 способами:

1. Нажатием на кнопку **[Вернулся]**.



2. Автоматически, если в файле настроек **Settings.ini** в секции [RK7] значение параметра *ControlReturnAtTheOffice* = 0. Время будет поставлено в момент отправки следующего заказа с этим экспедитором.

Параметр *ControlReturnAtTheOffice* контролирует нахождение курьера в ресторане в момент отправки новых заказов.

3. При отправке заказа в архив (текущим временем)

Важно! Если *ControlReturnAtTheOffice* = 1 и курьер попытается взять заказы в новую доставку, то он не сможет этого сделать, если у него есть заказы без предоставленного времени возвращения в офис. Для этого курьеру потребуется сначала нажать **[Вернулся]**.

Чтобы просмотреть состав заказа, нужно кликнуть по нужному заказу. Откроется окно, представленное на Рис. 9-62. Отображение заказа в этом окне аналогично описанному в п.п. 9.3 данного руководства.

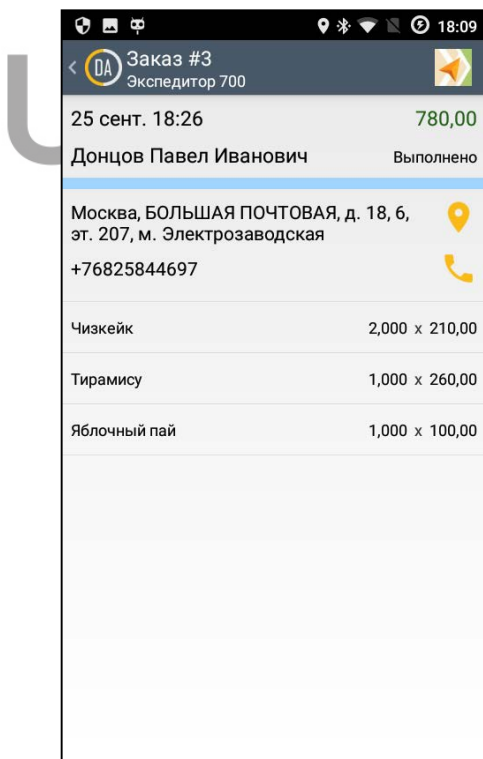


Рис. 9-62

Рабочие кнопки данного окна:



– Кнопка «Возврат к списку заказов»



– Кнопка «Карта»



– Кнопка «Звонок»

## 9.5 Работа с несколькими ресторанами

В приложении предусмотрена возможность одному экспедитору работать с заказами нескольких ресторанов (CallCentre см. п.п.11).

Если экспедитор имеет право работать с заказами нескольких ресторанов (см. п.п. 9.1), то необходимо добавить этого работника в *Редакторе R-Keeper V7* для ресторана «*Центральный офис*». Права роли R-Keeper V7 не учитываются при работе приложения **Delivery Agent (Мобильный экспедитор)**.

При такой настройке на закладке **Заказы** все заказы, доступные для выбора данному работнику, разделены по ресторанам (Рис. 9-63).

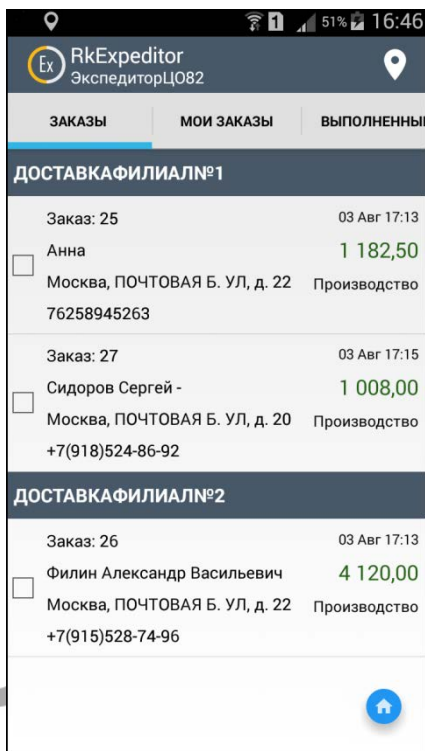


Рис. 9-63

Выбор заказа для отправки осуществляется аналогично тому, как описано в п.п. 9.3.1.

На этой закладке расположены выбранные к отправке и отправленные заказы экспедитора, зарегистрированного в приложении (см.Рис. 9-64).

Заказы могут находиться в статусах **Производство**, **Готов** (при использовании контроля заказов), **Отправлено**. Кроме этого, используется дополнительная цветовая идентификация статуса заказа. Сиреневым цветом выделены заказы в статусе **Отправлено**, зеленым – в статусе **Производство**, салатовым – в статусе **Готов**.

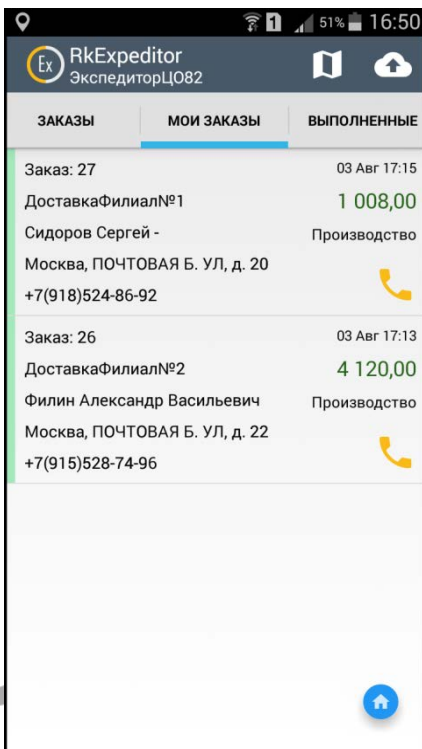



Рис. 9-64

Чтобы изменить статус заказов, выбранных на закладке *Заказы*, на **Отправлено**, нажмите кнопку . Откроется диалоговое окно, представленное на Рис. 9-65.

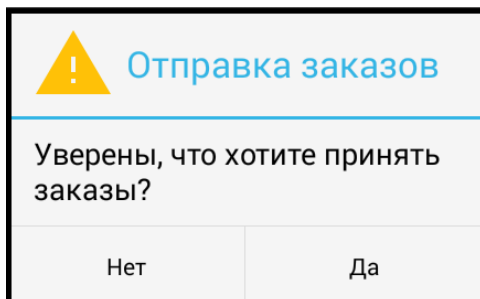


Рис. 9-65

Для подтверждения отправки нажмите кнопку [Да], для отказа от операции нажмите кнопку [Нет].

При подтверждении принятия заказов статус всех выбранных заказов будет изменен на **Отправлено** (см. п.п. 7.2.17). Экспедитором заказа будет назначен работник, зарегистрированный в приложении *Delivery Agent (Мобильный экспедитор)*.

Все необходимые документы (см. п.п. 9.3) будут распечатаны на принтерах и фискальных регистраторах соответствующих ресторанов.

Отметка о выполнении заказа устанавливается аналогично тому, как описано в 9.3.3.

Общий вид закладки **Выполненные** представлен на Рис. 9-66.

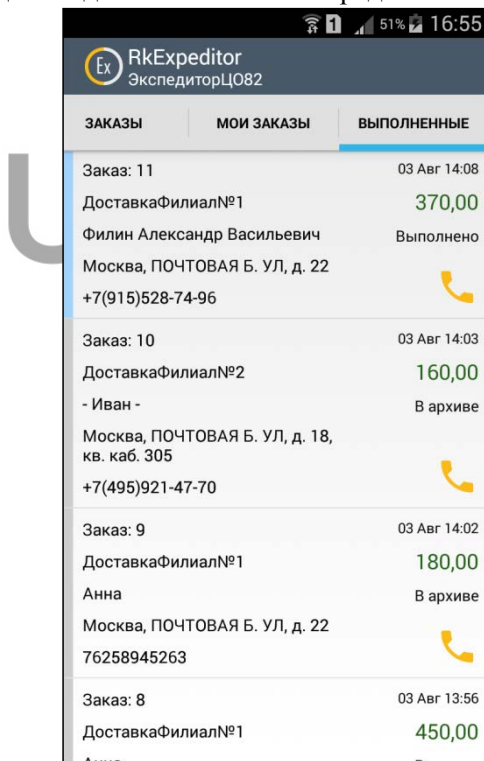


Рис. 9-66

## 9.6 Настройки модуля *Delivery Agent* (Мобильный экспедитор)

Все настройки приложения осуществляются инженерами при инсталляции.

Часть настроек доступна через само приложение. Для доступа к настройкам воспользуйтесь клавишей настроек мобильного устройства, находясь в любом окне приложения (см. Рис. 9-67).

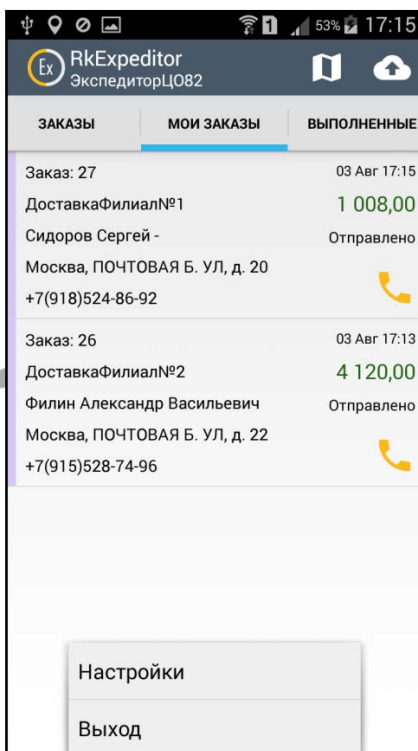


Рис. 9-67

Для доступа к настройкам нажмите кнопку «*Настройки*». Откроется окно, представленное на Рис. 9-68.

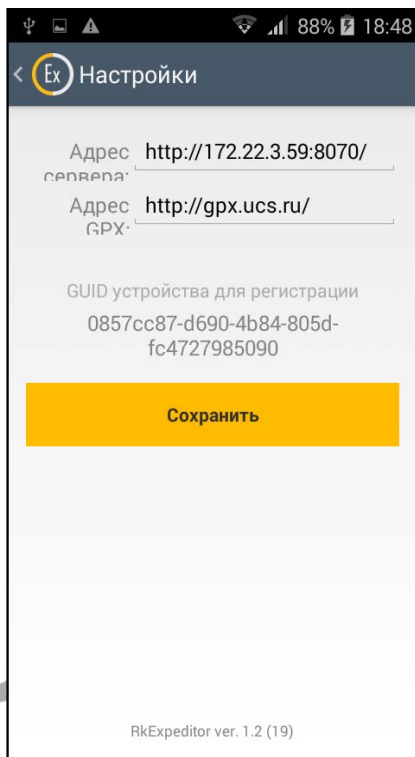


Рис. 9-68

В поле *Адрес сервера* указывается адрес сервера ExpSrv.

В поле *Адрес Грх* указывается адрес сервера Grx, сохраняющего координаты экспедитора при движении по маршруту.

В поле *GUID устройства для регистрации* указан GUID устройства, необходимый для регистрации устройства на сервере лицензирования UCS.

Для выхода из режима настройки нажмите кнопку



## Модуль Dictionary Editor

Программный модуль представляет собой редактор справочников. Все данные, содержащиеся в справочниках **Dictionary Editor**, используются в модуле оператора и модуле диспетчера при работе в режиме **CallCentre** (см. п.п.11).

Вид главного меню приложения представлен на

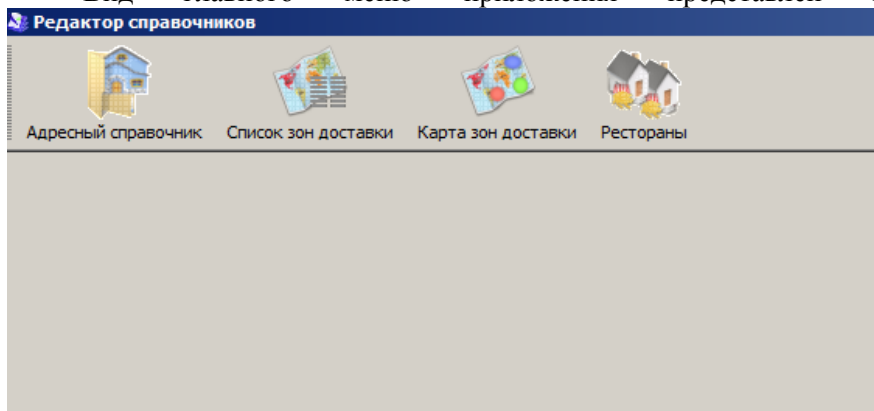


Рис. 10-1.

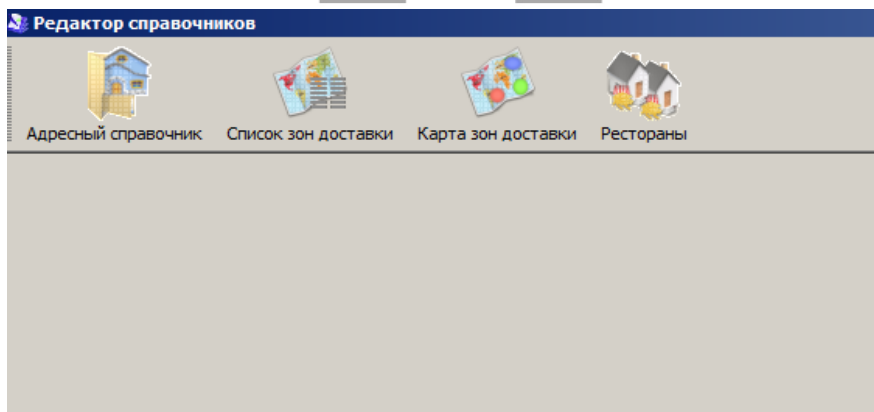


Рис. 10-1



## 10.1 Адресный справочник

Список улиц используется в модуле *Оператор* при заполнении карточки клиента и при принятии заказа анонимного клиента. Для добавления и редактирования списка улиц выберите пункт «*Адресный справочник*» на панели инструментов.

Базой данных для справочников *Страна, Город, Улицы* является база данных *R-Keeper CRM*. Соответственно, при создании *Города* или *Улицы* в «*Адресном справочнике*» *Delivery*, запись происходит в базу *R-Keeper CRM*.

Список *Стран* создается в *Редакторе R-Keeper CRM* (см. «Руководство Пользователя R-Кеерер CRM»).

Окно для редактирования списка городов/улиц представлено на Рис. 10-2.

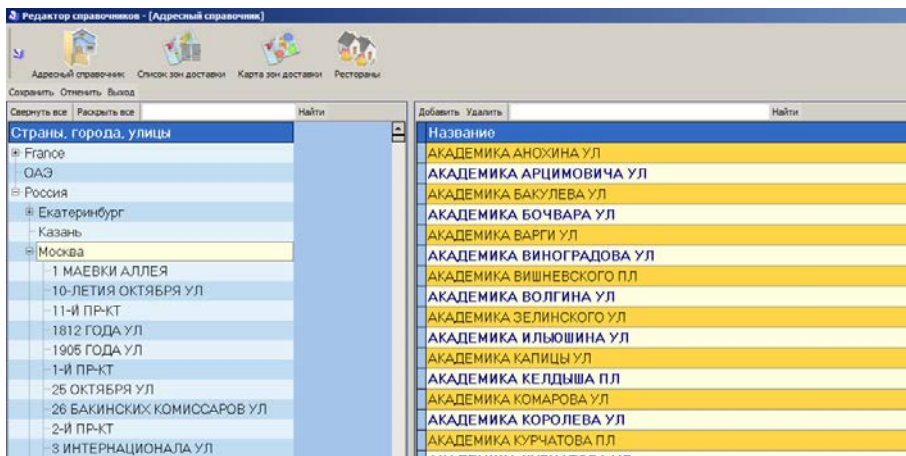


Рис. 10-2

Окно разбито на две части: окно *Страны, Города, Улицы* и окно *Создания/Редактирования* городов/улиц.

В данном приложении возможно добавление нового города/новой улицы или редактирование существующих городов/улиц.

Для добавления нового города в список выставьте курсор на страну, в которой необходимо добавить город и нажмите кнопку **[Добавить]**. Появится пустая строка в правой части экрана. В нее необходимо ввести название нового города. Для сохранения нажмите кнопку **[Сохранить]**, для отказа от добавления нажмите кнопку **[Отменить]**.

Для удаления города выделите город в правой части окна и нажмите кнопку **[Удалить]**

Для добавления новой улицы в список выставьте курсор на город, в котором необходимо добавить улицу и нажмите кнопку **[Добавить]**. Появится пустая строка в правой части экрана. В нее необходимо ввести название новой улицы. Для сохранения нажмите кнопку **[Сохранить]**, для отказа от добавления нажмите кнопку **[Отменить]**.

Для удаления улицы выделите ее в правой части окна и нажмите кнопку **[Удалить]**

Улицы также можно добавлять непосредственно на карточке клиента, если выставлена настройка, разрешающая создание улиц из *Оператора*.

Для редактирования названия города/улицы выделите соответствующую позицию в правой части экрана. Появится курсор. Введите необходимые изменения и нажмите кнопку **[Сохранить]**.

## 10.2 Зоны доставки

Область доставки ресторана может разделяться на зоны, например какой-либо город, разделяется на районы, они же зоны доставки. Данный справочник обязателен к использованию при работе с *CallCentre Delivery* для определения ресторана доставки.

Вид справочника зон доставки представлен на Рис. 10-3 .

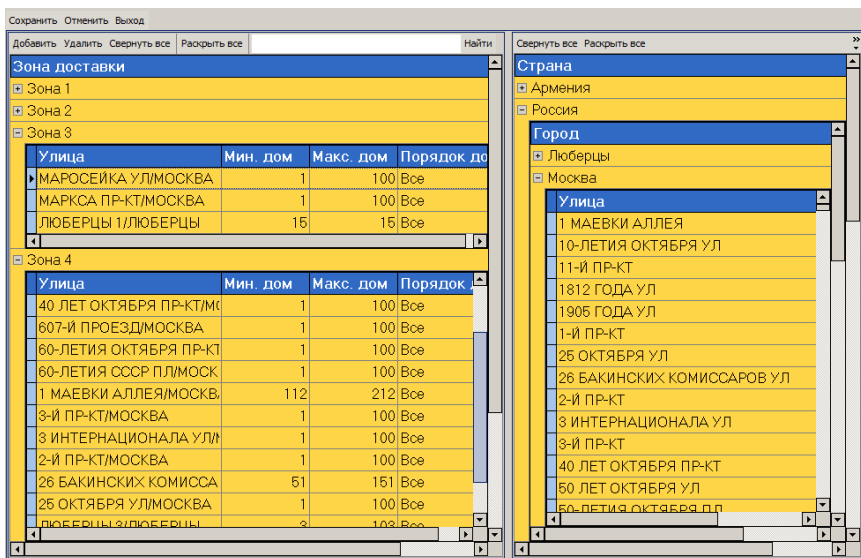


Рис. 10-3

Для добавления новой зоны в список нажмите кнопку **[Добавить]**. Появится пустая строка в левой части экрана. В нее необходимо ввести название новой зоны. Для сохранения нажмите кнопку **[Сохранить]**, для отказа от добавления нажмите кнопку **[Отменить]**.

Для редактирования названия зоны позиционируйте курсор на названии зоны и двойным щелчком левой клавиши мыши переведите строку в режим редактирования (начнет мигать курсор). Измените название зоны. Для сохранения нажмите кнопку **[Сохранить]**, для отказа от внесенных изменений нажмите кнопку **[Отменить]**.

Для удаления зоны позиционируйте курсор на названии зоны и нажмите кнопку **[Удалить]**. Название зоны станет зачеркнутым. Для сохранения нажмите кнопку **[Сохранить]**, для отказа от удаления нажмите кнопку **[Отменить]**.

В правой части экрана выберите Страну/Город/Улицу. Используя «Drag&Drop» переместите улицу на название зоны. Улица добавится в выбранную зону со всеми номерами домов от 1 до 100 (по умолчанию).

Если улица уже фигурировала в зонах доставки, то при добавлении улицы повторно в зону автоматически будут присвоены

первый свободный по порядку номер дома плюс сто для определения конечного номера дома.

Если необходимо, в зону можно добавлять часть улицы по интервалам номеров домов. Также можно разделить четные дома и нечетные номера домов по зонам.

Для этого найдите улицу в списке улиц для зоны. Выделите улицу позиционированием курсора

**Мин. Дом** – в данном поле определите начальный номер дома для зоны доставки

**Макс. Дом** – в данном поле определите конечный (включительно) номер дома для зоны доставки

**Порядок домов** – в данном поле выберите порядок домов (Все/Четные/Нечетные) данной улицы для зоны доставки

Если добавление улицы в зону доставки происходило в *Операторе Delivery* (см. п.п. 6.2.1), то в зону добавится улица с интервалом в один дом из адреса клиента.

При несоответствии порядка номеров домов и введенных номеров домов система выведет сообщение, изображенное на Рис. 10-4.

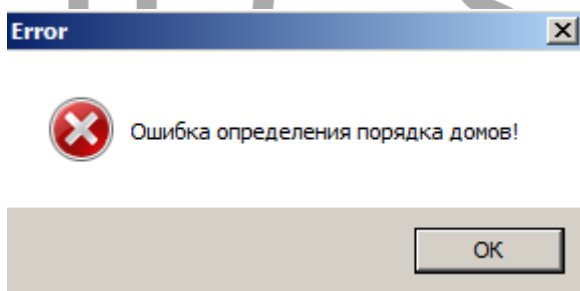


Рис. 10-4

При пересечении интервала домов с уже введенным интервалом система выведет сообщение, показанное на Рис. 10-5.

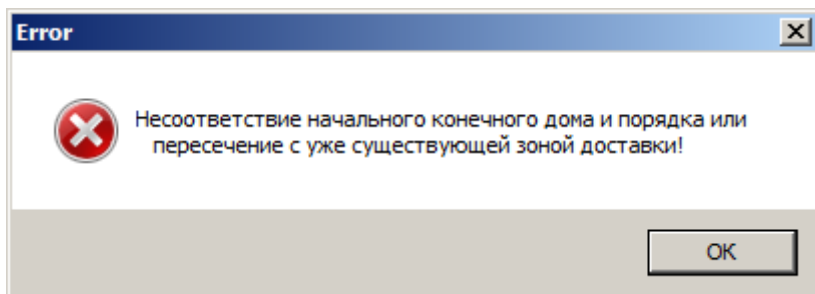


Рис. 10-5

Для сохранения внесенных изменений нажмите кнопку **[Сохранить]**, для отказа от внесенных изменений нажмите кнопку **[Отменить]**.

Если улица была добавлена в зону доставки ошибочно, то для удаления улицы из зоны доставки позиционируйте курсор на названии улицы и нажмите кнопку **[Удалить]**. Название улицы станет зачеркнутым. Для сохранения нажмите кнопку **[Сохранить]**, для отказа от удаления нажмите кнопку **[Отменить]**.

### 10.3 Рестораны

При работе с CallCentre (см. п.п. 11) необходимо определить список ресторанов и создать правила работы этих ресторанов. Данный справочник обязателен к использованию при работе с *CallCentre Delivery*

Вид справочника *«Рестораны»* представлен на Рис. 10-6.

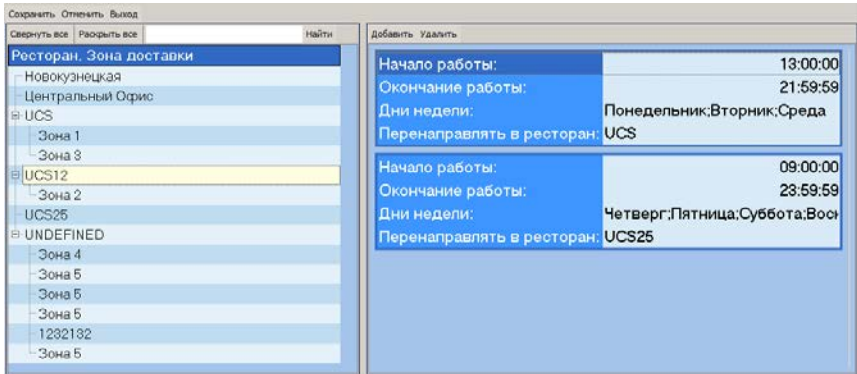


Рис. 10-6

Список ресторанов подгружается из базы *R-Keeper V7* и не создается в *DictionaryEditor*.

Окно разбито на две части. В левой части экрана выводится список ресторанов из *R-KeeperV7* и список зон доставки. В данном окне настраивается связь ресторана с зоной доставки.

В правой части экрана задаются правила работы ресторана.

- **Связь зоны доставки с рестораном**

Для автоматического определения ресторана при принятии заказа необходимо определить связь зоны доставки с рестораном.

После создания зоны доставки (см. п.п. 10.2), зона автоматически появляется в справочнике «*Рестораны*». Но так как при создании зоны связь с рестораном не определяется, то зона попадает в группу «**Undefined**», т.е. ресторан не определен.

Для связи зоны с рестораном позиционируйте курсор на названии зоны и используя «*Drag&Drop*» переместите зону на название ресторана.

Для сохранения внесенных изменений нажмите кнопку [**Сохранить**], для отказа от внесенных изменений нажмите кнопку [**Отменить**].

- **Правила работы ресторана**

Правила работы ресторанов необходимо создавать при работе с CallCentre (см. п.п.11).

При работе с CallCentre для каждого ресторана необходимо создать хотя бы одно правило работы.

Для добавления правила работы ресторана в левой части экрана выделите ресторан, для которого необходимо создать правило, и в правой части экрана нажмите кнопку **[Добавить]**. Заполните все поля правила.

**Начало работы** – определите время начала работы ресторана, с которого можно начинать принимать заказы для этого ресторана в CallCentre. Если предприятие работает круглосуточно, то проставьте 00:00:00.

**Окончание работы** – определите время окончания работы ресторана, с которого нельзя будет принимать заказы для данного ресторана в CallCentre. Если предприятие работает круглосуточно, то проставьте 23:59:59

**Дни недели** – флагами определите, в какие дни недели можно принимать заказы на данный ресторан

**Перенаправлять в ресторан** – определите ресторан, в который автоматически будут перенаправлены заказы, принятые на основной ресторан в нерабочее для ресторана время. Также данное правило отработает в случае отсутствия связи с рестораном.

Если предприятие имеет разный график работы по дням недели, нужно создать столько правил, сколько потребуется для реализации графика. Пересечений (по дням недели и по времени) в правилах работы ресторана быть не должно.

Для сохранения внесенных изменений нажмите кнопку **[Сохранить]**, для отказа от внесенных изменений нажмите кнопку **[Отменить]**.

*Call Centre* предназначен для приема заказа в сети предприятий по доставке продукции. Прием заказов, в этом случае, осуществляется в центральном офисе, где оператор заполняет бланк заказа и переадресовывает его на ближайшее к клиенту производство. На производстве диспетчер отслеживает процесс выполнения от поступления заказа в производство до момента доставки клиенту.

Для работы помимо приложений **Оператор** и **Диспетчер Delivery** необходимо приложение **Call Centre Delivery**.

Все необходимые настройки системы выполняют инженеры компании UCS или представители компании в регионах.

Также для работы системы необходима централизованная база данных R-Кеерг для синхронизации словарей. В качестве системы синхронизации используется сетевая конфигурация *R-Keeper V7*.

## 11.1 Схема работы Call Centre

В центральном офисе (*Call Centre*) устанавливается приложение **Оператор** (количество рабочих мест обуславливается необходимостью предприятия) и **Диспетчер** (количество рабочих мест обуславливается необходимостью предприятия). Также в центральном офисе устанавливается **Transport** (рассылка заказов по ресторанам).

В филиале (ресторан/производство) устанавливается приложение **Диспетчер** (количество рабочих мест обуславливается необходимостью предприятия).

На Рис. 11-1 схематично представлено взаимодействие между всеми модулями, используемыми при работе *Delivery RK7 Call Centre*.



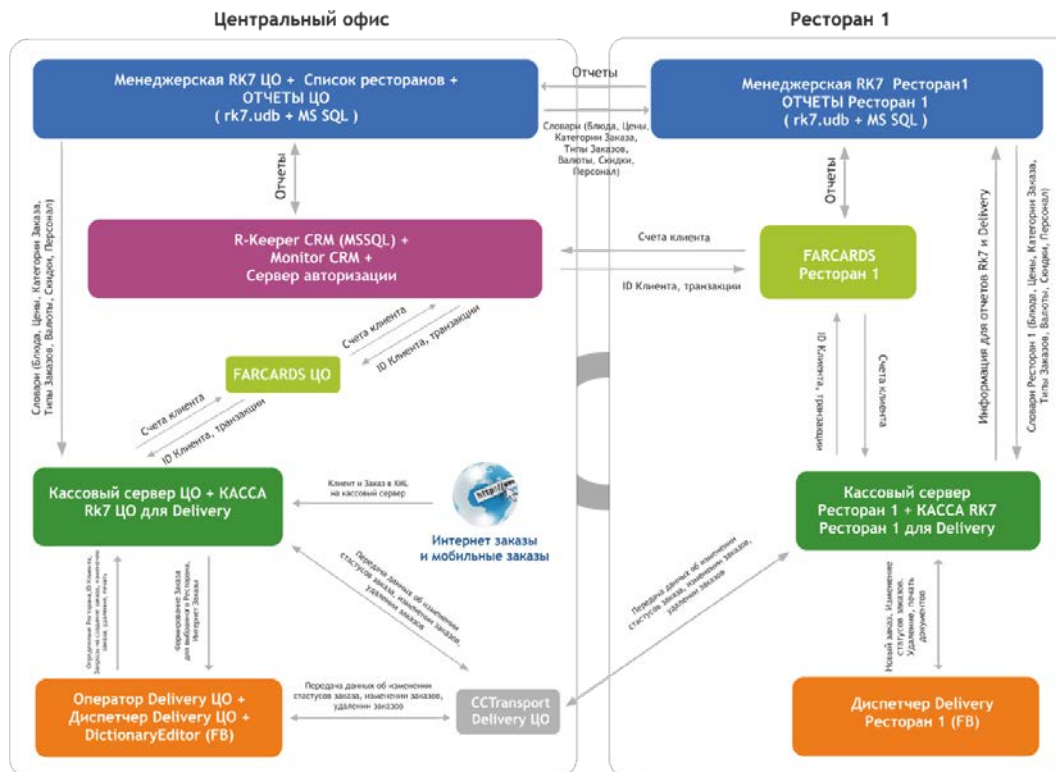


Рис. 11-1

В менеджерской части *R-Keeper V7 Центрального офиса* вводится справочник ресторанов. Для работы *Delivery Call Centre* задействуется ресторан **«Центральный офис»**. Для этого ресторана создается кассовый сервер с кассами для принятия заказов в центре и распределения их по ресторанам сети. Помимо этого для центрального ресторана прописывается лицензия на «XML: сохранение заказа» для принятия интернет заказов. Стол для *Delivery* и *Интернет заказов* также создается для ресторана **«Центральный офис»** (все рестораны будут работать только с этими столами для заказов *Delivery*).

В менеджерской части *R-Keeper V7 Центрального Офиса* создаются все справочники. Созданные справочники распределяются по ресторанам. Если в разных ресторанах сети разный перечень продаваемых блюд и разные типы цен, валюты и скидки, то при формировании заказа из *Оператора Delivery ЦО* будут использованы справочники выбранного ресторана.

Для формирования базы данных клиентов *Delivery* используется *R-Keeper CRM*.

*Оператор Delivery* используется для поиска клиента в базе CRM (или создания нового клиента), формирования заказа и определения параметров доставки, дополнения уже принятых заказов. Также через приложение *Оператор Delivery* принимаются *Интернет заказы*. Данное приложение устанавливается только в Центральном офисе, где находятся операторы call centre (персонал принимающий заказы).

*Диспетчер Delivery Центрального офиса* предназначен для контроля за статусами заказов ВСЕХ ресторанов. Что в свою очередь позволит быстрее реагировать на «опаздывающие» заказы. Также через данное приложение можно перенаправить заказы в другой ресторан (если, допустим, автоматически определенный ресторан не доступен по техническим причинам). Если заказ находится в стадиях **Ожидание** и **Производство**, то через *Диспетчера Call Centre* возможно сделать удаление из заказа или целиком заказа (если поступило соответствующее сообщение от клиента).

*Диспетчер Delivery Филиала* используется для изменения статусов заказов непосредственно в ресторане (Отправка в производство, Назначение и отправка экспедитора, Печать накладных и фискальных документов, Отправка **В Архив** обработанных заказов).

Удаление заказа или позиций из заказа в стадии **Выполнено** (если заказ нужно изменить после возвращения курьера).

Создание и редактирование заказа происходит непосредственно в *Кассах R-Keeper V7*. Выбор ресторана осуществляется при выборе клиента в **Операторе** автоматически (по зонам доставки) или вручную оператором. Что в свою очередь определяет, с *Кассой* какого ресторана будет работать *Касса ЦО* (для определения цен, доступных позиций, скидок и валют – если данные справочники отличаются в сети предприятий). *Касса ЦО* как бы становится кассой ресторана для формирования заказа.

Весь обмен данными происходит xml файлами (как в *RK*, так и в доставке). Пересылку XML файлов заказов осуществляет **CCTransport.exe** (приложение устанавливается в Центральном офисе). Данное приложение изменяет статусы заказов в *Delivery* и меняет заказы на кассовых серверах, при проведении любых действий с заказом как в **Центральном офисе**, так и на **Филиалах**.

Если используется обслуживание только «на вынос», то **Диспетчер в Филиалах** можно не устанавливать. Данную функцию на себя в полной мере возьмет касса.

Если в системе *CRM* ведутся счета, позволяющие назначать скидки, бонусы, производить оплаты заказов, то, т.к. все эти действия будут осуществляться *Кассой R-Keeper V7*, необходимо использование **FarCards** для связи *Кассы* и *CRM*. **FarCards** устанавливается в каждом ресторане свой.

Для формирования *Интернет заказов* используется доп. сервис, формирующий XML заказы на кассовый сервер центрального офиса. Также данная информация приходит в **Оператор Delivery** (мигает иконка **Интернет Заказ**). Т.к. принятие заказа происходит только в Центральном офисе, то лицензия на Интернет заказы прописывается для ресторана Центральный офис.

Состав приложений для Call Centre

Центральный офис

- 1) Менеджерская RK7 + Отчеты (для всех ресторанов)
- 2) Центральная база CRM и Редактор CRM (создание клиентов только в ЦО)
- 3) Monitor CRM (для выполнения акций CRM)
- 4) FarCards ЦО.

5) Кассовый сервер и кассы для модулей *Delivery* (касс столько же, сколько компьютеров с модулями *Delivery*).

6) *Оператор Delivery* (столько модулей, сколько персонала работает в смене).

7) *Диспетчер Delivery* (хотя бы один) для контроля за состояниями заказов в ресторанах. Количество может быть увеличено, согласно пожеланиям заказчика.

8) *CCTransport.exe* – для передачи данных *Delivery*.

9) *DictionaryEditor* (для создания зон доставки и связи их с ресторанами).

Филиал

- 1) Менеджерская RK7 + Отчеты (данный функционал на филиале не обязателен, если стабильный канал связи, и зависит только от технической необходимости).
- 2) FarCards Филиала.
- 3) *Диспетчер Delivery* для изменения статусов заказа (можно не устанавливать, если заказы только «на вынос»).

U\_C\_S

## 11.2 Общий порядок работы

### 11.2.1 Принятие заказа

В центральном офисе **Оператор** принимает заказ (см. п.п. 6.4).

При работе в режиме CallCentre обязательными параметрами для работы являются «**Зона доставки**» и «**Ресторан**» (см.Рис. 11-2).

The screenshot displays the operator interface for order management. It is divided into several sections:

- Client Information:** Includes fields for registration number (00800090021), phone number (79020073214), name (Иванов Андрей), and birth date (30.12.1999). It also shows order count (0) and balance (17016.18).
- Address (17/17):** Shows a residential address in Moscow, Russia, with a delivery zone highlighted as "Ресторан-1".
- Order Parameters (2 из параметров):** Shows the order type as "С доставкой", restaurant as "Ресторан", and delivery zone as "Доставка Бизнес №1".
- Order Details:** A table showing order status, time, and amount.

Параметры заказа (2 из параметров)			
Тип заказа	* С доставкой	Не вынос	Ресторан
Время принятия	21.11.2018 11:56:06	Сумма заказа	6,000
Попытка	00:15	Сумма(с)/Начисла	6,000
Время в пути	00:30	Сумма в заказе	6,000
Время доставки	21.11.2018 12:41:46	Отказано	
Кол-во гостей	1	Тип гостей	
Комментарий	Оплата/Общественные п		

Рис. 11-2

Определение зоны доставки происходит автоматически, если адрес клиента привязан к зоне (см. п.п. 10.2).

Если адрес клиента не определен в зонах доставки, то адрес можно добавить в зону из **Оператора** (см. п.п. 6.2.1).

Как только будет определена зона доставки, по правилам **DictionaryEditor** (см. п.п. 10.3) автоматически будет определен ресторан, из которого будет происходить доставка заказа (см. Рис. 11-2).

Если ресторан не работает по правилам работы **DictionaryEditor** (см. п.п. 10.3) и в правилах указан ресторан, на который перенаправлять заказ, то замещающий ресторан будет выбран автоматически системой.


Если в правиле не указан ресторан, в который перенаправлять заказ, то определится ресторан «Центральный офис» и ресторан нужно определить вручную

Ресторан можно перевыбрать вручную, если по каким-то причинам оператор принимает решение об изменении ресторана для организации доставки.

Также ресторан необходимо выбрать вручную, если происходит работа с заказами «*на вынос*» и для клиентов не заполняется поле «Адрес».

Ресторан	Доставка Филиал №1		
Сумма заказа	Ресторан	Заказов	Работает
Скидка(-)/Наценка	Центральный Офис	0	<input checked="" type="checkbox"/>
Сумма к оплате	Ресторан Доставки	0	<input checked="" type="checkbox"/>
Оплачено	Доставка Филиал №2	1	<input checked="" type="checkbox"/>
Тип гостей	Доставка Филиал №1	0	<input checked="" type="checkbox"/>
Оплаты/Обещанные п	-		

Рис. 11-3

Для выбора ресторана нажмите на кнопку  в поле **Рестораны** и из выпадающего списка выберите ресторан (см.Рис. 11-3), из которого будет осуществляться доставка заказа.

Если список ресторанов большой, то можно организовать поиск ресторана по имени. В поле введите часть наименования ресторана. Поиск происходит без учета регистра.

Список ресторанов берется из базы *R-Keeper V7*.

В списке ресторанов будут отображаться только те рестораны из базы *R-Keeper V7*, для которых в *Редакторе R-Keeper V7* заполнено поле «*RestIP*» (см.Рис. 11-4).

Данное поле создается и настраивается инженерами компании UCS или представительствами компании в регионах.

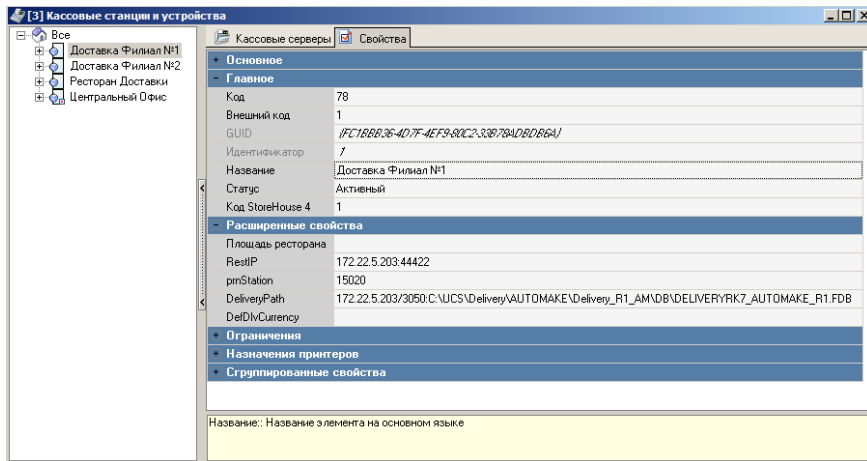


Рис. 11-4

В списке ресторанов выводится следующая информация (см.Рис. 11-3):

**Ресторан** – наименование ресторана из базы *R-Keeper V7*

**Заказов** – сколько на данный момент заказов обрабатывает ресторан (заказы во всех статусах, кроме **В Архиве**)

**Работает** – состояние ресторана.

Если флаг выставлен и флаг активный (черного цвета), а фон строки белый, то ресторан работает по состоянию работы филиала (см. п.п. 11.2.11) и доступен по сети

Если флаг выставлен, а строка неактивна (серого цвета) и фон строки розовый, то ресторан работает по состоянию работы филиала (см. п.п. 11.2.11), но НЕ доступен по сети.

Если флаг НЕ выставлен и фон строки красный, то ресторан приостановил работу (см. п.п. 11.2.11)

Если фон строки оранжевый, то ресторан не работает по правилам работы, прописанным в *DictionaryEditor* (см. п.п. 10.3).

Если поле **Ресторан** не определено, и выставлены настройки «Предупреждать об ошибке» (см. п.п.3.2.8), то система не позволит принять заказ и выдаст сообщение (см.Рис. 11-5).

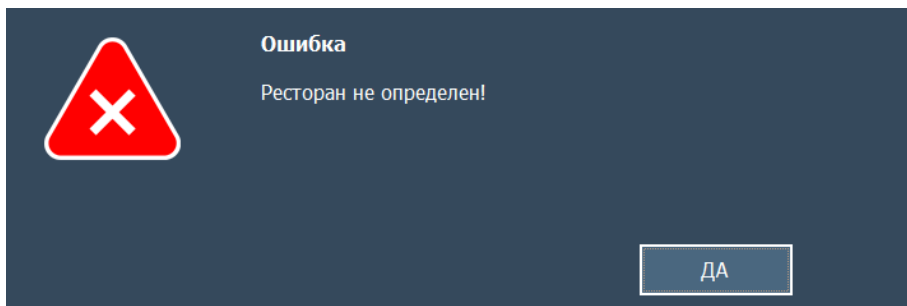


Рис. 11-5

После определения ресторана, при переходе к формированию заказа открывается *касса R-Keeper V7 Центрального офиса*, но касса имеет все свойства кассы определенного в **Операторе** ресторана (меню, типы цен, категории заказов, торговые группы и т.д.).

Заказ формируется и принимается стандартным образом (см. п.п. 6.3.5).

### 11.2.2 Передача информации по заказам

Заказ создается на кассе и сервере *R-Keeper V7* ресторана «Центральный офис» и в базе данных *Delivery ЦО* фиксируется событие. Приложение *Transport.exe* получает информацию по событию и формирует XML файл, который отправляет на кассовый сервер филиала. В *Диспетчере Филиала* появляется новый заказ с соответствующим статусом (**Ожидание** или **Производство**).

Далее *Transport.exe* постоянно опрашивает кассовый сервер филиала, получая список заказов, и анализирует изменение заказов. Если информация по заказу меняется (изменился статус, сделали удаление и т.п.), то *Transport.exe* меняет соответствующие параметры заказа в базе Центрального офиса.

### 11.2.3 Изменение заказа в Центральном офисе.



Если необходимо внести дополнения в заказ, то оператор в своем приложении находит заказ и вносит необходимые дополнения (см. п.п. 6.7).

Вносить дополнения в заказ можно только в статусах **Ожидание** и **Производство**. Причем дополнить можно заказ за 5 минут до наступления расчетного времени отправки экспедитора. Время «5 минут» - настраиваемый параметр (3.2.2). Данное время можно увеличить, сделать меньше 5 минут нельзя.

Редактирование заказа можно вызвать из *Диспетчера* центрального офиса. Для этого выберите пункт *Редактировать заказ* главного пункта меню **Заказ**. При выборе данного пункта откроется окно кассы для редактирования заказа. Все внесенные изменения будут переданы на филиал. Вызывать функцию *Редактировать заказ* можно только для заказов в статусах **Ожидание** и **Производство**.

Пока заказ находится в стадии **Ожидание** и **Производство** удаление заказа или удаление блюд из заказа (см. п.п. 7.2.22) возможно производить ТОЛЬКО в приложении *Диспетчер* центрального офиса.

Также приложение *Диспетчер* центрального офиса используется для контроля статусов заказов филиалов.

В Диспетчере центрального офиса менять статусы заказов НЕЛЬЗЯ при работе классической схемы Call Centre.

#### 11.2.4 Обработка заказа в Филиале

Основная работа по обработке заказа (изменение статусов) происходит в *Диспетчере* филиала.

Через *Диспетчер* филиала заказ отправляется на производство, назначается экспедитор, если необходимо печатается фискальный чек и накладная, заказ отправляется **В Архив**.

После возвращения экспедитора (статус **Выполнено**) удалить заказ полностью либо удалить блюда из заказа (см. п.п. 7.2.22) возможно только в *Диспетчере* филиала. Данная функция выполняется на филиале, т.к. только персоналу филиала поступает информация по возвращению экспедитора.

### 11.2.5 Работа только с заказами «на вынос»

Если предприятие работает только с заказами «на вынос», то на филиалах можно не использовать приложение *Диспетчер*. Тогда для оплаты заказов будет использоваться стандартная касса *R-Keeper*.

Для организации такой работы необходимо сделать дополнительные настройки.

Все настройки выполняются инженерами компании UCS или представителями в регионах!


- для *Delivery*

В файле настроек сервера *DLVOptions.xml* выставить значение `WithoutDLV = 1` (значение 1 – диспетчер в филиале не используется).

- для *кассы R-Keeper*

Т.к. в филиале нет *Диспетчера*, то для отображения *Времени Доставки* (время, во сколько клиент заберет заказ) необходимо настроить вывод информации по заказу для кассы.

В *Редакторе R-Keeper V7* выберите пункт *Настройки – Графический интерфейс – Формы – Форматы – Кнопки с заказами (большие)*. Выберите предустановленное разрешение для кассы и сделайте его копию.

Для созданной копии откройте окно редактирования кнопки заказа – в группе свойств *Основное* в поле *Модель* нажмите на кнопку . Откроется окно редактировании вида кнопки заказа (см.Рис. 11-6).

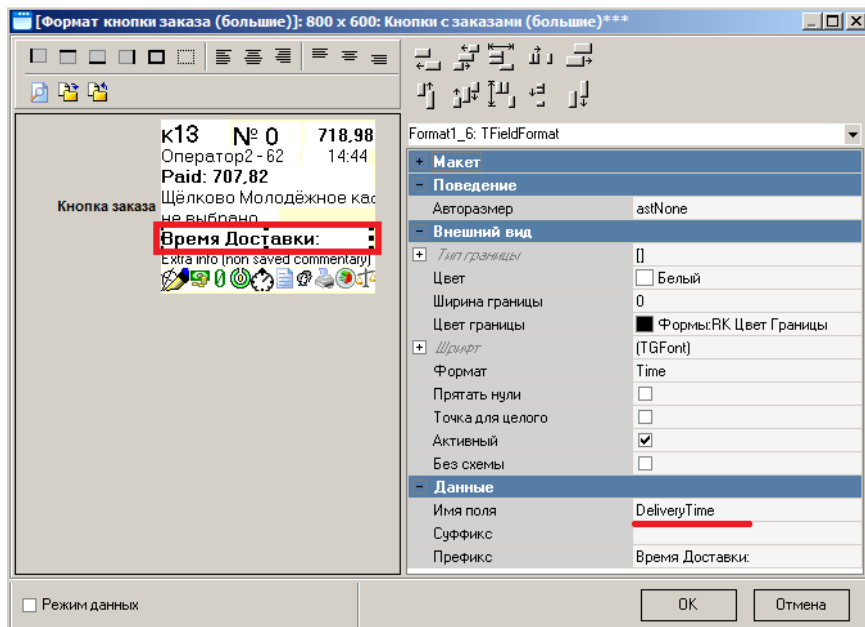


Рис. 11-6

Добавьте на кнопку поле **Время Доставки**, для этого из всплывающего меню выберите **«Добавить элемент»**. В области **«Данные»** - **«Имя поля»** выберите **«DeliveryTime»**, в поле **«Префикс»** пропишите название параметра, который будет выведен на кнопку (в примере **«Время Доставки»**).

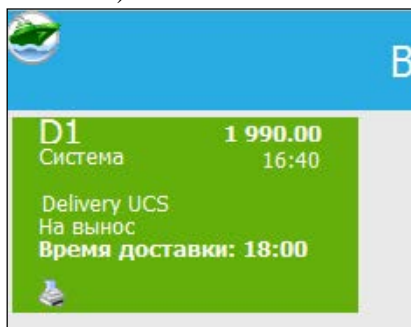


Рис. 11-7

На кассе в окне «*Выбор заказа для редактирования*» необходимо переключится на «большие» кнопки, для этого нажать кнопку **[Подробно]** (см. Рис. 11-7). **Время Доставки** (время, когда клиент заберет заказ) выводится на кнопке заказа.

Если клиент будет опаздывать забрать заказ, то **Время Доставки** изменит цвет на красный.

### 11.2.6 Статус заказа «Принят»

**Принят** – дополнительный статус заказа при работе в режиме Call Centre.

Данный функционал удобен для использования в сети предприятий, в филиалах которой нет постоянных сотрудников, которые работают с приложением *Диспетчер Delivery* и могут отследить поступление новых заказов.

Любой из сотрудников филиала с доступом к приложению *Диспетчер*, должен подтвердить, что новый заказ принят филиалом в работу. Это позволит диспетчеру ЦО отследить, что заказ замечен и принят в обработку филиалом.


#### Пример:

Заказ поступает в филиал. Сотрудник, заметив поступление нового заказа в приложении *Диспетчер*, переводит заказ в статус **Принят**. После этого начинается приготовление этого заказа. *Диспетчер ЦО*, видя заказ в статусе **Принят**, понимает, что в ресторане его заметили и с ним начата работа. Если же *Диспетчер ЦО* видит, что филиал не подтверждает получение заказа в течение длительного периода времени, то он связывается с сотрудниками филиала (по телефону, через интернет) для постановки данного заказа в очередь на обработку.

Статус **Принят** включается/отключается по настройке «**Включить контроль подтверждения заказов в филиале**» (см. п.п. 3.2.2).

Использование нового статуса не нарушает очередность стадий заказа. Он лишь является промежуточным статусом между **Ожидание** и **Производство**.

Редактирование заказа в статусе **Принят** недоступно для **Диспетчера ЦО**.

Для назначения статуса **Принят** в филиале, установите курсор на нужный заказ в таблице и воспользуйтесь пунктом **Подтвердить принятие заказа** главного пункта меню **Заказ**, сочетанием клавиш «**Ctrl+F8**» или кнопкой на панели инструментов .

### 11.2.7 Работа с разными часовыми поясами

Начиная с версии **Delivery** 3.1.3.140, добавлен функционал работы с разными часовыми поясами.

*Схема работы:*

- оператор принимает заказ. При определении адреса доставки определяется время филиала. Оператор создает заказ и отправляет его на филиал;

- заказ на филиал приходит с учетом часового пояса филиала;

- диспетчер ЦО также видит заказы в локальном времени филиала. При клике на заказ в статусбаре будет отображено текущее время на выбранном филиале.

**Необходимые настройки в Редакторе R-Keeper V7 для работы с временными зонами:**

1. Создать расширенное свойство TimeZone.

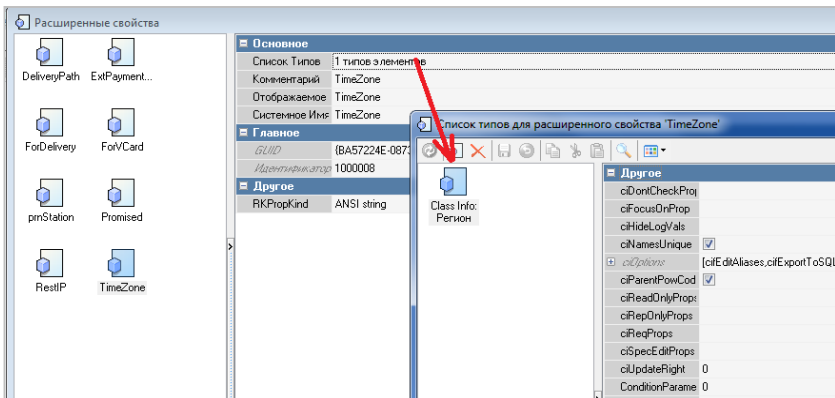


Рис. 11-8

2. Создать необходимые Регионы, в свойстве региона TimeZone указать время в минутах относительно нулевого часового пояса.

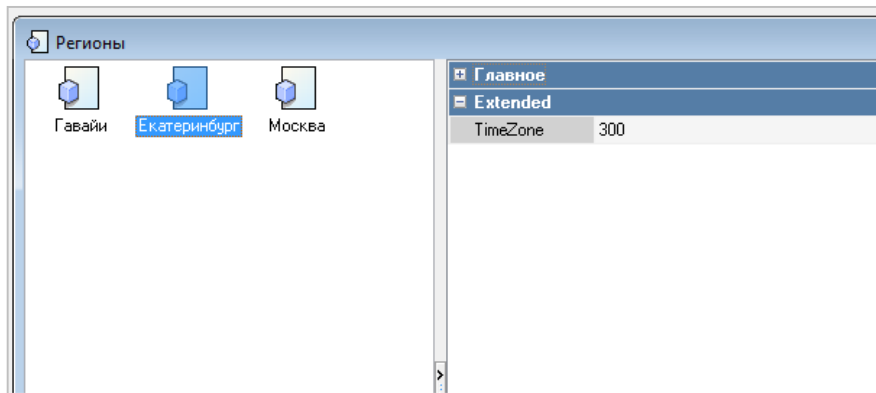


Рис. 11-9

Если в регионе такое же время как в ЦО, то можно либо не задавать вообще регион, либо также задать время относительно нулевого часового пояса.

3. Указать к какому Региону относится ресторан.

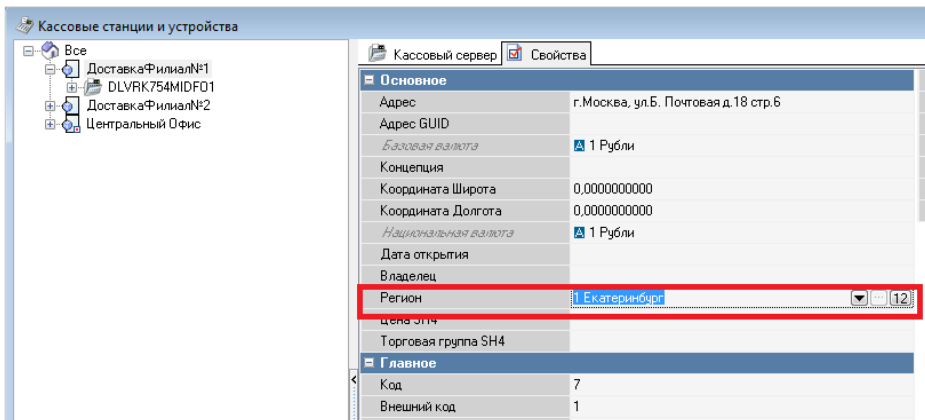


Рис. 11-10

В Центральном Офисе регион не задается. Время ЦО определяется по системному времени компьютера, на котором установлен *Оператор*.

Для возможности создавать заказы для филиала, где время больше текущего времени в ЦО, необходимо в *Редакторе R-Keeper V7* в пункте *Параметры – Параметры работы станции – Времена – Времена пакета – Часов более текущего* указать количество часов, на которое введенное время может превышать текущее в ЦО.

Для возможности создавать заказы для филиала, где время меньше текущего времени в ЦО, необходимо в *Редакторе R-Keeper V7* в пункте *Параметры – Параметры работы станции – Времена – Времена менее текущего* указать количество часов, на которое введенное время может быть меньше текущего в ЦО.

При такой настройке в отчете *Положение экспедиторов* (см. п.п. 7.5.4) возможно выбрать время, относительно которого строится отчет: время центра, время филиала или время центра (время филиала). Пример отчета представлен на Рис. 11-11.

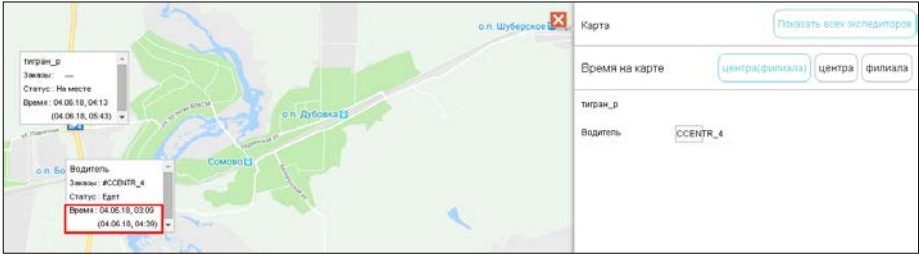


Рис. 11-11

### 11.2.8 Управление заказами из Центрального офиса

Технология предполагает управление всеми заказами сети ресторанов из центрального офиса.

Все необходимые настройки системы выполняют инженеры компании UCS или представители компании в регионах.

В словаре *Настройки плагинов* в секции Call Centre выставляется настройка **Branch orders management** (см.п.п. 3.2.13). Кроме того, в *Редакторе R-Keeper V7* необходимо добавить новое расширенное свойство для ресторана **prnStation** (Рис. 11-12).

Для расширенного свойства необходимо выбрать в *Списке Типов* тип «ClassInfo: Ресторан» (см.Рис. 11-13).

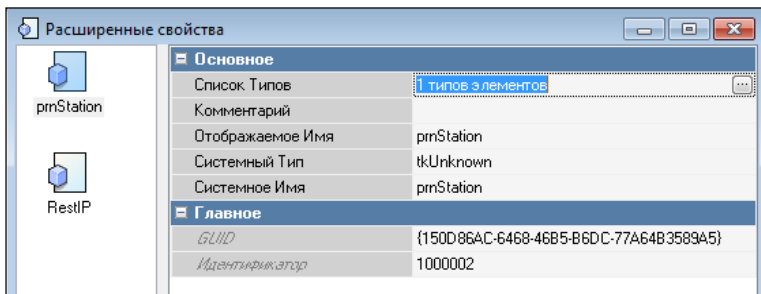


Рис. 11-12



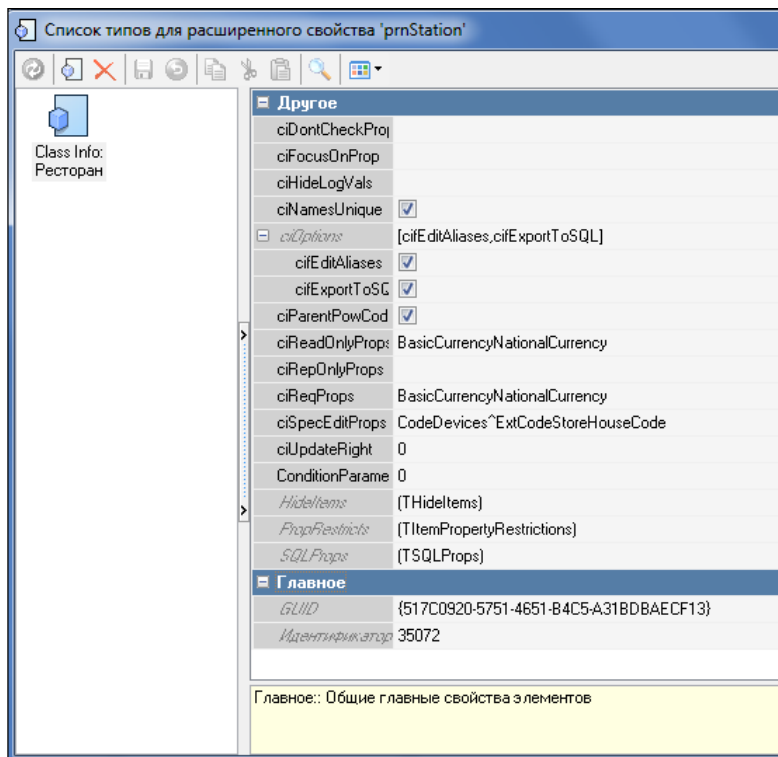


Рис. 11-13

В расширенных свойствах ресторана появится свойство prnStation. Для данного свойства необходимо прописать идентификатор кассы, через которую будет происходить печать накладной, пречека, чека (см. Рис. 11-14).

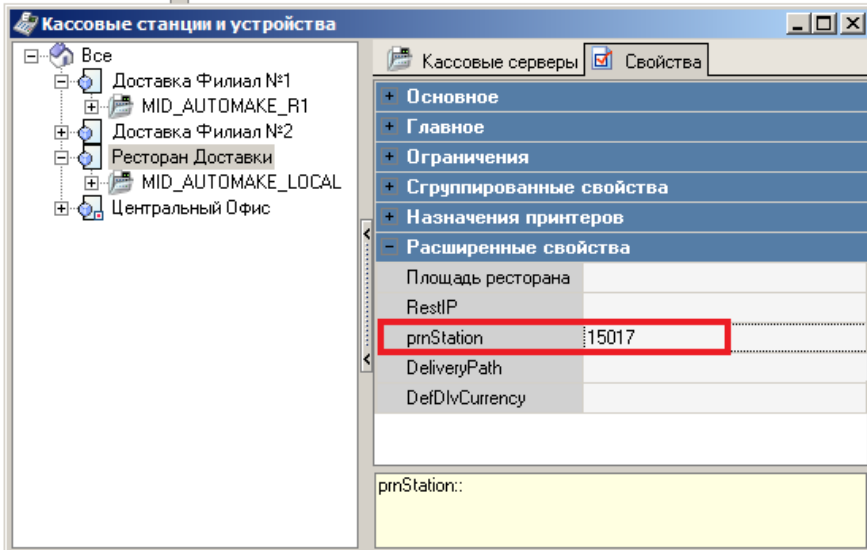


Рис. 11-14

Все экспедиторы должны быть созданы в роли экспедиторов для ресторана «*Центральный офис*» в Редакторе *R-Keeper V7*.

В центральном офисе (*Call Centre*) устанавливается приложение ***Оператор*** (количество рабочих мест обуславливается необходимостью предприятия) и ***Диспетчер*** (количество рабочих мест обуславливается необходимостью предприятия). Также в центральном офисе устанавливается ***Transport*** (рассылка заказов по ресторанам).

В филиале (ресторан/производство) устанавливается ***Касса R-Keeper V7*** (количество рабочих мест обуславливается необходимостью предприятия).

***Диспетчер Delivery Центрального офиса*** предназначен для управления статусами заказов ВСЕХ ресторанов. Также через данное приложение можно перенаправить заказы в другой ресторан (если, допустим, автоматически определенный ресторан не доступен по техническим причинам см. п.п. 11.2.9).

Если заказ находится в стадиях **Ожидание** и **Производство**, то через ***Диспетчер Центрального Офиса*** можно сделать удаление из заказа или целиком заказа (если поступило соответствующее сообщение от клиента), принять дополнения к заказу (см. п.п. 11.2.3).

Через **Диспетчер Центрального Офиса** заказ отправляется на производство, назначается экспедитор. Фискальный чек и накладная печатаются на соответствующих филиалах при переходах в статус **Отправлен** или **В Архив**, в зависимости от настроек системы (см. п.п. 3.2.107.2.1). Изменение статуса заказа на статус **В Архив** также происходит из центрального офиса.

Редактирование заказа и удаление заказа в статусе **Выполнено** недоступно при работе *Call Centre* в данном режиме работы (управление заказами из центрального офиса).

### 11.2.9 Переназначение ресторана в Диспетчере центрального офиса

Если заказ уже принят оператором, а филиал по каким-то причинам не может его обработать или ресторан был выбран ошибочно оператором, то изменить ресторан можно в **Диспетчере** центрального офиса.

Для переназначения заказа на другой ресторан из **Диспетчера** центрального офиса выберите пункт **Назначить ресторан** главного пункта меню **Заказ**.

В открывшемся окне (см.Рис. 11-15) выберите ресторан, на который необходимо переназначить заказ.

Ресторан	Количество заказов	Работает (RK7)	Работает (Доставка)
Ресторан не определен!	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UCS	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
UCS12	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UCS25	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Статистика по расчетному времени отправки экспедитора за период:

С :  ПО :

Рис. 11-15

При выборе другого ресторана диспетчер должен руководствоваться загруженностью ресторанов по производству заказов. В окне *Выбор ресторана* выводится список ресторанов со статистикой.

«**Ресторан**» – наименование ресторана

«**Кол-во заказов**» – количество заказов, обрабатываемых рестораном, расчетное время отправки экспедитора попадает в заданный временной интервал

«**Работает (RK7)**» – филиал не передавал сообщение «работает/не работает» в Центральный офис (см. п.п. 11.2.11.1 и 11.2.11.2).

«**Работает (Доставка)**» – ресторан работает по правилам работы *DictionaryEditor* (см. п.п. 10.3).

«**Статистика по расчетному времени отправки экспедитора за период**» – расчетное дата и время отправки экспедитора, по которому будет рассчитано количество заказов, обрабатываемых ресторанами.

Для изменения параметров статистики внесите все необходимые изменения и нажмите кнопку **[Пересчитать]**.

Розовый цвет заливки свидетельствует о том, что есть технические проблемы связи с рестораном.

Бордовый цвет заливки свидетельствует о том, что ресторан передал «не работает» (см. п.п. 11.2.11.1 и 11.2.11.2).

Оранжевый цвет заливки свидетельствует о том, что ресторан не работает по правилам работы *DictionaryEditor* (см. п.п. 10.3).

Серый фон заливки свидетельствует, что ресторан работает.

Выделите ресторан и нажмите кнопку **[Выбрать]** для выбора нового ресторана. Если необходимо отказаться от переназначения ресторана нажмите кнопку **[Отмена]**.

Т.к. отказ от заказа по сути своей является удалением заказа из ресторана, в который заказ уже был сохранен, то система запросит выбрать причину удаления (см. Рис. 11-16). Выберите причину из

списка и нажмите кнопку .

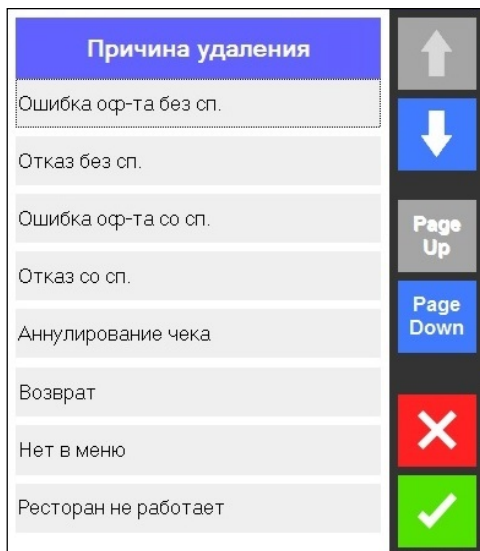


Рис. 11-16

Если заказ находился в статусе **Производство**, то в ресторане, ИЗ которого происходит отказ, распечатаются отказы на сервис-принтеры. Цвет шрифта заказа изменится согласно настройкам (см. п.п. 3.2.9) для удаленных заказов. В ресторане, В который переназначили заказ, произойдет печать сервис-чеков на производство.

Если в *Редакторе R-Keeper V7* меню разделено по торговым группам и из торговых групп для разных ресторанов исключены элементы меню, то при переназначении ресторана в *Диспетчере* центрального офиса система выдаст сообщение, в котором будут перечислены элементы, которые исключены из торговой группы выбираемого ресторана (см.Рис. 11-17).

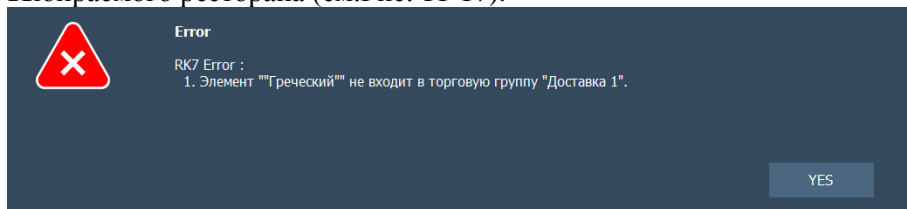


Рис. 11-17

Нажмите кнопку **[Yes]** для назначения ресторана. Тогда исключенные элементы меню удалятся из заказа, состав заказа изменится.

Нажмите кнопку **[No]** для отказа от выбора данного ресторана.

Если в *Редакторе R-Keeper V7* по ресторанам отличаются цены на элементы меню, то сумма заказа изменится автоматически согласно типу цены, назначенному на ресторан.

### 11.2.10 Отказаться от заказа в Диспетчере филиала

Если заказ уже принят оператором, а филиал по каким-то причинам не может его обработать, то филиал должен отказаться от заказа, а центральный офис должен перенаправить заказ в другой ресторан.

Отказ от заказа филиал производит в приложении *Диспетчер*. Перенаправить заказ в другой ресторан возможно только в том случае, если заказ находится в стадии **Ожидание** или **Производство**.

Для отказа от производства заказа выберите пункт **Отказаться от заказа** главного пункта меню **Заказ**. Т.к. отказ от заказа является необратимой операцией, система запросит подтверждение (см.Рис. 11-18).



Рис. 11-18

Нажмите **[Yes]** для подтверждения операции, для отказа от удаления нажмите **[No]**. Т.к. отказ от заказа в филиале по сути своей является удалением заказа, то система запросит выбрать причину

удаления (см. Рис. 11-19). Выберите причину из списка и нажмите

кнопку .

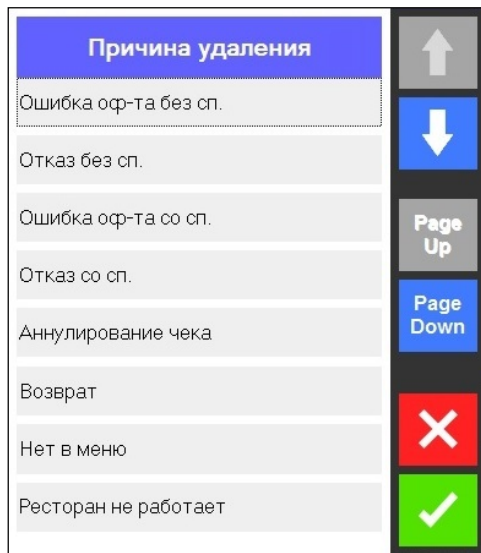


Рис. 11-19

Произойдет удаление заказа в филиале. Если заказ был распечатан на сервис-принтеры (заказ был в статусе **Производство**), то при отказе от заказа на сервис-принтеры выйдет отказ от блюд из заказа. Цвет шрифта заказа изменится согласно настройкам *Диспетчера* (см. п.п.3.2.9) для удаленных заказов.

В центральном офисе заказ будет определен для неизвестного ресторана в списке заказов в приложении *Диспетчер* (см.Рис. 11-20).

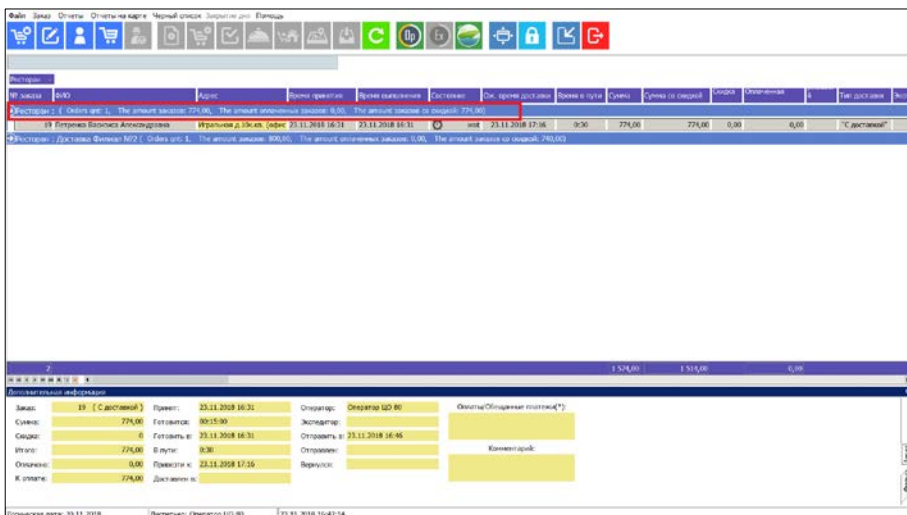


Рис. 11-20

Для назначения другого ресторана в *Диспетчере* центрального офиса выберите пункт *Назначить ресторан* главного пункта меню *Заказ*. В открывшемся окне (см.Рис. 11-21) выберите ресторан.

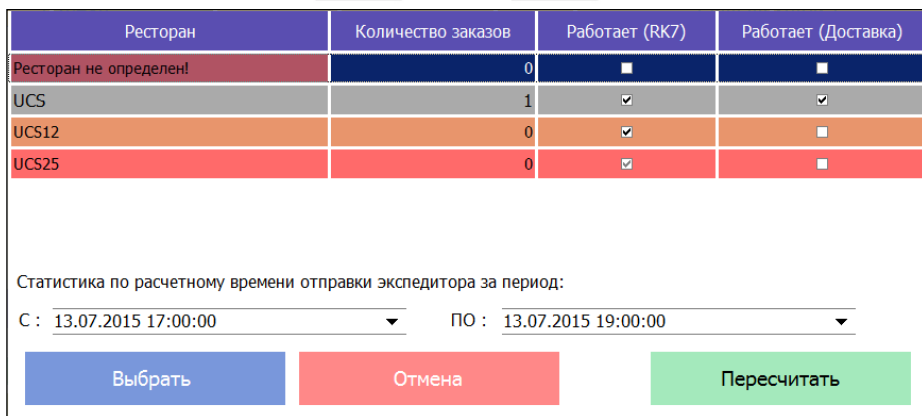


Рис. 11-21

При выборе другого ресторана диспетчер должен руководствоваться загруженностью ресторанов по производству



заказов. В окне *Выбор ресторана* выводится список ресторанов со статистикой.

«**Ресторан**» – наименование ресторана.

«**Кол-во заказов**» – количество заказов, обрабатываемых рестораном, расчетное время отправки экспедитора попадает в заданный временной интервал.

«**Работает (RK7)**» – филиал не передавал в центр сообщение «работает/не работает» в Центральный офис (см. п.п. 11.2.11.1 и 11.2.11.2).

«**Работает (Доставка)**» – ресторан работает по правилам работы *DictionaryEditor* (см. п.п. 10.3).

«**Статистика по расчетному времени отправки экспедитора за период**» – расчетная дата и время отправки экспедитора, по которому будет рассчитано количество заказов, обрабатываемых ресторанами.

Для изменения параметров статистики внесите все необходимые изменения и нажмите кнопку **[Пересчитать]**.

Розовый цвет заливки свидетельствует о том, что есть технические проблемы связи с рестораном.

Бордовый цвет заливки свидетельствует о том, что ресторан передал «не работает» (см. п.п. 11.2.11.1 и 11.2.11.2).

Оранжевый цвет заливки свидетельствует о том, что ресторан не работает по правилам работы *DictionaryEditor* (см. п.п. 10.3).

Серый фон заливки свидетельствует, что ресторан работает.

Если в *Редакторе R-Keeper V7* меню разделено по торговым группам. И из торговых групп для разных ресторанов исключены элементы меню. То при переназначении ресторана в *Диспетчере* центрального офиса система выдаст сообщение, в котором будут перечислены элементы, которые исключены из торговой группы выбираемого ресторана (см. Рис. 11-22).

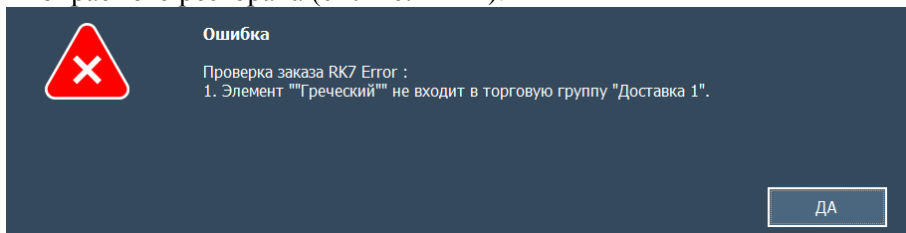


Рис. 11-22

Нажмите кнопку **[Yes]** для назначения ресторана. Тогда исключенные элементы меню удалятся из заказа, состав заказа изменится.

Нажмите кнопку **[No]** для отказа от выбора данного ресторана.

Если в *Редакторе R-Keeper V7* по ресторанам отличаются цены на элементы меню, то сумма заказа изменится автоматически согласно типу цены, назначенному на ресторан.

### **11.2.11 Приостановить/возобновить работу ресторана**

Если предприятие по каким-то причинам не может обрабатывать заказы, то предприятие может приостановить работу на программном уровне.

Приостановку работы ресторана можно вызвать как из кассы, так и из *Диспетчера*.

Если предприятие приостановило работу, то при формировании заказа в *Операторе* ресторан будет не определен. Назначить другой ресторан может либо оператор (см. п.п. 11.2.1) либо диспетчер центрального офиса (см. п.п. 11.2.10).

#### **11.2.11.1 Приостановить/возобновить работу ресторана из кассы R-Keeper V7**

Данный функционал можно использовать как для работы с *Диспетчером* филиала, так и если в филиале используется только касса *R-Keeper V7* (только заказы на «вынос»).

Для включения данного функционала в *Редакторе R-Keeper V7* необходимо выполнить настройки в пункте *Настройки – Параметры – Параметры работы предприятия – Доставка*. Выставьте флаг «логический» для включения функционала.

По умолчанию флаг НЕ выставлен!

После включения данной настройки в правах пользователя появятся два дополнительных кассовых права *«Возобновить работу»*

**ресторана доставки» и «Приостановить работу ресторана доставки»**

Если данные права выставить для ролей, используемых в доставке, то на кассе появятся дополнительные пункты (см.Рис. 11-23).

В новых интерфейсах кассы *R-Keeper V7* требуется дополнительно настраивать отображение кнопок в главном селекторе (см. «Руководство Пользователя R-Keeper V7 »).

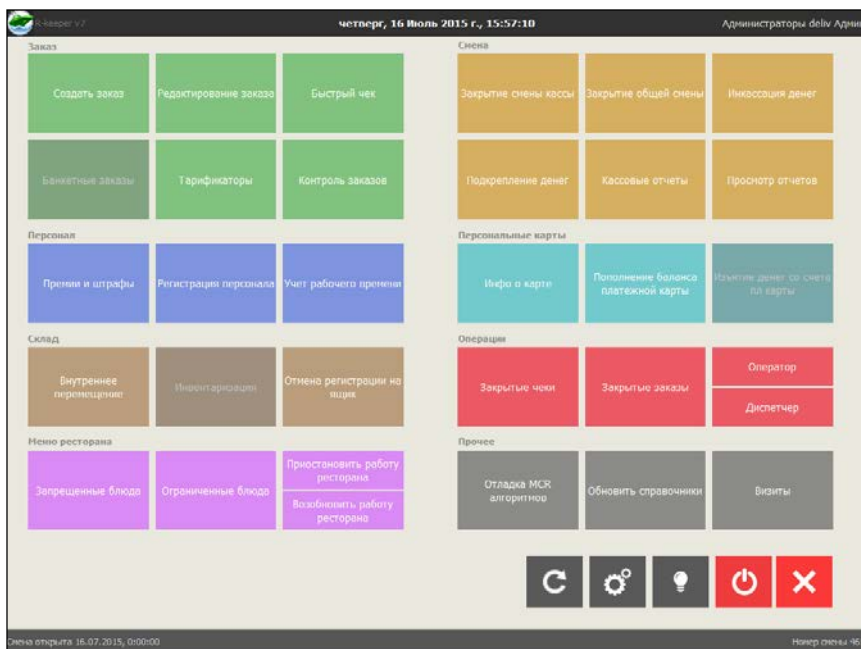




Рис. 11-23


При нажатии на кнопку **[Приостановить работу ресторана]** откроется окно ввода времени, на которое будет приостановлена работа ресторана (см.Рис. 11-24)

В поле введите количество минут, на которое необходимо приостановить работу ресторана.

Максимальное время, которое можно указать - 30 минут.

Нажмите кнопку , для приостановки работы ресторана.

Для отказа от операции нажмите .



Приостановить работу доставки

30

7	8	9
4	5	6
1	2	3
0	.	Удл

На сколько минут приостановить:



	
---	---

Рис. 11-24

При использовании данной функции система отправит информацию в центральный офис о том, что ресторан не работает.

Ресторан автоматически возобновит работу при окончании указанного временного интервала. Если возобновить работу ресторана нужно ранее указанного времени, то нажмите кнопку **[Возобновить работу ресторана]**.

### 11.2.11.2 Приостановить/возобновить работу ресторана из Диспетчера филиала

Если на филиале используют приложение *Диспетчер* филиала, для обработки заказов, то приостановить/возобновить работу ресторана можно в *Диспетчере* филиала. Для этого выберите пункт «**Приостановить/возобновить работу ресторана**» главного пункта меню *Файл*.

При использовании данной функции система отправит информацию в центральный офис о том, что ресторан не работает. И при принятии заказа *Оператором* ресторан будет помечен как «не работает» (см. п.п. 11.2.1).

Период, на который приостанавливается работа ресторана, в данном случае, не регулируется. Соответственно возобновление работы ресторана необходимо провести в *Диспетчере* филиала через пункт «**Приостановить/возобновить работу ресторана**» главного пункта меню *Файл*.

### 11.2.11.3 Приостановить/возобновить работу ресторана из Диспетчера центрального офиса

Также приостановить/возобновить работу ресторанов можно в *Диспетчере* центрального офиса для любого предприятия сети или для группы предприятий. Для этого в *Диспетчере* центрального офиса выберите пункт **Приостановить/возобновить работу ресторана** главного пункта меню *Файл*. В открывшемся окне (см. Рис. 11-25) выберите ресторан, работу которого необходимо приостановить/возобновить. Для остановки/возобновления работы одного ресторана выставьте курсор на необходимый ресторан и

нажмите кнопку  [Выбрать], для отказа от внесенных

изменений нажмите на кнопку  [Отмена].

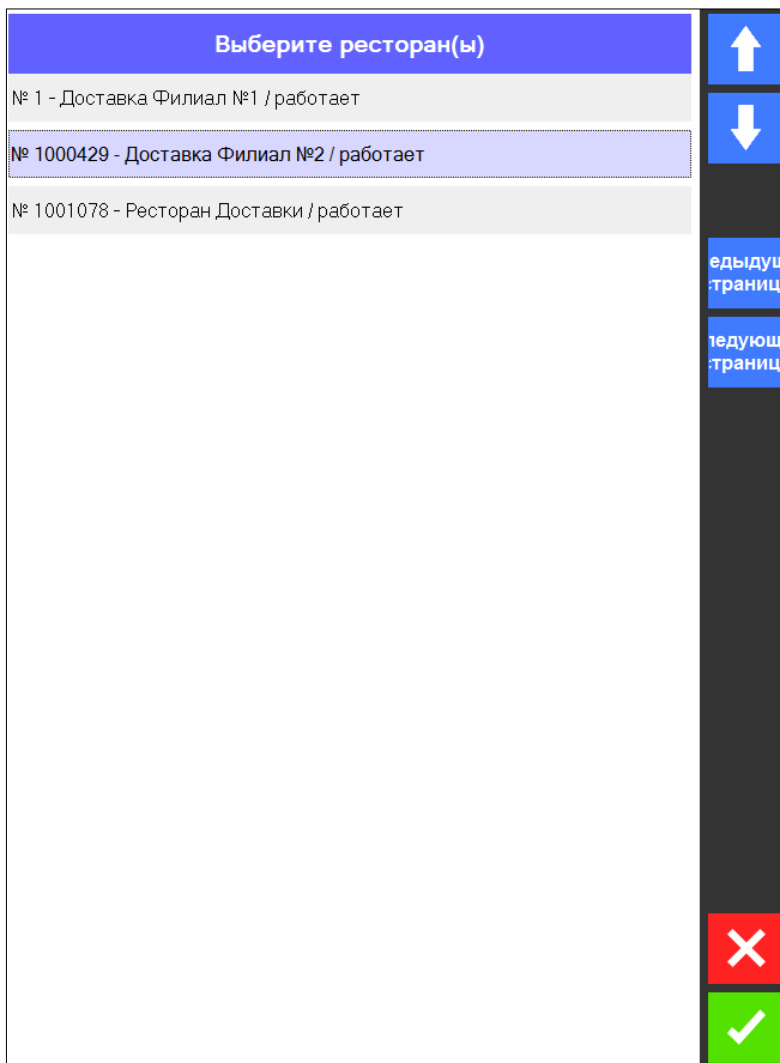


Рис. 11-25

Для выбора нескольких ресторанов нажмите кнопку **[Ctrl]**, и далее выделите необходимые рестораны, работу которых нужно приостановить/возобновить. Для сохранения внесенных изменений

нажмите кнопку



[Выбрать], для отказа от внесенных

изменений нажмите кнопку



[Отмена].

### 11.2.12 **Закрытие общей смены при работе Call Centre**

Процедура закрытия общей смены при работе Call Centre имеет некоторые особенности.

Реальное закрытие общих смен происходит на филиалах (см. 7.7), независимо от используемых схем работы. Эти данные попадают в накопительные отчеты *R-Keeper v7*. По этим данным происходит дальнейшая работа в Store House.

Для ресторана **Центральный офис** процедура «Закрытие общей смены» не обязательна. Данную процедуру необходимо выполнять ТОЛЬКО в случае, если в начале каждой смены необходимо начинать нумерацию заказов с 1 (см. п.п. 6.4.1), т.к. нумерация заказов производится из **Центрального офиса**.

Инженерами компании UCS или представителями компании в регионах производятся дополнительные настройки, чтобы данные по закрытию общей смены не попадали в накопительные отчеты *R-Keeper v7*.

Кнопка «Закрытие дня» в **Центральном офисе** неактивна, поскольку ее использование может привести к переводу в архив выполненных заказов филиалов (см. п.п. 7.7). Следует пользоваться закрытием общей смены на кассе *RKeeper V7*.