Определение времени доставки заказов.

Обновлено: 20.01.2025, 11:47

1. Расшифровка аббревиатуры

ОВИЗ – общее время изготовления заказа
ОВЗ – общее время доставки заказа (от момента поступления заказа на ТТ до передачи заказа клиенту)
К – курьеров в смене на текущий момент
П – поваров в смене на текущий момент
З – заготовщик (повара не участвующую в процессе приготовления блюд)
Ст- стажер (сотрудник на обучении)
+15 – увеличение ОВЗ на 15 минут от стандартного времени
+30 – увеличение ОВЗ на 30 минут от стандартного времени
+45 – увеличение ОВЗ на 45 минут от стандартного времени
Х – прием заказов прекращается
ТТ – торговая точка
ЗР – Заволжский район
ЗсР – Засвияжский район
ЛР – Ленинский район
Статус заказа «ГОТОВЯТСЯ» - заказы, которые кухня может приготовить в рамках установленного стандартом времени.
Статус заказа «ГОТОВ» - заказы, которые находятся на комплектации и упаковке.
Статус заказа «ЖДЕТ ОТПРАВКИ» - заказы, которые ожидают отправки курьером.

2. Матрица поваров и курьеров

Ежедневно матрицу по поварам – присылают СШ в группу “Операторы Orang “ факт.

! В течение смены матрица может меняться, о чем СШ сообщает в группу!

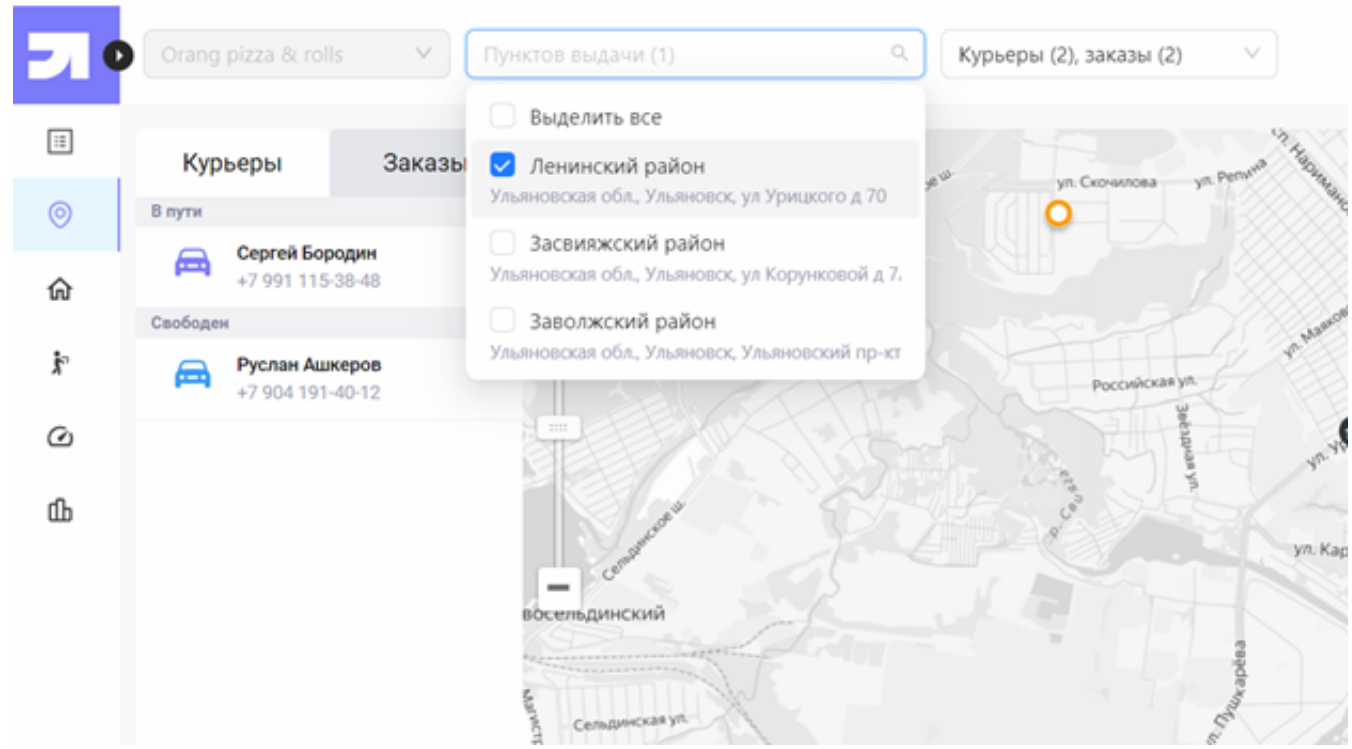
Ежедневно матрицу по курьерам (планируемое утро/вечер) – менеджер доставки присылает в группу “Orang проблемы с заказами”.

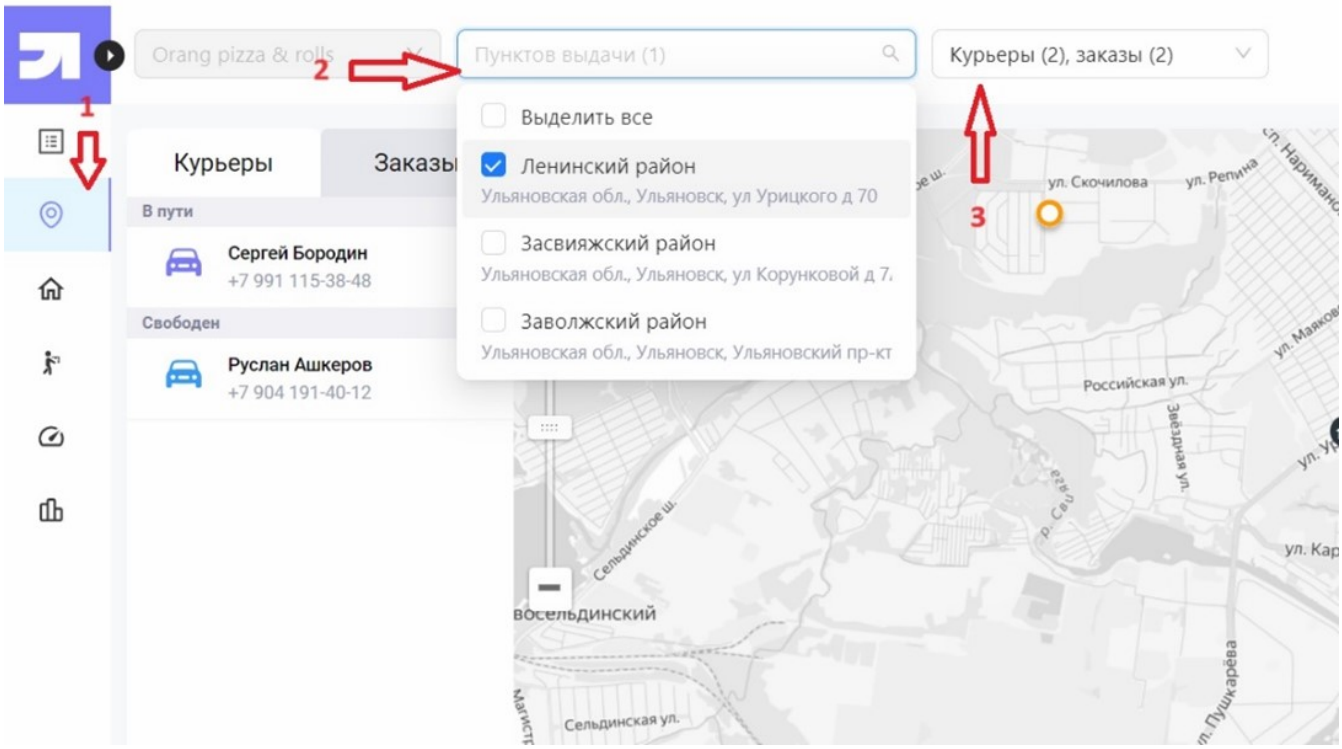
Факт в 10:30 смотрим в https://app.courierica.ru/ (смотрите инструкцию Работа в courierica).

Так же при выходе на смену/уходе со смены курьер пишет сообщение в чат «Чат Поддержки курьеров» в формате: Район, фамилия имя, на смене/закрыл смену (в случае поломки/ухода со смены и тп).

При уходе закрыть смену курьеру (смотрите инструкцию Работа в courierica).

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна





3. Общие правила работы с ОВЗ

Количество заказов установленное для увеличения ОВЗ согласно матрице смотрите https://docs.google.com/spreadsheets/d/11a-c5GHbhEoyvT2C14i_RZPZdrabrCwMium-P3WAn2E/edit?usp=sharing

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

Определение времени доставки заказов.

Обновлено: 20.01.2025, 11:47

В колонку П вносим количество поваров (без учета заготовщиков)

В колонку К вносим количество курьеров

Р-н	П	К	ОВЗ '+15	ОВЗ '+30	ОВЗ '+45	ОВЗ 'стоп
ЗР	4	2	5	6	7	8
ЗсР	2	3	6	7	9	10
ЛР	2	2	5	6	7	8

1) Учитываются заказы в статусах: «ГОТОВИТСЯ» + «ПРИГОТОВЛЕН» (в колонке курьер пусто) + «ЖДЕТ ОТПРАВКИ» (в колонке курьер пусто)
2) При достижении порога заказов (увеличении ОВЗ/уменьшении ОВЗ) оператор КЦ сообщает в беседе “Orang проблемы с заказами” об увеличении ОВЗ сообщением «район + время увеличения», без какой-либо другой информации.
3) Допустимые сообщения об ОВЗ:
район (ЗР, ЗсР, ЛР) +15
район (ЗР, ЗсР, ЛР) +30
район (ЗР, ЗсР, ЛР) +45
район (ЗР, ЗсР, ЛР) стоп
район (ЗР, ЗсР, ЛР) стандарт
4) Оператор КЦ на постоянной основе должен контролировать количество заказов в статусе «ГОТОВИТСЯ» + «ПРИГОТОВЛЕН» + «ЖДЕТ ОТПРАВКИ»

5) Увеличивать время на ОВЗ вне таблицы ЗАПРЕЩЕНО! При возникновении расхождений/сложностей/предложений необходимо сообщить об этом руководителю своего подразделения.

6) При увеличении ОВЗ необходимо:

1. На сайте увеличить время по кухне или курьеры, при ОВЗ стоп: **СТОП доставка** (ОВЗ курьеры) или **СТОП Прием заказов** (ОВЗ кухня) https://crm.starterapp.ru/orang/admin/shops-management/time-management

7) При увеличении ОВЗ +15 – необходимо на агрегаторах: Яндек, Сбермаркет, увеличить время готовки +15 (Подробнее Работа с заказами от агрегаторов).

8) При увеличении ОВЗ +30 – необходимо поставить агрегаторы: Яндек, Сбермаркет, Чиббис на стоп. При отключении агрегатора выбрать до конца дня, при имеющихся заказах в готовке – доготовить заказ (Подробнее Работа с заказами от агрегаторов).

9) При ОВЗ +15 включить агрегаторы с увеличенным временем готовки, при ОВЗ стандарт отключить увеличенное время готовки (Подробнее Работа с заказами от агрегаторов).

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

10) При увеличении ОВЗ необходимо изменить планируемое время доставки в карточке заказа в колл-центре и озвучить клиенту.

4. Контроль увеличения ОВЗ

Контроль по увеличению ОВЗ осуществляет руководитель контакт-центра.

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна