Работа с заказами от агрегаторов

Обновлено: 20.01.2025, 11:39

1. Контакты тех. поддержки

1. СБЕРМАРКЕТ: 8 (800) 222 11 00, 8 (499) 288 11 38
2. ЧИББИС: 8 (901) 468 10 41, (901) 468 10 40
3. ЯНДЕКС: 8 (800) 600 13 10

2. Общие правила для заказов

1. При проблемах на точке с интернетом, программой (сообщил кассир или менеджер) - ставим агрегаторы на стоп до устранения неполадки.
2. Заказ распределяется на точку автоматически в статусе «не подтверждена».
3. Для типа заказа «доставка» необходимо добавить блюдо «предзаказ».
4. Заказ с онлайн оплатой необходимо «подтвердить» и «сохранить на точку» в течении 3-х минут с момента создания заказа.
5. Заказ с оплатой «терминал» или «наличные» - правила, как у заказов Orang.
6. При ОВЗ +15 необходимо увеличить время на агрегаторе, при ОВЗ +30 агрегаторы ставятся в лк на стоп, при этом заказы в готовке необходимо доготовить (7. Работа с агрегаторами при ОВЗ)
7. Если пришла отмена в ТГ от агрегатора – проверить не была ли заблокирована точка. Если точка заблокирована. Позвонить в тех. поддержку и попросить разблокировать.
8. Если кассир написал о проблемах с интернетом/кассой или точка закрыта на обработку – агрегаторы необходимо отключить до восстановления работы точки.

3. Правила для заказов с онлайн оплатой

1. ЗАПРЕЩЕНО менять или удалять любые данные: имя, телефон, блюдо, тип оплаты, адрес, комментарии.
2. При отмене заказа клиентом, оператором или любым другим способом (в телеграм/комментарии/проблема в заказе):
    1. Заказ находится в статусах «готовится, приготовлен, ждет отправки, отправлен, доставлен, закрыт» – отказываем в отмене, кассиру пишем в группу ТГ операторы: р-н, номер заказа, доготовить (в статусе готовится) и закрыть, прислать фото заказа с накладной. Обращение не нужно.
    2. Заказ находится в статусе «не подтверждена» – отменяем. Составляем обращение.

Формулировка отказа в изменении данных в заказе:

«Данный заказ передан на точку и находится в статусе «готовится, приготовлен, ждет отправки, отправлен, доставлен, закрыт», мы, к сожалению, не можем поменять данные в заказе».

Формулировка при отмене заказа оператору агрегатора:

«Данный заказ передан на точку и находится в статусе «готовится, приготовлен, ждет

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

отправки, отправлен, доставлен, закрыт», мы, к сожалению, не можем уже его отменить. Заказ будет считаться выполненным с нашей стороны. Клиент может забрать свой заказ по адресу (адрес точки) сегодня до 22.45».

3. При возникновении у клиента вопросов, связанных с заказом от агрегатора – клиенту необходимо обращаться в службу поддержки агрегатора: смена адреса, изменение блюд в заказе, отмена заказа, возврат денежных средств, жалоба и т.п.

Формулировка для клиента агрегатора:

«Ваш заказ был оформлен на агрегаторе (Яндекс, Чибис, Сбермаркет) для уточнения информации по вашему заказу вам необходимо обратиться в тех. поддержку агрегатора»

1. Если клиент или курьер агрегатора по какой-то причине не забрал заказ, то кассиру необходимо его оставить до 22:50, после чего передать заказ СШ на утилизацию.
2. Клиент агрегатора может забрать заказ с точки приготовления до 22.45 текущего дня.
3. Если кассир сообщил операторам:
    1. Отсутствует блюдо на точке (не основное: закуски, напиток, десерт) (не стоит в стоп листе). Отправлять заказ без блюда. Из заказа не удалять. Составить обращение. Звонить в тех. поддержку не нужно!
    2. Отдали заказ не полностью – составить обращение. Блюдо, оставшееся на точке – утилизировать (кроме напитков и десертов). Звонить в тех. поддержку не нужно!

4. Агрегатор Яндекс

1. Вход в ЛК компании: https://vendor.yandex.ru/places

Логин:

Пароль:

1. Тип заказа: самовывоз и доставка.
2. Источник заказа: yandex_food или delivery_club
3. Тип оплаты: Онлайн Агрегаторы

5. Агрегатор Сбермаркет

1. Вход в ЛК компании: https://restaurants.sbermarket.ru/stores/active

Логин:

Пароль:

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

1. Тип заказа: самовывоз
2. Источник: SberMarket
3. Тип оплаты: Онлайн Агрегаторы

6. Агрегатор Чиббис

1. Вход в ЛК компании: https://opc.chibbis.ru/partner-cabinet

Логин:

Пароль:

1. Тип заказа: самовывоз и доставка
2. Источник: Chibbis
3. Тип оплаты: Онлайн Агрегаторы/наличные/терминал

7. Работа с агрегаторами при ОВЗ

1. При увеличении овз +15 в лк агрегатора – увеличиваем время приготовления +15 (нажав на значок молния)
2. При увеличении овз +30 в лк агрегатора - точку отключаем.
3. Время включения/отключения точки 3 минуты.
    1. Агрегатор Яндекс

        В ЛК – Мои рестораны – выбрать точку по адресу доставки.

        Отключить – другое – до конца дня.

        Если есть заказы в статусе готовится будет информация об этом – необходимо нажать ДОГОТОВИТЬ и ОТКЛЮЧИТЬ.

        В ЛК – Мои рестораны – выбрать точку по адресу доставки.

        На паузу – время: три часа – другое – на паузу.

        Если есть заказы в статусе готовится будет информация об этом – необходимо нажать ДОГОТОВИТЬ и ОТКЛЮЧИТЬ.

    2. Агрегатор СБЕРМАРКЕТ

4. При ОВЗ +15 точку необходимо включить с увеличенным временем приготовления +15..

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна