

ООО “ТАНУКИТЕХ”

123112 Г МОСКВА ВН.ТЕРГ. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ПРЕСНЕНСКИЙ НАБ ПРЕСНЕНСКАЯ
ДОМ 12 ЭТАЖ 22 пом 2208
ОГРН 1217700451528 ИНН 9703049729

Приложение для сотрудников ресторана Vocarest

Платформа Android

Руководство пользователя

Содержание

1. Установка ПО для мобильных устройств Vocarest Android	3
1.1. Технические требования к устройству	3
1.2. Разрешения приложения	3
1.3. Процесс установки	3
1.4. Процесс удаления	4
2. Эксплуатация ПО	6
2.1 Инструкция по Vocarest (работа с заказами и вызовами для официантов)	6
2.1.1. Получение доступов	6
2.1.2. Авторизация официанта	6
2.1.3. Авторизация хостес	7
2.1.4. Уведомления	8
2.1.5. Работа с заказами/вызовами	10
2.1.6. Работа со столом	13
2.1.7. Передача заказа в R-Кеерер	15
2.2 Инструкция по Vocarest (работа с заказами самовывоза для хостес)	20
2.2.1. Обработка заказов на самовывоз	20
2.2.2. Просмотр раздела «История»	24
2.2.3. Обработка входящих бронирований	26

1. Установка ПО для мобильных устройств Vocarest Android

1.1. Технические требования к устройству

Для установки ПО «Мобильное приложение «Vocarest» необходимо мобильное устройство, обладающее следующими техническими характеристиками:

- Операционная система Android (версия 6 и выше);
- разрешение экрана не менее 1280×720;
- оперативная память не менее 1 гб;
- свободное место на внутреннем накопителе не менее 100 мб;
- поддержка работы в мобильных сетях третьего поколения и выше.

1.2. Разрешения приложения

Список разрешений, которые пользователь должен предоставить для использования мобильного приложения:

- Разрешение на отправку уведомлений;
- разрешение на использование камеры;
- разрешение на использование телефона.

1.3. Процесс установки

1. Зайти в Google Play.
2. В поиске вбить «Vocarest», нажать «Поиск».
3. В списке результатов поиска выбрать «Vocarest» (см. Рис. 1).

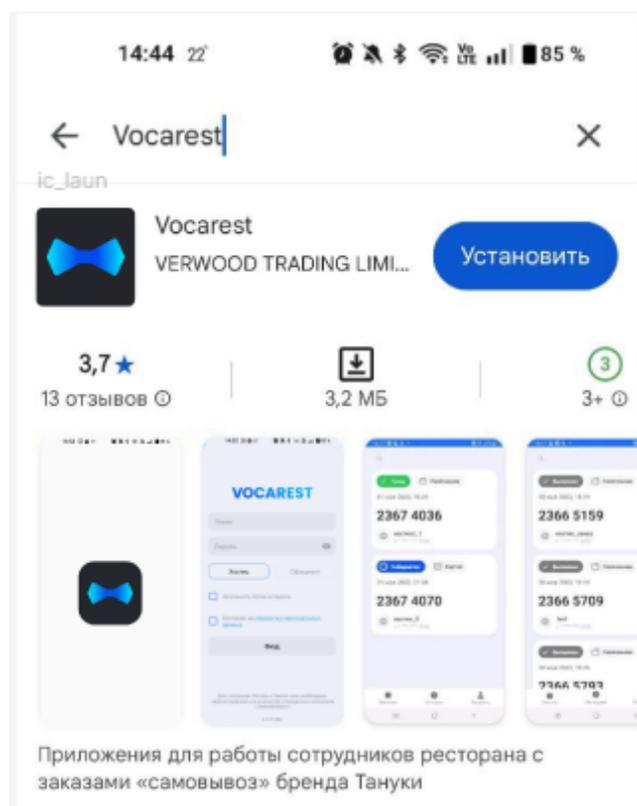


Рисунок 1 — Приложение Vocarest Google Play.

4. Перейти на страницу с приложением.
5. Нажать на кнопку “Установить”.
6. Дождаться конца установки и нажать кнопку “Открыть”.
7. Выдать запрашиваемые разрешения.
8. Приложение установлено.

1.4. Процесс удаления

Удалить приложение с мобильного устройства можно стандартными способами, предусмотренными операционной системой:

1. Найдите в списке приложений или на главном экране мобильного приложения Vocarest.
 - 1.1. При удалении с главного экрана зажмите и удерживайте значок приложения.
2. Нажмите «Удалить» и подтвердите действие.

Альтернативный способ.

Удаление через Google Play.

1. Зайти в Google Play.
2. В поиске вбить «Vocarest», нажать «Поиск».
3. В списке результатов поиска выбрать «Vocarest».
4. Перейти на страницу с приложением.
5. Нажать на кнопку “Удалить”.

2. Эксплуатация ПО

2.1 Инструкция по Vocarest (работа с заказами и вызовами для официантов)

2.1.1. Получение доступов

Перед началом эксплуатации ПО, необходимо получить логин и пароль у сотрудников ресторана.

Предоставление учетных записей доступно только менеджерам, директорам и администраторам.

1. Создание учетных записей сотрудников и назначение им ролей происходит через синхронизацию учетных записей из POS-системы R-keeper.
2. После синхронизации учетных записей, в отдельном ПО администрирования отображаются все созданные в R-keeper учетные записи.
3. Администратор выгружает учетные записи сотрудников и выдает данные для входа сотрудникам.

2.1.2. Авторизация официанта

1. Чтобы авторизоваться в своем аккаунте, выберите роль “Официант”, введите логин и пароль и нажмите на кнопку «Вход».

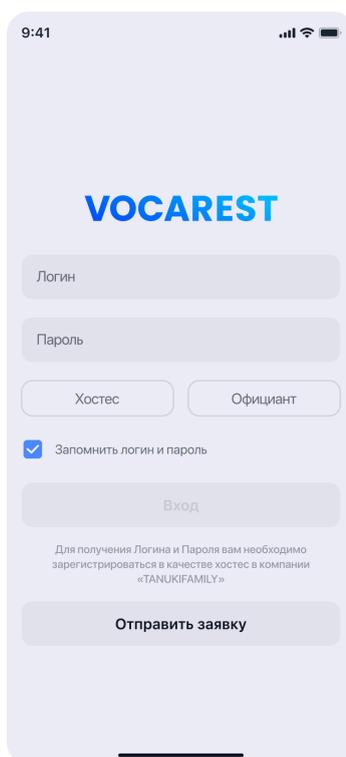


Рисунок 2 — Форма авторизации

2. Первично для работы с приложением необходимо указать свой номер телефона и подтвердить его кодом из смс.

2.1.3. Авторизация хостес

1. Чтобы авторизоваться в своем аккаунте, выберите роль “Официант”, введите логин и пароль и нажмите на кнопку «Вход». При этом хостес может иметь права официанта, поэтому система автоматически определит необходимые роли и права доступа. В дальнейшем разделение на роли на форме авторизации заменит единая кнопка “Войти”.
2. Первично для работы с приложением необходимо указать свой номер телефона и подтвердить его кодом из смс.

2.1.4. Уведомления

1. В Vocarest есть возможность присылать уведомления об активности гостей в электронном меню (Рис.3):

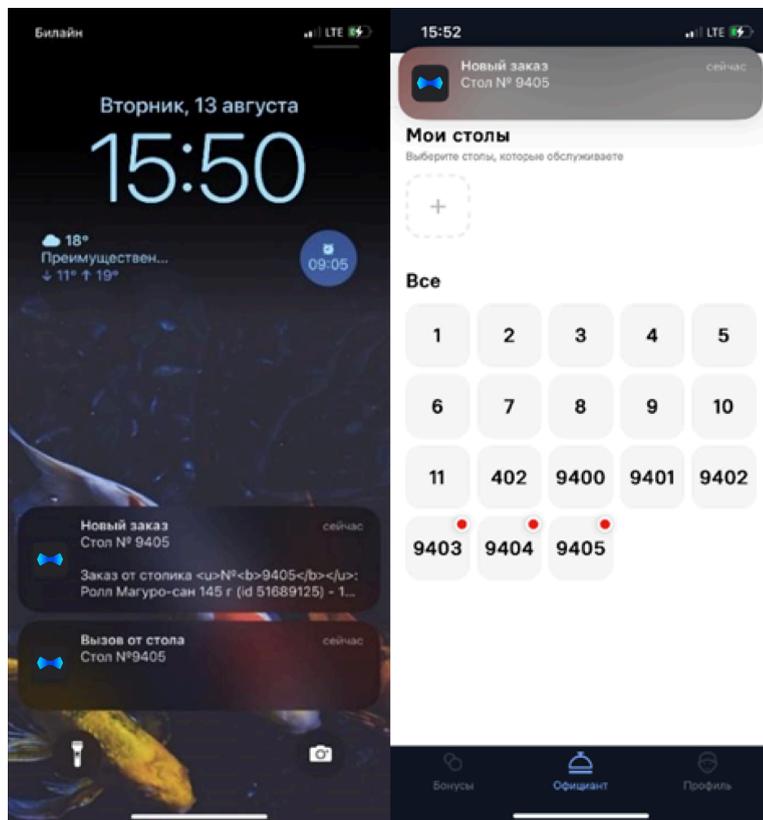


Рисунок 3 — push-уведомления

2. Включение уведомлений:

Для корректной работы push-уведомлений необходимо указать при первой авторизации текущий номер телефона пользователя. При смене номера телефона, его можно отредактировать в профиле приложения Vocarest.

Для того, чтобы получать уведомления о заказах и вызовах от гостей, необходимо:

1. Открыть раздел “настройки уведомлений” в системных настройках устройства и разрешить допуск уведомлений для приложения Vocarest (см. Рис. 4).

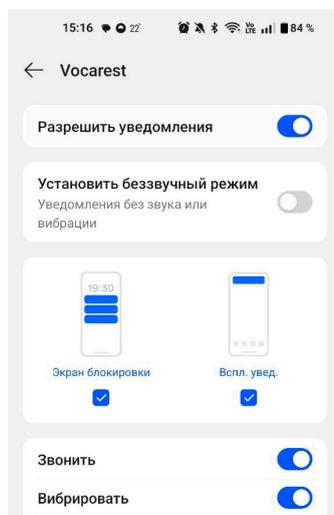


Рисунок 4 — настройка уведомлений

2. В приложении Vocarest в разделе “Профиль” включить функцию “На смене” (см. Рис. 5)

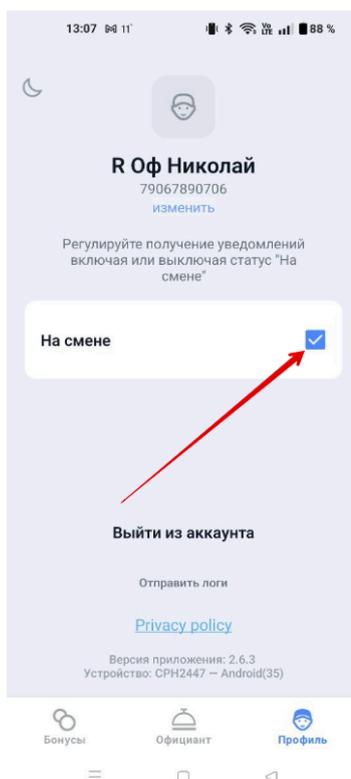


Рисунок 5 — Получение уведомлений

3. Выключение уведомлений. Чтобы не получать уведомления вне рабочего времени, в приложении Vocarest в разделе “Профиль” нужно выключить функцию “На смене”.

2.1.5. Работа с заказами/вызовами

1. В приложении Vocarest в разделе “Официант” указан ресторан, в котором вы авторизованы, и нумерация всех столов ресторана (см. Рис.6).

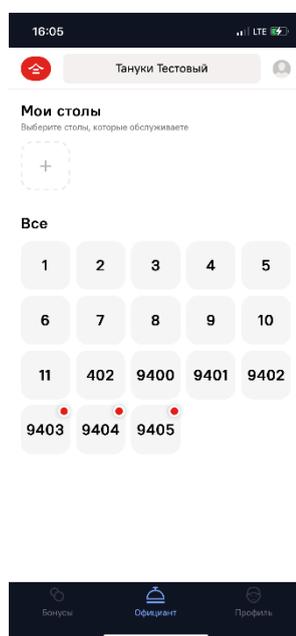


Рисунок 6 — Главная

2. Чтобы было удобно отслеживать столы только из своей зоны, необходимо нажать на кнопку “+” (см. Рис. 7).

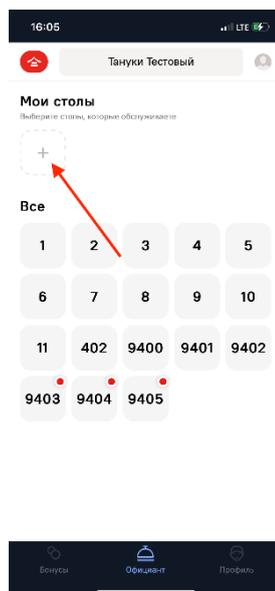


Рисунок 7 — “Мои столы”

3. После нажатия на “+” откроется режим редактирования, в котором при помощи выбора столов из сетки можно добавить только свои столы, а также добавить / удалить столы из сохраненной выборки (см. Рис. 8).

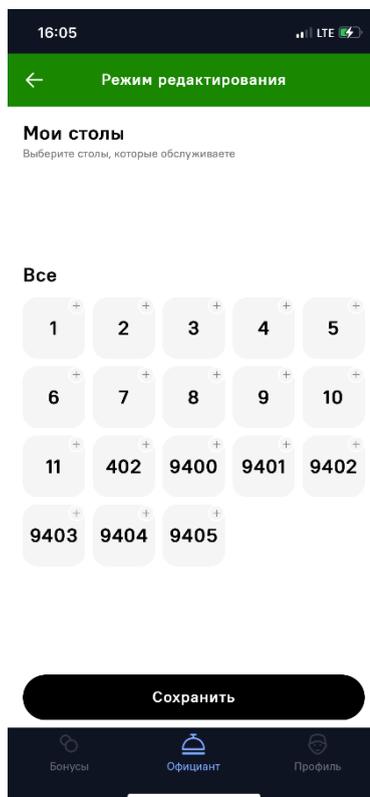


Рисунок 8 — Режим редактирования

4. После редактирования списка столов необходимо нажать на кнопку “Сохранить” (см. Рис. 9).

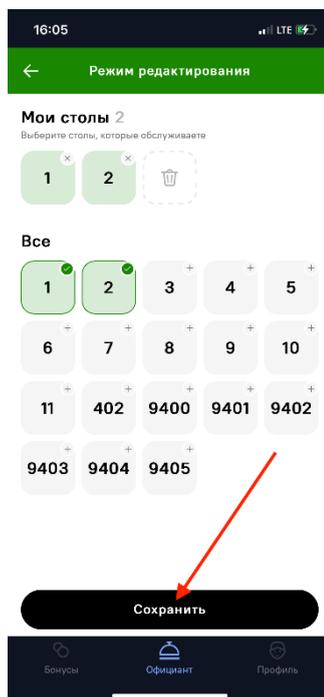


Рисунок 9 — Добавление столов

5. После сохранения отобразится информационное уведомление “Сохранено” и выбранные столы будут закреплены сверху экрана (см. Рис. 10).

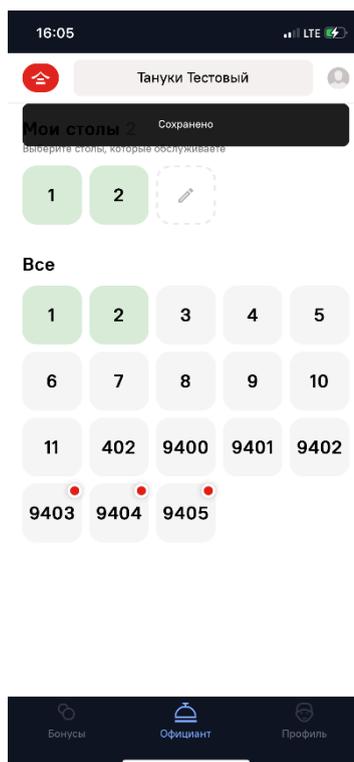


Рисунок 10 — закрепленные за сотрудником столы

6. Статус стола виден всем сотрудникам с доступом к Vocarest. Статусы столов перечислены в таблице 1.

Таблица 1 — Статусы столов

Статус	Описание
	Нет новых уведомлений
	На столе из вашей зоны нет уведомлений
	На столе есть заказ / вызов
	На столе из вашей зоны есть заказ / вызов

2.1.6. Работа со столом

1. При нажатии на иконку стола откроется список действий клиентов за столом (вызовы с комментариями и заказы, совершенные из электронного меню) (см. Рис. 11).

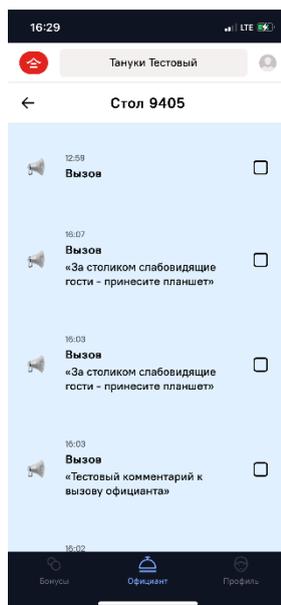


Рисунок 11 — действия клиентов за столов

2. Чтобы снять индикацию со стола, необходимо нажать на обработанный вызов - внутри поля появится галочка. При отметке около вызова отобразится имя сотрудника, который обработал вызов (это видно всем сотрудникам) (см. Рис. 12).

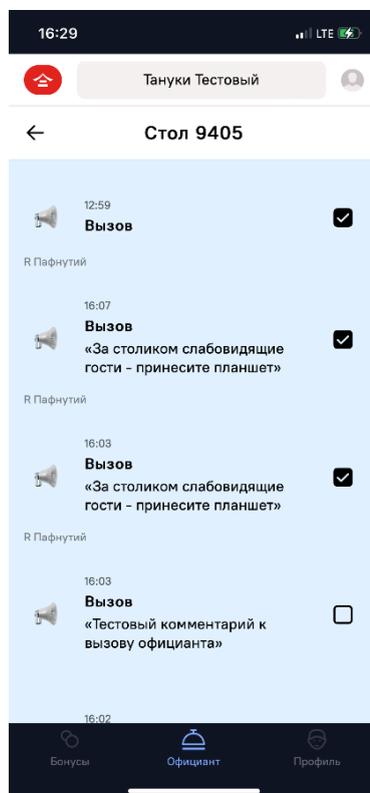


Рисунок 12 — закрытие события по столу

2.1.7. Передача заказа в R-Keeper

1. В столе отображаются заказы, сделанные клиентами из электронного меню. В заказе снизу отображаются блюда и комментарии гостя (См. Рис. 13).

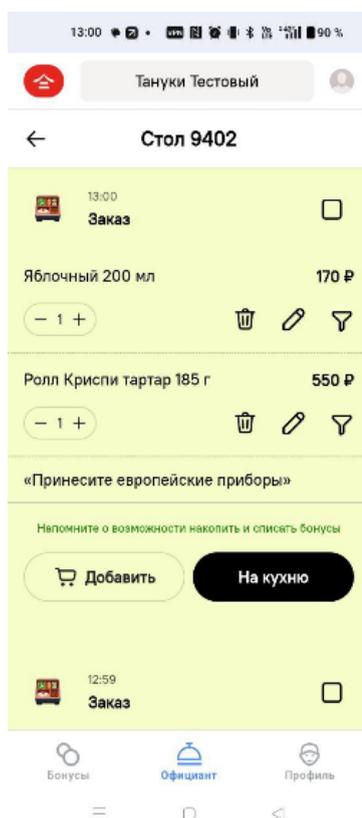


Рисунок 13 — заказ из электронного меню

2. Для блюд можно настроить модификаторы, нажав на кнопку “Добавить модификаторы” (см. Рис. 14) (список модификаторов синхронизирован со справочником модификаторов R-keeper).

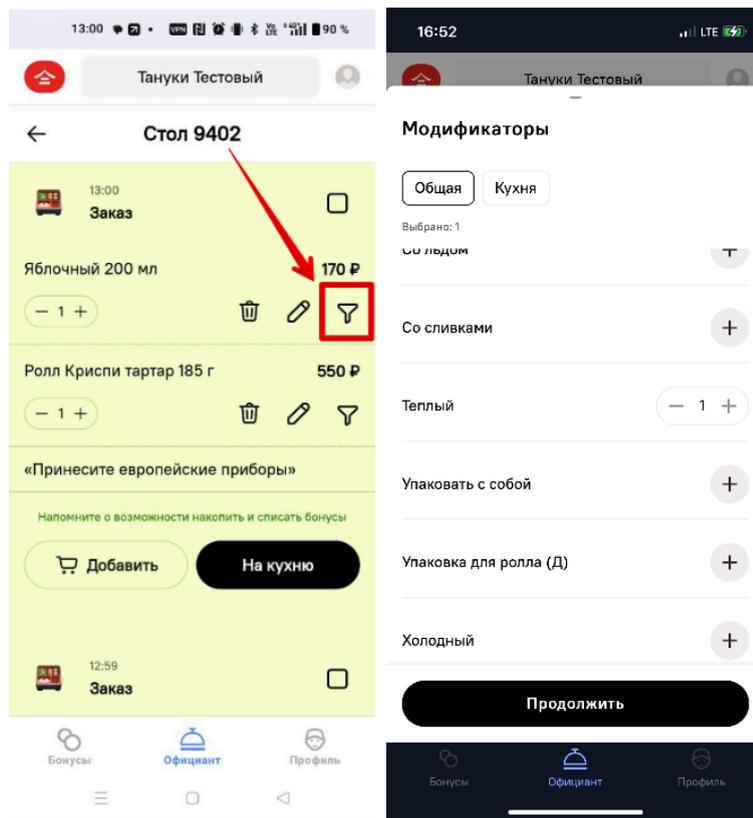


Рисунок 14 — добавление модификаторов

3. После выбора модификаторов для блюда, необходимо нажать на кнопку “Продолжить”. Выбранные модификаторы отобразятся под блюдом (см. Рис. 15), после чего заказ можно отправить в R-Кеерег, нажав на кнопку “Передать на кухню”.

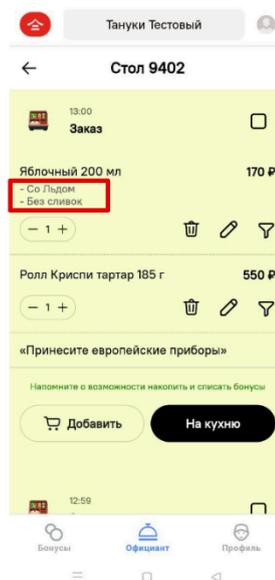


Рисунок 15 — отображение модификаторов

4. При необходимости можно изменить количество позиций в заказе. Для этого необходимо нажать на +/- (см. Рис. 16).

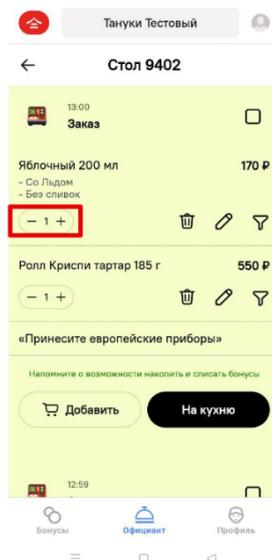


Рисунок 16 — изменение количества позиций в заказе

5. При необходимости можно удалить позицию из заказа. Для этого необходимо нажать на “Корзину”. При нажатии на корзину появится кнопка “Вернуть”, которая будет доступна еще 3 секунды (см. Рис. 17). При нажатии на нее позиция будет возвращена в состав заказа. Удалить все позиции невозможно, когда в заказе останется только 1 позиция, кнопку “Корзина” перестанет отображаться.

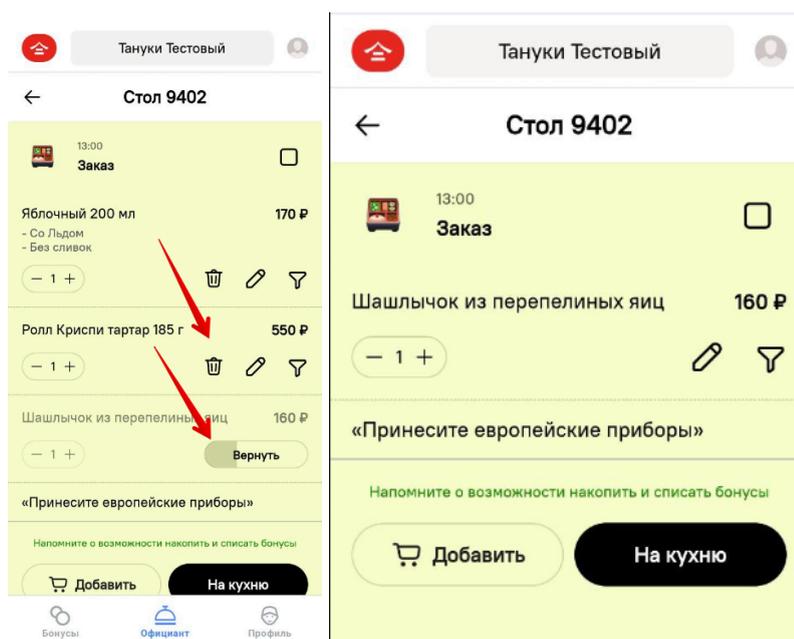


Рисунок 17 — удаление блюд из заказа

6. Если блюдо, заказанное клиентом находится в стоп-листе, то оно отобразится с индикатором “Стоп-Лист” и будет доступно для удаления из заказа (см. Рис.18). С блюдом из стоп листа отправить заказ на кассу будет невозможно.

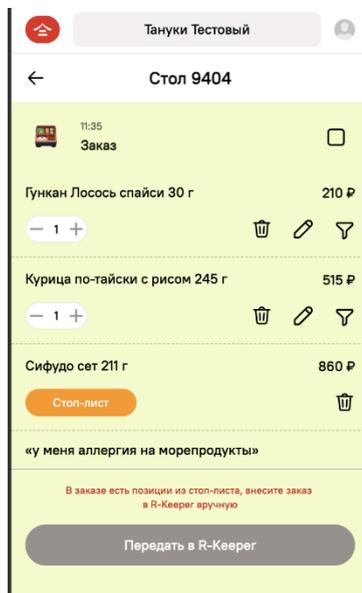


Рисунок 18 — отображение блюд из стоп-листа

7. Для того, чтобы добавить комментарий к позиции, необходимо нажать на “Карандаш” (см. Рис. 19).

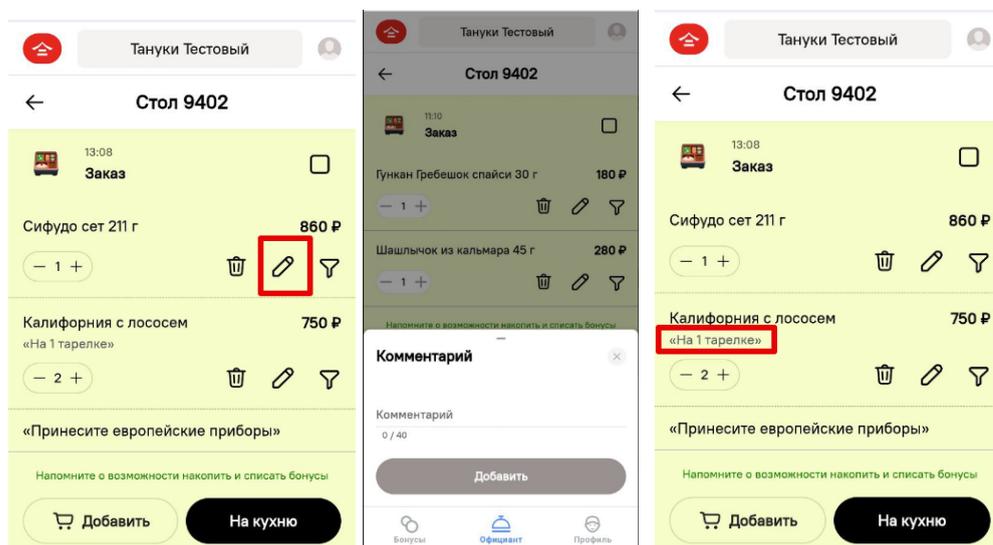


Рисунок 19 — Добавление комментария

8. Для добавления блюда в заказ, необходимо нажать на кнопку “Добавить” (см. Рис. 20).

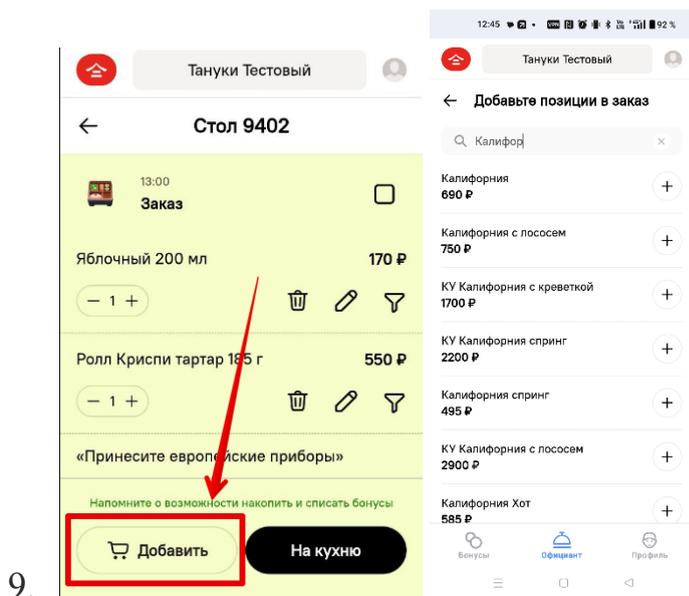


Рисунок 20— добавление блюд

10. В открывшемся окне поиска, начните вводить название блюда.
11. Чтобы добавить блюдо в заказ, необходимо нажать на кнопку “+”.
12. Добавленное блюдо отобразится внизу. Также станут доступны кнопки изменения количества, добавление комментария и модификаторы.
13. Доступно добавить другие позиции. Для этого нужно ввести новое название блюда в строку поиска и добавить его в заказ по нажатию на “+”.
14. Если в списке отображаются все позиции, которые добавил гость, нажмите на кнопку “Добавить”.
15. Добавленные блюда отобразятся в списке заказа, с указанными модификаторами и количеством.
16. Подтвердите передачу заказа в R-Кеерер, нажав на кнопку “На кухню”.
17. После передачи заказ автоматически будет обозначен как обработанный (есть галочка возле заказа) и редактирование заказа станет недоступным (см. Рис. 21).

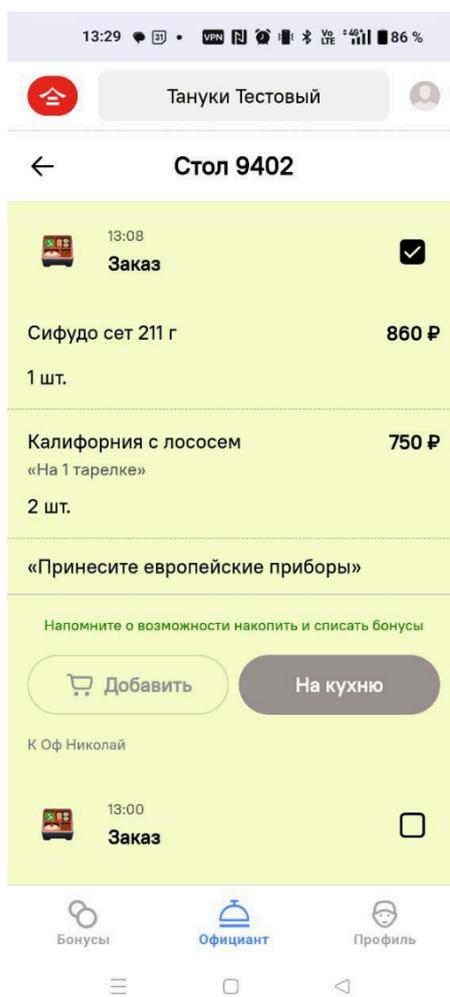


Рисунок 21 — обработанный заказ

2.2 Инструкция по Vocarest (работа с заказами самовывоза для хостес)

2.2.1. Обработка заказов на самовывоз

1. Раздел доступен для пользователей, авторизованных как хостес.
2. При выборе вкладки «Заказы», хостес попадает на экран заказов своего ресторана и видит заказы, которые заберет курьер агрегатора, с которым настроена интеграция (см. Рис. 22).

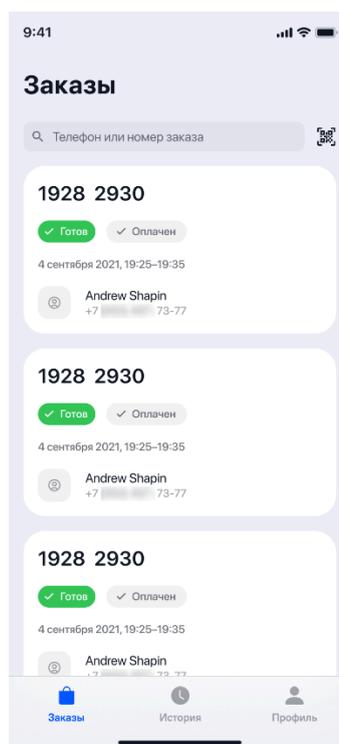


Рисунок 22 — список заказов

3. В разделе “Заказы” отображаются карточки с заказами.

На карточках можно увидеть:

- Номер заказа из информационной системы
- Статус заказа,
- Тип оплаты,
- Дата и время самовывоза гостем
- Имя
- Номер телефона (последние 4 цифры)

Поиск по заказам осуществляется как по полному совпадению по номеру телефона гостя и номеру заказа, так и по последним 4 цифрам.

4. Поиск можно осуществлять с помощью сканирования QR-кода заказа. Для этого нажмите на значок QR-кода, приложение инициализирует открытие камеры для сканирования кода (см. Рис. 23). Для сканирования, необходимо предоставить приложению доступ к камере.

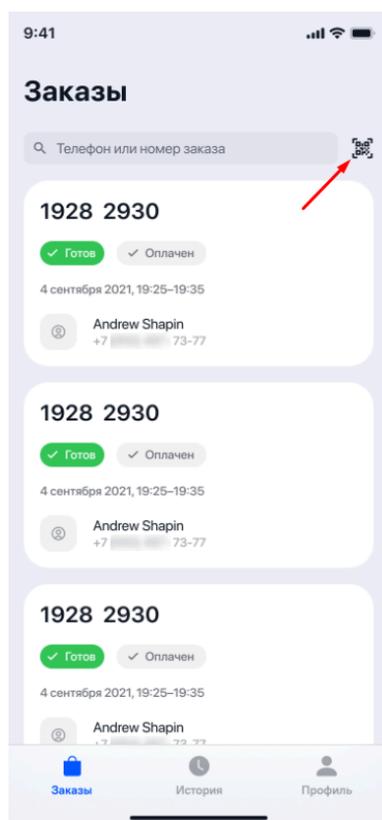


Рисунок 23 — Функционал считывания QR-кода
С помощью камеры сканируют qr-код в приложении, в котором
был сделан заказ (см. Рис. 24).

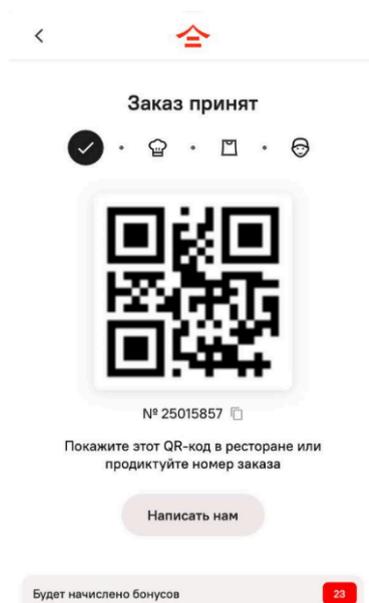


Рисунок 24 — Пример использования QR-кода для заказов самовывоза в
приложении TanukiFamily.

5. В QR-код зашит номер телефона гостя, поэтому после сканирования в приложении отображаться все готовые заказы гостя и те, которые еще готовятся (см. Рис. 25).

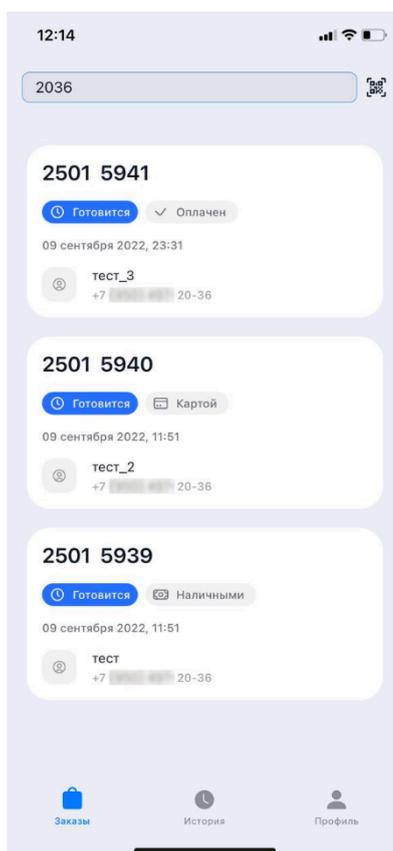


Рисунок 25 — поиск по заказам гостя

Если у гостя один заказ, то после сканирования сразу открывается карточка заказа (см. Рис. 26).

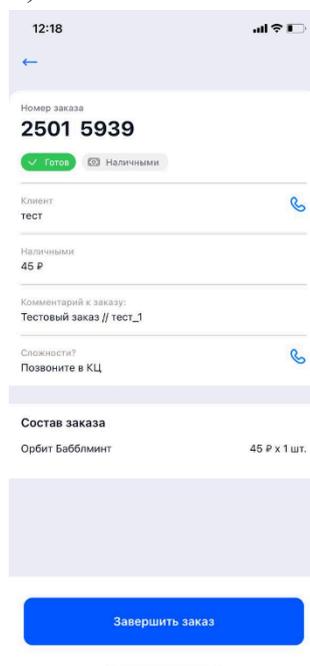


Рисунок 26 — карточка заказа

6. Когда заказ в статусе “Готово”, то хостес может завершить заказ, во всех остальных случаях кнопка завершения будет недоступна.

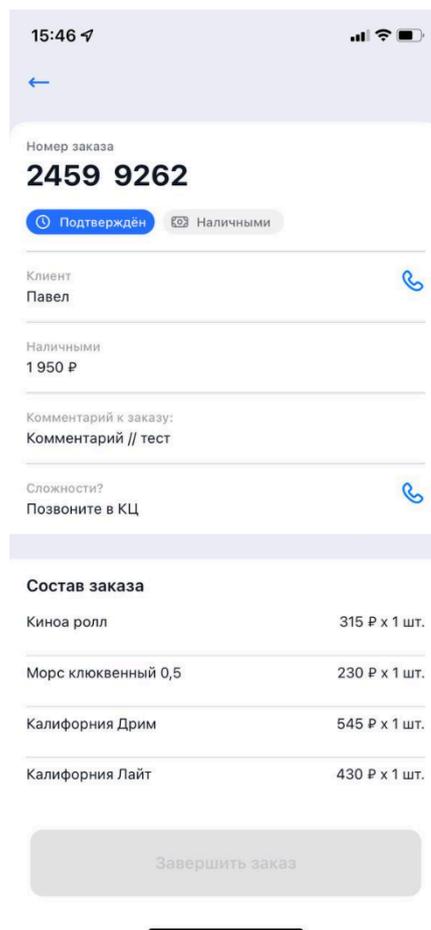


Рисунок 27 — Завершенный заказ

2.2.2. Просмотр раздела «История»

1. В разделе история отображается история по заказам, отсортированная по дате (см. Рис. 28).

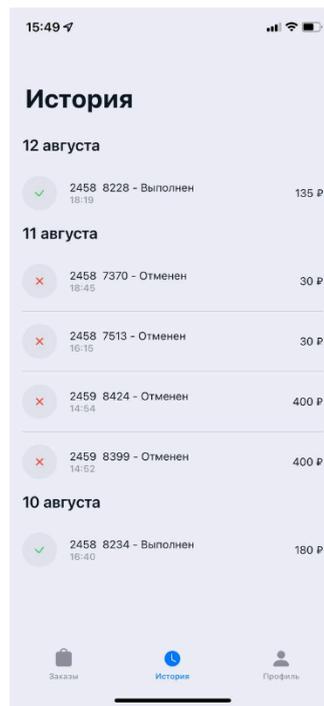


Рисунок 28 — просмотр истории заказов в ресторане

2. Хостес может перейти в карточку заказа. В карточке доступен звонок гостю или в колл-центр (см. Рис. 29).

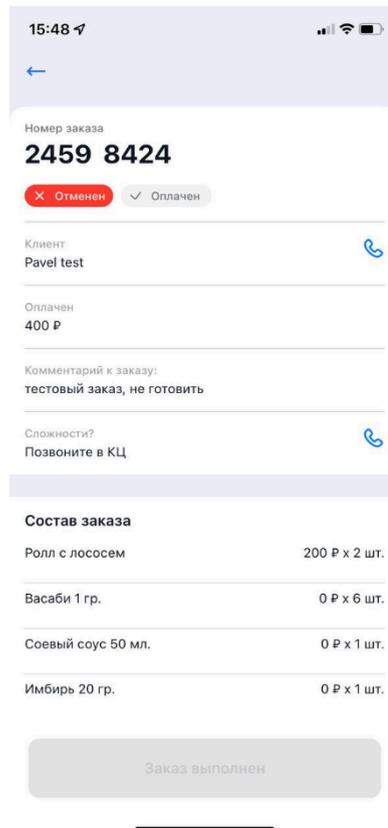


Рисунок 29 — Карточка выполненного заказа

2.2.3. Обработка входящих бронирований

1. Вкладка бронирования доступна для сотрудников с правами Хостес.
2. При переходе на вкладку “Бронирования” по умолчанию отображается список броней на текущий день.
3. Доступны функции поиска и фильтрации, изменения способа просмотра броней.
4. Просмотр броней доступен в трех режимах (см. Рис. 30).:
 - День
 - Неделя
 - Месяц

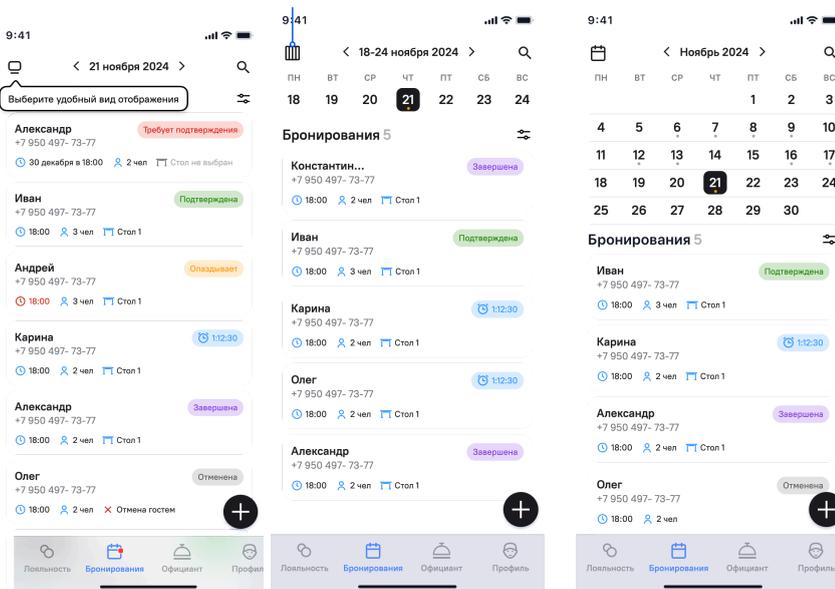


Рисунок 30 — Форма просмотра бронирований

5. Для поиска в списке броней необходимо нажать на иконку “Лупа”. Поиск доступен по имени Гостя и номеру телефона (см. Рис. 31).

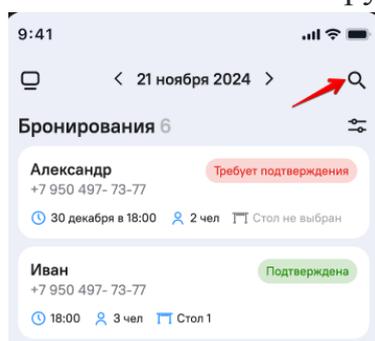


Рисунок 31 — Поиск по броням

6. При нажатии на иконку “Фильтр” открывается модальное окно, позволяющее выбрать статусы, которые необходимо отображать (см. Рис. 32).

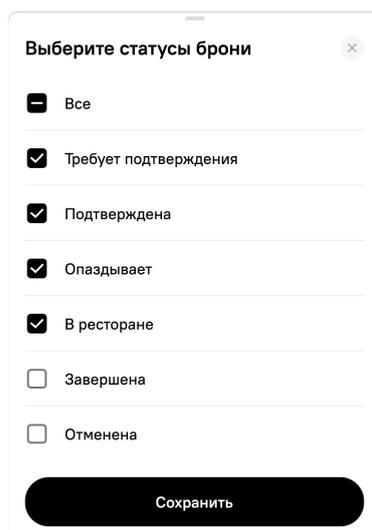


Рисунок 32 — Настраиваемый фильтр

7. Каждая бронь имеет свой статус и свой жизненный цикл. (см. Табл. 2)
Таблица 2 — Статусы броней:

Статус	Иконка	Описание
Требуется подтверждения		Заявка недавно поступила - гость ждет подтверждение от ресторана. Бронь необходимо подтвердить. Стол не указан.
Подтверждена		Бронь принял сотрудник ресторана. Гостю пришла СМС о том, что его будут ждать в ресторане. Для брони выбран стол, за который нужно посадить гостей.
Опаздывает		Время планируемого посещения уже наступило, гость задерживается. Нужно позвонить гостю и спросить, придет ли он.

В ресторане		Гость размещен за стол. Идет отсчет времени посещения гостем ресторана. Отсчет начинается, когда активирован статус “в ресторане”.
Завершена		Гости ушли, бронь необходимо завершить.
Отменена		Гость не может прийти/ресторан не может принять гостя по каким-то причинам. Бронь нужно отменить и указать причину отмены.

8. При получении новой брони от приложения для Хостес приходит push-уведомление (см. Рис. 33).

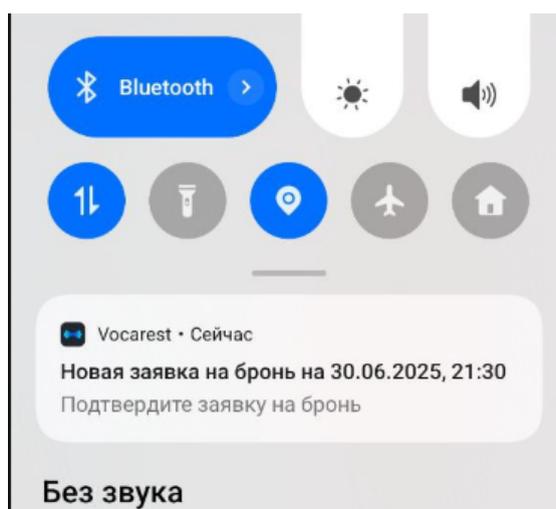


Рисунок 33— Пуш уведомление о новой заявке на бронирование

9. Если нажать на push, в Vocarest откроется экран с поступившей заявкой статусе “Требуется подтверждения” (см. Рис. 34).

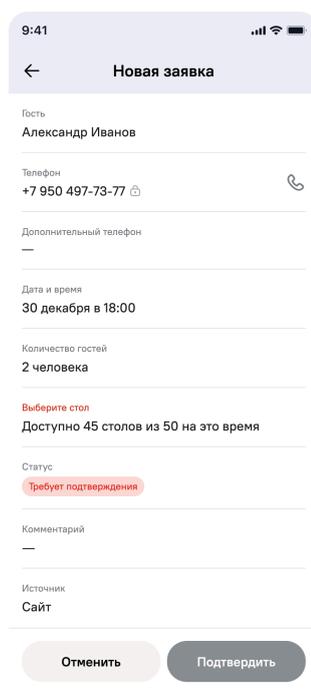


Рисунок 34 — Новое бронирование

- Для подтверждения бронирования необходимо указать стол, для выбора стола нажмите на поле “Выберите стол”. Откроется форма выбора столов (см. Рис. 35).

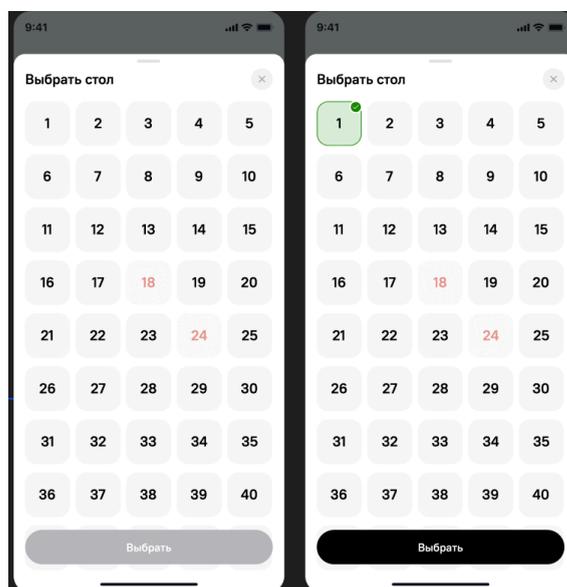


Рисунок 35 — карта столов, доступных для бронирования

- После нажатия на кнопку “Выбрать”, выбранный стол будет отображаться в поле “Стол”. После выбора стола будет доступна кнопка “Подтвердить”, необходимо нажать на нее и бронирование перейдет в статус “Подтверждена”
- Гостю автоматически отправится СМС с подтверждением брони с адресом, датой и временем.

13. Для редактирования необходимо найти бронь в списке или при помощи поиска и нажать на нее. Откроется окно с информацией о бронировании (см. Рис. 36).

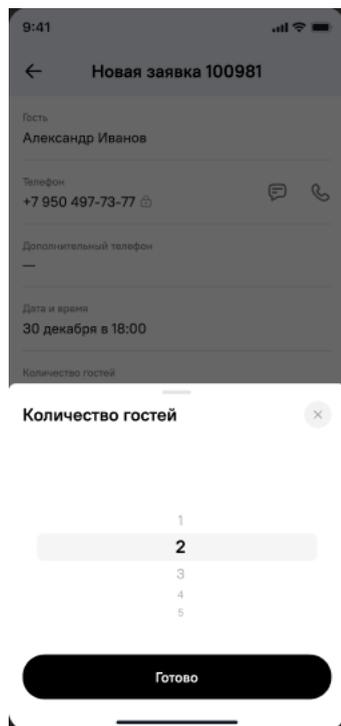


Рисунок 36 — редактирование брони

14. Если ресторан не может принять бронь, необходимо найти бронь в списке и нажать на нее. В карточке брони нажать на кнопку “Отменить”. Для отмены обязателен выбор причины отмены (см. Рис. 37).

Укажите причину отмены ✕

Отмена гостем

Бронь недоступна в ресторане

Гость не ответил

Другое

Продолжить

Рисунок 38 — выбор причины отмены брони

15. Бронь автоматически переходит в статус “Опаздывает”, если наступило время брони, но её не перевели в статус “В зале” (т.е. не подтвердили приход гостя). Когда гость опаздывает, хостес поступает

push-уведомление: Гость [Имя Гостя] , стол[] задерживается (см. Рис. 39).

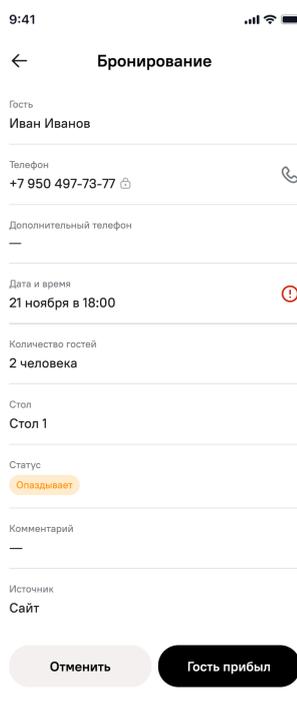


Рисунок 39 — Бронь в статусе “опаздывает”

16. Если гость не придет, необходимо отменить бронь.
17. Если гость пришел, необходимо в карточке брони нажать на кнопку “В ресторане”. Бронь автоматически перейдет в статус “В ресторане” (см. Рис. 40).

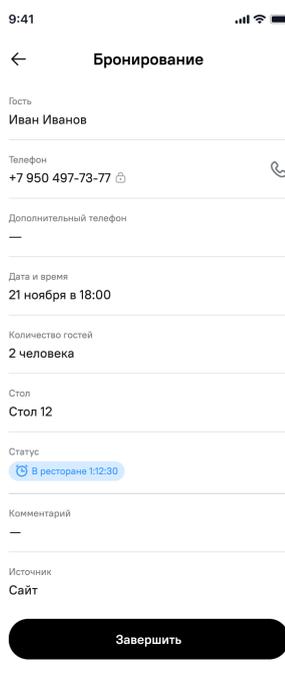


Рисунок 40 — Бронь в статусе “В ресторане”

18. Когда гость покинул ресторан, необходимо найти его бронь в списке и в карточке брони нажать на кнопку “Завершить”. Бронь перейдет в статус “Завершена” (см. Рис. 41).

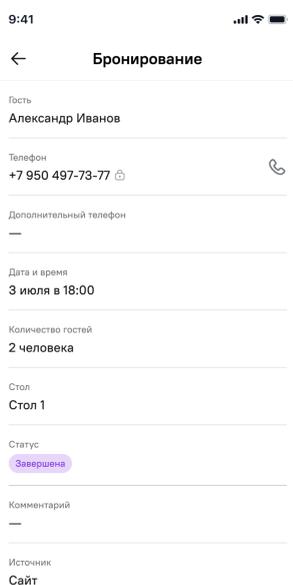


Рисунок 41 — Бронь в статусе “Завершена”

19. Если гость хочет забронировать столик через звонок или через личное посещение ресторана, то в Vocarest есть функция создания нового бронирования. Для этого необходимо на вкладке “Бронирования” нажать на “Плюс” справа внизу экрана и на форме заполнить все обязательные поля (см. Рис. 42).

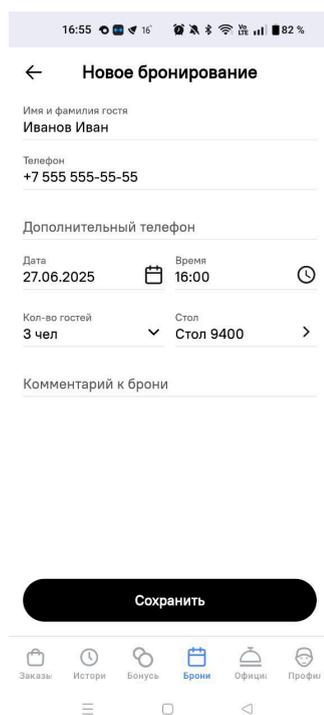


Рисунок 42 — Создание брони вручную

20. При нажатии на “Сохранить” бронь перейдет в статус “Подтверждена”.
Дополнительных действий не требуется.