

## Call center

Система за управление на поръчки  
и доставки

## Описание:

- Системата е предназначена за приемане и обработка на поръчки и доставки за разнос на храна.
- Има възможност за работа както в самостоятелен обект, така и в многообектна структура - верига от заведения.

## За кого е предназначена системата:

Системата е предназначена за всички видове търговски обекти, приемащи поръчки по телефон или през интернет сайт и извършващи доставка до адрес на клиента:

- Ресторанти
- Пицарии
- Сладкарници
- Магазини за хранителни стоки
- Строителни материали
- Складове на едро

**Изисквания:**

1. Търговски софтуер „Детелина Премиум“ с инсталирани поне следните модули:
  - BOS и POS за единични обекти
  - Централен офис за система с повече от един обект (с еднаква номенклатура)
2. Интернет с реални статични IP адреси (за многообектна структура).
3. Лиценз: посредством USB ключ.

## Система за управление на поръчките е:

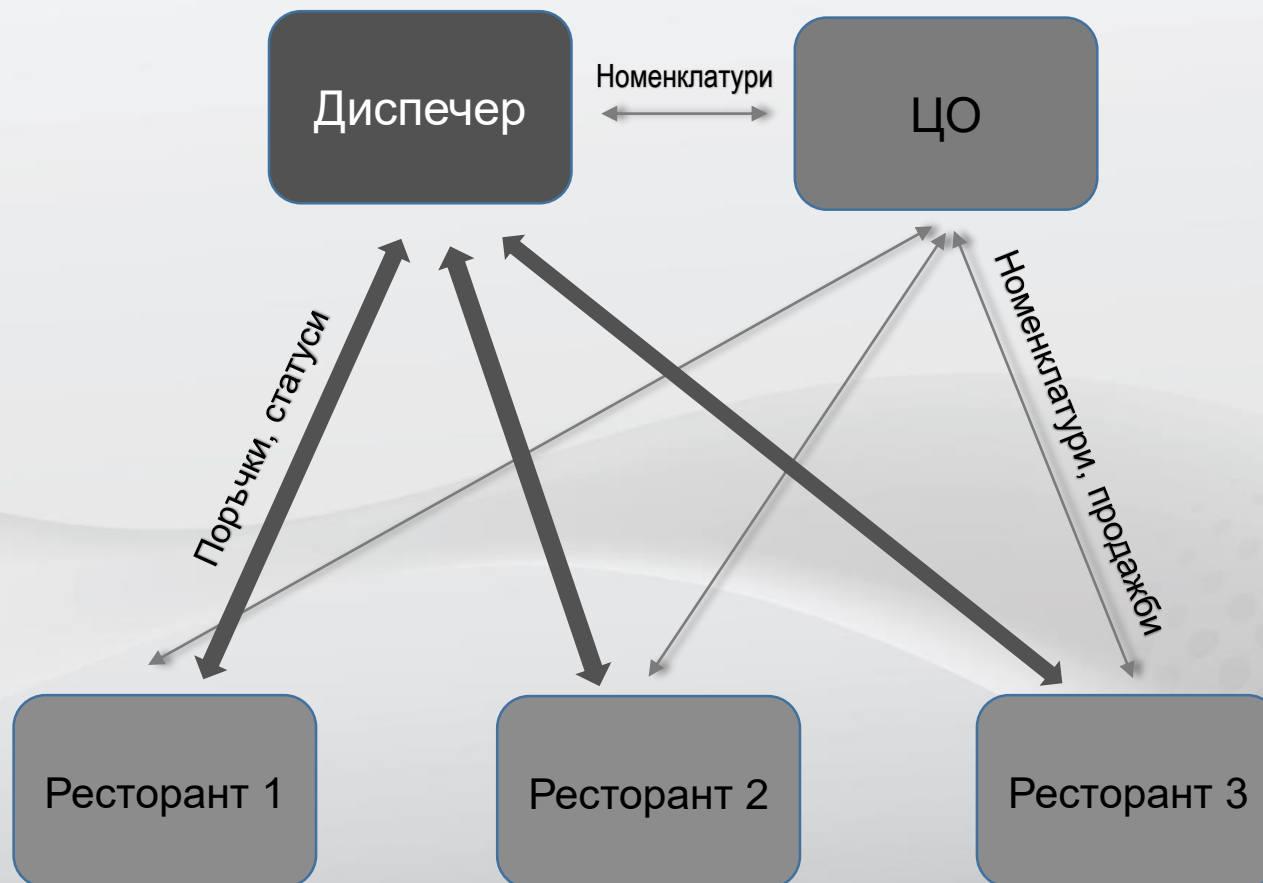
- Допълнително разширение към ТИС Детелина, състоящо се от няколко различни приложения.
- Управлява обслужването на клиентски поръчки, приемани от оператор по телефон.
- Възможност за връзка с WEB сайт и директно импортиране на поръчките, направени от сайта в ТИС Детелина, посредством API.

## Модули на Системата

1. **Диспечер** – служи за приемане на обаждания, попълване на поръчки, разпределяне към обект за изпълнение.
2. **Диспечер сървиз** – изпраща поръчки към обекти, получава статуси на вече изпратени поръчки.
3. **Ресторант сървиз** – приемане на поръчките от диспечера и въвеждането им в изпълнение, изпращане на статус към диспечера.
4. **Монитор** (организатор) за разпределяне на пристигналите поръчки в обекта към определен оператор и окомплектоване на поръчка.
5. **Caller ID сървиз** – използва се за разпознаване на телефонния номер на клиента при интегрирана телефонна централа.
6. **API** – модул за връзка с WEB сайт. Дава възможност поръчките, направени през сайт да се импортират в базата данни и да се предадат за изпълнение.

## Комуникация

- При многообектна структура между Системата за поръчки и Централния офис се синхронизират само номенклатурите.

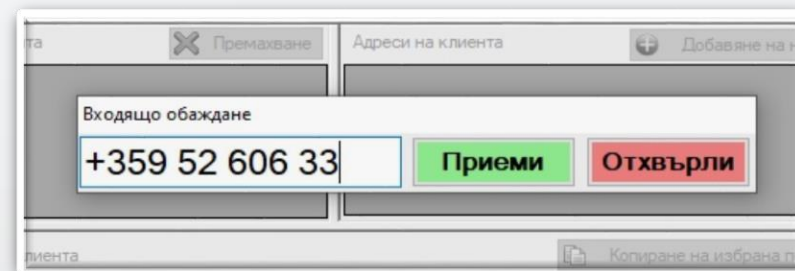


## Комуникация

- Приключените поръчки се виждат в Централния офис като POS продажби от обекта изпълнител.
- Между диспечера и обектите връзката е двупосочна. В едната посока (от диспечера към обектите) се изпращат поръчки, а от обекта към диспечера се връщат статуси на поръчките (в процес на изпълнение, отказана, изпълнена и др.)

## Функционалности - диспечер

- ✓ Разпознаване телефонен номер
- ✓ Асоцииране на няколко номера и адреси към един клиент
- ✓ Работа с различни градове, райони (квартали) и адреси
- ✓ Различна цена за доставка за отделните адреси
- ✓ Поръчка „за веднага“ или „отложено“
- ✓ Поръчка за адрес или взимане от място





ELTRADE Център за доставки - [Диспечер доставки]

Диспечер Текущи поръчки Обекти Настройки Изход от системата

Входящо обаждане: **+359 88 811 1111**

Клиент: **Тодор Елтрейд**

15 %

Входящо обаждане (F1) **+** Нова поръчка (F2)

Търси клиент (F5)  Приключване (F4)

Редакция на адрес (F7)  Отказване (F12)

Текуща поръчка (F9)

Отстъпки (F3)

Запис

Телефони на клиента  Премахване

Телефон
+359 89 877 0339
+359 88 811 1111

Адреси на клиента **+** Добавяне на нов (F8)

Град	Квартал	Адрес
Варна	A-1	ГЕН КОПЕВ 98, ЕТ 3, АП 12
Варна	Левски	УП. АТАНАС БЕШКОВ 15, АП. 11

Детайли за поръчка

Обект	Град	Адрес	Телефон	ID	Активен	Старт изпълнение (мин.)
ЧАЙКА	ВАРНА	УП. ГЕНЕ...		1	<input checked="" type="checkbox"/>	30

Стари поръчки на клиента  Копиране на избрана поръчка

Дата	Телефон	Адрес	Коментар	Тотал (без отстъпка)	Обект	Статус
24.08.2020 1...	+359898770...	ГЕН КОПЕВ...		17.14	ЧАЙКА	Приключена
21.08.2020 1...	+359898770...	УП. АТАНА...	Тестов ком...	15.27	ЧАЙКА	Комуникаци...
21.08.2020 1...	+359898770...	ГЕН КОПЕВ...		15.27	ЧАЙКА	Комуникаци...
21.08.2020 1...	+359898770...	ГЕН КОПЕВ...		15.27	ЧАЙКА	Приключена
21.08.2020 0...	+359898770...	УП. АТАНА...	Тестов ком...	15.27	ЧАЙКА	Приключена
21.08.2020 0...	+359898770...	ГЕН КОПЕВ...		15.27	ЧАЙКА	Приключена
20.08.2020 1...	+359898770...	УП. АТАНА...	Тестов ком...	15.27	ЧАЙКА	Приключена
07.11.2017 1...	+359898770...	УП. АТАНА...		2.00	FISH	Комуникаци...

Тип поръчка

**За момента**  Отложена

04.09.2020

11:52

Пускане за изпълнение: 30 мин. по-рано

Доставка

**До адрес на клиента**  Взимане от място

Отказ  Потвърди

No	Артикул	Ед. цена	Брой	Тотал
179	Салата Капрезе	8.29	1.00 Бр	8.29
282	Пица Абузи малка	6.85	1.00 бр	6.85
1095	Доставка 1	2.00	1.00 Бр	2.00

## Функционалности – диспечер

- ✓ Попълване на коментар към клиент
- ✓ Копиране на предходна поръчка
- ✓ Отстъпки за артикул и/или за цяла поръчка
- ✓ Модификатори към артикули
- ✓ Коментар към артикул и поръчка

ELTRADE Център за доставки - [Диспечер доставки]

Диспечер Текущи поръчки Обекти Настройки Изход от системата

Входящо обаждаме: **+359 89 877 0339**

Входящо обаждаме (F1) Нова поръчка (F2)

Клиент: **Тодор Елтрейд**

15 %

Търси клиент (F5) Приключване (F4)

Редакция на адрес (F7) Отказване (F12)

Текуща поръчка (F6)

Отстъпки (F9)

Залис

Телефони на клиента Премахване

Адреси на клиента Добавяне на нов (F8)

Телефон	Град	Квартал	Адрес
+359 89 877 0339	Варна	А-1	ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12
	Варна	Левски	УЛ. АТАНАС БЕШКОВ 15, АП. 11

Стари поръчки на клиента

Копиране на избрана поръчка

Дата	Телефон	Адрес	Коментар	Тотал (без отстъпка)	Обект	Статус
21.08.2020 1...	+359898770...	УЛ. АТАНА...	Тестов ком...	15.27	ЧАЙКА	Комуникаци...
21.08.2020 1...	+359898770...	ГЕН КОЛЕВ...		15.27	ЧАЙКА	Комуникаци...
21.08.2020 1...	+359898770...	ГЕН КОЛЕВ...		15.27	ЧАЙКА	Приключена
21.08.2020 0...	+359898770...	УЛ. АТАНА...	Тестов ком...	15.27	ЧАЙКА	Приключена
21.08.2020 0...	+359898770...	ГЕН КОЛЕВ...		15.27	ЧАЙКА	Приключена

Текуща поръчка

No	Артикул	Ед. цена	Брой	Тотал	Допълнителни
2120	Супа Толчета	3.19	1.00 Бр	3.19	
2202	Боб яхния със свинска кълцана наденица с билки об...	5.29	2.00 Бр	10.58	
1095	Доставка 1	1.50	1.00 Бр	1.50	

Артикули сала

Групи	Арт. №	Артикул	Цена	Допълнителни
БАР	1799	Салата с домати...	3.49	
КУХНЯ	2207	Салата боб, печ...	3.49	
СПУЖЕБНА ГРУПА	1670	Салата Мимоза	6.9	
	2768	Яйчена салата ...	3.19	
	2771	Салата с халум...	4.29	
	2776	Руска салата об...	3.39	
	1698	Салата Цезар + ...	15.3	
	179	Салата Капрезе	8.29	
	185	Салата Цезар с ...	8.39	
	186	Салата Ясмин	5.59	

Текуща поръчка

No	Артикул	Ед. цена	Брой	Тотал	Допълнителни
	Салата Капрезе		1 Бр	8.29 лв.	Корекция цена

модификатор

модификатор	вкл.
Без Бекон	<input checked="" type="checkbox"/>
Без Броколи	<input type="checkbox"/>
Без Бяло сирене	<input type="checkbox"/>
Без Дресинг	<input type="checkbox"/>
Без Кашкавал	<input type="checkbox"/>
Без Копър	<input type="checkbox"/>

Премахване

Затвори OK

## Функционалности – диспечер

- ✓ Проследяване статусите на вече приетите поръчки

ELTRADE Център за доставки - [Текущи незавършени поръчки]

Диспечер Текущи поръчки Обекти Настройки Изход от системата

Автоматично обновяване

№	Дата на създаване	Клиент	Телефон	Адрес	Коментар - клиент	Коментар	Тотал	Тотал с отстъпка	Отстъпка, %	Обект	Час за доставка	Статус	Посл. статус от	Оператор	Приел поръчката
500007	08.09.2020 15:16	Тодор Елтрейд	+359888111111	ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12	15 %		17.14	17.14	0.00	ЧАЙКА	За момента	В изпълнение	08.09.2020 15...		eltrade
500006	08.09.2020 10:46	Тодор Елтрейд	+359888111111	ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12	15 %		17.14	15.43	10.00	ЧАЙКА	За момента	Приключена	08.09.2020 15...	Доротея Димитрова	eltrade
500004	24.08.2020 16:29	Тодор Елтрейд	+359898770339	ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12	15 %		17.14	17.14	0.00	ЧАЙКА	За момента	Приключена	24.08.2020 16...	eltrade	eltrade
500003	21.08.2020 11:50	Тодор Елтрейд	+359898770339	УЛ. АТАНАС БЕШКОВ 15, АП. 11	15 %	Тестов коментар	15.27	15.27	0.00	ЧАЙКА	За момента	Приключена	08.09.2020 15...	Доротея Димитрова	eltrade
500002	21.08.2020 11:47	Тодор Елтрейд	+359898770339	ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12	15 %		15.27	15.27	0.00	ЧАЙКА	За момента	Чака доставка	08.09.2020 10...		eltrade
500001	21.08.2020 11:20	Тодор Елтрейд	+359898770339	ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12	15 %		15.27	15.27	0.00	ЧАЙКА	За момента	Приключена	21.08.2020 11...	eltrade	eltrade
206117	21.08.2020 09:54	Тодор Елтрейд	+359898770339	УЛ. АТАНАС БЕШКОВ 15, АП. 11	15 %	Тестов коментар	15.27	15.27	0.00	ЧАЙКА	За момента	Приключена	21.08.2020 10...	eltrade	eltrade
206116	21.08.2020 09:50	Тодор Елтрейд	+359898770339	ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12	15 %		15.27	15.27	0.00	ЧАЙКА	За момента	Приключена	21.08.2020 10...	eltrade	eltrade
206115	20.08.2020 18:00	Тодор Елтрейд	+359898770339	УЛ. АТАНАС БЕШКОВ 15, АП. 11	15 %	Тестов коментар	15.27	15.27	0.00	ЧАЙКА	За момента	Приключена	21.08.2020 10...	eltrade	eltrade

№	Артикул	Ед. цена	Брой	Тотал	Модификатор
179	Салата Капрезе	8.29	1.00 Бр	8.29	Без Бекон.
282	Пица Абрузи малка	6.85	1.00 бр	6.85	
1095	Доставка 1	2.00	1.00 Бр	2.00	

## Функционалности - монитор

- ✓ Следене на време от постъпване на поръчката
- ✓ Отбелязване на артикули или цяла поръчка като готова
- ✓ Разпечатване на бележка с данни за поръчка
- ✓ Разпределяне на поръчка към конкретен оператор

**ELTRADE®**
10:54ч.
☰

	Кво	Артикул	Към сметка	Готово
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="font-size: 1.2em; color: red;">🕒</div> <div> <p><b>№: 1000</b> Сума: 15.27 лв.</p> <p>Квартал: А-1</p> <p>Адрес: ГЕН КОПЕВ 98, ЕТ 3, АП 12</p> <p>Разпределена на: <span style="color: red;">Неразпределена</span></p> </div> <div style="color: green; font-size: 1.5em;">✔</div> </div>	1	Супа Топчета Тестов коментар1	1000	✔
	2	Боб яхния със свинска кълцана наденица с билки обедно Тестов коментар2	1000	✔
	1	Супа Топчета Тестов коментар1	1001	✔
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="font-size: 1.2em; color: red;">🕒</div> <div> <p><b>№: 1001</b> Сума: 15.27 лв.</p> <p>Квартал: Левски</p> <p>Адрес: УЛ. АТАНАС БЕВКОВ 15, АП. 11</p> <p>Разпределена на: <span style="color: red;">Неразпределена</span></p> </div> <div style="color: green; font-size: 1.5em;">✔</div> </div>	2	Боб яхния със свинска кълцана наденица с билки обедно Тестов коментар2	1001	✔
	1	Доставка 1	1001	✔
	1	Салата Капрезе Без Бекон;	1002	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="font-size: 1.2em; color: red;">🕒</div> <div> <p><b>№: 1002</b> Сума: 15.43 лв.</p> <p>Квартал: А-1</p> <p>Адрес: ГЕН КОПЕВ 98, ЕТ 3, АП 12</p> <p>Разпределена на: <span style="color: red;">Неразпределена</span></p> </div> <div style="color: red; font-size: 1.5em;">⋮</div> </div>	1	Пица Аbruзи малка	1002	

**ELTRADE®**
10:58ч.
Потребител: eltrade

**№: 1000** Сума: 15.27 лв.  
 Квартал: А-1  
 Адрес: ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12 ✔

Разпределена на: Неразпределена

**№: 1001** Сума: 15.27 лв.  
 Квартал: Лесови  
 Адрес: УЛ. АТАНАС БЕШКОВ 15, АП. 11 ✔

Разпределена на: Неразпределена

**№: 1002** Сума: 15.43 лв.  
 Квартал: А-1  
 Адрес: ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12 ⋮

Разпределена на: Дария Деметрова

Кво	Артикул	Към сметка	Готово
1	Супа Топчета Тестов коментар1	1000	✔
2	Боб яхния със свинска кълцана наденица с билки обедно Тестов коментар2	1000	✔
1	Супа Топчета Тестов коментар1	1001	✔
2	Боб яхния със свинска кълцана наденица с билки обедно Тестов коментар2	1001	✔
1	Доставка 1	1001	✔
1	Салата Капрезе Без Бекон;	1002	
1	Пица Абрузи малка	1002	

**Детайли**

Поръчка  
 Статус: **В изпълнение**      Сметка №: **1002**  
 Сума: **15.43лв.**      Поръчка №: **500006**

Час на приемане: **08.09.2020 10:52**  
 Час за доставка: **За момента**

Приел поръчката: **eltrade**

Клиент Име: <b>Тодор Елтрейд</b>	Адрес за доставка Град: <b>Варна</b>
Телефон: <b>+359888111111</b>	Квартал: <b>А-1</b>
Коментар: <b>15 %</b>	Адрес: <b>ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12</b>

✔ Маркирай като изпълнена
📄 Бележка за поръчка
✖ Затвори

Оператор			Поръчки на оператора				Неразпределени поръчки			
№	Име	Бр. Поръчки	№	Квартал	Адрес	Мин.	№	Квартал	Адрес	Мин.
41	Доротея Динигрова	2	1001	Левски	УЛ. АТАНАС БЕШКОВ 15, АП. 11	26115	1000	А-1	ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12	26119
80	eltrade	0	1002	А-1	ГЕН КОЛЕВ 98, ЕТ 3, АП 12	254				
92	Андрей разнос	0								
103	Разнос	0								

15:07ч.



## Предимства

- ✓ Централизирано управление на обаждания и поръчки
- ✓ Оптимизиране натоварването на обектите
- ✓ Системата е гъвкава за интеграция и надграждане

## Ограничения

- ✓ Невъзможност за определяне типа на плащане при поръчка
- ✓ Липса на връзка с GPS система и мобилни устройства за доставчиците

# ***ELTRADE***<sup>®</sup>

 02 958 13 50, 02 958 17 78

 [www.eltrade.com](http://www.eltrade.com)

 [eltrade@eltrade.com](mailto:eltrade@eltrade.com)