Начало работы

Для перехода в раздел бронирования в левом сером поле надо зайти в раздел Источники и подраздел Резервы



Иконки слева вверху:

≡ ∰ ≔ ⊞ Ф	((12.07.2022	вт ©
2 3 4 5 1сти в зале 87	6 ⊚ 2/71	9	

- 1 переход в основное меню
- 2- карта зала
- 3 список резервов

4 - шахматка (отображение списка броней в виде таблицы с графами время/столики)

5 - лист ожидания (включается по желанию). Смотри описание работы с листом ожидания в пункте статусы броней.

- 6 выбор даты
- 7 возврат в сегодняшнюю дату и текущее время



1 - Черновик или буфер обмена для всех тех резервов, которые вы начали вводить, но не сохранили.

2 - тема (темная и светлая) - сейчас рекомендуем пользоваться только темной темой, так как настройки все делаются на ней.

- 3 доп. опция карточки звонка
- 4 оповещения о новых бронях с сайта

Для настройки отображения нужных полей в списке броней в центре есть кнопка "Настройка таблицы". По ней можно выбрать те поля, которые Вам нужны.



Создание броней и статусы

Создание новой брони без звонка от гостя

Для создания новой брони без звонка от гостя существует два способа:

- 1 нажать на пиктограмму сверху (зеленого человека)
- 2 нажать на стол и выбрать вариант "Новая бронь"



Создание брони со звонка

При звонке гостя внизу справа высвечивается карточка звонка:



Если гость уже есть в базе, то будет высвечиваться его имя, фамилия, номер телефона и сумма покупок. Если гостя нет, то только его номер телефона. При нажатии на кнопку "Создать бронь" откроется форма для новой брони, где уже будут заполнены известные данные.



В случае если карточка звонка не появляется во время звонка на телефон, мы можем нажать на эту иконку



тогда появляется карточка с дополнительной функцией бронирования столика



Брони с сайта



Новые брони с сайта приходят со статусом Новая. Это бронь, которая просто записана, ей пока не присвоен столик и время. Она подсвечивается зеленым.

Для того, чтобы ее обработать, надо нажать на имя гостя и откроется окно для редактирования.

Поля в форме создания брони

В окне создания/редактирования брони надо заполнить следующие поля:

1 - выбрать бронь это или резерв (пока отображается в списке броней одинаково, это будет доработано)

2 - написать фамилию гостя

3 - написать имя гостя (обязательно поле)

4 - написать номер телефона гостя (при создании брони с карточки при звонке это поле заполнено уже)

- 5 указать емейл гостя (необязательное поле)
- 6 выбрать из выпадающего окна дату брони
- 7 выбрать из выпадающего окна время брони
- 8 выбрать из выпадающего окна зал и столик/столики
- 9 выбрать из выпадающего окна количество гостей
- 10 выбрать из выпадающего окна длительность брони
- 11 выбрать ответственного (того, кто создал бронь, либо внес в нее изменения) см. ниже пункт 11.1
- 12 написать комментарий к резерву (необязательное поле)
- 13 сменить статус у брони (ниже будут перечислены статусы и их особенности)

	© A+	
Бронь Фамилия	Банкет	1
Имя	Тест	3
Телефон	+7921111111	• *
		iail.ru <mark>(5</mark>)
	16.12.2021	6 🗖
Время	12:15	2~
Зал ПХ 006 Г	Столы Ал 13	
	9	102:00
TestWaite	er v	•
тестовая б	ронь 🚺	
		13

11.1 Ответственных за бронирование столов можем вносить самостоятельно.

Для этого нужно зайти в раздел Главная -> Гости -> Сотрудники

\bigcirc	Главная						
CRM			Тости Сотруди	ники			
e	Источники	>	Фильтр	👤 Добавить	гостя		
<u>191</u>	Клиенты и продажи	~	1 .	ФИО Email	Телефон 🗘	День рождения [≎]	Пери
0	Продажи		31299190	Анна Веберли	+13054409292		2021
	Гости		/				
0	Продажи по картс	1	31299180	CHRIS	+16263532496		2021
0	Доставки						
0	Сотрудники		31299175	Эдманд	+17028901925		2021-
\$	Реклама	· · · ·	31299172	Александр	+17862199811		2021
W	Отчеты	,					

Нажимаем кнопку "Добавить сотрудника" и на этой странице выбираем вкладку "Хостес", заполняем поля, нажимаем галочку "Ответственный за брони", после чего сотрудник(ответственный) будет добавлен. Для того, чтобы убедиться, был ли он добавлен на самом деле, рекомендуется вернуться обратно в список сотрудников.

Статусы броней

 Новая: бронь только появилась в системе, в отличие от остальных броней она может не иметь столика и выбранного зала. Бронь со статусом «Новая» приходит из внешних форм бронирования (сайт, интернет). Статус «Новая» временный и на схеме зала не отображается.

Статус "новая" и лист ожидания http://joxi.ru/nAyaLOQF9RxBkA. Работает тогда когда у вас бронь в статусе "новая". Брони можно присвоить столик , указать нужные данные. И в нужный момент переводить бронь в статус "подтверждена".

2. В ожидании: статус, который ставится брони, которая согласована с гостями, но требует финального подтверждения. Или, например, гость ещё думает, но предварительно надо забронировать место. Также в случае, если бронь пришла на следующую неделю, у неё сначала ставят статус «В ожидании», а за день хостес обзванивает

гостей для точного подтверждения факта визита и уже ставит статус «Подтверждена». Бронь с этим статусом занимает столик в заведении на карте зала.

- 3. Подтверждена: гость подтвердил, что придёт. Обычно статус ставится за день-два после финального подтверждения у гостя. Бронь с этим статусом занимает столик в заведении на карте зала. Статус ставится только вручную. Меняется автоматически на «Гость опаздывает», если наступило время брони, а хостес не изменила статус вручную.
- Отменена: ставится вручную в случае отмены брони. После этого бронь исчезает из списка бронирований, её можно вывести, нажав на кнопку в списке тегов. Отмененная бронь не занимает столик в заведении на карте зала.
- 5. **Гость пришел**: ставится в случае, когда гость пришел в ресторан и сел за столик. Бронь с этим статусом занимает столик в заведении на карте зала.
- 6. Гость опаздывает: ставится автоматически в том случае, когда наступило время начала брони, но статус «Гость пришел» не поставлен. Бронь с этим статусом занимает столик в заведении на карте зала. Чтобы изменить, хостес вручную может поменять статус на любой другой. !При опоздании гостей, бронь может сдвигаться с сохранением ее продолжительности.
- 7. Закрыта: ставится когда столик закрыт, гость расплатился и ушел из ресторана. Бронь с этим статусом не занимает столик в заведении на карте зала. После этого этот стол доступен для бронирования начиная с времени, когда текущая бронь переместилась в статус «Закрыта». Можно поставить вручную в любое удобное время.

Для выбора отображаемых статусов в списке броней надо нажать на кнопку Статусы и выбрать необходимые поля



Визуальные статусы на карте зала

1 - столик свободен до указанного времени

2 - гость в зале (стол занят до указанного времени)

3 - гость опаздывает (стол забронирован до указанного времени)

4 - этот столик в выбранное время будет занят до указанного времени

5 - этот цвет показывает вам что стол занят в айко. В данный момент за столом сидит гость без брони.





Таким образом при звонке гостя можно выбрать нужную ему дату и время (6), когда он хочет посетить заведение, и посмотреть на карте зала какие столы в какое время свободны или заняты (7)



Гость с улицы

Если в заведение приходит гость, у которого нет брони, и Вы не хотите спрашивать у него данные (имя, телефон), то для таких гостей у нас предусмотрена опция "Занять стол". Надо нажать на стол и выбрать нужную кнопку.



Когда гость уйдет из заведения, надо будет выбрать опцию "Освободить стол"



Загрузка стола

Так же при нажатии на столик можно посмотреть загруженность этого стола на весь выбранный день (кнопка "Загрузка стола"). Списком откроются все брони на него.



Также при клике на столик сбоку экрана отображается его загрузка. Это позволит быстрее работать с бронями на конкретном столе, менять их статусы и пересаживать гостей.



Опция подсветки при бронировании нескольких столов.



Если в брони несколько столиков, то они будут выделены рамкой с одинаковым цветом для удобства восприятия. Также при пересадке гостей между столиками наша система будет

уточнять, наложить ли бронь на выбранную или поменять столики местами.







Блок в виде наглядного замка, его можно ставить когда есть необходимость, чтобы стол держался за определенной бронью. Функция может работать по желанию.

История изменения брони

Для просмотра истории изменения брони надо в самой брони нажать кнопку История и откроется дополнительное окно, в котором будет история



Поиск и печать броней

Для поиска броней на вкладке списка броней справа вверху надо ввести искомую информацию в окно поиска (1). Поиск осуществляется по любому символу/набору символов из всего перечня. То есть можно искать бронь по имени/части имени, номеру телефона/части номера телефона, номеру столика, комментарию/части комментария.

Для печати броней на текущий день необходимо нажать кнопку принтера (2) и будет сформирован файл со всеми бронями.



QR-код для звонка

быстрой Для более СВЯЗИ гостями заведения С при подтверждении брони мы добавили опцию QR-кода рядом с телефоном. Можно открыть этот код, навести на него камеру телефона откроется приложение И для звонка сразу с введенным туда номером. Вам останется только нажать кнопку вызова.



Как посмотреть предыдущие брони гостей

Иногда гости просят посадить их за столик, за которым они сидели в прошлый раз, или надо посмотреть какие комментарии были у прошлой брони. Для этого можно нажать на кнопку Анкета в разделе редактирования брони



Откроется карточка гостя, где в разделе Брони можно посмотреть его прошлые посещения

© Tecт Test							
	Tect Test				0.00P 0.00P Сумма заказов в зая 0.00P Сумма заказов на ди	едения ставку	
 Имя: Телефон: 			Fect Test		0.00 ₽ Сумма последнего чека в	аведении	
Бонусов: Скидка/кэшбэк:			0.00	4	0.00 Р Сумма последнего чека	ка доставку	
4	ы в заведении Заказы на доставку	Любимые блюда	Звонки Посещен	ия по WiFi Заявки	Брони Рассыля	и Обновления	
Дата	Время	Кол-во гостей	Залы			Столы	Статус
24.12.2021	17:30 - 00:00	3	NX 00	б Банкеты Гагарина		709	OTMEHEHA
16.12.2021	12:15 - 14:15	2	NX 00	6 Г.Аджария		13	ГОСТЬ ПРИШЕЛ
15.12.2021	19:30 - 21:30	2	TX 00	6 F.Welcome		41	OTMEHEHA

Для перехода в режим редактирования карты зала надо нажать на название заведения справа вверху, затем выбрать кнопку Редактирование:



В режиме редактирования можно:

1. Передвигать столики по залу. Для этого надо нажать на стол, который надо переместить, чтобы на нем появилась надпись EDIT



С помощью стрелок внизу (1) переместить стол в нужное место и нажать зеленую галочку (2) для сохранения изменений



 Скрывать (3) и удалять (4) столы. Если стол скрыт, то он остается на карте зала в сером цвете и его невозможно выбирать для бронирования. Если стол удален, то он удаляется с карты зала и из выбора для бронирования. Для возврата удаленного стола надо обратиться к Вашему менеджеру в фирме РеМаркед.



Редактирование стандартного времени бронирования

Данная опция редактируется в разделе Настройки



Далее в окошко вводим необходимую длительность и сохраняем настройки



Оффлайн режим

При отсутствии подключения к интернету справа вверху появляется значок треугольника с восклицательным знаком, а также окошко с оповещением о том, что интернет пропал.





Все брони, которые созданы или отредактированы вне сети, будут сохранены локально и отправлены после подключения к интернету. При сохранении брони в режиме оффлайн так еж будет выведено сообщение о том, что бронь сохраняется без интернета. Важно! При отсутствии сети в списке броней будет висеть и первая версия и отредактированная. После появления интернета одна из них пропадет, а вторая сохранится.



Функция глобального поиска броней

Функция глобального поиска броней. После ввода хотя бы трёх символов появляется всплывающее окно с результатами поиска за всё время работы сервиса бронирования. Фильтрация идет по комментариям, ФИО гостя и его номеру телефона.



Создание броней в модуле бронирования с синхронизацией iiko.

- 1. Создаем бронь в срм.
- 2. Для передачи брони в айко обязательно ставим статус подтверждена.



Важно! во избежание путаницы с интеграцией айко и модулем бронирования. При посадке гостя, статус "гость пришел" не ставим. В Срм статус "гость пришел" должен прийти с кассы.

 Когда пришли гости, заказавшие стол, официант открывает нужный стол в айко:
 а)В списке Банкеты и Резервы открыть картонки.

а)В списке Банкеты и Резервы открыть карточку резерва.

б)Нажать кнопку **Гость пришел** (см. рис.1). Гость автоматически добавляется к заказу, и применятся все его скидки.





iiko v. 7.0.6017.0 04.10.	19 17:56					🖂 Петров К.С. 🔵
Банкет	Резерв	Только активные				
Дата		<	4 октяб (Се	б ря 2019 годня)	>	
Тип 🔺	Статус	Время	Залы, столы	Гостей	Клиент	Коммент.
Резерв	Действует	19:00 Сегодня	Зал: 26	2	Елена т. +72223335151	
Резерв	Опаздывают на 1 мин.!	17:55 Сегодня	Зал: 23	2	Кристина т. +72587416895	
Резерв	Пора готовить стол	18:30 ! Сегодня	Зал: 20	2	Олег т. +74563215588	Поставить цветы
Резерв	Действует	21:00 Сегодня	Зал: 18	2	Ирина т. +71593578452	
Резерв	Действует	20:00 Сегодня	Зал: 16	2	Иван т. +79698584522	
Банкет	Время подходит.	19:00 Сегодня	Зал: 19	8	Денис т. +75758586589	
с назад				× *	НОВЫЙ РЕЗЕРВ	НОВЫЙ БАНКЕТ СХЕМА ЗАЛА

Или из схемы зала:

а)Нажать на зарезервированный стол или нажать на кнопку резервы куда указывает желтая стрелка б)В открывшемся окне нажать кнопку Гость пришел (закрыть резерв). (см ниже рис. 1) в)Подтвердить операцию прокаткой карты или пин кодом

г)Принять заказ. Гость автоматически добавится к заказу, и применятся все его скидки (см ниже рис. 2)





рис. 1

Снять резерв/Отмена резерва

- Если гость просит отменить заказ или не пришел, найдите нужный резерв в списке БР и откройте его карточку. Далее нажмите кнопку Снять резерв и укажите причину отмены брони («Гость не пришел», «Гость отказался», «Другое»).
- Снять резерв вы также можете из схемы зала. Для этого выберите нужный стол, в открывшемся окне нажмите кнопку Снять резерв (гость не придет) и укажите причину.

Все отмены сделанные в айко передаются в CRM, если в CRM сделали она передается в айко.



рис. 2

Внесение заказа в стол с резервом

Если стол зарезервирован и гости сидят с ограничением, то вы можете, не снимая резерва, внести отдельный заказ. Для этого выберите этот стол на схеме зала и в открывшемся окне нажмите кнопку **Открыть заказ (игнорировать резерв)**. Далее необходимо принять заказ.

Важно!

1.После открытия брони в айко в CRM приходит статус "гость пришел".

2.После закрытия стола в айко в CRM приходи статус "закрыт".

Особенности работы с liko

Статусы



Бронь со статусом Подтверждена отправляется в Айко. Если отправка прошла успешно, то рядом со статусом появляется зеленый значок iiko(1).Если что-то пошло не так, то значка либо нет(2), либо он красный(3)

Важно при закрытии брони с кассы Айко её именно закрывать, а не отменять.

Ввиду того, что у Вас настроена интеграция с Айко, то нет возможности добавлять столы в режиме редактирования.

Синхронизация и ошибки:

• статус новая не передается в айко



 красный значок - нет синхронизации бронь не передалась в айко



 статус бронь подтверждена без значка айко - бронь не ушла у айко.



• Бронь на 2 и более столов из разных зон ресторана могут привести к ошибке.

Отмена в айко и ее ошибки:

- срм может не передать отмену в айко нет синхронизации.
- в айко можно отменить бронь с комментарием и он отобразиться в срм, смотреть в истории брони.
- когда отменяют бронь с сайта (в статусе новая) при интеграции с айкой, то надо обязательно добавить стол в карточке брони и отменять бронь. Иначе система не даст отменить и будет постоянно выдавать ошибку

Фиолетовые столы

При занятом столе (когда заказ забит в айко) в CRM отображается фиолетовый стол. То есть когда на столе нет брони, но в айке на нем есть заказ, то стол у нас фиолетовый, но при этом на него можно делать брони.



Наложение резервов

Занять стол с пересечением по времени с будущей бронью невозможно. Система выдаст ошибку.

Пересадка гостей в айко - срм может пересадить гостя.

Пречек и их отмены

 стол на пречеке можно увидеть в списке броней и на схеме зала у стола со значком \$



• если сделали отмену пречека, в срм уйдет отмена брони

Телефонные номера :

Например, номер +7 999 999 99 99, может привязываться в айко к одному имени, поэтом могут вылезать дубли в срм. Если номер телефона не указан в СРМ, в айко бронь не синхронизируется. Айко принимает бронь с телефонным номером.

Редактирование столов и вкладок в айко: менять схему нужно сначала в айко потом мы в смр схемы и столы вытягиваем к себе в систему

Брони через айко, какие могут возникнуть ошибки:

- отследить историю создания нельзя
- номер стола может не привязаться

Создание броней в модуле бронирования с синхронизацией Rkeeper.

1. Создаем бронь в срм в статусе "подтверждена"



 Когда пришли гости, заказавшие стол, хостес меняет статус у брони на "гость пришел", тогда эта бронь передается в Ркипер.



Это дает возможность хостес, открыть стол в Ркипер для официанта. Как правило, этот стол на экране Ркипер подсвечивается зеленым цветом.



 Как только гость покинул ресторан, хостес ставит статус "закрыта"



Статусы с ошибками:

1.	Гость пришел r_keeper
2.	Закрыта г_keeper

Такое отображение красного значка означает ошибка. Значит бронь не передалась на кассу.