

Tiendas y alertas de repartidor

“ **Necesitas:** *Hub — pedidos y estado* para la vista de tiendas, *Hub — alertas de repartidor* para las alertas.

Junto al tablero de pedidos, el Hub muestra el estado de tus tiendas y levanta alertas sobre repartidores.

La vista de tiendas

Una vista operativa por tienda de las que están dentro de tu scope: qué tiene cada una en juego ahora mismo, para detectar de un vistazo cuál necesita atención en lugar de leer todo el tablero de pedidos.

Úsala como punto de entrada en un servicio con volumen. Localiza la tienda que se ve mal y luego baja a sus pedidos.

“ Esta es la vista *operativa* de una tienda en el Hub. Cambiar cómo se comporta una tienda —tolerancias de retraso, pausar el reparto— se hace en otro sitio; ver [Ajustes de reparto de la tienda](#) y [Pausar y reanudar el reparto](#).

Alertas de repartidor

Las alertas de repartidor señalan repartidores cuyo comportamiento hay que mirar, no pedidos que van tarde.

La más habitual es la de **retraso en la recogida**: un repartidor lleva demasiado tiempo en la tienda sin salir con un pedido que ya está listo. Se dispara con la misma determinación de "en la tienda" que usa el dispatcher para la prioridad, unos 350 metros. Ver [Clasificación y prioridad de](#)

[repartidores](#) para qué significa "en la tienda" y en qué otros sitios se usa.

Otras cubren repartidores que parecen bloqueados o no disponibles de formas que afectarán a la asignación si se dejan estar.

Actuar sobre una alerta

Una alerta es un aviso, no una instrucción. Determina cuál de estos casos es:

Qué encuentras	Qué hacer
El repartidor está realmente retenido en la tienda	Una conversación operativa, no una acción en la consola
El dispositivo o la conexión del repartidor se ha caído	Puede que haya que reasignar sus pedidos — Asignar y desasignar un repartidor
El repartidor ha terminado pero el sistema no lo sabe	Puede que el pedido necesite Forzar una entrega ; lee antes esa página
La alerta salta demasiado en muchos repartidores	El umbral está mal — Configuración de alarmas

“ Una alerta suelta habla de un repartidor. Esa misma alerta saltando a la vez en muchos habla del umbral, o de algo sistémico en esa tienda. No vayas resolviendo cincuenta alertas una a una: revisa antes el umbral.

Alertas, alarmas e incidencias

Tres cosas que suenan parecido y son realmente distintas:

	Qué es	Dónde
Alerta de repartidor	El sistema señalando el estado de un repartidor	Esta página
Alarma de tienda	El sistema señalando el estado de una tienda	Alarmas de tienda
Incidencia	Una persona dejando constancia de qué salió mal en un pedido	Registrar una incidencia

Las dos primeras se levantan automáticamente y tú respondes a ellas. La tercera la creas tú y queda como registro permanente en un pedido.

