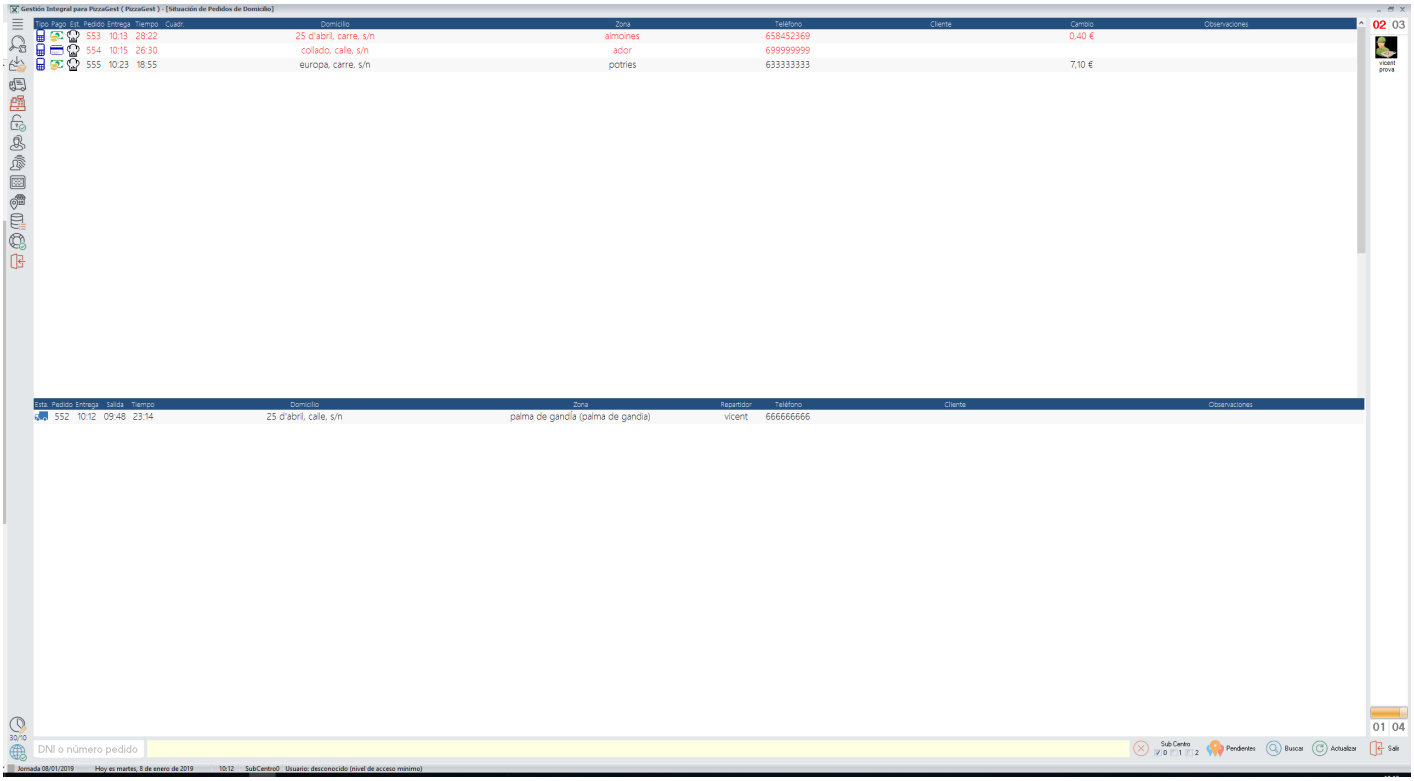
Pedidos a Domicilio

Una vez hayamos pulsado en la opción del Menú **Pedidos->Situación de Pedidos** o en el icono **Domicilio** del Menú Principal nos aparecerá una pantalla como la que podemos ver a continuación.



Esta pantalla, esta dividida entre los **Pedidos pendientes de reparto** que aparecerán en la parte de arriba y los **Pedidos en reparto**, que aparecerán en la parte de abajo.

En la parte superior de los **Pedidos pendientes de reparto**, podemos ver los siguientes datos informativos de cada pedido:

Tipo: Nos indicará el origen del pedido, si nos han llamado por teléfono, si se ha hecho desde el Call Center o a través de la web.

Pago: Podemos ver la forma de pago que va a utilizar el cliente, ya sea desde efectivo, tarjeta, cheques gourmet, etc.

Estado: Aquí veremos si el pedido sigue produciéndose en cocina o ya esta terminado.

Pedido: Nos indicará el número de pedido.

Entrega: Será la hora de entrega, dependiendo de como tenemos configurado los Minutos de entrega en el botón del reloj situado en la parte inferior izquierda de la pantalla

Tiempo: Será el tiempo que lleva produciéndose el pedido, desde la solicitud del pedido.

Domicilio: Nos aparecerá el domicilio del cliente.

Zona: Podemos ver la **Zona** a la que pertenece el domicilio del cliente.

Teléfono: Nos aparecerá el teléfono del cliente.

Cliente: Nombre del cliente.

Cambio: Aquí podemos ver el cambio que necesita el repartidor para devolverle al cliente en caso de que realice el pago en efectivo.

Observaciones: Nos aparecerán las observaciones de entrega que hayamos escrito desde la pantalla Realizar Pedido

Las lineas de cada pedido en esta parte superior de la pantalla, pueden aparecer en 3 colores distintos:

Negro: El pedido esta dentro del plazo de entrega.

Naranja: El pedido esta cerca de superar el plazo de entrega.

Rojo: El pedido ha superado el plazo de entrega.

Hay que recordar, que esto dependerá de como tenemos configurado los Minutos de entrega en el botón del reloj situado en la parte inferior izquierda de la pantalla

---

Cuando el **Estado** de un pedido nos indique que ya esta terminado o nos lo digan desde el personal de cocina, será el momento de asignar el pedido a un repartidor.

En la parte de **arriba de la derecha** podemos ver el **número total de pedidos pendientes de servir** y **en rojo los pedidos con tiempo crítico**. Por otro lado, en la parte de **abajo de la derecha** veremos el **número total de pedidos** y **el número de pedidos sirviéndose**.

Para asignar uno o más de un pedido a un repartidor, primero seleccionaremos la línea o líneas de pedido que nos marcará con fondo azul, después seleccionaremos a un repartidor de la lista de repartidores a la derecha de la pantalla, y el pedido o pedidos se asignarán automáticamente al repartidor y bajarán a la parte de abajo de pedidos **En reparto**. Los repartidores están ordenados de arriba a abajo, empezando por arriba por los repartidores que llevan más tiempo disponibles.

Si seleccionamos algún repartidor que tenga asignado algún pedido, nos aparecerán las siguientes opciones:

Volver del pedido: Cuando el repartidor vuelva de entregar el pedido, seleccionará esta opción para que el repartidor quede libre y se le puedan volver a asignar pedidos. Cuando el repartidor

elija esta opción, el sistema le preguntará al repartidor si quiere introducir alguna Incidencia de reparto. Podemos configurar la cantidad mínima de minutos que deberán pasar desde que un repartidor se asigna un pedido, hasta que indica que ha vuelto de repartir el pedido desde la pantalla Añadir/Modificar Tienda en la opción **“Minutos mínimos para volver de un reparto”**

Mostrar pedidos: Nos mostrará los detalles del pedido seleccionado en la pantalla Detalle del Pedido

Imprimir pedidos: Nos imprimirá los detalles del pedido seleccionado.

Desasignar pedido: Según los Niveles de acceso al sistema podremos desasignar un pedido que ya hubiera sido previamente asignado a un repartidor.

Liquidar: Nos permitirá liquidar los pedidos al repartidor seleccionado desde la pantalla Liquidar Repartidores

Dar cambio: Nos permitirá dar cambio en efectivo al repartidor seleccionado desde la pantalla Dar Cambio a Repartidores

Asignar vehículo: Nos permitirá asignar un vehículo al repartidor seleccionado desde la pantalla Asignación de Vehículos

Seguimiento: Desde esta opción, los negocios que tengan instalado un hub, podrán ver el seguimiento de los repartidores.

Cuando los pedidos estén asignados a un repartidor, pasarán automáticamente a la parte de abajo de **Pedidos en reparto**, donde aparecerán algunos datos adicionales que no aparecen en la parte superior:

Estado: Aquí siempre aparecerá el estado “**Sirviéndose**” ya que cuando el pedido haya sido repartido desaparecerá automáticamente de la lista de **Pedidos en reparto**

Salida: Nos indicará la hora de salida del repartidor.

Tiempo: Aquí podemos ver el tiempo que ha transcurrido desde que el repartidor ha salido.

Si el repartidor tarda más de la media que tiene calculada el sistema, que han tardado el total de los repartidores en la misma calle o zona, la línea del pedido aparecerá en color rojo.

Siempre podemos consultar los Detalles del Pedido haciendo clic sobre la línea de los datos de cada pedido.

Para finalizar, en la parte de abajo, también tenemos varias opciones:

DNI o número de pedido: Cuando no dispongamos de pantalla táctil o no deseemos utilizar el ratón, podemos escribir directamente el DNI del empleado y el número de pedido para asignar el pedido al repartidor.

Pendientes: Aparecen marcados en un mapa todos los pedidos pendientes de repartir.

Buscar: Nos permitirá buscar un pedido desde la pantalla Buscar Pedido

Actualizar: Actualiza todos los cambios en los pedidos, y nos puede ser muy útil para ver actualizados los tiempos transcurridos en la producción y repartos de los pedidos.

Created 2026-09-09 20:16:47 UTC by Fran Sanchis
Updated 2026-09-14 12:50:58 UTC by Fran Sanchis