



Te damos la bienvenida a Pelican

Descubre cómo gestionar los pedidos minoristas y de supermercado de los clientes de Glovo con la aplicación Pelican



Te presentamos Pelican

Tras un largo proceso de investigación y desarrollo, estamos encantados de anunciar el lanzamiento de **Pelican**, una plataforma mejorada creada especialmente para nuestros Partners de supermercados y tiendas minoristas.

Pelican tomará el relevo de la Orders app que utilizas actualmente para aceptar y gestionar tus pedidos. Incluye funciones mejoradas, una mayor eficiencia y una interfaz de lo más intuitiva.

Gracias a su interfaz intuitiva y sus funciones innovadoras, esta herramienta te permitirá gestionar tus pedidos y operaciones diarias de forma sencilla, para que te centres en lo que realmente importa: **hacer crecer tu negocio con Glovo**.

Para aprender a usar la aplicación Pelican, por favor mira [este video](#).

¿Y ahora qué?

El **26/02/2025**, recibirás un e-mail con tus nuevas credenciales de inicio de sesión y una contraseña temporal para comenzar a usar Pelican. Esta será la única forma de acceder a tus pedidos y gestionarlos después del cambio.

Baja para informarte sobre cómo iniciar sesión.



Ten en cuenta que, a partir del **26/02/2025**, solo podrás recibir pedidos de los clientes de Glovo a través de la aplicación **Pelican**.

Te damos la bienvenida a Pelican

¿Cómo puedo hacerlo?

Echa un vistazo a esta guía para familiarizarte con **Pelican**. Encontrarás toda la información que necesitas sobre la nueva aplicación, incluido lo siguiente:

👉 **Funciones principales:** descubre cómo te ayudará Pelican a mejorar tus capacidades operativas.

👉 **Primeros pasos:** instrucciones detalladas para iniciar sesión y utilizar Pelican.

👉 **Resolución de problemas y asistencia:** recursos para garantizar una transición sencilla y resolver cualquier problema.

Adaptarse a un nuevo sistema puede suponer un desafío, pero te ayudaremos con todo lo que necesites. Juntos, nos aseguraremos de que apenas notes el cambio y puedas seguir cosechando éxitos con Glovo.

¿Qué novedades me esperan?

La herramienta incluye nuevas funciones de lo más prácticas, como las siguientes:

⚙️ **Proceso mejorado para recoger los pedidos:** verás una lista de todos los productos del pedido divididos por categorías, con un desglose de cuántos has recogido y cuántos se han pedido.

⚙️ **Escaneo de códigos de barras:** podrás escanear el código de barras de los productos que ha pedido el cliente en lugar de pulsar manualmente en el producto.

Te damos la bienvenida a Pelican

⚙️ **Editar pedidos en curso:** no solo podrás sustituir o eliminar productos del pedido en curso, sino también ajustar los precios.

⚙️ **Ajustar el precio del pedido mientras lo recoges:** si el precio de un producto ha cambiado o es diferente al de la aplicación, podrás actualizarlo mientras lo recoges.

Primeros pasos con Pelican

Iniciar sesión en Pelican

🔥 **Pelican solo** funciona en dispositivos Android. Asegúrate de tener uno o llama a nuestro equipo de asistencia al **+34 930038060** para recibir el dispositivo Sunmi de Glovo lo antes posible.

Para iniciar sesión en Pelican desde un dispositivo Android, sigue estos pasos:

- 1 Descarga la aplicación a través de [este enlace](#).
- 2 Introduce las credenciales de inicio de sesión que recibiste por e-mail el día de la transición a la nueva herramienta.
- 3 Crea una nueva contraseña.
- 4 Habilita la aplicación Pelican en segundo plano para recibir notificaciones de los pedidos.
- 5 Repite el proceso con todos los ID de dirección de establecimiento, uno por uno.

Te damos la bienvenida a Pelican



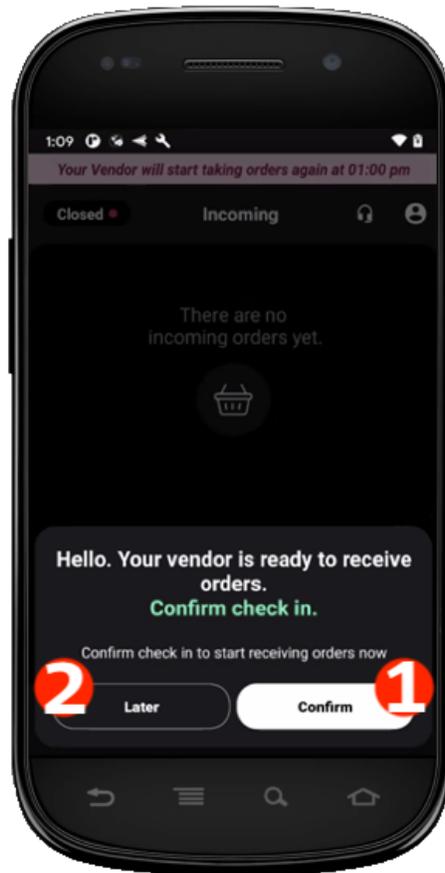
Nota: Asegúrate de tener al menos **500 MB** de memoria en tu dispositivo para utilizar la aplicación **Pelican**. Por ejemplo, puedes eliminar la aplicación Google Chrome seleccionando *Ajustes* → *Aplicaciones* → (ejemplo) *Google Chrome* → *Desinstalar*.

Gestionar el horario comercial de tu establecimiento

Recibirás un recordatorio para abrir tu establecimiento y recibir pedidos 15 minutos antes de cada hora de apertura. A continuación, tendrás estas dos opciones:

- 1 **Confirmar (1):** tu establecimiento abrirá a la hora habitual establecida.
- 2 **Más tarde (2):** si no abres tu establecimiento, recibirás una notificación de seguimiento cada 3 minutos. Al cerrar y reiniciar la aplicación **Pelican**, recibirás nuevamente el mismo recordatorio.

Te damos la bienvenida a Pelican

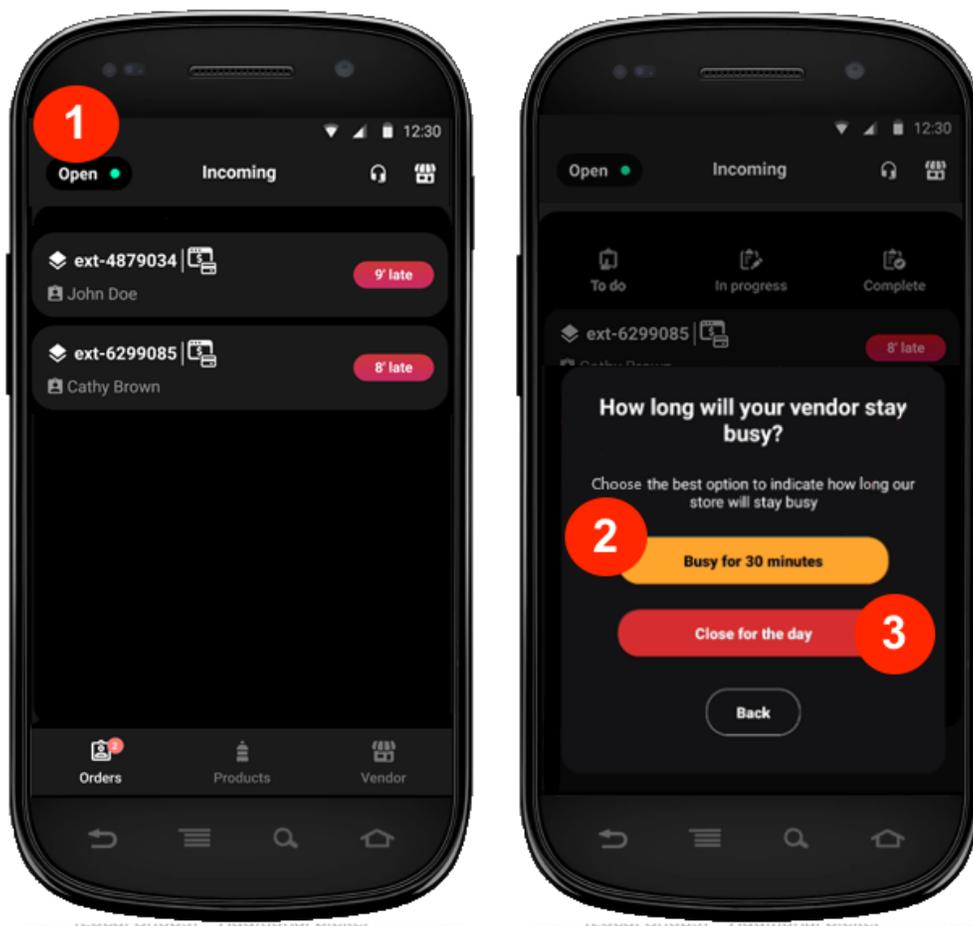


Si no te conectas a tiempo, puedes actualizar manualmente tu estado pulsando el botón de estado del establecimiento en la esquina superior izquierda.

Gestionar tu disponibilidad

Durante las horas de alta demanda, puedes ajustar tu disponibilidad para detener temporalmente los pedidos hasta que puedas recibirlos de nuevo.

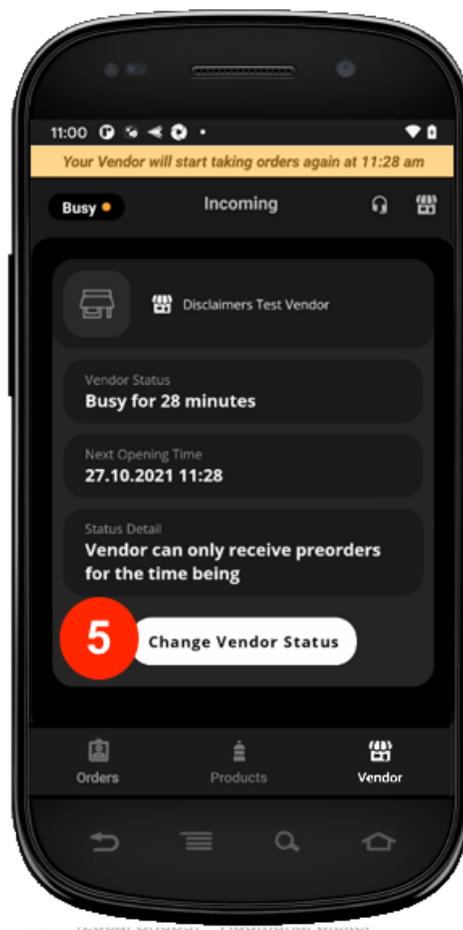
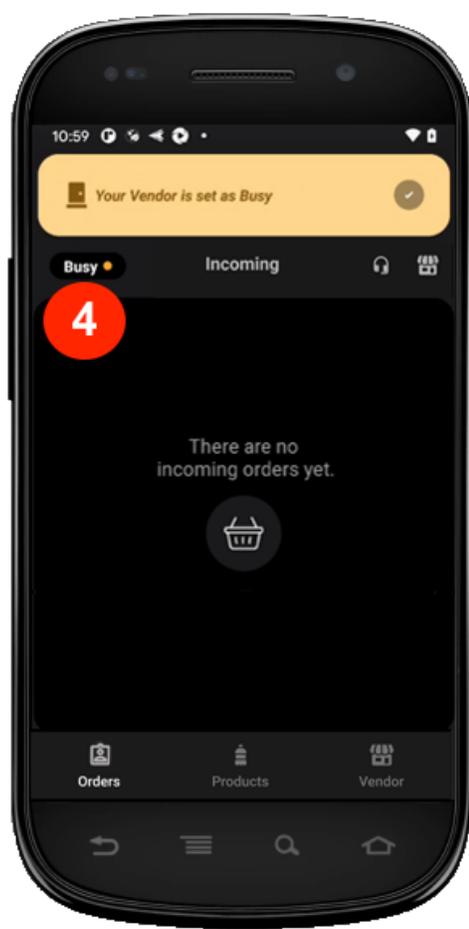
- 1 En la parte superior de la aplicación **Pelican**, pulsa el icono **Abrir** (1).
- 2 Selecciona **Ocupado durante 30 minutos** (2) o **Cerrado por el día** (3).



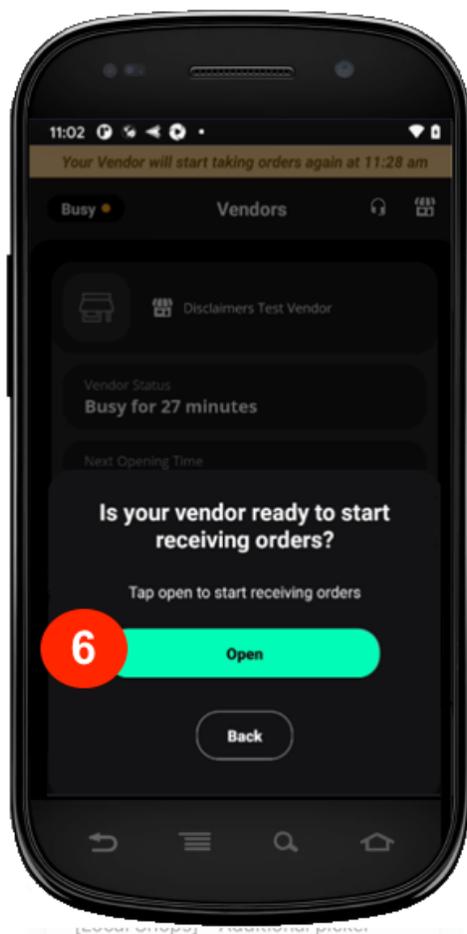
Te damos la bienvenida a Pelican

Al seleccionar **Ocupado durante 30 minutos**, tu establecimiento se cerrará temporalmente y volverá a abrir automáticamente al cabo de 30 minutos. Si quieres abrir antes, sigue estos pasos para hacerlo manualmente.

- Pulsa el icono **Ocupado (4)**.
- **Cambiar el estado del Partner (5)**.
- A continuación, pulsa **Abierto (6)**.

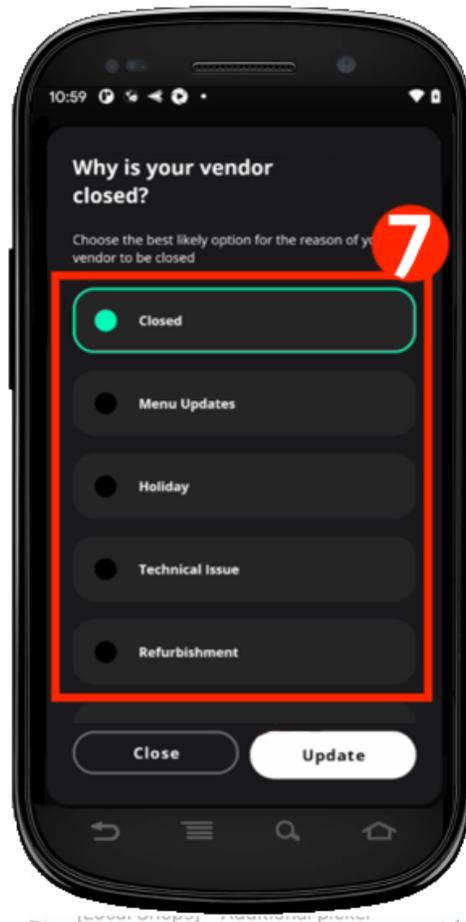


Te damos la bienvenida a Pelican



Al seleccionar **Cerrado por el día**, deberás elegir un motivo (7). A continuación, pulsa **Actualizar**. Tu establecimiento permanecerá cerrado hasta la próxima hora de apertura programada.

Te damos la bienvenida a Pelican



 **Nota:** Al seleccionar cualquiera de estas opciones, los pedidos asignados no se cancelarán. Asegúrate de preparar y entregar estos pedidos a los repartidores para ofrecer la mejor experiencia a los clientes.

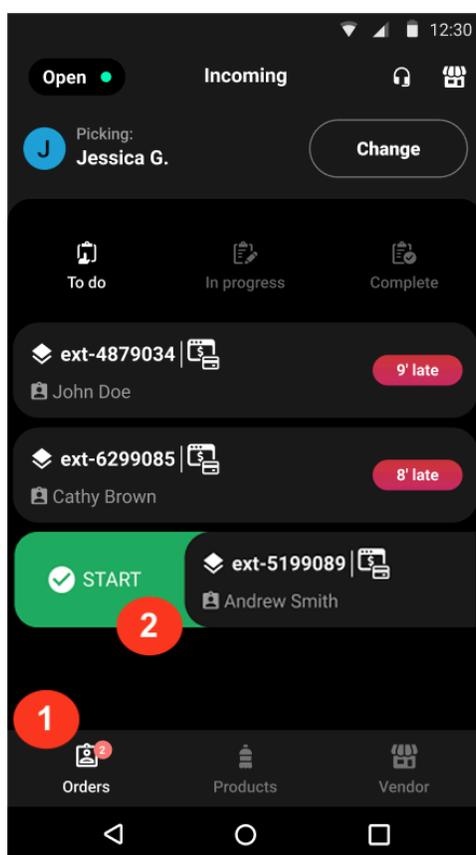
Para volver a abrir tu establecimiento antes, pulsa el icono de estado y selecciona **Abierto**.

Para ajustar el horario de tu establecimiento, ve a la sección **Configuración del punto de venta** del [Manager Portal](#).

Gestionar los pedidos en curso

Paso 1: asigna el pedido

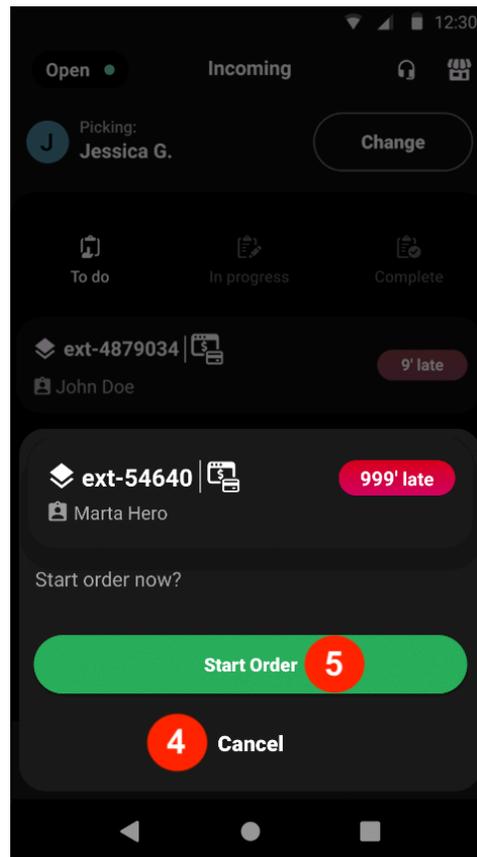
Escucharás una notificación cuando llegue un nuevo pedido y lo verás en la pantalla de pedidos **Entrantes** (1). Para asignar el pedido, desliza el dedo hacia la derecha (2).



Paso 2: inicia el pedido

Al tocar el pedido, puedes cancelar la recogida (4) y enviarlo a la pantalla **Entrantes** para que otros lo completen, o pulsar **Iniciar** (5) para comenzar a procesar el pedido.

Te damos la bienvenida a Pelican

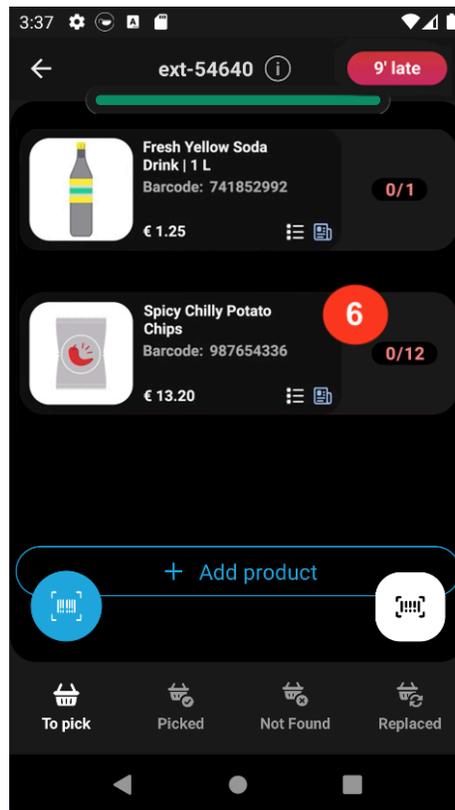


Paso 3: comprueba los detalles del pedido

Al tocar un pedido, puedes ver la lista de productos, las cantidades y cuántos has recogido (por ejemplo, 0/12 indica que no se ha recogido ningún producto de los 12 del pedido) (6).

Asegúrate de revisar los detalles del pedido antes de empezar a recoger los productos.

Te damos la bienvenida a Pelican



Paso 4: recoge los productos del pedido

Puedes recoger los artículos de dos formas.

Escaneando los productos:

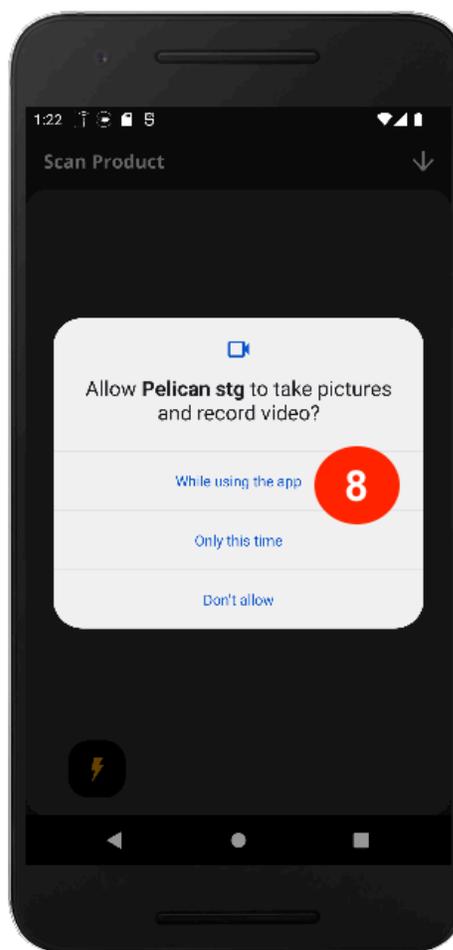
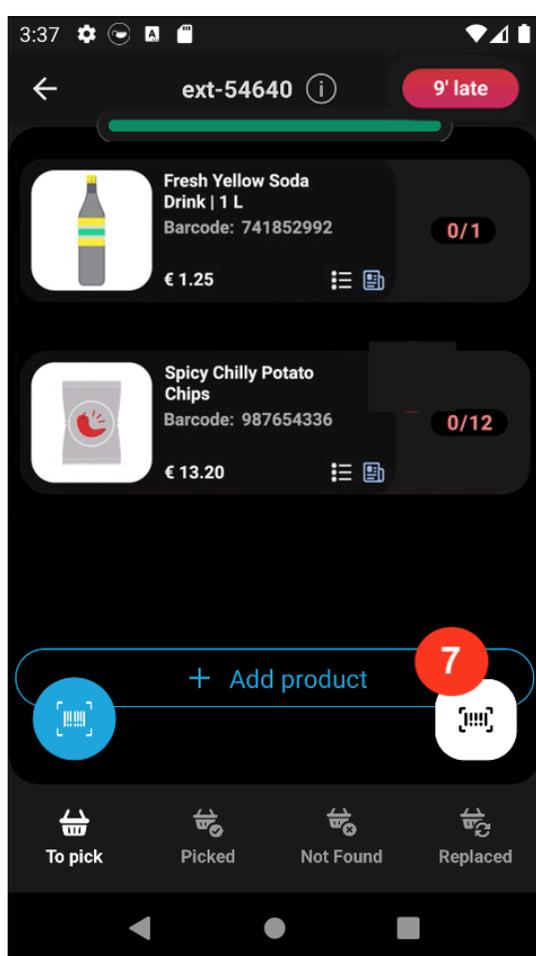
- Pulsa el botón del escáner (7).
- Permite que **Pelican** acceda a la cámara eligiendo la opción **Mientras usas la aplicación** (8) (si es la primera vez que lo haces).
- Escanea el código de barras del paquete del primer producto (9).

Si el cliente ha pedido 3 unidades de un mismo producto, deberás escanear el código de barras 3 veces.

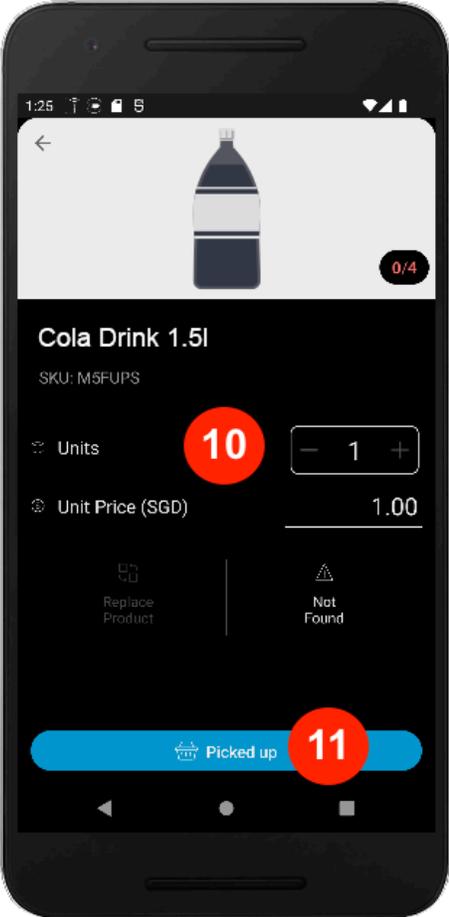
Te damos la bienvenida a Pelican

 **Nota:** Si solo se pide 1 unidad de un producto, se marcará automáticamente como recogido.

② Pulsa cada producto, introduce la cantidad en **Unidades** (10) y selecciona **Recogido** (11).



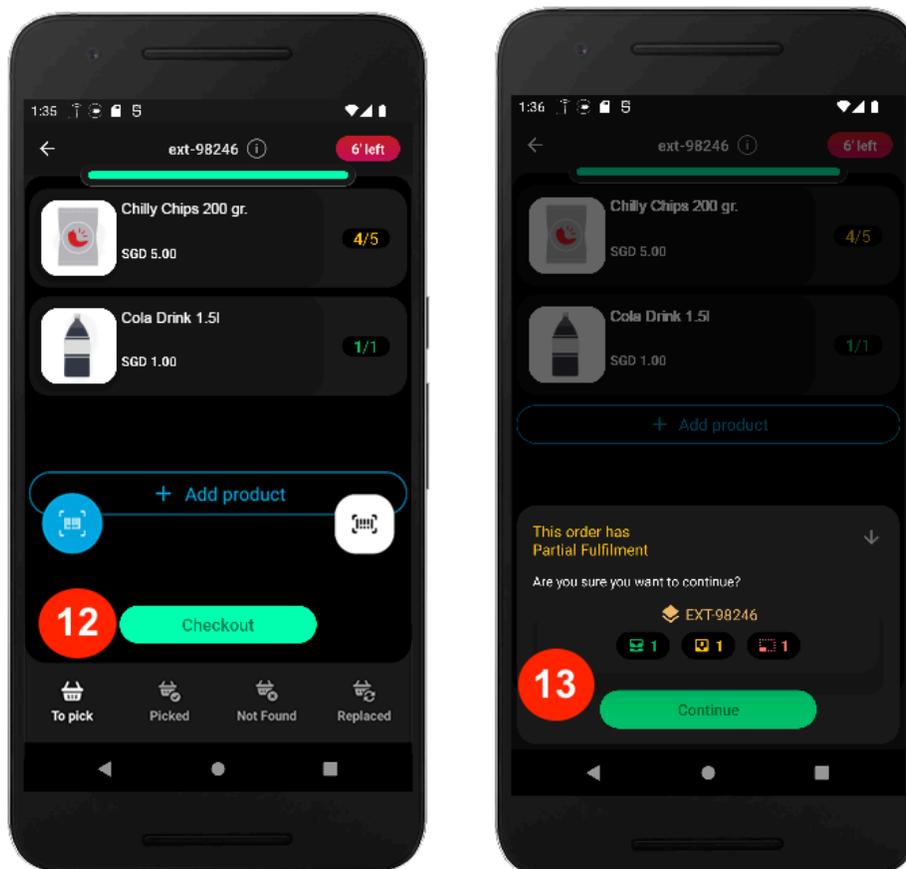
Te damos la bienvenida a Pelican



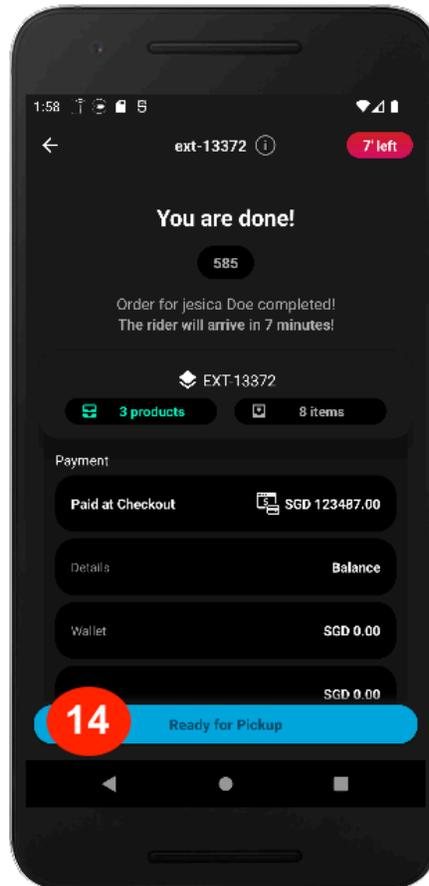
Te damos la bienvenida a Pelican

Paso 5: confirma el pago

Después de recoger el pedido, pulsa **Ir al pago** (12) para ver un resumen de los productos recogidos (13). Revisa el resumen y, si todo es correcto, selecciona **Listo para recoger** (14).



Te damos la bienvenida a Pelican

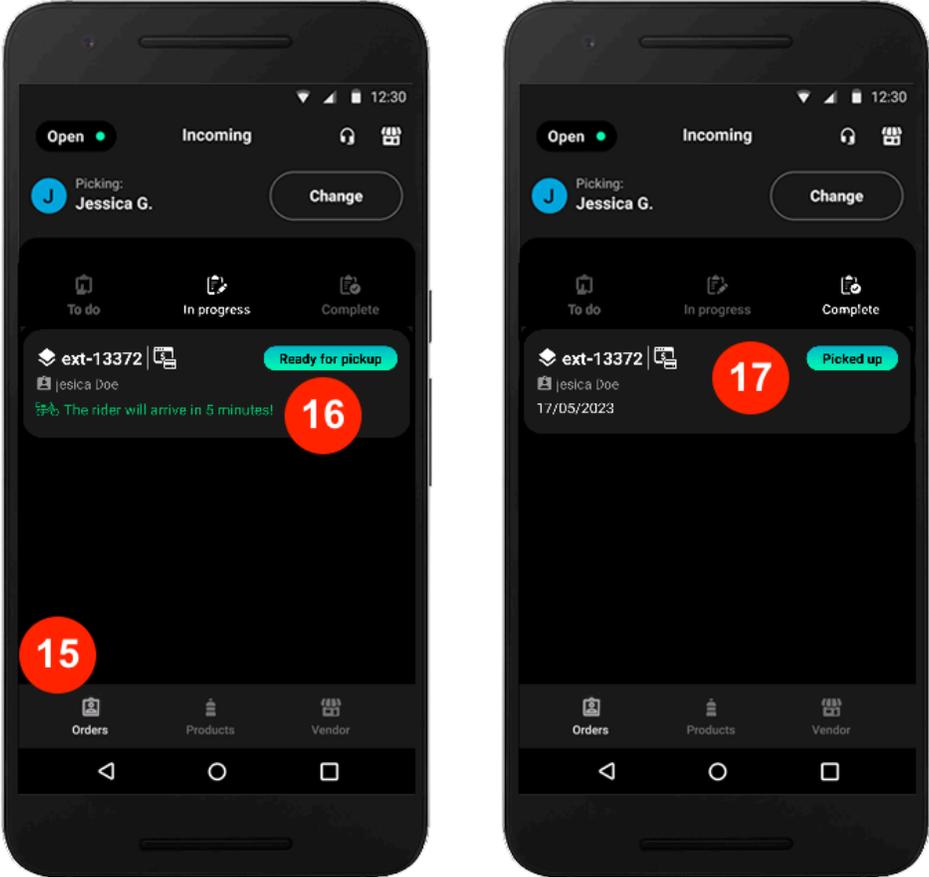


Paso 6: entrega el pedido al repartidor

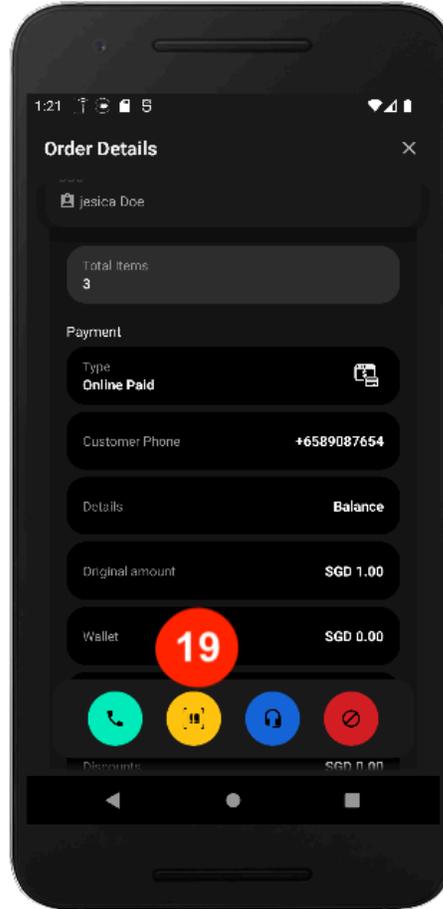
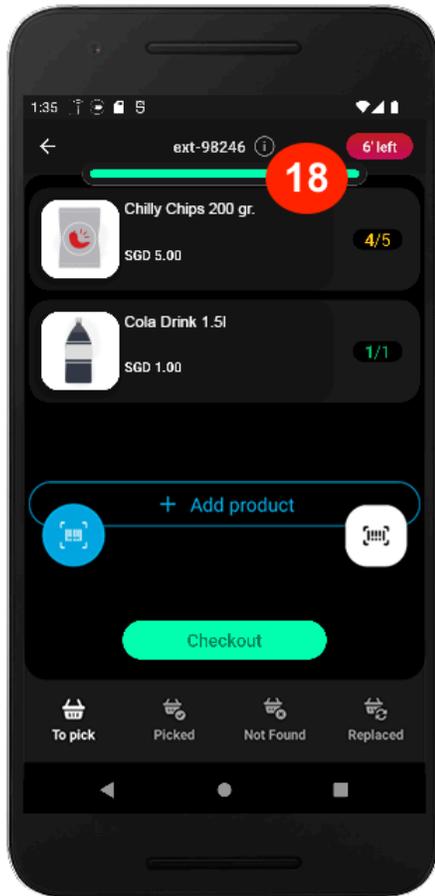
Después del pago, la aplicación te redirigirá a la pantalla **Pedidos** (15), donde podrás ver el estado **Listo para recoger** (16), así como la hora de llegada del repartidor. Una vez que el repartidor recoja el pedido, el estado se actualizará a **Recogido** (17).

Puedes utilizar la pantalla **Detalles del pedido** si el repartidor necesita más información. También es posible que tengan que escanear un código de barras. Para ayudarle, pulsa el botón (i) (18) para acceder a los detalles del pedido, toca el icono del código de barras (19) y pídele al repartidor que lo escanee.

Te damos la bienvenida a Pelican



Te damos la bienvenida a Pelican



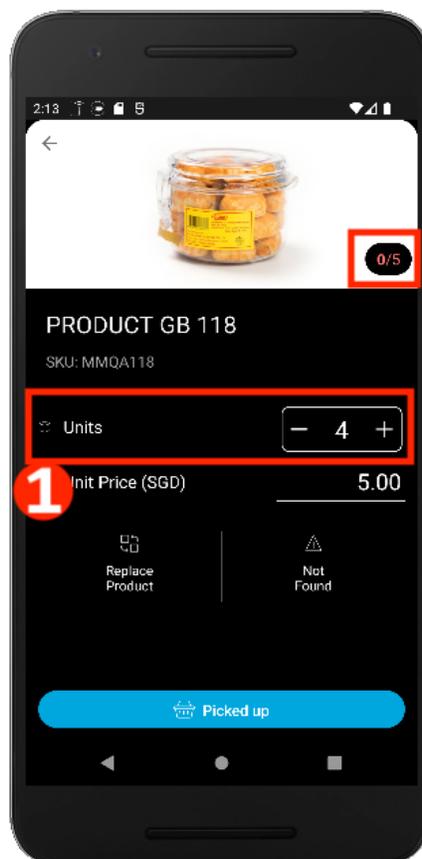
Te damos la bienvenida a Pelican

¿Cómo puedo modificar los productos del pedido?

Pelican ofrece varias funciones adaptadas a tus necesidades. Te proporciona soluciones detalladas según las situaciones que ocurran en tu establecimiento.

Caso 1. No tienes todos los artículos que ha pedido el cliente

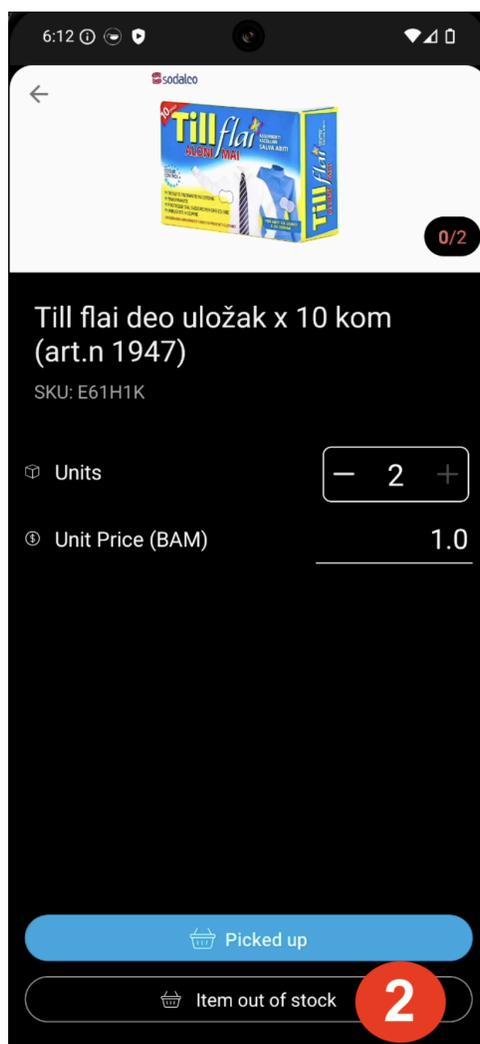
Si un cliente pide 5 artículos, pero solo tienes 4 disponibles, introduce solo la cantidad recogida (1). Este proceso se denomina **Procesamiento parcial** en la aplicación.



Te damos la bienvenida a Pelican

Caso 2. El producto ya no está disponible

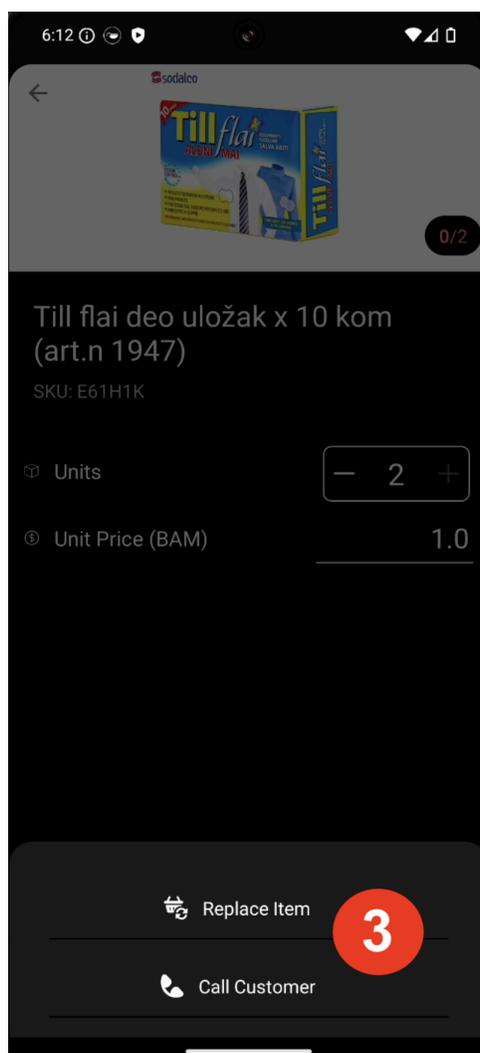
Si el producto está agotado, pulsa el botón **Artículo agotado** (2).



A continuación, pulsa el botón **Llamar al cliente** (3) para consultar si quiere uno de sustitución.

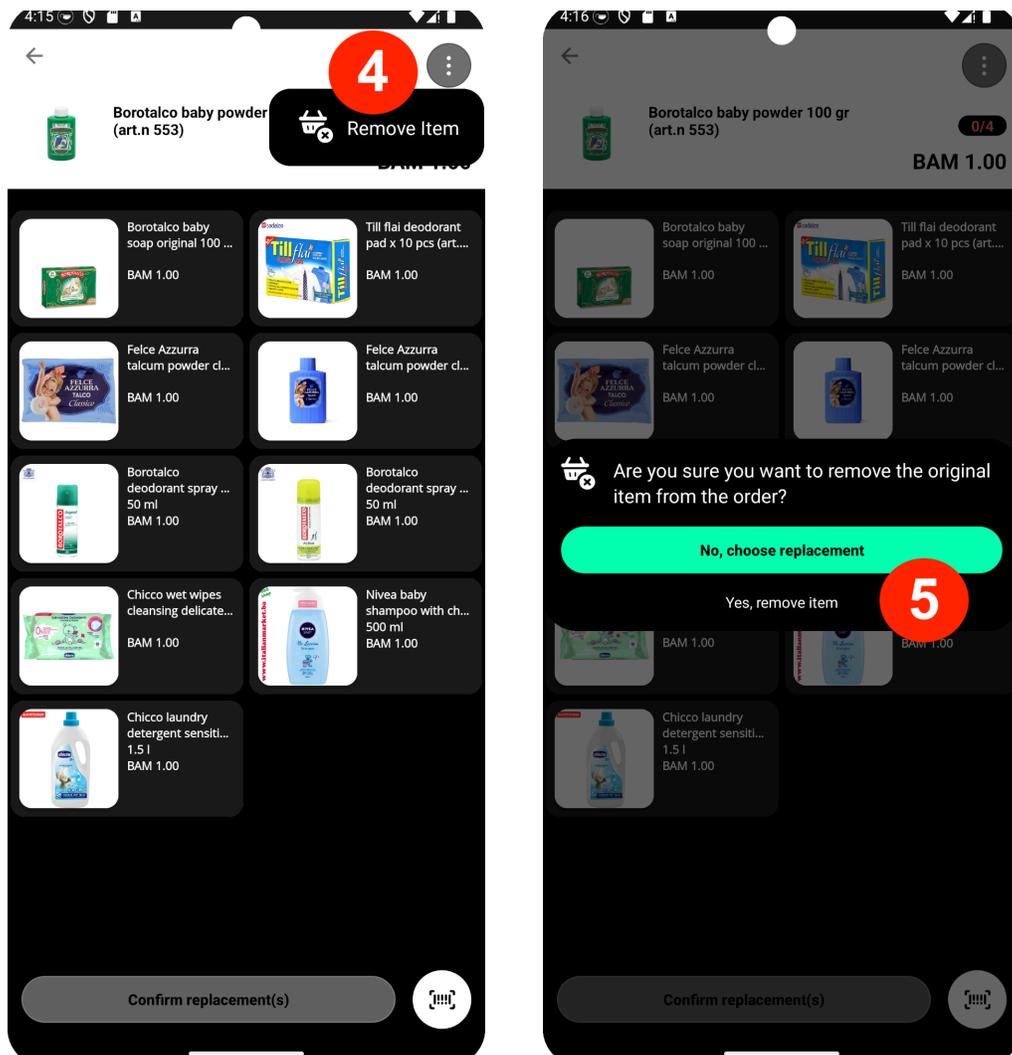
Después de la confirmación, pulsa el botón **Sustituir artículo** (3) para elegir uno de sustitución.

Te damos la bienvenida a Pelican



Si el cliente rechaza la alternativa, retira el artículo del pedido. A continuación, pulsa los puntos suspensivos verticales y el botón **Eliminar artículo** (4). Para confirmarlo, selecciona **Sí, eliminar artículo** (5).

Te damos la bienvenida a Pelican

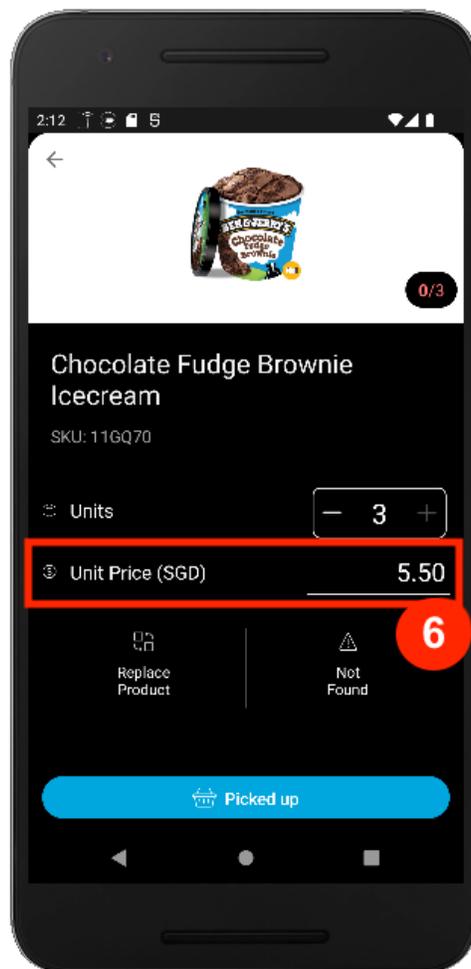


Te recomendamos que **sustituyas** los artículos en lugar de eliminarlos para mejorar la experiencia de los clientes.

Te damos la bienvenida a Pelican

Caso 3. Ajustar el precio del producto

Si el precio de un producto ha cambiado o es diferente al de la aplicación, podrás ajustarlo mientras lo recoges e introducir el nuevo precio (6) directamente en la aplicación.

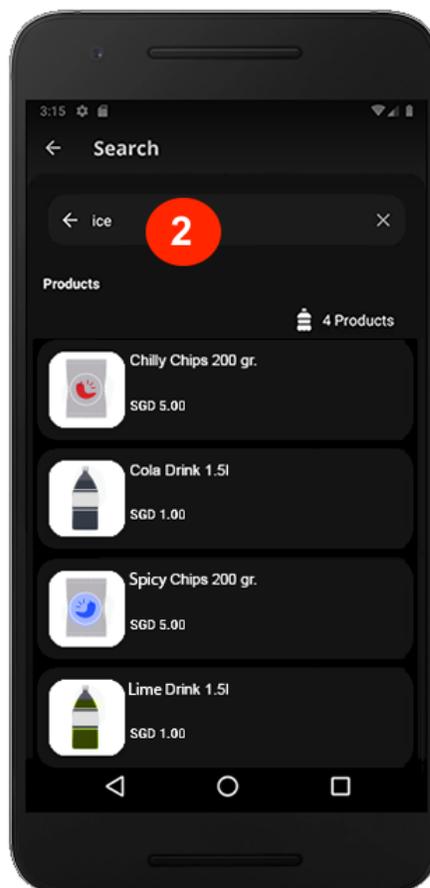
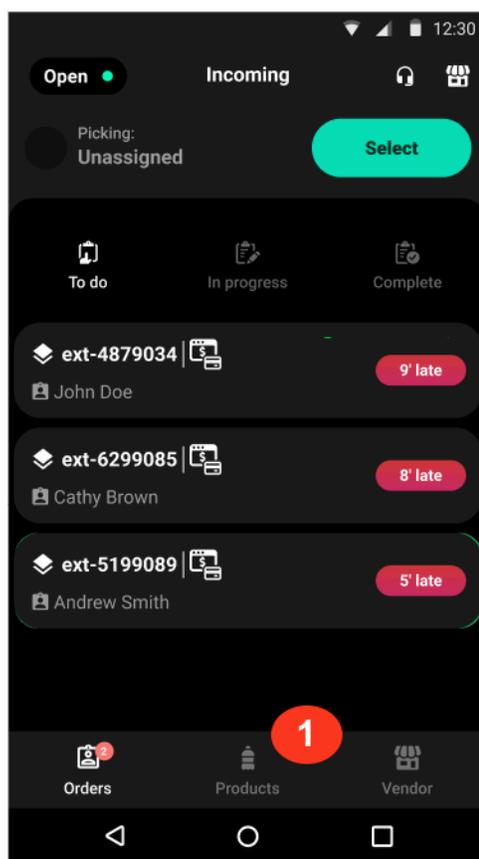


Te damos la bienvenida a Pelican

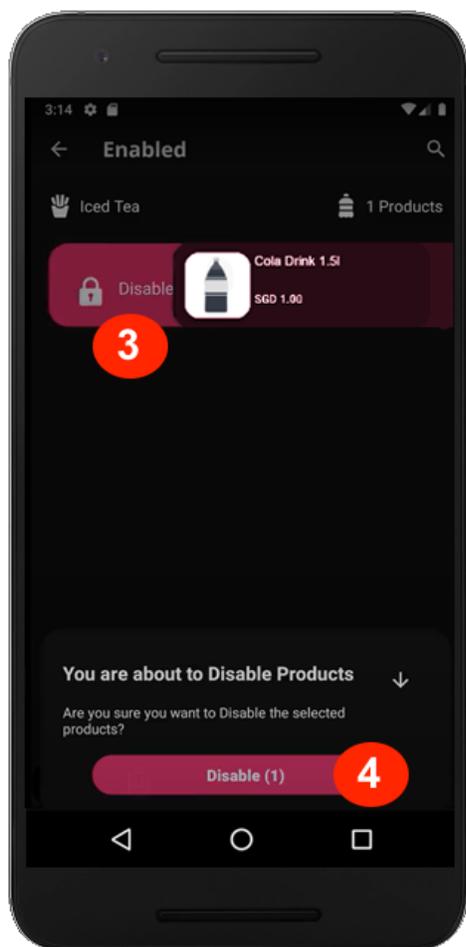
Desactivar los productos no disponibles

En la aplicación **Pelican**, puedes desactivar los productos para asegurarte de que ya no aparezcan a los clientes en la aplicación Glovo.

- 1 Ve a la pestaña **Productos** (1).
- 2 Busca el producto en la barra de búsqueda (2) por nombre de producto o SKU.
- 3 Desliza el dedo hacia la derecha (3) y pulsa **Desactivar** (4).

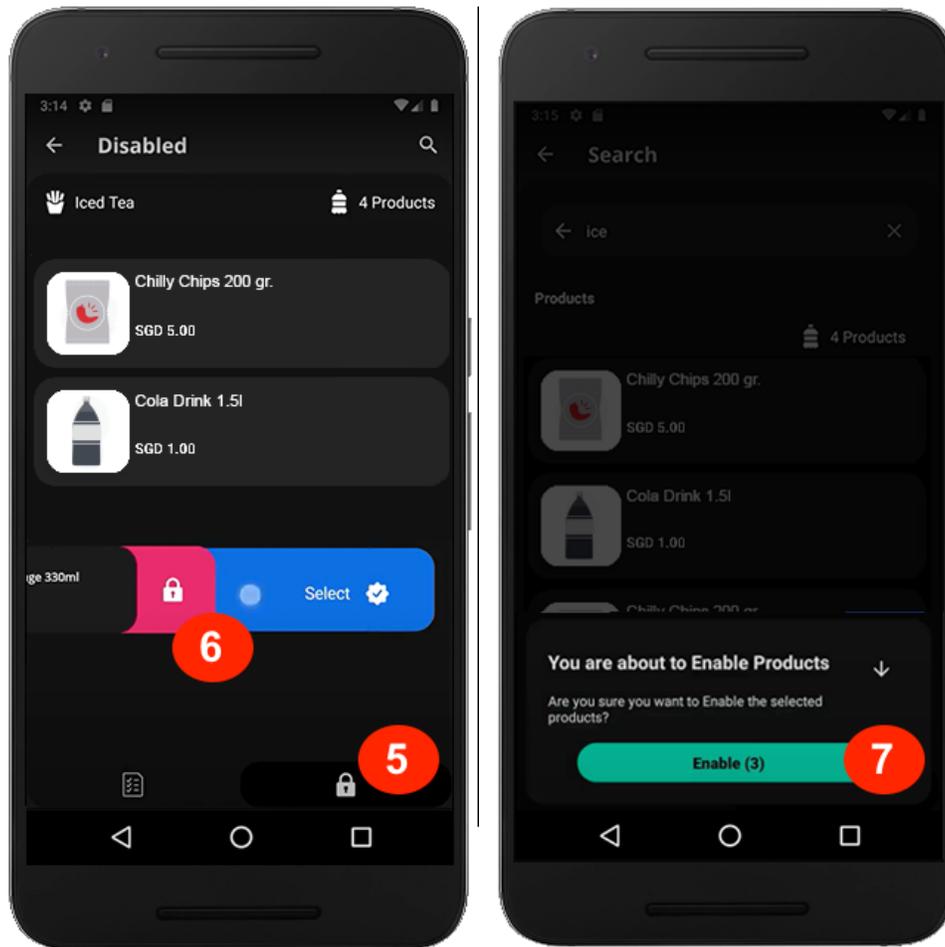


Te damos la bienvenida a Pelican



Si quieres volver a activar el producto, pulsa el icono del candado (5), desliza el dedo hacia la izquierda para seleccionar un producto (6) y pulsa **Activar** (7).

Te damos la bienvenida a Pelican



Resolución de problemas y asistencia

Si tienes algún problema con el dispositivo o la aplicación, intenta hacer lo siguiente:

- ✓ Asegúrate de que el dispositivo esté conectado a la wifi.
- ✓ Para reiniciar el dispositivo, mantén pulsados los botones de encendido y subir volumen y vuelve a encenderlo.
- ✓ Descarga la última versión de la aplicación.

Contacta con nuestro equipo de asistencia:

Nuestro equipo de asistencia te ayudará si tienes algún problema.

 **Llama** al número de asistencia telefónica: **+34 930474384**.

 **Envíanos un mensaje** a través de la sección de la sección [Ayuda del Manager Portal](#).