



كيفية استخدام Pelican

تعرف على كيفية إدارة البقالة وطلبات البيع بالتجزئة من زبائن Glovo باستخدام

تطبيق Pelican



Pelican هو تطبيق Android الذي تستخدمه محلات البقالة وشركاء التجزئة في Glovo لإدارة الطلبات وأنشطتهم اليومية. حل هذا التطبيق محل تطبيق الطلبات لضمان تجربة مستخدم أفضل وطريقة أسرع وأكثر فاعلية لاستلام الطلبات.

لماذا Pelican؟

✓ يحتوي **Pelican** على حلين مختلفين للاختيار يتيحان لك رؤية قائمة بجميع المنتجات في الطلب مقسمة حسب الفئات واختيارها يدويًا أو مسح الرمز الشريطي للمنتجات التي طلبتها الزبون.

✓ يمكنك تعديل سعر الطلب الجاري وهو أمر مفيد في حالة المنتجات غير المتوفرة أو التي يتم وزنها

✓ تم تصميم تطبيق **Pelican** خصيصًا لمحلات البقالة وشركاء البيع بالتجزئة لتلبية احتياجاتك مقارنة بالتجربة السابقة في تطبيق الطلبات.

ما هي الميزات الجديدة المتوفرة في Pelican؟

⚙️ **عملية استلام أفضل للطلب:** سترى قائمة بجميع المنتجات في الطلب مقسمة حسب الفئات، وعدد المنتجات التي اخترتها ، وعدد المنتجات التي تم طلبها.

⚙️ **مسح الباركود:** ستتمكن من مسح الرمز الشريطي للمنتجات التي طلبتها الزبون بدلاً من النقر يدويًا على المنتج

⚙️ **تعديل الطلبات الجارية:** لن تتمكن من استبدال المنتج أو إزالته من الطلب الجاري فحسب، بل ستتمكن أيضًا تعديل سعر الطلب.

⚙️ **تغيير سعر الطلب أثناء اختياره:** في بعض الأحيان ، ربما يكون سعر أحد منتجاتك قد تغير أو كان مختلفًا على التطبيق عندما طلبه الزبون. مع Pelican، يمكنك تغيير سعر المنتج عند اختياره.

كيفية تسجيل الدخول إلى Pelican؟

يعمل Pelican فقط على جهاز Android، احرص على اقتناء جهاز أو اتصل بفريق الدعم لدينا لاستلام جهاز سونمي من Glovo في أقرب وقت ممكن.

إليك كيفية تسجيل الدخول إلى Pelican على جهاز Android:

← نزل التطبيق باستخدام [هذا الرابط](#).

← أدخل عنوان تسجيل دخولك وكلمة مرور مؤقتة تلقيتها عبر البريد الإلكتروني في يوم انتقالك إلى الأداة.

← قم بتعيين كلمة مرور جديدة.

← اسمح لتطبيق Pelican بالعمل في الخلفية للسماح بإظهار إشعارات الطلبات.

← كرّر العملية لكل معرف عنوان متجر بشكل منفصل.

ملاحظه: تأكد من وجود ذاكرة بسعة 500 ميجابايت على الأقل على جهازك لاستخدام تطبيق Pelican. على سبيل المثال ، يمكنك حذف تطبيق Google Chrome ، عن طريق تحديد "الإعدادات ← التطبيق ← Google Chrome ← إلغاء تثبيت".

إذا واجهت أي مشاكل مع الجهاز أو التطبيق، فإليك ما يمكنك تجربته:

✓ تأكد من أن جهازك الذي يحتوي التطبيق متصل بشبكة WiFi.

✓ أعد تشغيل الجهاز عن طريق الضغط مع الاستمرار على زر الطاقة ورفع مستوى الصوت في نفس الوقت حتى إيقاف تشغيل الجهاز. ثم اضغط على زر الطاقة مرة أخرى لتشغيل الجهاز.

✓ تأكد من أن لديك أحدث إصدار من التطبيق.

كيفية الاتصال بفريق الدعم إذا لم يتم حل المشكلات

إذا كنت تواجه أي مشاكل، فسيكون فريق الدعم لدينا جاهزًا للمساعدة.

← اتصل برقم الدعم عبر الهاتف: +212520430012

← أرسل رسالة واتساب إلى +212530552059

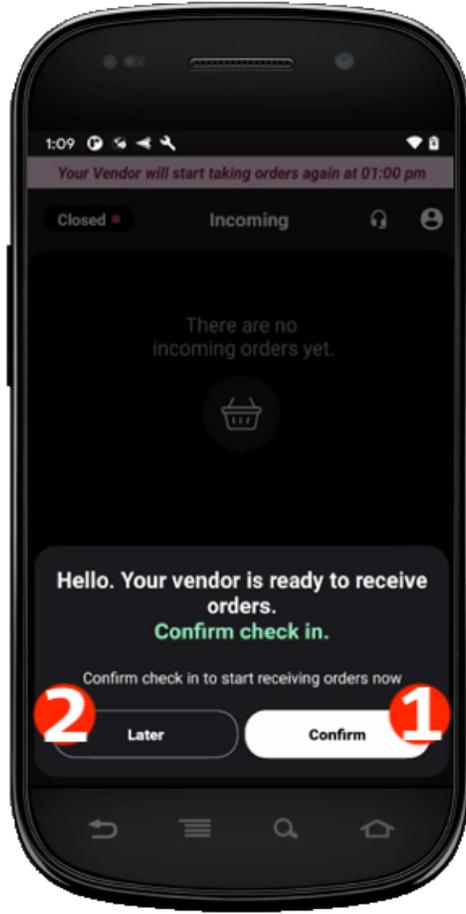
← اكتب لنا رسالة من خلال قسم "المساعدة" في [Manager Portal](#) الخاص بك.

كيفية إدارة ساعات عمل المتجر

قبل 15 دقيقة من كل ساعة عمل مقررة، ستري تذكيرًا لفتح متجرك لبدء تلقي الطلبات من زبائن Glovo. سيكون هذان الخياران متاحين لك:

1] "تأكيد" (1) - ستقوم بفتح متجرك في الوقت المعتاد المحدد.

2] "لاحقًا" (2) - سيتم سؤالك بعد 3 دقائق إذا كنت مستعدًا للفتح. إذا قمت بإغلاق الزر **Pelican**، ستتلقى نفس الإشعار عند فتحه. إذا واصلت النقر على هذا الزر، ستتلقى إشعارًا كل 3 دقائق.



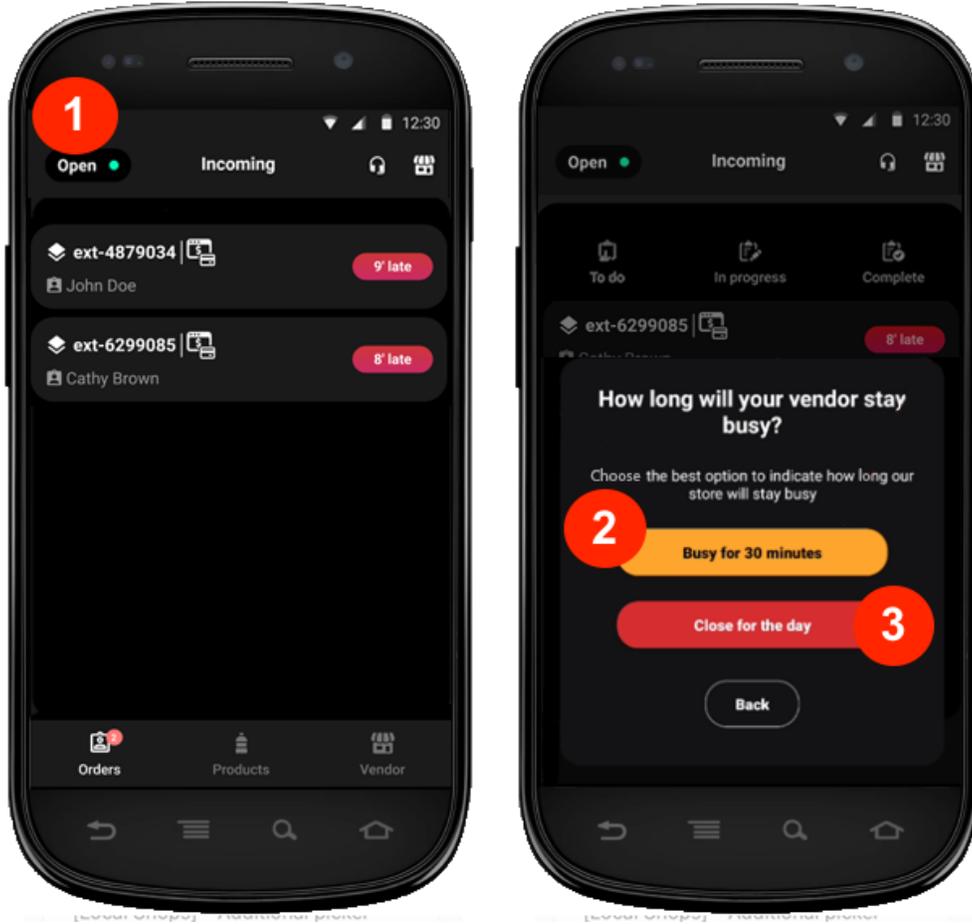
إذا لم تتم بتسجيل الوصول في الوقت المحدد، فيمكنك يدويًا تغيير الوضع بالنقر على زر وضع المتجر في الزاوية اليسرى العليا.

كيفية إدارة وضع توفر المتجر

إذا كان متجرك يحتوي على ساعات عالية الطلب، فيمكنك تعيين وضع توفر مختلفة بحيث لا يتمكن عملائك من الطلب من متجرك إلا عندما تكون مستعدًا لتلقي الطلبات مرة أخرى.

1 في الجزء العلوي من تطبيق Pelican، انقر على أيقونة "فتح" (1).

2 اختر "مشغول لمدة 30 دقيقة" (2) أو "مغلق لهذا اليوم" (3).

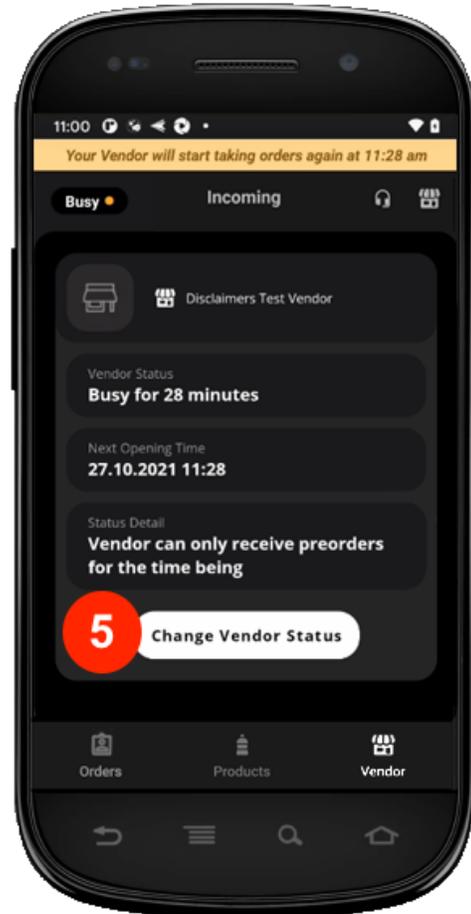
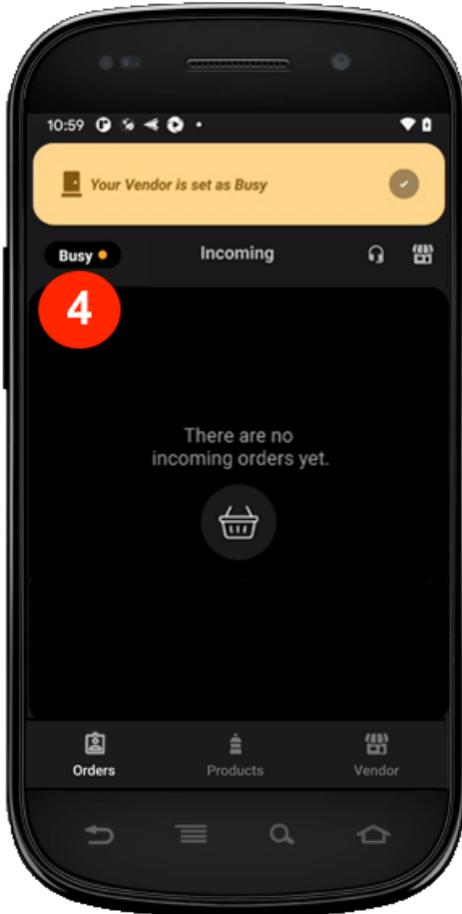


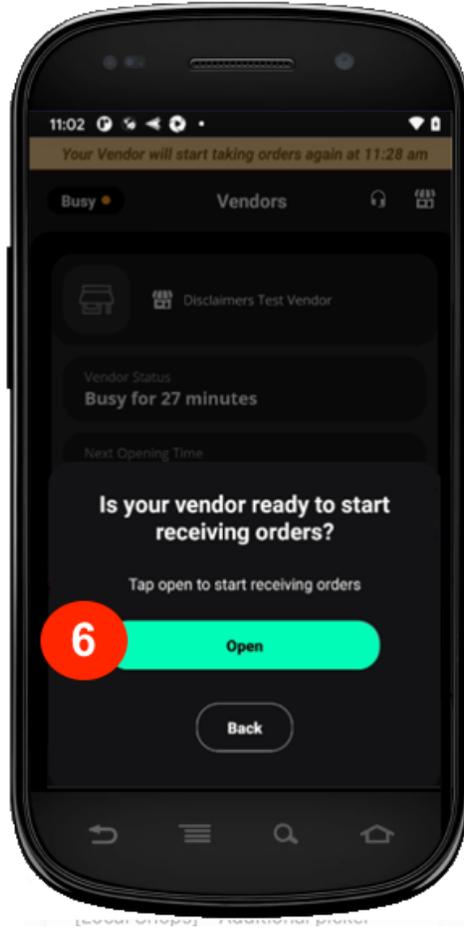
إذا قمت بتحديد "مشغول لمدة 30 دقيقة"، فسيتم إغلاق متجرك لمدة 30 دقيقة وإعادة فتحه تلقائيًا بعد 30 دقيقة. إذا لم تكن بحاجة إلى 30 دقيقة كاملة، فاتبع الخطوات التالية:

← انقر على أيقونة "مشغول" (4).

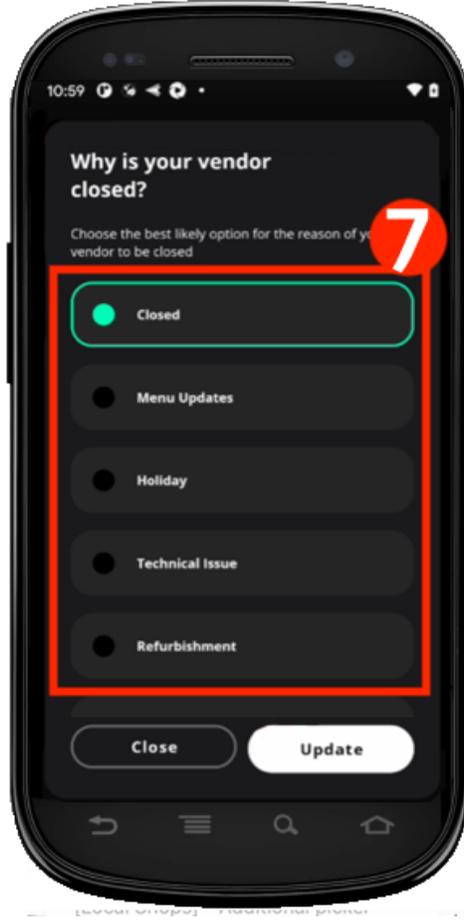
← "تغيير حالة المورد" (5).

← ثم انقر على "فتح" (6).





عند اختيار "إغلاق لهذا اليوم"، اختر سببًا دقيقًا (7). اختر السبب الدقيق، ثم انقر على "تحديث". سيبقى متجرك مغلقًا حتى تحديد وقت الافتتاح التالي.



ملاحظة: عند اختيار أي من هذه الخيارات، لن يتم إلغاء الطلبات التي تم تعيينها بالفعل لضمان أفضل تجربة للزبون. تأكد من جمع الطلبات وتسليمها إلى مندوبي التوصيل.

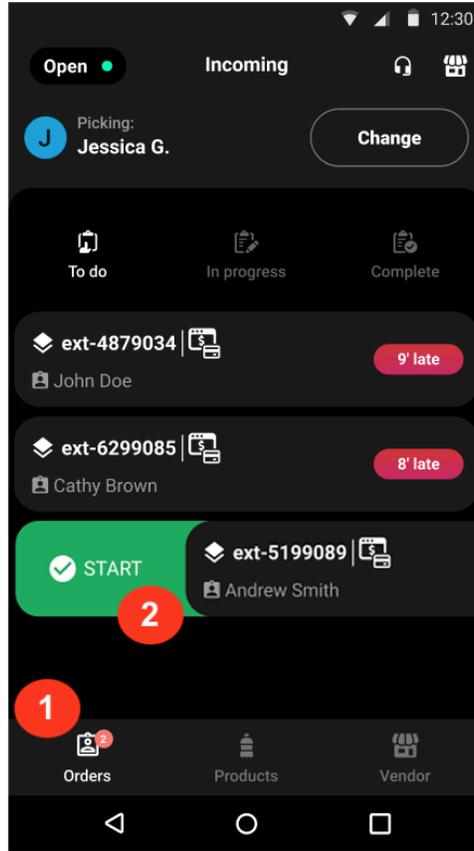
إذا قررت إعادة فتح متجرك في وقت أبكر، فيمكنك النقر على أيقونة وضع المتجر مرة أخرى ثم النقر على "فتح".

أخيراً، إذا كنت ترغب في تغيير جدول المتجر، فيمكنك القيام بذلك في قسم "إعدادات الموقع" من [Manager Portal](#).

كيفية إدارة الطلبات الجارية

الخطوة 1: تعيين الطلب

عندما تتلقى طلبًا جديدًا، ستسمع إشعارًا صوتيًا وتراه في شاشة الطلبات "الواردة" (1). لبدء العمل على الطلب، يجب عليك تعيينه عن طريق التمرير إلى اليمين باستخدام حركة انزلاق (2).

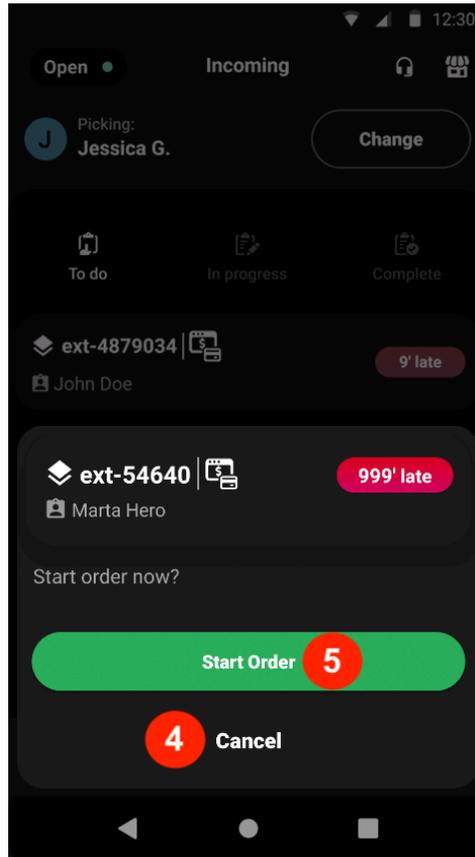


الخطوة 2: ابدأ الطلب

المس الشاشة على الطلب، ولديك بعد ذلك خيار إلغاء اختيار الطلب (4) إذا اخترته عن طريق الخطأ ولا يمكنك إكماله الآن. سيعود الطلب إلى شاشة الطلبات "الواردة". سيتيح هذا لشخص آخر في متجر، لديه وصول إلى Pelican على جهاز مختلف، إمكانية استلام المنتجات وإكمال الطلب.

سيتيح هذا لشخص آخر في متجر، لديه وصول إلى Pelican على جهاز مختلف، إمكانية استلام المنتجات وإكمال الطلب.

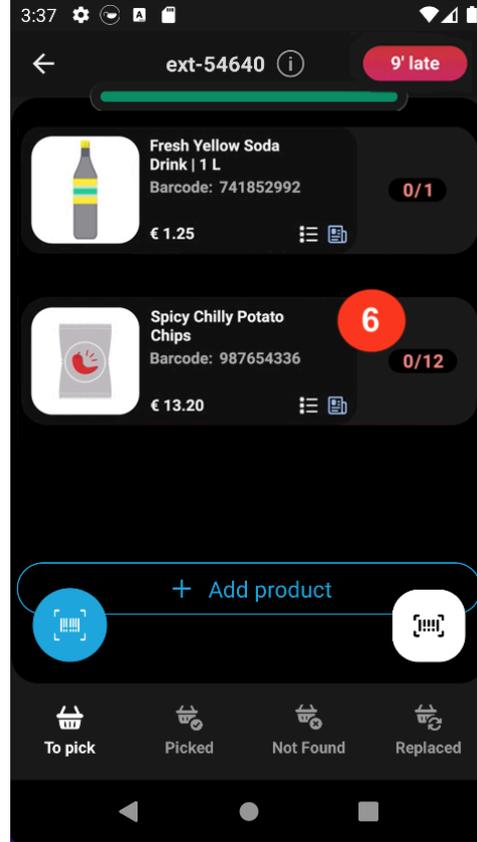
إذا كنت ترغب في بدء الطلب ، انقر على "ابدأ" (5).



الخطوة 3: تحقق من تفاصيل الطلب

عند النقر على الطلب، سترى قائمة بجميع المنتجات المطلوبة ، وعدد المنتجات التي اخترتها ، وعدد المنتجات التي تم طلبها (6).

على سبيل المثال، 0/12 يعني أنه تم اختيار 0 من ذلك الطلب، وطلب الزبون 12. بمجرد التحقق من تفاصيل الطلب، ابدأ في استلام المنتجات.



الخطوة 4: جمع المنتجات المطلوبة

يمكنك اختيار العناصر بطريقتين مختلفتين.

1 الطريقة الأولى هي المسح الضوئي للمنتجات. للقيام بهذا:

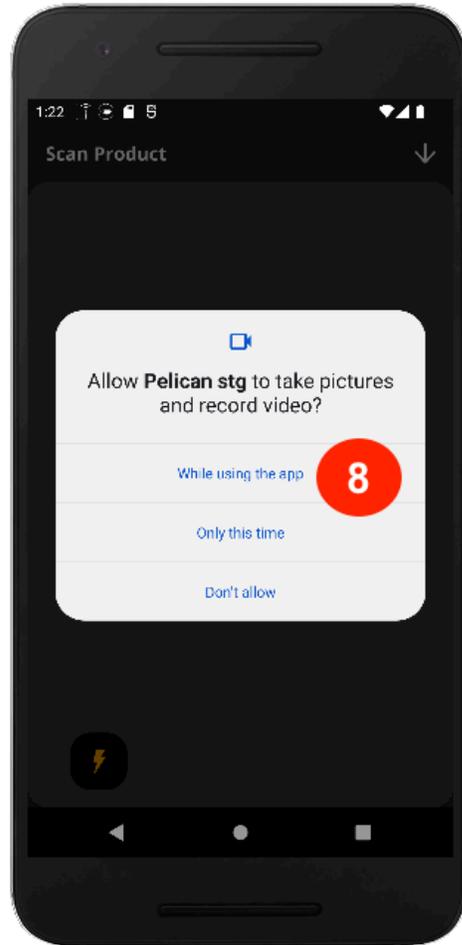
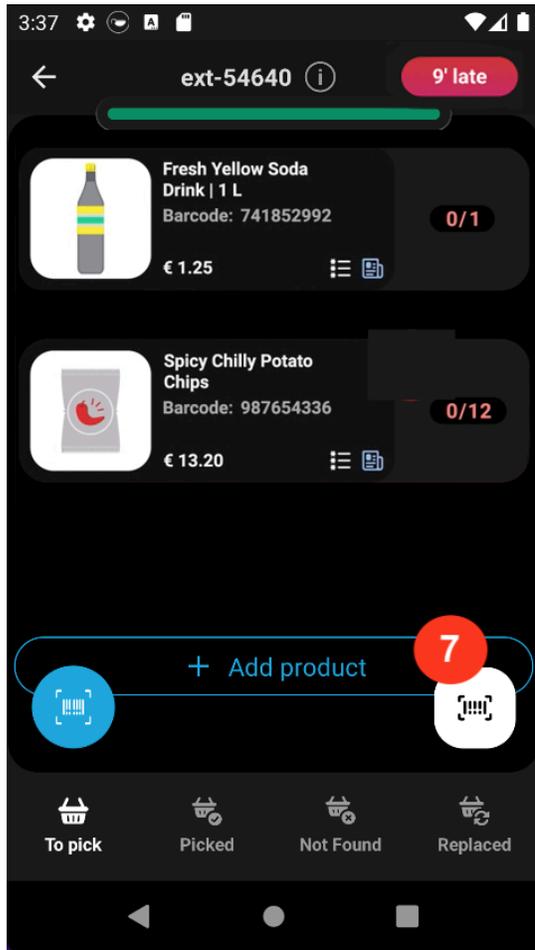
← انقر على زر الماسح الضوئي (7).

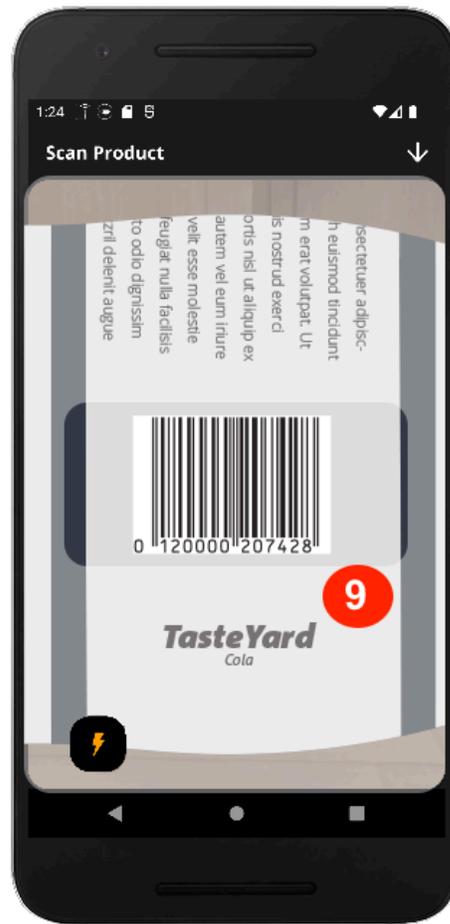
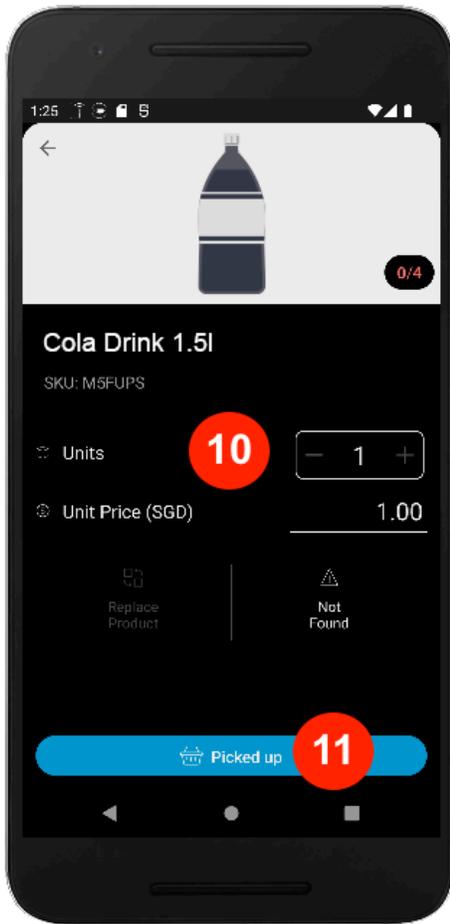
← في المرة الأولى التي تقوم فيها بذلك، قد يتعين عليك السماح لـ **Pelican** في الوصول إلى الكاميرا عن طريق اختيار خيار "أثناء استخدام التطبيق" (8).

← بعد ذلك، امسح الرمز الشريطي الموجود على طرد المنتج الأول (9). على سبيل المثال، إذا طلب الزبون 3 من نفس المنتج، فستعين عليك مسح الرمز الشريطي ضوئياً 3 مرات.

ملاحظه: عند القيام بطلب منتج بالكمية 7، فسيتم تمييزه على أنه تم اختياره على الفور.

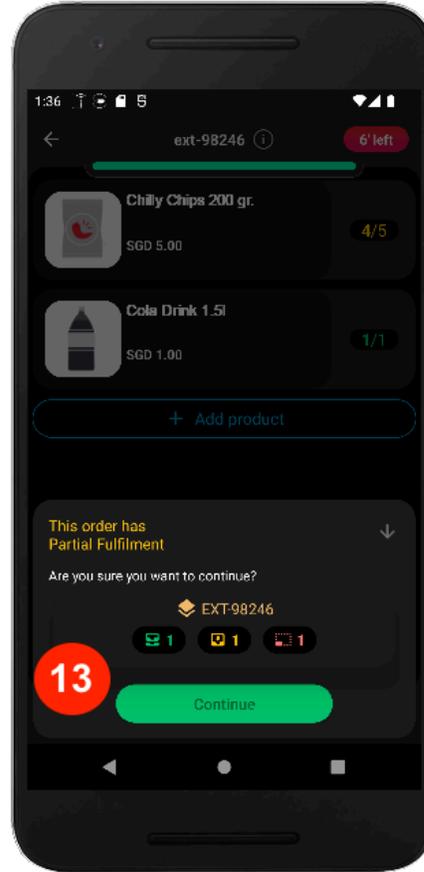
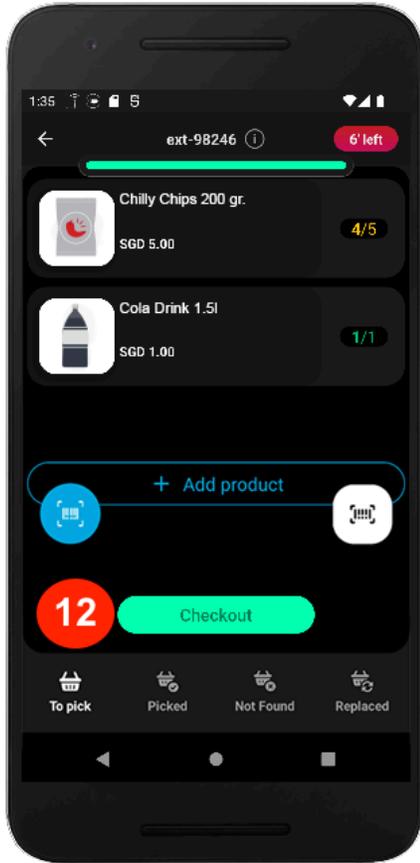
2 إذا كنت لا ترغب في مسح كل منتج على حدة، فيمكنك أيضاً النقر على المنتج وإدخال العدد الذي اخترته تحت قسم "الوحدات" (10). وبمجرد الانتهاء، انقر على "تم الاستلام" (11).

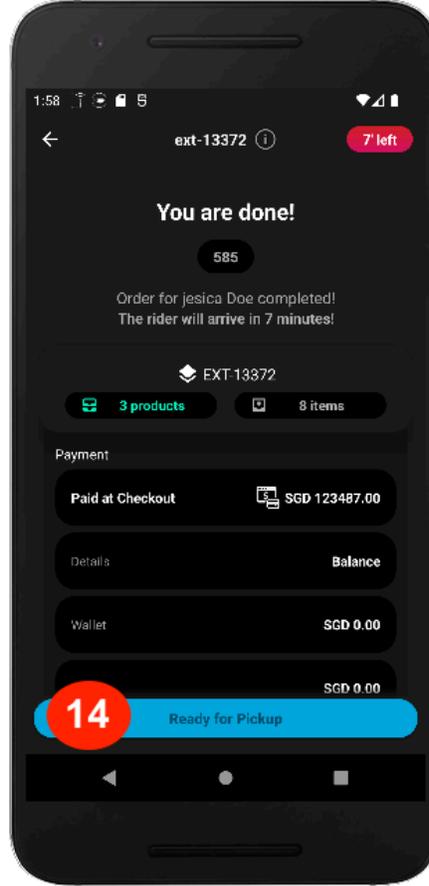




الخطوة 5: تأكيد الدفع

بمجرد استلام الطلب، يمكنك النقر فوق "الدفع" (12). ستحصل على ملخص المنتجات المختارة (13) لتتمكن من المراجعة. بمجرد مراجعة الطلب وأن كل شيء يبدو صحيحًا، انقر على "جاهز للاستلام" (14).



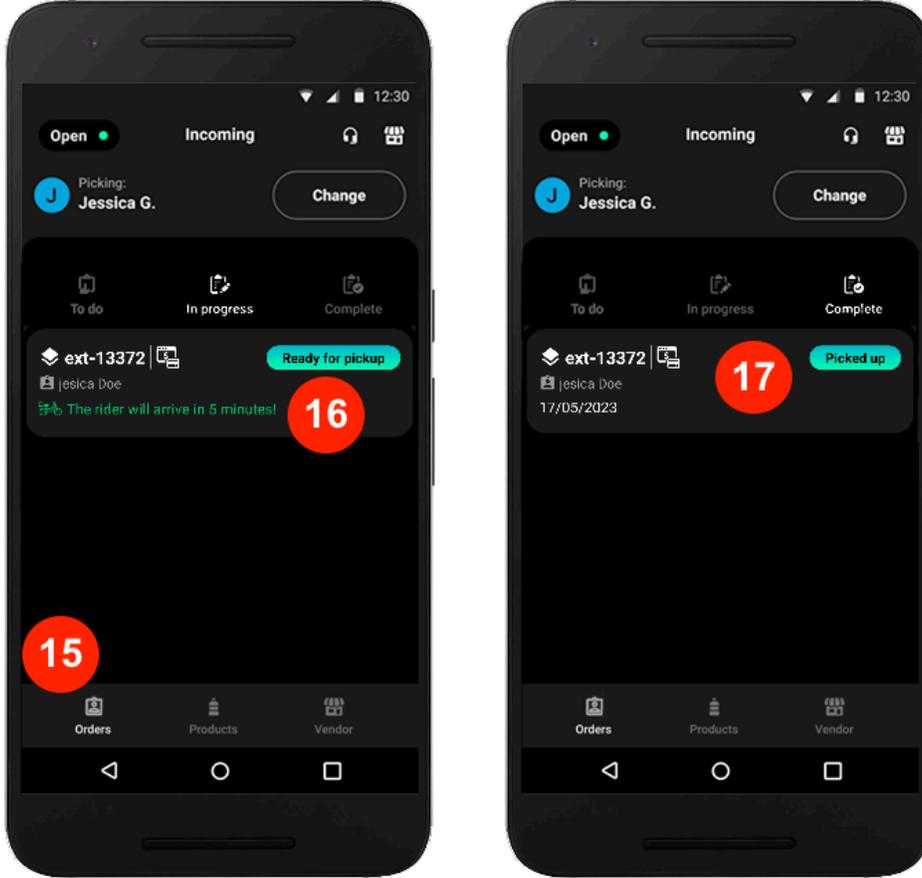


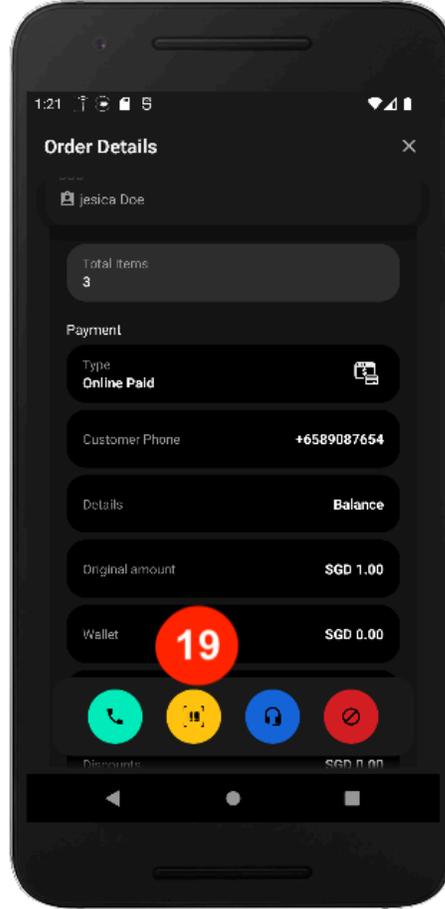
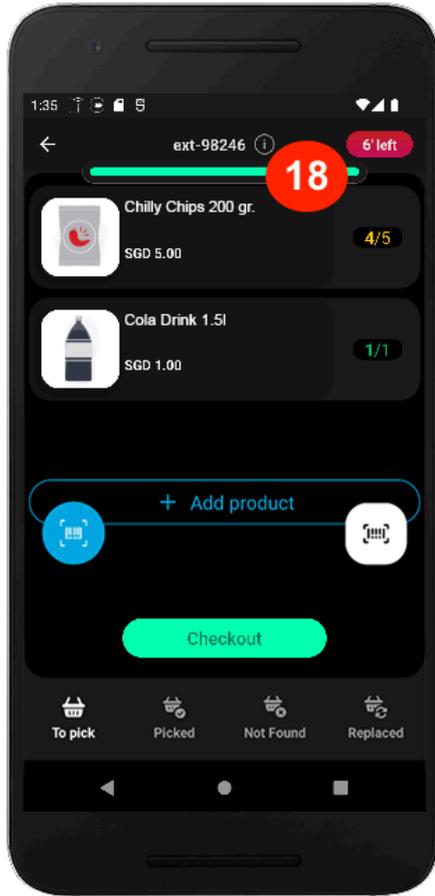
الخطوة 6: سلم الطلب إلى مندوب التوصيل

بعد ذلك، سينقلك التطبيق إلى شاشة "الطلبات" (15) حيث سترى وضع الطلبات باعتبارها "جاهز للاستلام" (16) ووقت وصول مندوب التوصيل.

بمجرد أن يقوم مندوب التوصيل بتسليم الطلب، سيتم تحديث وضع الطلب إلى "تم استلامه" (17).

إذا احتاج مندوب التوصيل إلى التحقق من أي معلومات، فيمكنك استخدام شاشة "تفاصيل الطلبات". بالإضافة إلى ذلك، قد يحتاجون إلى مسح رمز شريطي للطلب. في هذه الحالة، انقر على الزر (18) (i) لفتح صفحة تفاصيل الطلب، انقر على أيقونة الرمز الشريطي (19)، ويمكنهم مسحها ضوئيًا.



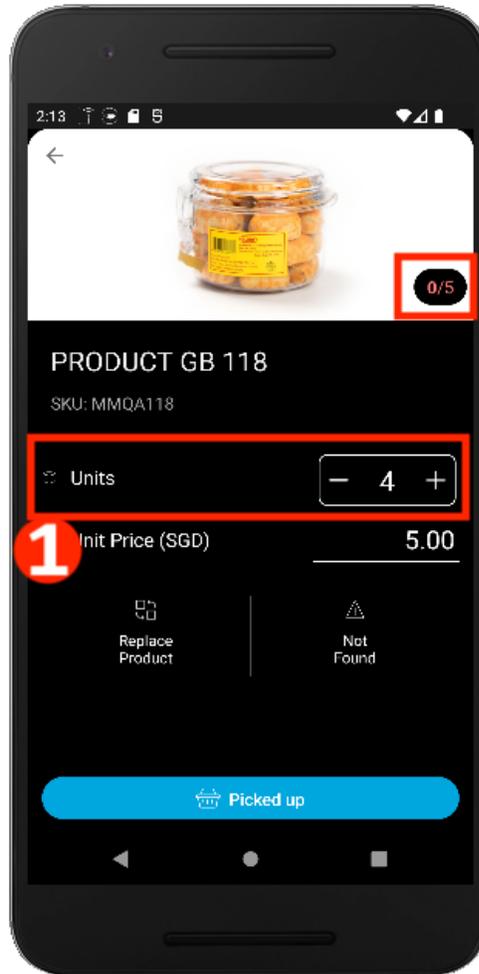


كيفية تحرير المنتجات في الطلب

نظراً لأن Pelican قد تم تصميمه خصيصاً لمحات البقالة وشركاء البيع بالتجزئة، فإن لديه وظائف متعددة لتغطية أي حاجة محتملة لهؤلاء الشركاء. اعتماداً على مشكلة يواجهها متجرك، سنوجهك خلال الحلول.

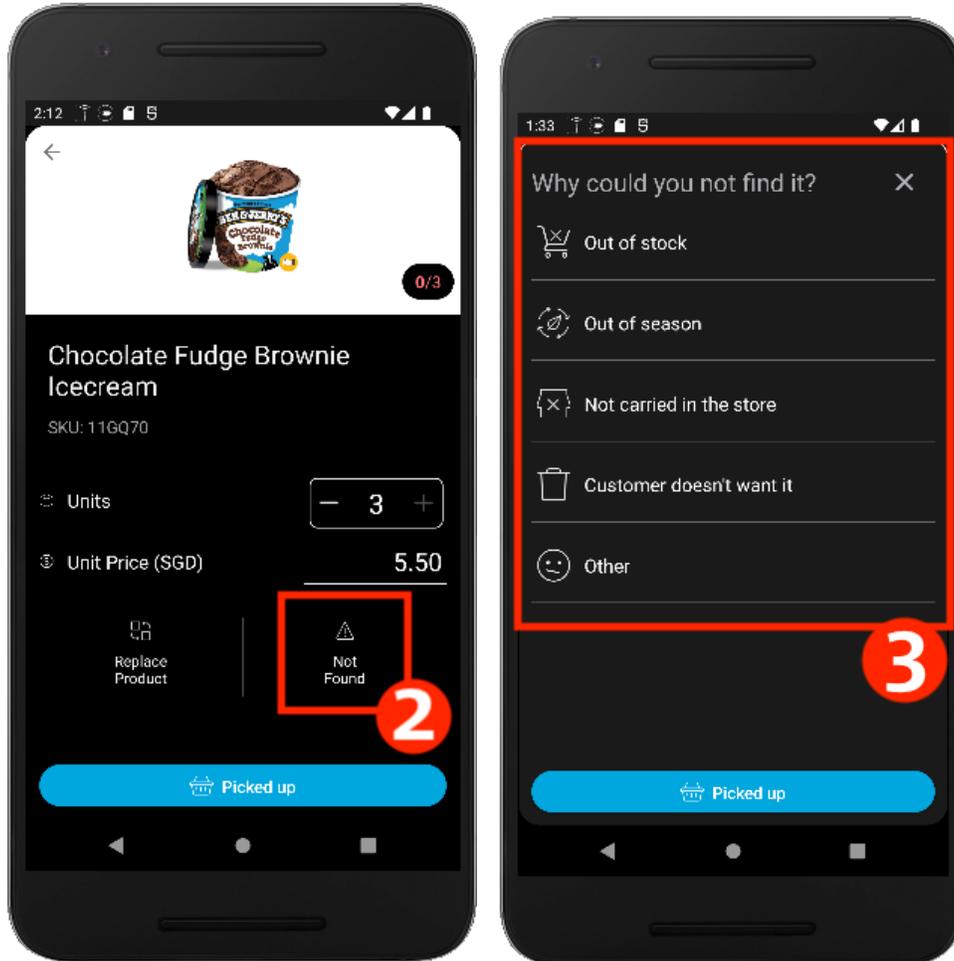
الحالة 1. لا تتوفر لديك جميع العناصر التي طلبتها الزبون

إذا لم يكن لديك جميع العناصر حسب ما طلب الزبون (على سبيل المثال طلب 5 ولديك 4 فقط)، ضع المبلغ الذي اخترته فقط (1). في التطبيق، يسمى هذا "الوفاء الجزئي".



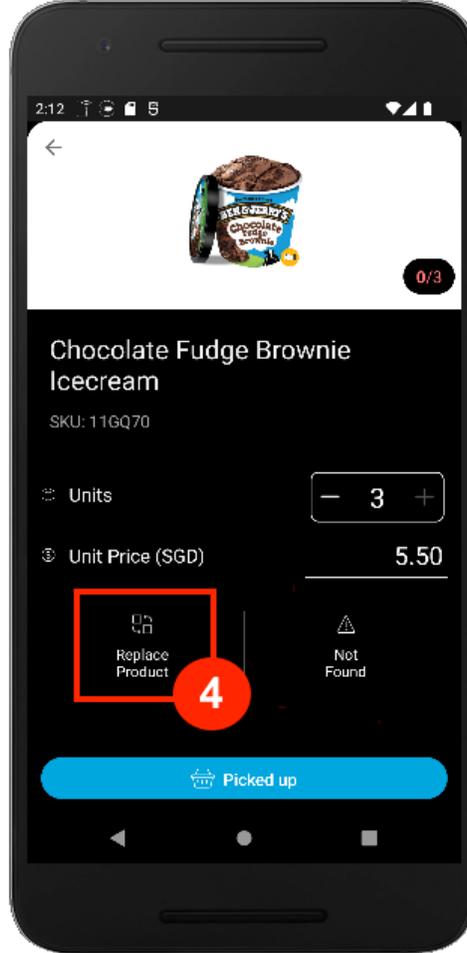
الحالة 2. لم يعد المنتج متوفرًا بعد الآن

إذا لم يكن لديك المنتج في المخزون على الإطلاق، يمكنك وضع علامة عليه على أنه "لم يتم العثور عليه" (2). بعد ذلك، اختر سببًا لعدم العثور على المنتج (3).



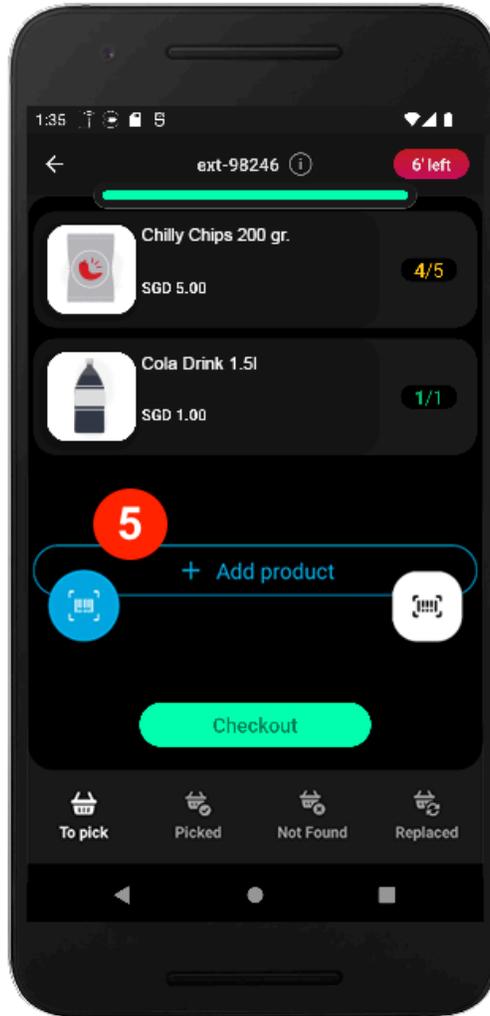
الحالة 3. يجب استبدال المنتج

إذا لم يكن لديك المنتج في المخزون ولكن زبونك وافق على استبداله، فانقر على زر "استبدال المنتج" (4) وامسح الرمز الشريطي للمنتج البديل لإضافته إلى الطلب.



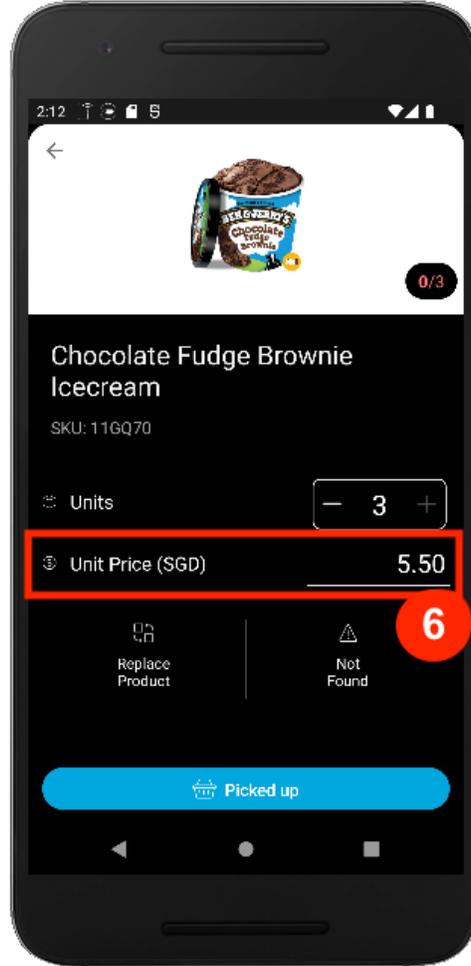
الحالة 4. يجب عليك إضافة منتج جديد إلى الطلب

عند قيامك باستلام الطلب، في أسفل قائمة المنتجات، يوجد زر "إضافة منتج" (5). انقر عليه وامسح الرمز الشريطي للعنصر الجديد لإضافته إلى الطلب.



الحالة 5. تغيير سعر المنتج

في بعض الأحيان، ربما يكون سعر أحد منتجاتك قد تغير أو كان مختلفًا على التطبيق عندما طلبه الزبون. يمكنك تغيير سعر المنتج عند اختياره. لتغييره، ما عليك سوى إدخال السعر الجديد (6) في التطبيق.



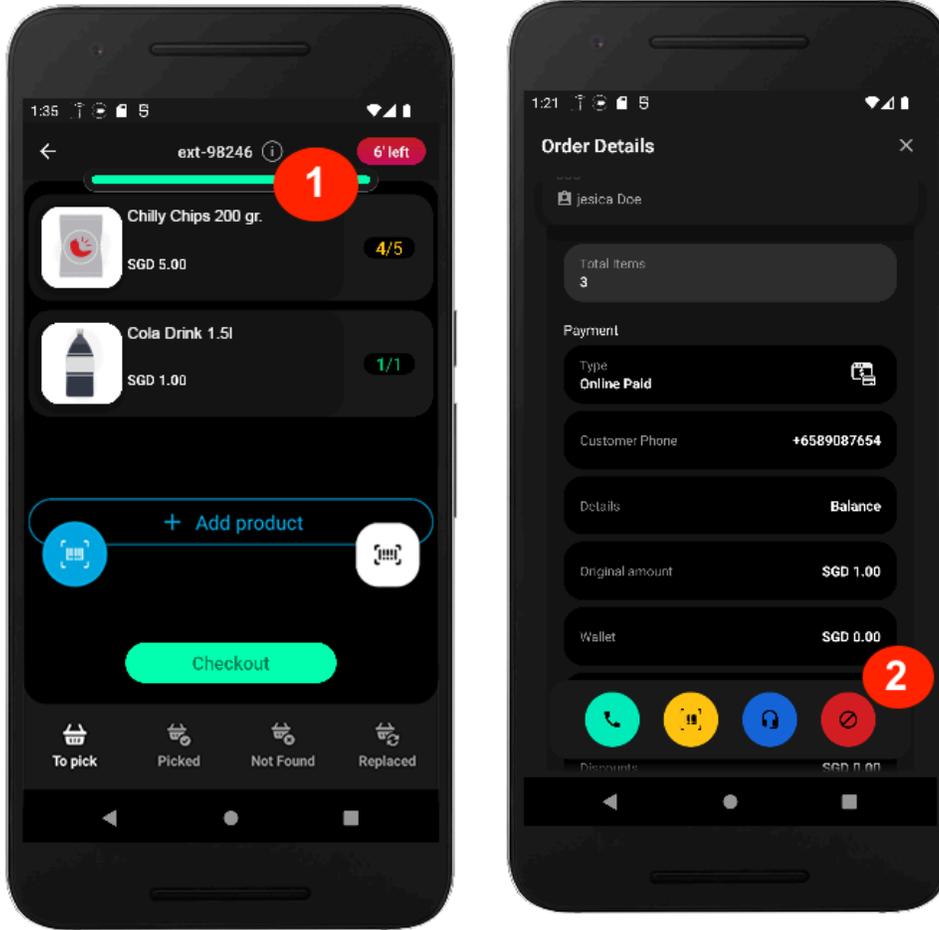
كيفية إلغاء طلب

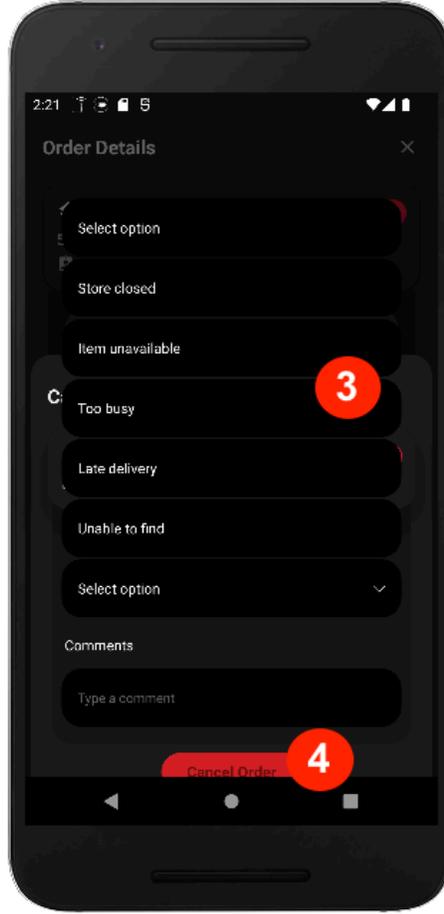
إذا لم تتمكن من إكمال الطلب لسبب ما، يمكنك إلغاء الطلب من تطبيق Pelican.

1 انتقل إلى الطلب وانقر على زر "i" لفتح صفحة تفاصيل الطلب (1).

2 من هنا، انقر على زر إلغاء الطلب (2).

3 اختر السبب (3)، ثم انقر على "إلغاء الطلب" (4).





إذا لم يكن زر إلغاء الطلب متاحًا، يرجى الاتصال بفريق الدعم لدينا على +212520430012.

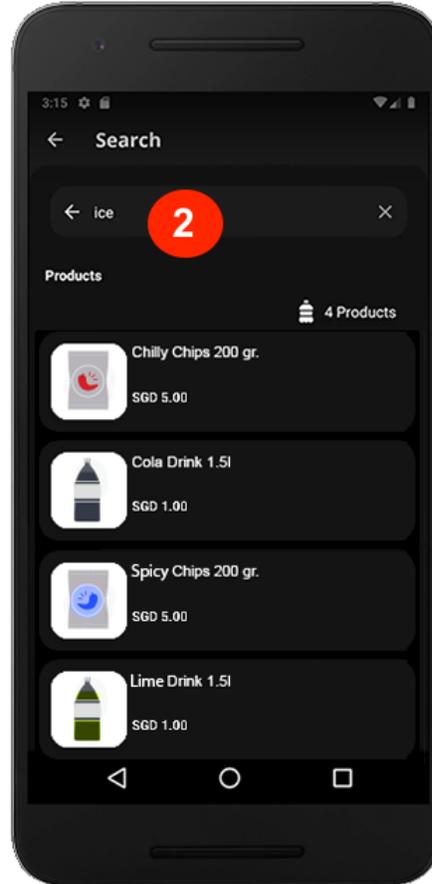
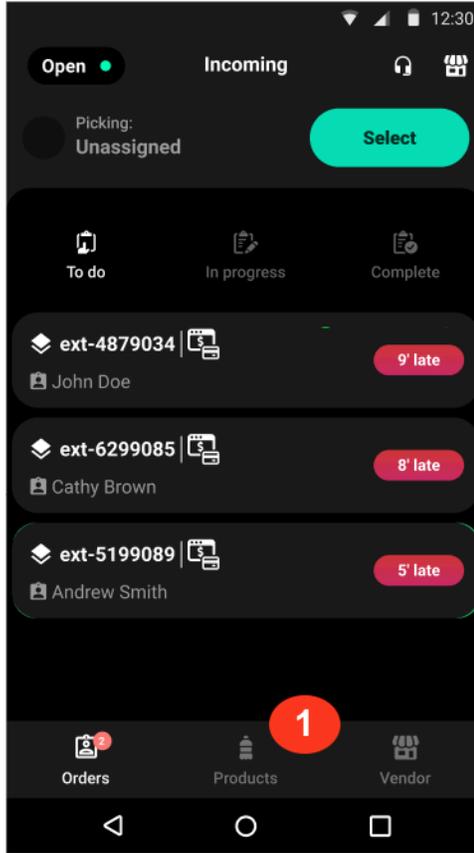
كيفية إلغاء تفعيل المنتجات غير المتوفرة؟

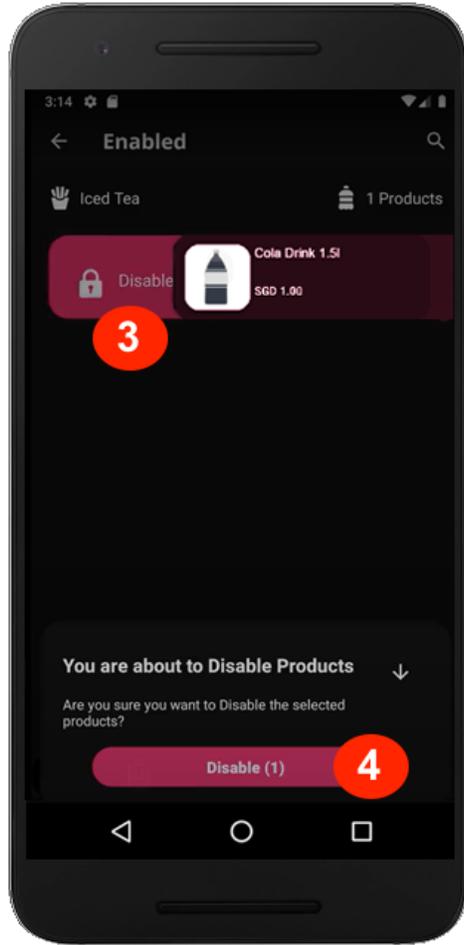
في التطبيق Pelican، يمكنك أيضًا تعطيل المنتجات ولن يتم عرضها لعملائك في تطبيق Glovo لديهم.

1 اذهب إلى علامة التبويب "المنتجات" (1).

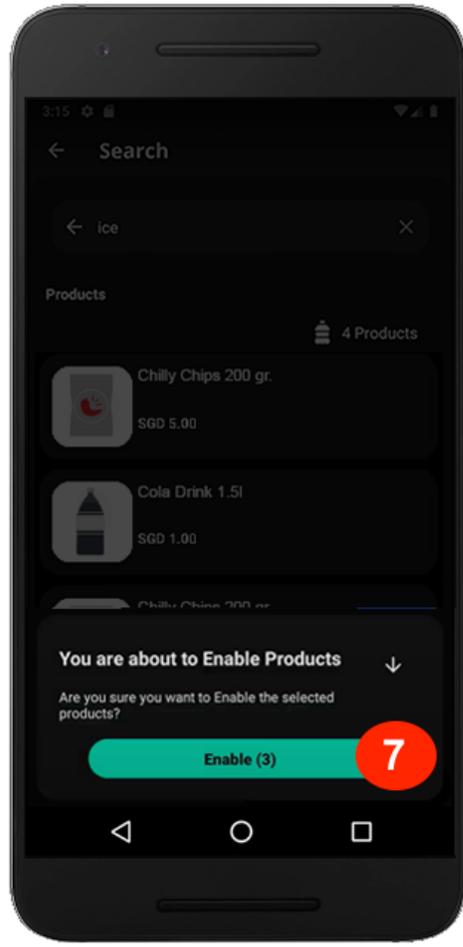
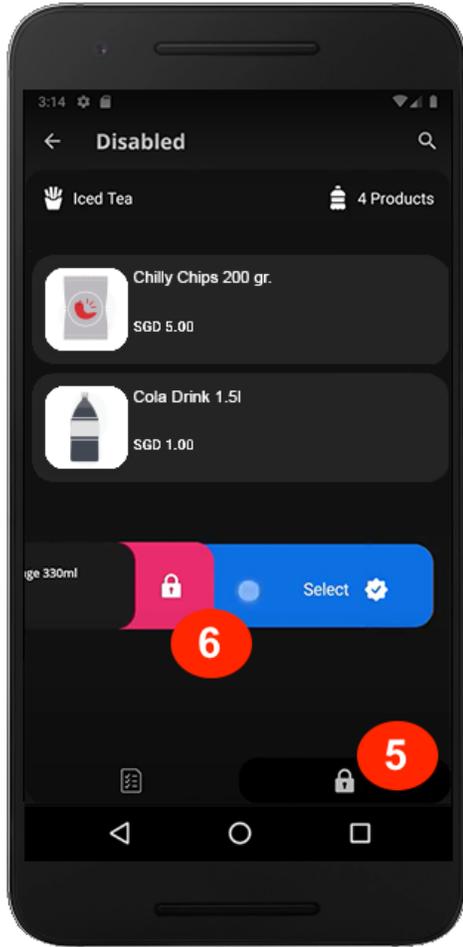
2 بحث عن المنتج في شريط البحث (2) حسب اسم المنتج أو SKU.

3 اسحب إلى اليمين (3)، ثم انقر على "تعطيل" (4).





إذا كنت ترغب في تمكين المنتج مرة أخرى، فانقر على رمز القفل (5)، ثم اسحب إلى اليسار لتحديد منتج (6)، ثم انقر على "تمكين" (7).



الأسئلة المتكررة

1. كيف يمكنني تنزيل تطبيق Pelican على جهاز Android الخاص بي؟

إذا كنت تستخدم جهاز سونمي، فسيظهر تطبيق Pelican تلقائيًا.

إذا كان لديك أي جهاز Android آخر، فيمكنك تنزيل التطبيق باتباع [هذا الرابط](#).

⚠️ تذكر أنه عند تسجيل الدخول لأول مرة، سيتعين عليك تفعيل كل معرف عنوان متجر بشكل منفصل عن طريق تعيين كلمة مرور جديدة لكل موقع.

2. لا يمكنني العثور على تطبيق Pelican على جهاز Glovo الخاص بي.

وفيما يلي الحلول الممكنة لهذه المشكلة:

1️⃣ سيظهر تطبيق Pelican تلقائيًا في تاريخ الانتقال إلى الأداة الجديدة. يرجى التحقق من البريد الإلكتروني الذي أرسلناه إليك لأن تاريخ إطلاق التطبيق يعتمد على مدينتك.

2️⃣ يجب أن تكون لديك ذاكرة بسعة 500 ميجابايت على الأقل على جهازك لتتمكن من استخدام تطبيق Pelican. لتحرير المساحة يمكنك حذف تطبيق Google Chrome، على سبيل المثال. على جهازك سونمي، حدد "إعدادات" → التطبيق → Google Chrome → إلغاء التثبيت".

3️⃣ يجب أن يكون إصدار Android SDK الخاص بك 21 (Android 5.0 Lollipop) أو أحدث ويجب أن يكون إصدار Google Play Services هو 21.48.15 أو أحدث.

إذا لم ينجح شيء، فيرجى الاتصال بفريق الدعم لدينا عن طريق الاتصال برقم الهاتف هذا +212520430012 أو إرسال رسالة إلينا من خلال قسم "المساعدة" في [Manager Portal](#).

تأكد من تجهيز الرقم التسلسلي لجهاز Glovo الخاص بك الذي ستجده في الخلف بجوار الرمز الشريطي.

3. كيف يمكنني الحصول على تطبيق Pelican إذا لم يكن لدي جهاز Android؟

صُمم تطبيق **Pelican** خصيصًا لمستخدمي Android لضمان أفضل الميزات والوظائف.

إذا لم يكن لديك جهاز Android لاستخدام تطبيق **Pelican**، تواصل مع مدير حسابك أو فريق الدعم لدينا من خلال قسم "المساعدة" في [Manager Portal](#) الخاص بك. سيرشدونك خلال البدائل المتاحة وينظموا عملية توصيل جهاز سونمي من Glovo للاتصال بالتطبيق الجديد.

4. لا أعرف بيانات اعتماد تسجيل الدخول إلى تطبيق Pelican.

ستتلقى رسالة بريد إلكتروني تحتوي على عنوان تسجيل دخولك وكلمة مرور مؤقتة في يوم انتقالك إلى **Pelican**.

تأكد من تعيين كلمة مرور لكل معرف عنوان متجر على حده لتفعيل كل متجر. أيضًا، قم بتعيين كلمة مرور ستتذكرها أنت وموظفوك، وإلا فسيتعين عليك إعادة تعيين كلمة المرور مرة أخرى.

إذا لم تتلق رسالة البريد الإلكتروني التي تحتوي على بيانات اعتماد تسجيل الدخول أو نسيتهها، فاتصل بفريق الدعم على رقم الهاتف هذا +212520430012 أو من خلال قسم "المساعدة" من [Manager Portal](#) الخاص بك.

5. جهاز Glovo / Pelican الخاص بي لا يعمل.

عندما تكون هناك أي مشكلات فنية في التطبيق، ستتلقى إشعارات فورية بحدوث أخطاء. تأكد دائمًا من إبقاء جهازك متصلاً بالإنترنت وتحديث التطبيق عندما يكون لديك إشعار خاص.

إذا كان جهازك لا يعمل لسبب ما، فيرجى الاتصال بفريق الدعم على رقم الهاتف هذا +212520430012 أو أرسل لنا رسالة من خلال قسم "المساعدة" في [Manager Portal](#). *

تأكد من تقديم دليل على المشكلة التي تواجهها حتى يتمكن فريقنا من تزويدك بدعم أفضل.

6. لماذا يتعين عليّ تغيير تطبيق الطلبات لـ Pelican؟

يُعدّ قرار الانتقال إلى تطبيق **Pelican** جزءاً من التزامنا لبحاري لتحسين الكفاءة التشغيلية وتجربة المستخدم لشركائنا.

يحتوي هذا التطبيق الجديد على تقنية أكثر تقدماً من تطبيق الطلبات، مما يجعل إدارة طلباتك أسهل وأكثر كفاءة. أيضاً تم تصميم **Pelican** خصيصاً لمحلات البقالة وشركاء البيع بالتجزئة، ونحن مقتنعون بأنه سيغير قواعد اللعبة في تعاونك مع Glovo.

بعد الانتقال إلى **Pelican**، سيكون التطبيق الوحيد لإدارة الطلبات من عملاء Glovo.

يتميز **Pelican** بوجود حلول اختيار أبسط وأكثر كفاءة وطريقة تعديل سعر الطلب الجاري دون الاتصال بالدعم. يمكنك قراءة المزيد عن هذه الميزات وغيرها من ميزات Pelican في هذه المقالة.

أخيراً، نحن نتفهم أن الانتقال إلى أداة جديد يمكن أن يكون تحدياً. نحن ملتزمون بجعل هذه العملية سلسلة قدر الإمكان وسنعمل على إحاطتك علماً بكل خطوة يتم اتخاذها. إن ضمان اندماجك السلس في النظام الجديد هو أولويتنا القصوى.

7. ماذا سيحدث مع تطبيق الطلبات الخاص بي؟

عند محاولة تسجيل الدخول إلى تطبيق الطلبات الخاص بك في يوم الانتقال إلى **Pelican**، سترى لافتة تعيد توجيهك لاستخدام **Pelican**. بعد أن نفهم انتهاء وجود أي مشكلات تشغيلية في تطبيقك الجديد، سيتم حذف تطبيق الطلبات تلقائياً من أجهزتك.

