



كيفية استخدام GoDroid

اكتشف كيفية إدارة الطلبات من زبائن Glovo باستخدام تطبيق

GoDroid



GoDroid هو تطبيق Android الذي يستخدمه شركاء Glovo لإدارة الطلبات وأنشطتهم اليومية. لقد حل هذا التطبيق محل تطبيق الطلبات لضمان تجربة أفضل للمستخدم.

لماذا GoDroid؟

✓ يتميز **GoDroid** بمساحة أكبر بكثير لتحسين تجربة العمل لشركاء Glovo.

✓ يعمل التطبيق بسلاسة أكبر.

✓ يتميز **GoDroid** بالكثير من ميزات المنتج لشركاء Glovo التي سنختبرها قريبًا.

ما هي الميزات الجديدة التي يمكنك توقعها؟

⚙️ **الطلبات القادمة:** سنعرض لك الطلبات التي من المقرر توصيلها خلال الـ 24 ساعة القادمة. على سبيل المثال، إذا لم يتم تعيين مندوب لتوصيل الطلب أو اختار الزبون وقتًا محددًا للتوصيل، فستتمكن من رؤية هذه الطلبات في قسم "الطلبات القادمة".

⚙️ **خريطة تنقل مندوب التوصيل:** ستتمكن من رؤية خريطة فعلية لانتقال مندوب التوصيل إلى متجرك. بهذه الطريقة يمكنك توقع وصوله بشكل أفضل لتجنب أوقات الانتظار الطويلة.

⚙️ **رفض الطلبات:** يمكنك أخيرًا إلغاء الطلبات دون الحاجة إلى الاتصال بفريق الدعم الخاص بنا.

كيف يمكنني تسجيل الدخول إلى GoDroid؟

نظرًا لأن GoDroid هو تطبيق يعمل على Android حصريًا، فإليك كيفية الوصول إليه:

📱 **جهاز سونمي:** سيظهر تطبيق GoDroid تلقائيًا. يتعين عليك النقر على التطبيق الجديد، وسيتم تسجيل دخولك

📱 **أجهزة Android الأخرى:** ستتلقى رسالة بريد إلكتروني تحتوي على عنوان بريدك الإلكتروني الجديد لتسجيل الدخول في يوم الانتقال إلى GoDroid. نزل التطبيق باتباع [هذا الرابط](#)، وقم بتعيين كلمة مرور، ثم سجّل الدخول إلى التطبيق.

📝 **ملاحظة:** تأكد من وجود ذاكرة بسعة 500 ميجابايت على الأقل على جهازك لتتمكن من استخدام تطبيق GoDroid. على سبيل المثال، يمكنك حذف تطبيق Google Chrome، عن طريق تحديد "الإعدادات ← التطبيق ← Google Chrome ← إلغاء تثبيت".

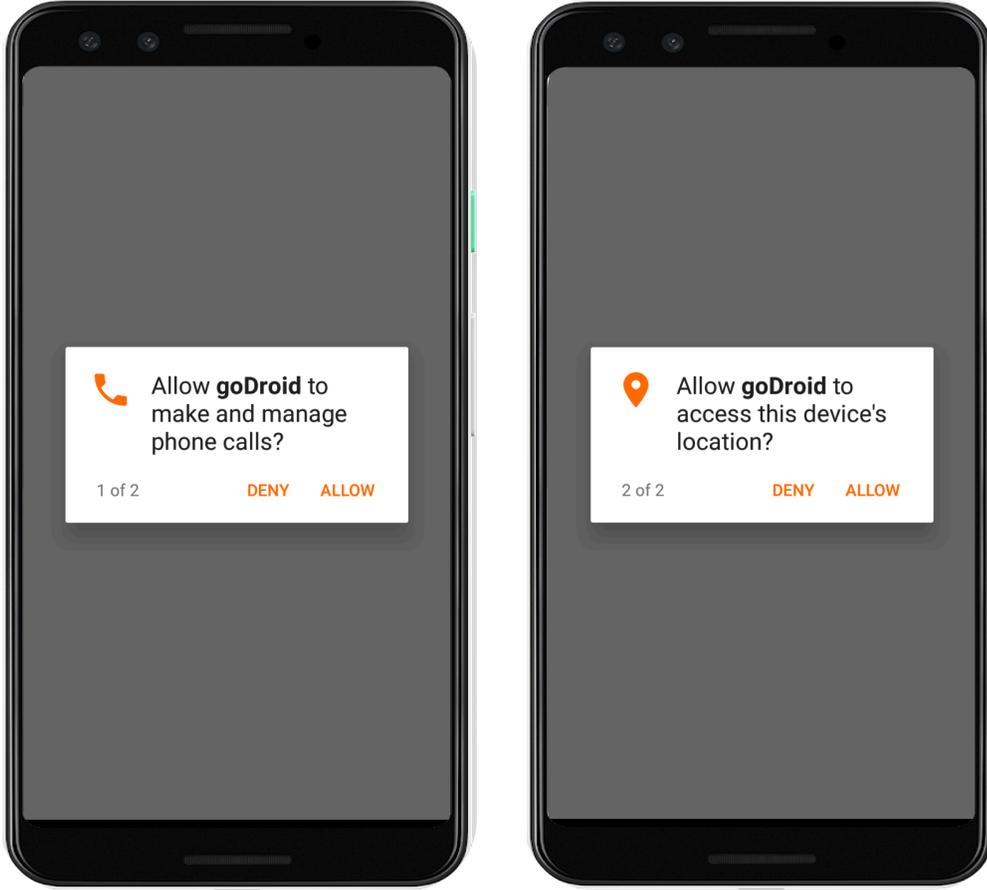
عند تسجيل الدخول لأول مرة إلى GoDroid، تأكد من السماح يدويًا بالوصول إلى المكالمات وموقع الجهاز. من المهم أن يعمل التطبيق بسلاسة وبدون أعطال.

إذا واجهت أي مشاكل في تسجيل الدخول إلى GoDroid، إليك ما يمكنك تجربته:

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

✓ أعد تشغيل الجهاز بالضغط مع الاستمرار في نفس الوقت على زري الطاقة ورفع مستوى الصوت حتى يتم 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 جاهزاً للمساعدة.

← اتصل برقم الدعم عبر الهاتف: +212520430012.

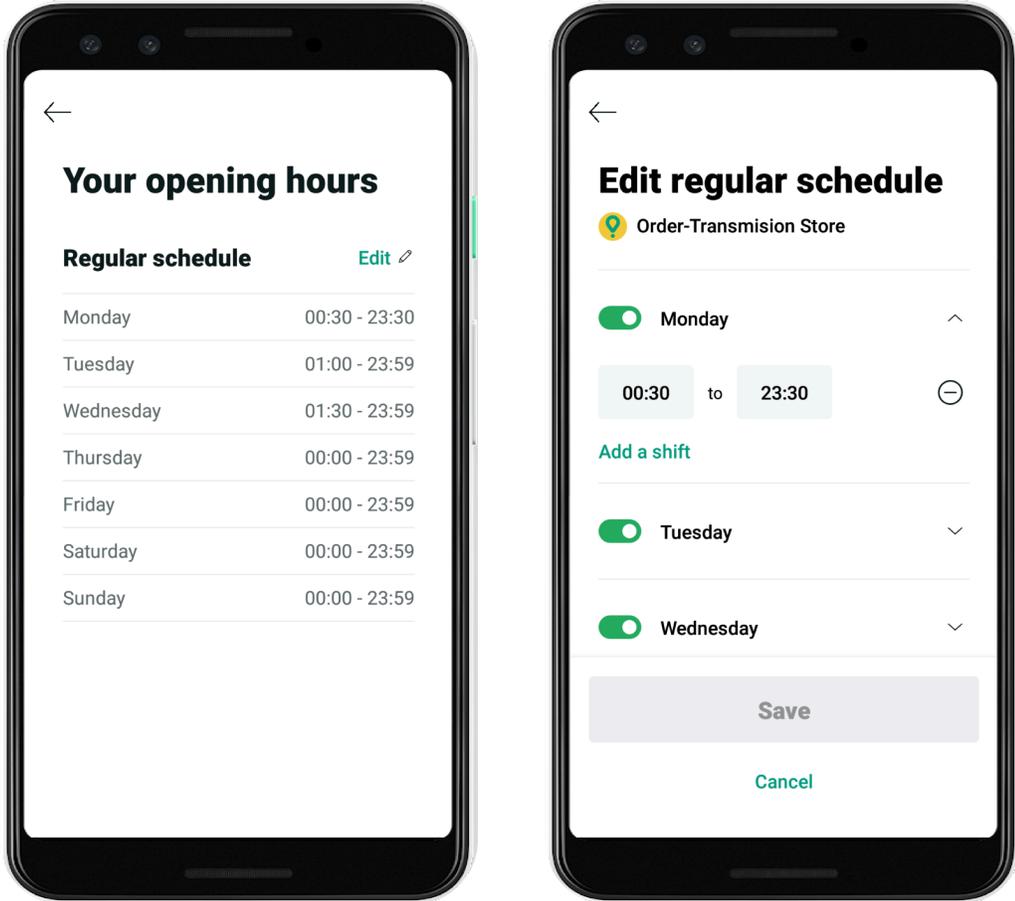
← أرسل رسالة واتساب إلى +212530552059.

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

كيفية إدارة ساعات عمل المتجر

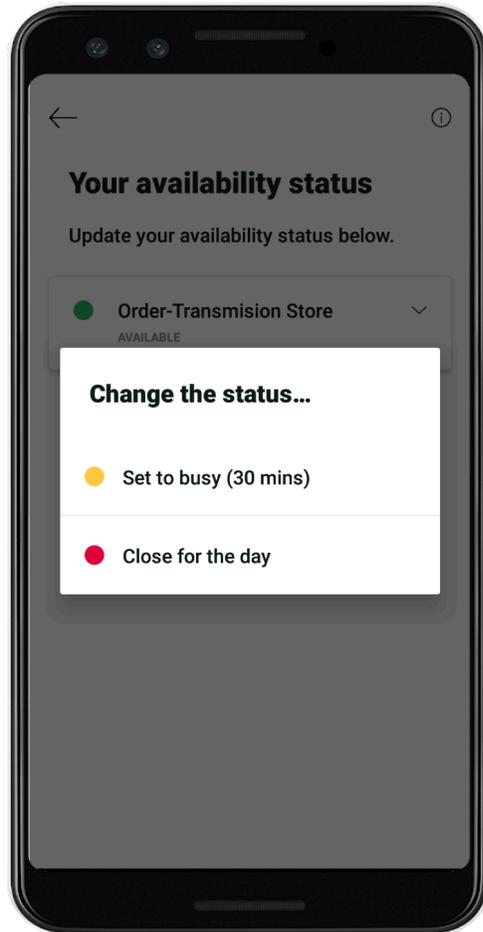
قبل 10 دقائق من كل ساعة عمل مقررة، ستري تذكيراً لفتح متجرك لبدء تلقي الطلبات من زبائن Glovo.

إذا كنت ترغب في تغيير ساعات عملك، فانقر على أيقونة المتجر في الجزء العلوي من الشاشة واضغط على "تعديل".

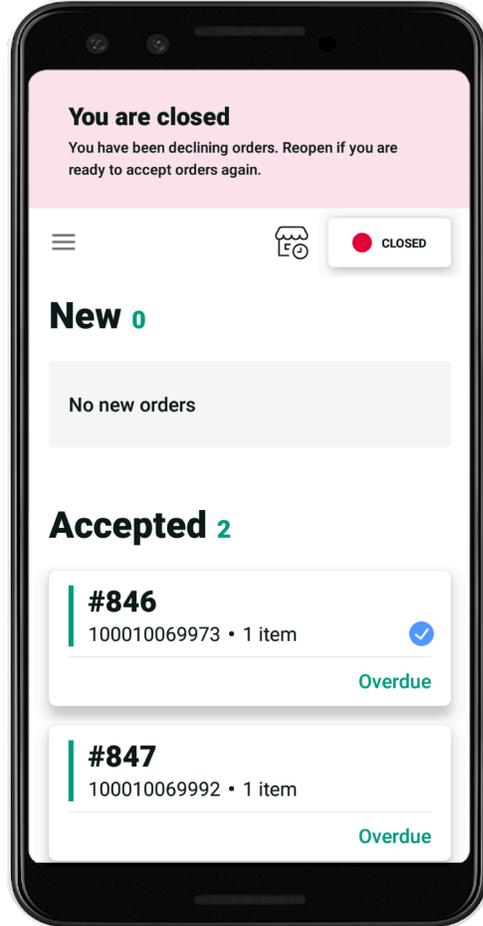


→ إذا كنت ترغب في تغيير وضع التوافر مؤقتًا، فانقر فوق وضع متجرك واختر بين "تعيين إلى مشغول (30 دقيقة)" و"إغلاق لهذا اليوم".

📝 **ملاحظة:** عند اختيار أي من هذه الخيارات، لن يتم إلغاء طلباتك المقبولة بالفعل لضمان أفضل تجربة للزبون. تأكد من تجهيزها وتسليمها إلى مندوبي التوصيل.

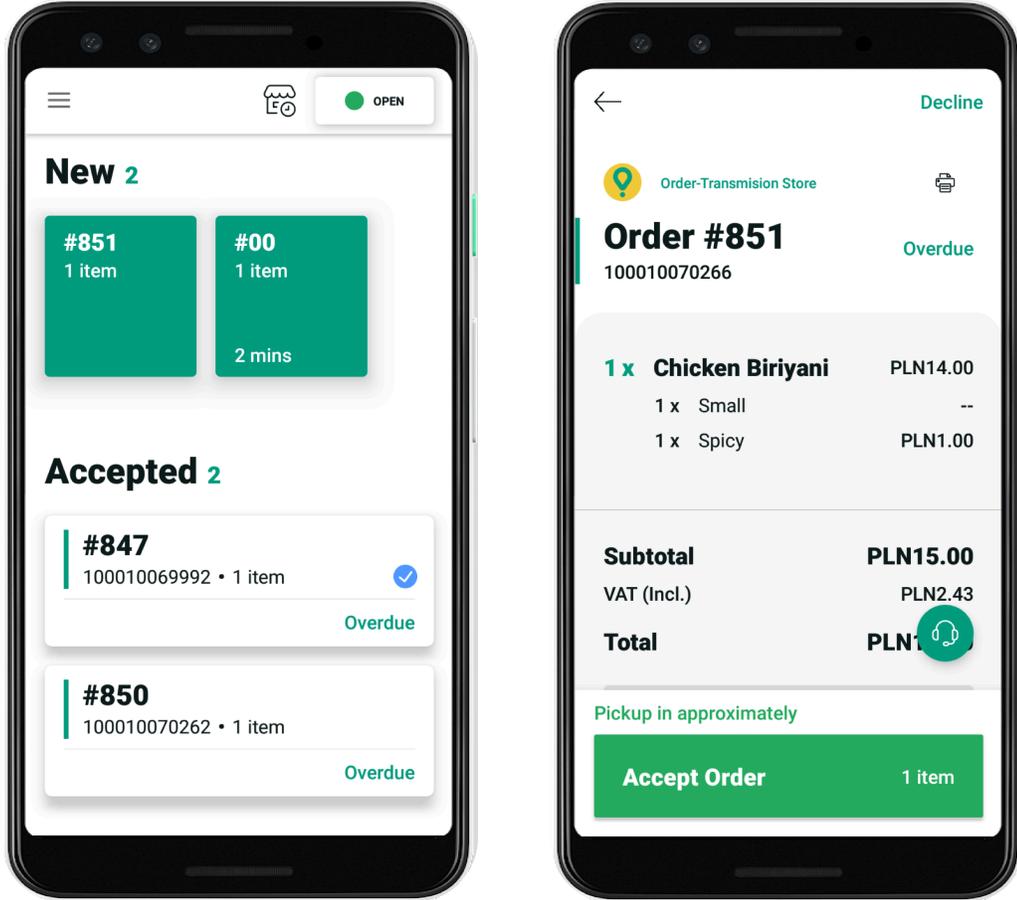


بعد أن تكون مستعدًا لإعادة فتح متجرك، انقر مرة أخرى على زر وضع المتجر.

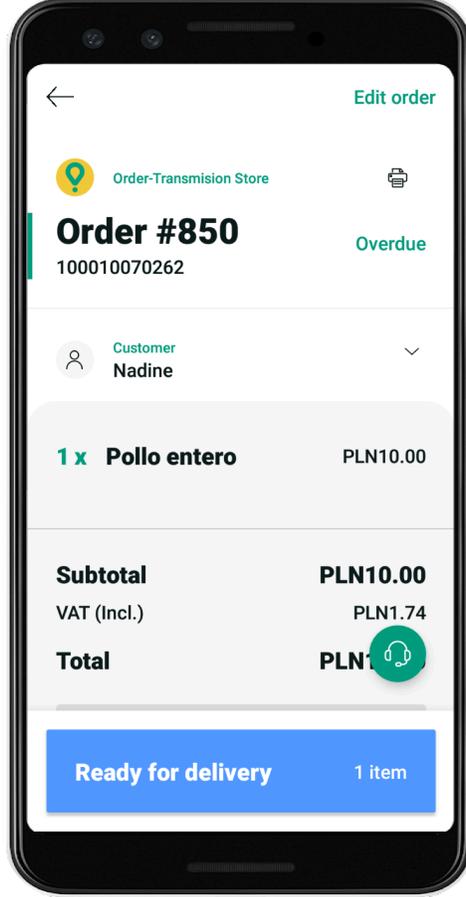


كيفية إدارة الطلبات الجارية

1. عندما تتلقى طلبًا جديدًا، ستسمع إشعارًا صوتيًا وترى إشعارًا منبثقًا لبدء قبول الطلبات.
2. في القسم "جديد"، انقر على الطلب للاطلاع على تفاصيله، وانقر على زر "قبول الطلب". إذا كنت تستخدم جهاز سونمي، بعد النقر على هذا الزر، ستتم طباعة الإيصال تلقائيًا.



3. عند تجهيز الطلب، على الطلب في قسم "مقبول" واضغط على زر "جاهز التوصيل". بهذه الطريقة يمكنك تجنب تأخر مندوب التوصيل في توصيل الطلب



كيفية تغيير وقت التحضير للطلب

لضمان توصيل الطلب بسلاسة إلى الزبون، يجب على مندوب التوصيل أيضًا قبول الطلبات في تطبيقه. وقبل أن يفعل ذلك ويبدأ رحلته إلى متجر، يمكنك تغيير وقت التحضير للطلب. بهذه الطريقة يمكنك تجنب انتظار مندوبي التوصيل في متجر لاستلام الطلب.

1. انقر على الطلب ثم انقر على وقت الاستلام المقدر في الزاوية اليسرى العليا.

2. اضبط وقت التحضير للطلب عن طريق إضافة دقائق أو إزالتها.

3. بعد الحفظ، سترى وقت وصول المحدث لمتدوب التوصيل.

كيفية تحرير المنتجات في الطلب

إذا قبلت طلبًا جديدًا ثم أدركت نفاذ المنتج الذي طلبه الزبون للتو، يمكنك تعديل هذا الطلب وتقديم منتج بديل للزبون.

1. انقر على الطلب المقبول واختر زر **"تعديل الطلب"** في الزاوية اليسرى العليا.

2. اختر سببًا **"العنصر غير متوفر"**.

3. حدد المنتجات غير المتوفرة.

4. عندما ترى شاشة لاسم الزبون ورقم هاتفه، اتصل به للتحقق مما إذا كان يريد متابعة الطلب بدون منتج غير متوفر أو أعرض عليه بديلاً بنفس القيمة.

اعتمادًا على الكيفية التي يتخذ بها الزبون قراره، لديك خياران متاحان:

1. انقر على الزر **"قبول الطلب"** إذا وافق زبونك على استلام منتج مختلف بنفس القيمة أو تلقي الطلب بدون منتج غير متوفر.

2. انقر على زر **"رفض الطلب"** لإلغاء أحد الطلبات واختيار سبب يناسب هذه الحالة المحددة.

لتجنب الطلبات المحتوية على منتجات متوفرة وضمن تجربة سلسلة للزبون، تأكد من إلغاء تنشيط المنتجات غير المتوفرة في قسم "القائمة".

كيفية إلغاء طلب

1. إذا تعذر عليك توصيل طلب لأي سبب من الأسباب، فيمكنك رفضه دون الاتصال بفريق الدعم الخاص بنا.

2. انقر على الطلب واختر زر "رفض الطلب" في الزاوية اليسرى العليا.

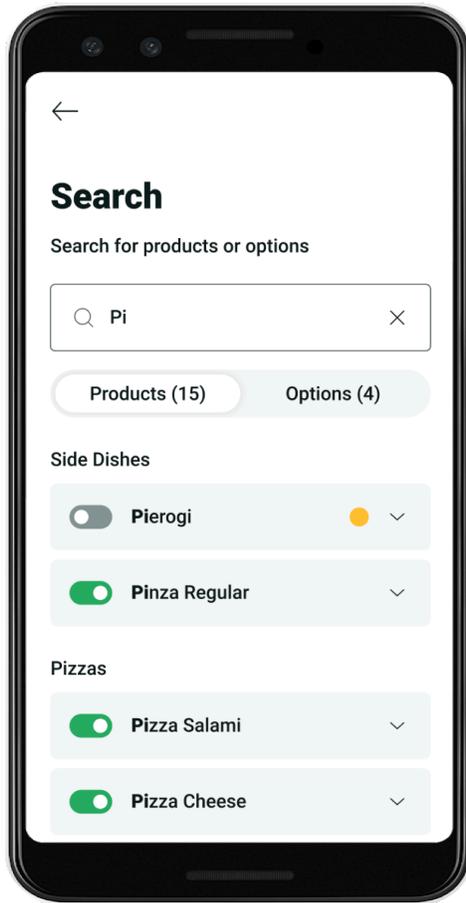
3. اختر سبباً للرفض. سيكون لديك هذه الخيارات: "البائع مغلق" و"مشغول جداً" و"العنصر غير متوفر".

في حالة سبب "العنصر غير متوفر"، سترى نافذة أخرى تشجعك على الاتصال بالزبون وعرض بديل بنفس القيمة أو خيار لتلقي الطلب بدون عنصر غير متوفر.

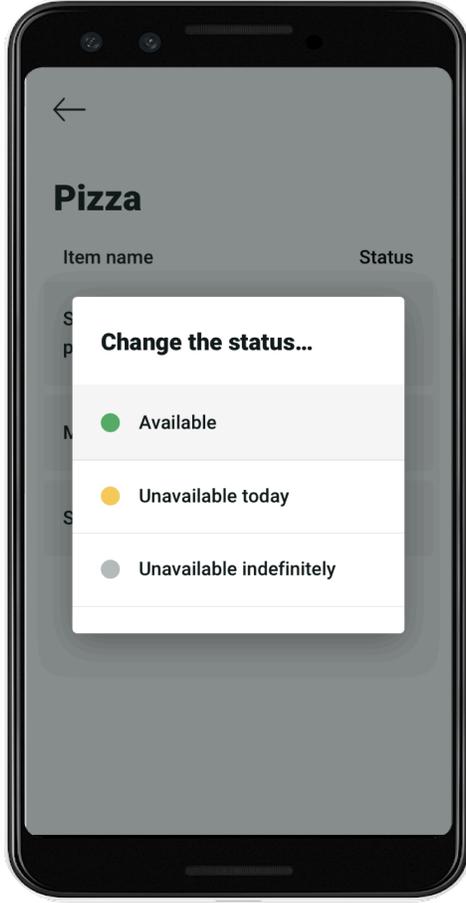
نحن نشجعك بشدة على محاولة حفظ الطلب قبل إبعائه لإبقاء زبائنك سعداء. يتيح لك حفظ الطلبات تلبية احتياجات الزبون بشكل أفضل مما يساعد على إبقائه راضياً وواثقاً في خدمتنا.

كيفية إلغاء تفعيل المنتجات غير المتوفرة

1. انتقل إلى قسم "القائمة" من تطبيق GoDroid حيث سترى توافر منتجاتك.
2. ابحث عن المنتجات باستخدام شريط البحث.
3. انقر على المنتج الذي تريد إلغاء تنشيطه وغيّر وضع حالته "غير متوفر اليوم" أو "غير متوفر إلى أجل غير



مسمى".



للتأكد من أنك تتذكر تفعيل العناصر غير المتاحة، سيرسل لك التطبيق تذكيرات للتحقق من العناصر غير المتاحة.

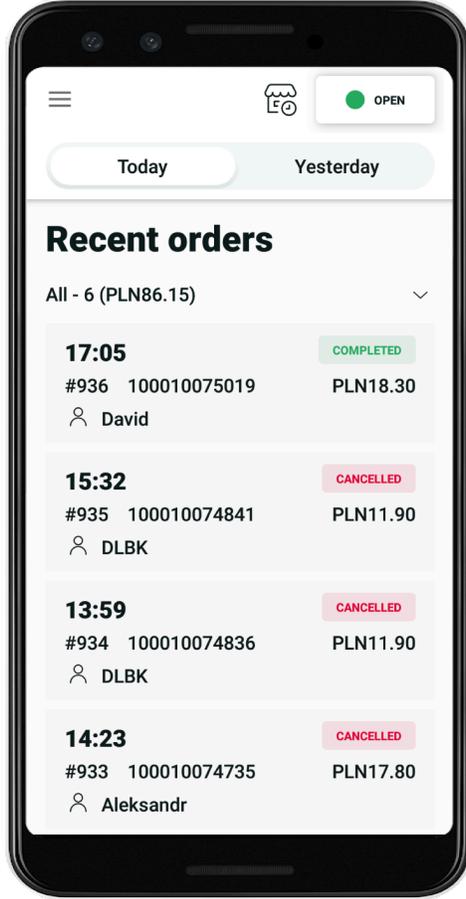
يجب عليك تحديث قائمتك لتجنب عمليات الإلغاء التي ثبت أنها أسوأ تجربة للزبون.

إذا كنت ترغب في إضافة منتج جديد أو تغيير الأسعار، فيمكنك القيام بذلك من قسم **"القائمة"** في [Manager Portal](#).

قسم "الطلبات الأخيرة"

في قسم **"الطلبات الأخيرة"**، يمكنك رؤية الطلبات الملغاة والمكتملة من اليوم والأمس.

عند النقر على كل طلب، إليك ما يمكنك فعله:



✓ مراجعة معلومات الزبون وقائمة المنتجات وإجمالي الدفع للطلب.

✓ مراجعة سبب الإلغاء.

✓ إعادة طباعة التذكرة.

✓ تقييم راكب وترك تعليقات إضافية.

إذا كنت تريد رؤية الطلبات الأقدم، فأنت بحاجة إلى تسجيل الدخول إلى [Manager Portal](#) والانتقال إلى قسم "سجل الطلبات".

الأسئلة المتكررة

1. لا يمكنني العثور على تطبيق GoDroid على جهاز Glovo الخاص بي.

تذكر أنك بحاجة لوجود ذاكرة بسعة 500 ميغابايت على الأقل على جهازك لتتمكن من استخدام تطبيق **GoDroid**. بعد التحقق من ذلك ووجود مساحة تخزين كافية ولكن التطبيق لا يزال غير موجود، يرجى 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.

2. كيف يمكنني تنزيل تطبيق GoDroid على جهاز Android الخاص بي؟

إذا كنت تستخدم جهاز سونمي، فسيظهر تطبيق **GoDroid** تلقائياً. لن تحتاج سوى إلى النقر على التطبيق الجديد، وسيتم تسجيل الدخول.

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

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

صُمم تطبيق **GoDroid** خصيصاً لمستخدمي Android لضمان أفضل الميزات والوظائف.

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

4. لا أعرف بيانات الاعتماد لتسجيل الدخول إلى تطبيق GoDroid.

ستتلقى رسالة بريد إلكترونية تحتوي على عنوان البريد الإلكتروني الجديد لتسجيل الدخول في يوم الانتقال إلى GoDroid. تأكد من تعيين كلمة مرور ستتذكرها، وإلا فسيتعين عليك إعادة تعيين كلمة المرور مرة أخرى.

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

5. جهازي GoDroid / Glovo لا يعمل.

هناك العديد من الأسباب التي قد تجعل جهازك سونمي من Glovo أو **GoDroid** لا يعمل. إليك ما يمكنك فعله:

1. تأكد من اتصال جهازك بشبكة WiFi.

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

3. تأكد من وجود أحدث إصدار من التطبيق لديك.

إذا لم ينجح أي مما سبق، اتصل بفريق الدعم لدينا على رقم الهاتف هذا +212520430012 أو من خلال قسم "المساعدة" من [Manager Portal](#) الخاص بك.

6. جهازي سونمي لا يعمل وأريد استخدام جهازي الخاص. كيف يمكنني تسجيل الدخول؟

عند استخدام **GoDroid** من جهاز سونمي من Glovo، لن تحتاج إلى تسجيل الدخول إلى التطبيق أو تسجيل الخروج منه.

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](#).

سيعطيك فريق الدعم لدينا بيانات اعتماد لتسجيل الدخول من جهاز Android آخر.

7. لماذا يتعين عليّ تغيير تطبيق الطلبات لـ GoDroid؟

يُعدّ قرار الانتقال إلى تطبيق GoDroid جزءاً من التزامنا ليجاري لتحسين الكفاءة التشغيلية وتجربة المستخدم لشركائنا.

يحتوي هذا التطبيق الجديد على تقنية أكثر تقدماً من تطبيق الطلبات، مما يجعل إدارة طلباتك أسهل وأكثر كفاءة.

تم تصميم تطبيق GoDroid مع التركيز على توفير واجهة أكثر بديهية وسهولة في الاستخدام. وهي تتضمن العديد من الميزات الجديدة التي تهدف إلى تحسين عملياتك اليومية.

وبما أن أي انتقال إلى أداة جديدة مهمة معقدة، فسنقوم بطرحها تدريجياً. كن مطمئناً، سنتواصل معك بشأن أي تحديثات وتغييرات لأن تكاملك السلس مع الأداة الجديدة هو أولويتنا القصوى.

كما هو الحال مع أي تغيير، نتفهم أن الانتقال إلى أداة جديدة قد يكون صعباً. 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.

8. ماذا سيحدث مع تطبيق الطلبات الخاص بي؟

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

9. أين يمكنني رؤية فواتيري في تطبيق GoDroid الجديد؟

لجعل التطبيق أكثر أمناً، قررنا إلغاء تنشيط الوصول إلى الفواتير في التطبيق، ولذلك بعد الانتقال إلى GoDroid، لن تتلقى فواتيرك إلا عبر البريد الإلكتروني بعد كل دورة فواتير.

في الوقت نفسه، نعمل على تحسين Manager Portal الخاص بك، ونفكر في القدرة على الوصول إلى فواتيرك هناك. يرجى التحلي بالصبر قليلاً بينما نعمل على هذه الترقية، وكما هو الحال دائماً، سنتواصل معك بشأن أي تغيير.

10. هل سيتغير Manager Portal الخاص بي أيضاً؟

نعم، يسعدنا الإعلان أننا نعمل على تطوير حل منتج جديد يهدف إلى تحسين كفاءة تنمية أعمالك مع Glovo.

هذا يعني إجراء ترقية على Manager Portal الحالية قريباً. نحن ملتزمون بإبقائك على اطلاع كامل وسنخطرنا قبل 3 أسابيع على الأقل من الانتقال.

بالإضافة إلى ذلك، سيكون فريق الدعم لدينا متاحاً لمساعدتك خلال هذا التغيير وضمان الانتقال السلس.