



# مرحبًا بكم في Pelican

اكتشف كيف يمكنك إدارة البقالة  
وطلبات البيع بالتجزئة من زبناء Glovo باستخدام تطبيق Pelican



## تقديم Pelican

بعد البحث والتطوير المكثف، نحن متحمسون لتقديم منصة محسنة مصممة خصيصًا لشركاء البقالة و محلات التجزئة:  
**Pelican.**

**Pelican** سيحل محل تطبيق الطلبات الذي تستخدمه حاليًا لقبول طلباتك وإدارتها. يوفر وظائف محسنة وكفاءة أكبر وتجربة مستخدم سلسة.

مع واجهة سهلة الاستخدام وميزاته المبتكرة، صُممت هذه الأداة لمساعدتك في إدارة الطلبات والأنشطة اليومية دون عناء، حتى تتمكن من التركيز على ما هو أكثر أهمية: **تنمية عملك مع Glovo.**

لمعرفة كيفية استخدام **Pelican**، يُرجى مشاهدة [هذا الفيديو](#).

## البدء مع Pelican

### تسجيل الدخول إلى Pelican

يعمل Pelican فقط على أجهزة أندرويد. تأكد من امتلاكك جهازًا واحدًا أو اتصل بفريق الدعم لدينا على

+212 520 430 012

لتلقي جهاز Sunmi من Glovo في أقرب وقت ممكن.

لتسجيل الدخول إلى Pelican على جهاز أندرويد، تحتاج إلى:

1 تنزيل التطبيق من خلال [هذا الرابط](#).

2 إدخال بيانات اعتماد تسجيل الدخول التي تلقيتها عبر البريد الإلكتروني في يوم انتقالك إلى الأداة الجديدة.

3 تعيين كلمة مرور جديدة.

4 تمكين تطبيق Pelican في الخلفية للسماح بظهور إشعارات الطلب.

5 تكرار العملية لجميع متاجرك بشكل منفصل.

**ملاحظة:** تأكد من وجود 500 ميجابايت على الأقل من الذاكرة على جهازك لاستخدام تطبيق Pelican. على سبيل

المثال، يمكنك حذف تطبيق Google Chrome، عن طريق تحديد إعدادات ← التطبيق ← (مثال) Google

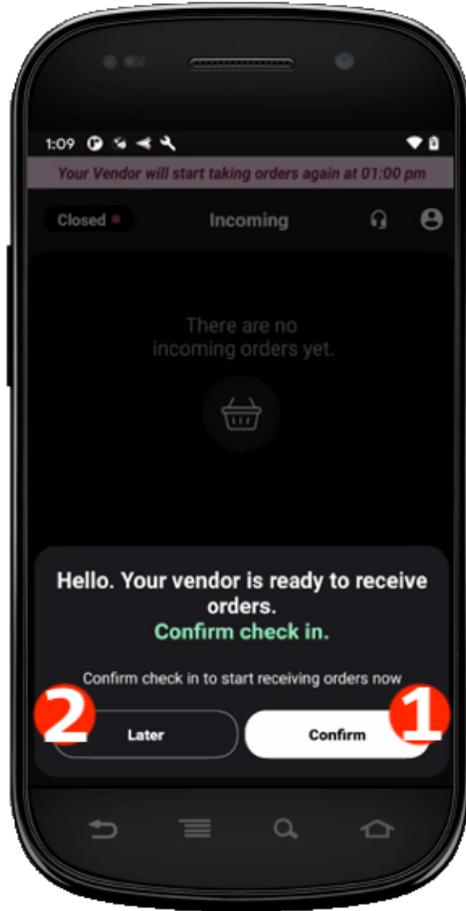
Chrome ← إلغاء تثبيت

## إدارة ساعات عمل متجرك

ستتلقى تذكيرًا بفتح متجرك وتلقي الطلبات قبل 15 دقيقة من كل ساعة عمل. بعد ذلك، سيكون لديك هذان الخياران:

1 "تأكيد" (1) - سيفتح متجرك في الوقت المحدد العادي.

2 "لاحقًا" (2) - إذا لم تفتح متجرك، ستتلقى إشعارًا بالمتابعة كل 3 دقائق. سيؤدي إغلاق تطبيق Pelican وإعادة فتحه إلى تشغيل نفس المنبه.



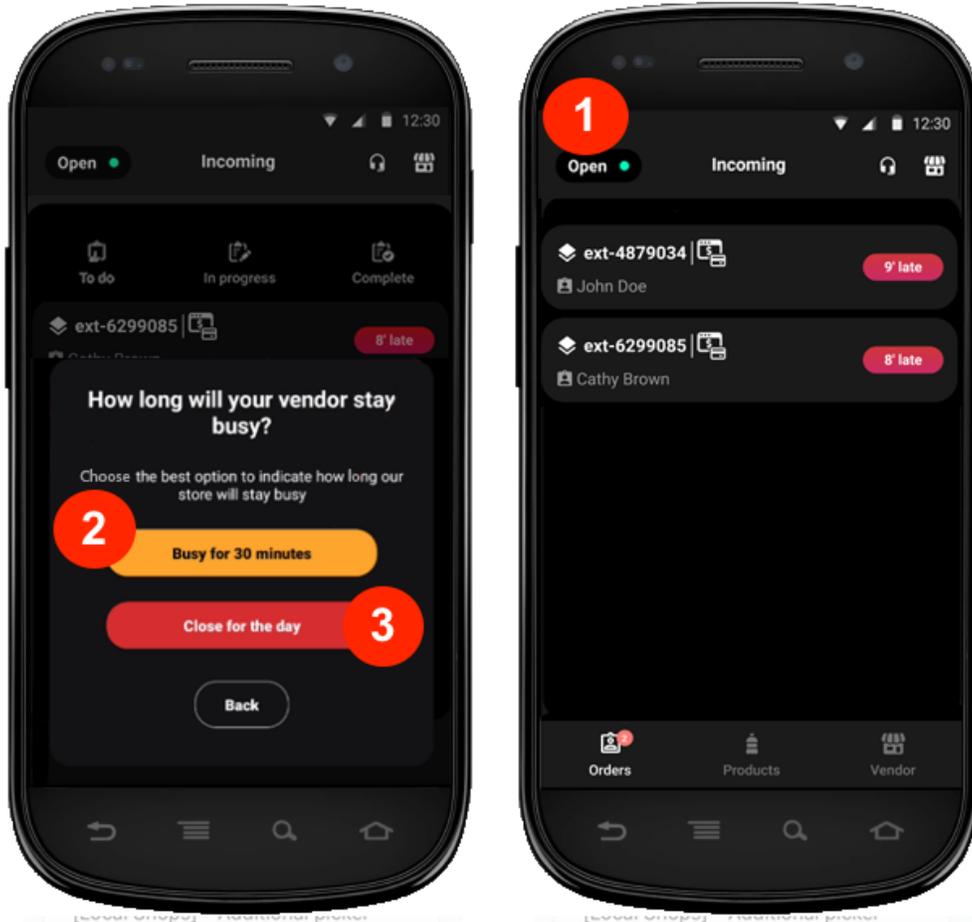
إذا فاتك وقت تسجيل الوصول المحدد، فيمكنك يدويًا تحديث وضعك بالنقر على زر وضع المتجر في الزاوية اليسرى العليا.

## إدارة حالة الإتاحة الخاصة بك

خلال ساعات الطلبات المرتفعة، يمكنك تعديل وضع الإتاحة الخاص بك لإيقاف الطلبات مؤقتًا حتى تكون مستعدًا لتلقيها مرة أخرى.

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

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

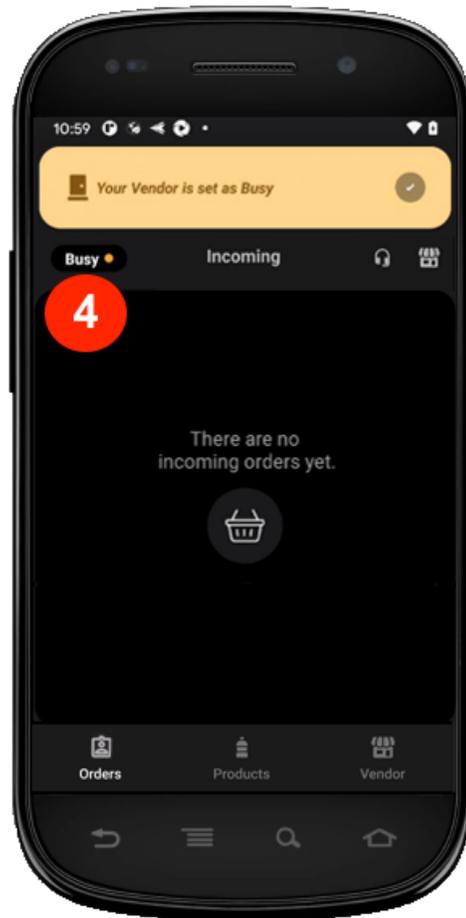
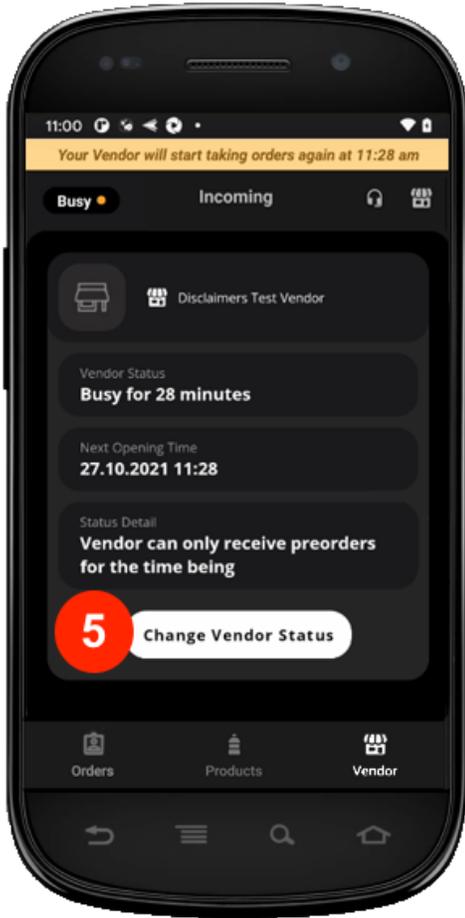


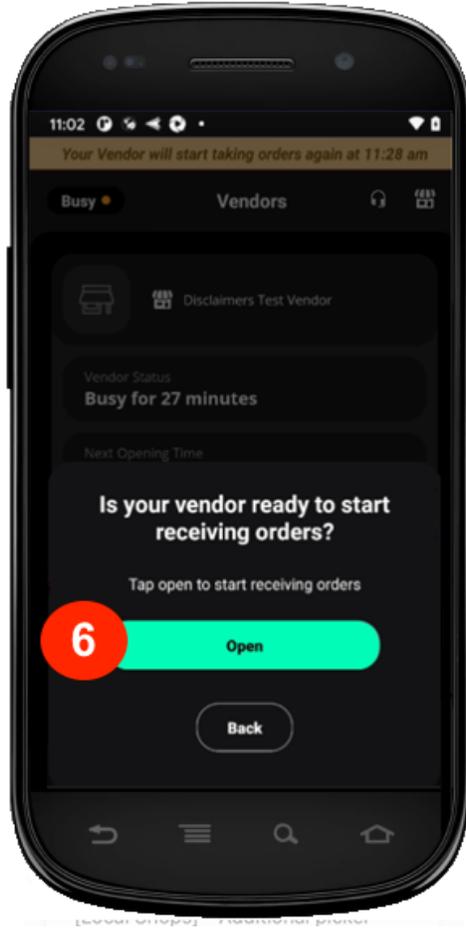
سيؤدي اختيار "مشغول لمدة 30 دقيقة" إلى إغلاق متجر مؤقتًا وإعادة فتحه تلقائيًا بعد 30 دقيقة. إذا كنت جاهزًا للفتح في وقت أقرب، فاتبع الخطوات التالية لإعادة الفتح يدويًا.

→ انقر فوق أيقونة "مشغول" (4).

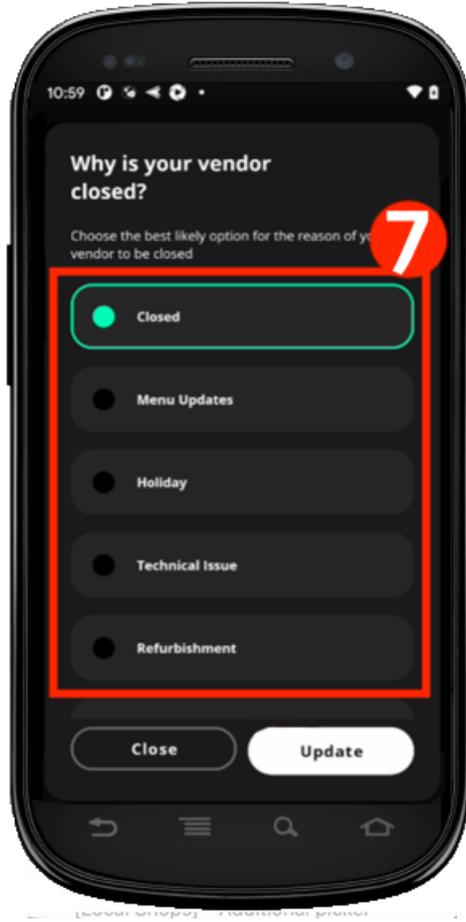
→ "تغيير وضعية المتجر" (5).

→ ثم انقر فوق "فتح" (6).





يتطلب منك اختيار "مغلق اليوم" اختيار سبب الإغلاق (7). بعد ذلك، تحتاج إلى النقر فوق "تحديث". سيبقى متجرك مغلقاً حتى أوقات العمل المجدولة التالية.



**ملاحظة:** عند تحديد أي من هذه الخيارات، لن تُلغى طلباتك المعينة. تأكد من إعداد هذه الطلبات وتسليمها لمندوبي التوصيل للحفاظ على أفضل تجربة للزبناء.

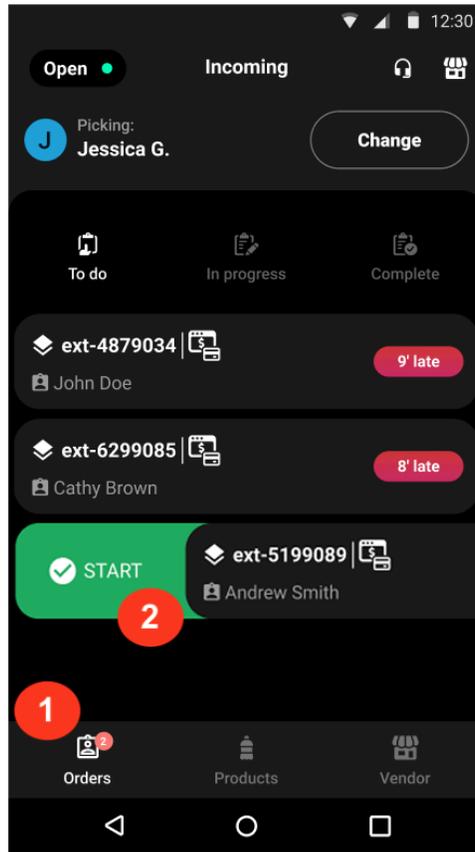
لإعادة فتح متجرك في وقت مبكر، انقر فوق أيقونة حالة المتجر وحدد "مفتوح".

إذا كنت بحاجة إلى تعديل جدول متجرك، فيمكنك القيام بذلك في قسم "إعدادات الموقع" في [Manager Portal](#).

## إدارة الطلبات الجارية

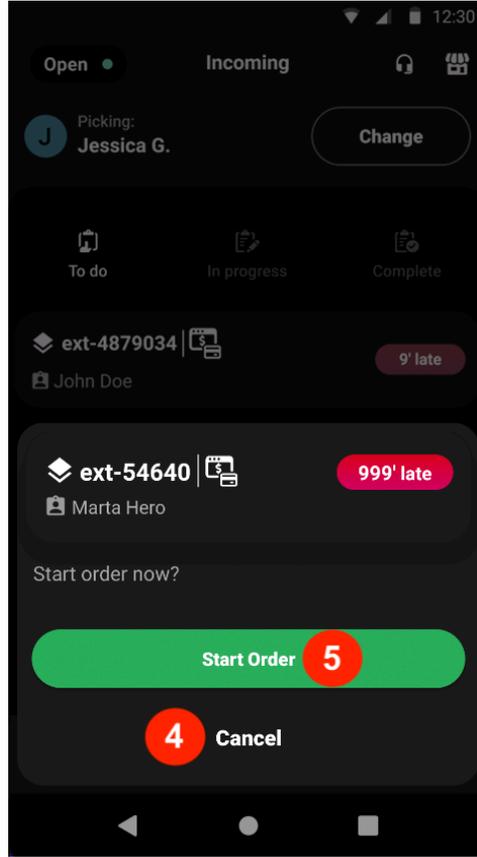
### الخطوة 1: تعيين الطلب

ستسمع إشعارًا عند وصول طلب جديد وستراه في شاشة "الطلبات الواردة" (1). للبدء، قم بتعيين الطلب عن طريق التمرير إلى اليمين (2).



### الخطوة 2: بدء الطلب

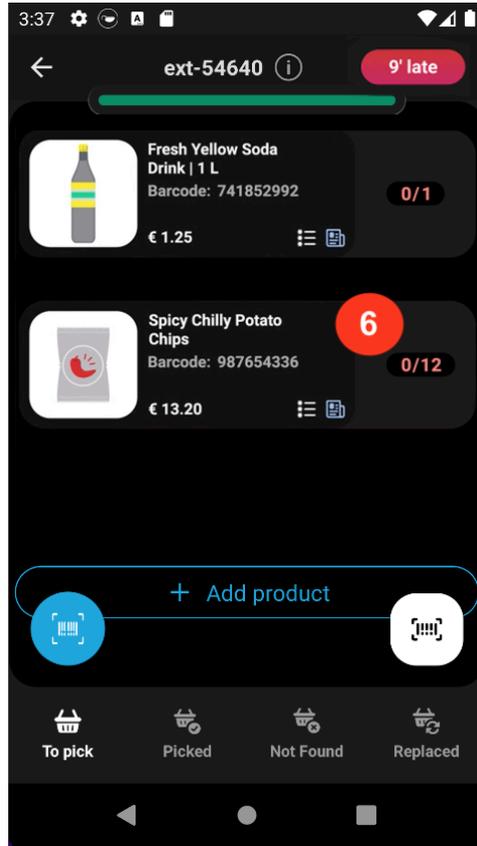
عند الضغط على الطلب، يمكنك: إلغاء استلامه (4) وإرساله مرة أخرى إلى شاشة "الطلبات الواردة" لإكماله، أو النقر فوق "البدء" (5) لبدء إعداد الطلب.



### الخطوة 3: تحقق من تفاصيل الطلب

بالنقر فوق أحد الطلبات، يمكنك رؤية قائمة المنتجات والكميات المطلوبة وعدد المنتجات التي اخترتها (على سبيل المثال، 0/12 يعني أنه لم يتم اختيار أي منتج من بين 12 منتجًا مطلوبًا) (6).

تأكد من مراجعة تفاصيل الطلب قبل البدء في اختيار المنتجات.



#### الخطوة 4: جمع المنتجات المطلوبة

يمكنك اختيار العناصر بطريقتين مختلفتين.

1 عن طريق قراءة المنتجات بجهاز الماسح الضوئي:

→ انقر فوق زر الماسح الضوئي (7).

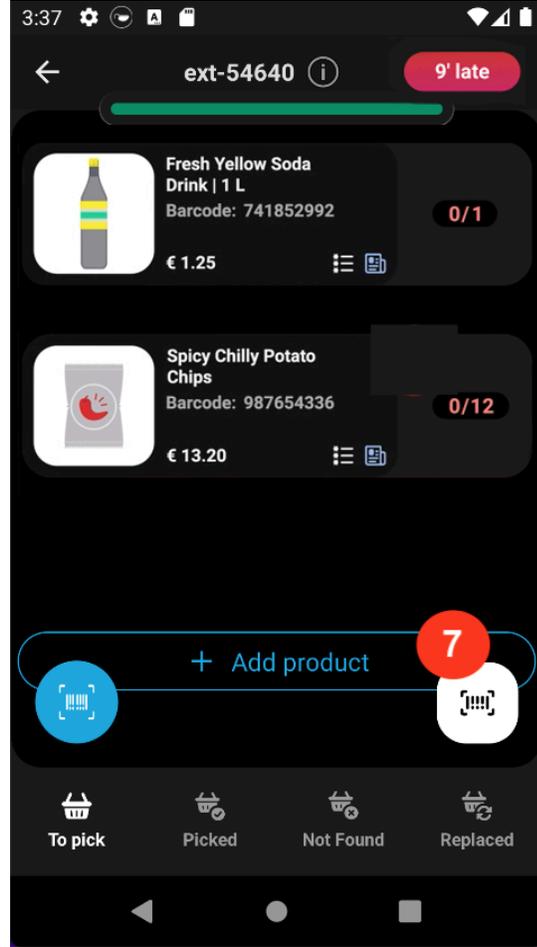
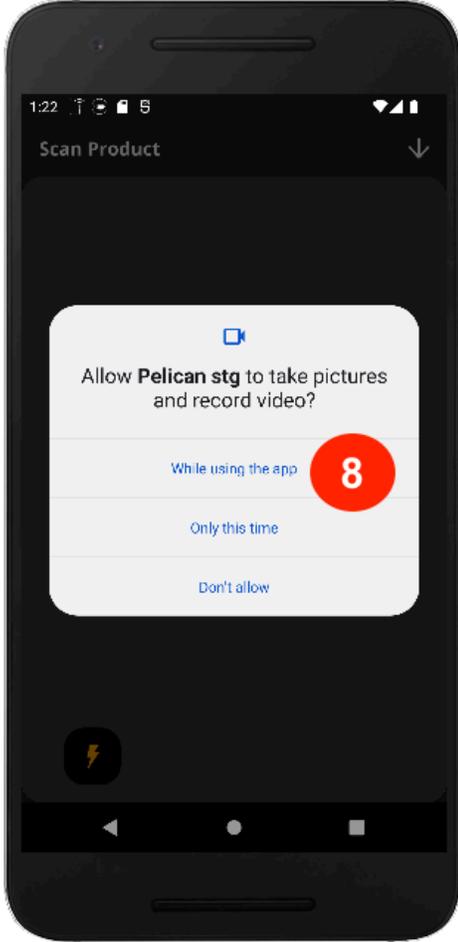
→ اسمح لتطبيق Pelican بالوصول إلى الكاميرا عن طريق اختيار خيار "أثناء استخدام التطبيق" (8) (إذا كانت هذه هي المرة الأولى التي تقوم فيها بذلك).

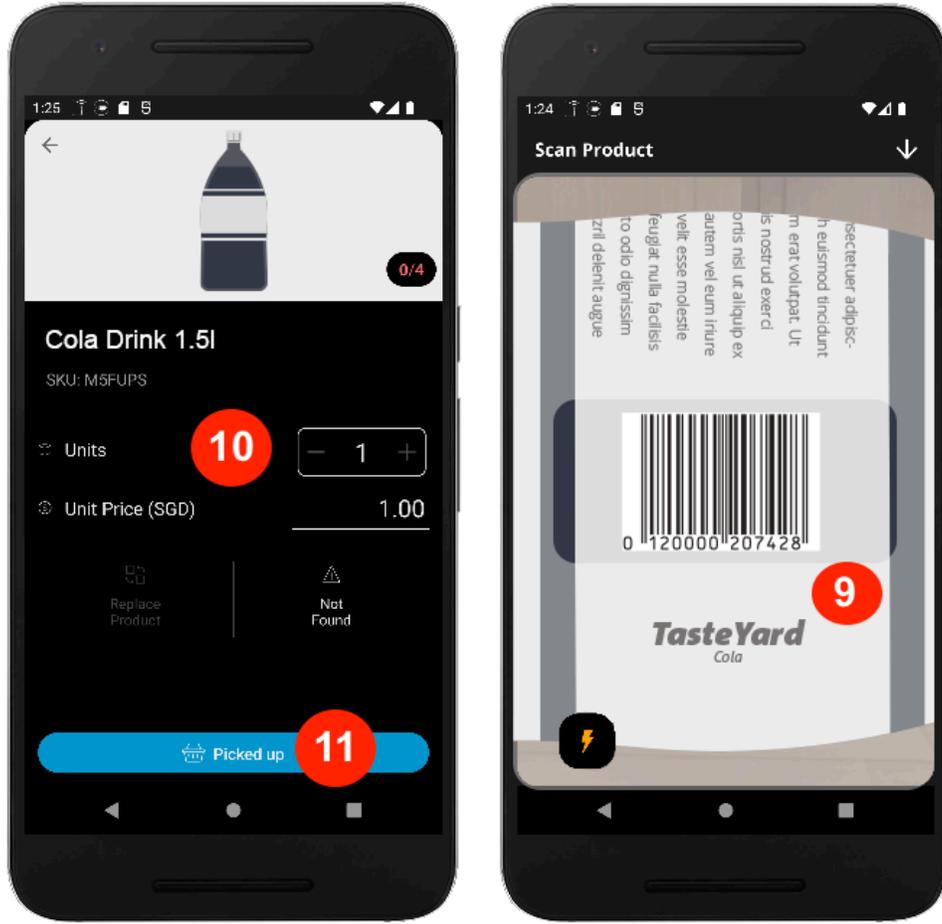
→ اقرأ الباركود الموجود على عبوة المنتج الأول (9).

في الحالات التي طلب فيها الزبون 3 من نفس المنتج، سيتعين عليك قراءة الباركود ضوئياً 3 مرات.

**ملاحظة:** عندما يتم طلب منتج بكمية [7]، يتم تمييزه تلقائياً على أنه تم اختياره.

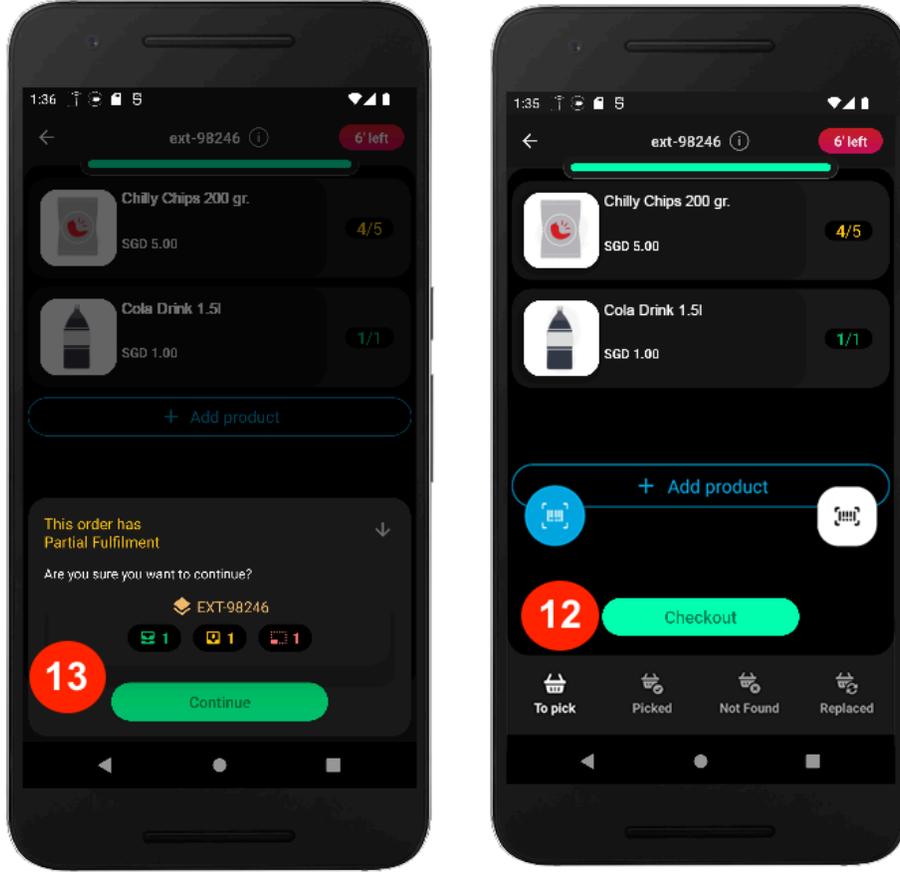
2 من خلال النقر فوق كل منتج، أدخل الكمية تحت "الوحدات" (10)، ثم حدد "تم الاستلام" (11).

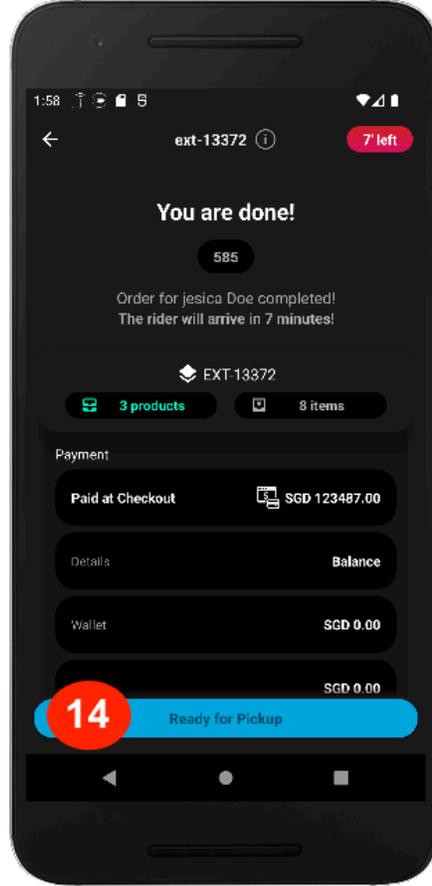




### الخطوة 5: تأكيد تسجيل المغادرة

بعد استلام الطلب، انقر فوق "الدفع" (12) لعرض ملخص للمنتجات المختارة (13). راجع الملخص، وإذا كان كل شيء صحيحًا، فحدد "جاهز للاستلام" (14).

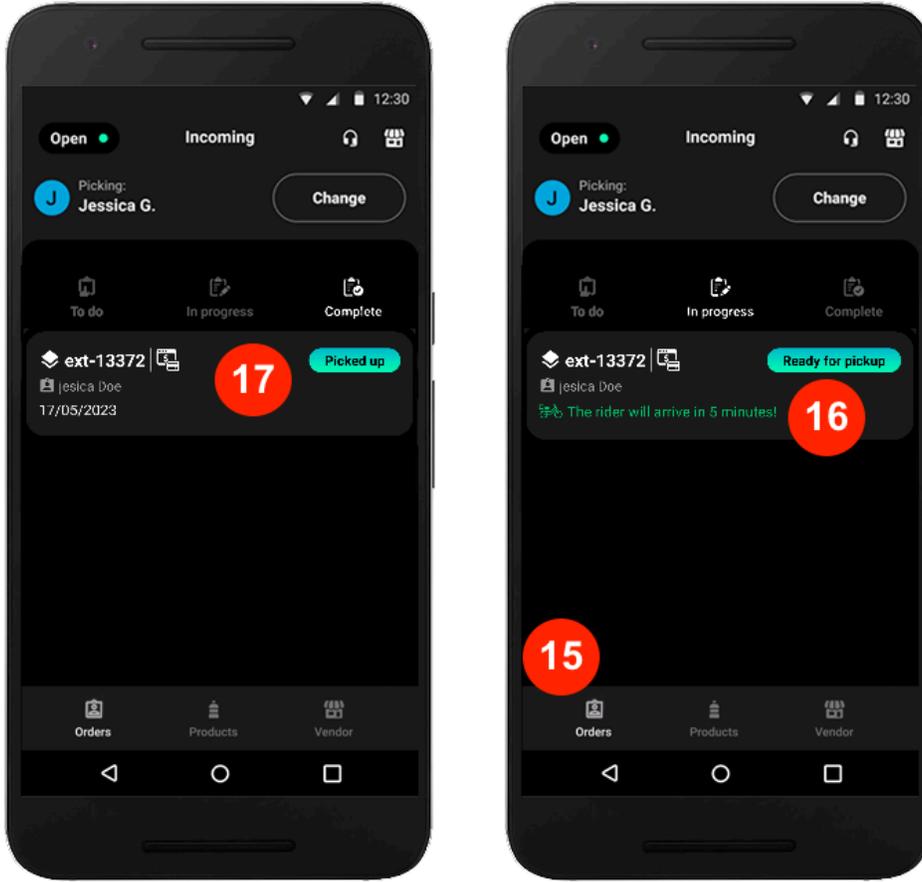


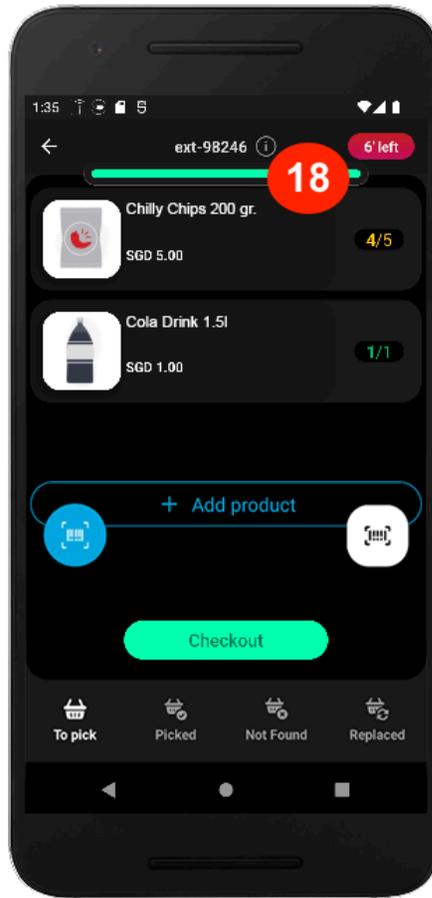
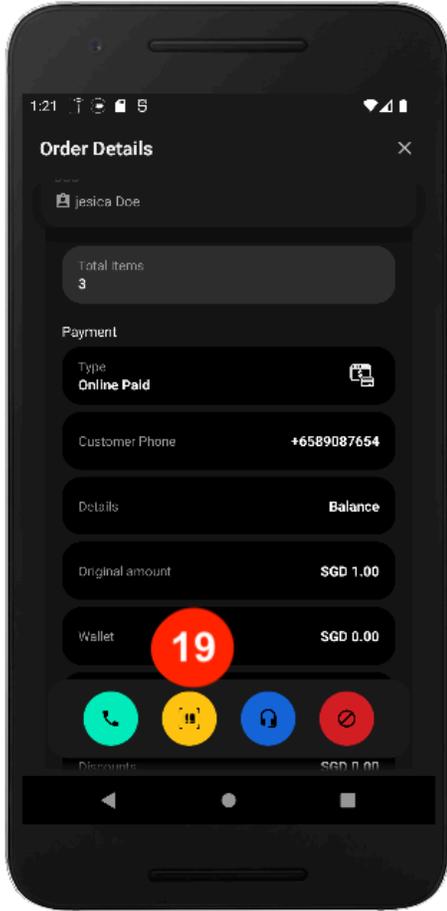


### الخطوة 6: قَدِّم الطلب إلى مندوب التوصيل

بعد تسجيل المغادرة، سينقلك التطبيق إلى شاشة "الطلبات" (15)، مع عرض الحالة على أنها "جاهزة للاستلام" (16)، بالإضافة إلى وقت وصول مندوب التوصيل. بمجرد أن يستلم مندوب التوصيل الطلب، يتم تحديث الوضعية إلى "تم الاستلام" (17).

يمكنك استخدام شاشة "تفاصيل الطلب" إذا كان مندوب التوصيل بحاجة إلى معلومات إضافية. قد يحتاج أيضًا إلى مسح الباركود للمساعدة، انقر فوق (i) الزر (18) للوصول إلى تفاصيل الطلب، وانقر فوق رمز الباركود (19)، واسمح لمندوب التوصيل بقرأته ضوئياً.



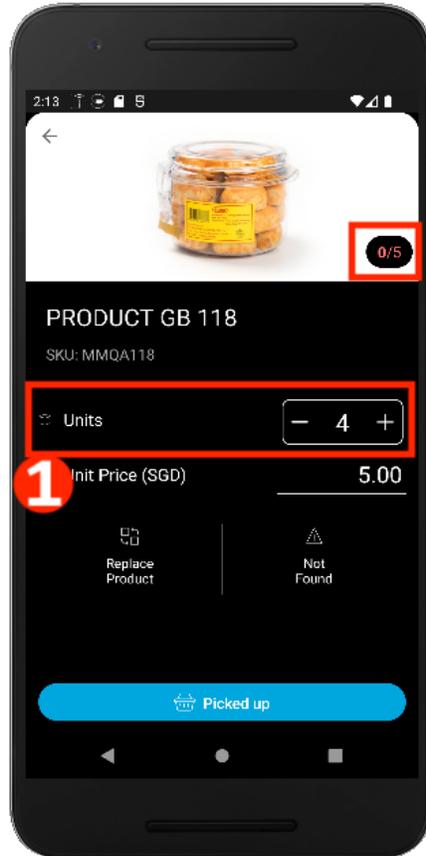


## كيف يمكنك تعديل المنتجات في الطلب؟

تُقدم Pelican العديد من الميزات التي تلبي احتياجاتك الخاصة. يوفر لك حلولًا موجهة بناءً على المشكلات التي يواجهها متجرك.

### الحالة 1. ليس لديك جميع المنتجات التي طلبها زبونك

إذا طلب أحد الزبناء 5 منتجات ولكن ليس لديك سوى 4 منتجات متواجدة، فأدخل المبلغ الذي تم اختياره فقط (1). تسمى هذه العملية "الاستيفاء الجزئي" في التطبيق.



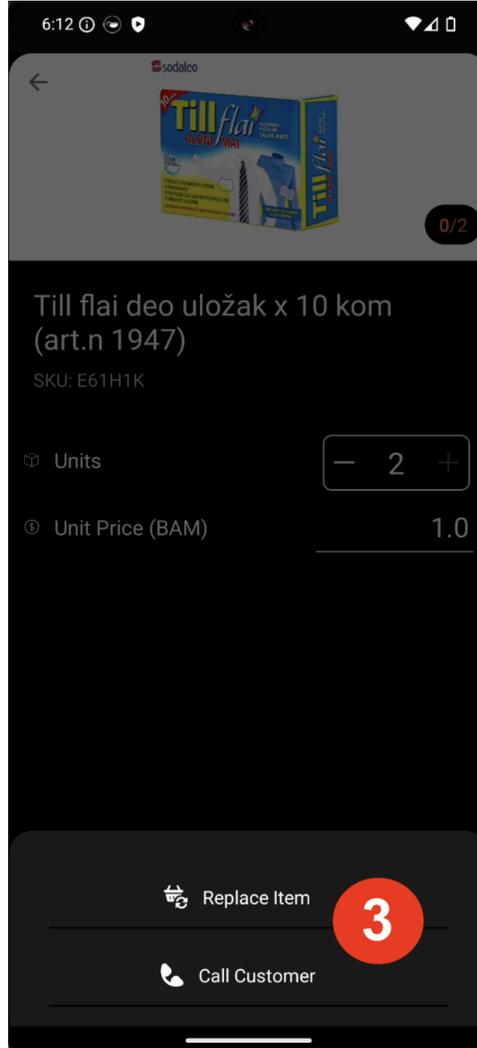
## الحالة 2. لم يعد المنتج متوفرًا

إذا نفذ المنتج من المخزون، فانقر فوق الزر "نفذ المنتج من المخزون" (2).

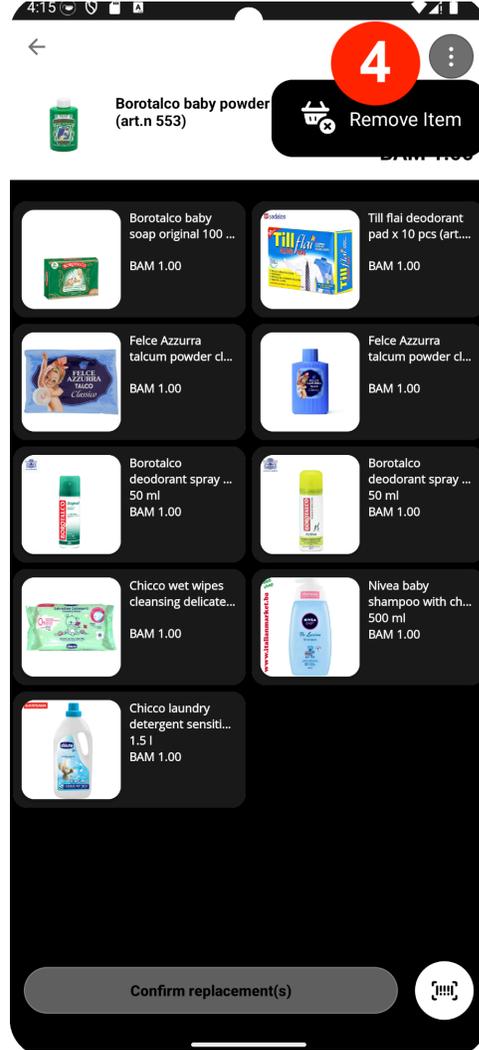
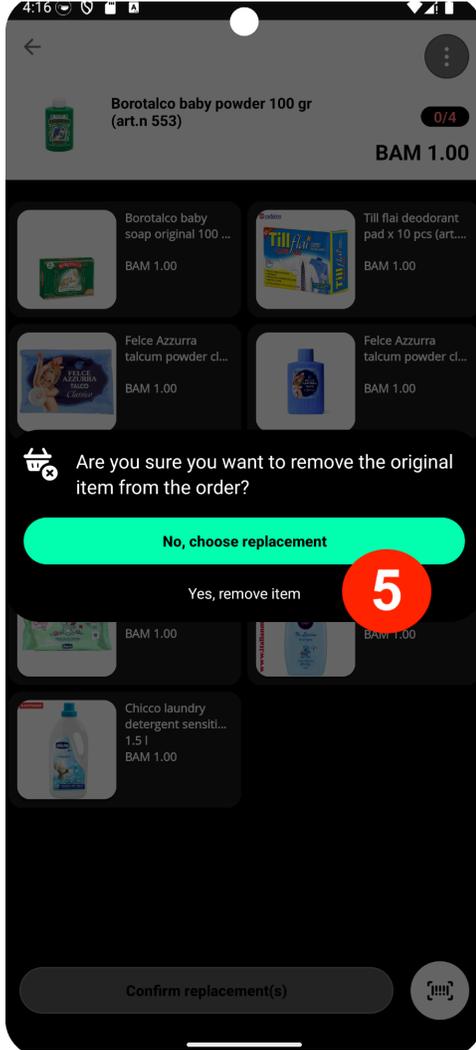


بعد ذلك، اتصل بالزبون بالنقر فوق الزر "اتصل بالزبون" (3) لاقتراح بديل عن المنتج.

بعد التأكيد، انقر فوق الزر "استبدال المنتج" (3) لاختيار منتج بديل.



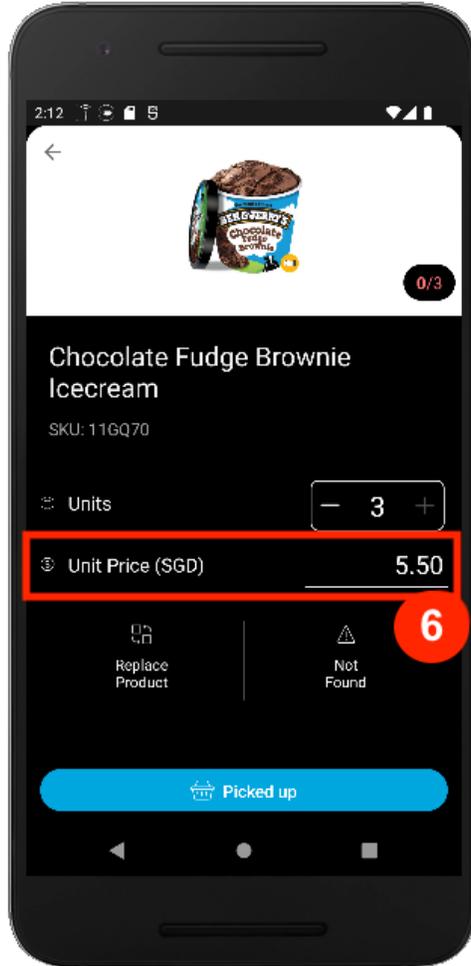
إذا رفض الزبون الاستبدال، أزل العنصر من الطلب. ثم انقر فوق الحذف العمودي ثم الزر "إزالة المنتج" (4). قم بالتأكد باختيار "نعم، إزالة المنتج" (5).



نوصي بشدة باستبدال المنتجات بدلاً من إزالتها لتعزيز تجربة الزبناء.

### الحالة 3. تغيير سعر المنتج

إذا تغير سعر المنتج أو اختلف عن التطبيق، يمكنك تعديله أثناء الاستلام، وإدخال السعر الجديد (6) مباشرة في التطبيق.



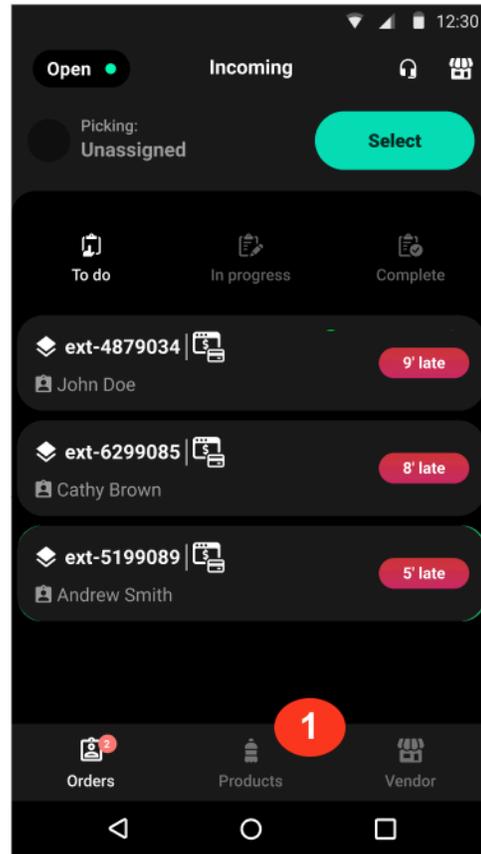
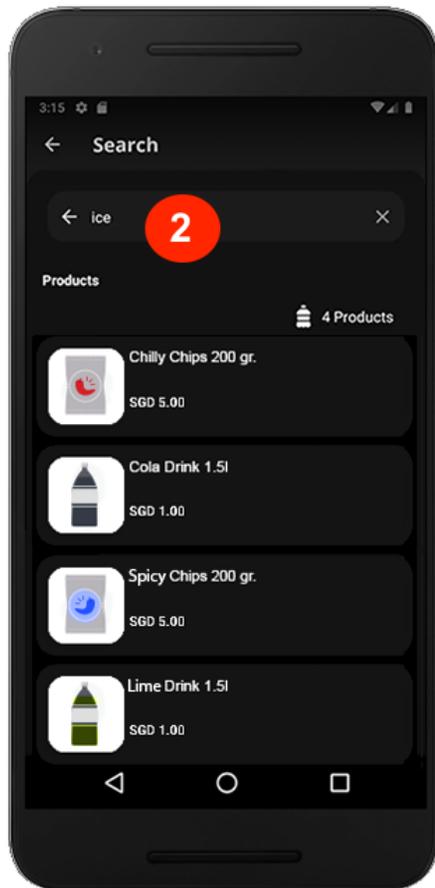
## إلغاء تنشيط المنتجات غير المتوفرة

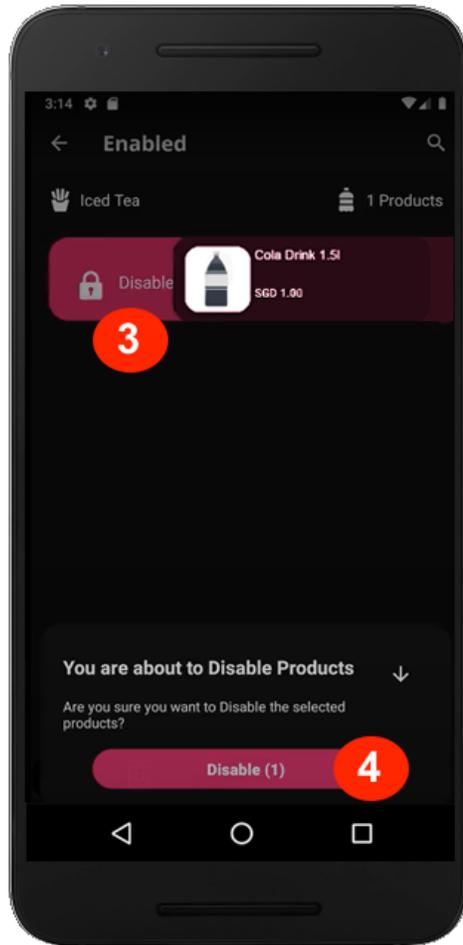
في تطبيق Pelican، يمكنك إلغاء المنتجات من القائمة لضمان عدم ظهورها للزبناء في تطبيق Glovo.

1. انتقل إلى صفحة "المنتجات" (1).

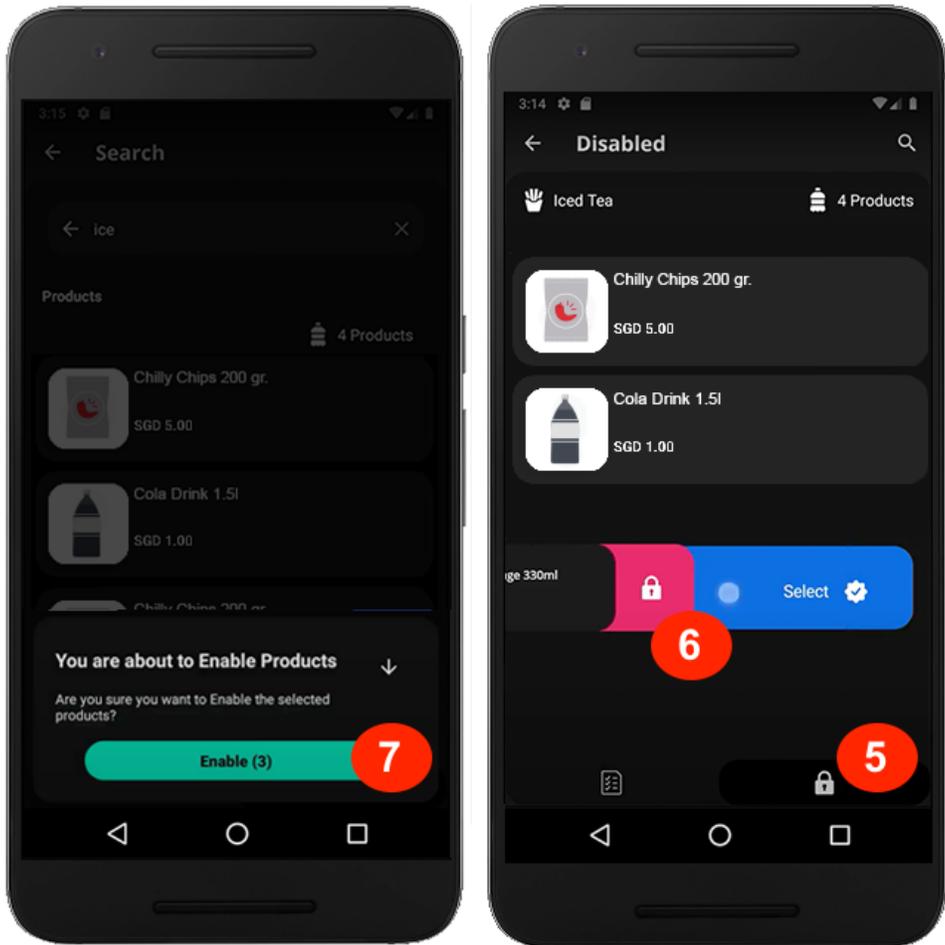
2. البحث عن المنتج في شريط البحث (2) حسب اسم المنتج أو SKU.

3. سحب إلى اليمين (3)، وانقر فوق "إلغاء" (4).





إذا كنت تريد تفعيل المنتج مرة أخرى، فانقر فوق أيقونة القفل (5)، ثم اسحب إلى اليسار لتحديد منتج (6)، وانقر فوق "تفعيل" (7).



## استكشاف الأخطاء وإصلاحها والدعم

إذا واجهت أي مشاكل مع الجهاز أو التطبيق، فحاول:

✓ التأكد من أن الجهاز متصل بشبكة WiFi.

✓ أعد تشغيل الجهاز عن طريق الضغط مع الاستمرار على زري الطاقة ورفع الصوت، ثم أعد تشغيله.

✓ تحقق من تحديث التطبيق إلى أحدث إصدار.

### الاتصال بفريق الدعم لدينا:

سيكون فريق الدعم لدينا جاهزًا للمساعدة إذا كانت لديك أي مشاكل.

☎ اتصل برقم الدعم الهاتفي:

**+212 520 430 012.**

💬 راسلنا عبر قسم "المساعدة" في [Manager Portal](#).