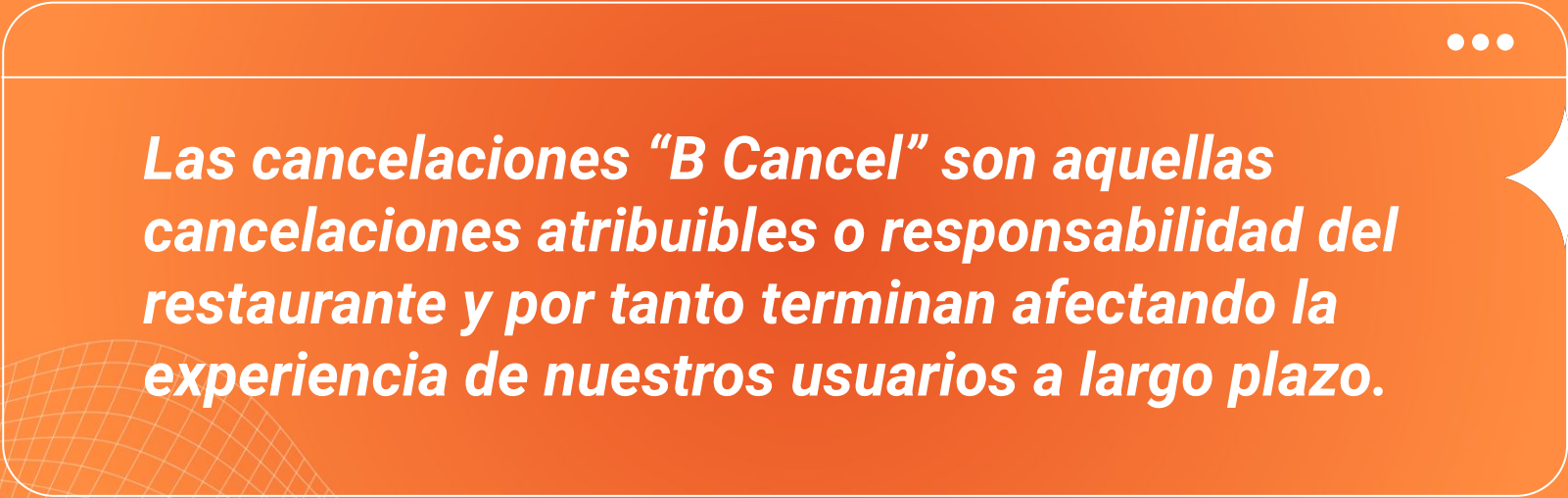




# ***BUENAS PRÁCTICAS PARA EVITAR CANCELACIONES***





***Las cancelaciones “B Cancel” son aquellas cancelaciones atribuibles o responsabilidad del restaurante y por tanto terminan afectando la experiencia de nuestros usuarios a largo plazo.***

Veamos

***¿CÓMO SE VE EN LA APP?***

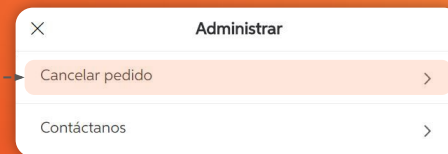


## Cómo cancelar órdenes

Después de aceptar la orden  
ingresa a la sección **En progreso** y  
elige el pedido que vas a cancelar



En los detalles de la orden ubica la  
opción **Administrar** y presionala



Elige **Cancelar pedido**



Según la eventualidad **elige el motivo** que aplique en el listado y presiona **Aceptar**



Veamos

# ***TIPOS O MOTIVOS DE CANCELACIONES***



### TIME OUT



**Tiempo agotado:** Esta cancelación ocurre cuando el restaurante recibe un pedido por parte de un usuario y pasados 5 minutos no aceptó esa orden

### SOLD OUT



**Producto Agotado:** Esta cancelación ocurre cuando un restaurante cancela ya que no tiene disponible los productos solicitados por el usuario

### BUSY STORE



**Tienda Ocupada:** Esta cancelación ocurre cuando la tienda tiene un alto flujo de su operación presencial y/o virtual

### CLOSE STORE



**Tienda Cerrada:** Esta cancelación ocurre cuando la tienda recibe un pedido por la app pero ya cerró su operación

### FOOD NOT READY



**La orden aún no está lista**

### NO COURIER AVAILABLE



**No hay repartidor disponible** (Cancelación de aquellas tiendas que tienen su propia flotilla de repartidores)

### OTHER CANCELLATIONS



**Otros motivos de cancelaciones**



Veamos

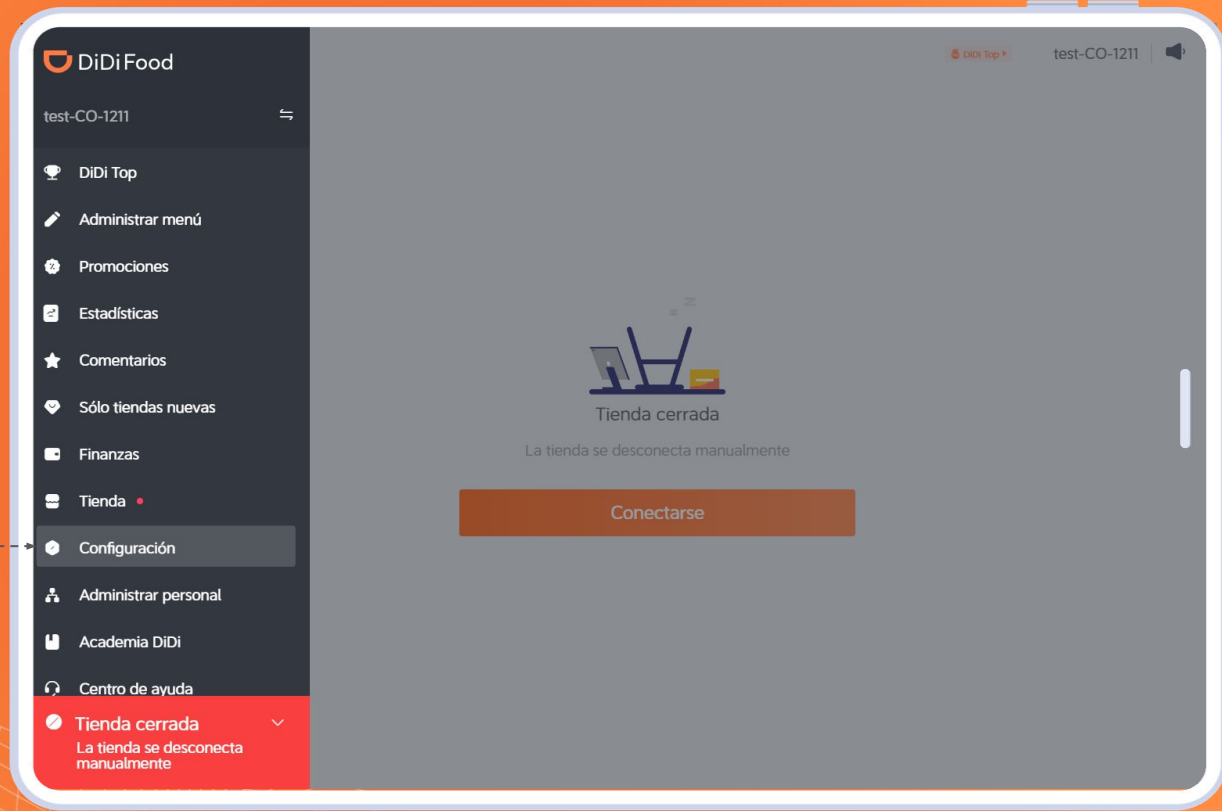
# ***RECOMENDACIONES PARA DISMINUIR EL VOLUMEN DE CANCELACIONES***



### TIEMPO AGOTADO

Activar la opción de **Aceptación automática** y estas serán aceptadas por el sistema ahorrando el tiempo de tener que hacerlo manualmente

Ingresa a **Configuración**





## Recomendaciones para evitar cancelaciones

Ingresa a **Configurar recepción de pedidos** y cambia la aceptación manual por la **Aceptación automática**

Ingresa a **Configurar de alertas de voz** y cambia a **Bucle**

### TIEMPO AGOTADO

Establecer las **alertas de voz en bucle** te dará un recordatorio constante de los pedidos que ingresan para que no pierdas ninguno.

The screenshot shows the 'Configuración' (Settings) screen of the DiDi Food app. The left sidebar contains menu items: 'Configurar recepción de pedidos', 'Configuración del chat', 'Configuración de alertas de voz', 'Configuración de la impresora', 'Configuración del idioma', 'Mi cuenta', 'Con respecto a', and 'Acerca de la versión'. The main content area is divided into sections: 'Configurar recepción de pedidos' with 'Modo de aceptación' (radio buttons for 'Aceptación manual' and 'Aceptación automática', where 'Aceptación automática' is selected); 'Configuración del chat' with a toggle for 'Hablar con los usuarios' (turned on); and 'Configuración de alertas de voz' with a toggle for 'Notificaciones de voz' (turned on) and a dropdown for 'Recordatorio del nuevo pedido' (radio buttons for 'Bucle', 'Tres veces', and 'Una vez', where 'Bucle' is selected). Below this are three more rows of settings for 'Alerta de "En línea"', 'Recordatorio de hora de apertura', and 'Recordatorio del estado del pedido', each with radio buttons for 'Bucle', 'Cada 3min', 'Tres veces', and 'Una vez', with 'Una vez' selected for all three.

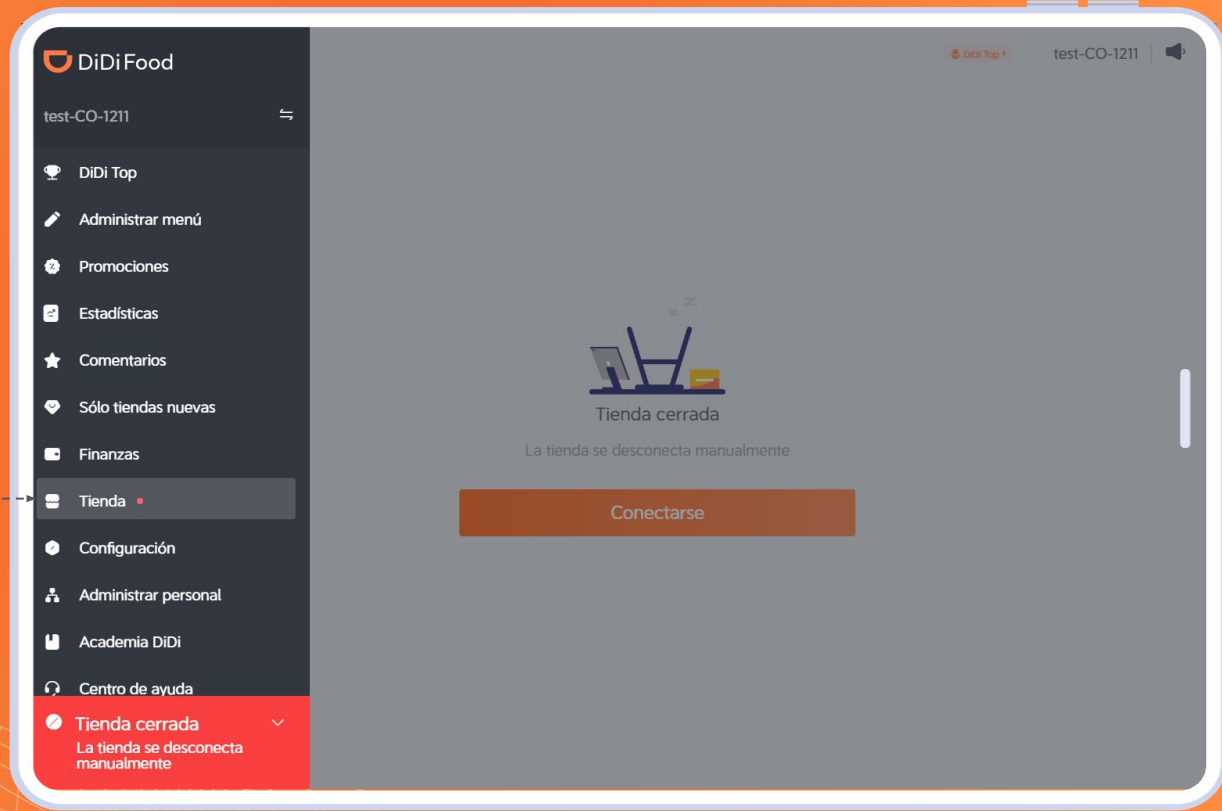


## Recomendaciones para evitar cancelaciones

### TIEMPO AGOTADO

Verificar horarios puede garantizar que estén correctamente configurados

Ingresa a **Tienda**



Ingresa a **Horario de operación** revisa y modifica los horarios si lo requieres de acuerdo a tu franja de actividad

### Tienda

- Horario de operación
- Método de la entrega
- Configuración de comentarios
- Tiempo de preparación
- Administrar imágenes
- Información de la tienda
- Número de teléfono
- Comunicate con un asesor de DiDi

#### Horario de operación

Horario de uso regular

Al modificar tu horario de uso de la aplicación, revisa que el horario de ventas de los artículos relevantes sea compatible con tu horario de uso establecido.

| Fechas    | Horario de uso      | Acciones |
|-----------|---------------------|----------|
| Lunes     | 08:00-21:00         | Editar   |
| Martes    | 08:00-21:00         | Editar   |
| Miércoles | 08:00-21:00         | Editar   |
| Jueves    | 08:00-21:00         | Editar   |
| Viernes   | 08:00-21:00         | Editar   |
| Sábado    | Cerrada todo el día | Editar   |
| Domingo   | Cerrada todo el día | Editar   |

#### Horario de operación en días feriados

Puedes establecer horarios especiales de uso de la aplicación para días festivos u otros eventos. Estos horarios se aplicarán automáticamente en los días festivos.

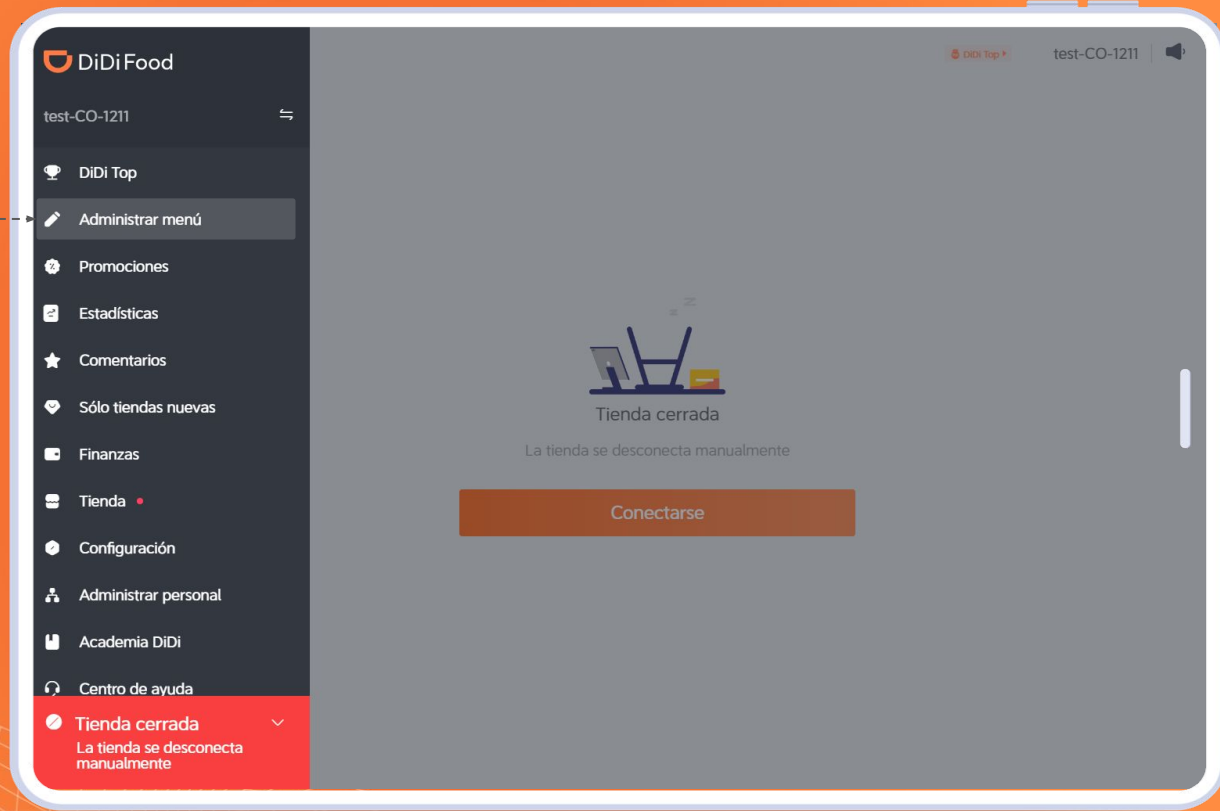


## Recomendaciones para evitar cancelaciones

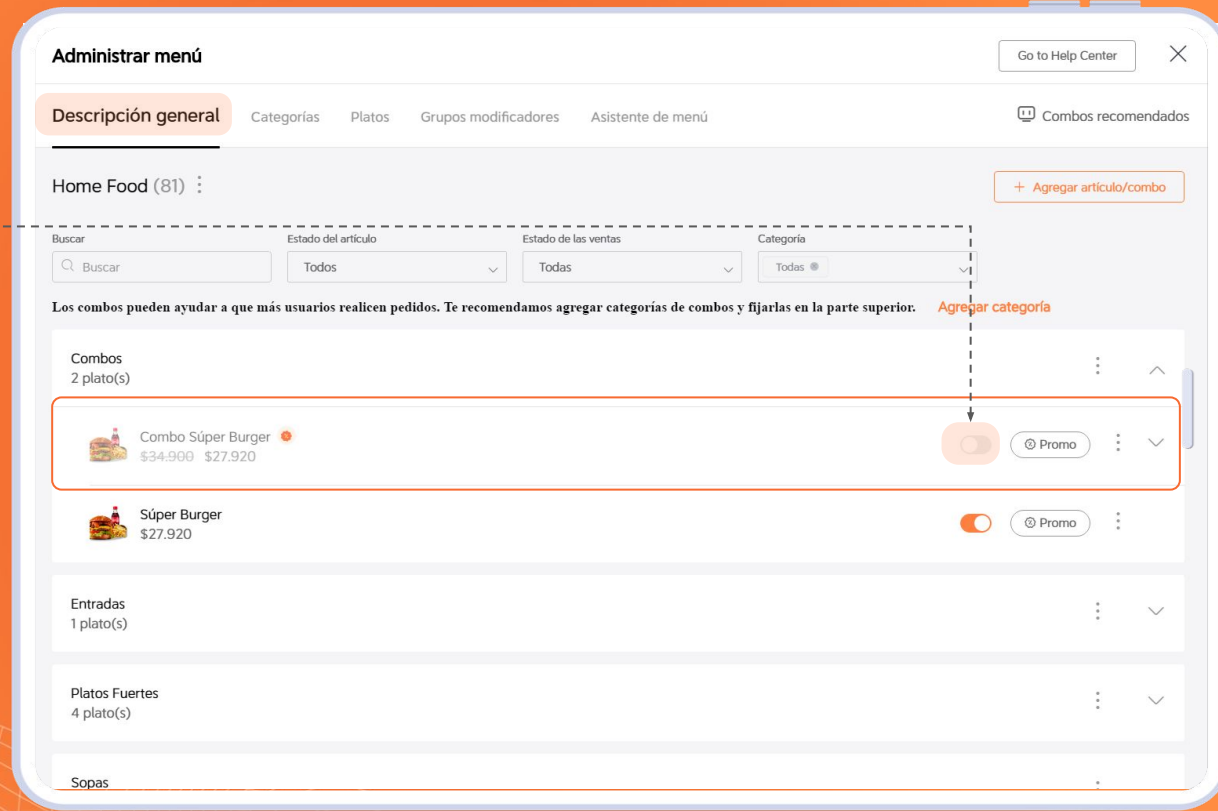
### PRODUCTO AGOTADO

Apagar productos por desabastecimiento de materias primas es útil para evitar cancelaciones de este tipo. Identificarlos oportunamente y ejecutar estas acciones evita que los comensales puedan seleccionar estos elementos

Ingresa a **Administrar menú**



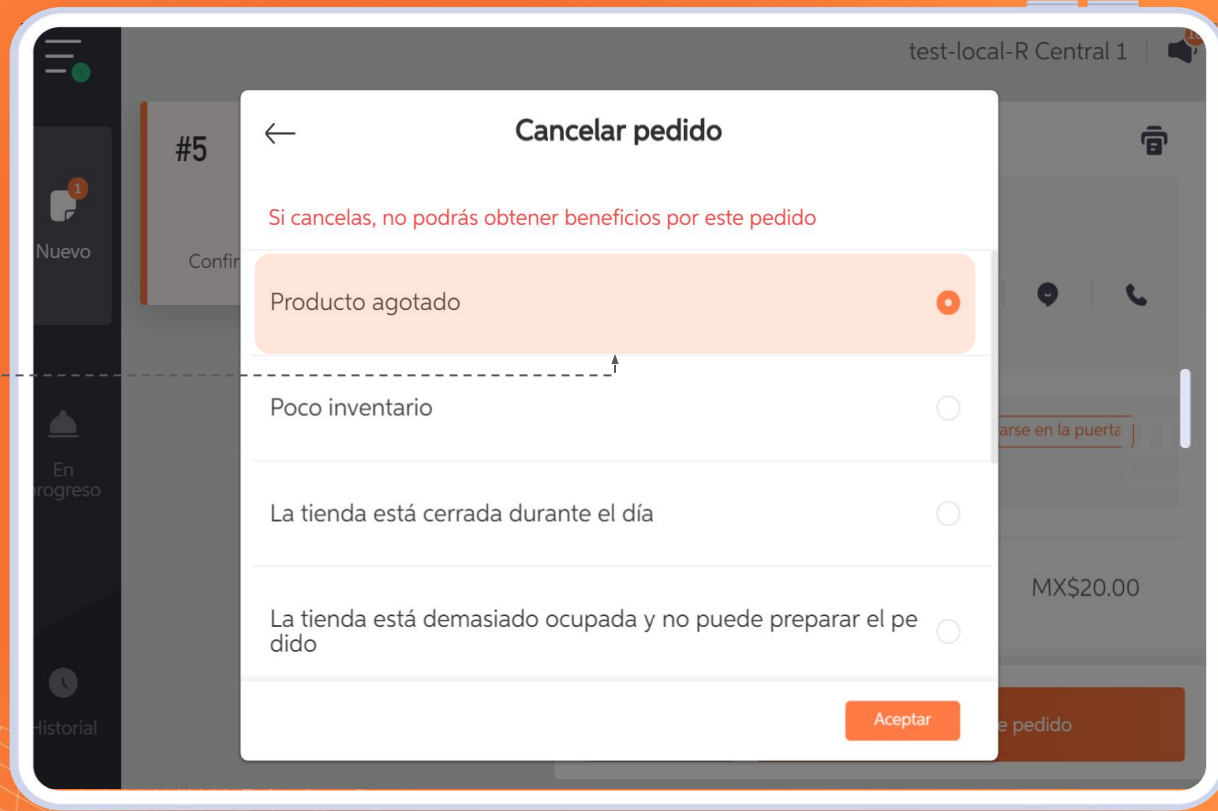
Ubica el producto desabastecido y **presiona el interruptor**, inmediatamente el artículo desaparecerá del menú impidiendo que pueda ser comprado hasta que tengas nuevamente inventario y lo reactives desde este mismo botón



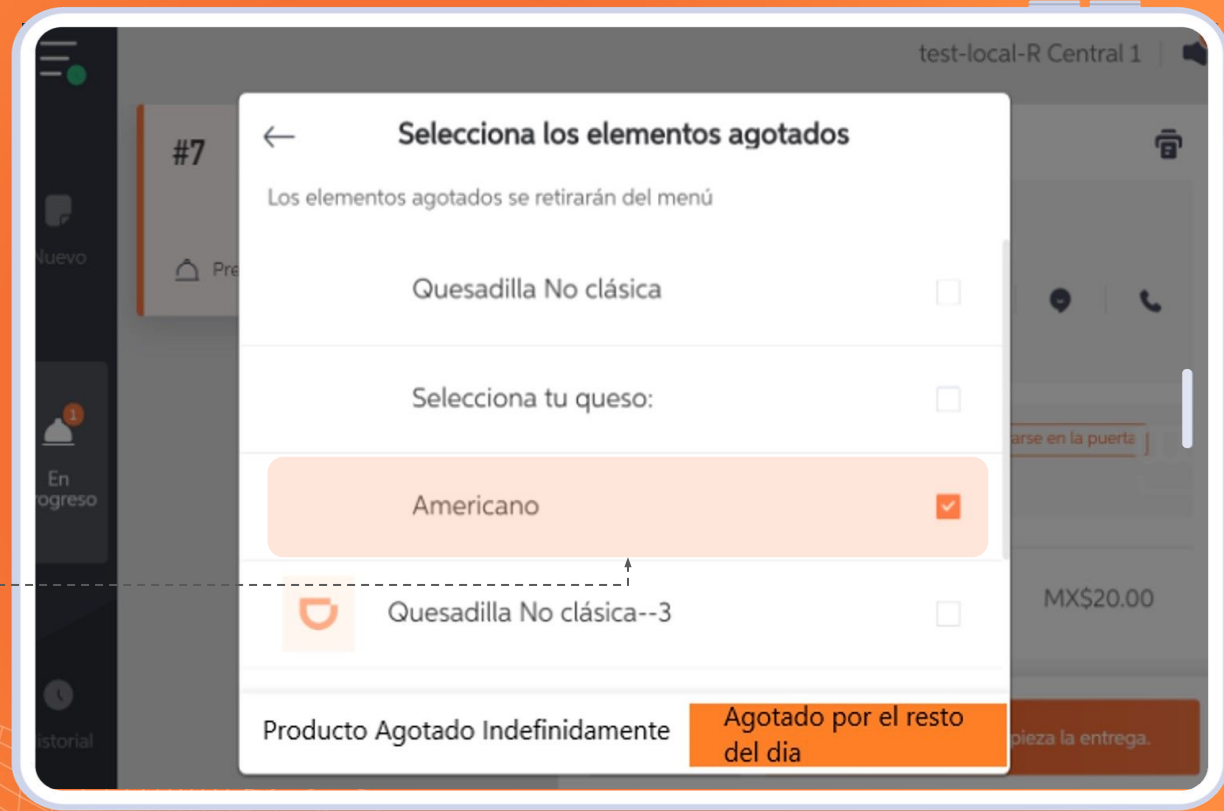
### PRODUCTO AGOTADO

Durante una cancelación por producto agotado también podrás desactivar el artículo para que no pueda ser comprado

Dentro de los **motivos de cancelación** de pedidos de la orden elige **Producto agotado**



Elige los elementos agotados de la orden que estás cancelando y presiona **Producto agotado indefinidamente** o **Agotado por el resto del día**



Continúa marcando según tu selección previa y presiona

**Aceptar**





### TIENDA OCUPADA

**!Tómate un respiro!** Si no das a basto con la demanda de pedidos entrantes recuerda que siempre puedes pausar la operación de DiDi Tienda por 10 minutos para procesar tus pendientes. Esta opción la puedes emplear cuantas veces lo requieras.

Con tu tienda abierta despliega las opciones y presiona **Pausar pedidos nuevos por 10 minutos**.

Recuerda que puedes retomar la operación manualmente antes de que se cumpla el tiempo de lo contrario automáticamente se reanudará cuando finalice el tiempo

