

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ  
ПЕРЦЕВ ВЛАДИСЛАВ РОМАНОВИЧ  
344033, г. Ростов-на-Дону, пер. Богачева, 16.  
Сайт: [www.sellkit.cc](http://www.sellkit.cc) E-mail: [vladpertscev@mail.ru](mailto:vladpertscev@mail.ru)  
Тел.: +7 (988) 565-00-38

**Sell Kit**

ИНН: 614109950071  
ОГРНИП: 320619600087432  
Расчётный счёт: 40802810552090059516  
Банк: ЮГО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК  
БИК банка: 046015602  
Корсчёт: 30101810600000000602

---

## **Руководство пользователя**

программное обеспечение «SellKit»

---

## Содержание

1. Общие сведения
2. Назначение и возможности системы
3. Требования к пользователям и окружению
4. Получение доступа и начальная авторизация
5. Структура интерфейса и главное рабочее пространство
6. Пошаговые инструкции по основным операциям
  - 6.1. Настройка карточки ресторана (Организации)
  - 6.2. Управление меню и каталогом
  - 6.3. Обработка заказов (включая ручное создание оператором)
  - 6.4. Программа лояльности: категории гостей, уровни, кошельки
  - 6.5. Создание и управление акциями (промо), сегментация аудитории
  - 6.6. Push-кампании: создание, таргетинг, гео-рассылки
  - 6.7. Триггеры: автоматизация действий и цепочек
  - 6.8. Интеграции (POS, платежи, внешние сервисы)
  - 6.9. Аналитика и отчёты
  - 6.10. Пользователи и права доступа
7. Дашборд и ключевые метрики
8. Экспорт данных и резервное копирование
9. Безопасность и рекомендации по работе
10. Поддержка и помощь
11. Обновления системы и уведомления
12. Частые проблемы и способы их решения
13. Примеры типовых сценариев (кейсы)
14. Глоссарий терминов
15. Заключение

---

## 1. Общие сведения

Данное руководство предназначено для сотрудников ресторанов и операторов, которые используют облачную платформу SellKit для управления приемом онлайн-заказов, программой лояльности, маркетинговыми активностями и аналитикой. Руководство подробно описывает интерфейс административной панели, последовательность действий при выполнении типовых задач и рекомендации по эффективному использованию функционала.

## 2. Назначение и возможности системы

SellKit - это единая облачная платформа для управления каналами онлайн-заказов (веб, мобильное приложение), программой лояльности, маркетингом и аналитикой. Система позволяет:

- Принимать и обрабатывать онлайн-заказы.
- Управлять меню ресторана: позиции, фотографии, описание, модификаторы и категории.
- Настраивать гибкие программы лояльности: категории гостей, уровни, кешбэк/списание баллов, кошельки.
- Создавать и запускать акции, промокоды, комплексные кампании и сложные правила их применения.
- Строить сегменты аудитории по множественным фильтрам и комбинировать их операторами И/ИЛИ для точного таргетинга.
- Автоматизировать действия через триггеры: присвоение категорий, отправка пушей, изменение кошельков гостя и т.д.
- Проводить push-кампании с возможностью гео-таргетинга (полигоны на карте), тестовой рассылки и мультиформатных сообщений.
- Интегрироваться с POS (например, iiko), платежными шлюзами, внешними аналитическими и SMS провайдерами.
- Отслеживать KPI и получать отчёты (выручка, заказы, RFM, LTV, ABC по блюдам и категориям и т.п.).
- Управлять пользователями и разграничивать доступ к разделам админки.

---

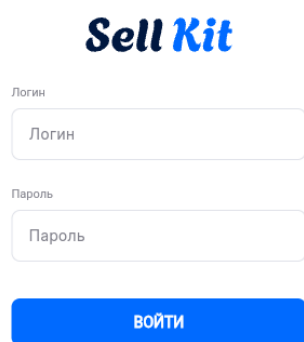
### 3. Требования к пользователям и окружению

Для работы с SellKit требуется:

- Современный веб-браузер: Google Chrome, Mozilla Firefox, Яндекс.Браузер или аналогичный (рекомендуется актуальная версия).
- Стабильный доступ в интернет.
- ПК или ноутбук под управлением Windows, macOS или Linux, администрирование возможно также с планшета или телефона через мобильный браузер.
- Базовые навыки работы с браузером и файлами — специальная техническая квалификация не нужна.
- Для некоторых интеграций (POS, платежи) может потребоваться доступ администратора к внешним системам и API-ключи.

### 4. Получение доступа и начальная авторизация

1. После подписания договора вы получаете: ссылку на административную панель, уникальные логин и пароль администратора.
2. Откройте ссылку в браузере и введите логин и пароль в форму входа.



**Sell Kit**

Логин

Пароль

**ВОЙТИ**

3. При первом входе рекомендуется сменить пароль на персональный.

- 
4. После входа администратор попадает на дашборд — стартовый экран с ключевыми метриками.

## 5. Структура интерфейса и главное рабочее пространство

Административная панель разделена на логические разделы, доступные из левой навигационной панели. Типичные разделы:

- Дашборд – сводка КРІ и краткие отчеты.
- Колл центр – список заказов, окно создания и редактирования заказа.
- Каталог – управление позициями и категориями.
- Организации – настройка организаций (филиалов).
- Акции и маркетинг – акции, сегменты, триггеры, кошельки, категории, пуш рассылки.
- Отчёты – аналитика и отчеты.
- Пользователи – управление доступом к панели администратора.
- Настройки / Интеграции – POS, платежи, уведомления.

Каждый раздел имеет собственный набор страниц и окон. В правом верхнем углу — меню пользователя: выбор города, выход. В центре экрана — основное рабочее пространство, справа иногда выводится контекстная панель или быстрые действия.

## 6. Пошаговые инструкции по основным операциям

### 6.1. Настройка карточки ресторана (Организации)

**Цель:** заполнить публичную информацию о ресторане, настроить параметры доставки/самовывоза и рабочее время.

**Шаги:**

1. Перейдите в раздел «Организации» и выберите пункт «Создать организацию» или выберите существующую для редактирования.

Организации Общие настройки AdminDev

Список организаций Поиск [Добавить организацию](#)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	АДРЕС	СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ЗАКАЗА	ЕСТЬ ПРЕДЗАКАЗ	АКТИВНА
ТЕСТ Организация	Адрес 1	Самовывоз и Доставка	Да	<input checked="" type="checkbox"/>
ул. Ленина, 98	Где то в центре москвы	Самовывоз и Доставка	Да	<input checked="" type="checkbox"/>

- Окно 1 – Основная информация: введите название, краткое описание, полный адрес, контактный телефон и email; при необходимости загрузите картинку организации. На карте укажите местоположение (нажмите на нужную точку на карте для того чтобы установить на ней маркер и нажмите на кнопку Сохранить).

Организации Общие настройки Admin


← Основное / ТЕСТ Организация

Название  
ТЕСТ Организация

Город / Бренд  
Общие настройки

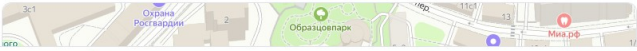
Описание  
Описание организации  
В две строки

Номер телефона  
+711212121



685x512 px

Адрес  
Адрес 1

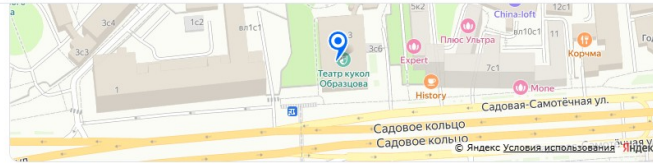


[Дублировать](#) [Закрыть](#) [Удалить](#)

- Укажите часовой пояс организации и время работы на каждый день недели; при желании внесите описание времени работы для отображения гостям (например, «работаем до 23:00»).

## Организации

- Основные настройки
- Заказ и способы оплаты
- Предзаказ и брони
- Реквизиты
- ТЕСТ Организация
  - ул. Ленина, 98



Часовой пояс  
UTC +03:00

### Время работы

Понедельник	Вторник	Среда	Четверг
00:00-10:00	00:00-23:00	08:00-23:00	08:00-23:00
Пятница	Суббота	Воскресенье	
08:00-23:00	00:00-10:00	10:00-23:00	

Расписание для отображения клиенту

Пн - Пт 11:45 - 22:30  
Сб - Вс 10:00 - 23:00

- Есть самовывоз
- Есть доставка
- Округление суммы заказа
- Активировать организацию

Дублировать

Закрыть

Удалить

4. Окно 2 – Заказ и способы оплаты: включите/выключите самовывоз и доставку, задайте минимальное время и минимальную сумму самовывоза, выберите доступные способы оплаты для данной точки (карта, наличные, терминал и т.д.).

## Организации

- Основные настройки
- Заказ и способы оплаты
- Предзаказ и брони
- Реквизиты
- ТЕСТ Организация
  - ул. Ленина, 98

### Заказ и способы оплаты / ТЕСТ Организация

Самовывоз  Доставка

Минимальная сумма для заказа на самовывоз  
500

Время выполнения заказа на самовывоз (в минутах)  
50

### Способы оплаты

+ Добавить

Наличные 1

Самовывоз и доставка

Наличные 22

Самовывоз и доставка

Картой онлайн

Самовывоз и доставка, По умолчанию

Дублировать

Закрыть

Удалить

5. Окно 3 – Предзаказ и бронирование: при необходимости включите предзаказ (установите шаг предзаказа, число дней для предзаказа), включите бронирование столика (шаг бронирования, число дней для бронирования , расписание бронирования).

Организации Общие настройки Admin

Основные настройки  
Заказ и способы оплаты  
Предзаказ и брони  
Реквизиты  
ТЕСТ Организация  
ул. Ленина, 98

← Предзаказа и брони / ТЕСТ Организация

Есть предзаказ

Шаг выбора времени предзаказа (в минутах)  
30

Количество дней предзаказа  
7

Есть бронирование столика

Шаг выбора времени бронирования (в минутах)  
60

Количество дней бронирования  
7

Минимальный период бронирования (в минутах)  
60

Максимальный период бронирования (в минутах)  
300

Понедельник	Вторник	Среда	Четверг
08:00-23:00	08:00-23:00	08:00-23:00	08:00-23:00
Пятница	Суббота	Воскресенье	
08:00-23:00	08:00-23:00	08:00-23:00	

[Дублировать](#) [Закреть](#) [Удалить](#)

6. Окно 4 – Реквизиты: введите необходимые данные для интеграции с платежной системой.

Организации Общие настройки Admin

Основные настройки  
Заказ и способы оплаты  
Предзаказ и брони  
Реквизиты  
ТЕСТ Организация  
ул. Ленина, 98

← Реквизиты / ТЕСТ Организация

Тип юр. лица  
ООО

Название юр. лица  
Не заполнено

Адрес юр. лица  
Не заполнено

Эл. почта  
Не заполнено

ИНН  
Не заполнено

ОРГН  
Не заполнено

[Дублировать](#) [Закреть](#) [Удалить](#)

7. Сохраните изменения. Организаций может быть неограниченное количество; они отображаются списком и отображаются для выбора пользователям приложения и сайта.

## Примечания:

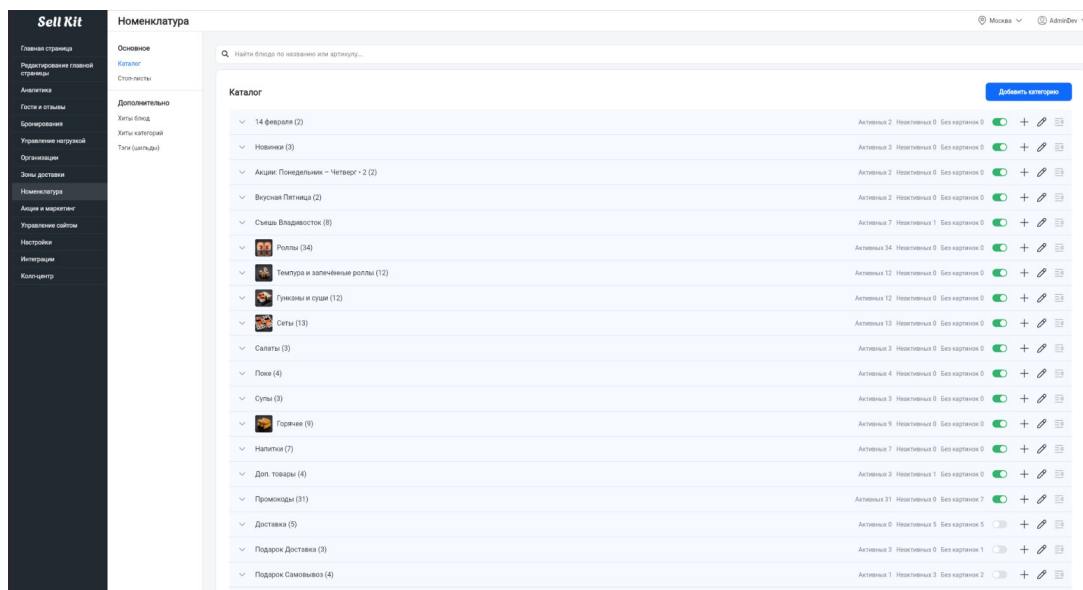
1. Быстрые переключатели в списке организаций позволяют мгновенно включать/выключать точки без полного редактирования.
2. Для каждой организации можно индивидуально настроить типы оплат, часы работы и политику доставки.

## 6.2. Управление меню и каталогом

**Цель:** создать и поддерживать актуальное меню, добавлять блюда, категории, модификаторы и фотографии.

### Шаги:

1. Перейдите в раздел «Номенклатура - Каталог». В окне отображается список категорий и при клике на нужную категорию - открывается список блюд выбранной категории.



# Номенклатура

Москва AdminDev

## Основное

Каталог

Стоп-листы

## Дополнительно

Литы блок

Литы категорий

Тэги (шильды)

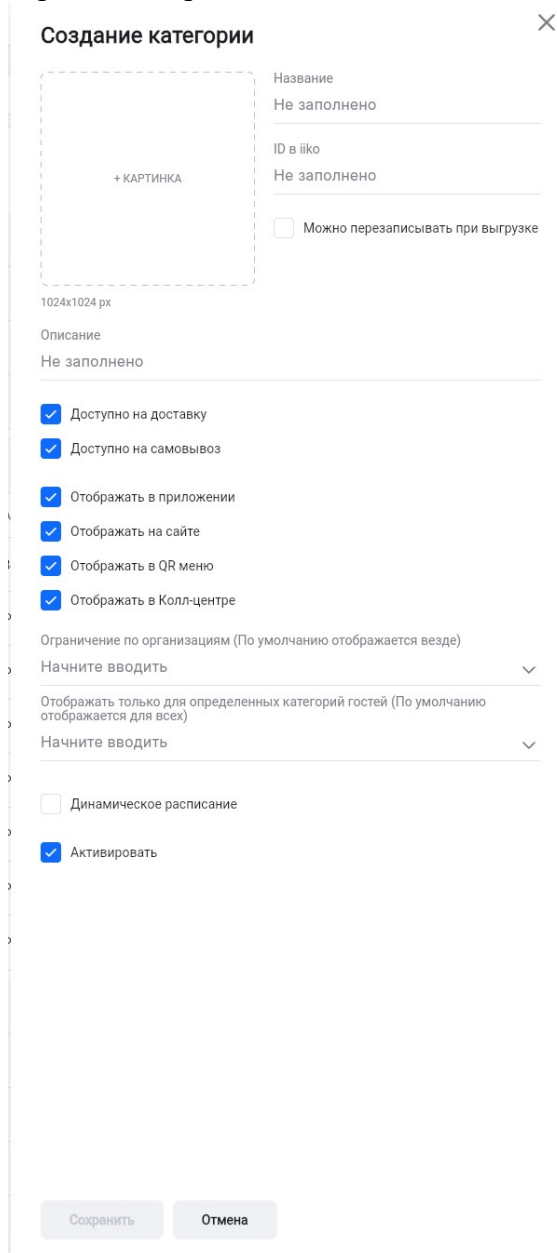
Найти блок по названию или артикулу...

### Каталог

Добавить категорию

НАЗВАНИЕ	Артикул	Цена	Активно
Гребешок СМ <small>В СТОЛЕ НА 3 ОРГАНИЗАЦИЯХ</small>	01155	327Р	<input type="checkbox"/>
Золотой Гребешок (8 шт.)	01100	868Р	<input checked="" type="checkbox"/>
Дары моря (8 шт.)	01102	903Р	<input checked="" type="checkbox"/>
Морская нежность (8 шт.)	01091	937Р	<input checked="" type="checkbox"/>
Остров Русский (2 шт.)	01101	472Р	<input checked="" type="checkbox"/>
Ролл Фуникулер (8 шт.)	01104	943Р	<input checked="" type="checkbox"/>
НаГребне (3 шт.)	01103	598Р	<input checked="" type="checkbox"/>
Минс морской зелени <small>В СТОЛЕ НА 1 ОРГАНИЗАЦИИ</small>	01106	251Р	<input checked="" type="checkbox"/>
Роллы (34)			Активных 34 Неактивных 0 Без картинок 0 <input checked="" type="checkbox"/> +

- Для создания категории нажмите «Добавить категорию», введите название, настройки скрытия для разных типов доставки и скрывание в организациях.



**Создание категории** X

Название  
Не заполнено

ID в iiko  
Не заполнено

Можно перезаписывать при выгрузке

1024x1024 px

Описание  
Не заполнено

Доступно на доставку

Доступно на самовывоз

Отображать в приложении

Отображать на сайте

Отображать в QR меню

Отображать в Колл-центре

Ограничение по организациям (По умолчанию отображается везде)  
Начните вводить

Отображать только для определенных категорий гостей (По умолчанию отображается для всех)  
Начните вводить

Динамическое расписание

Активировать

Сохранить Отмена

- Чтобы добавить позицию (блюдо), нажмите «Создать блюдо»: укажите название, описание, цену, фотографии, вес/порции, артикул, скрывание по типам доставки и организациям.

## Каталог

Основное

Модификаторы

SEO

Настройки

Гребешок СМ

Золотой Гребешок (8 шт.)

Дары моря (8 шт.)

Морская нежность (8 шт.)

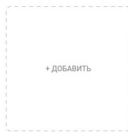
Остров Русский (2 шт.)

Ролл Фуникулер (8 шт.)

НаГребне (3 шт.)

Микс морской зелени

### < Основное / Создание



1024x1024 px

Название

Не заполнено

Артикул

Не заполнено

Стоимость

0

Старая цена (для перечеркнутой цены)

0

Масса

Не заполнено

Описание

Не заполнено

Энергетическая ценность на 100 г

Ккал

Белки

Жиры


Углеводы

0

0

0

0

Размеры		+ Добавить
НАЗВАНИЕ	Блюдо	
 Нет размеров		

## Каталог

Основное

Модификаторы

SEO

Настройки

Гребешок СМ

Золотой Гребешок (8 шт.)

Дары моря (8 шт.)

Морская нежность (8 шт.)

Остров Русский (2 шт.)

Ролл Фуникулер (8 шт.)

НаГребне (3 шт.)

Микс морской зелени

### < Настройки / Создание

#### Настройки

Категория

Съешь Владивосток

Подкатегория

Не выбрано

Пицца из половинок

Блюда за баллы

Теги

Начните вводить

Рекомендация к блюду

Начните вводить

#### Интеграции

ID в iiko

Не заполнено

Можно перезаписывать при выгрузке

#### Доступность

Доступно на доставку

Доступно на самовывоз

Отображать в приложении

Отображать на сайте

Отображать в QR меню

Отображать в Колл-центре

Ограничение по организациям (По умолчанию отображается везде)

Начните вводить

Отображать только для определенных категорий гостей (По умолчанию отображается для всех)

Начните вводить

Динамическое расписание

#### Суммирование

Можно суммировать со списанием бонусов























Закрыть

4. Модификаторы: добавьте набор модификаторов (например, «без лука», «с добавкой сыра») с возможностью задания цены за модификатор и ограничения по количеству, например минимально 1, максимально 10, по умолчанию 3.



Модификаторы / VIP бургер ВВQ

Модификаторы + Добавить группу


Добавки (максимум 10) + Добавить

НАЗВАНИЕ	МИН	МАКС	ЦЕНА	
 Свежие огурчики	0	0	39Р	
 Двойной сыр чеддер	0	0	79Р	
 Острый соус	0	0	29Р	
 Сливочная моцарелла	0	0	69Р	
 Картофель фри	0	0	59Р	
 Сыр чеддер	0	0	49Р	
 Маринованные огурчики	0	0	29Р	
 Свежий лук	0	0	19Р	
 Ломтики бекона	0	0	59Р	
 Острый халапеньо	0	0	29Р	
 Хрустящий лук	0	0	39Р	

Добавьте большую котлету (максимум 1) + Добавить

НАЗВАНИЕ	МИН	МАКС	ЦЕНА	
 Большая сочная мясная котлета	0	0	159Р	

Редактирование модификатора ×



512x512 px

Название  
Свежие огурчики

ID в iiko  
b35e4ec3-ddde-4763-b612-35dde704469b

Минимальное количество  
0

Максимальное количество  
0

Количество по умолчанию  
0

Бесплатное количество  
0

Стоимость  
39

Энергетическая ценность

Ккал	Белки	Жиры	Углеводы
2.1	0.1	0	0.4

5. Сохраните. Изменения сразу отображаются в клиентском приложении и на сайте.

- 6. Редактирование/удаление: выберите позицию в списке, внесите изменения и сохраните. История изменений сохраняется в журнале операций.

### Рекомендации:

- Для массовых обновлений используйте синхронизацию с POS системой.
- Оптимизирование фотографии: размер фотографий не важен, система самостоятельно сожмет фотографии до нужных размеров.

## 6.3. Обработка заказов (Колл-центр)

**Основное назначение:** просмотр входящих заказов, оперативная обработка, создание нового заказа, передача в POS (если интеграция подключена).

### Интерфейс:

- Список заказов с фильтрами (по статусу, дате, точке, платформе заказа).

The screenshot displays the 'Sell Kit' interface for the 'Колл-центр' (Call Center). It features a table of orders and a sidebar for filtering.

Статус	Номер	Время доставки	Клиент	Тип заказа	Адрес
Новый	175	00:13	Не указано +71111111111	Самовывоз	ул. Ленина, 98
Новый	173	19:00 8 сентября	Саша +54117148855	Предзаказ Самовывоз	ТЕСТ Организация
Новый	171	20:43 7 сентября	Не указано +71111111111	Самовывоз	ТЕСТ Организация
Новый	170	20:27 7 сентября	Саша +54117148855	Самовывоз	ТЕСТ Организация
Новый	169	20:23 7 сентября	Саша +54117148855	Самовывоз	ТЕСТ Организация
Новый	167	00:04 2 сентября	Не указано +71111111111	Самовывоз	ул. Ленина, 98
Новый	163	15:37 1 сентября	Не указано +71111111111	Самовывоз	ул. Ленина, 98
Новый	162	19:00 1 сентября	Гость	Предзаказ Самовывоз	ТЕСТ Организация
Новый	161	13:04 1 сентября	Не указано +71111111111	Самовывоз	ул. Ленина, 98
Завершен	159	03:00 30 августа	Саша +54117148855	Предзаказ Самовывоз	ул. Ленина, 98
Новый	158	14:55 25 августа	Не указано +71111111111	Самовывоз	ул. Ленина, 98
Новый	157	12:19 25 августа	Не указано +71111111111	Самовывоз	ул. Ленина, 98
Новый	156	12:17 25 августа	Не указано +71111111111	Самовывоз	ул. Ленина, 98
Новый	155	12:15 25 августа	Не указано +71111111111	Самовывоз	ул. Ленина, 98

**Фильтр заказов**

За какое время?

- Все время
- 1 час
- 2 часа
- 3 часа
- 6 часов
- 12 часов
- 24 часа
- Сегодня
- Вчера
- Свой промежуток

Тип заказа

- Доставка
- Самовывоз
- В стол
- Предзаказ Доставка
- Предзаказ Самовывоз
- Предзаказ В стол

Сбросить фильтры

ОТМЕНИТЬ СОХРАНИТЬ

- Детальная карточка заказа с информацией: гостем (телефон, профиль), адрес доставки, способ оплаты, состав заказа, комментарии, сумма, бонусы, выбранные скидки.

### Заказ #173

Новый

Внешний номер	Не указано
Время доставки	8 сентября, 19:00
Ресторан	ТЕСТ Организация
Тип заказа	Предзаказ Самовывоз
Количество гостей	1
Курьер	Не указано
Способ оплаты	Наличные 22
Платформа	CallCenter
Примененные акции	Тест скидка

**Клиент**

ФИО	Саша
Телефон	<a href="tel:+541171488855">+541171488855</a>
Количество бонусов	0

**Состав заказа**

	Эби с лососем 140 г Кол-во: 4	216 Р
Потрачено баллов		0
Накоплено баллов		0
<b>ИТОГО</b>		<b>864 Р</b>

**История заказа**

- Звуковое оповещение о новых заказах (включается автоматически при первом заходе в колл центр).

### Стандартная обработка входящего заказа:

1. Оператор видит уведомление и открывает карточку заказа.
2. Проверяет состав, адрес и комментарии.
3. Изменяет статус по мере обработки (например: Новый → Подтверждён → Готовится → Передан курьеру → Завершён).
4. При смене статусов система автоматически отправляет уведомления гостю.

5. Если включена интеграция с POS – заказ автоматически отправляется в POS; в случае ошибки портации заказа - оператор может нажать «Отправить в POS».

## Ручное создание заказа оператором (подробно):

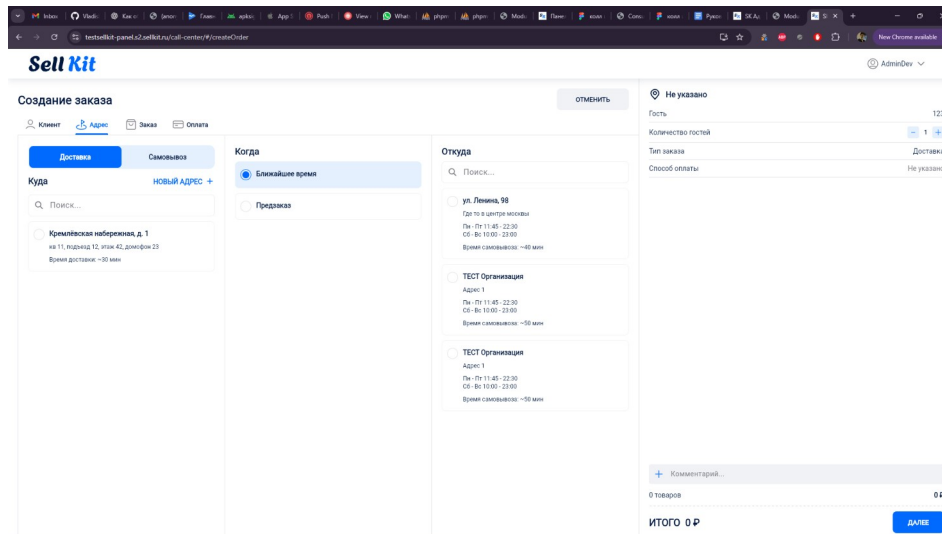
1. Нажмите «Создать заказ».

The screenshot shows the 'Создание заказа' (Order Creation) page in the Sell Kit admin interface. The main form area has a section titled 'Номер телефона гостя' (Guest Phone Number) with a 'Телефон' (Phone) input field containing '+7 000 000-00-00'. The right sidebar contains order details: 'Не указано' (Not specified), 'Количество гостей' (Number of guests) set to 1, 'Тип заказа' (Order type) set to 'Доставка' (Delivery), and 'Способ оплаты' (Payment method) set to 'Не указано' (Not specified). At the bottom right, there is a 'ДАТАС' (DATE) button and an 'ИТОГО 0 P' (TOTAL 0 P) label.

2. Введите номер телефона гостя. Если аккаунт не найден — система предложит создать гостя: введите ФИО и дату рождения (поле обязательное только если политика ресторана требует).

The screenshot shows the 'Создание заказа' (Order Creation) page in the Sell Kit admin interface. The 'Данные гостя' (Guest Data) section is highlighted with a blue box. It includes a 'Имя' (Name) field with '123', a 'Телефон' (Phone) field with '+71111111111', and a 'Дата рождения' (Date of birth) field with '01.01.1970'. A 'Комментарий' (Comment) field contains 'Плохой клиент' (Bad customer). A 'Создать' (Create) button is at the bottom. On the left, a summary box shows: 'Всего заказов' (Total orders) 148, 'Сумма всех заказов' (Total order sum) 22090, 'Всего заказов' (Total orders) 148, and 'Всего заказов' (Total orders) 148. The right sidebar shows order details: 'Не указано' (Not specified), 'Гость' (Guest) 12, 'Количество гостей' (Number of guests) set to 1, 'Тип заказа' (Order type) set to 'Доставка' (Delivery), and 'Способ оплаты' (Payment method) set to 'Не указано' (Not specified). At the bottom right, there is a 'ДАТАС' (DATE) button and an 'ИТОГО 0 P' (TOTAL 0 P) label.

3. Выберите тип заказа: Доставка или Самовывоз.



4. Выберите точку (организацию), из которой будет готовиться заказ.
5. При доставке: добавьте адрес доставки (выберите из сохраненных или введите новый), укажите подъезд/этаж/комментарий для курьера.

### Добавление адреса

Адрес

Частный дом

Квартира      Этаж

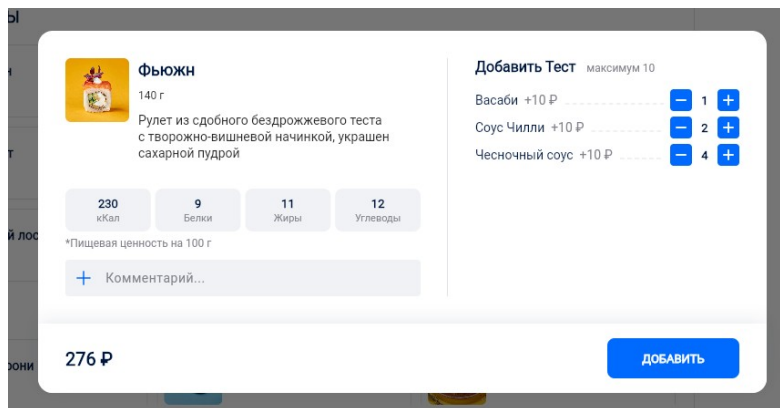
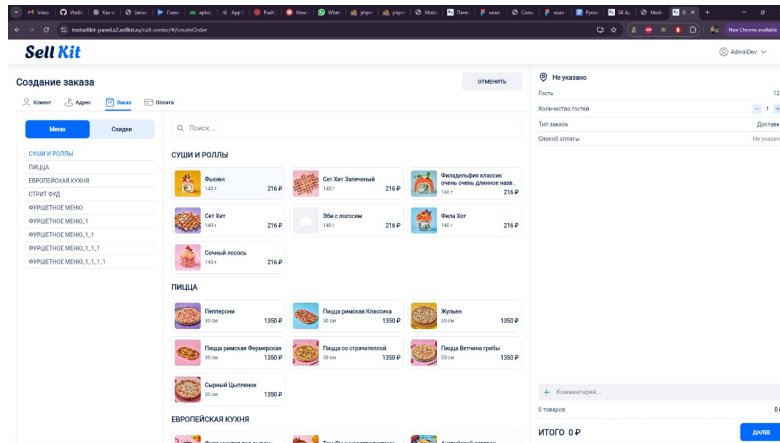
      

Подъезд      Домофон

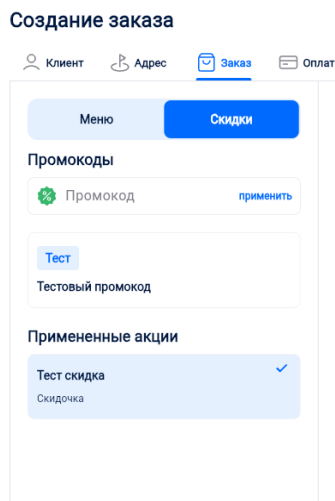
      

Комментарий

- Добавьте блюда: через поиск или выбор в каталоге. Для каждого блюда укажите модификаторы и при необходимости комментарий к блюду.



- Примените доступные скидки/акции: система покажет доступные гостю скидки и промокоды; оператор может выбрать одну или несколько скидок в соответствии с правилами.



8. Выберите способ оплаты (наличные, карта курьеру, онлайн-оплата и т.д.). Типы оплаты настраиваются на уровне организации (см. раздел «Организации»).

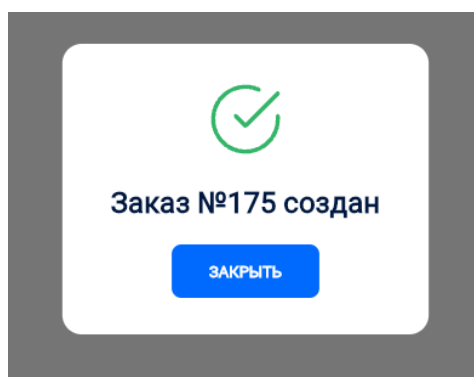
Создание заказа ОТМЕНИТЬ

Клиент Адрес Заказ **Оплата**

Способ оплаты

- Наличные ✓
- Сдача с купюры 5000 P
- Картой при получении
- Картой онлайн

9. Введите общий комментарий к заказу и количество гостей (если требуется).
10. Нажмите «Создать заказ». Система сгенерирует номер заказа и инициирует рабочий процесс: оповещение кухни, печать чеков и/или отправка в POS (если подключено).



11. После создания заказ появится в общем списке; оператор может изменить статус, изменить состав заказа и отслеживать исполнение.

Заказ #175	
Новый	
Внешний номер	Не указано
Время доставки	Сегодня, 00:13
Ресторан	ул. Ленина, 98
Тип заказа	Самовывоз
Количество гостей	1
Курьер	Не указано
Способ оплаты	Наличные
Платформа	CallCenter
Примененные акции	Тест скидка
Клиент	
ФИО	Не указано
Телефон	+71111111111
Количество бонусов	480

Дополнительно:

- В каждом заказе есть кнопка «Открыть логи» для просмотра истории операций по заказу и быстрого реагирования на ошибки.

Лог по заказу	2025-09-15 20:47:53 - Отправка заказа в iiko
2025-09-15 20:47:14 Создание ссылки на оплату	<pre>{   "error": 0,   "message": "Заказ отправлен",   "order_data": {     "request": {       "organizationId": "ffb84277-70e7-460d-82ac-ca36f8a10b5c",       "terminalGroupId": "4a1bcd8e-96c8-48e9-a91c-7a43d945009b",       "order": {         "externalNumber": "146538",         "customer": {           "name": "Михаил",           "email": "Sharon090@yandex.ru",           "type": "regular"         },         "birthdate": "1970-01-01 00:00:00.123",         "completeBefore": "2025-09-15 23:17:52.123",         "deliveryPoint": {           "coordinates": {             "latitude": "53.321948",             "longitude": "50.306366"           },           "address": {             "line1": "Самара, микрорайон Крутые Ключи, д. 13, подъезд 3, этаж 3",             "flat": "63",             "entrance": "3",             "floor": "3",             "doorphone": "",             "type": "city"           },           "equipment": ""         }       }     }   } }</pre>
2025-09-15 20:47:53 Отправка заказа в iiko	
2025-09-15 20:47:54 Получен Webhook от iiko	
2025-09-15 20:47:54 Получен Webhook от iiko	
2025-09-15 20:47:55 Отправка сообщения в Telegram	
2025-09-15 20:47:58 Получен Webhook от iiko	
2025-09-15 20:47:58 Получен Webhook от iiko	
2025-09-15 21:10:16 Получен Webhook от iiko	
2025-09-15 21:10:16 Получен Webhook от iiko	

Ресторан	
Тип заказа	Самовывоз
Количество гостей	1
Курьер	Не указано
Способ оплаты	Наличные
Платформа	CallCenter
Примененные акции	Тест скидка
Клиент	
ФИО	Не указано
Телефон	+71111111111
Количество бонусов	480
Состав заказа	
Феи с лососем 140 г Колесо 6	216 P
Потрачено баллов	0
Накоплено баллов	0
<b>ИТОГО</b>	<b>1296 P</b>
История заказа	
Заказ создан	2025-09-16 00:13:39
ОТПРАВИТЬ ЗАКАЗ В ИКО	
ОТМЕНИТЬ ЗАКАЗ	
ОТКРЫТЬ ЛОГИ ПО ЗАКАЗУ	

- Для приоритетных заказов предусмотрены пометки (например, срочно, VIP).

#### 6.4. Управление программой лояльности: категории гостей, уровни, кошельки

SellKit содержит гибкую систему лояльности, в которую входят категории гостей, уровни лояльности и кошельки (балансная модель).

## Категории гостей

- Категории можно создавать вручную или импортировать из POS.

Акции и промокоды

Общие настройки AdminDev

Акции  
Все акции  
Уровни лояльности

Маркетинг  
Сегментация гостей  
PUSH-кампании  
Триггеры  
Категории гостей  
Кошельки гостей

### Категории гостей

Поиск

Добавить категорию

НАЗВАНИЕ	КОЛИЧЕСТВО ГОСТЕЙ	ПО УМОЛЧАНИЮ	ТИП
ДР	0	Нет	Внутренняя
Баланс больше 100	0	Нет	Внутренняя
баланс меньше 100	0	Нет	Внутренняя
3% кешбек получили	0	Нет	Внутренняя
3% кешбек	0	Нет	Внутренняя
Гость сходил 1 раз, но не вернулся	8	Нет	Внутренняя
гость 5 дней	589	Нет	Внутренняя
Гость 3 дня	273	Нет	Внутренняя
Гость зарегистрировался	3717	Нет	Внутренняя
Последняя точка 2	0	Нет	Внутренняя

1 2 3

- При создании категории укажите её название и опцию «Присваивать всем гостям по умолчанию» (если нужно).

Создание категории

Название категории

Не заполнено

Применять по умолчанию ко всем гостям

Отменить

- Категории используются в механиках маркетинга: они могут быть триггерами, таргетами акций и сегментами.
- Переключение категорий может происходить либо из POS, либо через триггеры в SellKit (например, при выполнении условий гостю присваивается категория «VIP»).

# Уровни лояльности

## Акции и промокоды

Общие настройки AdminDev

### Акции

Все акции

Уровни лояльности

### Маркетинг

Сегментация гостей

PUSH-кампании

Триггеры

Категории гостей

Кошельки гостей

## Уровни лояльности

Поиск

Добавить уровень лояльности

НАЗВАНИЕ	КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ	РАЗМЕР КЕШБЭКА	ПРОЦЕНТ СПИСАНИЯ	АКТИВЕН
Selkit Pro	Не заполнено	10%	10%	<input checked="" type="checkbox"/>
Золотой уровень	123123	10%	30%	<input checked="" type="checkbox"/>
Серебрянный	Не заполнено	5%	0%	<input checked="" type="checkbox"/>
Бронз	Не заполнено	3%	0%	<input checked="" type="checkbox"/>

- Уровни создаются и привязываются к категориям гостей. Для создания уровня необходимо указать:

### 1. Название и описание уровня.

#### Акции и промокоды

Общие настройки AdminDev

### Акции

Все акции

Уровни лояльности

### Маркетинг

Сегментация гостей

PUSH-кампании

Триггеры

Категории гостей

Кошельки гостей

## Редактирование уровня

Название  
Selkit Pro

Краткое описание  
Не заполнено

Текст на передней стороне  
Ваш кэшбек

Текст на задней стороне  
Покажите код официанту для списания и начисления бонусов

Процент начисления бонусов на самовывоз, %  
10

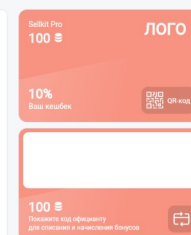
Процент начисления бонусов на доставку, %  
10

Максимальная сумма начисления бонусов за заказ (0 - неограниченно)  
1000

Процент списания бонусов на самовывоз, %  
10

Процент списания бонусов на доставку, %  
5

Максимальная сумма списания бонусов за заказ (0 - неограниченно)  
0



Дублировать

Закрыть

Удалить

- Процент кэшбэка отдельно для самовывоза и доставки.
- Процент списания бонусов (или другие правила списания).
- Привязанную категорию гостей.

5. Визуальные параметры карточки уровня (акцентный цвет, выбранный из палитры, или введённый код цвета; возможно загрузить кастомную картинку карточки).

Процент списания бонусов на самовывоз, %  
10

Процент списания бонусов на доставку, %  
5

Максимальная сумма списания бонусов за заказ (0 - неограниченно)  
0

Категория гостя, к которой будет привязан уровень  
14

Дизайн карточки лояльности

Акцентный цвет    Свой цвет    Загрузить фон

● ● ● ● ● ● ●    Свой цвет

Цвет текста

Акцентный    Черный    Белый

Активировать

## Кошельки

- Кошельки — это хранилища для бонусов/баллов или других измерений (например, количество бесплатных блюд).

Акции и промокоды

Общие настройки    AdminDev

Акции  
Все акции  
Уровни лояльности

Маркетинг  
Сегментация гостей  
PUSH-кампании  
Триггеры  
Категории гостей  
Кошельки гостей

Кошельки гостей						
НАЗВАНИЕ	КОЛИЧЕСТВО ГОСТЕЙ	ОБЩИЙ БАЛАНС	ПО УМОЛЧАНИЮ	БАЛАНС ПО УМОЛЧАНИЮ	ТИП	
Цепочка	0	Пусто	Да	0	Внутренний	
количество заказов	0	Пусто	Да	0	Внутренний	
Стое блюдо в подарок	0	Пусто	Да	0	Внутренний	
Япона-руббли	0	Пусто	Нет	0	Внешний	
Тест	1	0	Да	0	Внутренний	

1 2 3

- Кошельки могут выгружаться из POS или создаваться вручную. При создании необходимо указать:
  1. Название кошелька.
  2. Баланс по умолчанию (если нужно).

**Создание кошелька**
✕

Название кошелька  
Не заполнено

---

Применять по умолчанию ко всем гостям

Баланс кошелька по умолчанию  
Не заполнено

---

Отменить

- Кошельки используются в акциях, триггерах и сегментах (например, «гости с балансом кошелька “Бонусы” > 100»).
- Применение: хранение накопленных бонусов, учет подарочных баллов, механики «пятое блюдо в подарок» и др.

## 6.5. Создание и управление акциями (промо), сегментация аудитории

Система акций в SellKit — это конструктор, позволяющий делать простые и комплексные маркетинговые механики.

Акции и промокоды Общие настройки ▾ AdminDev ▾

Акции
Поиск
Добавить акцию

**Все акции**

[Все акции](#)

Уровни лояльности

**Маркетинг**

Сегментация гостей

PUSH-кампании

Триггеры

Категории гостей

Кошельки гостей

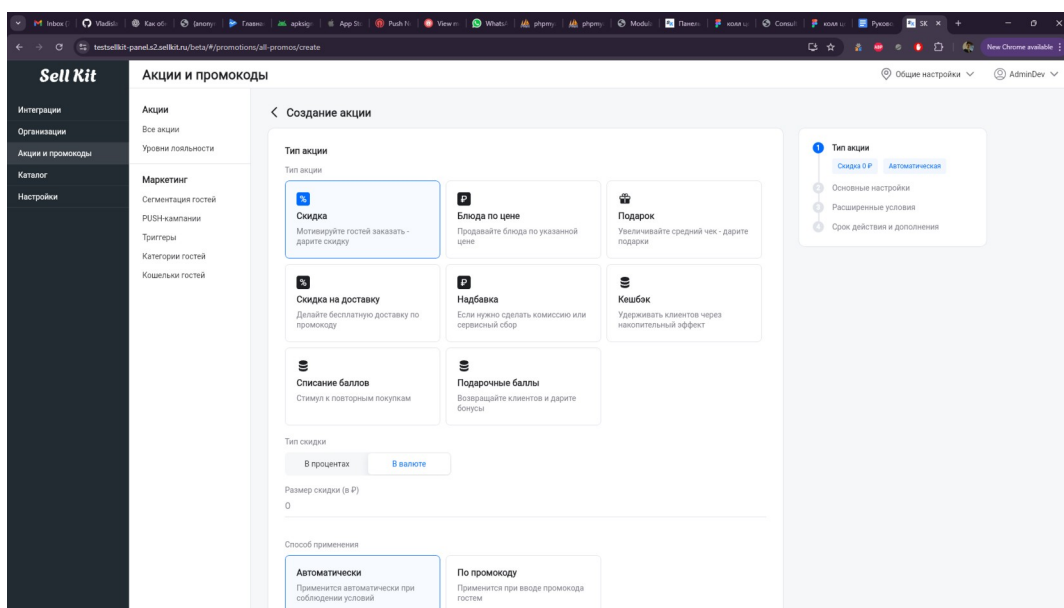
НАЗВАНИЕ	ТИП	ПРОМОКОД	ЗАКАЗЫ	ВЫРУЧКА	СРОК ДЕЙСТВИЯ	АКТИВЕН
Блюе блюдо	Скидка 100%	---	0	0 Р	бессрочно	<span style="color: green;">✔</span>
Тест скидка	Скидка 10%	---	26	23302 Р	бессрочно	<span style="color: green;">✔</span>
Тестовый промокод	Подарок 1 шт	Тест	2	1828 Р	бессрочно	<span style="color: green;">✔</span>
тест	Скидка 100Р	TEST	6	13440 Р	бессрочно	<span style="color: gray;">✖</span>
Не заполнено	Скидка 0Р	---	16	25884 Р	бессрочно	<span style="color: gray;">✖</span>

### Шаги создания акции (по страницам):

#### Страница 1 — Тип акции

- Выберите тип применения акции:
  1. Скидка в рублях или в процентах.
  2. Конкретные блюда по указанной цене.

3. Подарок (например, бесплатный десерт).
4. Скидка на доставку.
5. Надбавка (например, упаковка, сервисный сбор).
6. Кэшбэк (начисление баллов).
7. Повышенное списание баллов (например, увеличить ставку списания при списании бонусов).
8. Подарочные баллы.



- Укажите тип применения: автоматически или по промокоду (при выборе промокода необходимо его ввести в поле для ввода).

- Можно добавить несколько акций внутри одного условия (например, «скидка 10% + подарок»).

Способ применения

**Автоматически**  
Применится автоматически при соблюдении условий

**По промокоду**  
Применится при вводе промокода гостем

Придумайте промокод  
Не заполнено

Далее

[+ Добавить еще одну акцию](#)

Вы можете создать мультиакцию, состоящую из нескольких видов скидок и подарков. Все акции будут работать одновременно, как единая акция. Например, скидка 10% на пиццы, скидка 20% на десерты + подарок.

## Страница 2 — Основные параметры

- Введите название акции и системное имя.
- Заполните текст описание (публичное, отображается гостям при применении акции).
- Выберите применимость по категориям/блюдам: выбор конкретных категорий или блюд для скидки.

Sell Kit

Акции и промокоды

Создание акции

**Основные настройки**

Краткое описание промокода  
Не заполнено

Полное описание промокода (отображается при активации в корзине)  
Не заполнено 0/500

**Акция (скидка 0%)**

Категории, на которые будет действовать скидка  
Начните вводить

Блюда, на которые будет действовать скидка  
Начните вводить

Подкатегории, на которые будет действовать скидка  
Начните вводить

Количество блюд, к которому будет применяться скидка (0 - неограничено)  
0

Скидка из 1tko Office, которая должна отправляться при заказе  
Не выбрано

**Место применения**

Приложение и Сайт

Тип получения заказа

Доставка и Самовывоз

- Настройте ограничения по типу доставки (самовывоз/доставка), платформам (веб, iOS, Android), организациям.

- Введите лимиты: общее количество использований, количество использований на одного гостя, приоритет применения.

Место применения  
Приложение и Сайт

Тип получения заказа  
Доставка и Самовывоз

Ограничение по организациям (По стандарту действует на все организации)  
Начните вводить

Применять только для конкретного гостя  
Не выбрано

Минимальная сумма корзины  
0

Приоритет (Чем больше число - тем приоритетнее акция)  
0

Количество использований на человека (0 - неограничено)  
0

Общее количество использований (0 - неограничено)  
0

Номер группы (Если не 0 - гость сможет применить только одну акцию из группы)  
0

Далее

### Страница 3 — Расширенные условия (Сегментация, по желанию)

- Здесь строятся сложные условия применения с помощью конструктора сегментов.

< Создание акции

Расширенные условия

Пропустить Добавить расширенные условия

- 1 Тип акции
- 2 Основные настройки
- 3 **Расширенные условия**
- 4 Срок действия и дополнения

- Выберите один или несколько из доступных фильтров: количество заказов, сумма покупок, дата последнего заказа, частота заказов, географические признаки, категории гостей, конкретные взаимодействия в приложении и т.д.

- Для каждого фильтра отображаются свои настройки и поля для ввода, например для фильтра Количество заказов отображаются поле для выбора оператора (< > =) и поле для ввода числа заказов для построения фильтра по типу «Количество заказов > 2».
- Возможность добавить логические связки «И» / «ИЛИ» для построения сложных деревьев условий.

## Страница 4 — Даты и активация

- Настройте периода действия: дата начала и окончания (опционально).
- Выберите суммирования и дополнительные настройки (например, запретить суммировать со списанием бонусов)

Создание акции

Срок действия и дополнения

Дата и время начала  
Не выбрано

Дата и время окончания  
Не выбрано

Только для первого заказа

Отображать в корзине в виде плашки

Отправлять в iiko в виде купона

Может ли суммироваться с другими акциями и промокодами

Может ли суммироваться с подарками от суммы

Может ли суммироваться с накоплением и списанием бонусов

Активировать

Создать акцию

1 Тип акции  
2 Основные настройки  
3 Расширенные условия  
4 Срок действия и дополнения  
Бессрочно

- Кнопка «Создать акцию» для сохранения изменений и создания акции.

## Рекомендации и примеры:

- Пример: «Скидка 10% для новых гостей при доставке» — тип: процент, тип применения: автоматически для категории гостей «Количество заказов = 0», ограничение: только доставка, период действия: 1 месяц.
- Пример: «Промокод 100 руб» — тип: рубли, применение: по промокоду «SALE100», лимит на гостя: 1.

## 6.6. Push-кампании: создание, таргетинг, гео-рассылки

Push-кампании используются для оповещений гостей о акциях, напоминаниях, персональных рекомендациях и т.д.

Акции и промокоды Общие настройки AdminDev

Акции  
Все акции  
Уровни лояльности

Маркетинг  
Сегментация гостей  
**PUSH-кампании**  
Триггеры  
Категории гостей  
Кошельки гостей

### PUSH-кампании

Поиск Добавить PUSH-кампанию

НАЗВАНИЕ	ЗАГОЛОВОК PUSH	ОТПРАВЛЕНО	CTR	ПОСЛЕДНЕЕ ОТПРАВЛЕНИЕ	ЗАПЛАНИРОВАНО НА	ДАТА СОЗДАНИЯ
0121	1212	5	0%	8 сен в 09:35	Не запланировано	8 сен в 09:30
01211	1212	5	0%	8 сен в 09:33	7 сен	9 авг в 17:36

### Для создания кампании:

- Введите системное название (для внутреннего учета).
- Заполните заголовок пуша (краткий текст), основной текст (сообщение).
- Укажите ссылка, которая откроется при клике на уведомления, вместо открытия самого приложения.
- Опционально загрузите картинку и значок для пуша (иконка).

< Создание PUSH-кампании

Название (системное)  
Не заполнено

Заголовок уведомления  
Не заполнено 0/50

Текст уведомления  
Не заполнено 0/500

URL для открытия (Необязательно)  
Не заполнено

+ КАРТИНКА  
1024x512 px

+ ЛОГО (СПРАВА СВЕРХУ)  
256x256 px

- Таргетинг: выберите сегменты гостей, которым пуш должен быть отправлен, и сегменты исключения, которым пуш категорически не должен прийти.

### Сегменты, которые получают PUSH

PUSH-уведомления получают только гости, которые разрешили их в приложении

Все12223123 (id 1)

Объем сегмента  
2 (0.87%)



+ [Добавить](#)

### Сегменты, которые НЕ должны получить PUSH

Применяется, чтобы ограничить выбранные сегменты дополнительными условиями

+ [Добавить](#)

- **Планирование:** укажите дату и время отправки или включите немедленную отправку.

Запланировать PUSH-рассылку на определенное время

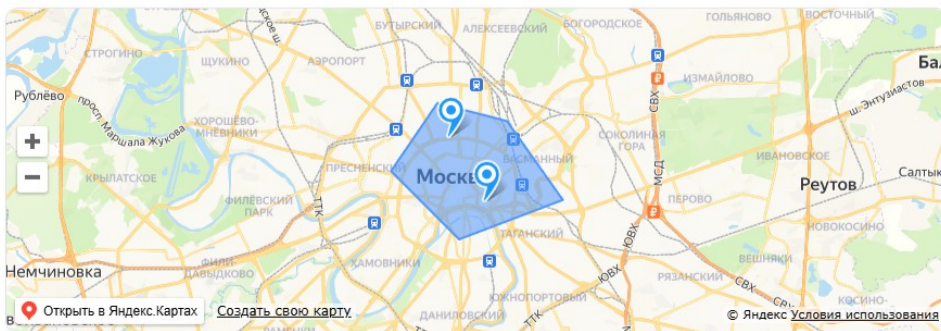
Выберите дату и время

16 сентября в 00:00

- **Гео-таргетинг:** опционально на карте можно нарисовать полигоны, внутри которых будет работать рассылка (гео-полигоны).

Уведомление по геолокации (ГЕО-PUSH)

PUSH будет отправлен только гостям выбранных сегментов, которые находятся в созданных зонах на карте



- Отправьте тестовый пуш на указанный номер для проверки оформления.

Отправить тестовый PUSH

Телефон  
Не заполнено

- Сохраните кампанию и запустите при необходимости.

## Примечания:

- Перед массовой рассылкой рекомендуется провести тестовую отправку и проверить отображение на разных устройствах.
- При выборе больших сегментов система дает оценку объема рассылки.
- Статистика рассылки доступны в отчетах (количество доставленных, открытий, кликов).

## 6.7. Триггеры: автоматизация действий и цепочек

Триггеры — мощный инструмент для автоматизации действий по событию или по набору условий.

Акции и промокоды

Общие настройки AdminDev

Акции  
Все акции  
Уровни лояльности

Маркетинг  
Сегментация гостей  
PUSH-кампании  
Триггеры  
Категории гостей  
Кошельки гостей

Все триггеры

Поиск

Добавить триггер

НАЗВАНИЕ	ЗАГОЛОВОК PUSH	ОТПРАВЛЕНО	ПОСЛЕДНЕЕ ОТПРАВЛЕНИЕ	ДАТА СОЗДАНИЯ	АКТИВЕН
123	NTNT	3	4 дня назад	11 сен в 12:02	<input type="checkbox"/>

## Создание триггера:

- Введите системное название (для внутреннего учета).

< Создание Триггера

Название (системное)  
Не заполнено

Создание Триггера

Создать условия

Действия после выполнения триггера

Создать действия

Активировать Триггер

Отправлять PUSH при выполнении триггера

- Сформулируйте условие с помощью конструктора сегментов (аналогично сегментации акций): комбинируйте фильтры с операторами И / ИЛИ. Примеры фильтров: «Количество блюд в корзине > 0», «последний раз онлайн > 5 минут назад», «гость не принадлежит категории “Забыл корзину”».

- Выберите действие(я), которые должны выполняться при срабатывании триггера:
- Присвоить гостю категорию (например, «Забыл корзину»).
- Отправить пуш с заданным заголовком, текстом, картинкой и ссылкой.
- Начислить/списать бонусы в кошелёк.

- Сохраните и запустите.

## Пример использования:

- Брошенная корзина: условие — «в корзине есть блюда И последний раз онлайн > 30 минут И гость не имеет категории "Забыл корзину"» → действие: присвоить категорию «Забыл корзину» + отправить пуш с напоминанием.
- Изменение уровня лояльности: условие — «сумма покупок > 100000» → действие: присвоить категорию «Золотой» и отправить уведомление.

## Важные моменты:

- Триггеры можно тестировать на небольшой выборке гостей.
- Сложные триггеры следует тестировать в безопасной среде, чтобы избежать массовых ошибочных рассылок.

## 6.8. Интеграции (POS, платежи, внешние сервисы)

SellKit поддерживает интеграции с POS (например, iiko), платежными шлюзами, SMS провайдерами и другими системами.

**Интеграции**

Интеграция с iiko

Основное

Приказы

Лояльность

Столики

**Сервисы аналитики**

Для сайта

Для приложения

СМС-сервис

Эквайринг

Яндекс Доставка

Уведомления

**Основное**

iikoCloud API ключ  
9f77b6e86f244c4b9f9f0809d5b74c91 Активен

Тип выгрузки  
Выгрузка из WEB

Меню для выгрузки  
Не выбрано

Ценовая категория  
Базовая категория

Сохранить    Синхронизировать все данные с iiko

Выгружено:

- 2 организаций
- 0 категорий
- 65 блюд
- 5 блюд без картинок

## POS интеграция (пример iiko):

- Что синхронизируется: организации, каталог, статусы заказов, информация о клиентах, доступные скидки, категории и кошельки гостей.
- При включенной интеграции новые заказы автоматически отправляются в POS; изменения статуса в POS могут синхронизироваться обратно в SellKit.

- Категории могут выгружаться из POS; при этом вы можете добавлять внутренние категории вручную.
- При настройке интеграции необходимо указать API ключ
- В случае ошибок синхронизации заказов система хранит логи и предлагает повторную отправку.

## Платежные шлюзы:

- Настраиваются в разделе Интеграции - Эквайринг: добавляются ключи API, тестовые и боевые режимы.

Интеграции Общие настройки ▾ AdminDev ▾

ИНТЕГРАЦИЯ С ИКО	Эквайринг					
Основное Приказы Лояльность Столики	НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	ПЛАТЕЖНАЯ СИСТЕМА	МЕРЧАНТ ID	ТОКЕН API KEY	НАСТРОЕНО	АКТИВЕН
	ул. Ленина, 98	ТБанк	123234	Не заполнено	Да	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Сервисы аналитики</b> Для сайта Для приложения	ТЕСТ Организация	Не заполнено	Не заполнено	Не заполнено	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>

СМС-сервис  
[Эквайринг](#)  
Яндекс Доставка  
Уведомления

Эквайринг	Редактирование эквайринга	
НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	ПЛАТЕЖНАЯ СИСТЕМА	МЕРЧАНТ ID
ул. Ленина, 98	ТБанк	123234
ТЕСТ Организация	Не заполнено	Не заполнено

Для организации ул. Ленина, 98

Платежная система  
ТБанк ▾

[Копировать Webhook для ТБанк](#)

Мерчант  
123234

Токен  
Не заполнено

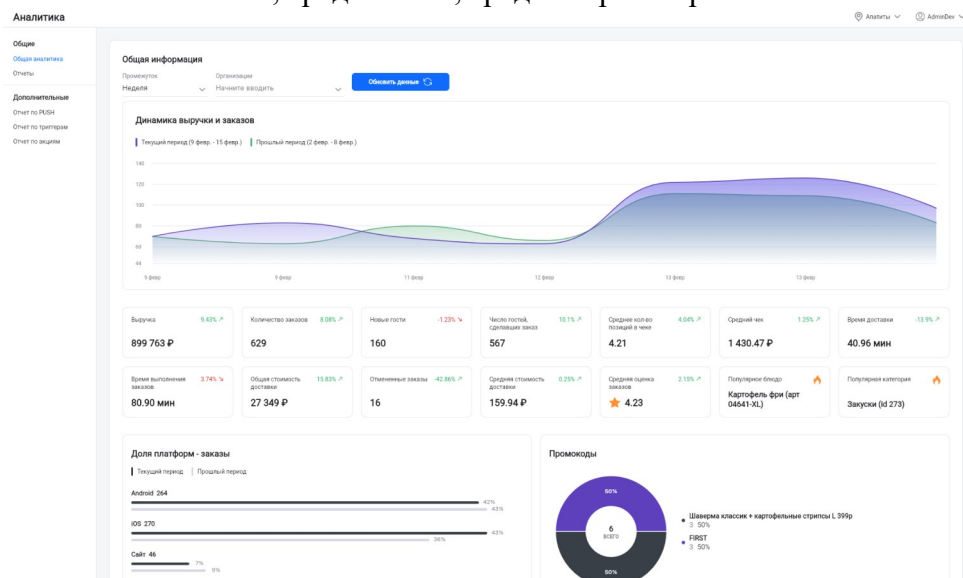
Активировать онлайн-оплату

## 6.9. Аналитика и отчёты

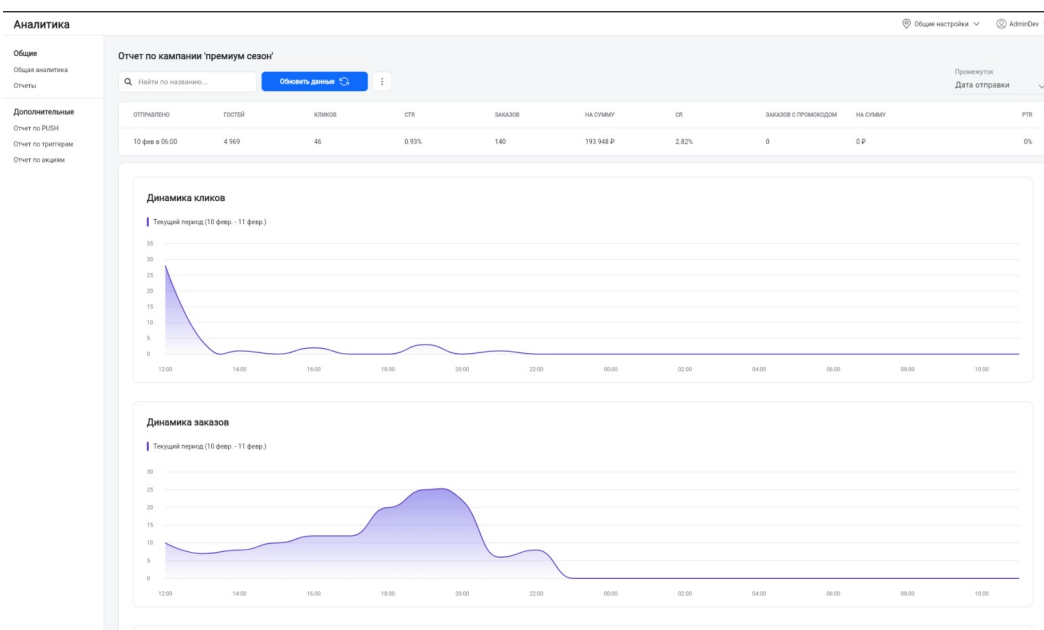
Раздел «Отчеты» предоставляет набор стандартных и настраиваемых отчётов:

### Основные отчеты:

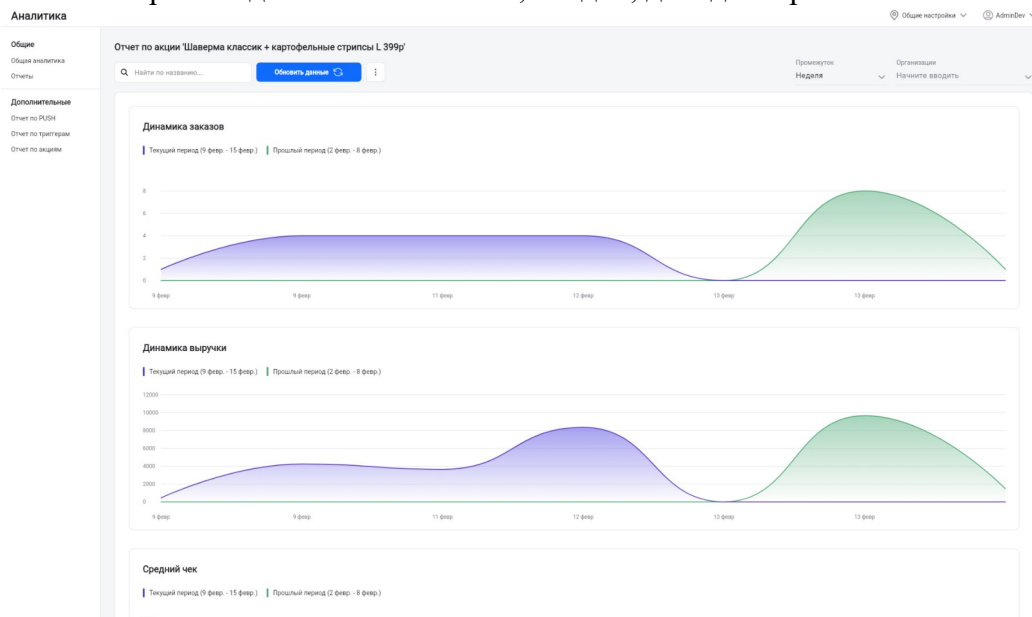
- Выручка за период (с возможностью детализации по организациям).
- Количество заказов, средний чек, среднее время приготовления.



- Новые vs. постоянные клиенты, средняя частота заказов, LTV.
- Отчёт по пуш-кампаниям: доставлено, открытий, кликов, конверсий.



- Отчет по промокодам: использования, скидки, доход от промо.



### Функции отчетов:

- Фильтрация по датам, организациям, каналам, сегментам.
- Визуализация: графики, диаграммы, таблицы.
- Экспорт в CSV/XLSX/PDF.
- Планирование регулярных отчетов и автоматическая рассылка администраторам.

### Практические рекомендации:

- Сравнивайте метрики «до» и «после» запуска кампании (контрольная группа).
- Экпортируйте данные и выполняйте дополнительный анализ в BI-системах при необходимости.

## 6.10. Пользователи и права доступа

Система поддерживает создание пользователей с различным уровнем доступа:

### Настройка доступа:

# 1. Перейдите в «Все настройки» → «Добавить пользователя».

Настройки

Общие

Пользователи админ-панели

Добавить пользователя

Имя	Имя пользователя	Имя администратора	Дата создания	Активен
Алекс	Admin	50	30. дек 2015:58	<input checked="" type="checkbox"/>
Анна	Admin	47	30. дек 2015:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Тестовый Создатель	Test	40	23. дек 2015:45	<input checked="" type="checkbox"/>
Евгений Александр	Admin	40	22. дек 2015:32	<input checked="" type="checkbox"/>
Михаил Юрьевич	Admin	40	22. дек 2015:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Роберт Марк	Admin	40	22. дек 2015:28	<input checked="" type="checkbox"/>
Семён Денис	Admin	40	22. дек 2015:25	<input checked="" type="checkbox"/>
Владимир Сергей	Admin	40	22. дек 2015:22	<input checked="" type="checkbox"/>
Кристина Денис	Admin	40	22. дек 2015:17	<input checked="" type="checkbox"/>
Павел Марк	Admin	40	22. дек 2015:15	<input checked="" type="checkbox"/>
Павел Тимур	Admin	40	22. дек 2015:11	<input checked="" type="checkbox"/>
Евгений Руслан	Admin	40	22. дек 2015:08	<input checked="" type="checkbox"/>
Кристина Анна	Admin	40	22. дек 2015:05	<input checked="" type="checkbox"/>
Иван Александр	Admin	40	22. дек 2015:03	<input checked="" type="checkbox"/>
Кристина Тимур	Admin	40	22. дек 2015:01	<input checked="" type="checkbox"/>

1 2

2. Введите имя, роль, логин, пароль и привязку к организациям.

### Создание пользователя ✕

Имя пользователя  
Не заполнено

---

Внутренний номер АТС  
Не заполнено

---

Логин  
Не заполнено

---

Пароль  
Не заполнено

---

Повторите пароль  
Не заполнено

---

### Доступы

- Главная страница
- Аналитика
  - Общая аналитика
  - Отчеты
  - Отчет по PUSH
  - Отчет по триггерам
  - Отчет по акциям
- Гости и отзывы
  - Все гости
  - Черный список гостей
  - Оценки и отзывы
  - Опции для отзывов
  - Запрос отзыва на картах
- Бронирования
- Управление нагрузкой
- Организации
- Зоны доставки
- Номенклатура
  - Каталог
  - Стоп-листы
  - Хиты блюд
  - Хиты категорий

3. Для каждого пользователя можно включать/отключать видимость окон в админ панели (скрывать разделы).

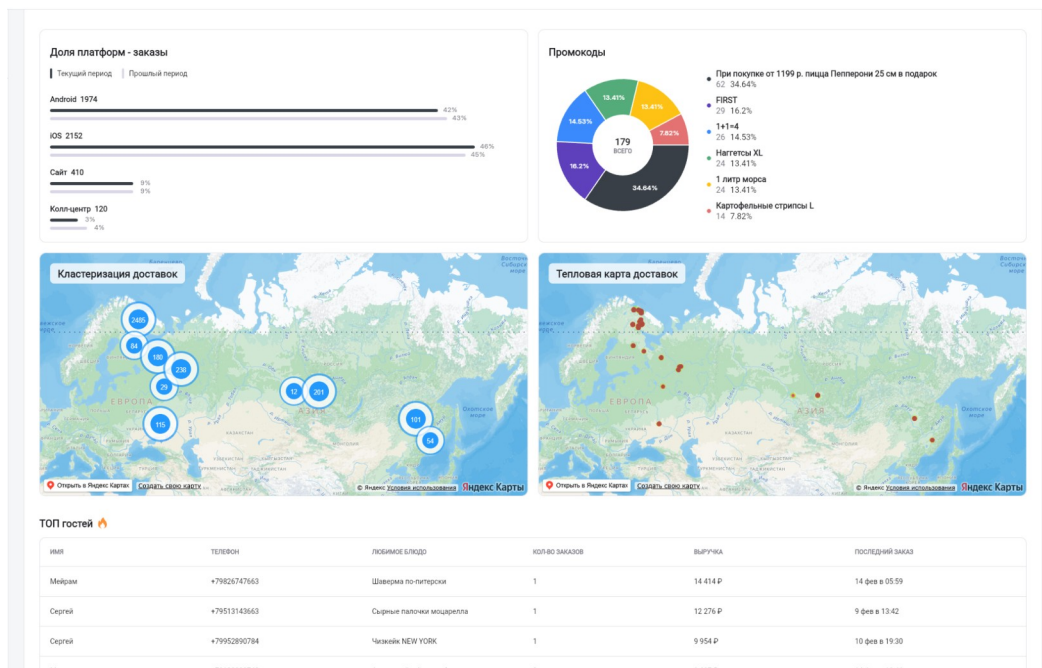
#### 4. Сохраните пользователя.

### Советы по безопасности:

- Давайте минимально необходимые права (принцип наименьших привилегий).
- Регулярно проверяйте список активных пользователей и сессий.
- Для важных действий используйте аудит и логи (кто, когда и что изменил).

### 7. Дашборд и ключевые метрики

При входе в админ панель вы видите фиксированный дашборд, содержащий основные KPI:



- **Количество заказов** — общее число заказов за выбранный период.
- **Выручка** — суммарный доход.
- **Средняя оценка заказов** — средняя оценка, выставляемая гостями.
- **Новые гости** — количество впервые зарегистрировавшихся пользователей за период.
- **Время выполнения заказа** — среднее время от подтверждения до готовности.
- **Время доставки** — среднее время доставки заказа клиенту.

- 
- **Заказы по платформам** — распределение заказов по каналам (веб, мобильное приложение и др.).
  - **Заказы по дням недели** — интерактивный график дневной активности.
  - **Отмененные заказы** — количество отмен и причины (если указаны).
  - **Последние заказы** — список с быстрым доступом к деталям.
  - **Кластеризация доставок** — географический анализ зон доставки и плотности заказов.
  - **Топ-5 гостей** — список гостей по выручке/количеству заказов.
  - **Топ-5 промокодов** — наиболее используемые промокоды и их эффективность.

#### **Как использовать дашборд:**

- Отслеживайте отказоустойчивость: внезапный рост отмен может свидетельствовать о проблемах в доставке/кухне.
- Используйте показатели среднего времени выполнения и доставки для SLA и обучения персонала.

#### **8. Экспорт данных и резервное копирование**

- Отчёты и таблицы можно экспортировать в CSV/XLSX; экспорт доступен из большинства списков и отчётов.
- Для архивации совмещайте регулярные экспортные задания с выгрузкой в BI или облачное хранилище.
- Резервное копирование данных выполняется на стороне сервера провайдера SellKit (обычно автоматические ежедневные бэкапы);

#### **9. Безопасность и рекомендации по работе**

##### **Рекомендации:**

- Всегда выходите из аккаунта при работе с общими компьютерами.
- Используйте сложные пароли и периодически меняйте их.
- Разграничивайте права пользователей (см. раздел «Пользователи»).

- 
- Отслеживайте и анализируйте журналы аудита для предотвращения ошибок и злоупотреблений.

#### **Резервирование доступа:**

- Настройте минимум два администратора с разными контактами на случай утери доступа.

### **10. Поддержка и помощь**

- Техническая поддержка доступна через созданный с вами Telegram-чат.
- Поддержка работает круглосуточно (SLA и приоритеты оговариваются отдельно).
- На портале SellKit доступен раздел «Вопросы и ответы» и онлайн-база знаний с примерами и подробными инструкциями.
- Для срочных проблем используйте каналы оперативной связи (Telegram/телефон). Для нестандартных интеграций оформляйте тикет с полным описанием.

### **11. Обновления системы и уведомления**

- SellKit регулярно обновляется: новые функции и улучшения обычно выпускаются с частотой примерно один релиз в месяц.
- Обновления производятся на стороне сервера и не требуют действий со стороны пользователя.
- При крупных изменениях интерфейса или добавлении нового функционала администраторы получают уведомления по e-mail и краткие инструкции по использованию.

### **12. Частые проблемы и способы их решения**

#### **Меню не обновляется в приложении:**

- Проверьте, обновлено ли меню в POS системе для выгрузки.
- Проверьте корректность и доступность API ключа.

---

### **Заказ не отправлен в POS:**

- Проверьте логи ошибок по конкретному заказу.
- Убедитесь, что API-ключ актуален.
- Попробуйте ручную повторную отправку через интерфейс заказа.

### **Пуш-рассылка не доставляется:**

- Убедитесь, что у гостя включены уведомления и он согласился получать push.

### **Сегментация дает слишком мало/много гостей:**

- Проверьте корректность фильтров и комбинаций И/ИЛИ.

## **13. Примеры типовых сценариев (кейсы)**

### **Кейс 1 — Создание акции «10% для новых гостей при доставке»**

1. Раздел «Все акции» → «Создать новую».
2. Выберите тип: «Скидка в процентах», значение: 10%.
3. Применение: автоматически.
4. Поставьте ограничение: только «Доставка».
5. Выберите в окне расширенных условий: «Количество заказов = 0».
6. Установите период действия: 1 месяц.
7. Нажмите на кнопку Создать.

### **Кейс 2 — Триггер «Брошенная корзина»**

1. Раздел «Триггеры» → «Создать новый».
2. Придумайте имя: «Брошенная корзина».
3. Выберите условия: «Количество блюд в корзине > 0» И «Последний заход > 30 минут» И «Гость не в категории 'Забыл корзину'».

---

4. Действие: присвоить категорию «Забыл корзину» и отправить пуш.

### Кейс 3 — Ручной заказ от звонящего гостя

В колл центре введите номер телефона; если аккаунта нет – необходимо создать гостя с ФИО и датой рождения.

Выберите тип доставки, точку, добавьте адрес.

Выберите блюда и модификаторы, добавьте комментарии.

Примените доступные скидки, выберите тип оплаты, введите количество гостей и комментарий.

Нажмите «Создать заказ» – заказ появляется в списке и отправляется на кухню/в POS.

## 14. Глоссарий терминов

- **Категория гостей** – метка, объединяющая гостей по признаку (например, VIP, Частые).
- **Уровень лояльности** – визуально оформленная ступень с особыми условиями кешбэка/скидок.
- **Кошелек** – виртуальный баланс для хранения бонусов или других счетов (например, счет заказанных товаров).
- **Сегментация** – конструктор фильтрации гостей по правилам и условиям.
- **Триггер** – автоматическое правило, выполняющее действие при выполнении условий.
- **Акция** – маркетинговое предложение с набором правил применения.
- **POS (Point of Sale)** – кассовая/ресторанная система (например, iiko).
- **RFM** – анализ по Recency, Frequency, Monetary.

## 15. Заключение

Данное руководство покрывает основные возможности платформы SellKit и предоставляет подробные пошаговые инструкции для ежедневной работы: от настройки точек до создания сложных маркетинговых механик и автоматизации с помощью триггеров. Соблюдение рекомендаций, описанных в руководстве, позволит эффективно управлять онлайн-продажами и программой лояльности, повышать конверсию и удержание гостей. Для получения дополнительных примеров, обучающих видео и подробной документации по API обращайтесь в раздел «Вопросы и ответы» на портале SellKit или в службу поддержки.