

ifood
Mercado

Chegou o App Separador iFood

A nova ferramenta de recebimento e coleta de pedidos do iFood!

Com o App Separador iFood, a sua equipe terá mais agilidade e eficiência operacional na jornada de um pedido.



SAIBA MAIS!





App Separador iFood

iFood
Mercado

Confira os benefícios:

- ✓ Possibilidade de vincular mais de uma loja no mesmo perfil, porém com a visão de uma loja por vez;
- ✓ Mais visibilidade para os pedidos urgentes;
- ✓ Tempo de separação com mais destaque;
- ✓ Filtros para facilitar a organização da coleta;
- ✓ Experiência prática e facilitadora para a leitura do código de barras;
- ✓ Ordem sugerida de separação de acordo com os corredores.





Entenda quais são os requisitos mínimos para melhor aproveitamento no celular!

Estas informações você pode consultar no menu "Configurações > Sistemas", em seu celular.



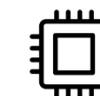
Aplicativo disponível no momento apenas para sistema operacional Android: 10 ou superior



Memória RAM: 3 Gigas ou superior



Câmera: 13 megapixel ou superior



Processador: 1.8 ghz ou superior



Tela: 5,5 polegadas ou superior



Velocidade ideal da internet: 10 megabytes



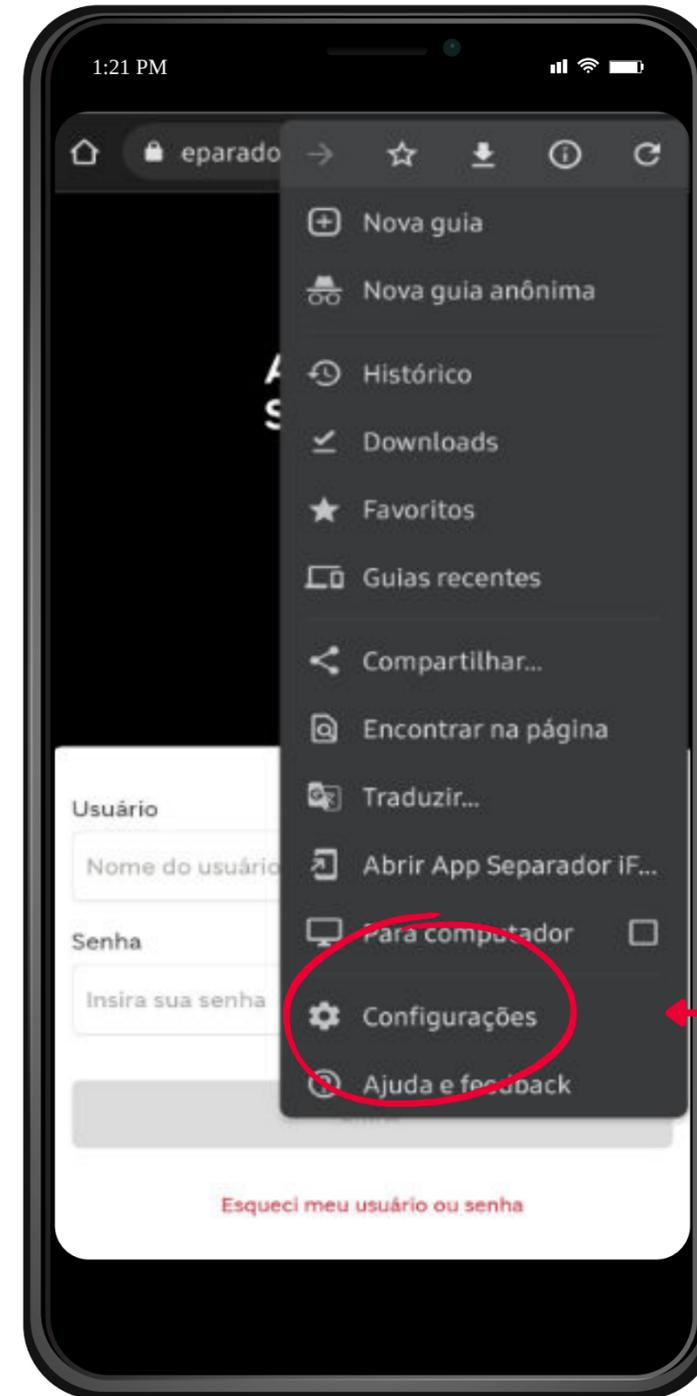
ifood
Mercado

Como baixar o **App**



Como baixar o App

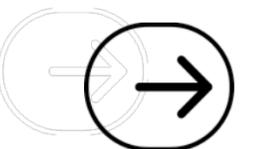
1) Para baixar o aplicativo, acesse o site separador.ifood.com.br



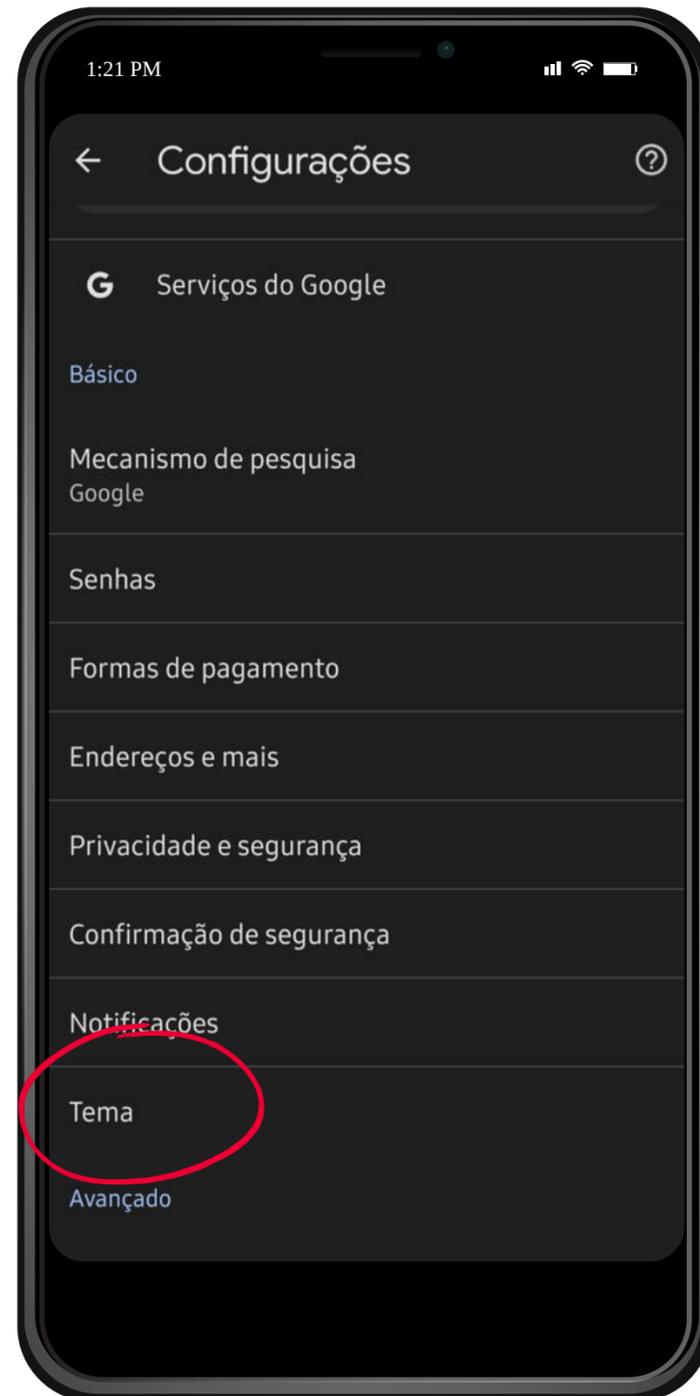
ifood
Mercado

IMPORTANTE

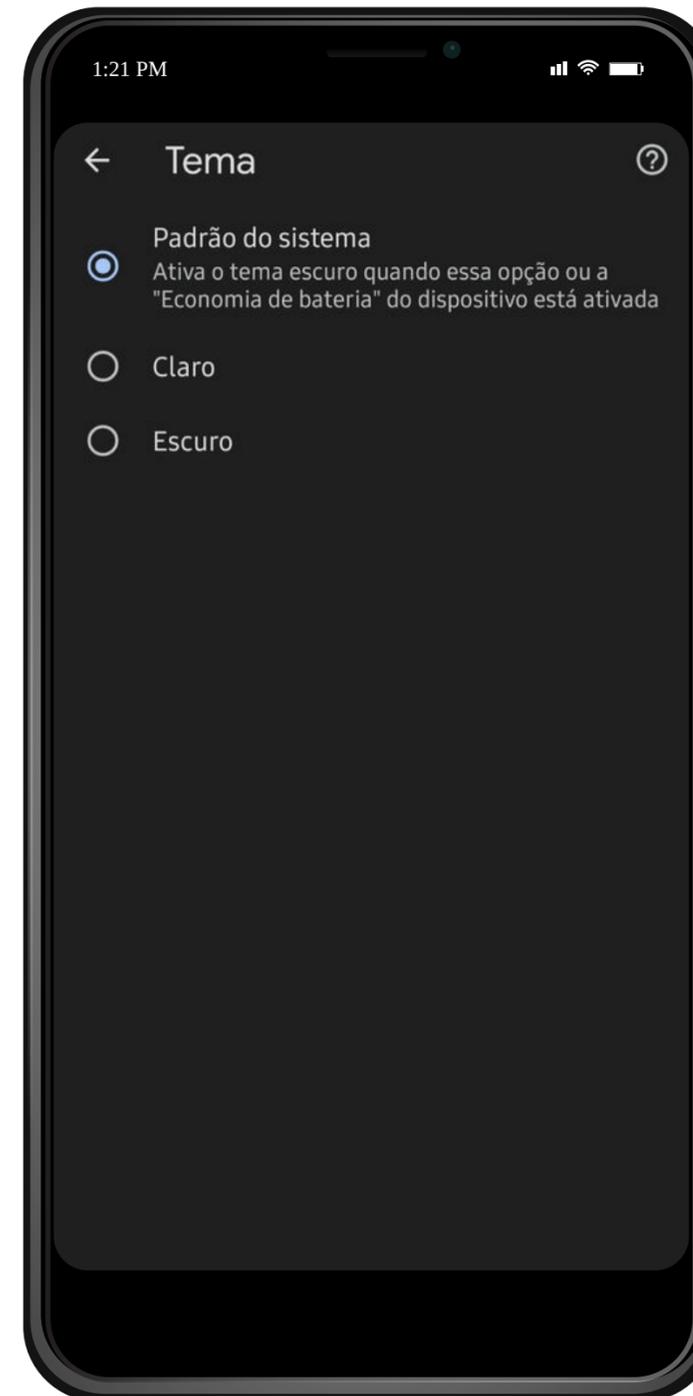
Antes de utilizar ou baixar seu App Separador iFood, verifique se seu navegador está com o modo claro de navegação.



Ajustar tema



Verifique o modo de navegação em **Tema**.



Geralmente, o navegador já está configurado com o modo Padrão, que pode alterar para Escuro.

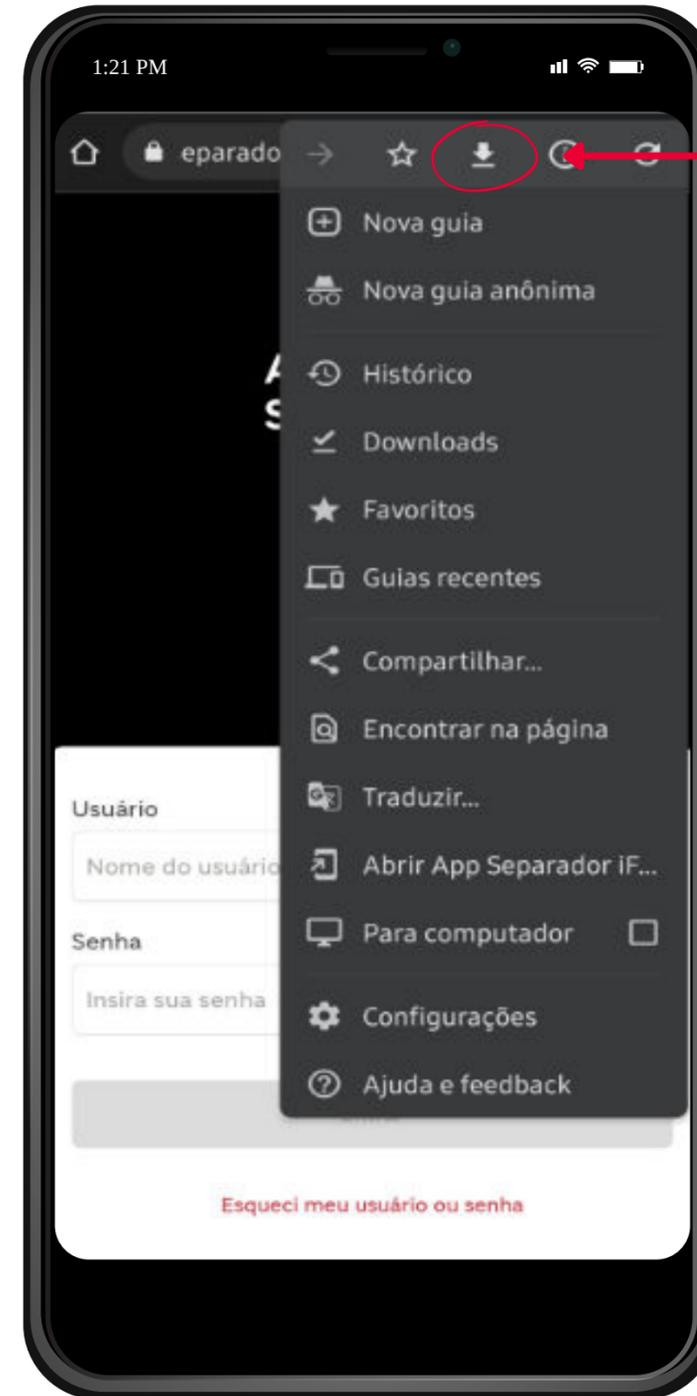
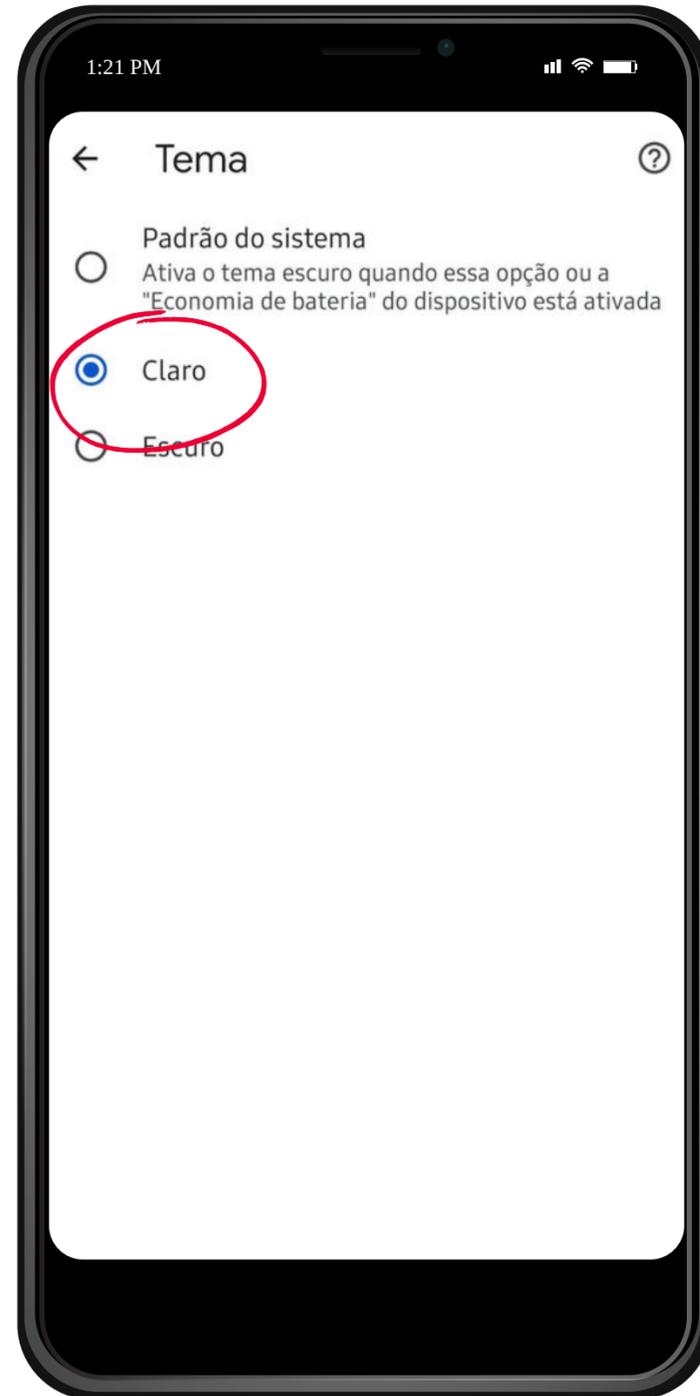


Como baixar o App

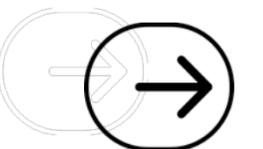


Altere para o **modo Claro** para garantir a funcionalidade correta do aplicativo.

Após a alteração, retorne ao site para download.



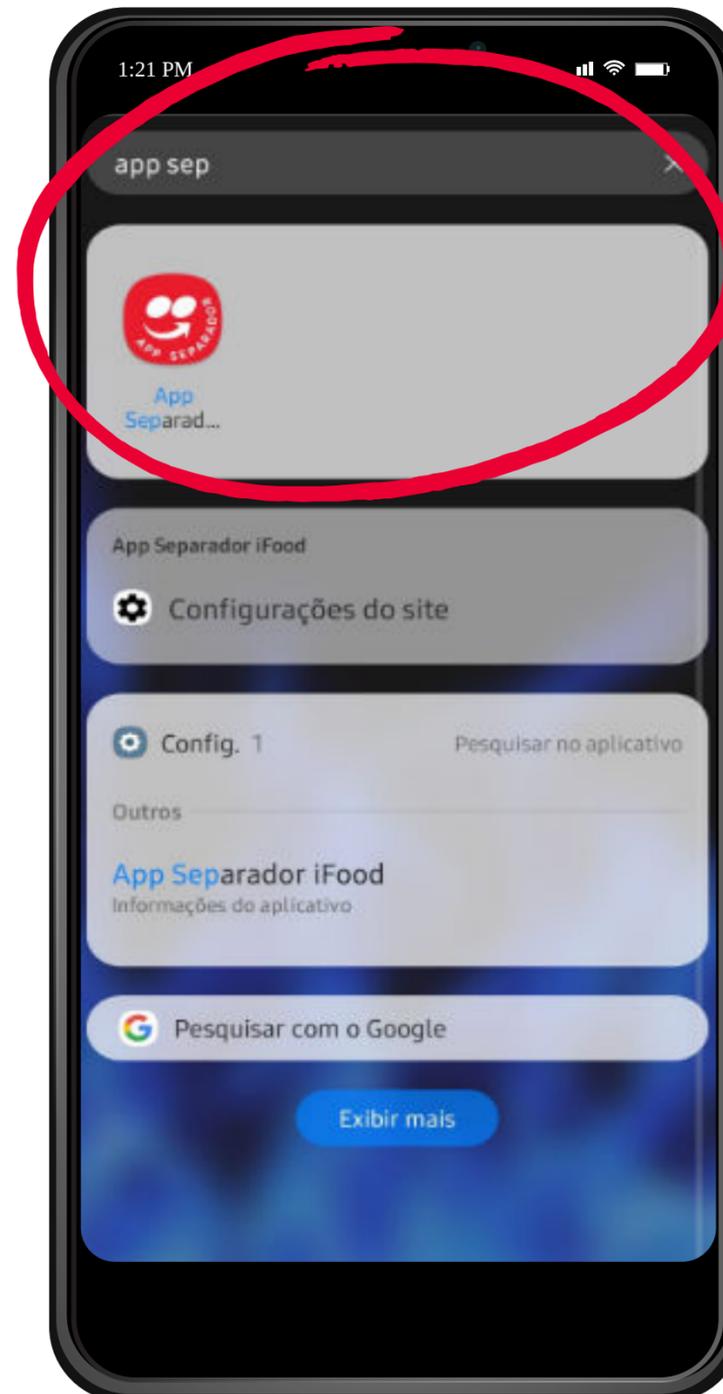
3) Clique no ícone de download.



Como baixar o App



Com o download concluído, você pode abrir o aplicativo imediatamente



← Ou se preferir, pesquise-o em seu celular através do campo de busca



ifood
Mercado

Acesso ao App



Acesso ao app / Login

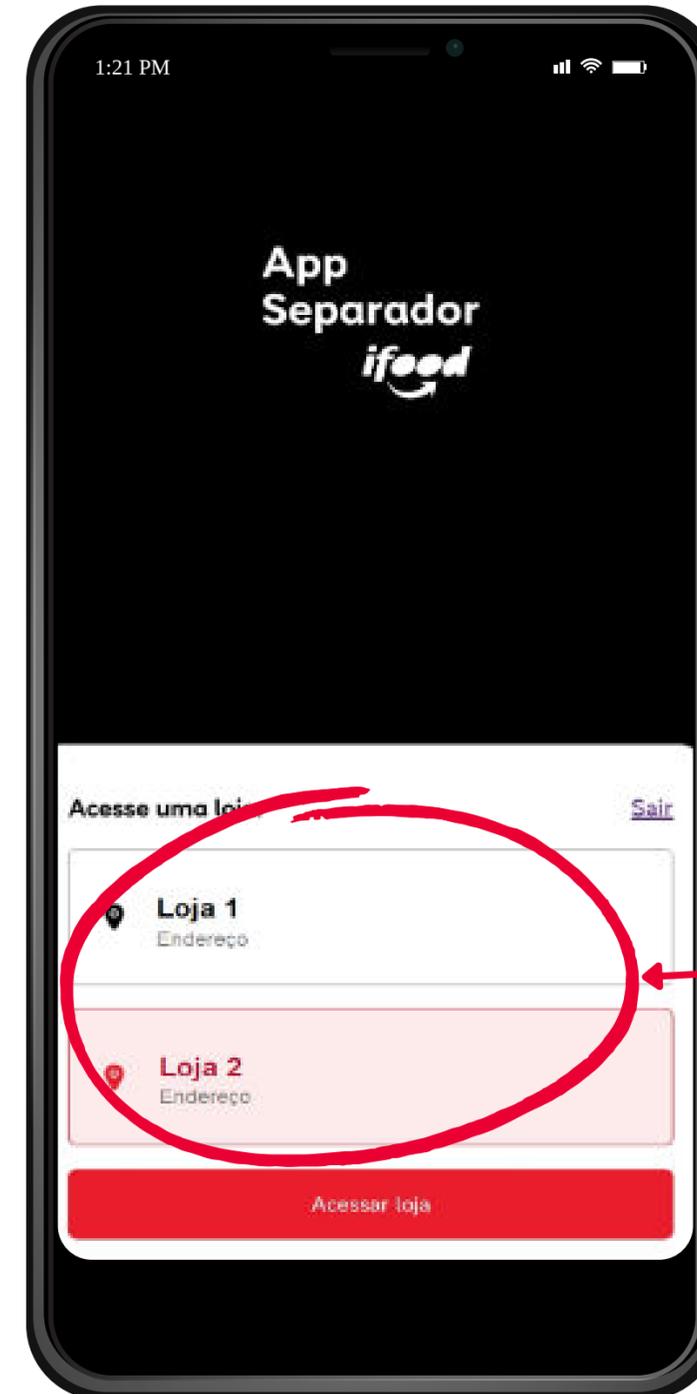
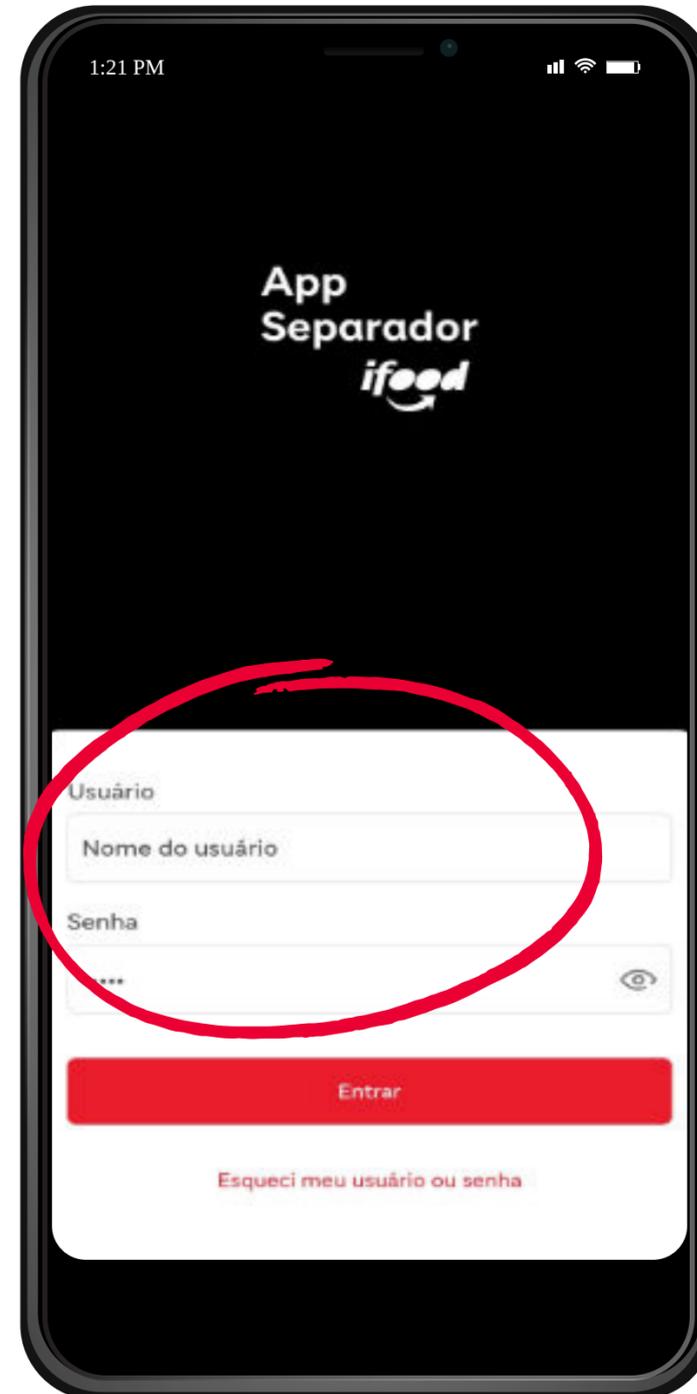


Atenção

Verifique se não há espaços ou letras maiúsculas para logar

1) Realize seu acesso conforme seus dados pessoais

2) Clique em Entrar



3) Selecione a loja desejada

4) Confirme em Acessar loja



Importante

ifood
Mercado



Cada pessoa separadora possui seu próprio acesso e este não deve ser compartilhado.

Ao tentar acessar dois aparelhos diferentes com o mesmo login, um deles será desconectado automaticamente.

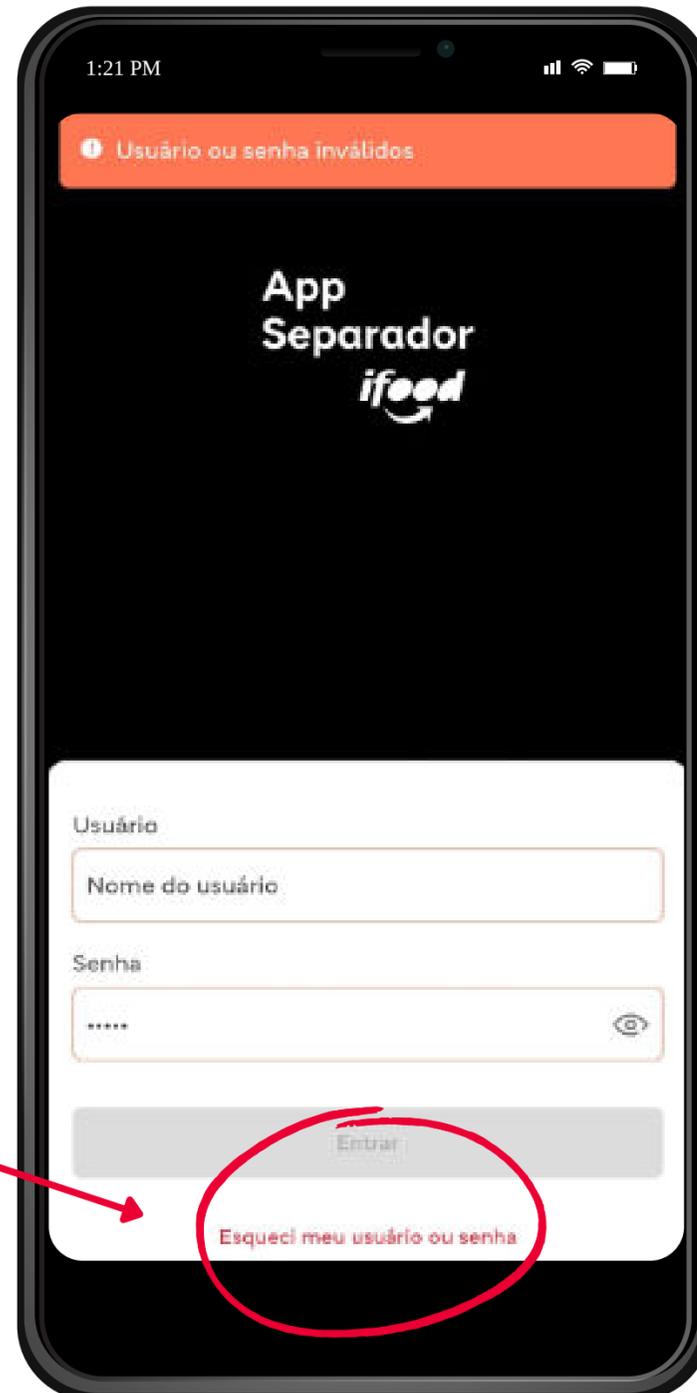
Confira como cadastrar um usuário [AQUI](#).



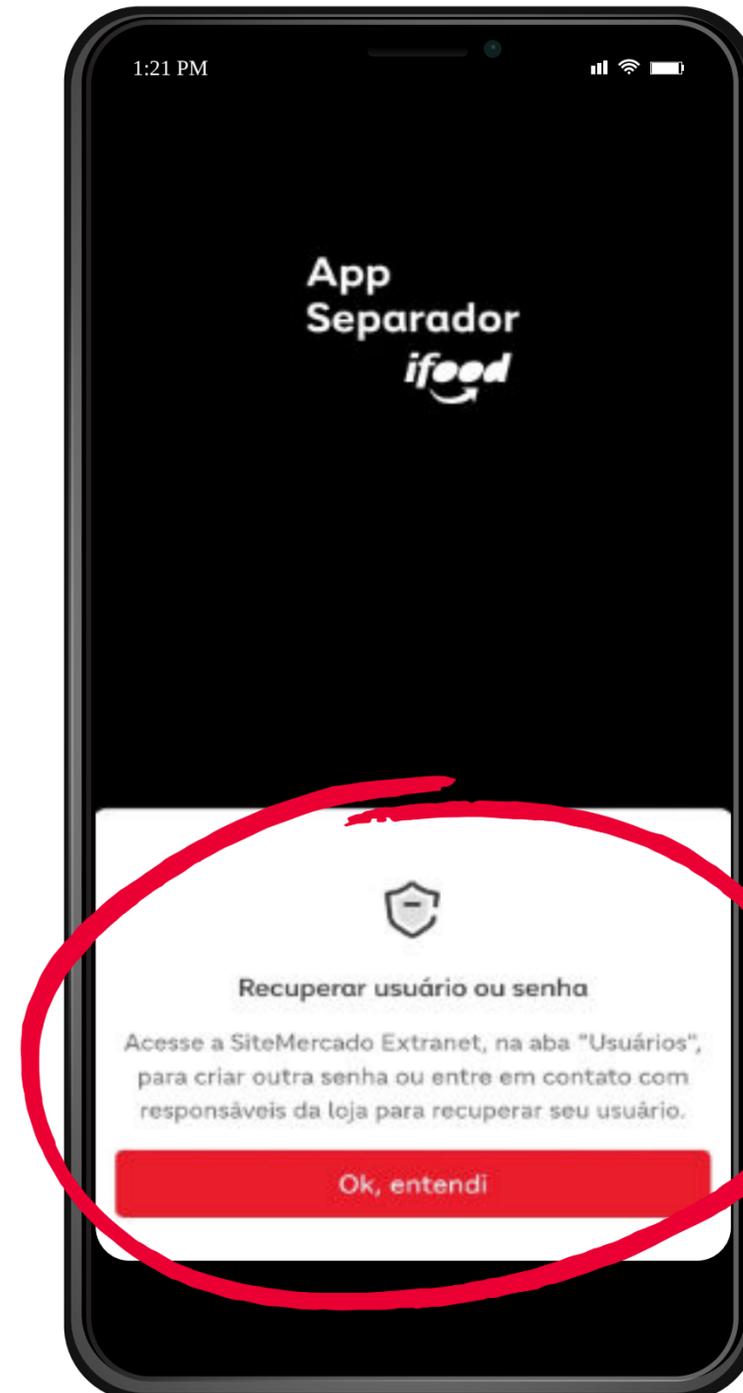
Recuperar a senha



1) Caso tenha esquecido sua senha ou tenha algum problema de acesso, clique em Esqueci meu usuário ou senha



2) Verifique ou solicite ao responsável da loja para verificar seu acesso na Extranet



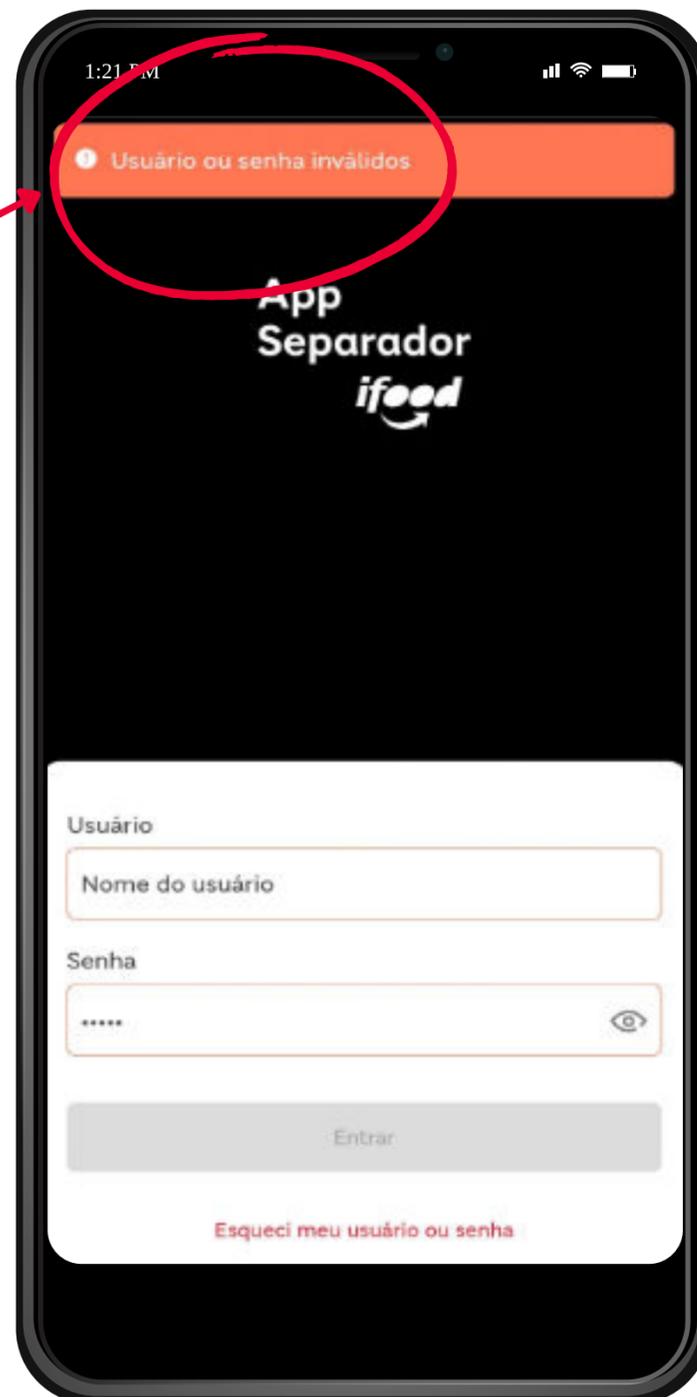
ifood
Mercado

Mensagens de **Erro**



Mensagens de erro

As mensagens aparecerão sempre na parte superior do aplicativo



Entenda quais as mensagens de erro que podem aparecer e como agir em cada uma delas:

 Sem conexão com a internet. 

Aparelho utilizado desconectado a Internet. Assim que o aparelho for conectado, uma nova mensagem será exibida, como ao lado.

 Conexão restabelecida.

 Sem permissão de acesso. Verifique com o responsável da loja.

Este acesso não possui permissão do aplicativo, logo o responsável da loja deve ser acionado para verificação do login.

 Tivemos uma instabilidade. Por favor, tente entrar novamente.

Em casos de problemas sistêmicos, basta aguardar e tentar novamente mais tarde. A mensagem desaparecerá quando o problema for resolvido.

 Conta desvinculada. Fale com responsáveis pra vincular sua conta com a loja.

Este acesso não identificou uma loja atrelada, será preciso solicitar ajuda ao Suporte iFood.



ifood
Mercado

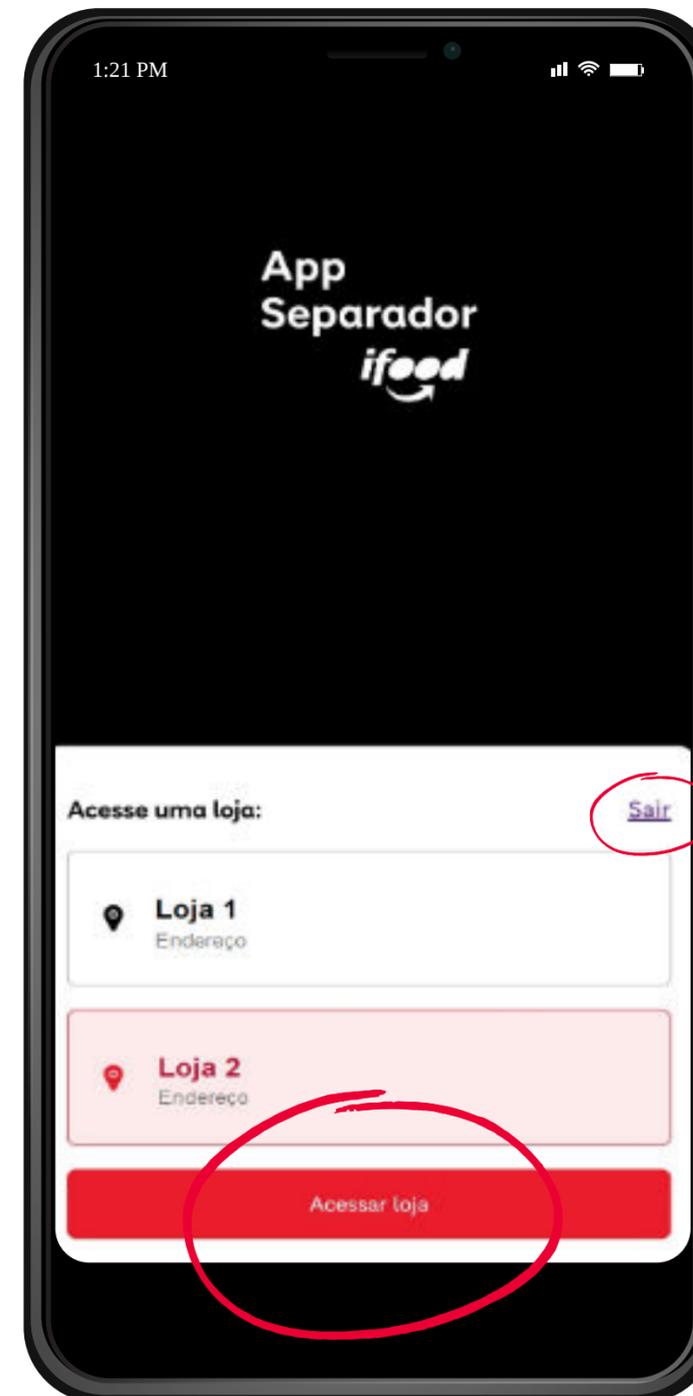
Tela **Inicial**



Troca de loja e Logout



Após seu acesso, caso queira sair do aplicativo ou apenas trocar a loja, clique na loja atual

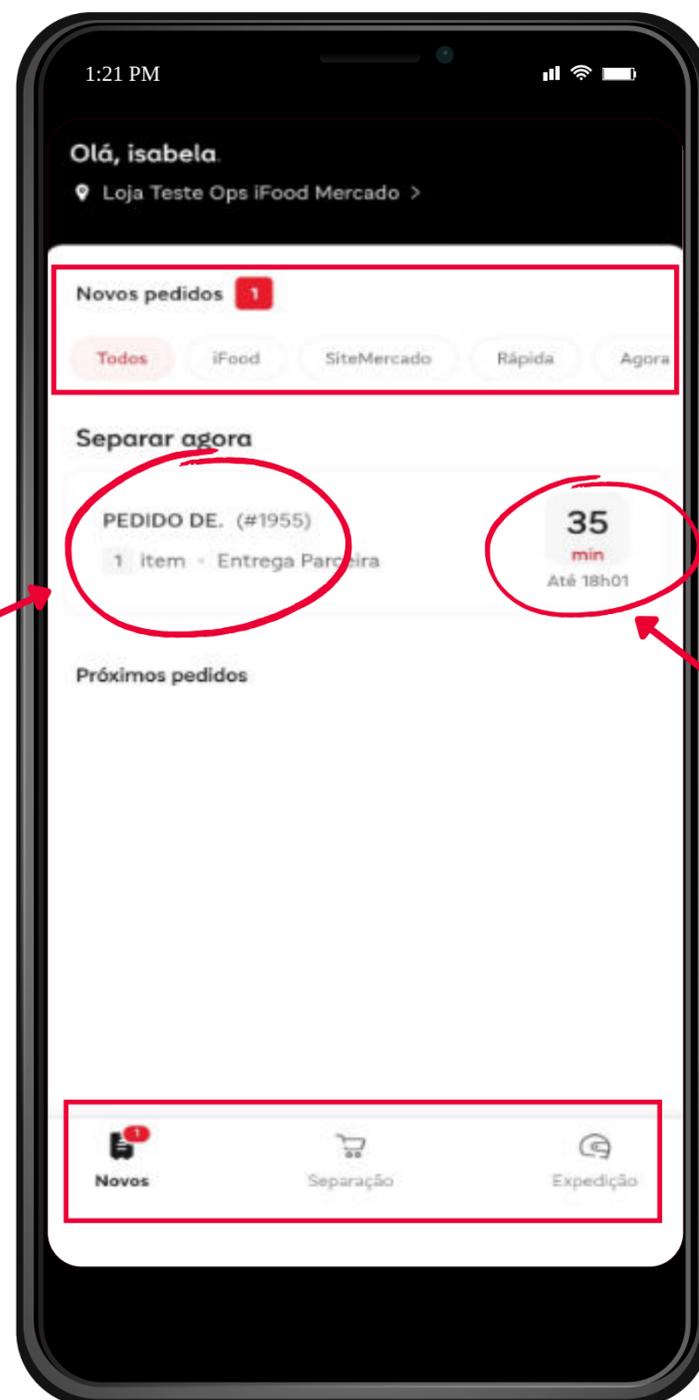


Logout / Sair do app
Clique em Sair para se desconectar do app

Troca de loja
Selecione a outra loja desejada e clique em Acessar loja



Tela inicial / Guia Novos



Filtros

É possível filtrar os pedidos pelo tipo de entrega, caso necessário

Dados básicos do pedido:

- Nome do cliente
- Número
- Quantidade de itens
- Responsável pela entrega (iFood ou loja)

No app, os pedidos são ordenados conforme o prazo de entrega, ou seja, quanto mais próximo estiver do horário de entrega ou retirada, mais acima ele estará na lista.

Em Separar agora estão os pedidos prioritários para a separação, enquanto em Próximos pedidos estão os pedidos para a entrega mais tarde ou agendados para os próximos dias.

Contagem regressiva

Tempo restante para finalizar a separação deste pedido

- **Novos:** pedidos que ainda não iniciaram a separação;
- **Separação:** pedidos que estão em separação pelo usuário logado;
- **Expedição:** pedidos que já foram separados e exportados pela operação



ifood
Mercado

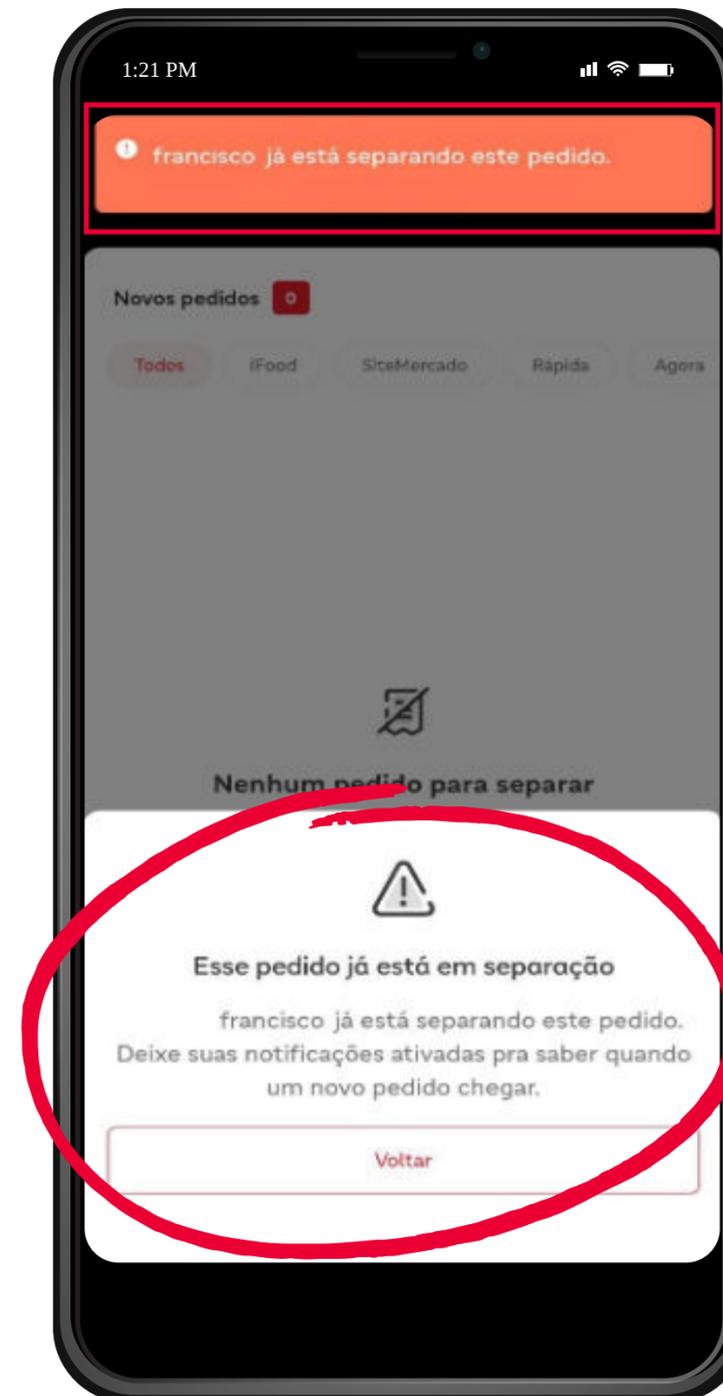
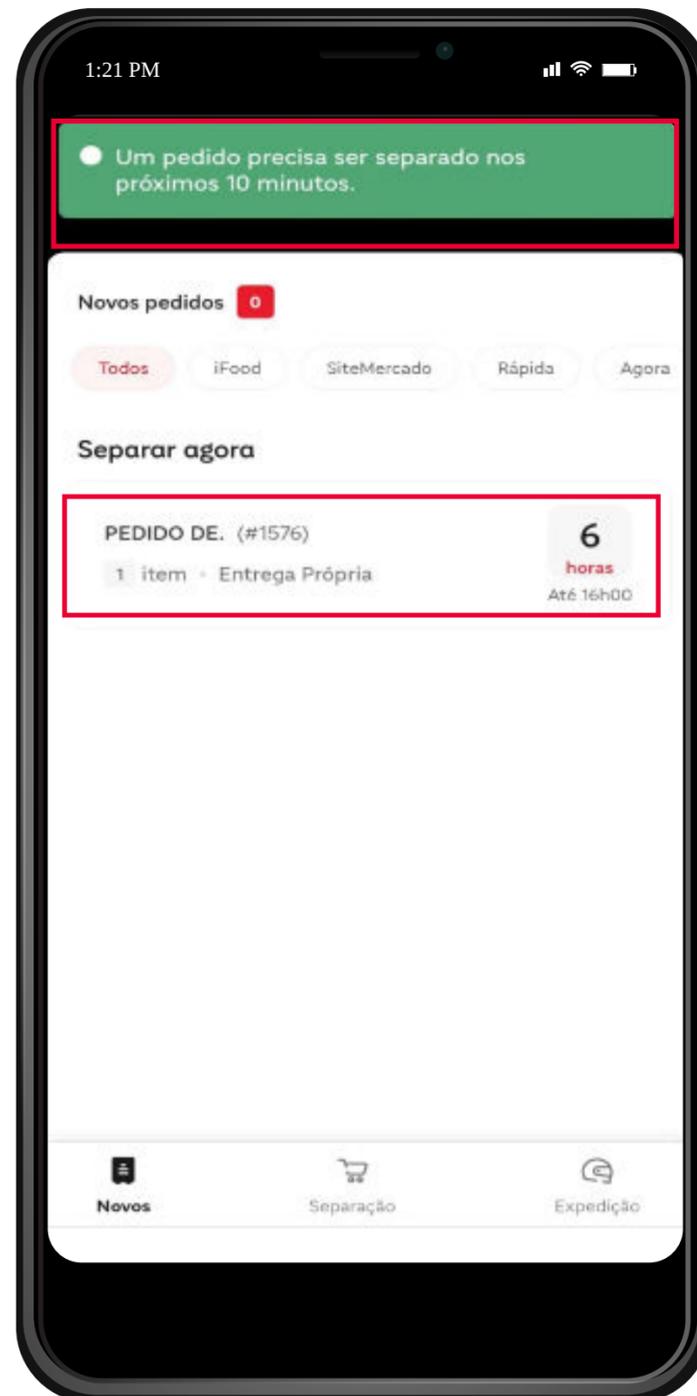
Como separar um Pedido



Selecionando o pedido

Quando houver um novo pedido, subirá uma notificação no aplicativo

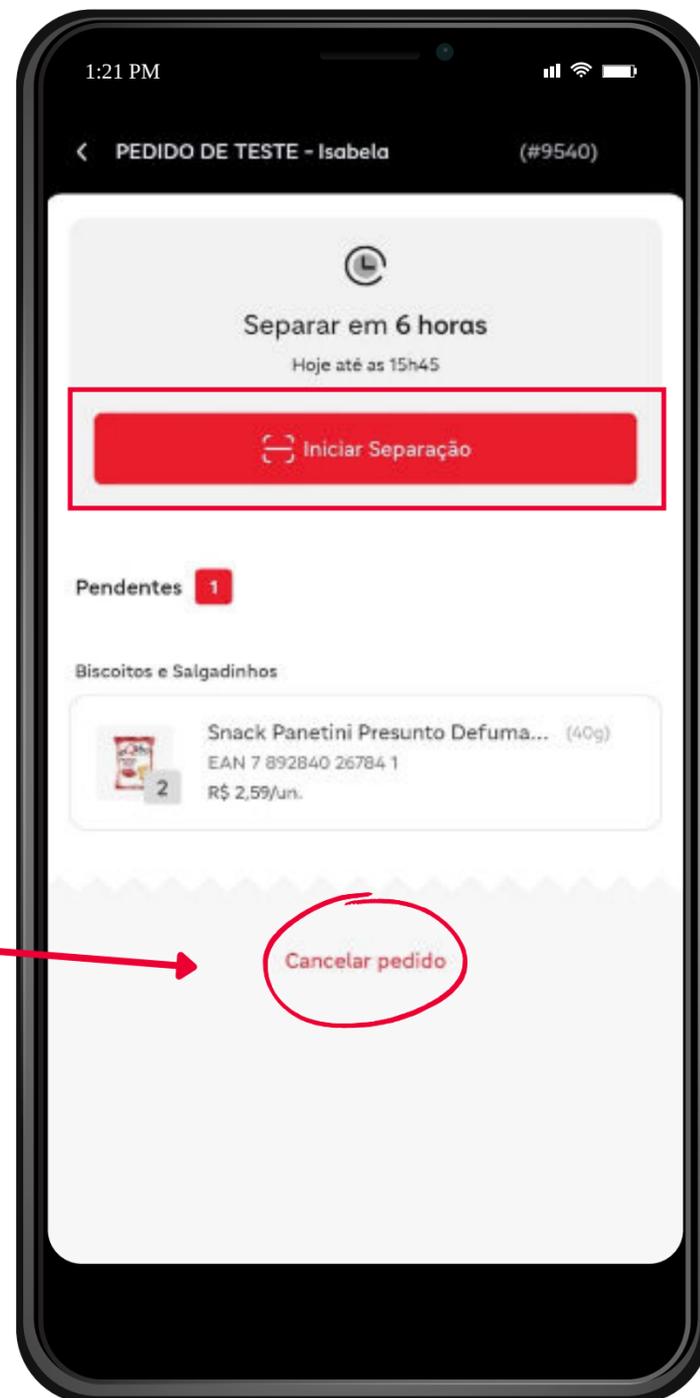
Para visualizar o pedido na tela **Novos**, basta selecioná-lo



Pedido já em separação
Caso outra pessoa separadora já tenha iniciado a separação deste pedido segundos antes, uma mensagem abrirá na tela, informando o responsável



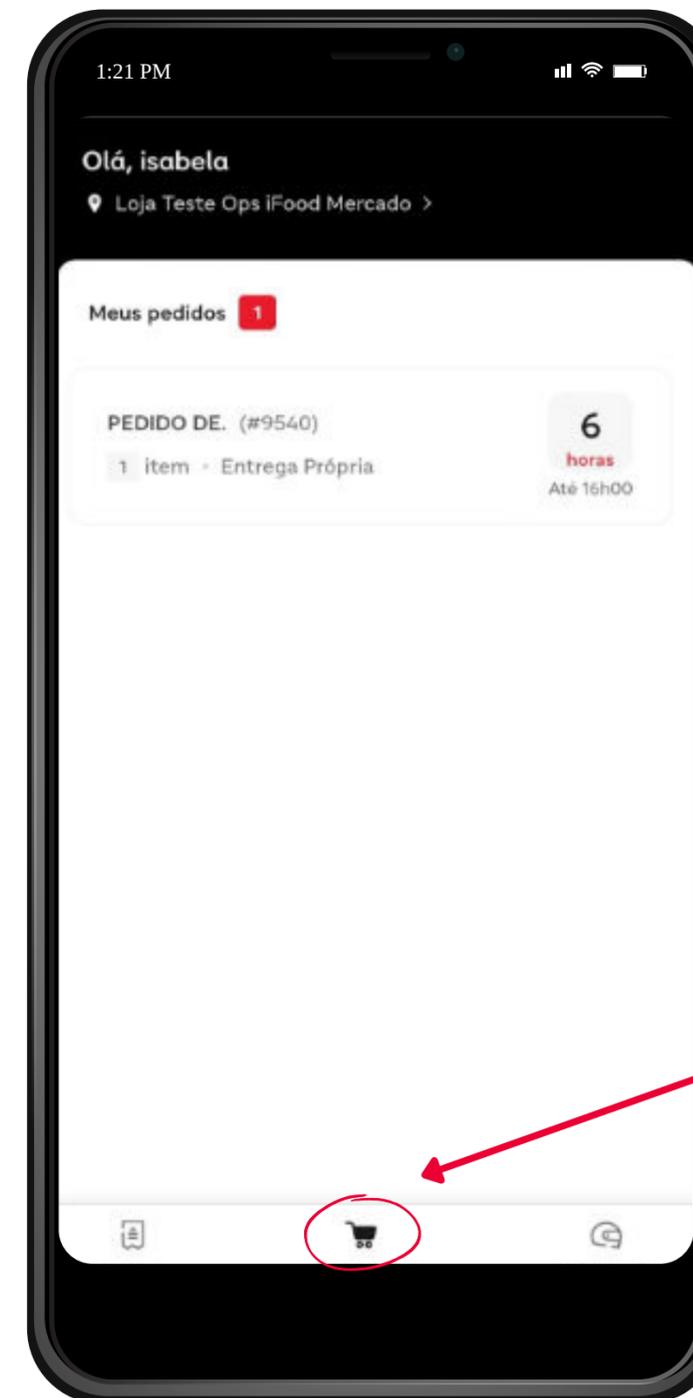
Separação do pedido



Se a separação não estiver iniciada ainda, abrirá na tela as opções de **iniciar a separação** ou **cancelar o pedido**

IMPORTANTE

Todas as separações devem ser iniciadas e realizadas via App Separador iFood e não mais via SMR.



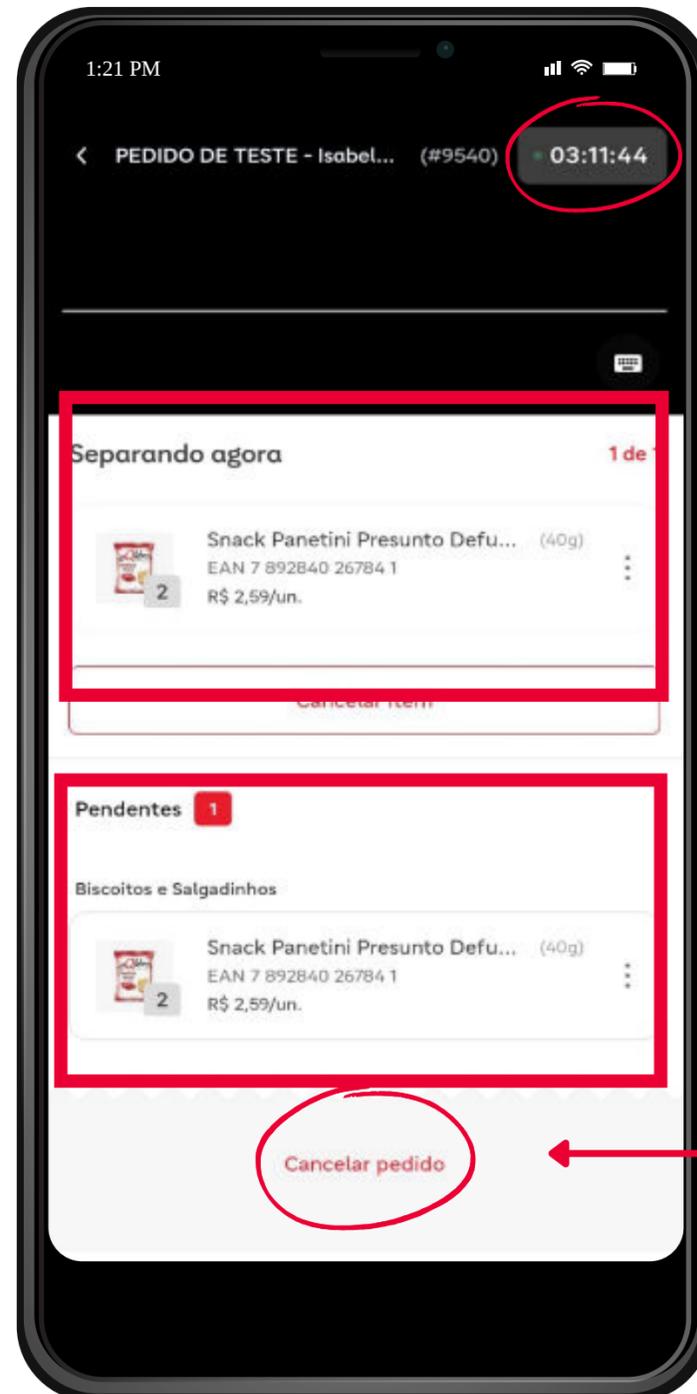
Ao **iniciar a separação**, o pedido mudará para a guia **Separação**, bem como todos os pedidos que a pessoa separadora logada estiver coletando no momento.



Dados do pedido

Iniciar separação

Ao iniciar a separação do pedido, abrirá a lista de itens comprados pelo cliente



Tempo restante para finalizar a separação

Item em separação no momento

Itens ainda não separados

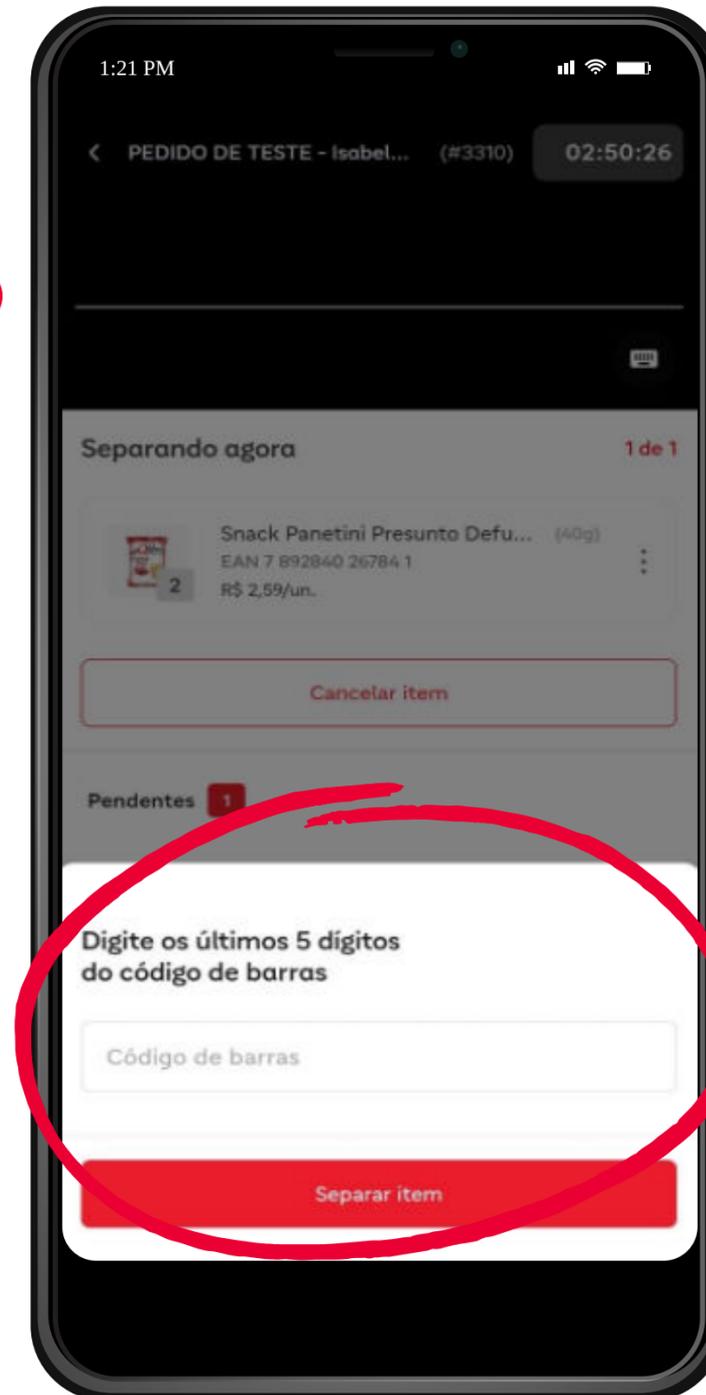
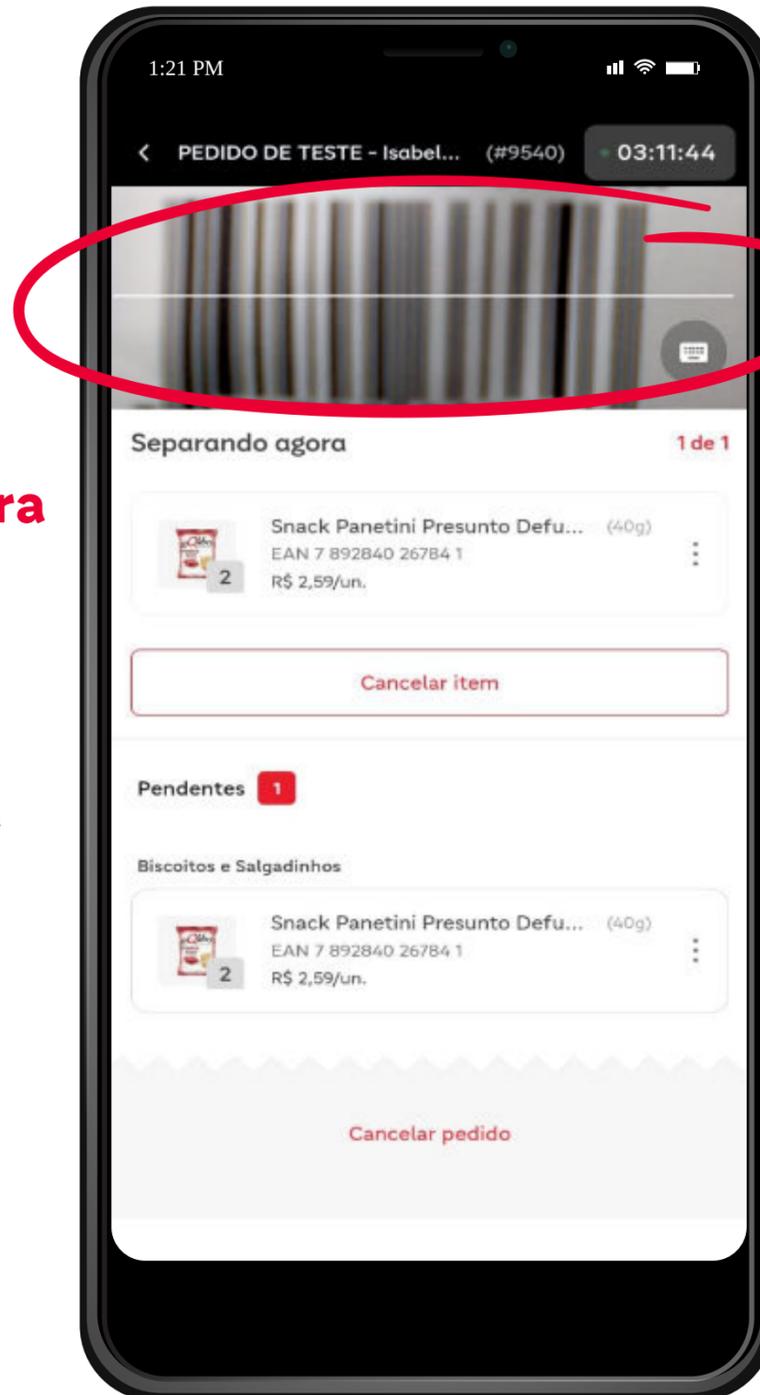
Recurso para cancelar o pedido todo



Validação do produto



Leitura do código com câmera
Para confirmar a coleta do produto em separação no momento, a câmera será automaticamente habilitada para a leitura do código de barras



Validação manual do código
Caso a câmera apresente erros de leitura, é possível ainda confirmar a coleta do produto manualmente, digitando os 5 últimos dígitos do produto



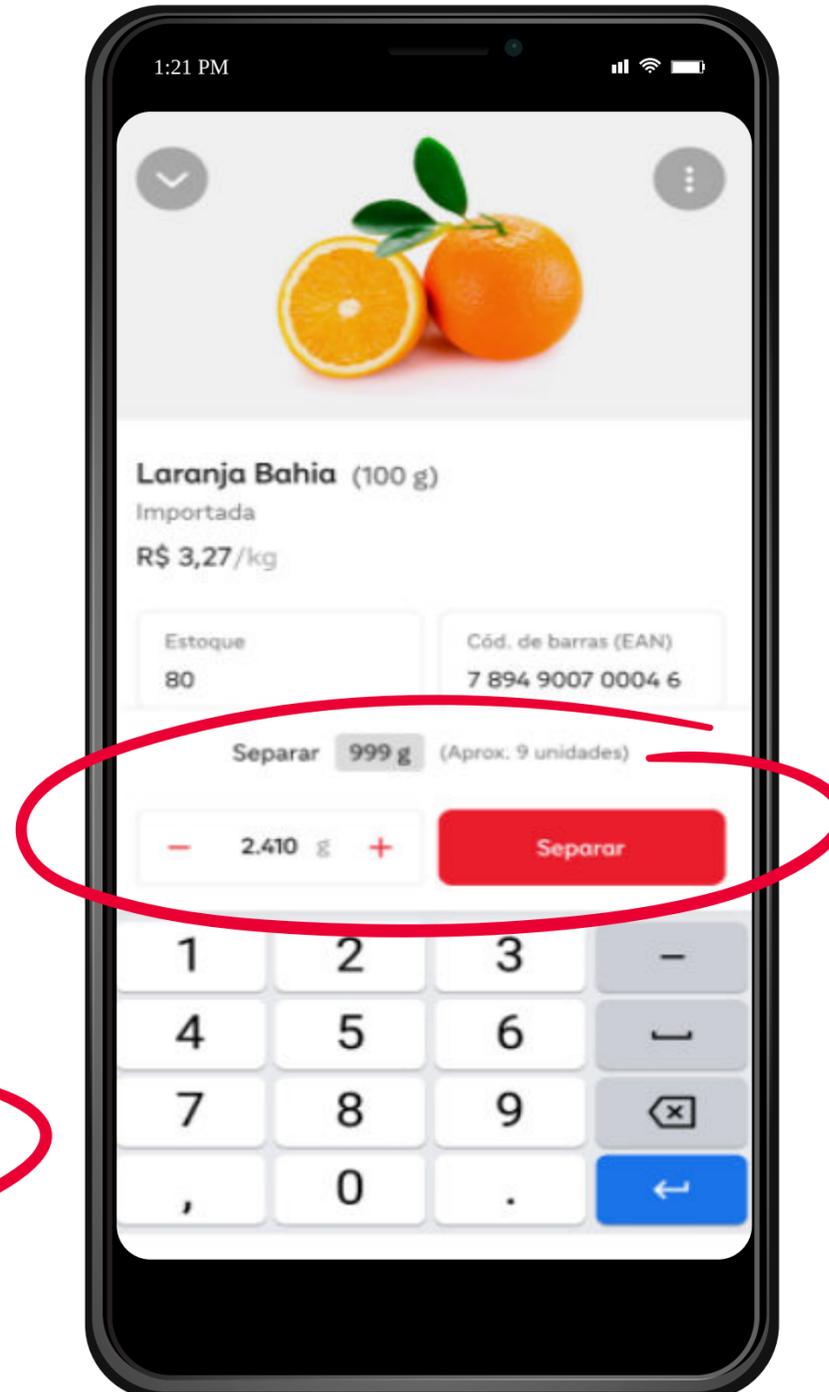
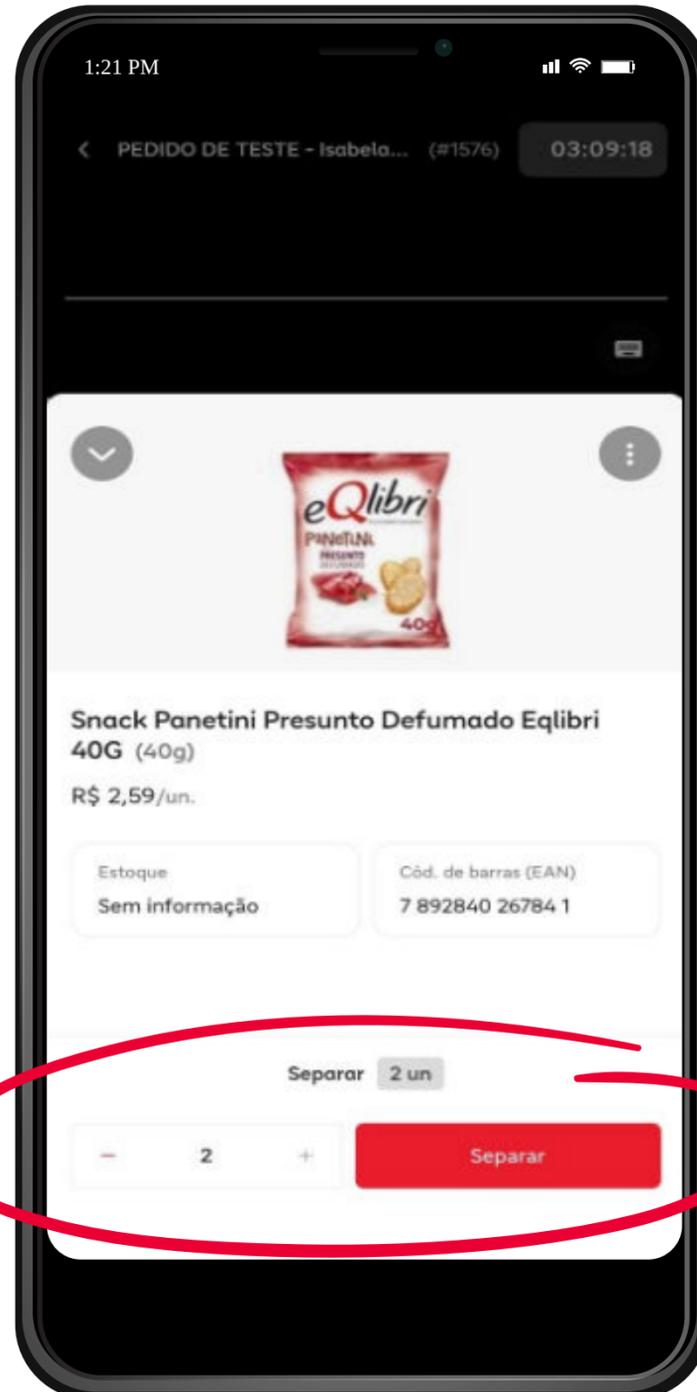
Confirmação de quantidade



Itens vendidos por unidade
Ao validar o produto, confirme a quantidade encontrada de acordo com a compra do cliente e clique em **Separar**

Utilize o recurso de + e - disponível

Rupturas parciais devem ser feitas via SMR.



Itens vendidos por peso
Ao validar o produto, confirme a quantidade encontrada de acordo com a compra do cliente e clique em **Separar**

Utilize o recurso de + e - disponível.

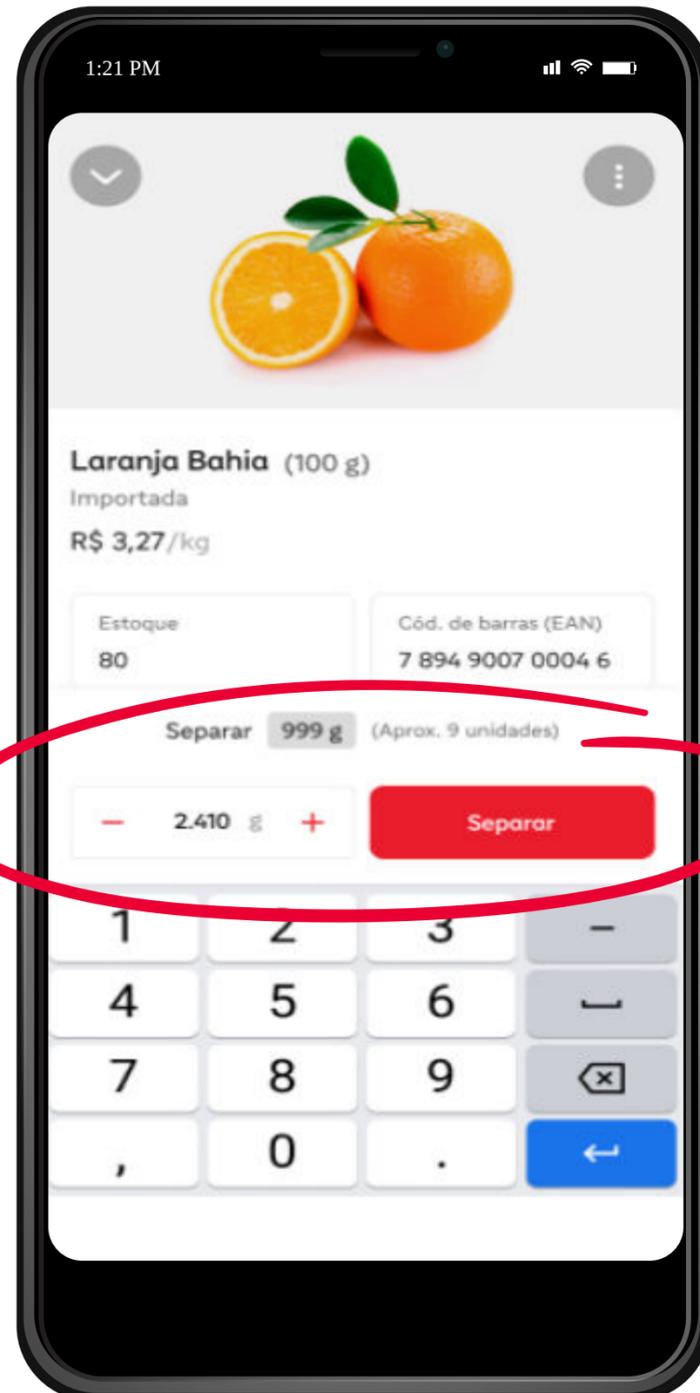
Caso seja um peso muito específico, é possível ainda ajustá-lo manualmente



Ajuste de peso

ATENÇÃO

Sempre separe os produtos conforme a gramatura comprada pelo cliente, não separe um peso muito abaixo ou muito acima do que foi solicitado no pedido



Quantidade de itens não pode ser menor que a solicitada no pedido.
Confirme a quantidade solicitada no pedido e tente separar novamente.

Tentar novamente

AJUSTE ABAIXO DA COMPRA
Se o peso do produto separado for muito menor em relação ao que foi solicitado pelo cliente, o ajuste não será permitido.

Não será possível prosseguir com a separação e esta mensagem será mostrada até que a coleta esteja de acordo com a compra.

Quantidade do item ultrapassou a solicitada no pedido
Confirme a quantidade solicitada no pedido e tente separar novamente.

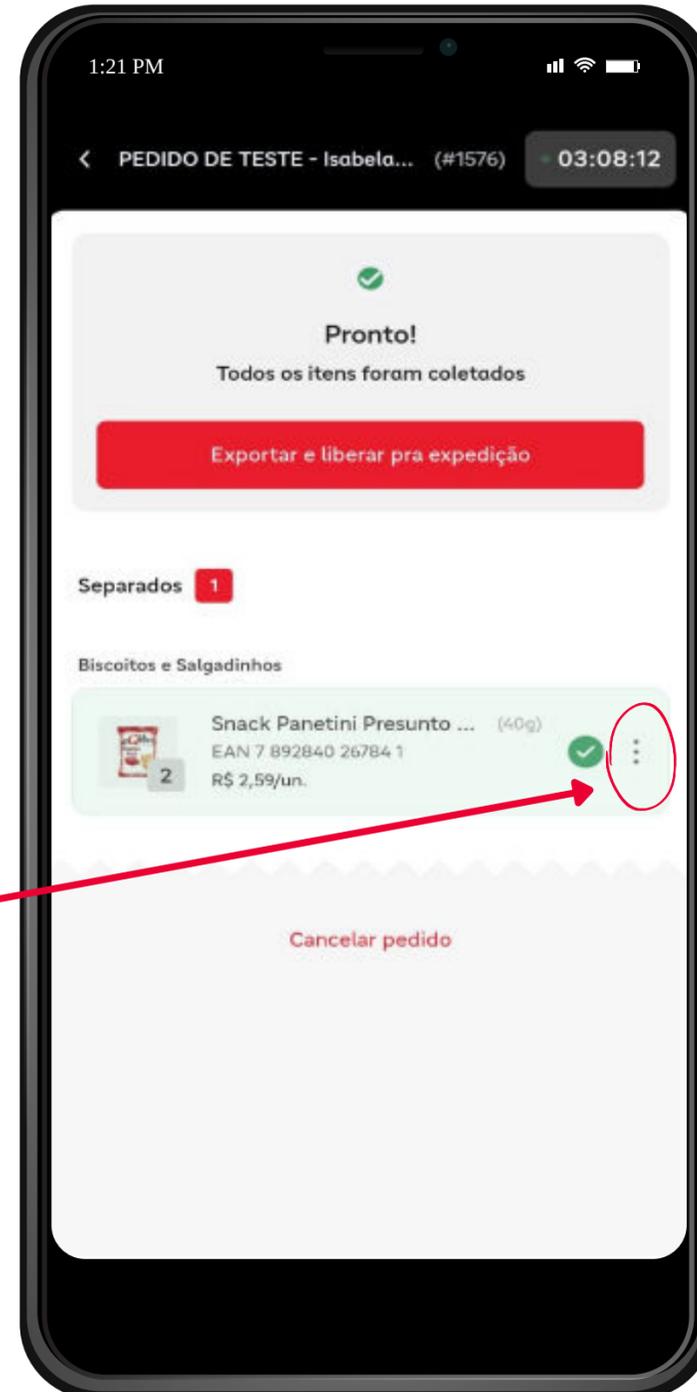
Tentar novamente

AJUSTE ACIMA DA COMPRA
Se o peso do produto separado for muito maior em relação ao que foi solicitado pelo cliente, o ajuste não será permitido.

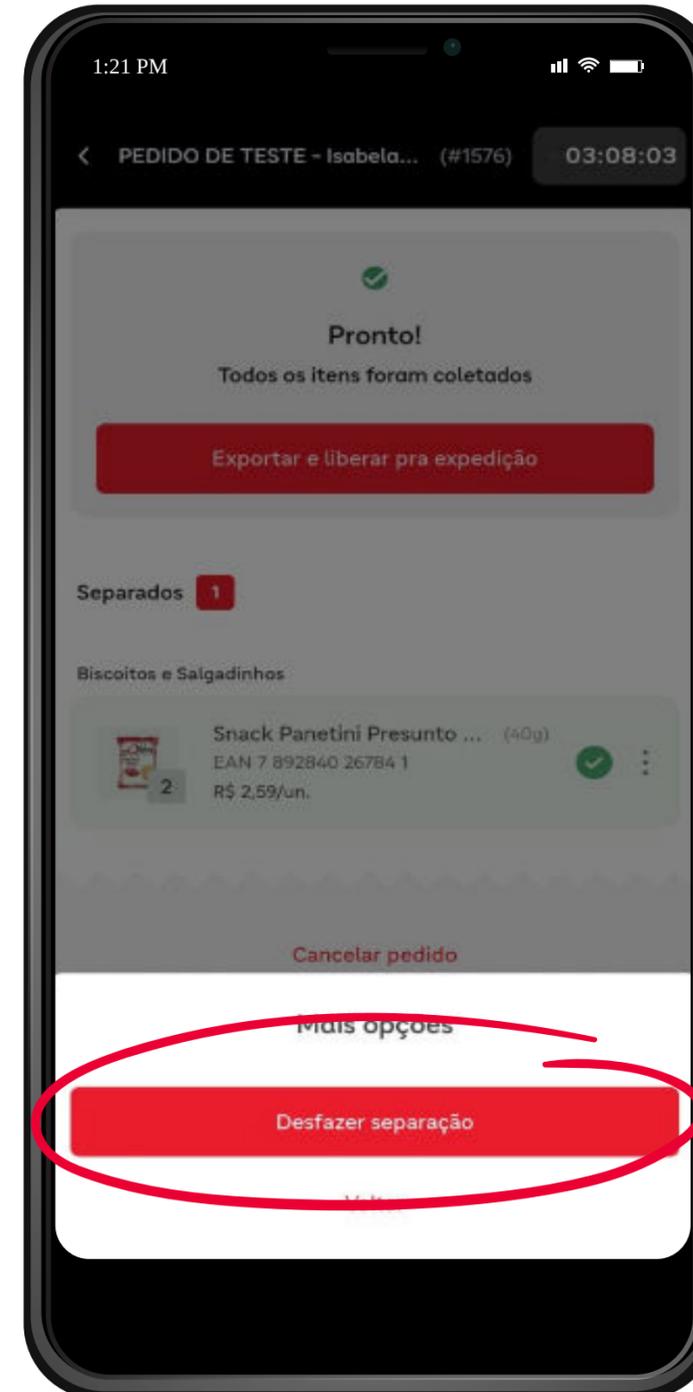
Não será possível prosseguir com a separação e esta mensagem será mostrada até que a coleta esteja de acordo com a compra.



Desfazer separação



1) Para desfazer uma separação, caso necessário, clique no menu referente ao produto em questão



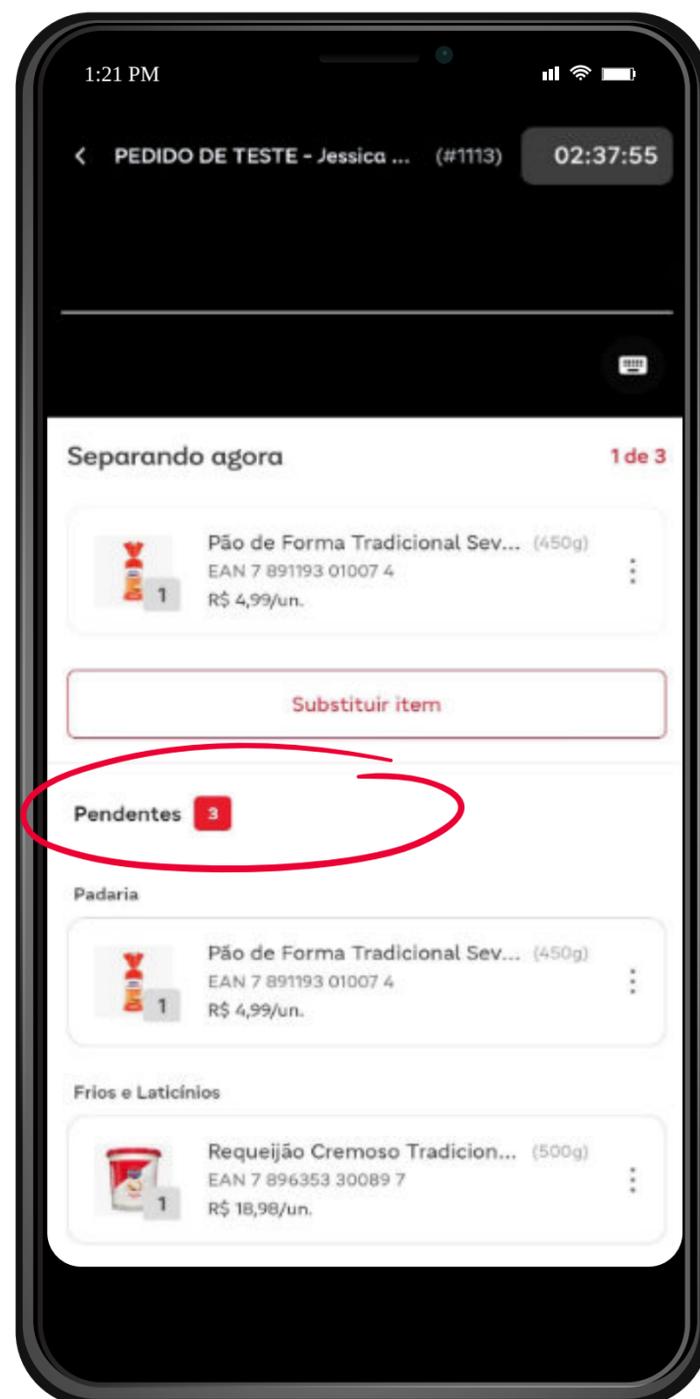
2) Em seguida, clique na opção de Desfazer separação

Observação:
Este processo não é válido para produtos vendidos por peso



Seção dos produtos

Conforme a separação é feita, os itens ficam separados por seções



Pendente:
Itens que ainda não foram separados



Separados:
Itens que já foram localizados e separados



Cancelados:
Itens que foram removidos da lista



Ocorrências:
Itens que tiveram ruptura e que deverão ser trocados por outro similar





Edições de cesta

Vejamos agora como proceder em caso de ruptura, ou seja, como identificar no pedido produtos que não foram encontrados durante a separação.

Vale lembrar que além da identificação do produto indisponível para a venda, é preciso também seguir conforme a solicitação do cliente:



Cancelar item: Cliente não quer nenhum tipo de substituição por outro produto disponível;



Sugerir itens similares: A loja deve informar os produtos disponíveis ao cliente para que ele escolha por qual substituir;



Substituir pelo cliente: Cliente dá autonomia à loja para realizar a troca por outro produto disponível, sem a necessidade de validar com ele antes;



Trocas pré-selecionadas: A substituição de uma ruptura deve ser feita conforme os produtos já pré selecionados pelo cliente.



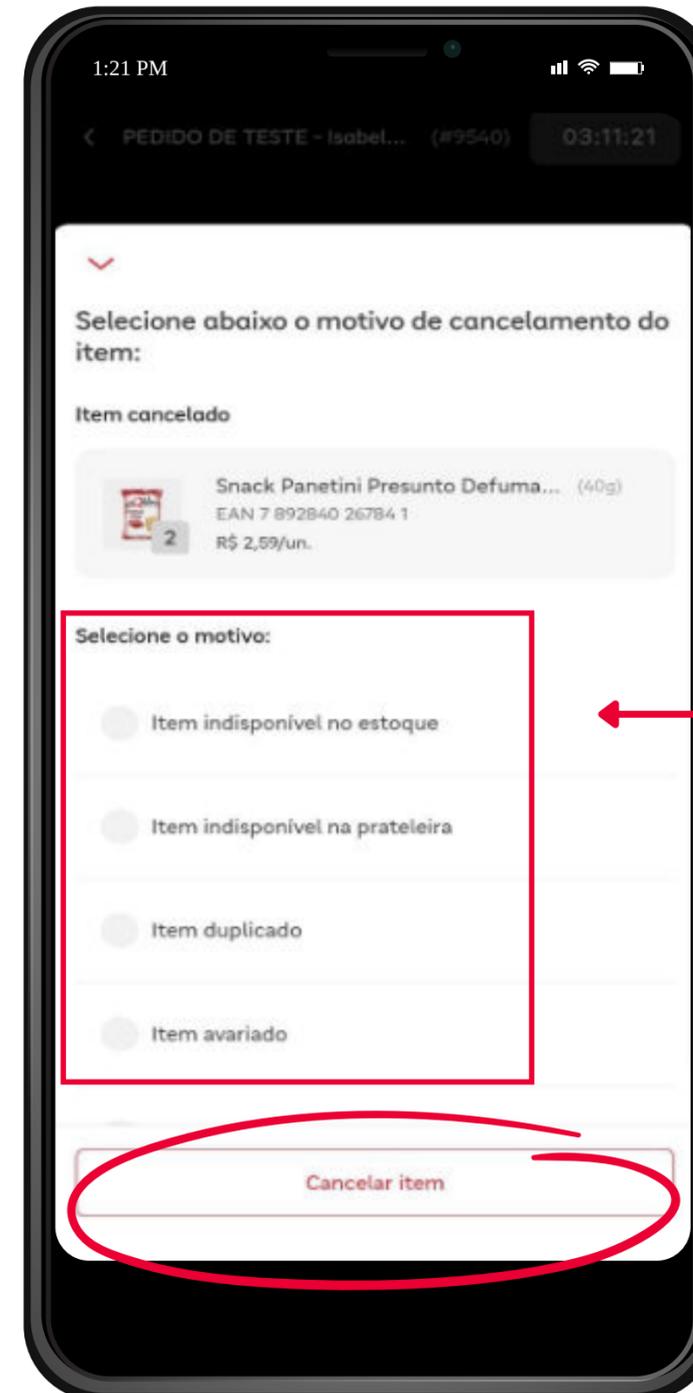
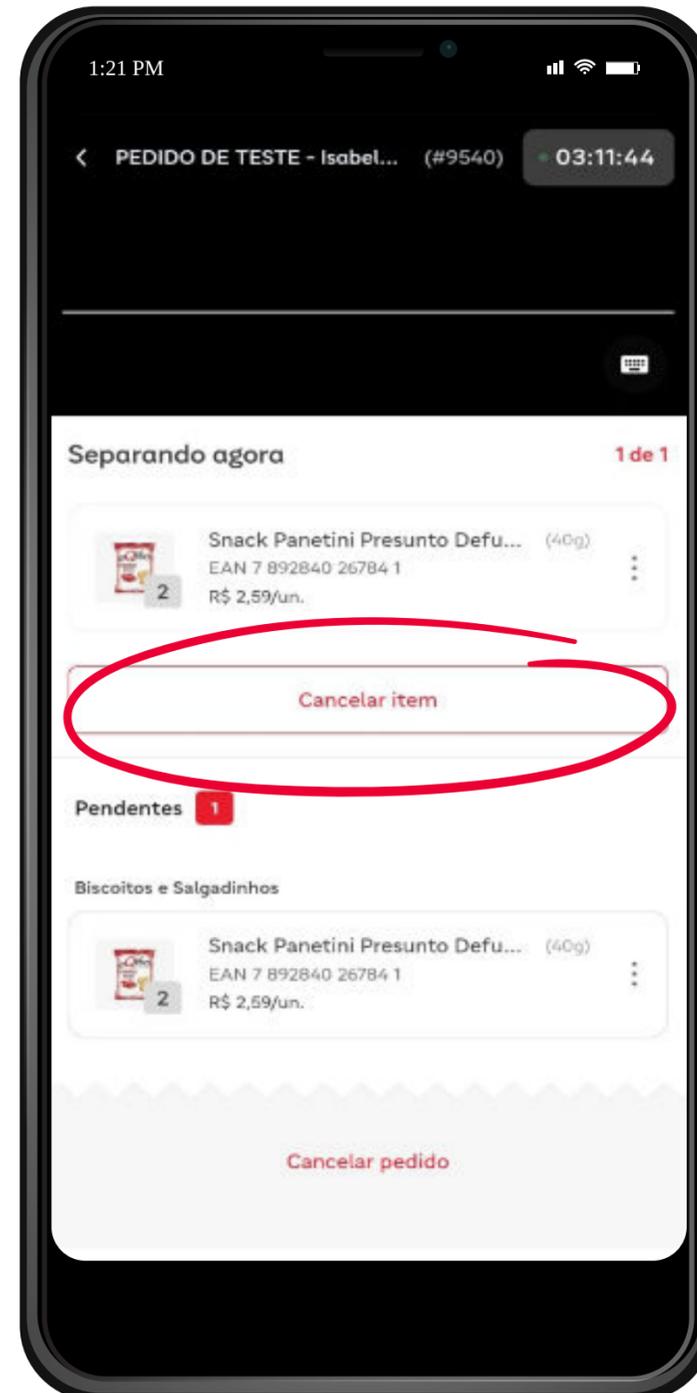
ifood
Mercado

Ruptura
Cancelar o item



Cancelar item

1) Quando o produto não for encontrado, clique em **Cancelar item**



2) Informe o motivo da ruptura

3) Confirme em **Cancelar item**



ifood
Mercado

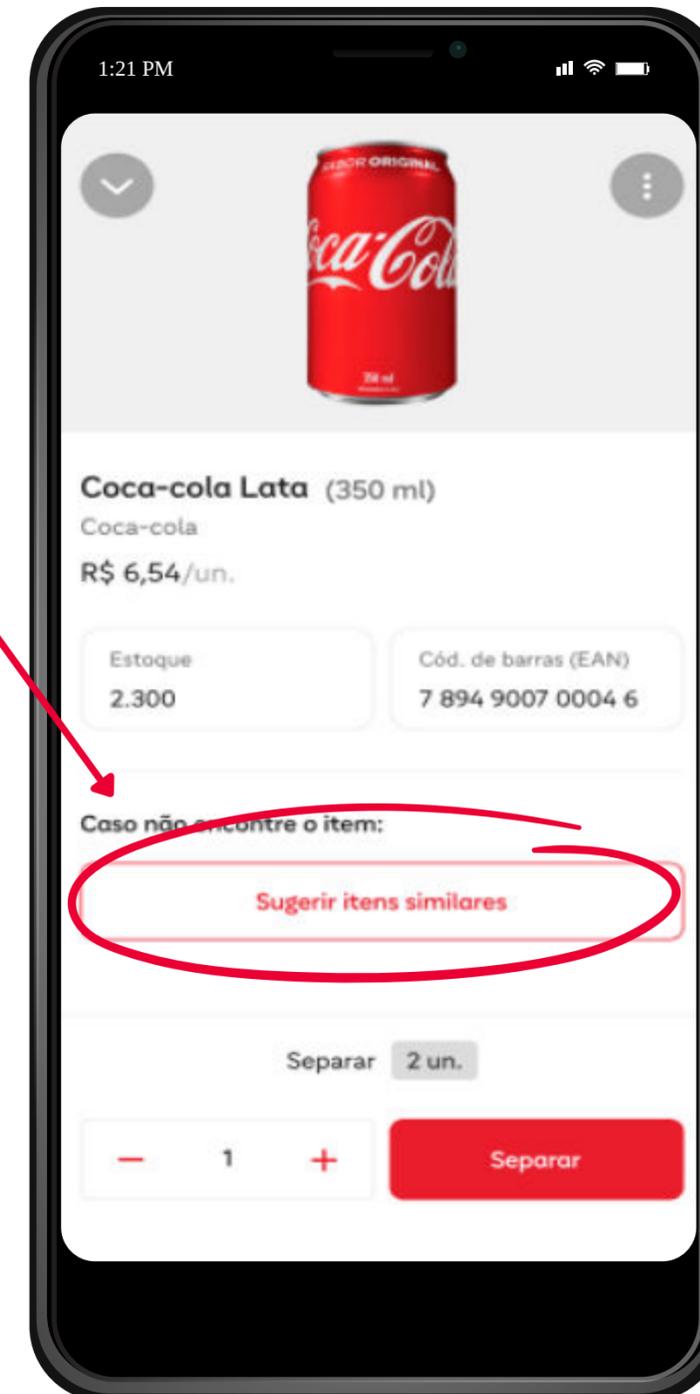
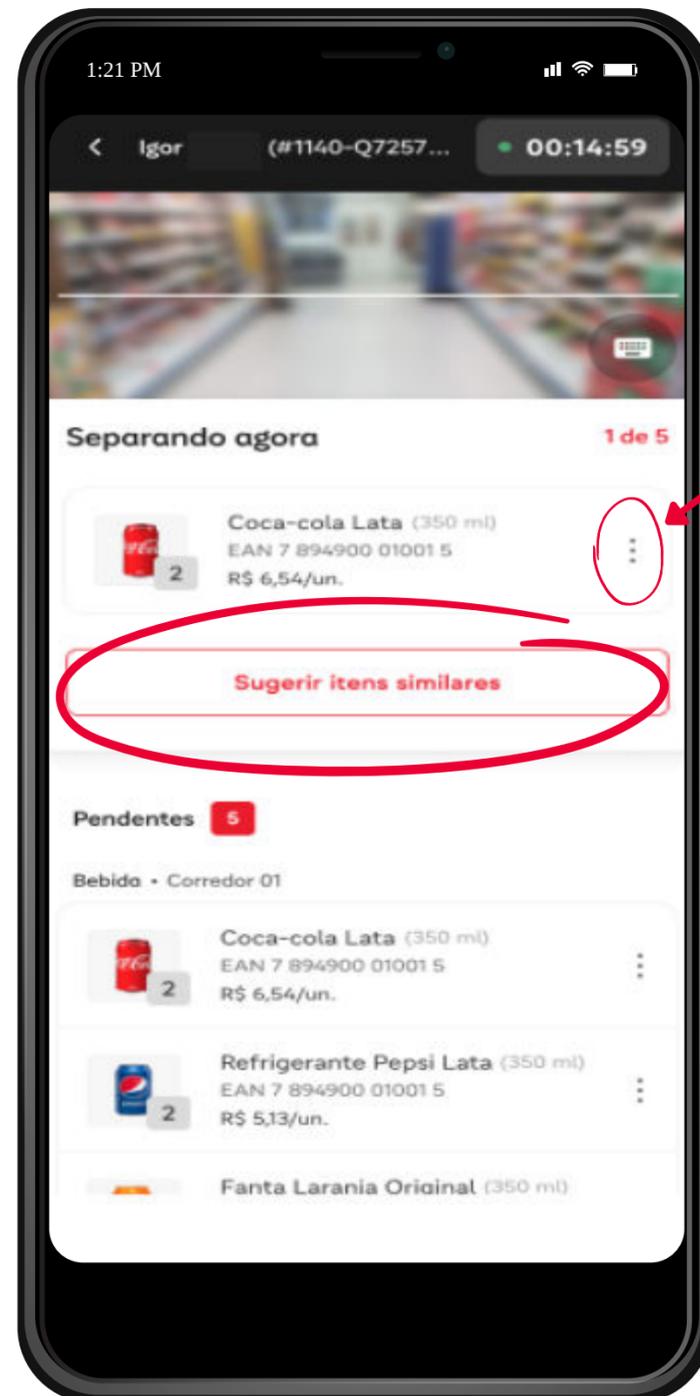
Ruptura
Sugerir Itens
Silimares →



Sugerir itens similares

Ao clicar neste ícone,
também é possível
sugerir itens similares
através do botão
disponível

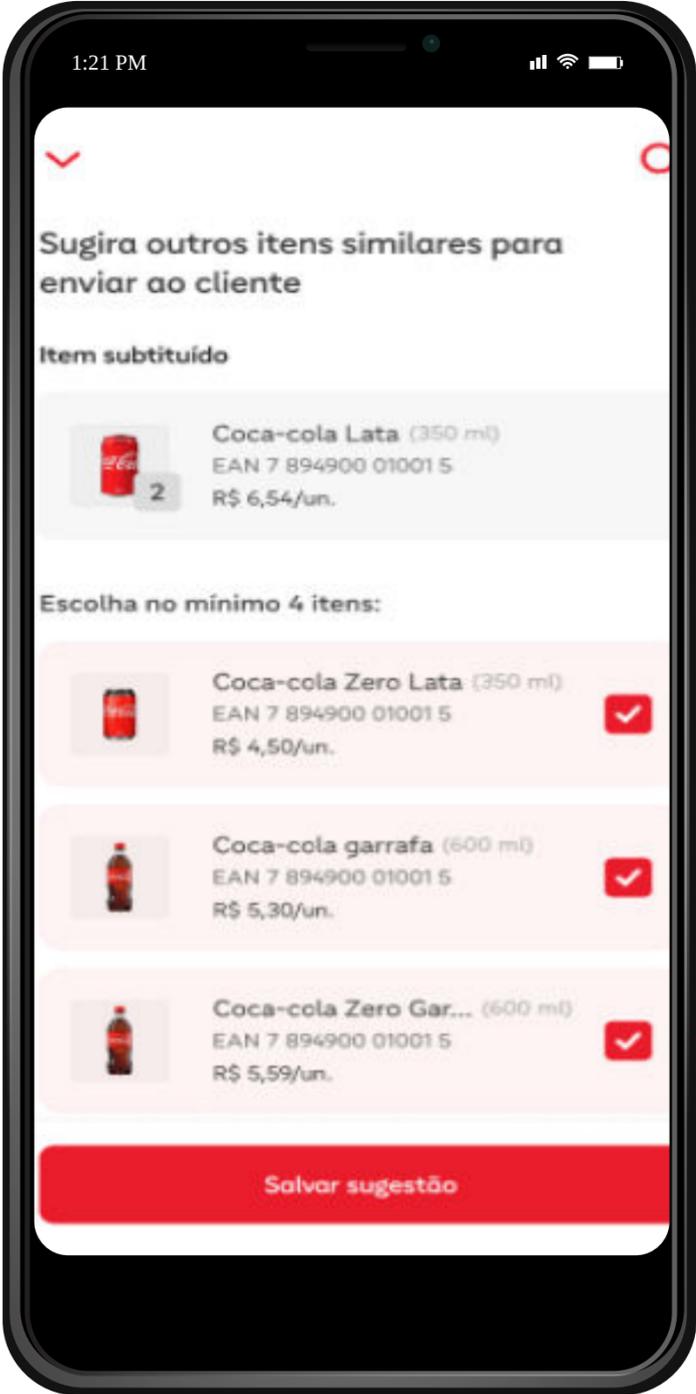
1) Quando o produto
não for encontrado,
clique em **sugerir
itens similares**



Sugerir itens similares



2) Selecione até 4 itens similares disponíveis para a substituição



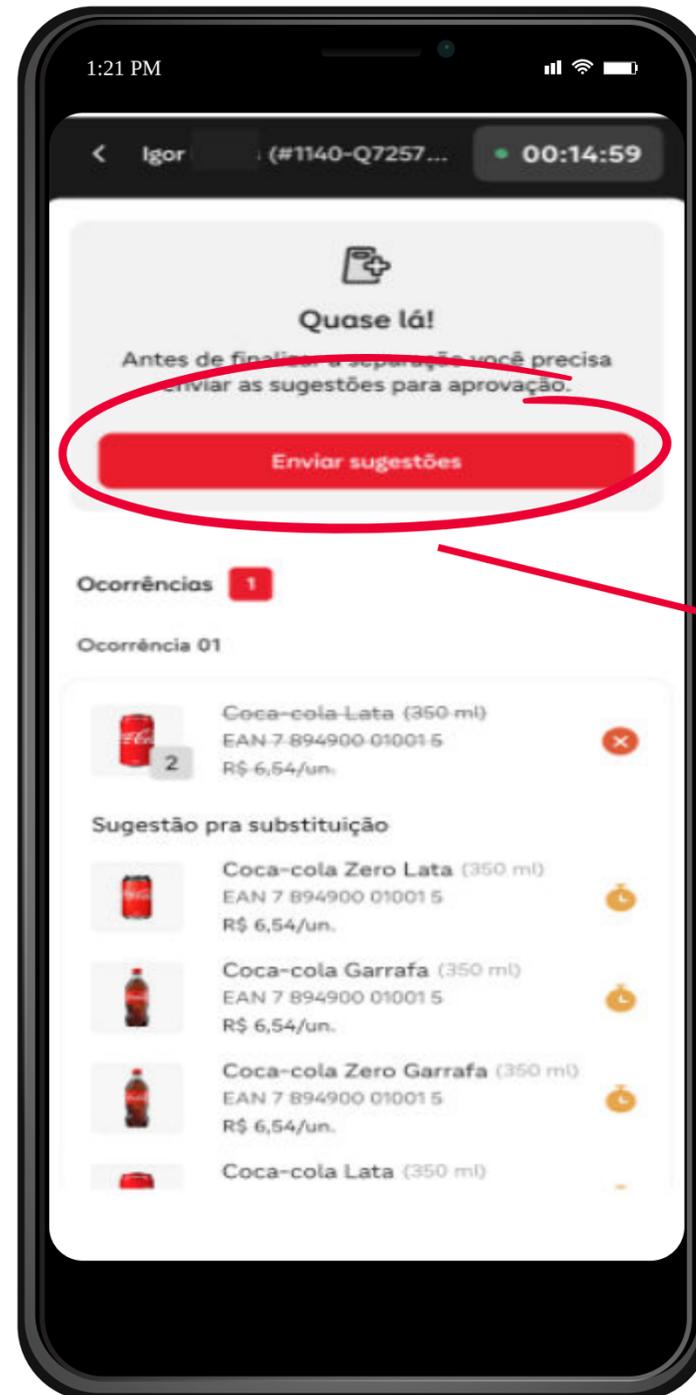
3) Confirme as sugestões para o envio ao cliente e continue a separação dos demais itens do pedido, se houver



Envio das sugestões ao cliente

→

4) Após finalizar todas as separações e sinalizar todas as rupturas existentes, o aplicativo disponibilizará o envio das sugestões de troca ao cliente

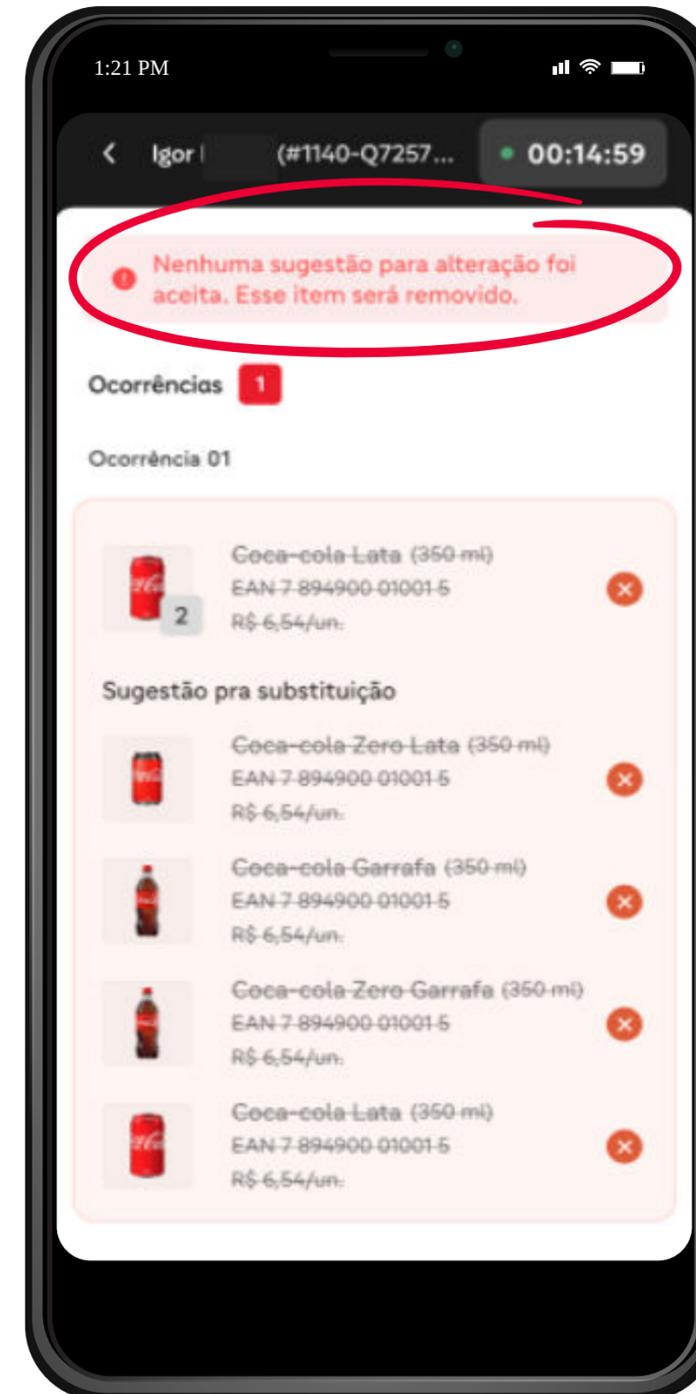
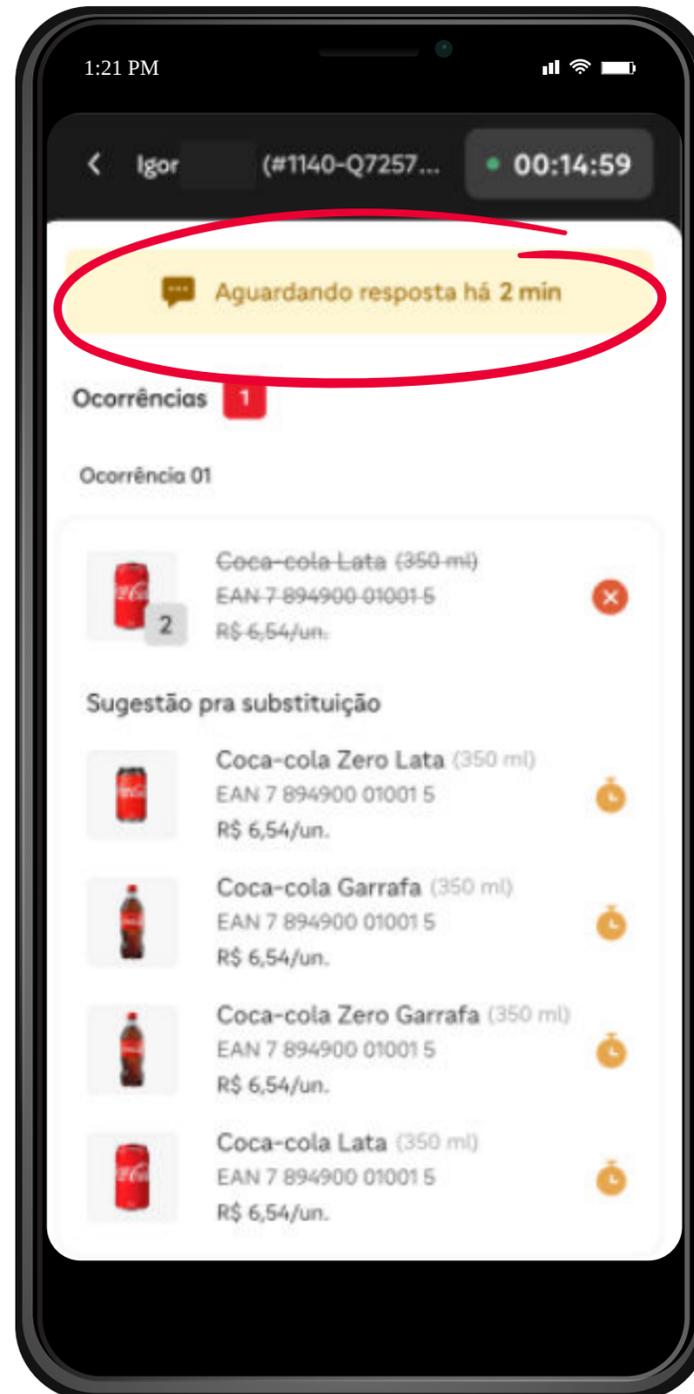


5) Confirme o envio das sugestões ao cliente



Retorno do cliente

6) Após o envio, é possível acompanhar o tempo aguardando resposta do cliente sobre a substituição do produto em ruptura



Caso não haja resposta em até 10 minutos ou o cliente não aceitar nenhuma das sugestões de troca, o produto indisponível será removido do pedido

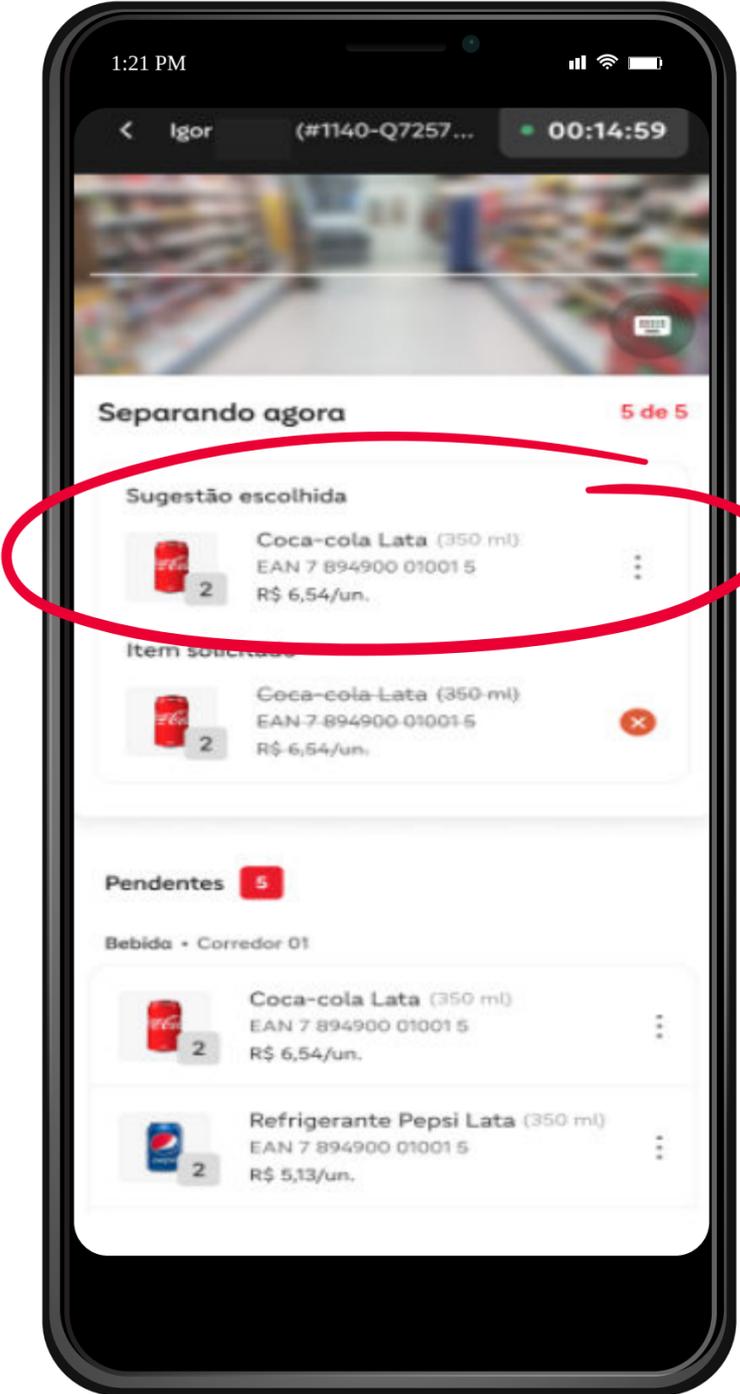
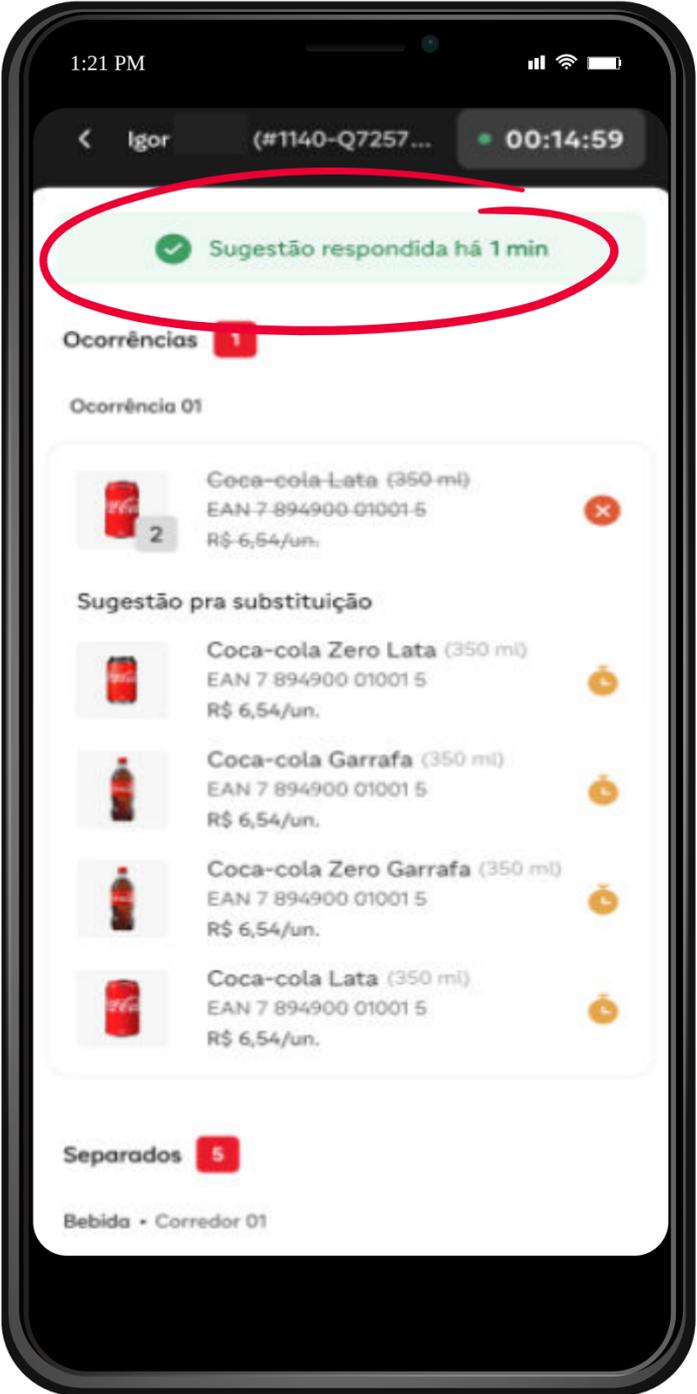
Observação:
O estorno do valor do produto ocorrerá automaticamente



Troca aceita pelo cliente



Se o cliente responder em até 10 minutos, o aplicativo subirá esta notificação



O produto disponível escolhido para a substituição será adicionado à lista do pedido

Observação: Se houver diferença de preço, o valor será estornado ou cobrado ao cliente posteriormente



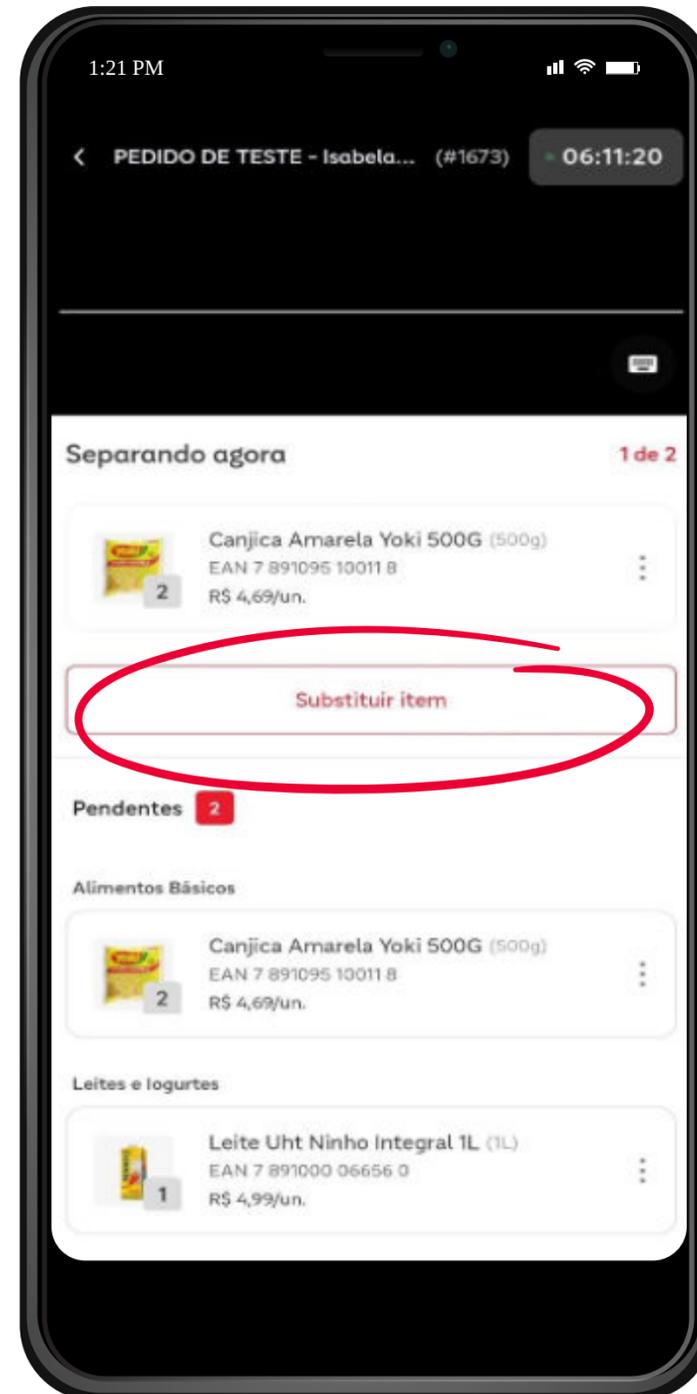
ifood
Mercado

Ruptura
Substituir
pelo cliente →

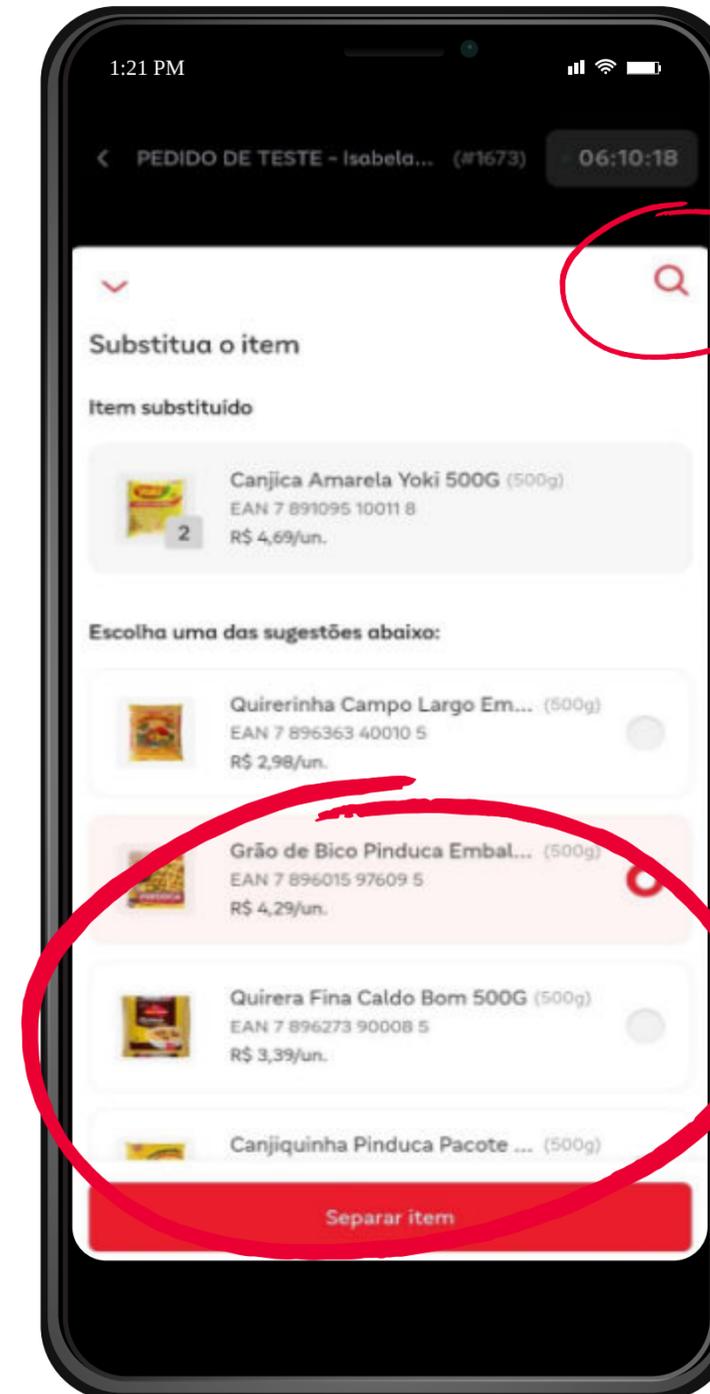


Substituir pelo cliente

1) Quando o produto não for encontrado, clique em **Substituir item**



2) Em seguida, abrirá uma lista de produtos similares para substituição do produto indisponível

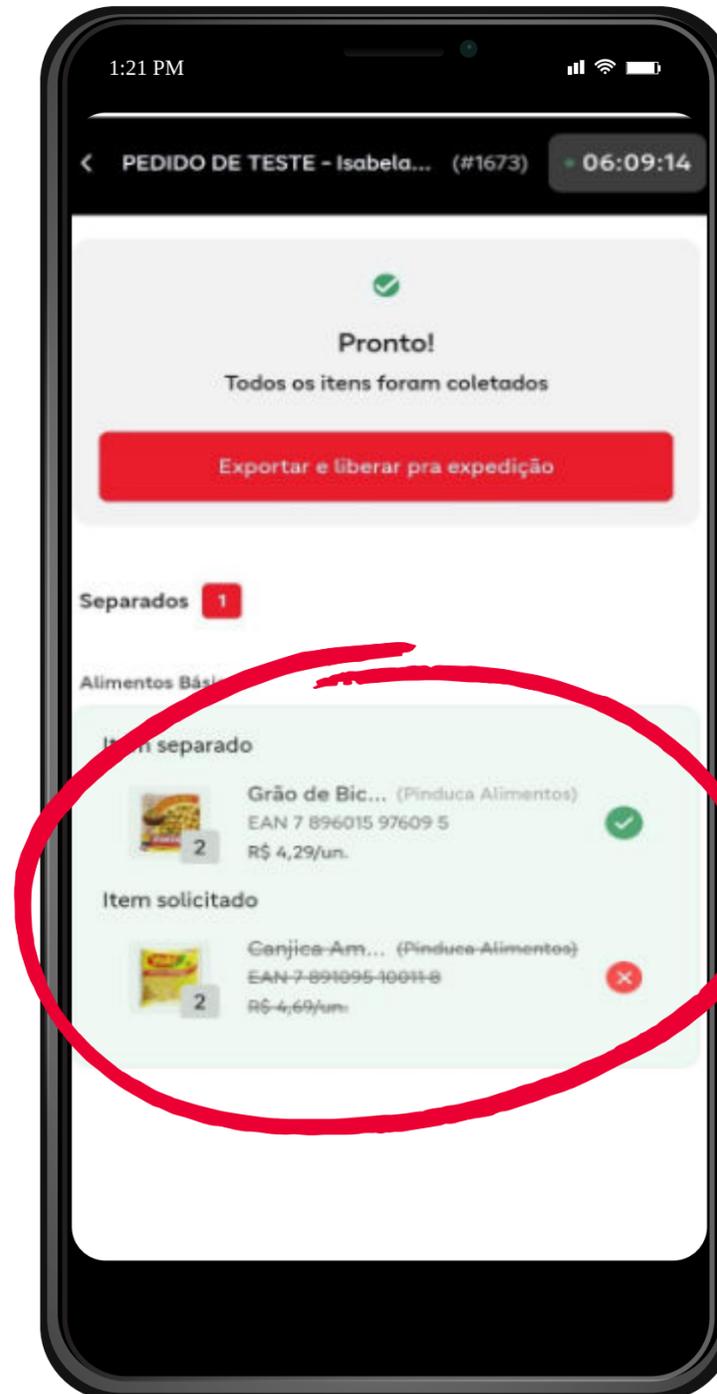
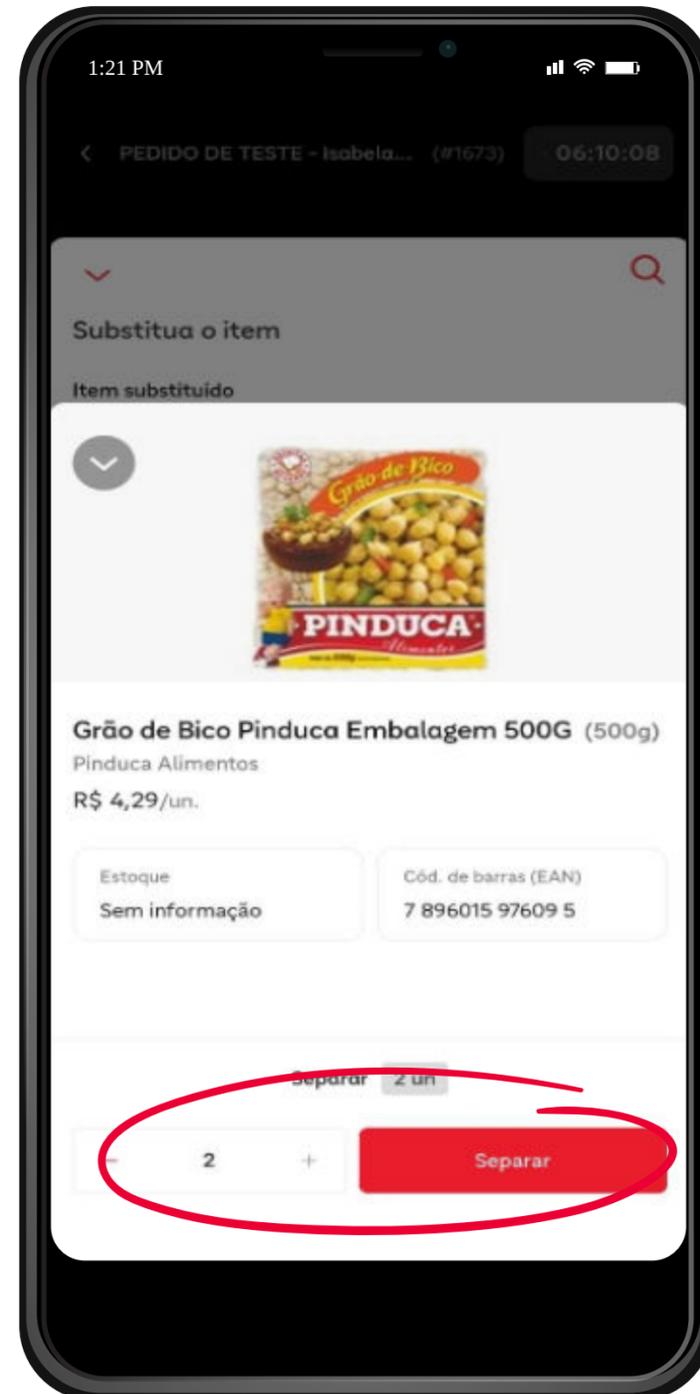


3) Selecione um dos produtos da lista ou pelo ícone da lupa e confirme a troca em **Separar item**



Substituir pelo cliente

4) Confirme a troca informando a quantidade separada e clique em Separar



5) O produto em ruptura ficará com um ícone vermelho com um "x", enquanto o novo item incluído no pedido ficará com um ícone verde de "correto"

Observação:

Se houver diferença de preço, o valor será estornado ou cobrado ao cliente posteriormente



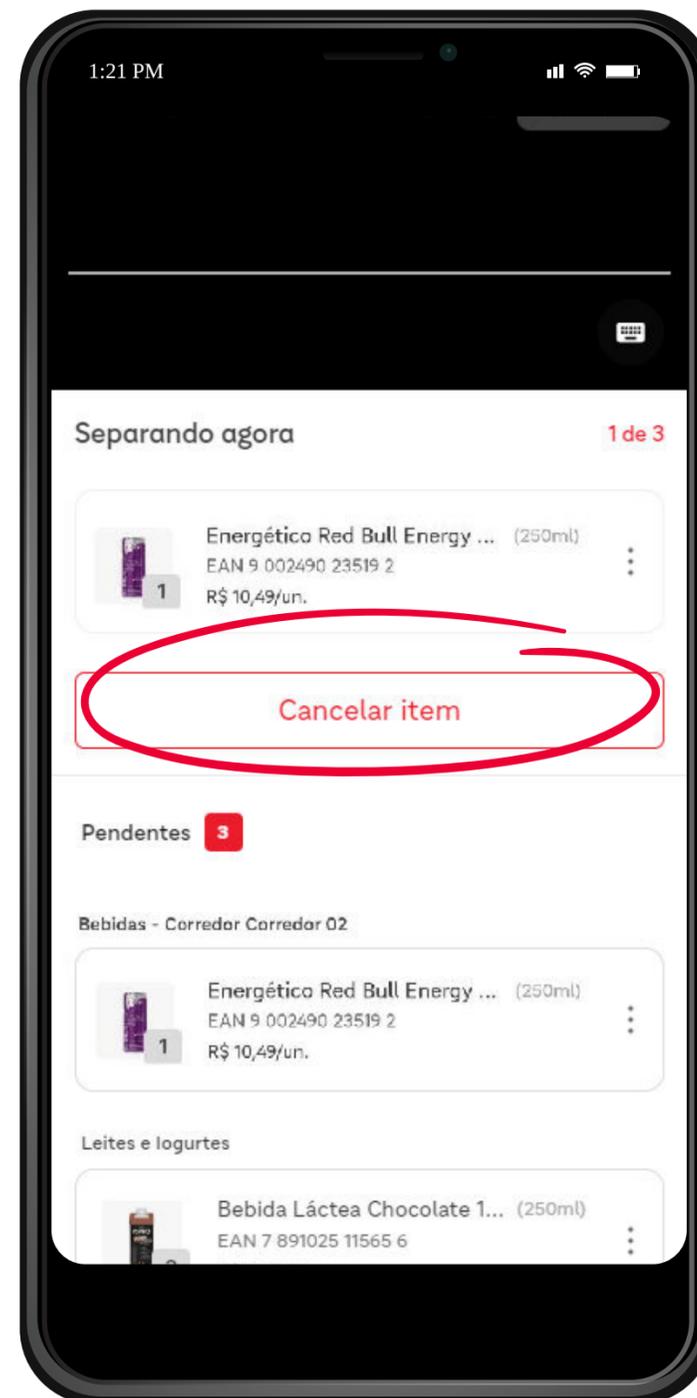
ifood
Mercado

Ruptura - Trocas pré-selecionadas



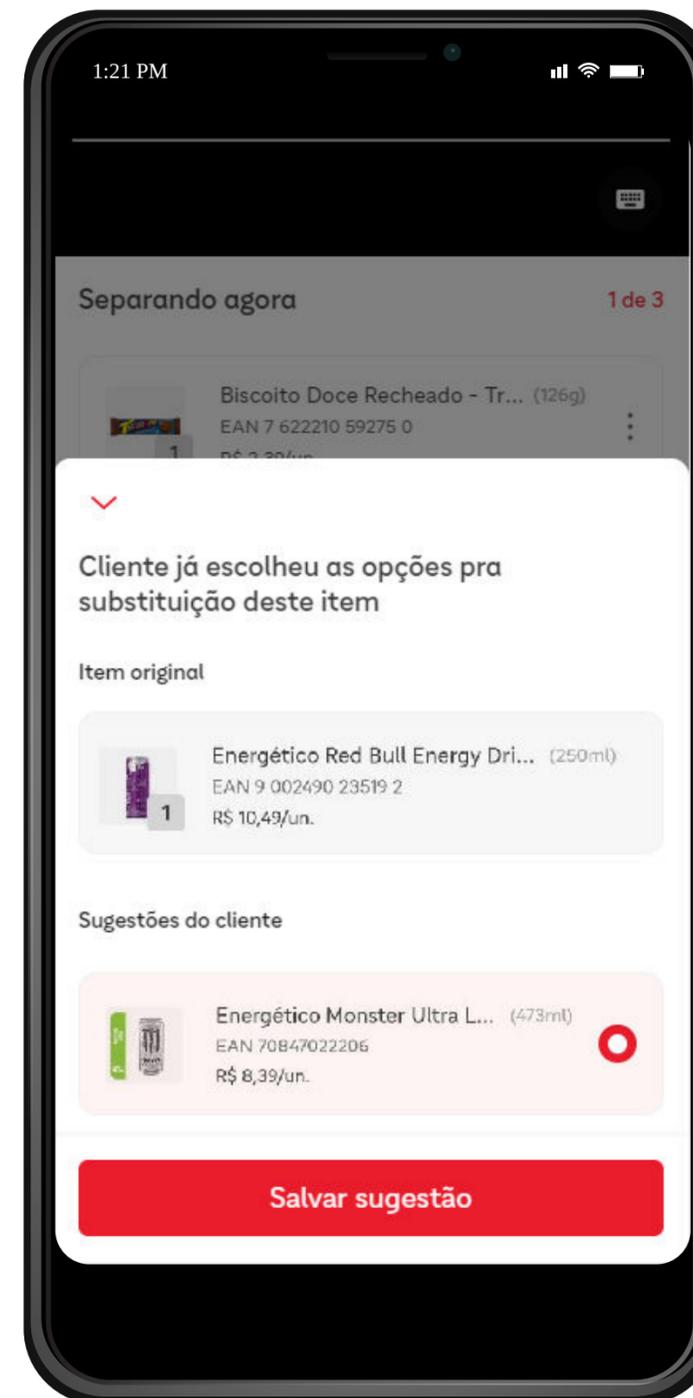
Trocas pré-selecionadas

1) Quando o produto não for encontrado, clique em **Cancelar item**



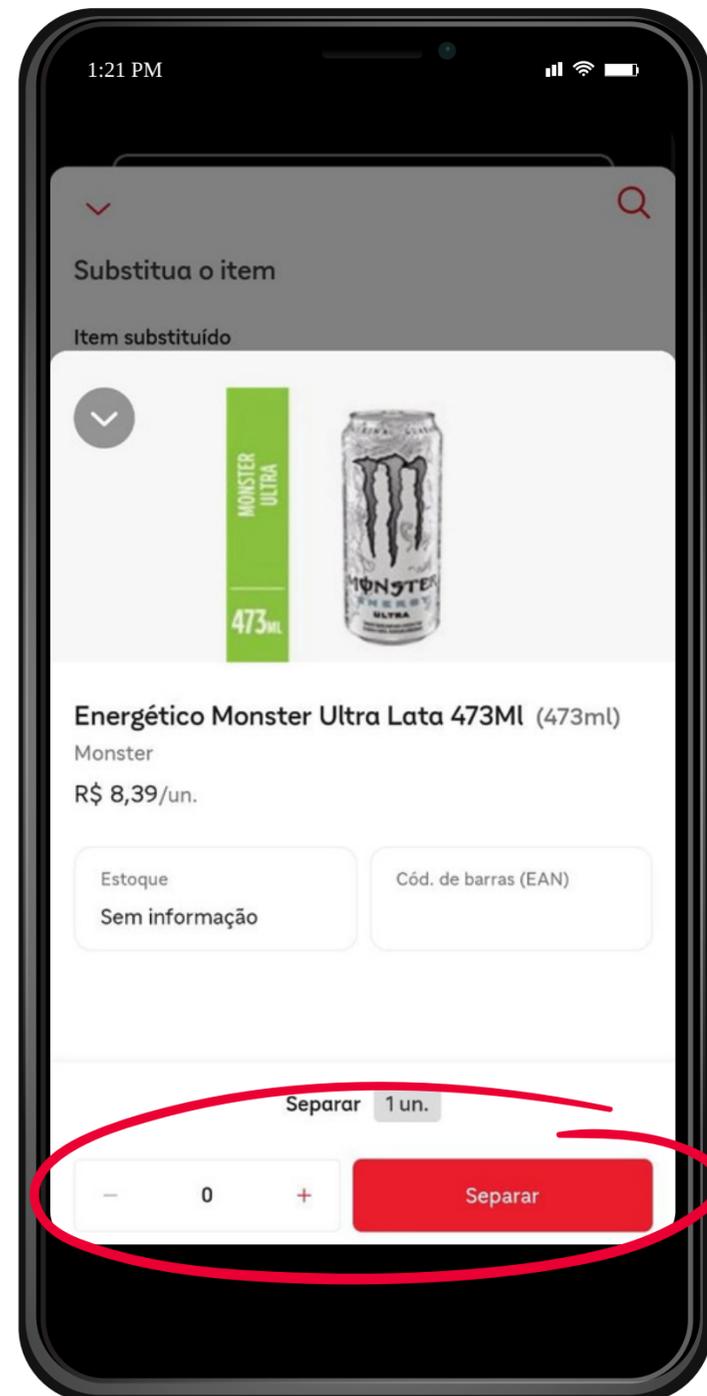
2) Em seguida, abrirá uma lista de produtos similares já pré selecionados pelo cliente

3) Selecione um dos produtos da lista e confirme a troca em **Salvar sugestão**



Trocas pré-selecionadas

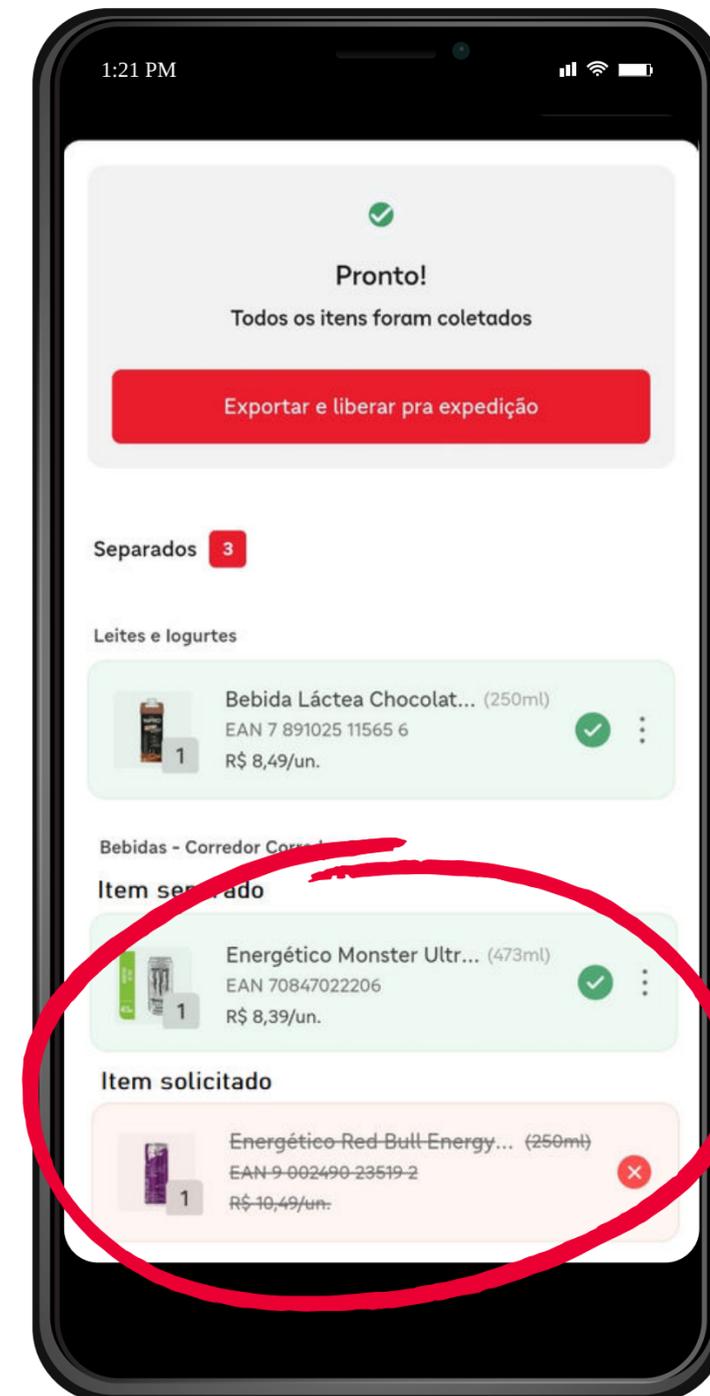
4) Confirme a troca informando a quantidade separada e clique em Separar



5) O produto em ruptura ficará com um ícone vermelho com um "x", enquanto o novo item incluído no pedido ficará com um ícone verde de "correto".

Observação:

Se houver diferença de preço, o valor será estornado ou cobrado ao cliente posteriormente.



ifood
Mercado

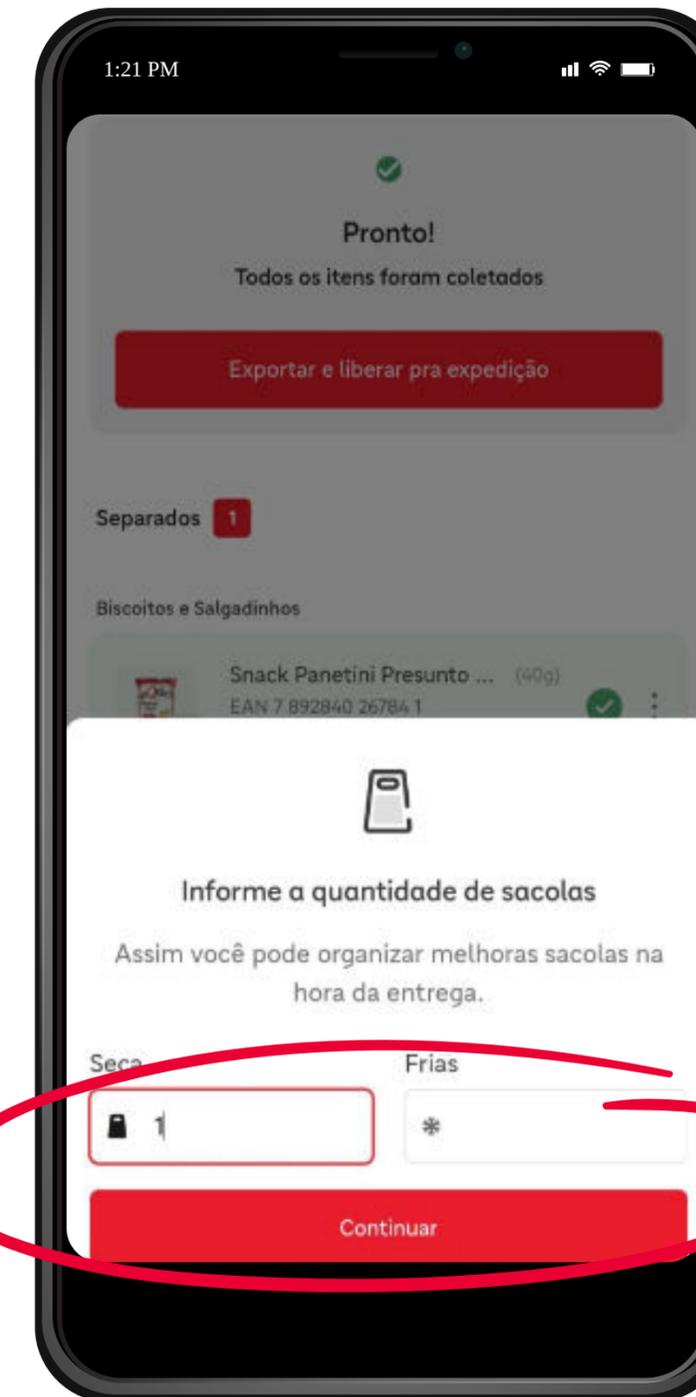
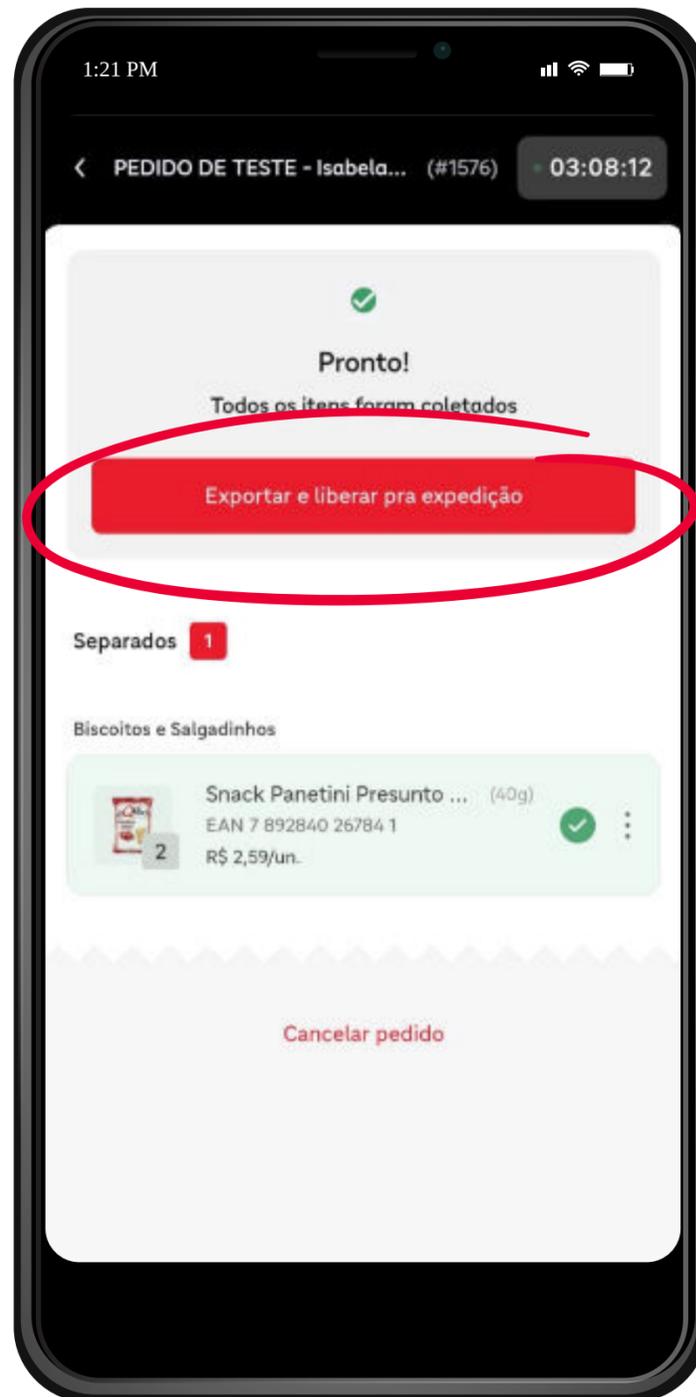
Como exportar o pedido ao PDV



Exportar pedido



Finalizando a separação de todos os produtos do pedido, clique em **Exportar e liberar para a exportação**



Confirme a exportação, informando o volume de **sacolas secas e frias** deste pedido

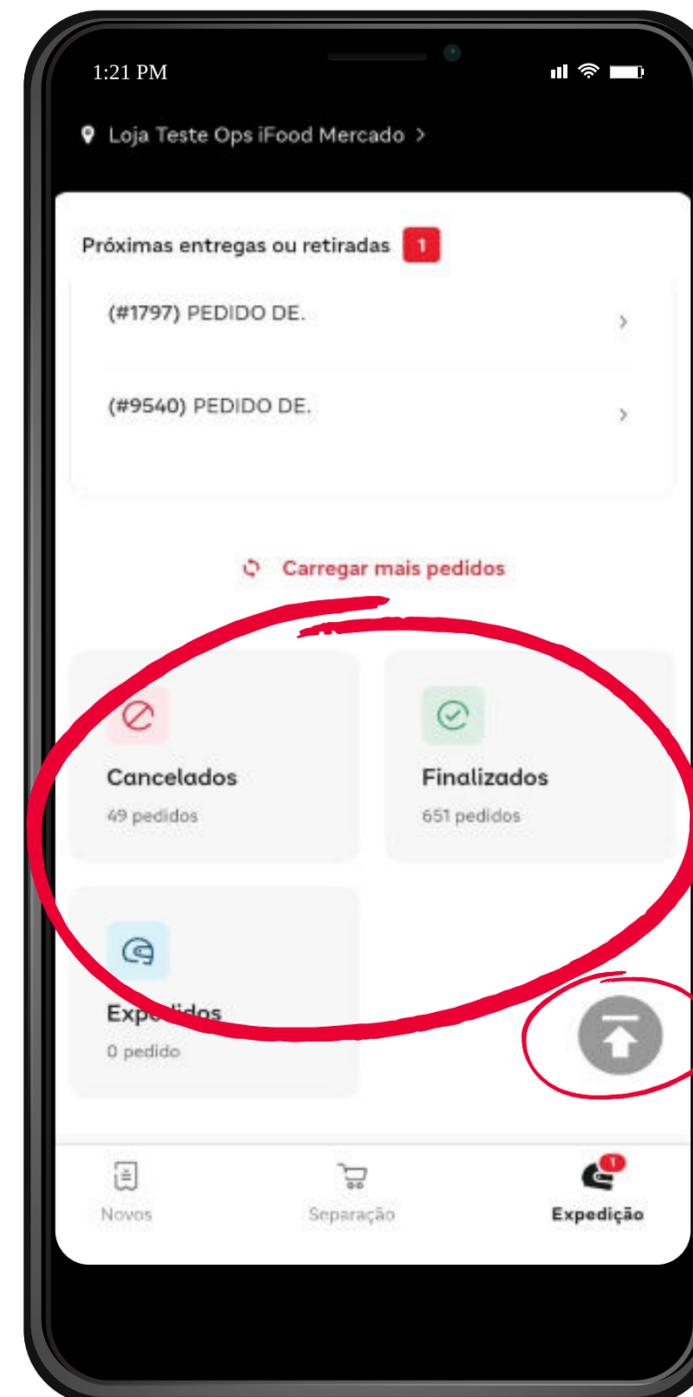
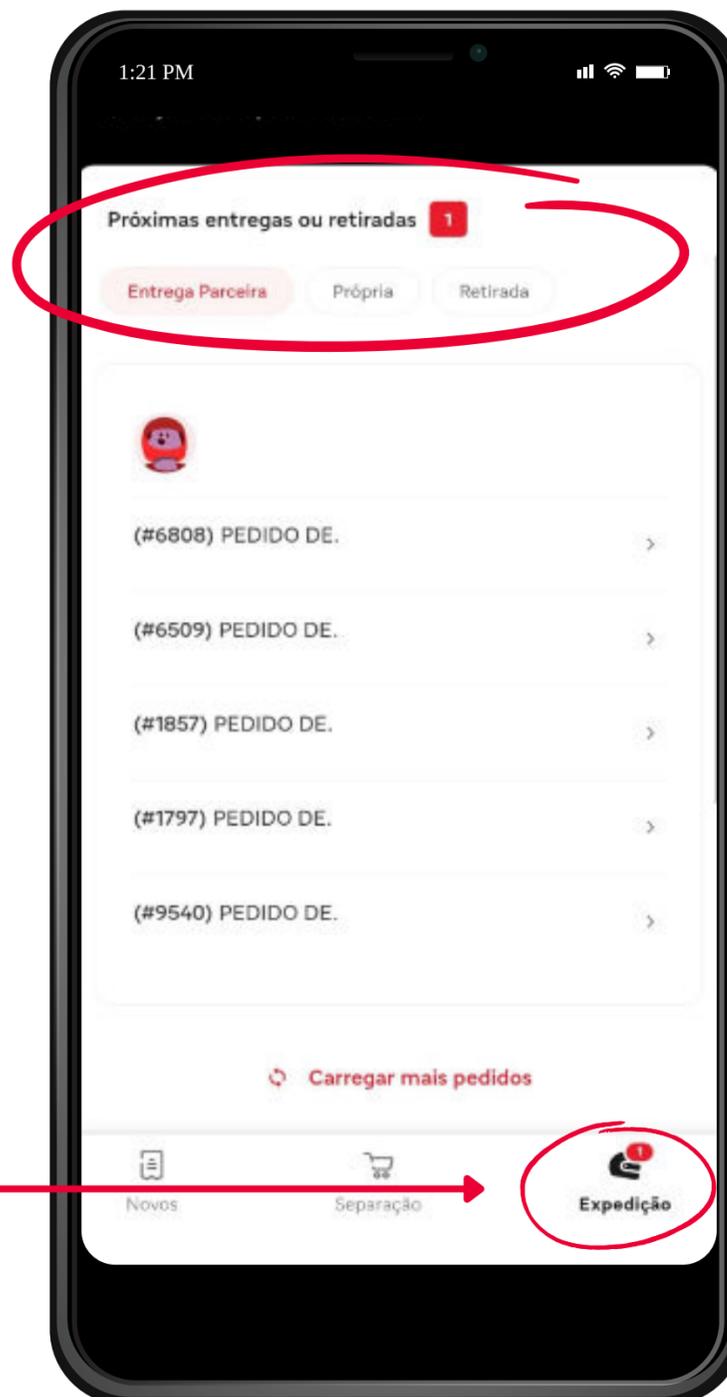


Guia Expedição

Filtros

É possível filtrar os pedidos pelo tipo de entrega, caso necessário

Todos os pedidos que forem exportados ficarão na última guia, **Expedição**



Status do pedido

Descendo mais a página, abaixo da listagem de pedidos exportados, é possível também filtrar por pedidos cancelados, já concluídos no sistema e pedidos que foram expedidos

Neste ícone, é possível retornar ao topo da página



ifood
Mercado