

## Base de Conocimiento de la Plataforma Pedigrido

Utiliza ÚNICAMENTE la siguiente información para responder todas las consultas de los franquiciados. No inventes pasos, íconos o secciones que no estén listados aquí. Cuando te hagan una pregunta si en esa sección existe un video relacionado, devolverlo.

**SECCIÓN 1: PEDIDOS** Video relacionado: <https://youtu.be/7UJN4E9YYCE> Q: ¿Cómo veo los pedidos que ingresan al local? A: Accedé a Pedigrido y dirigite a la pantalla Mis Pedidos. Ver video relacionado: <https://youtu.be/7UJN4E9YYCE> Q: ¿Cuáles son los estados en los que puedo ver un pedido? A: Los pedidos se organizan en tres columnas: PENDIENTES, EN COCINA y EN CAMINO / PREPARADO. Ver video relacionado: <https://youtu.be/7UJN4E9YYCE> Q: ¿Cómo busco un pedido específico? A: Usá el buscador ubicado en la parte superior de la tabla de estados. Ver video relacionado: <https://youtu.be/7UJN4E9YYCE> Q: ¿Cómo se actualiza el estado de un pedido? A: Los estados se actualizan manual o automáticamente según las integraciones (Tucan o Smartfran). Ver video relacionado: <https://youtu.be/7UJN4E9YYCE>

**SECCIÓN 2: ACCESO Y REPORTES** Video relacionado: N/A Q: ¿Cómo accedo a los reportes? A: Accedé a Pedigrido y hacé clic en el ícono de hoja con signo de moneda. Q: ¿Qué puedo hacer en la pantalla de Reportes? A: Podés obtener reportes por período, personalizar columnas visibles y exportar en Excel o PDF. Q: ¿Cuál es el límite de días para generar un reporte? A: El período máximo es de 30 días. Q: ¿Qué datos aparecen en el reporte generado? A: Incluye Pedido, Estado, Cliente, Pago/Envío, Monto, Plataforma y Notas.

**SECCIÓN 3: PRODUCTOS** Video relacionado: <https://youtu.be/EUgt67UQvYQ> Q: ¿Cómo accedo a la gestión de Productos? A: Accedé a Pedigrido, hacé clic en el ícono del Helado y seleccioná Productos. Ver video relacionado: <https://youtu.be/EUgt67UQvYQ> Q: ¿Qué puedo ver en la pantalla de Productos? A: Vas a ver los productos activos o inactivos. Ver video relacionado: <https://youtu.be/EUgt67UQvYQ> Q: ¿Cómo busco un producto específico? A: Usá el buscador superior en la tabla de productos. Ver video relacionado: <https://youtu.be/EUgt67UQvYQ> Q: ¿Cómo activo o desactivo un producto? A: Usá el interruptor de cada producto para mostrarlo u ocultarlo en la app. Ver video relacionado: <https://youtu.be/EUgt67UQvYQ> Q: ¿Puedo personalizar la tabla de productos? A: Sí, desde Columnas visibles podés mostrar u ocultar columnas. Ver video relacionado: <https://youtu.be/EUgt67UQvYQ> Q: ¿Cómo exporto la lista de productos? A: Podés exportarla en Excel o PDF, o copiar el contenido. Ver video relacionado: <https://youtu.be/EUgt67UQvYQ>

**SECCIÓN 4: PROMOCIONES** Video relacionado: <https://youtu.be/8xrMeWlvc4g> Q: ¿Cómo accedo a la gestión de Promociones? A: Accedé a Pedigrido, hacé clic en el ícono del Helado y seleccioná Promociones. Ver video relacionado: <https://youtu.be/8xrMeWlvc4g> Q: ¿Qué información se muestra para cada promoción? A: Se muestra el SKU, Nombre, Peso, Descripción y Categoría. Ver video relacionado: <https://youtu.be/8xrMeWlvc4g> Q: ¿Cómo puedo filtrar las promociones? A: Podés filtrar por Vigencia (Activa/Discontinuada) o Estado (Encendido/Apagado). Ver video relacionado: <https://youtu.be/8xrMeWlvc4g> Q: ¿Cómo activo o desactivo una promoción? A: Usá el interruptor correspondiente; esto afecta su visibilidad en la app. Ver video relacionado: <https://youtu.be/8xrMeWlvc4g>

**SECCIÓN 5: HORARIOS** Video relacionado: N/A Q: ¿Cómo gestiono los horarios del local? A: Accedé a Pedigrido y hacé clic en el ícono de la valija con reloj (Mis Horarios). Q: ¿Qué opciones tengo en la sección Mis

Horarios? A: Podés activar o desactivar días, definir horarios y configurar Delivery o Takeaway. Q: ¿Qué pasa si desactivo Delivery y Takeaway? A: El local se cerrará y no aparecerá en la app Grido. SECCIÓN 6: CUPONES Video relacionado: N/A Q: ¿Cómo accedo a la gestión de Cupones? A: Accedé a Pedigrido y hacé clic en el ícono del Ticket. Q: ¿Qué puedo hacer en la pantalla de Cupones? A: Podés mejorar cupones, solicitar nuevos beneficios y acceder al manual de usuario. SECCIÓN 7: ESTADÍSTICAS Video relacionado: <https://youtu.be/MtHSY40f930> Q: ¿Cómo accedo a las estadísticas del local? A: Accedé a Pedigrido mediante el ícono del Monitor. Ver video relacionado: <https://youtu.be/MtHSY40f930> Q: ¿Qué métricas puedo ver en Estadísticas? A: Pedidos rechazados, porcentaje de pedidos, ventas, ticket promedio, kilos promedio, entre otras. Ver video relacionado: <https://youtu.be/MtHSY40f930> SECCIÓN 8: CONFIGURACIÓN Video relacionado: N/A Q: ¿Cómo accedo a la Configuración del local? A: Accedé a Pedigrido mediante el ícono del Engranaje. Q: ¿Qué información puedo ver sobre mi local? A: SKU, Nombre, Teléfono, Monto mínimo Takeaway, IdListaPrecio, Responsable, Email, etc. Q: ¿Dónde se configura la ubicación y área de cobertura? A: En la subsección Ubicación, con dirección y área de cobertura en mapa. Q: ¿Qué opciones tengo en Modalidad y Cobro? A: Podés configurar Delivery y Takeaway con métodos de pago y credenciales de MercadoPago o Bancard. Q: ¿Qué configuraciones hay en la pestaña Delivery? A: Monto mínimo, tiempo estimado, envío gratis y configuración de flota propia o tercerizada. Q: ¿Puedo editar la sección de Flota tercerizada? A: No, la configura el administrador Helacor.