

Manuel technique

Support Nexly GO

Référence opérationnelle — agents de support

VERSION 1.1 • illustrée

Ce manuel couvre :

- Les 4 profils utilisateurs
- Le cycle d'une commande et les 8 statuts
- Les dashboards admin et restaurateur (avec captures)
- Les actions support standard
- Le Centre Opérations + suivi livraisons en temps réel
- Le catalogue des incidents fréquents
- Les niveaux d'urgence et l'escalade
- 4 mises en situation

MODULE 1 · L'écosystème Nexly GO

Les 4 profils d'utilisateurs

Avant chaque réponse, identifie **qui te parle**. Le ton et l'info changent selon le profil.

Client final

Commande via le site, WhatsApp/Telegram, ou partenaires (PIKUP).

Demandes : « où en est ma commande ? », « j'ai été débité 2 fois », « promo ne marche pas ».

Restaurateur

Reçoit les commandes via WhatsApp, Telegram, ou son dashboard.

Demandes : « je ne reçois plus rien », « comment modifier horaires », « tablette ne sonne plus ».

Livreur

Partenaire externe (UBER Direct, Stuart...). Géré par leur support.

Nous avons accès au lien de tracking mais pas à la position GPS en temps réel.

Admin Nexly

Toi + l'équipe support. Accès back-office complet via /admin.

Tu peux voir tous les restaurants, commandes, créer tickets, rembourser, escalader au dev.

MODULE 2 · Le cycle d'une commande

Les 9 étapes

1	Client ouvre le site	Site resto, agent WA/TG, ou PIKUP
2	Choisit ses plats	Recherche, panier, options
3	Passe commande	Adresse ou retrait, créneau
4	Paieement validé	Stripe OK = commande existe
5	Restaurant reçoit	Notification WA + TG + dashboard + tablette
6	Accepte ou refuse	Délai 60 min, sinon refus auto
7	Préparation	Statut visible côté client
8	Livraison ou retrait	Livreur déclenché si livraison
9	Terminée	Statut Livrée, invitation à noter

Les 8 statuts à mémoriser

STATUT	SIGNIFICATION	ACTION SUPPORT
En attente	Reçue, resto n'a pas répondu	> 5 min, appeler le resto
Acceptée	Resto a confirmé	Aucune
En préparation	Resto cuisine	Aucune
Prête	Plat prêt à partir/retrait	Si livraison, vérifier déclenchement livreur
En livraison	Livreur a récupéré	Si retard > 20 min, contacter provider
Livrée	Client a la commande	Aucune
Annulée	Annulée avant préparation	Vérifier remboursement Stripe
Remboursée	Stripe a rendu	Confirmer délai 5-10 jours au client

■ **À retenir** Un statut bloqué > 10 min sans changement est une anomalie. Investiguer ou escalader.

MODULE 3 · Les tableaux de bord

Vue admin — Suivi Restaurants

Point d'entrée principal du back-office Nexly. Liste filtrable de tous les restaurants avec statut, ville, Google, slug. Cliquer sur une ligne ouvre la page de gestion complète du restaurant.

NEXLY

Restaurants

Commandes

Réservations

Clients

Sponsorships

Promotions

Tickets

Inbox

Operations

Suivi Restaurants

33 restaurants · gestion opérationnelle

33
Total

32
Actifs

3
Constr.

1
Maint.

NOM	VILLE	STATUT	GOOGLE	SLUG	ACTIONS
Indigo restaurant	Genève	En ligne	oui	/indigo-restaur	Éditer
La Favola	Genève	En ligne	oui	/la-favola	Éditer
El Baraka	Fontaine	En ligne	non	/food-truck-el-	Éditer
Okami Genève	Genève	En constr.	oui	/okami-geneve	Éditer
La Fumisterie	Carouge	En constr.	non	/la-fumisterie	Éditer
Burger Master	Grenoble	En ligne	oui	/burger-master	Éditer

/admin/restaurants

Onglets du back-office admin

ONGLET	URL	UTILITÉ
Restaurants	/admin/restaurants	Gestion de tous les restaurants
Commandes	/admin/orders	Toutes les commandes, filtres, remboursement
Clients	/admin/customers	Clients, historique, fidélité
Tickets	/admin/tickets	Tickets support des restaurateurs
Inbox	/admin/inbox	Messages WA/TG non traités par l'IA
Centre Opérations	/admin/operations	Vue temps réel (voir Module 5)

Page détail d'une commande

À ouvrir quand un client appelle au sujet d'une commande précise. Montre articles, timeline complète, paiement Stripe, actions (rembourser, relancer).

nextlygo.app/admin/orders/1247

Commande #1247

Restaurant Indigo · 40,80 €

Articles	
2x Pizza Margherita	24,00 €
1x Tiramisu	8,50 €
1x Coca 33cl	3,30 €
Frais de livraison	5,00 €
TOTAL	40,80 €

CLIENT
Marie Lefèvre
[+41 78 219 63 54](#)
12 rue Victor Hugo
1201 Genève

Statut

- Payée 12:34
- Acceptée 12:36
- En préparation 12:38
- Prête 12:55
- En livraison 12:58
- Livrée ...

PAIEMENT · STRIPE
Capturé · pi_3OABCD...7Q9z
Carte 4242 · Visa

[Rembourser](#)

/admin/orders/{id}

Le dashboard du restaurateur

C'est ce que voit le restaurateur de son côté. Premier écran en se connectant : chiffre du jour, alertes, activité récente.

nextlygo.app/dash

Aperçu — Indigo restaurant

Chiffre du jour, alertes, derniers événements

Aujourd'hui 847,30 € +12 cmd	Cette semaine 5 432 € +89 cmd	Résa soir 8 tables
---	--	---------------------------------

3 commandes en attente d'acceptation → [Aller aux commandes](#)

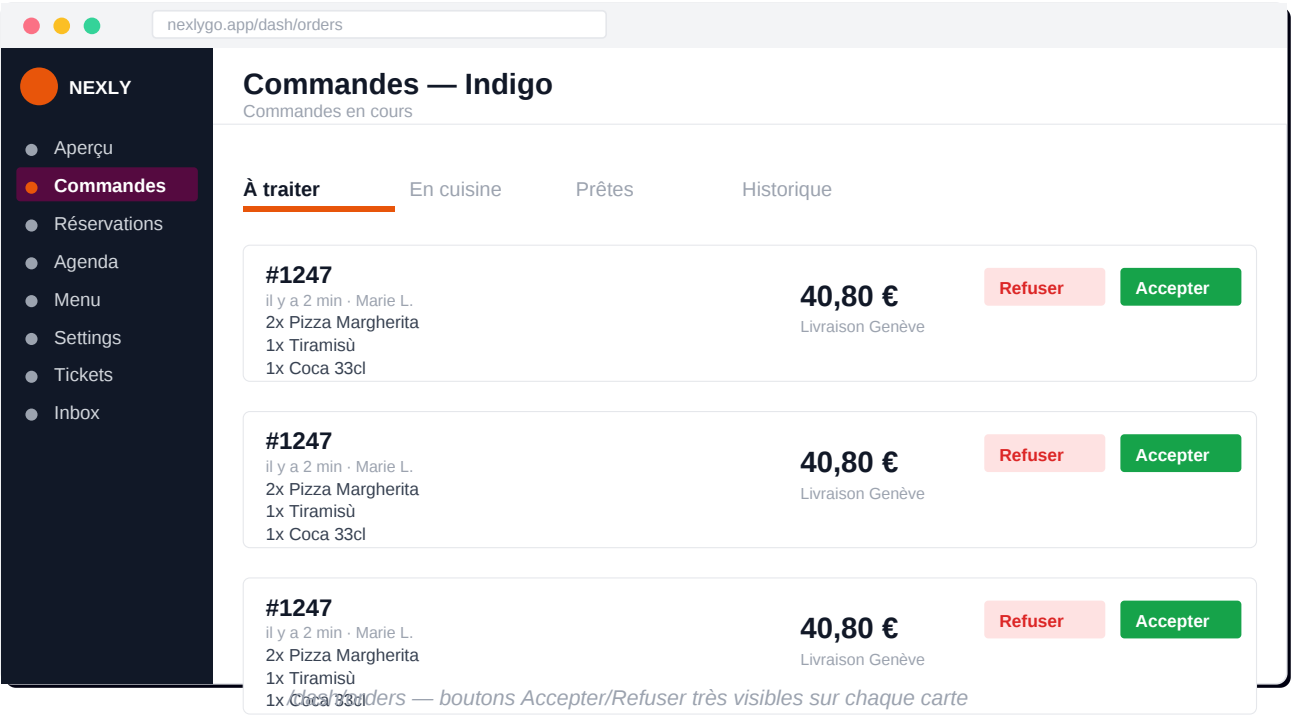
Activité récente

- 12:42 **Cmd #1247** acceptée par Indigo
- 12:38 **Réservation** confirmée pour 20h
- 12:35 **Cmd #1246** payée - 38,40 €
- 12:30 **Cmd #1245** préparation lancée

/dash

Gestion des commandes (côté restaurateur)

Où le restaurateur passe la majorité de son temps. Quand il dit « je n'ai pas vu la commande », c'est ici qu'il aurait dû la voir.



Les onglets du dashboard restaurateur

ONGLET	UTILITÉ
Aperçu	CA du jour, alertes, derniers événements
Commandes	Commandes en cours, actions accepter/refuser
Réservations	Tables à confirmer dans les 60 min
Agenda	Vue calendrier des réservations à venir
Menu	Catégories, plats, prix, rupture, photos
Settings	Horaires, infos, zone livraison, intégrations
Tickets	Demandes de support vers nous
Inbox	Conversations clients WA/TG en supervision

MODULE 4 · Comment consulter (cas réels)

POUR CONSULTER...	OÙ ALLER
Compte client	/admin/customers → recherche par téléphone (E.164)
Historique commandes client	Page client → onglet Commandes
Paielements (succès/échec)	/admin/orders → ouvrir commande → bloc Stripe
Statut commandes en direct	/admin/operations → widget Livraisons (Module 5)
Tickets incidents	/admin/tickets → filtre status=open
Erreurs serveur	Vercel Dashboard → Logs (filter level=error)
Paielements Stripe	dashboard.stripe.com → Payments
Conversations WA/TG	/admin/inbox → filtrer par téléphone
Points fidélité client	Page client → bloc Loyalty (1€=1pt, 500pt=5€)

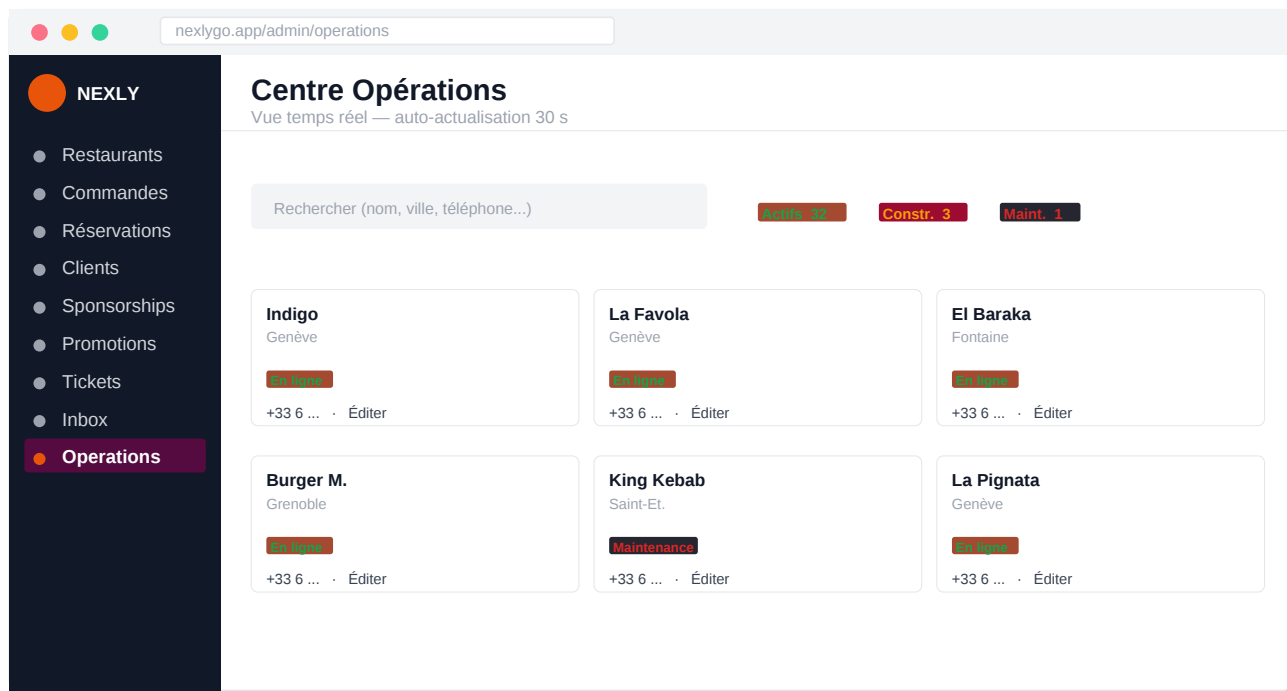
Actions support de base

- › **Reset mot de passe (client)**
Page client → « Envoyer lien de reset ». Valide 24h. Vérifier spams.
- › **Reset mot de passe (resto)**
/admin/restaurants → Reset password → email envoyé.
- › **Mise à jour coordonnées**
Page client ou resto → édition directe.
- › **Réouverture de compte**
users → is_active=true. Confirmer avec admin senior.
- › **Relance commande bloquée**
/admin/operations → Retry order notifications.
- › **Création ticket bug**
/admin/tickets → Nouveau → décrire étapes + capture.

MODULE 5 · Centre Opérations (NOUVEAU)

Le poste de pilotage du support

Le **Centre Opérations** (</admin/operations>) est ta console centrale. Tu y passes le plus de temps pour piloter en temps réel : suivre les livraisons, voir quels restaurants sont en ligne, intervenir sur une commande bloquée.



/admin/operations — KPIs en haut, widget livraisons juste en dessous (ci-contre)

Widget « Livraisons en cours »

Pièce centrale du module. Mise à jour **automatique toutes les 30 secondes**. Liste chaque commande en motion avec statut, restaurant, client, adresse, livreur et **lien direct vers le tracking du livreur**.

NEXLY

● Restaurants

● Commandes

● Réservations

● Clients

● Sponsorships

● Promotions

● Tickets

● Inbox

● Operations

nextlygo.app/admin/operations (Centre Opérations)

Centre Opérations · Livraisons en cours

Toutes les commandes en motion + tracking livreur

Livraisons en cours

8 actives · Mis à jour à l'instant

1 bloquée

N°	STATUT	RESTO	CLIENT	ADRESSE	LIVREUR	ÂGE	ACTIONS
#1247	→ En livraison	Indigo	Marie L.	12 rue V. Hugo	UBER DIRECT → Voir le livreur	8 min	Suivi cl. Détail
#1246	✓ Prête	La Favola	Paul T.	5 av. Paris	PIKUP → Voir le livreur	12 min	Suivi cl. Détail
#1245	→ En prép.	El Baraka	Sophie M.	3 chemin Vert	AUCUN	22 min	Suivi cl. Détail
#1244	✓ Acceptée	Burger M.	Lucas R.	À emporter	AUCUN	5 min	Suivi cl. Détail
#1243	• Payée	King Kebab	Anna B.	8 bd Saint-Marcel	STUART → Voir le livreur	9 min Bloquée	Suivi cl. Détail
#1242	→ En prép.	La Pignata	Marc D.	22 rue Lafayette	AUCUN	35 min	Suivi cl. Détail
#1241	→ En livraison	Indigo	Julie C.	1 quai Mt Blanc	UBER DIRECT → Voir le livreur	32 min	Suivi cl. Détail

Les commandes bloquées apparaissent en rouge clair avec un badge

Document interne — ne pas diffuser

Page 9

Comment lire chaque colonne

COLONNE	QUE CONTIENT
Numéro	Cliquable → ouvre le détail complet de la commande
Statut	Badge coloré identique à celui que voit le client (5 statuts)
Restaurant	Nom + ville — identification rapide du resto concerné
Client	Nom + numéro cliquable (tap to call sur mobile) pour rappeler en 1 tap
Adresse	Adresse de livraison ou tag « À emporter »
Livreur	Provider (Uber Direct / PIKUP / Stuart / Shipday / Aucun) + lien « Voir le livreur » qui ouvre la page de tracking en temps réel du livreur
Âge	Temps écoulé depuis la création. Badge ■ Bloquée si anomalie.
Actions	Suivi client = page vue par le client. Détail = page admin complète.

Détection automatique des commandes bloquées

Une commande passe en rouge (ligne surlignée + badge ■) quand elle reste trop longtemps dans le même statut :

SEUIL	QUE FAIRE
Payée > 5 min sans acceptation	Resto n'a pas vu la notification. Appeler le resto.
Acceptée > 30 min sans prép.	Resto confirmé mais ne fait rien. Vérifier présence.
En préparation > 60 min	Cuisine débordée. Prévenir le client du retard.
Prête > 15 min sans pickup	Livreur n'est pas venu. « Voir livreur » + appeler UBER.
En livraison > 45 min	Retard livreur. Appeler client, relancer provider.

- **Workflow type quand une commande est en rouge**
1. « Voir le livreur » → position en temps réel.
 2. « Suivi client » → voir exactement ce que voit le client.
 3. Tap le numéro du client pour le rassurer.
 4. Si nécessaire, appeler le restaurant ou le provider.
 5. Tenir le client informé toutes les 5-10 min.

MODULE 6 · Catalogue d'incidents

Pour chaque cas : ce que dit le client, action, escalade.

Compte

Impossible de se connecter

Le client dit : *J'ai mon mot de passe mais ça ne marche pas.*

Action : Vérifier email saisi. Si correct → reset password depuis /admin.

Mot de passe oublié

Le client dit : *J'ai oublié mon mot de passe.*

Action : Reset password depuis /admin. Lien valide 24h.

Numéro inconnu

Le client dit : *Le système dit que mon numéro n'existe pas.*

Action : Recherche dans /admin/customers. Si absent → l'inviter à s'inscrire.

Commandes

Paiement débité sans commande

Le client dit : *J'ai été débité mais je ne vois aucune commande.*

Action : Vérifier /admin/orders + Stripe. Si paiement orphelin → rembourser + ticket dev.

Escalader si : paiement > 50€ ou > 30 min sans solution.

Retard de livraison

Le client dit : *Ça fait 1h que j'attends.*

Action : Ouvrir /admin/operations → widget **Livraisons en cours** → « Voir le livreur ». Si UBER → +33 1 86 65 75 87.

Escalader si : Pas d'avancement après 15 min → rembourser + ticket dev.

Commande erronée

Le client dit : *Je n'ai pas reçu le bon plat.*

Action : Photo + remboursement du plat ou bon d'achat selon valeur.

Produit manquant

Le client dit : *Il manque la sauce/accompagnement.*

Action : Photo + remboursement partiel. Avertir le restaurant.

Restaurant fermé

Le client dit : *J'ai commandé mais le resto est fermé.*

Action : Rembourser intégral + corriger horaires + appeler restaurateur.

Paielement

Carte refusée

Le client dit : *Ma carte est refusée mais elle marche partout.*

Action : Vérifier auprès de la banque (3DS/plafond). Proposer Apple/Google Pay.

Double paiement

Le client dit : *J'ai été débité 2 fois.*

Action : Stripe : si 2 PaymentIntents → rembourser doublon. Si 1 seul → autorisation bancaire.

Escalader si : Confirmé 2 PaymentIntents → rembourser immédiatement.

Remboursement demandé

Le client dit : *Je veux être remboursé.*

Action : Évaluer légitimité. Stripe → Refund. Délai bancaire 5-10 jours.

Technique (côté restaurateur)

Tablette hors ligne

Le client dit : *La tablette ne reçoit plus rien.*

Action : Vérifier wifi, fermer/rouvrir navigateur. Fallback : /dash sur téléphone.

Application déconnectée

Le client dit : *Le tableau de bord m'a déconnecté.*

Action : Rediriger vers /dash/login. Si MDP oublié → reset.

Plus de notifications

Le client dit : *Je ne reçois plus de WA/TG pour les commandes.*

Action : Vérifier /dash/settings → Notifications. Tester avec « Push test ».

Escalader si : Tous canaux activés et test KO → ticket dev.

Impression ticket impossible

Le client dit : *Mon imprimante ne sort plus les tickets.*

Action : Vérifier Nexly Print Proxy. Sinon réinstaller /downloads/print-proxy.

Commercial & Financier

Modifier menu/prix

Le client dit : *Comment j'ajoute un plat / change un prix ?*

Action : /dash/menu → catégorie → éditer. Changement immédiat.

Produit indisponible

Le client dit : *Je n'ai plus de saumon ce soir.*

Action : /dash/menu → toggle « En rupture ». Réactiver plus tard.

Modifier horaires

Le client dit : *Je ferme exceptionnellement.*

Action : /dash/settings → Horaires → exception. Ou Pause service immédiate.

Païement absent

Le client dit : *Je n'ai pas reçu mon virement.*

Action : Virements chaque lundi pour la semaine précédente. Si > 7j retard → ticket dev.

Facture demandée

Le client dit : *Il me faut la facture du mois.*

Action : /admin/restaurants → bloc Facturation → « Générer facture ».

MODULE 7 · Niveaux d'urgence et escalade

Classification à appliquer en < 30 secondes

NIVEAU	EXEMPLES	QUI ESCALADER	DÉLAI
MAX	Plus aucune commande App inaccessible Paielements bloqués Bug total	Dev en direct (téléphone Francesco)	Immédiat < 5 min
HAUTE	1 resto ne reçoit plus Double paiement confirmé Cmd bloquée > 1h	Ticket dev priorité haute + Slack	< 30 min
NORMALE	Facture, horaires Reset password Comment faire X	Traiter directement	< 2 h
BASSE	Suggestion Question commerciale	Ticket à classer	< 24 h

■ **Règle d'or** Mieux vaut escalader trop tôt que trop tard. Un dev dérangé pour rien préfère ça à un bug découvert 4h plus tard. Si tu hésites entre HAUTE et MAX → **choisis MAX**.

Procédure d'escalade

1	Identifier	Niveau d'urgence. Si MAX → téléphone direct.
2	Reproduire	Étapes exactes pour reproduire le bug.
3	Capturer	Screenshot/vidéo + URL + heure + email concerné.
4	Logger	/admin/tickets → nouveau avec toutes les infos.
5	Notifier	Si HAUTE/MAX, aussi Slack #urgences-nexly.
6	Suivre	Prévenir le client. Délai. Tenir informé.

MODULE 8 · Mises en situation

Pour chaque cas : À FAIRE (vert) vs À NE PAS FAIRE (rouge).

CAS 1 · Client payé, commande absente

Un client : « J'ai payé 38€ il y a 20 min mais je ne vois aucune commande. »

✓ À FAIRE

- Demander téléphone + email.
- /admin/customers → recherche par téléphone.
- Si absent : ouvrir Stripe → chercher PaymentIntent.
- Si paiement orphelin : rembourser Stripe + ticket dev HAUTE.
- Recontacter : « Je vous rembourse, délai 5-10 jours. »

✗ À NE PAS FAIRE

Ne JAMAIS dire « ça doit être le resto » sans vérifier Stripe.

CAS 2 · Restaurant ne reçoit plus

Un resto : « Je n'ai eu aucune commande depuis 2h, anormal pour un samedi soir. »

✓ À FAIRE

- /admin/restaurants → vérifier status=active.
- Vérifier horaires (vacances ? pause ?).
- Vérifier notifications /dash/settings.
- Bouton « Push test » → si KO sur tous canaux = escalade HAUTE.
- Si OK : vérifier zone livraison, menu.

✗ À NE PAS FAIRE

Ne pas dire « tout va bien chez nous » avant d'avoir testé.

CAS 3 · Application plante

Plusieurs restos et clients signalent en 10 min que ça ne répond plus.

✓ À FAIRE

- Tester soi-même : nexlygo.app, /dash, un site resto.
- Si confirmé HS → téléphone direct au dev.
- Vercel → Logs → level=error → capturer.
- Message court sur #urgences-nexly.
- Rassurer chaque appelant sans donner de délai.

✗ À NE PAS FAIRE

Ne pas promettre de délai. Ne pas redéployer soi-même depuis Vercel.

CAS 4 · Remboursement agressif

Message : « Je laisse 1 étoile partout si vous ne remboursez pas dans l'heure ! »

✓ À FAIRE

- Ton calme, professionnel, jamais sur la défensive.
- Vérifier le bien-fondé de la demande.
- Si légitime : rembourser + excuses concrètes.
- Si non légitime : expliquer, proposer geste commercial.
- Si agressif persistant : escalader au superviseur.

x À NE PAS FAIRE

Ne pas céder à la menace. Ne pas répondre sur le ton du client.

ANNEXE · Mémo express

À avoir sous la main pendant l'appel

BESOIN	ACCÈS
Trouver un client par téléphone	/admin/customers?q=+33...
Trouver une commande	/admin/orders?q=number
Voir toutes les livraisons en cours	/admin/operations (widget en haut)
Voir où est le livreur	Centre Opérations → ligne → « Voir le livreur »
Rembourser un paiement	Page commande → « Refund »
Tester notifications d'un resto	Page restaurant admin → « Push test »
Voir les logs serveur	Vercel → Project nexlygo → Logs
Voir paiements Stripe	dashboard.stripe.com → Payments
Créer un ticket dev	/admin/tickets → Nouveau
Domaine personnalisé d'un resto	Page restaurant admin → bloc Domaine
UBER Direct — support	+33 1 86 65 75 87

NEXLY GO

L'intelligence qui gère ton restaurant.

Ce manuel évolue. À chaque incident inhabituel, remonte le cas pour qu'il soit ajouté à la prochaine version.