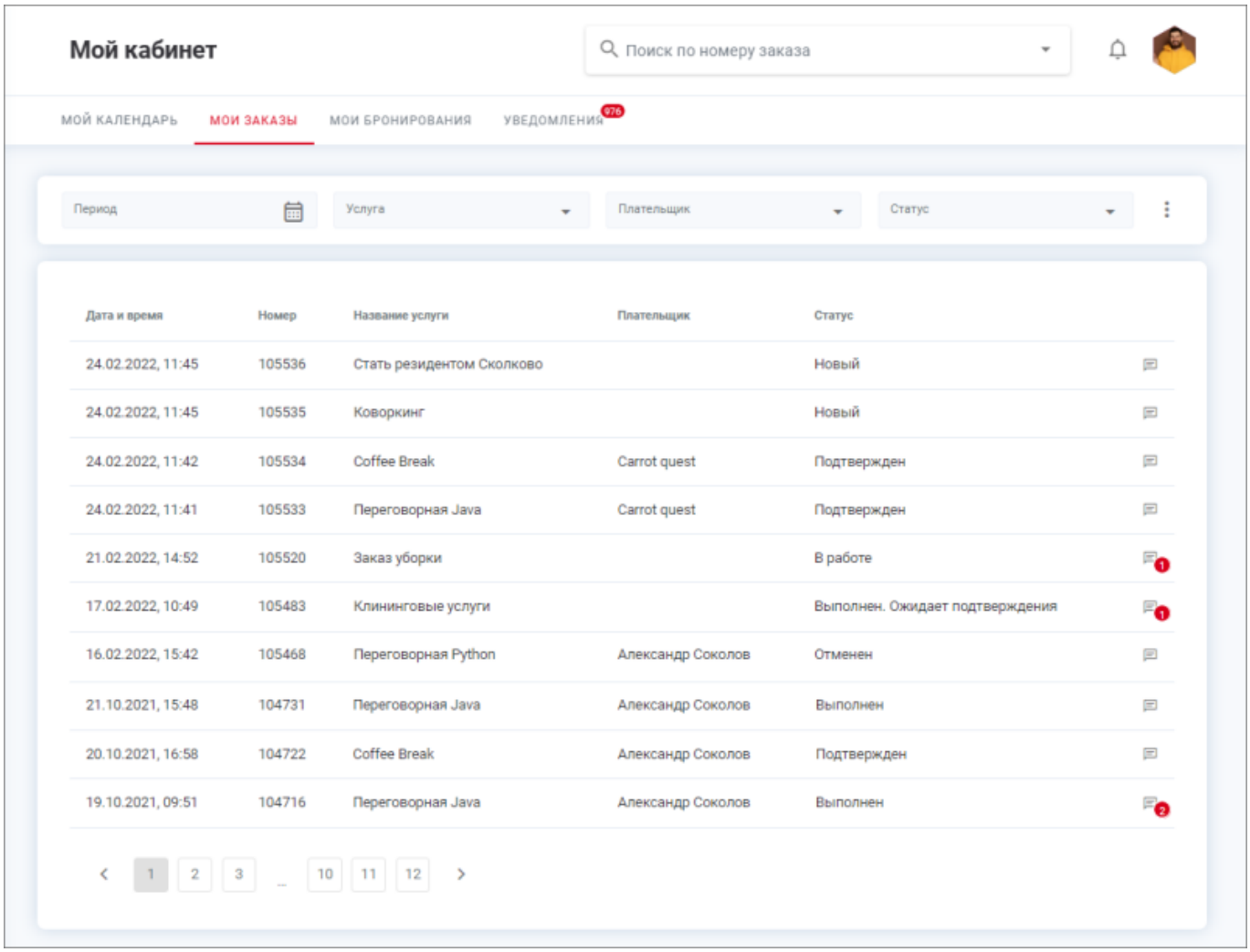
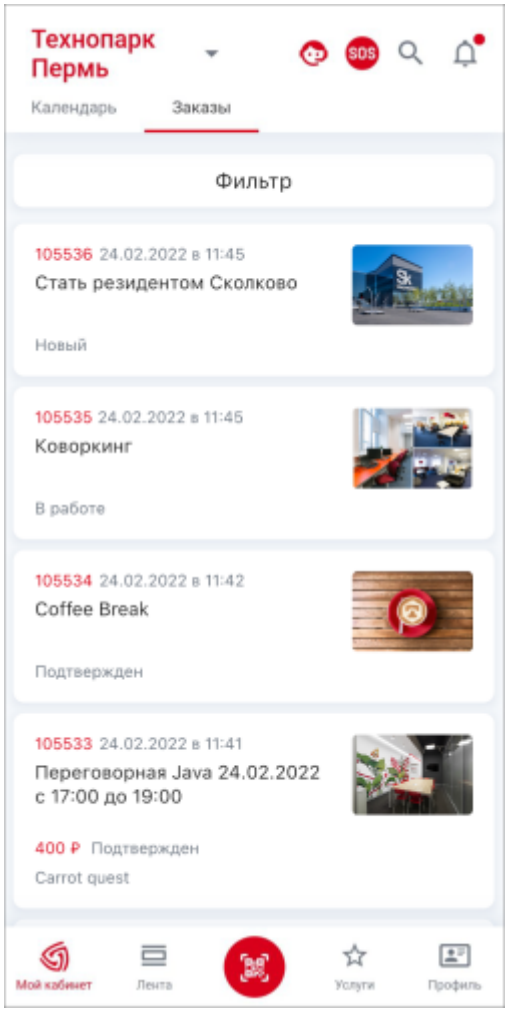
Мои заказы

Все заказы пользователя отображаются в разделе «**Мой кабинет**» на вкладке «**Мои заказы**»:

- Веб-приложение
- Мобильное приложение





Каждый заказ пользователя содержит информацию:

- **Дата и время**. Дата и время создания заказа, обращения или заявки;
- **Номер заказа**. Номер заказа, обращения или заявки в приложении Olvery;
- **Название услуги**;
- **Плательщик**. Если заказ был оформлен по платной услуге, например, бронирование, заказ товаров, бронирование коворкинга или бронирование отеля;
- **Статус**. Подробнее см. «Статусы заказов»;
- **Чат**. Если в чате есть новое непрочитанное сообщение, то отображается количество сообщений с помощью счетчика.

Статусы заказов

- **Новый**. Присваивается заказу автоматически сразу после создания;
- **Новый. В процессе оплаты**. Присваивается заказу автоматически при переходе пользователя на страницу оплаты заказа;
- **Новый. Ожидает выставления счета на оплату**. Только для услуг с типом заказ коворкинга или бронирование отеля. Присваивается заказу сразу после создания, если в качестве плательщика было выбрано юридическое лицо;

- **Безналичный расчет. Счет выставлен**. Только для услуг с типом заказ коворкинга или бронирование отеля. Устанавливается Менеджером по аренде, когда менеджер выставляет счет для оплаты заказа на юридическое лицо, указанное пользователем в качестве плательщика;

- **В работе**. Только для простых услуг. Заказ или заявка находится в работе у управляющей компании;

- **Подтвержден**. Только для услуг с типом заказ товаров, бронирование, заказ коворкинга, бронирование отеля и билетов на мероприятие. Заказ успешно оплачен пользователем или плательщиком является компания-арендатор;

- **Подтвержден. Необходимо оплатить остаток ... ₽**. Только для услуг с типом заказ товаров, бронирование, заказ коворкинга и бронирование отеля. Пользователем внесена предоплата заказа, необходимо оплатить остаток;

- **Активен**. Только для услуг с типом бронирование, заказ товаров, заказ коворкинга и бронирование отеля:
    - **Заказ товаров**. Устанавливается Менеджером по услугам, когда менеджер начинает обработку и сбор данного заказа;
    - **Бронирование**. Устанавливается системой, когда наступает время начала бронирования;
    - **Заказ коворкинга**. Устанавливается системой, когда наступает время начала бронирования;
    - **Бронирование отеля**. Устанавливается системой, когда наступает время начала бронирования;

    - **Собран**. Только для услуг с типом заказ товаров. Устанавливается Менеджером по услугам, когда заказ собран и готов к выдаче или доставке;

    - **В пути**. Только для услуг с типом заказ товаров. Устанавливается Менеджером по услугам или Курьером, когда заказ находится в процессе доставки;

    - **Выполнен. Ожидает подтверждения**. Только для простых услуг. Устанавливается Менеджером по услугам, когда заявка выполнена со стороны управляющей компании и заявитель должен подтвердить выполнение;

    - **Выполнен**. Для типов услуг:
    - **Заказ товаров**. Устанавливается Менеджером по услугам или Курьером, когда заказ доставлен или пользователь забрал его самостоятельно;
    - **Бронирование**. Устанавливается системой, когда наступило время окончания бронирования;
    - **Заказ коворкинга**. Устанавливается системой, когда наступает время окончания бронирования;
    - **Простая услуга**. Устанавливается системой по истечении времени автозакрытия заявки или когда пользователь подтвердил выполнение заявки;

    - **Требуется обработка**. Только для услуг с типом заказ товаров. Статус устанавливается вручную Менеджером по услугам или Курьером, когда заказ не может быть выполнен по какой-либо причине. Если заказ находится в данном статусе, то Менеджер по услугам должен его обработать и отправить сообщение

заказчику с подробностями;

- **Отменен**. Присваивается заказу автоматически, если пользователь создал, но не оплатил заказ. Также отменить заказ может вручную Менеджер или пользователь, который создал заказ;

- **Отменен. Неуспешная оплата**. Только для услуг с оплатой. Присваивается заказу автоматически, если пользователь перешел на страницу оплаты, но не оплатил заказ за отведенное для этого время;

- **Отменен. Выполняется возврат**. Только для услуг с оплатой. Статус устанавливается при отмене уже оплаченного заказа.

- **Отменен. Выполнен возврат**. Только для услуг с оплатой. Устанавливается Менеджером или системой при выполнении возврата денежных средств за заказ пользователю.

Фильтрация заказов

Фильтрация заказов в списке доступна по следующим параметрам:

- **Период**. Выберите дату начала и окончания с помощью раскрывающегося календаря;
- **Услуга**. Выберите услугу из раскрывающегося списка;
- **Плательщик**. Выберите из раскрывающегося списка пользователя или компанию, указанную в качестве плательщика за заказ;
- **Статус**. Выберите один или несколько статутов из раскрывающегося списка. Возможные статусы:
  - **Новый**. При выборе отображаются заказы в статусах «**Новый**» и «**Новый. В процессе оплаты**»;
  - **В работе**;
  - **Подтвержден**;
  - **Активен**;
  - **Собран**;
  - **В пути**;
  - **Требуется обработка**;
  - **Выполнен**;
  - **Выполнен. Ожидает подтверждения**;
  - **Отменен**. При выборе отображаются заказы в статусах «**Отменен**», «**Отменен. Неуспешная оплата**», «**Отменен. Выполняется возврат**» и «**Отменен. Выполнен возврат**»;
  - **Отменен. Выполняется возврат**;
  - **Отменен. Выполнен возврат**.

Условия фильтра в веб-интерфейсе автоматически применяются после ввода значений в любом из полей и данные в списке обновляются. В мобильном интерфейсе необходимо нажать кнопку «**Применить фильтр**» для осуществления фильтрации.

Для сброса значения в поле фильтра в веб-интерфейсе нажмите кнопку ✕ «**Назад**». Для сброса всех условий фильтра в веб-интерфейсе предусмотрена кнопка «**Сбросить фильтр**» в

контекстном меню области фильтрации.

В мобильном интерфейсе для сброса условий фильтра необходимо перейти в фильтр и для каждого параметра отдельно отменить условие или воспользоваться кнопкой «**Очистить фильтр**» в контекстном меню фильтра, после чего нажать кнопку «**Применить фильтр**».

Поиск заказов

На вкладке «**Мои заказы**» реализован поиск заказа по номеру для быстрого нахождения необходимого заказа.

Для поиска заказа по номеру:

- Введите номер заказа в поле поиска в правом верхнем углу. Система осуществляет поиск по частичному совпадению и появляется список заказов.
- Нажмите на заказ в списке для перехода в форму просмотра деталей заказа.

Для сброса значения в поле поиска нажмите кнопку ✕ «**Назад**».

Экспорт списка заказов

Для экспорта списка заказов в формате .xlsx предусмотрена кнопка «**Экспортировать**» в контекстном меню области фильтрации. В экспортируемом файле находится список заказов с учетом указанных условий фильтрации.

См. также: Просмотр заказа и чат | Мой кабинет | Мой календарь | Уведомления | Мои бронирования

From:
https://wiki.olvery.ru/ - **Olvery**

Permanent link:
https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:6my_tpark:my_orders

Last update: **2025/01/21 14:44**