× Страница находится в разработке

Заказы на бронирование отеля

Просмотр заказов на бронирование отеля, созданных пользователем или менеджером по аренде, осуществляется **Менеджером по аренде** в интерфейсе «**Управление экосистемой**» в разделе «**Обращения и заявки**».

Примечание. Раздел «**Обращения и заявки**» доступен в мобильном и веб-приложении для пользователя с ролью «**Менеджер по аренде**» и «**Менеджер по услугам**».

Как перейти в раздел «Обращения и заявки»

Для перехода в раздел:

- Веб-приложение
- Мобильное приложение

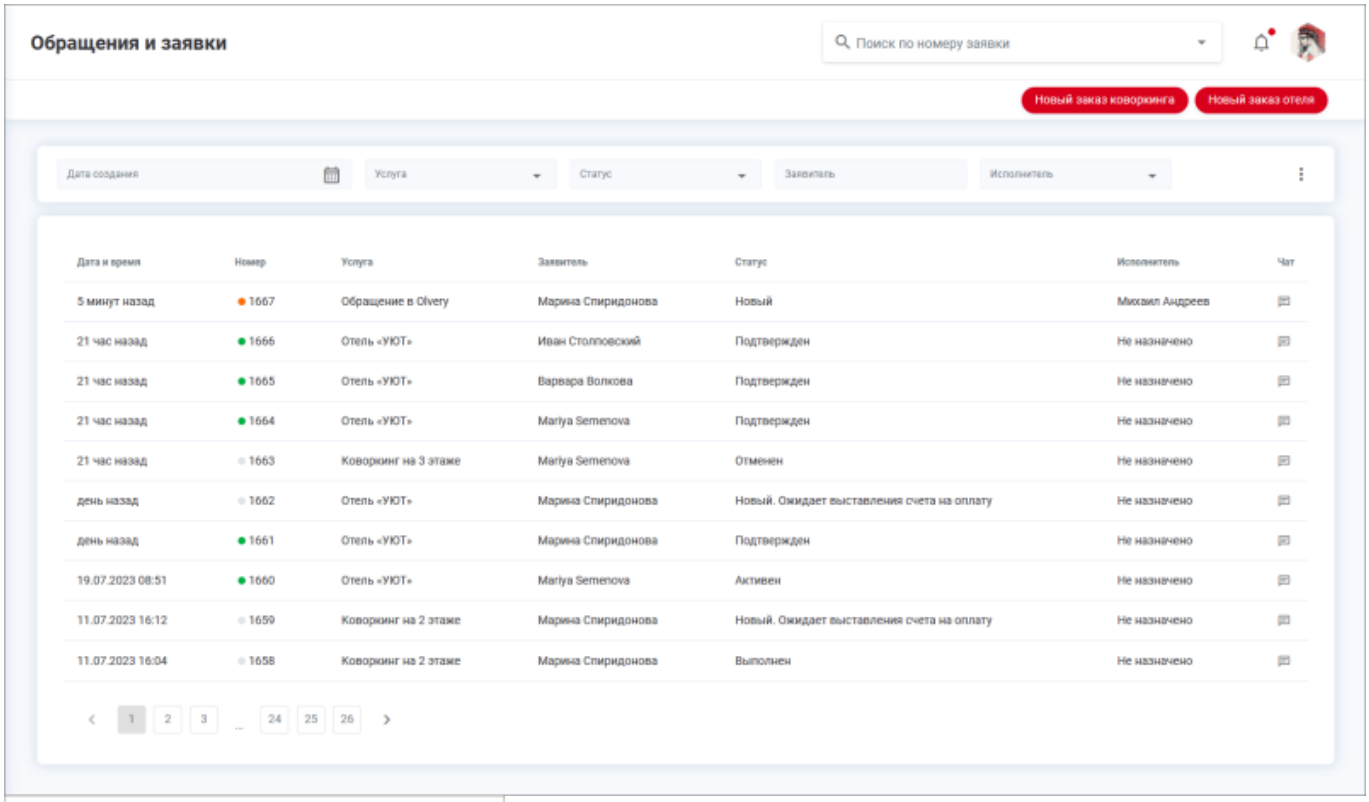
- Войдите в веб-приложение Olvery.
- В боковом меню в переключателе интерфейсов выберите «**Управление экосистемой**». В результате будет осуществлён переход в интерфейс администрирования.
- Перейдите в раздел «**Обращения и заявки**».

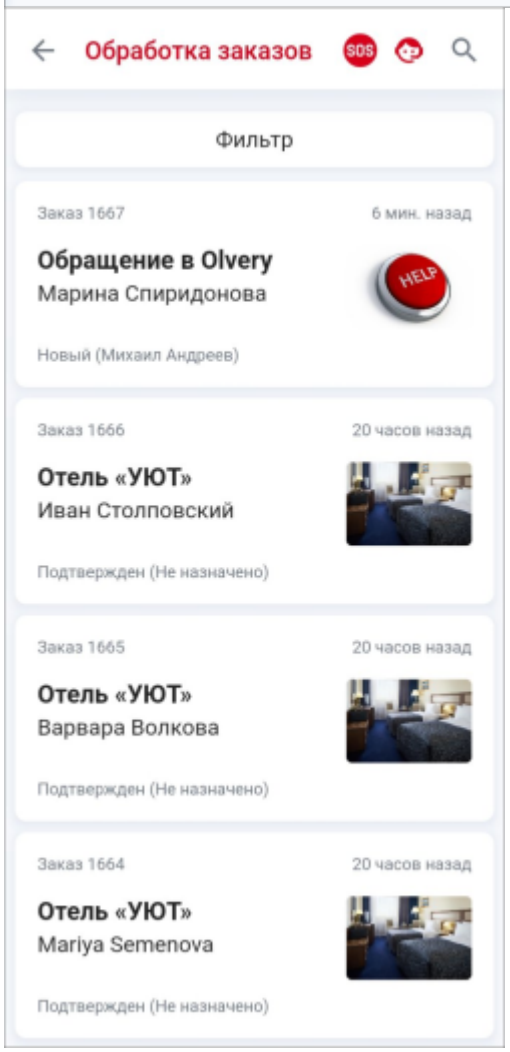
- Войдите в мобильное приложение Olvery.
- Перейдите в раздел меню «**Профиль**».
- Нажмите кнопку ⋮ и выберите пункт «**Обработка заказов**». Будет осуществлен переход в раздел «**Обращения и заявки**».

Список заказов

Все заказы на бронирование отеля отображаются в виде списка, отсортированного по дате и времени создания по убыванию, вместе с обращениями и заявками от пользователей, а также с заказами на бронирование коворкинга:

- Веб-приложение
- Мобильное приложение





Список содержит информацию:

- **Дата и время**. Дата и время создания заказа на бронирование отеля, бронирование коворкинга, обращения или заявки;
- **Номер**. Номер заказа на бронирование отеля, бронирование коворкинга, обращения или заявки в приложении Olvery;
- **Услуга**. Название услуги, которое указано в каталоге услуг;
- **Заявитель**. Пользователь, который создал заказ на бронирование отеля, бронирование коворкинга, обращение или заявку;
- **Статус**. Подробное описание статусов заказов на бронирование отеля см. в разделе Статусы заказов;
- **Исполнитель**. Сотрудник УК, назначенный исполнителем обращения или заявки. Для заказов на бронирование отеля и бронирование коворкинга данный столбец содержит значение «**Не назначено**»;
- **Чат**. Отображается количество непрочитанных сообщений от пользователя.

Статусы заказов на бронирование отеля

Каждый статус имеет свой цвет. Цветовая индикация предназначена, чтобы обратить внимание Менеджера по аренде на заказы, которые требуют каких-либо действий.

Цветовую индикацию статусов можно разделить на группы:

- **Требуется контроль или действие менеджера**. В группу входят статусы:
  - **Новый**. Присваивается заказу автоматически сразу после создания;
  - **Новый. В процессе оплаты**. Присваивается заказу автоматически при переходе пользователя на страницу оплаты заказа;
  - **Отменен. Требуется возврат**. Статус устанавливается при отмене уже оплаченного заказа.

- **Заказ принят или находится в обработке, но требуется наблюдение**. В группу входят статусы:
  - **Подтвержден**. Заказ успешно оплачен пользователем или плательщиком является компания-резидент, т.е. будет выставлен счет за заказ в конце месяца;
  - **Активен**. Устанавливается системой, когда наступает время начала бронирования отеля.

- **Действие не требуется**. В группу входят статусы:
  - **Выполнен**. Устанавливается системой, когда наступило время окончания бронирования отеля;
  - **Отменен**. Присваивается заказу автоматически, если пользователь создал, но не оплатил заказ. Также отменить заказ может вручную Менеджер по аренде или пользователь, который создал заказ;
  - **Отменен. Неуспешная оплата**. Присваивается заказу автоматически, если пользователь перешел на страницу оплаты, но не оплатил заказ за отведенное для этого время;
  - **Отменен. Выполнен возврат**. Устанавливается Менеджером по аренде при выполнении возврата денежных средств за бронирование отеля пользователю.

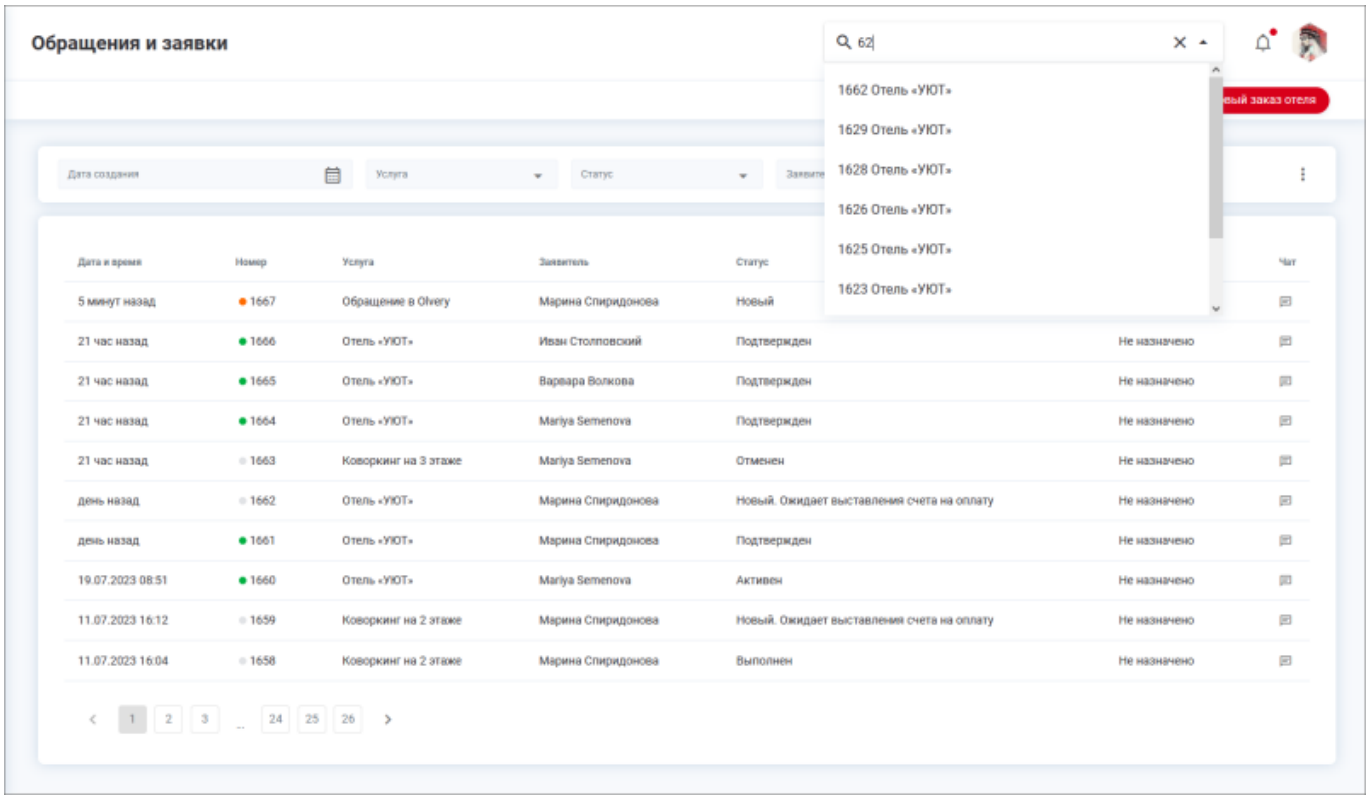
Поиск заказов

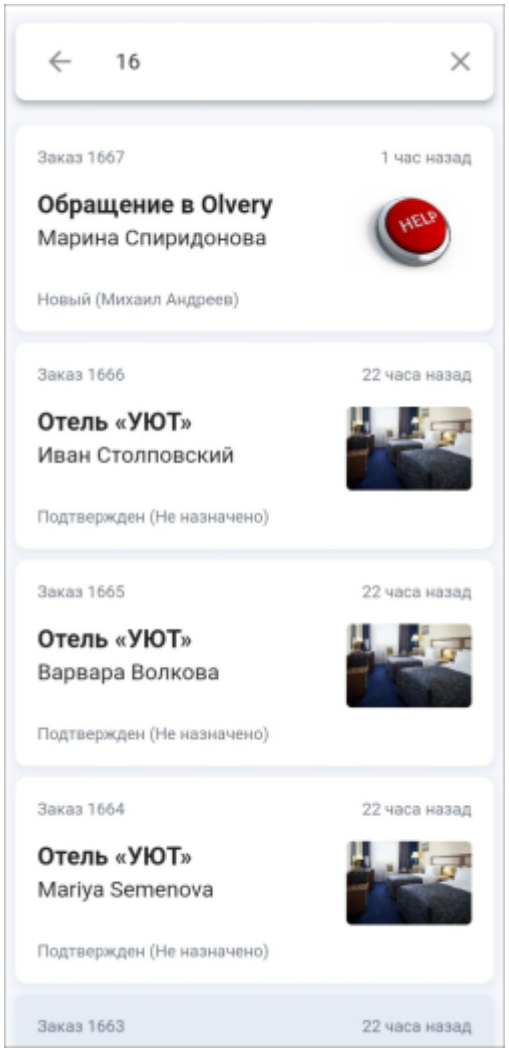
В разделе «**Обращения и заявки**» реализован поиск по номеру для быстрого нахождения необходимого заказа на бронирование отеля, бронирование коворкинга, обращения или заявки.

Для поиска заказа на бронирование отеля по номеру:

- Введите номер заказа в поле поиска в правом верхнем углу. Система осуществляет поиск по частичному совпадению и появляется список заказов:

<tabs>
- Веб-приложение
- Мобильное приложение





</tabs>

- Нажмите на заказ в списке для перехода в форму просмотра заказа.

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

Фильтрация заказов

Фильтрация заказов на бронирование отеля в списке доступна по следующим параметрам:

- **Дата создания**. Выберите дату начала и окончания периода с помощью раскрывающегося календаря;
- **Услуга**. Выберите услугу из раскрывающегося списка. Список состоит из доступных Менеджеру по аренде услуг. По умолчанию отображаются все услуги;
- **Статус**. Выберите один или несколько статутов из раскрывающегося списка. Возможные статусы для заказов на бронирование отеля:
  - **Новый**. При выборе отображаются заказы в статусах «**Новый**» и «**Новый. В процессе оплаты**»;
  - **Новый. Ожидает выставления счета на оплату**;
  - **Безналичный расчет. Счет выставлен**;
  - **Подтвержден**;
  - **Активен**;

    - **Выполнен**;
    - **Отменен**. При выборе отображаются заказы в статусах «**Отменен**», «**Отменен. Неуспешная оплата**»;
    - **Отменен. Требуется возврат**;
    - **Отменен. Выполнен возврат**.
- **Заявитель**. Воспользуйтесь поиском пользователя набирая начальные буквы имени или фамилии;
- **Исполнитель**. Выберите из раскрывающегося списка сотрудника УК. Воспользуйтесь поиском, набирая начальные буквы имени или фамилии сотрудника.

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.

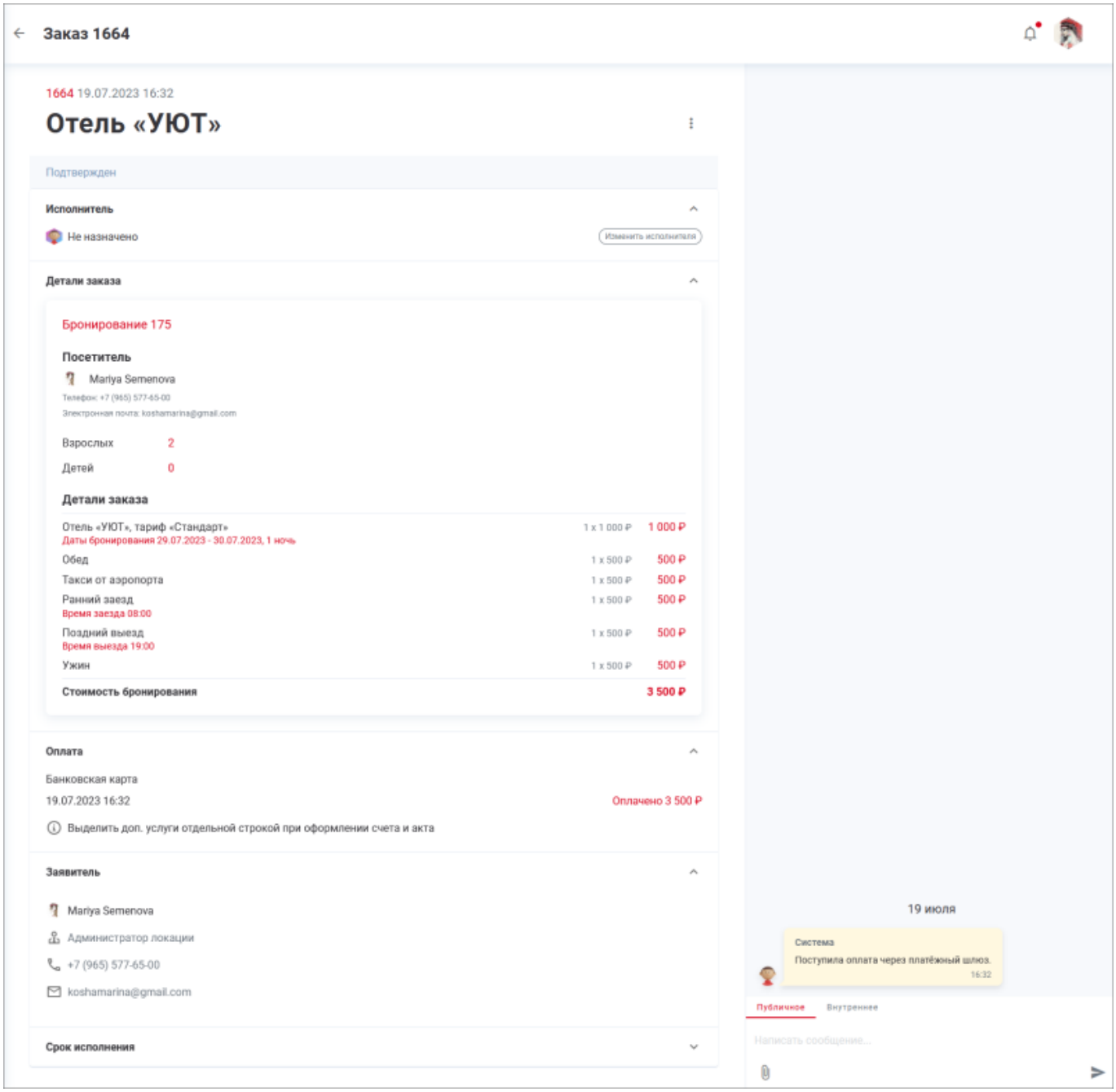
В мобильном интерфейсе для сброса условий фильтра необходимо перейти в фильтр и для каждого параметра отдельно отменить условие.

Экспорт списка заказов

Экспорт списка заказов существует только в веб-интерфейсе. Для экспорта списка заказов в формате .xlsx в разделе «**Обращения и заявки**» предусмотрена кнопка «**Экспортировать**» в контекстном меню области фильтрации. Для экспорта только заказов на бронирование отеля необходимо отфильтровать заказы по услуге бронирования отеля и нажать кнопку «**Экспортировать**» в контекстном меню области фильтрации. В экспортируемом файле находится список заказов с учетом указанных условий фильтрации.

Просмотр заказа на бронирование отеля

Для просмотра заказа на бронирование отеля нажмите на заказ в списке.
В результате откроется форма просмотра заказа на бронирование отеля:



В форме просмотра заказа на бронирование отеля Менеджер по аренде может:

- просмотреть информацию об оплате заказа на бронирование отеля, подробностях бронирования и заявителе;
- провести оплату за заказ с частичной оплатой;
- перейти к просмотру и обработке бронирования, нажав на блок «**Бронирование №...**» в деталях заказа;
- отменить заказ, выбрав «**Отменить заказ**» в контекстном меню в области названия услуги;
- написать сообщение пользователю или внутреннее сообщение для Менеджеров по аренде, ответственных в данной услуге бронирования отеля.

Проведение оплаты за заказ с частичной оплатой

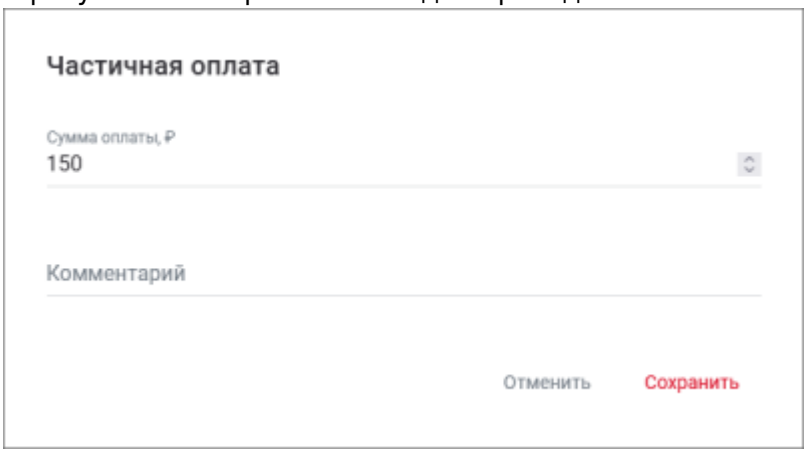
Если при создании услуги была настроена возможность частичной оплаты за бронирование отеля и пользователь воспользовался этой возможностью, в форме просмотра заказа на бронирование отеля в административном интерфейсе отображается информация о внесенной предоплате, остаток к оплате и кнопка для проведения оплаты от имени Менеджера.

Пользователь имеет возможность оплатить остаток суммы, кликнув на кнопку «**Оплатить**» на странице просмотра заказа в пользовательском интерфейсе и пройдя процедуру онлайн-оплаты, или обратившись к Менеджеру лично и внеся весь остаток суммы или часть суммы.

При обращении пользователя для проведения оплаты к Менеджеру:

- Найдите бронирование отеля, за которое пользователь хочет внести полную или частичную доплату, и нажмите на него.
  В результате откроется форма просмотра заказа:

- Нажмите на кнопку «**Провести оплату**» в блоке «**Оплата**».
  В результате откроется окно для проведения частичной оплаты за заказ:



- Введите сумму, которую хочет доплатить пользователь, и нажмите «**Сохранить**».

  Примечание. При вводе суммы к оплате следуйте рекомендациям и подсказкам системы: остаток к оплате не должен быть менее 50 руб.

  В результате внесенный платеж отобразится в блоке «**Оплата**» в административном и пользовательском интерфейсе:

Количество платежей, проведенных Менеджером, может быть любым, при условии, что остаток к оплате должен оставаться не менее 50 руб. Если вносится полная сумма остатка, платеж в пользовательском интерфейсе переходит в статус «**Подтвержден**».

См. также: bookings | creating_hotel_booking_order | d_hotel_rooms | hotel_booking_calendar

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

Permanent link:
https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:b_hotel:a_hotel_booking_orders&rev=1701341480

Last update: **2023/11/30 10:51**