

× 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](#)

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

1. Войдите в мобильное приложение Olvery.
2. Перейдите на вкладку «**Задачи**».
3. Перейдите в раздел «**Обработка заказов**».

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](#)

Обращения и заявки

Поиск по номеру заявки

Новый заказ коворкинга Новый заказ отеля

Дата создания	Услуга	Статус	Заявитель	Исполнитель	
5 минут назад	1667	Обращение в Olvery	Марина Спиридонова	Новый	Исполнитель: Михаил Андреев
21 час назад	1666	Отель «УЮТ»	Иван Столповский	Подтвержден	Исполнитель: Не назначено
21 час назад	1665	Отель «УЮТ»	Варвара Волкова	Подтвержден	Исполнитель: Не назначено
21 час назад	1664	Отель «УЮТ»	Mariya Semenova	Подтвержден	Исполнитель: Не назначено
21 час назад	1663	Коворкинг на 3 этаже	Mariya Semenova	Отменен	Исполнитель: Не назначено
день назад	1662	Отель «УЮТ»	Марина Спиридонова	Новый. Ожидает выставления счета на оплату	Исполнитель: Не назначено
день назад	1661	Отель «УЮТ»	Марина Спиридонова	Подтвержден	Исполнитель: Не назначено
19.07.2023 08:51	1660	Отель «УЮТ»	Mariya Semenova	Активен	Исполнитель: Не назначено
11.07.2023 16:12	1659	Коворкинг на 2 этаже	Марина Спиридонова	Новый. Ожидает выставления счета на оплату	Исполнитель: Не назначено
11.07.2023 16:04	1658	Коворкинг на 2 этаже	Марина Спиридонова	Выполнен	Исполнитель: Не назначено

1 2 3 ... 24 25 26 >

Обработка заказов

Фильтр

- Заказ 1667** 6 мин. назад
Обращение в Olvery
Марина Спиридонова
Новый (Михаил Андреев)
- Заказ 1666** 20 часов назад
Отель «УЮТ»
Иван Столповский
Подтвержден (Не назначено)
- Заказ 1665** 20 часов назад
Отель «УЮТ»
Варвара Волкова
Подтвержден (Не назначено)
- Заказ 1664** 20 часов назад
Отель «УЮТ»
Mariya Semenova
Подтвержден (Не назначено)

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:

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

- [Веб-приложение](#)
- [Мобильное приложение](#)

The screenshot shows the 'Обращения и заявки' (Requests and Applications) interface. At the top right, there is a search bar with the text '62'. A dropdown menu is open, displaying a list of search results: '1662 Отель «УЮТ»', '1629 Отель «УЮТ»', '1628 Отель «УЮТ»', '1626 Отель «УЮТ»', '1625 Отель «УЮТ»', and '1623 Отель «УЮТ»'. Below the search bar, there is a table with columns: 'Дата и время', 'Номер', 'Услуга', 'Заявитель', 'Статус', and 'Чат'. The table contains several rows of data, including entries for 'Обращение в Olvery', 'Отель «УЮТ»', and 'Коворкинг на 3 этаже'. At the bottom of the table, there is a pagination control showing page numbers 1, 2, 3, ..., 24, 25, 26.



2. 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 статусов 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:

← Заказ 1664
🔔 🧑

1664 19.07.2023 16:32

Отель «УЮТ»

Подтвержден

Исполнитель

👤 Не назначено Изменить исполнителя

Детали заказа

Бронирование 175

Посетитель

👤 Mariya Semenova
 Телефон: +7 (965) 577-65-00
 Электронная почта: koshamarina@gmail.com

Взрослых **2**
 Детей **0**

Детали заказа

Отель «УЮТ», тариф «Стандарт»	1 x 1 000 ₽	1 000 ₽
<i>Даты бронирования 29.07.2023 - 30.07.2023, 1 ночь</i>		
Обед	1 x 500 ₽	500 ₽
Такси от аэропорта	1 x 500 ₽	500 ₽
Ранний заезд	1 x 500 ₽	500 ₽
<i>Время заезда 08:00</i>		
Поздний выезд	1 x 500 ₽	500 ₽
<i>Время выезда 19:00</i>		
Ужин	1 x 500 ₽	500 ₽
Стоимость бронирования		3 500 ₽

Оплата

Банковская карта

19.07.2023 16:32 Оплачено 3 500 ₽

🕒 Выделить доп. услуги отдельной строкой при оформлении счета и акта

Заявитель

👤 Mariya Semenova

👤 Администратор локации

📞 +7 (965) 577-65-00

✉ koshamarina@gmail.com

Срок исполнения

19 июля

Система

Поступила оплата через платёжный шлюз.

16:32

Публичное
Внутреннее

Написать сообщение...

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

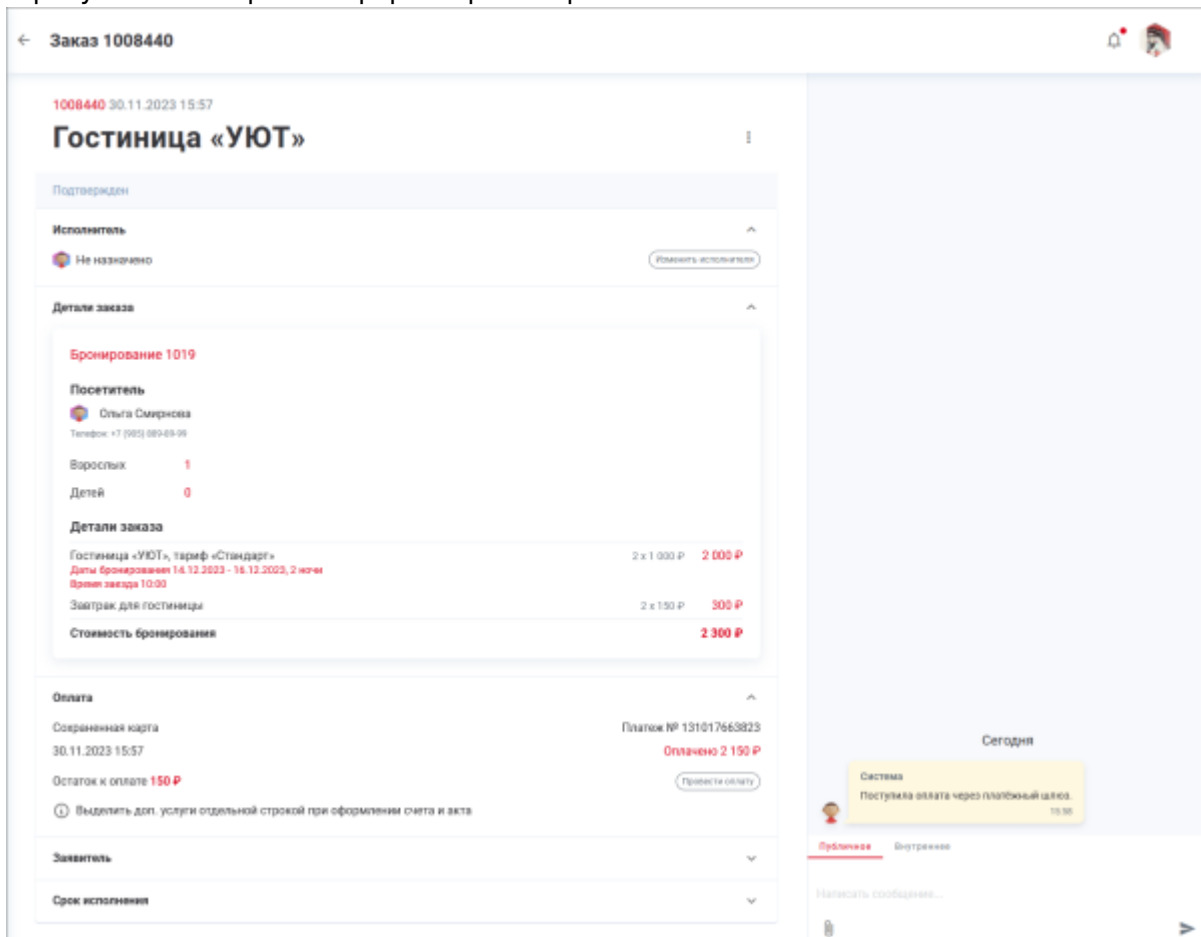
Если при [создании услуги](#) была настроена возможность частичной оплаты за бронирование отеля и пользователь воспользовался этой возможностью, в форме просмотра заказа на бронирование отеля в административном интерфейсе отображается информация о внесенной предоплате, остаток к оплате и кнопка для проведения 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 внося весь остаток суммы или часть суммы.

При обращении пользователя для проведения оплаты к Менеджеру:

1. Найдите бронирование отеля, за которое пользователь хочет внести полную или частичную доплату, и нажмите на него.

В результате откроется форма просмотра заказа:



2. Нажмите на кнопку **«Провести оплату»** в блоке **«Оплата»**.

В результате откроется окно для проведения частичной оплаты за заказ:

Частичная оплата

Сумма оплаты, ₽
150

Комментарий

Отменить Сохранить

3. 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:

← Заказ 1008440

1008440 30.11.2023 15:57

Гостиница «УЮТ»

Подтвержден

Исполнитель
Не назначено

Детали заказа

Бронирование 1019

Посетитель
Ольга Смирнова
Телефон: +7 (903) 093-09

Взрослых 1
Детей 0

Детали заказа

Гостиница «УЮТ», тариф «Стандарт»	2 x 1 000 ₽	2 000 ₽
Даты бронирования 14.12.2023 - 16.12.2023, 2 ночи		
Время заезда 10:00		
Завтрак для гостиницы	2 x 150 ₽	300 ₽
Стоимость бронирования		2 300 ₽

Оплата

Сокращенная карта	Платеж № 131017663823
30.11.2023 15:57	Оплачено 2 150 ₽
Наличные	оплата наличными средствами
30.11.2023 15:58	Оплачено 150 ₽

Выделить доп. услуги отдельной строкой при оформлении счета и акта

Заявитель

Срок исполнения

Сегодня

Система
Поступила оплата через платёжный шлюз.
15:58

Профили Внутренне

Написать сообщение

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»**.

Last update: 2024/08/16 10:55 help:z_admin:b_hotel:a_hotel_booking_orders https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:b_hotel:a_hotel_booking_orders&rev=1723805738

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=1723805738

Last update: **2024/08/16 10:55**

