

× 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 заказы**» в веб-интерфейсе. В мобильном интерфейсе для просмотра заказов на бронирование отеля предназначен раздел «**Обработка заказов**».

**Примечание.** Раздел «**Обращения и заказы**» доступен в мобильном и веб-приложении для пользователя с ролью «[Менеджер по аренде](#)» и «[Менеджер по услугам](#)».

## Как перейти в раздел «Обращения и заказы»

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 заказы**».

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    | Обращение в Olvery   | Новый                                      | Марина Спиридонова | Михаил Андреев | Чат |
| 21 час назад     | Отель «УЮТ»          | Подтвержден                                | Иван Столповский   | Не назначено   | Чат |
| 21 час назад     | Отель «УЮТ»          | Подтвержден                                | Варвара Волкова    | Не назначено   | Чат |
| 21 час назад     | Отель «УЮТ»          | Подтвержден                                | Mariya Semenova    | Не назначено   | Чат |
| 21 час назад     | Коворкинг на 3 этаже | Отменен                                    | Mariya Semenova    | Не назначено   | Чат |
| день назад       | Отель «УЮТ»          | Новый. Ожидает выставления счета на оплату | Марина Спиридонова | Не назначено   | Чат |
| день назад       | Отель «УЮТ»          | Подтвержден                                | Марина Спиридонова | Не назначено   | Чат |
| 19.07.2023 08:51 | Отель «УЮТ»          | Активен                                    | Mariya Semenova    | Не назначено   | Чат |
| 11.07.2023 16:12 | Коворкинг на 2 этаже | Новый. Ожидает выставления счета на оплату | Марина Спиридонова | Не назначено   | Чат |
| 11.07.2023 16:04 | Коворкинг на 2 этаже | Выполнен                                   | Марина Спиридонова | Не назначено   | Чат |

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.

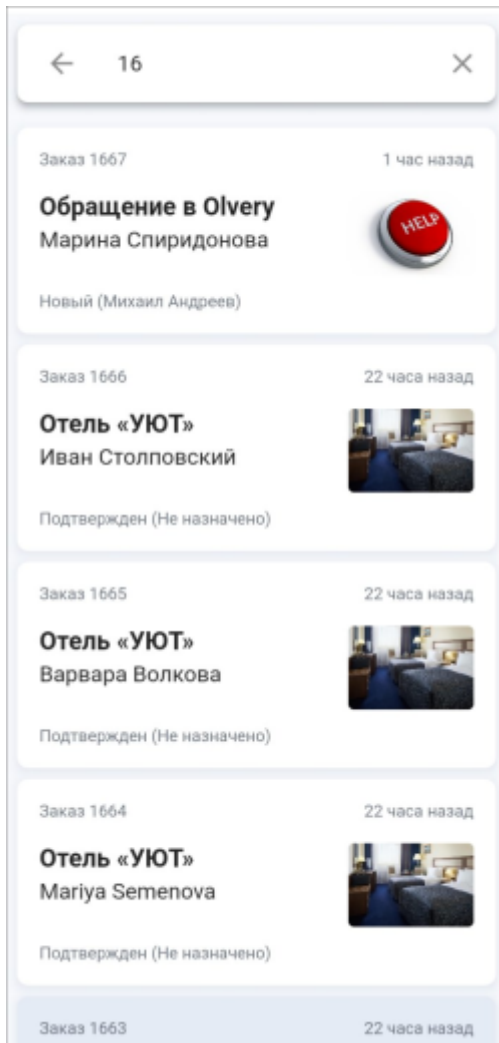
Для поиска заказа на бронирование отеля по номеру:

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. A search bar in the top right corner contains the number '62'. A dropdown menu is open, displaying a list of search results for 'Отель «УЮТ»' (Hotel 'UJUT') with order numbers 1662, 1629, 1628, 1626, 1625, and 1623. The main table below the search bar lists various requests with columns for 'Дата и время' (Date and Time), 'Номер' (Number), 'Услуга' (Service), 'Заявитель' (Applicant), 'Статус' (Status), and 'Чат' (Chat). The table includes entries for 'Обращение в Olvery', 'Отель «УЮТ»', and 'Коворкинг на 3 этаже'.

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



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:

The screenshot shows a mobile application interface for managing a hotel booking order. At the top, it displays 'Заказ 1664' and the date '19.07.2023 16:32'. The main heading is 'Отель «УЮТ»'. Below this, there are several sections:

- Подтвержден**: Status of the order.
- Исполнитель**: Currently 'Не назначено' (Not assigned).
- Детали заказа**: Contains a 'Бронирование 175' section with guest details (Mariya Semenova) and a list of services and their costs:

| Услуга                        | Количество | Цена за единицу | Итого          |
|-------------------------------|------------|-----------------|----------------|
| Отель «УЮТ», тариф «Стандарт» | 1 x        | 1 000 Р         | 1 000 Р        |
| Обед                          | 1 x        | 500 Р           | 500 Р          |
| Такси от аэропорта            | 1 x        | 500 Р           | 500 Р          |
| Ранний заезд                  | 1 x        | 500 Р           | 500 Р          |
| Поздний выезд                 | 1 x        | 500 Р           | 500 Р          |
| Ужин                          | 1 x        | 500 Р           | 500 Р          |
| <b>Стоимость бронирования</b> |            |                 | <b>3 500 Р</b> |
- Оплата**: Shows 'Банковская карта' and 'Оплачено 3 500 Р'.
- Заявитель**: Contact information for Mariya Semenova.
- Срок исполнения**: Field for the completion date.

At the bottom right, there is a chat interface with a system message: 'Поступила оплата через платёжный шлюз.' (Payment received through the payment gateway.)

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

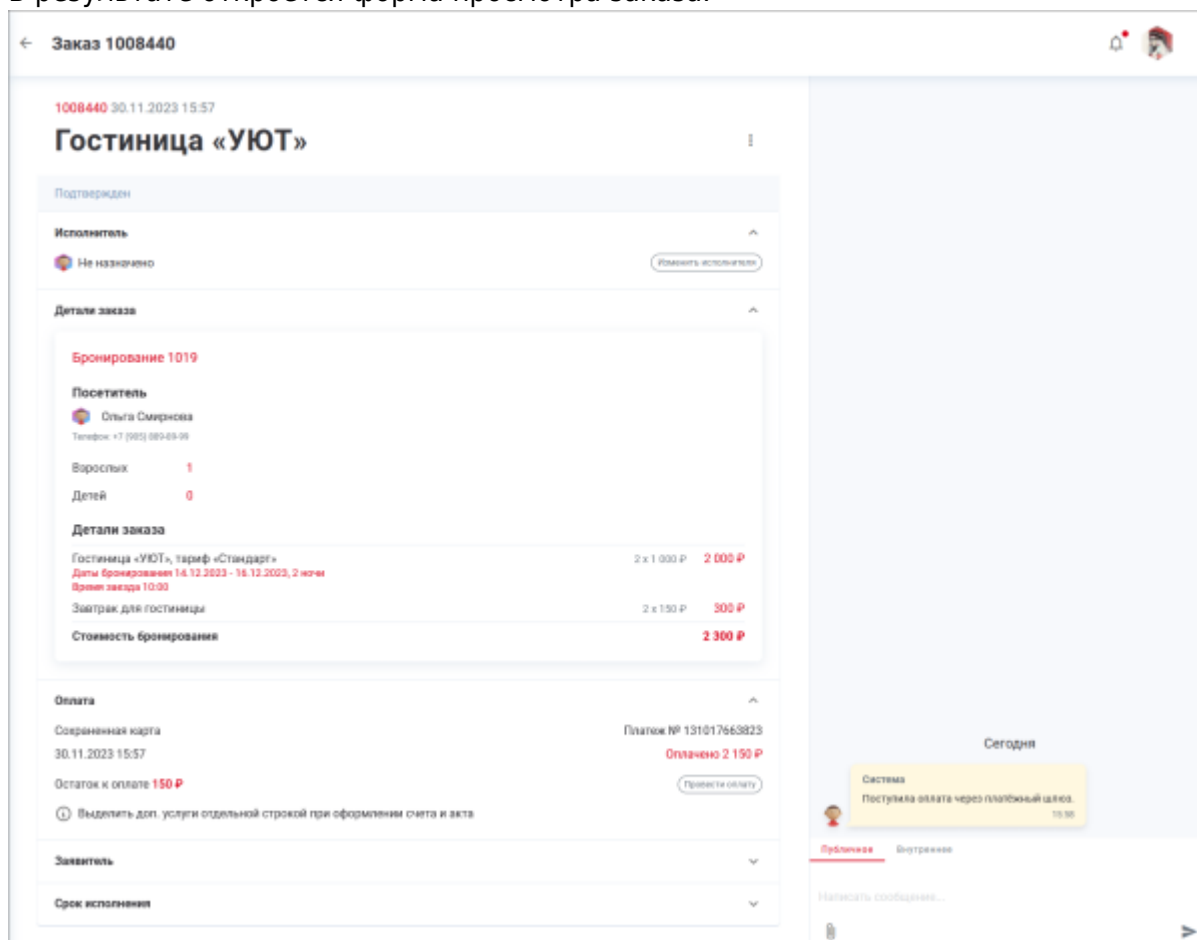
Если при [создании услуги](#) была настроена возможность частичной оплаты за бронирование отеля и пользователь воспользовался этой возможностью, в форме просмотра заказа на бронирование отеля в административном интерфейсе отображается информация о внесенной предоплате, остаток к оплате и кнопка для проведения 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) 093-09-09

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 12:04 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=1723809856](https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:b_hotel:a_hotel_booking_orders&rev=1723809856)

---

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=1723809856](https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:b_hotel:a_hotel_booking_orders&rev=1723809856)

Last update: **2024/08/16 12:04**

