× Страница находится в разработке

Обращения и заказы

Раздел «**Обращения и заказы**» предназначен для работы с любыми типами заказов в системе Olvery.

Примечание. Раздел «**Обращения и заказы**» доступен в мобильном и веб-приложении для пользователей с ролями «**Менеджер по услугам**», «**Менеджер по аренде**» и «**Менеджер магазина**».

Пользователь с ролью «**Менеджер по услугам**» в разделе «**Обращения и заказы**» может работать с заказами типа:

- «**Простая заявка**» или «**Заявка с помещением**»: обращениями пользователей, заказами на предоставление услуг от пользователей приложения Olvery, в том числе с заявками на аренду помещений и заявками на вызов персонала.

Пользователь с ролью «**Менеджер по аренде**» в разделе «**Обращения и заказы**» может работать с заказами типа:

- «**Бронирование**»: заказами на бронирование переговорной комнаты или времени специалиста, созданными пользователем или менеджером по аренде;
- «**Коворкинг**»: заказами на бронирование коворкинга, созданными пользователем или менеджером по аренде;
- «**Отель**»: заказами на бронирование отеля, созданными пользователем или менеджером по аренде.

Пользователь с ролью «**Менеджер магазина**» в разделе «**Обращения и заказы**» может работать с заказами типа:

- «**Продажа номенклатуры**»: заказами товаров, созданными пользователем или менеджером магазина.

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.

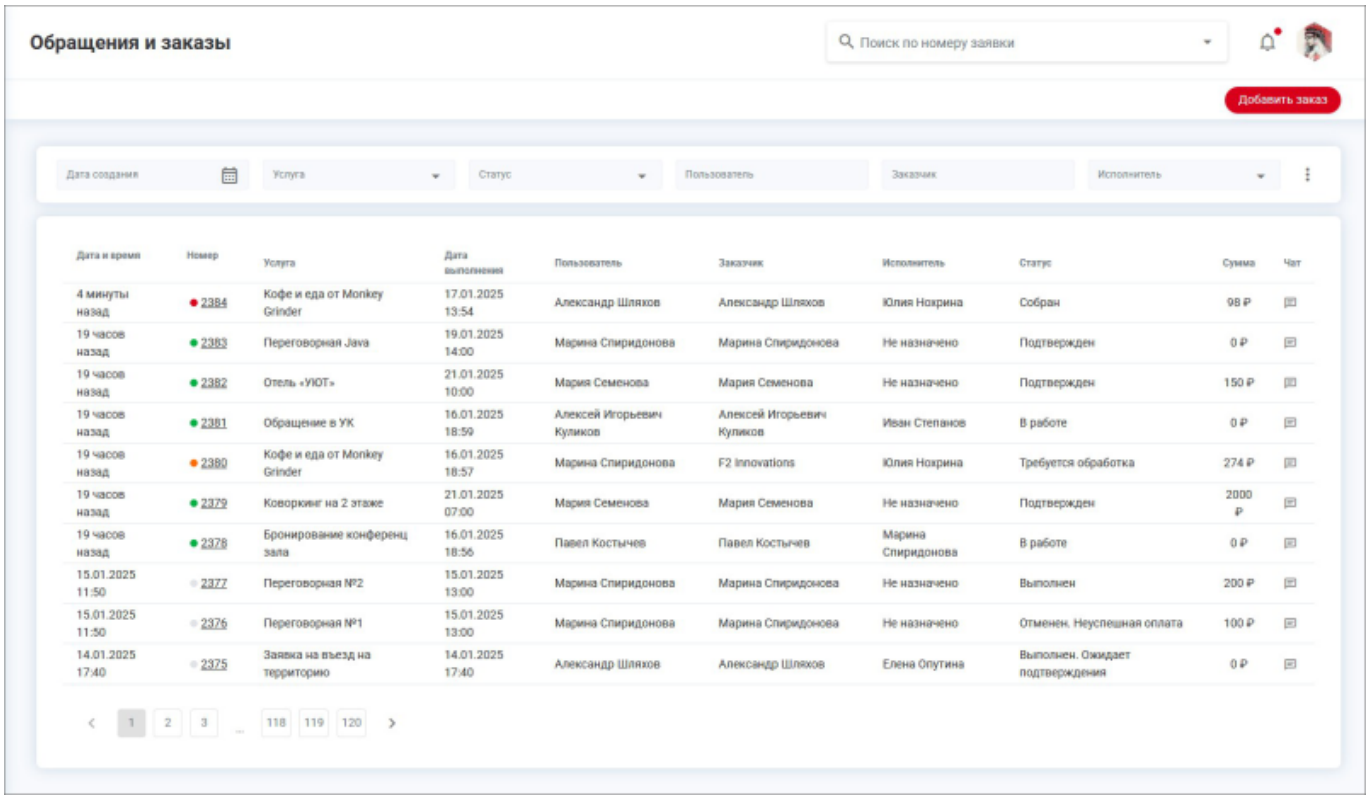
2. Перейдите на вкладку «**Задачи**».

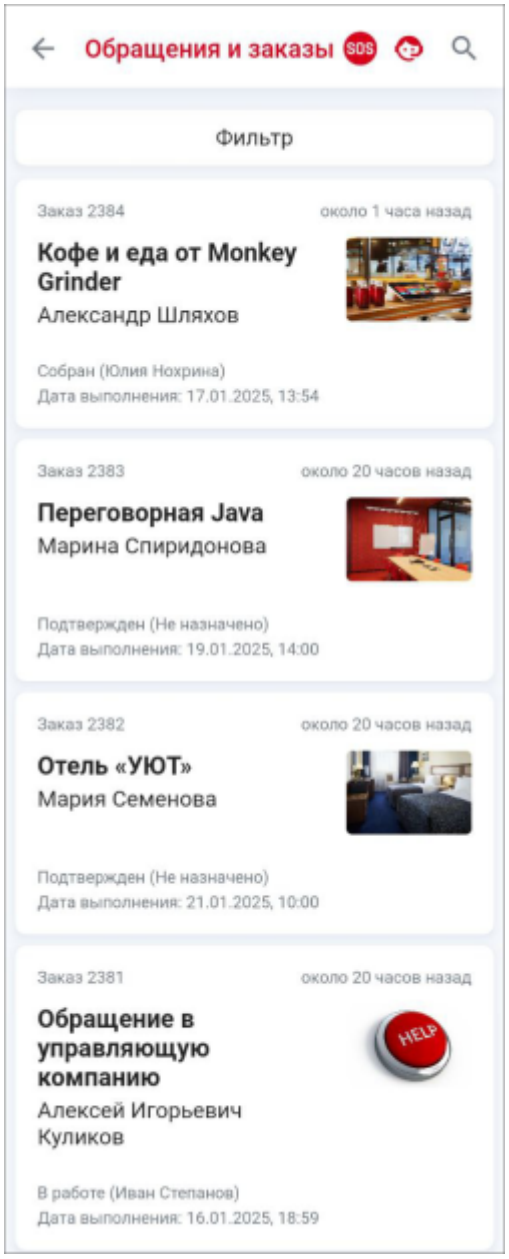
3. Перейдите в раздел «**Обращения и заказы**».

Просмотр заказов и обращений

Все заказы и обращения отображаются в виде списка, отсортированного по дате и времени создания по убыванию:

- Веб-приложение
- Мобильное приложение





Список содержит информацию:

- **Дата и время**. Дата и время создания обращения или заказа;
- **Номер**. Номер обращения или заказа в приложении Olvery;
    - **Услуга**. Название услуги, которое указано в каталоге услуг;
    - **Дата выполнения**. В услугах типа «**Простая заявка**», «**Заявка с помещением**» дата и время создания заказа совпадает с датой и временем выполнения. В услугах типа «**Продажа номенклатуры**» дата и время создания заказа совпадает с датой и временем выполнения, за исключением заказов с доставкой к определенному времени — в них указывается дата и время к которому необходимо доставить заказ. В услугах типа «**Бронирование**», «**Коворкинг**», «**Отель**» в поле отображается дата и время начала бронирования.
- **Пользователь**. Пользователь, который создал обращение или заказ;
    - **Заказчик**. Имя пользователя/сообщество, на кого оформлен заказ;
- **Исполнитель**. Сотрудник управляющей компании, назначенный исполнителем по обращению или заказу;
- **Статус**. Подробное описание статусов см. в разделе Статусы заказов;
- **Сумма**. Общая стоимость заказа;

- **Чат**. Отображается количество непрочитанных сообщений от пользователя.

Статусы заказов

В веб-интерфейсе каждый статус имеет свой цвет. Цветовая индикация предназначена, чтобы обратить внимание менеджера на обращения или 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. Статус актуален только для платных заказов;
  - **Требуется обработка**. Статус устанавливается вручную Менеджером магазина или Курьером, когда заказ не может быть выполнен по какой-либо причине. Если действие выполняется Курьером, то обязательно указать причину, по которой заказ не может быть выполнен. Причина отображается в чате заказа только у Менеджера магазина или Курьера. Статус актуален только для заказов типа «**Продажа номенклатуры**».

- **Заказ принят или находится в обработке, но требуется наблюдение**. В группу входят статусы:
  - **В работе**. Устанавливается менеджером, когда тот начинает обработку обращения или заказа, или когда пользователь или менеджер возвращает заказ в обработку. Статус актуален для заказов типа «**Простая заявка**», «**Заявка с помещением**»;
  - **Подтвержден**. Заказ успешно оплачен пользователем или плательщиком является сообщество, т.е. будет выставлен счет за заказ в конце месяца. Статус актуален только для платных заказов;
  - **Активен**. Устанавливается системой, когда наступает время начала бронирования для заказов типа «**Бронирование**», «**Коворкинг**», «**Отель**». Устанавливается Менеджером магазина, когда менеджер начинает обработку и сбор данного заказа для заказов типа «**Продажа номенклатуры**»;
  - **В пути**. Устанавливается Менеджером магазина или Курьером, когда заказ находится в процессе доставки. Статус актуален только для заказов типа «**Продажа номенклатуры**».

- **Требуется срочное действие**. В группу входят статусы:
  - **Собран**. Устанавливается Менеджером магазина, когда заказ собран и готов к выдаче или доставке. Статус актуален только для заказов типа «**Продажа номенклатуры**».

- **Действие не требуется**. В группу входят статусы:
  - **Выполнен. Ожидает подтверждения**. Устанавливается менеджером, когда обращение или заказ выполнены;
  - **Выполнен**. Устанавливается системой, когда заявитель подтверждает выполнение обращения или заказа, или автоматически по прошествии времени автоматического закрытия заказа для заказов типа «**Простая заявка**», «**Заявка с**

помещением». Устанавливается Менеджером магазина или Курьером, когда заказ доставлен или пользователь забрал его самостоятельно для заказов типа «**Продажа номенклатуры**». Устанавливается системой, когда наступило время окончания бронирования для заказов типа «**Бронирование**», «**Коворкинг**», «**Отель**»;

- **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;
- **Отменен**. Присваивается обращению или заказу, если заявитель или менеджер отменил обращение или заказ вручную для заказов типа «**Простая заявка**», «**Заявка с помещением**». Присваивается заказу автоматически, если пользователь создал, но не оплатил заказ, для платных заказов. Отменить заказ также может вручную менеджер 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. Статус актуален только для платных заказов;
- **Отменен. Выполняется возврат**. Статус устанавливается при отмене уже оплаченного заказа. Статус актуален только для платных заказов;
- **Отменен. Выполнен возврат**. Устанавливается системой при выполнении возврата денежных средств за заказ пользователю. Статус актуален только для платных заказов.

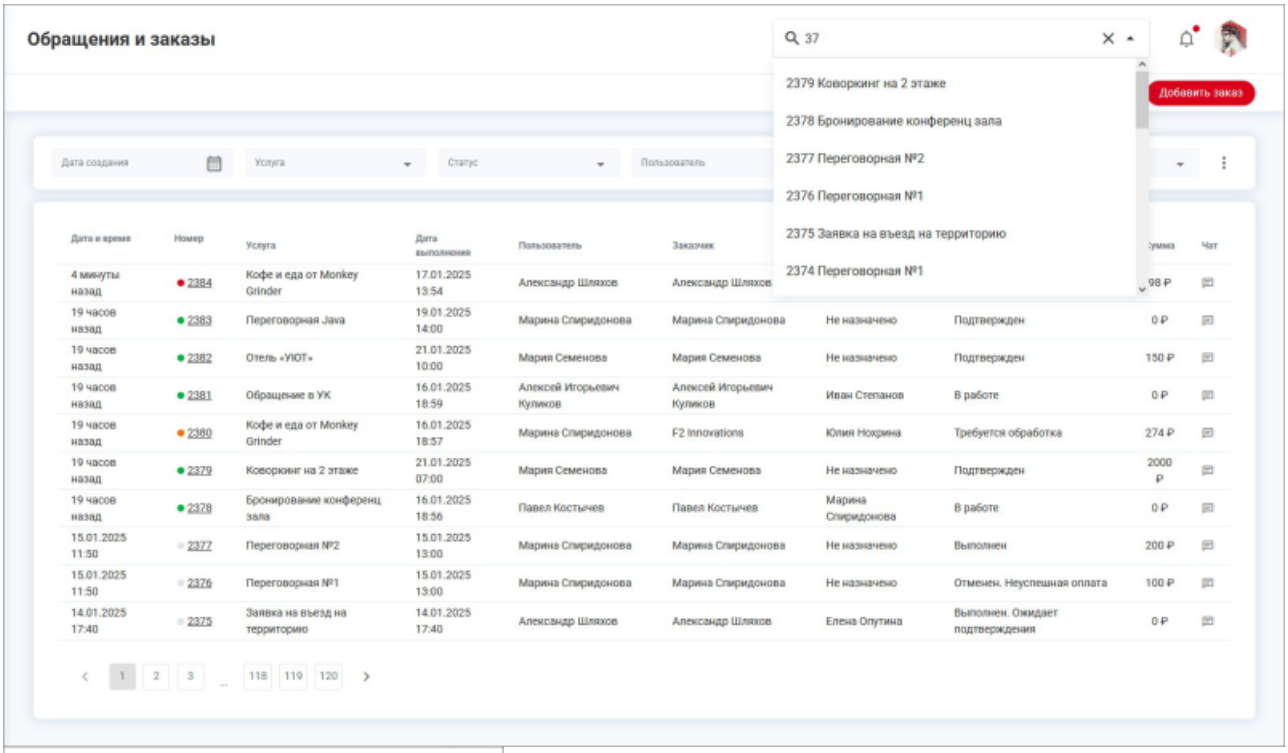
Поиск обращений и заказов

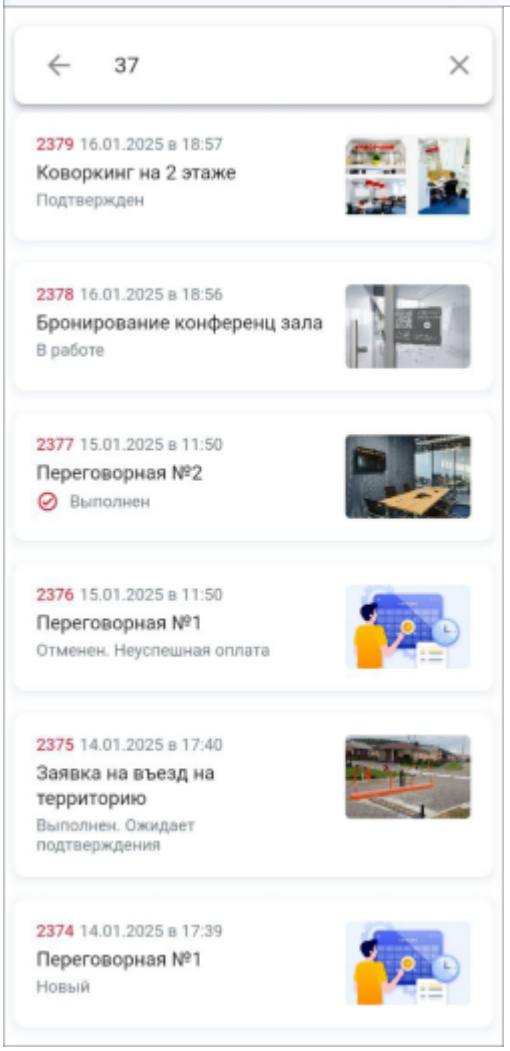
В разделе «**Обращения и заказы**» реализован поиск по номеру для быстрого нахождения необходимого обращения или заказа.

Для поиска обращений и заказов по номеру:

1. Введите номер обращения или заказа в поле поиска в правом верхнем углу. В результате осуществляется поиск по частичному совпадению и появляется список обращений или заказов:

   - Веб-приложение
   - Мобильное приложение





2. Нажмите на обращение или заказ в списке для перехода в форму просмотра и обработки.

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

Фильтрация обращений и заказов

Фильтрация обращений и заказов 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 услуг. По умолчанию отображаются все услуги;
- **Статус**. Выберите один или несколько статутов из раскрывающегося списка. Возможные статусы:
  - **Новый**. При выборе отображаются заказы в статусах «**Новый**» и «**Новый. В процессе оплаты**»;
  - **Требуется обработка**
  - **В работе**;
  - **Подтвержден**;
  - **Активен**;
  - **В пути**
  - **Собран**
  - **Выполнен. Ожидает подтверждения**;
  - **Выполнен**;
  - **Новый. Ожидает выставления счета на оплату**;
  - **Безналичный расчет. Счет выставлен**;
  - **Отменен**. При выборе отображаются заказы в статусах «**Отменен**», «**Отменен. Неуспешная оплата**», «**Отменен. Выполняется возврат**», «**Отменен. Выполнен возврат**»;
  - **Отменен. Выполняется возврат**;
  - **Отменен. Выполнен возврат**
- **Пользователь**. Воспользуйтесь поиском пользователя набирая начальные буквы имени или фамилии;
- **Заказчик**. Воспользуйтесь поиском пользователя или сообщества набирая начальные буквы имени или фамилии пользователя, или названия сообщества;
- **Исполнитель**. Выберите одного или несколько исполнителей из раскрывающегося списка.

Условия фильтра в веб-интерфейсе автоматически применяются после ввода значений в любом из полей и данные в списке обновляются.

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 необходимо перейти в «**Фильтр**» для выбора условий и нажать кнопку «**Применить фильтр**» для осуществления фильтрации.

Для сброса условий фильтра в мобильном интерфейсе можно:

- перейти в фильтр, для каждого параметра отдельно отменить условие, после чего нажать кнопку «**Применить фильтр**»;
- воспользоваться кнопкой «**Очистить фильтр**» в контекстном меню фильтра, после чего нажать кнопку «**Применить фильтр**»;

- воспользоваться кнопкой «**Сбросить фильтр**» в строке с фильтром на экране со списком отфильтрованных заказов.

Примечание. Поля фильтра в мобильном интерфейсе отличаются от полей фильтра в веб-интерфейсе.

Экспорт списка обращений и заказов

Экспорт списка обращений и заказов существует только в веб-интерфейсе. Для экспорта списка обращений и заказов в формате .xlsx предусмотрена кнопка «**Экспортировать**» в контекстном меню области фильтрации. Для экспорта списка обращений или заказов только по определенной услуге необходимо отфильтровать заказы по соответствующей услуге и нажать кнопку «**Экспортировать**» в контекстном меню области фильтрации. В экспортируемом файле находится список обращений и заказов с учетом указанных условий фильтрации.

Страницы раздела: Просмотр и обработка обращений и заказов | Проведение оплаты за заказ с частичной оплатой или оплатой наличными | Создание нового заказа менеджером

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

Permanent link:
https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests

Last update: **2025/01/29 15:09**