

× Страница находится в разработке

Просмотр и обработка обращений и заказов

Просмотр и обработка обращений и заказов осуществляется в разделе **«Обращения и заказы»** в мобильном и веб-интерфейсе.

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

В данной статье рассматривается обработка обращений и заказов услуг с типом:

- **«Простая заявка»** и **«Заявка с помещением»**;
- **«Бронирование»**;
- **«Бронирование коворкинга»** и **«Бронирование отеля»**.

Как перейти к обработке обращений и заказов

Для перехода в раздел **«Обращения и заказы»**:

- [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»**.

Обработка обращений и заказов по услугам с типом «Простая заявка» и «Заявка с помещением»

Обработка [обращений пользователей](#) и [заказов на предоставление услуг](#) от пользователей приложения Olvery, в том числе с [заявок на аренду помещений](#) и [заявок на вызов персонала](#), осуществляется **«Менеджером по услугам»** в административном интерфейсе в разделе

«Обращения и заказы».

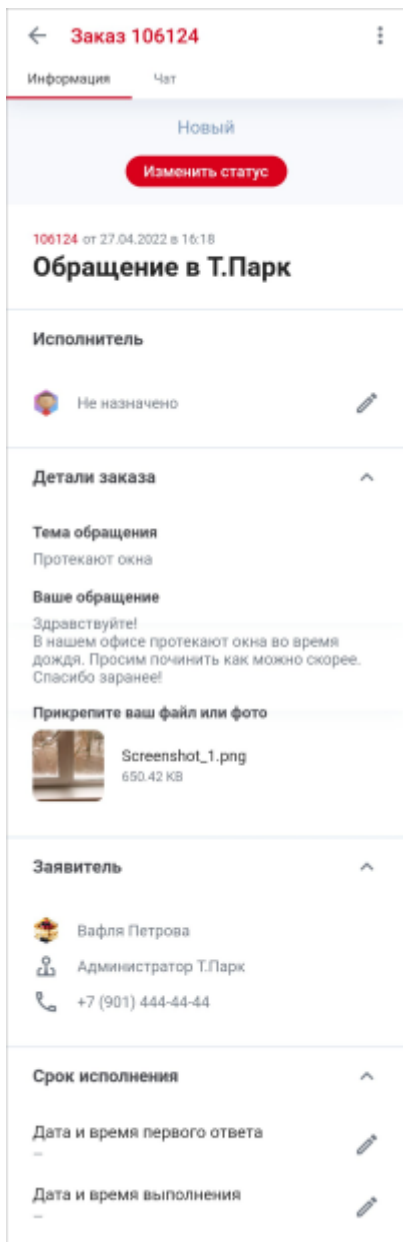
При создании нового обращения или заказа **ответственным за обработку** услуги приходит уведомление о создании нового заказа.

Все новые обращения и заказы по услугам с типом «**Простая заявка**» и «**Заявка с помещением**» создаются в приложении Olvery в статусе ● «**Новый**».

Для обработки обращений и заказов:




1. Перейдите в раздел «**Обращения и заказы**».
2. Нажмите на обращение или заказ в статусе ● «**Новый**».
В результате откроется форма просмотра обращения или заказа:
 - [Веб-приложение](#)
 - [Мобильное приложение](#)



The screenshot displays a mobile application interface for a request titled "Обращение в Т.Парк". At the top, it shows the ID "106124" and the timestamp "27.04.2022, 16:18". The status is "Новый" (New), with an "Изменить статус" (Change status) button. The assignee is "Не назначено" (Not assigned), with an "Изменить исполнителя" (Change executor) button. The request details include the topic "Протекают окна" (Leaking windows) and the message "Здравствуйте! В нашем офисе протекают окна во время дождя. Просим починить как можно скорее. Спасибо заранее!" (Hello! In our office, windows leak during rain. We request to be fixed as soon as possible. Thank you in advance!). A screenshot file named "Screenshot_1.png" is attached. The applicant is "Вафля Петрова" (Waffle Petrova), an administrator at "Т.Парк" with the phone number "+7 (901) 444-44-44". The form also includes fields for "Срок исполнения" (Execution period) with "Дата и время первого ответа" (Date and time of first response) and "Дата и время выполнения" (Date and time of completion), each with an "Изменить срок" (Change period) button. At the bottom, there are tabs for "Публичное" (Public) and "Внутреннее" (Internal), and a text input field for "Написать сообщение..." (Write message...).



3. Ознакомьтесь с деталями обращения или заказа в области **«Детали заказа»**.

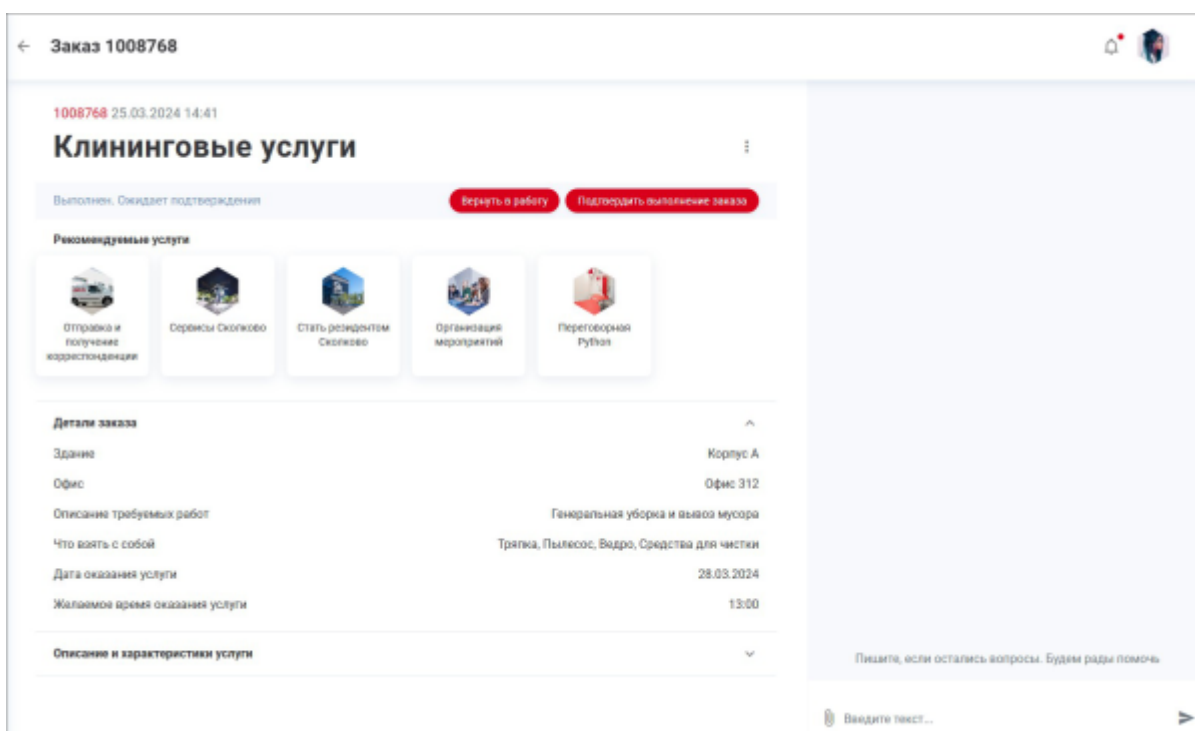
Примечание. Набор полей для каждой услуги может отличаться в зависимости от [настроек услуги](#).

4. Назначьте пользователя, ответственного за выполнение заказа, в области **«Исполнитель»**:
1. Нажмите кнопку  в мобильном или **«Изменить исполнителя»** в веб-приложении.
 2. Выберите исполнителя из списка. В списке содержатся пользователи, которые указаны как [ответственные за обработку](#) услуги или обращения.
5. Измените статус обращения или заказа на  **«В работе»**, тем самым дав понять заявителю, что обращение или заказ принят в работу:
1. Нажмите кнопку **«Изменить статус»**.
 2. Выберите статус  **«В работе»**.
 3. Нажмите **«Сохранить»**.
6. Измените дату и время первого ответа или выполнения при необходимости:

1. Нажмите кнопку  в мобильном или «**Изменить время**» в веб-приложении.
 2. Измените дату и время в открывшемся окне.
 3. Нажмите «**Сохранить**».
7. После выполнения обращения или заказа измените статус на  «**Выполнен. Ожидает подтверждения**». В результате заявитель получит уведомление об исполнении обращения или заказа.

В интерфейсе пользователя, являющегося заявителем в данном заказе, рядом со статусом отобразятся кнопки «**Вернуть в работу**» и «**Подтвердить выполнение заказа**»:

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





Если заявитель **подтвердит выполнение заказа или обращения**, система автоматически переведет заказ в статус ● «**Выполнен**».

Если заявитель считает, что заказ не был выполнен, или выполнен не до конца, и нажмет кнопку «**Вернуть в работу**»:

- менеджерам по услуге, ответственным за обработку заказа, или конкретному менеджеру, установленному исполнителем данного заказа придет уведомление о том, что заказ вернули в работу;
- статус заказа снова изменится на ● «**В работе**».

В этом случае необходимо обработать возвращенный заказ, при необходимости связавшись с заявителем. После чего снова перевести заказ в статус ● «**Выполнен. Ожидает подтверждения**».

Если заявитель не подтвердит выполнение заказа, то статус заказа автоматически изменится на ● «**Выполнен**» по прошествии указанного **времени автозакртия заказа**.

Просмотр и обработка заказов по услугам с типом «Бронирование коворкинга» и «Бронирование отеля»

Просмотр и обработка заказов на бронирование коворкинга или отеля, созданных пользователем или менеджером по аренде, осуществляется **Менеджером по аренде** в интерфейсе «**Управление экосистемой**» в разделе «**Обращения и заказы**» в мобильном и веб-интерфейсе.

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

- [Коворкинг](#)
- [Отель](#)

The screenshot displays the mobile application interface for viewing an order. At the top, the order ID is 'Заказ 1006313'. The main title is 'Коворкинг на 2 этаже' with a timestamp '11.08.2023 13:32'. The status is 'Подтвержден'. The executor is listed as 'Не назначено' with a button to 'Изменить исполнителя'. The order details section includes 'Билет 207', the visitor 'Алексей Трошков' with phone number '+7 (342) 254-54-54', and a table of order details:

Детали заказа	
Коворкинг на 2 этаже, тариф «Стандарт»	4 x 100 Р 400 Р
Период аренды 11 августа 2023 г., с 16:00 до 20:00	
Стоимость билета	400 Р
Итоговая стоимость	400 Р

The payment section shows 'Оплата' via 'Банковская карта' on '11.08.2023 13:32' for '400 Р', with the status 'Оплачено 400 Р'. The applicant is 'Алексей Трошков', a 'Гость локации' with phone number '+7 (342) 254-54-54'. A system notification at the bottom right states: 'Сегодня Система Поступила оплата через платёжный шлюз. 13:32'. The interface includes a 'Написать сообщение...' input field and a 'Публичное' / 'Внутреннее' toggle.

← 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 коворкинга или отеля Менеджер по аренде может:

- просмотреть информацию об оплате заказа на бронирование коворкинга или отеля, подробной информации по билету или бронированию и заявителе;
- [провести оплату](#) за заказ с частичной оплатой;
- перейти к [просмотру и обработке билета](#), нажав на блок «**Билет №...**» в деталях заказа на бронирование коворкинга;
- перейти к [просмотру и обработке бронирования](#), нажав на блок «**Бронирование №...**» в деталях заказа на бронирование отеля;
- 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 коворкинга или отеля.

См. также: [Обращения и заказы](#) | [Создание, редактирование и удаление услуги](#)

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

Permanent link:
https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests:processing&rev=1737544860

Last update: **2025/01/22 11:21**

