

× 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 по услугам 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](#)

106124 27.04.2022, 16:18

Обращение в Т.Парк

Новый Изменить статус

Исполнитель ^

Не назначено Изменить исполнителя

Детали заказа ^

Тема обращения Протекают окна

Ваше обращение Здравствуйте!
В нашем офисе протекают окна во время дождя.
Просим починить как можно скорее.
Спасибо заранее!

Прикрепите ваш файл или фото Screenshot_1.png

Заявитель ^

Вафля Петрова

Администратор Т.Парк

+7 (901) 444-44-44

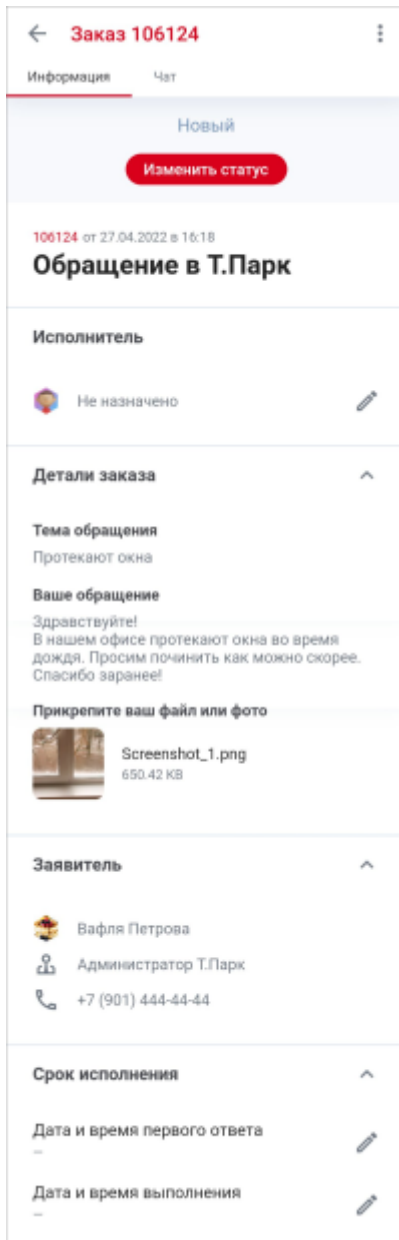
Срок исполнения ^

Дата и время первого ответа Изменить время

Дата и время выполнения Изменить время

Публичное Внутреннее


Написать сообщение...





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:

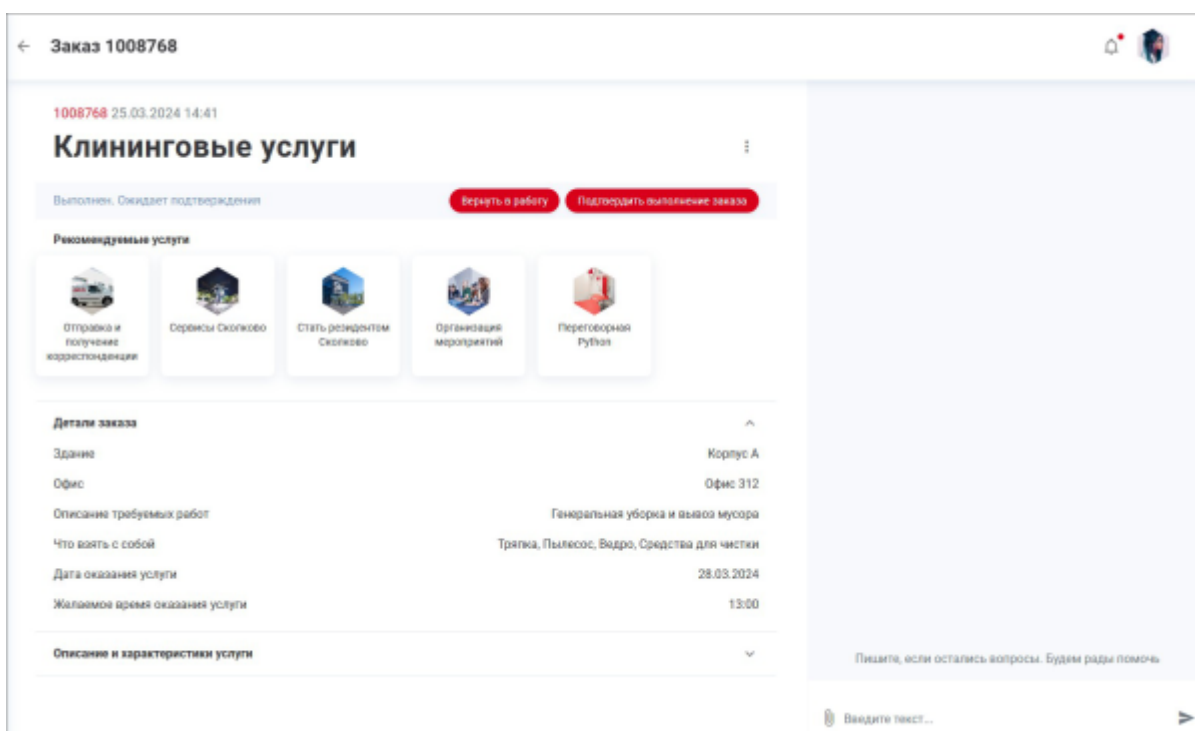
1. Нажмите кнопку **«Изменить статус»**.
2. Выберите статус  **«В работе»**.
3. Нажмите **«Сохранить»**.

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 items:

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' with a status of 'Оплачено 400 Р'. The applicant is 'Алексей Трошков', a 'Гость локации' with phone number '+7 (342) 254-54-54'. The completion deadline is 'Срок исполнения'. On the right, a system message states: 'Сегодня Система Поступила оплата через платёжный шлюз. 13:32'. At the bottom, there are options for 'Публичное' and 'Внутреннее' communication, and a text input field 'Написать сообщение...'.

← 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=1737545382

Last update: **2025/01/22 11:29**

