

× 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

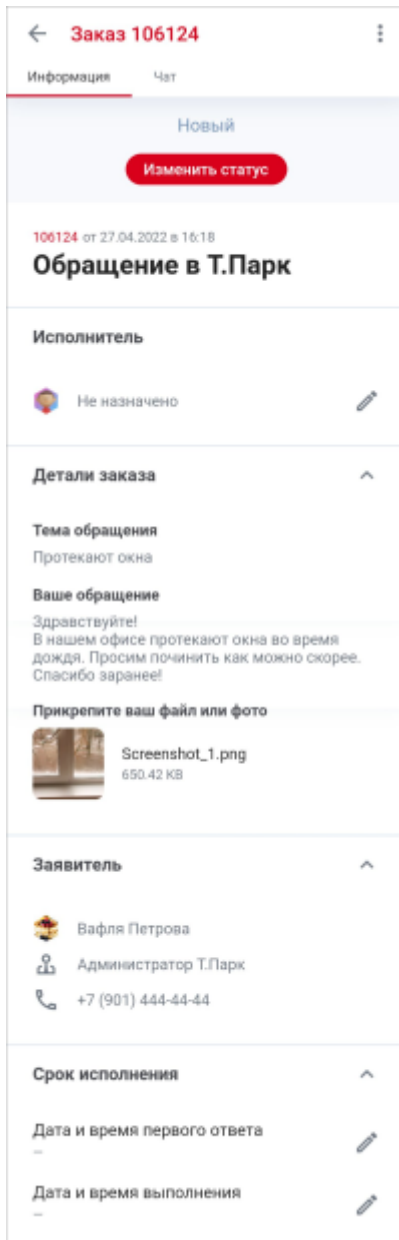
Срок исполнения ^

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](#).

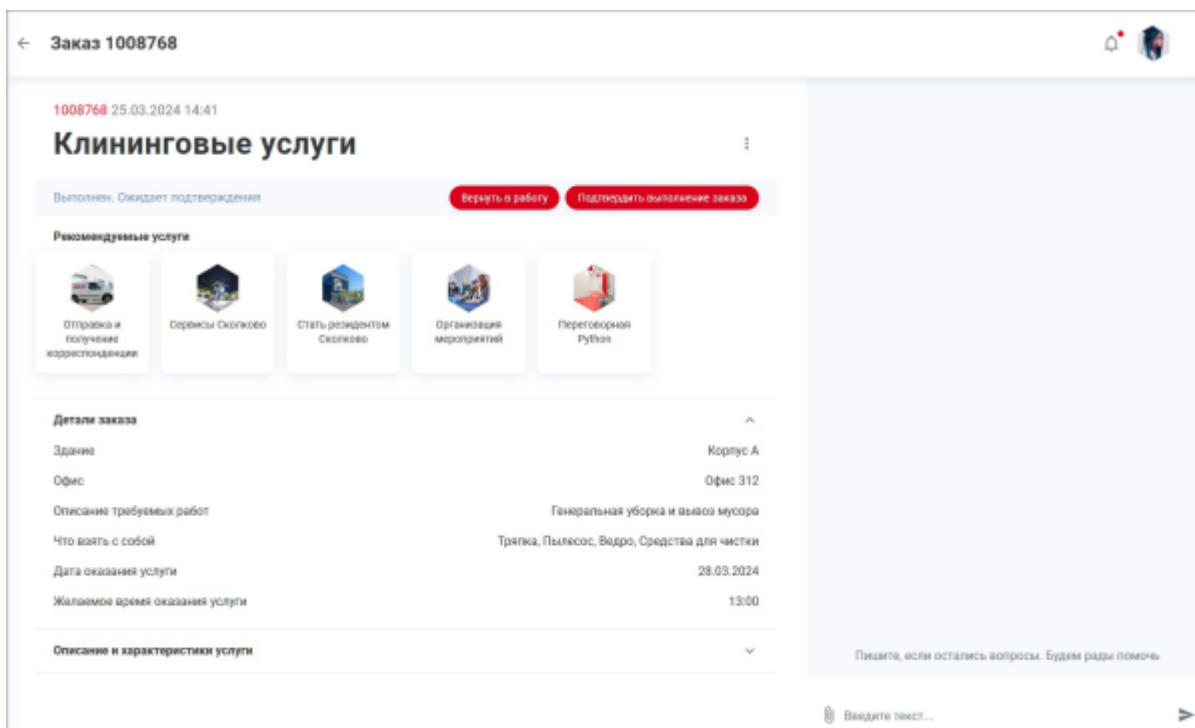
4. Назначьте пользователя, ответственного за выполнение заказа, в области **«Исполнитель»**:
 1. Нажмите кнопку  в мобильном или **«Изменить исполнителя»** в веб-приложении.
 2. Выберите исполнителя из списка. В списке содержатся пользователи, которые указаны как [ответственные за обработку](#) услуги 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 автозакрытия 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 a mobile application interface for viewing an order. At the top, it shows the order ID 'Заказ 1006313' and the date '11.08.2023 13:32'. The main title is 'Коворкинг на 2 этаже'. Below this, 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. The table shows 'Коворкинг на 2 этаже, тариф «Стандарт»' for 4 x 100 R, totaling 400 R, and 'Период аренды 11 августа 2023 г., с 16:00 до 20:00'. The total cost is 400 R. The payment section shows 'Банковская карта' and 'Оплачено 400 R' on 11.08.2023 13:32. 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 also has a 'Публичное' / 'Внутреннее' toggle and a 'Написать сообщение...' input field.

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

← **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 ₽
Даты бронирования 29.07.2023 - 30.07.2023, 1 ночь		
Обед	1 x 500 ₽	500 ₽
Такси от аэропорта	1 x 500 ₽	500 ₽
Ранний заезд Время заезда 08:00	1 x 500 ₽	500 ₽
Поздний выезд Время выезда 19:00	1 x 500 ₽	500 ₽
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.

Редактирование заказов по услугам с типом «Бронирование»

Редактирование заказов по услугам с типом «**Бронирование**» рассмотрим на примере услуги бронирования переговорной комнаты.

Редактирование заказов на бронирование, созданных пользователем или менеджером по аренде, осуществляется **Менеджером по аренде** в интерфейсе «**Управление экосистемой**» в разделе «**Обращения и заказы**» только в веб-интерфейсе.

Для редактирования доступны только бронирования в статусах ● «**Новый**», ● «**Подтвержден**» и ● «**Активен**».

Для редактирования бронирования:

- Найдите бронирование, которое необходимо отредактировать в разделе «**Обращения и заказы**» или воспользуйтесь [поиском по номеру заказа](#).
- Нажмите на бронирование.
В результате откроется форма просмотра заказа:

The screenshot shows a mobile application interface for viewing an order. At the top, it says 'Заказ 1006273'. Below that, the order details are displayed:

- Order ID: 1006273, Date/Time: 01.03.2023 10:18
- Service: Переговорная Python
- Period: 1 марта 2023 г., с 15:00 до 17:00
- Status: Новый. В процессе оплаты. Buttons: Скопировать ссылку на сервис оплаты, Изменить исполнителя
- Executor: Не назначено
- Order details: Переговорная Python (4 x 100 Р) for 400 Р. Total cost: 400 Р.
- Customer: Михаил Андреев, Administrator of the location, +7 (922) 641-66-10, andrievma59@gmail.com
- Payment: Payment № 13998048068, 01.03.2023 10:19, Bank card, Not paid.
- Execution period: (dropdown menu)
- Buttons: Изменить заказ, Искать заказ
- Footer: Искать заказ, В оплаченном заказе изменение некоторых полей ограничено. При отмене заказа будет произведен возврат средств.

- Нажмите кнопку «**Изменить заказ**».
В результате откроется форма редактирования бронирования:

Параметры заказа

Объект
Переговорная Java

Выберите дату бронирования из доступных

30 ноября
сегодня

1 декабря
среда

2 декабря
четверг

3 декабря
пятница

Другая дата

Выберите часы бронирования из доступных 30 ноября

08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30
14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30
20:00	20:30	21:00	21:30	22:00	22:30	23:00	23:30				

Комментарий или пожелание
Нужен проектор и доска.

Сохранить изменения

Отменить

Примечание. Кнопка «Изменить заказ» отображается только для бронирований в статусах ● «Новый», ● «Подтвержден» и ● «Активен».

- Измените параметры при необходимости:
 - **Объект, Дата бронирования, Время бронирования, Комментарий.** Параметры доступны для изменения, если заказ был оплачен пользователем (физическим лицом)

Примечание. В оплаченном заказе параметр «Время бронирования» возможно изменить на то количество таймслотов, которое было оплачено.

- **Объект, Дата бронирования, Время бронирования, Плательщик, Комментарий.** Параметры доступны для изменения, если заказ оплачивается от лица компании.

1. Нажмите кнопку «Сохранить изменения».

В результате:

- если были изменены дата и/или время, то новое время станет недоступным для бронирования, а старое время освободится для бронирования;
- заказчику отправится уведомление о изменении бронирования на электронную почту и в чат заказа на бронирование;
- все изменения отобразятся в интерфейсе администрирования «**Управление экосистемой > Аренда > Бронирования**» и в интерфейсе заказчика в разделе «**Мой кабинет > Мои заказы**».

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

Last update:
2025/01/22 11:41 help:z_admin:c_requests:processing https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests:processing&rev=1737546112
11:41

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

Permanent link:
https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests:processing&rev=1737546112

Last update: **2025/01/22 11:41**

