

× 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»**.

Менеджер, ответственный за обработку услуги, имеет следующие возможности в разделе **«Обращения и заказы»**:

- обработка обращений и заказов по услугам с типом **«Простая заявка»** и **«Заявка с помещением»**;
- редактирование заказов по услугам с типом **«Бронирование»**;
- просмотр и обработку заказов по услугам с типом **«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](#)».

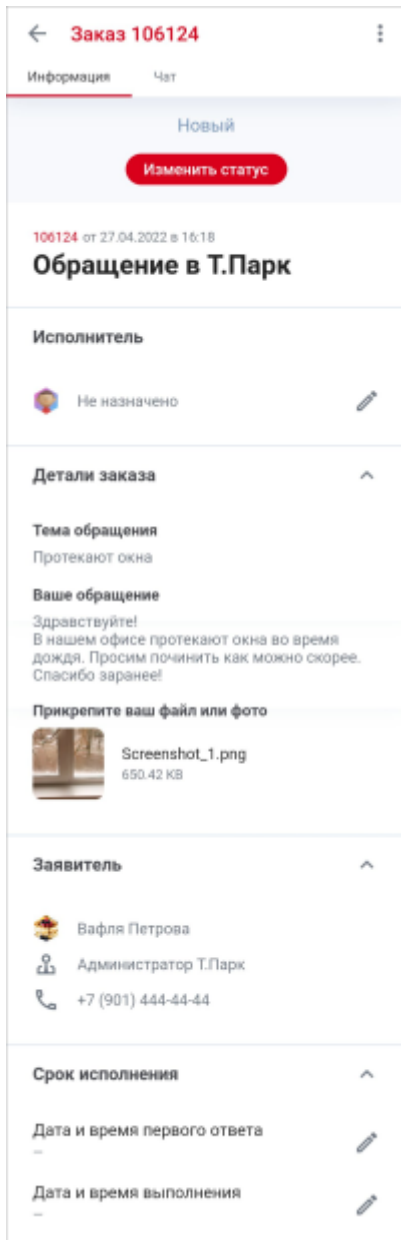
При создании нового обращения или заказа [ответственным за обработку](#) услуги приходит уведомление о создании нового заказа.

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 web interface for a request titled "Обращение в Т.Парк". At the top left, it shows the ID "106124" and the timestamp "27.04.2022, 16:18". The status is "Новый" (New) with a button to "Изменить статус" (Change status). The executor field is "Исполнитель: Не назначено" (Executor: Not assigned) with a button to "Изменить исполнителя" (Change executor). The "Детали заказа" (Order details) section includes the topic "Протекают окна" (Leaking windows) and the message "Ваше обращение: Здравствуйте! В нашем офисе протекают окна во время дождя. Просим починить как можно скорее. Спасибо заранее!" (Your request: Hello! In our office, windows are leaking during rain. We request to be fixed as soon as possible. Thank you in advance!). A screenshot of the office is attached, labeled "Screenshot\_1.png". The applicant is "Заявитель: Вафля Петрова" (Applicant: Vaflya Petrova), Administrator of T. Park, with a phone number "+7 (901) 444-44-44". The "Срок исполнения" (Execution period) section has fields for "Дата и время первого ответа" (Date and time of first response) and "Дата и время выполнения" (Date and time of completion), both with "Изменить время" (Change time) buttons. At the bottom right, there are tabs for "Публичное" (Public) and "Внутреннее" (Internal), and a text input field "Написать сообщение..." (Write message...) with a send button.



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

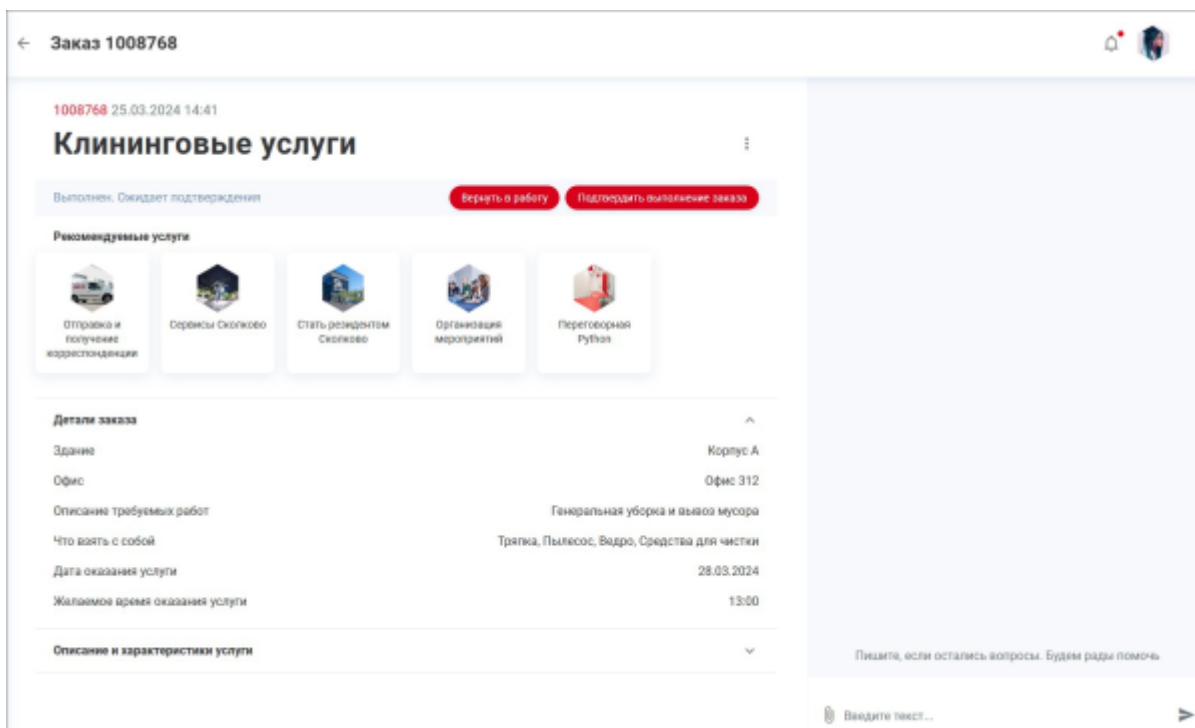
**Примечание.** Набор полей для каждой услуги может отличаться в зависимости от [настроек услуги](#).

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**.

## 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. There is a button 'Скопировать ссылку на сервис оплаты'.
- Executor: Не назначено. There is a button 'Изменить исполнителя'.
- Order details table:

Заказ	Цена	Итого
Переговорная Python	4 x 100 Р	400 Р
<b>Итоговая стоимость</b>		<b>400 Р</b>
- Customer: Михаил Андреев, Administrator of location, Phone: +7 (922) 641-66-10, Email: andreevma59@gmail.com
- Payment: Payment № 13998048068, Date: 01.03.2023 10:19, Method: Банковская карта, Status: Не оплачено
- Execution term: (dropdown menu)

At the bottom left, there is a red button 'Изменить заказ'. At the bottom right, there is a chat area with a text input 'Написать сообщение...' and a 'Внутреннее' label.

- 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 > Обращения и заказы**» и в интерфейсе заказчика в разделе «**Мой кабинет > Мои заказы**».

## 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'. The order status is 'Подтвержден'. The executor is listed as 'Не назначено' with a button to 'Изменить исполнителя'. The order details section includes a ticket number 'Билет 207' and visitor information: 'Посетитель Алексей Трошков' with phone number '+7 (342) 254-54-54'. The order details table shows 'Коворкинг на 2 этаже, тариф «Стандарт»' for 4 x 100 P, totaling 400 P, with a rental period from 11 August 2023, 16:00 to 20:00. The total cost is 400 P. The payment section shows 'Оплата Банковская карта' for 400 P on 11.08.2023 13:32. The issuer is 'Алексей Трошков', a guest of the location, with the same phone number. The completion deadline is also visible. A system notification at the bottom right states 'Сегодня Система Поступила оплата через платёжный шлюз. 13:32'. The interface includes a chat input field and a 'Написать сообщение...' button.

The screenshot displays a mobile application interface for viewing an order. At the top, it shows 'Заказ 1664' and the date '19.07.2023 16:32'. The order title is 'Отель «УЮТ»'. Below this, there are sections for 'Подтвержден', 'Исполнитель' (currently 'Не назначено'), and 'Детали заказа'. The 'Детали заказа' section includes a 'Бронирование 175' card with visitor information (Mariya Semenova), a list of services and their prices (Hotel room, taxi, breakfast, etc.), and a total price of 3,500 RUB. There is also an 'Оплата' section showing a payment of 3,500 RUB via a bank card. At the bottom, there is a 'Заявитель' section with contact details for Mariya Semenova and a chat interface with a system message about payment received.

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.

## Отмена заказов

---

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=1737553447](https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests:processing&rev=1737553447)

Last update: **2025/01/22 13:44**

