

× 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**»;
- отмена заказа.

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](#)».

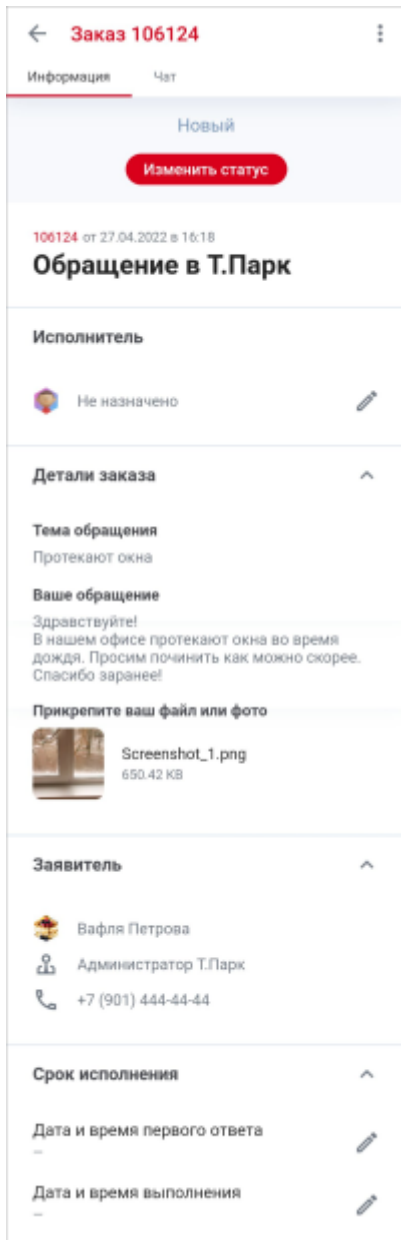
При создании нового обращения или заказа [ответственным за обработку](#) услуги приходит уведомление о создании нового заказа.

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 "Исполнитель" (Executor) field is currently "Не назначено" (Not assigned), with a button to "Изменить исполнителя" (Change executor). Under "Детали заказа" (Order details), the "Тема обращения" (Request topic) is "Протекают окна" (Windows leaking) and the "Ваше обращение" (Your request) contains a message: "Здравствуйте! В нашем офисе протекают окна во время дождя. Просим починить как можно скорее. Спасибо заранее!" (Hello! Windows are leaking in our office during rain. We request to be fixed as soon as possible. Thank you in advance!). A screenshot of the office window is attached, labeled "Screenshot_1.png". The "Заявитель" (Requester) is "Вафля Петрова" (Vaflya Petrova), an "Администратор Т.Парк" (T.Park Administrator), with a phone number "+7 (901) 444-44-44". The "Срок исполнения" (Execution period) section includes 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 for "Написать сообщение..." (Write message...). A right arrow button is located at the bottom right of the form.





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**».

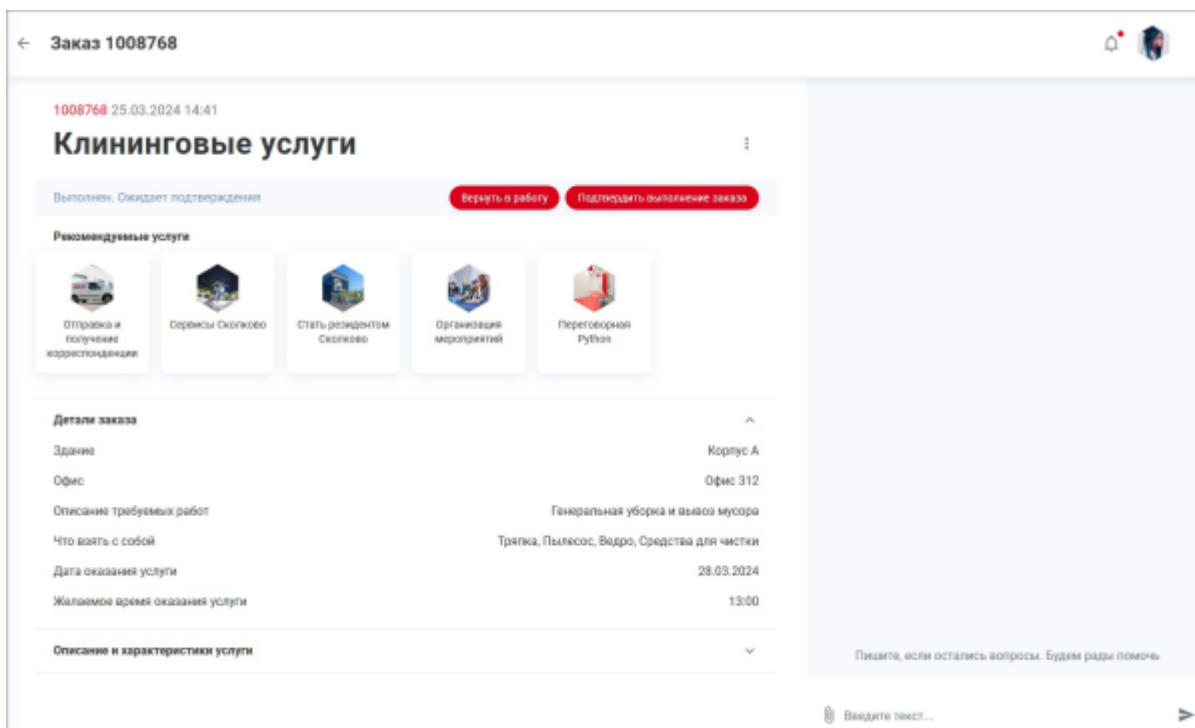
6. Измените дату и время первого ответа или выполнения при необходимости:

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.

Примечание. 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 order management. The order ID is 1006273, dated 01.03.2023 at 10:18. The service is 'Переговорная Python' with a duration of 1 hour on 1 March 2023, from 15:00 to 17:00. The status is 'Новый. В процессе оплаты' (New. In the payment process). The executor is 'Не назначено' (Not assigned). The order details show 4 units of 'Переговорная Python' at 100 RUB each, totaling 400 RUB. The customer is 'Михаил Андреев', an administrator at the location, with contact info: +7 (922) 641-66-10 and andreevma59@gmail.com. The payment is for invoice № 13998048068, dated 01.03.2023 at 10:19, via a bank card, and is currently 'Не оплачено' (Not paid). A red button 'Изменить заказ' (Change order) is visible at the bottom left. A note at the bottom states: 'В оплаченном заказе изменение некоторых полей ограничено. При отмене заказа будет произведен возврат средств.' (In a paid order, changing some fields is limited. Upon order cancellation, the funds will be refunded.)

- 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 the visitor's name 'Алексей Трошков' with his phone number. A table lists the order details: 'Коворкинг на 2 этаже, тариф «Стандарт»' for 4 x 100 R, totaling 400 R, with a rental period from 11 August 2023, 16:00 to 20:00. The total cost is also 400 R. The payment section shows 'Банковская карта' and 'Оплачено 400 R' on 11.08.2023 13:32. The reservation holder is 'Алексей Трошков', a guest of the location, with the same phone number. The bottom section is for 'Срок исполнения'. On the right, a system message states 'Поступила оплата через платёжный шлюз.' at 13:32. The interface includes a chat input field and a 'Написать сообщение...' button.

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

Примечание. Переход к просмотру и обработке билетов для заказов по услуге «**Бронирование коворкинга**» и бронирований для заказов по услуге «**Бронирование отеля**»

возможен только в веб-интерфейсе.

Отмена заказов

Отмена заказов с любым типом менеджером, ответственным за обработку заказа, возможна в любом статусе, кроме статуса «**Отменен**». При отмене оплаченных заказов платеж автоматически возвращается пользователю.

Для отмены заказа:

- Найдите заказ, который необходимо отменить в разделе «**Обращения и заказы**» или воспользуйтесь [поиском по номеру заказа](#).
- Нажмите на заказ. В результате откроется форма просмотра заказа.
- В контекстном меню выберите «**Отменить заказ**». В результате будет открыто окно подтверждения действия.
- Подтвердите отмену заказа, выбрав «**Да**».

При подтверждении отмены:

- освобождаются временные слоты в заказе по услуге с типом «**Бронирование**»;
- освобождаются рабочие места в заказе по услуге с типом «**Бронирование коворкинга**»;
- освобождаются номера в заказе по услуге с типом «**Бронирование отеля**»;

и статус заказа изменяется на:

- **Отменен**. В случае, если это заказ по услуге с типом «**Простая заявка**» и «**Заявка с помещением**», или если платный заказ еще не был оплачен;
- **Отменен. Выполняется возврат**. В случае, если заказ было оплачено пользователем. В интерфейсе пользователя такие бронирования отображаются также в статусе «**Отменен. Выполняется возврат**». После осуществления возврата заказ переходит в статус «**Отменен. Выполнен возврат**».

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=1737554588

Last update: **2025/01/22 14:03**

