

× 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**»:

- «**Менеджер по услугам**»: обработка обращений и заказов по услугам с типом «**Простая заявка**» и «**Заявка с помещением**»;
- «**Менеджер по аренде**»: редактирование заказов по услугам с типом «**Бронирование**»;
- «**Менеджер по аренде**»: просмотр и обработку заказов по услугам с типом «**Бронирование коворкинга**» и «**Бронирование отеля**»;
- «**Менеджер магазина**»: сбор и обработка заказов типа «**Продажа номенклатуры**»;
- все менеджеры: **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»

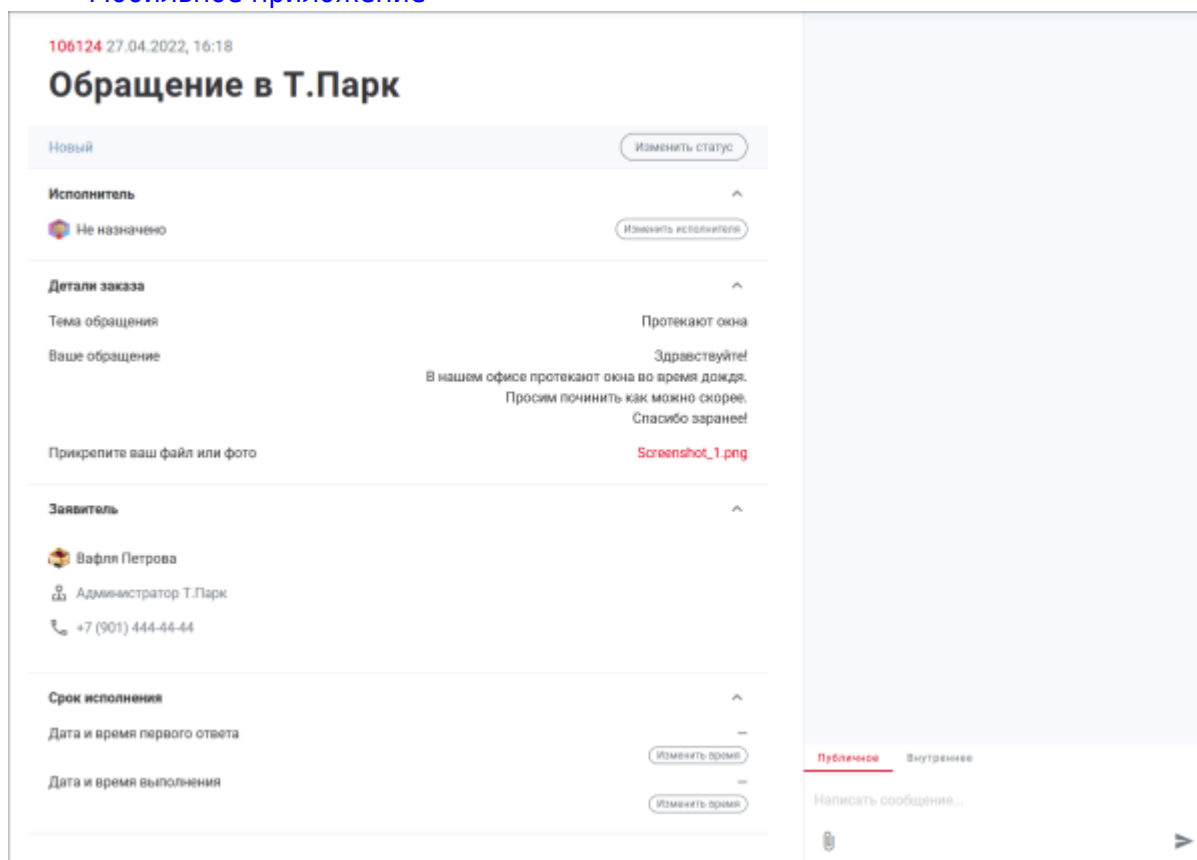
Обработка [обращений пользователей](#) и [заказов на предоставление услуг](#) от пользователей приложения Olvery, в том числе с [заявок на аренду помещений](#) и [заявок на вызов персонала](#), осуществляется «[Менеджером по услугам](#)» в административном интерфейсе в разделе «[Обращения и заказы](#)».

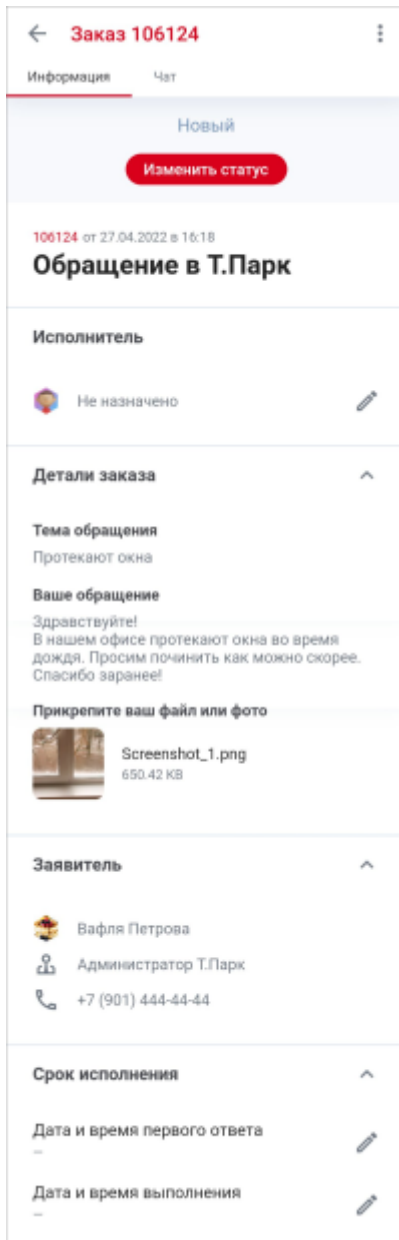
При создании нового обращения или заказа [ответственным за обработку](#) услуги приходит уведомление о создании нового заказа.

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](#)








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:

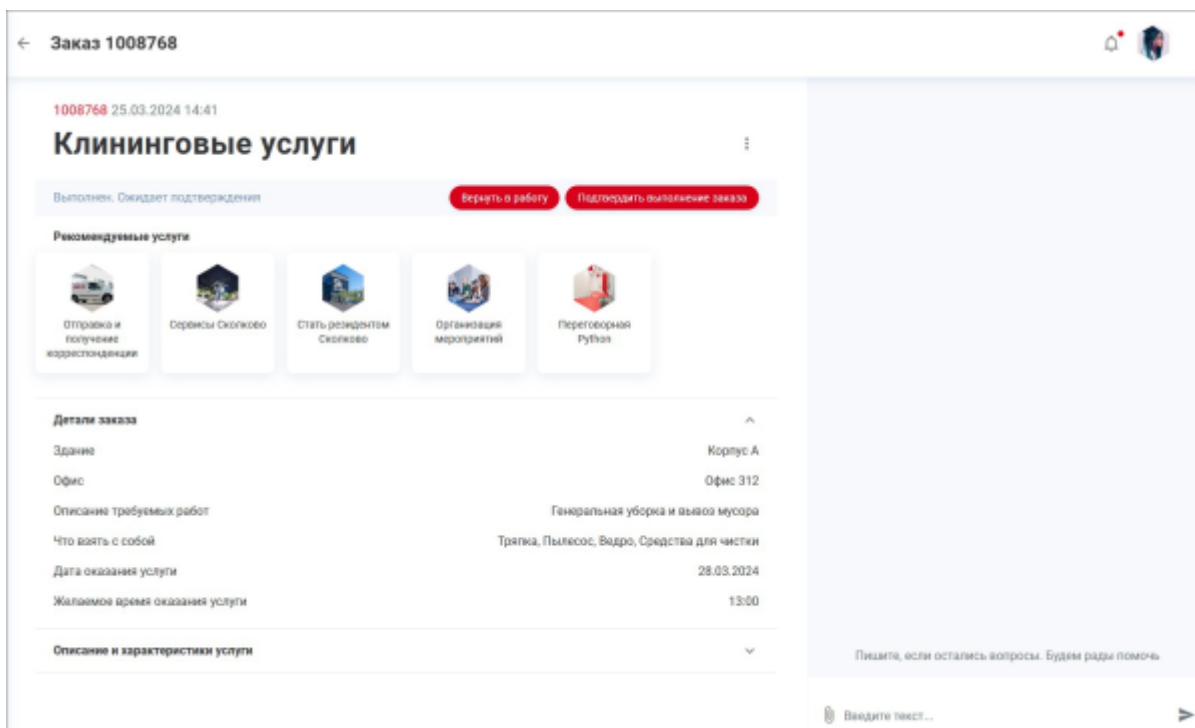
1. Нажмите кнопку «**Изменить статус**».
2. Выберите статус  «**В работе**».
3. Нажмите «**Сохранить**».

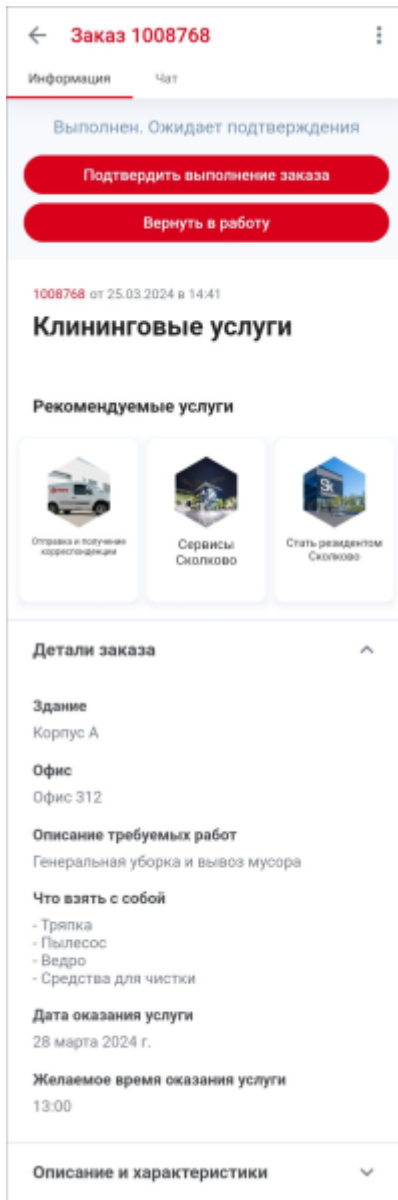
6. Измените дату и время первого ответа или выполнения при необходимости:

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 viewing an order. 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 performer is 'Не назначено' (Not assigned). The order details show 4 units 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 'Платеж № 13998048068' on 01.03.2023 at 10:19, via 'Банковская карта' (Bank card), and is '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 cancellation of the order, the funds will be returned.)

- 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', the visitor's name 'Алексей Трошков', and contact information. A table lists the order details: 'Коворкинг на 2 этаже, тариф «Стандарт»' for 400 R, and 'Итоговая стоимость' also 400 R. The payment section shows 'Банковская карта' and 'Оплачено 400 R'. The contact information for the requester is also provided. A system message at the bottom right states 'Поступила оплата через платёжный шлюз.' at 13:32. The interface includes a chat input field and a public/private 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 ₽
<b>Стоимость бронирования</b>		<b>3 500 ₽</b>

**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.

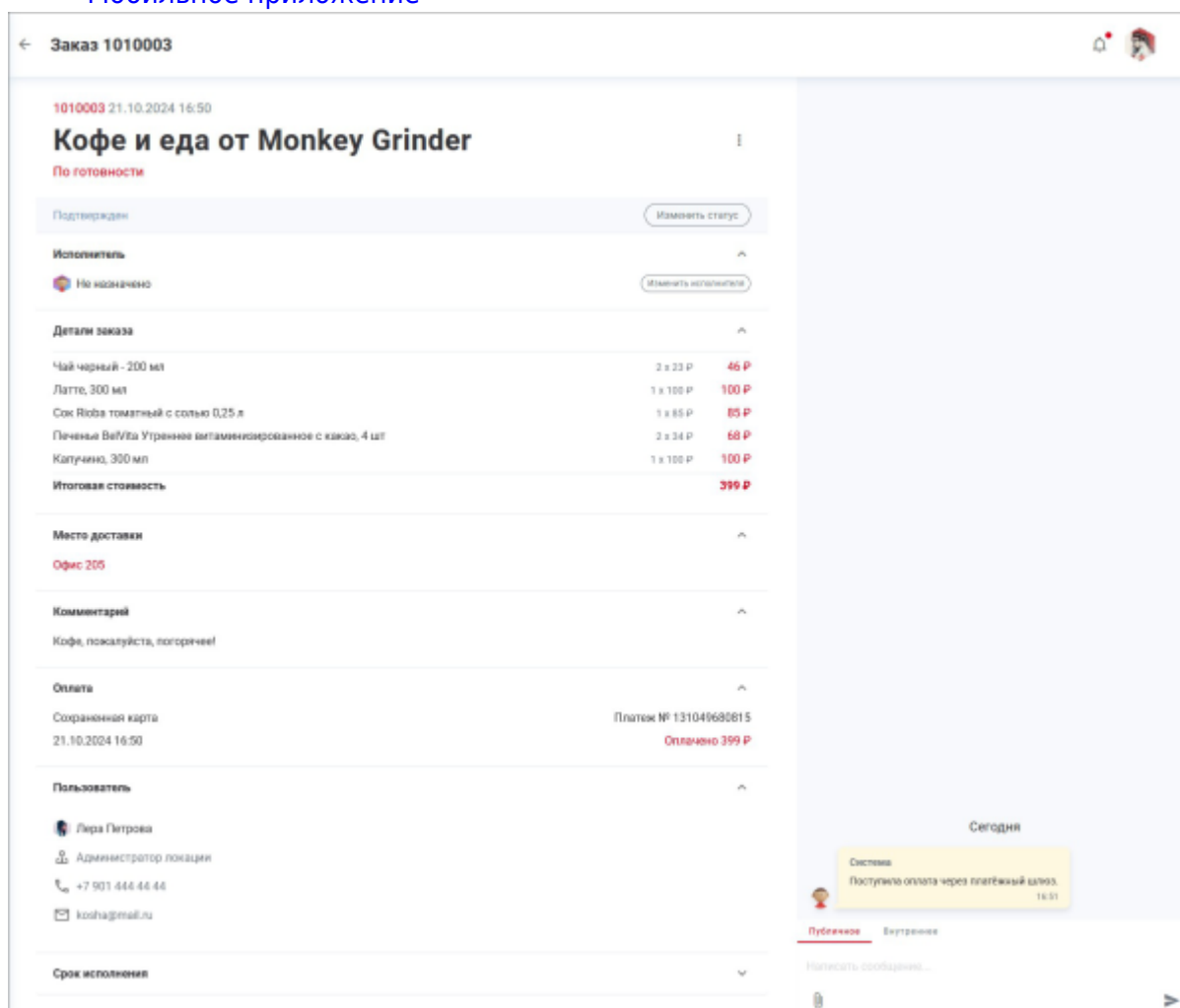
## Сбор и обработка заказов типа «Продажа номенклатуры»

### Сбор заказа

Собирать заказы может пользователь с ролью «**Менеджер магазина**».

Для сбора заказа:

1. Перейдите в раздел «**Управление экосистемой — Обращения и заказы**» в веб-приложении или в раздел «**Задачи — Обращения и заказы**» в мобильном приложении Olvery.
2. Нажмите на заказ в статусе ● «**Подтвержден**». В результате откроется форма просмотра заказа:
  - [Веб-приложение](#)
  - [Мобильное приложение](#)



← **Заказ 1010012** ⋮

Информация Чат

Подтвержден



**Изменить статус**

1010012 от 22.10.2024 в 16:57

### Кофе и еда от Monkey Grinder

23 октября 2024 г., 17:00


**Исполнитель**

 Не назначено 

**Заказ** ^

Чай черный Greenfield, пакетированный, 200 мл 23 P × 2	<b>46 P</b>
Латте, 300 мл 100 P × 1	<b>100 P</b>
Сок Rioba томатный с солью 0,25 л 85 P × 1	<b>85 P</b>
Печенье BelVita Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт 34 P × 2	<b>68 P</b>
Капучино, 300 мл 100 P × 1	<b>100 P</b>
<b>Итого</b>	<b>399 P</b>





**Место доставки** ^

Самостоятельно заберу в кофейне  
 Принести за столик

**Комментарий** ^

Кофе, пожалуйста, погорячее!

**Заявитель** ^

 Алевтина Егорова  
 Администратор  
 +7 902 111-22-44  
 kosha@mail.ru

**Оплата** ^


Сохраненная карта Платеж № 131049766390  
22.10.2024 в 16:57 **Оплачено 399 P**

**Срок исполнения** v

### 3. Ознакомьтесь с деталями заказа:



- **Дата и время готовности или доставки заказа.** Отображается под названием услуги. Возможные варианты:
  - **По готовности.** Заказ должен быть собран и доставлен в течение 15 минут после того, как заказ был переведен в статус  «Подтвержден». При изменении статуса заказа на  «Собран» заказчик получит уведомление в приложении о том, что заказ готов и его можно забирать;
  - **Произвольные дата и время.** Заказ должен быть собран и доставлен в течение 15 минут после наступления указанного времени;
- **Детали заказа.** Список заказанных позиций с указанием количества и стоимости по каждой позиции;
- **Место доставки.** Возможные варианты:
  - **Самовывоз.** Указано место, откуда заказчик сам заберет заказ, т.е. доставка не требуется. По готовности заказа, т.е. когда статус будет изменен на  «Собран», заказчик получит уведомление в приложении о том, что заказ готов и его можно забирать;
  - **Упаковать с собой** или **Принести за столик.** Указан способ, каким заказчик хочет забрать заказ. Может быть указан только один из вариантов, если были заданы соответствующие настройки при создании услуги с типом «Продажа номенклатуры» и был выбран вариант «Самовывоз»;
  - **Произвольное место доставки.** Требуется доставка заказа. По готовности заказа, т.е. когда статус будет изменен на  «Собран», курьер получит уведомление в приложении о том, что заказ готов и его можно доставить;
- **Комментарий.**

### 4. Измените статус заказа на «Активен», тем самым дав понять заказчику или курьеру, что заказ в работе.

Для изменения статуса нажмите кнопку «Изменить статус» в форме просмотра заказа, выберите статус  «Активен» и нажмите «Сохранить».


### 5. По готовности заказа измените статус на «Собран». В результате заказчик или курьер получит уведомление о готовности заказа.

### 6. В зависимости от места доставки выполните действие:





- **Самовывоз.** Передайте заказ клиенту и измените статус на  «Выполнен»;
- **Произвольное место доставки.** Передайте заказ курьеру и измените статус на  «В пути».

## Обработка заказа в статусе «Требуется обработка»

Обрабатывать заказы в статусе  «Требуется обработка» может только пользователь с ролью «**Менеджер магазина**».

При смене статуса заказа на  «Требуется обработка» пользователю с ролью «**Менеджер магазина**» будет отправлено уведомление о необходимости обработки заказа.

Для обработки заказа:

- Откройте заказ в статусе  «**Требуется обработка**»:
  - Перейдите по ссылке из уведомления;
  - Перейдите в раздел «**Управление экосистемой — Обращения и заказы**» в веб-приложении или в раздел «**Задачи — Обращения и заказы**» в мобильном приложении Olvery, и нажмите на заказ в статусе  «**Требуется обработка**». В результате откроется форма просмотра заказа.
- Просмотрите причину отмены доставки заказа.  
Причина отмены доставки заказа отображается как сообщение в чате от имени курьера.
- Выполните дополнительные действия за рамками системы при необходимости.  
Например, свяжитесь с курьером или заказчиком.
- Измените статус заказа на  «**Отменен**» или  «**Выполнен**» в зависимости от ситуации.

**Примечание.** При отмене оплаченного заказа необходимо выполнить возврат средств.

## 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=1738163344](https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests:processing&rev=1738163344)

Last update: **2025/01/29 15:09**

