× 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

- Войдите в веб-приложение Olvery.
- В боковом меню в переключателе интерфейсов выберите «**Управление экосистемой**». В результате будет осуществлён переход в интерфейс администрирования.
- Перейдите в раздел «**Обращения и заказы**».

- Войдите в мобильное приложение Olvery.
- Перейдите на вкладку «**Задачи**».
- 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**».

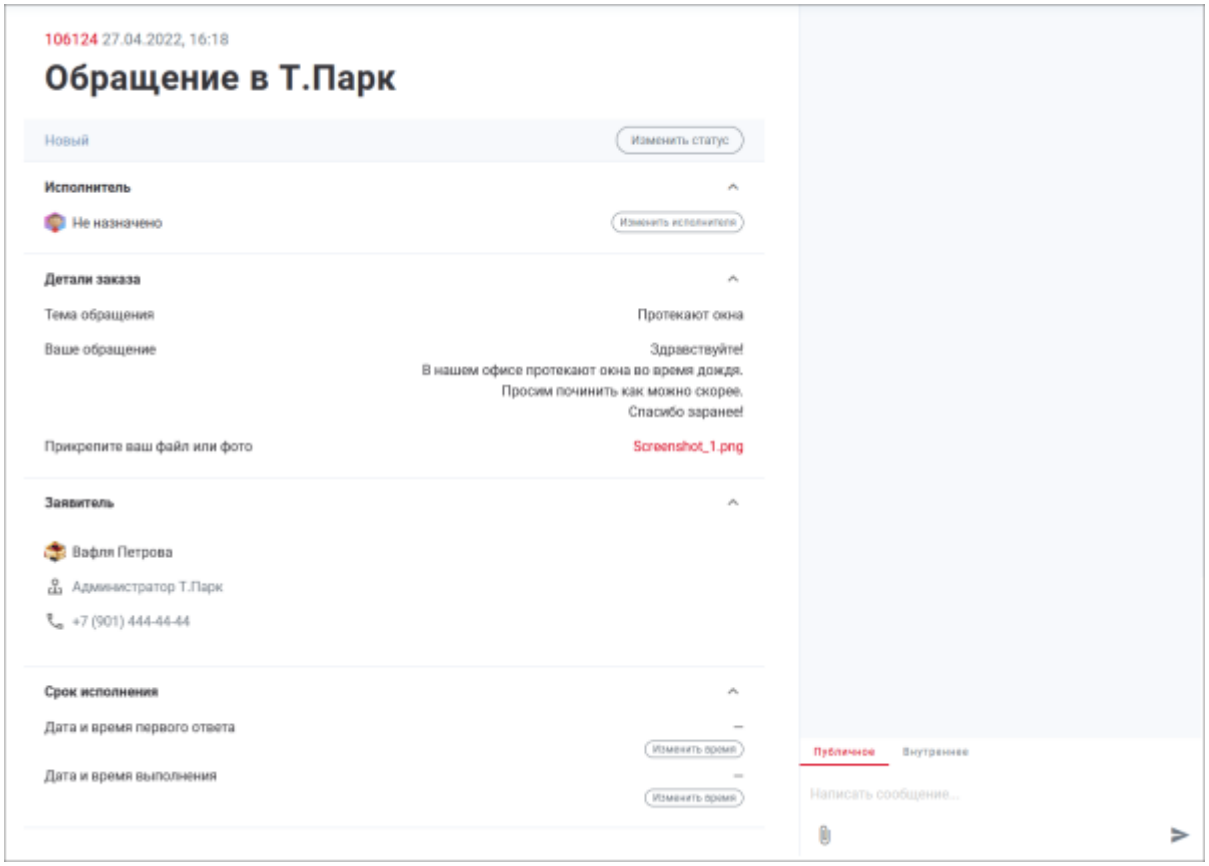
При создании нового обращения или заказа ответственным за обработку услуги приходит уведомление о создании нового заказа.

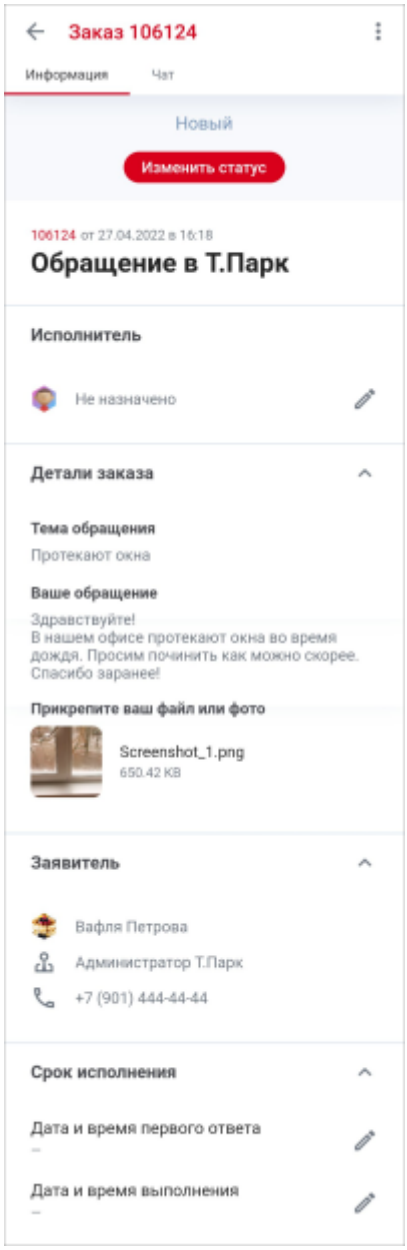
Все новые обращения и заказы по услугам с типом «**Простая заявка**» и «**Заявка с помещением**» создаются в приложении Olvery в статусе ● «**Новый**».

Для обработки обращений и заказов:

- Перейдите в раздел «**Обращения и заказы**».

- Нажмите на обращение или заказ в статусе ● «**Новый**».
  В результате откроется форма просмотра обращения или заказа:
  <tabs>
- Веб-приложение
- Мобильное приложение





</tabs>

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

  Примечание. Набор полей для каждой услуги может отличаться в зависимости от настроек услуги.
- 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 содержаться пользователи, которые указаны как ответственные за обработку услуги или обращения.

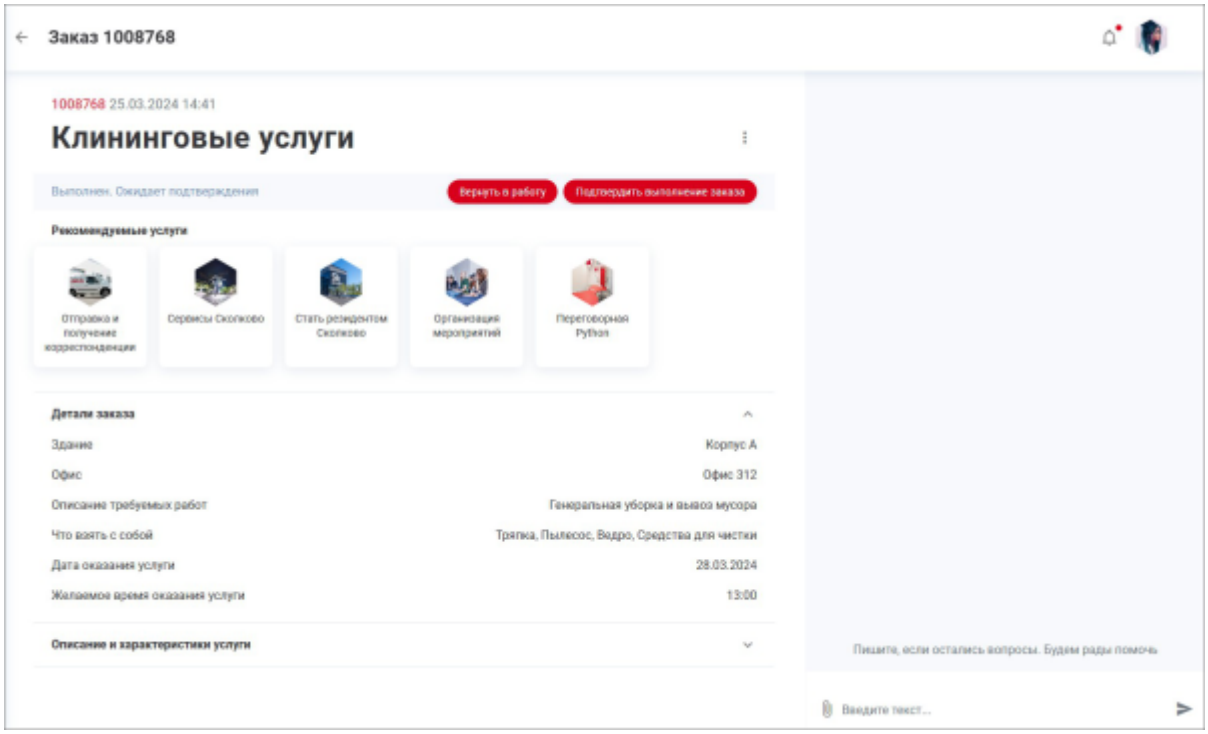
- Измените статус обращения или заказа на «**В работе**», тем самым дав понять заявителю, что обращение или заказ принят в работу:
  1. Нажмите кнопку «**Изменить статус**».
  2. Выберите статус «**В работе**».
  3. Нажмите «**Сохранить**».

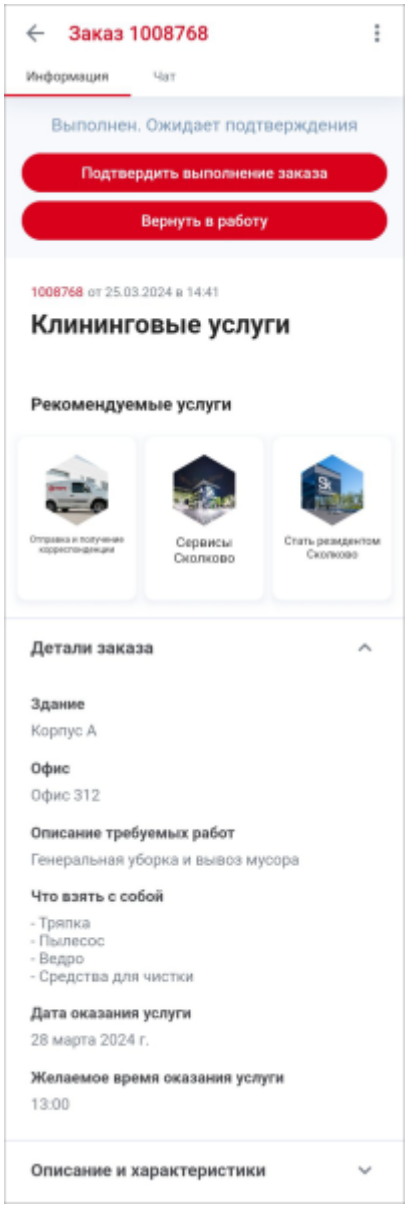
- Измените дату и время первого ответа или выполнения при необходимости:
  1. Нажмите кнопку в мобильном или «**Изменить время**» в веб-приложении.
  2. Измените дату и время в открывшемся окне.
  3. Нажмите «**Сохранить**».

- 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 посчитает, 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.

Редактирование заказов по услугам с типом «Бронирование»

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

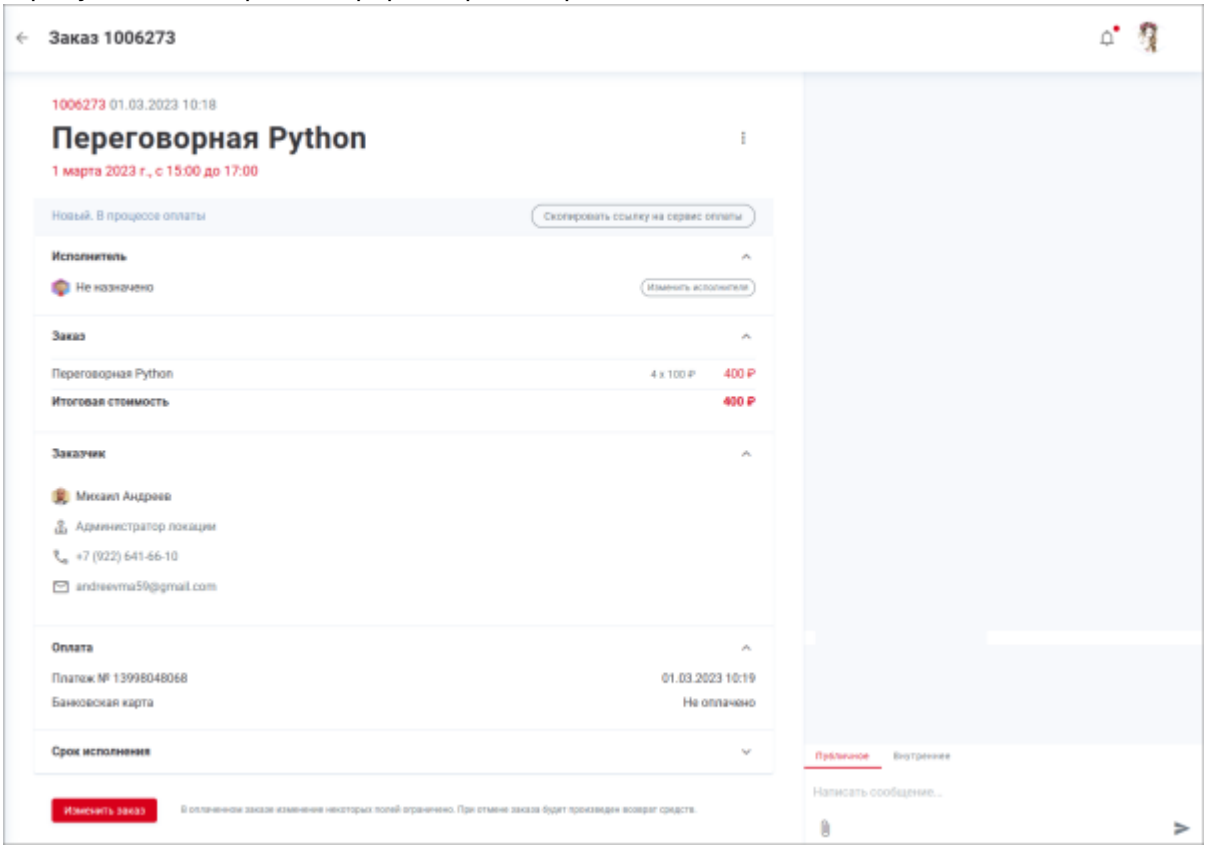
Примечание. Редактирование заказов на бронирование, созданных пользователем или менеджером по аренде, осуществляется **Менеджером по аренде** в интерфейсе «**Управление экосистемой**» в разделе «**Обращения и заказы**» только в веб-интерфейсе.

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

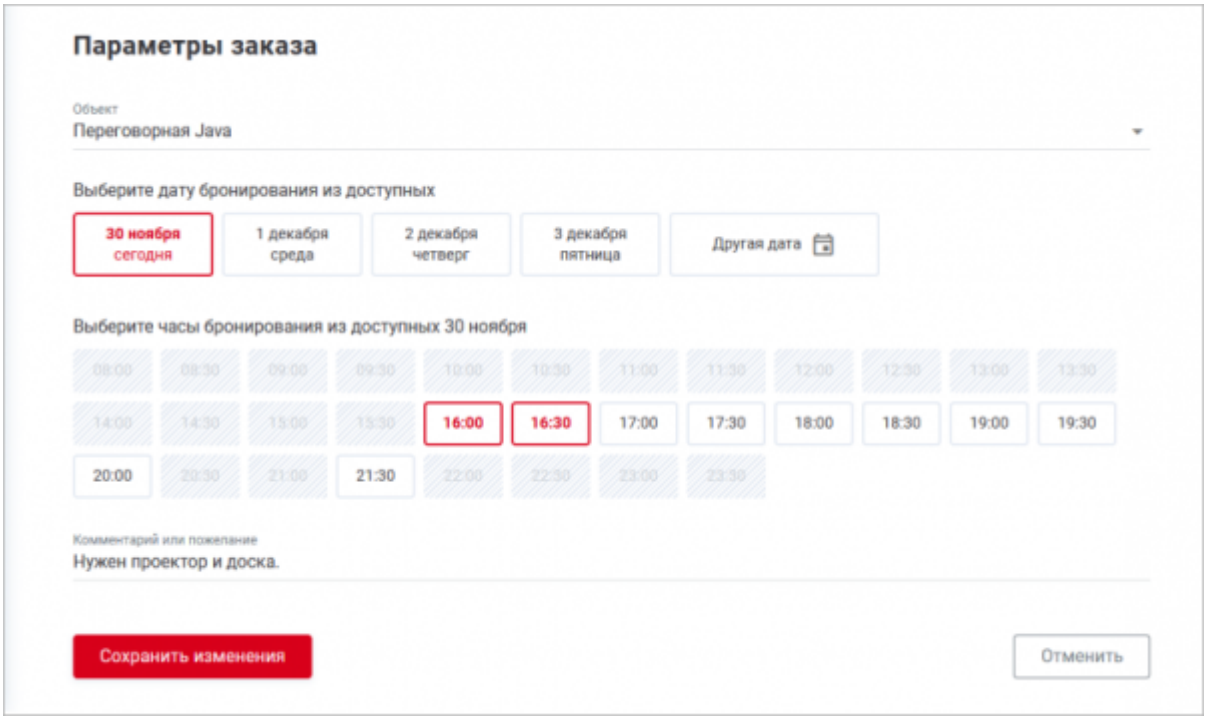
Для редактирования бронирования:

- 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:



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



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.

- Нажмите кнопку «**Сохранить изменения**».

В результате:

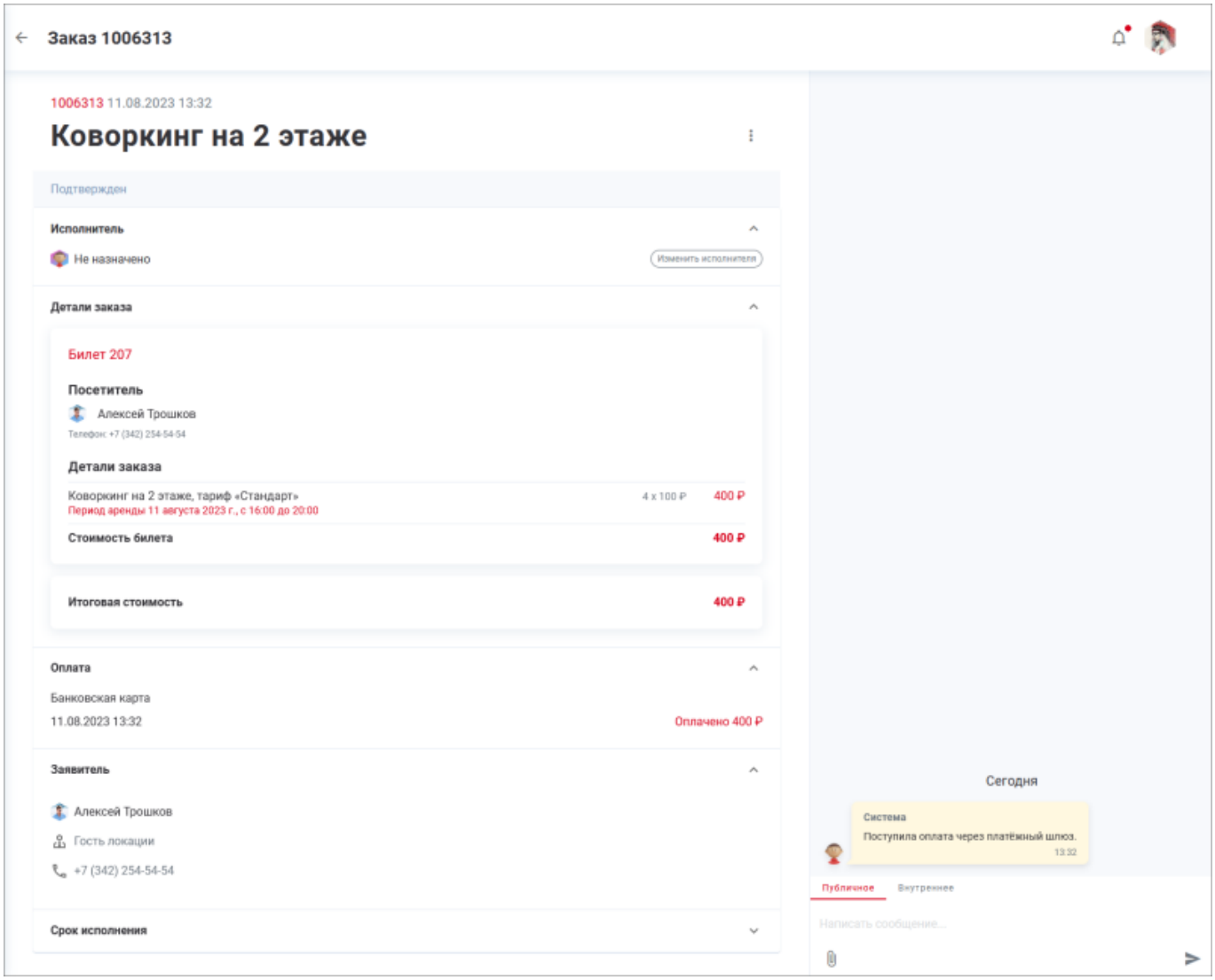
- если были изменены дата и/или время, то новое время станет недоступным для бронирования, а старое время освободится для бронирования;
- заказчику отправится уведомление о изменении бронирования на электронную почту и в чат заказа на бронирование;
- все изменения отобразятся в интерфейсе администрирования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

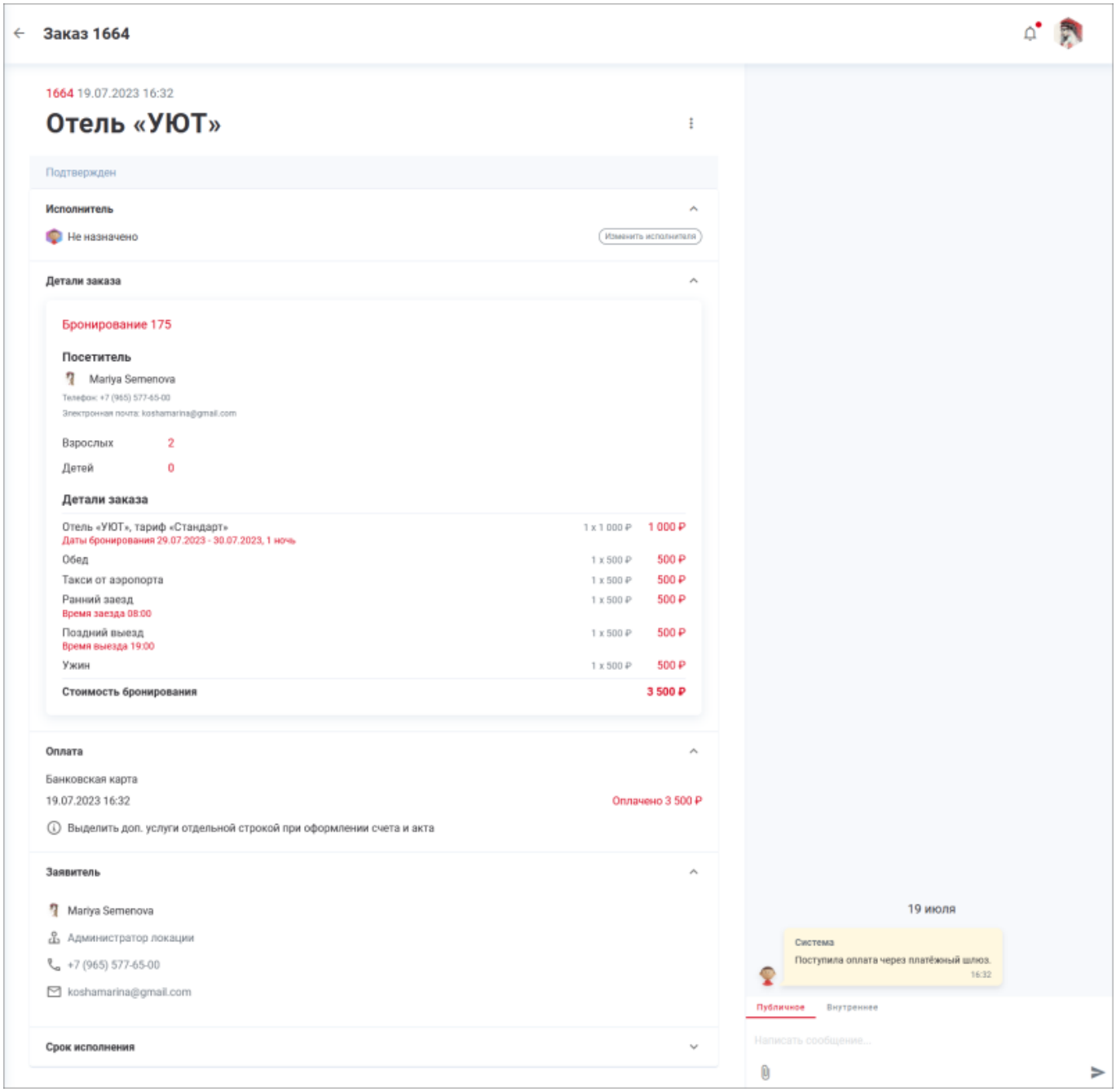
Просмотр и обработка заказов по услугам с типом «Бронирование коворкинга» и «Бронирование отеля»

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





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.

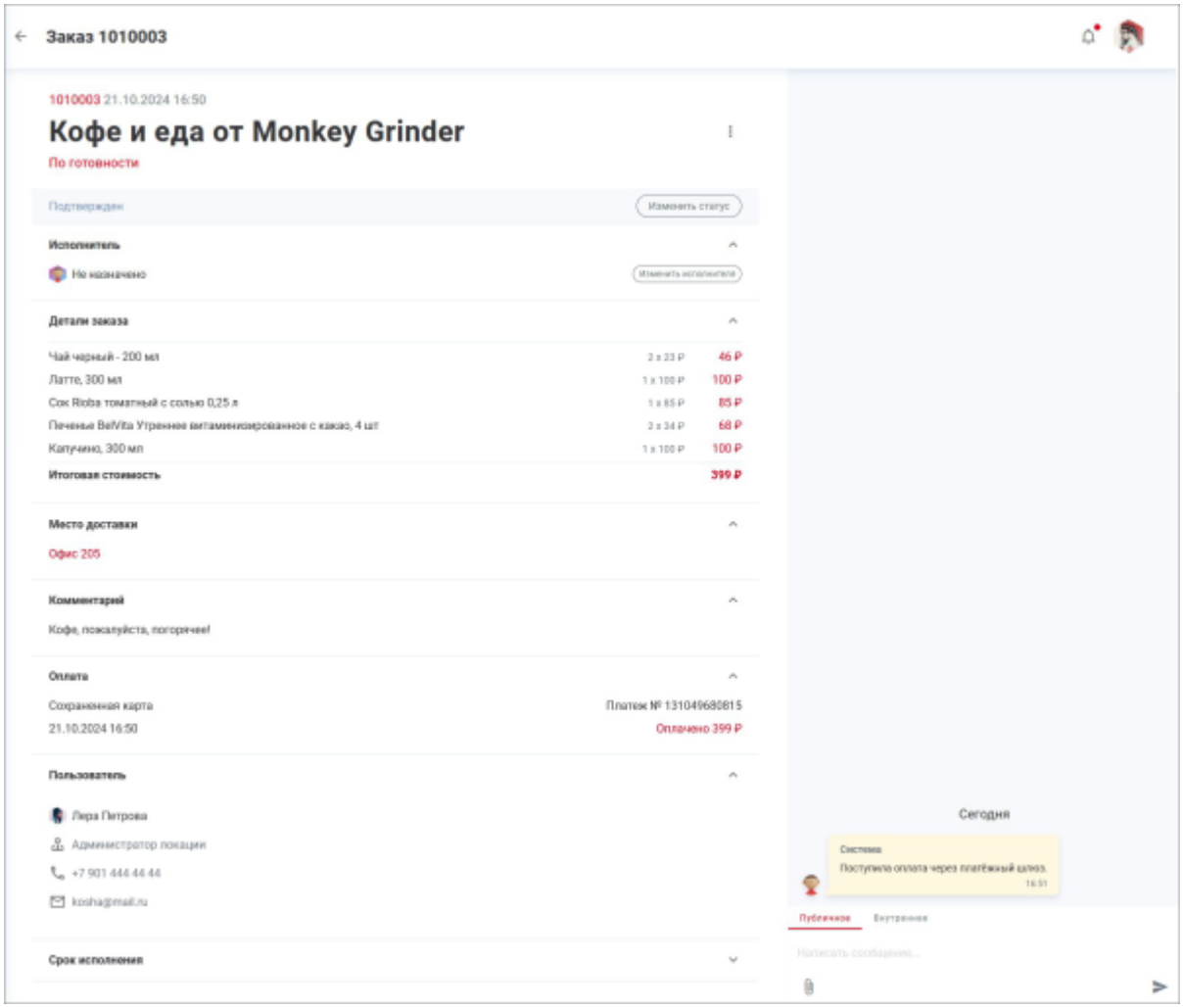
Сбор и обработка заказов типа «Продажа номенклатуры»

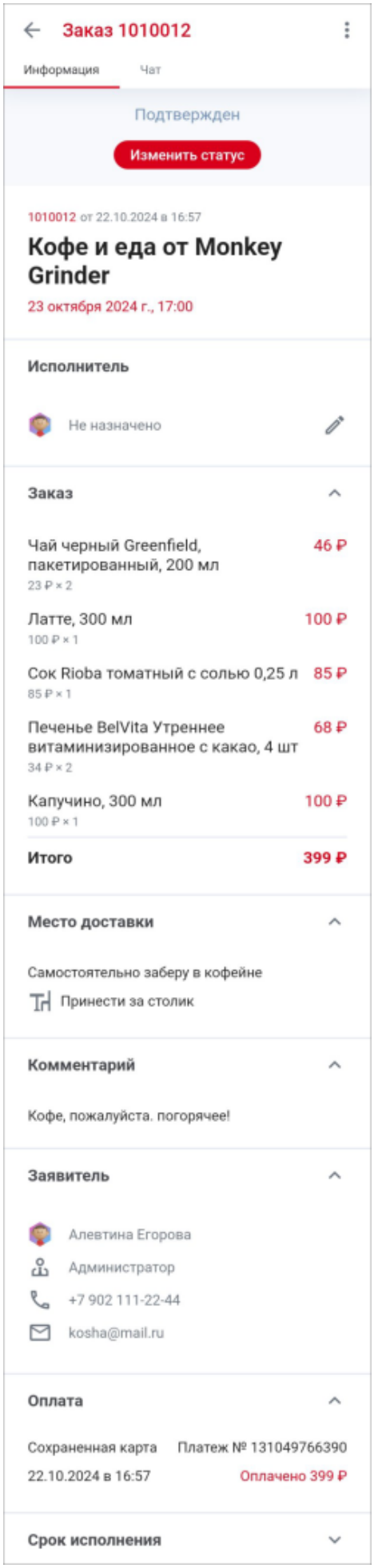
Собирать заказы может пользователь с ролью «**Менеджер магазина**».

Для сбора заказа:

- Перейдите в раздел «**Управление экосистемой — Обращения и заказы**» в веб-приложении или в раздел «**Задачи — Обращения и заказы**» в мобильном приложении Olvery.

- Нажмите на заказ в статусе ● «**Подтвержден**». В результате откроется форма просмотра заказа:
<tabs>
- 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
46 ₽
23 ₽ × 2
Латте, 300 мл
100 ₽
100 ₽ × 1
Сок Rioba томатный с солью 0,25 л
85 ₽
85 ₽ × 1
Печенье BelVita Утреннее витаминизированное с какао, 4 шт
68 ₽
34 ₽ × 2
Капучино, 300 мл
100 ₽
100 ₽ × 1
Итого
399 ₽
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 ₽
Срок исполнения

</tabs>

- 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**.

- 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**».

- По готовности заказа измените статус на 🔴 «**Собран**». В результате заказчик или курьер получит уведомление о готовности заказа.

- 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**».

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=1738163468

Last update: **2025/01/29 15:11**