

× 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](#)».

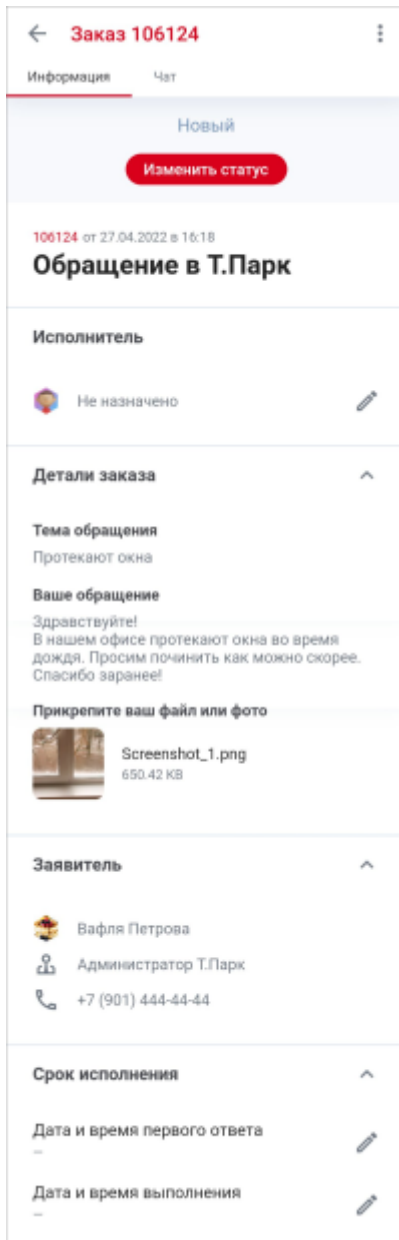
При создании нового обращения или заказа [ответственным за обработку](#) услуги приходит уведомление о создании нового заказа.

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](#)


The screenshot displays a web interface for a request in the 'Т.Парк' section. At the top, it shows the ID '106124', the date '27.04.2022, 16:18', and the title 'Обращение в Т.Парк'. The status is 'Новый' (New) with a button to 'Изменить статус' (Change status). The 'Исполнитель' (Executor) is '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' (Leaking windows) and the 'Ваше обращение' (Your request) is 'Здравствуйте! В нашем офисе протекают окна во время дождя. Просим починить как можно скорее. Спасибо заранее!' (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 'Заявитель' (Requester) is 'Вафля Петрова' (Vaflya Petrova), an administrator of 'Т.Парк' with the 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, there are tabs for 'Публичное' (Public) and 'Внутреннее' (Internal), and a text input field for 'Написать сообщение...' (Write message...). A right arrow button is visible at the bottom right.





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:

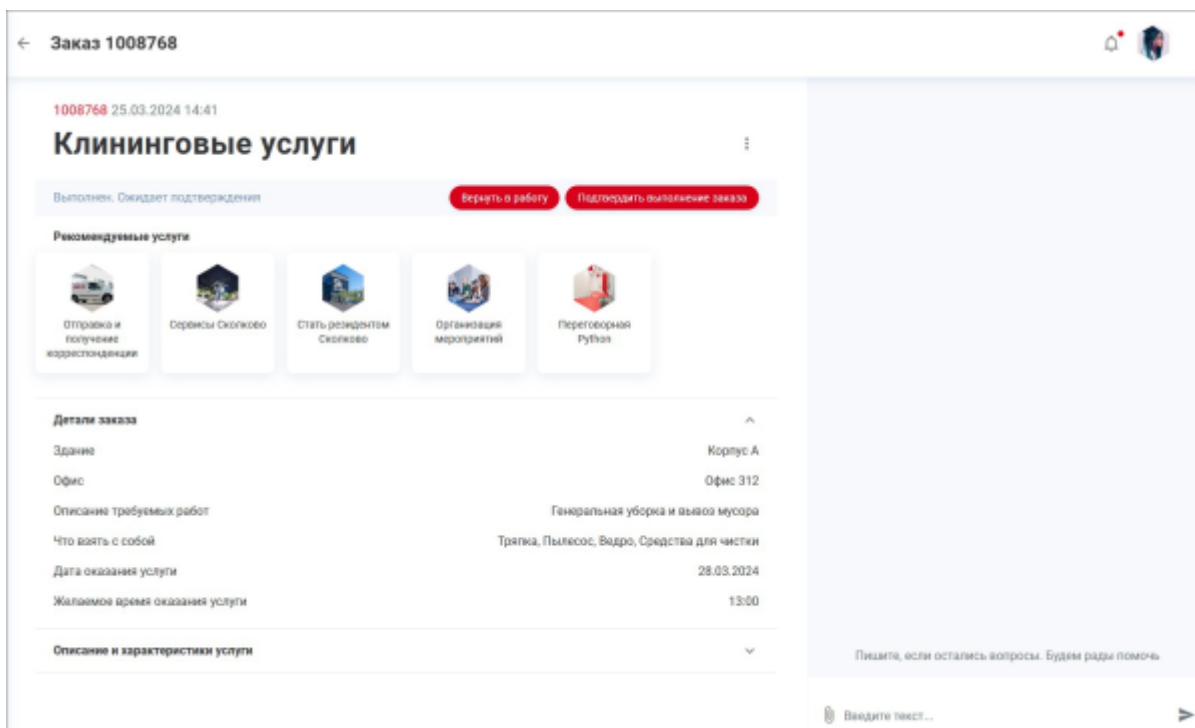
1. Нажмите кнопку «**Изменить статус**».
2. Выберите статус  «**В работе**».
3. Нажмите «**Сохранить**».

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'. The performer is 'Не назначено'. 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 for invoice № 13998048068, dated 01.03.2023 at 10:19, via a bank card, and is currently 'Не оплачено'. A red button 'Изменить заказ' 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.'

- 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 order management. 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 '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 Р' on 11.08.2023 13:32. The reservation holder is 'Алексей Трошков', a guest of the location, with phone number '+7 (342) 254-54-54'. 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.

Итоговая стоимость	400 Р
Коворкинг на 2 этаже, тариф «Стандарт»	4 x 100 Р 400 Р
Период аренды 11 августа 2023 г., с 16:00 до 20:00	
Стоимость билета	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 P	<b>1 000 P</b>
<b>Даты бронирования 29.07.2023 - 30.07.2023, 1 ночь</b>		
Обед	1 x 500 P	<b>500 P</b>
Такси от аэропорта	1 x 500 P	<b>500 P</b>
Ранний заезд Время заезда 08:00	1 x 500 P	<b>500 P</b>
Поздний выезд Время выезда 19:00	1 x 500 P	<b>500 P</b>
Ужин	1 x 500 P	<b>500 P</b>
<b>Стоимость бронирования</b>		<b>3 500 P</b>

**Оплата**

Банковская карта  
 19.07.2023 16:32 **Оплачено 3 500 P**

🕒 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**»

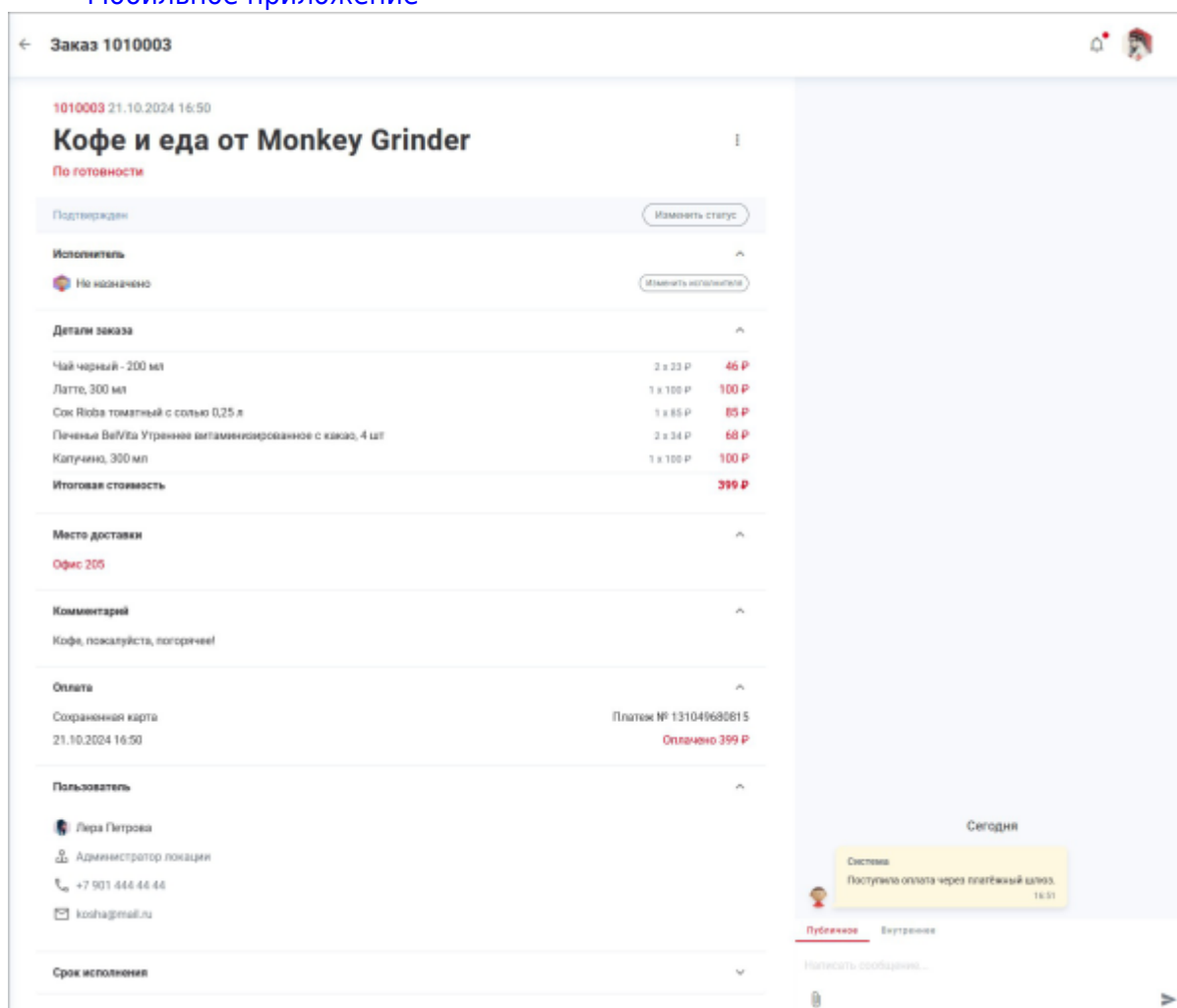
возможен только в веб-интерфейсе.

## Сбор и обработка заказов типа «Продажа номенклатуры»

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».

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

Last update:

2025/01/29 15:11 help:z\_admin:c\_requests:processing [https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z\\_admin:c\\_requests:processing&rev=1738163468](https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests:processing&rev=1738163468)

---

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](https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests:processing&rev=1738163468)

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

