

× Страница находится в разработке

Обращения и заказы

Раздел **«Обращения и заказы»** предназначен для работы с любыми типами заказов в системе Olvery.

Примечание. Раздел **«Обращения и заказы»** доступен в мобильном и веб-приложении для пользователей с ролями **«Менеджер по услугам»**, **«Менеджер по аренде»** и **«Менеджер магазина»**.

Пользователь с ролью **«Менеджер по услугам»** в разделе **«Обращения и заказы»** может работать с заказами типа:

- **«Простая заявка»** или **«Заявка с помещением»**: [обращениями пользователей](#), [заказами на предоставление услуг](#) от пользователей приложения Olvery, в том числе с [заявками на аренду помещений](#) и [заявками на вызов персонала](#).

Пользователь с ролью **«Менеджер по аренде»** в разделе **«Обращения и заказы»** может работать с заказами типа:

- **«Бронирование»**: заказами на бронирование переговорной комнаты или времени специалиста, созданными [пользователем](#) или [менеджером по аренде](#);
- **«Коворкинг»**: заказами на бронирование коворкинга, созданными [пользователем](#) или [менеджером по аренде](#);
- **«Отель»**: заказами на бронирование отеля, созданными [пользователем](#) или [менеджером по аренде](#).

Пользователь с ролью **«Менеджер магазина»** в разделе **«Обращения и заказы»** может работать с заказами типа:

- **«Продажа номенклатуры»**: заказами товаров, созданными [пользователем](#) или [менеджером магазина](#).

Как перейти в раздел «Обращения и заказы»

Для перехода в раздел:

- [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»**.

Просмотр заказов и обращений

Все заказы и обращения отображаются в виде списка, отсортированного по дате и времени создания по убыванию:

- [Веб-приложение](#)
- [Мобильное приложение](#)

| Дата и время | Номер | Услуга | Дата выполнения | Пользователь | Заказчик | Исполнитель | Статус | Сумма | Чат |
|------------------|-------|-------------------------------|------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------|---------------------------------|--------|-----|
| 4 минуты назад | 2384 | Кофе и еда от Monkey Grinder | 17.01.2025 13:54 | Александр Шляхов | Александр Шляхов | Юлия Нохрина | Собран | 98 Р | ✉ |
| 19 часов назад | 2383 | Переговорная Java | 19.01.2025 14:00 | Марина Спиридонова | Марина Спиридонова | Не назначено | Подтвержден | 0 Р | ✉ |
| 19 часов назад | 2382 | Отель «УЮТ» | 21.01.2025 10:00 | Мария Семенова | Мария Семенова | Не назначено | Подтвержден | 150 Р | ✉ |
| 19 часов назад | 2381 | Обращение в УК | 16.01.2025 18:59 | Алексей Игорьевич Куликов | Алексей Игорьевич Куликов | Иван Степанов | В работе | 0 Р | ✉ |
| 19 часов назад | 2380 | Кофе и еда от Monkey Grinder | 16.01.2025 18:57 | Марина Спиридонова | F2 Innovations | Юлия Нохрина | Требуется обработка | 274 Р | ✉ |
| 19 часов назад | 2379 | Коворкинг на 2 этаже | 21.01.2025 07:00 | Мария Семенова | Мария Семенова | Не назначено | Подтвержден | 2000 Р | ✉ |
| 19 часов назад | 2378 | Бронирование конференц зала | 16.01.2025 18:56 | Павел Костычев | Павел Костычев | Марина Спиридонова | В работе | 0 Р | ✉ |
| 15.01.2025 11:50 | 2377 | Переговорная №2 | 15.01.2025 13:00 | Марина Спиридонова | Марина Спиридонова | Не назначено | Выполнен | 200 Р | ✉ |
| 15.01.2025 11:50 | 2376 | Переговорная №1 | 15.01.2025 13:00 | Марина Спиридонова | Марина Спиридонова | Не назначено | Отменен. Неуспешная оплата | 100 Р | ✉ |
| 14.01.2025 17:40 | 2375 | Заявка на въезд на территорию | 14.01.2025 17:40 | Александр Шляхов | Александр Шляхов | Елена Опутина | Выполнен. Ожидает подтверждения | 0 Р | ✉ |



Список содержит информацию:











- **Дата и время.** Дата и время создания обращения или заказа;
- **Номер.** Номер обращения или заказа в приложении Olvery;
 - **Услуга.** Название услуги, которое указано в [каталоге услуг](#);
 - **Дата выполнения.** В услугах типа «Простая заявка», «Заявка с помещением» дата и время создания заказа совпадает с датой и временем выполнения. В услугах типа «Продажа номенклатуры» дата и время создания заказа совпадает с датой и временем выполнения, за исключением заказов с доставкой к определенному времени — в них указывается дата и время к которому необходимо доставить заказ. В услугах типа «Бронирование», «Коворкинг», «Отель» в поле отображается дата и время начала бронирования.
- **Пользователь.** Пользователь, который создал обращение или заказ;
 - **Заказчик.** Имя пользователя/сообщество, на кого оформлен заказ;
- **Исполнитель.** Сотрудник управляющей компании, назначенный исполнителем по обращению или заказу;
- **Статус.** Подробное описание статусов см. в разделе [Статусы заказов](#);
- **Сумма.** Общая стоимость заказа;

- **Чат.** Отображается количество непрочитанных сообщений от пользователя.

Статусы заказов

В веб-интерфейсе каждый статус имеет свой цвет. Цветовая индикация предназначена, чтобы обратить внимание менеджера на обращения или заказы, которые требуют каких-либо действий.

Цветовую индикацию статусов можно разделить на группы:

- **Требуется контроль или действие менеджера.** В группу входят статусы:
 -  **Новый.** Присваивается заказу автоматически сразу после создания;
 -  **Новый. В процессе оплаты.** Присваивается заказу автоматически при переходе пользователя на [страницу оплаты заказа](#). Статус актуален только для платных заказов;
 -  **Требуется обработка.** Статус устанавливается вручную Менеджером магазина или Курьером, когда заказ не может быть выполнен по какой-либо причине. Если действие выполняется Курьером, то обязательно указать причину, по которой заказ не может быть выполнен. Причина отображается в чате заказа только у Менеджера магазина или Курьера. Статус актуален только для заказов типа «**Продажа номенклатуры**».
- **Заказ принят или находится в обработке, но требуется наблюдение.** В группу входят статусы:
 -  **В работе.** Устанавливается менеджером, когда тот начинает обработку обращения или заказа, или когда пользователь или менеджер возвращает заказ в обработку. Статус актуален для заказов типа «**Простая заявка**», «**Заявка с помещением**»;
 -  **Подтвержден.** Заказ успешно оплачен пользователем или плательщиком является сообщество, т.е. будет **выставлен счет** за заказ в конце месяца. Статус актуален только для платных заказов;
 -  **Активен.** Устанавливается системой, когда наступает время начала бронирования для заказов типа «**Бронирование**», «**Коворкинг**», «**Отель**». Устанавливается Менеджером магазина, когда менеджер начинает обработку и сбор данного заказа;
 -  **В пути.** Устанавливается Менеджером магазина или Курьером, когда заказ находится в процессе доставки. Статус актуален только для заказов типа «**Продажа номенклатуры**».
- **Требуется срочное действие.** В группу входят статусы:
 -  **Собран.** Устанавливается Менеджером магазина, когда заказ собран и готов к выдаче или доставке.
- **Действие не требуется.** В группу входят статусы:
 -  **Выполнен. Ожидает подтверждения.** Устанавливается менеджером, когда обращение или заказ выполнены;
 -  **Выполнен.** Устанавливается системой, когда заявитель подтверждает выполнение обращения или заказа, или автоматически по прошествии [времени автоматического закрытия заказа](#) для заказов типа «**Простая заявка**», «**Заявка с помещением**». Устанавливается Менеджером магазина или Курьером, когда заказ

доставлен или пользователь забрал его самостоятельно для заказов типа «**Продажа номенклатуры**». Устанавливается системой, когда наступило время окончания бронирования для заказов типа «**Бронирование**», «**Коворкинг**», «**Отель**»;

- ● **Новый. Ожидает выставления счета на оплату.** Только для услуг с типом [заказ коворкинга](#) или [бронирование отеля](#). Присваивается заказу сразу после создания, если в качестве плательщика было выбрано юридическое лицо;
- ● **Безналичный расчет. Счет выставлен.** Только для услуг с типом [заказ коворкинга](#) или [бронирование отеля](#). Устанавливается Менеджером по аренде, когда менеджер выставляет счет для оплаты заказа на юридическое лицо, указанное пользователем в качестве плательщика;
- ● **Отменен.** Присваивается обращению или заказу, если заявитель или менеджер отменил обращение или заказ вручную для заказов типа «**Простая заявка**», «**Заявка с помещением**». Присваивается заказу автоматически, если пользователь создал, но не оплатил заказ, для платных заказов. Отменить заказ также может вручную менеджер или пользователь, который создал заказ;
- ● **Отменен. Неуспешная оплата.** Присваивается заказу автоматически, если пользователь перешел на страницу оплаты, но не оплатил заказ за отведенное для этого время. Статус актуален только для платных заказов;
- ● **Отменен. Выполняется возврат.** Статус устанавливается менеджером при отмене уже оплаченного заказа. Статус актуален только для платных заказов;
- ● **Отменен. Выполнен возврат.** Устанавливается системой при выполнении возврата денежных средств за заказ пользователю. Статус актуален только для платных заказов.

Поиск обращений и заказов

В разделе «**Обращения и заказы**» реализован поиск по номеру для быстрого нахождения необходимого обращения или заказа.

Для поиска обращений и заказов по номеру:

1. Введите номер обращения или заказа в поле поиска в правом верхнем углу. В результате осуществляется поиск по частичному совпадению и появляется список обращений или заказов:
 - [Веб-приложение](#)
 - [Мобильное приложение](#)

Обращения и заказы

✕ 🔔

Добавить заказ

Дата создания 📅 Услуга ⌵ Статус ⌵ Пользователь

| Дата и время назад | Номер | Услуга | Дата выполнения | Пользователь | Заказчик | Статус | Цена | Чат |
|--------------------|-------|-------------------------------|------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------|---------------------------------|--------|
| 4 минуты назад | 2384 | Кофе и еда от Monkey Grinder | 17.01.2025 13:54 | Александр Шляхов | Александр Шляхов | | | |
| 19 часов назад | 2383 | Переговорная Java | 19.01.2025 14:00 | Марина Спиридонова | Марина Спиридонова | Не назначено | Подтвержден | 0 P |
| 19 часов назад | 2382 | Отель «УЮТ» | 21.01.2025 10:00 | Мария Семенова | Мария Семенова | Не назначено | Подтвержден | 150 P |
| 19 часов назад | 2381 | Обращение в УК | 16.01.2025 18:59 | Алексей Игорьевич Куликов | Алексей Игорьевич Куликов | Иван Степанов | В работе | 0 P |
| 19 часов назад | 2380 | Кофе и еда от Monkey Grinder | 16.01.2025 18:57 | Марина Спиридонова | F2 Innovations | Юлия Нюрина | Требуется обработка | 274 P |
| 19 часов назад | 2379 | Коворкинг на 2 этаже | 21.01.2025 07:00 | Мария Семенова | Мария Семенова | Не назначено | Подтвержден | 2000 P |
| 19 часов назад | 2378 | Бронирование конференц зала | 16.01.2025 18:56 | Павел Костычев | Павел Костычев | Марина Спиридонова | В работе | 0 P |
| 15.01.2025 11:50 | 2377 | Переговорная №2 | 15.01.2025 13:00 | Марина Спиридонова | Марина Спиридонова | Не назначено | Выполнен | 200 P |
| 15.01.2025 11:50 | 2376 | Переговорная №1 | 15.01.2025 13:00 | Марина Спиридонова | Марина Спиридонова | Не назначено | Отменен. Неуспешная оплата | 100 P |
| 14.01.2025 17:40 | 2375 | Заявка на въезд на территорию | 14.01.2025 17:40 | Александр Шляхов | Александр Шляхов | Елена Оптугина | Выполнен. Ожидает подтверждения | 0 P |

< 1 2 3 ... 118 119 120 >

← ✕

2379 16.01.2025 в 18:57
Коворкинг на 2 этаже
Подтвержден

2378 16.01.2025 в 18:56
Бронирование конференц зала
В работе

2377 15.01.2025 в 11:50
Переговорная №2
✔ Выполнен

2376 15.01.2025 в 11:50
Переговорная №1
Отменен. Неуспешная оплата

2375 14.01.2025 в 17:40
Заявка на въезд на территорию
Выполнен. Ожидает подтверждения

2374 14.01.2025 в 17:39
Переговорная №1
Новый

2. Нажмите на обращение или заказ в списке для перехода в форму [просмотра и обработки](#).


Для сброса значения в поле поиска нажмите кнопку ✕ «Назад».

Фильтрация обращений и заказов


Фильтрация обращений и заказов в списке доступна по следующим параметрам:

- **Дата создания.** Выберите дату начала и окончания периода с помощью раскрывающегося календаря;
- **Услуга.** Выберите услугу из раскрывающегося списка услуг, в которых пользователь является ответственным за обработку. По умолчанию отображаются все услуги;
- **Статус.** Выберите один или несколько статусов из раскрывающегося списка. Возможные статусы:
 - **Новый;**
 - **Требуется обработка**
 - **В работе;**
 - **Подтвержден;**
 - **Активен;**
 - **В пути**
 - **Собран**
 - **Выполнен. Ожидает подтверждения;**
 - **Выполнен;**
 - **Новый. Ожидает выставления счета на оплату;**
 - **Безналичный расчет. Счет выставлен;**
 - **Отменен;**
 - **Отменен. Выполняется возврат;**
 - **Отменен. Выполнен возврат .**
- **Пользователь.** Воспользуйтесь поиском пользователя набирая начальные буквы имени или фамилии;
- **Заказчик.** Воспользуйтесь поиском пользователя или сообщества набирая начальные буквы имени или фамилии пользователя, или названия сообщества;

Условия фильтра в веб-интерфейсе автоматически применяются после ввода значений в любом из полей и данные в списке обновляются. В мобильном интерфейсе необходимо перейти в «**Фильтр**» для выбора условий и нажать кнопку «**Применить фильтр**» для осуществления фильтрации.

Для сброса значения в поле фильтра в веб-интерфейсе нажмите кнопку  «**Назад**». Для сброса всех условий фильтра в веб-интерфейсе предусмотрена кнопка «**Сбросить фильтр**» в контекстном меню области фильтрации.

В мобильном интерфейсе для сброса условий фильтра можно:

- перейти в фильтр, для каждого параметра отдельно отменить условие, после чего нажать кнопку «**Применить фильтр**»;
- воспользоваться кнопкой «**Очистить фильтр**» в контекстном меню фильтра, после чего нажать кнопку «**Применить фильтр**»;
- воспользоваться кнопкой  «**Сбросить фильтр**» в строке с фильтром на экране со списком отфильтрованных заказов.

Экспорт списка обращений и заказов

Экспорт списка обращений и заказов существует только в веб-интерфейсе. Для экспорта списка обращений и заказов в формате .xlsx предусмотрена кнопка «**Экспортировать**» в контекстном меню области фильтрации. Для экспорта только списка обращений и/или заказов необходимо отфильтровать заказы по соответствующей услуге и нажать кнопку «**Экспортировать**» в контекстном меню области фильтрации. В экспортируемом файле находится список обращений и заказов с учетом указанных условий фильтрации.

См. также: [Просмотр и обработка обращений и заказов](#)

From:
<https://wiki.olvery.ru/> - **Olvery**

Permanent link:
https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests&rev=1737036618

Last update: **2025/01/16 14:10**

