

× 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.

**Примечание.** Отображение полей в мобильном интерфейсе отличается от веб-интерфейса.

## 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 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**

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 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 Нюрина        | 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 Оптугина     | Выполнен. Ожидает подтверждения | 0 Р    |

1 2 3 ... 118 119 120 >

← 37 ×

- 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. Список состоит из доступных менеджеру [услуг](#). По умолчанию отображаются все услуги;
- **Статус.** Выберите один или несколько статусов из раскрывающегося списка. Возможные статусы:
  - **Новый.** При выборе отображаются заказы в статусах «**Новый**» и «**Новый. В процессе оплаты**»;
  - **Требуется обработка**
  - **В работе;**
  - **Подтвержден;**
  - **Активен;**
  - **В пути**
  - **Собран**
  - **Выполнен. Ожидает подтверждения;**
  - **Выполнен;**
  - **Новый. Ожидает выставления счета на оплату;**
  - **Безналичный расчет. Счет выставлен;**
  - **Отменен.** При выборе отображаются заказы в статусах «**Отменен**», «**Отменен. Неуспешная оплата**», «**Отменен. Выполняется возврат**», «**Отменен. Выполнен возврат**»;
  - **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;
- **Исполнитель.** Выберите одного или нескольких исполнителей из раскрывающегося списка.

Условия фильтра в веб-интерфейсе автоматически применяются после ввода значений в любом из полей и данные в списке обновляются.

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 необходимо перейти в «**Фильтр**» для выбора условий и нажать кнопку «**Применить фильтр**» для осуществления фильтрации.

Для сброса условий фильтра в мобильном интерфейсе 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.

**Примечание.** Поля фильтра в мобильном интерфейсе отличаются от полей фильтра в веб-интерфейсе.

## 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 списка обращений или заказов только по определенной услуге 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=1737113944](https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:c_requests&rev=1737113944)

Last update: **2025/01/17 11:39**

