Настройка обработки заявок

Обработка заявок настраивается в форме создания и редактирования услуги.

Для настройки обработки заказов по услуге:

- Установите флажок «**Добавить кнопку для отправки заявок**». Кнопка будет отображаться при просмотре услуги пользователем.

  Примечание. Этот параметр настраивается только для простой услуги. Для услуг типа «Продажа номенклатуры», «Бронирование» и «Коворкинг» кнопка заказа услуги отображается всегда.

- Измените название кнопки при необходимости в поле «**Название кнопки**» для простой услуги.

  Примечание. Этот параметр настраивается только для простой услуги. Для услуг типа «Продажа номенклатуры», «Бронирование» и «Коворкинг» в пользовательском интерфейсе кнопки заказа услуги имеют названия «Заказать» и «Забронировать» соответственно.
- Настройте сроки SLA в области «**Срок исполнения заявки**» при необходимости:
  - **Время первого ответа**. Укажите время в минутах, в течение которого после создания заявки необходимо ответить пользователю. Первый ответом считается первое сообщение в чате от ответственного за обработку заявки;
  - **Время выполнения**. Укажите время в минутах, в течение которого заявка должна быть закрыта. Заявка считается закрытой, когда статус изменяется на «**Выполнен**».
- Укажите ответственных за заявку в области «**Контроль и обработка заявки**»:
  - **Ответственные за обработку**. Выберите в раскрывающемся списке пользователей, которые могут обрабатывать заявку после создания. Список состоит из администраторов локации, которым была назначена соответствующая услуге роль — «**Модератор обращений**», «**Модератор бронирований**», «**Модератор коворкинга**», или «**Модератор магазина**».

    Ответственным за обработку приходят оповещения о новой заявке, о новых сообщениях от пользователя, об истечении сроков SLA и об отмене заявки. Ответственные за обработку могут изменять статус заявки, назначать исполнителя заявки, писать сообщения в чате пользователю и изменять сроки SLA при необходимости;
  - **Ответственные за контроль выполнения**. Выберите в раскрывающемся списке пользователей, которые могут контролировать процесс обработки и выполнения заявки. Список состоит из администраторов локации, которым была назначена

соответствующая услуге роль — «**Модератор обращений**», «**Модератор бронирований**», «**Модератор коворкинга**», или «**Модератор магазина**».

Ответственным за контроль приходят оповещения об истечении сроков SLA. Ответственные за контроль могут изменять статус заявки, назначать исполнителя заявки, писать сообщения в чате пользователю и изменять сроки SLA при необходимости;

- **Ответственные за безналичный расчет**. Выберите в раскрывающемся списке пользователей, которые могут обрабатывать заявки на бронирование коворкинга с безналичным расчетам. Список состоит из администраторов локации, которым была назначена роль «**Модератор коворкинга**».

Примечание. Поле отображается только для услуг с типом «**Коворкинг**».

- Задайте время автоматического закрытия заявки в поле «**Время автозакрытия заявки**». При обработке заявки исполнитель переводит заявку в статус «**Выполнен. Ожидает подтверждения**», а заказчик должен подтвердить, что заявка действительно выполнена. Если заказчик не подтвердит выполнение заявки за указанное время, например за 24 часа (1440 минут), то статус заявки автоматически изменится на «**Выполнен**».

Примечание. Для услуг Coffee Break и аренда помещений время автоматического закрытия заявки не задается.
- Нажмите «**Сохранить**».

В результате после создания заявки по услуге указанные настройки будут применены.

См. также: Создание, редактирование и удаление услуги | Настройки услуги бронирования | Элементы формы заказа услуги | Настройка договора-оферты услуги

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

Permanent link:
https://wiki.olvery.ru/doku.php?id=help:z_admin:services:service:process&rev=1668587934

Last update: **2022/11/16 08:38**