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**» для простой услуги, если по данной услуге будут отправляться заявки. 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 «**Ответственные за безналичный расчет**» 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. Этот параметр настраивается только для простой услуги. Для услуг типа «Продажа номенклатуры», «Бронирование» и «Коворкинг» 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 | Настройки услуги бронирования коворкинга | 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=1669192136

Last update: **2022/11/23 08:28**