

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 предполагается работа с заявками. 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 расчетом. 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**» для [простой услуги](#). 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.

1. 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=1669192222

Last update: **2022/11/23 08:30**

