

Обращения по заказам



- Описание
- Работа с обращениями
 - Описание
 - Фильтры
 - По номеру обращения (из колонки «Номер»)
 - По номеру заказа (ORD...)
 - По логину пользователя (в колонке «Покупатель»)
 - По состоянию: новые или без ответа
 - По дате написания (колонка «Дата»)
 - Прочитать
 - Ответить
 - Закрывать переписку

Расположение в админке: Шапка админки > Тех. поддержка > По заказам

top-test.otcommerce... Тех. поддержка (4 / 4) Помощь Настройки Суперадмин

Тех. поддержка По заказам

По заказам Общие вопросы

Обращения по заказам

Новые 3 Без ответа 3

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

Номер обращения: Пользователь:

Номер заказа: Дата: с по

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа Применить фильтр

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000008 (1, 1)					
Принимаете Визу?	1 / 1	16.10.2016, 17:16	Оплата	уема	Ticket-3
ORD-0000000006 (1, 1)					

Описание

Когда у покупателя возникает вопрос по оплате, выбору товара или доставке, он пишет обращение в Службу Поддержки и, **если им выбран номер заказа**, оно попадает в раздел «Обращения по заказам». Уведомление о новых обращениях выглядит так:

top-test.otcommerce... Тех. поддержка (4 / 4) Обращения по заказам (3 / 3) Обращения по общим вопросам (1 / 1) Помощь Настройки Суперадмин

Обращения по заказам

Новые 3 Без ответа 3

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

Номер обращения: Пользователь:

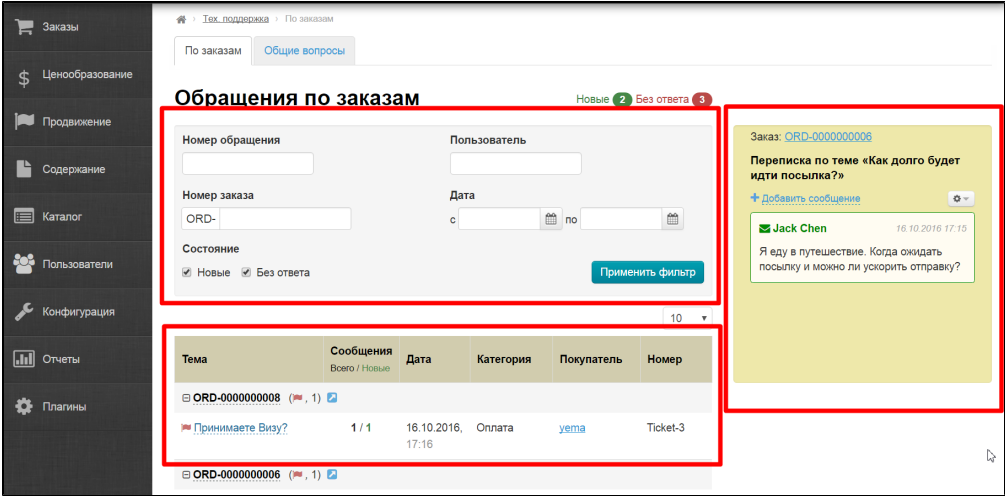
Номер заказа: Дата: с по

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа Применить фильтр

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000008 (1, 1)					
Принимаете Визу?	1 / 1	16.10.2016, 17:16	Оплата	уема	Ticket-3
ORD-0000000006 (1, 1)					

Работа с обращениями

Раздел работы с сообщениями от пользователей имеет три блока: фильтры, список сообщений и переписка.



Описание

Из таблицы с сообщениями мы можем узнать следующие данные:

- Тема сообщения
- Сколько сообщений в переписке (всего и новых)
- Дата и время написания последнего сообщения
- К какой категории относится вопрос.
- Логин покупателя (при клике откроется его профиль в админке)
- Номер сообщения

Тема	Сообщения	Дата	Категория	Покупатель	Номер
	Всего / Новые				
ORD-0000000008	(1, 1)				
Принимаете Визу?	1 / 1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006	(1, 1)				
ORD-0000000005	(1, 1)				
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1

Фильтры

Есть несколько вариантов найти нужное обращение:

По номеру обращения (из колонки «Номер»)

Обращения по заказам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

ORD-

Дата

с по

Состояние

☒ Новые ☒ Без ответа

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000008 (1, 1)					
Принимаете Визу?	1 / 1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (1, 1)					

Вводим номер обращения в соответствующее поле:

Обращения по заказам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

ORD-

Дата

с по

Состояние

☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000008 (1, 1)					
Принимаете Визу?	1 / 1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (1, 1)					
ORD-0000000005 (1, 1)					

Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

Обращения по заказам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения
5

Пользователь

Номер заказа
ORD-

Дата
с по

Состояние
☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000008 (1)					
Принимаете Визу?	1 / 1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (1)					

И видим результат работы фильтра:

Обращения по заказам

Новые 0 Без ответа 0

Номер обращения
5

Пользователь

Номер заказа
ORD-

Дата
с по

Состояние
☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

По данному запросу ничего не найдено.

Если такого номера обращения нет, можно поискать по другому фильтру или по другому значению:

Обращения по заказам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
 ORD-

Дата
 с по

Состояние
☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
<div>ORD-0000000008 (1, 1) </div> <div> Принимаете Визу? 1 / 1 16.10.2016, 17:16 Оплата yema Ticket-3 </div>					

По номеру заказа (ORD...)

По заказам

Общие вопросы

Обращения по заказам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
 ORD-

Дата
 с по

Состояние
☒ Новые ☒ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
<div>ORD-0000000008 (1, 1) </div> <div> Принимаете Визу? 1 / 1 16.10.2016, 17:16 Оплата yema Ticket-3 </div>					
<div>ORD-0000000006 (1, 1) </div>					
<div>ORD-0000000005 (1, 1) </div>					

Вводим номер заказа в соответствующее поле:

По заказам

Общие вопросы

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

ORD- 8 I

Дата

с

по

Состояние

☒ Новые ☒ Без ответа

Применить фильтр

10

Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

ORD- 8

Дата

с

по

Состояние

☒ Новые ☒ Без ответа

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения	Дата	Категория	Покупатель	Номер
	Всего / Новые				

И видим результат работы фильтра:

Обращения по заказам

Новые **1** Без ответа **3**

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
ORD- 8

Дата
с по

Состояние
☒ Новые ☒ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000008 (📧, 1) 🔗					
📧 Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3

По логину пользователя (в колонке «Покупатель»)

По заказам

Общие вопросы

Обращения по заказам

Новые **2** Без ответа **3**

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
ORD-

Дата
с по

Состояние
☒ Новые ☒ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000008 (📧, 1) 🔗					
📧 Принимаете Визу?	1 / 1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (📧, 1) 🔗					
ORD-0000000005 (📧, 1) 🔗					

Вводим логин пользователя в соответствующее поле:

По заказам

Общие вопросы

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

yema

Номер заказа

ORD-

Дата

с

по

Состояние

☒ Новые

☒ Без ответа

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1, 1)					

Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

yema

Номер заказа

ORD-

Дата

с

по

Состояние

☒ Новые

☒ Без ответа

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
------	----------------------------	------	-----------	------------	-------

И видим результат работы фильтра:

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
ORD-

Дата
с по

Состояние
☒ Новые ☒ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1, 1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1, 1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3

По состоянию: новые или без ответа

Обращения по заказам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
ORD-

Дата
с по

Состояние
☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000008 (1, 1)					
Принимаете Визу?	1 / 1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (1, 1)					
ORD-0000000005 (1, 1)					

Кликом мышки ставим или снимаем галочки с нужной настройки:

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
ORD-

Дата
с по

Состояние

☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
------	----------------------------	------	-----------	------------	-------

Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
ORD-

Дата
с по

Состояние

☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
------	----------------------------	------	-----------	------------	-------

И видим результат работы фильтра:

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

Дата

с по

Состояние

☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (🚩, 1)	1 / 1	16.10.2016,	Выбор товара	yema	Ticket-1
Цвет обуви		17:14			

По дате написания (колонка «Дата»)

Обращения по заказам

Новые 2 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

Дата

с по

Состояние

☒ Новые ☐ Без ответа

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория
ORD-0000000008 (🚩, 1)	1 / 1	16.10.2016,	Оплата
Принимаете Визу?		17:16	
ORD-0000000006 (🚩, 1)			
ORD-0000000005 (🚩, 1)			

October 2016

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Выбираем диапазон дат, в котором посмотреть обращения. Для этого кликаем по календарик:

Обращения по заказам


Новые **1** Без ответа **3**

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

Дата

с  по 

Состояние

☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▼

Выбираем дату и кликаем по ней, чтобы она появилась в поле:

Обращения по заказам



Новые **1** Без ответа **3**

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

Дата

с  по 

Состояние

☒ Новые ☐ Без ответа

← October 2016 →

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Тема

Сообщения

Всего / Новые

Дата

Категория

ORD-0000000005 (1)

Цвет обуви

1 / 1

16.10.2016, 17:14

Выбор товара yema

Ticket-1

Делаем так с обоими полями:

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
ORD-

Дата
с по

Состояние
☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
------	----------------------------	------	-----------	------------	-------

Нажимаем на кнопку «Применить фильтр»:

Обращения по заказам

Новые 1 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа
ORD-

Дата
с по

Состояние
☒ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
------	----------------------------	------	-----------	------------	-------

И видим результат работы фильтра:

Обращения по заказам

Новые **1** Без ответа **3**

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

Дата

с по

Состояние

☐ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (1)					
Как долго будет идти посылка?	1	16.10.2016, 17:15	Общие вопросы	yema	Ticket-2

Прочитать

Чтобы прочитать обращение, кликаем по теме мышкой:

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

ORD-

Дата

с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние

☐ Новые
 ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1, 1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1, 1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3

Выбранное сообщение откроется справа в желтом окошке:

Обращения по заказам

Новые 0 Без ответа 3

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

ORD-

Дата

с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние

☐ Новые
 ☐ Без ответа

Применить фильтр

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1, 1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1, 1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3

Заказ: ORD-0000000005

Переписка по теме «Цвет обуви»

+ Добавить сообщение

Jack Chen 16.10.2016 17:14

Хочу зеленые кеды, выбрать можно только по скринам в описании. Нужен номер 3

Ответить

Чтобы ответить нажимаем на надпись «Добавить сообщение»

Обращения по заказам Новые 0 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь:

Номер заказа: ORD-

Дата: с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа [Применить фильтр](#)

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1

Заказ: ORD-0000000005

Переписка по теме «Цвет обуви»

[+ Добавить сообщение](#)

Jack Chen 16.10.2016 17:14

Хочу зеленые кеды, выбрать можно только по скринам в описании. Нужен номер 3

В открывшемся окошке пишем ответ:

Обращения по заказам Новые 0 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь:

Номер заказа: ORD-

Дата: с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа [Применить фильтр](#)

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3

Заказ: ORD-0000000005

Переписка по теме «Цвет обуви»

[+ Добавить сообщение](#)

Ok. Укажем продавцу номер скриншота.

[Добавить](#) [Отмена](#)

Jack Chen 16.10.2016 17:14

Хочу зеленые кеды, выбрать можно только по скринам в описании. Нужен номер 3

Нажимаем кнопку «Добавить»:

Обращения по заказам Новые 0 Без ответа 3

Номер обращения:

Пользователь:

Номер заказа: ORD-

Дата: с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа [Применить фильтр](#)

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3

Заказ: ORD-0000000005

Переписка по теме «Цвет обуви»

[+ Добавить сообщение](#)

Ok. Укажем продавцу номер скриншота.

[Добавить](#) [Отмена](#)

Jack Chen 16.10.2016 17:14

Хочу зеленые кеды, выбрать можно только по скринам в описании. Нужен номер 3

После нажатия, ответ появится в адмике и в личном кабинете покупателя:

Обращения по заказам

Новые 0
Без ответа 2

Номер обращения

Пользователь

Номер заказа

ORD-

Дата

с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние

☐ Новые
☐ Без ответа

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (1)					

Заказ: ORD-0000000005

Переписка по теме «Цвет обуви»

Добавить сообщение

Текст сообщения

Добавить Отмена

Оператор

16.10.2016 18:07

Ок. Укажем продавцу номер скриншота.

Jack Chen

16.10.2016 17:14

Хочу зеленые кеды, выбрать можно только по скринам в описании. Нужен номер 3

1

Главная

Как заказать

руб. | Доставить в

уема (10 390 \$)

Избранное 0

Корзина 0

OT Commerce Shop

Демонстрационный магазин системы Opentao.net

Категории

Бренды

Поиск среди 800 000 000 товаров из Китая

Найти

Главная

Личный кабинет

Служба поддержки

Общая информация

Заказы

Счет

Профиль

Служба поддержки (1)

Новое сообщение

Список обращений (1)

Реферальная система

Заказ номер ORD-0000000005 (Цвет обуви)

Список сообщений

Chen Jack

2016-10-16 17:14

Хочу зеленые кеды, выбрать можно только по скринам в описании. Нужен номер 3

Оператор

2016-10-16 18:07

Ок. Укажем продавцу номер скриншота.

Новое сообщение

Текст сообщения:

Закреть переписку

Кликаем по шестеренке:

Обращения по заказам Новые 0 Без ответа 2

Номер обращения:

Пользователь:

Номер заказа: ORD-

Дата: с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (1)					

Заказ: ORD-0000000005

Переписка по теме «Цвет обуви»

[+ Добавить сообщение](#)

Текст сообщения

Добавить Отмена

Оператор 16.10.2016 18:07
Ок. Укажем продавцу номер скриншота.

Jack Chen 16.10.2016 17:14
Хочу зеленые кеды, выбрать можно только по скринам в описании. Нужен номер 3

В выпадающем списке выбираем «Закрыть переписку»:

Обращения по заказам Новые 0 Без ответа 2

Номер обращения:

Пользователь:

Номер заказа: ORD-

Дата: с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (1)					

Заказ: ORD-0000000005

Переписка по теме «Цвет обуви»

[+ Добавить сообщение](#)

Текст сообщения

Закрыть переписку

Добавить Отмена

Оператор 16.10.2016 18:07
Ок. Укажем продавцу номер скриншота.

Jack Chen 16.10.2016 17:14
Хочу зеленые кеды, выбрать можно только по скринам в описании. Нужен номер 3

После этого возможность отправлять сообщения исчезнет и будет надпись «Данный запрос закрыт»:

Обращения по заказам Новые 0 Без ответа 2

Номер обращения:

Пользователь:

Номер заказа: ORD-

Дата: с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа Применить фильтр

10

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000005 (1)					
Цвет обуви	1 / 1	16.10.2016, 17:14	Выбор товара	yema	Ticket-1
ORD-0000000008 (1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3

Заказ: ORD-0000000005

Переписка по теме «Цвет обуви»

Данный запрос закрыт.

Оператор 16.10.2016 18:07
Ок. Укажем продавцу номер скриншота.

Jack Chen 16.10.2016 17:14
Хочу зеленые кеды, выбрать можно только по скринам в описании. Нужен номер 3

В списке сообщений переместится в самый низ:

10 ▾

Тема	Сообщения Всего / Новые	Дата	Категория	Покупатель	Номер
ORD-0000000008 (1)					
Принимаете Визу?	1	16.10.2016, 17:16	Оплата	yema	Ticket-3
ORD-0000000006 (1)					
Как долго будет идти посылка?	1	16.10.2016, 17:15	Общие вопросы	yema	Ticket-2
ORD-0000000005 (0)					