

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: ORD- Дата: с по

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа

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

Обращения по заказам (3 / 3)
Обращения по общим вопросам (1 / 1)

Обращения по заказам

Новые 3 Без ответа 3

Чтобы увидеть сообщения по тикету необходимо выбрать его в списке!

Номер обращения: Пользователь:

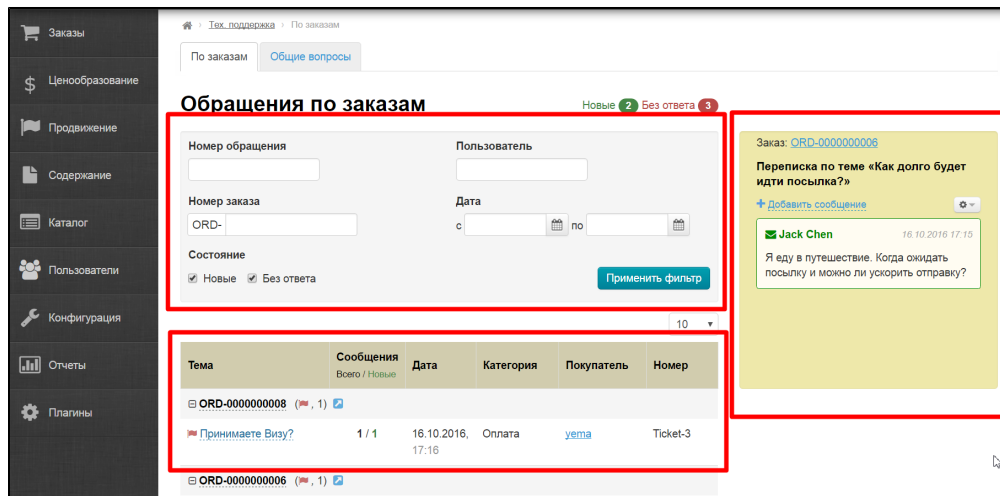
Номер заказа: ORD- Дата: с по

Состояние: ☐ Новые ☐ Без ответа

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

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
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)					

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

уема

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

уема

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

Дата

с 03.10.2016 по 16.10.2016

Состояние

☐ Новые ☐ Без ответа

Применить фильтр

10

Тема	Сообщения	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 «Закреть 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

[Закреть 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)					