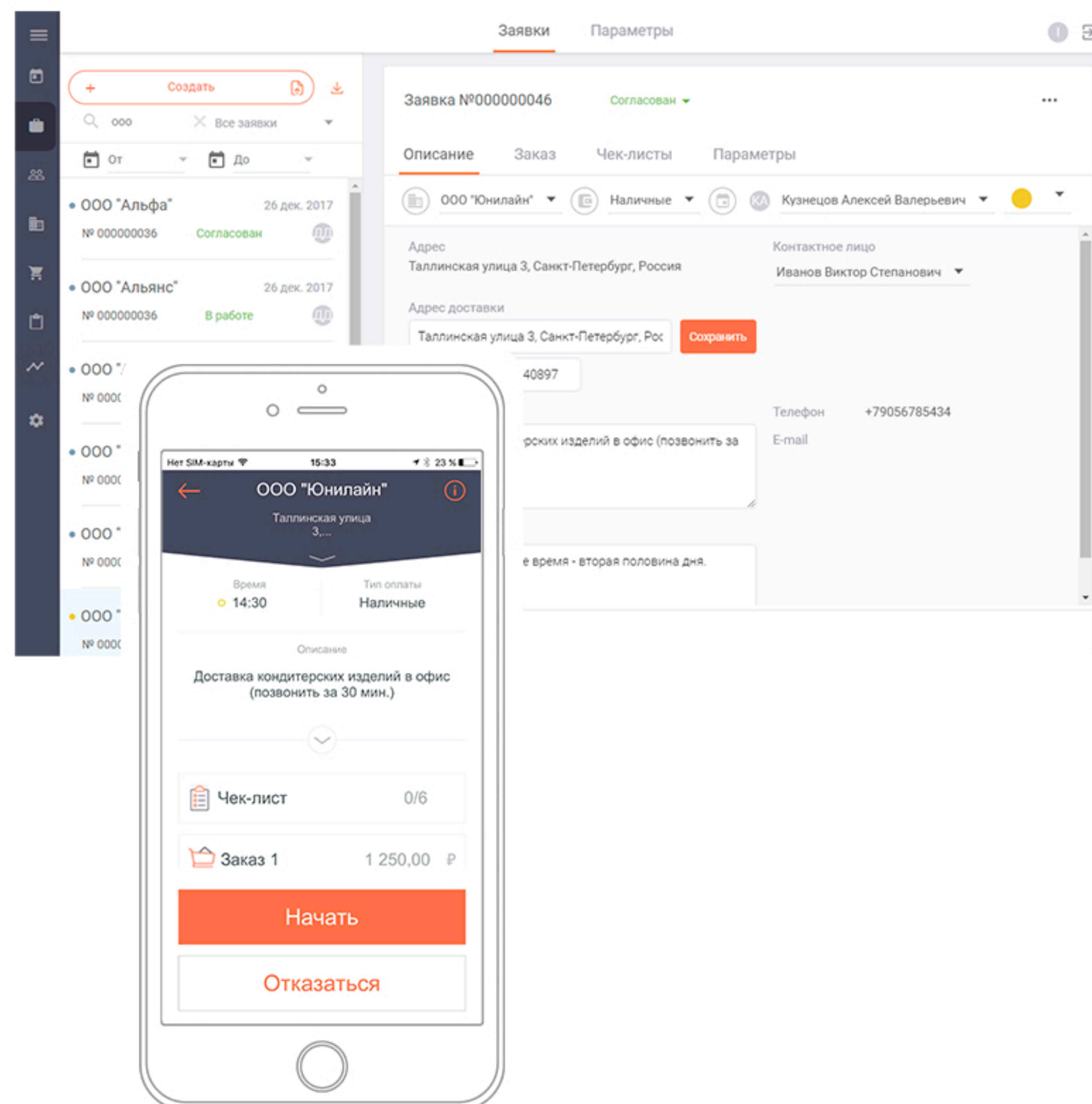
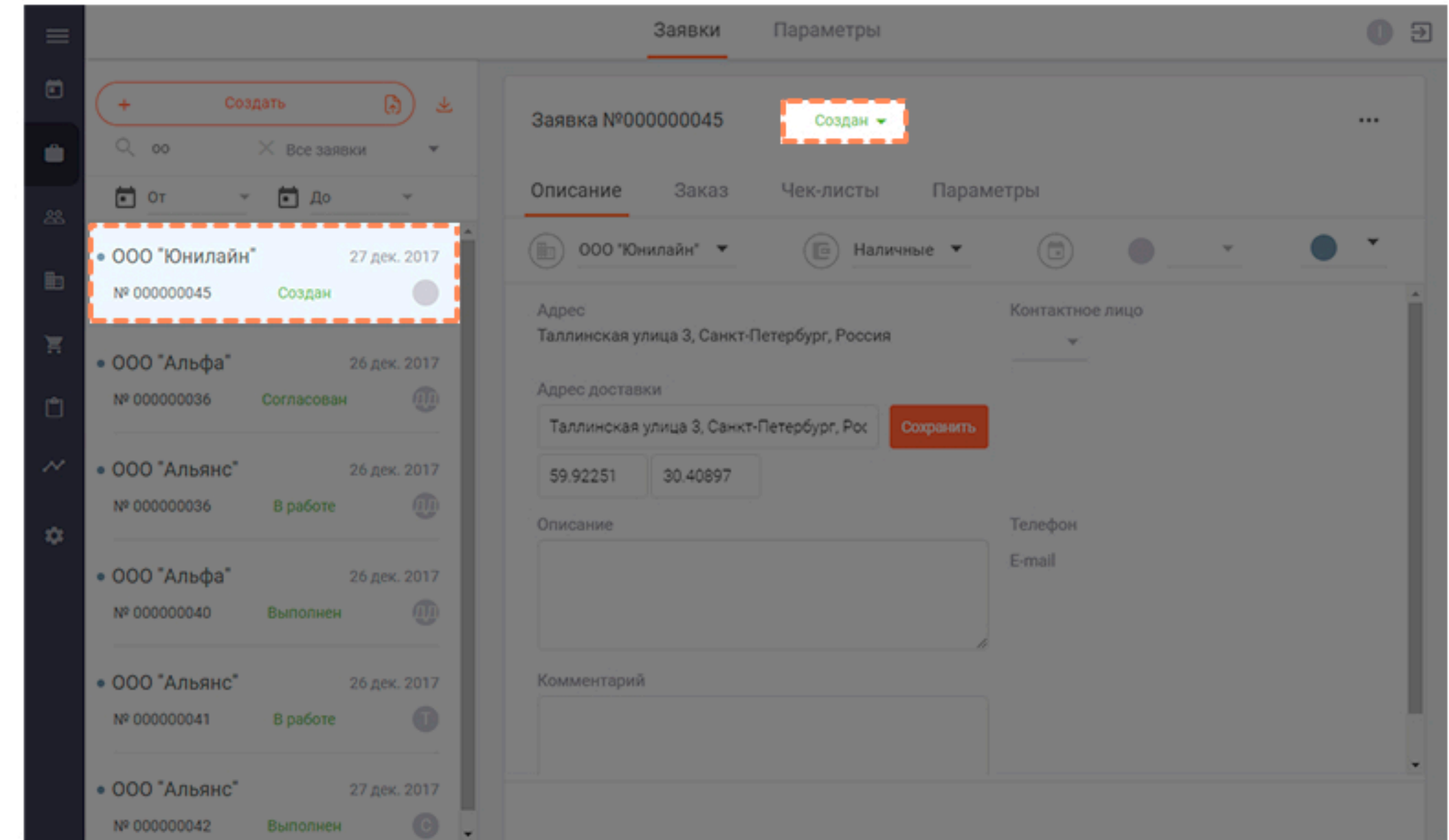


- 1 Заявка представляет собой набор действий, которые необходимо выполнить у клиента. Чаще всего заявка содержит заказ, который необходимо доставить покупателю. Она может также содержать описание и чек-листы.
Заявка всегда находится в каком-либо состоянии, называемом статусом.



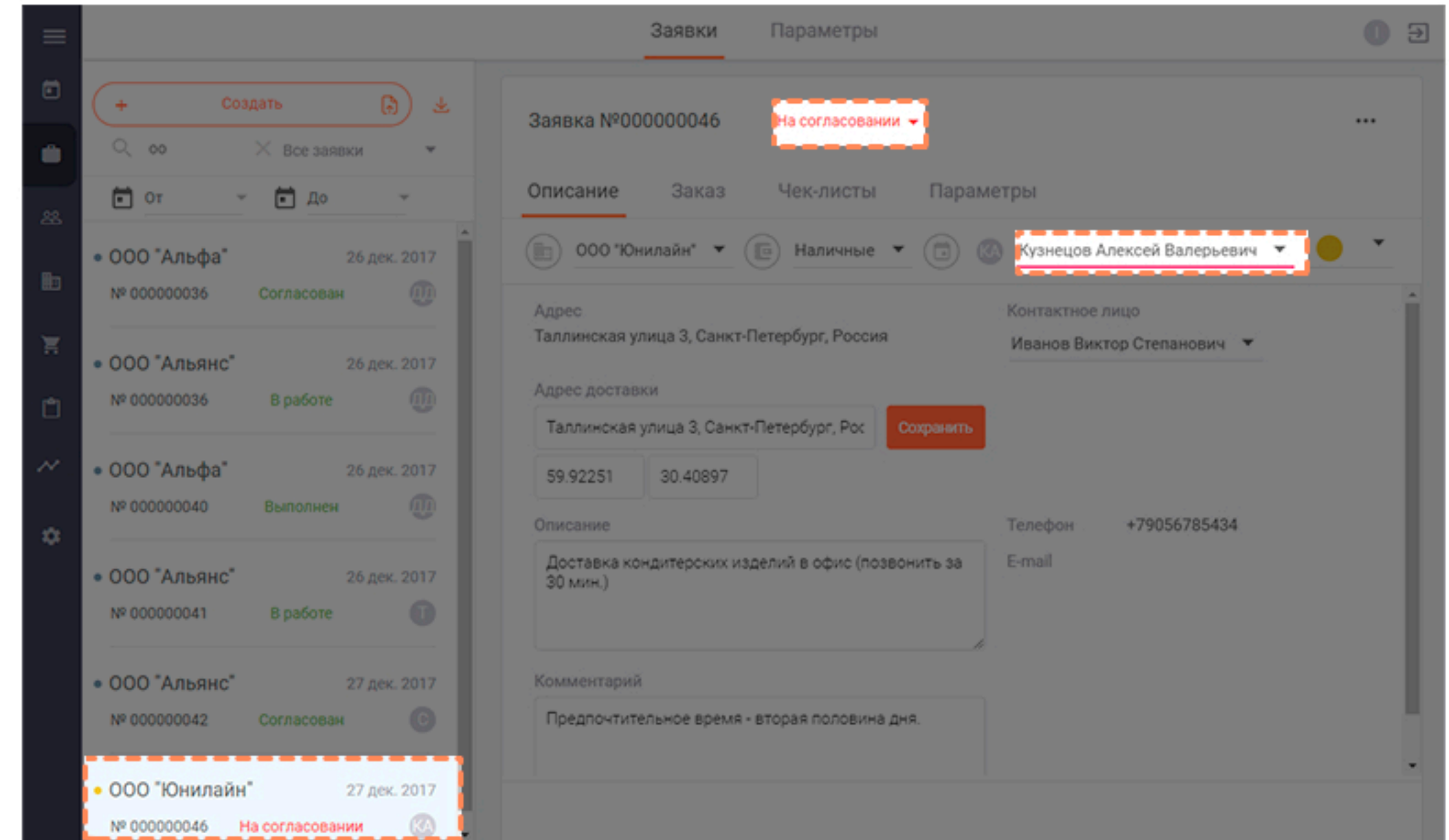
Заявка в статусе "Создана"

- 2 Самый первый статус заявки - "Создана". Он присваивается автоматически при создании заявки. Заявка отображается только в веб-приложении, ее можно редактировать, удалять.



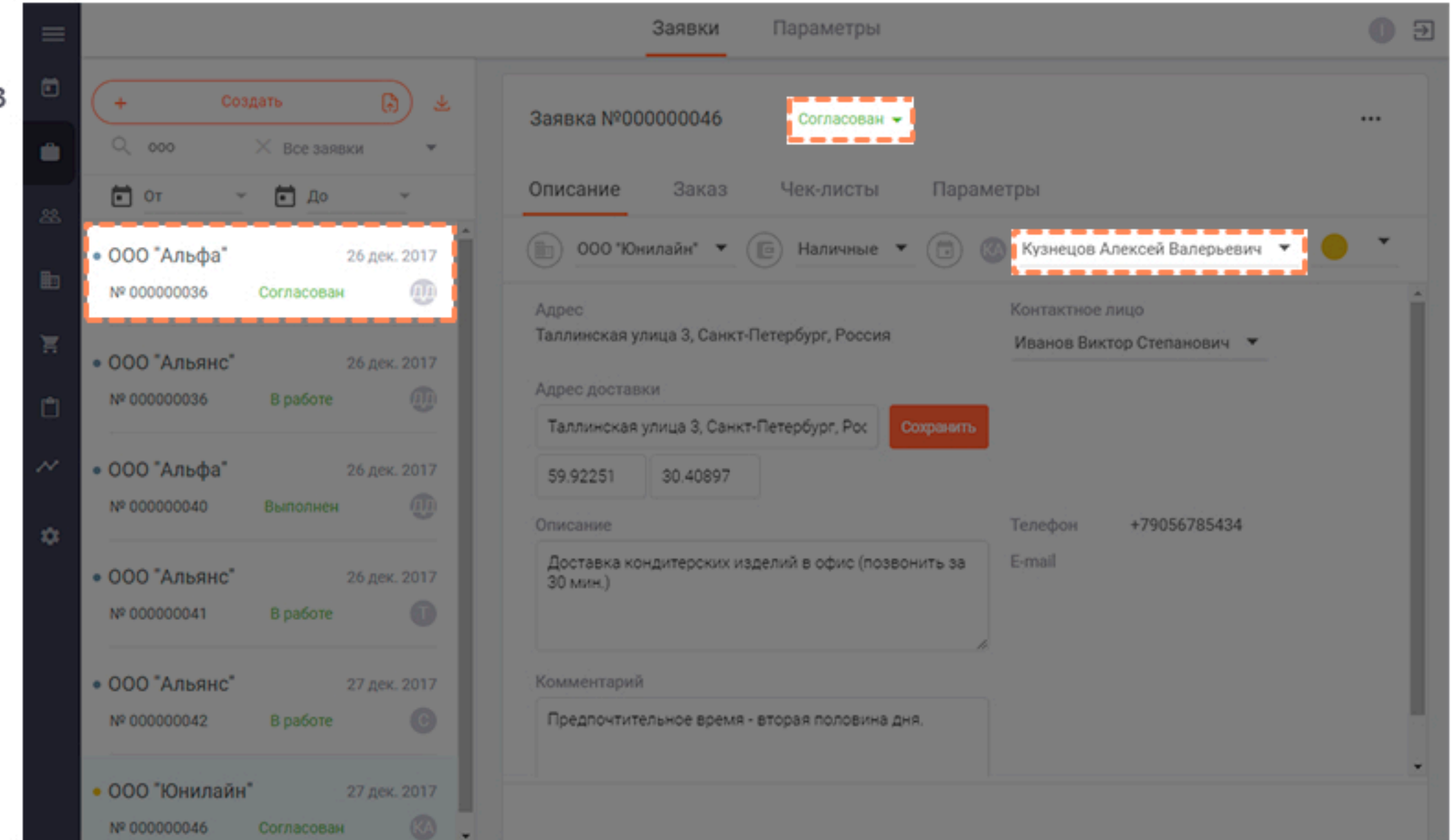
Заявка в статусе "На согласовании"

- 3 После формирования заявки, внесения всех основных изменений заявку можно назначать на мобильного сотрудника. При этом она автоматически переводится в статус "На согласовании". Данный статус подразумевает окончательное согласование заявки с клиентом.



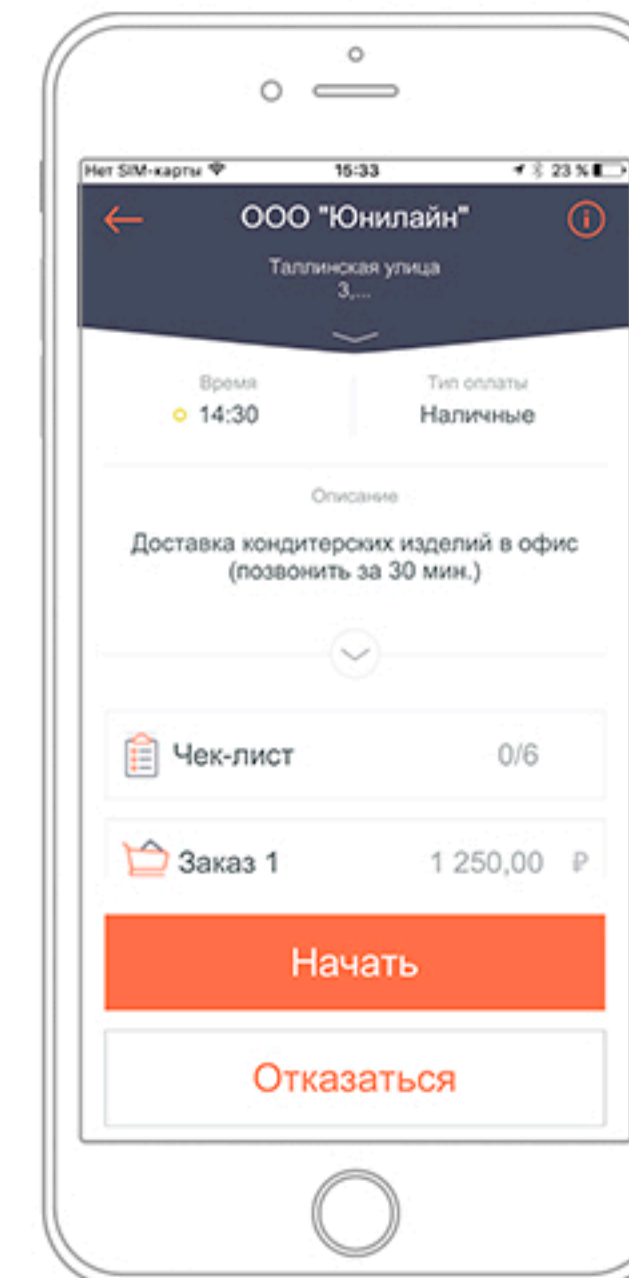
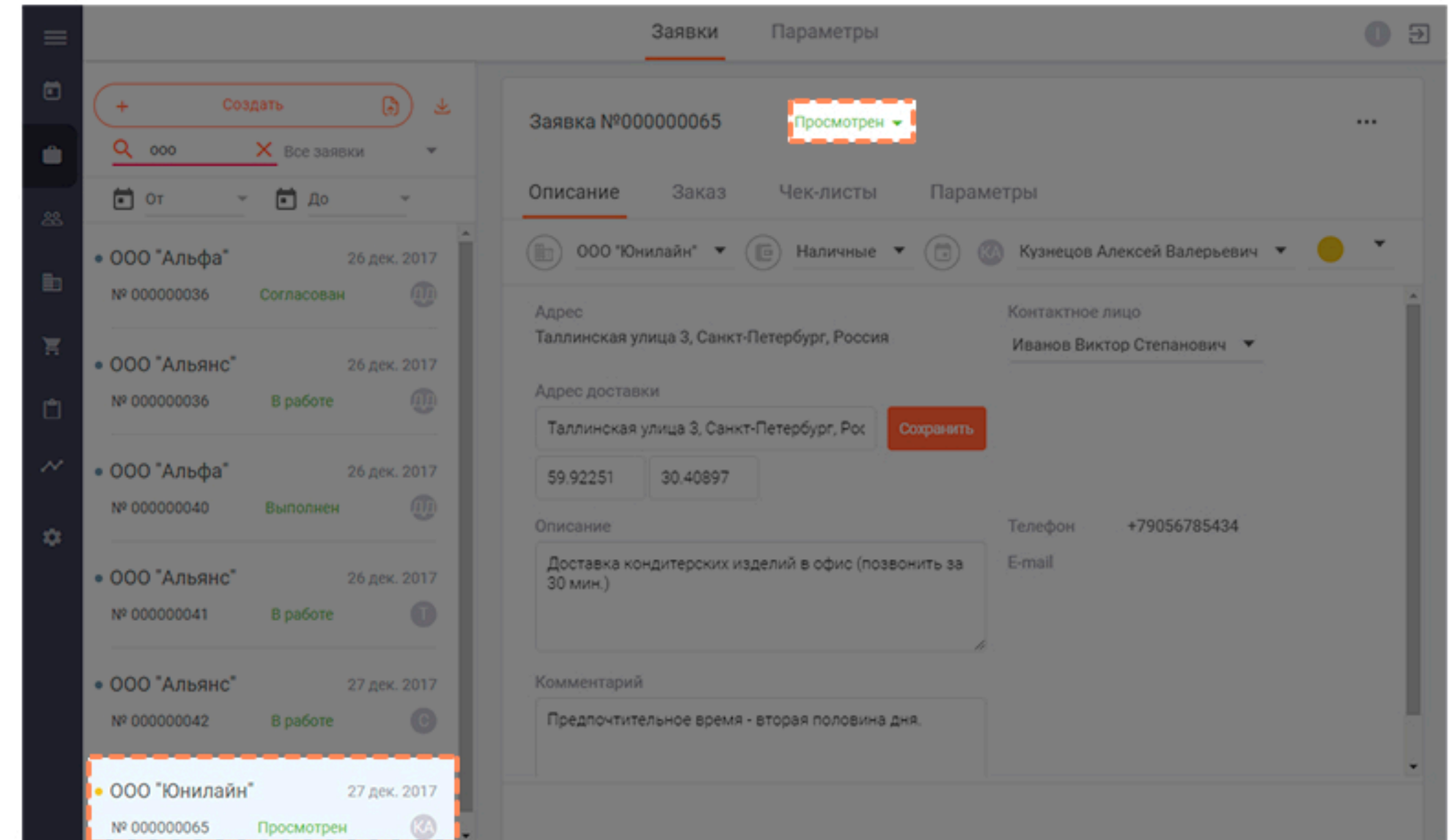
Заявка в статусе "Согласована"

- 4 Статус "Согласована" - устанавливается вручную координатором для отправки заявки в мобильное приложение исполнителя. Заявку в этом статусе нельзя удалить, а также не рекомендуется редактировать, чтобы избежать возможных различий между данными в мобильном приложении исполнителя и веб-приложении.



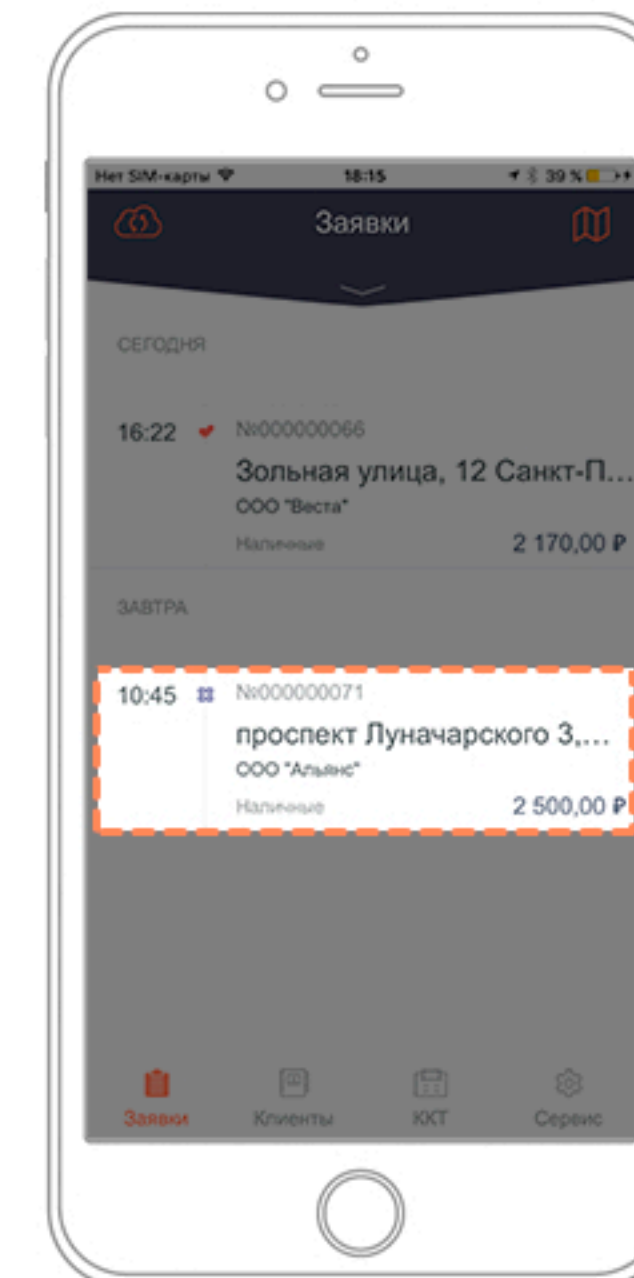
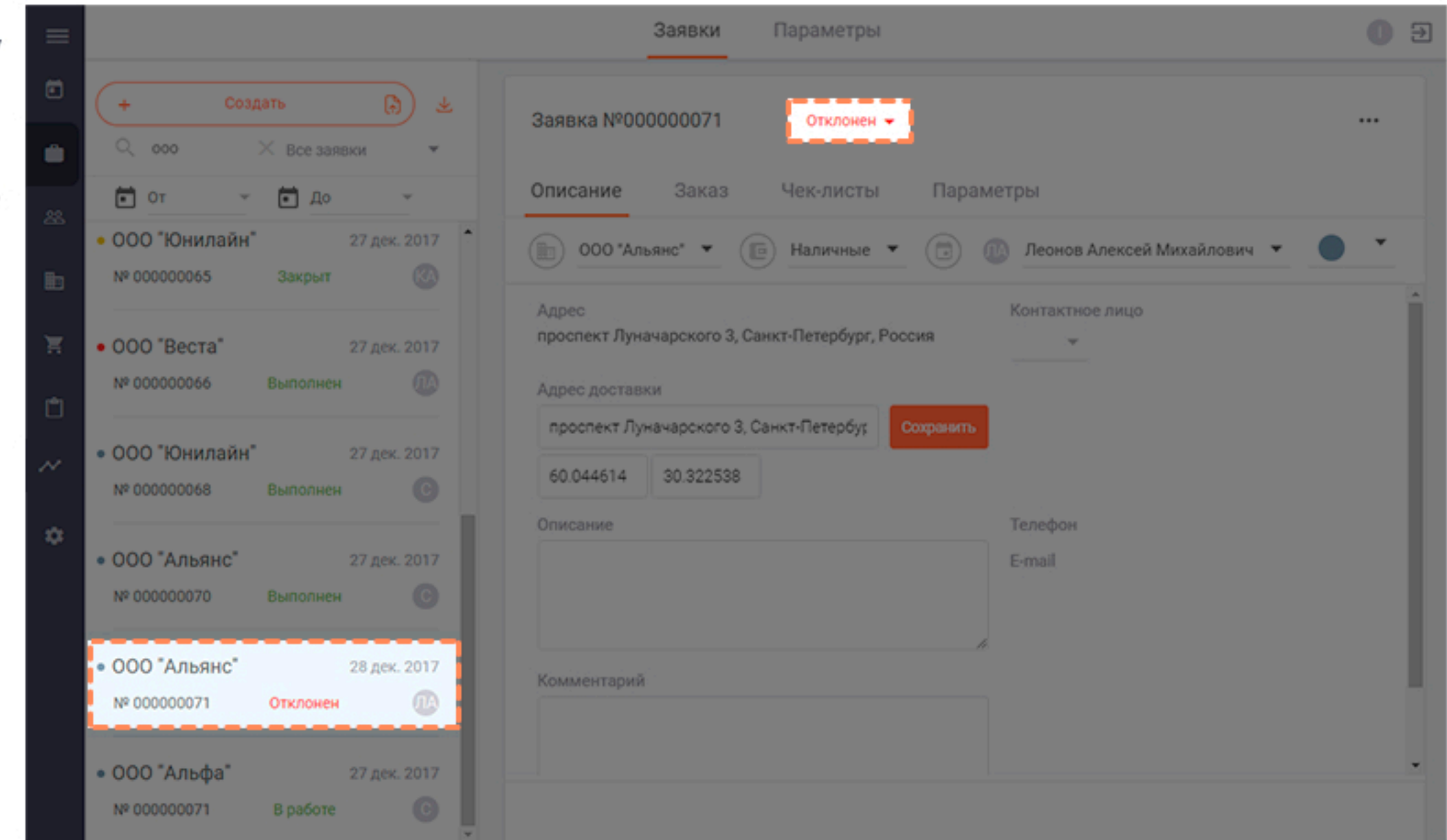
Заявка в статусе "Просмотрена"

- 5 Статус "Просмотрена" устанавливается автоматически при просмотре заявки исполнителем в мобильном приложении.



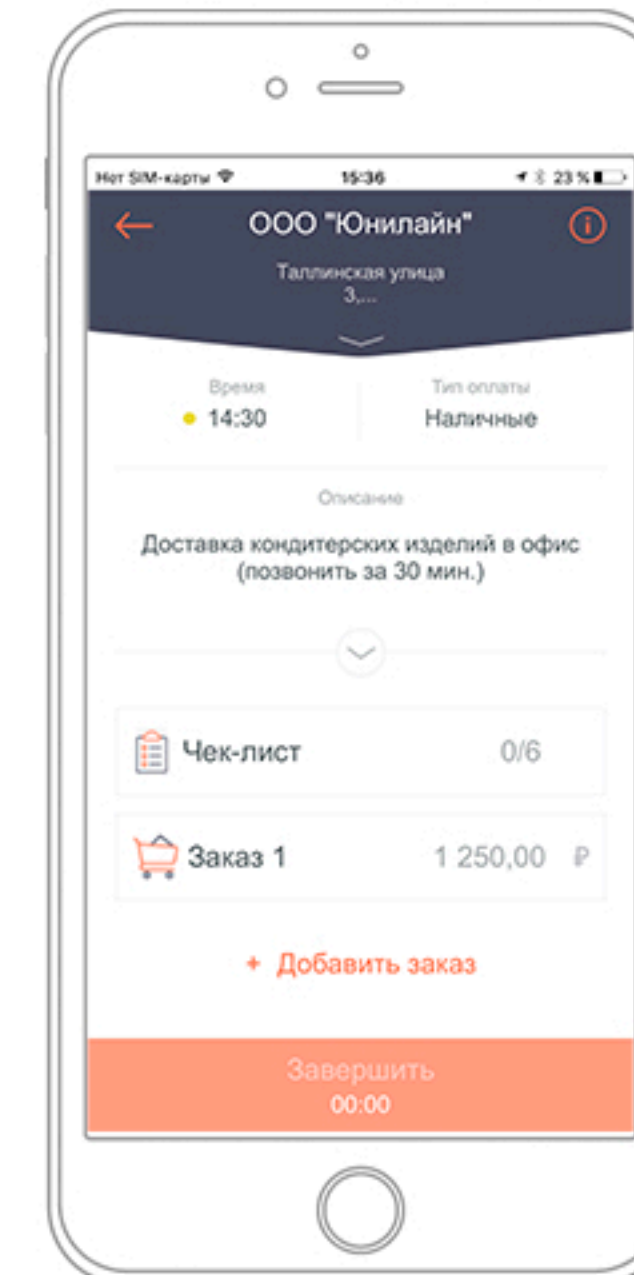
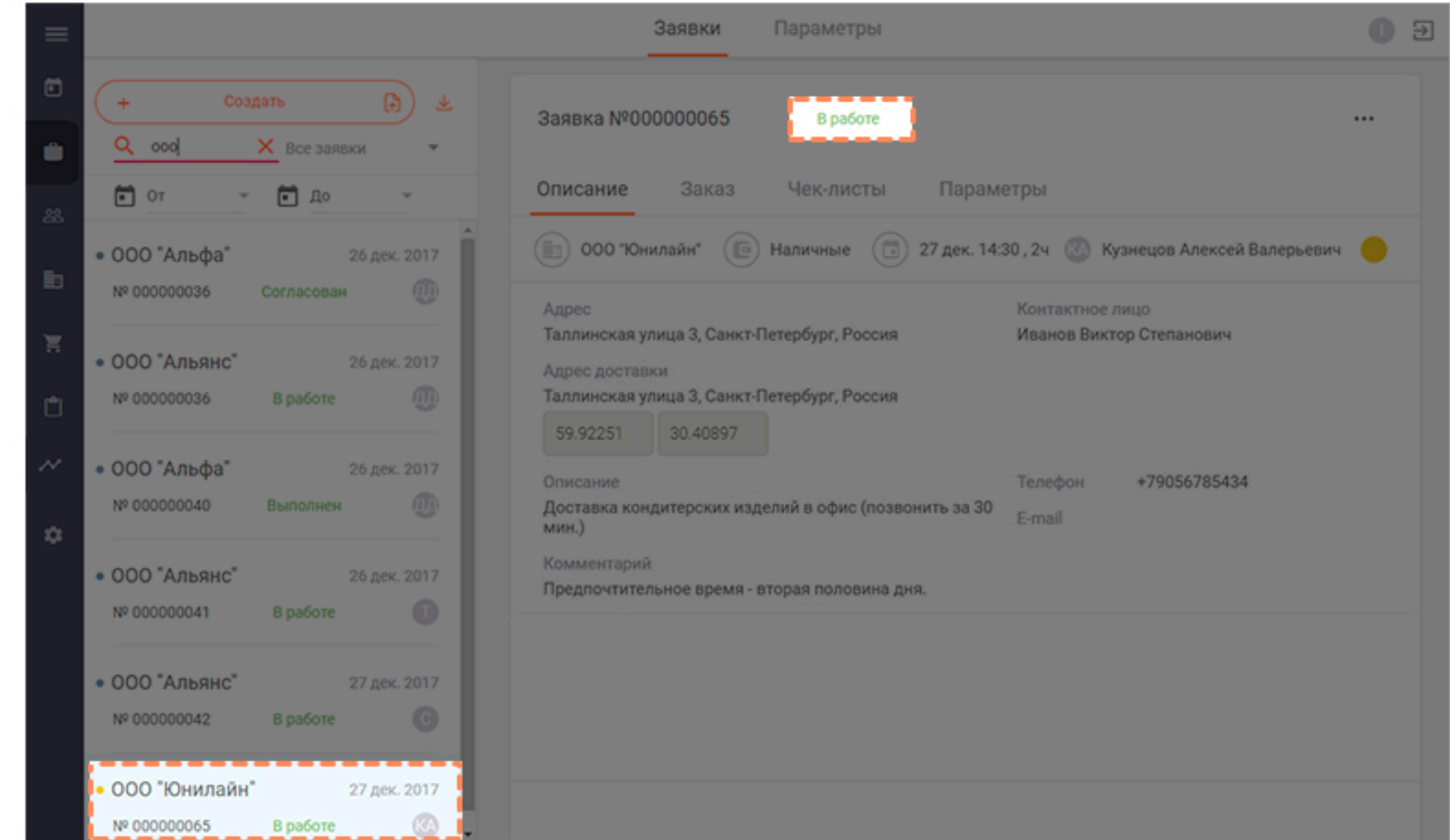
Заявка в статусе "Отклонена"

- 6 "Отклонена" - исполнитель в мобильном приложении нажал кнопку "Отказаться". Удалить такую заявку нельзя. Заявку с таким статусом требуется назначить на другого исполнителя и, при необходимости, повторно согласовать с клиентом. Для этого ее переводят вручную в статус "На согласовании".
Если по каким-либо причинам отклоненную заявку невозможно выполнить, то ее следует закрыть, переведя в статус "Не справились".



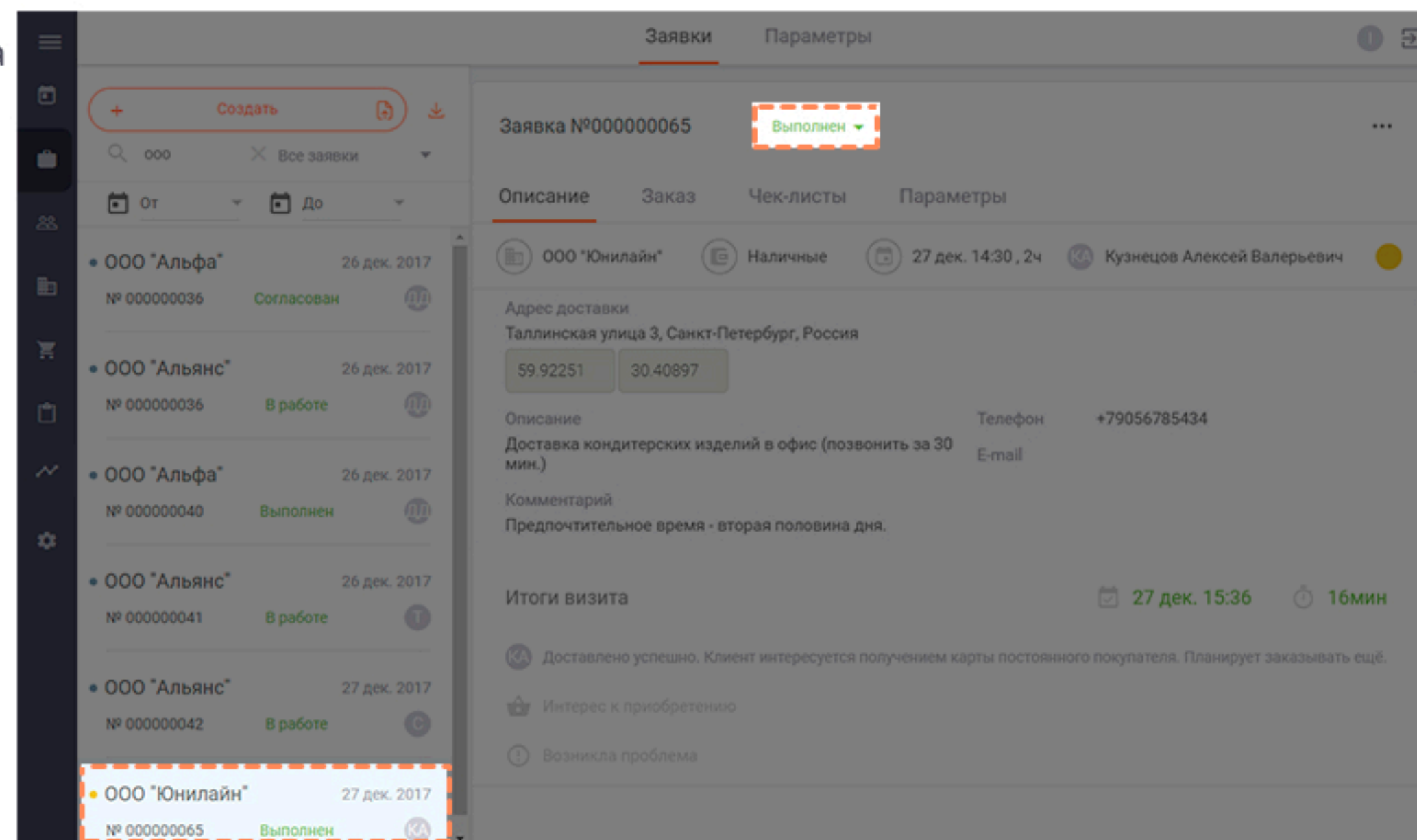
Заявка в статусе "В работе"

- 7 Статус "В работе" присваивается, когда исполнитель начал выполнение заявки в мобильном приложении. В веб-приложении заявка становится недоступной для редактирования. В мобильном приложении исполнитель не может отклонить начатую заявку. Может только завершить ее.



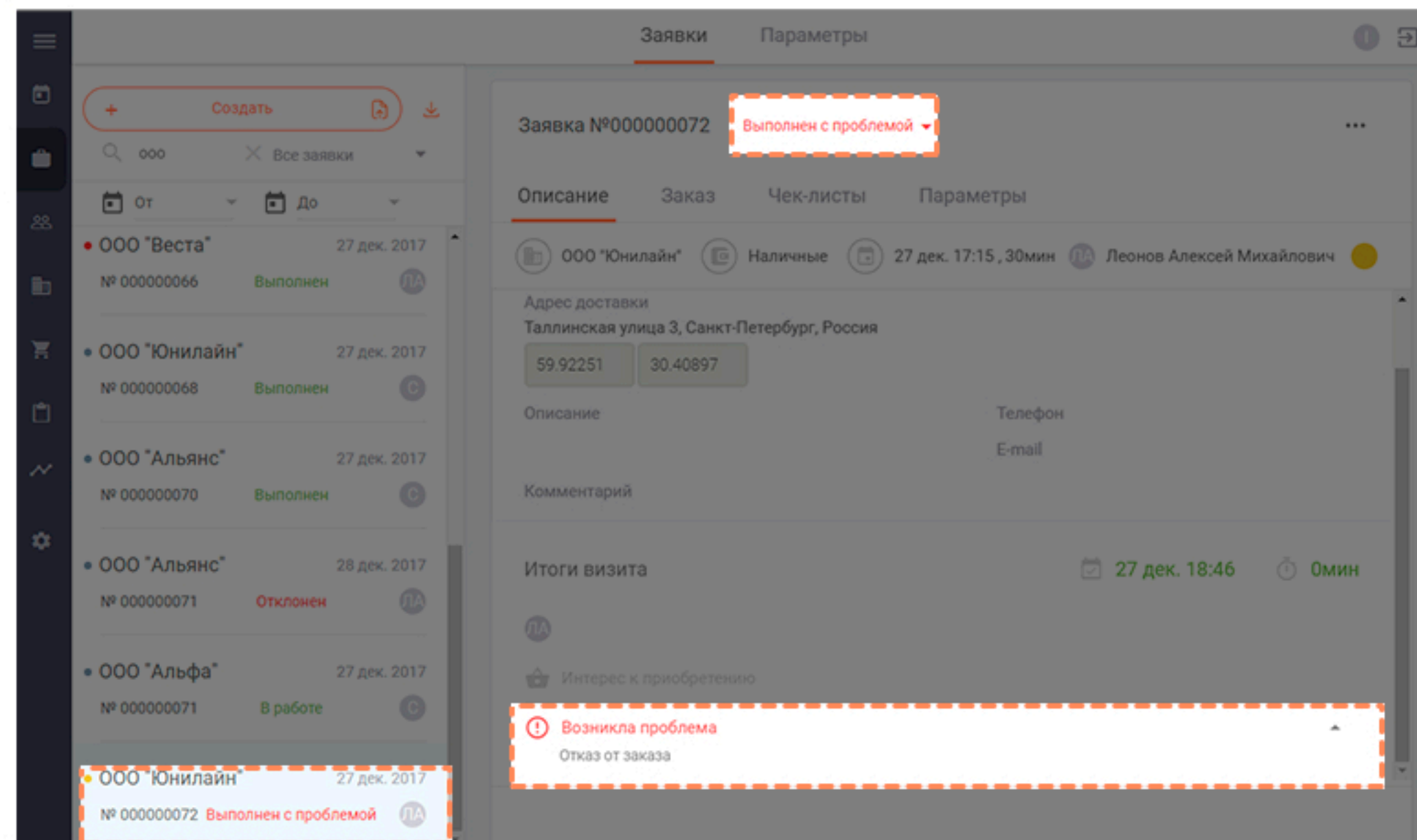
Заявка в статусе "Выполнена"

- 8 Статус "Выполнена" присваивается, когда заявка успешно завершена исполнителем (без указания проблемы при завершении). Такую заявку нельзя редактировать и удалять. Возможен только перевод в следующие статусы ("На утверждении", "Закрыта") или в статус "Возврат (черновик)"



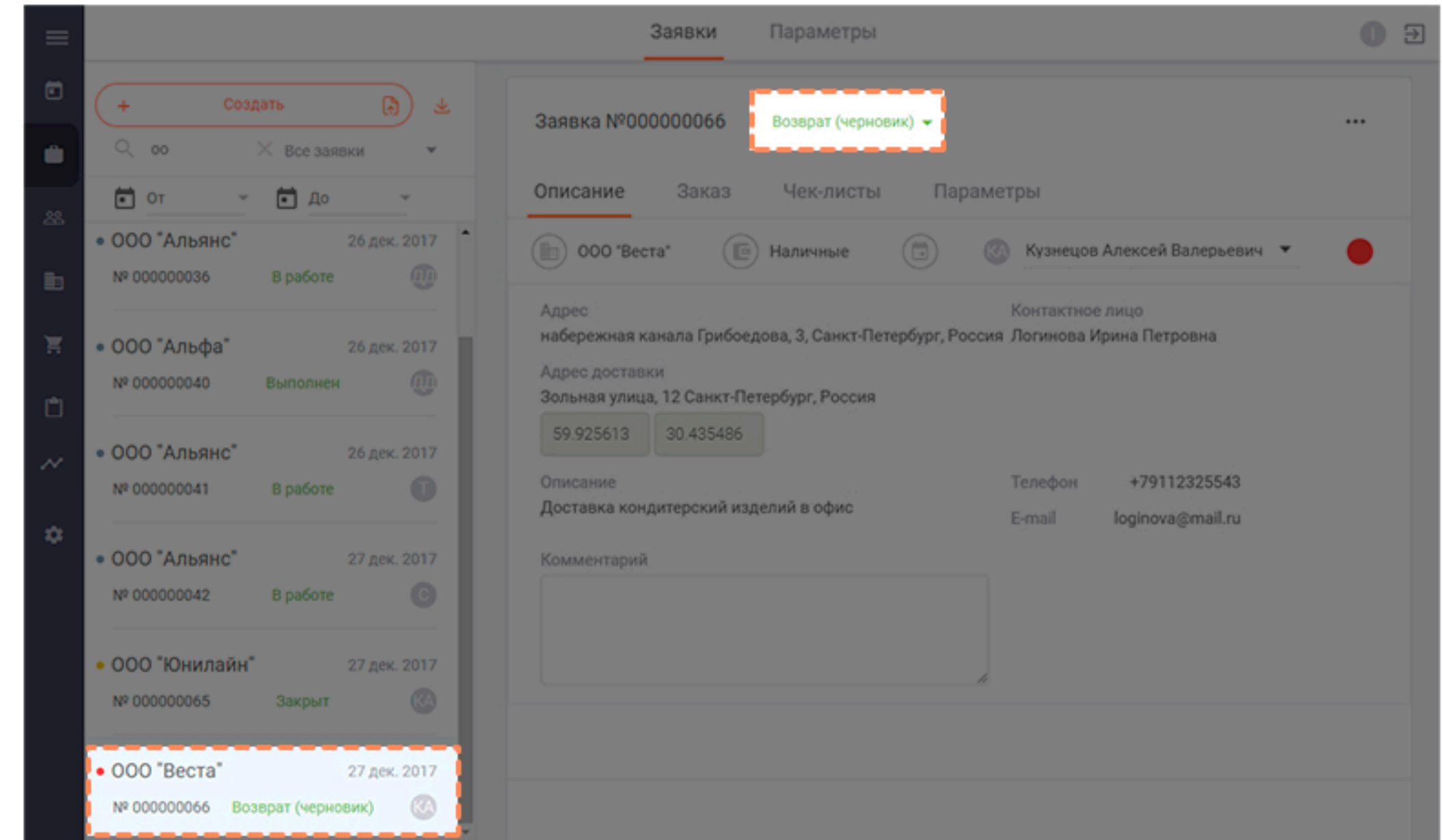
Заявка в статусе "Выполнена с проблемой"

- 9 Статус "Выполнена с проблемой" означает, что заявка завершена исполнителем с указанием проблемы. Такую заявку нельзя редактировать и удалять. Возможен только перевод в следующий статус - "Не справились" или в статус "Возврат (черновик)".



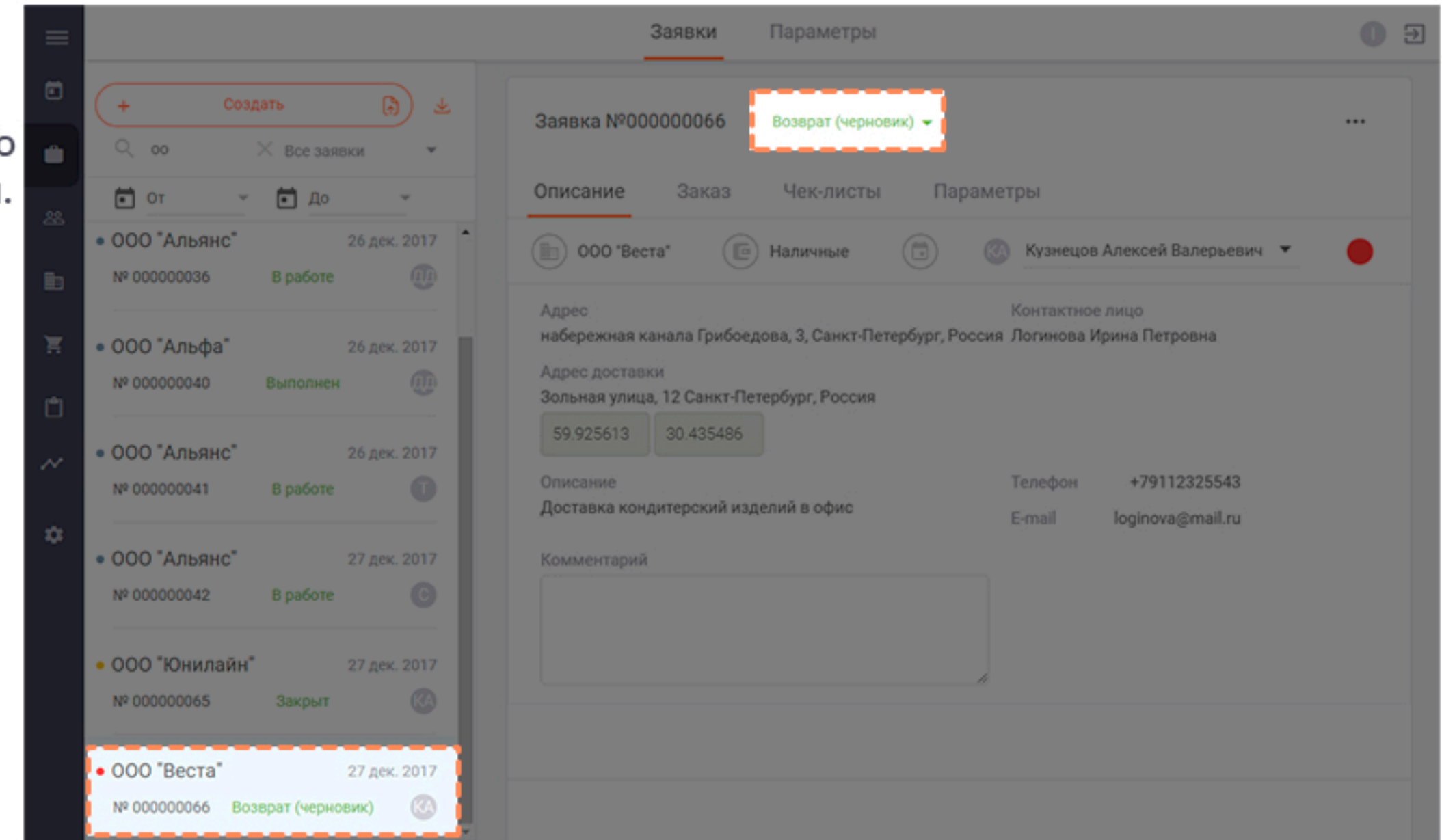
Заявка в статусе "Возврат (черновик)"

- 10 Статус "Возврат (черновик)" устанавливается вручную координатором при необходимости оформления возврата заказа выполненной заявки. Координатор может устанавливать плановое время начала работы с заявкой и менять исполнителя.



Заявка в статусе "Возврат"

- 11 Статус "Возврат" устанавливается вручную координатором для отправки заявки, по которой надо сделать возврат, в мобильное приложение исполнителя. Заявка будет находиться в этом статусе до тех пор, пока исполнитель не завершит ее в мобильном приложении.



Заявка в статусе "Закрыта"

12 Статус "Закрыта": успешно выполненную заявку можно сразу "закрыть". Статус устанавливается вручную координатором.

Внимание! Статус "Закрыта" - это окончательное состояние заявки, в котором ее невозможно редактировать, изменять статусы, в том числе оформить возврат.

The screenshot displays a CRM interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains a list of orders with their statuses. The main content area shows the details of a specific order, which is highlighted with a red dashed border. The order status is 'Закрыт' (Closed). The details include the company name 'ООО "Юнилайн"', the address 'Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия', and the contact person 'Иванов Виктор Степанович'. The order description is 'Доставка кондитерских изделий в офис (позвонить за 30 мин.)'. The 'Итоги визита' (Visit Results) section shows that the delivery was successful and the client is interested in a permanent customer card.

Статус	Дата
В работе	20 дек. 2017
Выполнен	27 дек. 2017
Закрыт	27 дек. 2017
Возврат	27 дек. 2017
Выполнен	27 дек. 2017
Выполнен	27 дек. 2017

Заявка №000000065 Закрыт

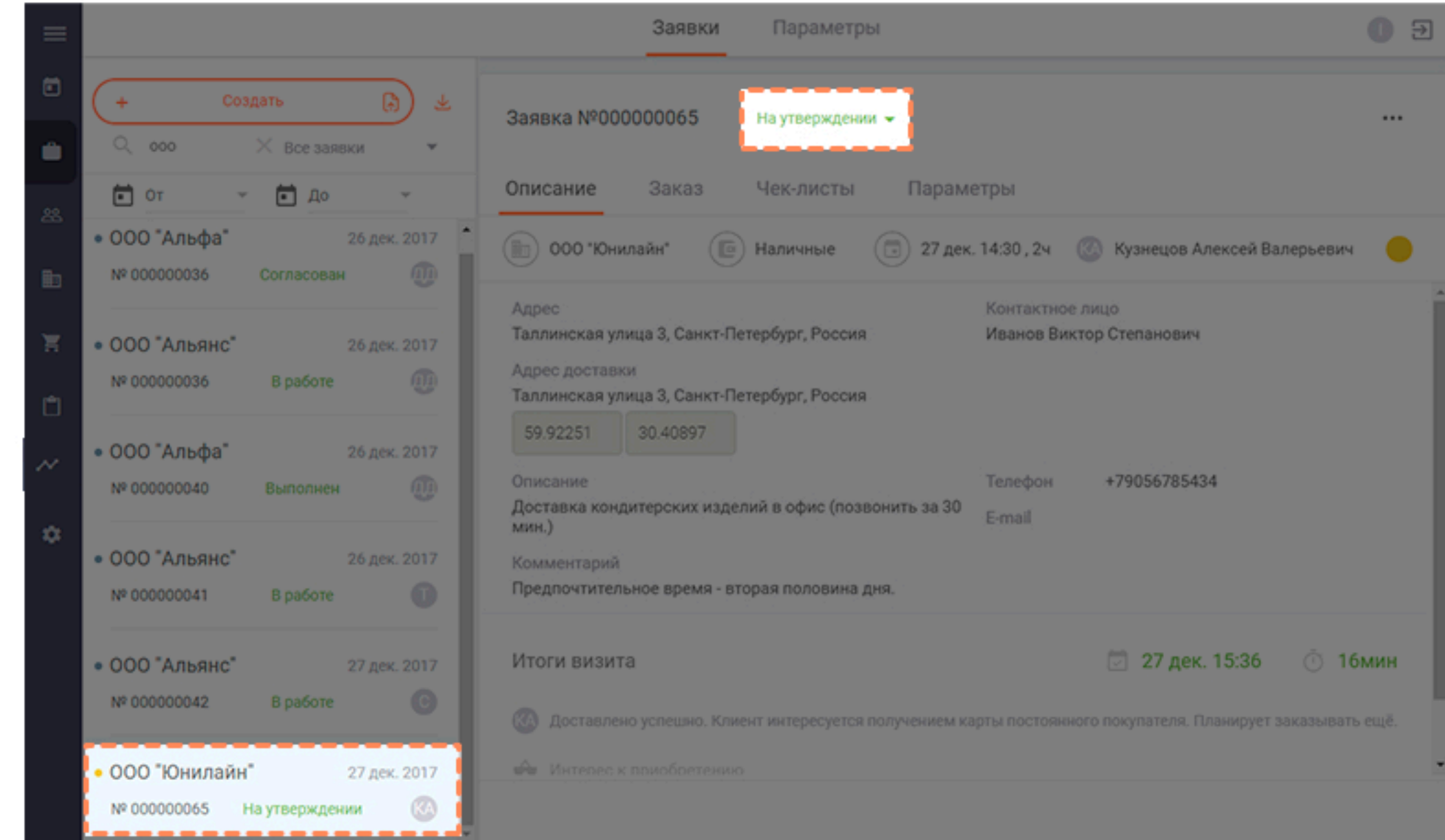
ООО "Юнилайн" | Наличные | 27 дек. 14:30, 2ч | Кузнецов Алексей Валерьевич

Адрес: Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия
Контактное лицо: Иванов Виктор Степанович

Итоги визита: 27 дек. 15:36 | 16мин
Доставлено успешно. Клиент интересуется получением карты постоянного покупателя. Планирует заказывать ещё.
Интерес к приобретению

Заявка в статусе "На утверждении"

- 13 Статус "На утверждении" устанавливается координатором вручную в случаях, когда для закрытия заявки требуется ожидание подписанных актов, чеков и других подтверждающих действий. Заявку нельзя редактировать и удалять. Возможно перевести в статус "Возврат (черновик)" или "Закрота".



Заявка в статусе "Не справились"

- 14 Статус "Не справились" устанавливается вручную координатором в случаях, если заявка была выполнена с проблемой или была отклонена исполнителем и затем не может быть выполнена. Это окончательное состояние заявки, в котором ее невозможно редактировать, в том числе оформить возврат.

