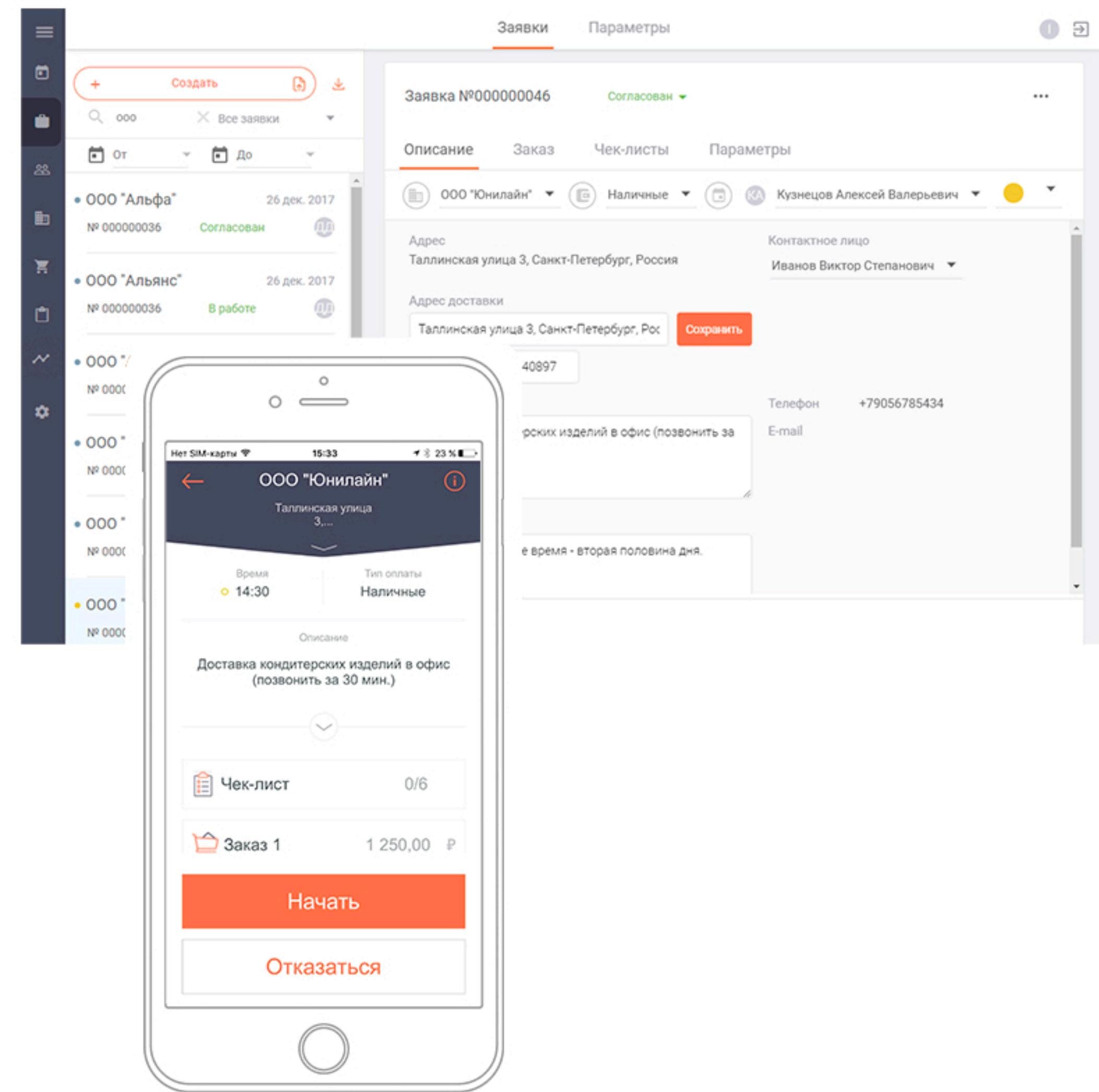


Что такое заявка?

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.

The screenshot shows the GROTEM Express web application interface. On the left, there is a sidebar with various icons. The main area has a header with tabs: 'Заявки' (selected), 'Параметры', and '...'.

Left Panel (List of Requests):

- Заявка №000000045 | Создан | 27 дек. 2017 | ООО "Юнилайн"
- Заявка №000000036 | Согласован | 26 дек. 2017 | ООО "Альфа"
- Заявка №000000036 | В работе | 26 дек. 2017 | ООО "Альянс"
- Заявка №000000040 | Выполнен | 26 дек. 2017 | ООО "Альфа"
- Заявка №000000041 | В работе | 26 дек. 2017 | ООО "Альянс"
- Заявка №000000042 | Выполнен | 27 дек. 2017 | ООО "Альянс"

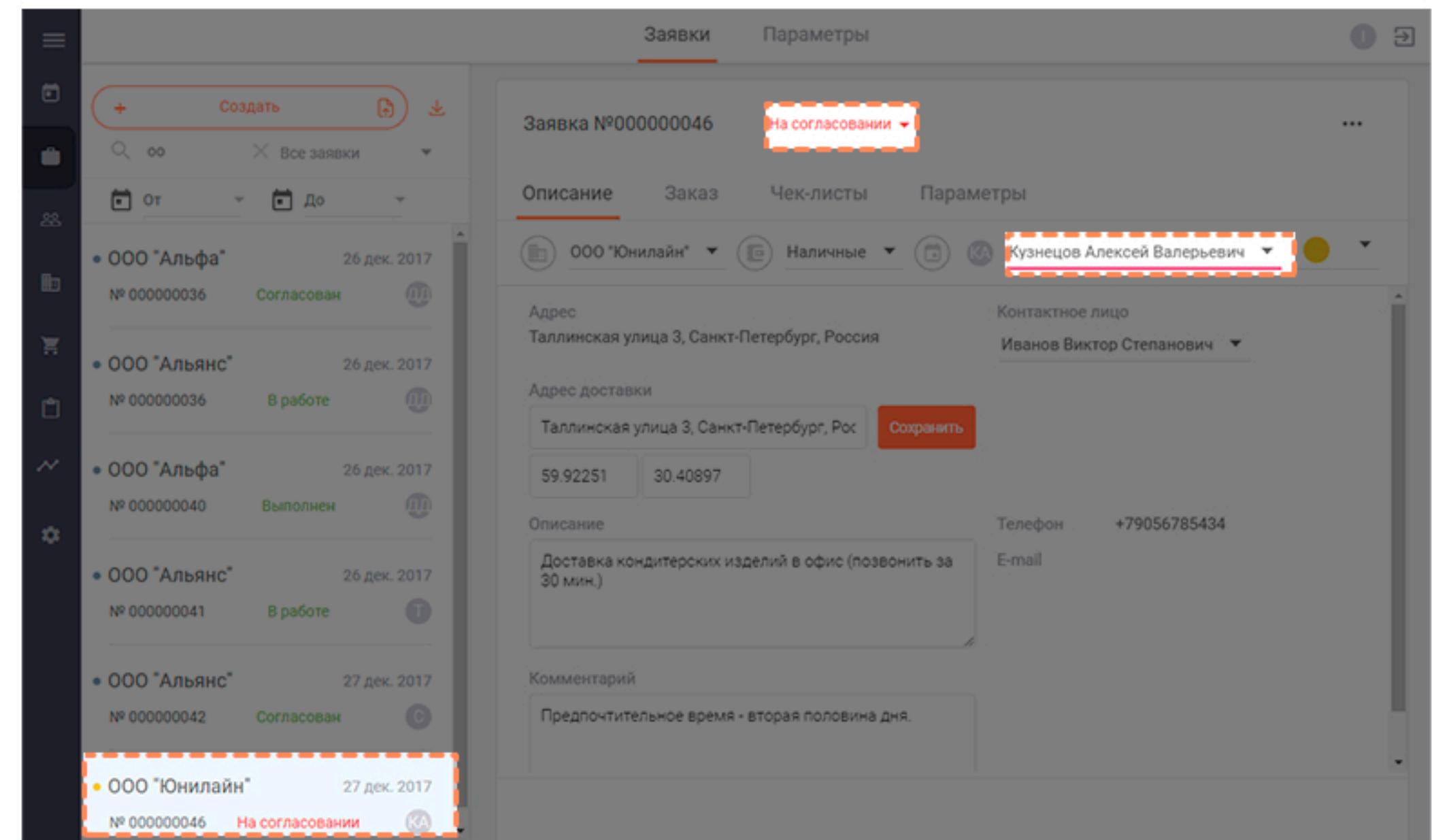
Right Panel (Detailed View of Request #000000045):

- Заявка №000000045 | Создан**
- Описание:** ООО "Юнилайн"
- Заказ:** Наличные
- Чек-листы:** Параметры
- Адрес:** Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия
- Контактное лицо:** Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия
- Адрес доставки:** Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия | Сохранить
- Телефон:** 59.92251 | 30.40697
- E-mail:**
- Комментарий:**

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.

The screenshot shows the GROTEM / Express web interface. On the left, there is a sidebar with various icons. The main area has a header with tabs: 'Заявки' (selected), 'Параметры', and a date range selector ('от' to 'до'). Below this is a search bar with placeholder 'ooo' and a button 'Все заявки'. A list of delivery requests is displayed:

Клиент	Дата	Статус
ООО "Альфа"	26 дек. 2017	Согласован
ООО "Альянс"	26 дек. 2017	В работе
ООО "Альфа"	26 дек. 2017	Выполнен
ООО "Альянс"	26 дек. 2017	В работе
ООО "Альянс"	27 дек. 2017	В работе
ООО "Юнилайн"	27 дек. 2017	Согласован

To the right, a detailed view of the first request (Заявка №000000046) is shown. The status is highlighted with a red dashed box. The details include:

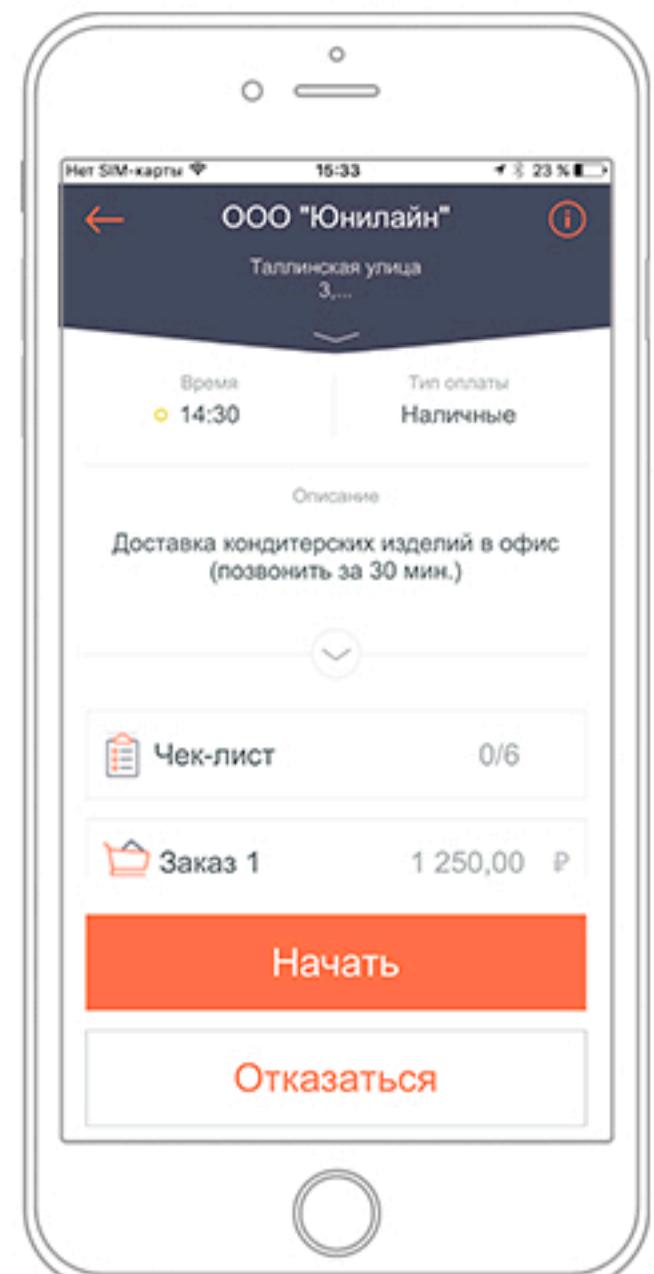
- Описание:** Доставка кондитерских изделий в офис (позвонить за 30 мин.)
- Заказ:** 000 "Юнилайн"
- Чек-листы:** Наличные
- Параметры:** Кузнецов Алексей Валерьевич
- Адрес:** Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия
- Контактное лицо:** Иванов Виктор Степанович
- Адрес доставки:** Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Рос
- Геолокация:** 59.92251, 30.40697
- Сохранить** (button)
- Описание:** Доставка кондитерских изделий в офис (позвонить за 30 мин.)
- Телефон:** +79056785434
- E-mail:**
- Комментарий:** Предпочтительное время - вторая половина дня.

Заявка в статусе "Просмотрена"

5

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

The screenshot shows the GROTEM Express web application interface. On the left, there is a sidebar with icons for creating new requests, managing categories, and settings. The main area has tabs for 'Заявки' (Requests) and 'Параметры' (Parameters). Under 'Заявки', a search bar is at the top, followed by a table listing delivery requests. One specific request is highlighted with a red dashed border: 'ООО "Юнилайн"' with ID '№ 000000065'. The status for this request is 'Просмотрен' (Viewed). To the right of the list is a detailed view of the selected request. It includes fields for 'Описание' (Description), 'Заказ' (Order), 'Чек-листы' (Checklists), and 'Параметры' (Parameters). The description field contains the text: 'Доставка кондитерских изделий в офис (позвонить за 30 мин.)'. The order field shows 'Заказ 1' with a value of '1 250,00 ₽'. The parameters section shows contact information: 'Контактное лицо' (Contact Person) 'Иванов Виктор Степанович' and 'Телефон' (Phone) '+79056785434'. There is also an 'E-mail' field. A red button labeled 'Сохранить' (Save) is visible.



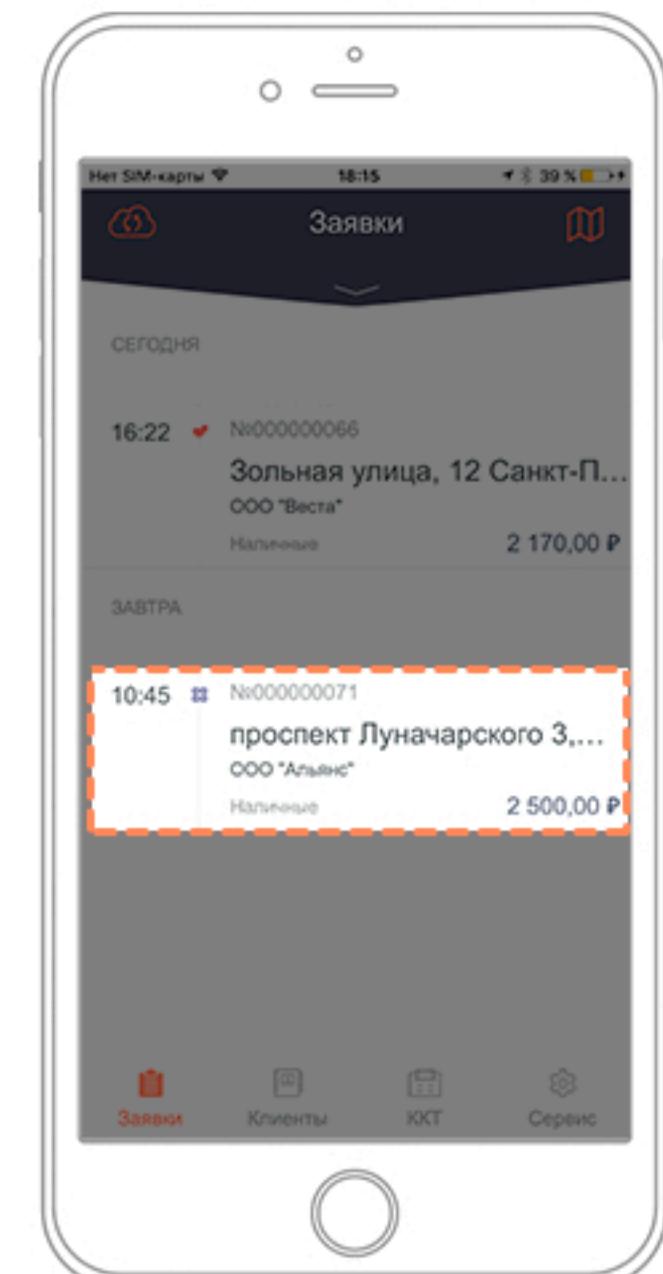
Заявка в статусе "Отклонена"

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".

The screenshot shows a list of service requests in the GROTEM Express system. One specific request from 'OOO "Альянс"' is highlighted with a red dashed box. The status of this request is 'Отклонен' (Rejected). Other requests in the list include 'OOO "Юнилайн"', 'OOO "Веста"', 'OOO "Юнилайн"', 'OOO "Альянс"', and 'OOO "Альфа"'. The 'OOO "Альянс"' entry is also highlighted with a red dashed box.

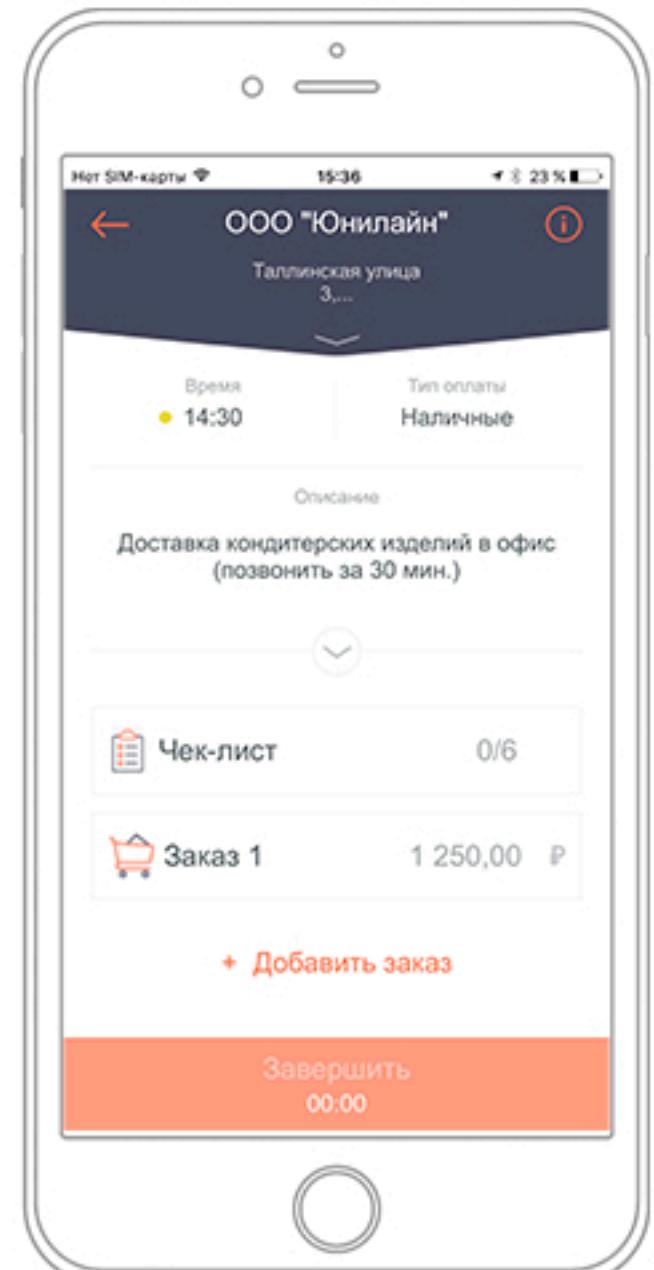


Заявка в статусе "В работе"

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.

The screenshot shows a list of delivery requests in the GROTEM Express web interface. One specific request for 'ООО "Юнилайн"' is highlighted with a red dashed border around its status cell, which displays 'В работе' (In progress). Other requests in the list include 'Альфа' and 'Альянс' with various statuses like 'Согласован' (Approved), 'Выполнено' (Completed), and other 'В работе' entries.



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)"

The screenshot shows the GROTEM / Express software interface. On the left, there is a sidebar with various icons. The main area has a header with tabs: 'Заявки' (selected), 'Параметры', and others. A search bar at the top right contains the text 'ooo'. Below it is a date range selector. The main list on the left shows several service requests:

- ООО "Альфа" № 000000036 Согласован 26 дек. 2017
- ООО "Альянс" № 000000036 В работе 26 дек. 2017
- ООО "Альфа" № 000000040 Выполнен 26 дек. 2017
- ООО "Альянс" № 000000041 В работе 26 дек. 2017
- ООО "Альянс" № 000000042 В работе 27 дек. 2017
- ООО "Юнилайн" № 000000065 Выполнен 27 дек. 2017

The last item, 'ООО "Юнилайн"', is highlighted with a red dashed box. To the right of the list, a detailed view of this specific request is shown:

Заявка №000000065 Выполнен

Описание	Заказ	Чек-листы	Параметры
ООО "Юнилайн"	Наличные	27 дек. 14:30, 24	Кузнецов Алексей Валерьевич
Адрес доставки: Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия 59.92251 30.40897			
Описание Доставка кондитерских изделий в офис (позвонить за 30 мин.)		Телефон	+79056785434
Комментарий Предпочтительное время - вторая половина дня.		E-mail	
Итоги визита			
Доставлено успешно. Клиент интересуется получением карты постоянного покупателя. Планирует заказывать ещё.			
Интерес к приобретению			
Возникла проблема			

At the bottom right, there is a timestamp: 27 дек. 15:36 and a duration: 16мин.

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)".

The screenshot shows the software's main interface with a sidebar on the left containing icons for creating new tasks, searching, filtering by date, and other functions. The main area is divided into two tabs: 'Заявки' (Tasks) and 'Параметры' (Parameters). The 'Заявки' tab is active, displaying a list of completed tasks. One task is highlighted with a red dashed box: 'Заявка №000000072 Выполнена с проблемой'. The details for this task are shown in the right panel, including the company name 'ООО "Юнилайн"', payment method 'Наличные', date '27 дек. 17:15, 30мин', employee 'Леонов Алексей Михайлович', address 'Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия', phone number '59.92251', email '30.40897', and visit summary 'Итоги визита' with a timestamp '27 дек. 18:46' and employee 'Омин'. Below the visit summary, there is a note: ' Возникла проблема Отказ от заказа', also highlighted with a red dashed box.

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.

The screenshot shows the software's main interface for managing requests. On the left, there is a sidebar with various icons. The main area has tabs at the top: 'Заявки' (Requests) and 'Параметры' (Parameters). A search bar is present. Below it, there are filters for date range ('От' - From, 'До' - To) and a dropdown for 'Все заявки' (All requests). The main list displays several requests:

- ООО "Альянс" № 000000036 В работе 26 дек. 2017
- ООО "Альфа" № 000000040 Выполнен 26 дек. 2017
- ООО "Альянс" № 000000041 В работе 26 дек. 2017
- ООО "Альянс" № 000000042 В работе 27 дек. 2017
- ООО "Юнилайн" № 000000065 Закрыт 27 дек. 2017
- ООО "Веста" № 000000066 Возврат (черновик) 27 дек. 2017

The last item in the list, 'ООО "Веста"', is highlighted with a red dashed box. In the top right corner of the main window, there is another red dashed box around the status 'Возврат (черновик)'. The right side of the screen shows detailed information for the selected request, including:

- Заявка №000000066
- Описание: Доставка кондитерский изделий в офис
- Контактное лицо: Кузнецов Алексей Валерьевич
- Адрес: набережная канала Грибоедова, 3, Санкт-Петербург, Россия
- Адрес доставки: Зольная улица, 12 Санкт-Петербург, Россия
- 59.925613 30.435486
- Описание: Доставка кондитерский изделий в офис
- Телефон: +79112325543
- E-mail: loginova@mail.ru

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.

The screenshot shows the GROTEM / Express software interface. On the left, there is a sidebar with icons for creating new requests, managing categories, and settings. The main area has two tabs: 'Заявки' (Requests) and 'Параметры' (Parameters). The 'Заявки' tab is active, displaying a list of delivery requests. One specific request is highlighted with a red dashed box. This request is from 'ООО "Веста"' (Request ID: 000000066), dated 27 дек. 2017, with the status 'Возврат (черновик)' (Return (Draft)). To the right of the list, a detailed view of this request is shown. It includes fields for 'Описание' (Description: Доставка кондитерский изделий в офис), 'Контактное лицо' (Contact Person: Кузнецова Алексей Валерьевич), 'Адрес' (Address: набережная канала Грибоедова, 3, Санкт-Петербург, Россия), 'Адрес доставки' (Delivery Address: Зольная улица, 12 Санкт-Петербург, Россия), 'Телефон' (Phone: +79112325543), 'E-mail' (Email: loginova@mail.ru), and a 'Комментарий' (Comment) section. The overall interface is in Russian.

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 shows the software's main interface with a sidebar on the left containing icons for users, groups, and other functions. The top navigation bar has tabs for 'Заявки' (Requests) and 'Параметры' (Parameters). A search bar at the top is set to 'ooo' and includes filters for date range ('от' to 'до') and status ('Все заявки'). The main area displays a list of requests:

- Номер: № 000000041, Статус: В работе, Дата: 27 дек. 2017
- Номер: № 000000042, Статус: Выполнено, Дата: 27 дек. 2017
- Номер: № 000000065, Статус: Закрыт, Дата: 27 дек. 2017 (This row is highlighted with a red dashed box)
- Номер: № 000000066, Статус: Возврат, Дата: 27 дек. 2017
- Номер: № 000000068, Статус: Выполнено, Дата: 27 дек. 2017
- Номер: № 000000070, Статус: Выполнено, Дата: 27 дек. 2017

To the right of the list, detailed information for the selected request (№ 000000065) is shown:

- Заявка №000000065** (Request Number)
- Закрыт** (Closed) - This button is highlighted with a red dashed box.
- Описание** (Description): ООО "Юнилайн"
- Заказ** (Order): Наличные (Cash)
- Чек-листы** (Checklists): 27 дек. 14:30, 24
- Параметры** (Parameters): Кузнецов Алексей Валерьевич
- Адрес** (Address): Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия
- Контактное лицо** (Contact Person): Иванов Виктор Степанович
- Адрес доставки** (Delivery Address): [Redacted]
- Описание** (Description): Доставка кондитерских изделий в офис (звонок за 30 мин.)
- Телефон** (Phone): +79056785434
- E-mail** (Email): [Redacted]
- Комментарий** (Comment): Предпочтительное время - вторая половина дня.
- Итоги визита** (Visit Summary):
 - 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 "Закрыта".

The screenshot shows the GROTEM / Express software interface. On the left, there is a sidebar with various icons. The main area has a header with tabs: 'Заявки' (selected), 'Параметры', and '...'. Below the header, there is a search bar with placeholder text 'ooo' and a button 'Создать'. A date range selector 'от' and 'до' is also present. The main list displays several service requests:

- ООО "Альфа" № 000000036 Согласован 26 дек. 2017
- ООО "Альянс" № 000000036 В работе 26 дек. 2017
- ООО "Альфа" № 000000040 Выполнен 26 дек. 2017
- ООО "Альянс" № 000000041 В работе 26 дек. 2017
- ООО "Альянс" № 000000042 В работе 27 дек. 2017
- ООО "Юнилайн" № 000000065 На утверждении 27 дек. 2017

To the right of the list, a detailed view of the last request is shown:

- Заявка №000000065** (highlighted with a red dashed box)
- На утверждении** (highlighted with a red dashed box)
- Описание**: 000 "Юнилайн"
- Заказ**: Наличные
- Чек-листы**: 27 дек. 14:30, 24
- Параметры**: Кузнецов Алексей Валерьевич
- Адрес**: Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия
- Контактное лицо**: Иванов Виктор Степанович
- Адрес доставки**: Таллинская улица 3, Санкт-Петербург, Россия
- Геолокация**: 59.92251, 30.40897
- Описание**: Доставка кондитерских изделий в офис (позвонить за 30 мин.)
- Комментарий**: Предпочтительное время - вторая половина дня.
- Итоги визита**: 27 дек. 15:36, 16мин
- ЗАМЕТКА**: Доставлено успешно. Клиент интересуется получением карты постоянного покупателя. Планирует заказывать еще.
- ИНТЕРЕС**: Интерес к приобретению

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.

The screenshot shows the GROTEM / Express software interface. On the left, there is a sidebar with various icons. The main area displays a list of service requests (Заявки) in a grid format. One specific request is highlighted with a red dashed border. This request is from 'ООО "Альянс"' (Request ID: 000000071), dated 28 дек. 2017, with the status 'Не справились' (Not handled). To the right of the list is a detailed view of this specific request. It includes fields for 'Описание' (Description), 'Заказ' (Order), 'Чек-листы' (Checklists), and 'Параметры' (Parameters). The description field contains the text 'Не успеваю заезжать на склад, стою в пробке на пр. Ветеранов'. The status is listed as 'Не справились' with a red dashed border around it. The date of the visit is 01 янв. 00:00, and the visit ID is 10255144. There are also sections for 'Адрес доставки' (Delivery address) and 'Итоги визита' (Visit results).