

BiblioPro

---

*Описание работы в программе*

ООО "Автоматизированные решения"

Россия, 117556, г. Москва, Симферопольский бульвар, д. 3, ar-solutions.ru | +7 (495) 204-14-36 |  
info@ar-solutions.ru

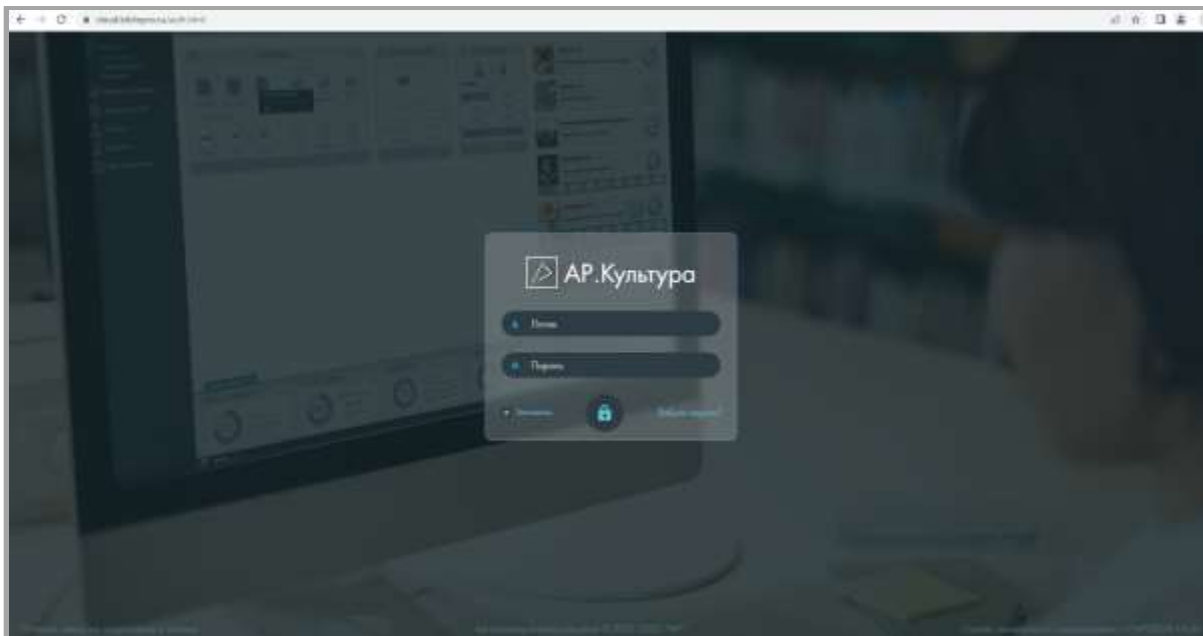
---

## Оглавление

Вход в систему .....	2
Создание нового пользователя .....	4
Внесение данных (обновленное) .....	5
Учёт посетителей .....	6
Запись в библиотеку .....	7
Книговыдача .....	9
Справки и консультации .....	10
Посещения мероприятий .....	10
Книговыдача на мероприятиях .....	11
Внесение посещений .....	12
Внесение книговыдачи .....	16
Книги и брошюры .....	16
Копии .....	17
Справки и консультации .....	17
Учреждение .....	20
Паспорт учреждения .....	20
Внесение данных в паспорт учреждения .....	22
Мероприятия .....	24
Внесение данных .....	24
Создание отчета по мероприятию .....	29
Сетка помещений .....	31
Редакция справочников .....	33
Возрастные группы .....	33
Книговыдача. Типы .....	34
Книговыдача. Языки .....	35
Раздел «Справочники» .....	37
Поддержка .....	38
Настройка прав на модуль .....	38
Настройки хелпдеска .....	39
Подача заявки .....	42
Раздел «Реестр заявок» – «Техник» .....	44
Раздел «Реестр заявок» – «Модератор» .....	46
Шаблоны писем для отправки .....	49

## Вход в систему

Для начала работы перейдите по ссылке <https://cloud.bibliopro.ru/>

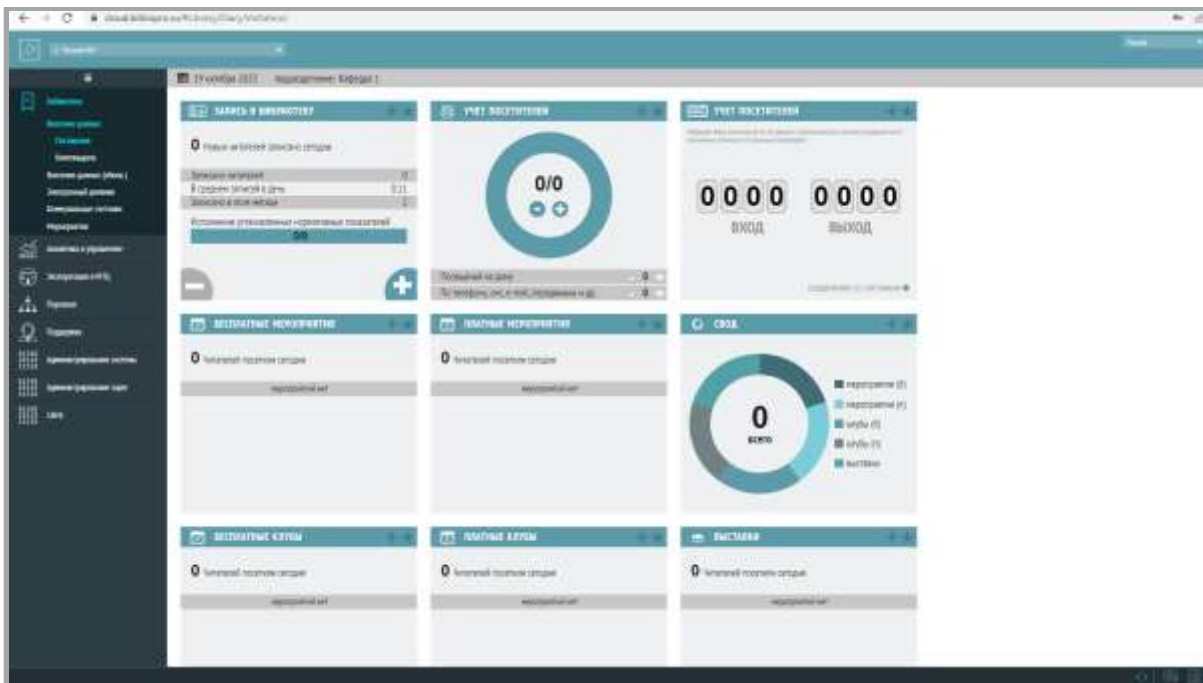


Авторизуйтесь (введите логин и пароль).

После авторизации открывается Библио Про.

Для разворачивания меню нажмите на значок вверху на тёмной области:



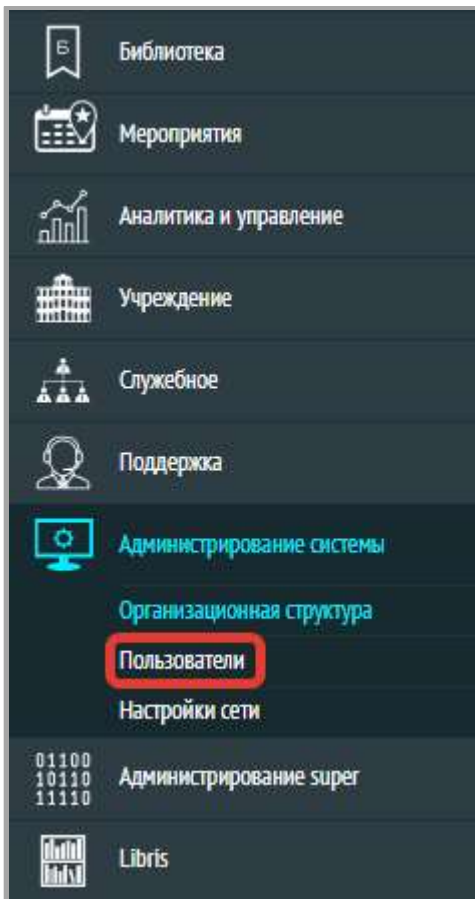


Основное меню состоит из следующих блоков:

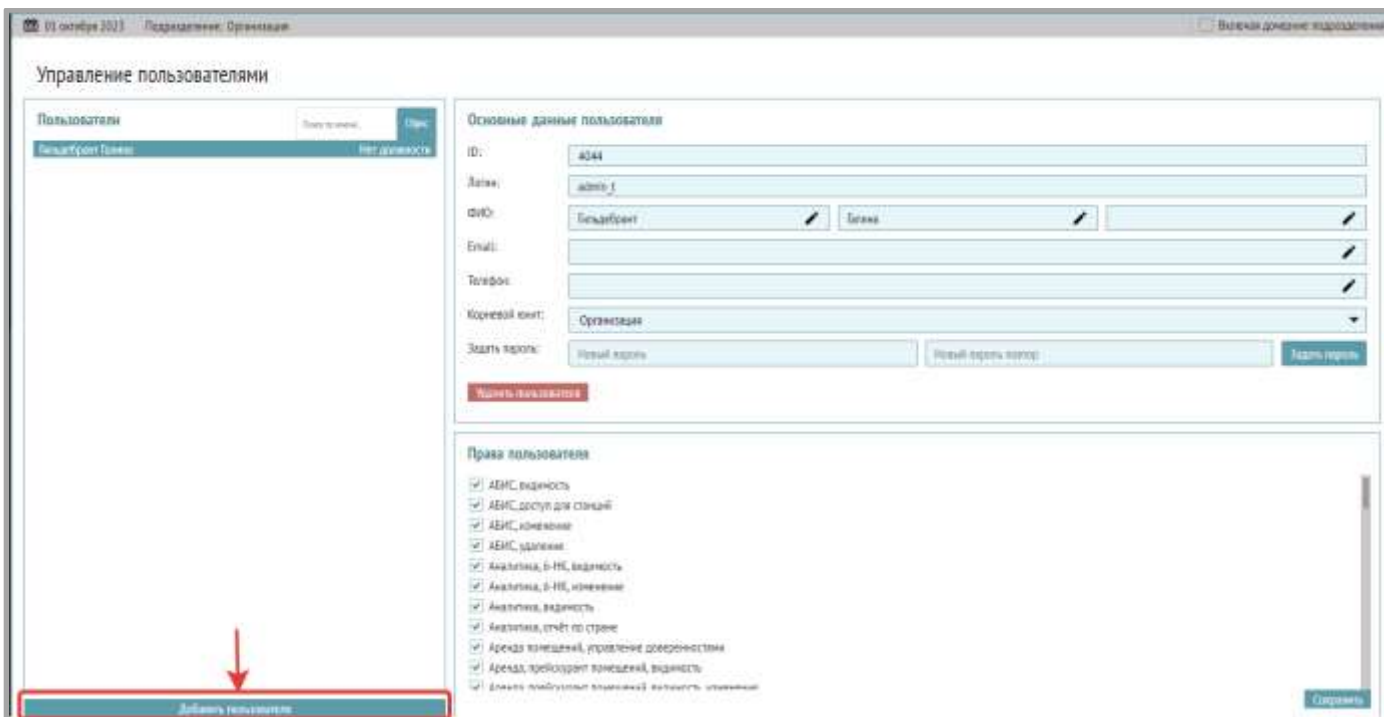
- Библиотека
- Мероприятия
- Аналитика и управление
- Учреждение
- Поддержка
- Администрирование системы
- Libris

## Создание нового пользователя

Перейти в раздел меню «Администрирование системы» → «Пользователи».



- В окне «Управление пользователем» нужно нажать кнопку «Добавить пользователя».



- Вносим данные пользователя: ФИО, e-mail, телефон, почту, придумываем логин на английском языке. Нажимаем кнопку «Создать пользователя».

**Новый пользователь**

Логин:

ФИО:

Email:

Телефон:

**Создать пользователя**

Пользователь создан.

- В разделе «Администрирование системы» → «Пользователи» показаны все пользователи системы, а также здесь настраиваются права пользователей и доступ к необходимым им подразделениям (отметить галочкой права, затем нажать на кнопку «Задать»).

Управление пользователями

Пользователи

Администратор администр.  
Библиотекарь Организация  
Библиотекарь Организация  
Техник Организация

Основные данные пользователя

ID:

Логин:

ФИО:

Емэйл:

Телефон:

Задать пароли:

**Разрешения**

Права по:

Полный доступ

Отдел 1

Отдел 2

## Внесение данных (обновленное)

В разделе «Библиотека размещены виджеты – компактные и наглядные приложения, которые выполняют функции ввода первичных данных – учета посещений и книговыдачи (по работе с виджетами есть отдельная инструкция).

**! В настоящее время рекомендуем работать в обновленной версии этого модуля – меню Внесение данных (обновл.)**

Откройте раздел «Внесение данных (обновленное)», данный раздел содержит виджеты учета посещений, записи в библиотеку, книговыдачи и справок/консультаций.

Библиотека

Внесение посещений

Внесение книговыдачи

**Внесение данных (обнов.)**

Статистика

На рисунке ниже:

Виджет 1 – учет посещений,

Виджет 2 – запись и перерегистрацию,

Виджет 3 – учет выполненных справок,

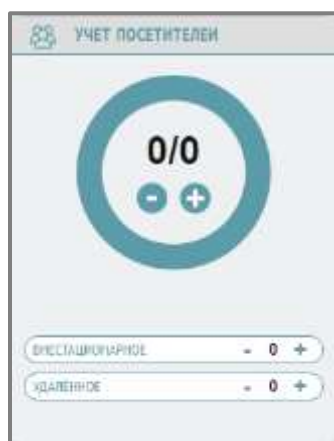
Виджет 4 – оформление книговыдачи,

Виджет 5 – посещения текущих мероприятий и книговыдача на текущих мероприятиях

В нижней панели отображена сводная статистика за день, неделю, месяц.



## Учёт посетителей

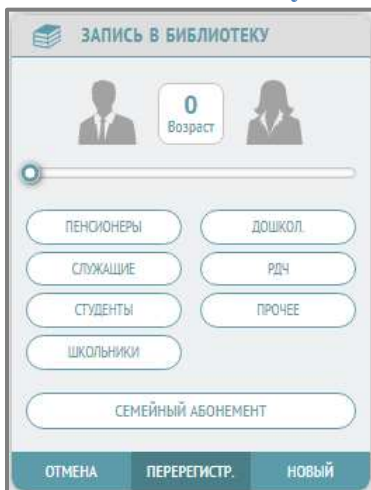


Для внесения учета посещений нужно нажать на «+», значение в виджете изменится. Нажимая на «-» можно отменить случайно добавленные посещения.

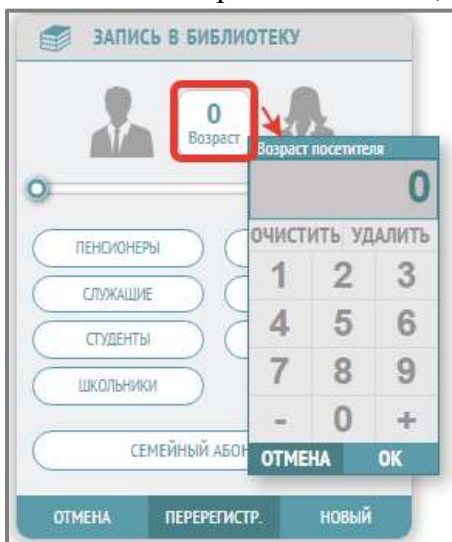
Для внесения информации о посещении вне библиотеки нужно нажать «+» в строке «внестационарное» или «удаленное», в зависимости от типа посещения. Нажимая на «-» можно отменить случайно добавленные посещения.



## Запись в библиотеку

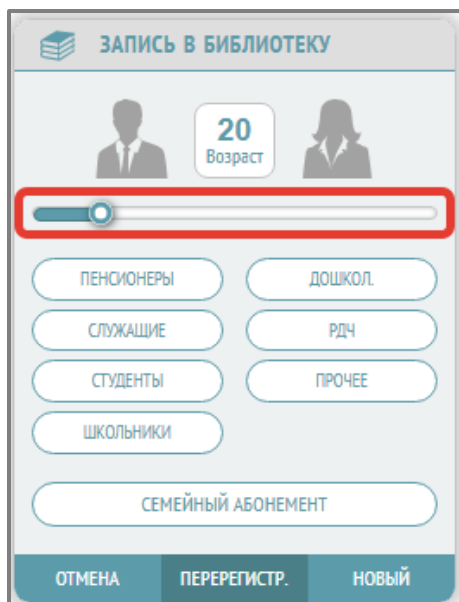


Введите возраст посетителя, нажав на кнопку «Возраст»:

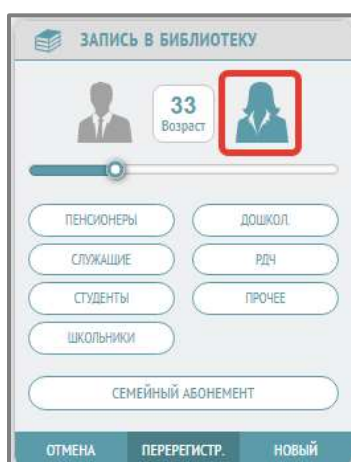


Также возраст можно ввести, используя бегунок ниже:





Выберите пол, нажав на соответствующую иконку, она выделится голубым цветом:

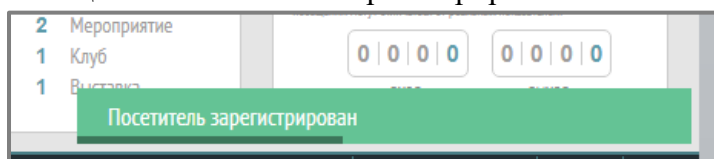


Затем выберите категорию:

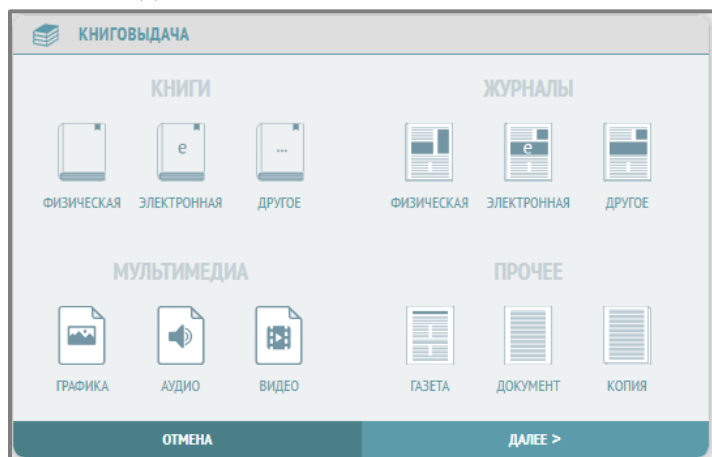
- Пенсионеры
- Служащие
- Студенты
- Школьники
- Дошкольники
- Руководители детского чтения
- Прочее

Дополнительно можно отметить «семейный абонемент».

Если читатель впервые записывается в библиотеку, нужно нажать на кнопку «Новый», для перерегистрации – на кнопку «Перерегистр.», после этого в левом нижнем углу экрана появится сообщение «посетитель зарегистрирован»:



## Книговыдача



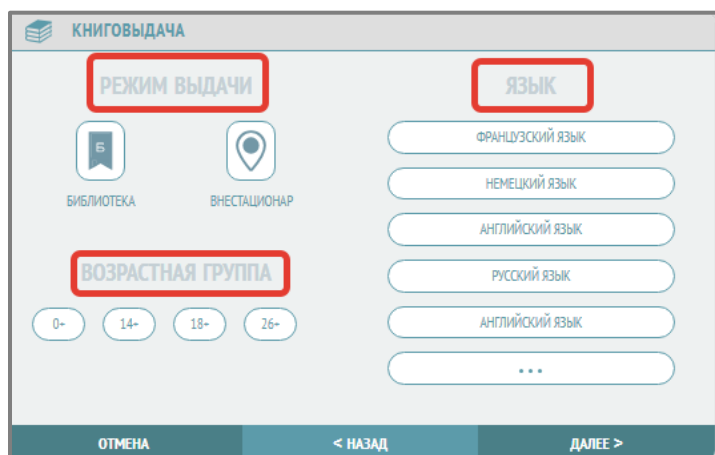
Выберите тип выдаваемого документа, нажав на соответствующую иконку:

- Книги:
  - ✓ Физическая
  - ✓ Электронная
  - ✓ Другое
- Журналы:
  - ✓ Физическая
  - ✓ Электронная
  - ✓ Другое
- Мультимедиа:
  - ✓ Графика
  - ✓ Аудио
- Прочее:
  - ✓ Газета
  - ✓ Документ
  - ✓ Копия

Нажмите кнопку «Далее», в появившемся окне выберите:

Режим выдачи:

- ✓ Библиотека
- ✓ Внестационар
- ✓ Возрастную группу читателя, которому осуществляется книговыдача
- ✓ Язык выдаваемого документа



Нажмите кнопку «Далее», в появившемся окне выберите тематику документа:



Выберите количество выданных документов, для этого нажмите на кнопку «Одна» или «Несколько», при нажатии на кнопку «Несколько» введите количество в появившемся окне:



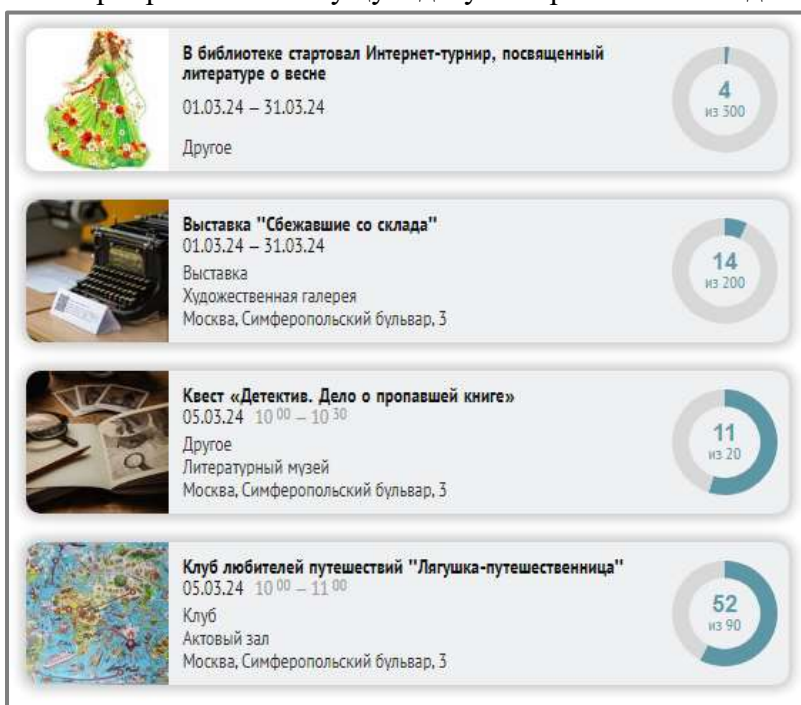
Нажмите «ОК». Данные о книговыдаче внесены.

### Справки и консультации

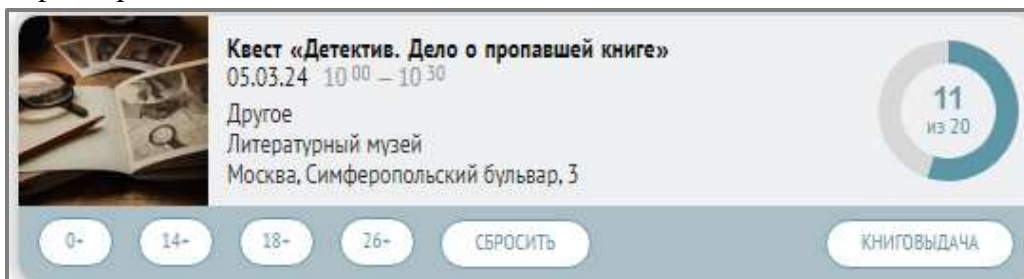
Для внесения информации о выданной читателю справки/консультации выберите в виджете возрастную категорию посетителя, тип справки/консультации, нажмите «Выдать». Информация о справке/консультации добавлена.

### Посещения мероприятий

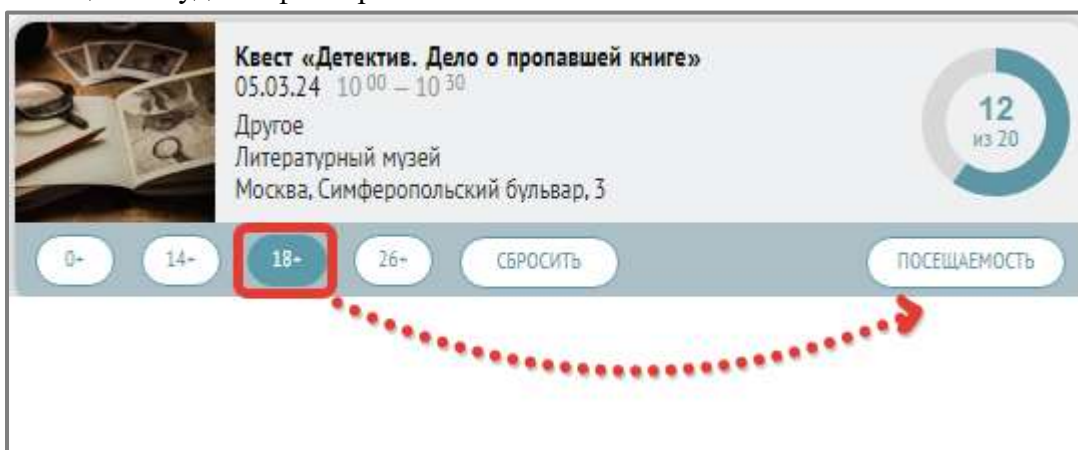
Все мероприятия на текущую дату отображаются в виджете в правой части окна:



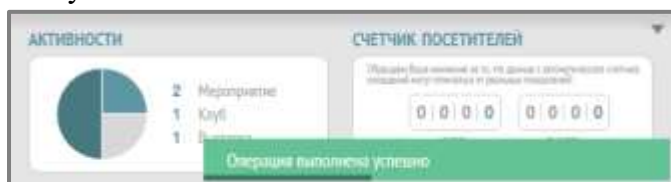
При клике на мероприятие открывается панель, которая позволяет отмечать посещения данного мероприятия, а также книговыдачу, если она происходила на данном мероприятии и важно это зафиксировать.



Для фиксации посещений мероприятия выберите возрастную категорию, нажав на кнопку категории. При этом подпись кнопки «Книговыдача» поменяется на «Посещаемость», нажмите на эту кнопку, посещение будет зафиксировано:

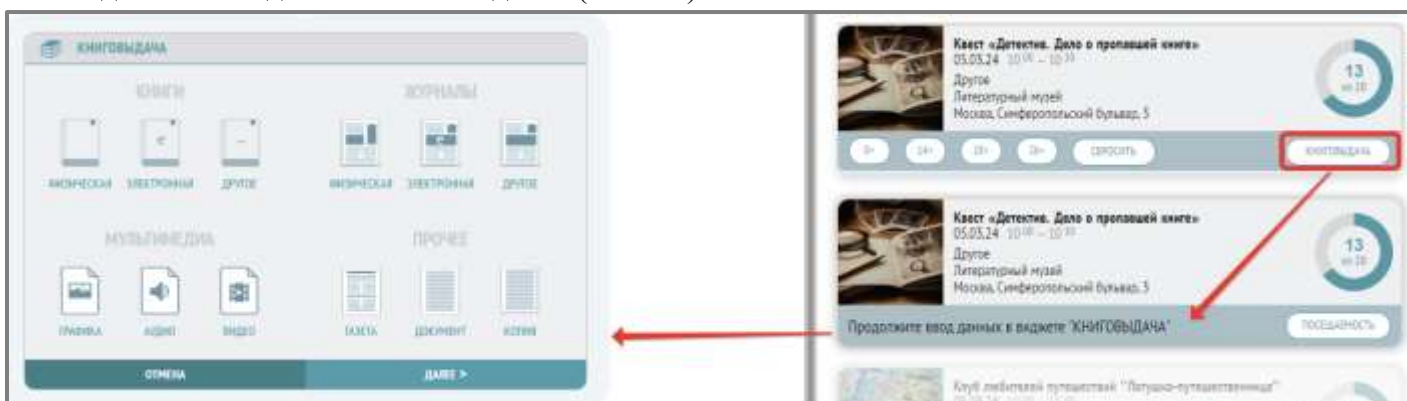


Посещение будет зафиксировано, в правом нижнем углу экрана появится сообщение «Операция выполнена успешно»:



## Книговыдача на мероприятиях

В нижней панели виджета мероприятия нажмите кнопку «Книговыдача», продолжите ввод данных в виджете «Книговыдача» (см. п. 3).



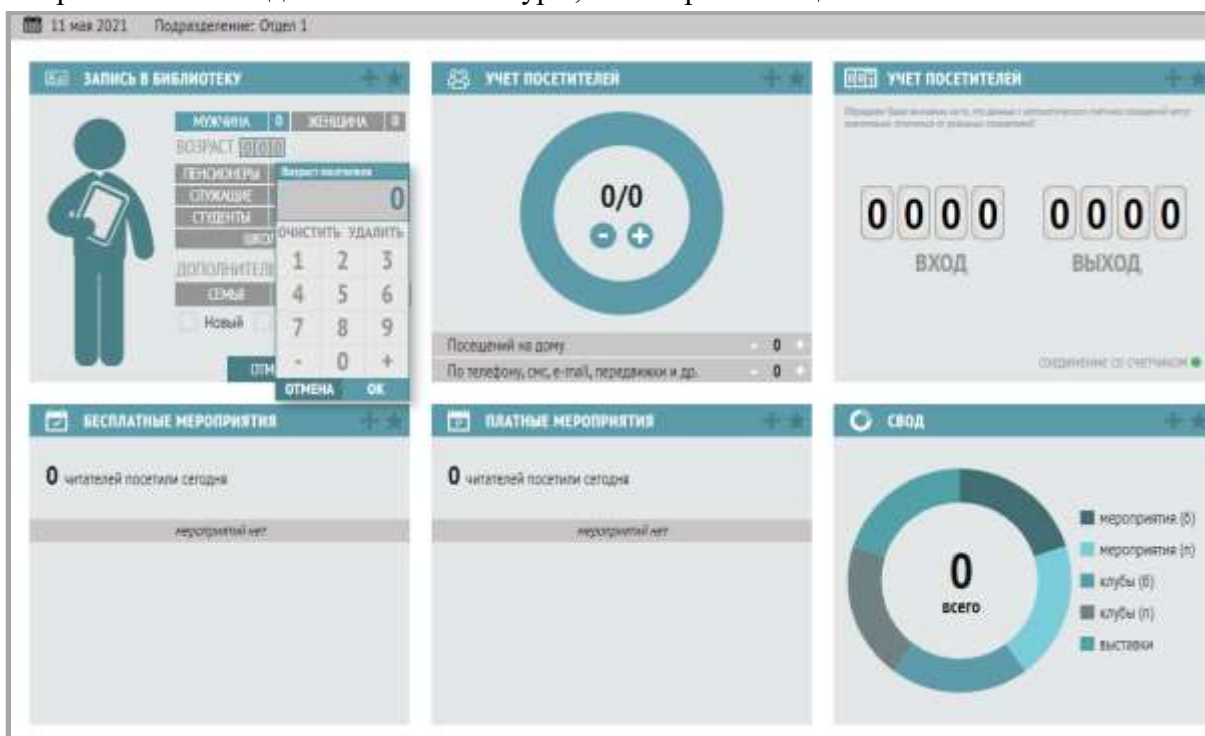
Статистика внесения данных через виджеты отображается в интерактивной панели в нижней части окна, также в ней в блоке «Активности» представлена информация о количестве текущих мероприятий.

Можно увидеть статистику не только за сегодня, но и за неделю, месяц:





Возраст можно вводить как с клавиатуры, так и при помощи мыши.



Если читатель ранее никогда не был записан в библиотеку, то отмечаем галку «Новый», если эту галку не ставим, то будет посчитана перерегистрация:

☰ ЗАПИСЬ В БИБЛИОТЕКУ
+ ☆

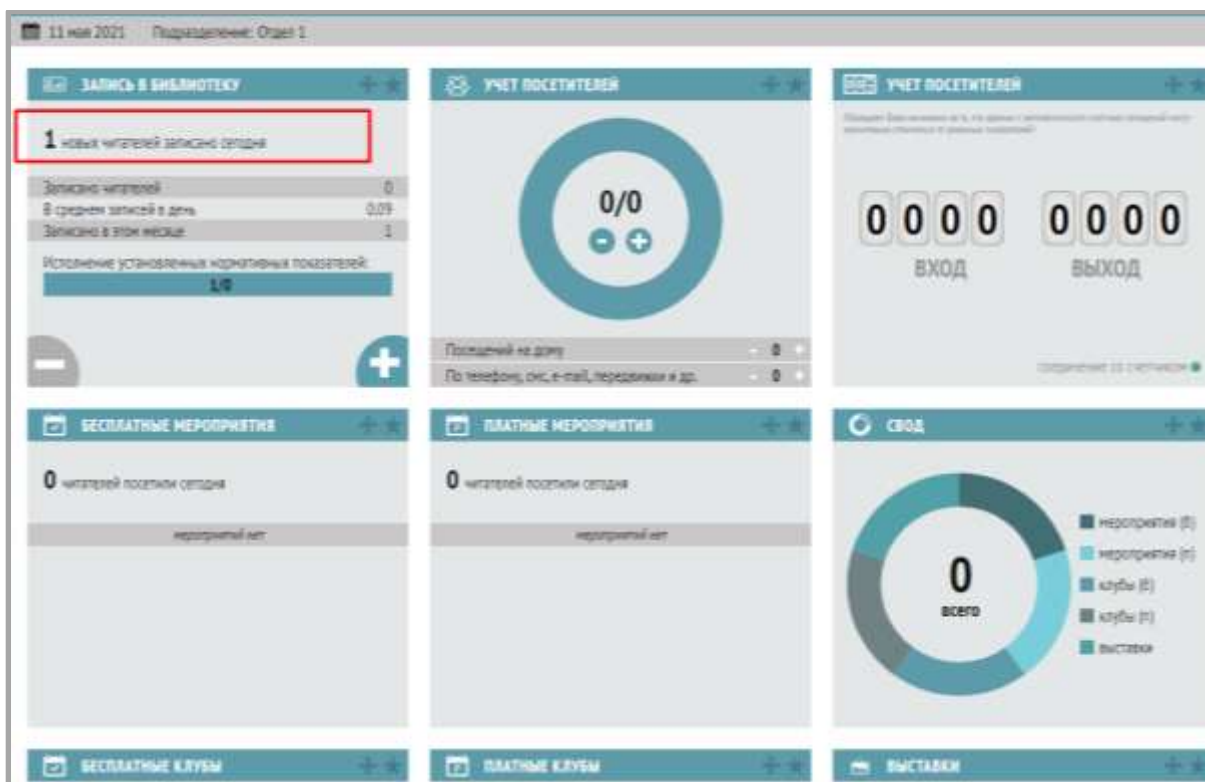
МУЖЧИНА	1	ЖЕНЩИНА	1
ВОЗРАСТ	000		
ПЕНСИОНЕРЫ	1	ДОШКОЛ.	0
СЛУЖАЩИЕ	1	РДЧ	0
СТУДЕНТЫ	0	ПРОЧЕЕ	0
ШКОЛЬНИКИ		0	
ДОПОЛНИТЕЛЬНО			
СЕМЬЯ	0	ИНВАЛИДНОСТЬ	0
<input checked="" type="checkbox"/> Новый	<input type="checkbox"/> Удаленный		

ОТМЕНА
ЗАПИСАТЬ

Аналогично галкой можно отметить запись читателя удаленно – галка «Удаленный» (если такая возможность есть в библиотеке).

Далее нажимаем кнопку «Записать» – читатель записан.

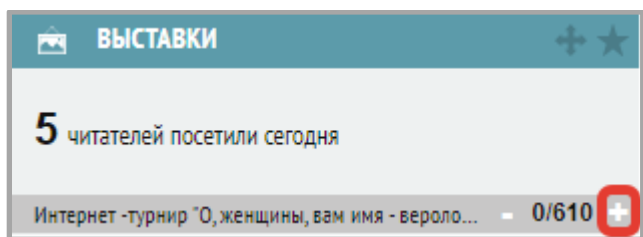
Эти данные будут отображаться, как в самом виджете, так и в электронном дневнике в «Статистика – Часть 1», во вкладке «Запись и Посещения»:



Дата	Время заезда	Время отъезда	Возраст										Детский		Средний		Пользователь				Всего						
			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
11 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25 мая 2021	08:00	08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

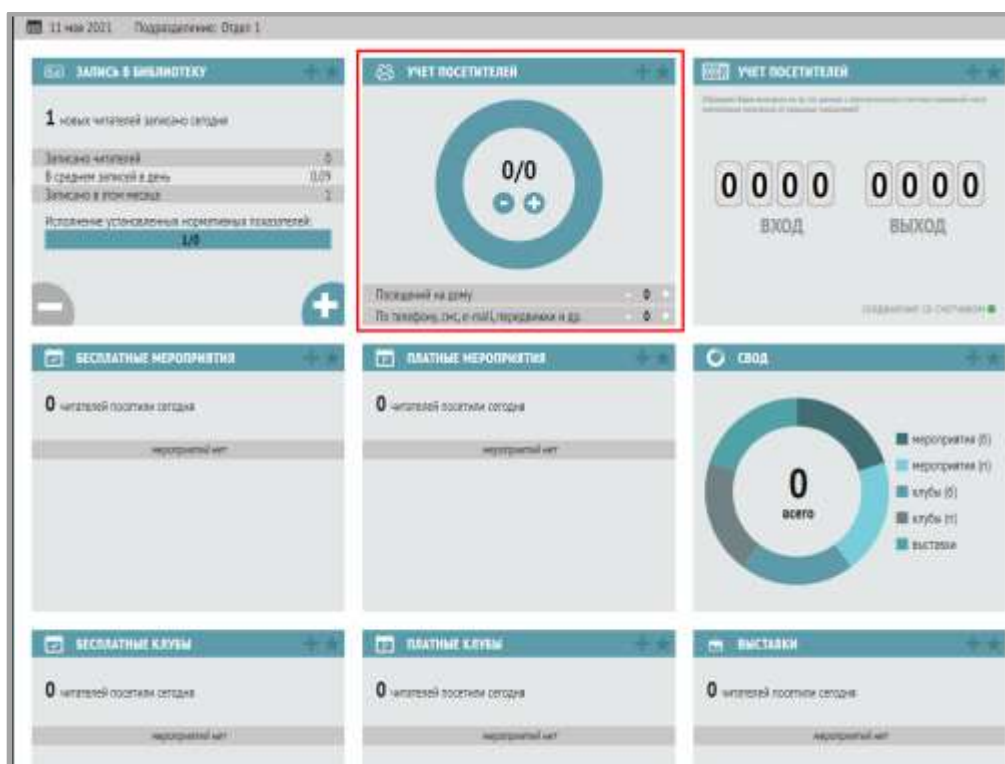
Так же в электронном дневнике эти данные будут отображаться в соответствующих столбцах – с учетом пола, возраста, категории пользователя.

Если в этот день проводятся какие-то мероприятия, то можно вести статистику посещений мероприятия в виджетах «Бесплатные мероприятия», «Платные мероприятия», «Бесплатные клубы», «Платные клубы», «Выставки» ниже, нажимая на «+» (отменить посещения можно, нажимая на «-»):



Эти данные также будут отображаться в электронном дневнике «Статистика. Часть 2», вкладка «Мероприятия»).

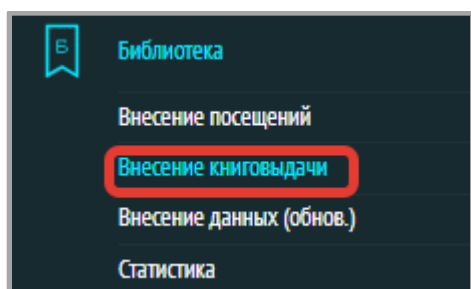
В виджете «Учет посетителей» при помощи нажатия кнопки «+» можно отмечать количество посещений на дому, а также по телефону, СМС, e-mail и др.





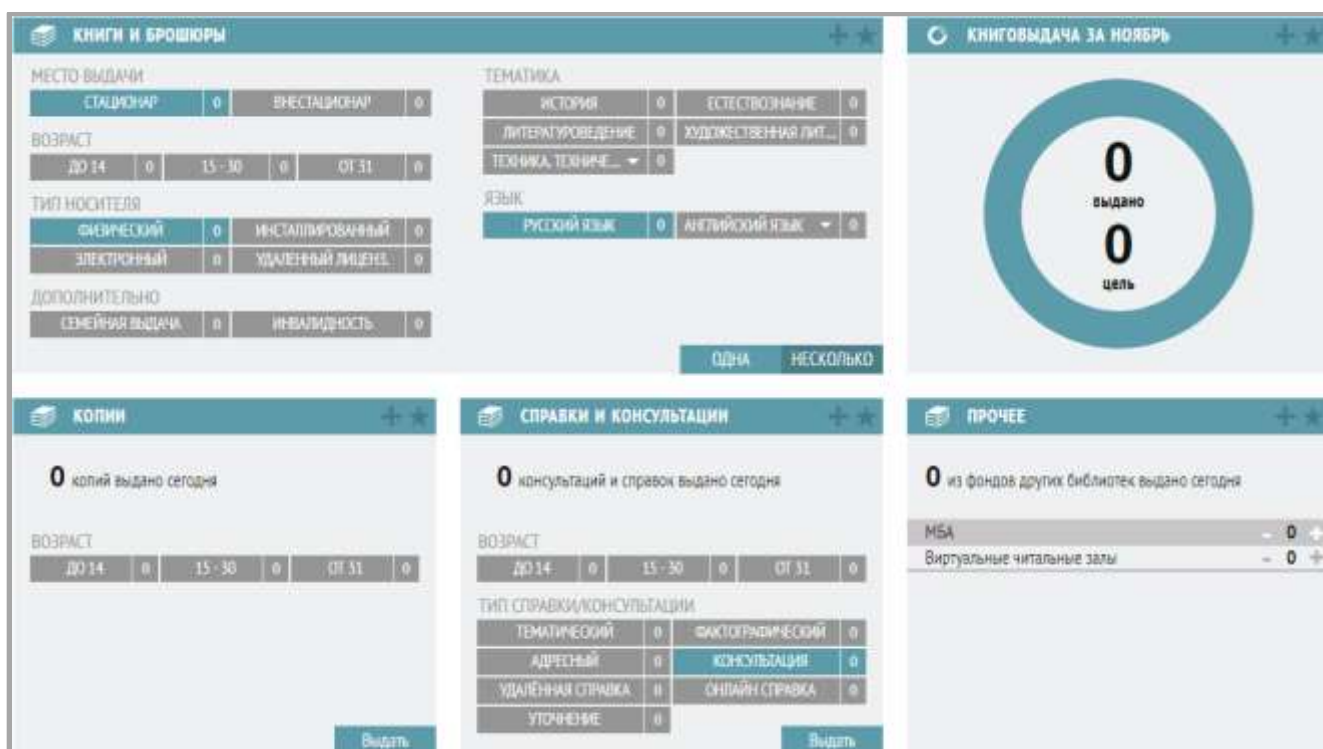
## Внесение книговыдачи

Откройте раздел «Библиотека» – «Внесение книговыдачи»:



В разделе «Книговыдача» учет выданных книг также осуществляется при помощи виджетов:

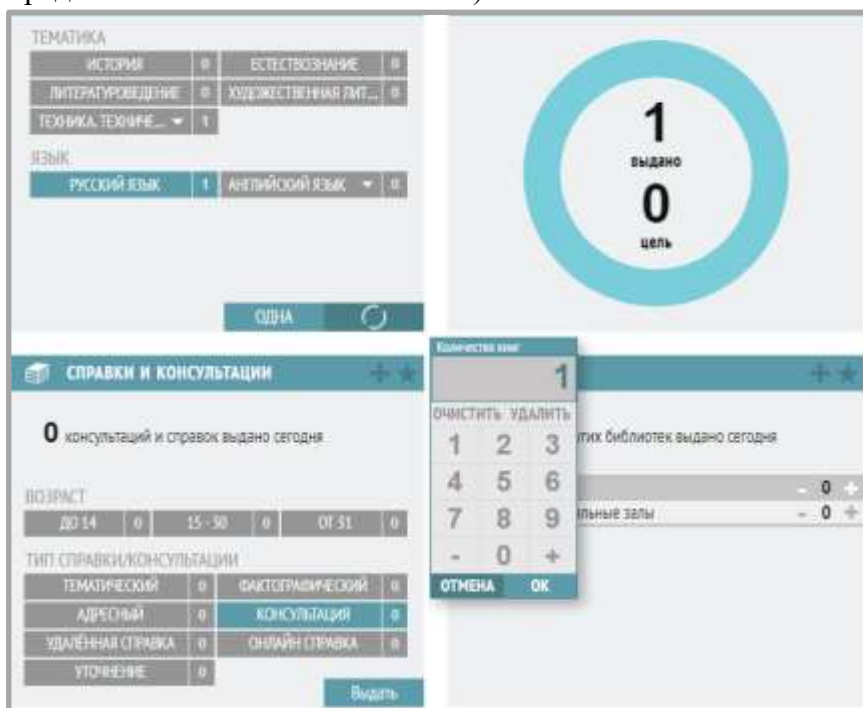
## Книги и брошюры



В данном виджете указывается:

- место выдачи книг (стационар/внестационар);
- возрастная категория читателя, которому выдана книга,
- тип носителя (тип документа: физический, инсталлированный, электронный, удаленный лицензионный);
- дополнительно указывается семейная книговыдача (оформляется на семейный, групповой формуляр);
- дополнительно указывается, имеется ли инвалидность (читатель с ОВЗ);
- указывается тематика выданного документа,
- язык документа,

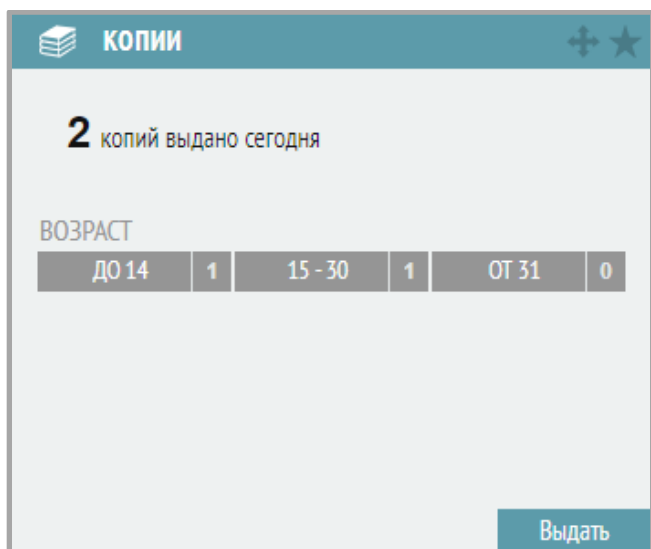
- количество выданных книг (одна или несколько, в случае выдачи нескольких книг будет предложено ввести их количество).



## Копии

В виджете можно фиксировать количество изготовленных и выданных копий по возрастным категориям пользователей.

Для этого достаточно нажать на кнопку с соответствующей категорией:



Все данные, которые сотрудник внес при помощи виджетов, так же, как и посещения, отображаются в сводной таблице электронного дневника в разделе «Статистика – Часть 2» с разбивкой по соответствующим столбцам – возраст, тематика выданных книг, язык и др.

## Справки и консультации

Данный виджет позволяет фиксировать количество выданных справок в зависимости от возрастной категории пользователя и типа справки.

**СПРАВКИ И КОНСУЛЬТАЦИИ**

**0** консультаций и справок выдано сегодня

**ВОЗРАСТ**

ДО 14	0	15 - 30	0	ОТ 31	0
-------	---	---------	---	-------	---

**ТИП СПРАВКИ/КОНСУЛЬТАЦИИ**

ТЕМАТИЧЕСКИЙ	0	ФАКТОГРАФИЧЕСКИЙ	0
АДРЕСНЫЙ	0	КОНСУЛЬТАЦИЯ	0
УДАЛЁННАЯ СПРАВКА	0	ОНЛАЙН СПРАВКА	0
УТОЧНЕНИЕ	0		

**Выдать**

Все данные о книговыдаче, внесенные в виджеты, суммируются в сводной таблице электронного дневника («Статистика. Часть 2») в соответствующих столбцах – возраст, тематика выданных книг, язык и др.

The screenshot shows a complex data table with multiple columns. The columns are organized into several groups: 'Возраст' (Age), 'Тематика выданных книг' (Thematic categories), 'Язык' (Language), 'Средства выданных книг' (Media), 'Способ выдачи' (Issuance method), 'Вид выданных книг' (Type of books issued), and 'Форматы' (Formats). The rows represent different categories or time periods, with some cells containing numerical data and others containing lock icons.

Раздел «Статистика» состоит из 7 частей: «Часть 1», «Часть 2», «Часть 3», «Часть 4», «Часть 5», «Часть 6», «Семейная статистика». В таблице есть ячейки с «замочками», а есть без. В каждой ячейке с замочком «заложена» формула, которая не позволяет ввести данные вручную.

*Пример:*

This screenshot is similar to the previous one but highlights a specific cell in the table. A red box is drawn around a cell in the 'Возраст' column, which contains the formula '1+1+1'. This illustrates how formulas are used to lock certain data points in the system.

На скриншоте показано, что значение в данной ячейке – это сумма двух других ячеек. При редакции данных в таблицах раздела «Статистика» нужно внимательно добавлять значения и в другие столбцы таблицы, чтобы не поменялись суммарные значения (например, по возрастам, по категориям и т.п.)

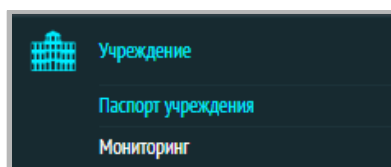
Сводную таблицу из раздела «Аналитика и управление» – «Электронный дневник» можно экспортировать в Excel-таблицу при помощи функции «Экспорт»:

The screenshot shows a web application interface with a sidebar menu on the left and a data table on the right. The sidebar menu includes options like 'Главная', 'Статистика', 'Аналитика и управление', and 'Электронный дневник'. The 'Электронный дневник' option is highlighted with a red box. The data table has columns for 'Дата', 'Возраст', 'Пол', 'Категория', and various numerical values. The table is organized into sections: 'Статистика', 'Аналитика и управление', and 'Электронный дневник'. The table contains data for various dates and categories, with numerical values in the cells.

Так же есть кнопка «Обновить таблицу», для обновления последних внесенных данных.

## Учреждение

### Паспорт учреждения



Зайдите в меню Учреждение → Паспорт учреждения.

В данном разделе представлена основная информация об учреждении.

В верхнем левом блоке отображаются:
















- 1) Сокращенное название организации
- 2) Полное название организации
- 3) Адрес организации
- 4) Ближайшие станции метро
- 5) Телефон
- 6) E-mail
- 7) Количество мест, оборудованных ПК
- 8) Площадь помещений учреждения
- 9) Количество посадочных мест
- 10) Удобства – блок представлен в виде иконок (название услуги появляется при наведении на иконку)
- 11) Объем книжного фонда
- 12) Возрастная адресация
- 13) Литература на языках, имеющаяся в фонде
- 14) Услуги
- 15) Ресурсы



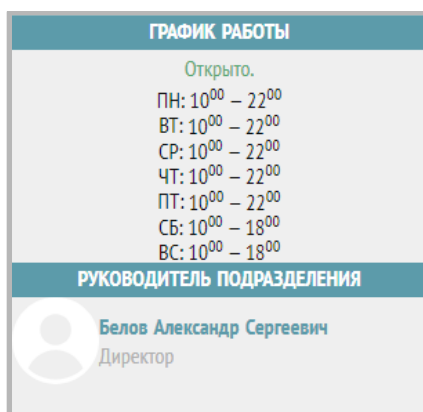
В верхнем правом блоке отображается фотография учреждения и ссылка на сайт.



В левом нижнем блоке на вкладках «Пространства» и «Оборудование» соответственно представлена информация о пространствах учреждения и имеющемся оборудовании:

ПРОСТРАНСТВА		ОБОРУДОВАНИЕ	
 <p><b>Актовый зал</b> Москва, Симферопольский бульвар, 3, этаж: 2 👤3 📏 200 🏠 300 м<sup>2</sup></p> 	 <p><b>Музыкальная гостиная</b> Москва, Симферопольский бульвар, 3, этаж: 2 👤1 📏 30 🏠 60 м<sup>2</sup></p> 		
 <p><b>Художественная галерея</b> Москва, Симферопольский бульвар, 3, этаж: 1 👤2 📏 20 🏠 150 м<sup>2</sup></p>	 <p><b>Литературный музей</b> Москва, Симферопольский бульвар, 3, этаж: 1 👤2 📏 20 🏠 60 м<sup>2</sup></p> 		
 <p><b>Компьютерный класс</b> Москва, Симферопольский бульвар, 3, этаж: 2 👤21 📏 44 🏠 36 м<sup>2</sup></p>	 <p><b>Коворкинг</b> Заневский проспект 30к2, этаж: 3 👤0 📏 30 🏠 50 м<sup>2</sup></p>		
ПРОСТРАНСТВА		ОБОРУДОВАНИЕ	
 <p><b>Лазерный проектор 4 к</b> Лазерный проектор 4 к</p>	 <p><b>Акустическая система</b> 48 полосная акустическая система, 8 микрофонов, в том числе 4 гарнитуры.</p>		
 <p><b>Музыкальные инструменты</b> Музыкальные инструменты в составе: гитара электрическая, гитара акустическая, электронные барабаны, синтезатор, скрипка, баян,</p>	 <p><b>Акустическая система</b> Акустическая система Yamaha Stagepas 500, 2 микрофона.</p>		
 <p><b>Рояль</b> Рояль</p>	 <p><b>Акустическая система</b> Акустическая система</p>		


Правый нижний блок содержит расписание работы учреждения и данные о руководителе подразделения:



**ГРАФИК РАБОТЫ**

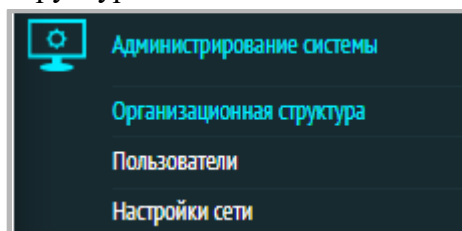
Открыто.  
ПН: 10<sup>00</sup> – 22<sup>00</sup>  
ВТ: 10<sup>00</sup> – 22<sup>00</sup>  
СР: 10<sup>00</sup> – 22<sup>00</sup>  
ЧТ: 10<sup>00</sup> – 22<sup>00</sup>  
ПТ: 10<sup>00</sup> – 22<sup>00</sup>  
СБ: 10<sup>00</sup> – 18<sup>00</sup>  
ВС: 10<sup>00</sup> – 18<sup>00</sup>


**РУКОВОДИТЕЛЬ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ**

 **Белов Александр Сергеевич**  
Директор

## Внесение данных в паспорт учреждения

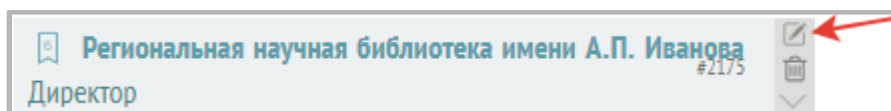
Данные об учреждении вносятся в разделе «Администрирование системы» → «Организационная структура»





 **Администрирование системы**

- Организационная структура
- Пользователи
- Настройки сети

Выберите нужное учреждение из структуры и нажмите на значок карандаша:




 **Региональная научная библиотека имени А.П. Иванова**  
Директор #2175

Откроется административный вид паспорта учреждения, внесите необходимые данные на вкладках «Общее», «Адреса и контакты», «Пространства», «График работы», «Прочее»:

Общее Адреса и контакты Пространства График работы Прочее



Родительский элемент: |— |— Организация культуры

Тип единицы: Библиотека

Является кафедрой (скрыть в 6-НК): Нет

Ведение обслуживания пользователей: Да

Номер библиотеки:

Центральная: Да

---

Название сокращенное: Библиотека организации культуры

Название полное: Региональная научная библиотека имени А.П. Иванова

Руководитель: Белов Александр Сергеевич

Площадь: 8000

Кол-во мест для сидения, чел.: 450

Кол-во мест с ПК, чел.: 60

---

Должность руководителя подразделения: Директор

Материально ответственный: Белов Александр Сергеевич

Дата создания: 15.01.2024

Общее Адреса и контакты Пространства График работы Прочее

Адреса:
 

- Москва, Симферопольский бульвар, 3
- Заневский проспект 30к2
- + Добавить адрес

Телефон: +7 (495) 204 14 36

+ Добавить телефон

Email: info@ar-solutions.ru

+ Добавить email

Сайт учреждения: https://ar-solutions.ru/

+ Добавить сайт



Общие					Адреса и контакты					Пространства					График работы					Прочее				
Пространства																								
Id	Название	Площадь	Для аренды																					
2	Актовый зал	300	<span style="color: green;">●</span>																					
3	Музыкальная гостиная	60	<span style="color: green;">●</span>																					
4	Художественная галерея	150	<span style="color: green;">●</span>																					
6	Литературный музей	60	<span style="color: red;">●</span>																					
7	Компьютерный класс	36	<span style="color: red;">●</span>																					
13	Коворкинг	50	<span style="color: red;">●</span>																					

Добавить пространство

По кнопке «+» открывается окно нового пространства, в котором нужно заполнить всю необходимую информацию:

Пространство ✕

Москва, Симферопольский бульвар, 3

Нахимовский проспект Нагорная Каховская Варшавская  
Севастопольская Эюзино Нагатинская Чертановская

Название пространства:

Этаж:

Площадь:

Кол-во мест с ПК:

Кол-во посадочных мест:

Доступно для аренды:

Оборудование:

Количество столов:

Количество стульев:

Описание:

Фотографии:

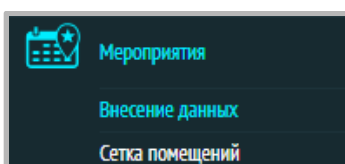
1 / 0

ОТМЕНА
Сохранить

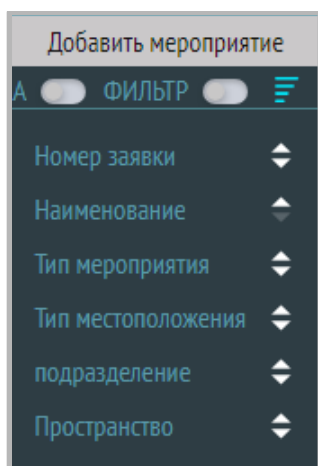
## Мероприятия

### Внесение данных

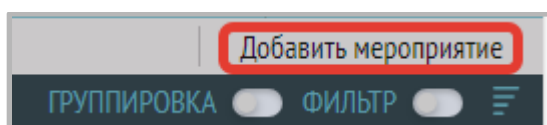
Зайдите в меню Мероприятия → Внесение данных.



Все мероприятия можно отсортировать, нажав на значок сортировки и выбрав соответствующий признак сортировки:



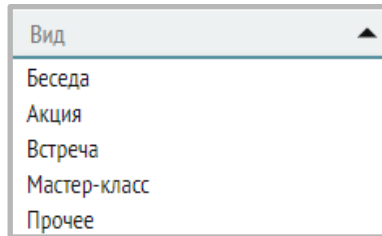
В правом верхнем углу нажмите «Добавить мероприятие»:



Откроется окно добавления мероприятия:

Для добавления мероприятия необходимо заполнить поля регистрации (\* отмечены обязательные для заполнения поля):

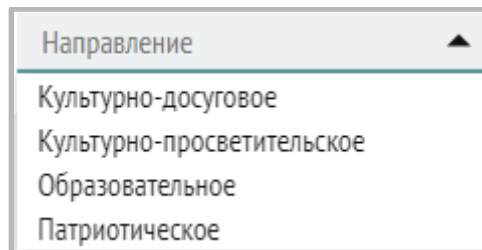
1. \*Название мероприятия – в данном поле необходимо указать полное название мероприятия, которое вы хотите добавить;
2. \*Вид – в данном поле необходимо выбрать нужный вид мероприятия из списка ниже:



Вид

- Беседа
- Акция
- Встреча
- Мастер-класс
- Прочее

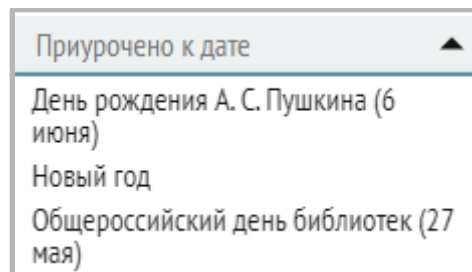
3. \*Описание мероприятия – в данном поле необходимо указать описание данного мероприятия;
4. Направление – в данном поле необходимо выбрать нужное направление из выпадающего списка:



Направление

- Культурно-досуговое
- Культурно-просветительское
- Образовательное
- Патриотическое

5. Приурочено к дате – в данном поле необходимо выбрать нужный параметр из выпадающего списка:



Приурочено к дате

- День рождения А. С. Пушкина (6 июня)
- Новый год
- Общероссийский день библиотек (27 мая)

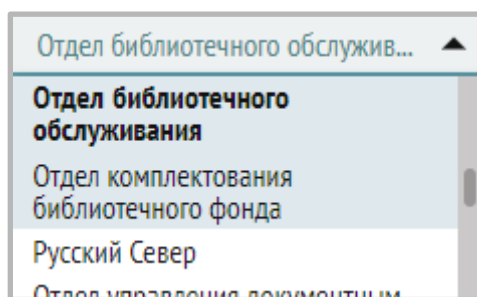
6. Проведение в рамках – выберите нужный параметр из списка:
  - «Плановое»,
  - «Внеплановое»,
  - «Иное»;
7. Тип – выберите нужный параметр из списка:
  - «Мероприятие»,
  - «Клуб»,
  - «Выставка»
8. Участие/вход – выберите нужный параметр из списка:
  - «Платно»,
  - «Бесплатно»;
9. \*Формат проведения – выберите нужный параметр
  - «Офлайн»,
  - «Онлайн»,
  - «Офлайн-онлайн».
  - a. Оффлайн (очно) – при выборе данного параметра никакие дополнительные данные не указываются;

- b. Онлайн – при выборе данного параметра необходимо ссылку на ресурс, отметить «Прямой эфир» (если нужно);
- c. Онлайн-оффлайн (очно, с использованием трансляции на интернет ресурсах) – при выборе данного параметра необходимо ссылку на ресурс, отметить «Прямой эфир» (если нужно).

10. Место проведения – выберите параметр:

- Стационар,
- Внестационар,
- Передвижка (передвижная библиотека).

- a. Стационар – при выборе данного параметра, дополнительно, необходимо указать:
  - i. Организацию или отдел, выбрав его из выпадающего списка;



- ii. Адрес – выберите нужный адрес из списка;
  - iii. Пространство – выберите пространство, в котором будет проводиться мероприятие, из выпадающего списка;
- b. Внестационар – укажите адрес проведения мероприятия;
- c. Удалённо – при выборе данного параметра укажите адрес проведения мероприятия (ссылку на интернет-ресурс, трансляцию и т.д.).

11. \*Дата и время / диапазон дат – в данном поле указываются даты начала и окончания мероприятия. Для этого нажмите на значок «+» и укажите нужный диапазон путем выделения даты и времени начала и конца.

\* – поля, обязательные к заполнению.

После заполнения всех полей нажмите на «Далее» и перейдите ко второму шагу:

ДОБАВЛЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ (шаг 2 из 2)
✕

**Участники**

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

0 99

ВОЗРАСТНОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ

0+

ЗАПЛАНИРОВАННОЕ ЧИСЛО ПОСЕТИТЕЛЕЙ

0

**Работники**

КУРАТОР МЕРОПРИЯТИЯ

Выбрать куратора

ЗАДЕЙСТВОВАННЫЕ РАБОТНИКИ

*Не добавлено ни одного работника*

+

СОПРОВОЖДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Требуется техническое сопровождение мероприятия

**Дополнительно**

МЕДИА И ФАЙЛЫ

Изображение афиши

Добавить

Дополнительное изображение

Добавить

Пресс-релиз

Добавить

СМИ

Комментарий

ДОСТУПНОСТЬ С ОВЗ

ОВЗ по зрению

ОВЗ по слуху

ОВЗ по опорно-двигательному аппарату

ОТМЕНА
< НАЗАД
ГОТОВО

### Блок «Участники»:

1. Целевая аудитория – при помощи бегунка укажите минимальный и максимальный возраст посетителей, на которых рассчитано мероприятие;
2. Возрастное ограничение – при помощи бегунка укажите возрастной ценз мероприятия;
3. Запланированное число посетителей – при помощи бегунка укажите запланированное число посетителей;

### Блок «Работники»:

4. Куратор мероприятия – нажмите «Выбрать куратора», а затем выбрать нужного куратора из выпадающего списка;
5. Поставьте галочку, если необходимо техническое сопровождение мероприятия (установка и подключение ноутбука, проектора, микрофонов и т. п.);
6. По кнопке «+» можно добавить участников, задействованных в мероприятии;

### Блок «Дополнительно»:

7. Медиа и файлы – добавьте изображение афиши, дополнительное изображение, пресс-релиз;
8. СМИ – в этом поле возможно указать упоминания о мероприятии в СМИ;

9. Доступность с ОВЗ – укажите доступность мероприятия для людей с ограниченными возможностями здоровья (по зрению, слуху и опорно-двигательному аппарату).

После заполнения всех полей нажмите «Готово». Таким образом, Вы зарегистрировали мероприятие.

### Создание отчета по мероприятию

По завершению мероприятия необходимо сделать отчет, для этого перейдите во вкладку «Требуется отчет» и выберите нужное мероприятие.

Откроется окно:

The screenshot shows a web form titled "ДОБАВЛЕНИЕ ОТЧЕТА О ПРОВЕДЕНИИ МЕРОПРИЯТИЯ (шаг 1 из 1)". The form is divided into two main sections: "Общая информация" and "Мультимедиа".

**Общая информация**

- Field: "Начало лета" with a "ПЛАНОВОЕ" button.
- Field: "Заголовок отчёта".
- Field: "Текст отчёта" (a large text area).
- Footer: "знаков: 0 | слов: 0".
- Checkboxes:  "Есть упоминания на сторонних ресурсах" and  "Есть упоминания в СМИ".

**Мультимедиа**

- Section: "ФОТОГРАФИИ МЕРОПРИЯТИЯ" with a "+" icon.
- Section: "ВИДЕОЗАПИСИ" with a dropdown menu set to "YouTube" and a text input field "введите URL" with a "+" icon.

At the bottom, there are two buttons: "ОТМЕНА" (red) and "ГОТОВО" (green).

Для самого полного отчета необходимо заполнить все поля, но, если у Вас нет какой-то части данных, то поля можно оставить пустыми. Подробнее про каждое поле:

1. Название мероприятия – данное поле заполняется автоматически, невозможно изменить информацию в нем;
2. Заголовок отчета – в данное поле необходимо внести заголовок отчёта (например, «Отчет о мероприятии “Начало лета”»), при необходимости;

3. Текст отчета – в данное поле необходимо внести наиболее полный и точный текстовый отчет о проведенном мероприятии;
4. Есть упоминания на сторонних ресурсах – если нашли упоминания о мероприятии на сторонних ресурсах, таких как: телеграм-каналы, сайты, группы в социальных сетях организаций, то поставьте галочку;
5. Есть упоминания в СМИ – если о данном мероприятии упоминалось в СМИ, то поставьте галочку;
6. Фотографии мероприятия – прикрепите фотографии с прошедшего мероприятия. Для того, чтобы прикрепить фотографии, нажмите на «+» под надписью «Фотографии мероприятия». Если фотографий нет – просто оставьте поле пустым.
7. Видеозаписи – в данном поле укажите ссылку на сторонние ресурсы, где хранится репортаж о Вашем мероприятии. Если таковых нет, то оставьте поле пустым.

После внесения всей имеющейся информации в отчёт нажмите на кнопку «Готово», в том случае, если у Вас в графах «Есть упоминания на сторонних ресурсах» и/или «Есть упоминания в СМИ» стоит галочка, то нажмите на кнопку «Далее», откроется следующее окно:

Если Вы поставили галочку около какого-то одного параметра, то в этом окне будет только один виджет.

Порядок заполнения полей для виджета «Упоминания на сторонних ресурсах»:

1. Дата – в данном поле укажите дату публикации/репортажа;
2. Название ресурса – в данном поле укажите название стороннего ресурса, в котором была опубликована информация о данном мероприятии;

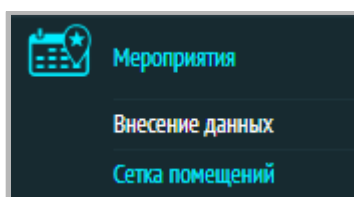
- URL публикации – в данном поле укажите ссылку на опубликованный материал с данного мероприятия;
- Нажмите на зелёную галочку для сохранения данных.

Порядок заполнения полей для виджета «Упоминания в СМИ»:

- Дата – в данном поле укажите дату публикации/репортажа;
- Название СМИ – в данном поле укажите название СМИ, в котором был опубликован репортаж;
- URL публикации – в данном поле укажите ссылку на электронный ресурс публикации (газета/интернет-издание);
- Заголовок публикации – в данном поле укажите заголовок, под которым был опубликован репортаж;
- URL публикации – в данном поле укажите ссылку на репортаж;
- Текст публикации – в данном поле укажите полный текст репортажа;
- Нажмите на зелёную галочку для сохранения данных.

### Сетка помещений

Зайдите в раздел Мероприятия – Сетка помещений:



Все	Вторник 5 марта	Среда 6 марта	Четверг 7 марта	Пятница 8 марта	Суббота 9 марта	Воскресенье 10 марта
<b>Актовый зал</b> Москва, Симферопольский бульвар, 1, этаж 2 200 м²	10 <sup>00</sup> –10 <sup>30</sup> Клуб любителей... 10 <sup>30</sup> –11 <sup>00</sup> Клуб любителей...					
<b>Музыкальные гостиные</b> Москва, Симферопольский бульвар, 1, этаж 1 30 м²		15 <sup>00</sup> –15 <sup>30</sup> Открытие в 8... 15 <sup>30</sup> –16 <sup>00</sup> Открытие в 8... 16 <sup>00</sup> –16 <sup>30</sup> Открытие в 8... 16 <sup>30</sup> –17 <sup>00</sup> Весенний гте... 17 <sup>00</sup> –17 <sup>30</sup> Весенний гте... 17 <sup>30</sup> –18 <sup>00</sup> Весенний гте... 18 <sup>00</sup> –18 <sup>30</sup> Весенний гте...				
<b>Художественная галерея</b> Москва, Симферопольский бульвар, 1, этаж 1 20 м²	00 <sup>00</sup> –00 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 00 <sup>30</sup> –01 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>00</sup> –01 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>30</sup> –02 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>00</sup> –02 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>30</sup> –03 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 03 <sup>00</sup> –03 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...	00 <sup>00</sup> –00 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 00 <sup>30</sup> –01 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>00</sup> –01 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>30</sup> –02 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>00</sup> –02 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>30</sup> –03 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 03 <sup>00</sup> –03 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...	00 <sup>00</sup> –00 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 00 <sup>30</sup> –01 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>00</sup> –01 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>30</sup> –02 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>00</sup> –02 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>30</sup> –03 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 03 <sup>00</sup> –03 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...	00 <sup>00</sup> –00 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 00 <sup>30</sup> –01 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>00</sup> –01 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>30</sup> –02 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>00</sup> –02 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>30</sup> –03 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 03 <sup>00</sup> –03 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...	00 <sup>00</sup> –00 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 00 <sup>30</sup> –01 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>00</sup> –01 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>30</sup> –02 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>00</sup> –02 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>30</sup> –03 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 03 <sup>00</sup> –03 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...	00 <sup>00</sup> –00 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 00 <sup>30</sup> –01 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>00</sup> –01 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 01 <sup>30</sup> –02 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>00</sup> –02 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...' 02 <sup>30</sup> –03 <sup>00</sup> Выставка 'Сб...' 03 <sup>00</sup> –03 <sup>30</sup> Выставка 'Сб...
<b>Литературный музей</b> Москва, Симферопольский бульвар, 1, этаж 1 20 м²	10 <sup>00</sup> –10 <sup>30</sup> Книжки детям...					
<b>Компьютерный класс</b> Москва, Симферопольский бульвар, 1, этаж 2 44 м²						

Жёлтым цветом выделяются выставки, другим мероприятиям – голубым.

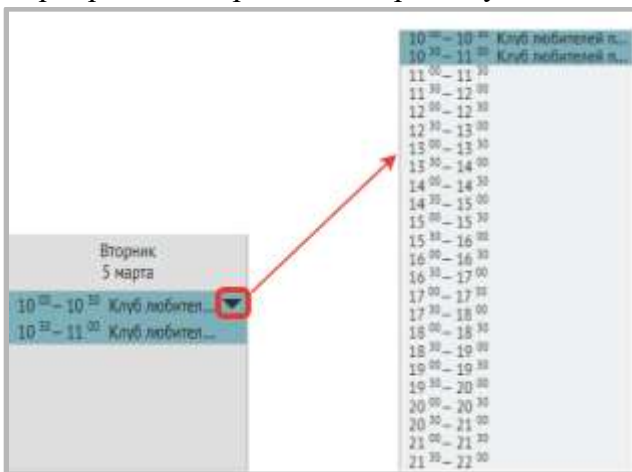
Чтобы добавить мероприятие в сетку, выберите необходимое пространство (строку таблицы), дату (столбец таблицы).

Если ячейка пустая, кликните на ячейку, появится ниспадающий список с диапазонами временных промежутков, данный список формируется исходя из расписания библиотеки, промежутки по полчаса:



Среда 6 марта	
10 <sup>00</sup> – 10 <sup>30</sup>	
10 <sup>30</sup> – 11 <sup>00</sup>	
11 <sup>00</sup> – 11 <sup>30</sup>	
11 <sup>30</sup> – 12 <sup>00</sup>	
12 <sup>00</sup> – 12 <sup>30</sup>	
12 <sup>30</sup> – 13 <sup>00</sup>	
13 <sup>00</sup> – 13 <sup>30</sup>	
13 <sup>30</sup> – 14 <sup>00</sup>	
14 <sup>00</sup> – 14 <sup>30</sup>	
14 <sup>30</sup> – 15 <sup>00</sup>	
15 <sup>00</sup> – 15 <sup>30</sup>	
15 <sup>30</sup> – 16 <sup>00</sup>	
16 <sup>00</sup> – 16 <sup>30</sup>	
16 <sup>30</sup> – 17 <sup>00</sup>	
17 <sup>00</sup> – 17 <sup>30</sup>	
17 <sup>30</sup> – 18 <sup>00</sup>	
18 <sup>00</sup> – 18 <sup>30</sup>	
18 <sup>30</sup> – 19 <sup>00</sup>	
19 <sup>00</sup> – 19 <sup>30</sup>	
19 <sup>30</sup> – 20 <sup>00</sup>	
20 <sup>00</sup> – 20 <sup>30</sup>	
20 <sup>30</sup> – 21 <sup>00</sup>	
21 <sup>00</sup> – 21 <sup>30</sup>	
21 <sup>30</sup> – 22 <sup>00</sup>	

Если в ячейке уже отмечены мероприятия, нужно нажать на стрелку вниз, откроется список всех мероприятий и временных промежутков для их проведения:



Для добавления мероприятия левой кнопкой мыши выберите время начала мероприятия и протяните, не отпуская, до времени окончания (второе значение в промежутке), откроется окно редактирования мероприятия, заполняйте, как описано в пункте «Мероприятия – Внесение данных»:

РЕДАКТИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ (стр. 1 из 2)
✕

**Общая информация**

Название мероприятия

Вид: ▼ Направление: ▼ Периодический: ▼

Описание мероприятия

ПРОВЕДЕНИЕ В НАХОД

ПЕДАГОГ ДИДИЖАНИН ИТО

ТИП

МЕРОПРИЯТИЕ ЦЕЛЬ АКЦИЯ

УЧАСТИЕ / ПОДА

ВСТЕПЕНИЕ ПРОС

**Формат, время и место проведения**

ФОРМАТ ПРОВЕДЕНИЯ: ОБЩАЯ ОТКАМ ОТКАМ ОТКАМ

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ: ОТКАМ ОТКАМ ОТКАМ

ДАТЫ И ВРЕМЯ / ДИДИЖАНИН ЦИТ: 01.03.2024 17:00 - 18:00

Библиотека организатора: ▼

Москва, Симбирский бульв... ▼

Актовый зал, аренда доступна ▼

ОТМЕНА
ДАЛЕЕ >

## Редакция справочников

В меню «Администрирование системы» → «Настройки сети» администраторы системы могут редактировать следующие справочники:

**Возрастные группы;**

**Книговыдача. Типы;**

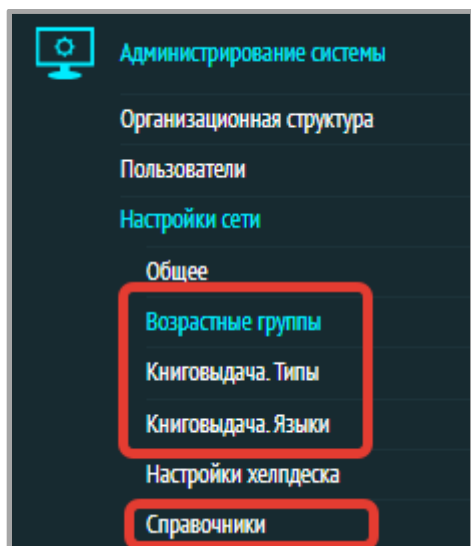
**Книговыдача. Языки.**

В разделе «Администрирование системы» → «Настройки сети» доступны для редакции администраторам системы следующие справочники:

**Вид мероприятия;**

**Направление мероприятия;**

**Праздничные даты мероприятия.**



## Возрастные группы

- Можно редактировать полное и краткое имя элементов справочника, задавать возрастные границы для элемента (минимальное и максимальное значения), нажав на значок карандаша.

Имя краткое:	<input type="text" value="до 14"/>	✓	Мин.: 0		
Имя полное:	до 14		Макс.: 14		
Имя краткое:	15 - 30		Мин.: 15		
Имя полное:	от 15 до 30		Макс.: 30		
Имя краткое:	от 31		Мин.: 31		
Имя полное:	от 31		Макс.: 150		

- Для удаления элемента справочника нужно нажать на значок корзины:

Имя краткое:	<input type="text" value="до 14"/>	✓	Мин.: 0		
Имя полное:	до 14		Макс.: 14		
Имя краткое:	15 - 30		Мин.: 15		
Имя полное:	от 15 до 30		Макс.: 30		
Имя краткое:	от 31		Мин.: 31		
Имя полное:	от 31		Макс.: 150		

- Добавление нового элемента справочника происходит при нажатии на кнопку «Добавить» в правом верхнем углу:



Нажатие на эту кнопку вызовет окно ввода данных:

**Добавить тип книги книговыдачи** ✕

Название возрастной группы	<input type="text" value="1"/>
Краткое название возрастной группы	<input type="text" value="2"/>
Мин. возраст	<input type="text" value="3"/>
Макс. возраст	<input type="text" value="4"/>

- Необходимо заполнить следующие поля:
  1. Название возрастной группы.
  2. Краткое название возрастной группы.
  3. Минимальный возраст.
  4. Максимальный возраст.
- Для сохранения элемента справочника нажмите «Сохранить».

### Книговыдача. Типы.

- Для добавления нового тематического раздела, к которому можно отнести выданное издание, нужно нажать на кнопку «Добавить» в правом верхнем углу, в появившемся окне ввести код и название типа.

**Добавить тип книги книговыдачи** ✕

Код

Название

- Для вывода элементов списка в виджет «Книговыдачи» нужно отметить их галочками (слева), для того, чтобы для каждого из элементов была отдельная строка в виджете (самые используемые, избранные), нужно отметить их звездочкой (справа).

Элементы, отмеченные только галочкой (без звездочки) будут отображаться в виджете в виде строки с выбором элементов из выпадающего списка.

ТЕМАТИКА			
ИСТОРИЯ	0	ЕСТЕСТВОЗНАНИЕ	0
ЛИТЕРАТУРОВЕДЕНИЕ	0	ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ЛИТ...	0
3 ТЕХНИКА, ТЕХНИЧЕСКИЕ	0		
3 ТЕХНИКА, ТЕХНИЧЕСКИЕ НАУКИ			0
4 СЕЛЬСКОЕ И ЛЕСНОЕ ХОЗЯЙСТВО. СЕЛЬСК...			0
63.3(0)37 В "Великая Греция" (Южная Италия, Сицили...			0
7 КУЛЬТУРА. НАУКА. ПРОСВЕЩЕНИЕ			0
71.063.136.5 Буддйская культура			0
83.8 Детская литература			0
92.0 Энциклопедии. Энциклопедические словар...			0

### Книговыдача. Языки.

- Для выбора языков, которые будут отображаться в виджете «Книговыдача», нужно отметить их галочками.

<input checked="" type="checkbox"/>	411.2	Русский язык	★
<input checked="" type="checkbox"/>	411.1	Английский язык	★
<input checked="" type="checkbox"/>	471.5	Гасконский язык	★
<input checked="" type="checkbox"/>	763.1	Готтентотские языки	★
<input checked="" type="checkbox"/>	613.2	Гуанчские языки	★
<input checked="" type="checkbox"/>	403.0	Дагестанские языки в целом	★
<input checked="" type="checkbox"/>	611.30	Древнесевероарабские языки	★
<input checked="" type="checkbox"/>	429	Другие балтийские языки	★
<input type="checkbox"/>	411.20	Другие западноевропейские языки	
<input type="checkbox"/>	411.1	Английский язык	
<input type="checkbox"/>	411.2	Русский язык	
<input type="checkbox"/>	411.2	Русский язык	
<input type="checkbox"/>	411.2	Русский язык	
<input type="checkbox"/>	411.2	Русский язык	
<input type="checkbox"/>	411.2	Русский язык	
<input type="checkbox"/>	411.2	Русский язык	
<input checked="" type="checkbox"/>	633.02	Узбекский язык (Латинский алфавит)	★

- Звёздочкой можно отметить только один, главный язык, остальные будут отображаться в виджете «Книговыдача» в виде строки с выпадающим списком в старом виджете внесения данных. В новом виджете внесения книговыдачи отображаются 5 языков в виде плашек, остальные отображаются в выпадающем списке (нужно нажать на кнопку с «...»).

ТЕМАТИКА

ИСТОРИЯ	0	ЕСТЕСТВОЗНАНИЕ	0
ЛИТЕРАТУРОВЕДЕНИЕ	0	ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ЛИТ...	0
ТЕХНИКА. ТЕХНИЧЕ...	▼	0	

ЯЗЫК

РУССКИЙ ЯЗЫК	0	АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК	▼	0
--------------	---	-----------------	---	---

ОДНА    НЕСКОЛЬКО

ТЕМАТИКА

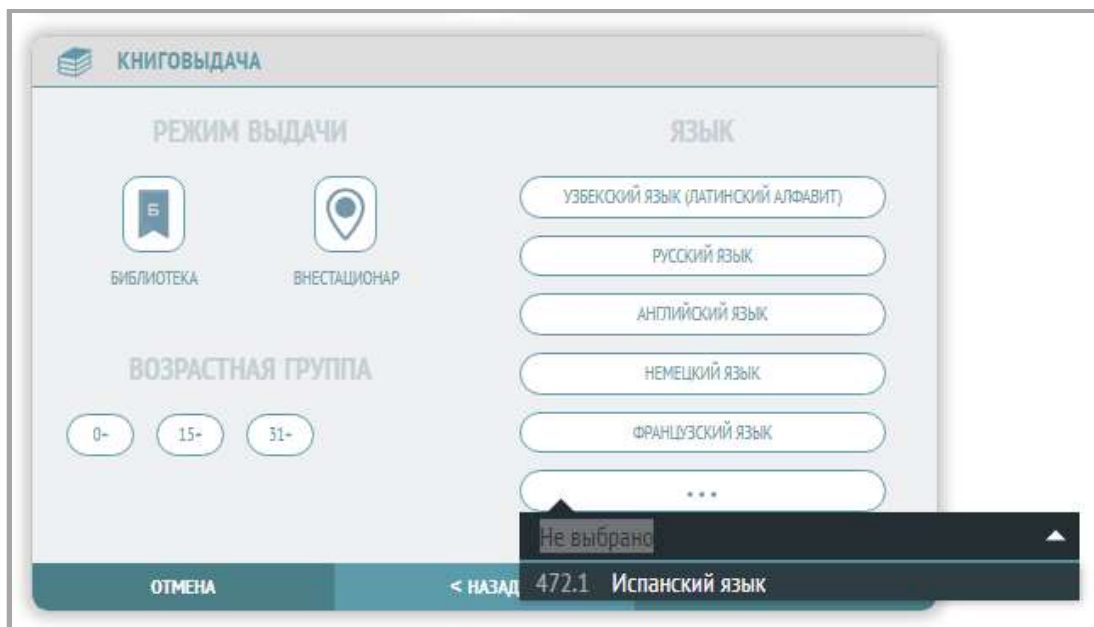
ИСТОРИЯ	0	ЕСТЕСТВОЗНАНИЕ	0
ЛИТЕРАТУРОВЕДЕНИЕ	0	ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ЛИТ...	0
ТЕХНИКА. ТЕХНИЧЕ...	▼	0	

ЯЗЫК

РУССКИЙ ЯЗЫК	0	432.1 Английский язык	▲	
		432.1 Английский язык		0
		763.1 Готтентотские языки		0
		613.2 Гуанчские языки		0
		471.5 Гасконский язык		0
		603.0 Дагестанские языки в целом		0
		611.30 Древнесевероарабские языки		0
		429 Другие балтийские языки		0
		633.02 Узбекский язык (Латинский алфавит)		0

СПРАВКИ И КОНСУЛЬ...

- В новом виджете внесения книговыдачи отображаются 5 языков в виде плашек, остальные отображаются в выпадающем списке (нужно нажать на кнопку с «...»).



## Раздел «Справочники»

Для добавления нового вида мероприятия откройте раздел «Администрирование системы» → «Настройки сети» → «Справочники».

- Для добавления нового вида мероприятия на вкладке «Вид» нужно нажать на кнопку «Новый элемент»:

ВИД МЕРОПРИЯТИЯ		НАПРАВЛЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ	ПРАЗДНИЧНЫЕ ДАТЫ МЕРОПРИЯТИЯ
Новый элемент			
ID	Name		
#35	акция		
#36	дискуссия		
#37	интерактив		
#38	карнавал		
#39	кинолекторий		
#40	КЛУБ		
#41	конкурс		
#42	конференция		

В появившемся окне нужно ввести название вида мероприятия:


**Добавить элемент** ✕

Название

Добавить

Справа от каждого элемента есть значки для его редакции («карандаш») или удаления («корзина»):



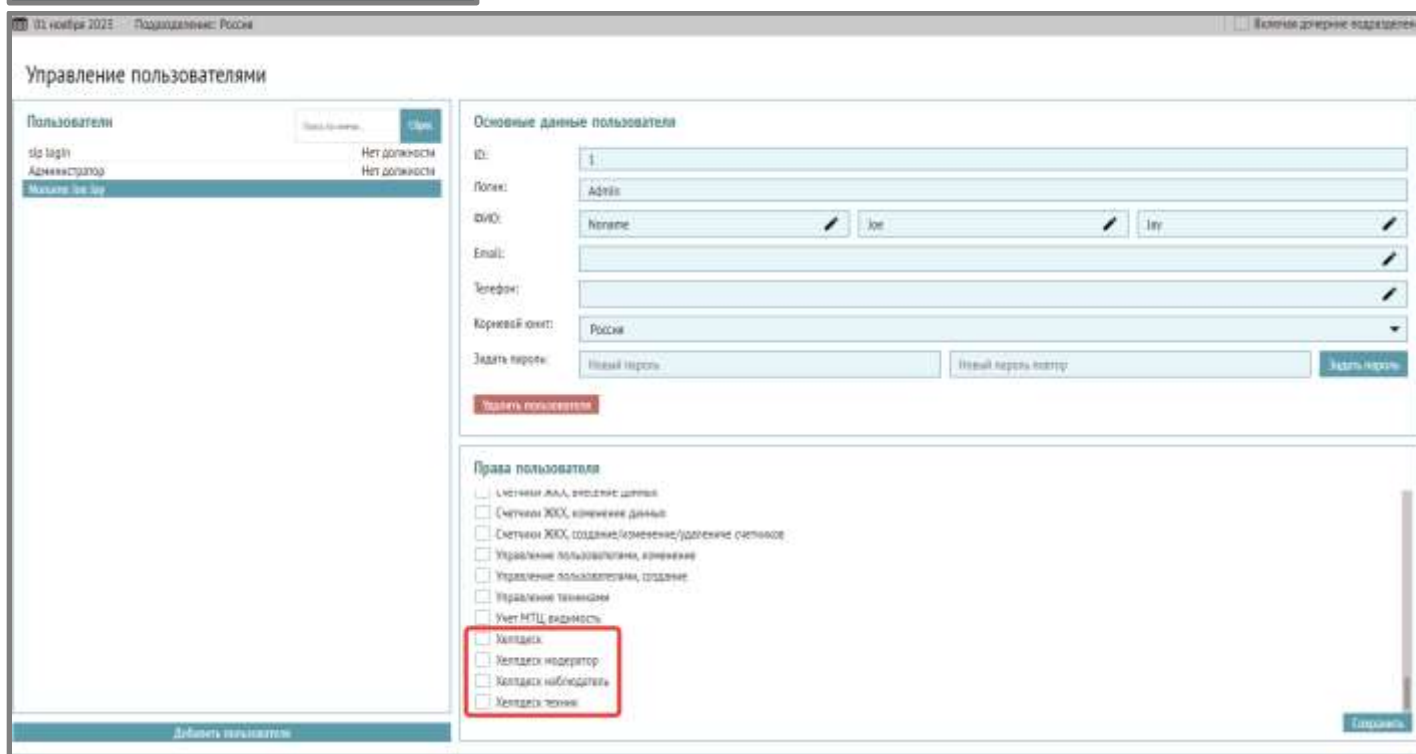
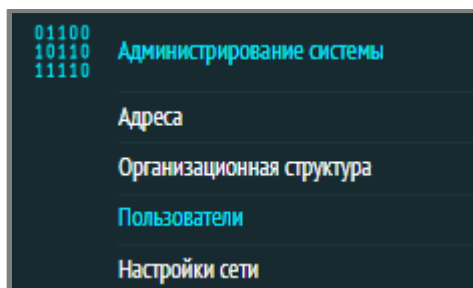
С помощью значка сортировки  можно отсортировать мероприятия по ID и алфавиту названия (в прямом или обратном порядке):

Аналогично проводится работа со справочником «Направление мероприятия» и «Праздничные даты мероприятия».

## Поддержка

### Настройка прав на модуль

Права на Хелпдеск (категории пользователей) настраиваются в разделе: «Администрирование системы» – «Пользователи»



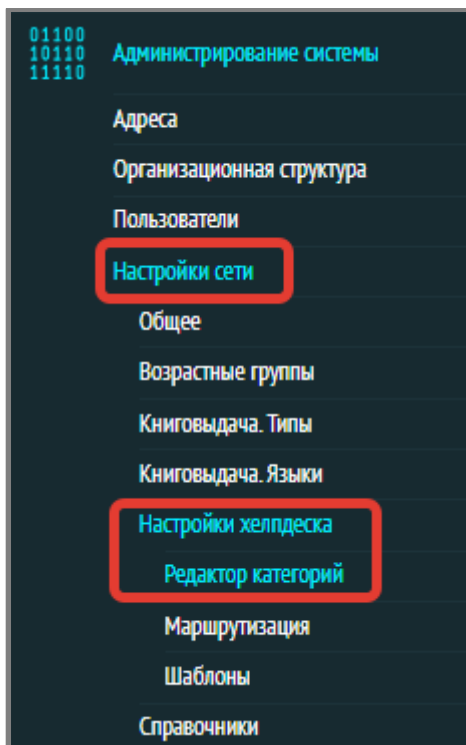
Категории пользователя в Хелпдеске:

- Хелпдеск – пользователь может отправлять заявки в техподдержку, смотреть список и статус своих заявок.
- Хелпдеск модератор – полные права: модерирование (может исполнить, отменить, перенаправить заявку, отправляет сообщения в чат заявителю).
- Хелпдеск наблюдатель – видит реестр заявок целиком.
- Хелпдеск техник – получает и исполняет/отменяет заявку, может отправить в сообщении в чат заявителю.

## Настройки хелпдеска

### Категории служб

Затем перейдите в раздел «Настройки сети» – «Настройки хелпдеска» – «Редактор категорий» и настройте категории служб.



Нажав на «плюс» в соответствующем столбце можно добавить категорию, подкатеорию, инциденты (возникающие проблемы).

Примерные темы категорий:

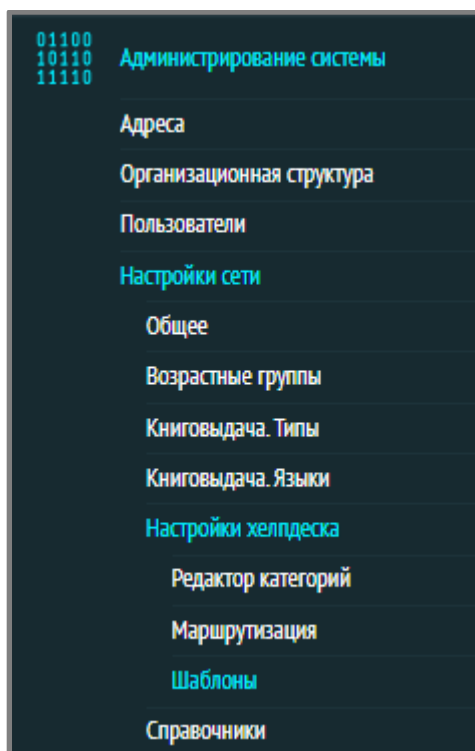
- Заявка сантехнику
- ПК и оборудование
- Заявка электрику
- Заявка технику





## Настройка маршрутов

Создаем маршруты заявок в разделе «Настройки сети» – «Настройки хелпдеска» – «Маршрутизация» (выбор категорий заявок, исполнителей, подразделений, настройка автоматического ответа).



- 1) Введите название маршрута, например «ИТ».
- 2) Перейдите к выбору исполнителя из списка, в котором будут отображены пользователи с правами «Хелпдеск. Техник».
- 3) Выберите подходящие категории заявок, например: ИТ, Замена/установка, Ремонт, Обслуживание ПО, Ремонт оргтехники, Обслуживание компьютеров.
- 4) Выберите, из каких подразделений данный исполнитель может получать заявки (например, администрация, абонемент, читальный зал, книгохранение, маркетинг).
- 5) Нажмите «Сохранить и создать».
- 6) Перейдите к п.1) для назначения другого исполнителя.
- 7) Нажмите кнопку «Сохранить и закрыть».

**ПРАВИЛО МАРШРУТИЗАЦИИ ЗАЯВОК**

Название и тип правила

Введите название маршрута

Выбор исполнителя(ей)  Автоматический ответ

Назначение (выбрано: 0)

ВЫБРАТЬ ВСЕ ОТМЕНИТЬ ВЫДЕЛЕНИЕ

<input type="checkbox"/> Дорохова Любовь Юрьевна	Нет должности
<input type="checkbox"/> Мазиков Рамис Надрович	Начальник отдела
<input type="checkbox"/> Сысина Татьяна Валентиновна	
<input type="checkbox"/> Ильясова Люция Шарифьяновна	Нет должности

Категории заявок (выбрано: 0) Подразделения (выбрано: 0)

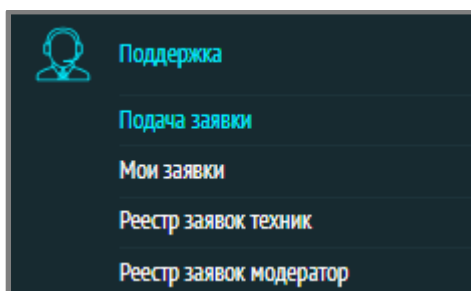
ВЫБРАТЬ ВСЕ ОТМЕНИТЬ ВЫДЕЛЕНИЕ

<input type="checkbox"/> IT	<input type="checkbox"/> Архангельская область Адрес не указан
<input type="checkbox"/> АХЧ	<input type="checkbox"/> Воронежская Адрес не указан
<input type="checkbox"/> Замена/Установка	<input type="checkbox"/> Иркутск Адрес не указан
<input type="checkbox"/> Ремонт	<input type="checkbox"/> Кемеровская область Адрес не указан
<input type="checkbox"/> Обслуживание ПО	<input type="checkbox"/> Красноярский край Адрес не указан
<input type="checkbox"/> Ремонт оргтехники	<input type="checkbox"/> Москва Адрес не указан
<input type="checkbox"/> Обслуживание компьютеров	<input type="checkbox"/> Башкортостан Адрес не указан
	<input type="checkbox"/> Бурятия Адрес не указан
	<input type="checkbox"/> Коми Адрес не указан
	<input type="checkbox"/> Якутия

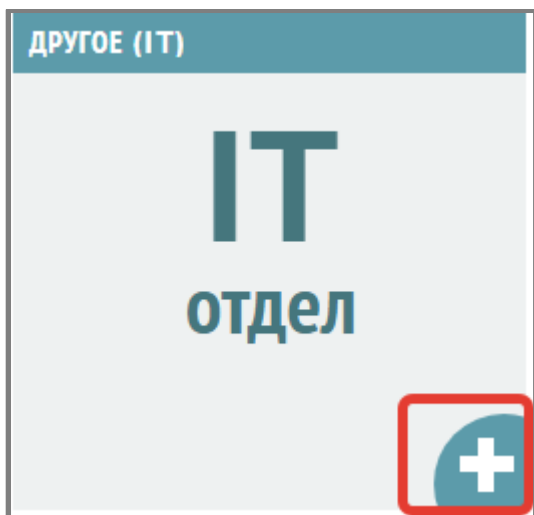
ОТМЕНА ОЧИСТИТЬ СОХРАНИТЬ И СОЗДАТЬ СОХРАНИТЬ И ЗАКРЫТЬ

## Поддача заявки

В разделе «Поддержка» – «Поддача заявки» подаются заявки на техподдержку.

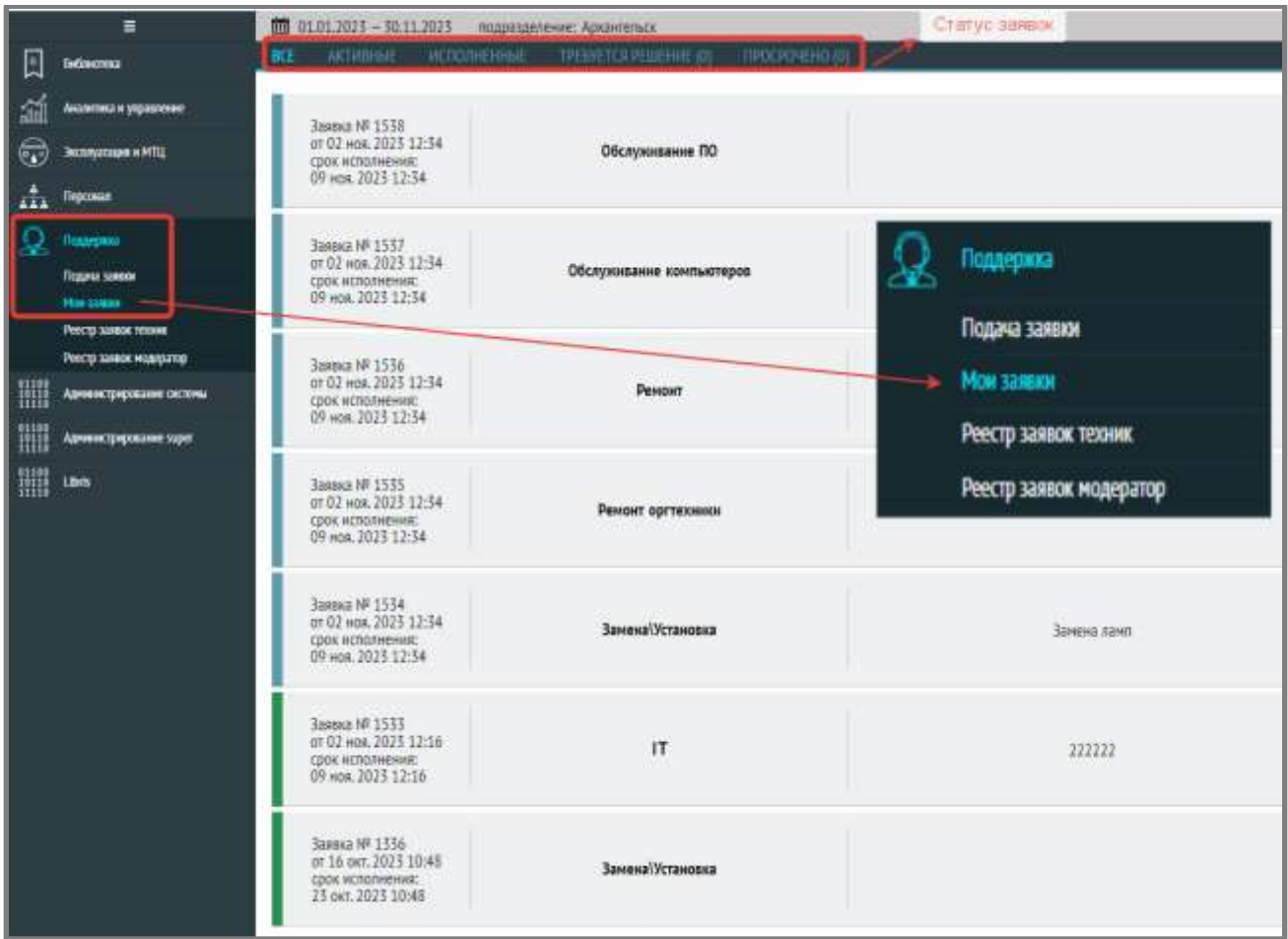


Выберите необходимую категорию и нажмите на «+» в правом нижнем углу:



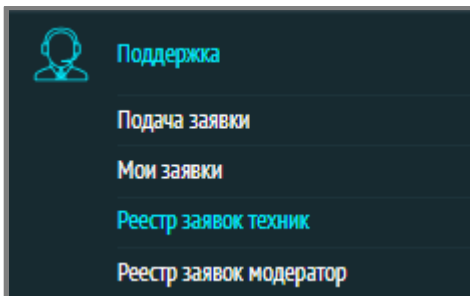
В открывшемся окне новой заявки выберите из списка приоритет заявки и введите подробное описание, затем нажмите на кнопку «Отправить»:

В разделе «Поддержка» – «Мои заявки» пользователь видит все поданные им заявки и их статус – отдельные вкладки (активные, исполненные, требуется решение (для отмененных заявок), просрочено)



### Раздел «Реестр заявок» – «Техник»

Здесь видит заявки пользователь с правами «Техник».



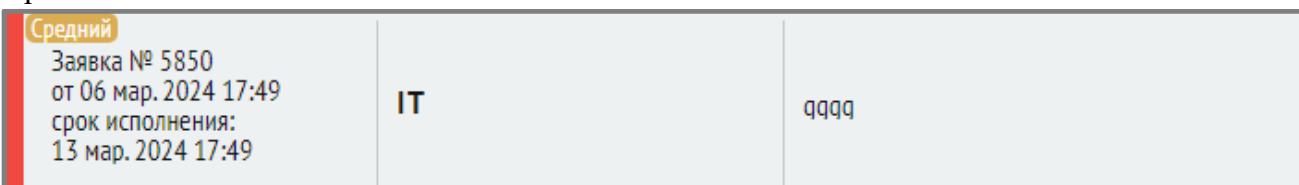
Слева синим цветом помечаются все поступившие заявки:



Зелёным – исполненные:



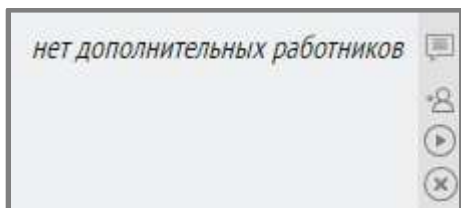
Красным – отменённые:



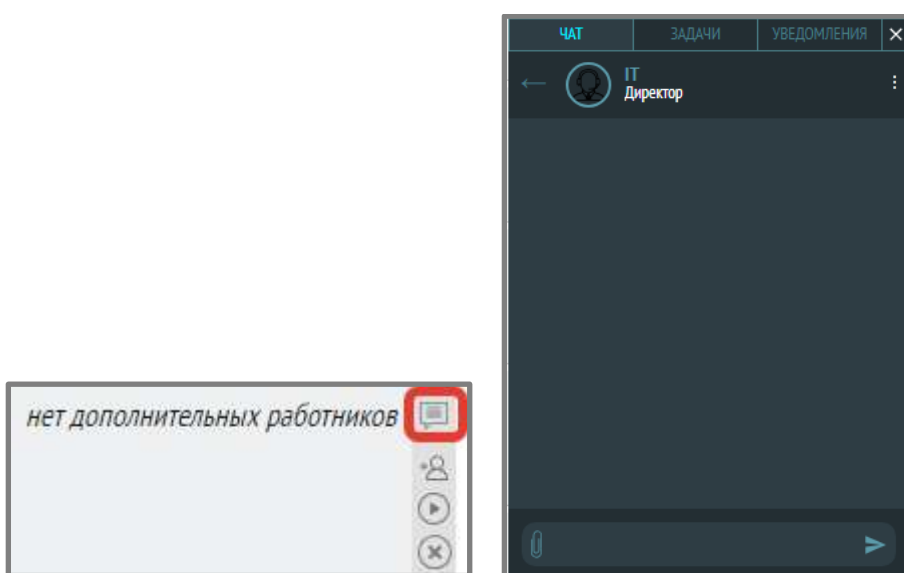
Оранжевым – готовые к завершению (техник нажал на галочку, но еще не вписал комментарий по завершению работ):

<p><b>Средний</b></p> <p>Заявка № 5820 от 26 фев. 2024 15:55 срок исполнения: 04 мар. 2024 15:55</p>	<p><b>IT</b></p>	<p><b>!!!!</b></p>
--	------------------	--------------------

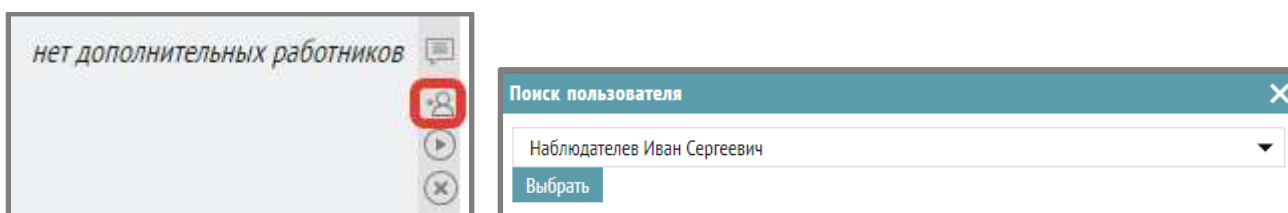
Работа техника с заявкой фиксируется с помощью элементов в конце строки с заявкой:



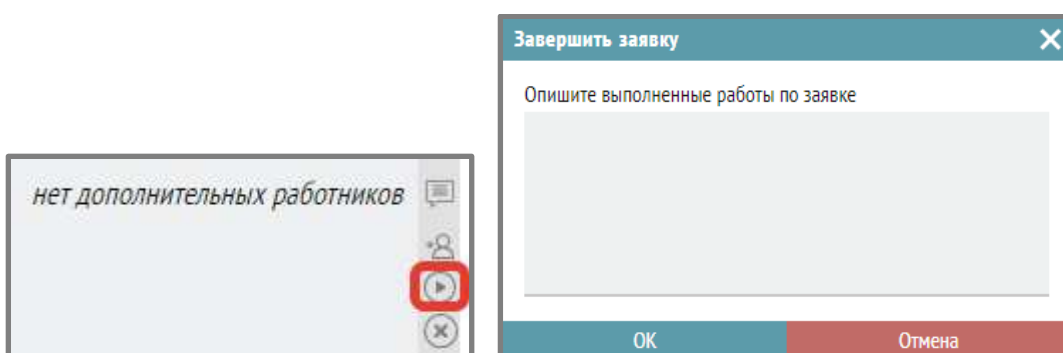
По клику на значок сообщения вызывается окно диалога с заявителем (окно чата):



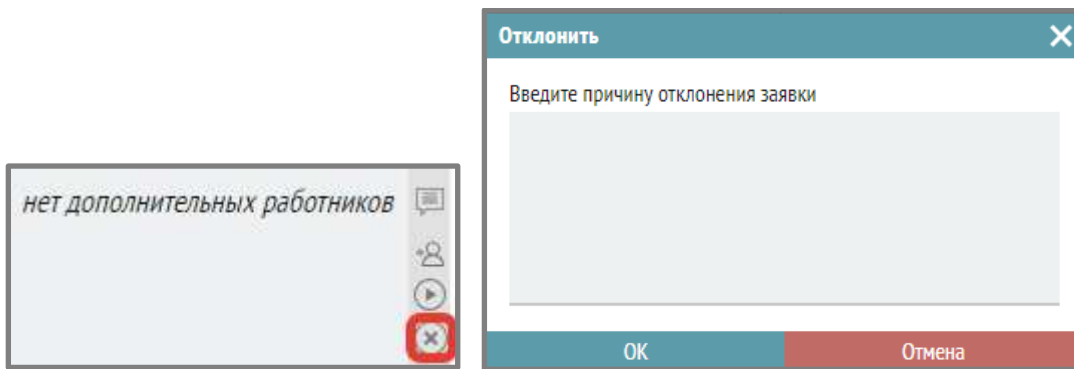
Можно добавить дополнительного работника:



По клику на зелёную галочку заявка завершается, после добавления отчета о выполненных работах и нажатия кнопки «ОК»:

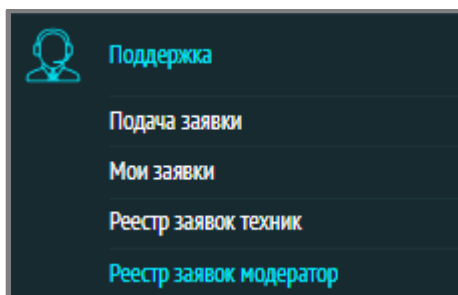


При нажатии на значок крестика заявка отменяется после описания причины отклонения заявки и нажатия кнопки «ОК»:



## Раздел «Реестр заявок» – «Модератор»

Здесь видит заявки пользователь с правами «Модератор».



В Реестре заявок (модератор) строка заявки содержит номер, дату, ФИО пользователя, который подал заявку, подразделение, откуда подана заявка, название заявки, дату исполнения.

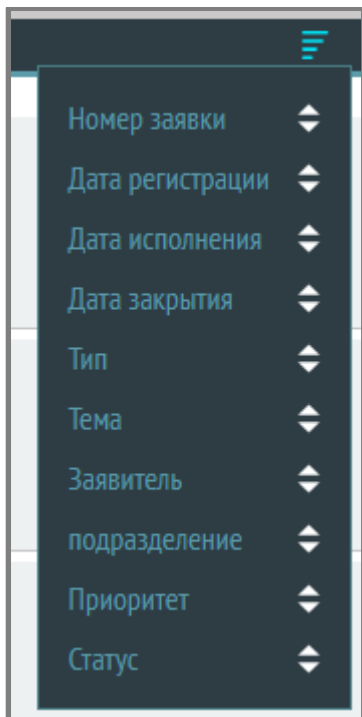
№ 1342	→ 16.10.2023 11:14	Иванова С.П.	Абонент	Сопровождение мероприятия "2222"	Nosanna Joe Jay	16.10.2023
--------	--------------------	--------------	---------	----------------------------------	--------------------	------------

Двойным щелчком на строке заявки открывается ее содержание:

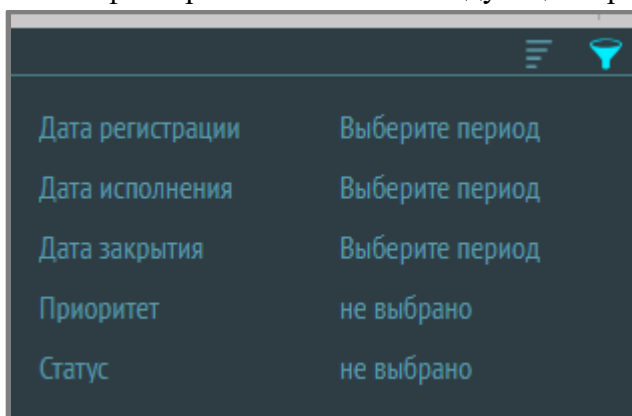
№ 1342	→ 16.10.2023 12:44	Иванова С.П.	Абонент	Сопровождение мероприятия "2222"		
№ 1339	→ 16.10.2023 12:24	Иванова С.П.	Читальный зал	Сопровождение мероприятия "День северного ветра" (1) Проектор, ноутбук, монитор, м...		Проектор, ноутбук, монитор, микрофон

По кнопкам справа от даты можно:

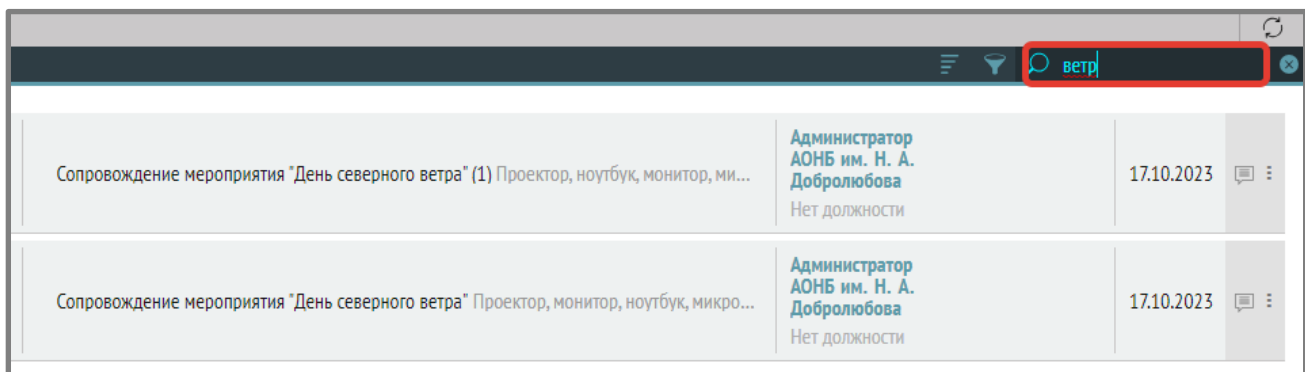
- сортировать заявки



- фильтровать заявки по следующим критериям:

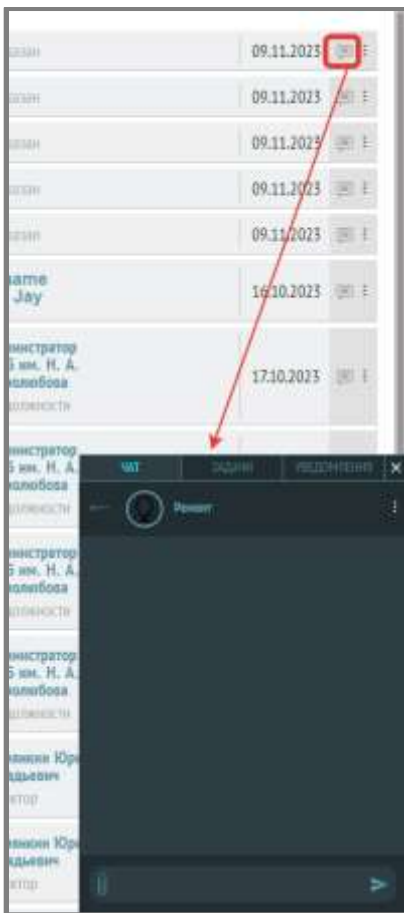


- искать заявки, например, по названию

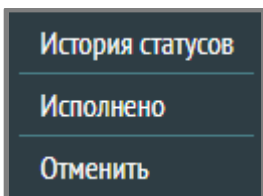


- открывать и вести чат (с заявителем, с модератором)

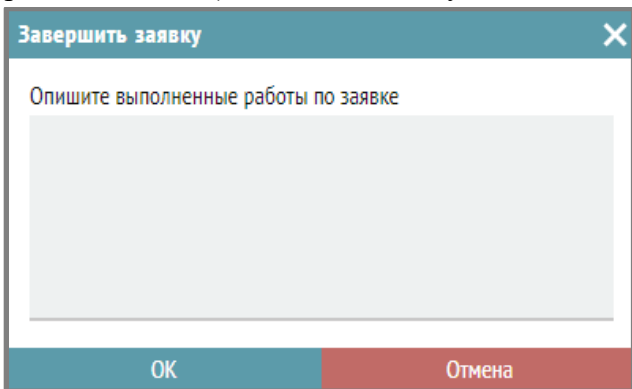




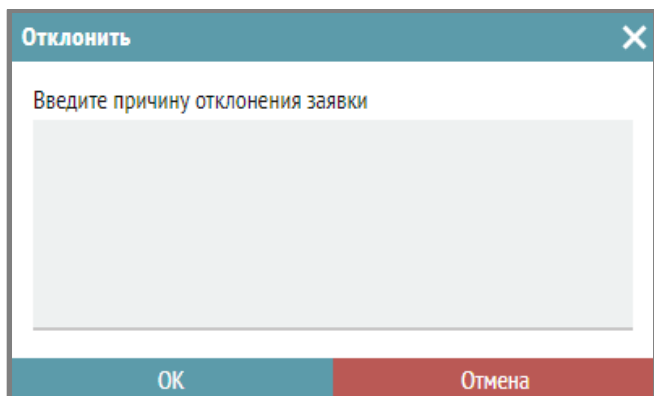
- при нажатии на вертикальное троеточие техник может изменить статус заявки на «Исполнено» или «Отменить», а также посмотреть историю статусов:



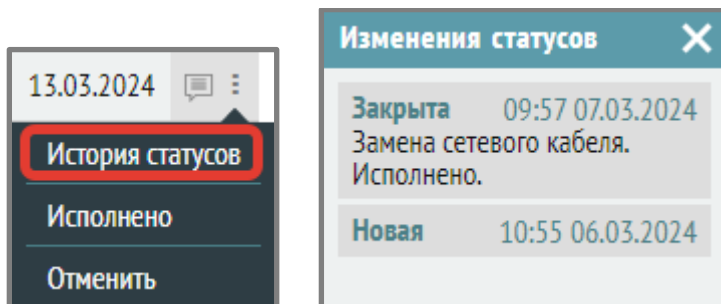
В появившемся окне нужно ввести комментарий к выполненной работе (описание выполненных работ по заявке) и нажать кнопку «ОК»:



В случае отмены заявки в появившемся окне нужно ввести причину отклонения заявки (описание выполненных работ по заявке и нажать кнопку «ОК»):

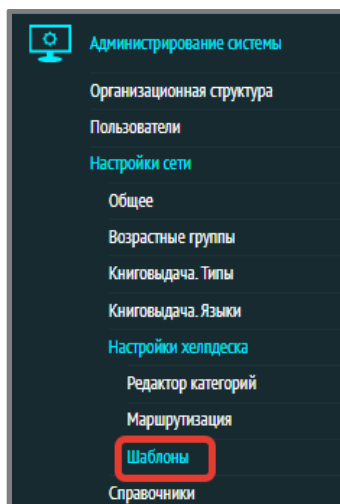


- Также можно посмотреть историю статусов заявки:



## Шаблоны писем для отправки

«Администрирование системы» – «Настройка хелпдеска» – «Шаблоны»



Шаблон настраивается, как на уровне страны (наследуется для включенных юридических лиц), так и на уровне юридического лица, библиотеки. Можно использовать специальные теги для формирования текста письма:

### Шаблон письма запроса в техподдержку

Имя пользователя	Email пользователя	Имя техника	Email техника	Дата	Имя библиотеки	ID запроса	Тип запроса	Подтип запроса	Сообщение запроса	Линк запроса
------------------	--------------------	-------------	---------------	------	----------------	------------	-------------	----------------	-------------------	--------------

Сброс Сохранить Удалить

### Шаблон письма запроса в техподдержку

Имя пользователя	Email пользователя	Имя техника	Email техника	Дата	Имя библиотеки	ID запроса	Тип запроса	Подтип запроса	Сообщение запроса	Линк запроса
------------------	--------------------	-------------	---------------	------	----------------	------------	-------------	----------------	-------------------	--------------

Запрос в техподдержку «%TicketName%» от %DateTime%

Добрый день, дорогой друг! Заявка отправлена на исполнение, техник: %TechnicianName% (%UserEmail%).

Текст заявки: %Message%wefwef

Библиотека: %LibraryName%

Перейти к заявке: %TicketLink%

Сброс Сохранить Удалить

При подаче заявки данное письмо отправляется и технику, и заявителю.

Для этого у пользователей нужно указать e-mail в разделе «Администрирование системы» - «Пользователи».