



Online School

School

anp. 20, 2022

1	Регистрация в приложении Torgrow	3
2	Создание визитки сотрудника	5
2.1	Полезные ссылки	12
3	Подача заявки на Консультацию	13
4	Изменение заявки пользователем (запись через виджет)	17
5	Изменение заявки пользователем	29
5.1	Детали заявки	29
5.2	Перенос заявки	30
5.3	Отмена заявки	30
6	Инструкция для администратора	45
6.1	Настройка подачи заявок для Консультаций	45
6.2	Настройка нового Менеджера (приём заявок)	49
6.3	Настройка нового Консультанта	54
6.4	Настройка расписания работы Консультанта и Менеджера (приём заявок)	59
6.5	Настройка нового Руководителя	60
6.6	Настройка прав доступа	60
6.7	Настройка Базы клиентов	63
7	Инструкция для Менеджера (приём заявок)	119
7.1	Создание рабочего раздела сотрудника Менеджер (приём заявок)	119
7.2	Настройка расписания работы Менеджера (прием заявок)	122
7.3	Получение Заявки для проверки	123
7.4	Изменение контактной информации в Заявке	126
7.5	Подтверждение проведения Консультации	126
7.6	Отмена проведения Консультации	128
7.7	Возврат Заявки в очередь для повторной проверки	129
7.8	Просмотр назначенных Заявок	130
8	Инструкция для Консультанта	183
8.1	Создание рабочего раздела сотрудника (консультант)	183
8.2	Настройка расписания работы Консультанта	186
8.3	Получение Заявки для проведения Консультации	187

8.4	Отмена Заявки (отмена проведения Консультации)	189
8.5	Завершение выполнения Заявки (отмена завершения Консультации)	189
8.6	Возврат Заявки в очередь для перераспределения	191
8.7	Просмотр Заявок назначенных для проведения Консультации	192
9	Инструкция для Руководителя	237
9.1	Просмотр Заявок на консультацию	237
9.2	Просмотр истории исполнения Заявки	238
9.3	Настройка расписания работы Менеджеров и Консультантов	239
9.4	Формирование отчета по заказам и сотрудникам	240
10	Настройка	281
11	Часто задаваемые вопросы	283
11.1	Как изменить/отредактировать элемент?	283
11.2	Настройка часового пояса пользователя	284
11.3	Как поделиться элементом?	285
11.4	Как прикреплять вложенный элемент?	286

В руководстве вы сможете найти всю информацию о работе с приложением.

Примечание: Разделы постоянно пополняются, если Вы не нашли ответ на свой вопрос, можете написать его нашей [службе поддержки](#)¹

¹ support@torrow.net

Регистрация в приложении Torrow

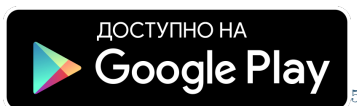
Примечание: Torrow - приложение для записи клиентов на услуги. С помощью приложения Вы сможете с легкостью управлять своими **заказами** и планировать свободное время.

Подробная **инструкция по установке приложения** и созданию своей **рабочей визитной карточки**: [Руководство Torrow²](#).

Вы можете воспользоваться [Веб-версией](#) нашего приложения³.



Или установить приложение на любой известный смартфон. Выберите подходящую платформу из списка:



² <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/registration/registration.html>

³ <https://torrow.net/>

⁴ <https://torrow.net/>

⁵ <https://play.google.com/store/apps/details?id=net.torrow&hl=ru&gl=US>

⁶ <https://apps.apple.com/ru/app/id1459111062>


⁷ <https://apkapp.gallery/dl/103841785/Torrow/>



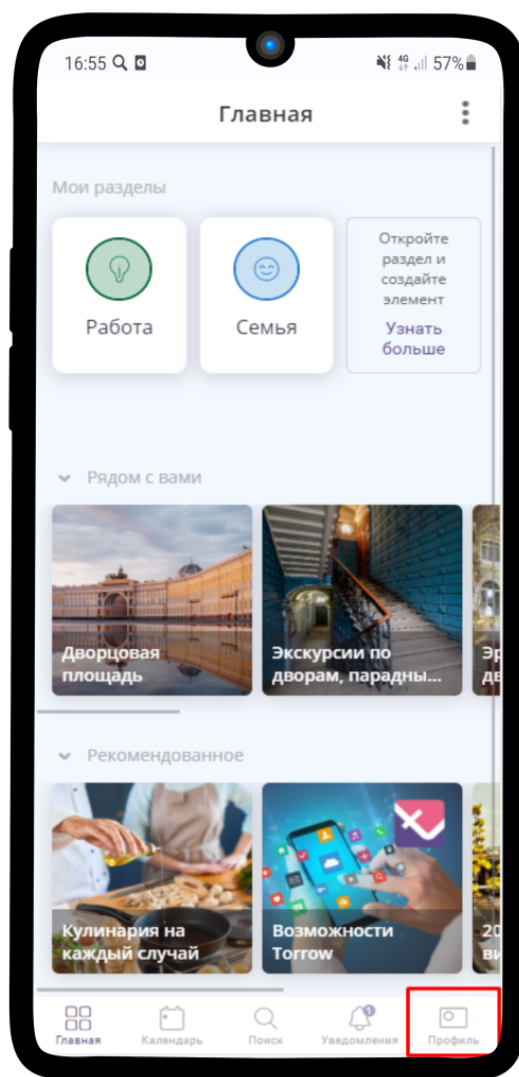
Создание визитки сотрудника

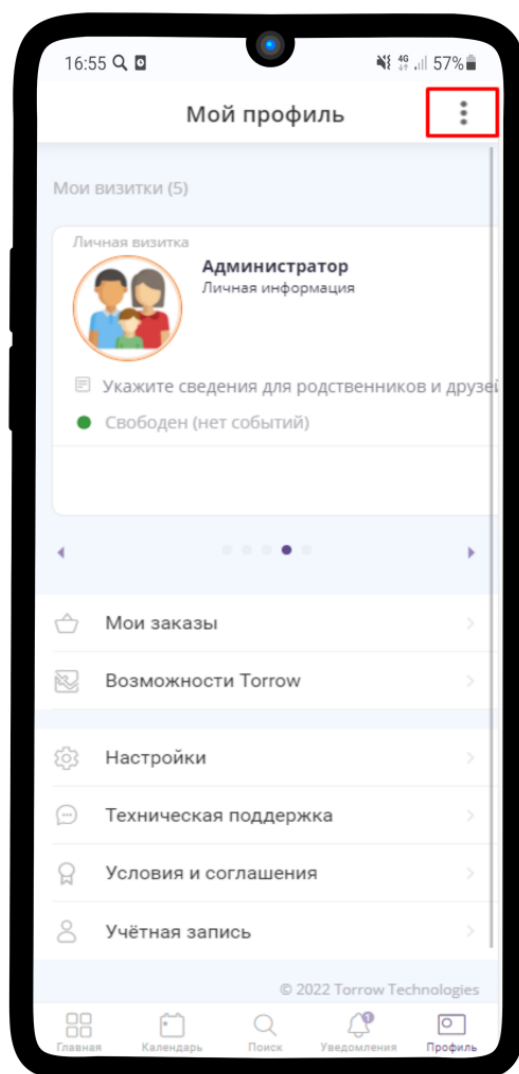
После прохождения регистрации создайте **Вашу визитку сотрудника**.

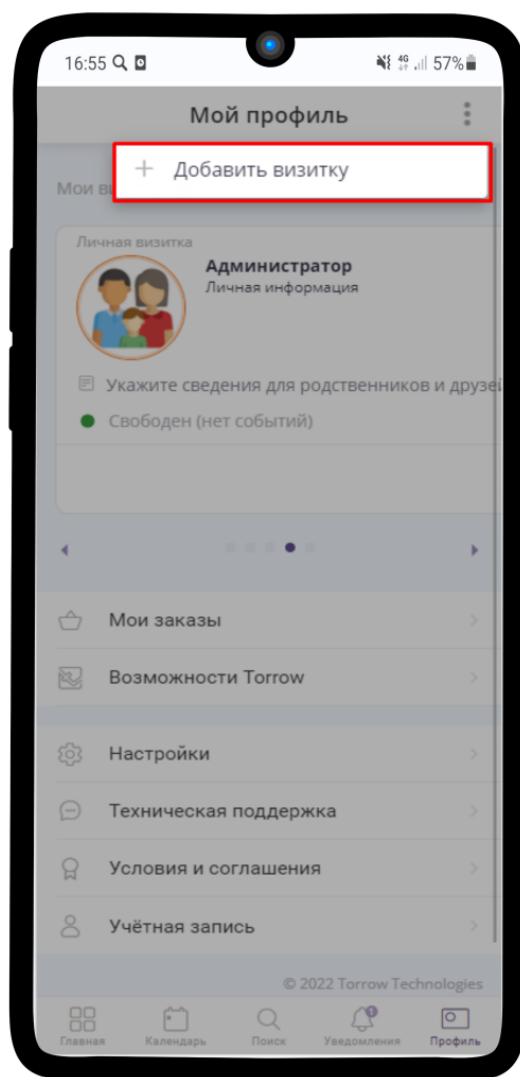
Примечание: Инструкция по созданию визитки: [Визитка Torrow](#)⁸.

1. Перейдите в профиль, нажав на иконку в правом нижнем углу
 2. Нажмите на  в правом верхнем углу
 3. Добавьте новую визитку
 4. Заполните необходимую информацию. Нажмите на **Показать другие поля**, чтобы контактные данные были полными. Не забудьте загрузить фотографию.
 5. Так выглядит готовая заполненная визитка.
 6. Установите **Тип доступности - По ссылке**. По желанию заполните уникальное имя. Также заполните поля: Статус доступности - **По календарю профиля**, Приглашение на событие - **Менеджер визитки**, Видимость расписания - **Свободное время визитки**
-

⁸ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/buisness-card/element1.html>







16:55 4G 57%

✕ Новая визитка ✓

Фамилия Имя Отчество

Организация


Должность/деятельности/роль

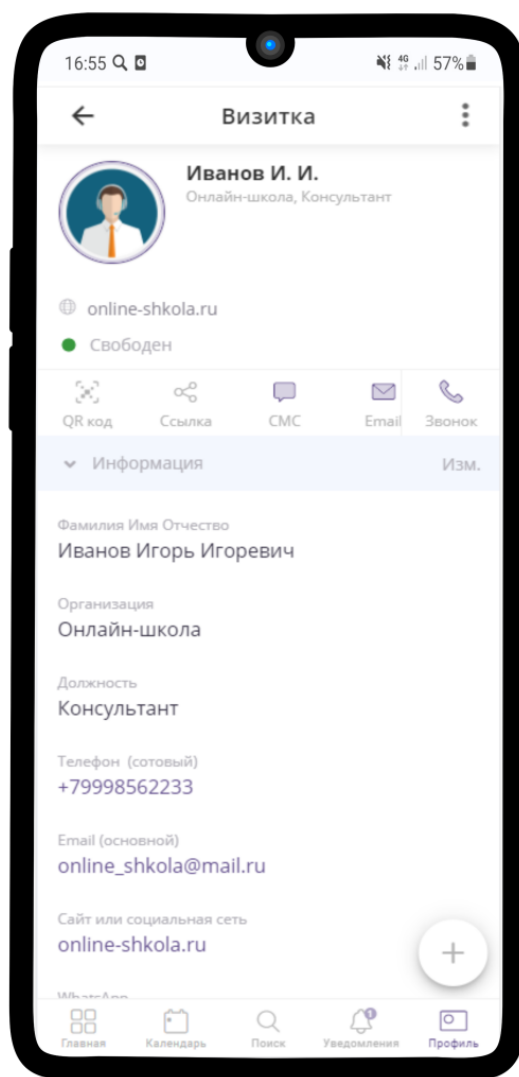
Телефон (сотовый)

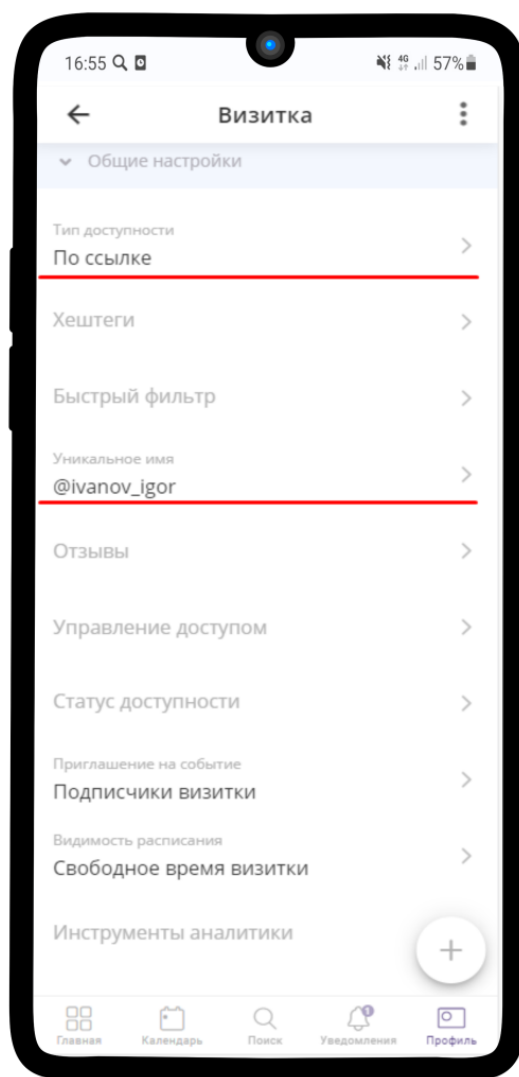
Email (основной)

Показать другие поля

Поля визитной карточки

 Автоматически
Выберите заполненное поле
Автоматически
Автоматически





2.1 Полезные ссылки

Более подробную информацию о нас вы можете получить на сайте: [info.torrow.net](https://www.info.torrow.net/)⁹.

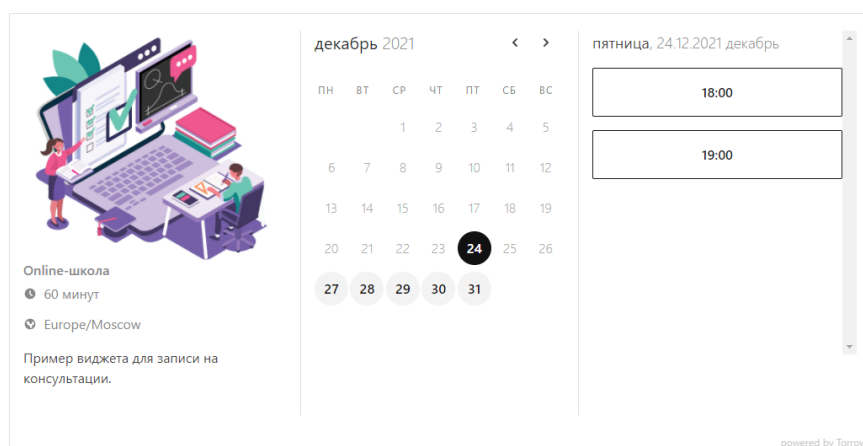
Web-версия приложения [Torrow](https://torrow.net/)¹⁰.

⁹ <https://www.info.torrow.net/>

¹⁰ <https://torrow.net/>

Подача заявки на Консультацию

1. Перейдите на по ссылке [Online-School](#)^{с. 15, 11} и зарегистрируйтесь на консультацию по форме ниже



Online-школа
⌚ 60 минут
📍 Europe/Moscow

Пример виджета для записи на консультацию.

декабрь 2021

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			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	


пятница, 24.12.2021 декабрь

18:00

19:00

powered by Torrow

2. Выберите подходящую **дату** для проведения **консультации**.
3. Выберите **время** для проведения **консультации**.
4. Заполните свои **контактные данные**, а также по желанию можете оставить **Примечание**.
Нажмите на кнопку **Записаться**.
5. **Готово!** Ваши данные переданы менеджеру, после подтверждения заказа Вам поступит информация о проведении консультации на указанный почтовый ящик или телефон.



Online-школа
⌚ 60 минут
📍 Europe/Moscow

Пример виджета для записи на консультации.


декабрь 2021

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			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	

понедельник, 27.12.2021 декабрь

09:00
10:00
11:00
12:00
13:00

powered by Torrow



Online-школа
⌚ 60 минут
📍 Europe/Moscow

Пример виджета для записи на консультации.


декабрь 2021

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			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	

понедельник, 27.12.2021 декабрь

09:00
10:00
11:00
12:00
13:00

powered by Torrow



Online-школа
⌚ 60 минут
📍 Europe/Moscow

27.12.2021 11:00:00, понедельник, 27 декабря 2021 г.

Пример виджета для записи на консультации.

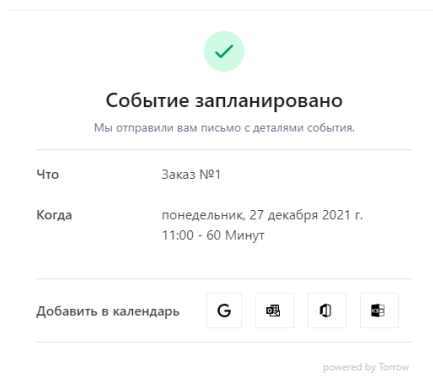
Имя *

Email *

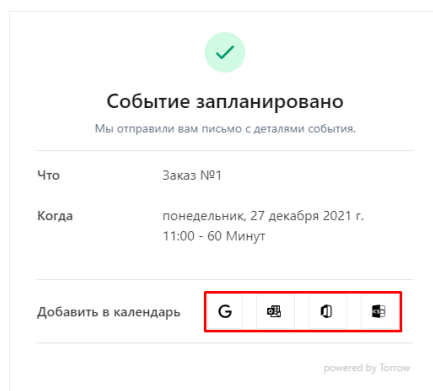
Примечание

Назад **Записаться**

powered by Torrow



6. Также Вы можете **добавить событие** в любой **доступный календарь**, для этого нажмите на наиболее подходящий вариант.



7. **Сохраните** событие, нажав на кнопку **Сохранить**.

8. Событие о проведении консультации **заведено** в Вашем выбранном календаре.

¹¹ <https://embed.torow.net/service/103ed611a6b0ddb202018adff7354/booking>

× Заказ №1

Сохранить

27 дек 2021 11:00AM – 12:00PM 27 дек 2021 Часовой пояс

☐ Весь день Не повторять

Сведения о мероприятии Найдите время

Гости

Добавить видеоконференцию Google Meet

Zoom

Уведомление 30 мин. X

Добавить уведомление

dafydack@yandex.ru

Занят/занята Настройки доступа по умолчанию

Хочу изучать программирование

Добавьте гостей

Разрешения для гостей

☐ изменять мероприятие

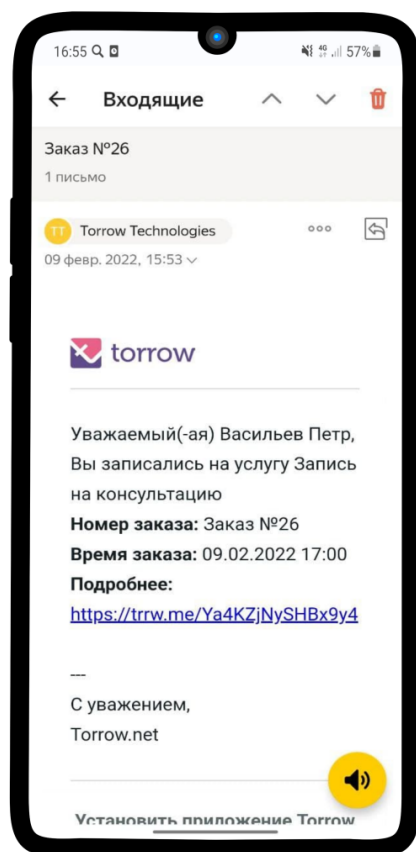
☒ приглашать других гостей

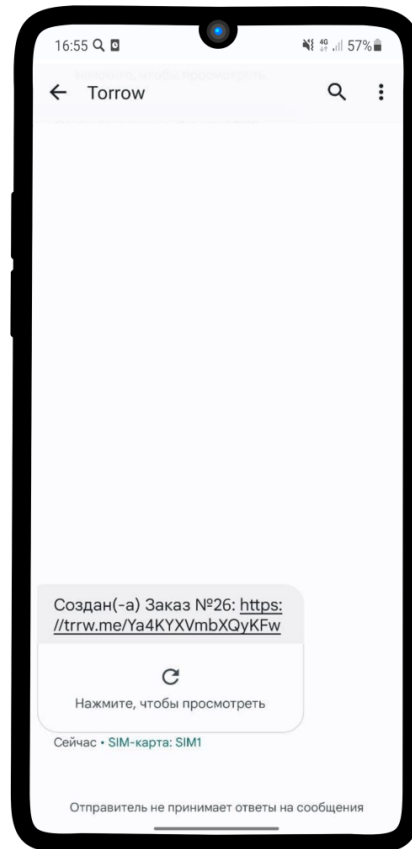
☒ видеть список приглашенных

Календарь	Сегодня	<	>	Дек 2021 – янв 2022	
Создать	ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ
	26	27	28	29	30
Декабрь 2021					
Вс Пн Вт Ср Чт Пт Сб					
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 7 8					
Поиск людей					
Мои календари					
<input checked="" type="checkbox"/> dafydack@yandex.ru					
<input checked="" type="checkbox"/> Дни рождения					
<input checked="" type="checkbox"/> Задачи					
<input checked="" type="checkbox"/> Напоминания					
Другие календари					
<input checked="" type="checkbox"/> Праздники России					

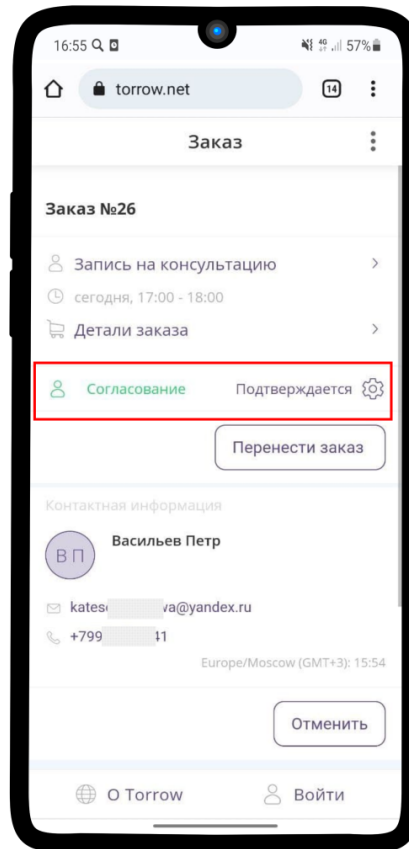
Изменение заявки пользователем (запись через виджет)

1. После того, как Вы записались на консультацию через виджет на сайте онлайн-школы (*Подача заявки на Консультацию*), Вам придет письмо на e-mail и/или смс-сообщение.





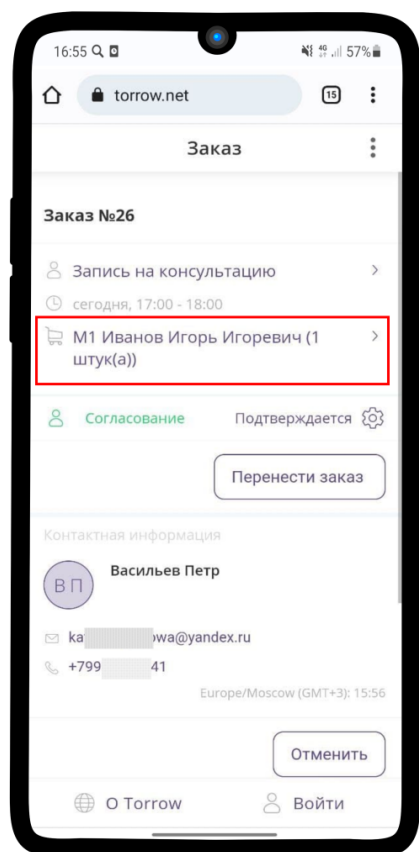
-
2. Перейдя по ссылке, Вы можете отслеживать статус своего заказа, подтвердить участие, перенести заказ или отменить участие.
 3. Когда Менеджер возьмет в работу Вашу заявку, то его имя отобразится в деталях заказа 🛒
 4. Об изменениях в заказе Вам будут приходить уведомления.
 5. После того, как с Вами свяжется Менеджер и передаст заявку дальше в работу, то статус изменится на **Запланировано**
 6. До того, как Консультант возьмет заказ в работу, Вы можете изменить время проведения консультации, нажав на кнопку **Перенести заказ**
 7. Выберите подходящее Вам свободное время и нажмите на **Подтвердить**
-

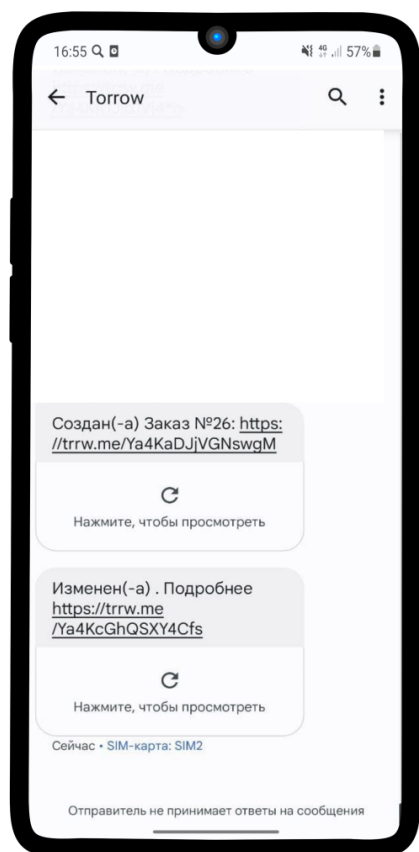


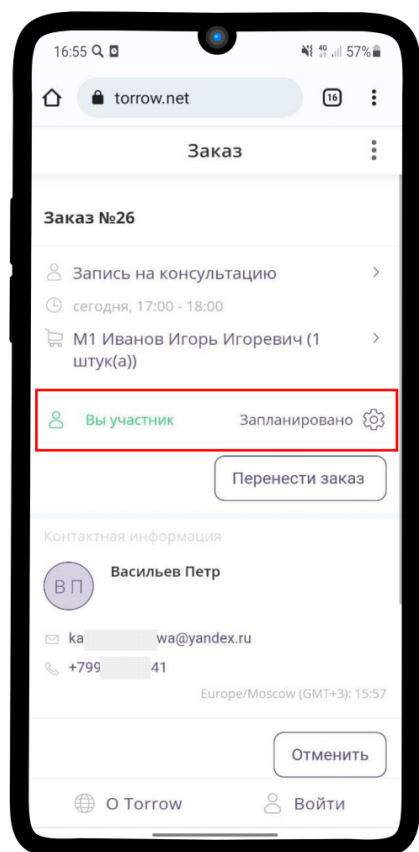
8. Статус изменится на **В работе**, когда Консультант возьмет заявку в работу

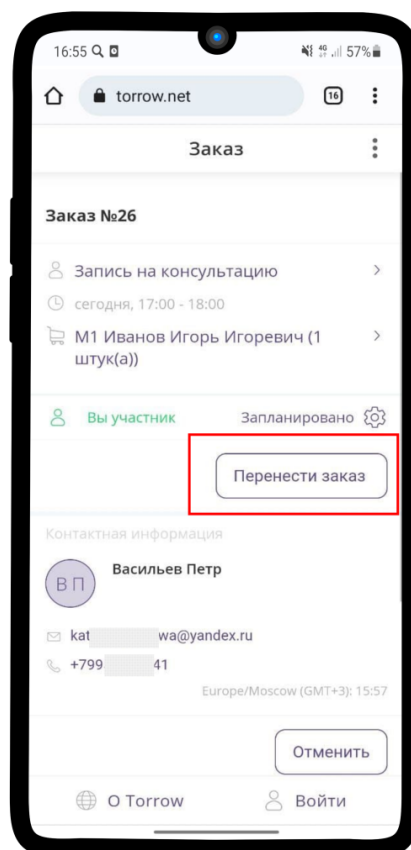
9. Отменить заказ можно, нажав на Статус заказа ⚙ и на **Отменить участие**

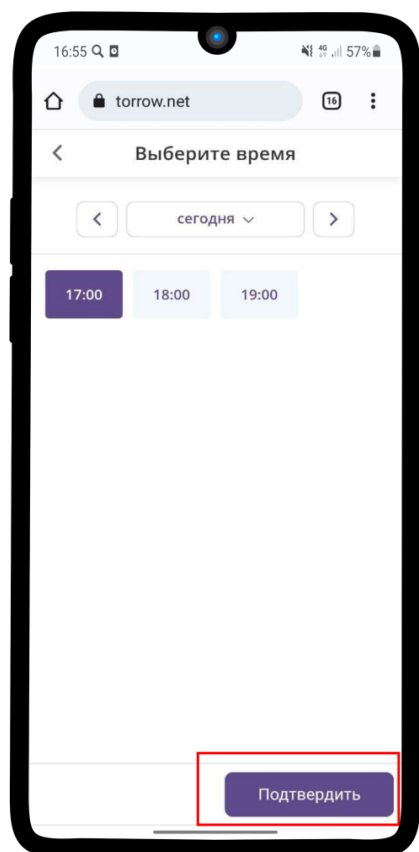
10. После завершения Консультации Статус заказ поменяется на **Закрыто**

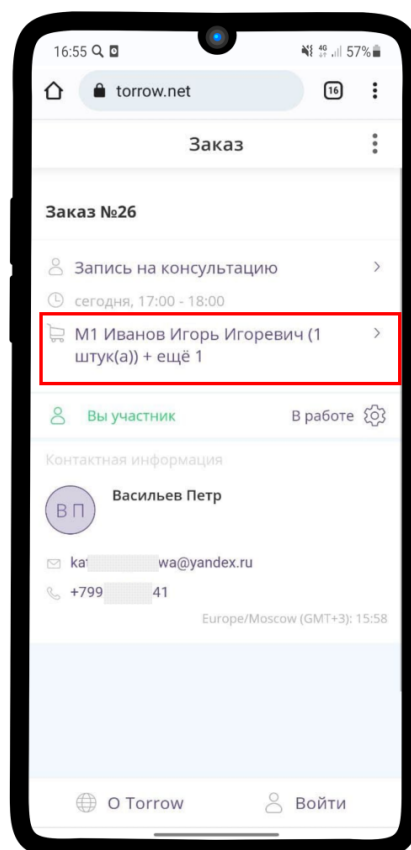


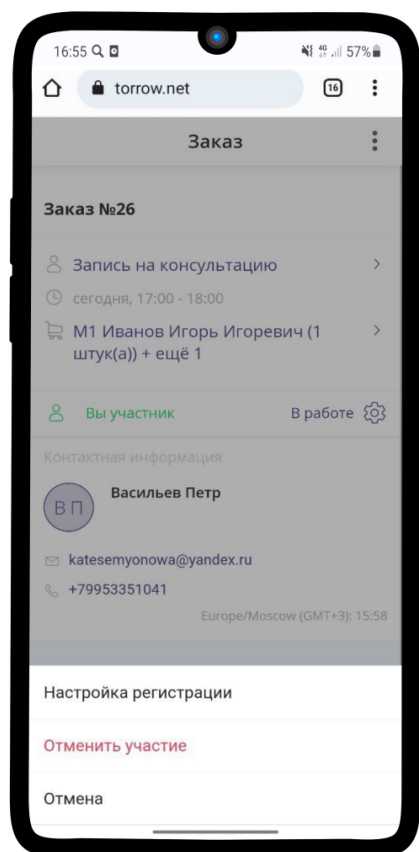


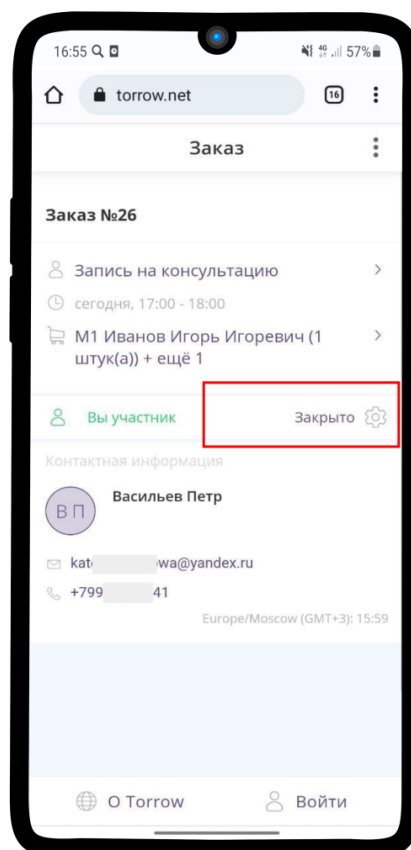











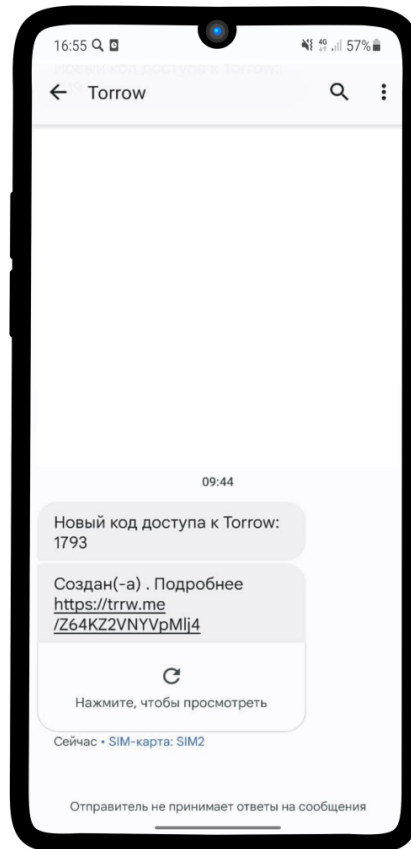




Изменение заявки пользователем

5.1 Детали заявки

1. После того, как Вы **Записались на консультацию**, Вам придет смс со ссылкой на заказ. Нажмите на ссылку:
2. Так выглядит Ваш заказ до того, как его приняли в работу.
3. Таким образом он отображается в календаре.
4. Вы можете изменить свою контактную информацию, нажав на **Подтверждается**  и выберите **Настройка регистрации**
5. Теперь Вы можете проверить или изменить свои данные.
6. После того, как с Вами связался Менеджер и подтвердил **заявку**, Ваш статус поменяется на **Вы участник**, а статус заявки - **Запланировано** 
7. После подтверждения, заявка передается **консультанту**, статус заявки меняется на **В работе**. В **деталих заказа**  можно увидеть Менеджеров, которые работают с Вашей заявкой.
8. Перед **Консультацией** Вам придет смс с напоминанием.

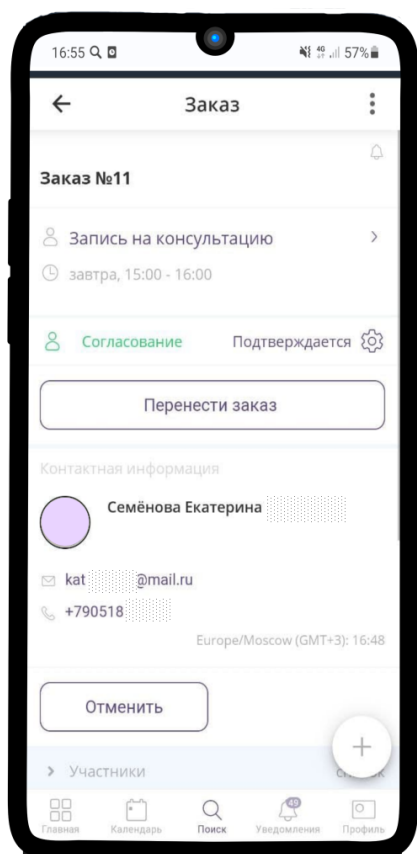


5.2 Перенос заявки

1. Если по какой-либо причине Вы не можете присутствовать на **Консультации** в ранее указанное время, то можно перенести заявку на другое время. Нажмите на кнопку **Перенести заказ**.
2. Выберите удобное **время** для проведения **консультации** и нажмите на **Подтвердить**.
3. Время проведения Консультации изменилось.

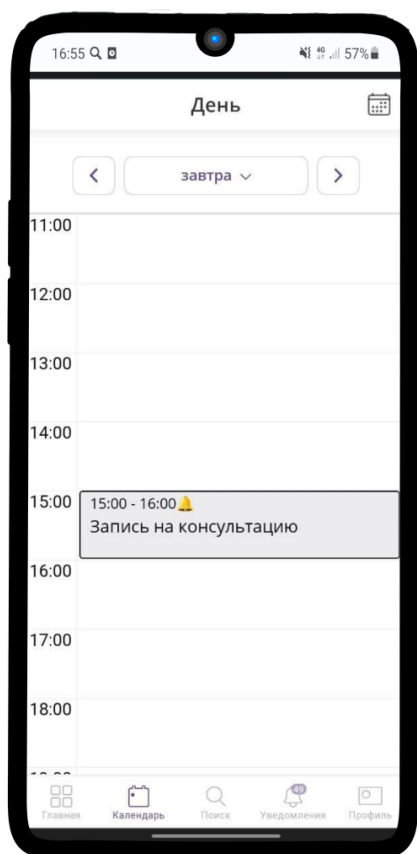
5.3 Отмена заявки

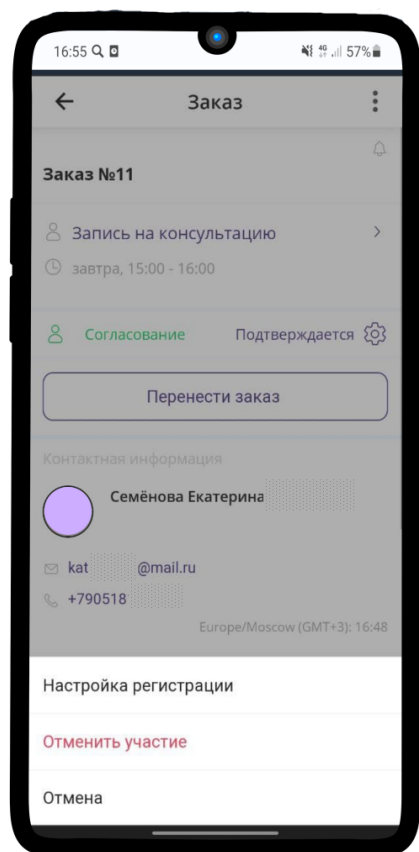
1. До назначения Менеджера-консультанта Вы можете **отменить** заявку, нажав на кнопку **Отменить**.
2. Статус заказ изменился на **Событие отменено**.

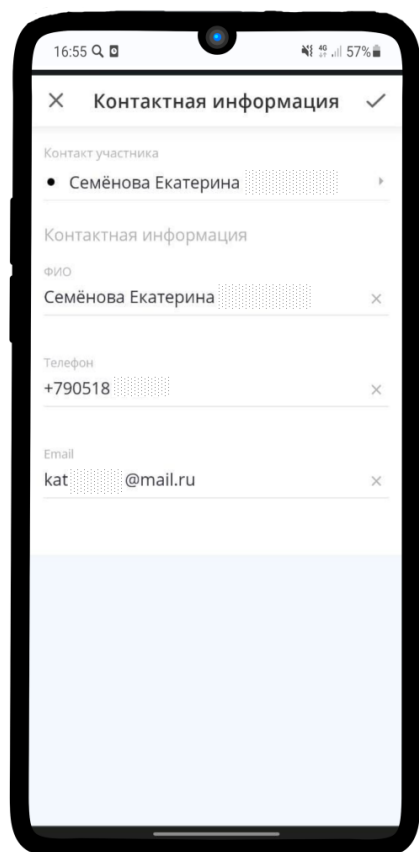


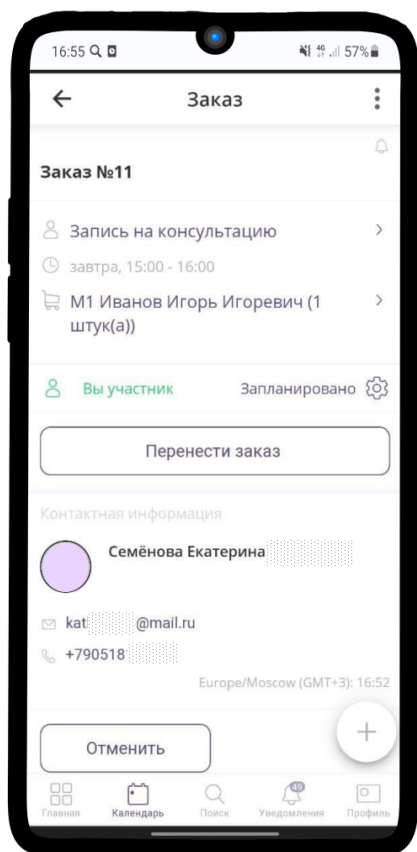
3. Также Вы можете отменить участие в заявке, нажав на Статус заявки ⚙️, выбрать **Отменить участие**.

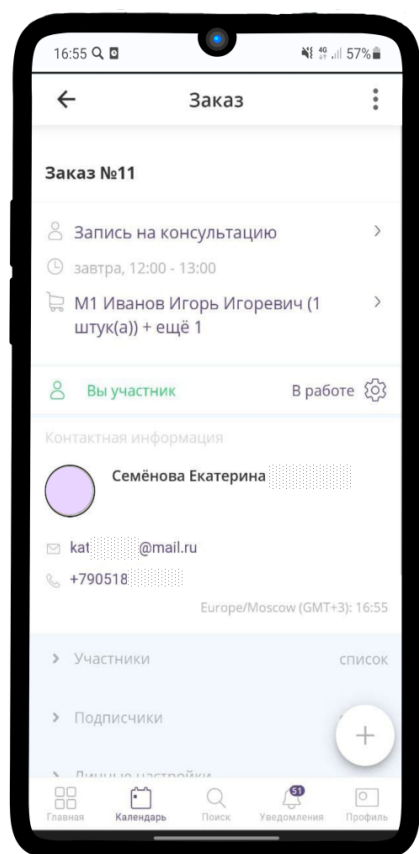
4. Появилось уведомление **Участие отменено** и статус заявки изменился на **Событие отменено**.

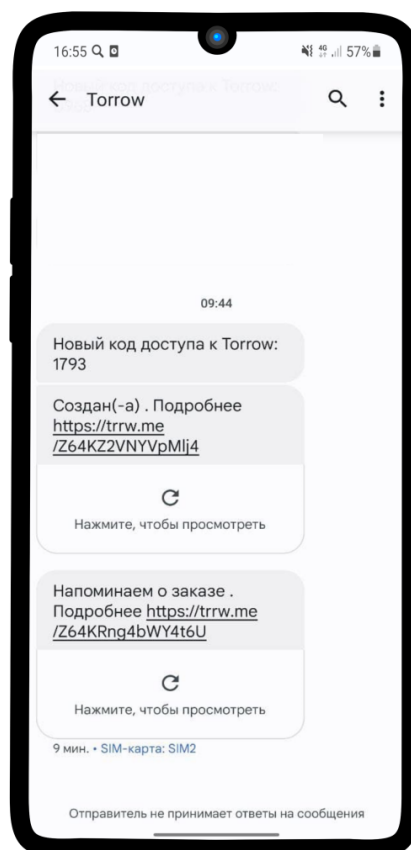


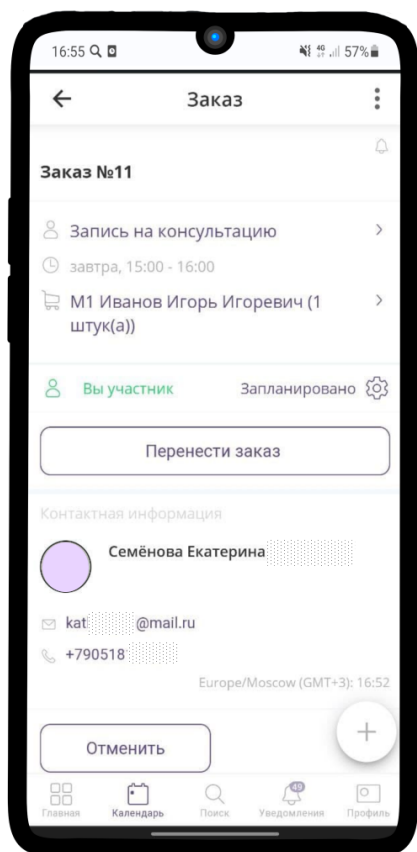




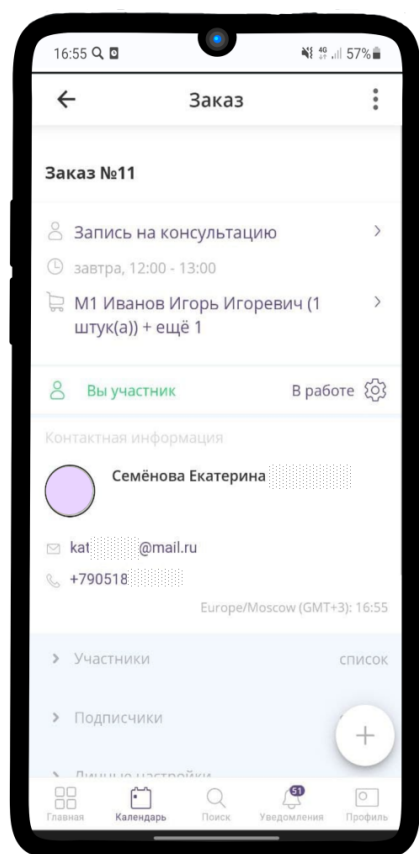


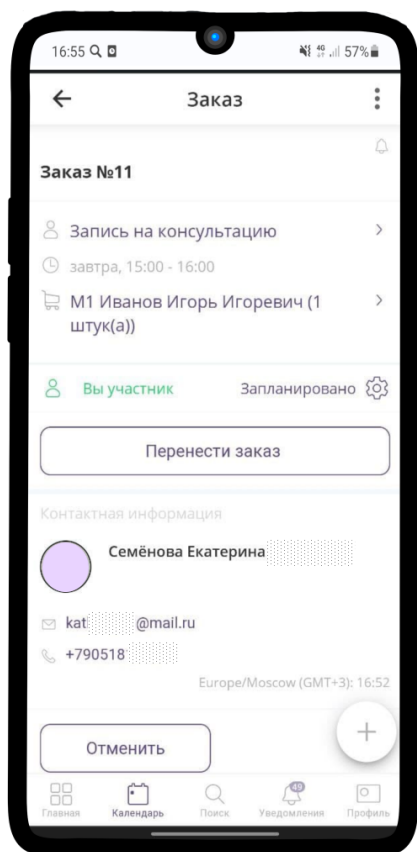


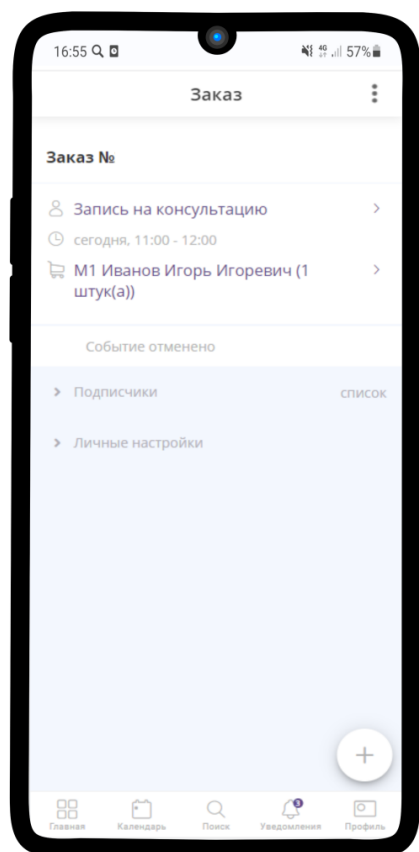


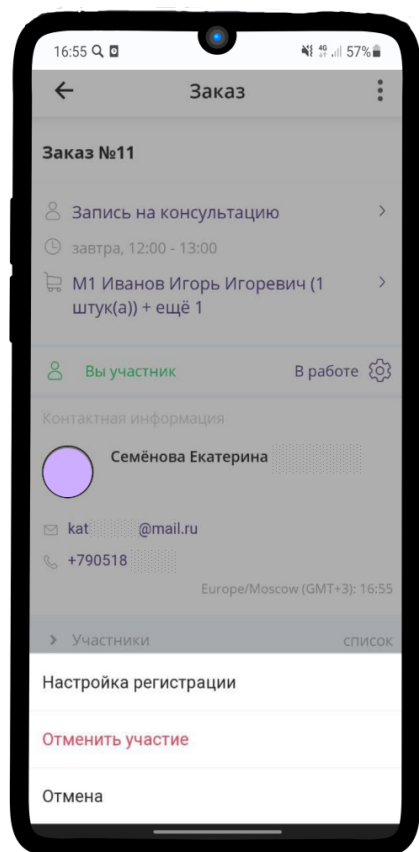


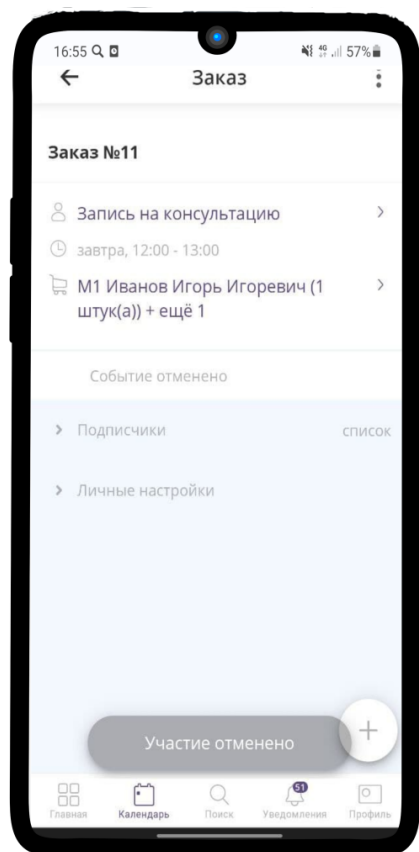












Инструкция для администратора

6.1 Настройка подачи заявок для Консультаций

Чтобы настроить подачу заявок для индивидуальных консультаций, необходимо создать в приложении Torrow услугу типа **Заказ на время**.

Примечание: Подробную инструкцию по созданию услуги вы можете найти по ссылке: [Создание услуги с типом Заказ на время](#)¹².

В таблице ниже приведены настройки, которые необходимо применить к **Услуге**.

¹² <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/service/order-on-time.html>

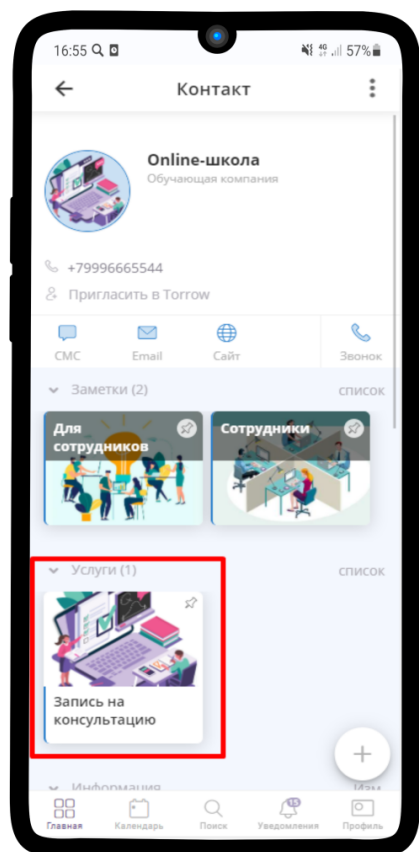


Таблица 1: Параметры услуги для проведения индивидуальной консультации

Наименование параметра	Значение	Описание
Название услуги	Любое	Введите необходимое название
Тип услуги	Заказ на время	Не использовать другие типы услуги
Место	Любое	Можете не вводить данный параметр
Описание	Любое	Можете не вводить данный параметр
Дополнительные параметры	Оставить поле пустым	Данный параметр не нужен для использования услуги
Способы оплаты	Оставить поле пустым	Данный параметр не нужен для использования услуги
Подтверждать запросы на участие	Да	Необходимо, чтобы заказ создавался в состоянии «Проверяется»
Расписание		
Расписание	Да	Используйте инструкцию: https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/timetable-resource.html
Перерыв между событиями	Оставить поле пустым	Данный параметр не нужен для использования услуги
Выравнивание времени	1 час	Время проведения ИК
Вид расписания по умолчанию	Список событий	Параметр меняет вид просмотра заказов Услуги
Дата первой недели	Оставить поле пустым	Данный параметр не нужен для использования услуги
Время регистрации	Оста-	Данный параметр не нужен для использования услуги

6.1.1 Настройка шагов записи на услугу

Подсказка: Выполняйте настройку шагов в соответствии очередности.

Таблица 2: **Шаг 1** - Менеджер (приём заявок)

Наименование параметра	Значение	Описание
Название шага записи	Менеджер (приём заявок)	Введите необходимое название
Тип использования	Очередь	Использовать данный параметр
Скрыть шаг при записи	Да	Нужен для корректной работы услуги
Выбор ресурсов без просмотра	Да	Нужен для корректной работы услуги
Овербукинг ресурсов	0	Необходимо, чтобы не было ограничений по данному числу ресурсов
Фильтрация заказов для очереди		
Начало периода	Оставить поле пустым	Нет ограничения по дате начала
Окончание периода	24 часа	Проверка Заказа за 24 часа до записи
Статус заказа	Согласуется	Нужен для корректной работы услуги
Время начала	10:00	Время клиента начало (будут подобраны заявки от клиентов, время которых ограничено текущим интервалом)
Время окончания	19:00	Время клиента окончание (будут подобраны заявки от клиентов, время которых ограничено текущим интервалом)
Обработка заказов в очереди		
Выполнять операцию с заказом	Не выполнять операцию	Данный параметр нужен для использования услуги
Задержка при возврате на	1 час	Время, на которое будет отложен заказ при освобождении ресурса
Участие ресурса в заказе		
Изменить участие на	Не участвует	Данный ресурс не будет назначаться исполнителем заказа
Доступность ресурса во время заказа	Свободен	Ресурс не является исполнителем заказа
Не показывать в календаре	Да	Менеджеру нет необходимости видеть заказы в своем расписании

Таблица 3: Шаг 2 - Консультант

Наименование параметра	Значение	Описание
Название шага записи	Консультант	Введите необходимое название
Тип использования	Очередь	Использовать данный параметр
Скрыть шаг при записи	Да	Нужен для корректной работы услуги
Выбор ресурсов без просмотра	Да	Нужен для корректной работы услуги
Овербукинг ресурсов	1 и более	Значение больше 1, на которое умножается доступное число ресурсов, для получения числа возможных заказов на одно и то же время
Фильтрация заказов для очереди		
Начало периода	15 минут	Взятие Заказа, который должен был начаться за 15 минут до текущего времени
Окончание периода	15 минут	Взятие Заказа, который должен начаться через 15 минут от текущего времени
Статус заказа	Запланирован	Нужен для корректной работы услуги
Время начала	Оставить поле пустым	Параметр не нужен для функционирования услуги
Время окончания	Оставить поле пустым	Параметр не нужен для функционирования услуги
Обработка заказов в очереди		
Выполнять операцию с заказом	Взять заказ в работу	Данный параметр нужен для использования услуги
Задержка при возврате на	5 минут	Время, на которое будет отложен заказ при освобождении ресурса
Участие ресурсов в заказе		
Изменить участие на	Исполнитель	Данный ресурс будет назначен исполнителем заказа
Доступность ресурса во время заказа	Занят	В расписании исполнителя будет отмечено занятое время
Не показывать в календаре	Нет	В расписании исполнителя будет отображаться заказ

Таблица 4: Шаг 3 - Выбор времени

Наименование параметра	Значение	Описание
Название шага записи	Выбор времени	Введите необходимое название
Формат выбора времени	Дата и время	Использовать данный параметр
Длительность по умолчанию	1 час	Длительность проведения индивидуальной консультации
Другие поля	Оставить пустыми	Нужно для корректной работы услуги

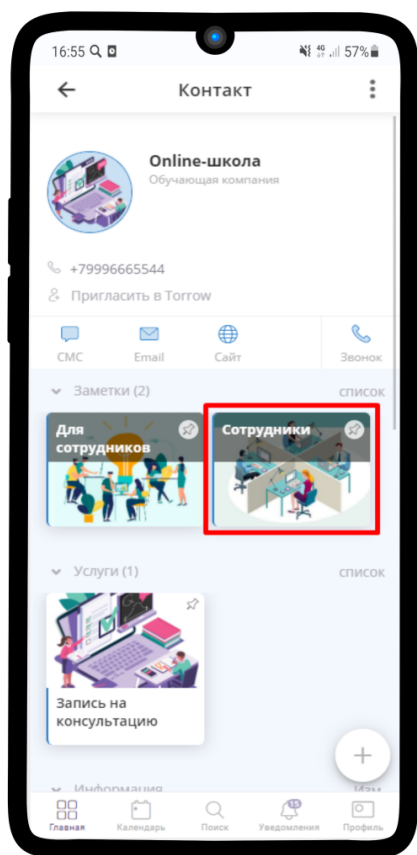
6.2 Настройка нового Менеджера (приём заявок)

Чтобы настроить нового **Менеджера (приём заявок)**, необходимо создать в приложении Torgow ресурс типа **Аренда**.

Примечание: Подробную инструкцию по созданию ресурса вы можете найти по ссылке: [Создание ресурса с типом Аренда](#)¹³.

Создание ресурса **Менеджер (приём заявок)**:

1. Зайдите в **элемент**, который является хранилищем всех ресурсов типа **Менеджер**.



2. Воспользуйтесь инструкцией по ссылке: [Создание ресурса с типом Аренда](#)¹⁴.

3. Заполните параметры ресурса по **данным таблицы ниже**.

¹³ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/rent-resource.html>

¹⁴ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/rent-resource.html>

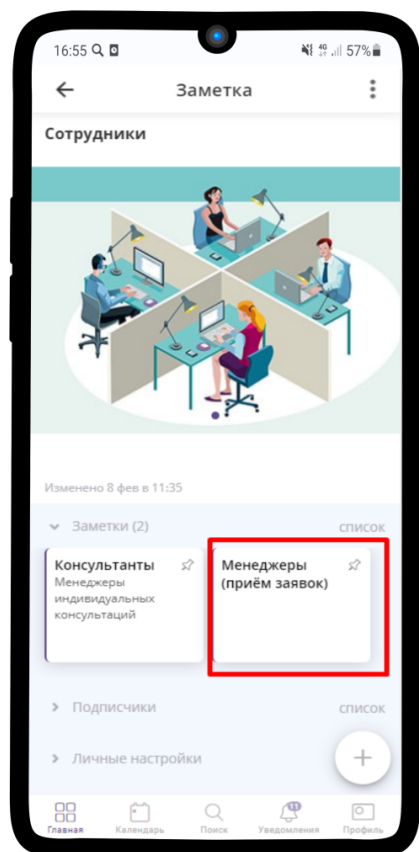
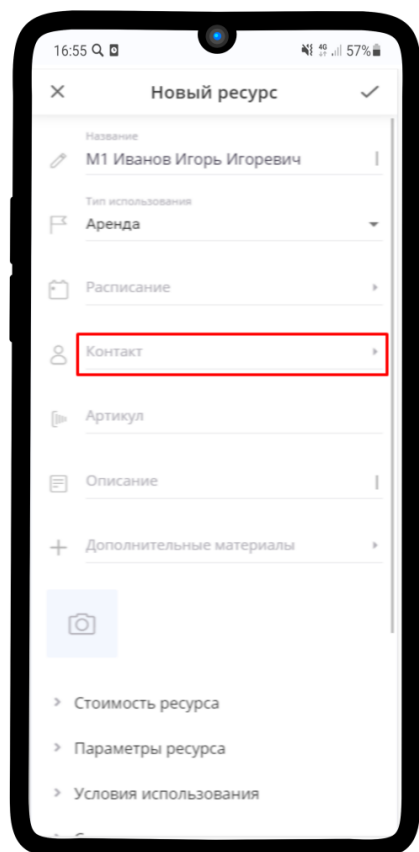


Таблица 5: Параметры услуги для проведения консультаций

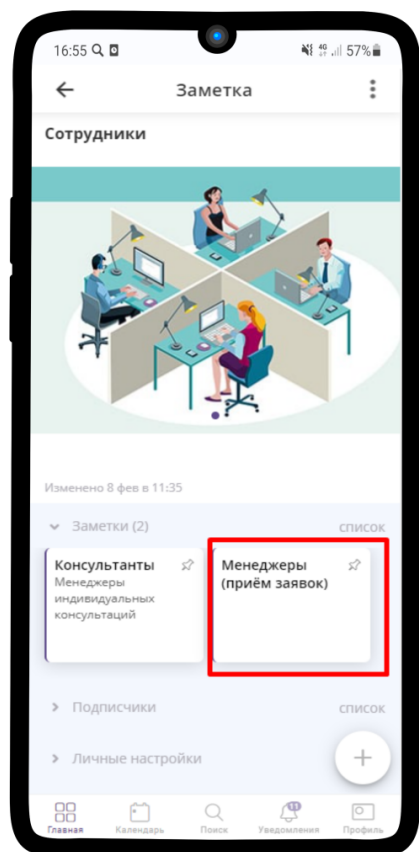
Наименование параметра	Значение	Описание
Название ресурса	Менеджер ФИО	Введите необходимое название
Тип использования	Аренда	Не использовать другие типы ресурса
Расписание	Да	Воспользуйтесь инструкцией: <i>Настройка расписания работы Консультанта и Менеджера (приём заявок)</i>
Контакт	Указать визитку реального менеджера	Необходимо для отображения заказов в личном календаре
Артикул	Можно не заполнять	Необходим для идентификации ресурса
Описание	Можно не заполнять	Данный параметр не обязателен для использования ресурса
Дополнительные материалы	Оставить поле пустым	Данный параметр не обязателен для использования ресурса
Стоимость ресурса		
Цена	Оставить поле пустым	Данный параметр не обязателен для использования ресурса
Параметры ресурса		
Длительность	Оставить поле пустым	Данный параметр не обязателен для использования ресурса
Ед. измерения	Шт	Необходимая единица измерения
Округлить до	Целых	Параметр необходим для работы ресурса
Начальное значение	1	Параметр необходим для работы ресурса
Минимальное значение	1	Минимальное количество данного ресурса в услуге при выполнении заказа
Максимальное количество	1	Максимальное количество данного ресурса в услуге при выполнении заказа
Шаг уменьшения	1	Значение на которое уменьшается количество выбранного ресурса при нажатии на - в заказе



6.2.1 Подробная инструкция по настройке менеджера (приём заявок)

Чтобы настроить ресурс **Менеджера (приём заявок)**:

1. Зайдите в **элемент**, который является хранилищем всех ресурсов типа **Менеджер**.
2. Нажмите на кнопку **+**.
3. Выберите в списке **...**.
4. Нажмите на кнопку **Создать ресурс**.
5. Нажмите на поле **Тип использования**.



6. В открывшемся списке выберите **Аренда**. Затем заполните поле **Название**.

7. Назначить исполнителя Вы сможете после того, как дадите права доступа (*Настройка прав доступа*). Если права еще не настроены, то можно пропустить пункт 7-8. Нажмите на поле **Контакт**.

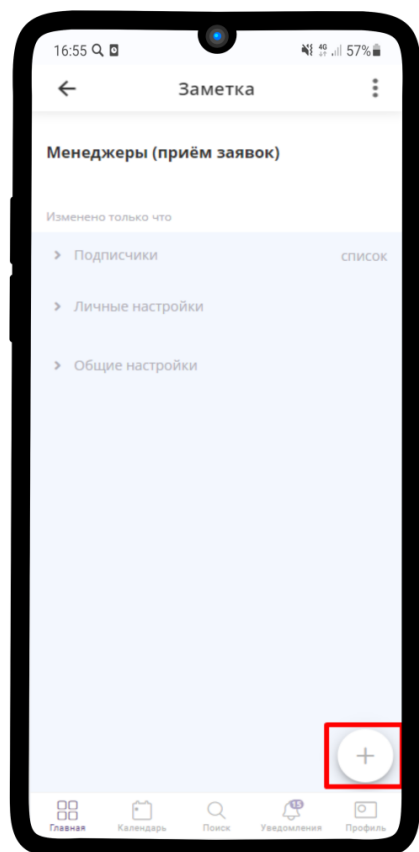
8. В строке поиска введите нужный контакт, который и будет являться **менеджером (приём заявок)**.

9. Нажмите на поле **Расписание**. Заполните его, используя инструкцию *Настройка расписания работы Консультанта и Менеджера (приём заявок)*.

10. Загрузите необходимое **изображение** для ресурса.

11. Нажмите на поле **Параметры ресурса**.

12. Введите **значения**, как на изображении ниже.



13. Нажмите на поле **Условия использования**.

14. Выберите **Использование услуги**.

15. Нажмите на текст **Добавить услугу для ресурса**

16. Нажмите на поле **Услуга**.

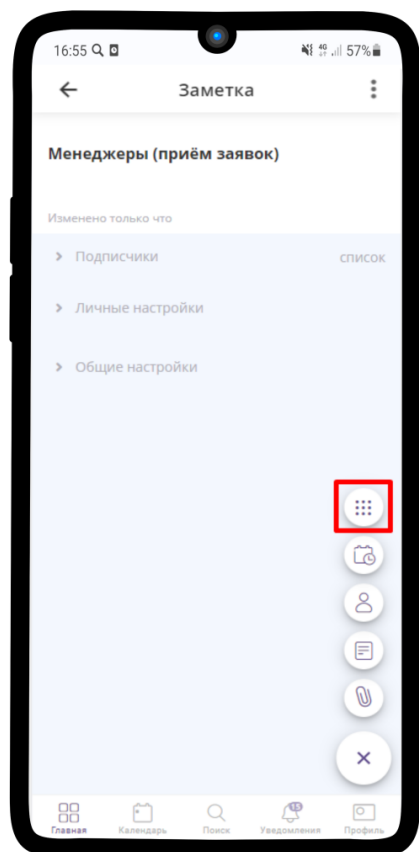
17. Введите в **поисковую строку** название необходимой услуги, затем выберите её и нажмите на ✓.

18. Нажмите на поле **Шаг записи на услугу**.

19. Выберите **Менеджер (приём заявок)** и нажмите ✓.

20. Сохраните **ресурс**. Для этого нажмите на ✓.

21. Ваш ресурс **готов!**



6.3 Настройка нового Консультанта

Чтобы настроить нового **Консультанта**, необходимо создать в приложении Torrow ресурс типа **Аренда**.

Примечание: Подробную инструкцию по созданию ресурса вы можете найти по ссылке: [Создание ресурса с типом Аренда](https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/rent-resource.html)¹⁵.

Создание ресурса **Консультант**:

1. Зайдите в **элемент**, который является хранилищем всех ресурсов типа **Консультант**.

2. Воспользуйтесь инструкцией по ссылке: [Создание ресурса с типом Аренда](https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/rent-resource.html)¹⁶.

3. Заполните параметры ресурса по **данным таблицы ниже**.

¹⁵ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/rent-resource.html>

¹⁶ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/rent-resource.html>

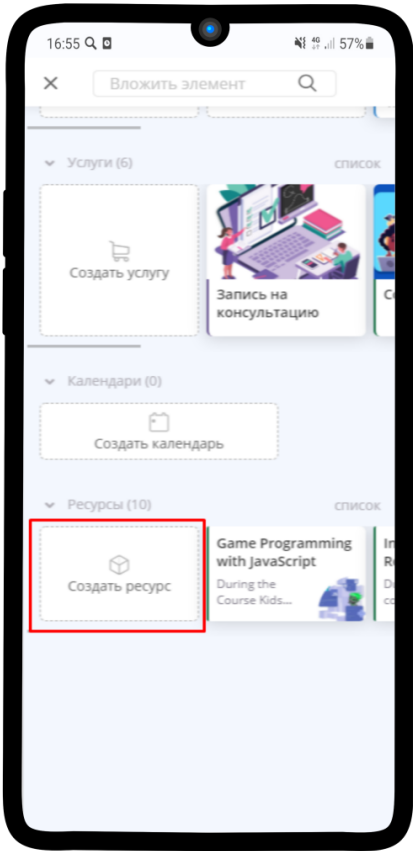
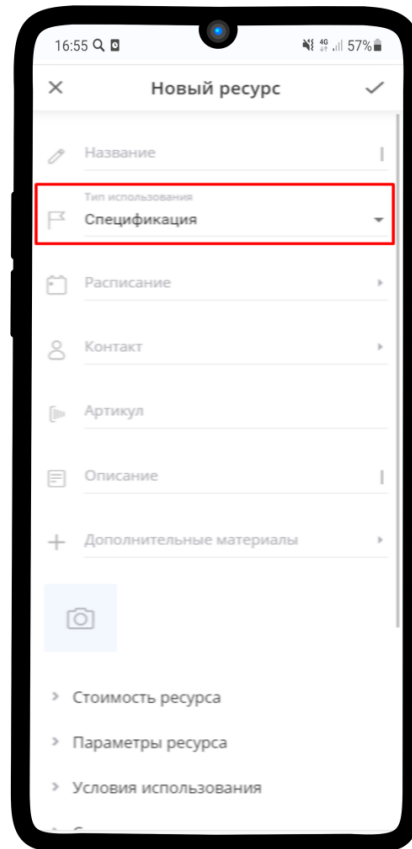


Таблица 6: Параметры услуги для проведения консультаций

Наименование параметра	Значение	Описание
Название ресурса	Консультант ФИО	Введите необходимое название
Тип использования	Аренда	Не использовать другие типы ресурса
Расписание	Да	Воспользуйтесь инструкцией: <i>Настройка расписания работы Консультанта и Менеджера (приём заявок)</i>
Контакт	Указать визитку реального менеджера	Необходимо для отображения заказов в личном календаре
Артикул	Можно не заполнять	Необходим для идентификации ресурса
Описание	Можно не заполнять	Данный параметр не обязателен для использования ресурса
Дополнительные материалы	Оставить поле пустым	Данный параметр не обязателен для использования ресурса
Стоимость ресурса		
Цена	Оставить поле пустым	Данный параметр не обязателен для использования ресурса
Парметры ресурса		
Длительность	Оставить поле пустым	Данный параметр не обязателен для использования ресурса
Ед. измерения	Шт	Необходимая единица измерения
Округлить до	Целых	Параметр необходим для работы ресурса
Начальное значение	1	Параметр необходим для работы ресурса
Минимальное значение	1	Минимальное количество данного ресурса в услуге при выполнении заказа
Максимальное количество	1	Максимальное количество данного ресурса в услуге при выполнении заказа
Шаг уменьшения	1	Значение на которое уменьшается количество выбранного ресурса

6.3. Настройка нового Консультанта



6.3.1 Подробная инструкция по настройке Консультанта

Чтобы настроить ресурс **Консультант**:

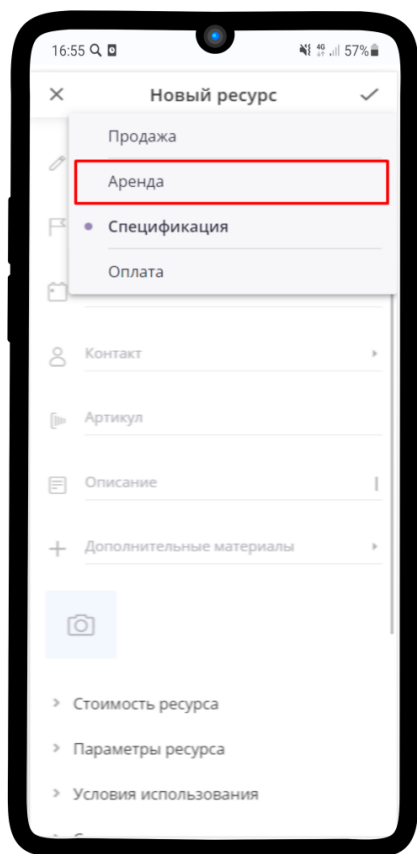
1. Зайдите в **элемент**, который является хранилищем всех ресурсов типа **Консультант**.

2. Нажмите на кнопку **+**.

3. Выберите в списке **Спецификация**.

4. Нажмите на кнопку **Создать ресурс**.

5. Нажмите на поле **Тип использования**.



6. В открывшемся списке выберите **Аренда**. Затем заполните поле **Название**.

7. Назначить исполнителя Вы сможете после того, как дадите права доступа (*Настройка прав доступа*). Если права еще не настроены, то можно пропустить пункт 7-8. Нажмите на поле **Контакт**.

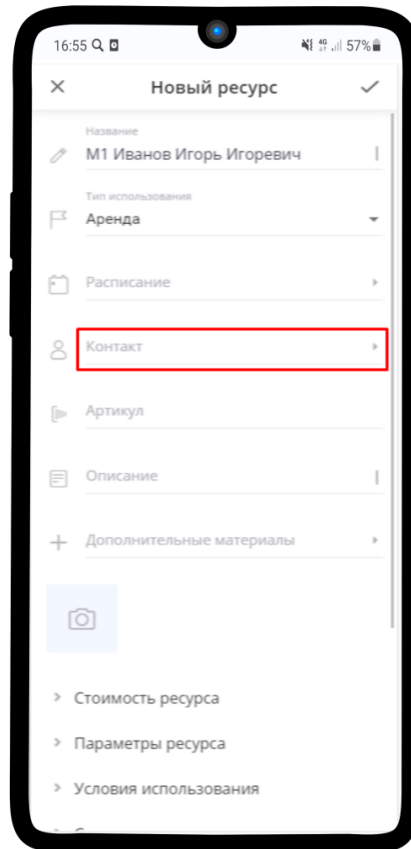
8. В строке поиска введите нужный контакт, который и будет являться **Консультантом**.

9. Нажмите на поле **Расписание**. Заполните его, используя инструкцию *Настройка расписания работы Консультанта и Менеджера (приём заявок)*.

10. Загрузите необходимое **изображение** для ресурса.

11. Нажмите на поле **Параметры ресурса**.

12. Введите **значения**, как на изображении ниже.



13. Нажмите на поле **Условия использования**. Выберите **Использование услуги**.

14. Нажмите на текст **Добавить услугу для ресурса**

15. Нажмите на поле **Услуга**.

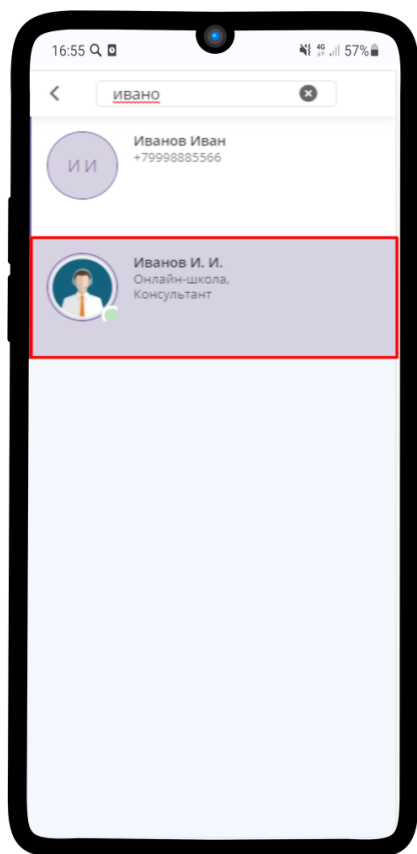
16. Введите в **поисковую строку** название необходимой услуги, затем выберите её и нажмите на ✓.

17. Нажмите на поле **Шаг записи на услугу**.

18. Выберите **Консультант** и нажмите ✓.



19. Сохраните **ресурс**. Для этого нажмите на ✓.

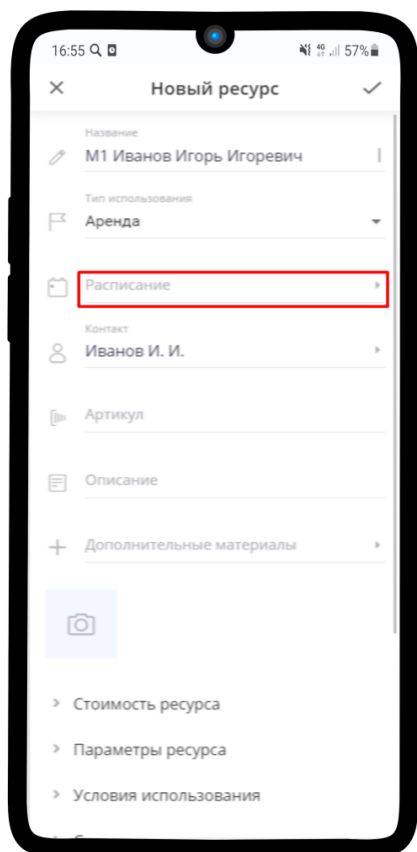
20. Ваш ресурс **готов**!



6.4 Настройка расписания работы Консультанта и Менеджера (приём заявок)

Примечание: Подробную инструкцию по созданию расписания вы можете найти по ссылке: [Настройка расписания ресурса¹⁷](#).

1. Перейдите в ресурс Менеджера или Консультанта и нажмите на  в правом верхнем углу
2. В выпадающем меню выберите **Изменить**
3. Перейдите в поле **Расписание**.
4. Пример **настройки расписания работы Консультанта и Менеджера** находится на изображении ниже. Сохраните результат, нажав на .
5. Поле **Расписание** в меню настройки **Ресурса** заполнится.



Также каждый менеджер может самостоятельно настроить свое расписание нажав на кнопку **Изменить график**

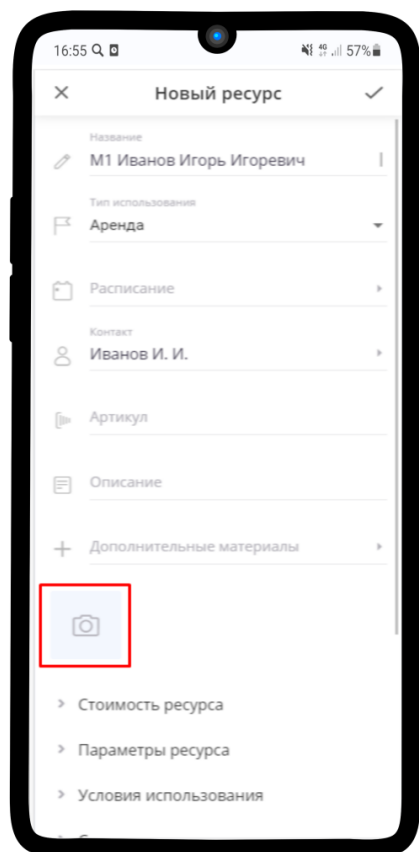
6.5 Настройка нового Руководителя

Примечание: Раздел находится в разработке.


6.6 Настройка прав доступа

Подсказка: Сотрудникам нужно передать определенные права, чтобы они могли редактировать элементы, принимать заказы. Также Сотрудники должны передать права доступа Администратору, чтобы он мог назначать их Исполнителями и редактировать их элементы.

¹⁷ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/timetable-resource.html>



1. После того, как Менеджер сохранит необходимые для работы элементы, Вам необходимо сохранить его визитку на страницу Онлайн-школы. Перейдите во вкладку **Уведомления**. Нажмите на имя пользователя, который сохранил элемент

2. Нажмите на  в правом верхнем углу

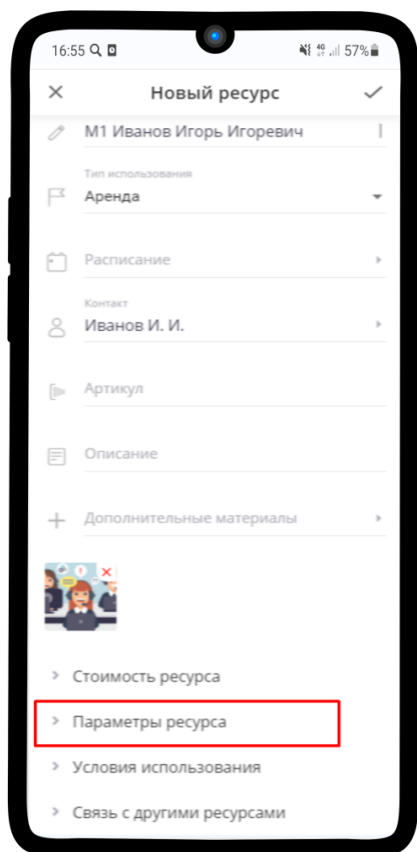
3. Выберите **Сохранить в**


4. Выберите заметку с подходящей группой менеджеров

5. Нажмите **Сохранить**

6. Нажмите на 

7. Перейдите в ресурс Менеджера, откройте **Подписчиков**




8. Нажмите на  рядом с именем Менеджера

9. Выберите **Сделать менеджером**

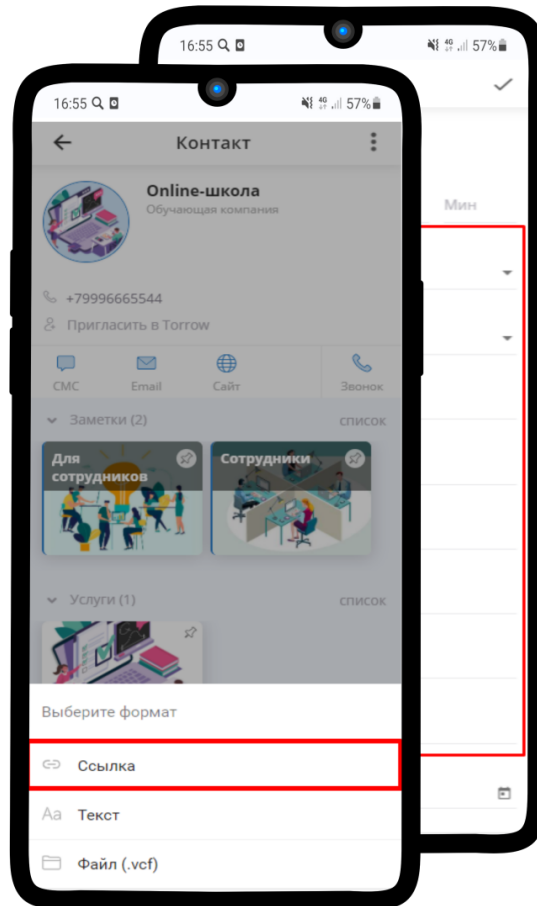
6.6.1 Ссылка на элемент

Примечание: При необходимости Вы можете поделиться любым элементомс другими пользователями

1. Чтобы поделиться ссылкой на страницу Онлайн-школы, нажмите на  в правом верхнем углу

2. Выберите пункт **Поделиться**

3. Нажмите на **Поделиться** в правом нижнем углу



4. Выберите подходящий формат — **Ссылка**

5. Ссылка скопирована в буфер обмена, можете вставлять ее любым удобным Вам способом

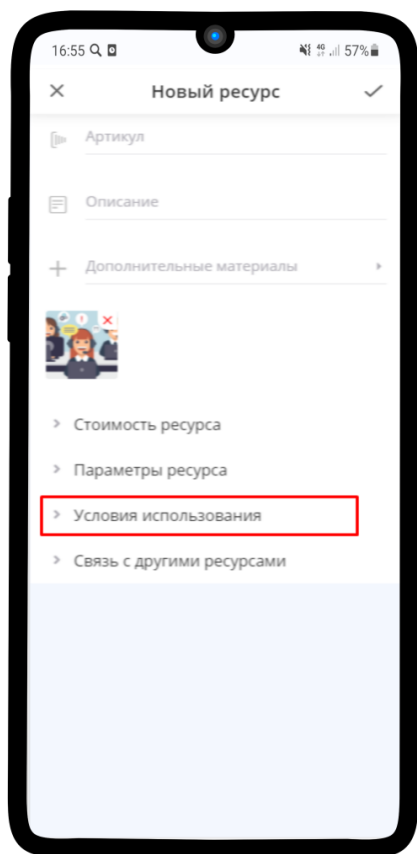
6.7 Настройка Базы клиентов

6.7.1 Создание Базы клиентов

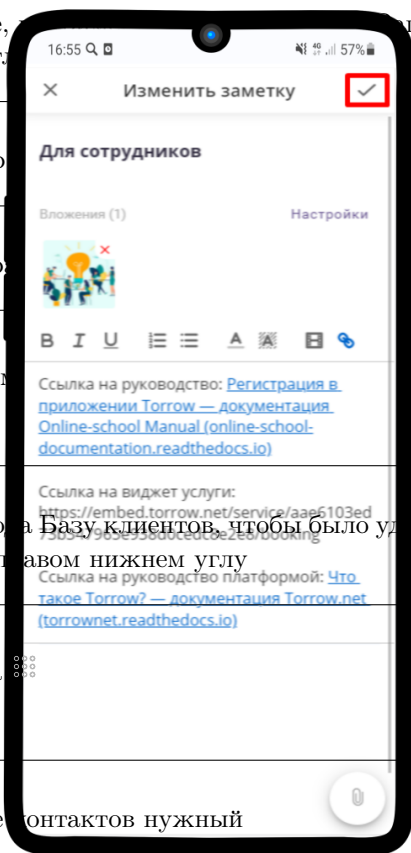
1. Для удобства пользования и компактного хранения создадим заметку **Для сотрудников**. В правом нижнем углу нажмите на +

2. Выберите заметку

3. Открылось окно Новой заметки.




4. Впишите название, _____ загрузите обложку, нажав на значок скрепки в правом нижнем углу.



5. Установите размер **Для сотрудников** _____ пикси рядом с картинкой.

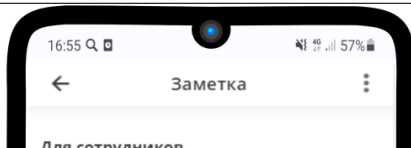
6. Рекомендуем выбрать

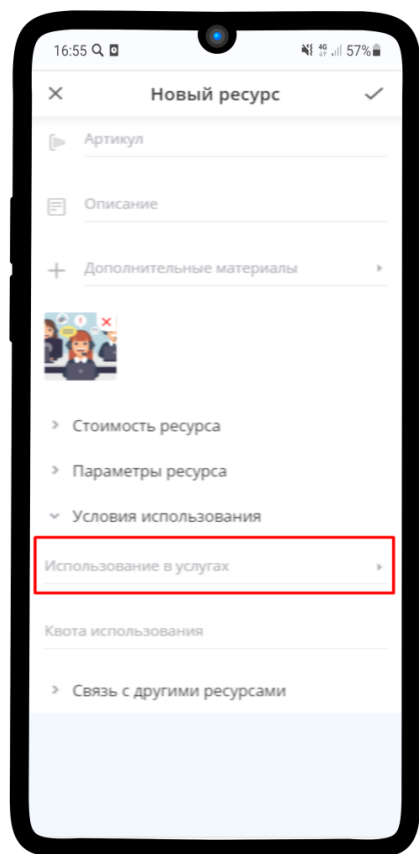
7. Вставьте необходимые данные в поля. Нажмите на , чтобы сохранить

8. Теперь добавим сюда Базу клиентов, чтобы было удобнее проверять данные о клиентах и заказах. Нажмите на  в правом нижнем углу

9. Далее нажмите на

10. Выберите в списке контактов нужный






11. Нажмите **Вложить**

12. База контактов теперь есть в заметке **Для сотрудников**

13. Чтобы Базу было видно менеджерам, нужно ее прикрепить: долгим нажатием выделите элемент — появится меню. Выберите **Прикрепление к элементам**.

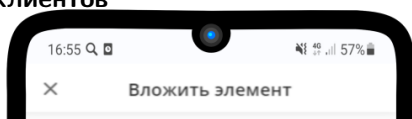
14. В открывшемся окошке нажмите на 

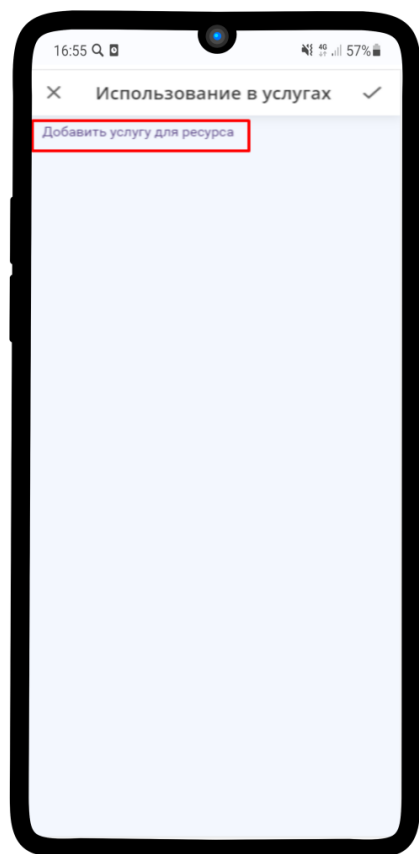
15. Отметьте пункт **Включить в группы** — Заметка «Для сотрудников» и нажмите 

16. Рядом с Базой контактов пропал значок прикрепления



— она видна менеджерам



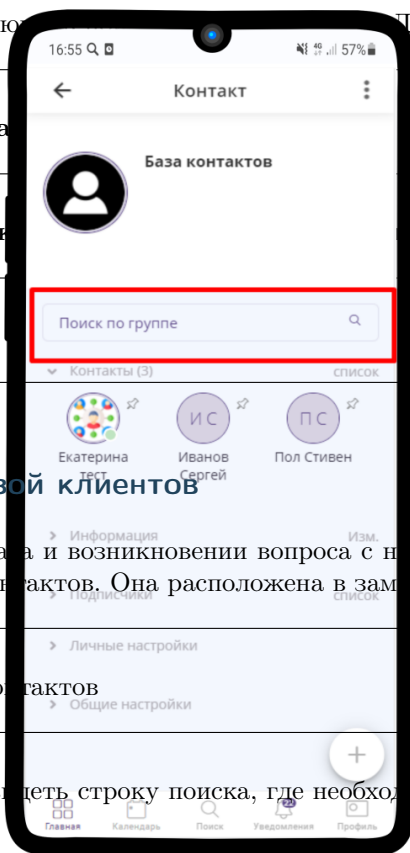


17. Теперь нужно включить **Использование в услугах**. Для этого перейдем в **Общие настройки**

18. Далее пункт **Управление**

19. В поле **Могут искать** отмечаем **владельцы и менеджеры**

20. Настройка готова!

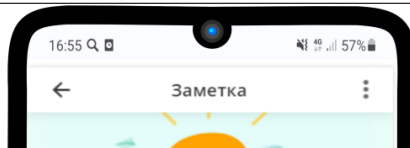


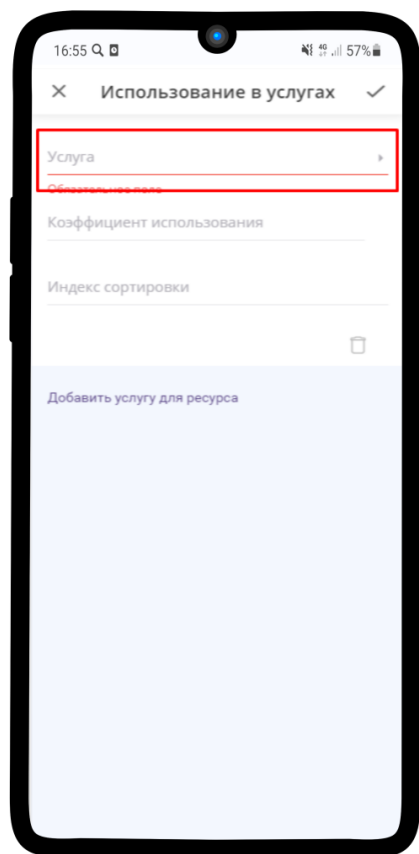
6.7.2 Работа с Базой клиентов

1. При создании заказа и возникновении вопроса с ним операторы могут проверить его наличие с помощью Базы контактов. Она расположена в закладке «Для сотрудников»

2. Войдите в Базу контактов

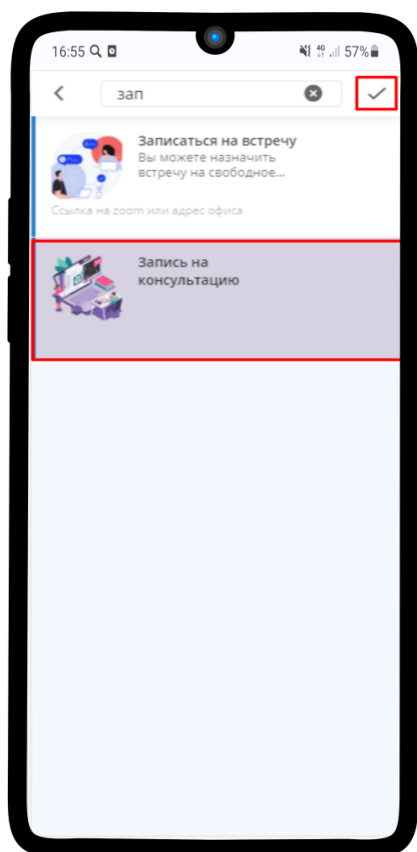
3. Внутри можете увидеть строку поиска, где необходимо ввести телефон или имя клиента

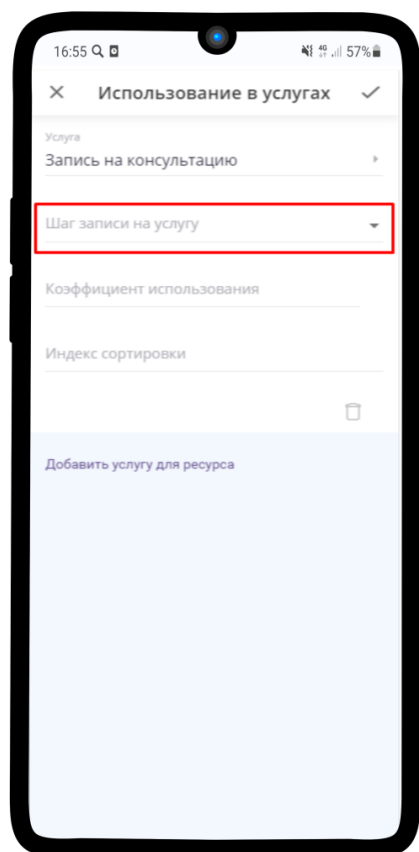


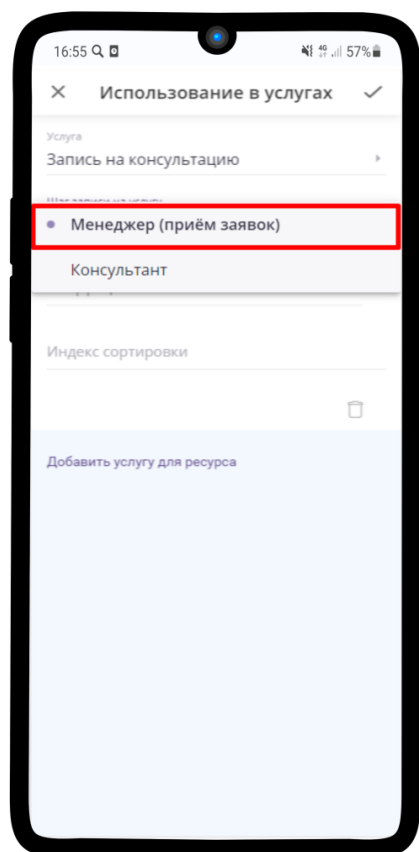


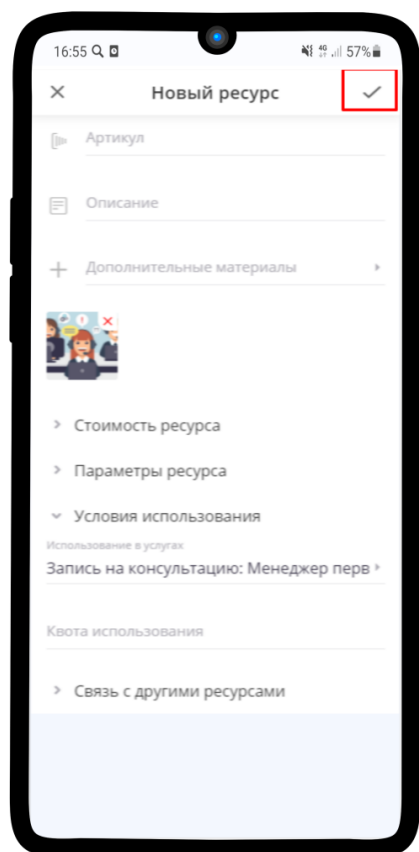
4. Далее открываем нужный контакт и нажимаем на **Расписание**

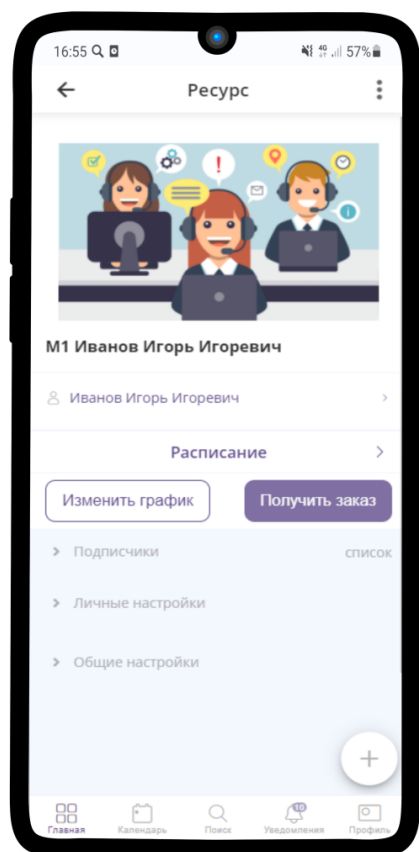
5. Проверяем наличие спорной заявки

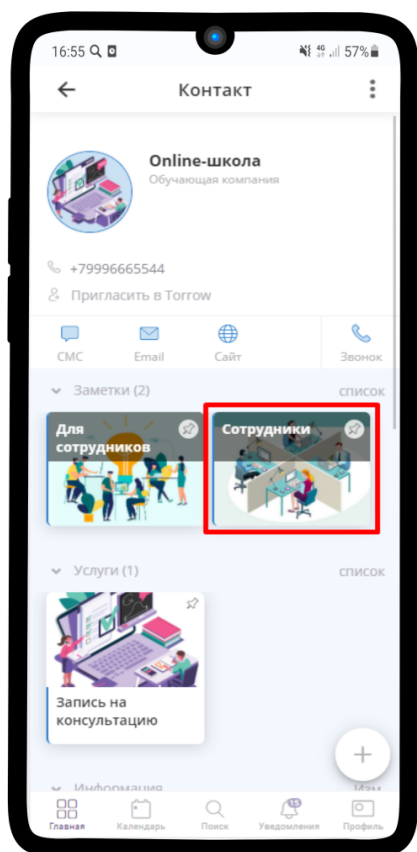


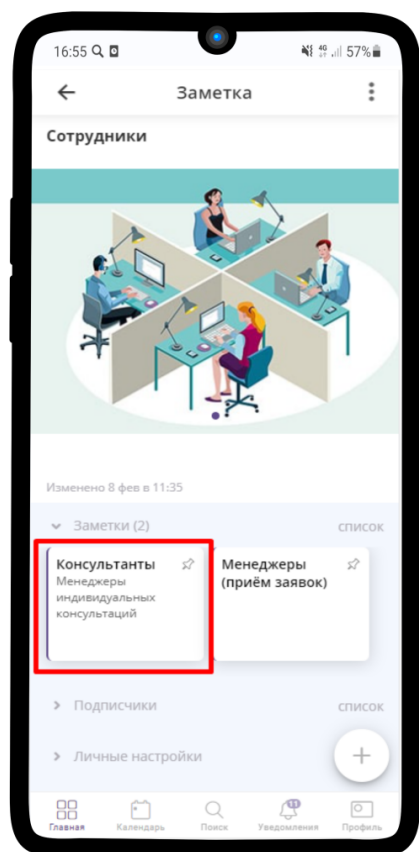


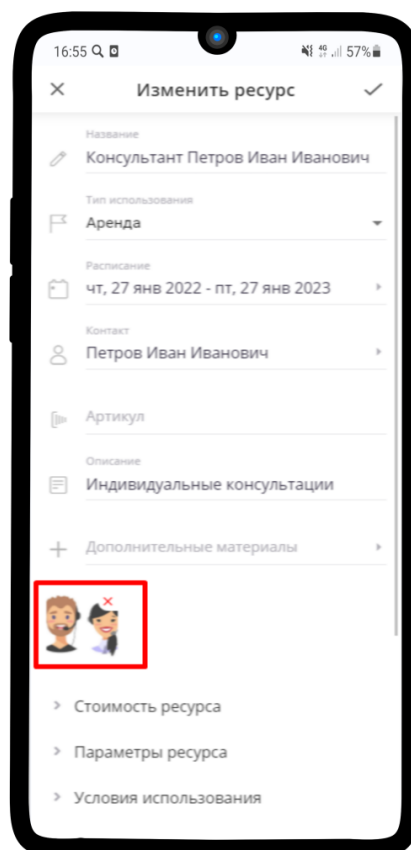


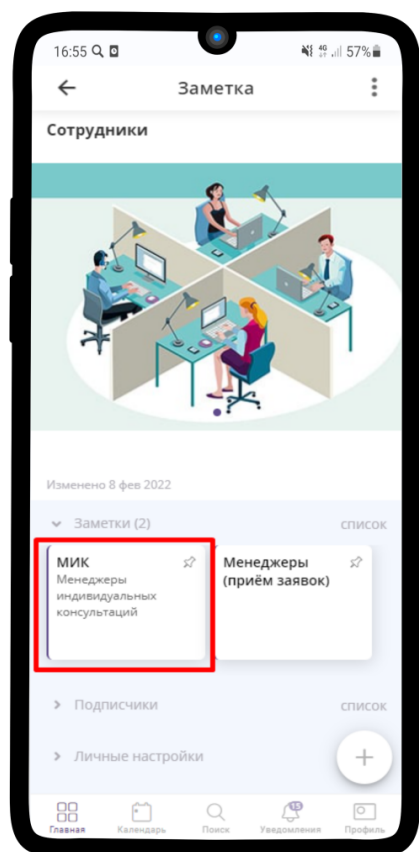


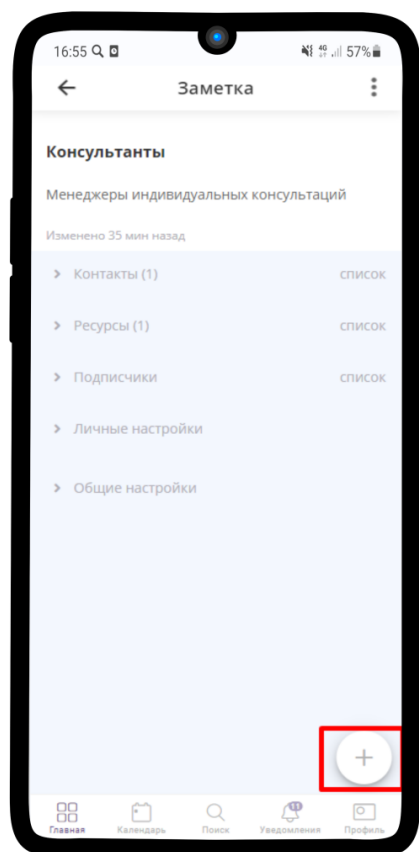


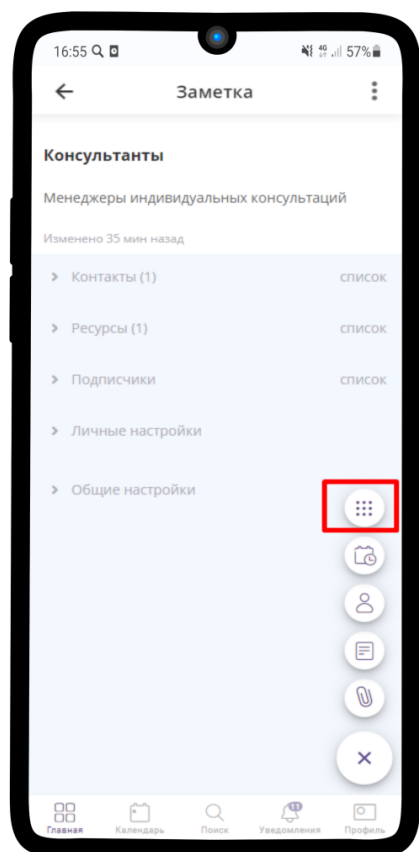


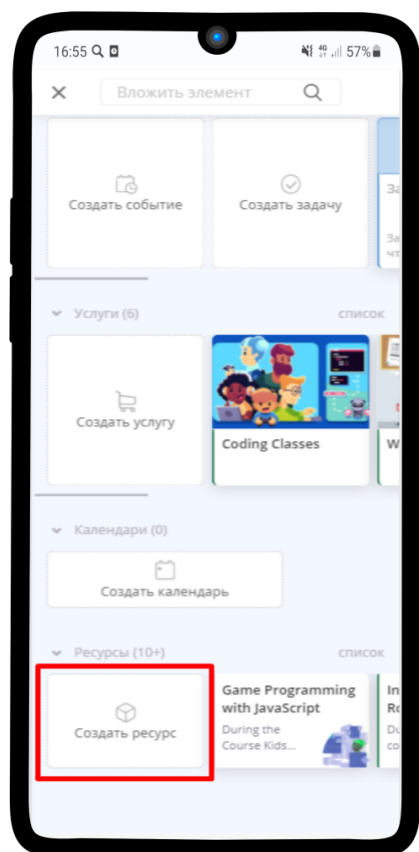


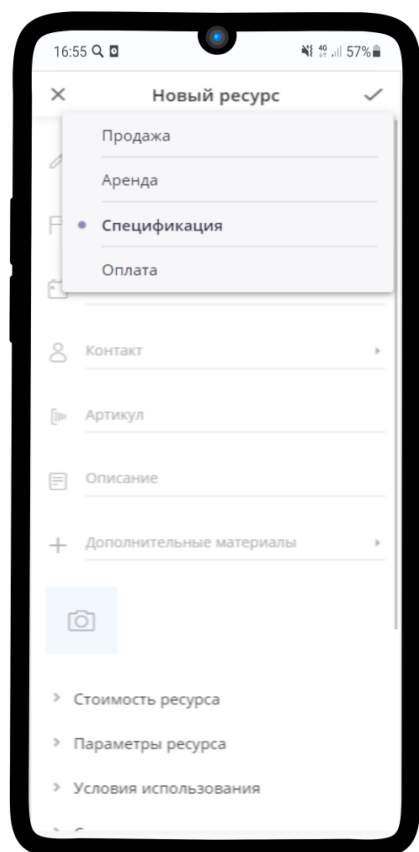












16:55 57%

Новый ресурс

Название

Тип использования
Аренда

Расписание

Контакт

Артикул

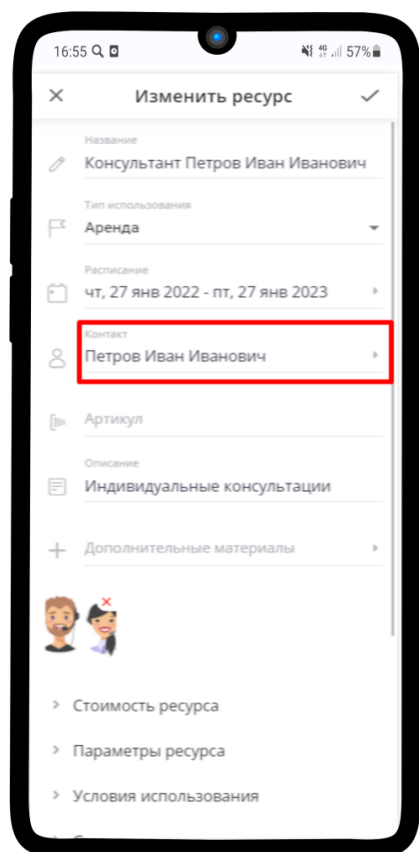
Описание

Дополнительные материалы

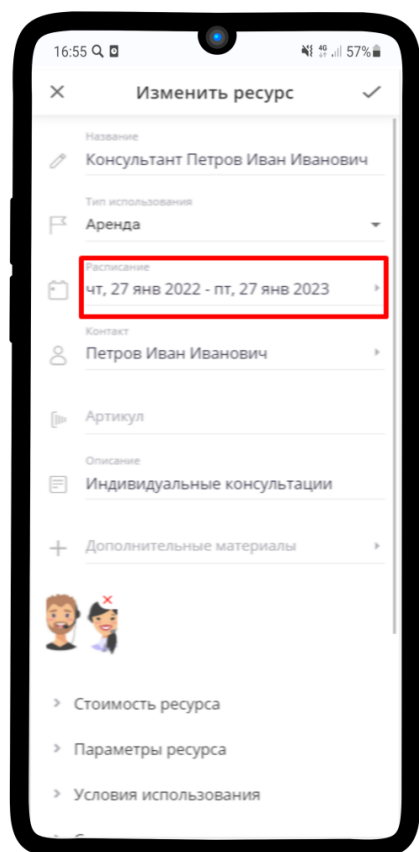
Стоимость ресурса

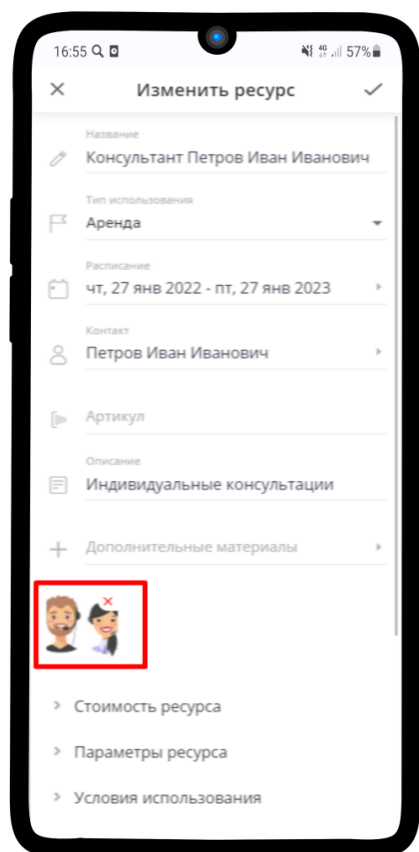
Параметры ресурса

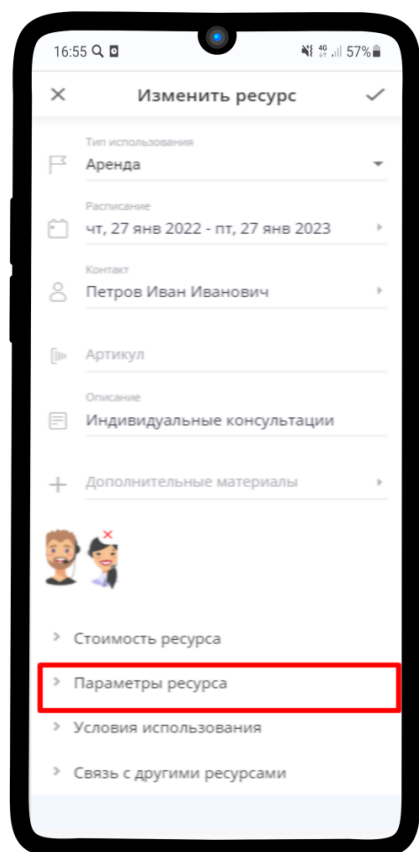
Условия использования











16:55 57%

Изменить ресурс

Параметры ресурса

Длительность

Дни Часы Мин

Ед. измерения

шт

Округлить до

целых

Начальное значение

1

Минимальное значение

1

Максимальное значение

1

Шаг уменьшения

1

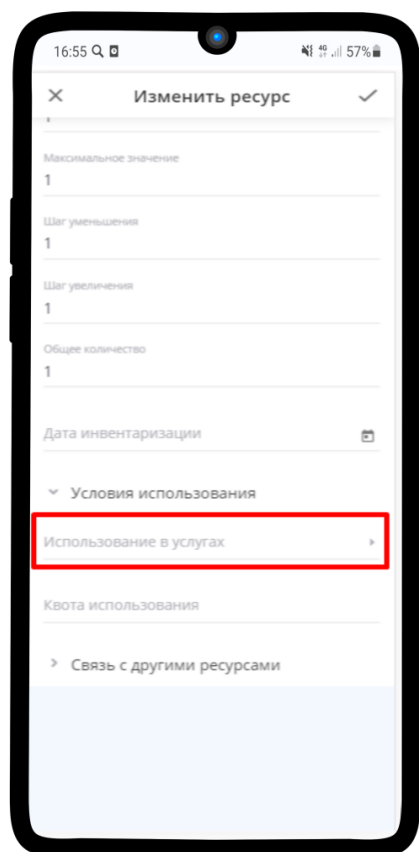
Шаг увеличения

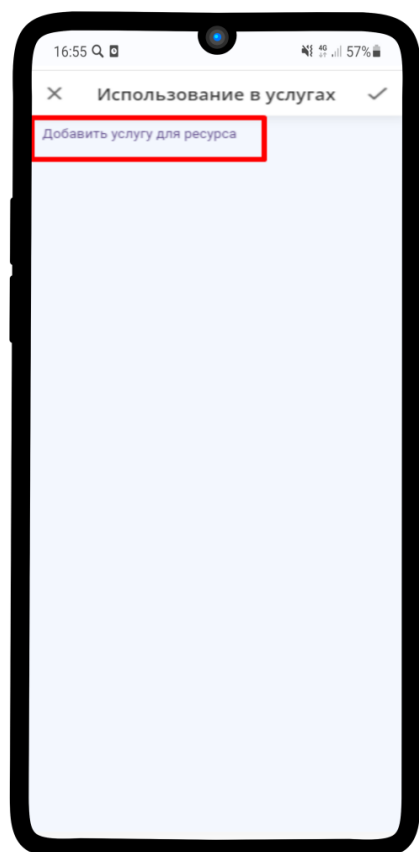
1

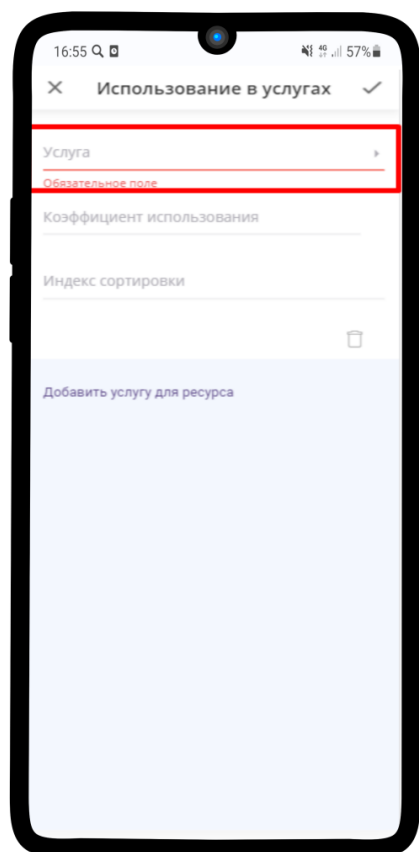
Общее количество

1

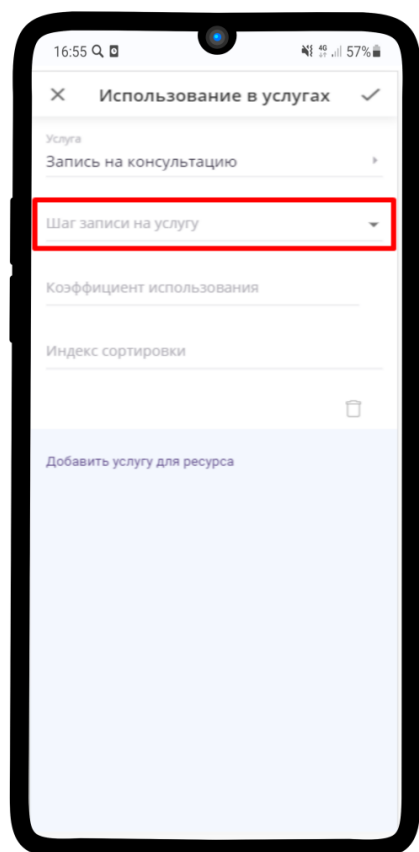
Дата инвентаризации

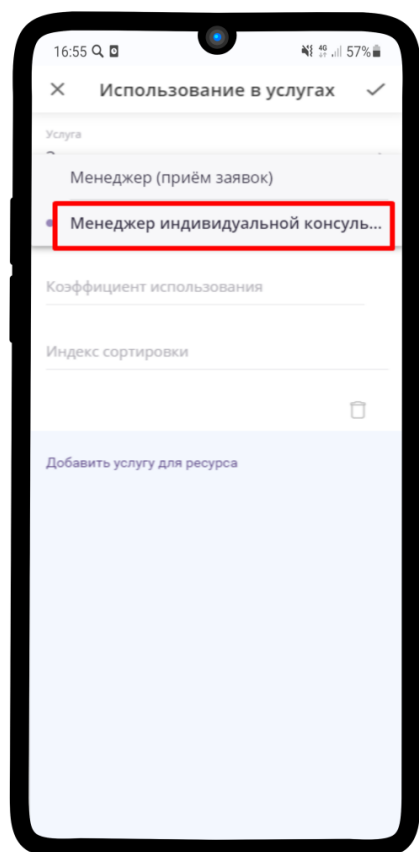


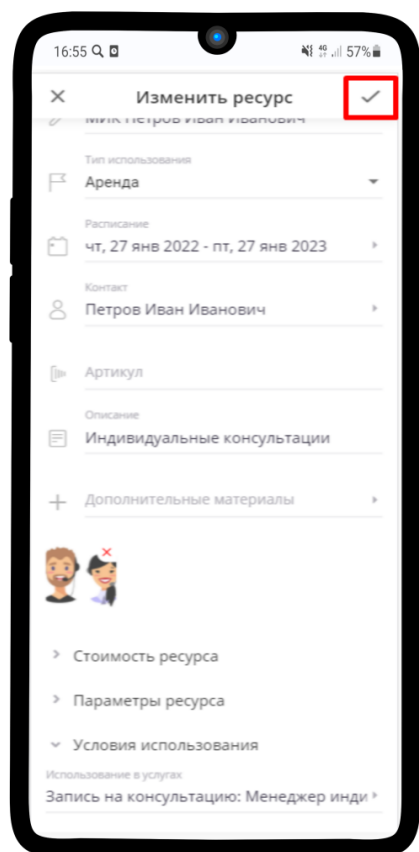


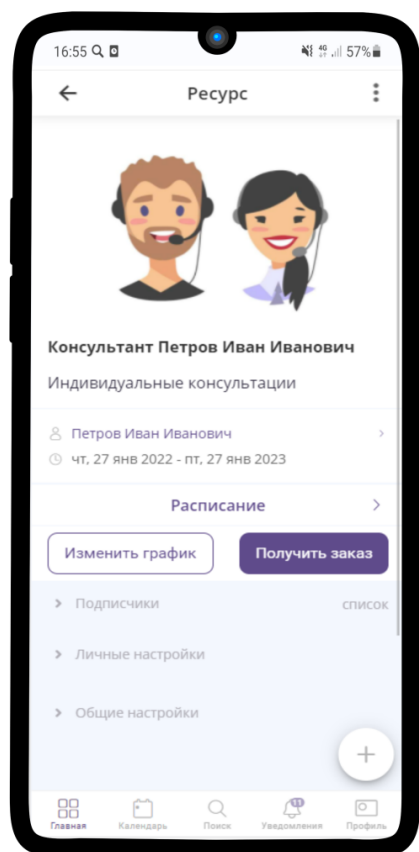


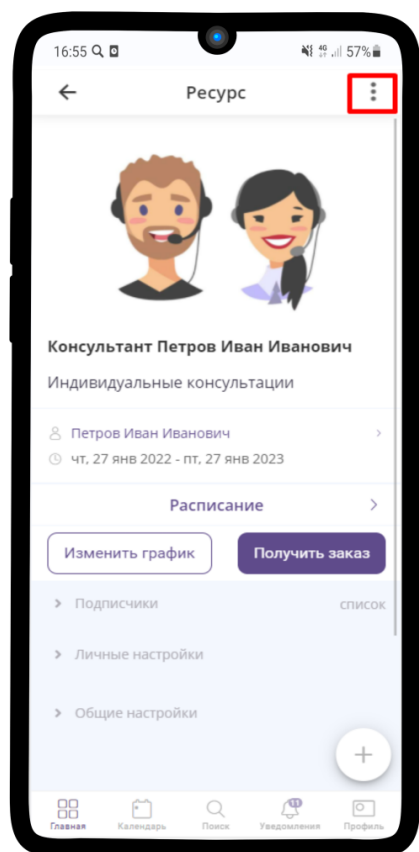


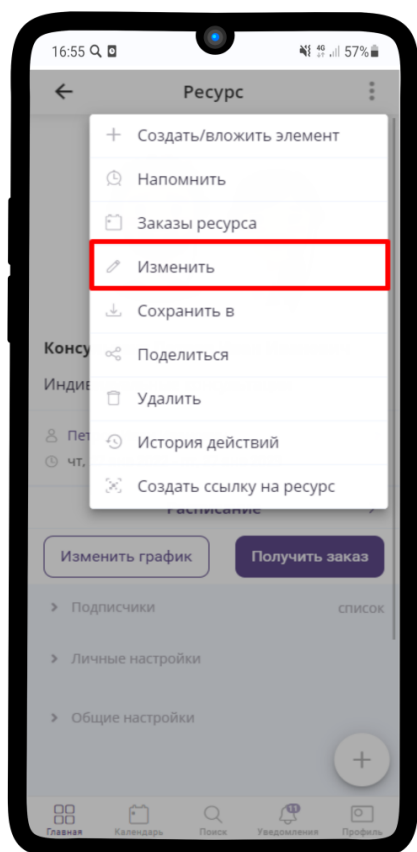


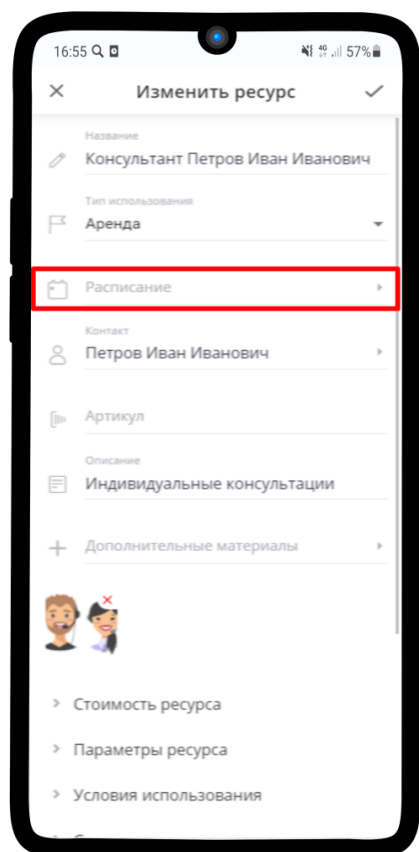


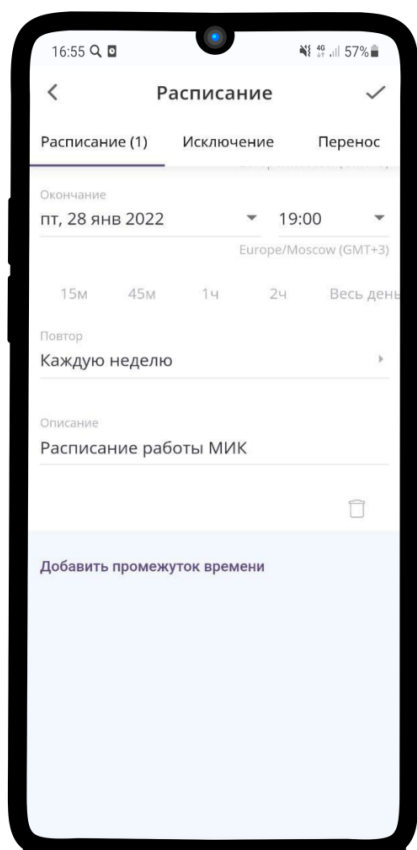


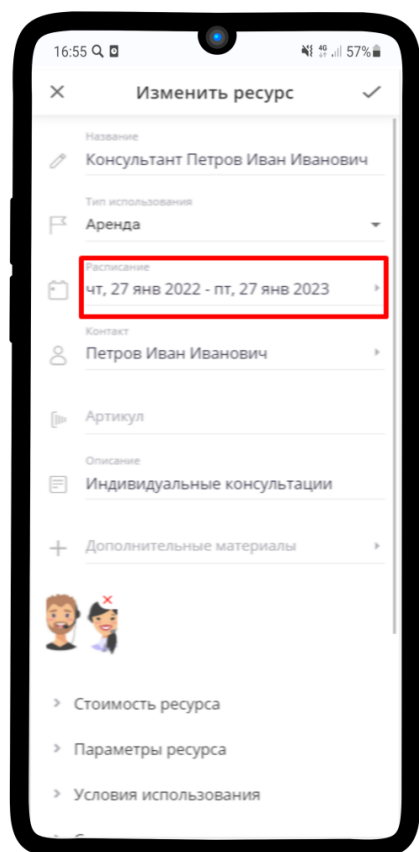


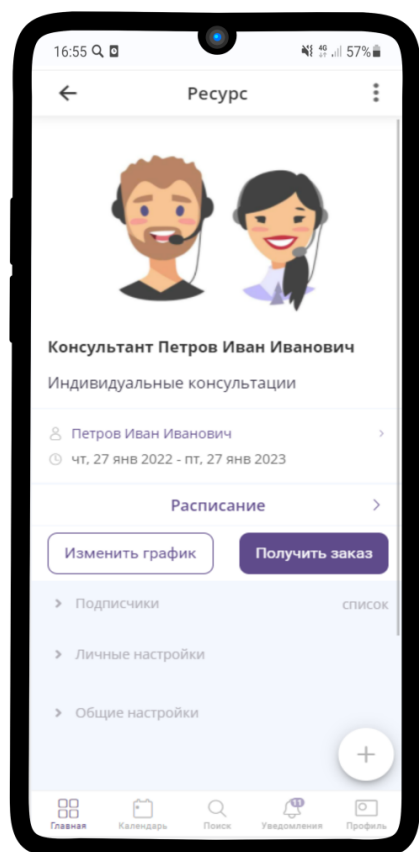


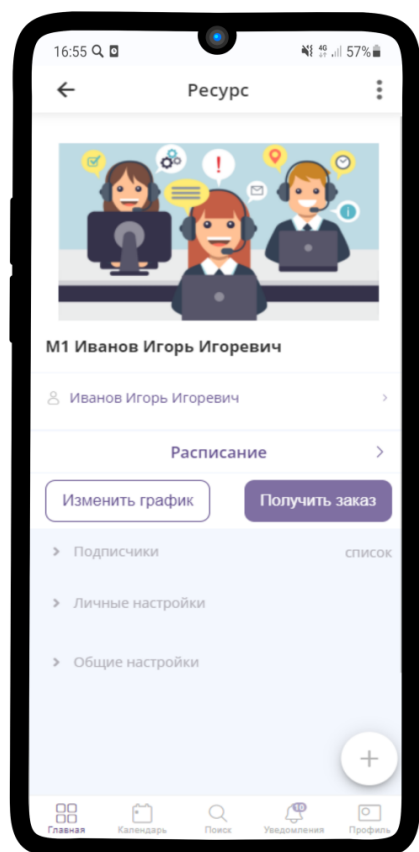


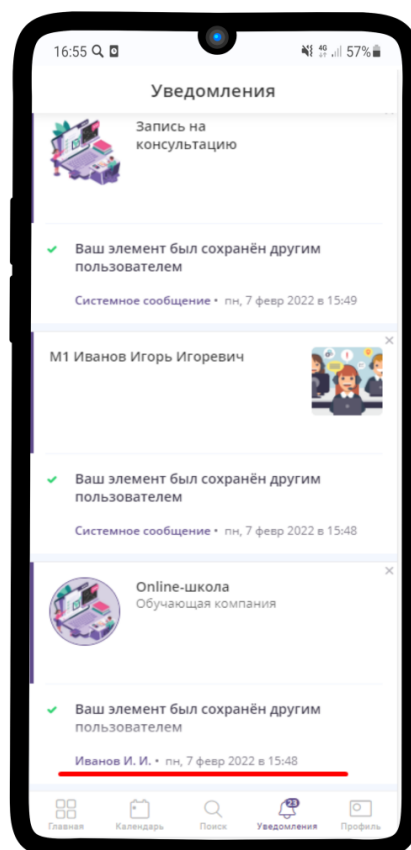


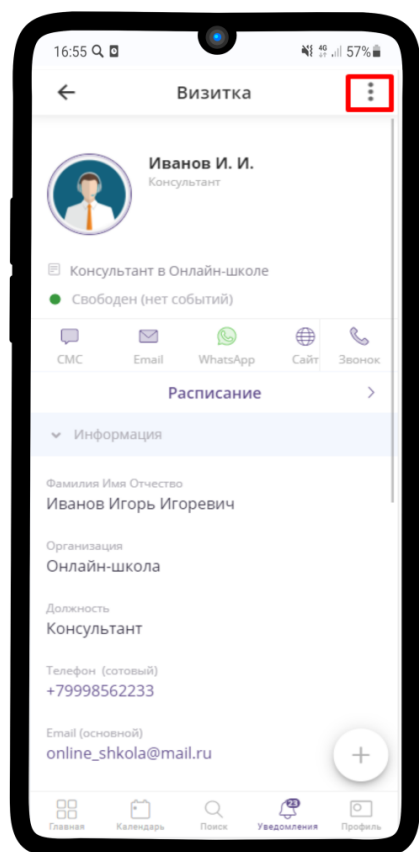


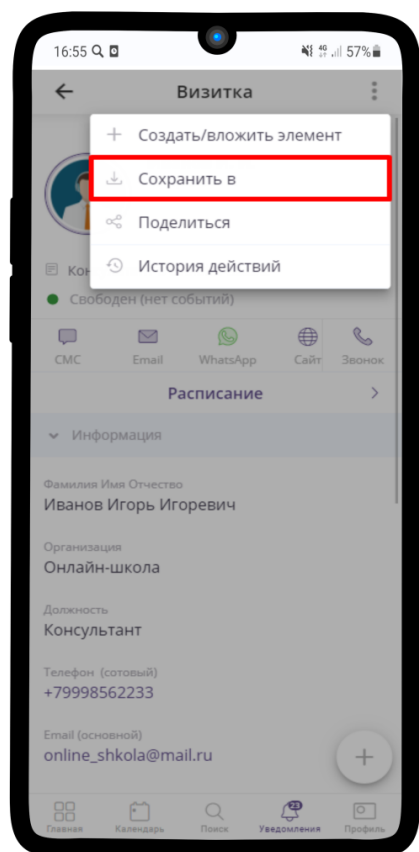


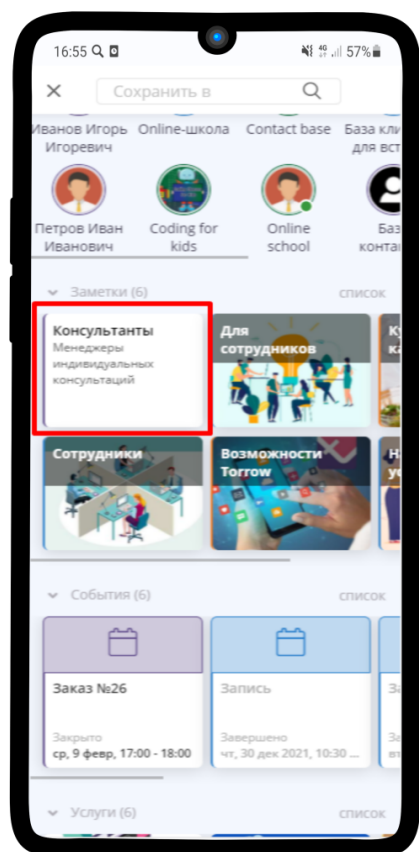


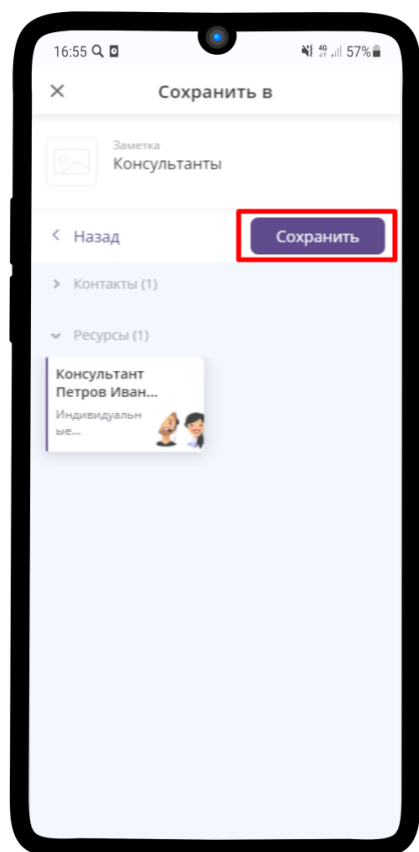


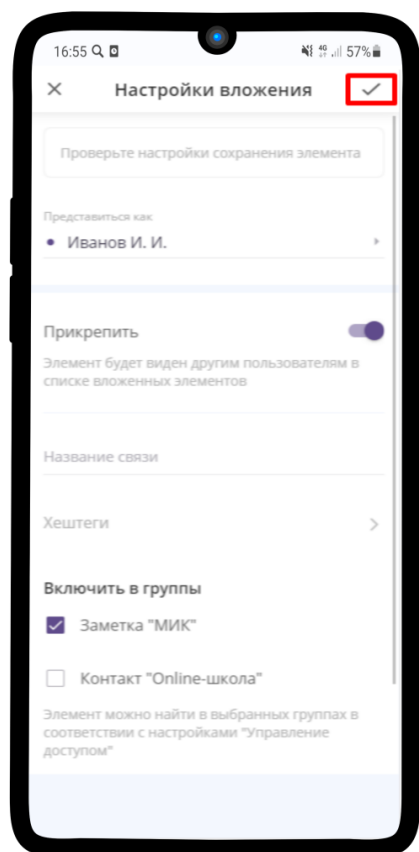


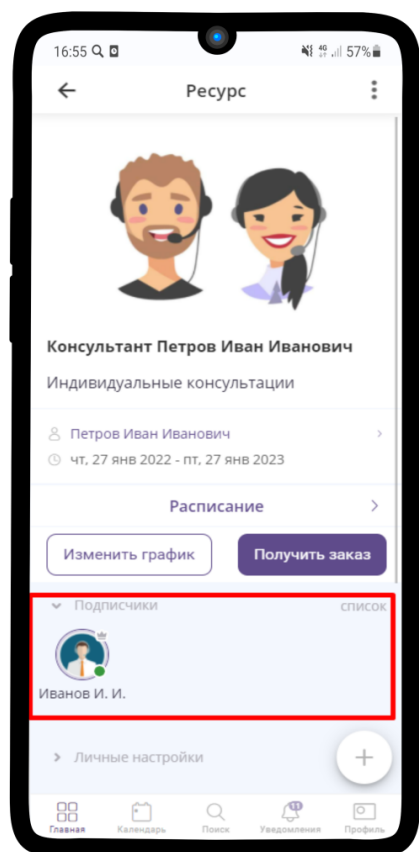


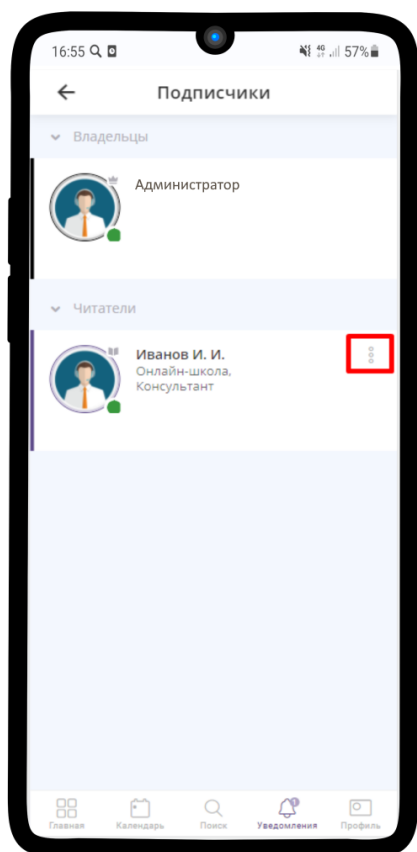


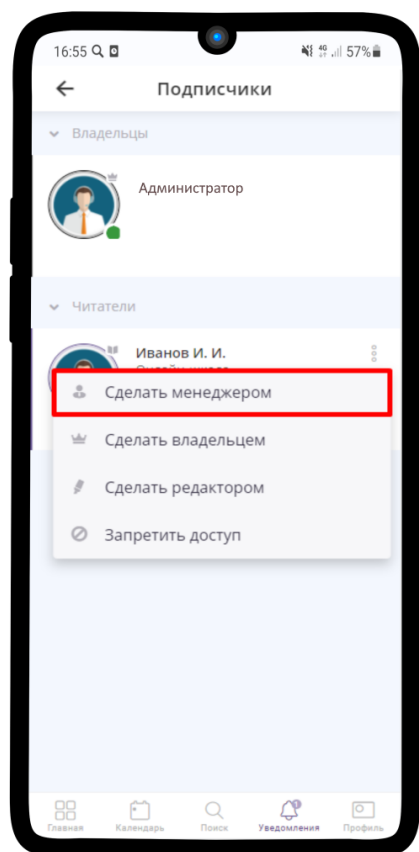


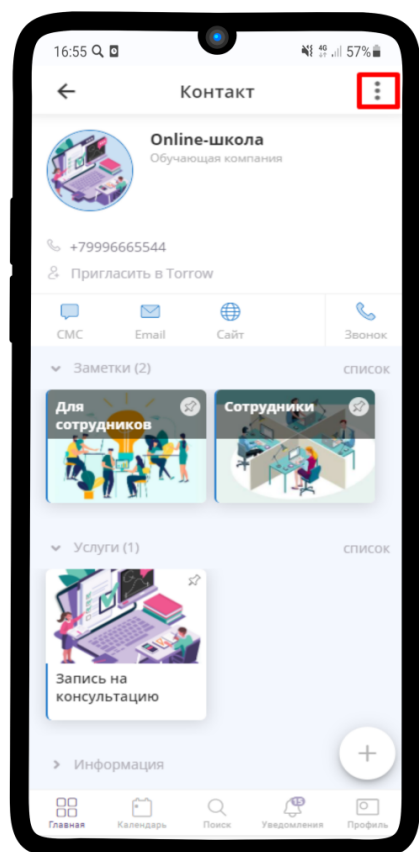


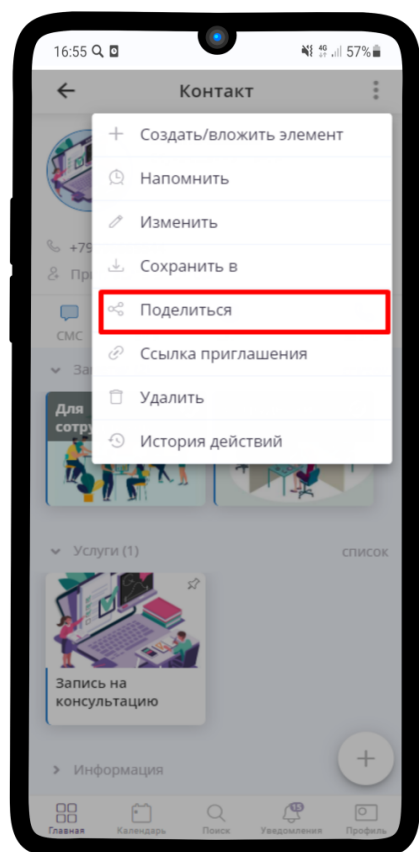


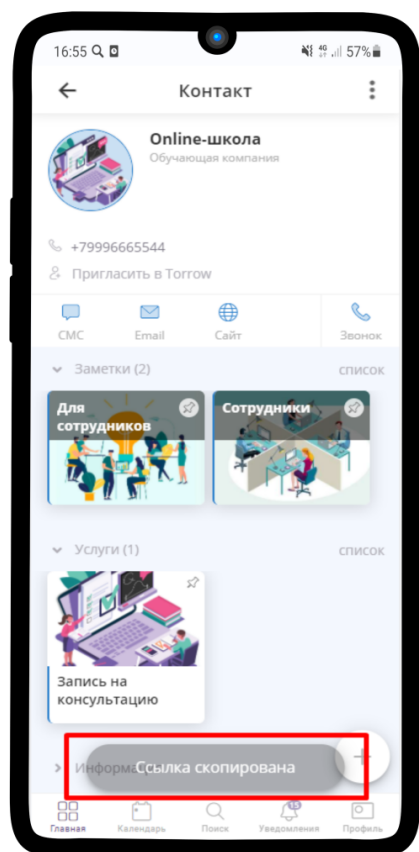


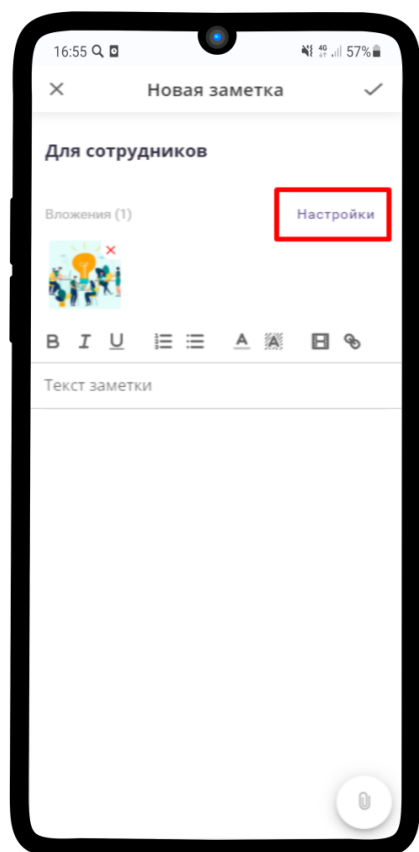


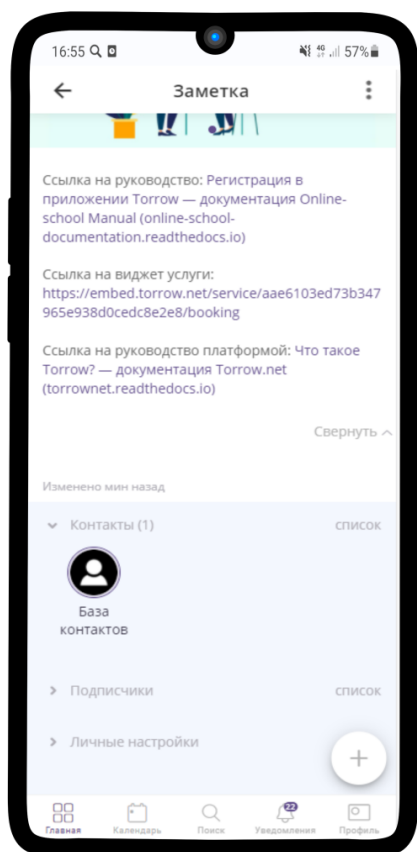


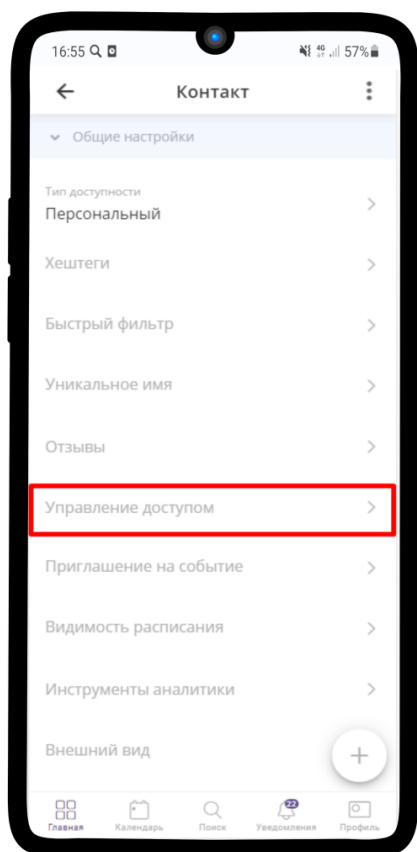


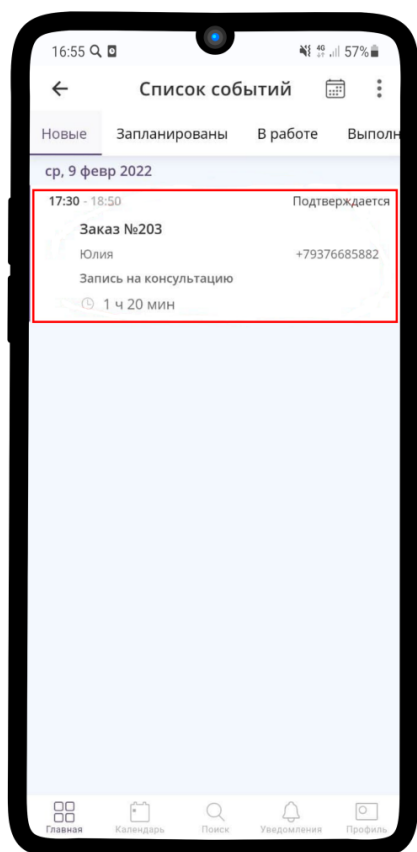













Инструкция для Менеджера (приём заявок)

7.1 Создание рабочего раздела сотрудника Менеджер (приём заявок)

7.1.1 Создание раздела

После того, как Вы зарегистрировались (*Регистрация в приложении Torrow*) и создали свою **Визитку**, создадим для удобства пользования **Рабочий раздел**.


1. Перейдите на вкладку **Главная**

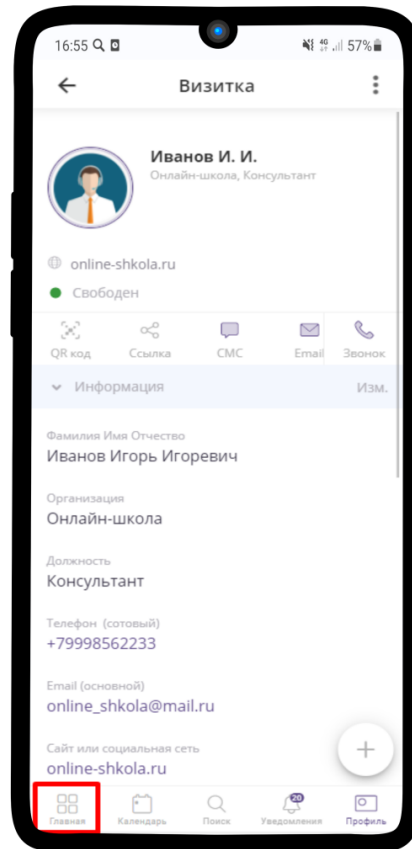
2. Нажмите на  в верхнем правом углу

3. Выберите **Добавить раздел**

4. Укажите ранее созданную **Визитку** в поле **Представиться как**, впишите **название** раздела и нажмите на 

5. Так выглядит созданный пустой раздел, куда мы сохраним необходимые для работы элементы

6. Перейдите по ссылке, которую получили от Администратора. Перед вами откроется страница Онлайн-школы. В правом верхнем углу нажмите на .



7. Нажмите на **Сохранить в**

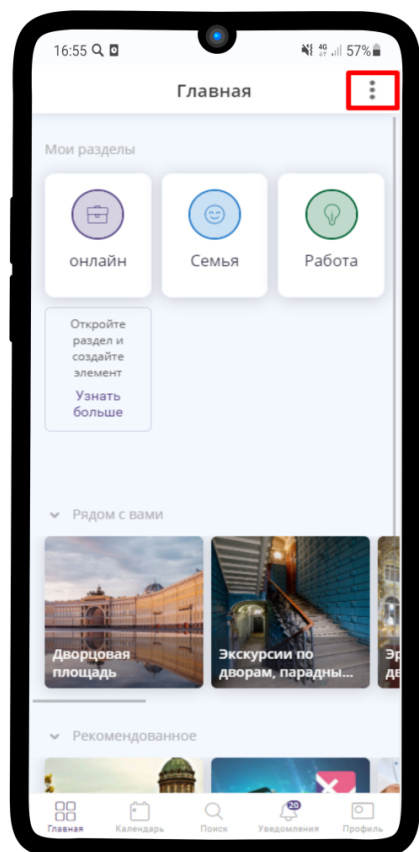
8. Выберите Ваше **Рабочее место**

9. Нажмите **Сохранить**

10. Выберите заметку **Сотрудники**

11. Далее **Менеджеры (приём заявок)**

12. Найдите Ваш ресурс. И аналогично пунктам 6-9 сохраните Ваш рабочий ресурс в **Рабочее место**



13. Перейдите в **Услугу Запись на консультацию**. Если открылась запись, то нажмите на крестик в левом верхнем углу. Также аналогично пунктам 6-9 сохраните Услугу в **Рабочее место**

14. Ваше Рабочее место готово!

7.1.2 Права доступа

Чтобы Вы могли редактировать своё расписание и принимать заявки, нужно получить права доступа, а также передать права доступа Администратору.

1. После того, как Вы сохраните необходимые для работы элементы, Администратор также сохранит Вашу визитку в страницу Онлайн-школы. Перейдите во вкладку **Уведомления**. Нажмите на имя пользователя, который сохранил Ваш элемент

2. Нажмите на  рядом с именем Администратора



3. Выберите **Сделать менеджером**

7.2 Настройка расписания работы Менеджера (прием заявок)

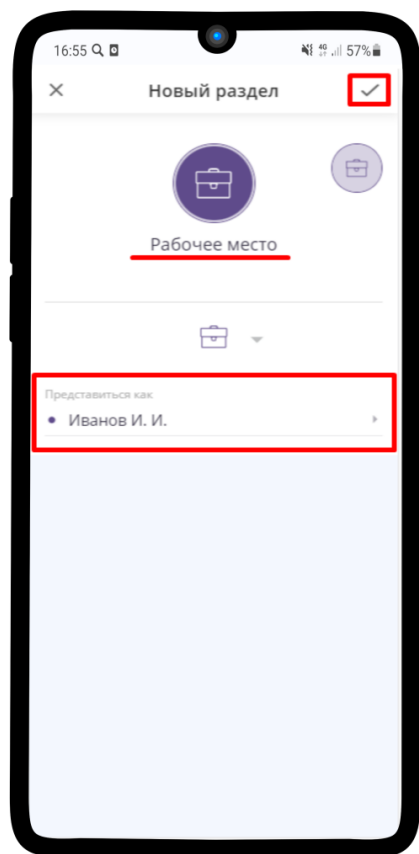
Примечание: Подробную инструкцию по созданию расписания вы можете найти по ссылке: [Настройка расписания ресурса](https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/timetable-resource.html)¹⁸.

1. Перейдите в ресурс Менеджера или Консультанта и нажмите на  в правом верхнем углу

2. В выпадающем меню выберите **Изменить**

3. Перейдите в поле **Расписание**.

¹⁸ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/timetable-resource.html>



4. Пример **настройки расписания работы Консультанта и Менеджера** находится на изображении ниже. Сохраните результат, нажав на ✓.

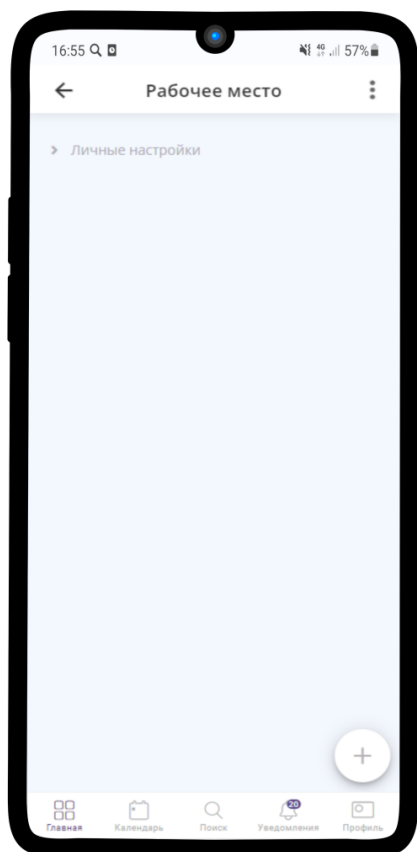
5. Поле **Расписание** в меню настройки **Ресурса** заполнится.

Также каждый менеджер может самостоятельно настроить свое расписание нажав на кнопку **Изменить график**

7.3 Получение Заявки для проверки

7.3.1 Получение заявки

1. Зайдите в Ваш ресурс **Менеджера (приём заявок)**.
2. Чтобы получить **Заказ**, Вам необходимо нажать на кнопку **Получить заказ**.



Подсказка: Вам будет предложен Заказ, который зарегистрирован не ранее, чем за **24 часа** до проведения ИК.

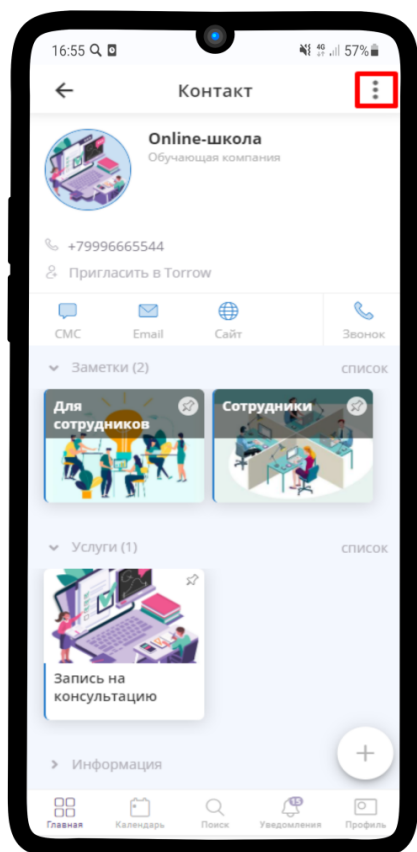
3. После нажатия кнопки **Получить заказ**, Вы увидите информацию о **Заказе** и **Клиенте**. После проверки необходимо **Подтвердить** (*Подтверждение проведения Консультации*) или **Отменить** (*Отмена проведения Консультации*) заказ.
-

7.3.2 Связь с клиентом

Примечание: Вы можете связаться с клиентом и подтвердить его участие в консультации, не покидая приложение.

Чтобы **связаться с клиентом** через приложение Torgow:

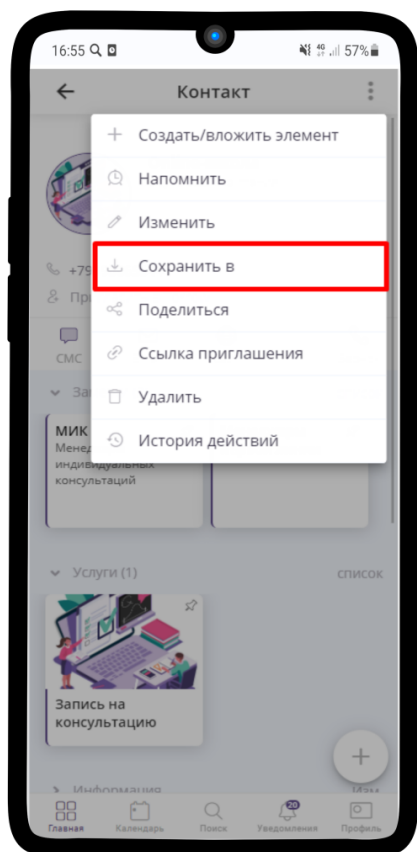
1. Нажмите на **контактный номер** клиента.
-



2. В раскрывшемся меню выберите подходящий **вариант взаимодействия**. Вы можете **позвонить** или **отправить смс** клиенту через мобильные сервисы, а также связаться с клиентом в **WhatsApp**.
3. Таким же образом можно связаться с клиентом, нажав на указанный e-mail в контактной информации.

7.3.3 Проверка наличия заказа

1. При создании заказа и возникновении вопроса с ним операторы могут проверить его наличие с помощью Базы контактов. Она расположена в заметке «Для сотрудников»
2. Войдите в Базу контактов
3. Внутри можете увидеть строку поиска, где необходимо ввести телефон или имя клиента
4. Далее открываем нужный контакт и нажимаем на **Расписание**
5. Внутри проверяем наличие спорной заявки



7.4 Изменение контактной информации в Заявке

1. Если Вам необходимо изменить какую-либо контактную информацию клиента, то нажмите на

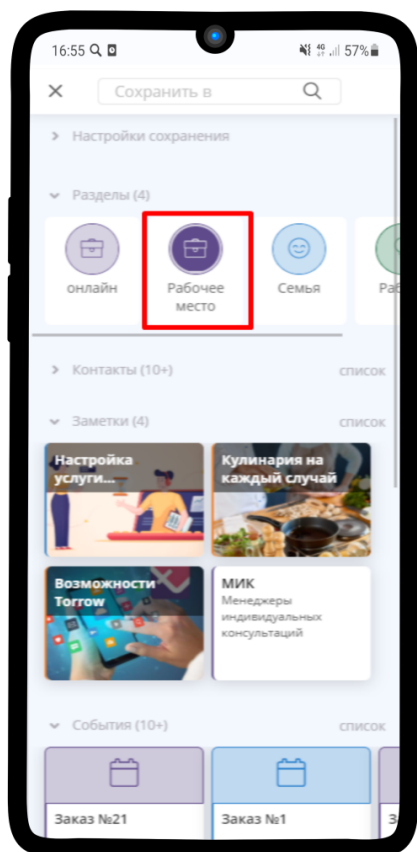
2. Выберите пункт **Изменить**

3. Измените необходимую информацию и нажмите на

7.5 Подтверждение проведения Консультации

7.5.1 Подтверждение заявки

1. Чтобы **подтвердить** заказ, нажмите на кнопку **Подтверждается**



2. В появившемся меню выберите **Изменить состояние**.

3. Выберите **Запланировать** и нажмите ✓.

4. **Готово!** Статус данного заказа изменен на **Запланировано** и будет передан в работу Менеджеру индивидуальной консультации.

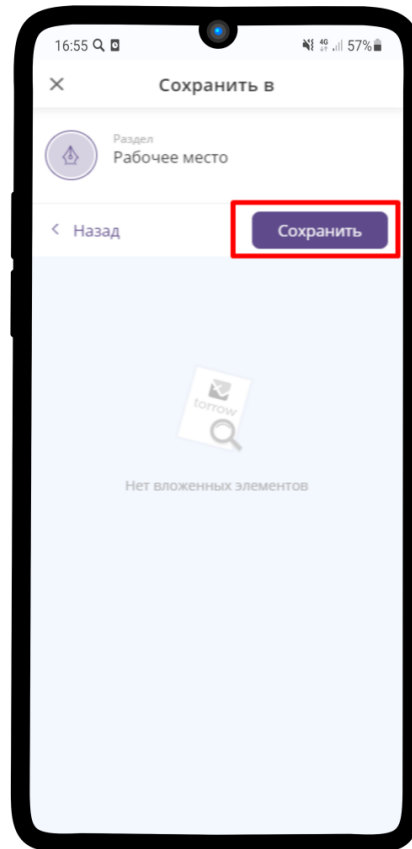
7.5.2 Перенос заявки

Если клиент попросил перенести Консультацию на другое время, то:

1. Нажмите на кнопку **Перенести заказ**


2. Выберите подходящее время и нажмите кнопку **Подтвердить**

3. Время консультации изменилось



7.5.3 Редактирование заявки

Также вы можете добавить ссылку на конференцию или любую другую дополнительную информацию.

1. Нажмите на 

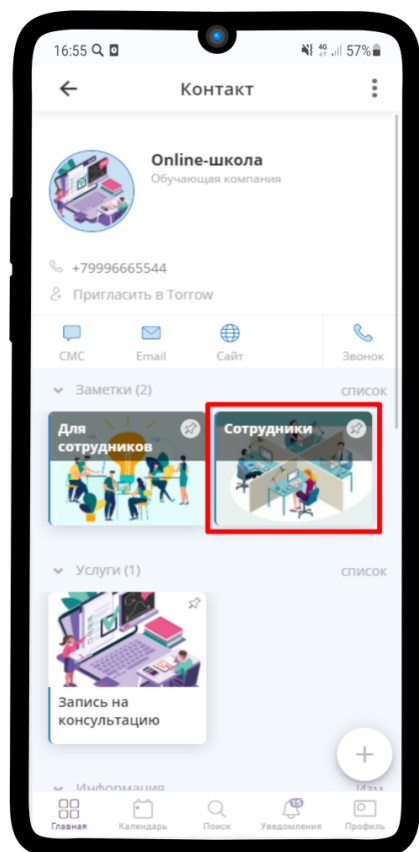
-
2. Выберите **Изменить**

-
3. Заполните необходимые Вам поля и нажмите на .

7.6 Отмена проведения Консультации

1. Чтобы **отменить** заказ, нажмите на кнопку **Подтверждается** .

-
2. В появившемся меню выберите **Изменить состояние**.
-



3. Выберите **Отклонить** и нажмите ✓.


Подсказка: Если необходимо отправить сообщение клиенту при отмене заявки, просто введите его в поле **Сообщение участникам**.

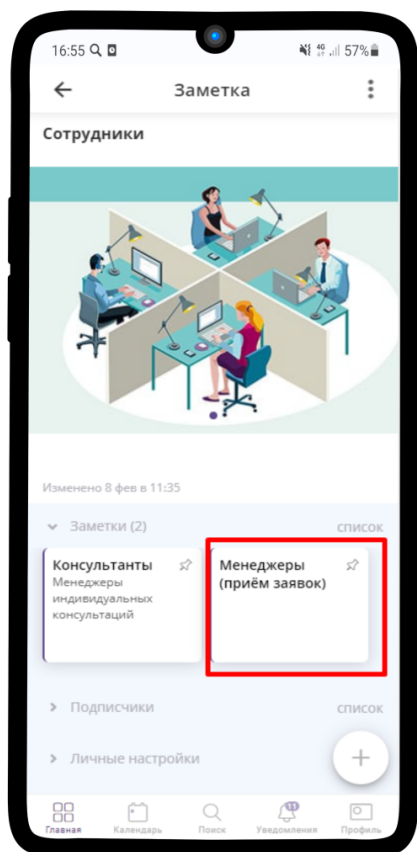
4. Статус данного заказа изменен на **Отменено**.

7.7 Возврат Заявки в очередь для повторной проверки

Если с клиентом не удалось связаться или Вы по какой-то причине не можете выполнить данный заказ, то необходимо:

Подсказка: Возврат в очередь возможен **ДО** изменения статуса заказа.

1. Зайти в заказ и нажать на **детали заказа** 



2. Нажмите на **Освободить ресурс** рядом с Вашим ресурсом

3. Подтвердите действие

Заказ вернулся обратно в очередь!

7.8 Просмотр назначенных Заявок

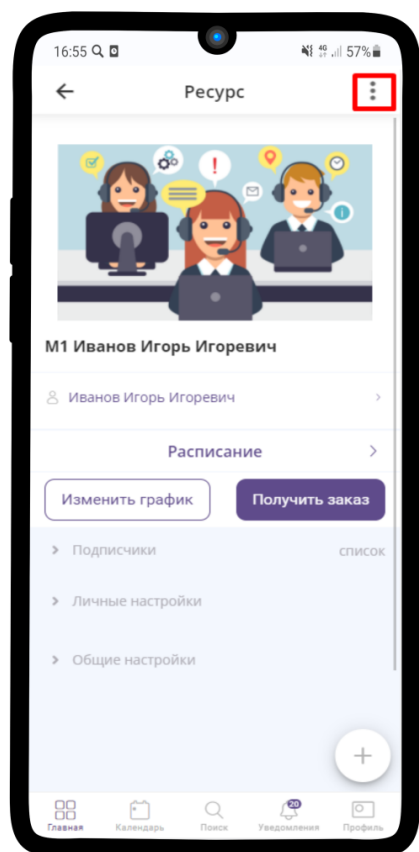
Чтобы посмотреть все текущие заявки Менеджера (приём заявок):

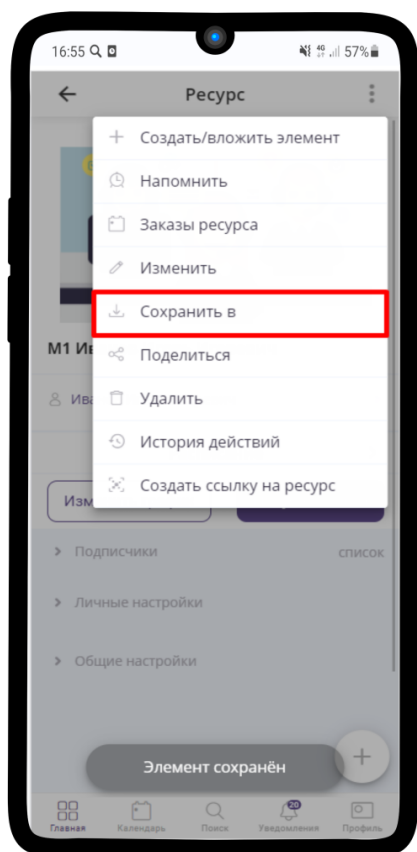
1. Зайдите в Ваш личный ресурс и нажмите .

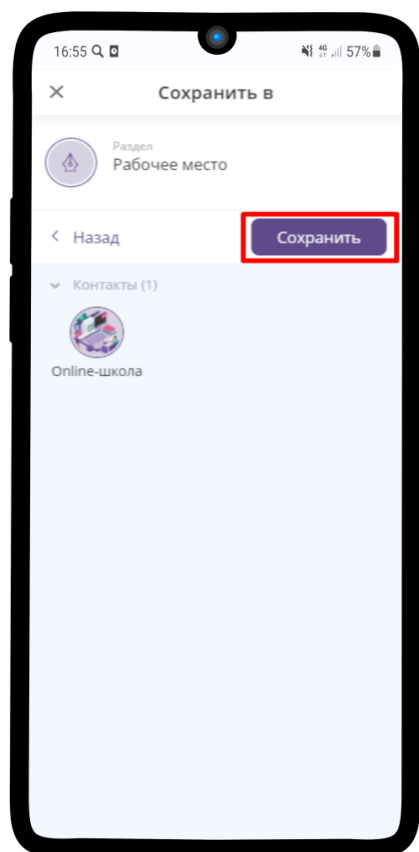
2. В появившемся меню выберите **Заказы ресурса** или же просто нажмите на кнопку **Расписание**.

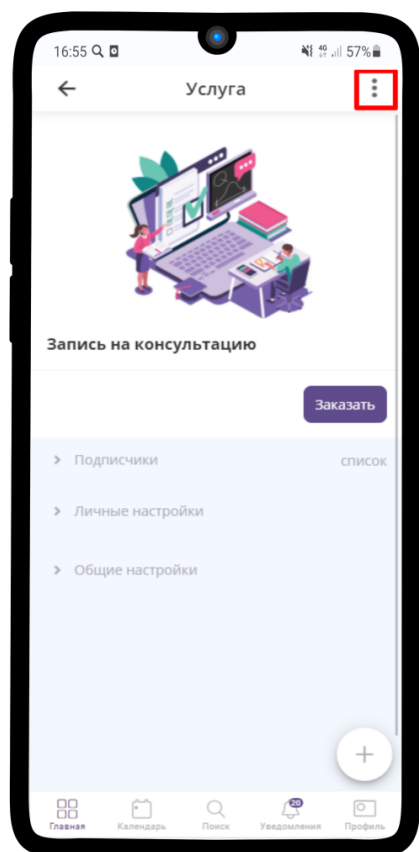
3. Перед Вами список заказов, которые разделены на категории по **статусам выполнения**. Нажмите на один из перечисленных заказов.

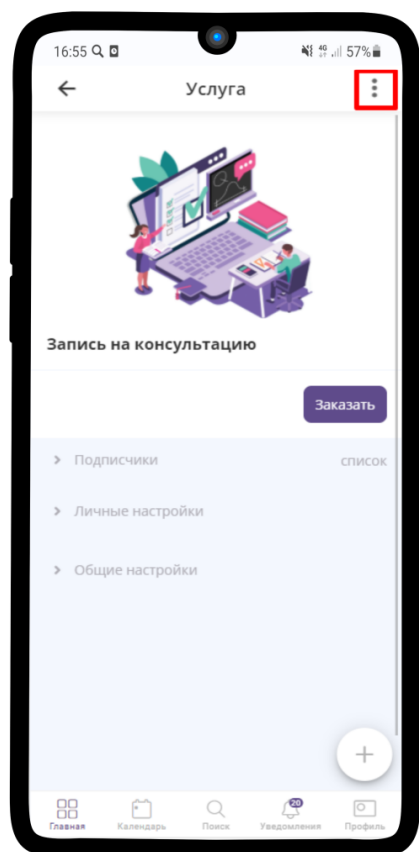
4. Перед Вами откроется **детальная информация** о заказе.

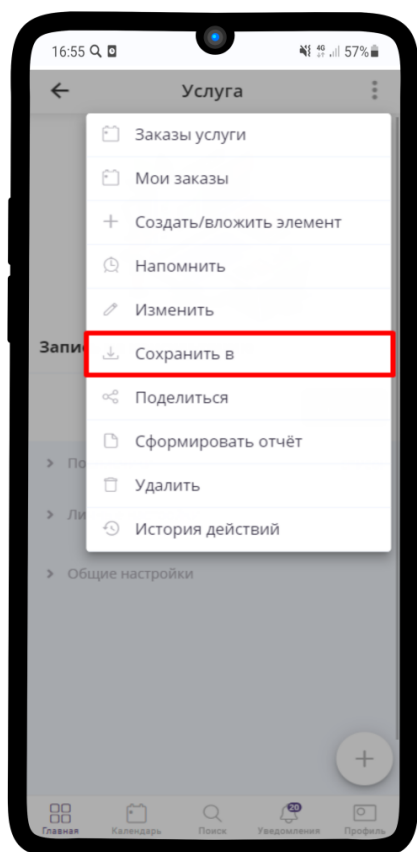


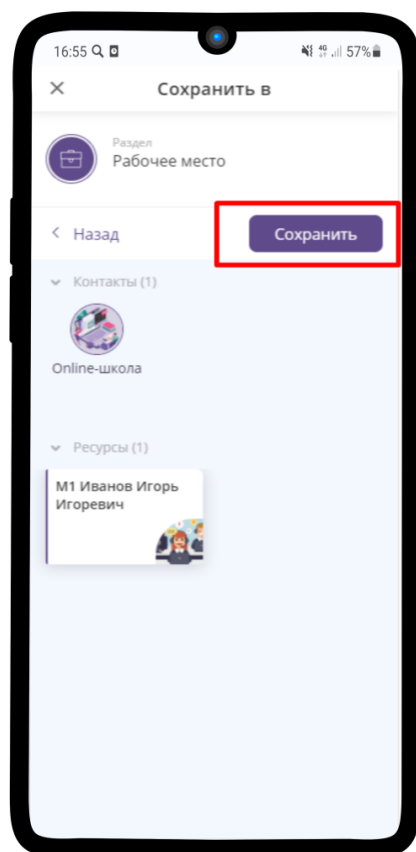


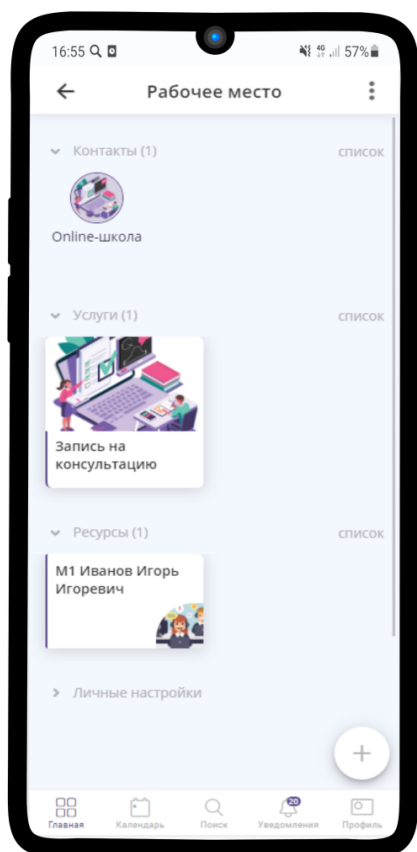


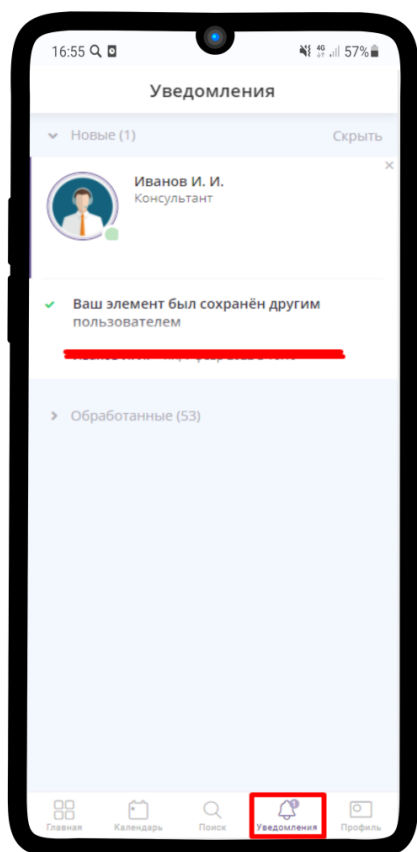


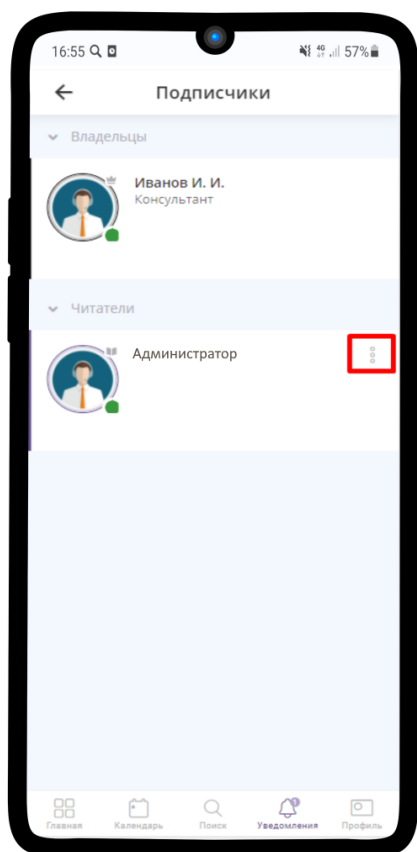


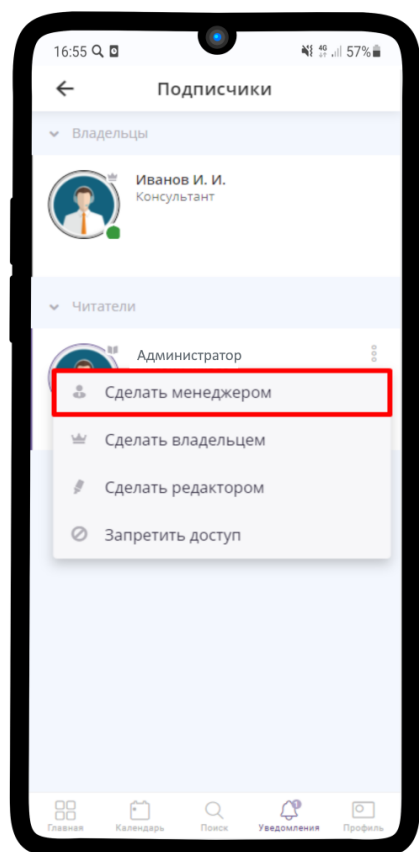


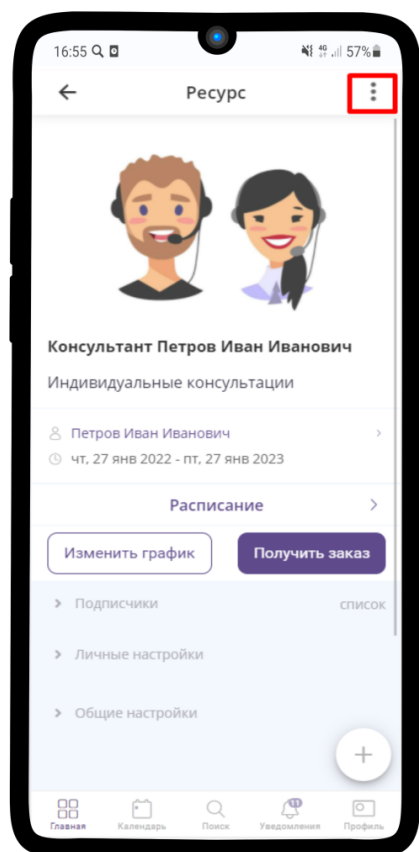


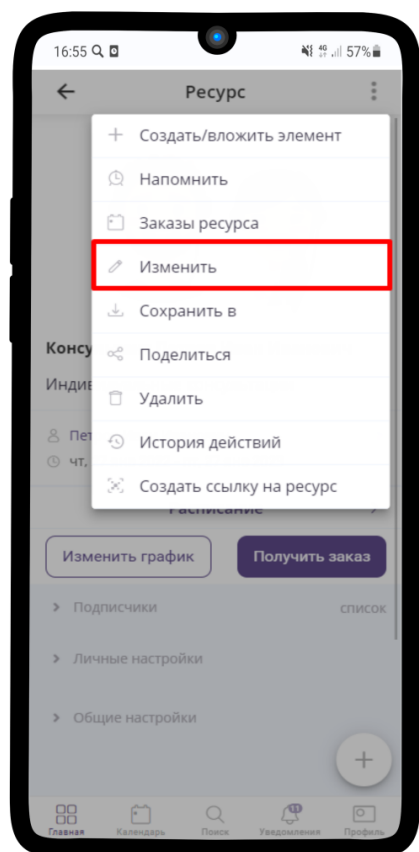


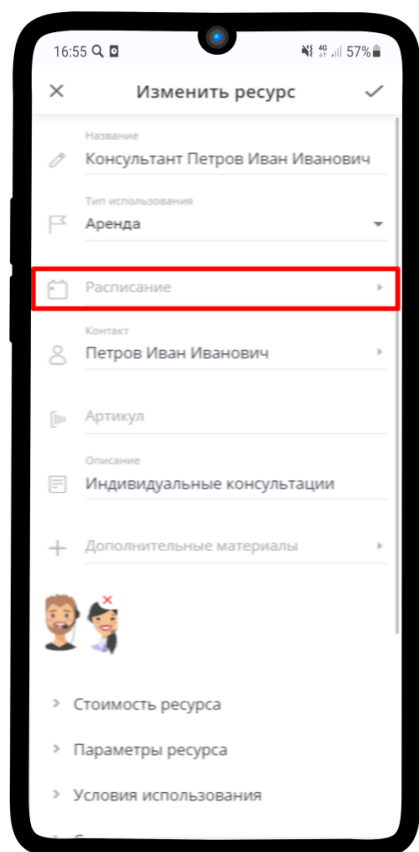


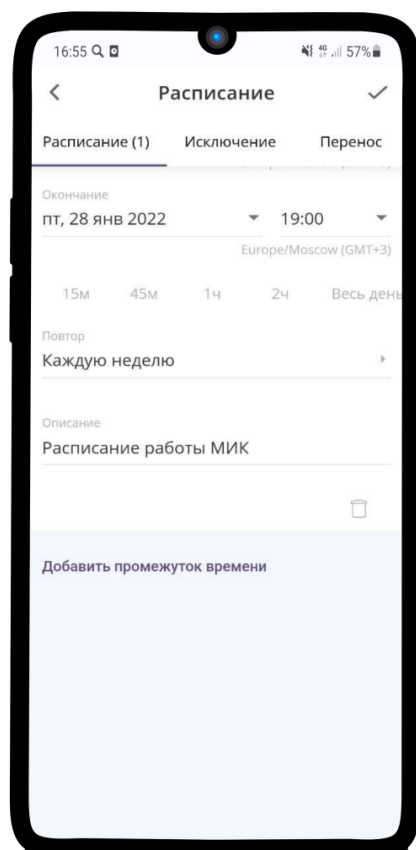


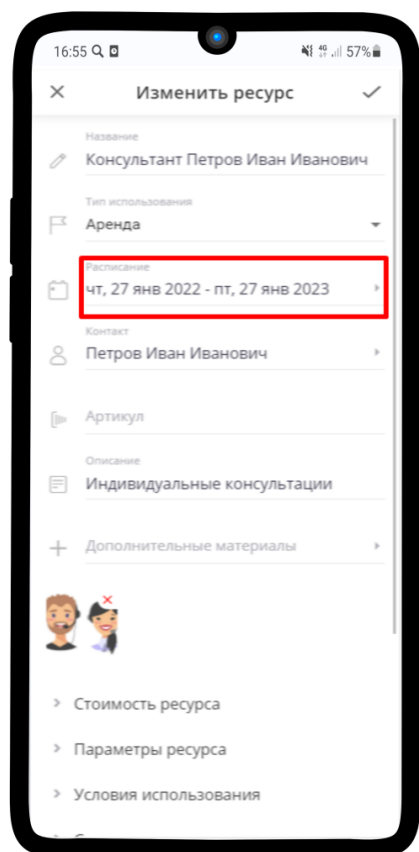


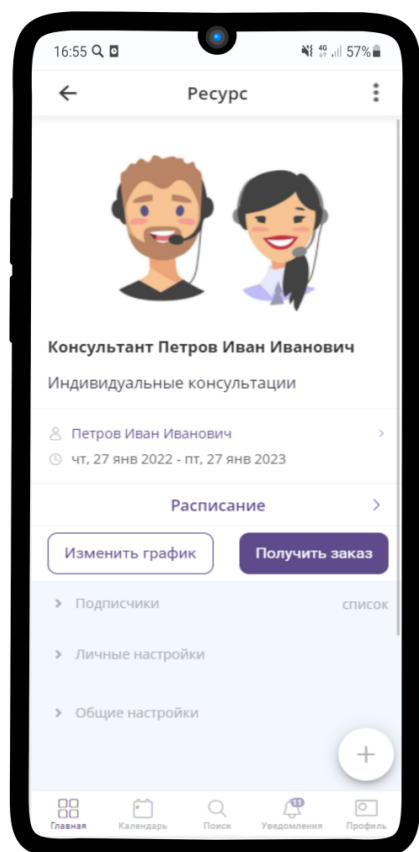


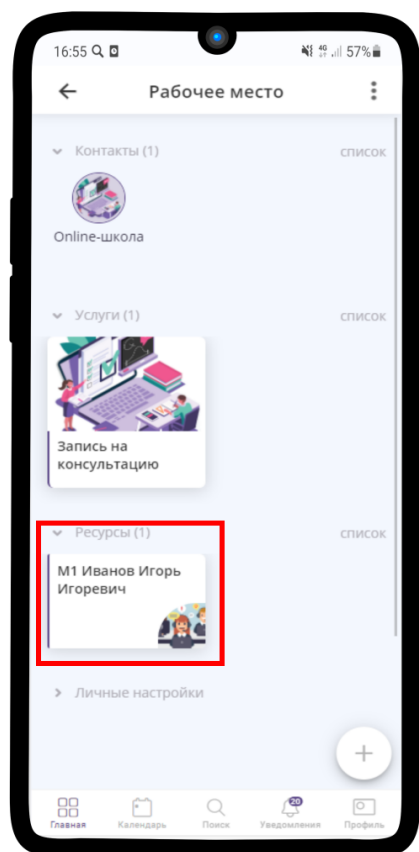


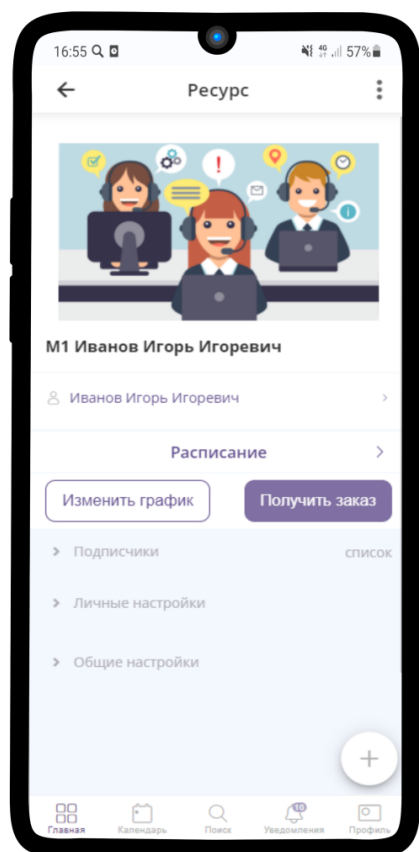


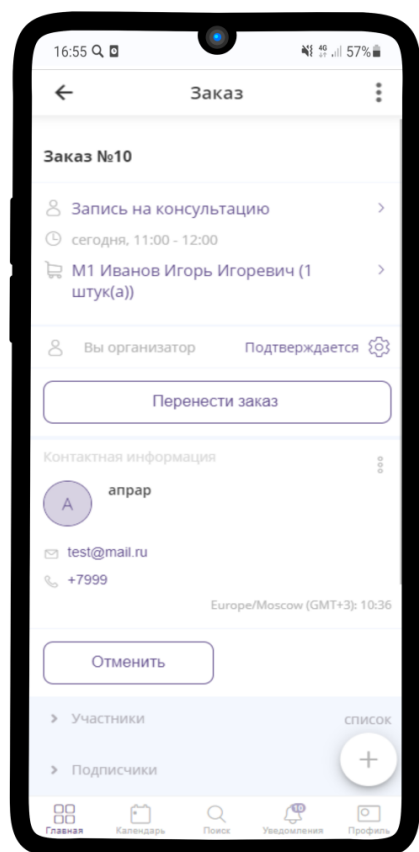


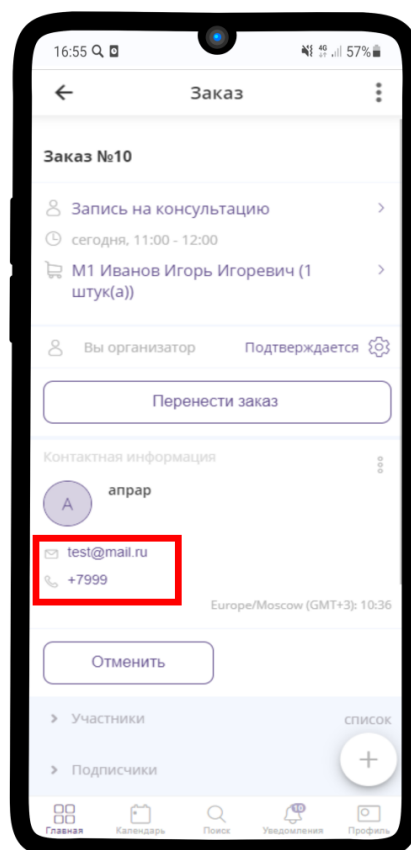


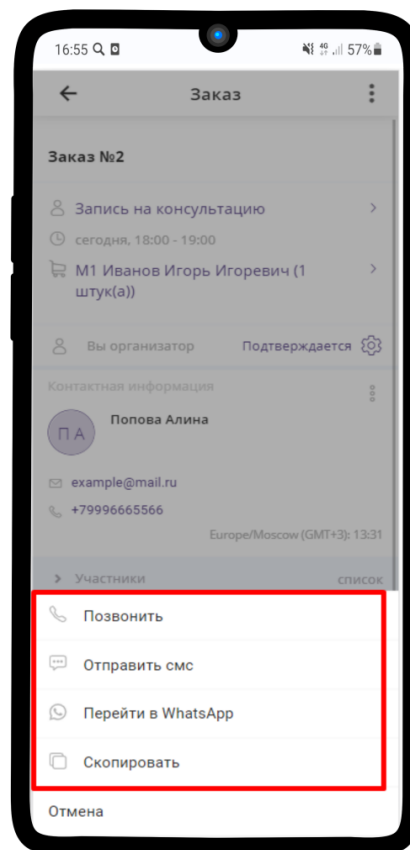


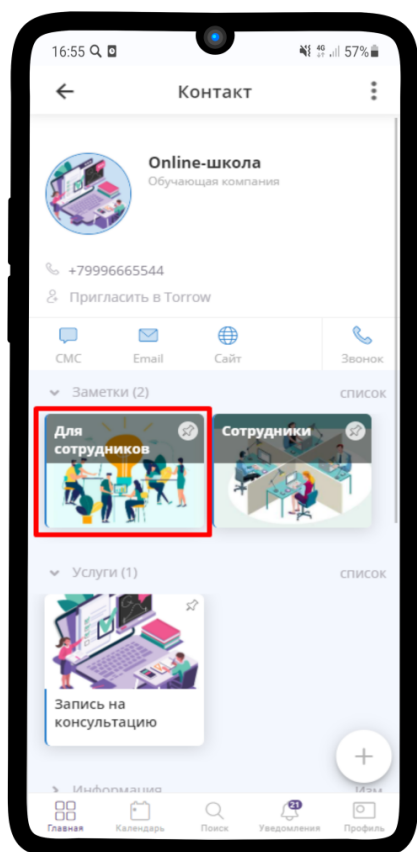


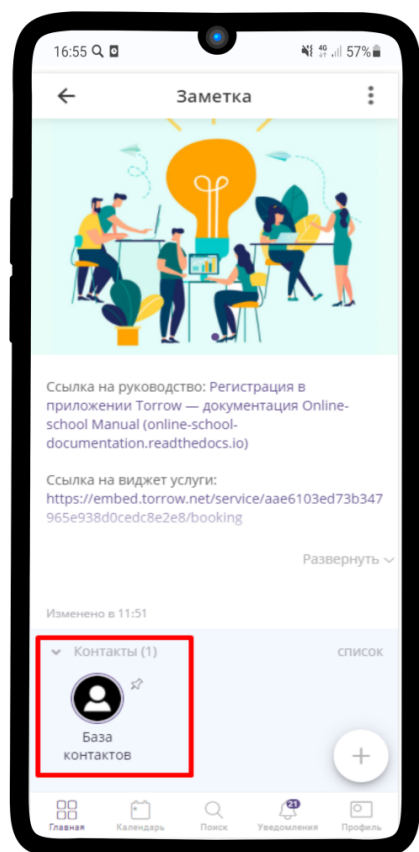


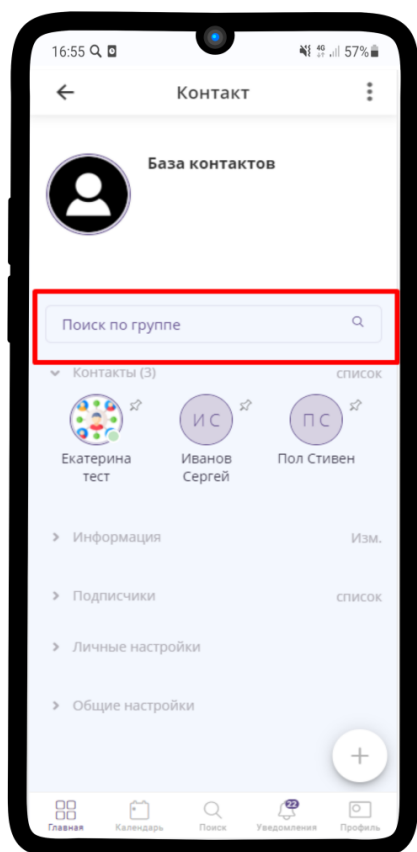


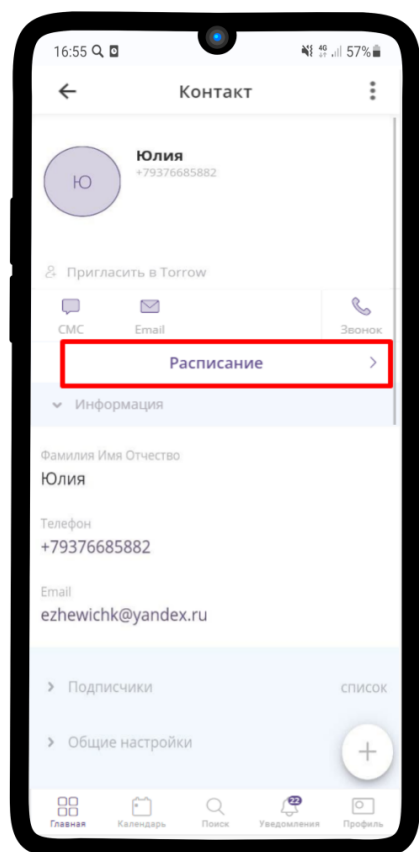


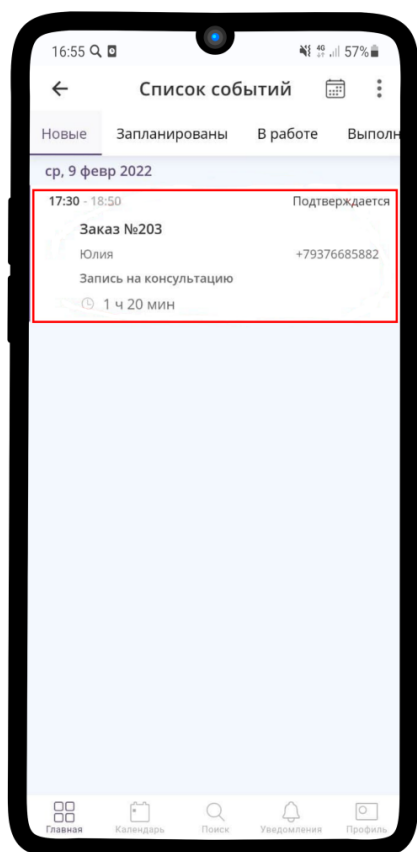


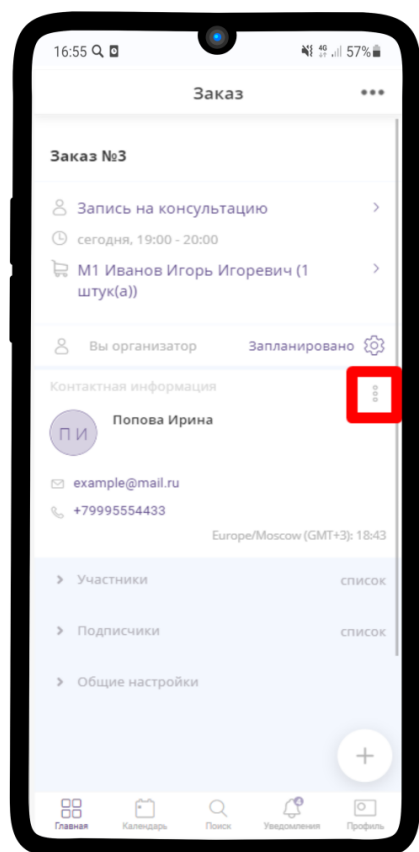


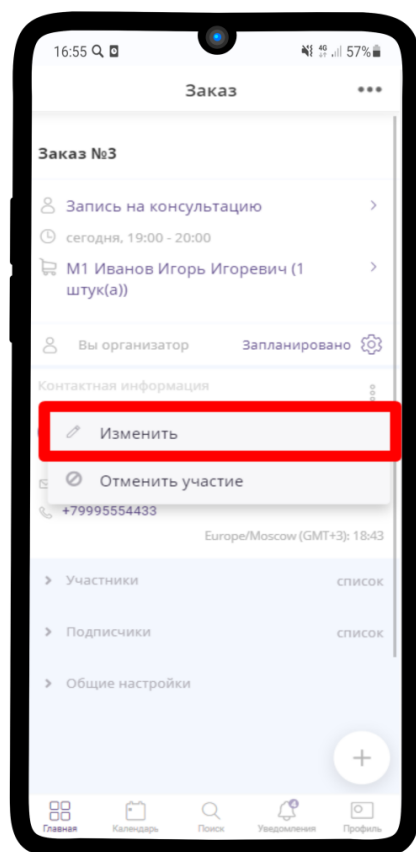


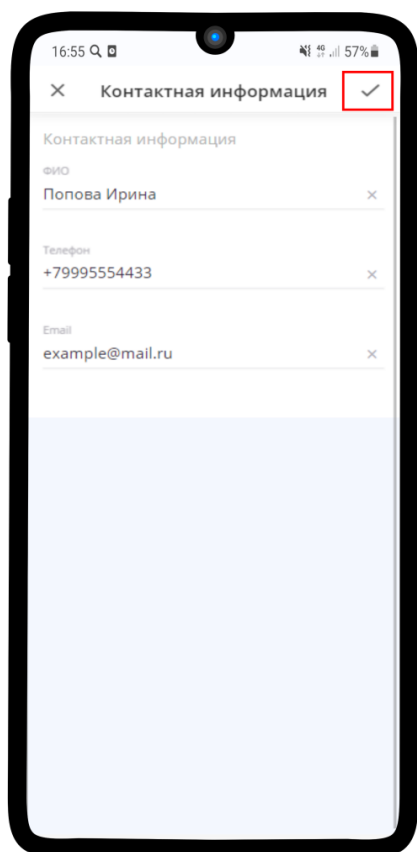


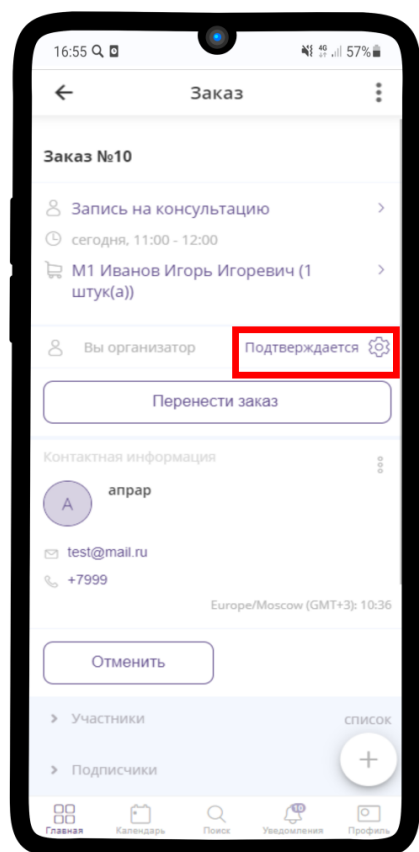


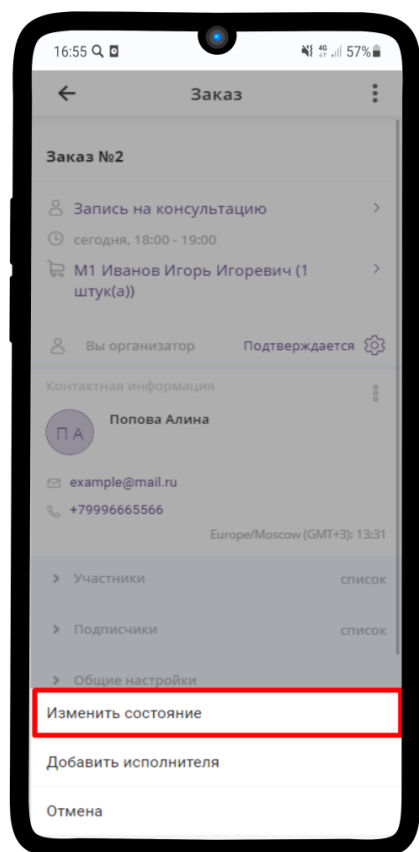


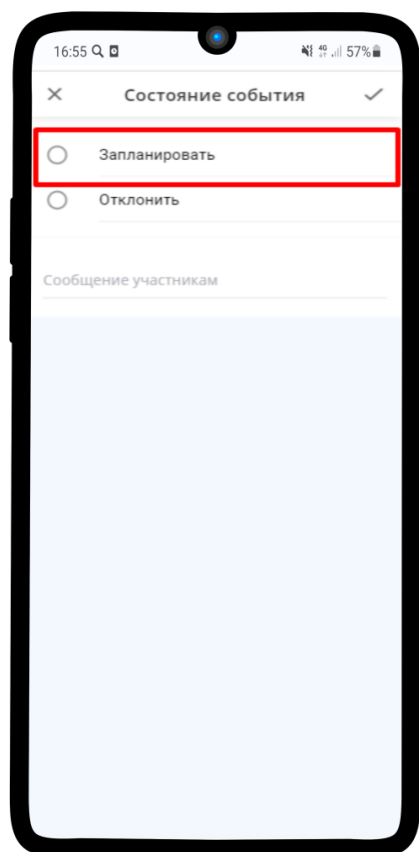


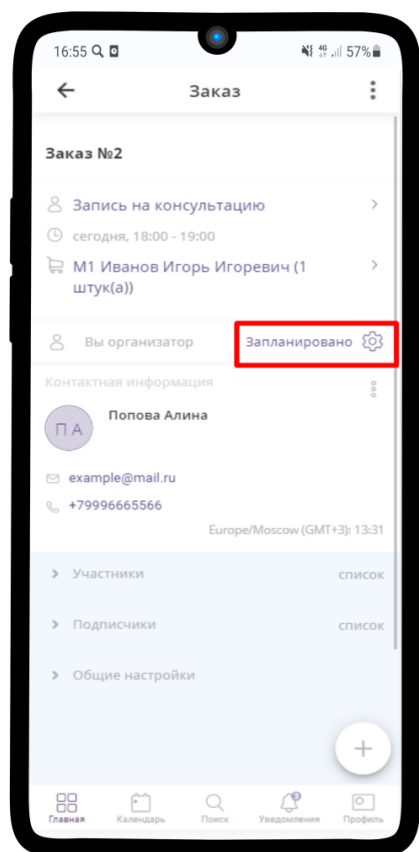


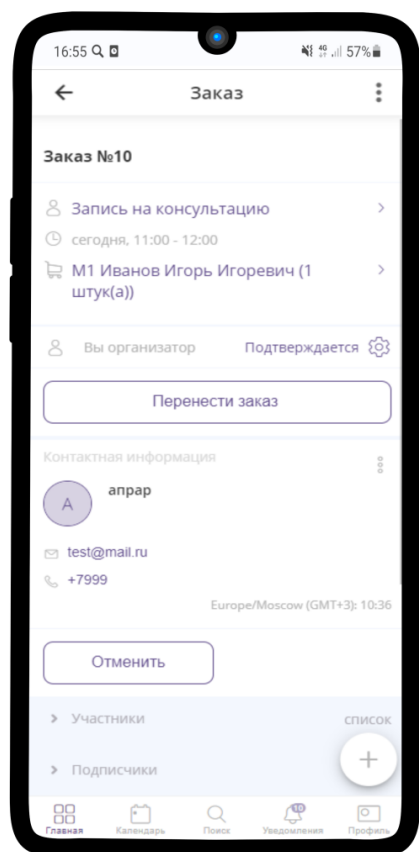




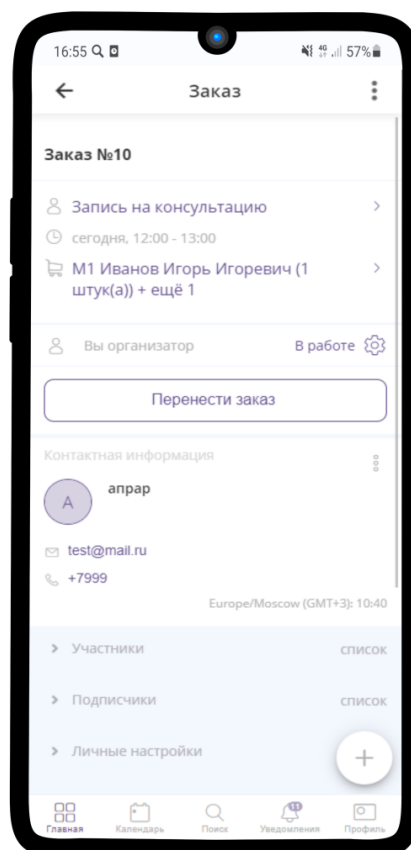


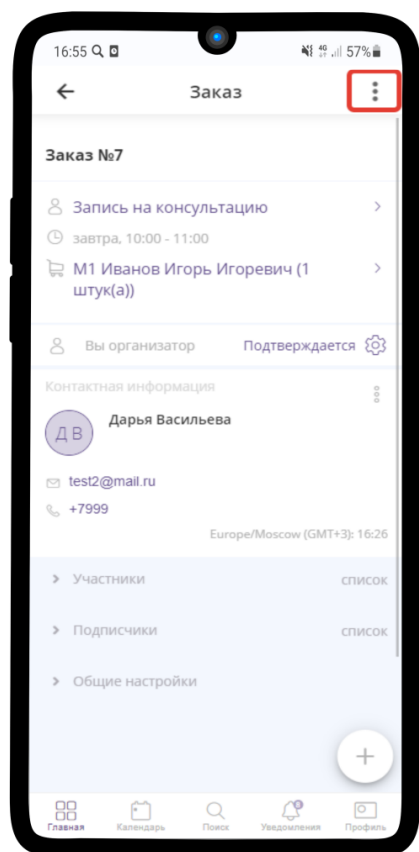


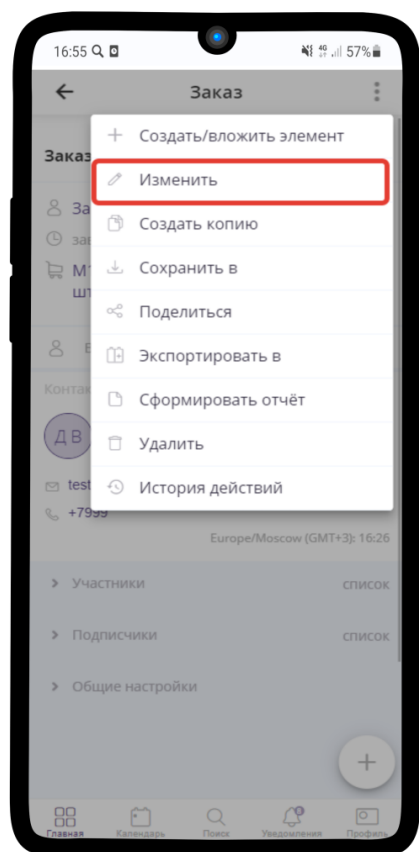


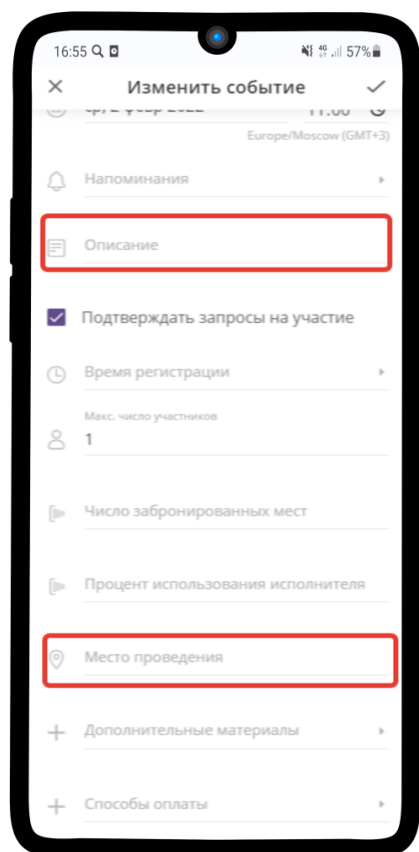


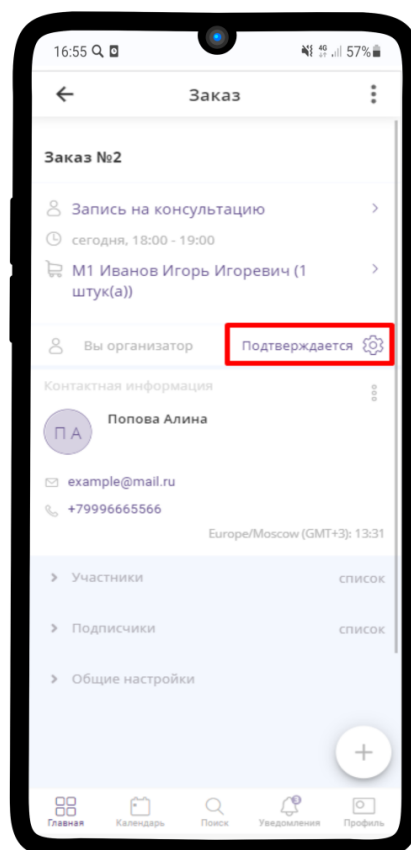


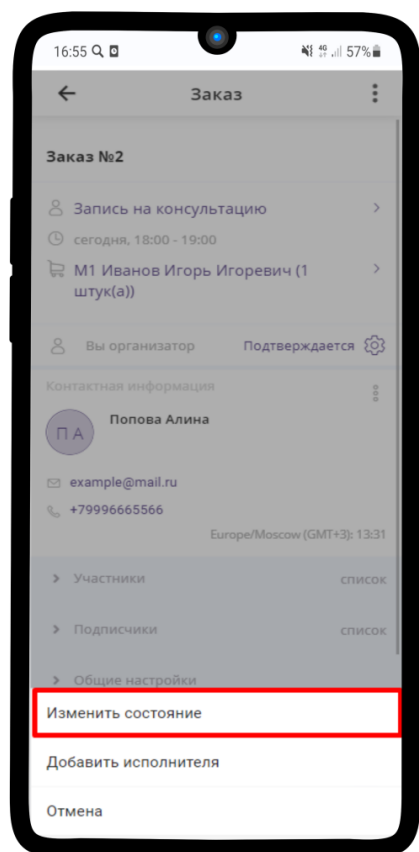


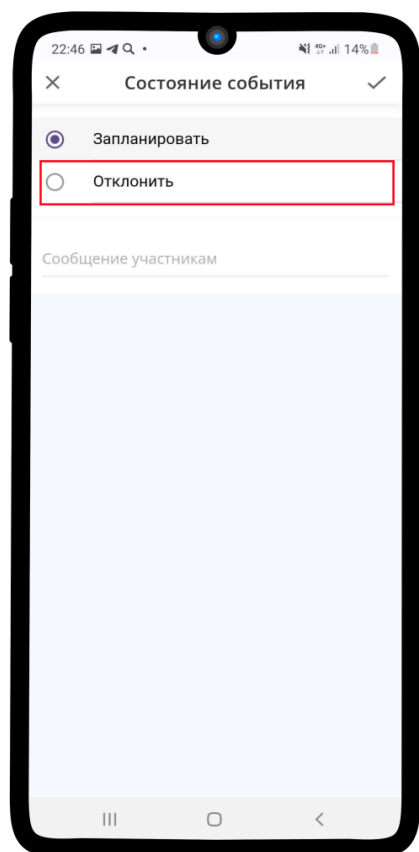


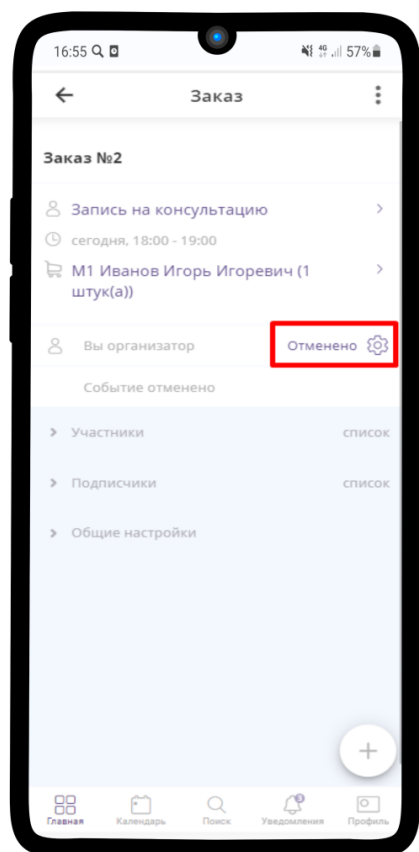


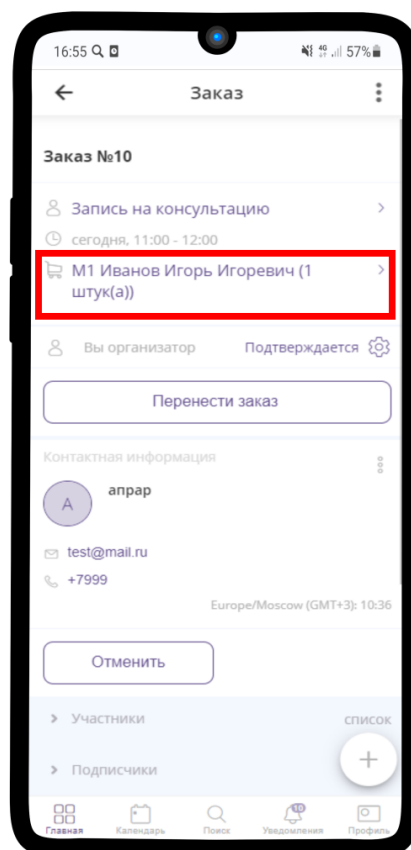


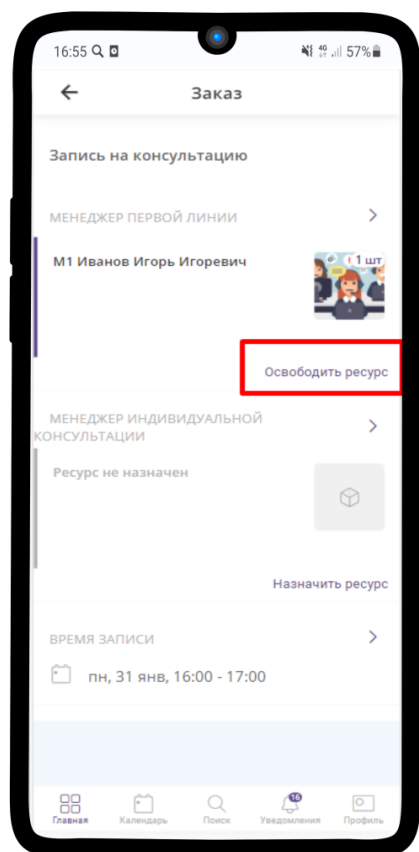


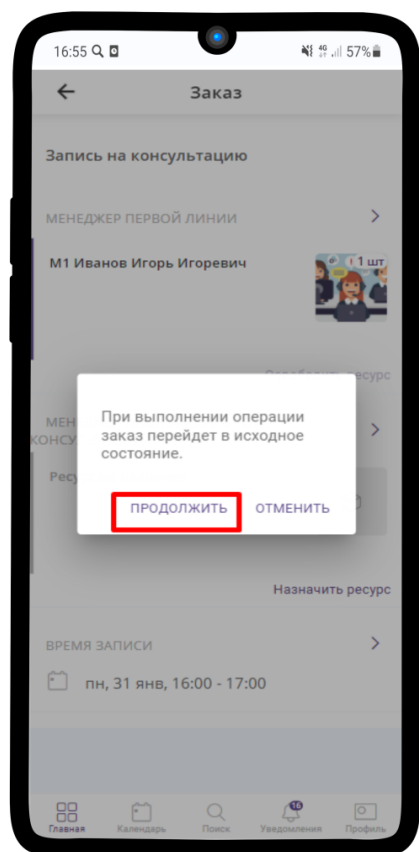


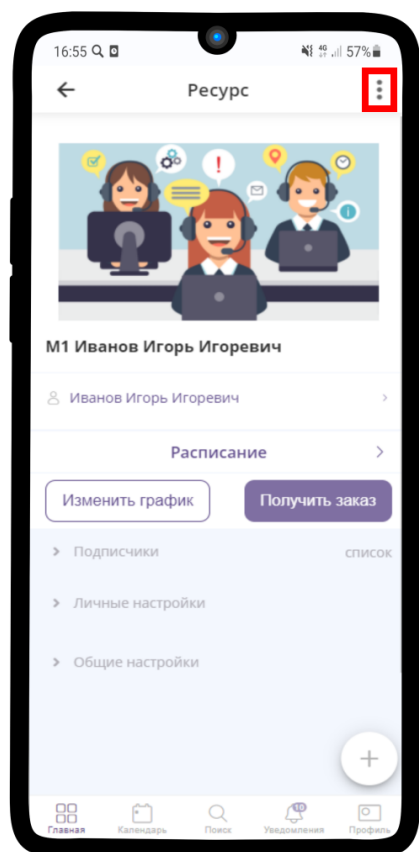


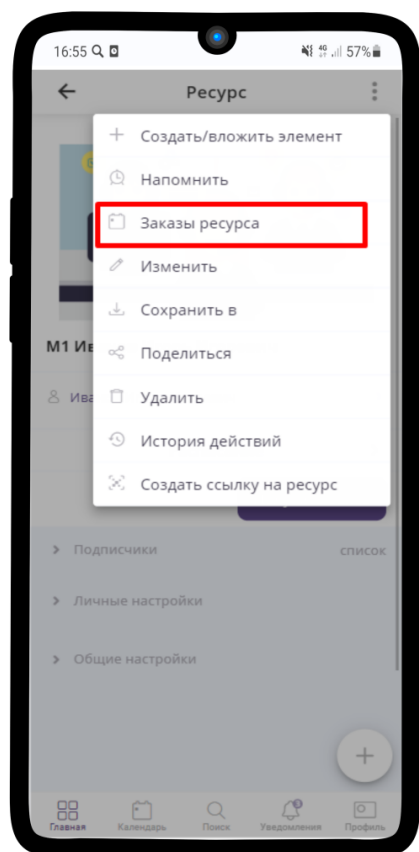


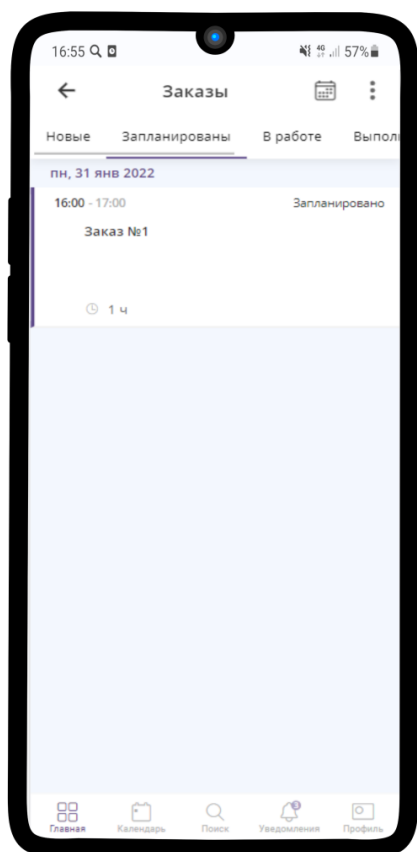


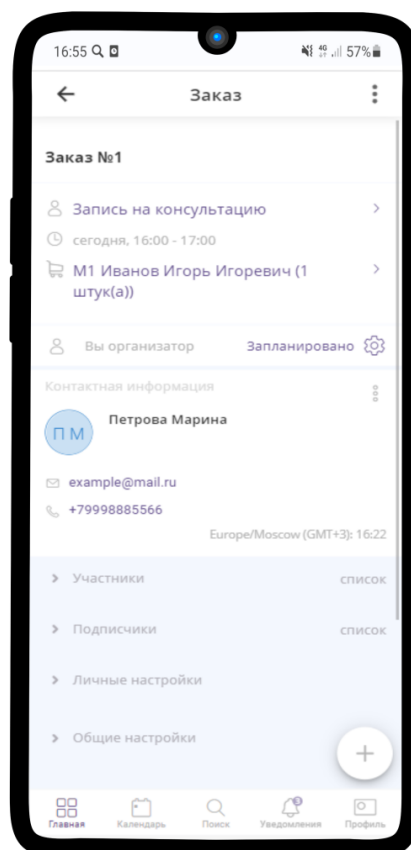












8.1 Создание рабочего раздела сотрудника (консультант)

8.1.1 Создание раздела

После того, как Вы зарегистрировались (*Регистрация в приложении Torrow*) и создали свою **Визитку**, создадим для удобства пользования **Рабочий раздел**.


1. Перейдите на вкладку **Главная**

2. Нажмите на  в верхнем правом углу

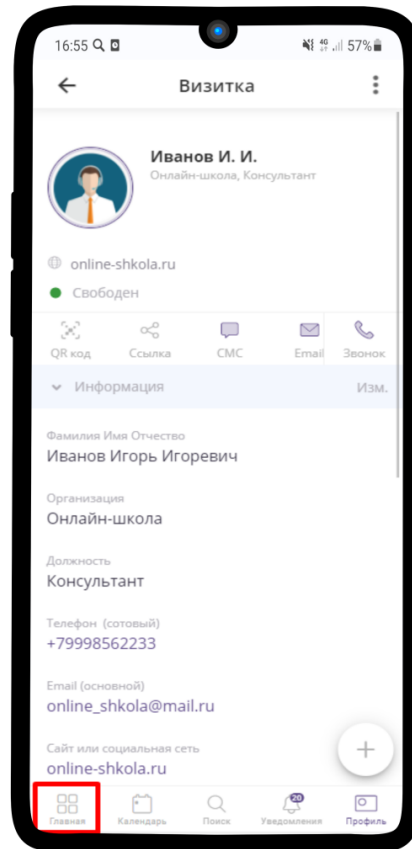
3. Выберите **Добавить раздел**

4. Укажите ранее созданную **Визитку** в поле **Представиться как**, впишите **название** раздела и нажмите на 

5. Так выглядит созданный пустой раздел, куда мы сохраним необходимые для работы элементы

6. Перейдите по ссылке, которую получили от Администратора. Перед вами откроется страница Онлайн-школы. В правом верхнем углу нажмите на .

7. Нажмите на **Сохранить в**



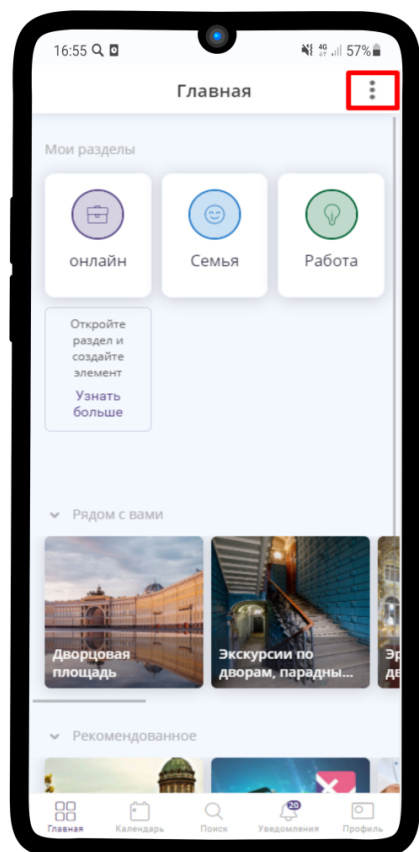
8. Выберите Ваше **Рабочее место**

9. Нажмите **Сохранить**

11. Выберите заметку **Менеджеры индивидуальных консультаций**

12. Найдите Ваш ресурс. И аналогично пунктам 6-9 сохраните Ваш рабочий ресурс в **Рабочее место**


13. Ваше рабочее место готово!



8.1.2 Права доступа

Чтобы Вы могли редактировать своё расписание и принимать заявки, нужно получить права доступа, а также передать права доступа Администратору.

1. После того, как Вы сохраните необходимые для работы элементы, Администратор также сохранит Вашу визитку в страницу Онлайн-школы. Перейдите во вкладку **Уведомления**. Нажмите на имя пользователя, который сохранил Ваш элемент



2. Нажмите на  рядом с именем Администратора

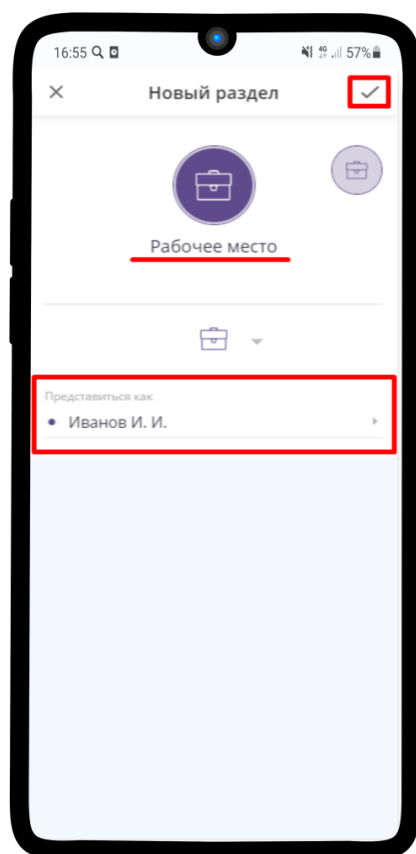
3. Выберите **Сделать менеджером**



8.2 Настройка расписания работы Консультанта

Примечание: Подробную инструкцию по созданию расписания вы можете найти по ссылке: [Настройка расписания ресурса](#)¹⁹.

1. Перейдите в ресурс Менеджера или Консультанта и нажмите на  в правом верхнем углу
2. В выпадающем меню выберите **Изменить**
3. Перейдите в поле **Расписание**.
4. Пример **настройки расписания работы Консультанта и Менеджера** находится на изображении ниже. Сохраните результат, нажав на .
5. Поле **Расписание** в меню настройки **Ресурса** заполнится.



Также каждый менеджер может самостоятельно настроить свое расписание нажав на кнопку **Изменить график**

8.3 Получение Заявки для проведения Консультации

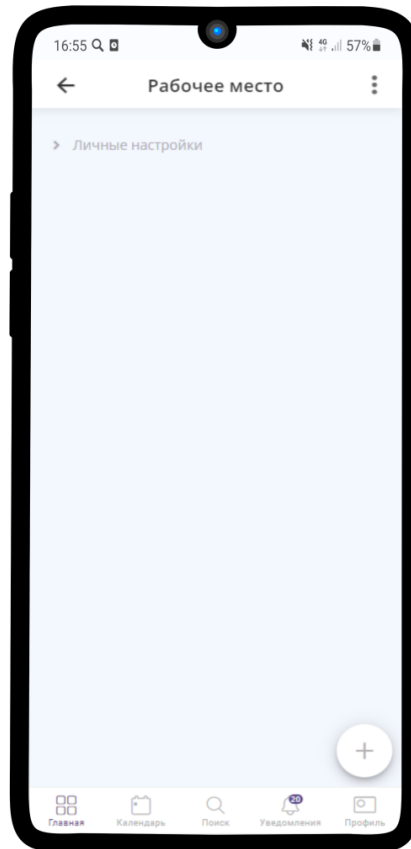
8.3.1 Получение заявки

1. Зайдите в Ваш ресурс Консультанта. Нажмите на кнопку **Получить заказ**

Подсказка: Вам будет предложен Заказ, который начнется не ранее, чем **за 15 минут** до проведения Консультации.

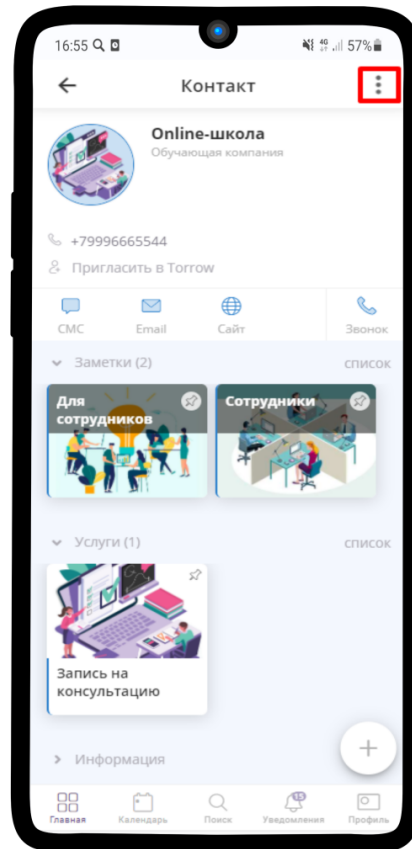
2. После нажатия кнопки **Получить заказ**, Вы увидите информацию о **Заказе** и **Клиенте**.

¹⁹ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/timetable-resource.html>



8.3.2 Проверка наличия заказа

1. При создании заказа и возникновении вопроса с ним операторы могут проверить его наличие с помощью Базы контактов. Она расположена в заметке «Для сотрудников»
2. Войдите в Базу контактов
3. Внутри можете увидеть строку поиска, где необходимо ввести телефон или имя клиента
4. Далее открываем нужный контакт и нажимаем на **Расписание**
5. Внутри проверяем наличие спорной заявки



8.4 Отмена Заявки (отмена проведения Консультации)

1. Нажмите на **В работе** ⚙️

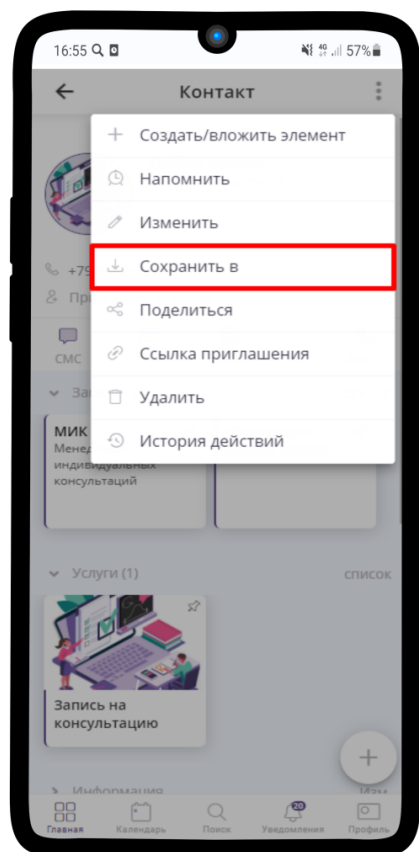
2. В появившемся меню выберите **Изменить состояние**.

4. **Готово!** Статус данного заказа изменен на **Отменено**.

8.5 Завершение выполнения Заявки (отмена завершения Консультации)

8.5.1 Завершение заявки

1. Нажмите на **В работе** ⚙️



2. В появившемся меню выберите **Изменить состояние**.

3. Выберите **Завершить** и нажмите ✓.

4. **Готово!** Статус данного заказа изменен на **Закрыто**.

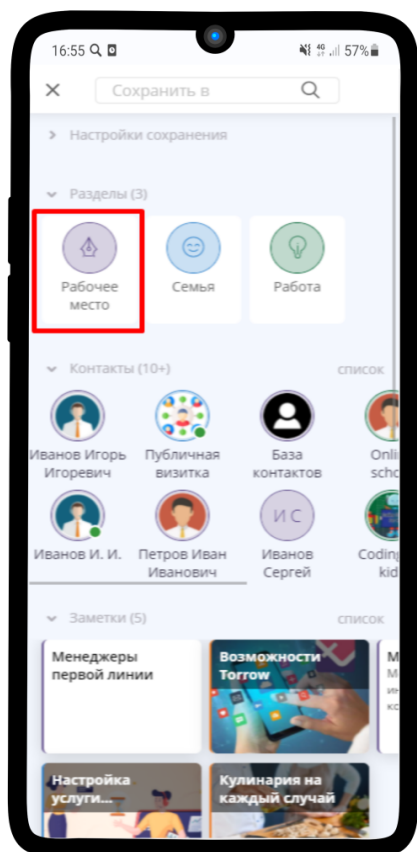
8.5.2 Отмена завершения

Если Вам необходимо по какой-то причине вернуть Заявку обратно в работу после того, как статус уже изменили на **Закрыто**, то необходимо сделать:

1. Открыть нужную Заявку, нажать на **Закрыто** ⚙️ и выбрать **Изменить состояние**


2. Нажмите **В работу**

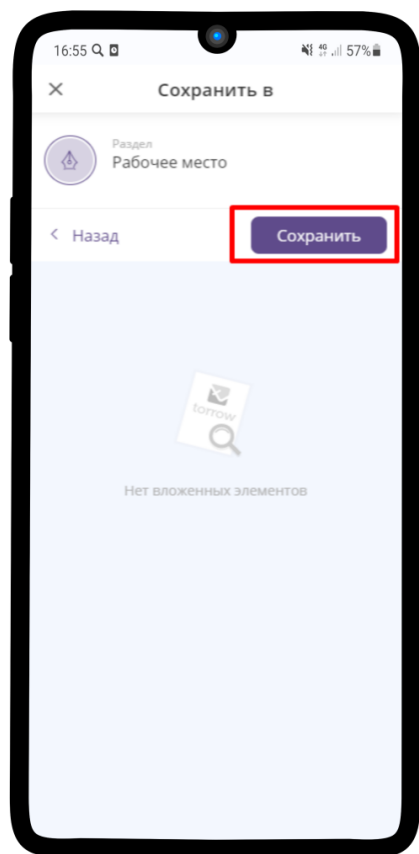
3. Заказ вернулся обратно в работу



8.6 Возврат Заявки в очередь для перераспределения

Если с клиентом не удалось связаться или Вы по какой-то причине не можете выполнить данный заказ, то необходимо:


1. Зайти в заказ и нажать на **детали заказа** 
2. Нажмите на **Освободить ресурс** рядом с Вашим ресурсом
3. Подтвердите действие
4. Заказ вернулся обратно в очередь!



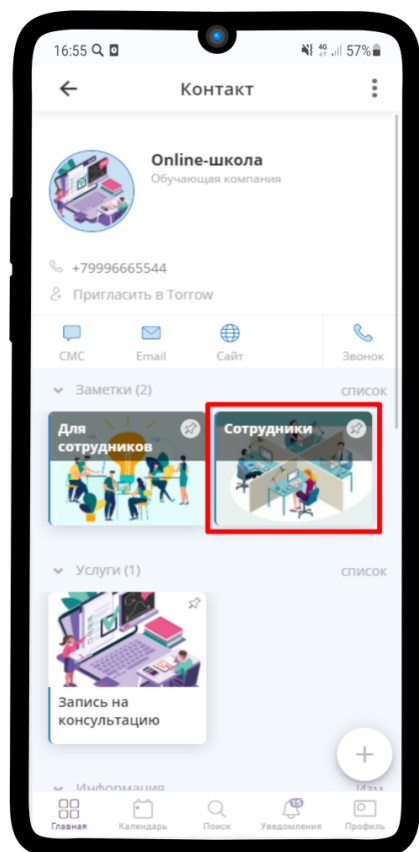
8.7 Просмотр Заявок назначенных для проведения Консультации

Примечание: Раздел находится в разработке.

Чтобы посмотреть все текущие **назначенные** заявки на консультацию:

1. Зайдите в **услугу**.
 2. Нажмите на кнопку  .
 3. В появившемся меню выберите **Заказы услуги**.
 4. Перед Вами список заказов, которые разделены на категории по **статусам выполнения**. Перейдите во вкладку **В работе**.
-

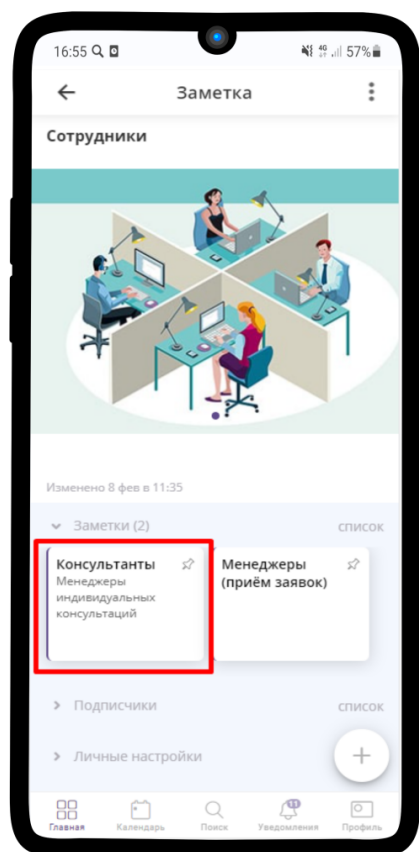
Если хотите посмотреть взятые В работу именно Вами заявки, то нужно:

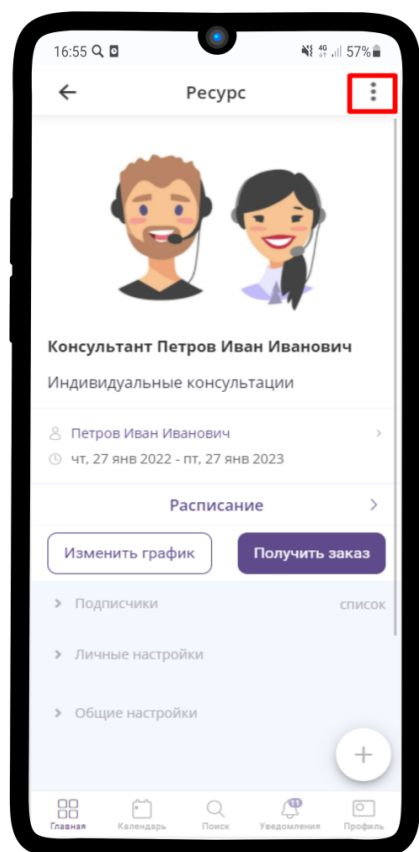


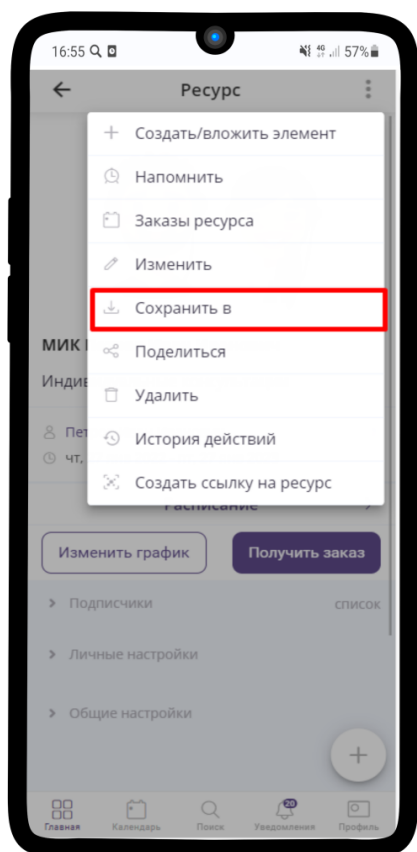
1. Зайдите в свое Рабочее место и выберите своей **ресурс**.

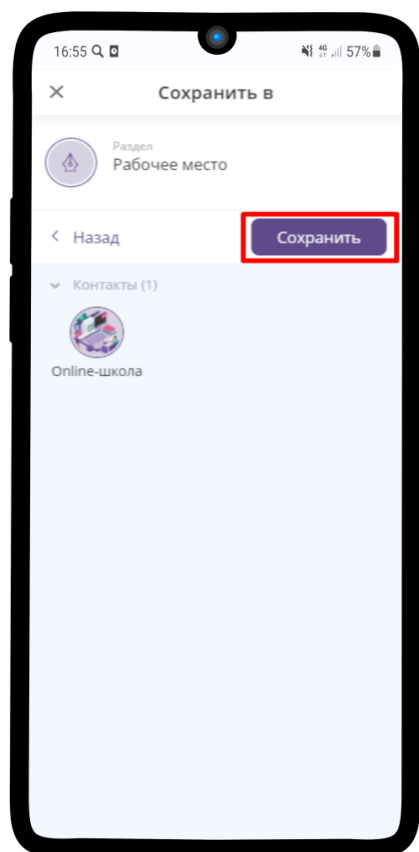
2. Нажмите на кнопку **Расписание**.

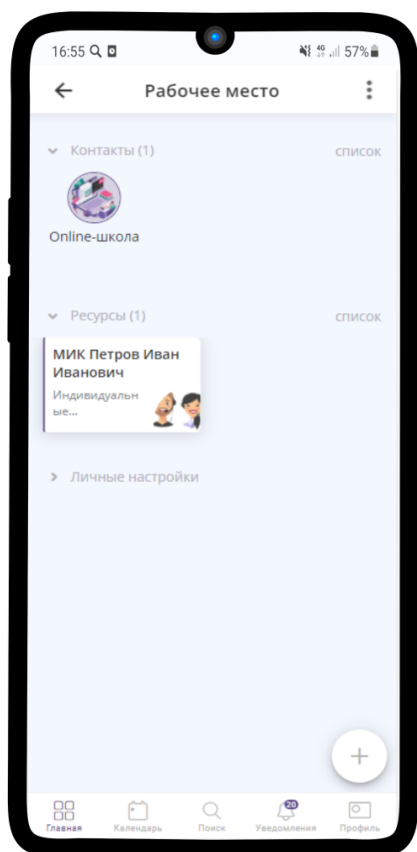
3. Перед Вами список заказов, которые разделены на категории по **статусам выполнения**. Перейдите во вкладку **В работе**.

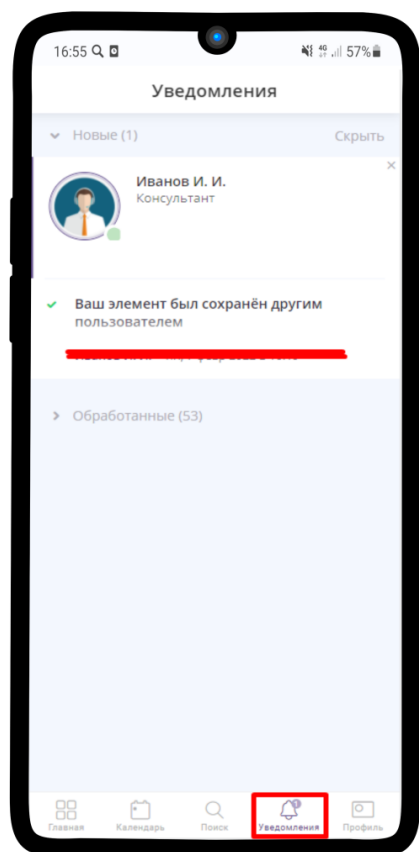


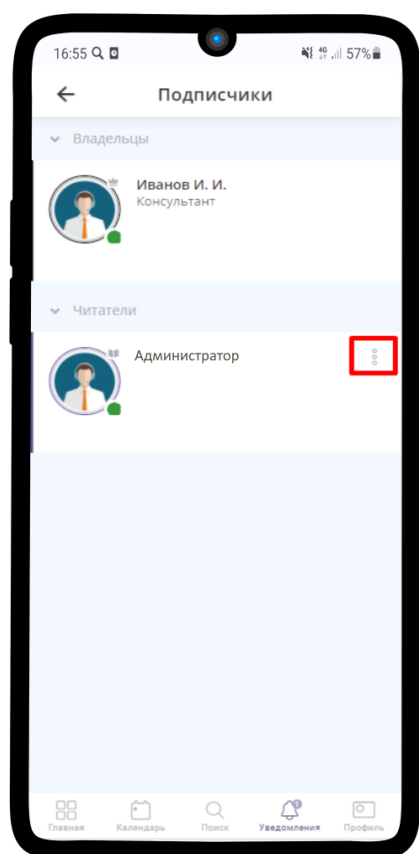


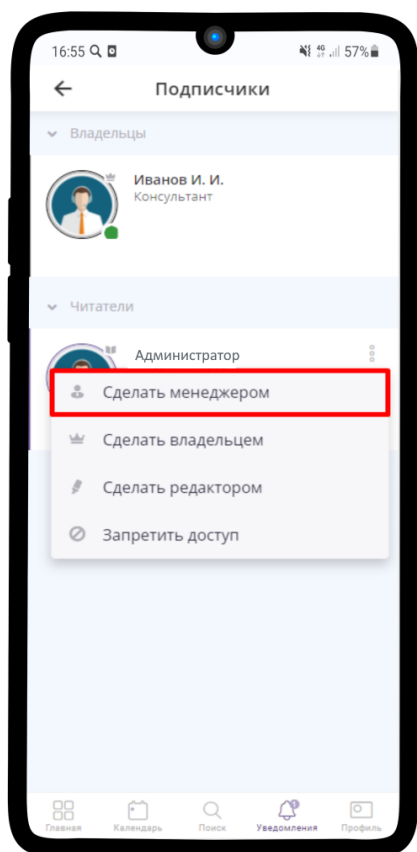


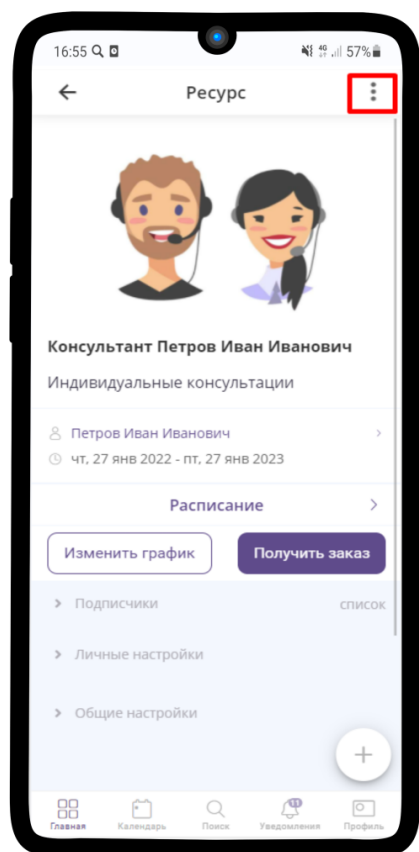


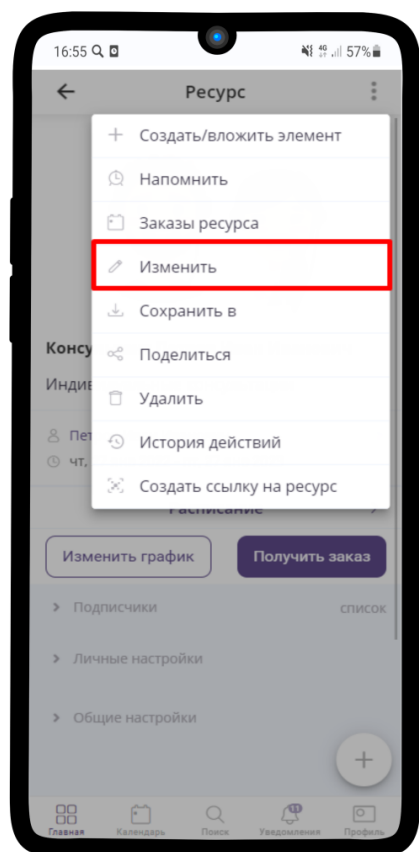


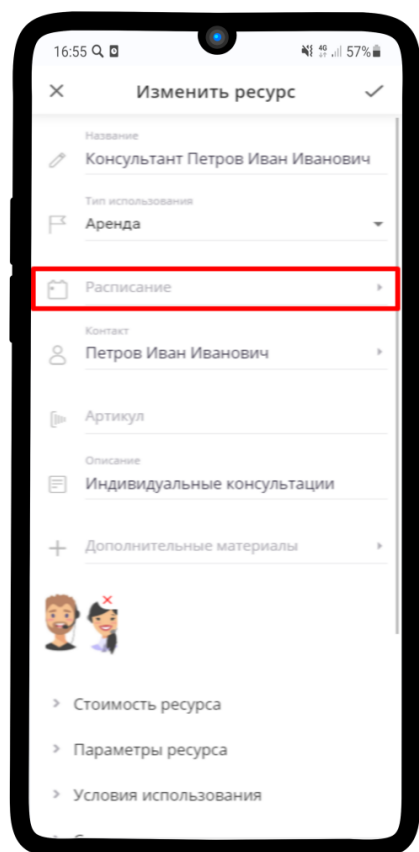


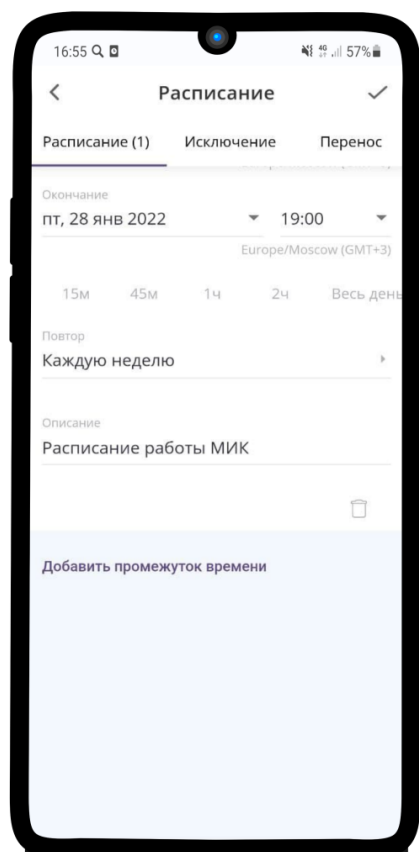


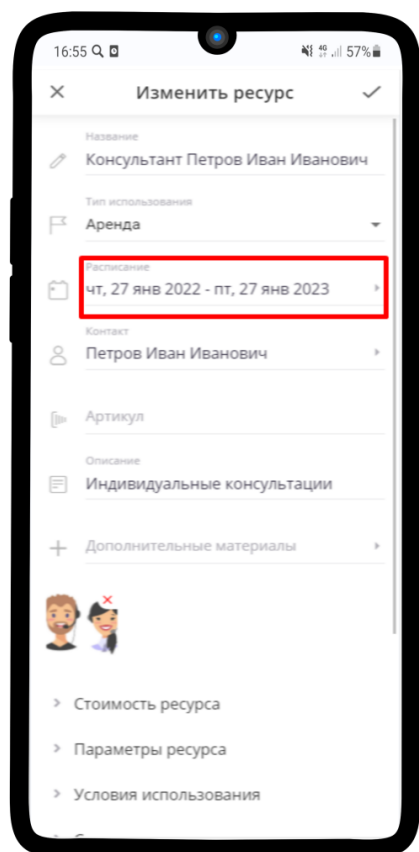


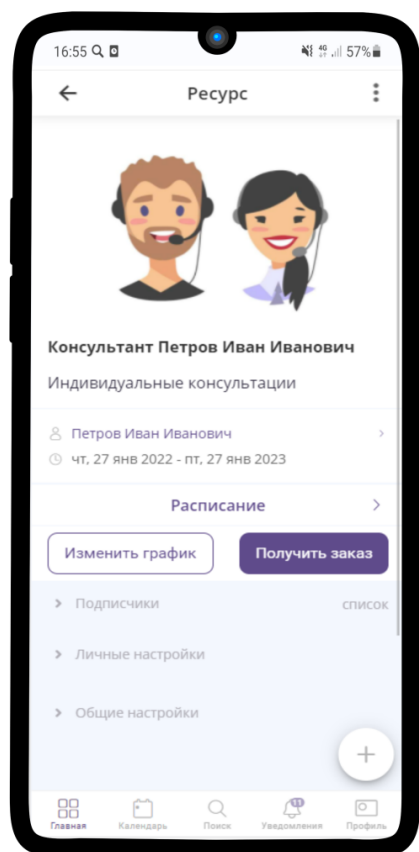


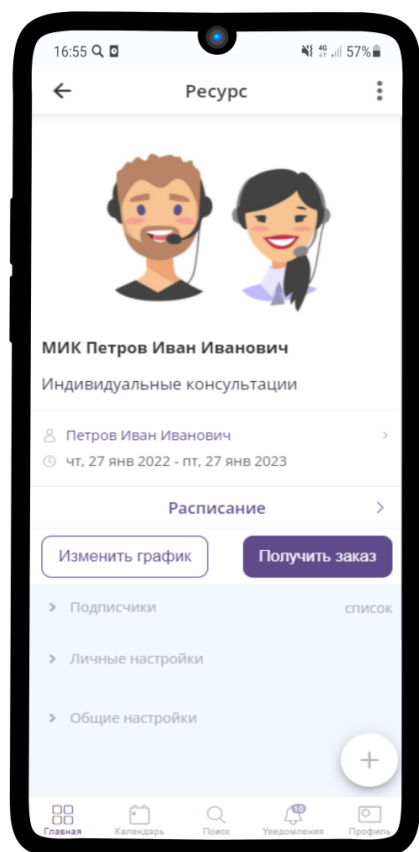


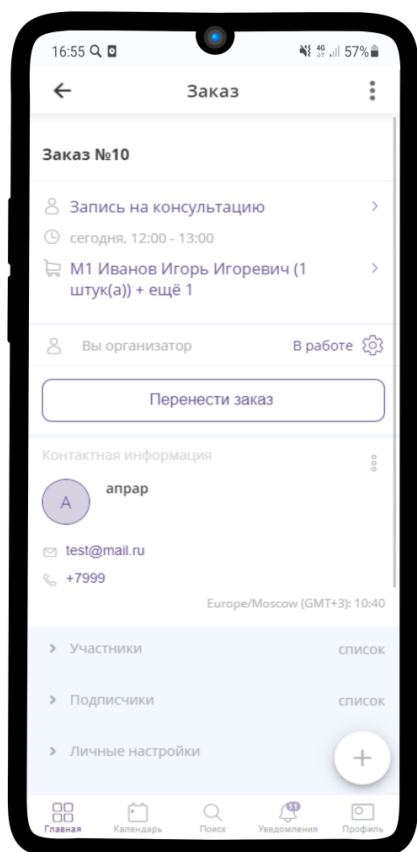


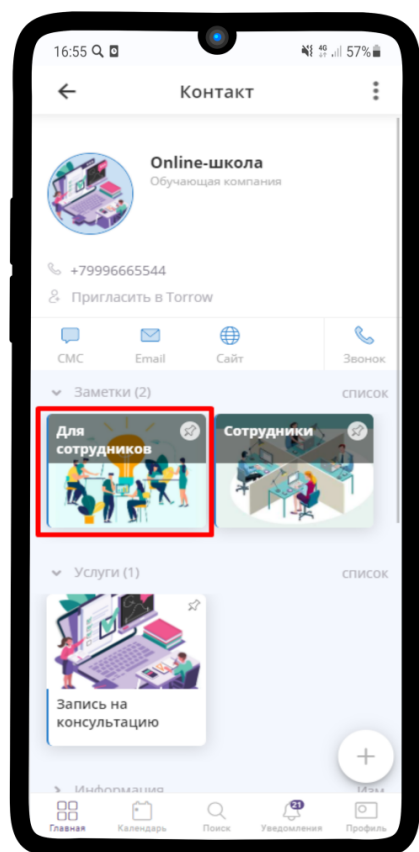


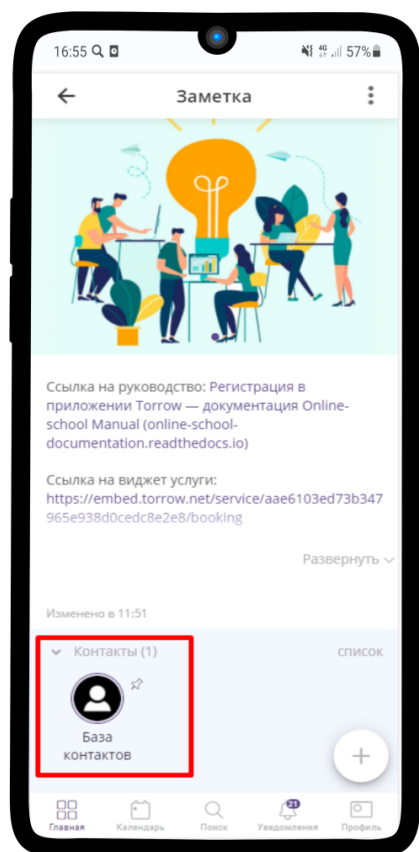


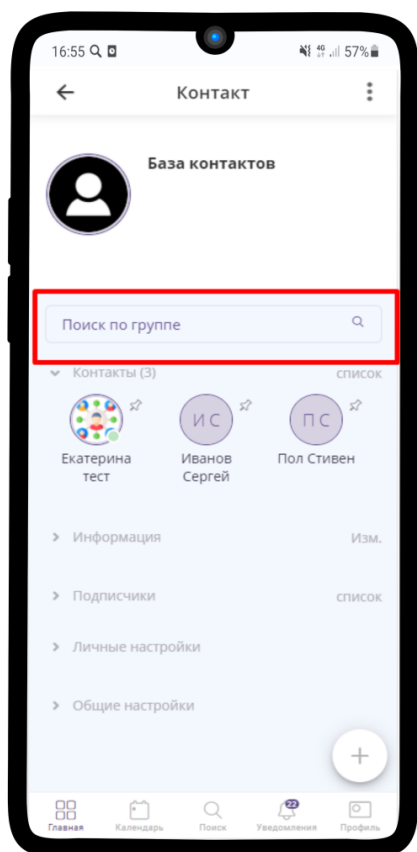


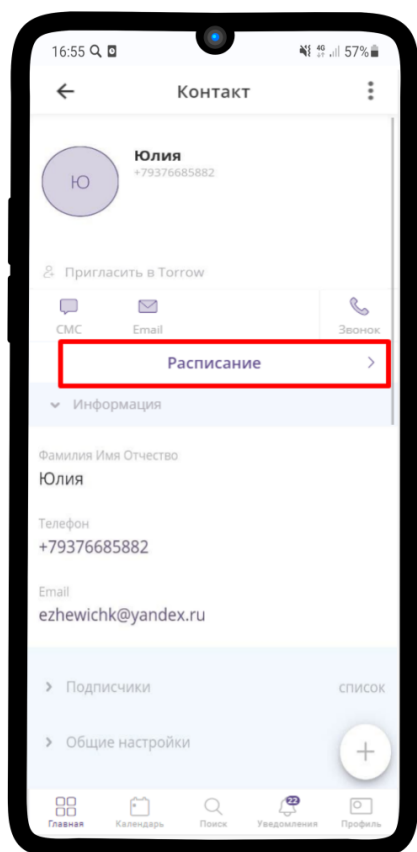


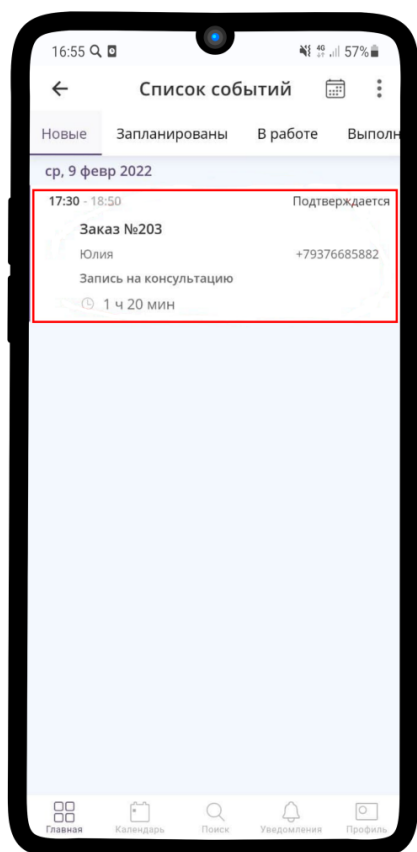


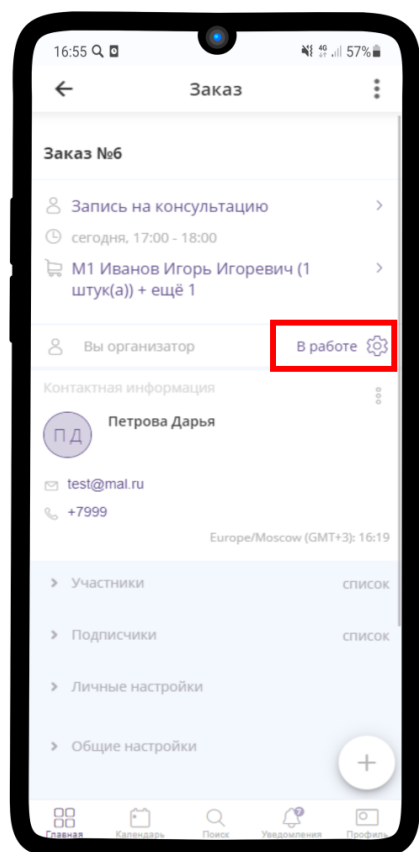


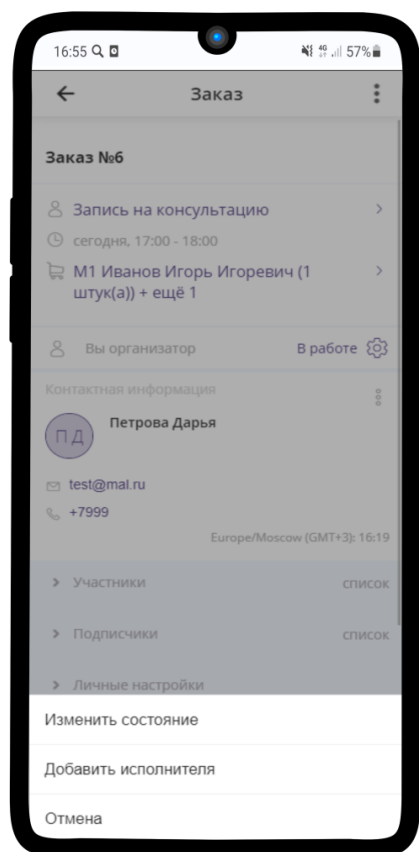


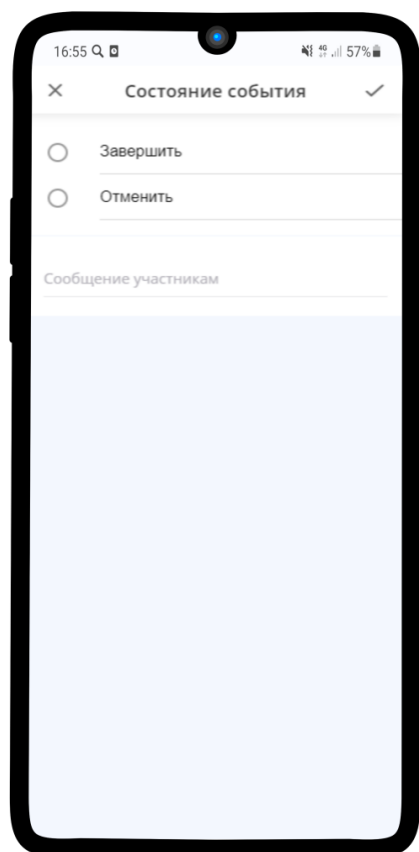


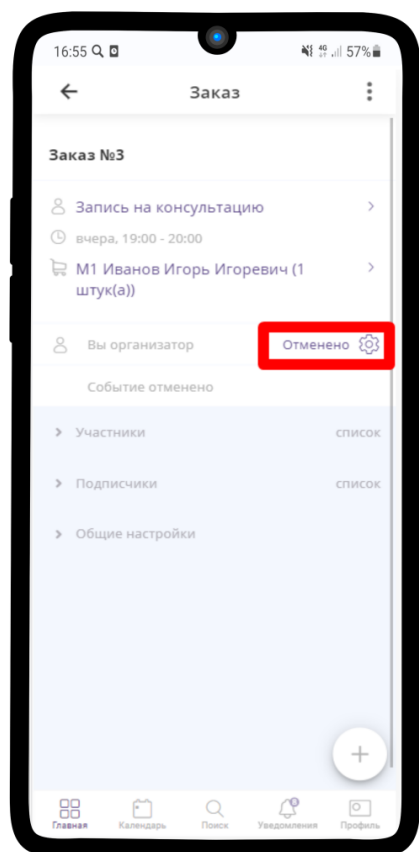


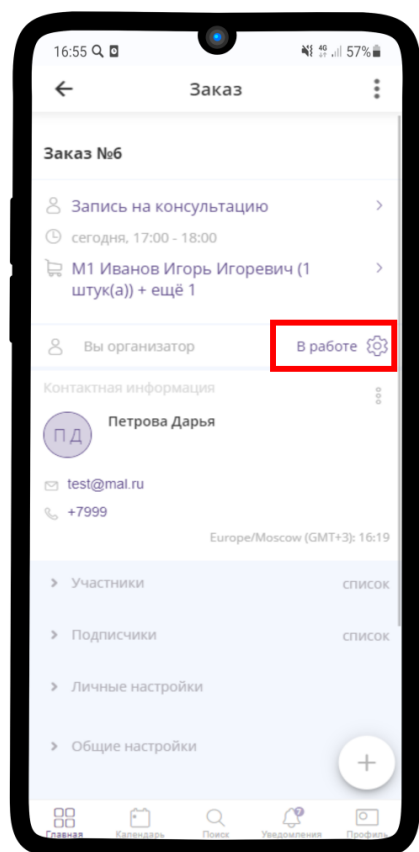


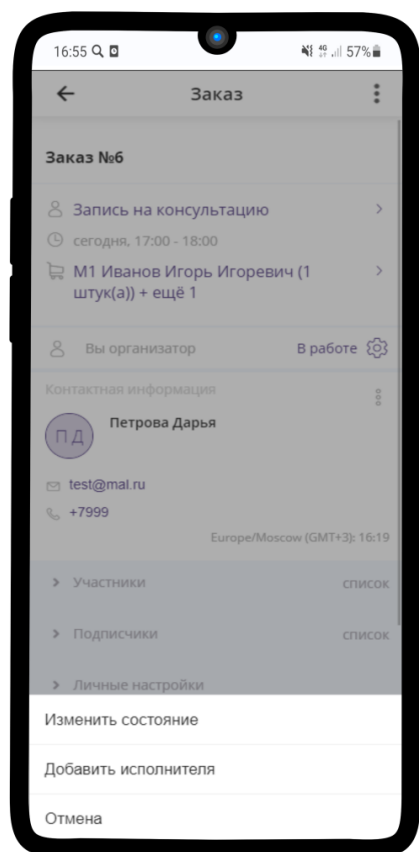


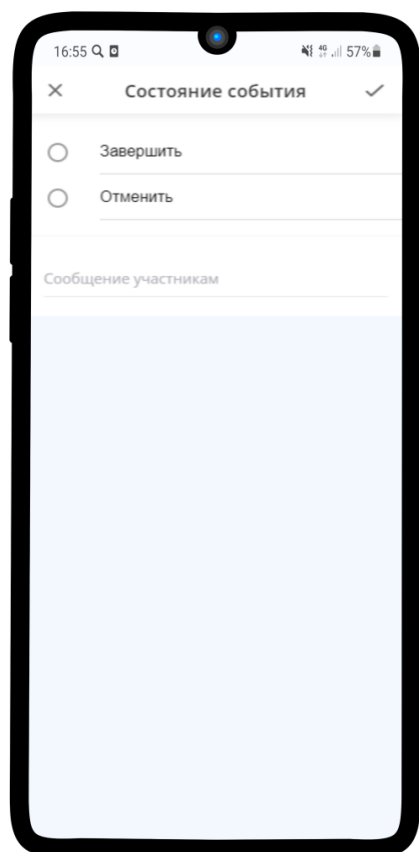


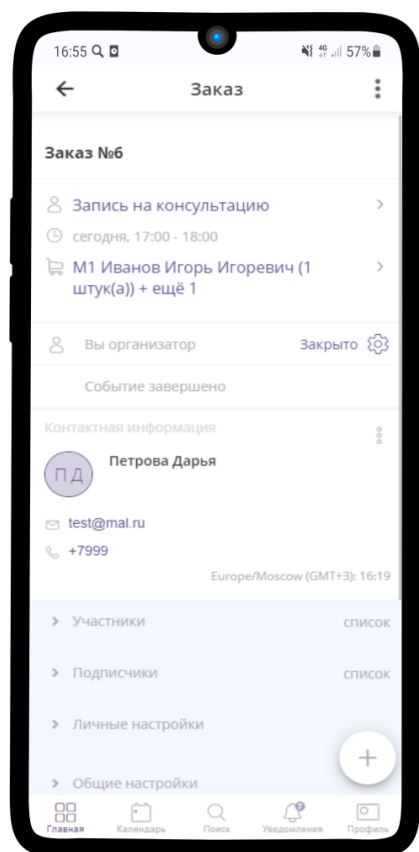


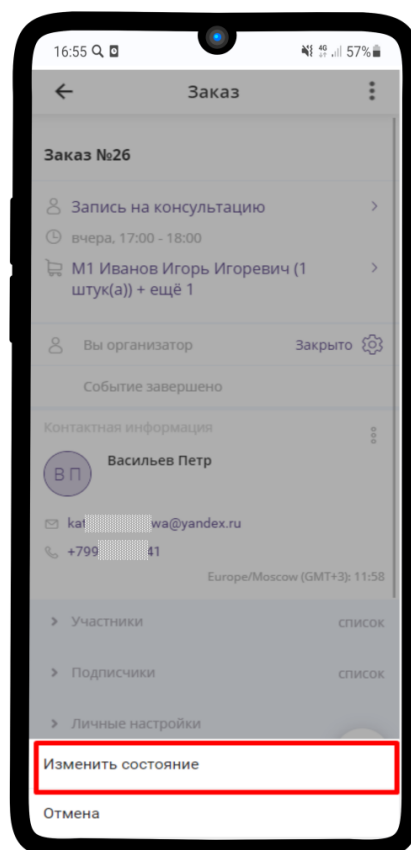


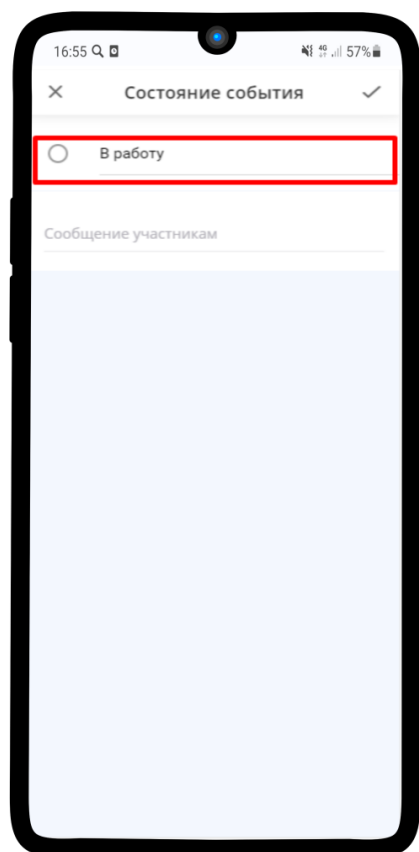


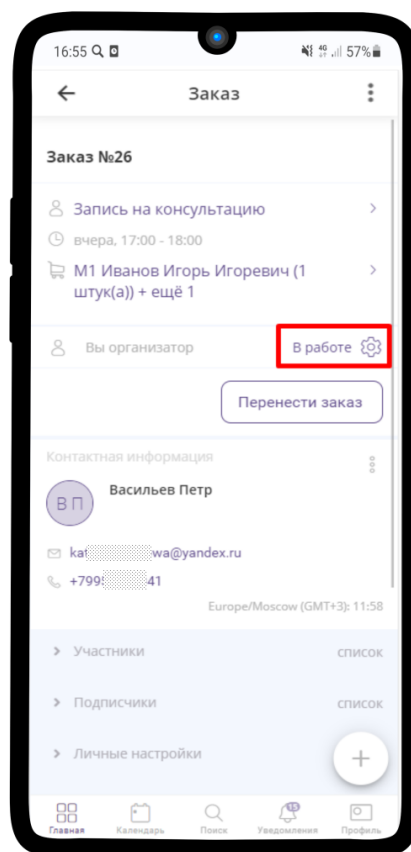


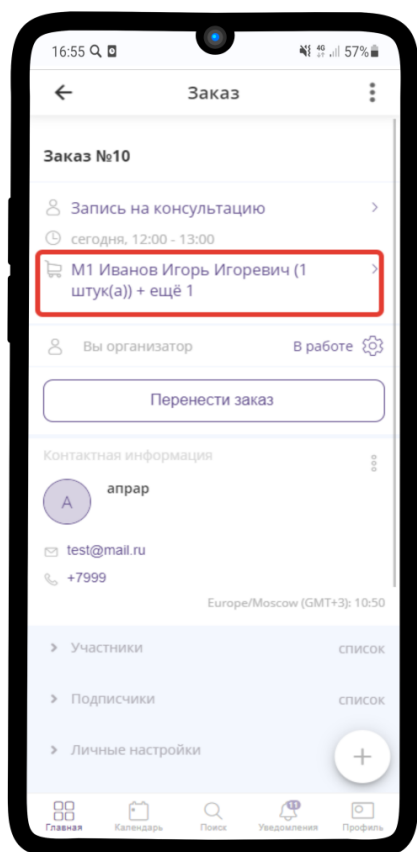


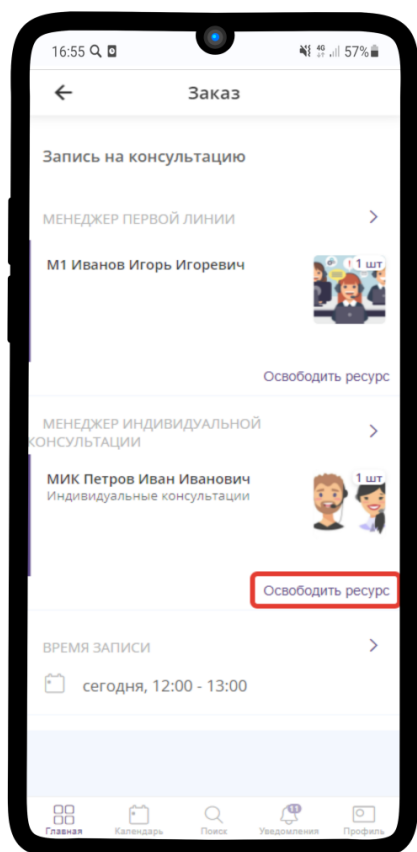


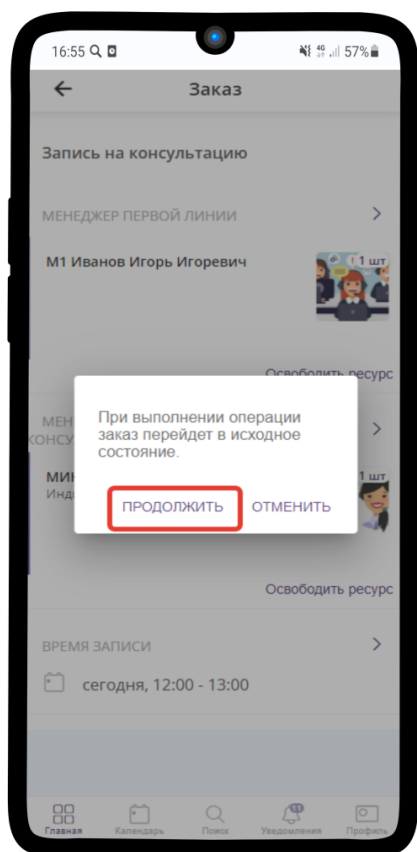


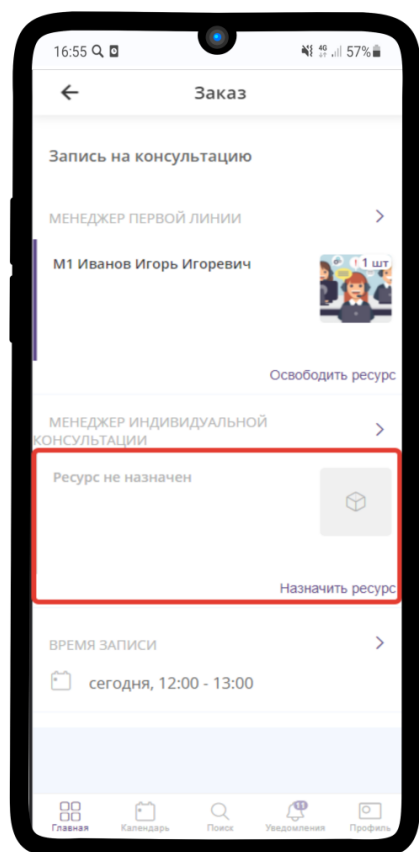


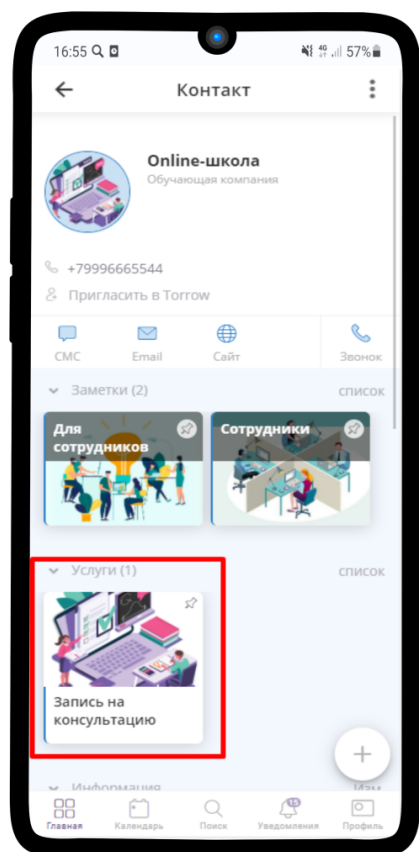


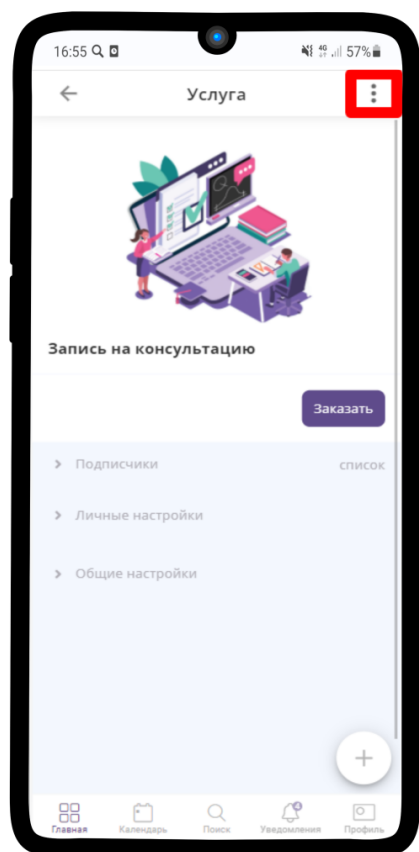


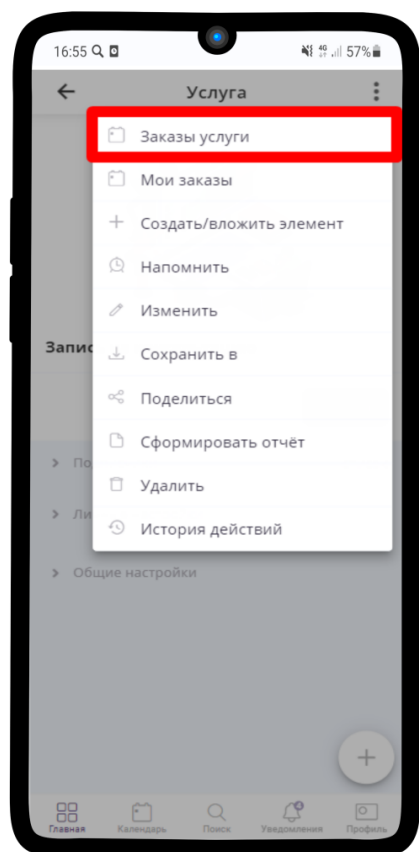


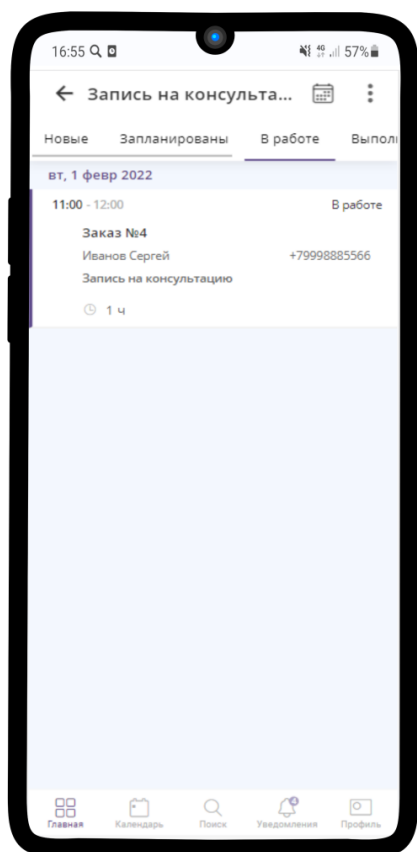


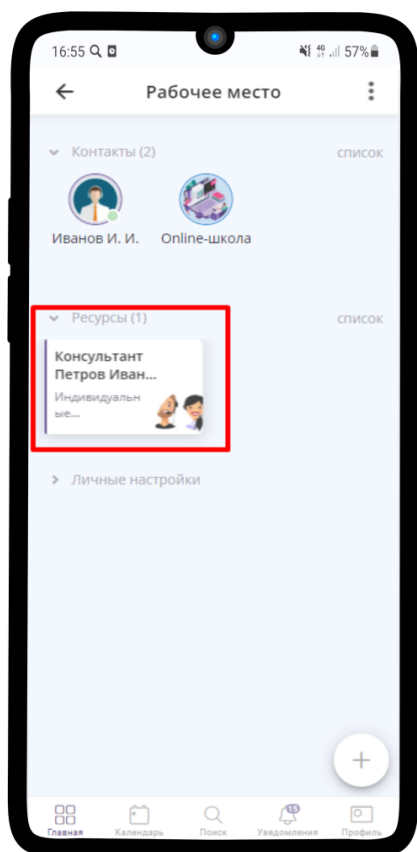


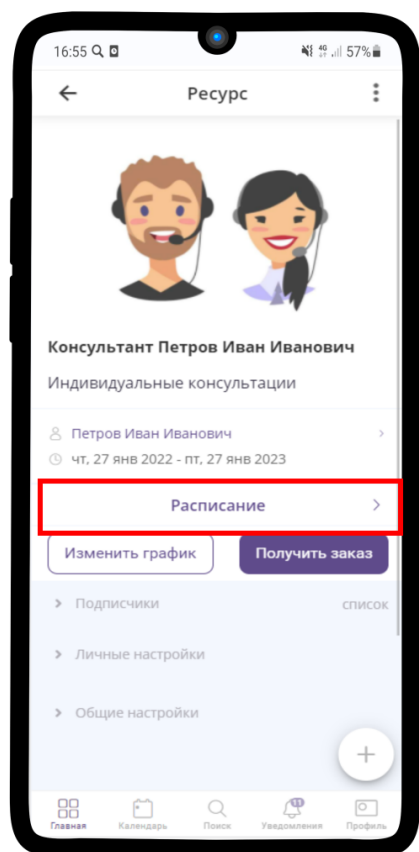


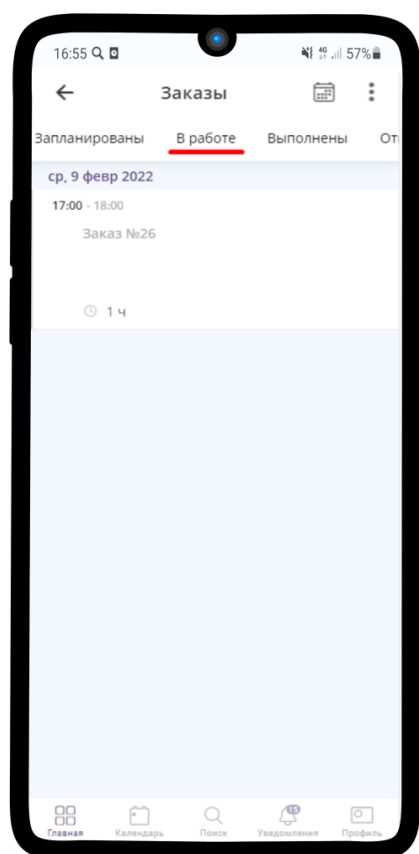












Инструкция для Руководителя

9.1 Просмотр Заявок на консультацию


Чтобы посмотреть все текущие **заявки на консультацию**:

1. Зайдите в необходимую **услугу**.

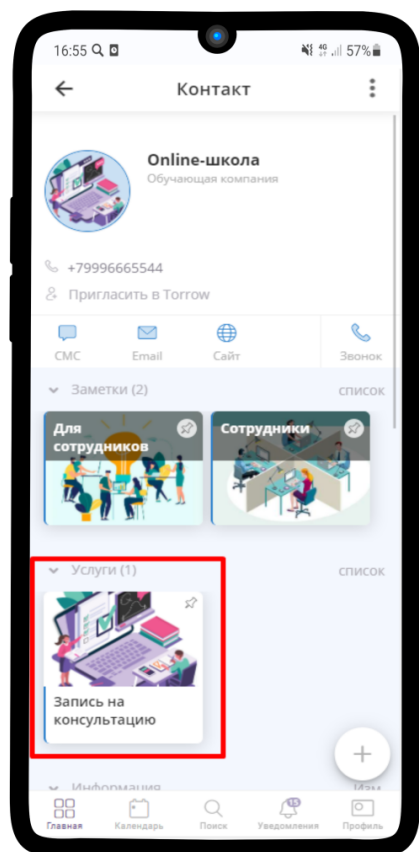
2. Нажмите на кнопку  .

3. В появившемся меню выберите **Заказы услуги**.

4. Перед Вами список заказов, которые разделены на категории по **статусам выполнения**. Перейдите в одну из вкладок.


5. Нажмите на имеющийся **Заказ** и на детали заказа .

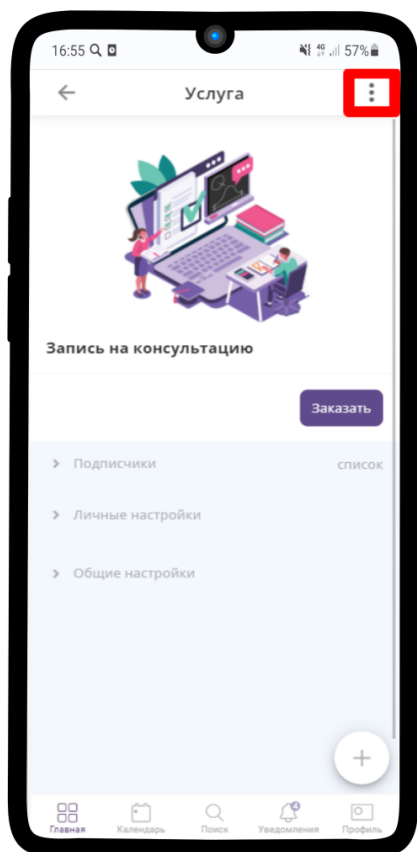
6. Перед Вами откроется **детальная информация** о заказе. Как можете наблюдать в данном заказе еще не назначен Консультант.



9.2 Просмотр истории исполнения Заявки



Примечание: Из истории действий над заказом можно узнать информацию о всех операциях совершенных над заказом с учетом времени изменений и исполнителей.

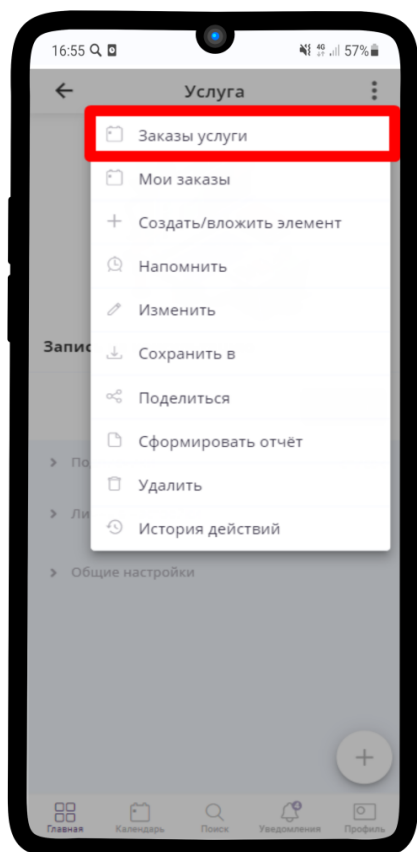
1. Чтобы посмотреть историю действий над заказом, перейдите в нужный заказ.
2. Нажмите на  в правом верхнем углу и из выпадающего меню выберите «История действий».
3. В истории действий можно посмотреть все операции над заказом, а также кто их производил.



9.3 Настройка расписания работы Менеджеров и Консультантов

Примечание: Подробную инструкцию по созданию расписания вы можете найти по ссылке: [Настройка расписания ресурса](#)²⁰.

1. Перейдите в ресурс Менеджера или Консультанта и нажмите на  в правом верхнем углу
2. В выпадающем меню выберите **Изменить**
3. Перейдите в поле **Расписание**.
4. Пример **настройки расписания работы Консультанта и Менеджера** находится на изображении ниже. Сохраните результат, нажав на .
5. Поле **Расписание** в меню настройки **Ресурса** заполнится.




Также каждый менеджер может самостоятельно настроить свое расписание нажав на кнопку **Изменить график**

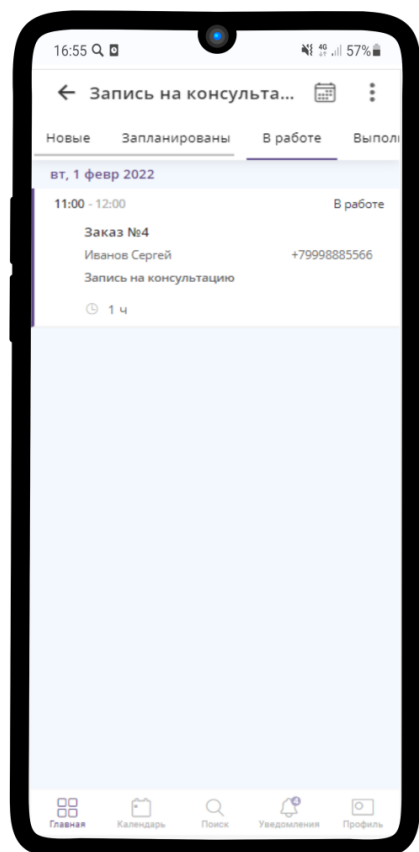
9.4 Формирование отчета по заказам и сотрудникам

Примечание: Из отчетов в приложении Torgow Вы сможете получить всю сопутствующую информацию по заказам и деятельности сотрудников. Оценить загрузку и KPI.

1. Перейдите в услугу “Запись на консультацию”.
-

Нажмите на  в правом верхнем углу

В раскрывшемся выпадающем меню выберите «Сформировать отчет».



2. Существует 3 типа отчета: **Общий, Детальный и Отчет по аренде ресурсов.**

Примечание: Чтобы ознакомиться с общей информацией о заказах, можно сформировать отчет с типом «Общий отчет». В нем будет отображена минимальная информация о заказе и заказчике.

Для администратора (руководителя) наиболее интересными будут отчеты: Детальный и Отчет по ресурсам.

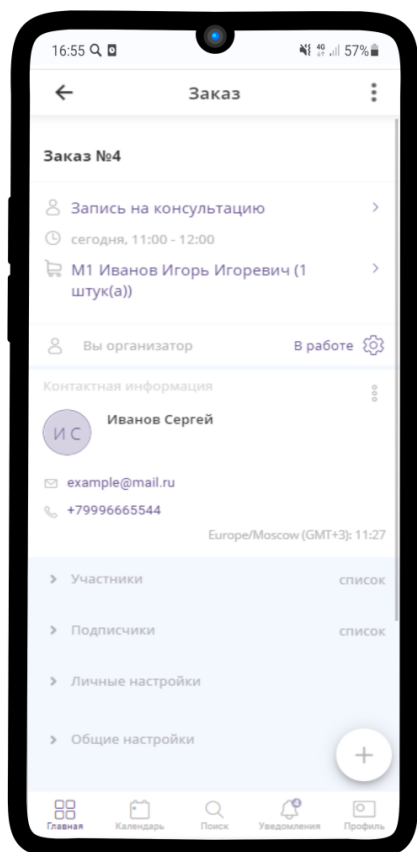
Примечание: Детальный отчет — отображает полную информацию о заказчике, наименование услуги, закрепленных за заказом лидоруба и менеджера, номер заказа, статус заказа, дату начала и окончания заказа и стоимость.

Примечание: Отчет по ресурсам — отображает загрузку ресурса (менеджера и/или лидоруба) по указанному периоду времени.

3. ОБЩИЙ ОТЧЕТ (PDF)

При формировании отчета Вы можете указать параметры, которые хотите наблюдать.

²⁰ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/resource/timetable-resource.html>



Для выведения общего отчета укажите: дату начала и дату окончания отчета (период), также необходимо отметить галками параметры, которые хотите выводить.

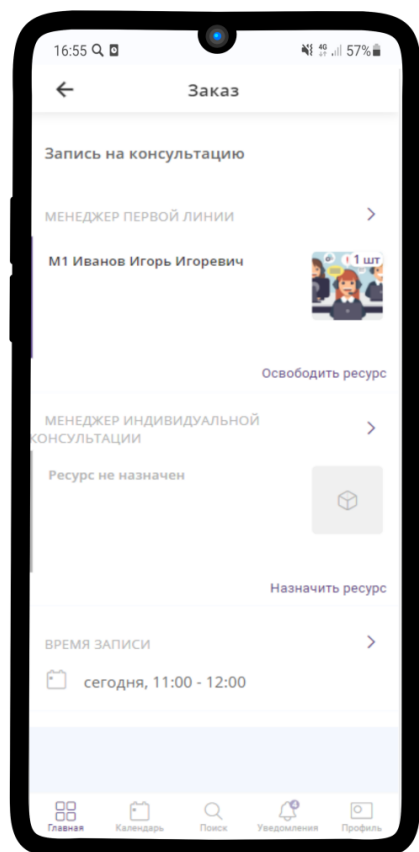
Нажмите «Сформировать отчет»

После появления надписи «Отчет сформирован», нажмите «Скачать».

Готово, отчет сформирован.

При необходимости можно сохранить текущие настройки отчета, чтобы в дальнейшем не вводить эту информацию. Для этого просто укажите параметры и нажмите «Сохранить параметры».

В дальнейшем будет достаточно нажать «Загрузить параметры», выбрать файл. Далее построить отчет.



4. ДЕТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ (EXCEL)

При формировании отчета Вы можете указать параметры, которые хотите наблюдать.

Для выведения детального отчета укажите: дату начала и дату окончания отчета (период), также необходимо выбрать разбивку данных (по месяцам или без разбивки).

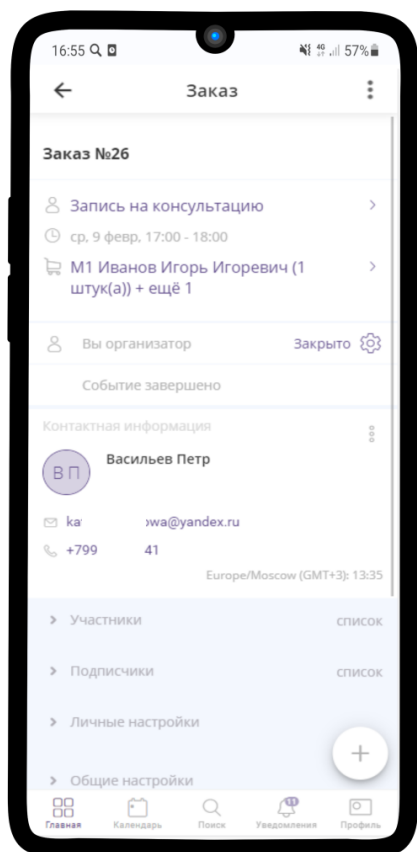
Подсказка: **Без разбивки** - указывается время начала и время окончания заказа без привязки к месяцу. **С разбивкой по месяцам** - добавляется столбец «Месяц», вместо времени указывается дата начала и окончания заказа.

Нажмите «Сформировать отчет»

После появления надписи «Отчет сформирован», нажмите «Скачать».

Готово, отчет сформирован.

При необходимости можно сохранить текущие настройки отчета, чтобы в дальнейшем не вводить эту информация. Для этого просто укажите параметры и нажмите «Сохранить параметры».



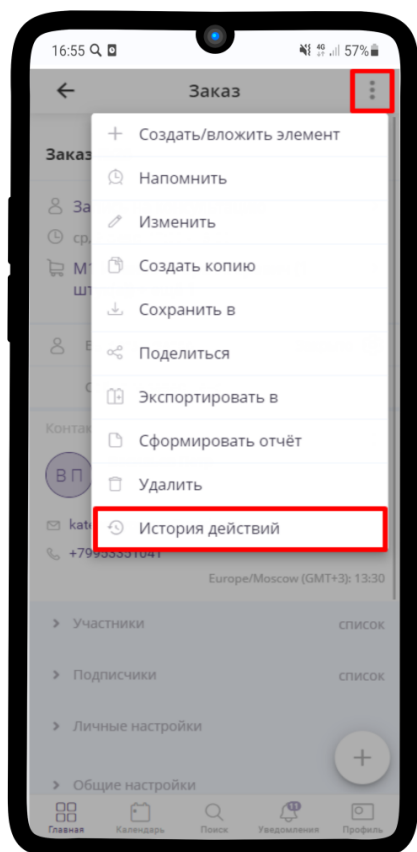
В дальнейшем будет достаточно нажать «Загрузить параметры», выбрать файл. Далее построить отчет.

5. ОТЧЕТ ПО АРЕНДЕ РЕСУРСОВ (EXCEL)

При формировании отчета Вы можете указать параметры, которые хотите наблюдать.

Для вывода отчета по ресурсам укажите:

- 1) Дату начала и дату окончания отчета (период). Можно выбрать диапазон из предложенных.
- 2) Указать детализацию - по времени или датам.
- 3) Указать по каким ресурсам фильтровать отчет (менеджеры и/или лидорубы).
- 4) Выбрать какие столбцы выводить — занято, остаток и всего. Это время сотрудника (занятое, свободное и суммарное).



5) Выбрать значения в ячейках — выбирать «Время».

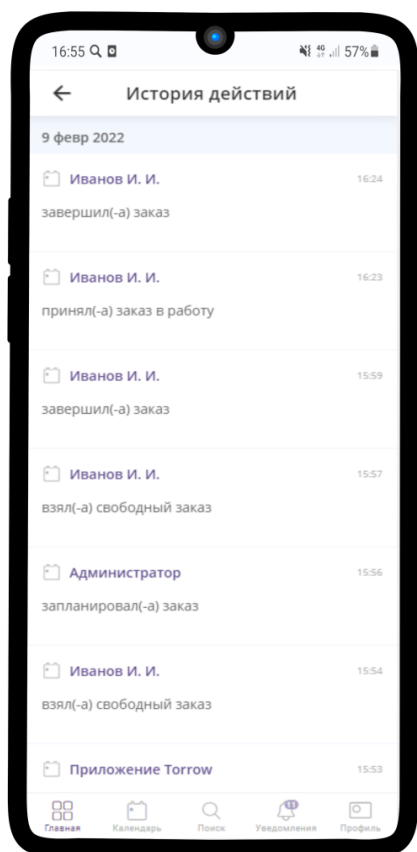
Нажмите «Сформировать отчет».

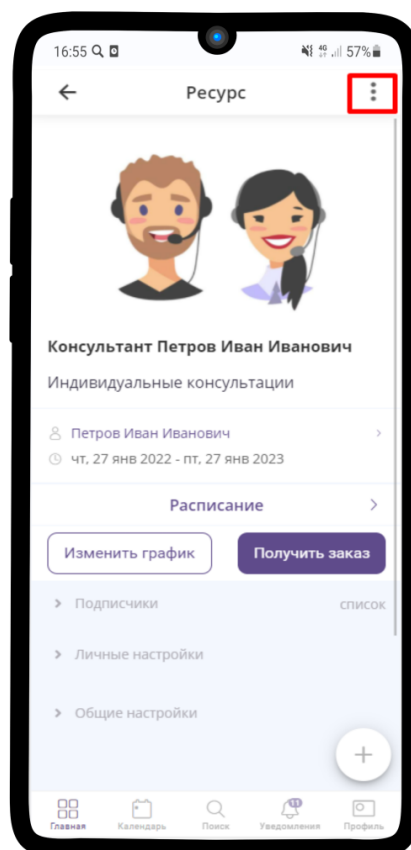
После появления надписи «Отчет сформирован», нажмите «Скачать».

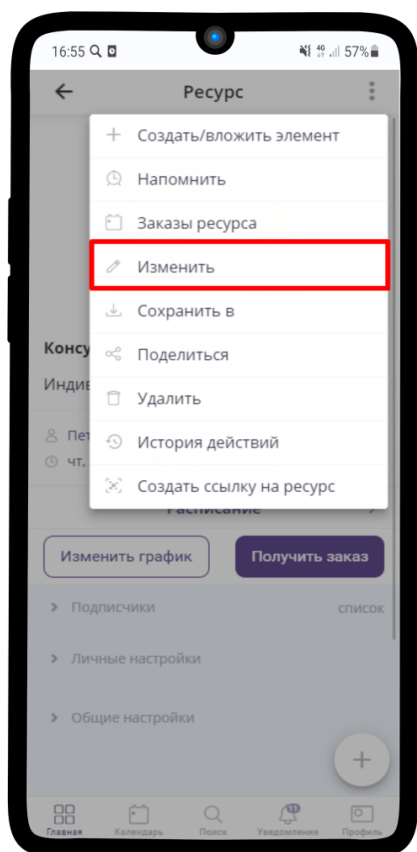
Готово, отчет сформирован.

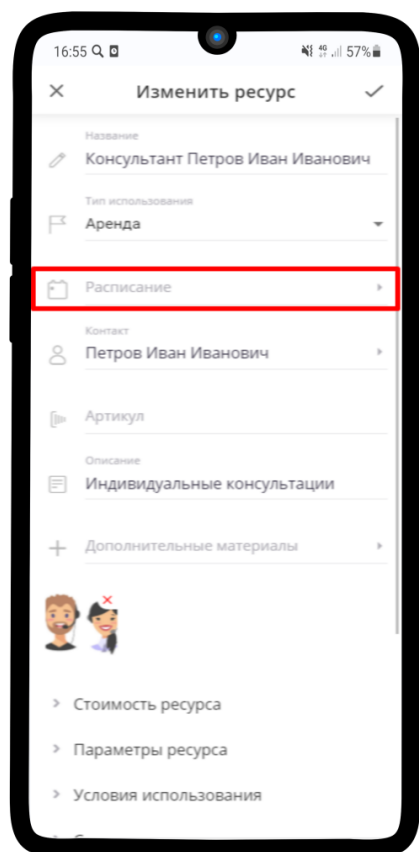
При необходимости можно сохранить текущие настройки отчета, чтобы в дальнейшем не вводить эту информацию. Для этого просто укажите параметры и нажмите «Сохранить параметры».

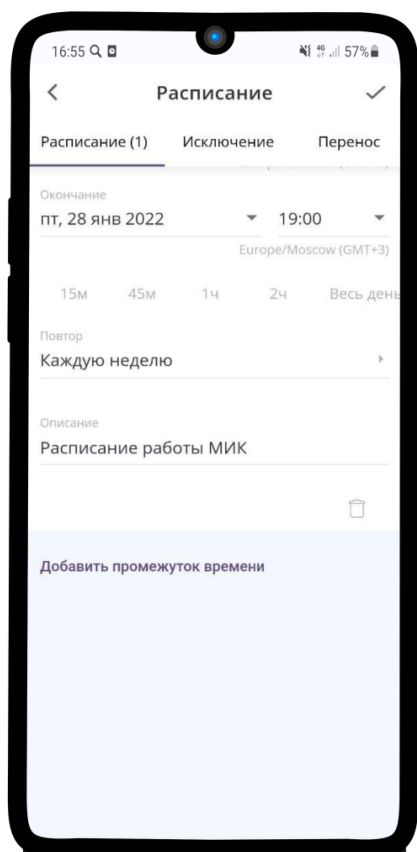
В дальнейшем будет достаточно нажать «Загрузить параметры», выбрать файл. Далее построить отчет.

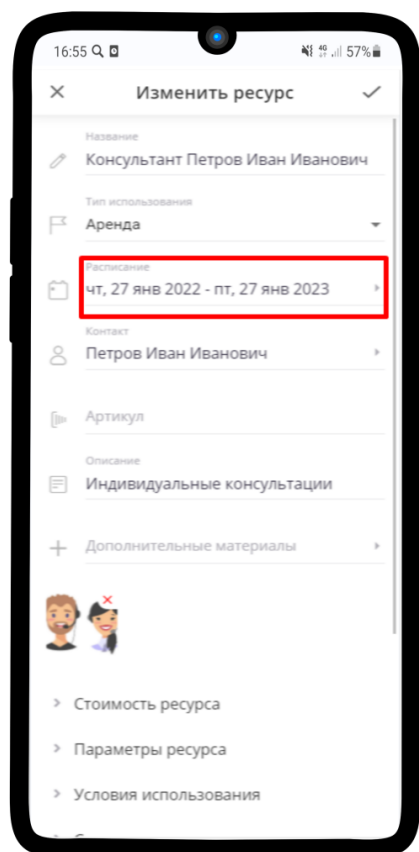


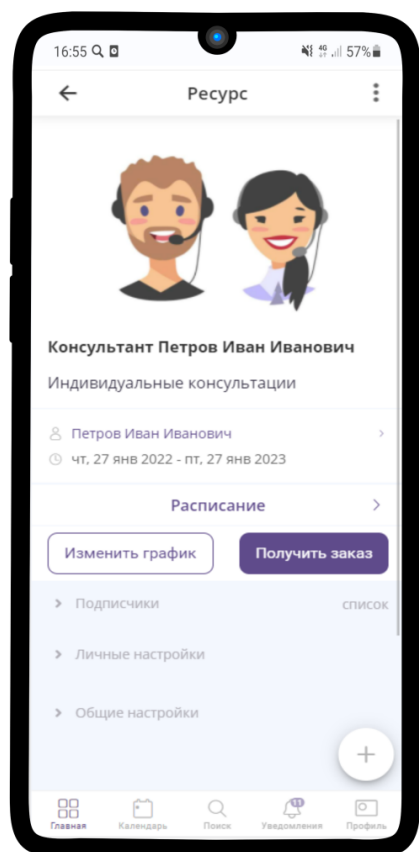


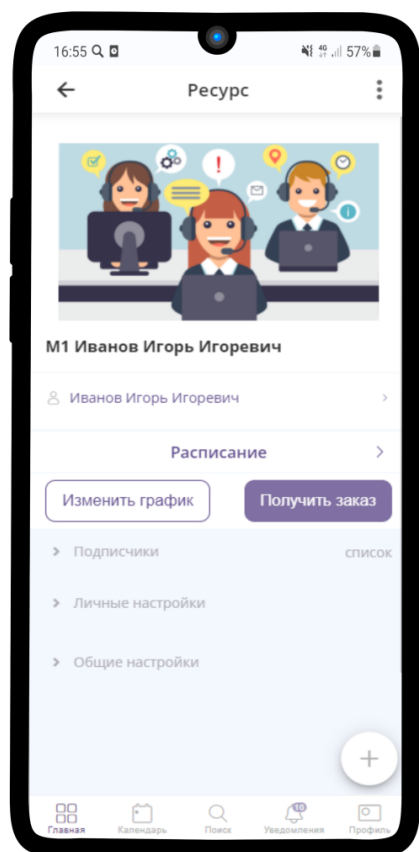


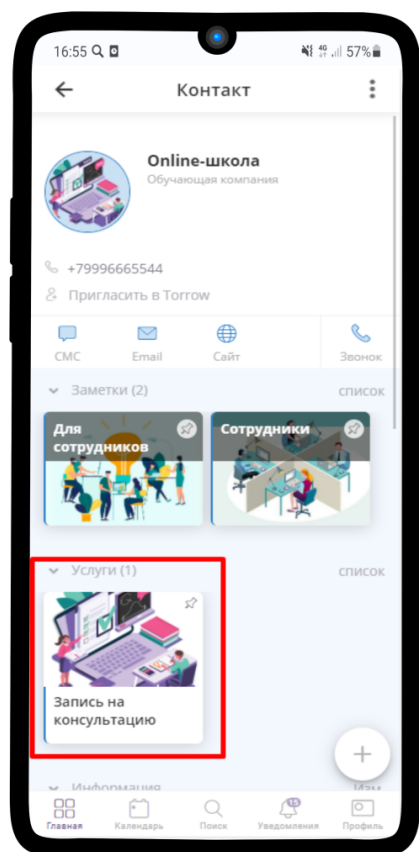


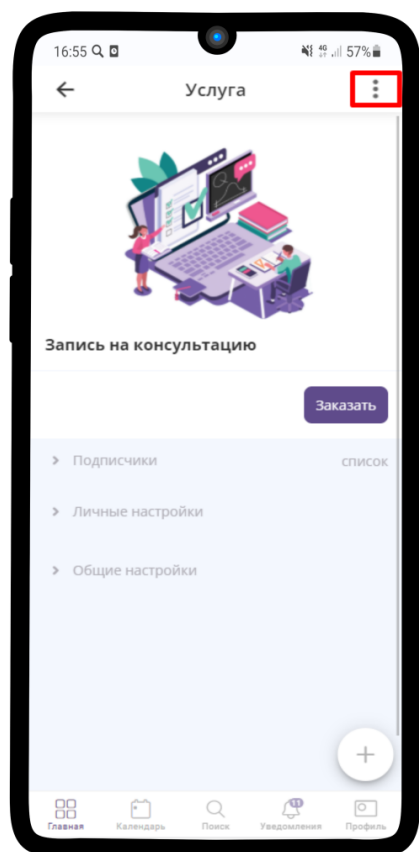


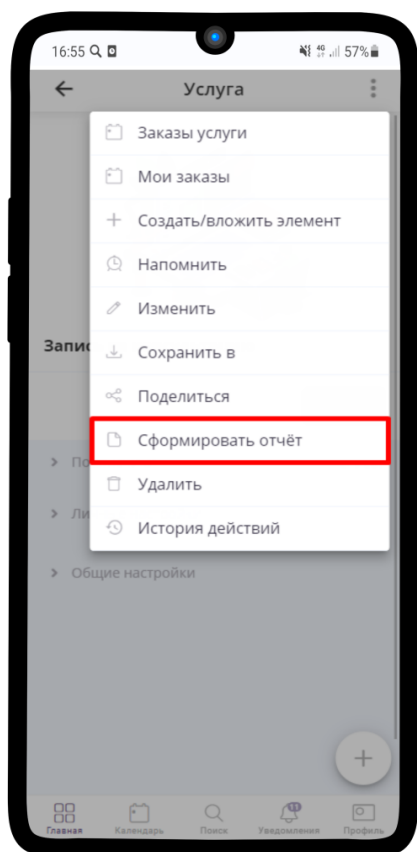


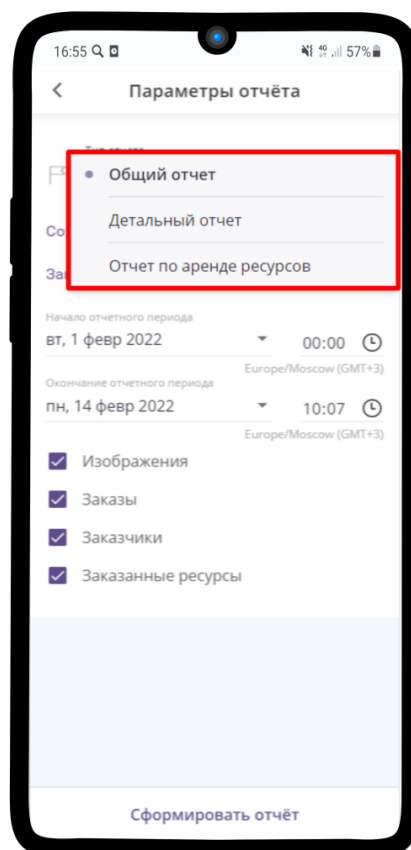


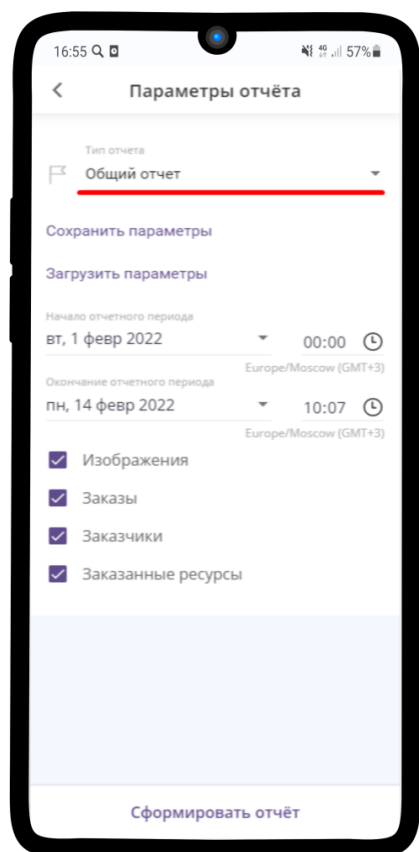


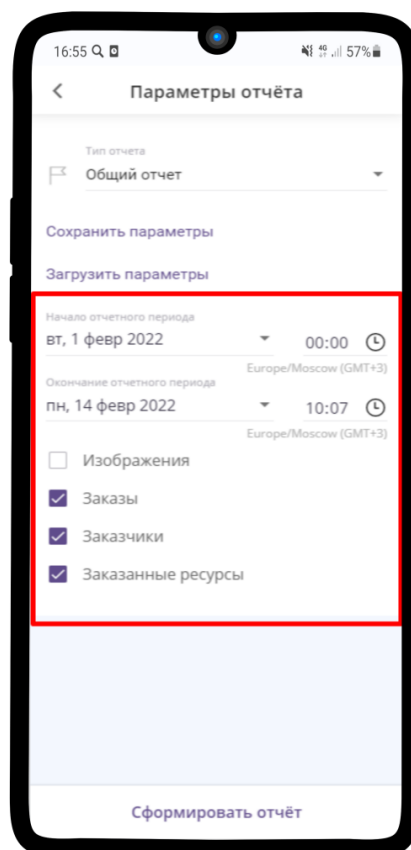


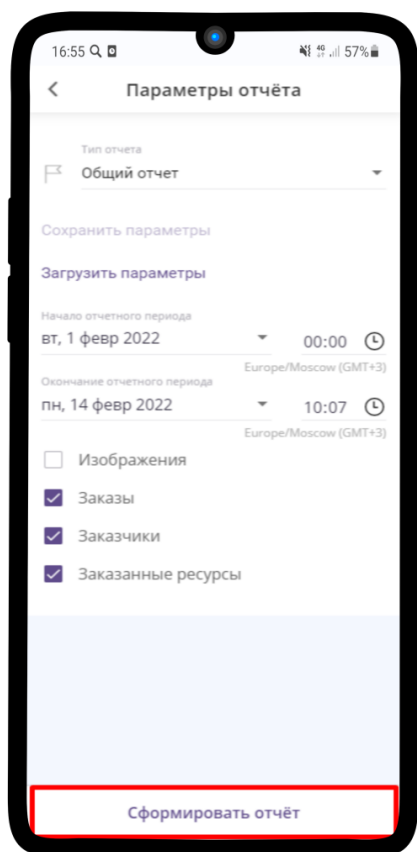


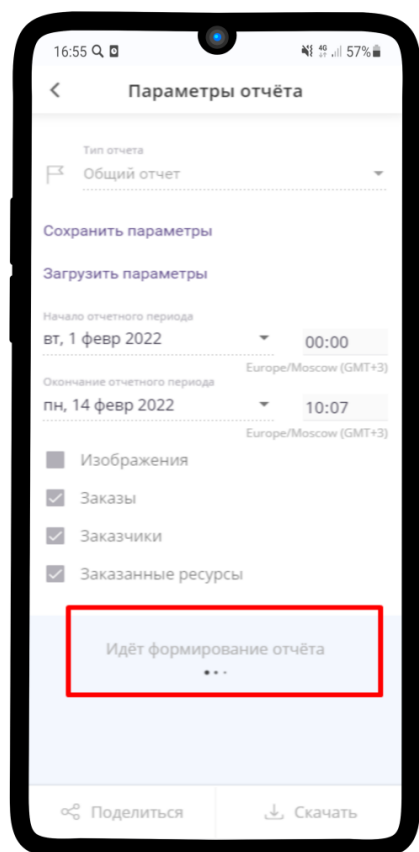


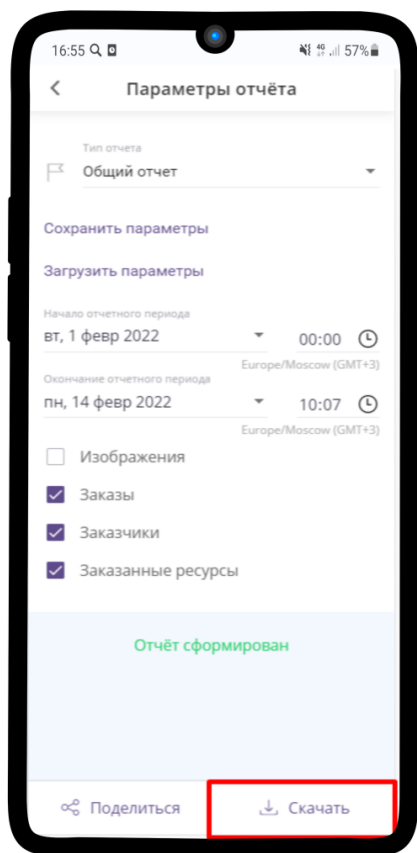












Отчёт по заказам за период

Запись на консультацию

Период: вт, 1 февр., 00:00 – 14 февр., 10:23

ЗАКАЗЫ

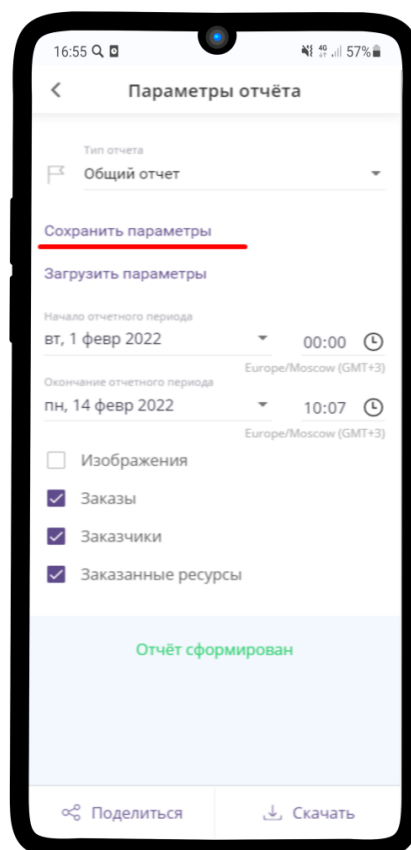
Всего заказов: 2 Выполнено: 1 Отменено: 0

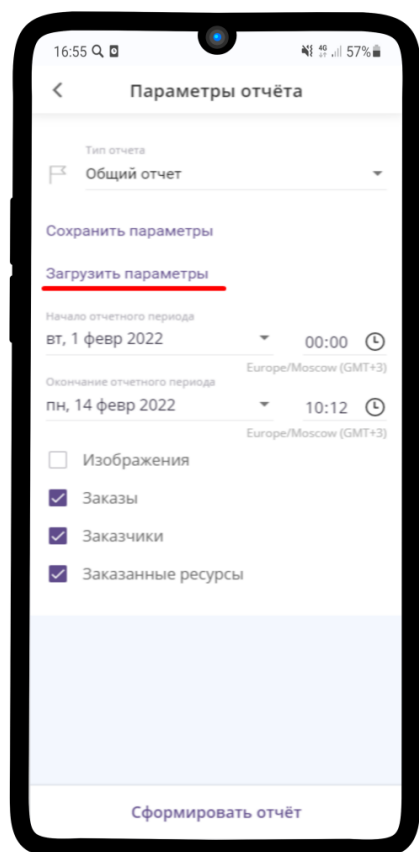
№	Заказ	Заказчик	Стоимость
	Менеджер первой линии: М1 Иванов Игорь Игоревич – 1 штук(а) Дата: 09.02 16:00	Иванова Катя Телефон: +7900 34 Эл.почта: kat 13@mail.ru Контактная информация: Иванова Катя +7900 34 kat 13@mail.ru	0 Р Проверяется
26	Менеджер первой линии: М1 Иванов Игорь Игоревич – 1 штук(а) + ещё 1 Дата: 09.02 17:00	Васильев Петр Телефон: +7990 341 Эл.почта: ka wa@yandex.ru Контактная информация: Васильев Петр +7990 341 ka wa@yandex.ru	0 Р Закрыт

СУММАРНОЕ КОЛИЧЕСТВО ПРОДАННЫХ ТОВАРОВ И УСЛУГ

Стоимость товаров: 0 Р НДС: 0 Р

№	Ресурсы	Длительность	Цена / Скидка	Стоимость / НДС
1	Менеджер первой линии: М1 Иванов Игорь Игоревич	2 ч.	0 Р / 0 Р	0 Р / 0 Р





16:55 57%

Параметры отчёта

Тип отчёта
Детальный отчет

Сохранить параметры

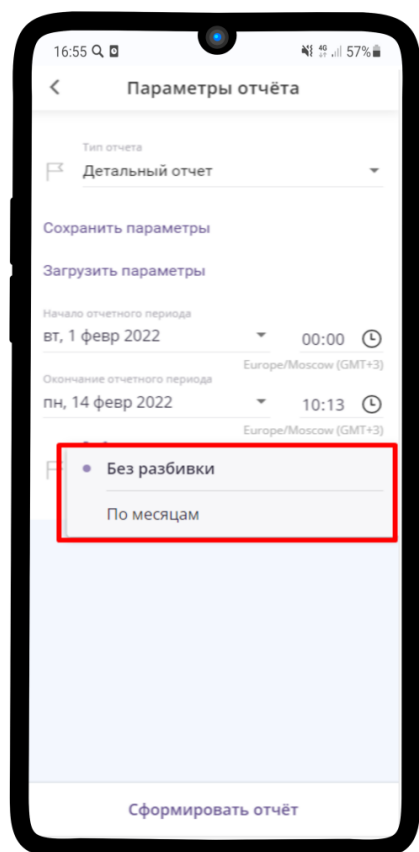
Загрузить параметры

Начало отчетного периода
вт, 1 февр 2022 00:00 Europe/Moscow (GMT+3)

Окончание отчетного периода
пн, 14 февр 2022 10:13 Europe/Moscow (GMT+3)

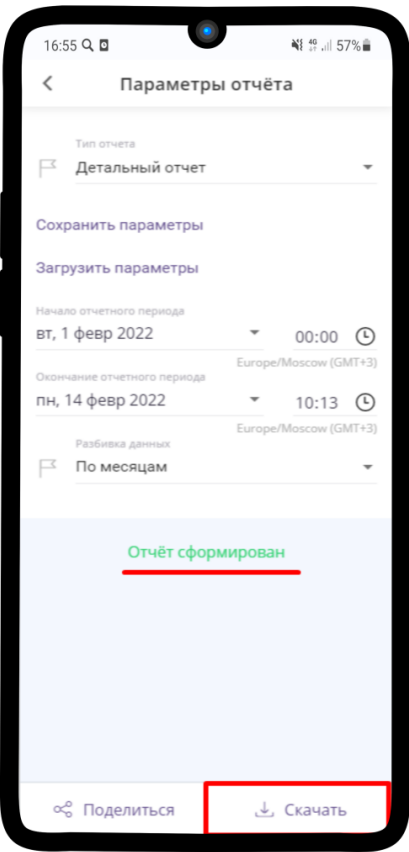
Разбивка данных
Без разбивки

Сформировать отчёт

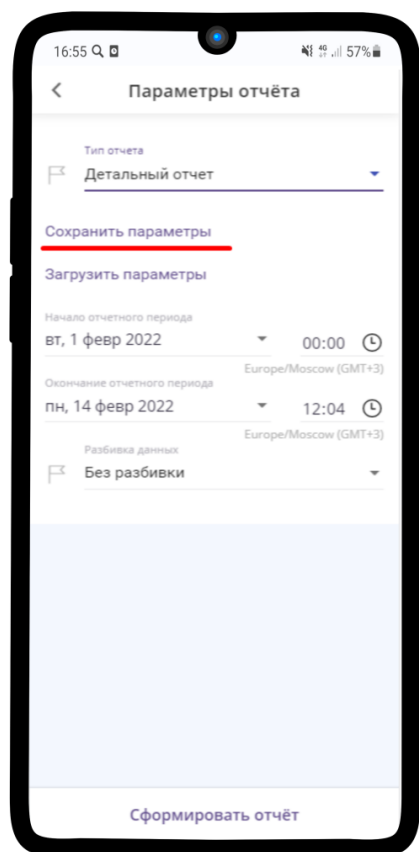


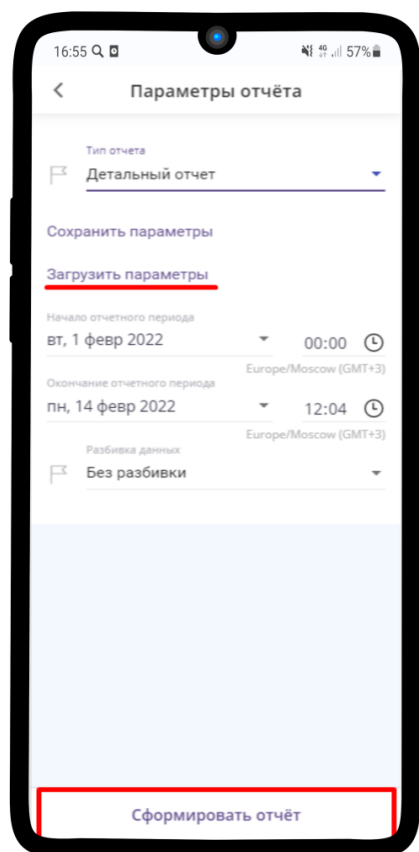
The screenshot shows a mobile application interface titled "Параметры отчёта" (Report Parameters). The interface includes the following elements:

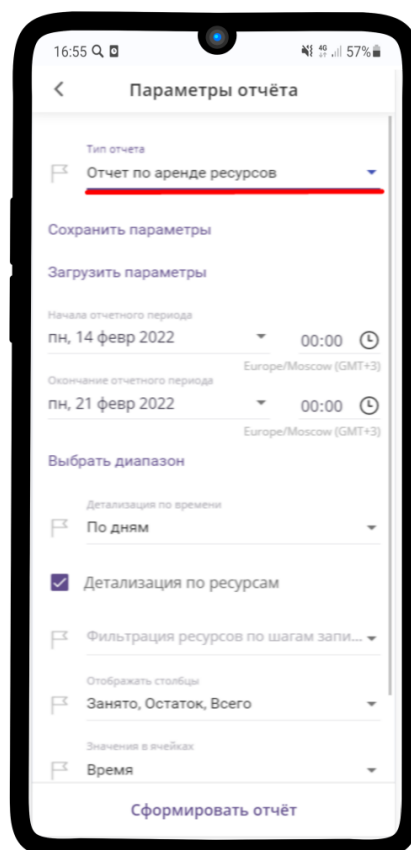
- Тип отчёта** (Report Type): A dropdown menu currently set to "Детальный отчет" (Detailed report).
- Сохранить параметры** (Save parameters) and **Загрузить параметры** (Load parameters) buttons.
- Начало отчетного периода** (Start of reporting period): A date and time selector set to "вт, 1 февр 2022" at "00:00". The time zone is "Europe/Moscow (GMT+3)".
- Окончание отчетного периода** (End of reporting period): A date and time selector set to "пн, 14 февр 2022" at "10:13". The time zone is "Europe/Moscow (GMT+3)".
- Разбивка данных** (Data breakdown): A dropdown menu currently set to "По месяцам" (By month).
- Сформировать отчёт** (Generate report) button: Located at the bottom of the screen, highlighted with a red rectangle.

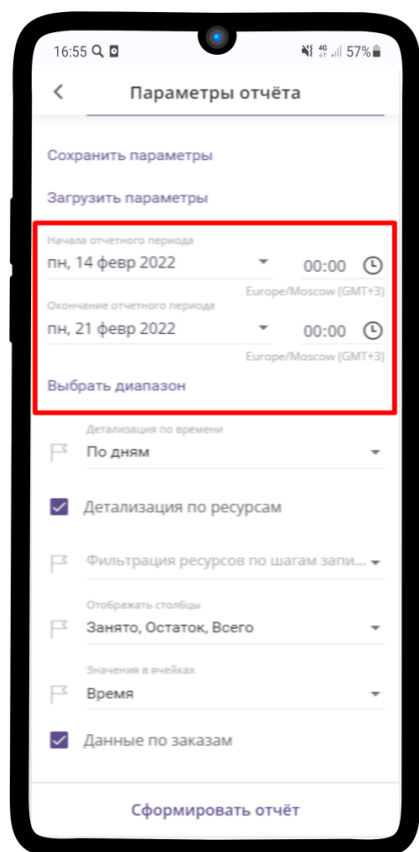


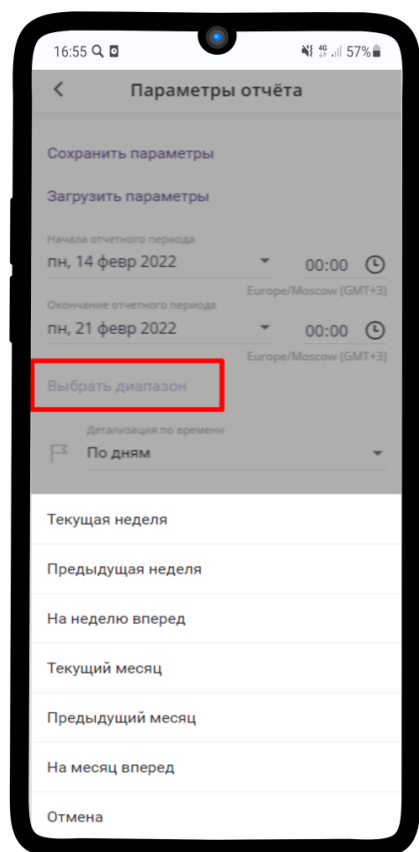
Excel aae6103ea1c5a9b6d64169000128b18a_2022-02-14_07:15:11 - Только просмотр													
Файл Главная Вставка Рисование Разметка страниц Формулы Данные Рецензирование Вид Справка Просмотр													
A1 fx №													
№	Заказчик	Контактная информация	Исполнитель	Услуга	Ресурс	Номер заказа	Название заказа	Статус заказа	Месяц	Дата	Дата конца	Кол-во дней	Кол-во ресурс
1	Иванова Катя	ФИО: Иванова Катя Телефон: +7900 094 Email: ka_13@mail.ru		Запись на консультацию	М.И. Иванов Игорь Игоревич		Заказ №025	Проверется	февраль	9	9	1	1,00
2	Васильев Петр	ФИО: Васильев Петр Телефон: +7999 142 Email: ka_kva@yandex.ru	Петров Иван Иванович	Запись на консультацию	М.И. Иванов Игорь Игоревич	26	Заказ №026	Закрыт	февраль	9	9	1	1,00
3	Васильев Петр	ФИО: Васильев Петр Телефон: +7999 421 Email: ka_xwa@yandex.ru	Петров Иван Иванович	Запись на консультацию	М.И. Петров Иван Иванович	26	Заказ №026	Закрыт	февраль	9	9	1	1,00
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

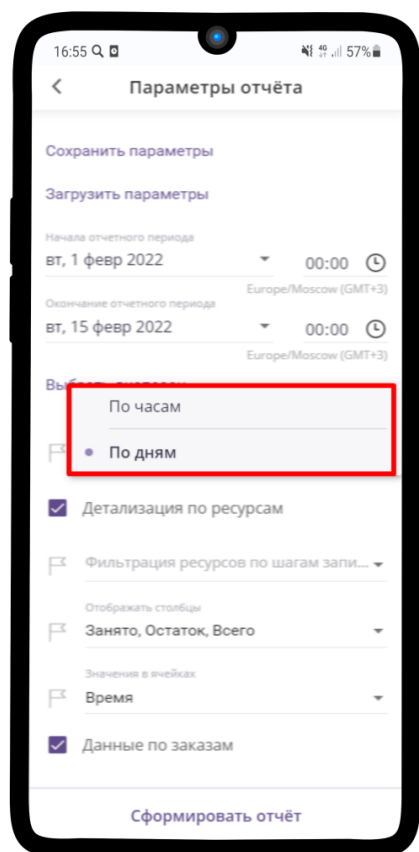


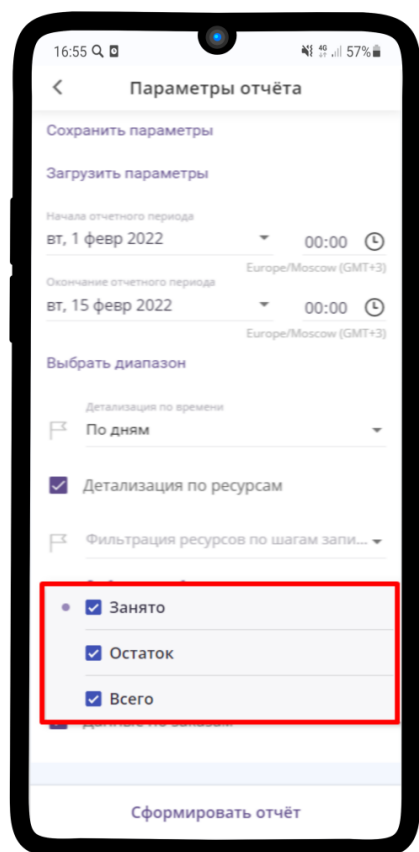


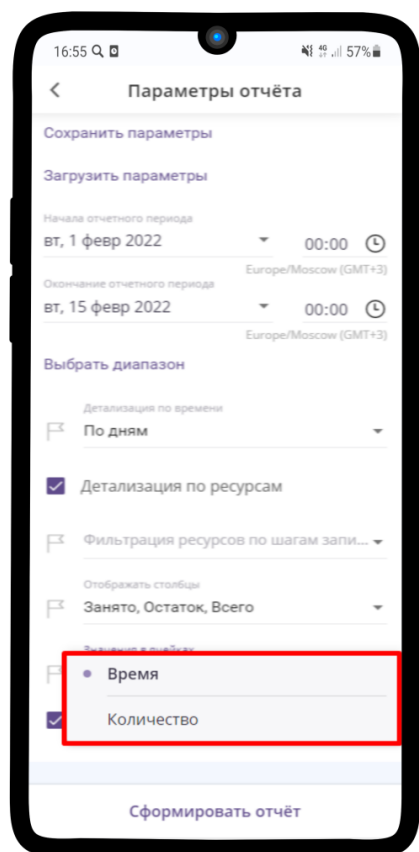












16:55 57%

< Параметры отчёта

Сохранить параметры

Загрузить параметры

Начала отчетного периода
вт, 1 февр 2022 00:00 ⌚
Europe/Moscow (GMT+3)

Окончание отчетного периода
вт, 15 февр 2022 00:00 ⌚
Europe/Moscow (GMT+3)

Выбрать диапазон

Детализация по времени
☐ По дням

☒ Детализация по ресурсам

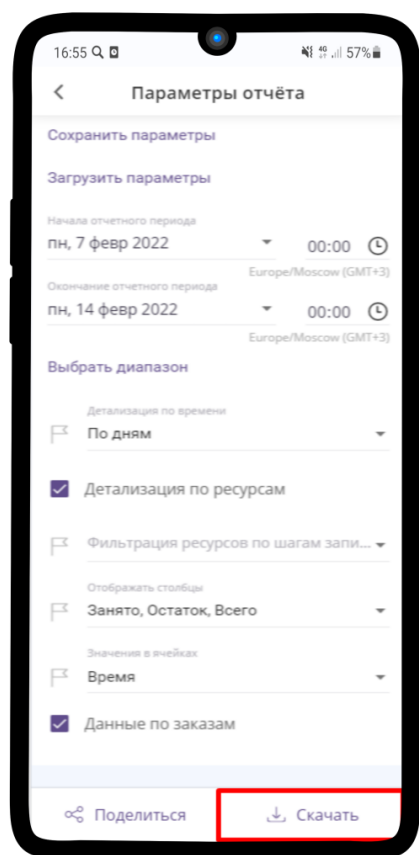
☐ Фильтрация ресурсов по шагам запи...

Отображать столбцы
☐ Занято, Остаток, Всего

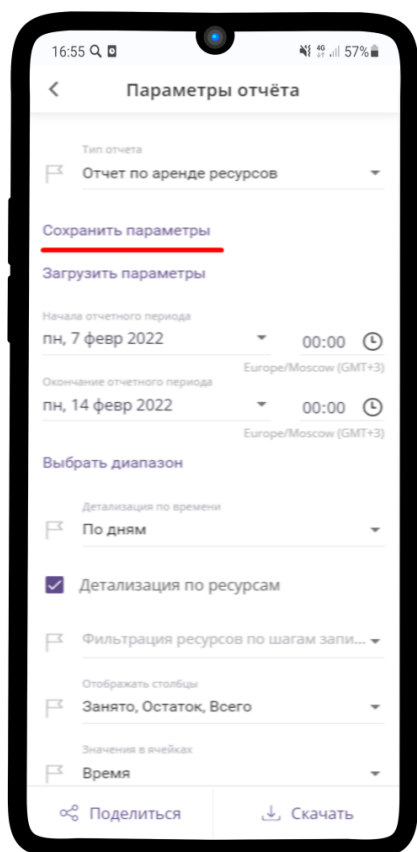
Значения в ячейках
☐ Время

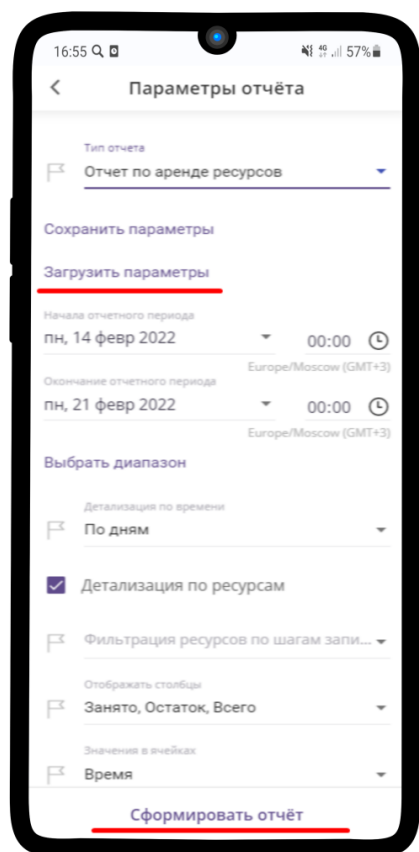
☒ Данные по заказам

Сформировать отчёт



Сформирован в пн, 14 февр. 2022, 10:28:18			Суммарно		сб, 05.02.2022		вс, 06.02.2022		пн, 07.02.2022		вт, 08.02.2022		ср, 09.02.2022		чт, 10.02.2022		пт, 11.02.2022	
Ресурс	Услуга	Кол-во	Занято, ч	Остаток, ч	Всего, ч	Занято, ч	Остаток, ч	Всего, ч	Занято, ч	Остаток, ч	Всего, ч	Занято, ч	Остаток, ч	Всего, ч	Занято, ч	Остаток, ч	Всего, ч	Занято, ч
M1 Иванов Игорь Игоревич	Запись на консультацию	1	2	502	504	0	24	24	0	24	24	0	24	24	2	22	24	0
M11 Петров Иван Иванович	Запись на консультацию	1	1	179	180	0	10	10	0	10	10	0	10	10	1	9	10	0
Итого 2 ресурс(ов)			3	681	684	0	34	34	0	34	34	0	34	34	3	31	34	0
Всего заказов и выполнено			2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Новых заказов			1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Подтверждено заказов			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
В работе заказов			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Выполнено заказов			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Закрыто заказов			1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Отменено заказов			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0





ГЛАВА 10

Настройка

Примечание: Раздел находится в разработке. если Вы не нашли ответ на свой вопрос можете написать его нашей службе поддержки²¹

Подробная **инструкция по настройке приложения** находится по ссылке: [Настройка приложения Torrow](#)²².

²¹ support@torrow.net

²² <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/customization/index.html>

Часто задаваемые вопросы

Примечание: Раздел находится в разработке. если Вы не нашли ответ на свой вопрос можете написать его нашей службе поддержки²³

Ответы на самые **часто задаваемые вопросы** Вы сможете найти по ссылке: [FAQ Torrow](#)²⁴.

11.1 Как изменить/отредактировать элемент?

1. Зайдите в нужный элемент

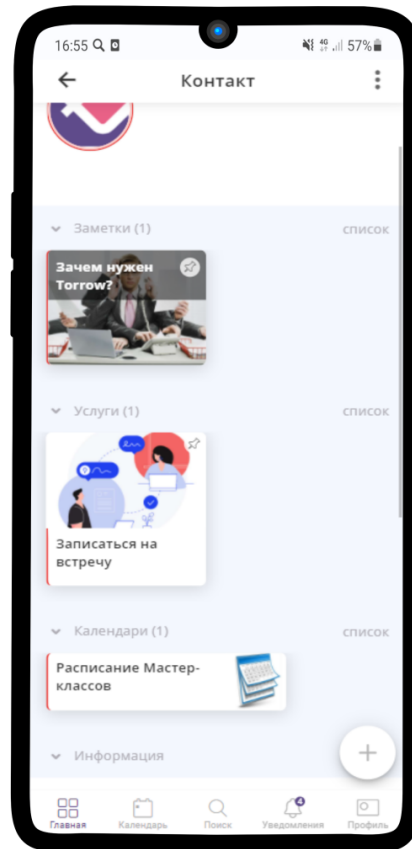
2. Нажмите на 

3. Из выпадающего списка меню выберите **Изменить**


4. Нажмите на , чтобы сохранить изменения

²³ support@torrow.net

²⁴ <https://torrownet.readthedocs.io/ru/latest/faq/index.html>



11.2 Настройка часового пояса пользователя

1. Перейдите в Ваш профиль, нажав на 

2. Нажмите на **Настройки**

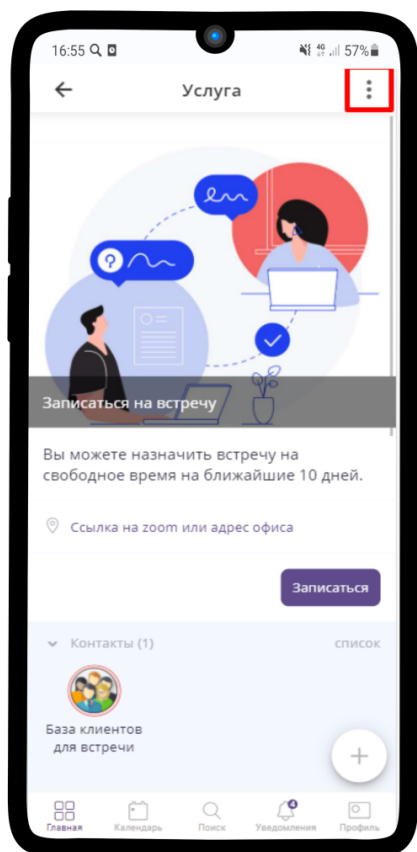
3. Выберите пункт **Часовой пояс**

4. Нажмите на 


5. Впишите город, в котором Вы находитесь

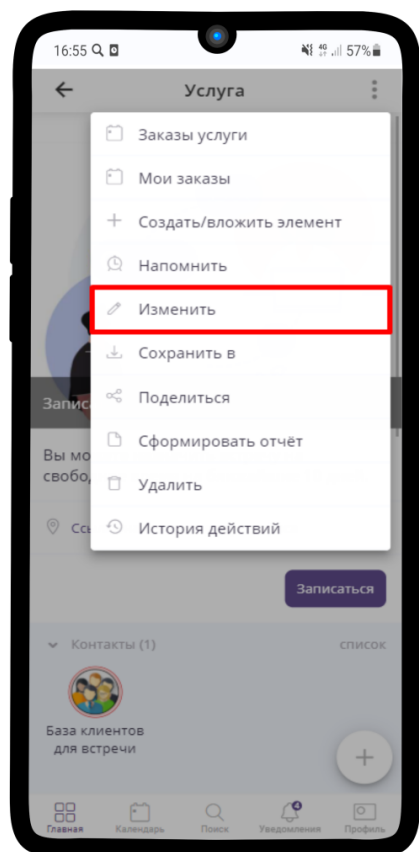
6. Теперь при записи на услугу будет указываться Ваш часовой пояс

7. В деталях заказа также будет указываться Ваш часовой пояс



11.3 Как поделиться элементом?

1. Зайдите в нужный элемент и нажмите на 
2. Выберите **Поделиться**
3. В правом нижнем углу нажмите **Поделиться**. Если хотите поделиться элементом с помощью QR-кодам, то выберите **QR-код**
4. Нажмите **Ссылка**
5. **Ссылка скопирована** в буфер обмена
6. Для **Услуги** можно создать **виджет онлайн-записи**



11.4 Как прикреплять вложенный элемент?

1. Нажмите на элемент, у которого в правом верхнем углу есть значок



и удерживайте

2. В появившемся меню выберите **Прикрепление к элементам**.

Подсказка: Если элемент находится в корне, например, контакт -> заметка -> заметка, то появится окно, где можно выбрать за каким элементом, помимо текущего, его закрепить.

3. **Готово!** Когда элемент успешно закреплен, в правом верхнем углу пропал значок.

