

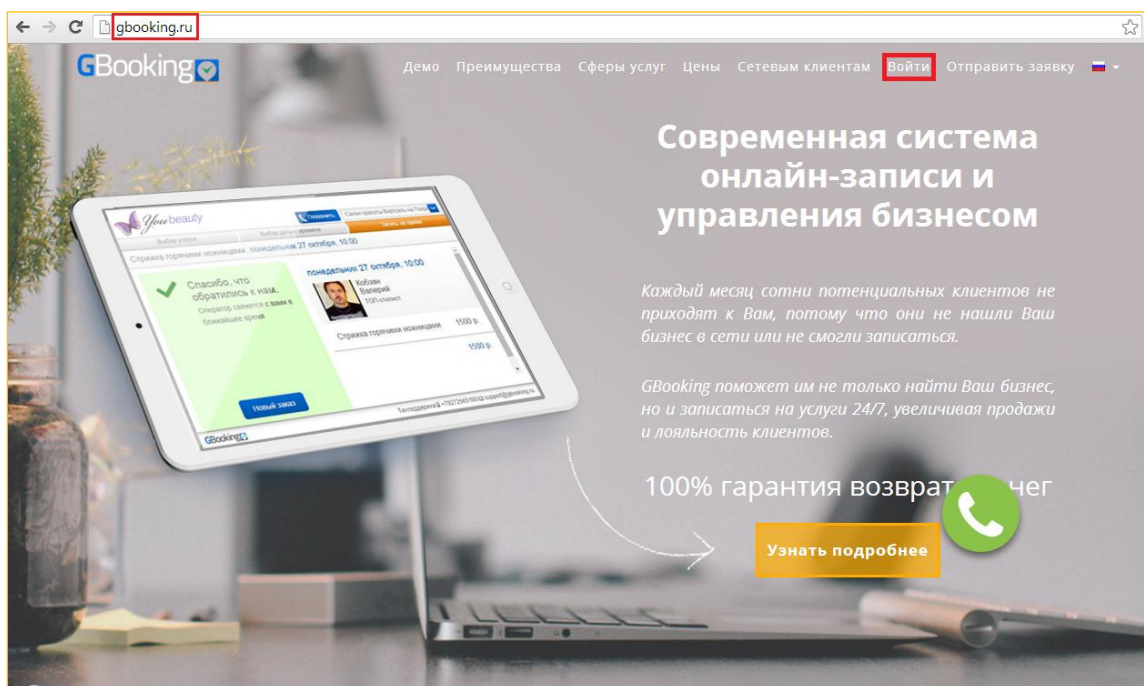
# Инструкция по настройке и работе с GBooking

## Оглавление

<b>ИНСТРУКЦИЯ ПО НАСТРОЙКЕ И РАБОТЕ С GBOOKING</b>	<b>1</b>
<b>ВХОД В РАБОЧИЙ КАБИНЕТ</b>	<b>2</b>
Функция восстановления пароля	2
<b>НАЧАЛО РАБОТЫ: НАСТРОЙКА ОСНОВНЫХ ПАРАМЕТРОВ БИЗНЕСА</b>	<b>3</b>
Информация об организации	3
Загрузка списка услуг	3
Ручное добавление и корректировка услуг	3
Импорт услуг	5
Добавление сотрудников	5
Добавление сотрудников: ручное добавление сотрудника	5
Добавление сотрудников: импорт сотрудников из таблицы Excel	7
<b>НАСТРОЙКА ВИДЖЕТА</b>	<b>7</b>
Описание параметров	8
<b>РАБОТА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ</b>	<b>8</b>
Рабочий кабинет	8
Расписание	8
Вкладка «Записи»	14
<b>РАЗДЕЛ КЛИЕНТЫ</b>	<b>17</b>
Просмотр/Редактирование карточки клиента	18
<b>НАСТРОЙКА УВЕДОМЛЕНИЙ</b>	<b>20</b>
Настройка условий отправки SMS	20
<b>СЕРВИС ЖАЛОБЫ</b>	<b>21</b>
Описание раздела	21
Обработка жалоб (Работа с разделом «Действие»)	22
<b>ЛОГИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ</b>	<b>23</b>
<b>БАЛАНС</b>	<b>23</b>
Оплата тарифа.	24
Оплата SMS.	24
<b>УПРАВЛЕНИЕ СКИДКАМИ</b>	<b>25</b>
Настройка шаблонов.	26

## Вход в рабочий кабинет

Войти в личный кабинет Вы можете с главной страницы [Gbooking.ru](http://gbooking.ru) или по ссылке <http://newbo.gbooking.ru/>, введя свой логин и пароль.



Для входа в личный кабинет введите *логин* (1) и *пароль* (2) и нажмите «Войти». Логин — это адрес Вашей электронной почты.

Если Вы забыли пароль, нажмите «Напомнить пароль».

## Функция восстановления пароля

Введите адрес своей *электронной почты* (1) и нажмите «Отправить запрос» (2)

Чтобы напомнить или восстановить пароль, введите адрес электронной почты, под которым вы хотите войти:

электронная почта 1

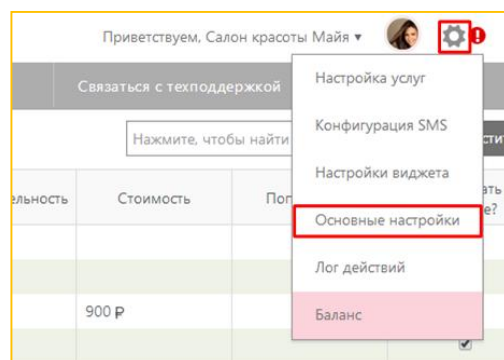
Отправить запрос 2

После этого с Вами свяжется представитель GBooking и предоставит новый пароль.

## Начало работы: настройка основных параметров бизнеса

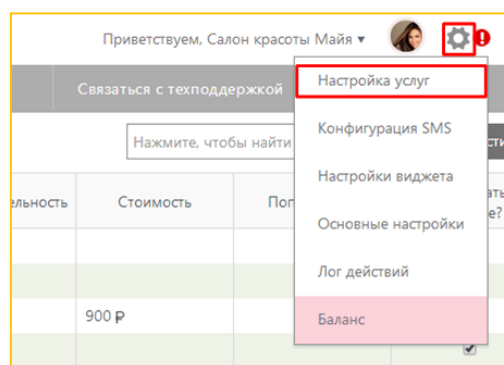
### Информация об организации

В настройках выберите пункт «*Основные настройки*» и заполните все необходимые поля раздела.



### Загрузка списка услуг

Выберите раздел «*Настройка услуг*» и импортируйте или добавьте услуги вручную.



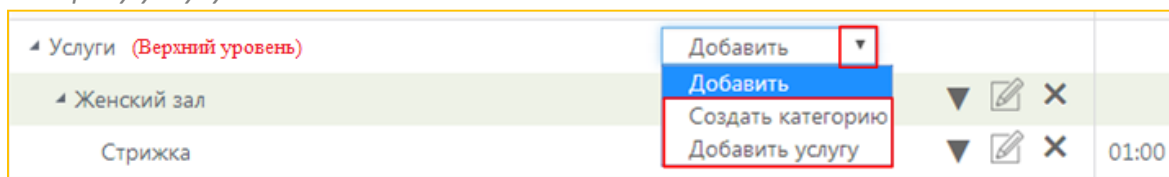
### Ручное добавление и корректировка услуг

#### Ручное добавление: создание категории

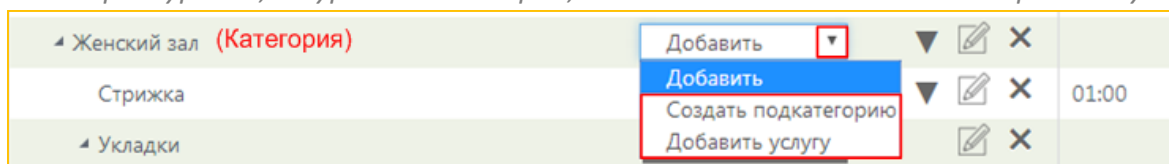
Первый столбец на экране «*Услуги*» представляет собой иерархическую структуру типа «дерево».

Для каждого уровня можно добавлять только элемент более низкого уровня.

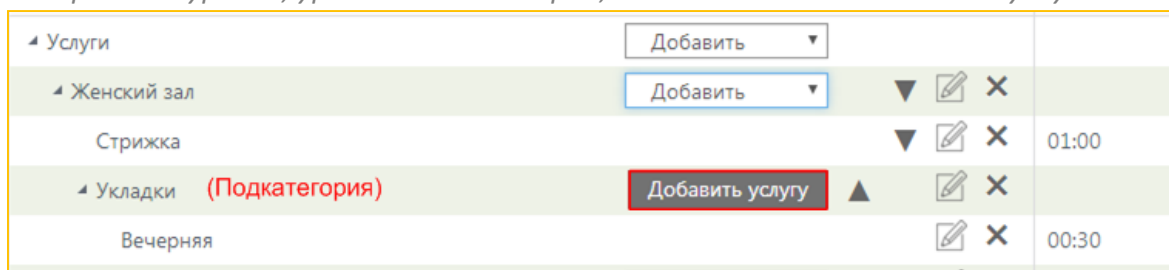
На самом верхнем уровне обозначенном словом «Услуги», можно создать категорию или сразу услугу:



На втором уровне, на уровне категории, возможно создание подкатегории или услуги:



На третьем уровне, уровне подкатегории, возможно создание только услуги:



- Категория услуг или подкатегория услуг не могут иметь длительность и стоимость, и являются чем-то вроде раздела или папки хранения конечной услуги.
- Настройка категорий и подкатегорий влияет на то, как будет выглядеть ваш виджет для клиента. На первом экране — категория, после выбора категории клиенту будет предлагаться выбор из подкатегорий (принадлежащих выбранной категории), а затем уже будет предложен выбор из конкретных услуг.
- вести только через бэкофис (а в виджете – нет).

## Ручное добавление: добавление услуги

При нажатии на кнопку «Добавить услугу» открывается диалоговое окно:

Поля, выделенные красным цветом (Название услуги, Стоимость, Значение (стоимости) и Продолжительность), являются обязательными для заполнения.

Поля, выделенные зеленым цветом, являются дополнительными.

**(i)** Чтобы изображение в виджете отображалось корректно, загружайте картинку услуги квадратной формы (и небольшого размера, не больше 1000x1000 px и 1 Мб размером).

## Ручное добавление: редактирование услуги

При редактировании категории или услуги, изменить можно значение всех полей.

При редактировании категории или услуги появляется дополнительное поле «Переместить», при установке галочки в этом поле открывается список имеющихся категорий, в которые можно переместить редактируемую услугу или подкатеорию.

## Импорт услуг

Нажмите на кнопку «Импорт услуг из Excel» и следуйте инструкции на экране.

## Добавление сотрудников

На вкладке «Мастера» введите и сохраните часы работы бизнеса:

## Добавление сотрудников: ручное добавление сотрудника

Кликните на кнопку «Добавить нового мастера».

В открывшемся окне заполните поля, сохраните сотрудника, настройте график работы и оказываемые услуги на соответствующих вкладках.

Для редактирования или удаления карточки конкретного сотрудника кликните мышкой на ФИО сотрудника, в открывшейся карточке нажмите на кнопку с изображением карандаша.

Ахматова Анна  
Мастер

Личные данные | График работы | Услуги мастера

ID

ФИО мастера: Ахматова Анна

Никнейм: Ахматова А.А.

Изображение: (JPG или PNG)

Номер телефона мастера: +7(901) 123-4567  Включить отpravку SMS

О мастере:  
Дипломированный специалист с международной аттестацией, трудовой стаж 5 лет

На вкладке «График работы» можно настроить индивидуальный график для каждого сотрудника:

Ахматова Анна  
Мастер

Личные данные | **График работы** | Услуги мастера

Использовать расписание организации  1

График на неделю

2	ПН	с 09:00 до 23:00	3
	ВТ	с 09:00 до 23:00	
	СР	с 09:00 до 23:00	
	ЧТ	с 09:00 до 23:00	
	ПТ	с 09:00 до 23:00	
	СБ	с 09:00 до 23:00	
	ВС	с 09:00 до 23:00	

График на месяц

Январь 2016

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
28 ✓	29 ✓	30 ✓	31 ✓	1 ✓	2 ✓	3 ✓
09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00
4 ✓	5 ✓	6 ✓	7 ✓	8 ✓	9 ✓	10 ✓
09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00
11 ✓	12 ✓	13 ✓	14 ✓	15 ✓	16 ✓	17 ✓
09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00
18 ✓	19 ✓	20 ✓	21 ✓	22 ✓	23 ✓	24 ✓
09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00
25 ✓	26 ✓	27 ✓	28 ✓	29 ✓	30 ✓	31 ✓
09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00
1	2	3	4	5	6	7
09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00	09:00-23:00

В случае отсутствия жесткого графика, привязанного к дням недели, выберите в календаре рабочие или выходные дни сотрудника. Для этого кликните мышкой на конкретный день и установите параметры дня: рабочий/не рабочий и время приема.

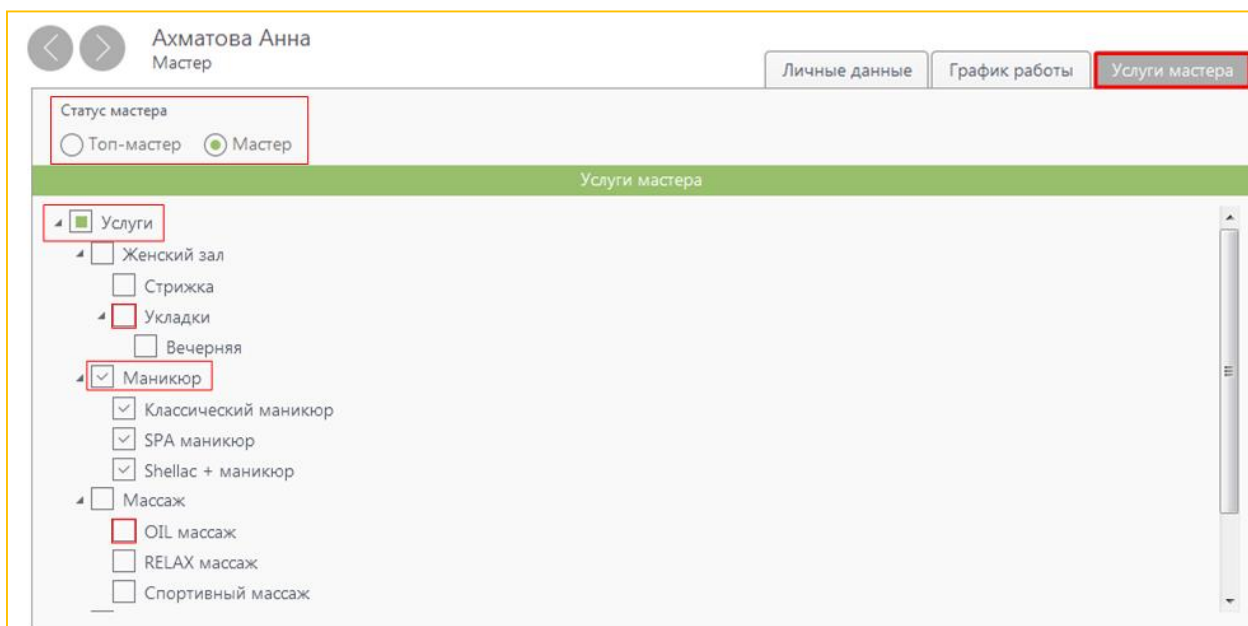
Среда, 20 января 2016

Тип дня: Рабочий

Время: с 09:00 до 23:00

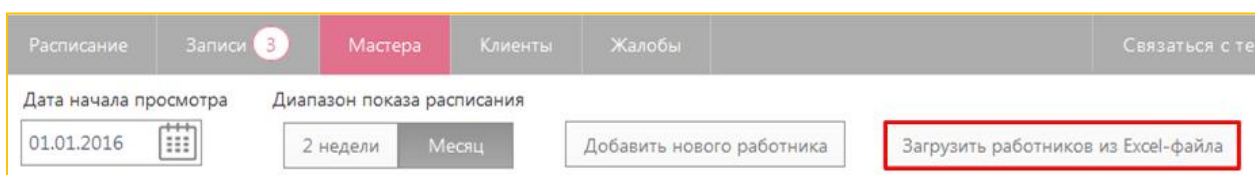
Сохранить

На вкладке «Услуги мастера» настраиваются оказываемые сотрудником услуги. Сотрудник может быть двух категорий: Мастер или Топ-мастер (на услуги топ-мастера возможно установить более высокую цену) Сотрудник может оказывать все услуги организации или услуги одной категории или несколько услуг из разных категорий:



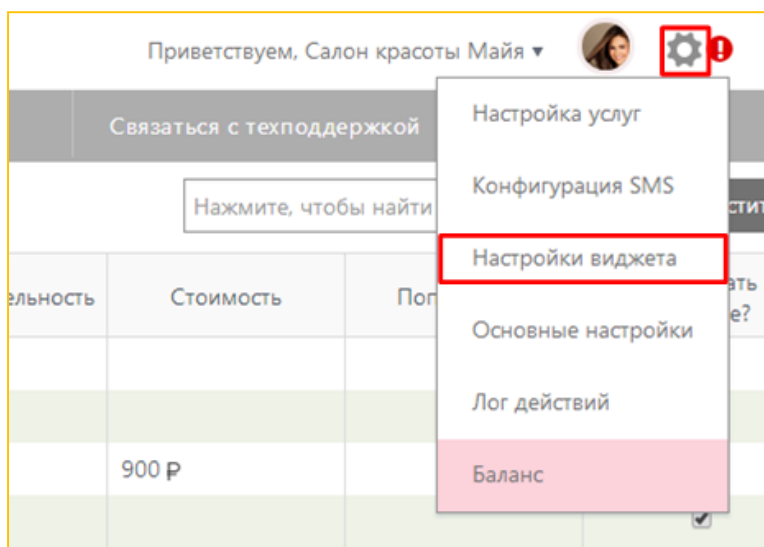
## Добавление сотрудников: импорт сотрудников из таблицы Excel

В случае, когда необходимо добавить множество сотрудников, воспользуйтесь функцией импорта из таблицы формата \*.xlsx. Для этого нажмите на кнопку «Загрузить работников из Excel-файла» и следуйте инструкциям на экране.



## Настройка виджета

В разделе «Настройки виджета» настраиваются основные параметры отображения виджета.





## Описание параметров

### Настройки виджета


**Персональный адрес Вашего виджета** 1  
  
**Перейти к виджету** 4

**Текст подтверждения записи в виджете** 5  
Заголовок подтверждения  
  
Текст подтверждения заказа

**Шаринг в соцсетях** 6  
 Активировать возможность шаринга в соцсетях (ВКонтакте, Facebook) для Ваших клиентов  
Изображение для соцсетей   
Текст для шаринга

**Сохранить** 8

**Базовые настройки** 2  
 Активировать запись на дату (без выбора времени)  
Временной шаг:  мин.  
Значение не должно превышать продолжительности Вашей самой короткой услуги.  
 Скрыть сотрудников  
 Скрыть «Любой свободный» в выборе сотрудников  
 Скрыть выходные дни  
 Скрыть поле «E-mail»  
 Отключить стандартные изображения  
 Показывать в виджете страницу с картой  
 Не использовать аутентификацию с помощью SMS-кода или Facebook

**Выберите цветовую схему виджета** 3  


**Дополнительные настройки** 7  
Количество месяцев, доступных для бронирования:  
  
Переименовать надпись «День недоступен»:  
  
Переименовать надпись «Выходной»:

Персональный адрес вашего виджета – по умолчанию интернет-адрес вашего виджета имеет вид <http://widget.gbooking.ru/#/4000000002924>, если же вы допишете в указанное поле название своей организации на латинице, то оно будет включено в адрес виджета (например, [http://widget.gbooking.ru/#/Salon\\_Emiliya](http://widget.gbooking.ru/#/Salon_Emiliya))

## Работа в личном кабинете

### Рабочий кабинет

Как только Вы войдете в рабочий кабинет (бэкофис), Вы по умолчанию окажетесь на странице (вкладке) с расписанием работы сотрудников организации.

### Расписание

Эта вкладка будет являться основным рабочим инструментом в планировании и управлении записями посетителей. Здесь Вы будете видеть записи, сделанные клиентами через виджет, а также самостоятельно записывать клиентов к мастерам, редактировать эти записи и отслеживать занятость своих сотрудников на текущий день или неделю.

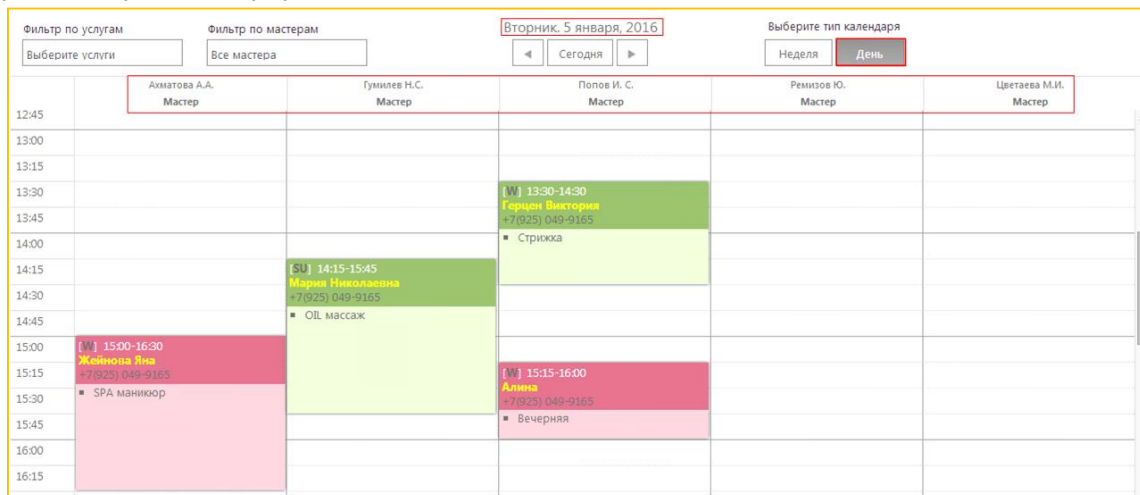


1. Отображаемый месяц и выбор даты из всплывающего календаря (по умолчанию установлен текущий месяц)
2. Перелистывание месяцев
3. Выбранная дата (по умолчанию установлена текущая дата)
4. Перелистывание дат
5. Переход к сегодняшней дате
6. Выбор отображаемого расписания: на один день или на неделю
7. Работники компании
8. Временная шкала
9. Линия, обозначающая текущее время (позиция красной линии обновляется раз в минуту)
10. Записи, сделанные на текущий день/неделю

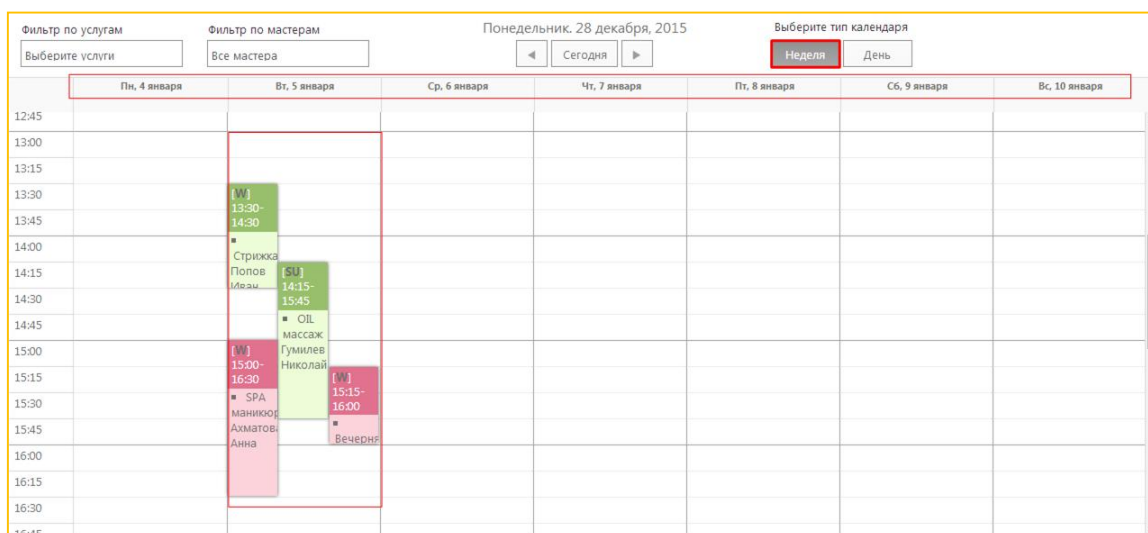
### Расписание: типы календаря

Для удобства, в системе представлено 2 типа календаря: **дневной** и **недельный**. Переключение между ними осуществляется с помощью соответствующей кнопки:

*Дневной календарь отражает все записи на текущий день в удобном для чтения и редактирования формате..*



*С помощью недельного календаря можно узнать как общую загруженность в целом, так и загруженность по какому-то конкретному мастеру (выбрав его в фильтре по мастерам).*



### Расписание: типы записей.

Записи в расписании могут быть двух цветов: подтверждённая администратором запись зелёная, неподтверждённая – розовая.

**(i)** Все неподтверждённые записи администратор обязан проверять и подтверждать

[SU] 14:15-15:45	1, 2	[W] 15:00-16:30	
Мария Николаевна	3	Жейнова Яна	
+7(925) 049-9165	4	+7(925) 049-9165	
OIL массаж	5	SPA маникюр	

1. Тип записи [SU] – созданная администратором в личном кабинете, [W] – созданная клиентом через виджет
2. Время записи
3. Имя клиента
4. Контактный телефон клиента
5. Название услуги, на которую записан клиент

## Расписание: фильтры

Чтобы увидеть востребованность услуг или расписание конкретного сотрудника, записи можно отфильтровать по одной или нескольким услугам и/или по одному или нескольким сотрудникам.

Расписание
Записи 2
Мастера
Клиенты
Жалобы

**Фильтр по услугам**

OIL массаж ×

RELAX массаж ×

Стрижка

1 SPA маникюр

1 Shellac + маникюр

1 Вечерняя

1 Восковая эпиляция

1 Классический маникюр

**Фильтр по мастерам**

Ахматова Анна (Ахматова А.А.)

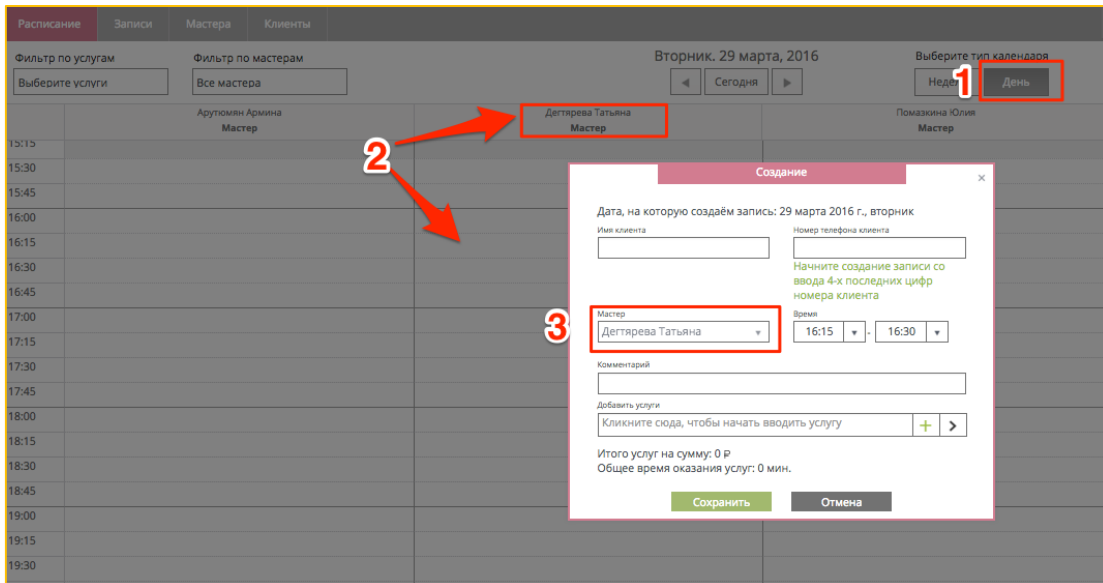
Гумилев Николай (Гумилев Н.С.)

Попов Иван Сергеевич (Попов И. С.)

Цветаева Марина (Цветаева М.И.)

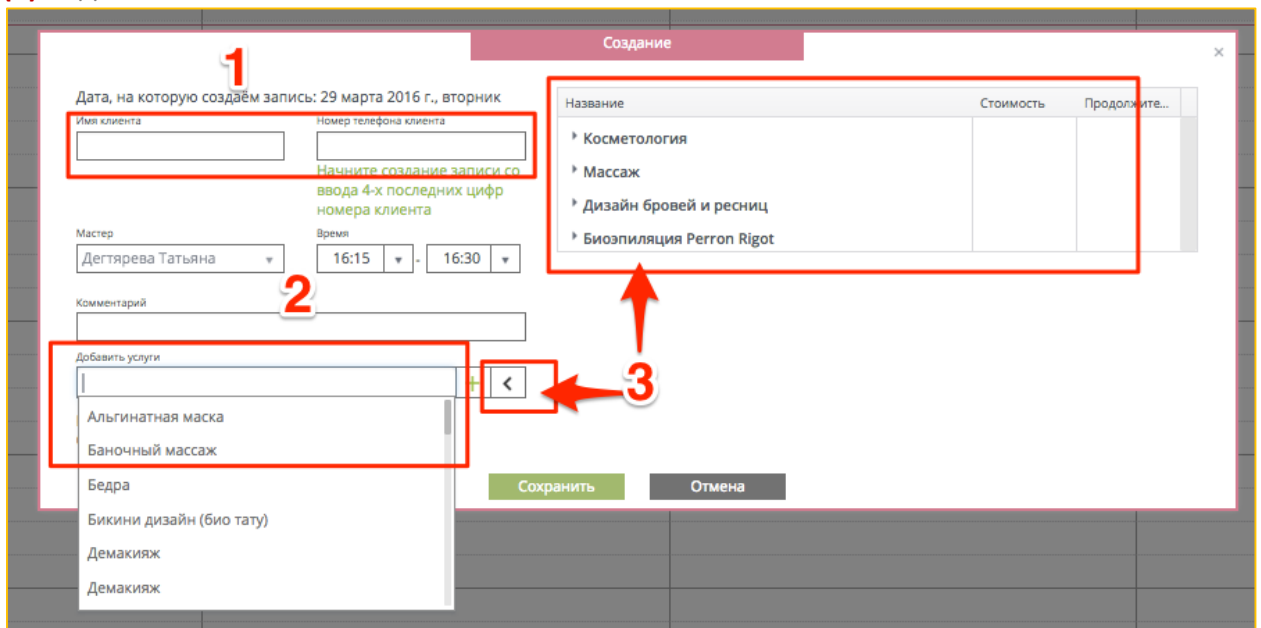
13:15					
13:30					
13:45					

## Расписание: создание новой записи



Выберите дневное представление расписания (1).

Кликните левой кнопкой мыши на пересечение временной шкалы и столбца с сотрудником, который будет оказывать услугу (2). При создании записи, поле «Мастер» (3) подтянется автоматически.



Введите имя нового клиента и его телефонный номер (1). Если клиент уже имеется в вашей базе, система предложит вам его автоматически.

Сотрудника, оказывающего услугу, вы выбрали в момент создания записи, изменить это поле нельзя.

Время окончания рассчитывается автоматически после выбора оказываемых услуг

Для выбора услуги из списка, начните вводить наименование услуги (2), выберите один из предложенных системой вариантов и нажмите на кнопку в виде плюса. Или нажмите на кнопку в виде стрелки справа от поля «Добавить услугу» (3).

В рамках одной записи клиенту могут быть оказаны несколько услуг одним сотрудником. Чтобы удалить услугу, необходимо нажать «X».

Также вы можете заполнить поле «Комментарий» любой дополнительной информацией, полученной от клиента.

Вы также можете создать новую запись, пользуясь фильтром по сотрудникам:

The screenshot shows a 'Создание' (Creation) dialog box overlaid on a calendar grid for Sunday, February 14, 2016. The dialog box contains the following fields and controls:

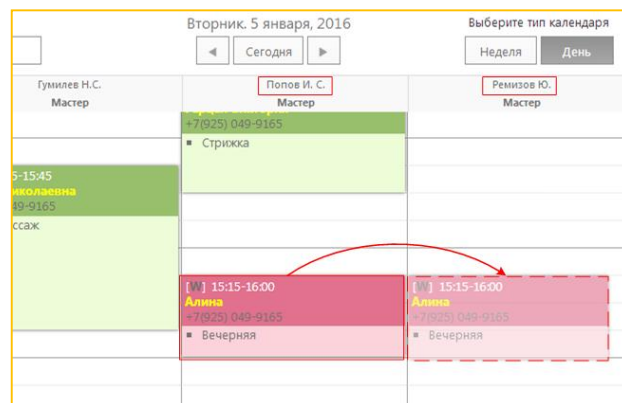
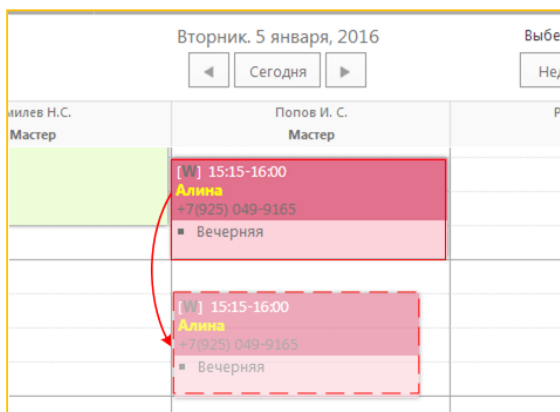
- Дата, на которую создаём запись:** 14 февраля 2016 г., воскресенье
- Имя клиента:** Text input field.
- Номер телефона клиента:** Text input field with a note: 'Начните создание записи со ввода 4-х последних цифр номера клиента'.
- Мастер:** Dropdown menu with 'Гумилев Николай' selected.
- Время:** Time range selector showing 20:00 - 20:15.
- Комментарий:** Text input field.
- Добавить услуги:** Text input field with a note: 'Кликните сюда, чтобы начать вводить услугу'. It includes a '+' button and a '>' button.
- Итого услуг на сумму:** 0 Р
- Общее время оказания услуг:** 0 мин.
- Buttons:** 'Сохранить' (Save) and 'Отмена' (Cancel).

Background elements include filters for services and masters, and a calendar grid with a red box highlighting a slot at 20:00.

## Расписание: редактирование записи

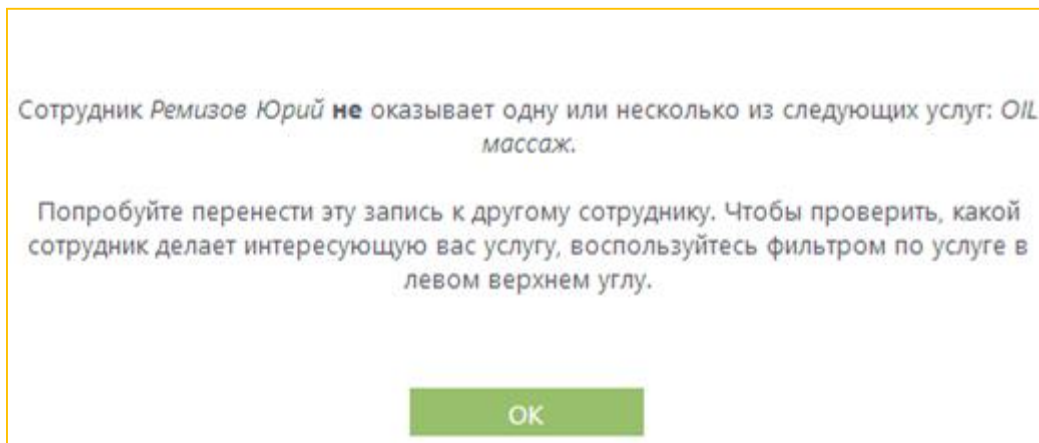
Для редактирования записи просто кликните на неё левой кнопкой мыши.

Также вы можете перетаскивать запись, кликнув на неё и удерживая левую кнопку мыши.



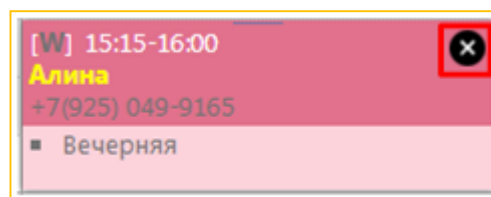
Запись можно двигать по временной шкале вверх и вниз, как показано на рисунке ниже. Или переносить с одного сотрудника на другого, в случае если они оба оказывают одну и ту же услугу.

В случае если вы пытаетесь перенести запись в расписание сотрудника, не оказывающего данную услугу, вы получите предупреждение от системы.



### Расписание: удаление записи.

Для удаления записи нажмите на крестик в верхнем правом углу, который появляется при наведении курсора на плашку записи:



- (i) При изменении или удалении записи, ваш клиент может получать SMS-уведомления. Подробнее о настройке SMS-уведомлений см. главу «Настройка SMS-уведомлений»

## Вкладка «Записи»

На вкладке «Записи» в виде таблицы собраны все записи посещений ваших клиентов. Администратор должен внимательно следить за появляющимися новыми записями (созданными клиентами самостоятельно через виджет), подтверждать их и, при необходимости, редактировать время записи или оказываемые услуги. Ниже приведено подробное описание всех элементов управления записями.

Салон красоты "Пчелка Майя" Приветствуем, Салон Красоты Майя

Расписание **Записи** 1 Мастера Клиенты Жалобы Связаться с техподдержкой < Январь 2016 >

Фильтр по услугам  Фильтр по мастерам  Дата с  - Дата по   2

ID	Статус	Дата	Время	Клиент	Телефон кл..	Мастер	Коммент.	Стоимость, руб.	Источник	Услуги	Действие
1117548	Неподтвержденная	05.01.2016	с 15:15 до 16:00	Алина	+7(925) 049-9165	Попов Иван Сергеевич		500	Виджет GBooking	Вечерняя	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1117574	Неподтвержденная	05.01.2016	с 15:00 до 16:30	Жейнова Яна	+7(925) 049-9165	Ахматова Анна		1500	Виджет GBooking	SPA маникюр	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1116657	Подтвержденная	05.01.2016	с 14:15 до 15:45	Мария Николаевна	+7(925) 049-9165	Гумилев Николай		1000	Суперадминист	Oil массаж	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1117600	Подтвержденная	05.01.2016	с 13:30 до 14:30	Герцен Виктория	+7(925) 049-9165	Попов Иван Сергеевич		900	Виджет GBooking	Стрижка	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Страница 1 из 1 Отображены записи 1 - 4 из 4 4

1. Количество записей, сделанных клиентом через виджет и находящихся в статусе «Неподтвержденная»
2. Набор фильтров
3. Заголовок таблицы записей
  - a. ID – уникальный номер каждой записи
  - b. Статус – имеет три значения: «Подтвержденная», «Неподтвержденная» и «Удаленная». Все неподтвержденные заявки идут первыми в списке.
  - c. Дата – дата, на которую сделана запись
  - d. Время – время, на которое сделана запись
  - e. Клиент – имя клиента, записанного на услугу
  - f. Телефон клиента – контактный телефон клиента
  - g. Мастер – сотрудник, оказывающий услугу
  - h. Комментарий – комментарий, записанный администратором
  - i. Стоимость – итоговая стоимость услуги/услуг на текущую запись
  - j. Источник – запись была создана либо клиентом через виджет, либо администратором через личный кабинет
  - k. Услуги – название оказываемой/-ых услуги/услуг
  - l. Действие –  подтвердить запись, находящуюся в статусе «Неподтвержденная»,  редактировать запись,  удалить запись (восстановление удаленной записи невозможно)
4. Количество страниц в журнале записей и переключение между ними.
- 5.

## Статусы записей



Записи хранятся в трех статусах:

### «Подтвержденная»


1116657	Подтвержденная	05.01.2016	с 14:15 до 15:45	Мария Никола...	+7(925) 049-9165	Гумилев Николай		1000	Суперадмн	Oil массаж	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
---------	----------------	------------	------------------	-----------------	------------------	-----------------	--	------	-----------	------------	---





### «Неподтверждённая»

1117548	Неподтверждённая	05.01.2016	с 15:15 до 16:00	Алина	+7(925) 049-9165	Попов Иван Сергее...		500	Виджет GBooking	Вечерн...	<input checked="" type="checkbox"/>  
---------	------------------	------------	------------------	-------	------------------	----------------------	--	-----	-----------------	-----------	---

### «Удалённая»

1018835	Удалённая	10.12.2015	с 15:00 до 15:45	Майя Сухарева	+7(925) 049-9165	Цветаева Марина		1000	Виджет GBooking	Сахарная эпиляция	
---------	-----------	------------	------------------	---------------	------------------	-----------------	--	------	-----------------	-------------------	---

**(i)** Запись, находящуюся в статусе «Неподтверждённая», нужно подтвердить. Для этого нажмите на зеленую галочку в крайнем правом столбце.

Неподтверждённая	05.01.2016	с 15:15 до 16:00	Алина	+7(925) 049-9165	Попов Иван Сергее...		500	Виджет GBooking	Вечерн...	<input checked="" type="checkbox"/>  
------------------	------------	------------------	-------	------------------	----------------------	--	-----	-----------------	-----------	---

Или откройте запись под редактирование, нажав на изображение карандаша в крайнем правом столбце, и нажмите кнопку «Подтвердить».

Редактирование — запись № 1246911


Запись создана 17 января 2016, воскресенье, 17:59  
Источник записи: Виджет GBooking

Имя клиента:  Номер телефона клиента:

Мастер:  Время:  -

Комментарий:

Услуги: 

Массаж / Спортивный массаж	900 р	120 мин.	
----------------------------	-------	----------	---


Добавить услуги:

Итого услуг на сумму: 900 р  
Общее время оказания услуг: 2 ч 0 мин.

### Редактирование записей

**(i)** В случае, если клиент желает изменить свою запись (перенести визит на другую дату или время), администратор должен внести соответствующие изменения в разделе «Записи»

Записи в статусах «Неподтвержденная» и «Подтвержденная», сделанные на будущее время (относительно текущего момента), возможно редактировать. Для этого нажмите на изображение карандаша в крайнем правом столбце.

1116657	Подтверждённая	05.01.2016	с 14:15 до 15:45	Мария Никола...	+7(925) 049-9165	Гумилев Николай		1000	Суперадм	OIL массаж	 
---------	----------------	------------	------------------	-----------------	------------------	-----------------	--	------	----------	------------	---

В открывшемся окне записи вы можете изменить клиента, время записи, добавить комментарий, удалить или добавить услугу.

Редактирование — запись № 1246898

Запись создана 17 января 2016, воскресенье, 17:56  
Источник записи: Суперадминистратор

Имя клиента: Герцен Виктория  
Номер телефона клиента: +7(925) 049-9165

Мастер: Попов Иван Сергеевич  
Время: 15:45 - 16:45

Комментарий

Услуги:

Женский зал / Стрижка	900 Р	60 мин.	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------------------	-------	---------	-------------------------------------

Добавить услуги

Кликните сюда, чтобы начать вводить услугу

Итого услуг на сумму: 900 Р  
Общее время оказания услуг: 1 ч 0 мин.

Название	Стоимость	Продолжите...
Женский зал		
<input checked="" type="checkbox"/> Стрижка	900 Р	01:00
Укладки		
<input type="checkbox"/> Вечерняя	500 Р	00:30

## Удаление записей

**(i)** В случае, если клиент отказывается от посещения, запись должна быть удалена. Записи в статусах «Неподтвержденная» и «Подтвержденная» можно удалить. При этом редактирование для них станет невозможным, а их статус изменится на «Удаленная». Для удаления записи нажмите на крестик в крайнем правом столбце.

1116657	Подтвержденная	05.01.2016	с 14:15 до 15:45	Мария Никола...	+7(925) 049-9165	Гумилев Николай	1000	Суперадми	OIL массаж	<input checked="" type="checkbox"/>
---------	----------------	------------	------------------	-----------------	------------------	-----------------	------	-----------	------------	-------------------------------------

## Раздел Клиенты

На вкладке «Клиенты» отображается список всех ваших клиентов, когда-либо записавшихся через виджет или через администратора вашей организации. Здесь хранятся все личные данные ваших клиентов и статистика по оказанным им услугам.

Фильтр по личным данным гостя						
Телефон гостя	Имя гостя	E-mail гостя				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="button" value="Очистить"/> <input type="button" value="Показать"/>
Фильтр по дате последнего визита						
<input checked="" type="radio"/> За всё время <input type="radio"/> За период с <input type="text" value="01.01.2016"/> по <input type="text" value="07.04.2016"/>						
Имя гостя	E-mail	Телефон	Кол-во записей	Дата последнего визита	Место последнего визита	Последний учитель
Андрей Третьяков		+7(903) 275-9919	0			
Преснухин Василий			0	15.02.2016	Yoga class	Андрей
Эрдман Александра		+7(903) 186-0773	0			
Калашьян Артем		+7(926) 653-5553	0			
Илья		+7(654) 328-2828	1	04.03.2016	Yoga class	Диана Норова
Алла		+7(987) 654-3212	1	04.03.2016	Yoga class	Анна Щетинина
Алюшина Юлия		+7(985) 410-3568	1	15.02.2016	Yoga class	Оксана Будкина
Жанна		+7(903) 186-0987	1	04.03.2016	Yoga class	Анна Щетинина
Игорь		+7(987) 654-3233	0			

1. Столбец «Количество записей» отображает, сколько раз клиент записывался на различные услуги
2. Столбец «Место последнего визита» отображает наименование филиала организации, в котором последний раз оказывались услуги клиенту или, при отсутствии филиалов, отображает наименование самой организации

## Просмотр/Редактирование карточки клиента

Для того, чтобы увидеть или дополнить более подробную информацию по клиенту, откройте его карточку, кликнув на имя клиента левой кнопкой мыши.

На вкладке «*Данные клиента*» отображаются все имеющиеся личные данные клиента. На вкладке «*Услуги*» в карточке клиента отображается список всех предоставленных ему услуг, на вкладке «*Салоны*» отображается список посещенных им филиалов вашей организации, или в случае, если у вас только один филиал, название вашей организации.

Данные клиента | Услуги (0) | Салоны (0)

Имя клиента: Мария Николаевна

Телефон клиента: +7(925) 049-9165

E-mail: [empty]

Дата рождения: [empty]

О клиенте:

Paragraph [Rich text editor toolbar]

Сохранить

Для корректировки карточки - нажмите на кнопку «*Редактировать*» в виде символа карандаша в нижнем правом углу карточки.

Данные клиента | Услуги (6) | Салоны (0)

Имя клиента: Мария Николаевна

Телефон клиента: +7(925) 049-9165

E-mail: poiuyt@af.ru

Дата рождения: [empty]

О клиенте:

[Pencil icon]

Изменить можно любые поля, рекомендуется заполнить поля «*E-mail*» и «*Дата рождения*», это позволит вам иметь дополнительный способ связи с клиентом и делать ему индивидуальные выгодные предложения в день его рождения.

- (i)** В поле «*О клиенте*» администратор может добавить любые важные комментарии о клиенте, которые помогут в дальнейшем повысить качество обслуживания.

## Экспорт списка клиентов в таблицу Excel

Для экспорта — нажмите на кнопку «Сохранить в Excel» под списком клиентов.

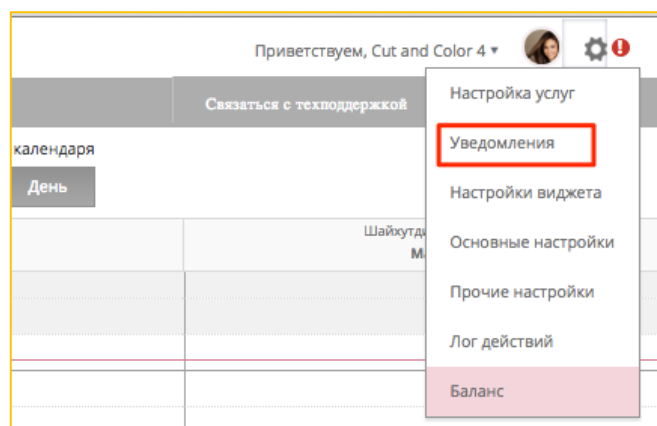
Имя клиента	E-mail	Телефон	Кол-во записей	Дата последнего визита	Место последнего визита	Последний мастер
тестовая запись		+7(964) 711-4510	0			
Мария Николаевна	poiuyt@af.ru	+7(925) 049-9165	10	23.01.2016		Гумилев Николай
Майя Сухарева	qwerty@yu.ru	+7(925) 049-9165	1	10.12.2015		Цветаева Марина
Мария Николаевна	asdfg@hj.ru	+7(925) 049-9165	1	05.01.2016		Гумилев Николай

Отображены записи 1 - 4 из 4

Сохранить в Excel

## Настройка уведомлений

В разделе настроек «Уведомления» настраиваются все SMS- уведомления клиентов, администратора и/или сотрудников вашей организации о созданных или измененных записях (как через бэкофис, так и через виджет) или поступивших жалобах.



## Настройка условий отправки SMS

Для того, чтобы включить или отключить отправку сообщений клиенту, администратору или сотрудникам нужно поставить или снять галочку с конкретного шаблона:

Также доступны дополнительные настройки временного промежутка для отправки сообщений для каждой из групп (клиенту, администратору, сотрудникам):

## Сервис Жалобы

### Описание раздела

После того, как услуга вашему клиенту была оказана, по истечении **60 минут** (1 час) с момента **окончания** записи (как размещено в бэкофисе) клиенту на указанный в записи номер мобильного телефона приходит SMS следующего вида:

Клиент, в зависимости от модели телефона и его операционной системы, отправляет SMS на указанный номер.

**(i)** Доступные оценки: 3 (отлично), 2 (хорошо), 1 (плохо). В раздел "Жалоб" попадают оценки «1» (плохо) и «2» (хорошо)

11:00

Уважаемый клиент, оцените, пожалуйста, качество работы мастера Асият К. К. 30/6/2015 в 11:00, ответив на это сообщение цифрой от 1 до 3 (3 – отлично, 2 – хор., 1 – пл.) на номер **+7 903 767-21-78**. Ваша Лена Ленина.

ID	Клиент	Телефон клиента	Дата и время	Мастер	Студия	Текст жалобы	Статус жалобы	Принятые меры	Действие
413775	лена	+7(915) 244-7817	29.08.2015 с 12:00 до 13:00	Диана Алмедова	ТЦ Облака 1-й этаж (остров)		Не введена		Уточнить жалобу
391962	елена	+7(916) 217-1776	28.08.2015 с 10:00 до 11:30	Назира Мирзабаева	ТЦ Матрица 2-й этаж (бутик)		Не введена		Уточнить жалобу
404660	анна	+7(903) 784-5812	27.08.2015 с 20:00 до 21:25	Наргиза Каюмова	ТЦ Шангал 2-й этаж (бутик)		Прозвон		Вести жалобу
406086	светлана общ	+7(919) 102-3242	27.08.2015 с 18:30 до 19:45	Замена1	ТЦ БУМ (3) 1-й этаж (остров)	Уже оставила отзыв по горячей линии.	Введена		Начать расследование
407602	ольга	+7(906) 764-8065	27.08.2015 с 16:30 до 18:15	Вергине Датумен	ТЦ Капитолий (Химки) бутик	Мастер просто не умеет делать маникюр и наносить покрытие гелем лак, потрачено было больше 2-х часов, но в итоге клиентке пришлось приехать на след. день и снимать покрытие.	Введена		Начать расследование
408049	динара	+7(917) 560-2624	27.08.2015 с 16:00 до 17:15	Замена2	ТЦ Медведковский 1-й этаж (бутик)	Мастер только училась, работала медленно и не профессионально, после ее работы другому мастеру пришлось доделывать.	Введена		Начать расследование
405648	елена	+7(967) 173-6337	26.08.2015 с 19:00 до 20:00	Асемгул Ашимова	ТЦ Александр Ленд 1-й этаж (бутик)	Клиентке не понравилась форма ногтей, которую сделал мастер, все остальное хорошо	Введена		Начать расследование
402489	ольга	+7(916) 985-4102	26.08.2015 с 18:00 до 19:00	Гульат Раева	ТЦ Пражский град 2-й этаж (остров)		Не введена		Уточнить жалобу
404280	Ирина	+7(968) 667-1893	26.08.2015 с 14:00 до 16:00	Галина Бабаева	ТЦ Метрополис 3-й этаж (бутик)		Прозвон		Вести жалобу
403754	наталья	+7(925) 418-0385	26.08.2015 с 12:00 до 13:25	Валерия Саложникова	ТРК Московские 3-й этаж (бутик)		Прозвон		Вести жалобу

Жалобы всегда отображаются за заданный период времени, вы можете изменить его воспользовавшись встроенным календарем.

Заголовки столбцов жалоб:

1. Текст жалобы – текст жалобы, который вводит администратор, после того, как свяжется с клиентом для уточнения
2. Статус жалобы – состояние, в котором на текущий момент находится жалоба: Не введена, Прозвон, Введена, Ведётся расследование, Закрыта
3. Принятые меры – меры принятые после расследования жалобы, вводятся администратором

4. **Действие** – действие, которое может совершить с жалобой администратор, зависит от статуса жалобы, принимает значения: Уточнить жалобу, Ввести жалобу, Начать расследование, Ввести принятые меры и закрыть.

**(i)** После выполнения действия с жалобой, меняется статус жалобы

## Обработка жалоб (Работа с разделом «Действие»)

Для обработки жалоб нужно на каждом этапе обработки нажимать на кнопку «Действия», находящуюся в крайнем правом столбце.

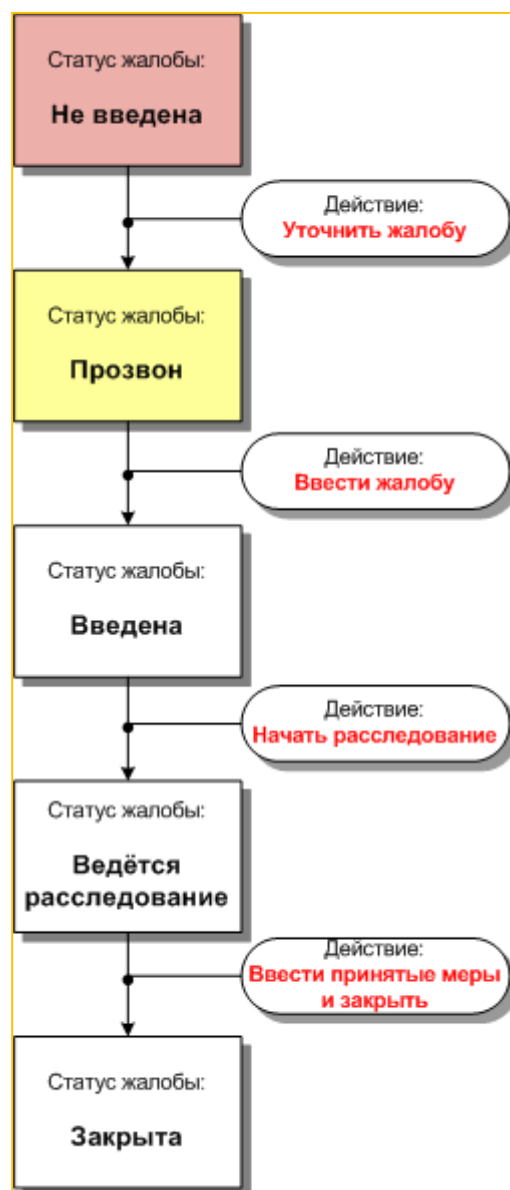
Жизненный цикл жалоб (со списком статусов и последовательностью действий) представлен на схеме.

1. Для жалоб в статусе «**Не введена**»:  
Действие → «**Уточнить жалобу**», после чего статус жалобы меняется на «**Прозвон**». Это означает, что администратор взял жалобу в работу, т.е. начал звонить клиенту для выяснения сути и причины его неудовлетворенности сервисом.

2. Для жалоб в статусе «**Прозвон**»:  
Действие → «**Ввести жалобу**», т.е. администратор связался с клиентом и готов ввести в систему жалобу с его слов. При выполнении этого действия, откроется диалоговое окно, куда вводится текст жалобы. После нажатия на кнопку «**Сохранить**» статус жалобы изменится на «**Введена**».

3. Для жалоб в статусе «**Введена**»:  
Действие → «**Начать расследование**», т.е. администратор должен проверить достоверность слов клиента и выяснить все сопутствующие обстоятельства. Статус жалобы при этом изменится на «**Ведётся расследование**»

4. Для жалоб в статусе «**Ведётся расследование**»:  
Действие → «**Ввести принятые меры и закрыть**», т.е. администратором должны быть приняты меры (например, беседа с сотрудником, на которого поступила жалоба), клиенту следует сообщить результаты расследования и принятые меры. При выполнении этого действия,





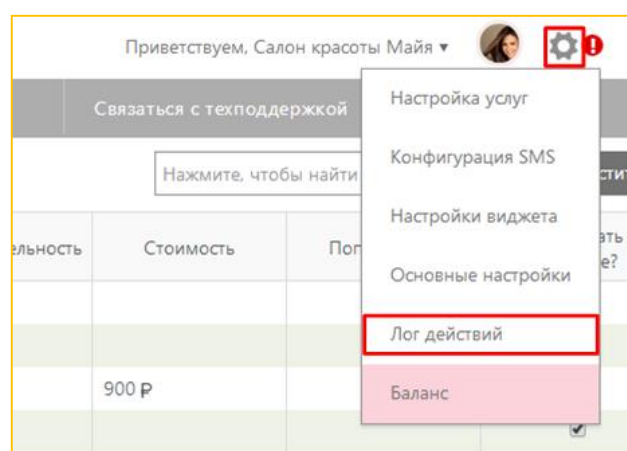
откроется диалоговое окно, куда вводится описание принятых мер. После нажатия на кнопку «**Сохранить**» статус жалобы изменится на «**Закрыта**».

**(i)** На случай, если обработкой жалоб занимаются несколько сотрудников организации, жалобы в статусе «Не введена» выделены в списке розовым цветом, а в статусе «Прозвон» – жёлтым, во избежание обработки одной и той же жалобы разными сотрудниками.

## Логирование действий пользователей

В этом разделе ведется автоматический учет всех действий, производимых с записями с указанием учетной записи, под которой были внесены изменения, даты и времени изменения, действия, произведенного с записью.

В разделе возможно просмотреть: кто и когда совершил те или иные манипуляции с записью.

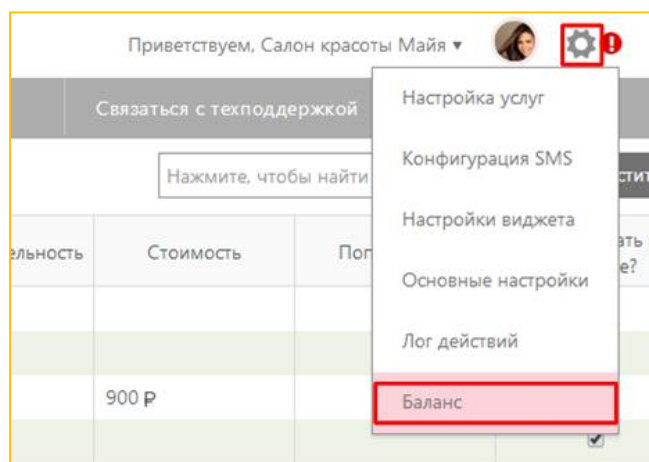


## Баланс

В разделе «Баланс» отображается:

- текущий тарифный план: «Тестовый», «Эконом», «Бизнес» или «Для корпораций»;
- дата окончания срока действия тарифного плана;
- количество оставшихся prepaid SMS.

**(i)** Баланс вашего тарифного плана GBooking не связан балансом SMS! Вы пополняете их независимо друг от друга!



## Оплата тарифа.

Введите сумму платежа в соответствии с Вашим тарифным планом и выберите способ оплаты. Нажмите «Пополнить баланс».

### Баланс, тарифный план, детализация и SMS

#### Тарифный план

Ваш тарифный план: **Корпоративный**

Баланс вашего счёта: 15909.36 Р

День исчерпания баланса: 7 марта 2016 г. (осталось дней: 79)



Пополнить баланс

Вы можете ввести любую сумму. По нажатию на кнопку «Пополнить баланс» вы будете перемещены на страницу платёжной платформы «Яндекс.Деньги».

## Оплата SMS.

Выберите необходимое кол-во SMS и оплатите любым удобным для Вас способом.

### Докупить SMS

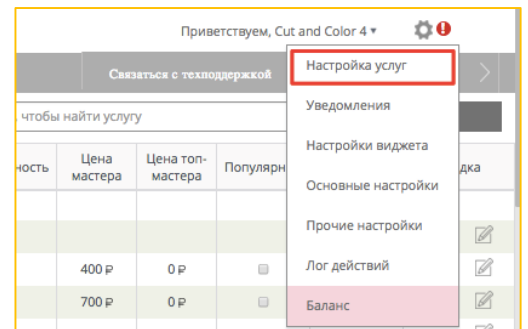
Выберите необходимое кол-во SMS



По нажатию на кнопку «Перейти к оплате» вы будете перемещены на страницу платёжной платформы «Яндекс.Деньги».

## Управление скидками

Перейдите в раздел «Настройка услуг».



Выберите режим редактирования в столбце «Скидка»:

Импорт услуг из Excel		Нажмите, чтобы найти услугу					Очистить
Название	Продолжительность	Цена мастера	Цена топ-мастера	Популярная?	Отображать в виджете?	Скидка	
Услуги							
Парихмахерский зал					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Стрижка, укладка, мытье	00:30	400 Р	0 Р	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Стрижка мужская	00:30	700 Р	0 Р	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Окантовка/стрижка под машинку	00:30	400 Р	0 Р	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

**(i)** Вы можете назначить скидку как для всей категории, так и для отдельной услуги. Разница в том, что при назначении для категории скидка автоматически применяется ко всем услугам данной категории.

### Редактирование категории

Общие | Расписание скидок

Название: «Парихмахерский зал»

**1** Повторяющееся расписание

с 10:00 до 12:00 скидка 20% + ×

ПН с 12:00 до 14:00 скидка 15% + ×

с 14:00 до 17:00 скидка 10% + ×

ВТ с 10:00 до 12:00 скидка 15% + ×

с 12:00 до 16:00 скидка 10% + ×

СР с 10:00 до 12:00 скидка 15% + ×

с 12:00 до 16:00 скидка 10% + ×

ЧТ с 10:00 до 12:00 скидка 15% + ×

ПТ с 10:00 до 12:00 скидка 15% + ×

СБ

ВС

Сохранить настройки как шаблон | Загрузить настройки из шаблона

Сохранить | Отмена

### Редактирование услуги

Общие | Расписание скидок

Название: «Стрижка, укладка, мытье»

**1** Повторяющееся расписание

ПН с 10:00 до 12:00 скидка 10% + ×

ВТ

СР

ЧТ с 10:00 до 12:00 скидка 10% + ×

ПТ

СБ

ВС

Сохранить настройки как шаблон | Загрузить настройки из шаблона

Подневное расписание

**4** Апрель 2016

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
28	29	30	31	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	1
2	3	4	5	6	7	8

Сохранить | Отмена

**2** Периодичность

Начало действия скидок: 07.04.2016

Сколько недель повторить?: 3

Окончание действия скидок: 24 апреля 2016

**5** Наследование

**2** Периодичность

Начало действия скидок: 07.04.2016

**3** Сколько недель повторить?: 1

Окончание действия скидок: 10 апреля 2016

На вкладке «Расписание скидок» задаются следующие параметры:

- Расписание изменения скидки в течение дня **(1)**.
- Начало действия скидок **(2)**.
- Продолжительность акции в неделях **(3)**. По окончании указанного срока – скидки автоматически уберутся из расписания.
- Если вы даете «плавающие» скидки, приуроченные к определенным датам – воспользуйтесь разделом «Подневное расписание» и укажите необходимые параметры только для конкретного дня **(4)**.
- Для конкретной услуги возможно назначение скидки как заданной для категории, так и собственной. Для этого воспользуйтесь переключателем «Наследование» **(5)** – при его выключении можно править параметры скидки для конкретной услуги.

**(i)** Значения скидок прописываются в процентах. Может быть только целым значением от 1 до 100 включительно.

**(ii)** Наследование может быть включено только для подкатегорий и услуг.

## Настройка шаблонов.

В случае, когда невозможно задать настройки для всей категории, или Вы хотите задать одинаковые значения для большого количества услуг в разных категориях — воспользуйтесь шаблонами.

*Для создания:* задайте настройки для любой услуги и нажмите «Сохранить настройки как шаблон» -> у вас скачается файл «discounts.js»

*Для применения:* откройте услугу или категорию к которой Вы бы хотели применить данный шаблон, нажмите «Загрузить настройки из шаблона» -> выберите файл «discounts.json» и загрузите.