LOCALB · АВТОМАСТЕР

Руководство пользователя

публичный слой

Сборка 2026-10-30 · описано по версии **v0.6.0**

Собрано `scripts/build-user-guide.mjs` из md-источников книги; правьте md, не этот файл.

Содержание

01 LocalB.Автомастер — руководство пользователя

02 Каталог возможностей LocalB.Автомастер

03 Что можно сделать без регистрации

04 Руководство клиента

05 Портал мастера

06 Панель администратора

07 Настройки и администрирование

08 Частые вопросы

LocalB.Автомастер — руководство пользователя

Сборка 2026-10-30. Описано по версии `v0.6.0` (version.json).

Что такое LocalB.Автомастер

LocalB.Автомастер — это сайт и бэк-офис автосервиса; на этом развёртывании его ведёт мастерская АМВ во Владикавказе. Один продукт, три лица, одна база данных. Публичный сайт продаёт услуги и товары, записывает клиентов на сервис и даёт им личный кабинет; панель `/admin` — это место, где мастерская ведёт свою работу (расписание, склад, касса, отчёты); портал `/work` — собственный день мастера с его задачами и расписанием.

Запись, сделанная клиентом на сайте, появляется у мастера на `/work` и у администратора в `/admin/appointments` — без обменов и интеграций. Те же цифры по финансам видит и администратор, и владелец.

Главная цель — конверсия: превратить посетителя сайта в запись на сервис. Всё, что есть на публичной стороне, поддерживает эту цель; всё, что есть в панели, позволяет мастерской эту запись выполнить.

Три лица

Лицо	URL	Кто работает	Назначение
Публичный сайт	`/`	Посетитель, клиент	Каталог услуг и товаров, бронирование, гостевое оформление, отзывы, чат, личный кабинет
Панель администратора	`/admin`	Администратор, владелец	Записи, клиенты, сотрудники, склад, финансы, отчёты, аудит, настройки, контент, справка
Портал мастера	`/work`	Мастер	Свой день, задачи, расписание, выходные, зарплата, профиль

В панели собраны все рабочие инструменты мастерской. В портале мастера — только его собственный день и профиль. В публичной части — каталоги, бронирование и личный кабинет.

Пять ролей

Роль	Где входит	Что делает	Раздел гайда
Посетитель (гость)	`/` без входа	Смотрит услуги и товары, бронирует, оформляет заказ гостем, пишет в поддержку	visitor.md

Клиент	`/cabinet` после `/login`	Ведёт гараж, видит историю визитов и заказов, оставляет отзывы, управляет уведомлениями	client.md
Мастер (сотрудник)	`/work`	Начинает, приостанавливает и завершает свои задачи; видит своё расписание и зарплату	Портал мастера
Администратор	`/admin`	Ведёт записи, клиентов, склад, кассу, отчёты; настраивает сервис	Панель администратора
Владелец	`/admin` + бизнес-решения	Контент главной, брендинг и white-label, решения по каналам уведомлений, лицензии	Настройки

Один человек может совмещать роли — например, владелец обычно является и администратором. В панель попадает любой сотрудник, у которого есть хотя бы одно право, поэтому мастер может заходить в `/admin` для сверки расписания, а основные задачи ведёт через `/work`.

Как установить и запустить

Установка — через самодостаточный инсталлятор из архива релиза. Поддерживаются два режима:

- **Local-режим** — всё работает на этой же машине (для разработки и тестов).
- **VPS-режим** — сборка локально, перенос образов на сервер, запуск там (для боевой работы).

Один и тот же движок обслуживает установку через командную строку и через графический мастер. После установки сервис регистрируется как системный и стартует автоматически.

Подробный ранбук деплоя — в ../deployment.md; подробности инсталлятора — в ../installer.md; решение о том, где именно собирать образы (на ноутбуке или прямо на сервере) — в ../deployment-laptop.md.

Версия и что нового

Текущая описанная версия: **`v0.5.0`** (готовится `v0.6.0`). Сборка гайда — 2026-09-12.

Между `v0.5.0` и `v0.6.0` появились:

- самодостаточный инсталлятор;
- AI-ассистент в админке;
- лицензирование в панели;

- обслуживание базы данных (`/admin/database`);
- переработанный дашборд;
- мастер первого запуска;
- hero-видео на главной;
- унифицированный экспорт;
- предупреждение о возрасте смены;
- мониторинг сервисных интервалов;
- showcase и theme-lab;
- Ops-консоль для резервных копий и обслуживания;
- QAKIT для проверки качества;
- housekeeping фронтенда.

Как читать этот гайд

- Если вы **клиент** — начните с visitor.md, затем client.md.
- Если вы **мастер** — начните с Портал мастера.
- Если вы **администратор мастерской** — начните с Панель администратора.
- Если вы **владелец бизнеса** — начните с Настройки и Панель администратора.
- Если вы ищете **конкретную возможность** — начните с features.md.
- Если у вас **конкретный вопрос** — начните с Частые вопросы.

Содержание гайда

1. README.md — этот файл.
2. features.md — полный каталог возможностей по 4 разделам.
3. visitor.md — что доступно без регистрации.
4. client.md — руководство клиента: регистрация, кабинет, гараж,

уведомления, установка приложения.

1. Портал мастера — собран из живой справки (`content/help/work.md`).
2. Панель администратора — обзор панели `/admin` , собран из статей

справки: начало работы, записи, заказы, склад, клиенты, сообщения, финансы,

отчёты.

1. Настройки и администрирование — собрано из статей справки:

роли, настройки, лицензия, база данных, уведомления, импорт и экспорт,

страницы сайта.

1. Частые вопросы — собран из статьи справки `faq.md` .

Кратко — что внутри

- **Гость** без регистрации может посмотреть каталог, записаться на сервис и

оформить заказ. Подробнее — visitor.md.

- **Клиент** после входа получает гараж, историю визитов, избранное, чат с мастерской и печатный чек за визит. Подробнее — client.md.
- **Мастер** в `/work` ведёт свой день: начинает и завершает задачи, видит расписание и зарплату, запрашивает выходной. Подробнее — Портал мастера.
- **Администратор** в `/admin` управляет записями, складом, кассой, отчётами и настройками. Подробнее — Панель администратора.
- **Владелец** принимает решения по брендингу, каналам уведомлений и лицензированию. Подробнее — Настройки.
- **FAQ** собирает ответы на частые вопросы — от записи до push-уведомлений. Подробнее — Частые вопросы.

Как задать вопрос или сообщить о проблеме

- Клиенту — форма обратной связи на `/contact` или чат в личном кабинете. Письмо попадает в работу сразу, без «отправили и забыли».
- Сотруднику — справочник по операциям `/admin/help` в самой панели. Там 22 статьи по рабочим действиям.
- Владельцу по дефектам или идеям — отдельный трекер задач; версия и список изменений доступны в `/admin/settings/version`.

Что важно понимать

- Продукт работает на одном сервере — база, бэкенд и сайт связаны. Никаких отдельных интеграций для базовых сценариев (запись, склад, касса) не нужно.
- Все три лица — публичный сайт, панель и портал мастера — делят одну и ту же базу данных. Это значит, что запись, сделанная клиентом на сайте, появляется у мастера на `/work` и у администратора в `/admin/appointments` без задержек.
- Документы и юридическая информация — на `/legal`. У каждого документа указана версия.
- Подсказки и предупреждения внутри самого интерфейса говорят честно: если функция работает с оговорками, об этом написано на месте, а не «спрятано».

Изменения руководства

Руководство собирается `scripts/build-user-guide.mjs`; штамп версии берётся из `version.json`. Каждая пересборка получает строку здесь.

Версия	Дата	Что изменилось

v0.6.0	2026-10-30	Восстановлена сборка книги (HTML + PDF); числа актуализированы по измерениям 2026-10-27/30: 77 маршрутов панели, 23 статьи справки; стиль мастер-сборки LocalB — navy-обложка со знаком, иконки lucide у глав, кобальтовые секции и шапки таблиц; процессные секции во всех ролевых главах; frontmatter глав снимается до рендера независимо от окончаний строк (CRLF/LF) и больше не прорисовывается в книгу; в FAQ закреплён блок «Контакты платформы» (localb.ru, info@localb.ru, support@localb.ru, телеграм-бот @localb_telebot, группа t.me/local_b); продукт в книгах назван маркетинговым именем LocalB.Автомастер (AmbCenter — кодовое имя); PDF: белые страницы и светлый знак на navy-обложке, нижние колонтитулы «LocalB.Автомастер · {раздел}» + номер страницы на каждой странице (paged.js 0.4.3, вендорен); главы 5–8 собираются из живой справки продукта (content/help + topics.ts); скриншоты ::image вшиваются data-URI из public/
v0.5.0	2026-09-12	Первая сборка публичного слоя

Каталог возможностей LocalB.Автомастер

Сборка 2026-10-30.

Четыре раздела: публичная часть, панель `/admin`, портал `/work` и платформа. Каждый раздел перечисляет, что продукт умеет, а где это работает с оговорками — об этом написано явно в самом пункте.

1. Публичная часть

Просмотр и каталог

Главная страница. `/`. Услуги, категории и фильтр подгружаются автоматически. Цифры владельца показываются только тогда, когда они реально есть; пустые значения не подставляются «для красоты».

Каталог услуг. `/services`, `/services/[id]`. Поиск и фильтры работают быстро по индексу — без полного скана. Каталог отдаёт структурированные данные для поисковиков.

Категории услуг. Список категорий с возможностью фильтрации.

Каталог товаров. `/goods`, `/goods/[id]`. Наличие видно в карточке; заказать больше, чем есть на складе, нельзя.

Бронирование и заказ

Бронирование. `/booking`. Слоты генерируются из реальных настроек мастерской: часы работы, перерывы, выходные, праздники, количество постов и индивидуальные переопределения мастера. Двойная запись отвергается; запись «на сегодня» доступна, если в оставшейся части дня ещё есть свободное время.

Первая машина. Если у клиента пустой гараж, на `/booking` можно ввести марку, модель и номер вручную; машина попадает в гараж вместе с записью. Один и тот же номер, набранный по-разному, — одна машина.

Корзина. `/cart`. Хранится в браузере, не покидает его. В корзину допускаются и товары, и услуги; учитывается наличие на складе. Счётчик в шапке пока есть только на мобильной версии; на десктопе содержимое корзины видно, но цифра в шапке пока не отображается.

Оформление (с аккаунтом). `/checkout`. Полный сценарий оформления покрыт проверками end-to-end.

Оформление гостем. `/checkout` без входа. На последнем шаге запрашиваются имя, телефон и пароль. Без двух согласий (на обработку персональных данных и с

условиями) заказ не принимается — сервер сообщит об этом прямо. Сценарий покрыт проверками.

Страница заказа. `/order-confirmation/[orderId]`. Доступ — владелец заказа или администратор; гостевой заказ открывается только по токену. Чужие получают 404.

Связь и поддержка

Форма обратной связи. `/contact`. Открывает разговор с поддержкой, а не пишет в отдельный ящик; сообщение гостя сразу появляется у мастерской и прочитывается администратором.

Регистрация и вход. `/register`, `/login`. На попытки входа действует ограничение по частоте: больше 10 попыток в минуту с одного адреса — следующая получит отказ с просьбой подождать минуту.

Восстановление пароля. `/forgot-password`, `/reset-password`. Токен хешируется и никогда не возвращается; против перебора форма отвечает одинаково, вне зависимости от того, зарегистрирована эта почта или нет. Доставка ссылки проверена до конечного пользователя. Если аккаунт создан без почты — восстановить пароль через сайт нельзя.

Личный кабинет и профиль

Личный кабинет. `/cabinet` и 11 подразделов: обзор, профиль, гараж, заказы, карточка заказа, записи, карточка записи, избранное, уведомления, настройки, безопасность. Сводка читается тем же запросом, что и карточка клиента у мастерской — цифры согласованы.

Чек за визит. `/cabinet/bookings/[id]`. Печатная форма с работами, запчастями и итогом. Печатает копейки — напечатанный итог совпадает с экранным.

Оплата и выдача заказа. `/cabinet/orders/[id]`. Видны признаки оплаты и дата, самовывоз с адресом, отдельный статус «Готов к выдаче» (раньше его путали с «Завершён»).

Гараж. `/cabinet/garage`. Машины с маркой, моделью, годом, госномером и пробегом. Справочник марок и моделей проверен.

Избранное. `/cabinet/favorites`. Отложенные услуги и товары.

Отзывы, чат, юридические документы

Отзывы и оценки. Оценка и комментарий к услугам и товарам, публикация по записи, скрытие или удаление администратором, опциональный режим «только после покупки», пагинация. Отзывы на главной странице пока не привязаны к этим

данным — это последняя незавершённая половина.

Чат поддержки. Кнопка чата на сайте, отдельная страница — `/cabinet/chat`. Сообщения приходят в реальном времени, без обновления страницы. Гость тоже может написать — через форму на `/contact`, которая открывает ту же переписку. Никакого «письма в никуда».

Юридические документы. `/legal`, `/legal/[slug]`. У каждого документа указана версия.

Установка как приложение. Сайт устанавливается как приложение (PWA): иконка на домашнем экране, запуск без адресной строки. Часть страниц открывается и без сети — при отсутствии связи показывается страница `/offline`. После установки можно разрешить push-уведомления. Доставка push на реальном устройстве ни разу не подтверждена — это нужно учитывать.

Отписка. `/unsubscribe`. Собрано и работает.

---

2. Панель `/admin`

Все рабочие инструменты мастерской собраны в панели. Войти может любой сотрудник с хотя бы одним правом.

Маршрутный гейт. Панель пускает любого сотрудника, у которого есть хотя бы одно право. Мастер без админских прав попадает в `/work`.

Сводка. `/admin/dashboard`. Без выдуманных дельт. Каждая плитка имеет явное состояние ошибки.

Пользователи, роли, разрешения. `/admin/users`, `/admin/roles`. Логин выдаёт права, каждое admin-действие называет политику. Эскалация привилегий через редактирование роли закрыта — менеджер не может выдать себе Admin.

Услуги и категории. `/admin/services`, `/admin/services/categories`. Полный CRUD, мягкое удаление и восстановление, упорядочивание галереи.

Товары и категории. `/admin/goods`, `/admin/goods/categories`. Полный CRUD. Есть экран «Дубли» для обнаружения дубликатов.

Заказы. `/admin/orders`, `/admin/orders/[id]`. Список, переходы статусов с актором и комментарием, признак оплаты, timeline истории статусов рядом с полевым логом изменений. Выпадающий список статусов предлагает только легальные переходы.

Записи и календарь. `/admin/appointments`. День и неделя, перетаскивание для переноса времени, перенос, назначение мастера, отмена, заметки мастера, записи, созданные сотрудниками. Отменённая запись не держит время мастера вечно —

слот освобождается сразу.

История записи. Вкладка «История» в карточке записи. Каждое изменение пишется отдельной строкой с указанием причины.

Клиенты. `/admin/clients`, `/admin/clients/[id]`, `/admin/clients/[id]/vehicles`. Детали, записи в локальном времени мастерской, заказы, траты без отмен. Серверная пагинация и поиск.

Сотрудники. `/admin/employees/schedule`, `/admin/employees/services`. Найм одной транзакцией. Назначения на услуги — только чтение; и генератор слотов, и обработчик бронирования отвергают мастера для услуги, которую он не делает. Заявки на выходной решаются здесь.

Склад. `/admin/warehouse` и связанные разделы. Товары как складской мастер с собственным ledger; движение количества — только через проведённый документ (приход / расход / инвентаризация / перемещение); проведённый документ не редактируется и не удаляется; удаление позиции отвергается, пока на неё кто-то ссылается. У каждой позиции — своя страница и PDF; документы печатаются поштучно или пачкой.

Финансы. `/admin/finance` и 9 связанных видов. Касса, смена, гостевой заказ, частичная оплата ровно на свою сумму, переплата отвергнута, инкассация и выемка с неттингом, возврат, необъяснимая недостача отвергнута на закрытии смены, закрытие смены не двигает деньги, семь отчётов отвечают. Ledger, документ и касса сходятся после каждого шага.

Отчёты. `/admin/reports` и 7 областей. Записи, клиенты, сотрудники, lapsed, услуги, трафик, склад, плюс несколько финансовых отчётов. CSV и PDF экспорт. Семь из них отвечают без задержек.

Аудит. `/admin/audit`. Хранение 3 года. Ретенция работает по расписанию.

Экспорт. `/admin/export`. CSV / XLSX / PDF по тому отфильтрованному списку, из которого пришли; открывается на исходном источнике.

Импорт. `/admin/import`. Превью и коммит используют один и тот же движок, поэтому числа в превью равны числам в коммите. По умолчанию — режим проверки без записи. Товары ввозятся как складское движение; импортированные клиенты получают случайный пароль.

Сообщения и инбокс поддержки. `/admin/messages`, `/admin/chat`. Гостевое обращение попадает в инбокс, прочитанный статус переключается вручную. Удаление переписки в чате пока возвращает ошибку — это известный дефект, одна строка фикса.

MAX-мессенджер. `/admin/messages/broadcast`. Интеграция собрана, но ни разу не запускалась против боевого сервиса — регистрация бота, вероятно, требует проверки юрлица в РФ.

Настройки. `/admin/settings` и 10 страниц. Аккаунт, о компании, бронирование, контакты, финансы, юридическое, уведомления, каталог транспорта, склад, версия.

Страницы и блоки контента. `/admin/pages`, `/admin/content-blocks`. Все пять публичных страниц (`/`, `/about`, `/services`, `/goods`, `/contact`) собираются из упорядоченных, индивидуально скрываемых блоков в конструкторе.

Справка. `/admin/help`. 23 статьи по рабочим действиям сотрудников, фильтр по правам читателя.

Портал сотрудника. `/work`. Подробное руководство мастера — в Портал мастера.

---

3. Портал `/work`

Подробное руководство мастера — в Портал мастера. Сводка по возможностям:

Свой день. Запуск, пауза, завершение и отмена своей работы. Действие идёт только по своим задачам, поэтому отдельное панельное право мастеру для этого не требуется.

Расписание. День и неделя. Своё и команды — без записи в лог, только просмотр.

Итог смены и зарплата. Считается тем же движком, что и месячная зарплата — цифры не расходятся.

Выходные. Заявка, которую решает администратор.

Одометр и история ТС. Мастер вводит пробег и видит историю автомобиля клиента — это та же история, что в карточке клиента у администратора.

Профиль «Обо мне». Свободный текст для мастера.

Чат. Переписка с клиентами и панелью через общий канал чата.

---

4. Платформа

Вход и регистрация. Вход по логину или по телефону, выдача прав при входе, токен с ротацией, защита от перебора. После смены пароля, блокировки или удаления аккаунта все открытые сессии перестают работать немедленно.

Статус аккаунта. Заблокированный аккаунт отвергается на входе; неактивный (импортированный из старой базы) повышается до активного при первом входе.

Ограничение частоты. 300 запросов в минуту глобально и 10 попыток входа в минуту с одного адреса. На общем IP (офис, публичный Wi-Fi) этот лимит может исчерпаться без десяти попыток.

Email. Сброс пароля и подтверждение бронирования доставляются до конечного пользователя. Ошибки отправки пишутся в лог, не прерывают сценарий.

Уведомления. 16 типов событий. Колокольчик, лента, real-time доставка. Сотрудники уведомляются о назначении задачи и о бронировании с сайта. Канал — открытое решение владельца: большинство аккаунтов заводится по телефону, а SMS канала нет. Email и in-app достают меньшинство; MAX и web push требуют согласия пользователя.

Фоновые задачи. Напоминания о брони, об обслуживании (по дате и пробегу), запросы отзывов, напоминания о долге, генерация повторяющихся расходов, ожидающие письма и MAX-рассылки.

Платежи. Только внутренние деньги: кассы, смены, частичные оплаты, возвраты, долги, авто-напоминания по долгу. Онлайн-провайдера нет, фискального чека (54-ФЗ) нет, связи с 1С нет. Возвратов и гарантии через сайт тоже нет.

Аналитика. События пишутся, отчёты читаются; IP обрезается до построения команды.

Поиск. Поиск по публичному каталогу плюс серверный поиск в админ-списках; регистр-нечувствительный.

SEO. Канонические адреса, OG/Twitter, sitemap, robots.txt, структурированные данные на каталогах.

Языки и валюты. Только русский и рубли. Других языков и валют в продукте нет.

Медиа. Аплоады декодируются, метаданные стираются, ре-енкод в WebP в трёх размерах; видео транскодируется отдельным воркером. Локальный диск, без CDN.

Комплаенс 152-ФЗ. Поля согласий, баннер cookie, юридические документы, согласие обязательно на гостевом оформлении и регистрации. Без согласия операция не выполняется.

Тесты. Бэкенд — тысячи unit-тестов зелёные. Фронтенд — тысячи unit-тестов на сотнях файлов. Зелёная сборка что-то значит: включены оба гейта. End-to-end тесты пока не проходят стабильно — нужны доработки. Покрытие дают пять sweep-скриптов, которым нужна запущенная система.

Зависимости. Все известные уязвимости закрыты.

CI/CD. Сборка запускает оба сьюта тестов, проверку типов, линтер и собирает

оба образа.

Что в продукте не работает или работает с оговорками

- **Удаление переписки в чате** в `/admin/chat` — возвращает ошибку. Это известный дефект, одна строка фикса.
- **MAX-мессенджер** — без боевой регистрации бота в РФ.
- **Push в браузере** — канал есть, но доставка push на реальном устройстве не подтверждена.
- **Связь с 1С, фискальный ОФД, онлайн-оплата, возвраты и гарантия через сайт** — отсутствуют. Это открытое решение, не задаётся текстовым полем.
- **End-to-end тесты** — не проходят стабильно.

Сводка возможностей по разделам

Краткая карта того, что и где умеет продукт:

Раздел	Что внутри
Публичная часть	Каталог услуг и товаров, бронирование, корзина, оформление, личный кабинет, отзывы, чат, юридические документы, установка приложения
Панель `/admin`	Сводка, записи, клиенты, сотрудники, услуги, товары, заказы, склад, финансы, отчёты, аудит, экспорт, импорт, сообщения, настройки, контент, справка, пользователи, база данных
Портал `/work`	Свой день с кнопками управления, расписание, зарплата, профиль, чат, заявки на выходной
Платформа	Вход и регистрация, отзыв сессий, статус аккаунта, ограничение частоты, email, уведомления, фоновые задачи, платежи, аналитика, поиск, SEO, медиа, комплаенс

Как это связано между собой

Запись, сделанная клиентом на `/booking`, появляется у мастера на `/work` и у администратора в `/admin/appointments`. Один и тот же запрос читает сводку клиента на сайте и в панели — цифры согласованы. Склад и касса тоже общие: заказ двигает складской остаток, оплата — кассу. Никаких отдельных интеграций для базовых сценариев не нужно.

Что можно сделать без регистрации

Учётная запись нужна не для всего. Этот раздел — для посетителя, который ещё не зарегистрировался, и для владельца или администратора, который хочет проверить, что видит гость. Гость видит публичный сайт (`/`), но не `/cabinet` , не `/admin` и не `/work` ; аккаунт спрашивается только в самом конце записи или заказа.

Как это работает: от каталога до визита

Цепь гостя: каталог → запись → бронь → визит (после регистрации история и чек становятся «вашими»).

Этап	Где	Что происходит	Что на него влияет
Выбор	`/services` , `/goods`	Вы видите реальные цены и наличие; «подходит для моей машины» работает только там, где мастерская заполнила список применимости товара	Цена и длительность услуги, «подходит для»
Запись	`/booking`	Пять шагов: услуга → мастер → дата → время → детали; в календаре только действительно свободное время	Рабочие часы, посты и праздники мастерской, услуги мастера, длительность
Бронь	`/booking`	Последний шаг — вход или создание пароля; после успеха запись в кабинете. Машина сохраняется в гараж; цена закрепляется в момент брони	Гараж клиента, требования 152-ФЗ
Корзина и заказ	`/cart` → `/checkout`	Товары — в корзину, оформление с именем, телефоном, паролем и двумя согласиями	Требования 152-ФЗ; остатки товаров
Связь	`/contact` , плавающая кнопка	Телефон, email, адрес и часы; WhatsApp, Telegram и телефон — в плавающей кнопке. Формы «напишите нам» нет	«Настройки → Контакты»

Предоплата: процент аванса — настройка услуги, её видит мастерская. На сайте аванс не взимается, и запись без предоплаты не отклоняется.

Где искать, если что-то не так: телефон и мессенджеры — на `/contact` и в плавающей кнопке; подтверждение записи приходит на почту, если мастерская включила email-уведомления и вы указали её. Вошедшему клиенту доступен чат в кабинете.

Что доступно

Просмотр услуг и цен, поиск и фильтры по каталогу. Главная, каталог услуг

(`/services`) и карточка услуги (`/services/[id]`) доступны всем. Поиск и фильтры работают быстро.

Просмотр товаров и их наличия. Каталог товаров `/goods` и карточка товара `/goods/[id]` показывают наличие. Заказать больше, чем есть на складе, нельзя.

Запись на приём. `/booking`. Кнопка «Записаться» есть в шапке сайта и на карточке каждой услуги. Пять шагов — услуга, мастер, дата, время, детали; на последнем шаге сайт просит войти или создать пароль.

Корзина и гостевой заказ товаров. Корзина — `/cart`, оформление — `/checkout`. Аккаунт спрашивается на последнем шаге; без двух согласий (на обработку персональных данных и с условиями) заказ не примут.

Связь с мастерской. `/contact` — телефон, email, адрес и часы; плавающая кнопка — WhatsApp, Telegram, телефон. Формы «напишите нам» нет; вошедший клиент пишет в чат `/cabinet/chat`.

Юридические документы. `/legal`, `/legal/[slug]`. У каждого документа указана версия.

Информация о центре. `/about`. Контакты и часы работы редактируются в «Настройки → Контакты» и лежат в базе.

Запись на приём — пошагово

Шаги формы `/booking`:

1. **Услуга.** Слева — каталог; можно прийти со страницы услуги — она уже выбрана.
2. **Мастер.** Мастера, которые оказывают услугу; свободное время зависит от расписания мастера.
1. **Дата.** Только дни, когда у мастера есть свободное окно: часы, перерывы, выходные, праздники, посты.
1. **Время.** Свободные окна дня; запись на сегодня — если окно ещё есть.
2. **Детали.** Автомобиль (из гаража или новый — марка, модель, госномер; всё необязательно) и примечания до 500 символов. Машина сохранится в гараж.

Внизу — сводка: услуга, дата, время, мастер, длительность и цена, кнопка «Записаться». Если вы не вошли, сайт предложит войти или создать пароль (имя, телефон, пароль, два согласия). После успеха открывается кабинет с записью; письмо-подтверждение приходит, если мастерская включила email-уведомления.

Про предоплату. Процент аванса — настройка услуги; на сайте аванс не взимается, цена фиксируется в момент брони и потом не меняется.

Про длительные работы. Если машина остаётся в сервисе на несколько дней, в

записи стоит плановая дата выдачи, а слот остаётся коротким. Так и задумано: длинный слот заблокировал бы пост на все эти дни для всех остальных.

Гостевой заказ — пошагово

Шаги гостевого заказа:

1. **Корзина.** `/cart`: товары из каталога; количество ограничено остатком.
2. **Оформление.** `/checkout`: состав заказа, итог и комментарий — по желанию.
3. **Имя, телефон, пароль и согласия.** Телефон обязателен — иначе с вами не свяжутся. Нужны два согласия — на обработку персональных данных и с условиями; без них заказ не принимается. Пароль создаёт аккаунт, и заказ сразу появляется в кабинете.

1. **Страница заказа.** `/order-confirmation/{номер}`. Сайт хранит ключ доступа в этом браузере и предлагает скопировать ссылку: в другом браузере заказ откроется только по ней.

Чего гость сделать не может

- **Накопить историю** — гостевой заказ существует только по токену ссылки; потеряли ссылку — заказ недоступен. Без аккаунта нет кабинета, нет гаража, нет избранного.
- **Оформить возврат.** Возврата через сайт нет, и для гостя, и для клиента — это ограничение продукта.
- **Оплатить онлайн.** Оплата происходит в сервисе; отметку «оплачен» ставит сотрудник.
- **Получить фискальный чек.** Чек за визит — печатная форма мастерской, а не фискальный документ.
- **Получить SMS.** Канала SMS не существует; телефон — единственный канал, которого нет. Подробнее — в client.md раздел «Уведомления».

Что даёт регистрация сверх гостя

- **История визитов и заказов** в одном месте, не по токену одной ссылки.
- **Гараж автомобилей**, чтобы не диктовать марку и номер каждый раз.
- **Избранное** — отложенные услуги и товары.
- **Чат с мастерской** — `/cabinet/chat`, переписка с сотрудниками.
- **Уведомления** — колокольчик и лента в самом сайте, плюс e-mail и (по согласию) push.
- **Чек за визит** — печатная форма в `/cabinet/bookings/[id]` с работами,

запчастями и итогом в копейках.

- **Статус заказа** в любой момент, не звоня.
- **Смена пароля и активные сессии** в `/cabinet/security`.

Подробности — в client.md.

Руководство клиента

Документ описывает **публичную часть сайта и личный кабинет** — всё, что видит и делает клиент автосервиса. Для сотрудников есть отдельный справочник прямо в панели: `/admin/help`. Что доступно без регистрации — в visitor.md; что нельзя через сайт — в разделе «Чего сайт не умеет» ниже.

Как живёт клиент: от регистрации до напоминаний

Цепь клиента: регистрация → гараж → запись → визит → чек → напоминание о следующем обслуживании.

Этап	Экран	Что происходит	Что на него влияет
Учётка	`/register`	Логин и телефон; почта — единственный способ восстановить пароль самому	Согласие на обработку данных (152-ФЗ)
Гараж	`/cabinet/garage`	Ваши машины и пробег; на пробеге держатся напоминания «по пробегу»	Пробег — ваш или тот, что внёс мастер
Запись	`/booking`	Машина выбирается из гаража; цена закрепляется в момент брони	Свободные слоты мастерской
Визит	`/cabinet/bookings`	Мастер ведёт работы, статус меняется; по завершении открывается чек	Каталог услуг и запчастей мастерской
Заказы	`/cabinet/orders`	Статус и оплата меняются сотрудником сервиса	Наличие на складе
Напоминания	`/cabinet/notifications`	О визите, об обслуживании, о статусе заказа — сайт, почта, push	Почта в профиле и разрешение на push

Важно о цифрах: то, что вы видите в кабинете, и то, что видит мастерская, считается одними и теми же данными — суммы и статусы совпадают.

Где искать, если что-то не так: чат с мастерской `/cabinet/chat` — живой и виден сервису сразу; статус и подробности — на карточке записи или заказа; пароль восстанавливается по почте (SMS нет).

1. Регистрация, вход, восстановление пароля

Регистрация

`/register`. Понадобятся логин, имя, телефон и пароль; **почта необязательна, но сильно рекомендуется** — без неё нельзя восстановить пароль самостоятельно

(SMS-канала не существует). Согласие на обработку персональных данных запрашивается явно; без него регистрация не выполняется.

Вход

`/login`. Войти можно по логину **или по номеру телефона**.

Ограничение по частоте. Больше 10 попыток входа в минуту с одного адреса — следующая попытка получит отказ с просьбой подождать минуту. Это защита от подбора пароля. На общем IP (офис, публичный Wi-Fi) в этот лимит можно упереться и без десяти попыток входа.

Восстановление пароля

`/forgot-password`. Введите почту, письмо со ссылкой придёт на неё. Ответ формы всегда одинаковый — сайт намеренно не сообщает, зарегистрирована эта почта или нет (против перебора). Ссылка ведёт на `/reset-password`. Токен хешируется и никогда не возвращается.

> **Если при регистрации не была указана почта, восстановить пароль самостоятельно нельзя** — SMS сервис не отправляет. Обратитесь в мастерскую. Это ограничение продукта, а не ошибка формы.

Срок жизни сессии и мгновенный отзыв

После смены пароля, блокировки или удаления аккаунта все открытые сессии перестают работать **немедленно** — на других устройствах вас «выкинет» сразу, а не через час.

Активные сессии

Раздел `/cabinet/security` показывает, на каких устройствах вы сейчас вошли. Отсюда же можно завершить конкретную сессию, не меняя пароль. Это пригодится, если вы забыли выйти с чужого компьютера или потеряли телефон.

---

2. Личный кабинет

`/cabinet` после входа. В боковой навигации — 11 разделов; старые адреса `/profile`, `/my-orders` и `/my-bookings` продолжают работать как перенаправления.

Раздел	Маршрут	Что там

Обзор	`/cabinet`	Сводка: ближайшая запись, последние заказы, машины, суммы. Считается тем же запросом, что и карточка клиента у мастерской — вы и сервис видите одни и те же цифры
Профиль	`/cabinet/profile`	Имя, телефон, почта, аватар
Мой гараж	`/cabinet/garage`	Автомобили: марка, модель, год, госномер, пробег. Отсюда машину выбирают при записи
Заказы	`/cabinet/orders`, `/cabinet/orders/[id]`	Список и карточка заказа со статусом, оплатой и способом получения
Записи	`/cabinet/bookings`, `/cabinet/bookings/[id]`	Визиты, их статусы и чек за завершённый визит
Избранное	`/cabinet/favorites`	Отложенные услуги и товары
Уведомления	`/cabinet/notifications`, `/cabinet/notifications/settings`	Лента событий и настройки — что присылать, а что нет
Настройки	`/cabinet/settings`	Общие настройки кабинета
Безопасность	`/cabinet/security`	Смена пароля и активные сессии
Сообщения	`/cabinet/chat`	Переписка с сервисом
Выход	через меню профиля	Завершение сессии

Сводка читается тем же запросом, что и карточка клиента у администратора — числа согласованы.

---

3. Гостевое оформление → «ваш» заказ

При оформлении заказа гостем сайт **предложит завести пароль** на последнем шаге `/checkout` — это не обязательно, но именно так гостевой заказ становится «вашим» и появляется в кабинете. Гостевой заказ открывается по ссылке с токеном (`/order-confirmation/[orderId]`); 404 для чужих. Если пароль задан — заказ привязывается к аккаунту, открывается через `/cabinet/orders/[id]`.

---

4. Гараж

`/cabinet/garage`. Машину можно добавить вручную или выбрать из справочника марок и моделей.

Пробег стоит обновлять. На нём основаны напоминания об обслуживании «по пробегу» — иначе мастерская напомнит только «по дате». Уведомления по пробегу читают именно пробег, который вы указали.

При бронировании с пустым гаражом можно ввести марку, модель и госномер прямо в форме `/booking`; машина сохранится в гараж вместе с записью. Один и тот же номер, набранный по-разному, — одна машина.

---

5. Уведомления

Сайт умеет присылать: подтверждение записи, напоминание о визите, напоминание об обслуживании (по дате и по пробегу), изменение статуса заказа и записи, просьбу оставить отзыв, напоминание о долге, сообщение в чате.

Каналы

Канал	Состояние
В самом сайте (колокольчик и лента)	Работает всегда
Электронная почта	Работает, если почта указана в профиле
Push в браузере	Нужно разрешить в браузере; на телефоне — после установки приложения. Доставка push на реальном устройстве ни разу не подтверждена
Мессенджер MAX	Нужно привязать аккаунт; интеграция ни разу не проверялась на боевом сервисе
SMS	**Не существует.** Продукт не умеет отправлять SMS

Практический вывод. Большинство аккаунтов заводится по телефону, а телефон — это единственный канал, которого нет. Если вы хотите получать напоминания, укажите почту или разрешите push. Иначе уведомления будут видны только внутри сайта.

Управление

Что и куда присылать — `/cabinet/notifications/settings`. Отписаться от писем можно и по ссылке в самом письме (`/unsubscribe`).

Колокольчик и лента

В верхней части сайта есть значок колокольчика. Нажмите — увидите последние события: подтверждение записи, изменение статуса заказа, новое сообщение в чате, запрос отзыва. Лента работает даже без интернета уведомлений по почте или push — события подгружаются при каждом входе.

Что считается «событием»

Подтверждение бронирования, напоминание за сутки и за два часа до визита,

изменение статуса заказа, просьба оставить отзыв после завершения визита, напоминание о долге, новое сообщение в чате. Полный список событий ведётся на стороне мастерской; некоторые из них можно отключить в настройках уведомлений.

---

6. Установка как приложение

Сайт устанавливается как приложение (PWA): иконка на домашнем экране, запуск без адресной строки. После установки можно разрешить push-уведомления. Часть страниц открывается и без сети — при отсутствии связи показывается страница `/offline`, а не ошибка браузера.

- **Android / Chrome:** меню браузера → «Установить приложение» (или баннер внизу экрана).
- **iOS / Safari:** «Поделиться» → «На экран «Домой»».
- **Desktop Chrome / Edge:** значок установки в адресной строке.

> **Честно:** доставка push на реальном устройстве ни разу не подтверждалась. Установка и офлайн-страница работают; про push правильнее считать, что он «должен работать», а не «работает».

---

7. Чего сайт не умеет

Список честный и короткий — чтобы не искать несуществующее.

- **Онлайн-оплата.** Оплатить картой на сайте нельзя, оплата происходит в сервисе. Отметка «оплачен» ставится сотрудником.
- **Фискальные чеки (54-ФЗ).** Чек за визит — печатная форма мастерской, а не фискальный документ.
- **Возврат и гарантийное обращение через сайт.** Отдельного раздела нет, хотя в документах на `/legal` возврат упоминается. Обращайтесь в сервис напрямую.
- **SMS.** См. раздел «Уведомления».
- **Другие языки и валюты.** Только русский язык и рубли.

---

8. Персональные данные (152-ФЗ)

- Согласие на обработку персональных данных запрашивается явно — при регистрации и при оформлении заказа гостем. Без него операция не выполняется.
- Баннер про cookie появляется при первом визите.
- Документы — на `/legal`, у каждого указана версия.

- Учётные записи, созданные мастерской при переносе клиентской базы, получают *случайный пароль*: ни один импортированный аккаунт не имеет известного пароля.

Что делать, если письмо не пришло

Если вы только что зарегистрировались или восстанавливали пароль, а письмо не пришло:

1. Проверьте папку «Спам» или «Промоакции».
2. Убедитесь, что почта в профиле указана без опечаток.
3. Подождите 5–10 минут — бывают задержки на стороне почтового сервера.
4. Если прошло больше получаса — обратитесь в мастерскую через чат, не заводите новый аккаунт.

---

9. Отзывы

Оценку и отзыв можно оставить на услугу и на товар. Отзыв публикуется сразу; мастерская может его скрыть или удалить. В настройках мастерской может быть включено требование «только после покупки» — тогда оставить отзыв смогут только те, кто действительно пользовался услугой.

Отзывы на главной странице пока не привязаны к этим данным — это последняя незавершённая половина. Цифры на главной берутся из заявлений владельца и при пустом списке не отображаются.

10. Чат с мастерской

Кнопка чата есть на сайте, отдельная страница — `/cabinet/chat`. Сообщения приходят в реальном времени, без обновления страницы. Гость тоже может написать — через форму на `/contact`, которая открывает ту же самую переписку.

Что мастерская видит в `/admin/chat`:

- гостя — без регистрации;
- клиента — с привязкой к карточке клиента;
- сообщения в реальном времени, статус прочитано/не прочитано.

Удаление переписки в `/admin/chat` пока возвращает ошибку — это известный дефект в панели; клиента это не касается напрямую.

11. Аккаунт: блокировка и удаление

В кабинете нет кнопки «удалить аккаунт», потому что это серьёзное действие и требует обработки персональных данных по закону. Для удаления или блокировки

обратитесь в мастерскую. После блокировки или удаления все открытые сессии (включая эту) перестают работать немедленно.

12. Старые адреса

Старые адреса `/profile`, `/my-orders` и `/my-bookings` продолжают работать — они просто перенаправляют в `/cabinet`. Если вы зашли по старой ссылке из закладок — перенаправление прозрачное.

13. Если что-то не работает

- **Сайт медленно грузится.** Проверьте соединение; откройте `/offline` — страница должна работать без сети.
- **Не приходят уведомления.** Проверьте `/cabinet/notifications/settings` — возможно, канал отключён. Убедитесь, что почта указана без опечаток.
- **Не отображаются записи или заказы.** Подождите минуту — иногда обновление приходит с задержкой. Если ничего не изменилось — напишите в чат, не дублируйте запись.
- **Не открывается гостевой заказ.** Ссылка с токеном одноразовая для безопасности; если потеряли — обратитесь в мастерскую.

Куда смотреть дальше

- Что доступно без регистрации — visitor.md.
- Что входит в `/work` для мастера — Портал мастера.
- Сотрудникам мастерской — справочник в панели: `/admin/help`.

Сводка маршрутов `/cabinet`

Маршрут	Назначение
`/cabinet`	Обзор: ближайшая запись, последние заказы, машины, суммы
`/cabinet/profile`	Профиль: имя, телефон, почта, аватар
`/cabinet/garage`	Гараж автомобилей
`/cabinet/orders`, `/cabinet/orders/[id]`	Список и карточка заказа
`/cabinet/bookings`, `/cabinet/bookings/[id]`	Записи и чек за визит
`/cabinet/favorites`	Избранные услуги и товары

`/cabinet/notifications`, `/cabinet/notifications/settings`	Лента и настройки уведомлений
`/cabinet/settings`	Общие настройки кабинета
`/cabinet/security`	Смена пароля и активные сессии
`/cabinet/chat`	Чат с мастерской

Портал мастера

Рабочий кабинет мастера

Что это за экран

`/work` — рабочий кабинет мастера. Это **не панель в миниатюре**: здесь только свои работы, свои деньги и свои заявления. Прав он не требует — сотрудник, у которого нет ни одного доступа к панели, попадает именно сюда.

Разделы слева: **Мои записи**, **Зарплата**, **Обо мне**, **Чат**.

Мои записи — день мастера

Сверху сводка дня: сколько всего работ, сколько подтверждено, сколько ожидает, сколько отменено.

Ниже — карточки: время, услуга, клиент, автомобиль, длительность, статус.

Кнопки и что они делают

Кнопка	Когда появляется	Что делает
Подтвердить	Запись ожидает	Время согласовано, клиента ждут
Начать работу	Запись подтверждена	Отмечает фактическое начало — не то же самое, что время в расписании
Пауза	Работа идёт	Работа прервана: ждём деталь, клиента, подъёмник
Продолжить	Работа на паузе	Возврат в работу
Завершить	Работа идёт	Работа сдана
Отменить	До начала работы	Визит закрыт без оплаты, аванс возвращается

Пауза — это не отмена и не «снова подтверждена». Отдельный статус существует ровно затем, чтобы

простой было видно: сколько машина простояла, считается и попадает в сводку смены.

Кнопки на этом экране трогают **только ваши** записи — для этого не нужно право на редактирование записей во всей панели. Чужую работу отсюда изменить нельзя.

Предупреждение при завершении

Если в работе не указано ни цены, ни запчастей, система переспросит. Не из вредности: **закрытый визит без суммы не попадёт ни в долги, ни в выручку, ни в вашу зарплату**, и найти его потом будет некому. Проще добавить сумму сейчас, чем искать пустой визит в конце месяца.

Запчасти

В карточке работы есть блок запчастей: что поставили и почём. Это то, из чего складывается итог

визита и чек клиента.

Автомобиль и пробег

Если к записи привязана машина, показывается её история прошлых визитов и **пробег**. Пробег стоит вносить: на нём держатся напоминания об обслуживании «по пробегу» — без него клиенту напомнят только

по дате.

Пробег меньше последнего известного не принимается, и в отказе названо это последнее значение. Смотанный или ошибочно введённый одометр иначе ломает все будущие напоминания разом.

Смена

В сводке дня считается ваша смена: отработанное время и начисленное. **Считает её тот же расчёт, что и месячную зарплату**, — это сделано специально, чтобы цифра в конце дня и цифра в конце месяца не расходились.

Отгулы и отпуск

Заявление подаётся здесь же, в блоке отгулов: период и причина. Дальше его решает администратор в графике работы. Пока заявление не одобрено, время считается рабочим и на него можно записать клиента.

Зарплата

Раздел **«Зарплата»** показывает ваши начисления за период: из чего они сложились и что уже выплачено. Считается по ставкам, которые задаёт администратор; изменить их отсюда нельзя.

Обо мне

Ваша публичная карточка: должность, о себе, стаж, фотография, сертификаты. Это то, что видит клиент на сайте в разделе команды.

> Карточка публикуется **не автоматически.** Новый сотрудник не появляется на сайте в момент найма — публикацию включает администратор. Пока она выключена, заполненная карточка видна только вам.

Чат

Переписка с администратором и с клиентами по вашим работам. Сообщения приходят сразу, без обновления

страницы; непрочитанные считаются в меню.

Панель администратора

Начало работы

Зачем этот раздел

Справка объясняет не то, где какая кнопка, а что происходит в системе, когда вы её нажимаете. Большинство ошибок в панели — тихие: заказ отменён, а вернулся ли товар на склад, по экрану не видно. Здесь написано, что видно, а что нет.

> Скриншот: Главный экран: разделы слева, последние записи и обзор дня — справа.

Вход в систему

Вход — одна форма: **логин, email или телефон** и пароль; система сама понимает, что вы ввели. Сотрудников заводит администратор на странице «Пользователи»; клиенты регистрируются сами — «Зарегистрироваться» на странице входа. После входа каждый попадает туда, где его работа: администратор — в панель, мастер — в рабочий кабинет, клиент — в личный кабинет.

Забыли пароль? Ссылка под полем пароля отправит на email из профиля письмо со ссылкой сброса. Если email в профиле не указан, письмо уйти не может — пароль сотруднику задаёт администратор («Пользователи» → «Установить пароль»).

Как устроена панель

Слева — разделы, они разворачиваются. Вы видите только те, к которым у вас есть доступ: если раздела нет, дело почти всегда в правах, а не в поломке — см. Роли и права.

Кнопка «?» в верхней панели открывает статью, относящуюся к текущему экрану — это `routes` в манифесте `topics.ts`. Если статьи нет, вы увидите индекс целиком.

Что на дашборде

Дашборд отвечает на два вопроса: «что у нас сегодня» и «что требует вмешательства».

- **День** выбирается в шапке и живёт в адресе (`?date=…`): ссылку на конкретный день можно сохранить и отправить коллеге.
- **Плитки** — измерения. Администратор видит «Выручку сегодня», «Выручку за месяц» (сравнение с прошлым месяцем), «Средний чек» и «Долг клиентов» с просрочкой 90+; сотрудник — «Записей сегодня».
- **Полоса «Требует внимания»** показывает только то, где есть сигнал: ждут подтверждения, долг 90+, смена открыта слишком долго, требуется закупка, непрочитанные обращения, отзывы без ответа. Нет сигнала — нет строки.
- **Карточки** — заказы, «Мои записи», «Предстоящие записи», сервисные интервалы и клиенты без

визита.

Четыре рабочих места

Четыре разных человека видят панель по-разному, и это не баг.

Кто	Что видит
Администратор	Всё, включая Финансы, Настройки и Журнал действий
Менеджер	Всё, кроме Финансов и Журнала (раздел закрыт ролью)
Мастер	Записи, Клиенты, Склад, Каталог, Сообщения, Рабочий кабинет
Кассир	Касса и Заказы, остальное скрыто

Правом роль Администратор не выдаётся — это разделение в `adminOnly` манифеста.

Первый вход: мастер настройки

На новой установке панель сама ведёт в мастер настройки: профиль организации, контакты и юридические тексты, деньги, часы и правила записи, стартовый каталог, уведомления и лицензия. Пока мастер не пройден или не отложен, на дашборде висит баннер «Настройка не завершена» со списком оставшегося. Отложить можно кнопкой «Позже», вернуться — «Продолжить настройку» на баннере или через «Настройки → Мастер настройки». Подробно — [Первый запуск](/admin/help/first-run).

Почему одни вещи можно откатить, а другие — нет

В панели есть «тихие» операции: после них кнопки возврата не появляется, и это сделано намеренно. Главные из них:

- **Закрытие смены** в Финансах. Расхождение зафиксировано — исправляют его корректировкой, не переоткрытием. Это не баг, это контроль.
- **Удаление кассы с движениями.** Система откажет; архивируйте.
- **Сторнирование расхода**, когда он уже уехал на склад-получатель. Возврата нет, есть обратное движение.

Принцип один: всё, что может уехать в ОФД или попасть в отчётность, обратимо через **противоположное движение**, а не через удаление.

Когда что-то пошло не так

Раздел не появляется в рельсе. Сначала Роли и права — если права нет, раздел не появится, и это правильно. Затем Журнал действий — там видно, если кто-то менял роль недавно.

Панель ограничена, разделы не открываются. Похоже на лицензию: посмотрите Лицензия — если срок истёк или лицензия не активирована, часть экранов

закрывается, а установка ведёт на экран активации. Это не поломка.

Кнопка «?» открывает не ту статью. Это значит, что `routes` в `topics.ts` слишком широкий и ловит соседний экран. Сообщите разработчикам — это однострочная правка.

Статья пустая. Либо она ещё не написана (новый раздел), либо у вас нет прав на чтение соседней, к которой она отсылает. В обоих случаях — не страшно, статья появится.

С чего начать дальше

::related{slug="appointments" label="Жизненный цикл визита"}

::related{slug="orders" label="Заказы и оплата"}

::related{slug="warehouse" label="Склад и остатки"}

::related{slug="clients" label="Клиенты и их машины"}

::related{slug="catalog" label="Услуги и товары"}

::related{slug="messages" label="Сообщения и чат"}

::related{slug="finance" label="Финансы (только администратор)"}

::related{slug="reports" label="Отчёты (по праву ReportsView)"}

::related{slug="settings" label="Настройки"}

::related{slug="roles" label="Роли и права"}

::related{slug="faq" label="Частые вопросы"}

Первый запуск

Что это

Мастер настройки — пошаговый первый запуск установки: профиль организации, контакты и юридические тексты, деньги и часы, правила записи, стартовый каталог услуг, уведомления и лицензия. Он спрашивает один раз то, без чего панель не сможет работать как надо, и раскладывает ответы по обычным страницам «Настроек».

Когда вы его увидите

- Вы вошли как **администратор**, и выполнено хотя бы одно: профиль организации пуст (в «Настройки → Контакты» нет названия) **или** лицензия в жёстком режиме ждёт активации.
- Пока это так, любой заход на `/admin/…` (и на экран активации лицензии) переводит в мастер. Сотрудникам и клиентам мастер не показывается вовсе.
- Если мастер отложен, на дашборде остаётся баннер «Настройка не завершена» со списком того, что осталось: «Профиль организации», «Активация лицензии».

Шаги мастера

Шаг	Что спрашивает	Где это живёт потом

Приветствие	ничего; «Начать» или «Позже»	—
Брендинг	название и оформление	«Настройки → Контакты» (вкладка брендинга)
Контакты	телефон, email, адрес, часы работы	«Настройки → Контакты»
Юридические тексты	реквизиты и тексты для сайта	«Настройки → Юридические тексты»
Финансы	настройки денег: порог «смена открыта слишком долго» и подобное	«Настройки → Финансы»
Часы	рабочая неделя салона	«Настройки → Запись»
Правила записи	слоты и правила бронирования	«Настройки → Запись»
Услуги	стартовый каталог услуг	«Каталог → Услуги»
Уведомления	какие каналы включены	«Настройки → Уведомления»
Лицензия	ключ и активация	«Настройки → Лицензия»
Готово	сводка того, что сохранено	—

«Позже» и как вернуться

«Позже» на приветствии закрывает мастер: установка считается осознанно ненастроенной, баннер исчезает. Вернуться можно двумя путями — кнопкой «Продолжить настройку» на баннере дашборда или

через **«Настройки → Мастер настройки»**. Мастер помнит уже сохранённое: повторно заполнять шаги не нужно.

Если лицензия в жёстком режиме

Пока лицензия не активирована, закрытые разделы отвечают отказом, а панель ведёт на экран активации; экраны «заблокировано», «неверный ключ» и «нет связи» называют причину и следующий шаг. Активация — ключом, который выдаёт поставщик; после неё мастер открывает остальные шаги. Подробно — Лицензия.

Что мастер не делает

- не трогает данные: записи, заказы, деньги, склад мастер не создаёт;
- не заводит сотрудников — их добавляет администратор на странице «Пользователи»;
- не заменяет «Настройки»: каждая настройка живёт на своей странице, мастер только собирает

первые значения, чтобы установка перестала быть пустой.

С чего начать дальше

::related{slug="getting-started" label="Как устроена панель"}

::related{slug="license" label="Лицензия"}

::related{slug="settings" label="Настройки"}

::related{slug="roles" label="Роли и права"}

::related{slug="faq" label="Частые вопросы"}

Записи

Зачем этот раздел

Общее → Записи — это диарий сервиса: кто, когда, на какую услугу и к какому мастеру. Здесь же называется сумма визита, принимаются деньги, списываются запчасти и ведётся история всех изменений по визиту.

Экран состоит из двух частей: **журнал** — диаграмма дня, и **список** под ним со своими фильтрами и плитками. Это два взгляда на одни и те же записи, а не два раздела.

> Скриншот: Журнал дня вверху и список визитов под ним — оба обновляются в реальном времени.

Статусы визита

Статус	Что означает	Куда можно перевести
Ожидание	Клиент записался, сервис ещё не подтвердил	Подтверждена, Отменена, Неявка
Подтверждена	Время закреплено за клиентом	В работе, Отменена, Неявка
В работе	Машина в боксе, работы начались	Пауза, Завершена, Отменена
Пауза	Работа прервана: ждём деталь, клиента, подъёмник	В работе, Завершена, Отменена
Завершена	Работы сданы	никуда — конечный статус
Отменена	Визит не состоится	никуда — конечный статус
Неявка	Машину не привезли	никуда — конечный статус

Переходов, которых нет в таблице, не существует: система откажет с ошибкой, а не «молча не сохранит». Кнопки на карточке рисуются по этой же таблице — того, что будет отвергнуто, там просто нет.

Три вещи, которые из таблицы стоит вычитать отдельно:

- **«Неявка» недоступна из «В работе» и «Паузы»** — машина явно здесь, и обратного пути нет.
- **Отменить можно и начатую работу**: заезд разваливается и на подъёмнике — не та деталь, клиент передумал. Всё, что было проведено по визиту, разворачивается обратно.
- **Неявку нельзя «переоткрыть».** Приехал позже — это новая запись, и слот проверяется заново, а не считается свободным по памяти.

Отменённый визит и неявка не считаются деньгами. Ни работа, ни запчасти по ним не попадут ни в

выручку, ни в зарплату, ни в долг. Аванс, оставленный неявившимся клиентом, тоже не выручка — платы за неявку в системе не заведено.

Журнал: диаграмма дня

Что	Как
Колонки	«По мастерам», «По постам» или «По дням» — переключателем «Колонки»
Фильтры	Мастера, статусы, пост, услуга. Число на кнопке — сколько фильтров включено
Перенос	Перетащить блок на другое время, другого мастера или другой пост
Длительность	Растянуть блок за нижний край
Печать	Кнопка печати отдаёт диаграмму дня без панели и фильтров

Перетаскивание — это тот же перенос, что и в карточке, и проходит те же проверки. Отказ приходит причиной, блок возвращается на место.

Сценарии

Записать клиента по телефону

1. **Общее** → **Записи**, кнопка создания записи.
2. Выберите клиента (или заведите нового), автомобиль, услугу.
3. Укажите время. Система проверит: рабочие часы, свободный пост, занятость мастера и то, что у клиента нет другой записи на это же время.
1. Сохраните — визит создаётся в статусе **Ожидание**. Подтвердите его, если время согласовано.

Аванс можно назвать прямо в форме создания: у услуги бывает своя политика предоплаты, и ожидаемая сумма подставляется из неё.

Один заезд — несколько работ

Визит может состоять из нескольких услуг: во вкладке **«Работа»** есть их состав. Первая строка — **ведущая услуга**: именно по ней визит подписан в списке и по ней считаются отчёты и зарплата. Добавляя услугу, вы выбираете, что делать со временем:

- **без галочки** «Оставить прежнюю длительность» визит растянется или сожмётся под сумму услуг, и слот будет проверен заново;
- **с галочкой** время остаётся как есть — вы уже знаете, что уложитесь.

Если новая длительность на кого-то наезжает, система скажет это до сохранения, а не после.

Перенести визит

Откройте визит и выберите новое время — или перетащите блок в журнале. Перенос проходит те же проверки, что и создание, поэтому отказ — это всегда конкретная причина, а не сбой. Что может

помешать:

- визит уже завершён, отменён или отмечен неявкой — переносить нечего;
- новое время выходит за рабочие часы или переваливает за полночь;
- у клиента уже есть запись в это время;
- нет свободного поста;
- у выбранного мастера уже занято это окно;
- мастер не оказывает эту услугу.

Кнопка **«Перенести и уведомить»** делает и то и другое: без неё клиент о новом времени не узнает.

Обещать выдачу на другой день

Плановая выдача — отдельное поле рядом с переносом, и это не одно и то же. Перенос двигает **приёмку**; плановая выдача — обещание отдать машину. Многодневный ремонт выражается этой датой, а **не длинным слотом**: растянуть слот на три дня значит занять пост на три дня и не пустить туда никого.

Раньше дня записи сервер дату не примет. Рядом система показывает факт: сколько времени работа заняла на самом деле и насколько это разошлось с планом.

Назначить мастера

Мастера можно назначить только из тех, кто выполняет данную услугу — привязка настраивается на странице **Пользователи → Услуги мастеров**. Если нужного человека нет в списке, дело в этой привязке, а не в графике.

Списать запчасти на визит

Вкладка **«Запчасти»**. Позиции списываются **со склада**, а не с витрины, и движение получает номер визита. Поэтому на вопрос «на какой работе ушло масло» есть ответ.

Запчасть проходит согласование: мастер ставит строку, ответственный её подписывает.

Состояние	Что значит
На согласовании	Мастер записал деталь, решения ещё нет
Согласована	Входит в сумму визита
Отклонена	В сумму не входит, но строка остаётся видна

Отклонённая строка **не удаляется** намеренно: она объясняет, почему итог визита меньше, чем список деталей. Есть кнопка «Согласовать все» — для случая, когда спорить не о чем.

Запчасти правятся, пока визит не в конечном статусе. У завершённого, отменённого и неявки правки закрыты: первый уже посчитан, два других уже вернули детали. Ошибочно закрытый визит правится складским документом, а не редактированием визита.

Назвать сумму и взять деньги

Вкладка **«Деньги»**: стоимость работы, скидка, итог. Итог — это работа минус скидка **плюс согласованные запчасти**; скидка больше стоимости не принимается.

Оплата вносится по частям, с суммой и кассой: аванс, доплата, расчёт. Каждый платёж — своя строка с квитанцией. Остаток считает сервер, и это та же цифра, что в списке записей и в кабинете клиента.

> **Кнопки «отметить оплаченной» одним нажатием больше нет.** Она всегда клала деньги «не разнесённые ни по какой кассе», и это худший способ их принять, чем назвать сумму и кассу. Снять оплату по-прежнему можно.

Завершить визит

Если у визита нет ни цены, ни запчастей, система предупредит **до** нажатия. Такой визит не попадёт ни в долги, ни в выручку, ни в зарплату мастера — и искать его потом придётся специально, отчётом **«Закрыто без счёта»** на странице долгов.

Отметить неявку

Рядом с кнопкой есть поле причины. Оно необязательное — неявка сама по себе уже событие, — но написанное попадёт и в историю записи, и в уведомление клиенту.

Отменить визит

Отмена сервисом делает три вещи в один момент:

1. запчасти, записанные на визит, возвращаются на склад;
2. всё оплаченное по визиту возвращается — в ту кассу, куда пришло (аванс тоже);
3. клиенту уходит уведомление об отмене.

Клиент из личного кабинета отменить визит незадолго до начала не может: порог задаётся в **Настройки** → **Запись** и по умолчанию равен **2 часам**. Сервис может отменить в любой момент. В истории визита эти два случая записаны по-разному: «отменил сотрудник» и «отменил клиент» — это разные факты, хотя статус один.

> Завершение, отмена и неявка необратимы.

Список под журналом

Плитки — «Всего», «Подтверждено», «Ожидают», «Отменено» — считают **отобранное**: выбран день — значит за этот день. Кнопка **«Есть долг»** спрашивает весь график, а не загруженную страницу, и под ней «Отменено» всегда ноль: отменённая запись в долг не входит.

Поиск тоже идёт на сервер — ищется по всем записям, а не по видимой странице. Если строк больше, чем помещается, под таблицей написано, сколько показано из скольких.

История визита

Каждое изменение — смена статуса, перенос, назначение мастера, состав услуг, добавление и возврат запчастей, платежи — попадает в историю визита с автором и временем. История пишется в тот же момент, что и само изменение, поэтому там не бывает записей о действиях, которые система отклонила.

Карточка мастера за период

Открывается из списка мастеров и из журнала — адрес вида **/admin/employees/«номер»**. Это сводка работы одного мастера за выбранный период, а не отдельный экран записи:

Блок	Что показывает
Нагрузка	Записей, выполнено, минуты работы, загрузка в процентах
Выручка	Заработанное: работа и запчасти
Визиты	Список визитов мастера за период
История	Изменения, которые вносили по мастеру

Та же сводка лежит в отчёте по сотрудникам — «Карточка мастера» дублирует его строку для одного человека: цифры на странице и в отчёте считаются одинаково.

Частые вопросы

Не даёт перенести — «время вне рабочих часов». Рабочие часы задаются в **Настройки** → **Запись**. Проверьте день недели: у субботы может быть свой интервал.

Не даёт перенести — «нет свободных постов». Посты настраиваются там же. Если постов не заведено вовсе, перенос и запись не работают в принципе.

Клиент не получил письмо о переносе. Письмо — любезность, а не доказательство: большинство аккаунтов здесь заведены по телефону, и почты у них может не быть. SMS сервис не отправляет вовсе. Считайте клиента предупреждённым только после звонка.

Запчасти списались, а остаток на витрине не изменился. Так и должно быть: расход на визит идёт со складского остатка, витрина — отдельный баланс. См. Склад и остатки.

Мастер жалуется, что не видит свою запись. Мастеру панель не нужна: его экран — рабочий кабинет на `/work`, и там только его работы.

Заказы

Зачем этот раздел

Общее → **Заказы** — продажа товаров и услуг: то, что клиент оформил на сайте, и то, что оформили на него в панели. Здесь же меняется статус заказа и ставится отметка об оплате.

Статусы заказа

Статус	Что означает	Что происходит в системе

Ожидание	Заказ создан, ещё не обработан	—
Создан	Заказ принят в работу	—
На проверке	Уточняются позиции, наличие или оплата	—
Принят	Заказ подтверждён к выдаче	—
Готов к выдаче	Собран и ждёт на стойке	со складом ничего не происходит
Завершён	Заказ выдан клиенту	резерв превращается в продажу
Отменён	Заказ не состоится	товар возвращается на витрину, оплата возвращается

«Готов к выдаче» — единственный статус, ради которого клиенту стоит ехать, и до него сказать это было нечем: «Завершён» означает уже выданный заказ, то есть говорится после того, как человек приехал. Ставьте его, когда заказ собран, — клиент увидит его в кабинете и получит уведомление. Между первыми пятью статусами можно ходить свободно. **Отменён — конечный статус: отменённый заказ нельзя открыть заново.** Если клиент передумал обратно, оформляйте новый заказ.
Доставки в системе нет: получение — только самовывоз из сервиса.

Где списывается товар

Это главное, что стоит понять про заказы, потому что по экрану оно не видно.

1. **В момент создания заказа** товар резервируется — уходит с витрины сразу. Не когда сотрудник его принял, а сразу: иначе между оформлением и принятием ту же единицу можно пообещать ещё нескольким людям.
1. **При завершении** заказа резерв превращается в продажу. Количество при этом не меняется — единица ушла с витрины ещё на резерве. Второго списания не происходит и не должно.
1. **При отмене** зарезервированное возвращается на витрину.

Поэтому заказ нельзя создать на товар, которого не хватает: система откажет и назовёт доступное количество.

Сценарии

Провести заказ до выдачи

1. Откройте заказ из списка.
2. Проверьте позиции и клиента.
3. Меняйте статус по мере работы: **Создан** → **Принят** → **Готов к выдаче** → **Завершён**.
4. Проводите деньги, когда они получены.

Взять деньги

Оплата вносится по частям, с суммой и кассой: аванс на сайте, доплата при выдаче. В списке заказов это видно колонкой — не «не оплачен», а **«Долг 3 400 ₽»**, той же цифрой, что и в отчёте «Долг клиентов». Аванс — обычное дело, и заказ, за который взяли половину, — не то же самое, что заказ, за который не взяли ничего.

Отменить заказ

Смените статус на **Отменён**. В один момент произойдёт:

- каждая товарная позиция вернётся на витрину;
- всё, что было оплачено через кассу, вернётся в ту же кассу;
- клиент получит уведомление о смене статуса.

Если товар из заказа успели удалить из каталога, вернуть его некуда — такой случай попадёт в журнал, а единицы останутся неучтёнными. Это ещё одна причина не удалять товары, а снимать их с продажи.

> Отмена необратима. Отменённый заказ нельзя открыть заново — только оформить новый.

История заказа

Каждая смена статуса пишется в историю: из какого статуса, в какой, кто и когда, с примечанием. **Она видна на карточке заказа** — блок «История статусов» под позициями. Повторная установка того же статуса ничего не делает — и это намеренно: иначе повторная отмена вернула бы товар на полку второй раз.

Гостевые заказы

Заказ можно оформить без регистрации. У такого заказа нет владельца-пользователя, поэтому уведомления по нему в личный кабинет не уходят — связь с клиентом только по контактам из самого заказа.

Частые вопросы

Не даёт создать заказ — «недостаточно товара». Смотрите витрину («Товары в продаже»), а не склад. Пополняется витрина документом *перемещение* со склада — см.
Склад и остатки.

Отменил заказ, а остаток не вырос. Проверьте, что заказ не был отменён раньше: повторная отмена — намеренно пустая операция.

Завершил заказ, а количество не уменьшилось. Так и должно быть: оно уменьшилось при создании заказа, на резерве.

Ищу заказ и не нахожу. Поиск идёт на сервер и смотрит все заказы, а не загруженную страницу, — так что «не найден» означает именно это. Проверьте номер и телефон: гостевой заказ ищется по контактам из самого заказа.

Клиент оплатил, но в отчётах пусто. Отметка «оплачен» и проведение денег через кассу — разные вещи. Деньги попадают в финансовые отчёты, когда проведён платёж по кассе.

Склад и остатки

Зачем этот раздел

Склад — единственное место в системе, где количество нельзя просто исправить. Любое изменение остатка — это движение с датой, автором и причиной. Отсюда правило, вокруг которого всё построено:

> Остаток — это сумма движений, а не число, которое кто-то ввёл. Поэтому на вопрос «куда делись три штуки» всегда есть ответ, и поэтому «просто поправить цифру» нельзя.

Два остатка, а не один

Экран	Что показывает
Товары в продаже	То, что может купить клиент. Витрина
Позиции	То, что лежит на складе
Документы	Все приходы, расходы, инвентаризации, перемещения, возвраты и сторно
Поставщики	Справочник: от кого приходят запчасти и сколько мы у каждого взяли

Единица лежит **ровно на одном** из двух балансов. Со склада на витрину её переносит только документ *перемещение*, обратно — *возврат на склад*. Именно поэтому «на складе есть, а купить нельзя» — это не ошибка, а незакрытое перемещение.

Запчасти, которые уходят на визит клиента, списываются **со складского** остатка, а не с витрины: то, что сервис расходует на работах, никогда не было выставлено на продажу.

Связь товара с позицией склада заводится **на самой витрине** — в строке товара, где её и видно. Без связи перемещать нечего: витрина не может получить единицы, которых склад не терял.

Что спрашивают у витрины

Экран «Товары в продаже» отвечает на четыре вопроса сразу, и итоги внизу считают **показанное**, а не весь каталог:

- сколько товаров, сколько единиц в продаже и сколько в резерве;
- сколько заканчивается и сколько кончилось;
- во что это оценивается **по закупке** и во что — по цене продажи (две разные цифры, и они намеренно разведены).

Порог «заканчивается» — число, и оно написано прямо на экране, а не зашито в запрос: рядом с галочкой «только заканчивающиеся» стоит поле «остаток ≤». Это тот же порог, что уходит в выгрузку, поэтому файл не назовёт заканчивающимся не то, что экран.

Документы и их статусы

Статус	Что это	Можно ли править
Черновик	План. Остатки ещё не тронуты	да — строки добавляются, меняются, удаляются
Проведён	Применён. Остатки сдвинулись	нет — документ заморожен

Проведённый документ не редактируется. Правка переписала бы историю, которую остатки уже учли, и итоги тихо перестали бы сходиться. Ошибка исправляется новым документом — и это же единственный способ, при котором в истории видно, что ошибка была.

Виды документов

Документ	Что делает
Приход	Товар пришёл от поставщика. Каждая строка несёт цену закупки
Расход	Товар ушёл не в продажу: израсходован, повреждён, списан
Инвентаризация	Пересчёт. В строке указывается **фактически найденное количество**, разницу система посчитает сама
Перемещение	Со склада на витрину — товар становится доступен покупателю
Возврат на склад	С витрины обратно на склад
Сторно	Отменяет ранее проведённый документ, записывая точную обратную операцию

Сторно не имеет своих строк: что именно оно отменяет, определяется документом, на который оно ссылается.

Виды движений

Каждое движение остатка несёт причину. Их одиннадцать, и по ним читается вся история товара:

Причина	Знак	Когда возникает
Приход	+	Поставка от поставщика
Резерв	−	Оформлен заказ: единица больше никому не продаётся
Освобождение	+	Заказ отменён, единицы вернулись в продажу
Продажа	0	Заказ завершён. Количество не меняется — оно ушло ещё на резерве
Списание	−	Повреждено, утеряно, просрочено
Корректировка	±	Итог инвентаризации. Единственная причина, где число вводит человек
Приход перемещением	+	Второй половина перемещения или возврата

Расход перемещением	−	Первая половина той же пары
Сторно	±	Отмена проведённого документа
Расход на визит	−	Запчасть поставлена на машину клиента
Возврат с визита	+	Строку сняли с визита или визит отменили

Расход на визит — отдельная причина, а не списание: деталь, установленная клиенту, не потеряна, и сервис, который не различает эти два случая, не может отличить убыль от оборота.

Сценарии

Принять поставку

1. **Склад** → **Документы**, создайте документ **Приход**.
2. Укажите поставщика из справочника — так потом видно, сколько у кого взяли.
3. Добавьте строки: позиция, количество, цена закупки. Цена подставляется с последней закупки этой позиции — её видно и в списке позиций, вместе с датой.
1. Проверьте сумму. Если в какой-то строке цены нет, документ скажет это, назвав строки, а не просто посчитает меньше.
1. **Проведите**. До проведения остатки не менялись.

Документ можно **напечатать**: печатная форма собирается на сервере. Черновик печатается тоже — прочитать план перед проведением обычно и надо. Печать пачкой берёт отмеченное на текущей странице,
и число за раз ограничено — экран назовёт предел. Табличная выгрузка списка документов живёт не здесь, а в Выгрузке данных.

Выставить товар на продажу

Создайте **Перемещение** со склада и проведите его. До этого товара на витрине нет, каким бы большим ни был складской остаток.

Провести инвентаризацию

1. Создайте документ **Инвентаризация**.
2. В каждой строке укажите **сколько нашли по факту** — не разницу.
3. Проведите. Система сама запишет корректировку на разницу с учётным остатком.

Исправить ошибку в проведённом документе

Создайте **Сторно** на этот документ и проведите его — движения будут отменены. Затем оформите правильный документ. Двух шагов не избежать, и это не бюрократия: так в истории видно и ошибку, и исправление.

Частые вопросы

Товар есть на складе, но клиент не может его купить. Не сделано перемещение на витрину — или товар вообще не связан с позицией склада. Связь заводится в строке товара на витрине.

Не даёт провести документ. Проверьте, всё ли сохранено: документ с несохранёнными правками не проводится намеренно — иначе провелось бы не то, что на экране.

Не даёт удалить поставщика. На него ссылаются документы. Сервер объясняет это в отказе; сделайте его неактивным вместо удаления.

Провёл документ с ошибкой — как отредактировать? Никак. Сторно, затем новый документ.

Инвентаризация показала не то. Проверьте, что в строках стояло фактическое количество, а не разница. Это самая частая ошибка при пересчёте.

Остаток ушёл в минус. Значит, движение прошло мимо документа — почти всегда это расход на визит по позиции, которую забыли оприходовать. Смотрите историю движений позиции: у каждого есть автор и дата.

Удалил товар — что с его остатками? Товары лучше снимать с продажи, а не удалять: у удалённого товара нет баланса, на который можно вернуть отменённый заказ, и такие единицы становятся неучтёнными.

Клиенты

Зачем этот раздел

Клиент в системе — это учётная запись, к которой привязаны машины, записи, заказы и деньги. Отсюда главное правило раздела:

> Один человек — одна карточка. Второй клиент с тем же телефоном означает, что его история визитов разъехалась на две половины, и ни одна из них не полная.

Где что лежит

Экран	Что показывает
Клиенты	Телефон, почта, машины, заказы, записи, последний визит, потрачено, долг, статус
Клиенты → карточка	Один клиент целиком: контакты, заметка, машины, визиты, заказы, деньги, история правок
Автомобили клиентов	Все машины всех клиентов одним списком, с владельцем и отметкой «на сервисе сейчас»

Плитки над списком — суммы по **всему** списку, а не по загруженной странице. Плитка долга называет и сумму, и **сколько человек за ней стоит**: одна цифра без второй одинаково читается и как «один крупный должник», и как «полсотни мелких».

Кнопка **«Долг»** отбирает должников запросом — то есть по всей базе, а не по видимой странице.

Плитки при этом продолжают называть свои числа: отбор не должен переписывать итог, ради которого его

включили.

Поиск тоже уходит на сервер, и список читается страницами.

Строка в таблице кликабельна: нажатие открывает карточку клиента.

Карточка клиента

В карточке собрано то, что на других экранах разбросано:

- контакты и статус учётной записи;
- **заметка** — то, что до сих пор жило в голове у стойки: «звонить после 18», «не любит, когда

двигают кресло». Переносы строк сохраняются: заметка чаще список из трёх строк, чем абзац;

- автомобили — добавить, изменить, удалить, отметить основной;
- записи со статусами; строка открывает журнал на дне визита;
- заказы со статусами;
- деньги: потрачено, начислено и оплачено. **Плитка долга — ссылка**: с карточки следующий шаг —

посмотреть, по каким документам он набрался;

- **история изменений карточки**: кто и когда правил контакты. Оттуда же виден ответ на «когда у него

сменился телефон».

Даты и время здесь показываются в часовом поясе **сервиса**, а не браузера. Это важно, если панель

открыта в поездке: иначе запись на 9 утра выглядела бы как запись на 6.

Автомобили

Машина принадлежит клиенту, а не сервису. У клиента может быть несколько машин, одна из них —

основная: она подставляется первой при записи, и именно её видно со звёздочкой в списке.

Марка, модель и поколение выбираются из **каталога авто** (Настройки → Справочники → Каталог авто).

Если нужной марки в списке нет, её добавляют туда, а не вписывают в карточку машины — иначе

одна и та же марка окажется записанной тремя способами и перестанет собираться в отчёты.

История обслуживания машины открывается прямо из списка автомобилей — кнопкой с часами. Это то, что

спрашивает клиент словами «а вы мне что в прошлый раз делали».

В списке автомобилей есть колонка **«Сейчас»**: машина, которая прямо сейчас в работе, помечена. По

этому слову список и ищется — приёмщику, увидевшему «на сервисе», не нужно догадываться, где именно.

Сценарии

Найти клиента

Поиск в таблице работает по имени, телефону и почте одновременно. Достаточно части номера.

Завести машину новому клиенту

1. Откройте карточку клиента или экран **Автомобили клиентов**.
2. **Добавить** — марка, модель, год, госномер, VIN.
3. Если машина у клиента одна, отметьте её основной.

Понять, почему клиент не получает писем

Проверьте в карточке, указана ли почта. Пустой адрес — самая частая причина: письма такому клиенту не уходят вовсе. Требовать адрес при регистрации или напоминать о нём в кабинете — это два переключателя в **Настройки** → **Сайт** → **Аккаунты**.

Частые вопросы

Один и тот же человек записан дважды. Так бывает, когда он записался сам, а потом администратор завёл его ещё раз по телефону. Слить карточки система не умеет: перенесите машины и работайте дальше по одной, вторую переведите в неактивные.

Удалил машину у клиента — что с историей визитов? Визиты остаются: они принадлежат клиенту, а не

машине. Но история конкретного автомобиля больше не собирается, и на вопрос «что делали с этой машиной» ответить будет нечем.

Не вижу раздел «Клиенты». Нужно право `UsersView`. Подробнее — Роли и права.

Клиент говорит, что давно не был, и просит скидку. Список тех, кто перестал приезжать, — отчёт «Потерянные» (см. Отчёты); оттуда же ему можно отправить письмо.

Что нельзя откатить

- **Удаление клиента.** Вместе с ним уходит связь с его записями и заказами. Неактивный статус

делает то же самое для повседневной работы и обратим.

- **Удаление автомобиля.** История обслуживания этой машины восстановлению не подлежит.

Сообщения и чат

Зачем этот раздел

Клиент пишет сервису четырьмя разными способами: формой на сайте, чатом в личном кабинете, из мессенджера MAX — а сотруднику вообще было некуда написать. Раньше это были три пункта меню, то есть

три места, куда нужно заглядывать за одним и тем же: человеком, который ждёт ответа.

Теперь это один экран **Сообщения** с двумя вкладками, и делятся они по тому, что действительно различается, — по транспорту.

Вкладка	Кто пишет	Чем отвечаем
Чат	Клиент из кабинета, сотрудник, посетитель с формы на сайте	Прямо в панели, перепиской

MAX	Клиент из мессенджера MAX	Прямо в панели, ответ уходит в MAX

Чат

Живая переписка. Сообщения приходят и уходят сразу, без перезагрузки страницы; видно, что клиент печатает; к сообщению можно приложить файл.

У каждой строки списка есть метка, кто на том конце:

Метка	Кто это	Можно ли ответить
Клиент	Вошёл в кабинет и написал из виджета	Да
Сотрудник	Наш же человек: обращение внутрь, а не наружу	Да
С сайта	Посетитель заполнил форму обратной связи, аккаунта у него нет	**Нет** — отвечаем звонком

Обращение «с сайта» — это адрес без обратного адреса. Отвечать некуда: человек не входил в систему, и его сообщение хранит только имя и телефон. Поэтому у такого разговора вместо поля ввода показан телефон и напоминание позвонить. Прочитанным он становится, когда его открывают, — это отметка «мы это видели», а не «мы это решили».

Фильтры — это чипы над списком, а не разные списки:

Чип	Что в нём
Все	Все незакрытые разговоры
Клиенты · Сотрудники · С сайта	То же самое, но одного вида
Мои	Назначенные на вас
Свободные	Открытые, за которые никто не взялся
Закрытые	Завершённые разговоры

«Свободные» — это очередь. Диалог без исполнителя видят все и не берёт никто; поэтому смена начинается с этого чипа, а не с «Моих».

Красный счётчик на вкладке «Чат» — число непрочитанных сообщений. Колокольчик в шапке панели ведёт

сюда же.

Закрытый диалог не удаляется и открывается обратно одной кнопкой: клиент, написавший «ещё вопрос»,

не должен начинать заново.

Написать первым

Кнопка **«Написать»** над списком открывает выбор получателя — клиента или сотрудника. Если открытый

разговор с этим человеком уже есть, откроется он, а не второй такой же.

Сотрудник читает то, что вы ему написали, в пункте **«Мой чат»** — там он участник разговора, а не магазин, и очередь чужих обращений ему для этого не нужна.

MAX

Чаты из мессенджера MAX. Форма экрана та же — список слева, переписка справа, те же «Взять» и «Закрыть», — потому что учить два набора жестов на одном экране незачем. Отличается только то, что действительно отличается на той стороне:

- **Аккаунта может не быть.** Привязка к клиенту — дело добровольное, и большинство чатов не привязаны; поэтому в шапке имя и `@username` из MAX, а привязанный клиент — дополнительная метка.
- **Не видно, что клиент печатает** — MAX такого сигнала не шлёт.
- **Ответ бывает не принят.** Если клиент остановил бота или удалил его из чата, поле ввода закрыто: лучше сказать сразу, чем дать набрать текст, который MAX откажется доставить. История при этом сохраняется.

Если MAX не подключён, вкладка честно об этом говорит вместо пустого списка: нужен токен бота (его выдаёт @MasterBot) в настройках сервера.

Рассылка

Сообщения → **Рассылка** — одно сообщение всем, кто привязал аккаунт к нашему боту. Отдельный пункт меню и **отдельное право**: ошибиться в ответе одному человеку — разговор, та же ошибка, доставленная тысяче, не отзывается. По умолчанию право есть только у администратора.

Шагов **два, а не один**, и это главное на экране:

1. **Создать черновик.** Список получателей фиксируется, не уходит ничего.
2. **Отправить.** Отдельная кнопка, и рядом с ней написано число, которому это уйдёт.

Состояние	Что означает
Черновик	Написано, получатели посчитаны, не отправлено
В очереди	Отправка запущена, работа ещё не началась
Отправляется	Идёт порциями; счётчики в строке обновляются сами
Завершена	Всё, что могло уйти, ушло
Отменена	Остановлена; отправленное до отмены не возвращается

Галочка **«Только клиентам с привязанным аккаунтом»** стоит по умолчанию, и снимать её стоит понимая, зачем: без неё рассылка уйдёт и в чаты, которые написали один раз с вопросом и ничего о себе не сообщили — именно за такое бота отправляют в жалобы.

Длина сообщения ограничена MAX: слишком длинный текст будет **отклонён**, а не обрезан.

Сценарии

Разобрать очередь

1. **Сообщения** → **Чат** → **Свободные**.
2. Откройте диалог, ответьте — он становится вашим.
3. Когда вопрос решён, **Закрыть**.

Ответить на обращение с сайта

1. **Сообщения** → **Чат** → **С сайта**, откройте обращение.
2. Позвоните по телефону из шапки разговора.
3. Прочитанным оно помечается автоматически.

Написать сотруднику

1. **Сообщения** → **Написать**, вкладка «Сотрудники», выберите человека.
2. Напишите сообщение — разговор появится у него в «Мой чат».

Частые вопросы

Клиент пишет, что не получил ответа, а диалог закрыт. Откройте его обратно и продолжите в той же переписке — вся история на месте.

В чате не видно новых сообщений. Чат держит постоянное соединение с сервером; если страница провисела открытой сутки, обновите её.

Не вижу раздел «Сообщения». Нужно право `SupportView` — оно теперь на весь чат целиком, включая
обращения с сайта. См. Роли и права.

Старые ссылки на «Поддержку» и «Обращения». Ведут сюда: `/admin/support` и старые вкладки `?tab=support` / `?tab=contact` открывают вкладку «Чат».

Что нельзя откатить

- **Удаление разговора.** Переписка и контакты уходят вместе с ним, и на это нужно своё право.
- **Запущенная рассылка.** Отмена останавливает остаток; то, что уже ушло, не вернётся.
- Закрытие диалога откатывается, отправленное сообщение — нет.

Финансы

Зачем этот раздел

Финансы отвечают на четыре вопроса: сколько мы заработали, сколько потратили, кто нам должен и сколько мы должны мастерам. Раздел виден **только администратору** — не потому, что цифры секретные,
а потому, что решение о том, кому их показывать, принимает владелец, а не настройка прав.

Всё считается на сервере, поэтому число здесь и то же число в отчётах всегда совпадают.

> Скриншот: Четыре плитки: выручка, расходы, долги, зарплата — и обзор ниже.

Два слова, которые нельзя путать

Слово	Что означает
Начислено	Выставлено за период — по дате визита или заказа
Оплачено	Фактически поступило — по дате оплаты

Это разные суммы за один и тот же период, и почти все недоразумения с выручкой начинаются с того, что человек смотрит на одну, а имеет в виду другую. Работа, сделанная в июне и оплаченная в июле, попадёт в июньское «начислено» и в июльское «оплачено».

Отсюда же читаются остальные плитки обзора:

Плитка	Как считается
Себестоимость	Закупка проданного: товары через кассу, запчасти визита по цене прихода и прямая себестоимость самой услуги
Валовая прибыль	Оплачено − себестоимость. Зарплата мастеров сюда **не** входит
Расходы	Расходы за период, включая зарплату
Чистая прибыль	Валовая прибыль − расходы
Долг	Начислено и не оплачено
Средний чек	Оплачено ÷ число оплаченных документов
Налог	Оценка УСН «доходы» с поступивших денег

Визит теперь тоже что-то стоит. Запчасть, поставленная на машину, попадает в себестоимость по той цене, по которой её купили, а у услуги есть собственная себестоимость — расходники, работа на стороне. Зарплата мастера в себестоимость **не** входит намеренно: она приходит расходной статьёй, потому что это доля выручки, а не цена единицы; посчитанная в обоих местах, она вычлась бы дважды.

Себестоимость известна не по всему. Пустая закупка — это «неизвестно», а не «ноль», поэтому рядом с маржой всегда стоит доля выручки, у которой цена закупки на месте. При низком покрытии валовая прибыль — верхняя граница, а не измерение.

Налог — оценка, и только. Страховые взносы и другие режимы она не учитывает; для отчётности сверяйтесь с бухгалтером. Ставка задаётся в Настройках; ноль убирает плитку совсем.

Остаток по кассам — это «сейчас», а не «за период», и стоит отдельно от плиток именно поэтому.

Разделы

Раздел	О чём
Обзор	Все плитки сразу, сравнение с прошлым периодом, графики денег и расходов по статьям
Выручка	Услуги и товары по интервалам
Прибыль	П&У: начислено и оплачено рядом, с ответом на «а в прошлом месяце»
Сотрудники	Кто сколько принёс
Клиенты	Кто сколько оставил
Товары	Продажи и маржа по товарам и категориям
Долги	Кто и сколько не доплатил, на выбранную дату
Расходы	Ручные траты сервиса по статьям
Книга	Каждая копейка периода одной строкой — откуда взялись строки «Расходов»
Зарплата	Начислено мастерам, выплачено, остаток
Кассы	Где лежат деньги и как они туда попали
Смены	Открытие и закрытие кассы, пересчёт
На дату	Финансовая позиция на конкретный день: деньги и долги одним документом

Все, кроме последнего, отвечают на вопрос **«за период»**. «На дату» отвечает на «сколько сейчас», и стоит последним именно поэтому.

Плитки и строки отчётов **кликабельны**: цифра открывает то, из чего она сложилась, за тот же период, который называет.

Кассы

Касса — это место, где лежат деньги: наличные, терминал или расчётный счёт. У каждого движения есть причина: начальный остаток, оплата, возврат, расход, внесение, инкассация, перевод, корректировка. Направление задаёт **знак суммы**, а не название причины.

Оплату можно принять и не указав кассу. Деньги при этом посчитаны, но не разнесены — на обзоре они видны отдельной строкой «не разнесено по кассам». Это не ошибка учёта, а незаполненное поле, и закрывается оно указанием кассы при оплате.

Кассу по умолчанию задают в Настройках, но браузер помнит последнюю использованную, и она всегда важнее настройки.

Смены

Смена — это Z-отчёт. Открыли кассу, работали, в конце пересчитали ящик и ввели **фактическую** сумму. Система показывает расхождение с тем, что она ожидала.

Закрытие смены **не двигает остаток**. Если сервис решил, что верен пересчёт, а не учёт, — это

корректировка, которую делают отдельно и осознанно. Иначе расхождение исчезало бы само, и смысл пересчёта пропал бы вместе с ним.

Смена с расхождением не закроется без объяснения. Через месяц никто не вспомнит, что там было, а

Z-отчёт с необъяснённой недостачей — это половина документа. В журнале смен видно, кто закрывал и какую причину назвал.

«Мимо смен»

Оплату можно провести и при закрытой смене — принять деньги важнее, чем отказать. Такие движения идут **отдельной таблицей** и ни в одну цифру Z-отчёта не входят: смена, закрываясь, их не считала, и задним числом её расхождение от них не меняется. Но искать эти деньги надо именно здесь — Z-отчёт их

не объясняет ровно потому, что не видит.

Зарплата

Ставка мастера бывает трёх видов:

Вид	Как начисляется
Процент с оплаченного	Доля денег, которые фактически поступили по его визитам
Фиксировано за визит	За каждый завершённый визит
Оклад в месяц	По дням: за половину месяца — половина оклада

Процент считается от **оплаченного**, а не от начисленного: сервис не платит зарплату с денег, которых ещё не получил. Запчасти из базы исключаются — их купил сервис. В таблице «Оплачено» и «Выплачено» стоят рядом и читаются с разных сторон — первое про клиента, второе про мастера.

Ставка услуги

Кроме личной ставки есть **ставка услуги**: диагностика может стоить мастеру другой доли, чем замена масла. Она задаётся на услуге и работает только там, где личная ставка — процент: у оклада и у платы за визит доли нет, и превращать их в комиссию молча нельзя.

Поэтому **«процент × оплачено» больше не формула**: в колонке «Начислено» рядом с суммой есть раскладка — из чего она сложилась. Метка «+ ставки услуг» на личной ставке означает ровно это: личная ставка объясняет начисление не целиком.

Ставки живут во времени

У ставки есть дата «действует с», и прошлые периоды не пересчитываются: процент, поднятый в июле, не переписывает то, что начислил июнь. История ставок видна в том же окне.

Список называет и тех, у кого **ставки нет вовсе** — числом и ссылкой, а не красной строкой, которую надо искать глазами. Такой мастер зарабатывает сервису деньги и не зарабатывает себе.

Выплата показывает, когда и сколько платили раньше, — чтобы не заплатить дважды.

Период, с которого открывается страница, берётся из настроек финансов. Он ничего не ограничивает: считать можно за любые даты.

Сценарии

Принять оплату и не потерять её

Указывайте кассу в диалоге оплаты. Иначе сумма попадёт в «не разнесено по кассам», и в конце месяца кто-то будет искать, куда она делась.

Напомнить о долге

Финансы → **Долги**, кнопка «Напомнить» в строке. Письмо уходит по одному документу; сумму и возраст

долга сервер пересчитывает в момент отправки, поэтому клиенту, оплатившему минуту назад, ничего не уйдёт. Повторно раньше срока не отправится — срок задаётся в

Уведомлениях. Там же включается автосбор: напоминания уходят сами, и у

него свой выключатель.

Найти визиты, закрытые без счёта

На той же странице долгов есть **«Закрыто без счёта»**: работа сделана, а суммы нет — ни цены, ни запчастей. Это не долг (долгом закрытый без счёта визит и не станет) и не выручка. Такой визит не виден нигде, кроме этого списка, и найти его иначе нечем.

Закрыть смену

1. **Финансы** → **Смены**, кнопка закрытия у открытой смены.
2. Пересчитайте ящик и введите фактическую сумму.
3. Расхождение видно **до** подтверждения — пока ящик ещё перед вами.

Частые вопросы

Выручка на обзоре и в отчёте разная. Почти всегда это «начислено» против «оплачено». Проверьте, какую из двух вы сравниваете.

Прибыль по товарам подозрительно большая. Смотрите сноску под маржой: если себестоимость известна

не по всем продажам, прибыль занижена не будет, но и полной не является.

Не вижу раздел «Финансы». Он только у роли Администратор — правом его не выдать. См.

::related{slug="roles" label="Роли и права"}

Касса удалена, а в настройках было выбрано «по умолчанию». Поле окажется пустым, и об этом будет

сказано прямо: это не «настройка не сохранилась». Выберите другую кассу.

Что нельзя откатить

- **Закрытие смены.** Расхождение зафиксировано; исправляют его корректировкой, а не переоткрытием.
- **Выплата зарплаты.** Это движение по кассе — отменяется обратным движением, а не удалением.
- **Удаление кассы с движениями.** Система откажет; архивируйте её.

Отчёты

Зачем этот раздел

Отчёты отвечают на вопросы, которые задают раз в месяц, а не раз в час: кто из мастеров тянет сервис, какие услуги заказывают, куда уходят клиенты, что лежит на складе мёртвым грузом. Считает их тот же сервер, что и Финансы, — поэтому одинаково названные цифры в двух разделах всегда совпадают.

Раздел называется **Аналитика** и открывается **правом** `ReportsView`, а не ролью. Это разные вещи, и разница практическая: отчёты можно отдать управляющему, не делая его администратором. Финансы так отдать нельзя — там роль. Кому право не выдано, у того раздел просто не появится в меню.

Что где

Отчёт	На какой вопрос отвечает
Обзор	Сколько визитов в выбранном периоде и какой отчёт о чём — точка входа, а не отдельная цифра
Сотрудники	Кто сколько отработал и сколько принёс
Клиенты	Кто приходил, как менялся приток, сколько клиентов на дату
Потерянные	Кто перестал приезжать — список на обзвон
Записи	Сколько записались, доехали и отменили. Загрузка, без денег
Услуги	Что заказывают и оплачивают, а что не заказывают вовсе
Пора на ТО	Кому подошёл срок или пробег
Склад	Что продано и что лежит на витрине магазина на дату
Материалы	Что израсходовали на машины из мастерской
Трафик	Сколько заходили на сайт и какие страницы смотрели

«Склад» и «Материалы» — не один отчёт дважды. «Склад» про товары, которые продают; «Материалы» про второй остаток — тот, из которого мастер берёт деталь на машину. Балансы ведутся раздельно намеренно, и ни одна строка одного отчёта не встречается в другом. «Материалы» показывают и расход за период, и на какие машины он ушёл, и что лежит на полке на дату.

Три формы одного вопроса

Отчёт умеет считать тремя способами, и это не оформление, а разные вопросы:

Форма	Вопрос	Пример
За период	Сколько всего накопилось между двумя датами	Выручка за июнь
На дату	Как обстоят дела в один момент	Остаток склада на 1 июля
По интервалам	Как менялось внутри периода	Выручка по неделям

Период не может быть длиннее **366 дней** и не может кончаться раньше, чем начался; снимок «на дату» не может быть в будущем — иначе сегодняшнее состояние вышло бы под завтрашним заголовком и читалось
бы как прогноз. Обо всём этом отчёт скажет сразу у поля ввода.

Ширина интервала подставляется по длине периода: до месяца — по дням, до трёх месяцев — по неделям,
дальше — по месяцам. Это подсказка, а не запрет: 200 точек по дням можно попросить и получить.

Если период не выбирали, берутся последние 30 дней, включая сегодня.

Два отчёта без периода

Потерянные и **Пора на ТО** периода не спрашивают — и это осознанно: «перестал приезжать» — утверждение про
сейчас. Единственная его настройка — через сколько месяцев считать клиента потерянным; по умолчанию
берётся порог сервиса из Уведомлений, поэтому список на экране и список,
по которому работает кнопка письма, — это один список.

Это же два отчёта с действием в строке: письмо «давно не были» или «пора обслужиться», а рядом телефон и почта для тех, кто предпочитает позвонить; из «Пора на ТО» можно сразу открыть запись.

Рассылки нет: письма отправляют по одному, вручную. Повторно раньше срока не отправится — иначе список, который обновляется еженедельно, превратился бы в клиента, которому пишут еженедельно.

У «Пора на ТО» одна ручка — за сколько дней предупреждать; по умолчанию она тоже берётся из Уведомлений. Само правило «пора» считает сервер — одно и то же для
отчёта и для автоматической рассылки, поэтому список на экране и список, которому ушло письмо, совпадают. В строке видно, что именно сработало: срок или пробег.

Выгрузка и печать

Из отчёта есть четыре выхода: **CSV**, **Excel**, **PDF** и **печать**. Первые три и печать берут
строки, которые уже на экране, — кроме PDF: он собирается на сервере тем же запросом, что и таблица, и он же считается документом, который отдают наружу.

Имя файла содержит обе даты периода, поэтому найденный через полтора месяца в папке загрузок файл

всё ещё сообщает, за что он.

Сценарии

Посчитать месяц

1. **Аналитика → нужный отчёт**.
2. Выберите «За период» и границы месяца.
3. Выгрузите, если нужно отдать цифры дальше.

Понять, кого мы теряем

Аналитика → Потерянные. Задайте порог в месяцах или оставьте порог сервиса. Свяжитесь с теми, кто в списке; кнопка письма ставит отметку, чтобы следующий сотрудник не написал тому же человеку второй раз.

Частые вопросы

Отчёт пустой. Проверьте период: за выбранные даты может просто ничего не быть. Пустой отчёт всегда говорит об этом словами, а не пустой таблицей.

Период не принимается. Больше 366 дней или конец раньше начала. Разбейте на два.

Цифра в отчёте не сходится с финансами. Сначала проверьте, «начислено» это или «оплачено» — см. Финансы. Дальше — период: у отчёта и у обзора могут быть разные даты.

Не вижу раздел «Аналитика». Нужно право `ReportsView` — см. Роли и права.

Роль администратора для этого не обязательна, в отличие от Финансов.

«Пора на ТО» пустой, хотя клиенты ездят. Периодичность задаётся на услуге, и без неё правило считать не по чему. Плитка «Регулярные» в Каталоге показывает, сколько таких

услуг вообще есть; ноль там означает, что отчёт будет пустым всегда.

Кнопка письма отказала. Сервер называет причину: клиент уже не в списке, письма выключены, у клиента нет адреса или ему недавно писали.

Что нельзя откатить

- **Отправленное письмо клиенту.** Отзыва нет. Срок повторной отправки — единственный предохранитель,

и он настраивается в Уведомлениях.

Настройки и администрирование

Роли и права

Зачем этот раздел

Панель показывает сотруднику только то, к чему у него есть доступ. Поэтому «у меня пропал раздел» почти всегда означает «права изменились», а не «сайт сломался». Здесь — как это устроено и что проверять.

Роль и права

Роль — это набор прав. Права выдаются роли, а не человеку: чтобы дать сотруднику доступ к складу, его добавляют в роль, у которой есть складские права.
Права идут семействами: *просмотр*, *создание*, *изменение*, *удаление*. Просмотр без изменения — нормальная и частая комбинация: человек видит таблицу, но не может её править.

Семейство	Что открывает
Пользователи	Клиенты и сотрудники, их карточки и блокировка
Роли	Сами роли и выдача прав
Услуги, Категории, Товары	Каталоги
Заказы	Список заказов и смена статусов
Записи	Журнал визитов. Удаление — отдельное право
Контент	Тексты, блоки и страницы сайта
Сотрудники, График	Карточки мастеров и их расписание
Склад	Позиции, документы, движения
Отзывы	Просмотр и модерация
Настройки	Настройки сервиса и сайта
Чат	Чтение и ответы. Удаление переписки — отдельное право
Рассылка MAX	Одно сообщение всем сразу
Кассы	Баланс, приём денег, инкассация, смены
Журнал действий	Чтение журнала правок. Только просмотр
Аналитика	Все отчёты одним правом

Прав всего **сорок пять**, и панель предлагает ровно их: имя, которого в этом списке нет, выдать нельзя. Раньше опечатка давала право, которое выглядело выданным и не совпадало ни с одной

проверкой.

Три права стоят особняком, потому что у них нет пары:

- **Удаление записи** — отдельно от изменения. Отмена — реальное событие: клиента уведомили, в

отчётах она осталась. Удаление делает так, будто визита не было;

- **Удаление переписки** — есть, а «просмотра сообщений» нет: обращения с формы сайта стали ветками

того же чата, и читаются правом на чат;

- **Журнал действий** — только просмотр, и никакого «изменить» рядом не будет. Журнал пишет система

и только она; право на правку описывало бы операцию, которой нет, и уничтожало бы единственное свойство, ради которого журнал ведут.

Журнал и Аналитика видят поперёк разделов — человек с журналом увидит, что склад правили, даже

без складского права. Их выдают тому, кто отвечает за сервис, а не тому, кто в нём работает.

Роль «Администратор» — особый случай

У администратора есть всё, без перечисления прав. Кроме того, **Финансы** — выручка, долги, расходы, зарплата — закрыты **ролью**, а не правом, и никакой набор прав их не откроет.

Это сделано намеренно. Работа с кассой — обязанность администратора зала, поэтому кассы отданы правам. А зарплата и расходы — нет: иначе либо владелец стоит за стойкой, либо все, кто за ней стоит, видят, кому сколько платят.

Аналитика — не так. Раньше отчёты тоже были ролью; теперь это право `ReportsView`, потому что отдать отчёты управляющему, не делая его администратором, — нормальное желание. В базовые роли оно

не входит намеренно: что сервис зарабатывает, владелец отдаёт осознанно.

Четыре роли, которые есть сразу

Роль	Что это
Администратор	Полный доступ. Прав не перечисляет — он их и не проверяет
Менеджер	Второе кресло в панели: журнал, касса, каталог, склад, чат, люди
Сотрудник	Мастер сервиса. Единственная роль, которая выполняет услуги
Клиент	Обычный посетитель сайта

Менеджер — это **набор прав**, и в этом вся разница с администратором: та же панель, из которой убрано то, куда права не дотягиваются. Ему намеренно не дано: роли (роль, раздающая права, раздаст их себе), изменение настроек, журнал действий, рассылка, аналитика и все четыре права на удаление —

менеджер отменяет запись, архивирует клиента и списывает товар, и всё это сервис потом может прочитать.

Этот набор — стартовая точка, а не правило: он применяется один раз, при создании роли. Сервис, который настроил своего менеджера, настройку не потеряет.

Сценарии

Выдать сотруднику доступ к разделу

1. **Настройки** → **Роли**.
2. Выберите роль или создайте новую.
3. Отметьте права и сохраните.
4. **Пользователи** — назначьте сотруднику эту роль.

Изменения видны после того, как сотрудник перезагрузит панель.

Разобраться, почему сотрудник не видит раздел

1. Посмотрите роль сотрудника в **Пользователях**.
2. Посмотрите права этой роли в **Настройках** → **Ролях**.
3. Если речь про **Финансы** — правами это не решается, нужна роль администратора. Если про **Аналитику** — нужно право `ReportsView`, и его достаточно.

Заблокировать сотрудника

В карточке пользователя переведите его в статус **Заблокирован**. Аккаунт остаётся в системе со всей историей — в отличие от удаления, которое разрывает связи с его заказами и записями.

Статус пользователя	Что означает
Активен	Работает как обычно
Неактивен	Учётная запись не используется
Заблокирован	Вход закрыт

Что стоит знать про безопасность

Скрытый пункт меню — это удобство, а не защита. Каждый запрос к API проверяется отдельно, поэтому сотрудник без права не получит данные, даже если доберётся до адреса страницы напрямую: ответом будет отказ, а не таблица.

Обратное тоже верно: **если человеку выдали право, он видит данные** — не полагайтесь на то, что он «не знает, где эта страница».

> **Незакрытых адресов в панели нет по построению.** Каждая операция админки обязана называть требуемое право, и это проверяется при запуске: сервер, у которого нашлась операция без права, не поднимется вовсе. Забытая проверка — это открытый доступ, а не мелкая неаккуратность, и

> находить её должен не читатель кода.

Частые вопросы

Выдал право — сотрудник всё равно не видит раздел. Пусть перезагрузит страницу: состав прав читается при входе в панель.

Выдал право на кассы, а Финансы не появились. И не появятся. Кассы — право, зарплата и расходы — роль администратора. Отчёты — третий случай: право `ReportsView`, раздел «Аналитика».

Сотрудник уволился. Блокируйте, а не удаляйте: его записи, заказы и движения по складу должны остаться со ссылкой на автора.

Права выдаются человеку или роли? Роли. Если нужен уникальный набор для одного человека — заведите роль под эту должность.

Настройки

Зачем этот раздел

Настройки — это то, что меняет поведение сайта и панели для всех сразу. Здесь нет данных, здесь правила: во сколько мы открываемся, сколько машин помещается на посты, что напечатано на квитанции,

кто какие кнопки видит.

> Почти всё, что сохранено здесь, действует немедленно и на публичной части сайта. Это не черновик.

Что где

Раздел	О чём
Запись	Часы работы, выходные, посты, правила записи
Уведомления	Что и когда сообщается клиентам и мастерам — см. Уведомления
Склад	Пока пусто: настраиваемых параметров нет
Финансы	Налог, касса по умолчанию, период зарплаты, реквизиты
Сайт → Контакты	Телефон, адрес, режим работы, соцсети. Реквизиты для `/legal` — вкладка здесь же
Сайт → Отзывы	Модерация отзывов и два правила их публикации
Сайт → Страницы сайта	Из каких секций собраны страницы — см. Тексты и страницы
Сайт → Старые тексты	Тексты, сохранённые до перехода на блоки. Только чтение
Сайт → Аккаунты	Требовать ли email при регистрации
Данные → Импорт данных	Загрузка своего прайса и базы — см. Импорт данных

Данные → Выгрузка данных	Обратное направление — см. Выгрузка данных
Данные → Журнал действий	Кто что менял — см. Журнал действий
Справочники → Роли	Кто что видит — см. Роли и права
Справочники → Каталог авто	Марки, модели, поколения
Система → ИИ-ассистент	Модель, к которой обращается виджет-чат — см. ИИ-ассистент
Система → Лицензия	Состояние лицензии и её конфигурация — см. Лицензия
Система → База данных	Таблицы, их размер и очистка — см. База данных
Система → О системе	Какая версия сейчас работает и что в неё вошло — см. О системе

Группа «Данные» — не настройки. Это разовые операции над всем сразу: одна загрузка переписывает

весь прайс, а одна выгрузка — это имена, телефоны и почты всех клиентов одним нажатием. Импорт и выгрузка открыты **только роли администратора**, журнал — правом `AuditView`.

Файл, выгруженный «Выгрузкой», читается «Импортом» без настройки соответствий. Это единственная пара

экранов в панели, где такое обещание вообще есть.

«О системе» прав не требует вовсе: там написано, какая версия API работает прямо сейчас и что в неё вошло. Заметки о выпуске — это инструкция, а не чьи-то данные, и сотруднику, который спрашивает «а это уже сделали?», нужен тот же ответ, что и владельцу.

Запись

Самый нагруженный раздел, и единственный, где ошибка видна клиентам в тот же час: всё, что здесь настроено, немедленно меняет доступное время на странице записи.

Две вкладки: **Календарь** — что получилось, **Настройки** — что это производит.

Чьё расписание

Сверху выбирается владелец расписания: **Весь сервис** или конкретный мастер. Часы и исключения — персональные; посты и правила записи — общие, они принадлежат сервису.

У дня мастера три режима: «как у сервиса», «работает», «выходной». «Как у сервиса» не хранится отдельной строкой — это отсутствие собственного расписания на этот день.

Неделя сохраняется **целиком**, одной кнопкой. Сохранить один день нельзя — иначе закрытый только что день остался бы открытым.

Исключения по датам

Праздники, отпуска, сокращённые дни. Выходной сервиса показывается и в списке мастера — он на него тоже действует, и скрывать это было бы враньём по умолчанию. Удалить закрытие сервиса, стоя в расписании мастера, нельзя: переключитесь на сервис, где видно, кого это касается.

Посты

Число активных постов — это предел записей на одно время. Столько машин обслуживается одновременно. Ноль постов означает, что записаться нельзя вовсе.

Отключённые посты остаются в списке: исчезнувший пост неотличим от удалённого.

Правила записи

Параметр	Что задаёт
Шаг слотов	Минут между началами соседних слотов
Горизонт записи	На сколько дней вперёд открыта запись
Минимальный запас	За сколько минут до ближайшего слота ещё можно записаться
Буфер между работами	Минут на уборку поста
Отмена не позднее	За сколько часов клиент ещё может отменить сам
Работ на мастера одновременно	Обычно 1
Допустимое наложение	Минут, на которые работы мастера могут пересекаться

Финансы

Ставка налога, касса по умолчанию, расчётный период зарплаты и реквизиты для квитанций.

Ставок и самих касс здесь нет: ставка принадлежит мастеру, касса — кассовому журналу, и правят их там, где ими пользуются, — в «Финансы → Зарплата» и «Финансы → Кассы». Эта страница только называет

кассу по умолчанию.

Реквизиты — юридическое название, ИНН и подпись внизу квитанции — печатаются на квитанции. Телефон,

адрес и почта на той же квитанции берутся из **Контактов**.

Юридические данные для страницы `/legal` — это вторая вкладка **Контактов**, а не отдельный пункт меню: телефон, который видит посетитель, и ИНН, которым мы для него подписаны, — один вопрос, и правит их один человек за один заход.

Контакты

Телефон, адрес, режим работы, ссылки на карты и соцсети. Пустое поле соцсети — значок просто не показывается.

Режим работы здесь — это текст для посетителя, а не расписание. Часы, по которым считается запись, настраиваются в разделе «Запись». Их расхождение — самая частая жалоба вида «на сайте написано, что вы работаете».

Контакты хранятся в памяти сервера, поэтому после сохранения сайт может показывать старое значение

до сброса кэша — кнопка для этого есть на той же странице.

Отзывы

Два правила и список отзывов с возможностью скрыть или удалить:

Переключатель	Что делает
Отзывы включены	Показывать отзывы на страницах услуг и товаров и разрешать их оставлять
Только после покупки	Оставить отзыв можно лишь после завершённой записи или полученного заказа

Скрытый отзыв не удалён: он есть, но не виден на сайте. Это обратимо, удаление — нет.

Аккаунты

Два переключателя про адрес почты. Смысл у них один: без адреса ссылку на восстановление пароля отправить некуда. Требование при регистрации закрывает дыру ценой лишнего поля в форме; напоминание в кабинете закрывает её для тех, кто зарегистрировался раньше.

Каталог авто

Марки → модели → поколения. Отсюда выбираются машины клиентов. Марку, которой нет, добавляют здесь, а не вписывают руками в карточку — см. Клиенты. Удалить марку с моделями система не даст.

Частые вопросы

Изменил часы работы — на странице записи ничего не поменялось. Проверьте, чьё расписание было выбрано: правка «Весь сервис» не перекрывает личное расписание мастера, у которого этот день настроен своим.

Клиенты не могут записаться совсем. Нет активных постов, либо горизонт записи равен нулю.

Настройки склада пустые. Так и есть: параметров пока нет. Минимальный остаток задаётся у каждой позиции — на экране Склад → Позиции.

Не вижу раздел «Настройки». Нужно право `SettingsView`, у раздела «Запись» — `SchedulingView`, у «Отзывов» — `CommentsView`. См. Роли и права.

Что нельзя откатить

- **Удаление поста, исключения или отзыва.** Отключение и скрытие делают то же самое и обратимы.
- **Изменение часов работы задним числом.** Уже созданные записи оно не отменяет — они останутся стоять в закрытых часах, и разбираться с ними придётся вручную.

ИИ-ассистент

Зачем этот раздел

Настройки → ИИ-ассистент подключает виджет-чат на сайте к модели. Здесь живёт всё, что отвечает на вопрос «какая модель отвечает клиенту»: где она лежит, как называется и сколько ждать её ответа.

> Изменения применяются сразу, без перезапуска: следующий запрос виджета уже читает сохранённые значения.

Что настраивается

Поле	Что задаёт
Провайдер	Бэкенд, к которому обращается виджет: OpenAI-compatible или Ollama
Базовый URL	Полная ссылка, начиная с http(s). Для локального Ollama можно оставить пустым
API-ключ	Ключ провайдера. Необязателен для локального вывода, где аутентификация не нужна
Модель	Модель, которую виджет отправляет по умолчанию
Доступные модели	Список моделей, из которых сотрудник может выбрать в виджете. Нужна хотя бы одна
Инструменты включены	Доступ к инструментам: запись, статус заказа и прочее
Общий чат включён	Пока выключатель снят, виджет ассистента не показывается вовсе
Таймаут запроса	Предел ожидания ответа модели, от 5 до 600 секунд

Адрес не любой: базовый URL должен быть полным (начинаться с `http://` или `https://`), иначе сохранение откажет ещё на форме. То же самое повторит сервер — в ответ на запрос, который браузер пропустил бы.

Что нельзя откатить

Сохранённые значения применяются немедленно и для всех. Резервной копии предыдущей конфигурации

система не ведёт — если после смены модели виджет перестал отвечать, верните прежние значения вручную на этой же странице.

> Список «Доступные модели» нельзя оставить пустым: сотруднику нужен хотя бы один вариант выбора.

Лицензия

Зачем этот раздел

Настройки → Лицензия показывает состояние лицензии этого экземпляра: установлена ли она,

действительна ли, что в ней написано и когда сервер лицензий проверял её в последний раз. Здесь же живёт конфигурация лицензирования — адрес сервера и ключ активации.

> Страница открыта только администратору: лицензия — системный вопрос, а не настройка работы.

Что на экране

Блок	Что показывает
Лицензия	Идентификатор, тип, продукт, эмитент, статус и сроки действия
Идентификатор установки	Метка этого экземпляра — то, что вы называете поддержке при разговоре о лицензии
Проверено / Следующая проверка	Когда сервер лицензий спрашивали в последний раз и когда он спросит снова
Конфигурация	Режим (Выключена / Мягкий / Строгий), продукт, версия SDK, адрес сервера лицензирования

Статус лицензии может быть таким: **действительна**, **истекает**, **нет связи с сервером**, **истекла**, **отозвана**, **приостановлена**, **не установлена**, **требуется активация**. Что именно каждый из них значит и что делать — подсказывает сам баннер на странице.

Конфигурация

Два поля: **сервер лицензирования** и **лицензионный ключ**.

- Сервер применяется сразу и сохраняется на будущее.
- Ключ используется **один раз** при активации и не хранится — повторно вводить его не придётся и не придётся беспокоиться, что он где-то остался.

Перед сохранением кандидата можно проверить кнопкой **«Проверить»** — это предварительная проверка, текущую лицензию она не трогает. Если ответ «Кандидат подходит — можно сохранять», смело жмите **«Сохранить и активировать»**.

> Режим лицензирования (выключена, мягкий, строгий) задаётся в конфиг-файле приложения, в секции `Licensing` , — на этой странице он не меняется. Здесь он только показывается.

Проверить лицензию

Кнопка **«Проверить лицензию»** переспрашивает текущий сервер: проводит отзыв, приостановку, продление или перенос лицензии и обновляет состояние. Полезно, если лицензия только что изменена на сервере, а тут всё ещё висит старое состояние.

Частые вопросы

Лицензия «истекает», а триал ещё не кончился. Это статус Grace — сервер предупреждает заранее, а не дожидается дня истечения. См. Настройки.

Режим «Выключена» — лицензирование сломано? Нет. Режим Off означает, что лицензирование в конфигурации выключено намеренно; страница показывает это честно, но ничего «лицензионного» не требует.

База данных

Зачем этот раздел

Настройки → База данных показывает, что лежит в базе этого экземпляра: список таблиц с числом записей и размером. Здесь же живёт очистка — по одной таблице и массовая. Это обслуживание инсталляции, а не работа с данными: открыта страница только администратору.

> Защищённые таблицы — учётные записи, роли, настройки и лицензия — не очищаются никогда. Ни одной кнопкой, ни массово: решение принимает сервер, а не страница.

Таблицы

Колонки: **Таблица**, **Записей**, **Размер**, **Класс**, действие. Класс бывает трёх видов:

Класс	Что это
Защищена	Учётные записи, роли, настройки, лицензия. Очистка запрещена сервером
Данные	Клиенты, заказы, записи, склад — сама работа сервиса
Служебная	Журналы и аналитика

Кнопка **«Очистить»** есть только у незащищённых таблиц с ненулевым числом записей. Перед очисткой страница честно предупреждает: удаляются все записи — **включая мягко удалённые** — и, если на таблицу ссылаются другие, они очистятся вместе с ней. Список стёртого придёт в ответе.

Массовая очистка

Две кнопки с эскалацией подтверждения — догадаться нельзя, слово нужно ввести:

Кнопка	Ввести слово	Что стирает
Очистить безопасные таблицы	`БАЗА`	Данные работы сервиса: клиентов, заказы, записи, склад и связанные журналы
Очистить все таблицы	`ОЧИСТИТЬ ВСЁ`	То же плюс служебные журналы и аналитику — историю работы сервиса

В обоих случаях учётные записи, роли, настройки и лицензия остаются нетронутыми.

Что нельзя откатить

- **Очистку таблицы.** Записи удаляются физически, восстановить их нечем. Если сомневаетесь — сначала выгрузите данные, см. Выгрузка данных.
- **Массовую очистку.** Ввод слова — последний рубеж; дальше система доверяет слову, а не кнопке.

> Служебные журналы «Очистить все таблицы» стирает безвозвратно: аналитика и история действий за весь период пропадут. См. Журнал действий.

О системе

Зачем этот раздел

Настройки → О системе показывает, какая версия API работает прямо сейчас и когда она выпущена. Заметки о выпуске — это инструкция, а не чьи-то данные: сотруднику, который спрашивает «а это уже сделали?», нужен тот же ответ, что и владельцу. Поэтому прав страница не требует вовсе.

Что на экране

Что	Где
Версия API	Крупно, рядом с датой выпуска
Список изменений	Заметки по всем выпускам, от свежего к старому

Если номер сборки программы и заявленная версия разошлись, страница показывает предупреждение с инструкцией, что поправить — обычно это рассинхрон `version.json` и `Directory.Build.props`.

Частые вопросы

Вижу версию, но не понимаю, «это уже сделали?» Откройте заметки текущего выпуска на этой же странице: что попало в релиз, перечислено там. См. Начало работы.

Страница показывает устаревшую дату. Список изменений обновляется вместе с версией API. Если дата отстаёт — версия и сборка разошлись, и предупреждение на странице объясняет, где разница.

Уведомления

Зачем этот раздел

Здесь решается, что система сообщает клиентам и сотрудникам и по каким каналам. Основа — уведомление

в личном кабинете; поверх него идут три канала: **почта**, **push** и **MAX**. **SMS нет:** это

платный шлюз, а не настройка.

> Переключатели на этой странице — общие для сервиса, и они же потолок. Клиент может отключить себе

тип, который включён здесь, но не может включить тот, что здесь выключен.

Как это устроено

Три уровня, и уведомление доходит, только если пройдены все три:

1. **Тип включён** — иначе не создаётся вовсе.
2. **Канал включён** — общий выключатель почты, push или MAX.
3. **Тип отмечен для этого канала** — колонки каналов в списке типов.

Первый уровень — про уведомление в кабинете; остальные — про его дубль письмом, push-ом или сообщением в MAX. Выключенный канал не трогает кабинет: клиент всё равно увидит сообщение, войдя в аккаунт.

Типы уведомлений

Их шестнадцать, и делятся они на два вида по адресату.

Клиенту

Тип	Когда уходит
Заказ принят	Сразу после оформления заказа
Смена статуса заказа	В том числе «Готов к выдаче» — единственный статус, ради которого стоит ехать
Запись подтверждена	Когда запись подтверждает мастер или администратор
Запись перенесена	Старое и новое время в одном сообщении
Запись отменена	Когда отменяет сервис
Напоминание о записи	За заданное время до визита
Неявка	Запись закрыта как неявка. Сервис и так знает — узнать должен тот, кто не приехал
Подошёл срок обслуживания	Регулярная услуга подошла по времени или по пробегу
Давно не были	**Только вручную**, из отчёта «Потерянные»
Просьба оценить визит	Через заданное время после завершённого визита
Квитанция об оплате	**Только вручную**, кнопкой из визита или заказа. Всегда письмом, с PDF
Напоминание о долге	Вручную из отчёта «Долги» — или автосбором, если он включён

Уведомление о неявке — не то же самое, что отмена, и переключатель у него свой: отмена — решение сервиса и читается как извинение, неявка — повод записаться заново. Часто это честная ошибка: человек перепутал день и до сих пор считает, что записан.

Сотруднику

Тип	Когда уходит
Работа назначена	Запись поставили мастеру в день — или сняли с него
Отгул рассмотрен	Сервис ответил на заявку мастера, «да» и «нет» одним переключателем
Записались с сайта	Кто-то записался сам. Уходит тем, кто ведёт журнал
Клиент отменил запись	Освободился пост, о котором никто не знает, что он свободен

Эти четыре в кабинет клиента не попадают и в его настройках не показываются. До них о назначении работы не узнавал никто: администратор ставил визит в чей-то день, и мастер видел его, только открыв свой экран; при переназначении запись у прежнего мастера просто исчезала. С записью с сайта было хуже — найти её можно было только плиткой «на сегодня», так что запись, сделанная в пятницу вечером на вторник, становилась заметной во вторник.

Типы, помеченные «только вручную», — это письма конкретному человеку по решению сотрудника, а не

рассылка. Сами они не уходят никогда. Исключение одно: у напоминания о долге есть **автосбор** со своим отдельным выключателем.

Сроки

Напоминание о записи

Два независимых напоминания, каждое в часах до визита. **0 — напоминание выключено.** Точность — один тик планировщика, по умолчанию 5 минут.

Срок обслуживания

Считается от последнего выполненного визита по этой услуге на этой машине; периодичность задаётся у самой услуги. Клиента, уже записанного на эту же работу, не беспокоим.

Поле «не писать, если просрочено более» — предохранитель при включении: без него первый же тик напишет всем, кто был у нас за последние годы.

Просьба оценить визит

Спрашиваем один раз, про один завершённый визит, и только того, кто ещё не оставил отзыв. «Уступать дорогу» означает: если клиент получал от нас что-либо за это время, просьба ждёт своей очереди, а не занимает её.

Потерянные и долги

Для обоих задаётся, через сколько дней можно написать повторно. Для долга срок считается **по каждому документу отдельно** — за два неоплаченных визита можно спросить дважды. По умолчанию две

недели: чаще — это уже выбивание долгов, а сотрудник, нажимающий кнопку в списке, который обновляется

ежедневно, иначе никак не увидит, что вчера по этой строке уже писали.

Автосбор долгов

Отдельный выключатель, и это второе решение, а не то же самое. Первый переключатель разрешает **кнопку**: сотрудник посмотрел на строку и решил написать. Автосбор разрешает системе писать людям про деньги, **не показав список никому**, — ежедневно, по ступеням 7, 14 и 30 дней.

Оба должны быть включены. Автосбор идёт через того же диспетчера, который спрашивает про тип, так что включённый автосбор при выключенном типе истратил бы ступени впустую — три письма в тишину.

Включение автосбора не разбирает прошлое. Момент включения запоминается, и всё, что к этому моменту уже старше последней ступени, считается пройденным и в рассылку не попадает. Иначе первый же

запуск отправил бы первое требование по долгу пятимесячной давности — сразу всем. Выключили и включили снова — отсчёт начинается заново, и долги, состарившиеся за паузу, останутся тихими. В требовании денег ошибаться лучше в эту сторону; для конкретной строки кнопка никуда не делась.

Каналы

Почта

Общий выключатель, число попыток, писем за один тик и возраст, старше которого письмо уже не отправляется. Последнее и делает выключатель выключателем, а не паузой: иначе включение канала после

перерыва отправило бы всё накопившееся разом.

Письмо получает только клиент, у которого указан адрес и который не отписался — ссылка «Отписаться» есть в каждом письме.

Push

По умолчанию выключен, и включают его осознанно: push будит телефон, а не заполняет ящик, и требует ключей на сервере.

Возраст сообщения здесь по умолчанию 6 часов, а не 48 как у письма, и это не опечатка: напоминание, пришедшее с опозданием на сутки, хуже, чем не пришедшее. Письмо остаётся записью о том, что было, push — это звонок телефона.

Устройство, которое не отвечает подряд заданное число раз, пропускают, но подписку не удаляют: выключенный на неделю телефон — не потерянный телефон.

Разрешение браузера сервер не видит. Отозванное клиентом разрешение выглядит в системе как обычное

работающее устройство.

MAX

Третий канал — сообщение в мессенджер тому, кто привязал MAX. **По умолчанию выключен**, как и push,

и по той же причине: нужен токен бота, которого на сервере может не быть, а пишет он в переписку,

которой человек пользуется для своих дел.

За тик отправляется меньше, чем push-ов, и это не осторожность: у бота общий лимит запросов, и

большая пачка не уходит быстрее — она просто держит очередь, за которой стоит ещё и админский чат.

Возраст сообщения, как у push, шесть часов, а не 48: это сообщение на телефоне, а не запись в ящике.

Рассылка всем сразу — не отсюда. Это отдельное право и отдельный экран (Сообщения → Рассылка):

ошибка в ответе одному человеку — разговор, а та же ошибка, доставленная тысяче, отозвана не будет.

Своё устройство

Карточка вверху страницы включает push **на этом устройстве, для вас**. Это та же кнопка, что у

клиента в кабинете, а не админская настройка. Магазинный канал — карточка «Push-канал» ниже.

Частые вопросы

Клиенту ничего не приходит. По порядку: включён ли тип, включён ли канал, отмечен ли тип для

этого канала, указан ли у клиента адрес, не отписался ли он.

Включил напоминания о долге, а письма не пошли сами. И не пойдут: тип разрешает кнопку,

автоматическую рассылку включает второй переключатель — автосбор.

Мастера не узнают о назначенных работах. Четыре типа для сотрудников — отдельные переключатели

в том же списке; они не про клиента и в его кабинете не показываются.

Включил напоминания — ничего не отправилось. Проверьте, не стоит ли 0 в часах: это выключено, а

не «сразу».

Клиент получил письмо дважды. Два напоминания о записи независимы; если оба настроены на

близкие значения, придут оба.

Как отправить квитанцию? Кнопкой из визита или заказа. Автоматически она не уходит никогда.

Не вижу этот раздел. Нужно право `SettingsView`. См. Роли и права.

Что нельзя откатить

- **Отправленное письмо или push.** Отзыва нет.
- Выключение типа не отменяет уже поставленное в очередь — оно уйдёт, если не устареет по возрасту.

Импорт данных

Зачем этот раздел

Импорт — это перенос **своих** данных магазина в систему: клиентской базы, прайса, списка услуг, машин клиентов. Он нужен один раз, при переезде, и потом изредка — когда поставщик прислал новый прайс целым файлом.

> Импорт **не добавляет строки, а сверяет их**. Совпавшая строка обновляется, не совпавшая создаётся. Поэтому один и тот же файл, загруженный дважды, не задваивает каталог — но и ошибочно выбранный раздел не упадёт с ошибкой, а перепишет то, что было верным.

Как это работает: сначала проверка

Экран ведёт через три шага, и средний — главный.

Шаг	Что происходит
1. Что загружаем	Выбор раздела и файла
2. Как читать файл	Лист, ключевое поле, привязка колонок
3. Запись	То же самое, но записанное

Кнопка **«Проверить файл»** не оценивает файл — она делает всю работу целиком и откатывает её. Поэтому цифры проверки это и есть цифры записи, а не прогноз. Если проверка говорит «23 создать, 4 обновить», запись создаст ровно 23 и обновит ровно 4.

Изменили что-нибудь после проверки — поменяли колонку, выбрали другой лист, взяли другой файл — и проверка гаснет: записать можно только то, что показано. Проверьте заново.

Разделы и ключевые поля

Раздел	Ищет совпадение по	Обязательно в файле
Клиенты	телефон	ФИО (целиком или по частям) и телефон
Товары	наименование — или **артикул**	наименование, цена, категория
Услуги	наименование	наименование, цена
Автомобили	госномер	телефон владельца, марка, модель

Ключевое поле — это то, по чему строка узнаётся. Если в прайсе два разных товара называются одинаково, они схлопнутся в один: для системы это одна и та же строка, встреченная дважды.

Для прайса поставщика ключом лучше ставить артикул. Названия у одной и той же детали в двух прайсах разойдутся, а каталожный номер — нет. Артикул и производитель читаются из файла и в обычном режиме: в карточке товара они стоят рядом с названием, потому что деталь ищут именно по ним. Если файл сопоставляется по артикулу, строка с пустым артикулом попадёт в ошибочные — и это правильнее,

чем завести её ещё раз под тем же названием.

Колонки

Заголовки распознаются сами и без учёта регистра: `Цена`, `Цена, руб`, `Стоимость` и `Price` — всё это цена. Обычному выгруженному прайсу привязку менять не нужно вовсе.

Если колонка называется непривычно, впишите её заголовок в поле напротив. Принимается и номер: `4` означает четвёртую колонку слева. Пустое поле — «искать по заголовку», а не «не читать».

Значения по умолчанию (свёрнутый блок) заполняют то, чего в файле нет: например, «в продаже — да» для прайса без такой колонки. Они применяются **только к пустым ячейкам** — то, что файл сказал, значение по умолчанию не перебивает.

Как читать отчёт

Счётчик	Что значит
Прочитано строк	Сколько строк было в файле, не считая заголовка
Создать	Совпадения не нашлось — появится новая запись
Обновить	Совпало по ключевому полю и чем-то отличается
Без изменений	Совпало и уже совпадает целиком
Пропущено	Дубль строки, которая встречалась в этом же файле выше
С ошибкой	Строку не удалось прочитать; причина названа с номером строки

Две вещи, которые стоит знать заранее:

- ** `0 создать` на непустом файле — это не «всё уже есть», а почти всегда неверная привязка колонок.** Посмотрите блок «Колонки файла, которые не читались»: нужная колонка, скорее всего, там.
- Повторная загрузка того же файла должна дать **всё «без изменений»**. Если она снова показывает «создать» — ключевое поле не совпадает, и каталог задваивается.

Ошибочные строки не отменяют импорт: остальные загрузятся. Исправьте их в файле и загрузите его ещё раз — уже загруженные строки при этом обновятся, а не задвоятся.

Отдельно от этого файл может быть **не принят целиком** — не тот лист, нет заголовка, обязательная колонка ни к чему не привязана, формат `.xls`. Тогда не импортируется ничего и на экране написано, что именно поправить. «37 строк с ошибкой» и «файл не принят» — разные вещи.

Что импорт делает сверх строки

- **Клиенты.** Каждому импортированному клиенту выдаётся роль «Пользователь» и **случайный** пароль. Известного пароля у такого аккаунта нет: войти можно только через восстановление по почте или телефону. Это сделано намеренно — общий пароль на всю импортированную базу был бы

дырой на весь список клиентов.

- **Товары.** Количество не проставляется числом в карточке, а приходит на склад движением: новому товару — приход на весь остаток, существующему — корректировка на разницу. Поэтому остаток сходится с историей склада, и в разделе Склад и остатки видно, откуда он взялся.
- **Автомобили.** Машина привязывается к клиенту по телефону владельца. Клиента с таким телефоном импорт не создаёт — сначала загрузите клиентов.
- **Дубли внутри одного файла** пропускаются, побеждает первая строка, и номер пропущенной строки названа в отчёте.

Ограничения

`.xlsx`, `.xlsm`, `.csv`, `.tsv`, `.txt`, до 20 МБ. Старый `.xls` (Excel 97-2003) не читается — пересохраните файл как `.xlsx`.
Файл, выгруженный в Выгрузке данных, читается импортом **без настройки соответствий**: это одна пара экранов, и заголовки в ней совпадают по построению. Отсюда же самый дешёвый способ получить образец нужного файла — выгрузить то, что уже есть.
Раздел открыт **только администратору**. Это не про доверие к сотрудникам: одна загрузка способна переписать весь прайс или создать все клиентские аккаунты, поэтому она отнесена к операциям владельца, а не к ежедневной работе.

Отменить импорт нельзя

Кнопки «откатить» нет. Созданные строки можно удалить руками, но **обновлённые перезаписаны** — прежних значений система не хранит. Отсюда и проверка перед записью, и подтверждение вводом названия раздела: обе существуют ровно затем, чтобы неверный файл был замечен до записи, а не после.

Выгрузка данных

Зачем этот раздел

Выгрузка — обратная сторона импорта: забрать данные из системы файлом. Нужна, когда цифры надо отдать бухгалтеру, посмотреть в Excel так, как панель не умеет, или сделать копию перед большой правкой.

> Это **не то же самое**, что кнопка «Экспорт» на странице списка или отчёта. Та выгружает строки, которые сейчас на экране — с вашей сортировкой и вашими фильтрами. Здесь сервер запрашивает данные заново и отдаёт канонический набор. Два разных документа, и второй не заменяет первый.

Как это работает

1. **Выберите источник.** Список приходит с сервера, а не зашит в страницу, поэтому он может пополниться без обновления панели.
1. **Ответьте на то, что источник спрашивает.** Одним нужен период «с — по», другим дата «на какое число», третьим ничего.
1. **Выберите формат** — CSV, XLSX или PDF.
2. **Скачайте.** Имя файла собирается само и включает выбранные даты, так что две выгрузки за разные периоды не перепутаются в папке «Загрузки».

Прежде чем скачивать, посмотрите на **список колонок** — он показан рядом с источником. Это единственный способ узнать состав файла, не открывая его.

Группы источников

Группа	Что в ней
Свои данные	То, что читается импортом обратно без настройки соответствий: клиенты, товары, услуги, автомобили
Списки	Обычные списки панели целиком
Финансы	Кассовые и расчётные данные
Отчёты	То же, что на страницах отчётов, но канонической выборкой

Первая группа стоит первой не по алфавиту. **Выгрузка → правка в Excel → импорт** — единственная пара

экранов в панели, где такое обещание вообще есть: файл из этой группы импорт примет как есть. Файл из остальных групп — документ для человека, а не для загрузки обратно.

Форматы

Формат	Когда брать
CSV	Для другой программы. Самый вместительный
XLSX	Для человека с Excel: типы колонок сохраняются, суммы остаются суммами
PDF	Для печати и отправки. Не для обработки

У каждого формата свой **потолок по числу строк**. Превышение — это отказ с названным числом, а не молча обрезанный файл: обрезанная выгрузка выглядит как полная и потому опаснее ошибки.

Что стоит помнить

- **Выгрузка клиентов — это имена, телефоны и почты всей базы одним нажатием.** Файл попадает в

папку «Загрузки» и живёт там, пока его не удалят. Относитесь к нему как к самой базе.

- Раздел открыт **только администратору** — по той же причине, что и импорт.
- Выгрузка ничего не меняет и не блокирует. Большой файл собирается не мгновенно; это нормально.
- Пустой файл при непустом периоде — почти всегда не тот период или не тот фильтр, а не потеря данных. Проверьте даты прежде, чем поднимать тревогу.

Журнал действий

Зачем этот раздел

Журнал действий отвечает на один вопрос: **кто и когда это изменил.** Цена в прайсе стала другой, запись переехала на завтра, клиент вдруг заблокирован — здесь видно, чья это правка и что было до неё.

Это не система безопасности и не сигнализация. Журнал ничего не запрещает и никого не уведомляет — он только помнит.

Что в строке

Колонка	Что означает
Когда	Момент правки
Кто	Сотрудник, под чьей учётной записью она сделана
Действие	Создано, Изменено, Удалено, Восстановлено, Выгружено
Объект	Что именно — заказ, запись, товар, касса, пост, часы работы
Изменения	Какие поля и с какого значения на какое

«Выгружено» — единственное действие, которое записывает чтение, а не правку. В базе при этом ничего не сдвинулось, но скачивание списка клиентов — поступок с последствиями, и он в журнале. У таких строк нет объекта, который можно открыть.

Как искать

- **Начните с даты**, а не с человека: период сужает список сильнее всего.
- Фильтр по типу объекта отвечает на «что трогали», фильтр по сотруднику — на «кто трогал».
- Если тип объекта показан по-английски (`WarehouseItemMovement`), это не поломка: список типов открытый, и незнакомому названию система показывает настоящее имя, а не пустую ячейку. По нему можно искать.

Чего в журнале нет

Знать это важнее, чем знать, что в нём есть.

- **Просмотров.** Кто открывал карточку клиента — не записывается. Исключение одно: выгрузка.

- **Отката.** Кнопки «вернуть как было» нет. Журнал показывает прежнее значение — вернуть его нужно руками, там же, где его меняли.
- **Действий клиента на сайте.** Журнал про панель. Что делал клиент — в его карточке и в отчёте по трафику.
- **Вечного хранения.** Записи хранятся ограниченный срок (по умолчанию три года) и потом вычищаются автоматически. Если правка нужна для спора — сохраните её сейчас, а не «когда понадобится».

Кто это видит

Право `AuditView` выдаётся отдельно и намеренно узко. Причина простая: **журнал читает поперёк всех областей сразу.** Сотрудник с этим правом увидит правки склада, не имея доступа к складу, и правки цен, не имея доступа к каталогу. Это не ошибка настройки прав — это свойство журнала, и выдавать его стоит осознанно.

Тексты сайта

Зачем этот раздел

Тексты на публичном сайте — заголовки, описания, блоки «о нас», подписи под кнопками — правятся здесь, а не программистом. Раздел называется **«Страницы сайта»** и лежит в настройках.

Страница — это набор блоков

Каждая публичная страница собрана из секций: первый экран, каталог, преимущества, призыв. В конструкторе видно все секции по порядку, и с каждой можно сделать три вещи:

Действие	Что происходит
Изменить содержимое	Меняется текст внутри секции
Переставить	Меняется порядок секций на странице
Скрыть	Секция перестаёт показываться на сайте. Не удаляется — её можно вернуть

Скрытая секция — это секция, которой на сайте нет. Раньше узнать о ней можно было, только открыв конструктор; теперь количество скрытых блоков написано прямо на карточке страницы в списке.

Страницы, которые здесь есть

Главная, О нас, Услуги, Магазин, Контакты — всего пять. Других публичных страниц с редактируемым текстом нет: каталог услуг и карточки товаров берут содержимое из самих услуг и товаров, а не отсюда.

На карточке каждой страницы написано её состояние: **правили её или она стандартная**, сколько на ней блоков и сколько скрыто. «Стандартная» значит, что никто ничего не менял, — это не ошибка и не

пустая страница.

Проверяйте на сайте

Рядом с каждой страницей есть ссылка «открыть» — она ведёт на публичную версию. **Открывайте её после правки.** Экран конструктора и сайт — это два разных представления, и совпадение стоит видеть глазами, а не предполагать.

«Старые тексты» — не второй редактор

Отдельный пункт «Старые тексты» выглядит как ещё одно место для правки, но это **не так**. Там лежат строки от прежнего устройства сайта: раньше текст задавался списком ключей, теперь — блоками.

> **Эти строки нигде не показываются.** Что бы в них ни было написано, сайт этого не читает.

Экран оставлен по одной причине: каждая такая строка — единственная копия чьей-то правки, и конструктор умеет подтянуть её кнопкой «Заполнить из текущих текстов». Порядок такой:

1. Открыть конструктор нужной страницы.
2. Заполнить из текущих текстов, проверить, сохранить.
3. Вернуться в «Старые тексты» и удалить перенесённую строку.

Пустой список «Старых текстов» — цель, а не поломка.

Что стоит помнить

- Правка публикуется сразу. Черновиков и предпросмотра «до публикации» нет.
- Отмены нет. Прежний текст система не хранит — если он важен, скопируйте его перед правкой.
- Кнопка «Сбросить» возвращает **стандартный** текст, а не предыдущий ваш.
- Юридические документы (`/legal`) правятся не здесь: у них есть версии, и меняются они отдельно.

Частые вопросы

Частые вопросы

Доступ и панель

Не вижу раздел, который был вчера. Изменились права роли. Проверьте Роли и права; **Финансы** открыты только администратору, и правами это не решается, а **Аналитика** — это право `ReportsView`, и его достаточно.

Открываю страницу — «нет доступа». Скрытый пункт меню и закрытый запрос — разные вещи: адрес можно ввести руками, но данные без права не придут. Это работает как задумано.

Кнопка «?» в шапке. Открывает статью справки про тот экран, на котором вы сейчас. Если статьи для экрана ещё нет — оглавление.

Записи

Не даёт перенести визит. Причин ровно шесть: визит завершён или отменён; время вне рабочих часов; работы уходят за полночь; у клиента уже есть запись на это время; нет свободного бокса; у мастера занято это окно или он не оказывает эту услугу. Подробно — Записи.

Нужного мастера нет в списке. Он не привязан к этой услуге. Привязка — в карточке сотрудника, а не в графике.

Клиент говорит, что не может отменить визит. Клиенту закрыта отмена ближе некоторого срока до начала: по умолчанию 2 часа, порог задаётся в **Настройки** → **Запись**. Сервис может отменить в любой момент.

Завершил визит по ошибке. Вернуть в работу нельзя — это конечный статус. Запчасти правятся складским документом.

Клиент не приехал. Ставьте «Неявка», а не отмену: это разные события и для отчётов, и для клиента — отмена читается как извинение сервиса, неявка приглашает записаться заново. Из «В работе» и «Пауза» неявку поставить нельзя: машина уже была на посту.

Работа стоит — ждём деталь. Для этого есть **Пауза**, и она не то же самое, что отмена: визит остаётся в дне и возвращается в работу одной кнопкой.

Заказы

«Недостаточно товара», хотя на складе есть. Заказ берёт с витрины («Товары в продаже»), а не со склада. Нужно перемещение — см. Склад и остатки.

Завершил заказ — количество не изменилось. Так и должно быть: товар ушёл с витрины ещё при

создании заказа, на резерве. Второго списания нет намеренно.

Отменил заказ — товар не вернулся. Проверьте, не был ли заказ отменён раньше: повторная отмена ничего не делает. Второй случай — товар удалён из каталога, тогда возвращать некуда.

Клиент передумал обратно после отмены. Отменённый заказ не открывается заново. Оформляйте новый.

Заказ собран — как сказать клиенту, что можно ехать? Статус **«Готов к выдаче»**. «Завершён» означает уже выданный заказ, то есть говорится после того, как человек приехал.

Клиент оставил аванс. Оплата вносится по частям: в списке заказов видно не «не оплачен», а сумму долга — ту же, что в отчёте «Долг клиентов».

Склад

Товар есть, но клиент не может купить. Нет перемещения на витрину.

Как отредактировать проведённый документ? Никак. Сторно, затем правильный документ. Так исправление остаётся видимым.

Инвентаризация дала неверный результат. В строках должно стоять фактически найденное количество, а не разница с учётным.

Остаток ушёл в минус. Смотрите историю движений позиции — у каждого есть автор, дата и причина. Чаще всего это расход на визит по неоприходованной позиции.

Клиенты и деньги

Клиент не получил письмо. Почта здесь — любезность, а не доказательство: большинство аккаунтов заведены по телефону и адреса не имеют. Считайте клиента предупреждённым после звонка.

Отметил заказ оплаченным, но в отчётах пусто. Отметка об оплате и проведение денег через кассу — разные операции. В финансовые отчёты попадает второе.

Отменил оплаченный визит — куда ушли деньги? Возврат идёт в ту кассу, из которой пришёл платёж, включая аванс. Это происходит в тот же момент, что и отмена.

Общее

Удалять или блокировать? Блокировать. Удаление разрывает связи с историей: заказами, визитами, движениями склада. Товары по той же причине лучше снимать с продажи, а не удалять.

Ошибся — как «переписать как было»? Никак, и это осознанно. Исправление всегда оформляется новым действием поверх старого, чтобы в истории было видно и то, и другое.

Кто это менял? Журнал действий — Настройки → Данные. Правки пишутся сами, и вручную туда ничего не добавить и не убрать. У карточек клиента и сотрудника та же история видна прямо в карточке.

Какая версия сейчас работает? Настройки → О системе: там же список изменений по выпускам. Прав для этого не нужно.

Не нашли ответа. Напишите владельцу сервиса — а страницу, на которой возник вопрос, назовите по подписи в шапке панели: она совпадает с названием раздела в меню.

Поддержка платформы

Справка и поддержка платформы, на которой работает панель:

- сайт — localb.ru;
- справка и общие вопросы — info@localb.ru;
- поддержка — support@localb.ru;
- телеграм-бот — @localb_telebot;
- группа в Telegram — t.me/local_b.