

Washing — руководство пользователя

Для **владельца организации (owner)** и **сотрудников (operator, delivery)**. Система учёта заявок на химчистку и чистку мягкой мебели.

PDF-версия этого документа находится рядом: [user-guide.pdf](#) — удобно печатать или читать оффлайн.

Содержание

1. Роли
2. Первый вход
3. Заявки
4. Исполненные заявки
5. Путевой лист и доставка
6. Отчёты (owner)
7. Справочник услуг (owner)
8. Настройки → Организация (owner)
9. Настройки → Сотрудники (owner)
10. Печать квитанции
11. Мобильная версия
12. Частые вопросы

1. Роли

Роль	Кто	Доступные разделы
owner	Владелец / руководитель	Всё: Заявки, Исполненные, Путевой лист, Справочник, Отчёты, Настройки
operator	Приёмщик / менеджер	Заявки, Исполненные, Путевой лист
delivery	Доставщик / курьер	Только Путевой лист

Роль назначает руководитель при создании учётной записи. Вы не можете поменять её самостоятельно.

2. Первый вход

1. Откройте <https://<ваш-адрес>> — точный адрес даёт разработчик.
2. Введите **email** и **пароль**, которые выдал руководитель.

3. При первом входе система попросит **сменить пароль** — задайте свой, не короче 6 символов. Старый временный пароль после этого перестает работать.
4. После смены система автоматически откроет нужный раздел: для `delivery` — Путевой лист, для остальных — Заявки.

Выход — кнопка «Выйти» справа в шапке. После выхода нужно будет снова ввести пароль.

Если не получается войти

Сообщение	Что это значит	Что делать
«Неверный email или пароль»	Опечатка или пароль действительно не тот	Попросите owner'a сбросить пароль в Настройки → Сотрудники
«Доступ временно заблокирован»	Организации закрыт доступ (например, неоплата)	Свяжитесь с разработчиком
«Срок лицензии истёк»	Лицензия организации закончилась	Обратитесь к разработчику для продления
Страница вообще не открывается	Сетевые проблемы или сервер недоступен	Проверьте интернет; обратитесь к администратору

3. Заявки

Раздел **Заявки** (для `operator` и `owner`) — главный рабочий экран.

3.1 Список заявок

Таблица со столбцами: · № · Клиент · Дата приёма · Итого · Статус · Действия.

Панель управления сверху:

- **Поиск** — по ФИО, телефону, адресу или номеру заявки (поиск срабатывает автоматически через секунду после последнего нажатия).
- **Фильтр по статусу** — показать только «Принята», «Готова» или «Выдана».
- **Заголовки столбцов** — кликните, чтобы отсортировать по дате, номеру, сумме или клиенту. Второй клик меняет направление.

Поиск и фильтр сохраняются при переходах между страницами и после обновления браузера — не нужно настраивать заново.

Список обновляется автоматически каждые 30 секунд.

3.2 Статусы заявки

Заявка последовательно проходит четыре состояния:

ПРИНЯТА → ГОТОВА → ВЫДАНА → ИСПОЛНЕННАЯ

Статус	Когда	Что можно делать
Принята	Создана, работа ещё не завершена	Редактировать, удалить, перевести в «Готова»
Готова	Заполнена «Дата готовности»	Редактировать, выдать клиенту
Выдана	Нажата кнопка «Выдать» или курьер отметил доставку	Только просмотр и печать. Снять выдачу может только owner
Исполненная	На следующий день после выдачи (автоматически)	Только просмотр и печать в разделе «Исполненные»

3.3 Создать заявку

Кнопка «+ Новая заявка» → форма:

- № заявки** — любой формат, например 2026-001 . Если номер уже используется, появится жёлтый значок-предупреждение (не блокировка).
 - Дата приёма** — по умолчанию сегодня; можно изменить.
 - Дата готовности** (опционально) — когда изделие будет готово для выдачи. Заполняется сразу или позже. Заявка переходит в статус «Готова», когда это поле заполнено.
 - Клиент** — начните печатать ФИО или телефон, выбирайте из выпадающего списка. Если клиента нет в базе — ссылка «Новый клиент» прямо в том же поле; данные сохраняются автоматически. После выбора отображается счётчик «**Обращений: N (в этом году: K)**».
 - Изделие** — кнопка «+ Добавить изделие»:
 - **Название** — например, «Ковёр», «Диван», «Кресло».
 - **Ширина × Длина** (в метрах, опционально) — система автоматически вычислит площадь.
 - **Услуги** — одно или несколько из справочника.
 - Услуга к изделию:**
 - Выберите из справочника.
 - **Кол-во** — если услуга «за м²», заполнится из площади изделия автоматически; иначе введите вручную.
 - **Скидка %** — от 0 до 100.
 - Скидка на заявку** — применяется ко всей сумме целиком (поверх скидок на услуги).
 - Комментарий** — произвольный текст; виден в путевом листе курьеру.
- Итоговая сумма пересчитывается на лету. Нажмите **Сохранить**.

3.4 Редактировать заявку

В строке списка кнопка «Открыть» → та же форма в режиме редактирования. После **Сохранить** возврат к списку.

История клиента. Кликните на имя клиента в форме заявки — откроется боковая панель со всеми его прошлыми заявками. Для каждой: статус, дата, сумма, список изделий. Кнопка **«Копия →»** рядом с заявкой создаёт новую заявку с теми же изделиями и услугами (см. раздел 3.6).

3.5 Выдать клиенту / Снять выдачу

В форме редактирования нажмите **«Выдать клиенту»** — заявка получает статус «Выдана», фиксируется дата и сотрудник. После этого редактирование недоступно.

Снять выдачу — только роль `owner`. Кнопка в строке списка или в форме. Возвращает заявку в «Готова» (если была дата готовности) или в «Принята».

Использовать, если заявку выдали ошибочно или клиент вернул изделие.

3.6 Скопировать заявку

Кнопка **«Копия →»** (в боковой панели истории клиента) создаёт новую заявку с теми же изделиями и услугами из текущего справочника.

Если цена услуги в справочнике изменилась с момента создания оригинала — система покажет предупреждение с разбивкой по разнице. Вы сами решаете, принять новые цены или скорректировать вручную.

3.7 Массовые действия

Отметьте чекбоксами несколько строк → в шапке списка появятся кнопки:

- **«Выдать (N)»** — выдать все выбранные заявки сразу.
- **«Путевой лист (N)»** — передать выбранные в доставку (см. раздел 5).
- **«Печать (N)»** — скачать PDF-квитанции для всех выбранных.

3.8 Удалить заявку

Кнопка **«Удалить»** доступна только для заявок в статусе «Принята» или «Готова». Удаление необратимо.

4. Исполненные заявки

Раздел **Исполненные** (для `operator` и `owner`).

Здесь хранится архив всех заявок, которые были выданы клиентам. Данные не удаляются.

Фильтры

- **Поиск** по ФИО / телефону.
- **Дата от / до** — по дате выдачи.
- **Сумма от / до.**
- **Сортировка** по дате, номеру, сумме или клиенту.

Для каждой строки — столбец **«Обращений»**: сколько всего раз клиент обращался.

Просмотр

Кнопка «**Открыть**» — панель с деталями заявки (только просмотр, редактирование недоступно).

Печать квитанции

- Кнопка «**Квитанция PDF**» в строке → одна квитанция в новой вкладке.
- Отметьте несколько строк чекбоксами → «**Печать выбранных (N)**» → все квитанции в одном PDF (по 2 на лист A4).

5. Путевой лист и доставка

Раздел **Путевой лист** доступен всем ролям, но выглядит по-разному:

- **operator / owner** — видит все заявки, переданные в доставку; управляет распределением по курьерам.
- **delivery** — видит только свои назначенные заявки (и общий пул без назначения).

5.1 Сформировать путевой лист (operator / owner)

1. В разделе **Заявки** отметьте чекбоксами нужные заявки.
2. Нажмите «**Путевой лист (N)**» — откроется модальное окно с выбором курьера.
3. Выберите курьера из списка или оставьте «Без назначения» — доступно любому курьеру.
4. Нажмите **Подтвердить** — заявки перейдут в путевой лист.

5.2 Переназначить курьера

В разделе **Путевой лист** заявки сгруппированы по курьерам. Рядом с именем курьера — ссылка «**Изменить**»; выберите другого или «Без назначения».

Кнопка «**Скачать путевой лист (PDF)**» — печатный документ: номер заявки, клиент, телефон, адрес, кол-во изделий, сумма, итого за лист.

5.3 Режим курьера (delivery)

После входа система сразу открывает **Путевой лист**.

Для каждой заявки отображается карточка с крупным текстом:

- ФИО и телефон клиента.
- Адрес доставки.
- Итоговая сумма.
- Комментарий (если был заполнен при приёме).

Возможные действия:

«**Доставлено**» — фиксирует факт доставки с временной меткой. Заявка автоматически переходит в статус «Выдана» и выделяется зелёным. Более не требует действий.

«Отмена» — клиента нет дома, отказался или другая причина. Форма обязательно требует указать причину — без текста отправить нельзя. Причина сохраняется в истории заявки.

Список обновляется автоматически каждые 30 секунд — новые назначения появляются без перезагрузки страницы.

6. Отчёты (owner)

Раздел **Отчёты** (для owner).

Период

По умолчанию — сегодняшняя дата в обоих полях: сразу видны метрики за сегодня. Измените «от / до» и нажмите **Показать**. Кнопка **«Сбросить»** — показать всё за всё время.

Метрики

- **Заявок** — количество **исполненных** заявок за период (активные не учитываются).
- **Выручка** — итоговая сумма по исполненным заявкам, ₽.
- **Среднее по заявке** — выручка ÷ кол-во заявок.
- **Топ-10 услуг** — список услуг, отсортированных по выручке: количество раз и сумма.

7. Справочник услуг (owner)

Раздел **Справочник** (для owner).

Список всех услуг организации с колонками: **Название** · **Цена** · **Включать в новые заявки** · **В чеке отдельно** · **За м²** · **Активна** · **Действия**.

Добавить услугу

Кнопка «+ **Добавить**» → форма:

Поле	Описание
Название	Отображается в заявке и квитанции
Цена, ₽	Цена за единицу (или за 1 м ² , если включён флаг «За м ² »)
Включать в новые заявки	Услуга автоматически добавляется к каждому новому изделию
Показывать отдельно в чеке	Услуга выводится отдельной строкой в квитанции
Цена за м²	Количество подставляется из площади изделия (ширина × длина)

Редактирование и деактивация

Кнопка «**Редактировать**» в строке — изменить любое поле.

Кнопка «**Деактивировать**» — услуга пропадает из выпадающего списка при создании заявок. В уже существующих заявках она остаётся без изменений. Деактивацию можно отменить кнопкой «**Активировать**».

Цена услуги фиксируется в момент добавления к изделию. Изменение цены в справочнике **не затрагивает** уже созданные заявки.

8. Настройки → Организация (owner)

Раздел **Настройки** → вкладка **Организация** (для `owner`).

Эти данные печатаются в каждой квитанции. Заполните до начала работы.

Поля

Поле	Пример	Где отображается в квитанции
Название службы	Служба чистоты ИДЕАЛ	Под логотипом в шапке
Юридическое наименование	000 "Идеал"	Блок «От кого»
Телефон	тел. 22-11-55	Блок «От кого»
Адрес	г. N, ул. Ленина, 1	—
Заголовок квитанции	Химчистка мягкой мебели	Главная строка заголовка

Нажмите **Сохранить**. Все квитанции, напечатанные после этого, будут содержать новые данные.

Логотип

- Форматы: **PNG / JPEG / WebP**, до **2 МБ**, максимум **2000×2000 px**.
- Рекомендуется квадратный. В квитанции логотип обрезается до ~160×160 px с сохранением пропорций.
- Нажмите кнопку выбора файла — загрузка происходит автоматически.
- Кнопка «**Удалить логотип**» — квитанция без логотипа.

9. Настройки → Сотрудники (owner)

Раздел **Настройки** → вкладка **Сотрудники** (для `owner`).

Список

Столбцы: **Имя** · **Email** · **Роль** · **Статус** · **Дата создания**.

Добавить сотрудника

Кнопка «+ **Добавить**» → модальное окно:

Поле	Примечание
Имя	Отображается в системе (опционально)
Email	Логин для входа — изменить потом нельзя
Пароль	Временный; сотрудник сменит при первом входе
Роль	operator или delivery . Создать второго owner нельзя

Сброс пароля

Кнопка «**Сбросить пароль**» в строке → модальное окно с одноразовым временным паролем. **Скопируйте его сразу** — система больше его не покажет. Сотрудник сменит пароль при следующем входе.

Деактивация

Кнопка «**Деактивировать**» — блокирует вход. Данные сотрудника и связанные заявки сохраняются.

Советы по безопасности

- Давайте роль **по минимуму нужных прав**: приёмщику — operator , курьеру — delivery . Роль owner — только для директора.
- Никому не сообщайте свой пароль. Для каждого сотрудника — отдельная учётная запись.
- Если сотрудник уволился — **деактивируйте** учётку немедленно. Не удаляйте: история заявок останется связанной.
- Временные пароли передавайте по защищённым каналам (мессенджер со сквозным шифрованием, не по email).

10. Печать квитанции

Квитанция генерируется в PDF и открывается **в новой вкладке** — чтобы не терять страницу заявок.

Откуда распечатать

Где	Результат
Форма заявки → кнопка « Печать квитанции »	Одна квитанция
Исполненные → строка → « Квитанция PDF »	Одна квитанция
Исполненные → чекбоксы → « Печать выбранных (N) »	Несколько квитанций, по 2 на лист А4

Что содержит квитанция

- Дата печати.
- Логотип и название службы.
- «Заказ №» — номер заявки.
- Заголовок (из настроек организации).
- «Кому» — ФИО клиента, адрес, телефон.
- «От кого» — юридическое наименование и телефон организации.
- Таблица: № · Наименование (с размерами) · Кол-во · Цена.
- Итого суммой и прописью.
- Строки «Сдал:» / «Принял:» для подписей.

11. Мобильная версия

Если мобильный доступ **включён** для вашей организации (настраивает разработчик):

- Таблица заявок заменяется на карточки — удобнее листать пальцем.
- Форма заявки адаптируется под узкий экран.
- Путевой лист в режиме курьера изначально оптимизирован под мобильный: крупные кнопки «Доставлено» и «Отмена».

Если мобильный доступ **отключён** — при открытии на телефоне система покажет:

«Мобильная версия отключена. Откройте приложение на компьютере или обратитесь к администратору.»

Если нужно включить мобильный доступ — обратитесь к разработчику.

Если разработчик только что изменил настройку — выйдите и войдите снова, эффект появится после нового входа.

12. Частые вопросы

Я забыл пароль. Обратитесь к owner (или к разработчику, если вы сами owner). Кнопка «Сбросить пароль» в Настройки → Сотрудники выдаст временный пароль.

Меня выкидывает на страницу входа во время работы — это нормально? Нет. Сессия должна продлеваться автоматически: access-токен живёт 15 минут, но при истечении система незаметно обновляет его (refresh-токен действует 30 дней). Если выкидывает — попробуйте: (1) закрыть лишние вкладки приложения (две одновременные могут конкурировать за токен); (2) очистить cookies/localStorage и войти заново; (3) сообщить администратору, если повторяется — это баг.

Заявка показывает статус «Принята», хотя я заполнил дату готовности. Обновите страницу. Список обновляется каждые 30 секунд, или нажмите F5.

Я заменил данные организации — старые квитанции переделались? Нет. Данные фиксируются в PDF в момент печати. Если перепечатать старую заявку — квитанция будет содержать текущие данные организации.

В отчётах не видно выручку за сегодня. Выручка считается **только по исполненным заявкам** (переходят автоматически на следующий день после выдачи). Выданные сегодня ещё не стали исполненными.

Могу ли я удалить исполненную заявку? Нет. Выданная заявка доступна только для просмотра и печати. Удалять можно только активные (статус «Принята» или «Готова»).

Где посмотреть, сколько раз клиент обращался? В форме заявки — справа от имени клиента: «Обращений: N (в этом году: K)». В разделе Исполненные — отдельная колонка «Обращений».

Как посмотреть историю всех заявок конкретного клиента? Откройте любую его заявку → кликните на имя клиента в форме → откроется боковая панель со всеми его заявками.

Я выдал заявку по ошибке — как вернуть? Owner может нажать «Снять выдачу» в строке списка или в форме заявки. Заявка вернётся в статус «Готова» (или «Принята», если дата готовности не была заполнена).

Курьер не видит нужную заявку в путевом листе. Убедитесь, что заявка передана в доставку (кнопка «Путевой лист (N)» в разделе Заявки) и назначена этому курьеру. Нераспределённые (без курьера) заявки видны всем курьерам.

Курьер нажал «Отмена» — что нужно сделать дальше? Заявка остаётся в путевом листе с пометкой об отмене. Оператор видит причину отмены и может принять решение: назначить другого курьера или договориться с клиентом о повторной доставке.

Логотип загружен, но в квитанции размытый / обрезанный. Загрузите исходник с более высоким разрешением (желательно квадратный). При генерации логотип уменьшается до ~160×160 px с сохранением пропорций — маленький исходник теряет качество.

Я добавил услугу в справочнике — она появилась в старых заявках? Нет. В уже созданной заявке позиции сохраняются как есть. Новая услуга доступна только при добавлении к изделию в новой или существующей заявке.

Почему клиент в базе данных выглядит как набор символов? ФИО, телефон и адрес хранятся **зашифрованными** — это требование безопасности. В интерфейсе вы

всегда видите расшифрованные данные. Если открыть базу напрямую — без ключа там будет нечитаемый текст. Это нормально.

Как выгрузить данные в Excel? В интерфейсе — только просмотр. Для выгрузки CSV/Excel обратитесь к разработчику.

Сколько времени хранятся заявки? Бессрочно — пока организация активна, ничего не удаляется автоматически.

На мобильном вижу «Мобильная версия отключена». Попросите разработчика включить мобильную версию через admin-панель. Или работайте с компьютера.