Мастерская

Инструкция для новых пользователей

Как настроить работу и записать первого клиента

Редакция 9 ноября 2026. На снимках вымышленные данные.

Владелец: начните с разделов 1-6. Сотрудник: вход по приглашению описан в разделе 2, ежедневная работа - в разделах 7-12.

Не нужно читать всё подряд. Найдите свою задачу в содержании. Названия разделов кликабельны.

Содержание

1. С чего начать 3
2. Регистрация, вход и забытый пароль 5
3. Как добавить точку 6
4. Мастера и их рабочие графики 7
5. Как добавить услуги 9
6. Как дать сотруднику доступ 10
7. Как читать расписание 11
8. Как записать клиента, перенести или отменить визит 12
9. Запросы: чтобы не забыть договорённость 15
10. Клиенты, автомобили и история 17
11. Поиск, фильтры и скачивание списков 18
12. Напоминания и проверка визитов 20
13. Аналитика: что показывают цифры 21
14. Профиль, пароль и оформление 22
15. Подписка и оплата 23
16. Удаление организации и данных 25
17. Если что-то не получается 26

1. С чего начать

«Мастерская» хранит расписание, клиентов и договорённости с ними. Она работает в браузере. Устанавливать программу на компьютер не нужно.

Три слова, которые встретятся дальше:

- **Точка** - ваш автосервис или филиал.
- **Запись** - визит на конкретное время к конкретному мастеру.
- **Запрос** - задача по обращению клиента. Например: узнать цену оборудования и перезвонить. Время визита пока может быть неизвестно.

Если вы владелец и только подключились: переименуйте стартовую точку и настройте часы (раздел 3), проверьте мастера и его график (4), заполните услуги (5). После этого можно записывать клиентов (8). Если с программой будут работать другие люди, пригласите их (6).

Первые пять минут

1. Зарегистрируйтесь и подтвердите почту. С этого момента у вас 14 дней бесплатно; карта для регистрации не нужна.
2. Откройте «Настройки → Точки и сотрудники». Пример «Москва 1» переименуйте под свой сервис, укажите адрес и часы. Это ваша точка, а не чужие данные.
3. Откройте пример мастера «Александр», замените имя и проверьте рабочий график. При необходимости добавьте других мастеров.
4. В «Настройки → Услуги» измените пример «Установка сигнализации» или создайте свои услуги. Проверьте цену и длительность.
5. Вернитесь в «Расписание», нажмите свободное время у мастера, заполните клиента и сохраните первую запись.

Стартовые точку и мастера можно переименовать и продолжить работу. Пробный доступ длится 14 дней, количество точек, мастеров и пользователей не ограничено. Срок показан в «Настройки → Тариф и оплата».

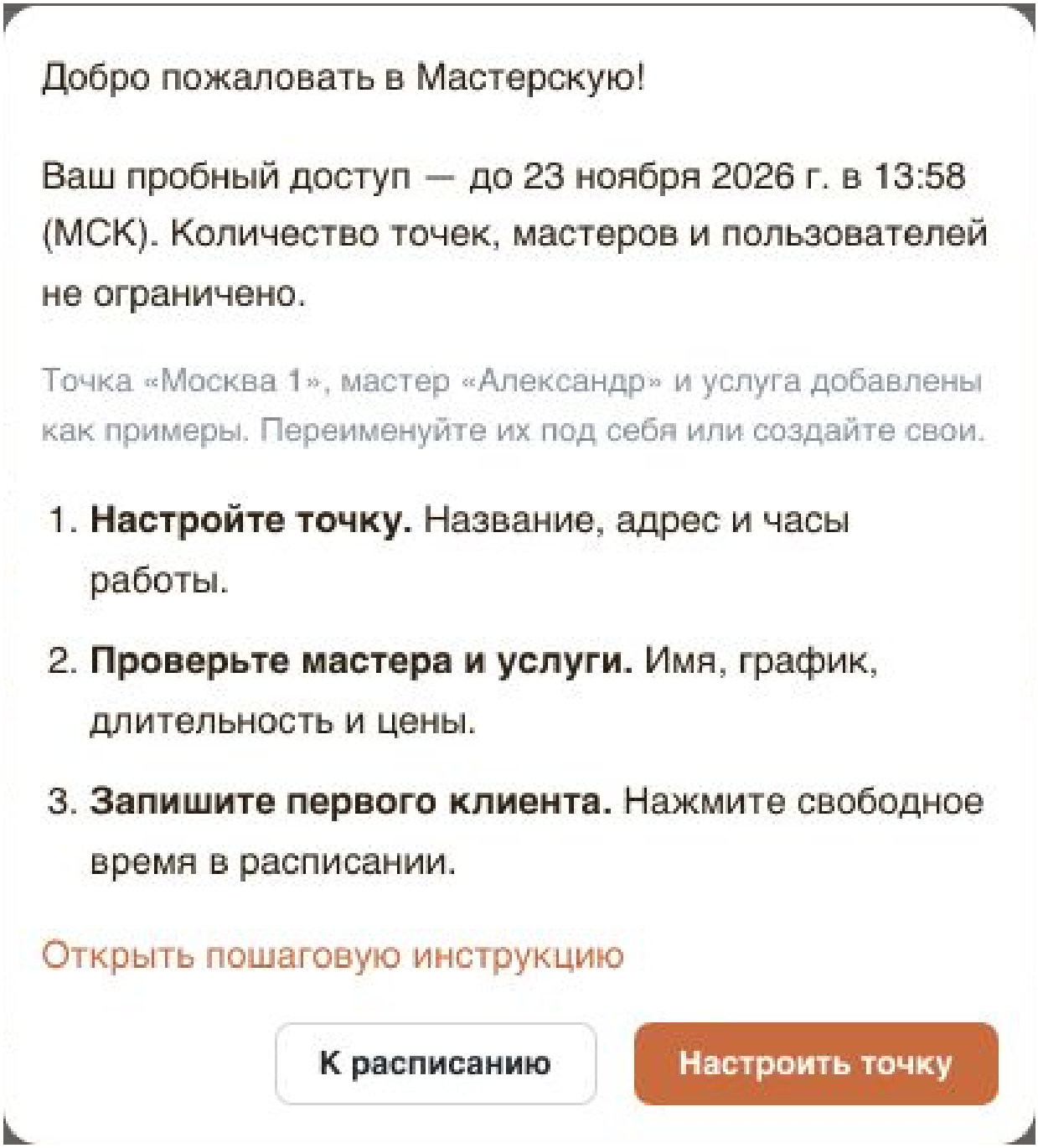
После пробного периода данные остаются доступны для просмотра и выгрузки, а создание и изменение требуют подписки. Полная версия стоит 1 490 руб. в месяц за всю организацию. Подробности - раздел 15.

Если вас пригласил владелец: войдите по приглашению (2). Создавать свою организацию не нужно. Для ежедневной работы достаточно разделов 7-12.

Клиент уже выбрал день и время? Сразу создайте запись. Отдельный запрос перед каждой записью не нужен.

На компьютере разделы находятся слева. На телефоне основное меню находится внизу. В разделе «Клиенты» есть три списка: «Клиенты», «Записи» и «Запросы». На узком экране нужный список выбирается в выпадающем поле.

Кнопки на ваших экранах могут отличаться от снимков: владелец видит больше настроек, чем сотрудник. Если нужного раздела нет, попросите владельца проверить ваши права.



Первые шаги при подключении.

2. Регистрация, вход и забытый пароль

Если вы подключаете свой автосервис

1. Откройте адрес «Мастерской», который получили при подключении.
2. Выберите «Регистрация».
3. Укажите название организации, ИНН организации или ИП (10 или 12 цифр), своё имя, email и пароль. ИНН проверяется на корректность. Пароль должен содержать не меньше 6 символов; лучше использовать длинный и уникальный.
4. Прочитайте документы по ссылкам в форме и отметьте согласия, если принимаете условия. Отправьте форму.
5. Откройте письмо и перейдите по ссылке подтверждения email. После подтверждения начинается пробный период.

Письма нет? Проверьте папку «Спам» и правильность адреса. На экране ожидания есть «Отправить подтверждение повторно».

Если вас пригласили работать

1. Откройте ссылку из письма или ту, которую передал владелец.
2. Придумайте пароль и введите его повторно.
3. Завершите принятие приглашения. Для дальнейшего входа используйте приглашённый email и свой пароль.

Ссылка одноразовая и действует 7 дней. Если она не работает, попросите владельца выдать новое приглашение. Не регистрируйте вместо этого отдельную организацию.

Если забыли пароль

На экране входа нажмите «Забыли пароль?», введите свой email и отправьте запрос. Перейдите по ссылке из письма, дважды введите новый пароль и сохраните. Пароль владельца для входа сотрудника не нужен.

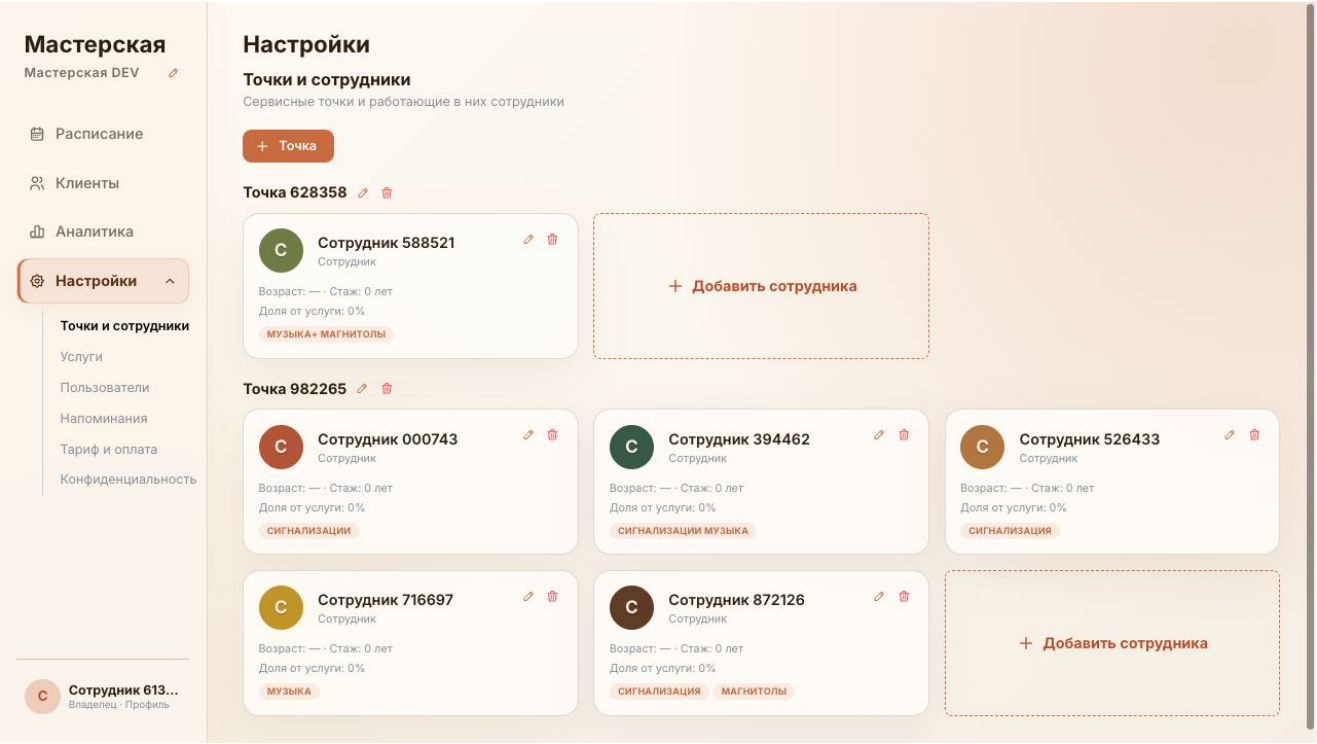
3. Как добавить точку

Это делает владелец организации.

При первом подключении уже есть точка «Москва 1». Нажмите её карандаш и измените название, адрес и рабочие часы. Кнопка «+ Точка» нужна для второго филиала, а не для переименования первого.

1. Откройте «Настройки → Точки и сотрудники».
2. Нажмите кнопку «Точка» со знаком плюса.
3. Введите название и адрес. Если филиалов несколько, назовите их так, чтобы сотрудники не путали адреса.
4. Отметьте рабочие дни. Для каждого дня укажите время открытия и закрытия.
5. Нажмите «Сохранить». Точка появится в списке.

Хотите изменить часы или адрес? Нажмите карандаш рядом с названием точки, внесите изменения и сохраните. Должен быть выбран хотя бы один рабочий день; закрытие должно быть позже открытия.



Точки и сотрудники: карандаш открывает редактирование, «Добавить сотрудника» создаёт карточку мастера в выбранной точке.

4. Мастера и их рабочие графики

Добавить мастера

1. Откройте «Настройки → Точки и сотрудники».
2. Под нужной точкой нажмите «Добавить сотрудника».
3. Укажите имя и телефон. При необходимости добавьте фото, дату рождения, должность, специализацию и стаж.
4. Проверьте «Точку работы». Если учитываете доход мастера, укажите долю от стоимости услуг или фиксированную зарплату.
5. Сохраните карточку.

Мастер - человек, которому назначают записи. **Добавление мастера не даёт ему вход в программу.** Для входа нужен пользователь: см. раздел 6.

При первом подключении можно переименовать мастера «Александр» вместо создания новой карточки.

Настроить постоянный график

1. Откройте «Расписание» и нужную точку.
2. Нажмите значок часов рядом с именем мастера. Откроется «График мастера».
3. Выберите фиксированный график по дням недели или сменный.
4. Для фиксированного отметьте дни и задайте часы. Для сменного укажите, сколько дней мастер работает и отдыхает, первый рабочий день цикла и часы смены. Например, для 2/2: работает 2 дня, отдыхает 2 дня.
5. Нажмите «Сохранить» в блоке графика.

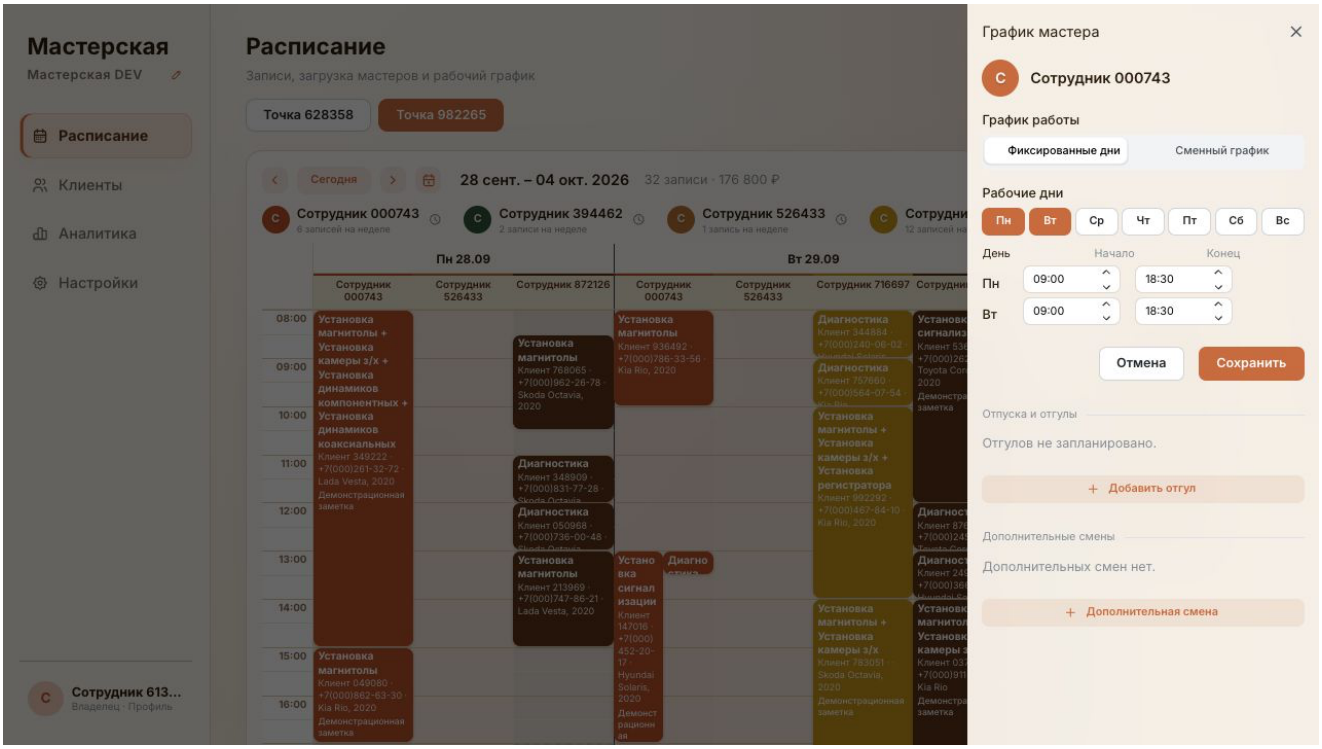


График мастера: рабочие дни и часы, отпуска и дополнительные смены.

Отгул, отпуск или дополнительный выход

В том же окне найдите «Отпуска и отгулы» либо «Дополнительные смены». Добавьте даты. Для дополнительной смены также выберите точку и часы. Сохраните в соответствующем блоке. Карандаш меняет уже добавленный период, корзина удаляет его.

Изменение графика само по себе не переносит клиентов. После изменения проверьте записи на эти даты и при необходимости перенесите их.

Постоянную точку мастера можно поменять в его карточке. На компьютере также можно перетащить карточку мастера на другую точку в настройках. Для разового выхода используйте дополнительную смену, а не смену постоянной точки.

5. Как добавить услуги

1. Откройте «Настройки → Услуги».
2. Нажмите кнопку добавления услуги.
3. Введите понятное название, например «Установка сигнализации».
4. Выберите точки, где услуга доступна. При создании можно выбрать несколько точек сразу.
5. Укажите длительность и цену. «01:30» означает полтора часа, а не 130 минут.
6. Нажмите «Сохранить».

В карточке записи услуги подставляются из каталога выбранной точки. При добавлении нескольких услуг программа суммирует их длительность и стоимость. Итог можно проверить и изменить для конкретного визита.

Чтобы изменить услугу в каталоге, нажмите карандаш рядом с ней. Для разных точек можно установить разные цены. Корзина удаляет услугу из каталога - не нажимайте её просто для изменения цены.

Если нужной услуги нет при создании записи, нажмите «Услуги нет в списке». Откроется форма добавления услуги. Заполните её, сохраните и проверьте состав услуг в записи.

Если кнопки настройки недоступны, попросите владельца выдать право «Услуги».

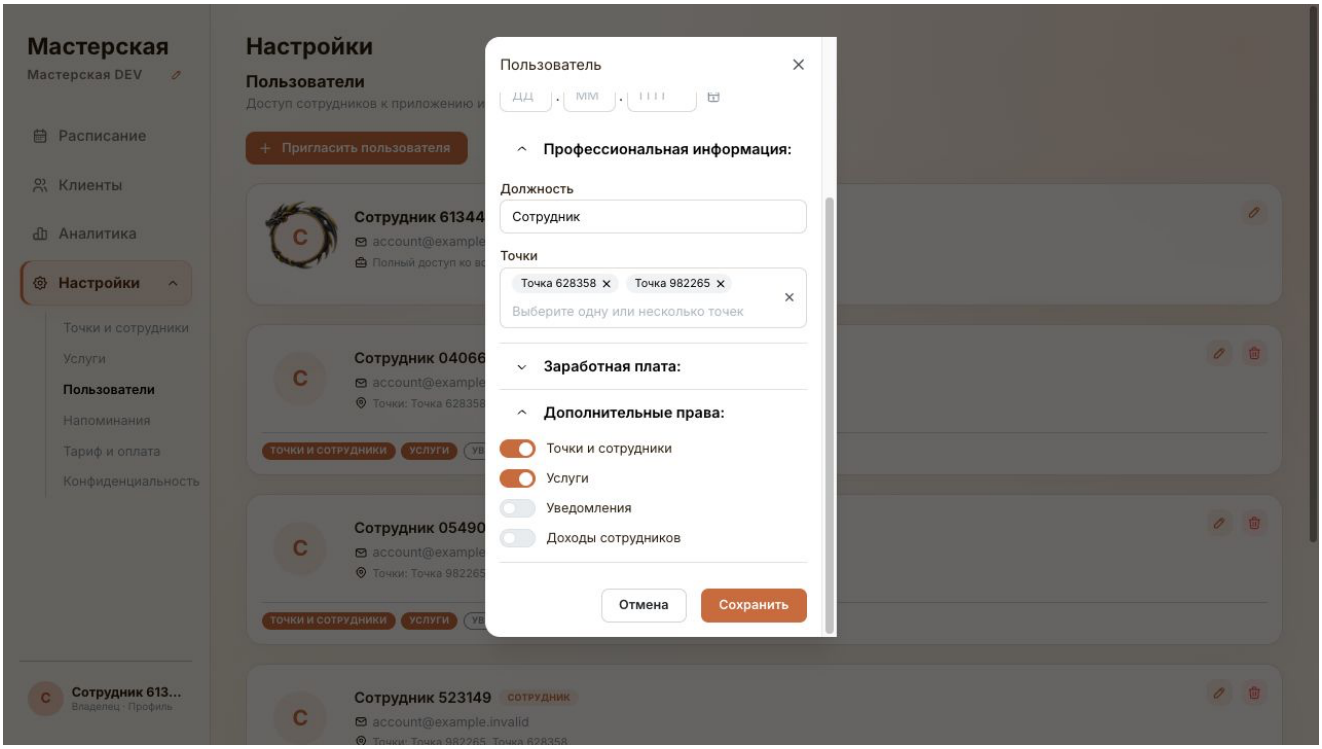
6. Как дать сотруднику доступ

Вход в программу нужен тому, кто будет вести записи, отвечать на запросы или смотреть данные. Мастер может работать по расписанию и без личного входа.

1. Владелец открывает «Настройки → Пользователи» и нажимает «Пригласить пользователя».
2. Указывает имя и email сотрудника.
3. В «Профессиональной информации» выбирает доступные точки.
4. В «Дополнительных правах» отмечает только нужные разрешения.
5. Отправляет приглашение. Если письмо не отправилось, форма покажет ссылку: её можно скопировать и передать сотруднику лично.

Что означают дополнительные права:

- **Точки и сотрудники** - работа с настройками сотрудников и разрешёнными настройками точек. Создание и удаление самих точек остаётся у владельца.
- **Услуги** - изменение каталога услуг.
- **Уведомления** - изменение правил напоминаний.
- **Доходы сотрудников** - доступ к сведениям об оплате труда. Это не делает сотрудника владельцем и не открывает ему всю аналитику.



В карточке пользователя выберите доступные точки и дополнительные права.

Сотрудник задаёт пароль сам по ссылке приглашения. Не передавайте ему пароль владельца.

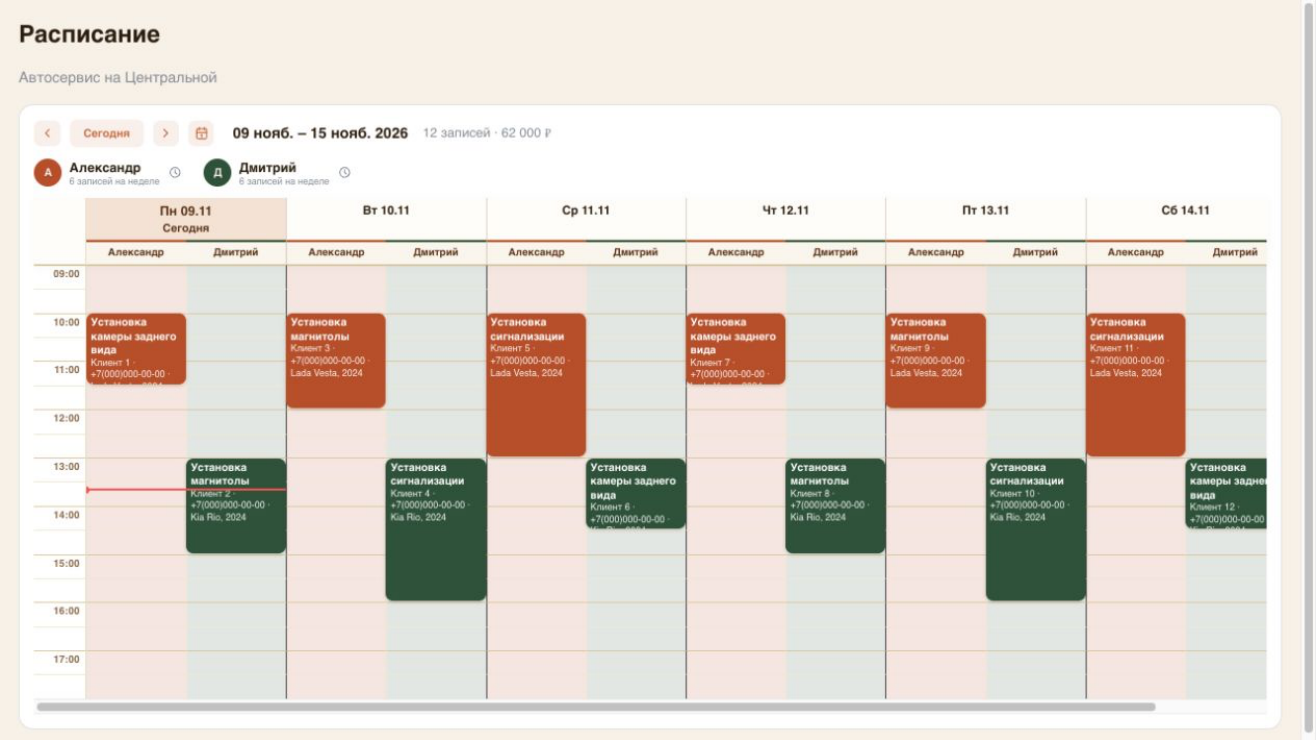
Чтобы изменить точки или права, откройте пользователя через карандаш, внесите изменения и сохраните. Если сотрудник уволился, нажмите корзину у его пользователя и подтвердите удаление: он потеряет доступ к программе. Не ограничивайтесь удалением карточки мастера из расписания: это разные карточки.

7. Как читать расписание

1. Откройте «Расписание».
2. Выберите точку над календарём.
3. Стрелками переключайте недели. «Сегодня» возвращает текущую неделю; значок календаря позволяет выбрать дату.

У каждого работающего мастера свой столбец и цвет. Если столбцов слишком много, нажмите имя мастера в легенде, чтобы скрыть его. Повторное нажатие вернёт столбец.

Текущий день выделен в шапке и подписан «Сегодня».



Недельное расписание: даты, мастера и записи клиентов.

Нажмите запись, чтобы открыть все подробности. В маленькую карточку календаря помещается только часть сведений. Если мастер в это время занят в другой точке, календарь показывает такую занятость отдельно.

На компьютере: перетащите запись на другое время или к другому мастеру. За верхнюю или нижнюю границу карточки можно изменить начало или окончание визита.

На телефоне: нажмите карточку и измените дату, время, мастера или длительность в форме. Перетаскивание и изменение за края на маленьком экране отключены.

Кнопка «Распечатать» открывает печать расписания. При необходимости выберите сохранение в PDF в окне печати браузера.

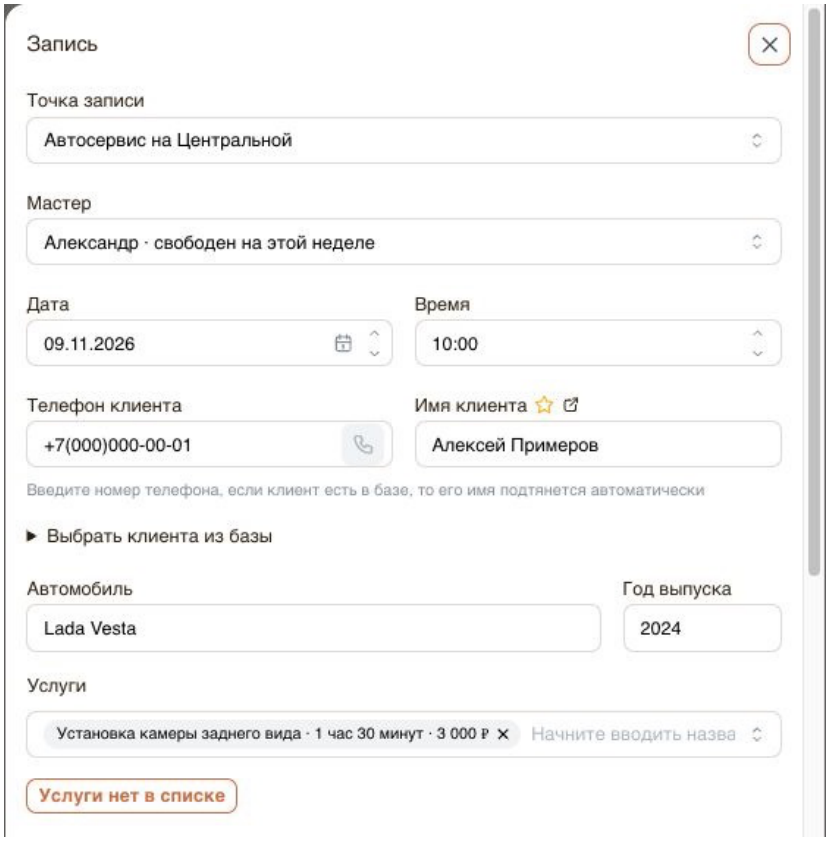
Под календарём находится блок «Запросы клиентов». Если его не видно, прокрутите страницу вниз. Карточки запросов перелистываются стрелками. Это задачи по обращениям, а не дополнительные записи в календаре.

8. Как записать клиента, перенести или отменить визит

Создать запись

1. Нажмите свободное время в столбце нужного мастера. Другой способ: «Клиенты → Записи» и кнопка «Запись» со знаком плюса.
2. Проверьте точку, мастера, дату и время.
3. Введите телефон клиента. Если программа нашла его в базе, выберите предложенную карточку. Можно найти клиента в списке по имени или телефону. Если клиент новый, заполните его сведения здесь - заранее создавать отдельную карточку не обязательно.
4. Выберите автомобиль клиента или укажите другой автомобиль и год выпуска.
5. Выберите одну или несколько услуг.
6. Проверьте длительность, время окончания и общую стоимость. Например, начало в 10:00 и длительность 01:30 означают окончание в 11:30.
7. В «Заметке» напишите то, что нужно знать именно об этом визите.
8. Нажмите «Сохранить». Проверьте, что запись появилась в нужном месте календаря.

Если программа предупреждает о пересечении записей или работе вне графика, проверьте выбранное время и мастера.



Карточка записи: клиент, автомобиль, услуги и время визита.

Перенести или исправить запись

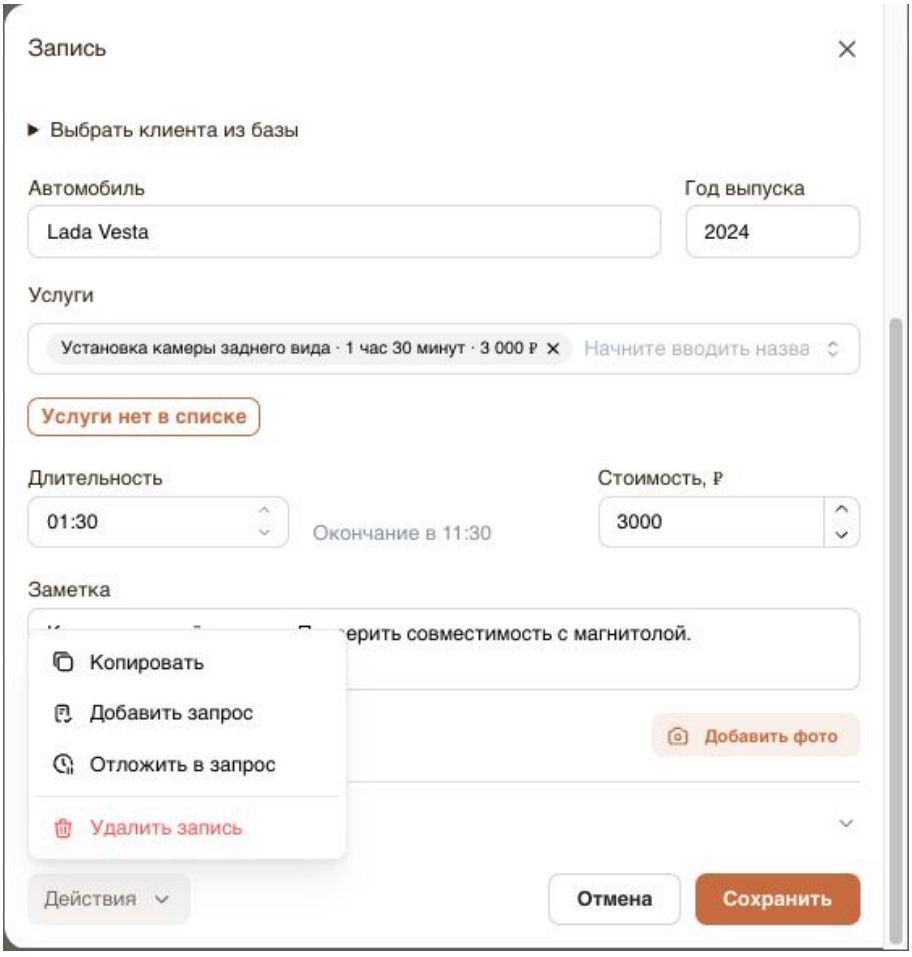
Откройте карточку, измените нужные поля и нажмите «Сохранить». Для переноса не нужно отменять старую запись и создавать новую.

Если переносите запись на другую точку, недостающие услуги добавятся в её каталог автоматически. Если услуга с таким названием там уже есть, будет использована она. Проверьте итоговую цену и длительность конкретного визита перед сохранением.

Действия с записью

Внизу сохранённой карточки, рядом с кнопками сохранения, откройте меню «Действия».

- **Копировать** - сохранить текущую запись и открыть новую с теми же данными и фотографиями. Исправьте дату, время, мастера или услуги и сохраните копию. Исходная запись останется; новая не появится до сохранения.
- **Добавить запрос** - оставить визит в расписании и открыть связанный запрос с клиентом и автомобилем. Например, установка магнитолы уже назначена, а камеру нужно подобрать отдельно. Допишите задачу и сохраните запрос.
- **Отложить в запрос** - убрать визит из расписания и продолжить работу как с запросом. Например, сначала нужно заказать рамку. Исходная запись убирается только после сохранения запроса; если закрыть новый черновик, визит останется.



Меню «Действия» в сохранённой записи.

У новой, ещё не сохранённой карточки сверху есть переключатель «Запись / Запрос». Если во время разговора выяснилось, что время визита ещё не согласовано, переключитесь на запрос и продолжайте заполнение. Это смена черновика, а не создание второй карточки. Проверьте поля нового типа перед сохранением.

Фотографии, важность и история

Нажмите «Добавить фото» и выберите изображения оборудования, разъёмов или результата работы. В запись или запрос можно прикрепить до 8 фото; перед загрузкой они сжимаются. Откройте миниатюру, чтобы рассмотреть фото крупнее. Не загружайте лишние персональные данные, документы и банковские карты.

Звезда рядом с именем отмечает важным самого клиента, как и в его карточке. Это не напоминание: если нужно вернуться к вопросу позже, создайте запрос с датой.

«История изменений» по умолчанию свёрнута. Нажмите заголовок или стрелку, чтобы увидеть, кто и когда менял карточку. У копии своя новая история.

Отменить визит

В сохранённой карточке откройте «Действия → Удалить запись», выберите причину и при необходимости добавьте комментарий. Подтвердите отмену. Запись исчезнет из расписания, но останется в истории клиента и списке отменённых.

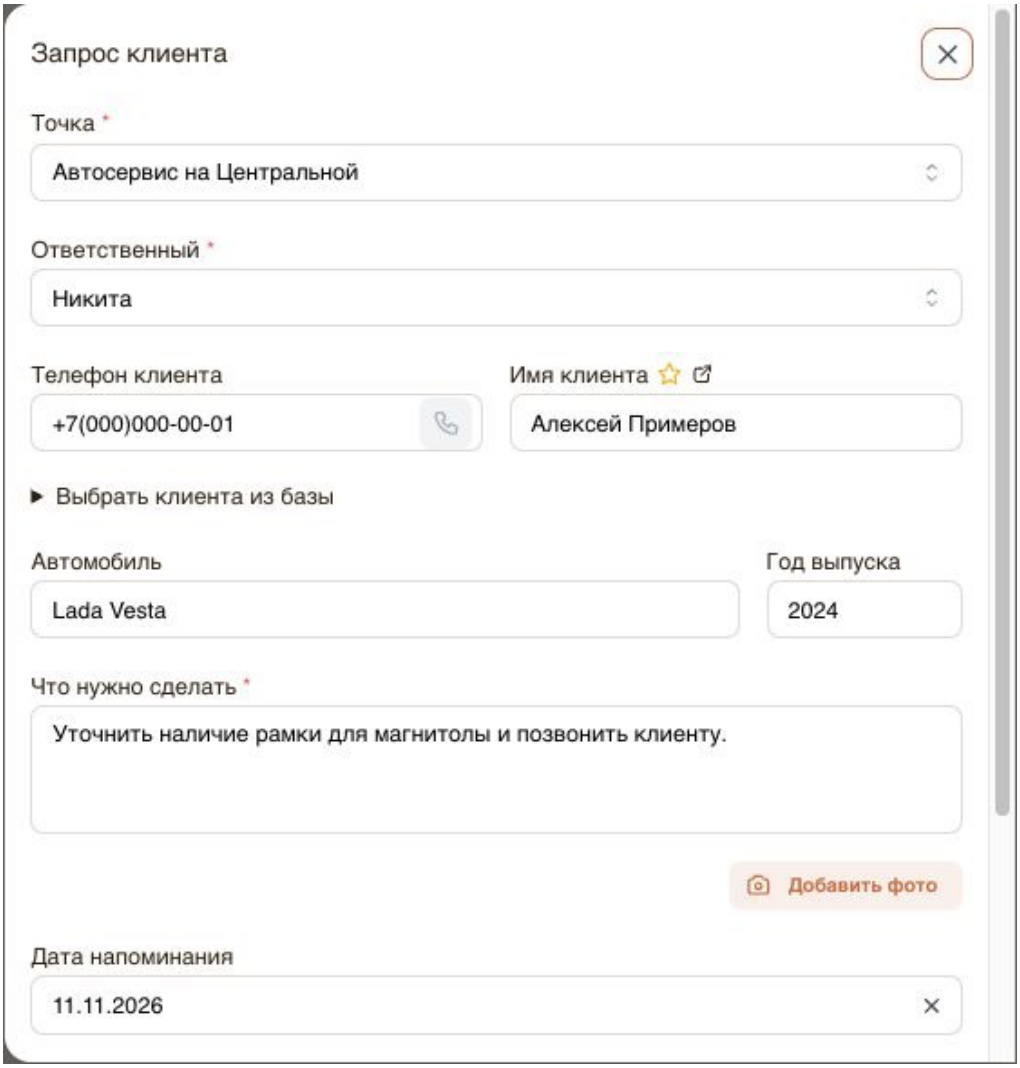
Нужно связаться с клиентом позже? Отметьте «После отмены создать запрос для повторной связи». В открывшейся форме допишите задачу, выберите срок и сохраните запрос.

Не путайте: «Отмена» закрывает форму без сохранения правок. «Удалить запись» в меню действий запускает отмену самого визита.

9. Запросы: чтобы не забыть договорённость

Клиент попросил узнать цену, но ещё не выбрал время? Создайте запрос. Это задача сотруднику, а не сообщение, которое клиент сам отправляет через сайт.

1. Нажмите «+ Запрос» под расписанием или кнопку «Запрос» в «Клиенты → Запросы».
2. Выберите точку и ответственного - кто должен выполнить задачу.
3. Найдите клиента или введите его контактные данные. При необходимости укажите автомобиль.
4. В «Что нужно сделать» напишите действие: «Узнать наличие сигнализации и позвонить клиенту». По тексту должно быть понятно, что делать дальше.
5. Выберите «Дату напоминания». Без даты запрос сохранится, но напоминать о сроке будет нечего.
6. Сохраните запрос.



Запрос клиента: задача, ответственный и дата напоминания.

Как вести запрос дальше

- **Открыт** - задачу ещё не начали.
- **В работе** - сотрудник занялся задачей.
- **Закрыт** - работа закончена. В «Результате» выберите «Выполнено» или «Неактуально».

В списке запросов виден результат: «Завершён», «Отменён» или «Создана запись».

Клиент согласовал время

В сохранённом запросе откройте «Действия → Записать клиента». Та же кнопка доступна на карточке запроса в списке. Откроется запись с данными клиента: выберите дату, мастера и услуги, затем сохраните. Только после сохранения визита запрос закроется с результатом «Создана запись» и будет связан с ним. Если закрыть черновик записи, запрос останется открытым.

У запроса с созданной записью доступно «Открыть связанную запись». Дальнейшие изменения визита вносите там, а не в закрытом запросе.

Копирование, фото и история запроса

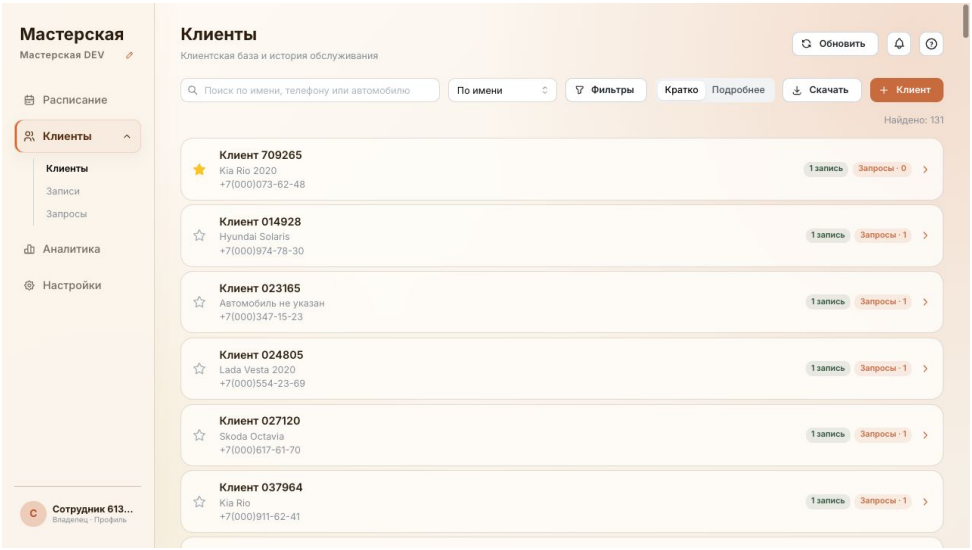
«Действия → Копировать» сохраняет исходный запрос и открывает самостоятельный новый черновик с данными и фото. Новая копия начинается со статуса «Открыт» и без связанной записи. Исправьте задачу, ответственного и срок, затем сохраните. Закрытие копии не удаляет исходник.

«Добавить фото», звезда клиента и сворачиваемая «История изменений» работают так же, как в записи. Переключатель «Запись / Запрос» вверху доступен для нового черновика; для уже сохранённого запроса используйте меню «Действия».

Сегодняшние и просроченные сроки выделяются. Если задача ещё актуальна, откройте её и выполните или перенесите дату напоминания. Все обращения ищите в «Клиенты → Запросы». Кнопка «Все запросы» под календарём открывает отдельное окно поиска, статусов и ответственных.

10. Клиенты, автомобили и история

Откройте «Клиенты → Клиенты». Введите имя, телефон или автомобиль в поиске. Если ничего не найдено, проверьте фильтры, прежде чем заводить новую карточку.



Клиентская база: поиск, фильтры и быстрый переход к записям и запросам клиента.

Добавить или изменить клиента

1. Нажмите «Клиент» со знаком плюса.
2. Укажите имя, фамилию и телефон. Номер нужен полностью - неполный номер форма не сохранит.
3. Добавьте автомобиль и год. Для следующего автомобиля нажмите плюс рядом с полями машины.
4. Сохраните. Для исправления сведений откройте карточку клиента и нажмите карандаш.

В карточке клиента есть заметки. Сюда пишите постоянные особенности и договорённости. Задачу с датой, например «Перезвонить завтра», оформляйте запросом: заметка сама по себе не создаёт напоминание.

Найти прошлое обращение

Откройте клиента и нажмите «Записи» или «Запросы» со счётчиком. Откроется список только этого клиента. В самой карточке также видны история визитов, отмены и последние запросы. Если у клиента несколько автомобилей, нажимайте их названия, чтобы менять выбор машин для истории записей.

Звезда отмечает клиента как важного. Это общая отметка карточки клиента. Звёздочки отдельных записей и запросов в списках, напротив, личные: у каждого пользователя свои.

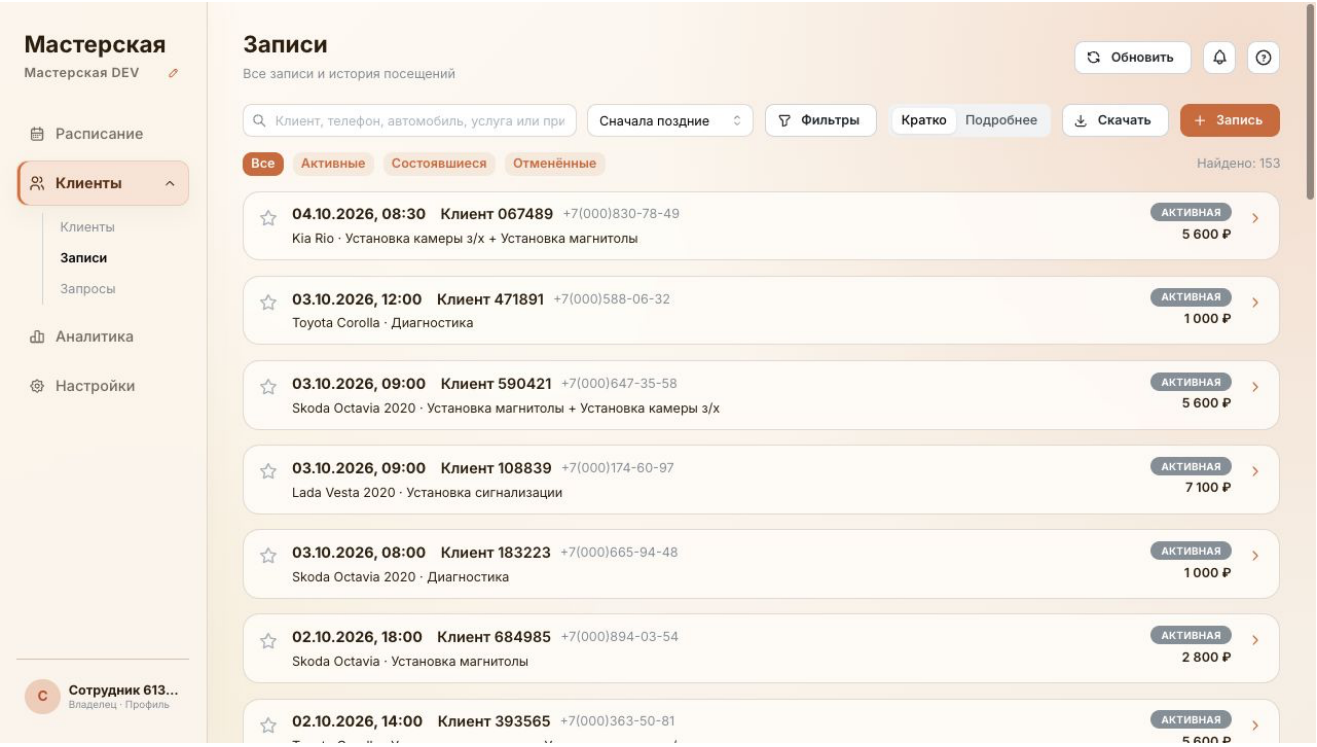
Нажмите значок трубки рядом с номером, чтобы открыть приложение для звонков на вашем устройстве.

Удаление клиента доступно владельцу через корзину. Перед подтверждением убедитесь, что карточка действительно не нужна: история записей сохраняется, но теряет связь с удалённым клиентом.

11. Поиск, фильтры и скачивание списков

В «Клиенты» три отдельных списка. Выберите тот, который нужен: клиентов, записей или запросов.

1. Введите поисковый запрос: имя, телефон, автомобиль. В записях также можно искать услугу или причину отмены, в запросах - текст задачи.
2. Откройте «Фильтры». Выберите точку, мастера или ответственного, автомобиль, услугу и период - набор полей зависит от списка.
3. При необходимости выберите статус и порядок сортировки.
4. Переключите «Кратко / Подробнее», чтобы изменить количество сведений на карточках.
5. Нажмите стрелку на нужной карточке, чтобы открыть её.



Реестр записей: поиск, статусы, фильтры и скачивание списка.

Период в списке записей относится к дате визита. Период в списке запросов относится к дате создания запроса, а не к дате напоминания.

После перехода из карточки клиента действует фильтр по этому человеку. Чтобы увидеть остальных, снимите плашку «Клиент: …». Если список неожиданно пуст, очистите поиск, сбросьте фильтры и выберите «Все» в статусах.

Что означают статусы записей

- **Активная** - время начала ещё не наступило.
- **Состоялась** - время начала уже наступило, запись не отменена. Метка появляется по времени, даже если визит ещё не подтвердили.
- **Отменена** - визит отменили, сведения остались в истории.

Фактический результат визита отмечайте в напоминаниях.

Скачать данные

Если доступна кнопка «Скачать», нажмите её после настройки фильтров. Браузер сохранит CSV-файл, который можно открыть в Excel. Выгружается весь найденный список, а не только текущая страница. Чтобы скачать всё доступное, сначала уберите фильтры и поиск.

В файле есть контакты клиентов. Не публикуйте его и не пересылайте посторонним. В списках записей и запросов звёздочка поднимает отмеченную карточку выше остальных, но не меняет её статус и не создаёт напоминание.

12. Напоминания и проверка визитов

Нажмите колокольчик вверху экрана. Внутри три блока.

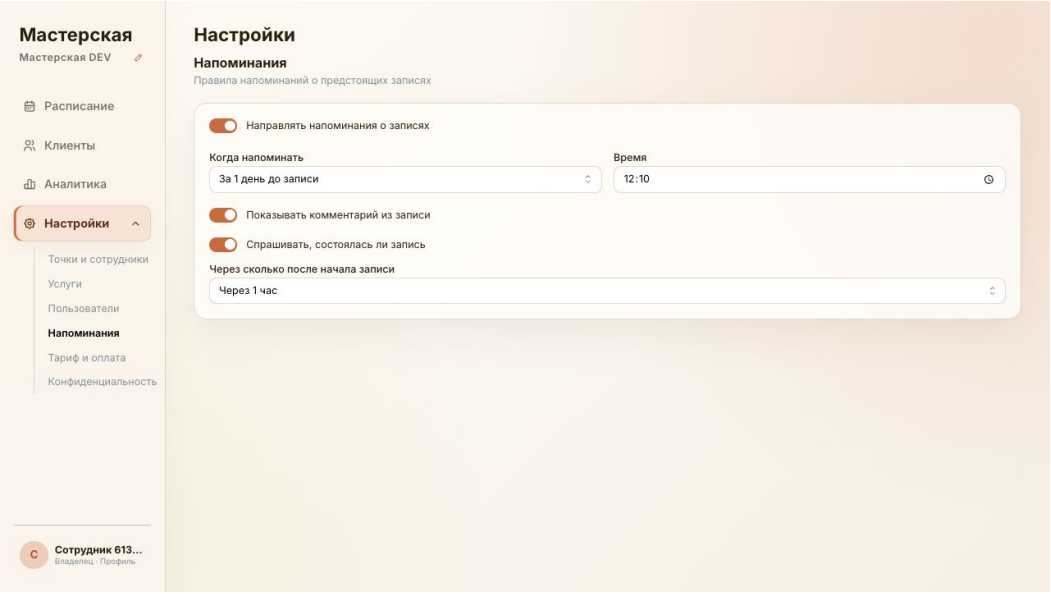
- **Будущие записи:** вопрос «Запись подтверждена?». Сначала свяжитесь с клиентом, затем нажмите «Да», если он подтвердил визит. «Нет» открывает отмену записи, а не просто убирает напоминание.
- **Прошедшие записи:** вопрос «Запись состоялась?». Ответьте по факту визита. Если результат пока неизвестен, не нажимайте «Нет» только для очистки списка: откроется отмена.
- **Запросы клиентов:** задачи с наступившей датой напоминания. Нажмите «Открыть запрос», выполните задачу, перенесите срок или закройте её с результатом.

Стрелка на напоминании о визите раскрывает телефон, автомобиль, мастера и другие подробности. Отметка о состоявшемся визите не подтверждает получение денег.

Настроить напоминания

1. Откройте «Настройки → Напоминания».
2. Включите «Направлять напоминания о записях», если хотите видеть напоминания о будущих визитах.
3. Выберите, за сколько дней напоминать, и время. Например, за 1 день в 17:00.
4. Решите, показывать ли комментарий из записи.
5. Отдельно включите «Спрашивать, состоялась ли запись» и выберите задержку после начала визита.

Изменения сохраняются автоматически.



Настройка напоминаний: когда напомнить о записи и когда спросить о результате визита.

Напоминания о сроках запросов работают отдельно от переключателя напоминаний о записях. **Это внутренние напоминания сотрудникам. Клиенту не уходит SMS или сообщение в мессенджер.**

13. Аналитика: что показывают цифры

Раздел доступен владельцу. Выберите точки, мастеров и период. Можно нажать «Неделя», «Месяц», «Квартал», «Год», «Всё время» или задать свои даты. Убедитесь, что выбрана хотя бы одна точка и один мастер.

Вверху два листа; переключайте их стрелками. Фильтры действуют на оба листа.

- **Обзор:** число записей, стоимость работ, средний чек, загрузка, подтверждения и отмены. Ниже - динамика, популярные услуги, марки автомобилей и сочетания «автомобиль - услуга».
- **Сотрудники и качество записей:** загрузка мастеров, занятые и доступные часы, суммы работ, доходы, переносы, отмены и действия пользователей.

Используйте отчёт, чтобы сравнить загрузку мастеров, востребованность услуг и объём запланированных работ за выбранный период.

Денежные показатели рассчитаны по стоимости записей. Фактические поступления проверяйте в своей кассовой или учётной системе.

14. Профиль, пароль и оформление

На компьютере нажмите своё имя слева внизу и выберите «Профиль». На телефоне откройте «Профиль» в нижнем меню, затем нажмите своё имя.

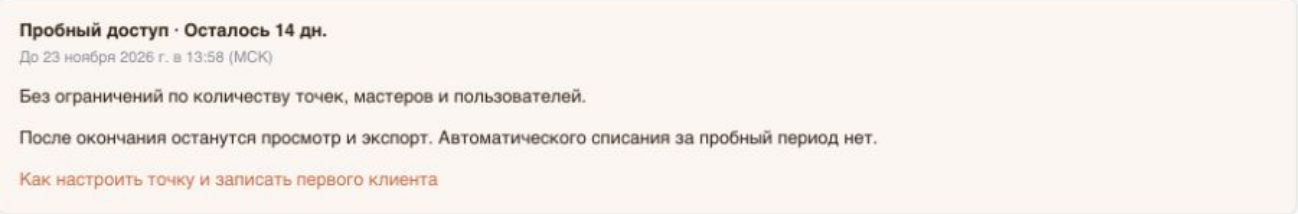
- Измените имя, фото или дату рождения и нажмите «Сохранить».
- Email и должность в профиле показаны для справки и здесь не редактируются. С изменением доступных точек обратитесь к владельцу.
- Для нового пароля нажмите «Сменить пароль», дважды введите новый и подтвердите изменение. Не сообщайте его другим сотрудникам.
- Переключатель «Тёмная тема» меняет оформление. Выбор сохраняется на этом устройстве.
- Для выхода откройте меню профиля и нажмите «Выйти». На общем компьютере выходите после своей смены.

Владелец может изменить название организации карандашом рядом с названием в левом меню. Это не переименование отдельной точки.

15. Подписка и оплата

Владелец открывает «Настройки → Тариф и оплата». Здесь видны стоимость, состояние подписки и дата, до которой оплачен доступ. Точные условия перед оплатой проверьте по кнопке «Условия тарифа».

Пробный доступ



Пробный доступ: срок окончания и условия.

- Срок - 14 дней с момента подтверждения почты.
- Количество точек, мастеров и пользователей не ограничено.
- Услуги и записи без ограничения по количеству. Для фотографий действует общий лимит 8 на карточку.
- Переименуйте стартовые примеры под себя или создайте свои точки и мастеров.

В «Расписании» виден срок пробного доступа, а в «Тарифе и оплате» - подробные условия. После окончания просмотр и экспорт остаются доступны; для создания и изменения данных нужна подписка.

Полная версия стоит **1 490 руб. в месяц за организацию**, без ограничения числа точек и мастеров. Пробный период сам по себе не запускает платную подписку и списания.

Оплатить или продлить

1. Перед первой оплатой решите, нужно ли автоматическое продление. Переключатель по умолчанию выключен.
2. Нажмите «Оплатить 1 490 руб.» или «Продлить подписку».
3. Завершите оплату на открывшейся платёжной странице.
4. Вернитесь в «Мастерскую» и дождитесь проверки платежа.
5. Убедитесь, что появилось «Оплата прошла успешно» и обновился срок подписки.

Если написано «Платёж ещё обрабатывается», **не платите второй раз**. Нажмите «Проверить ещё раз». Если деньги списаны, а доступ не обновился, обратитесь в поддержку. Если кнопка оплаты недоступна, прочитайте сообщение рядом с ней и также обратитесь в поддержку.

Автопродление

Если включить «Продлевать автоматически каждый месяц» перед оплатой, способ оплаты сохраняется для ежемесячного списания 1 490 руб.. Если оставить выключенным, это разовая оплата месяца. Само переключение до первой оплаты деньги не списывает.

У оплаченной подписки настройка подписана «Автопродление». Для автоматического списания нужен сохранённый способ оплаты; необходимость его сохранить указана рядом. Если автопродление выключить, новых автоматических списаний не будет, а доступ сохранится до конца оплаченного периода. Если выбранный способ оплаты нельзя сохранить, программа сообщит, что его нужно сохранить при следующем платеже.

Если срок подписки истёк, программа переходит в режим просмотра: данные видны, но редактирование ограничено. Для восстановления редактирования продлите подписку. Если вы сотрудник, обратитесь к владельцу.

16. Удаление организации и данных

Этот раздел нужен только тогда, когда владелец решил окончательно отказаться от организации в «Мастерской». Для отмены визита, удаления клиента или отключения автопродления он не нужен.

1. Сначала скачайте нужные списки клиентов, записей и запросов. Проверьте, что файлы открываются.
2. Откройте «Настройки → Конфиденциальность».
3. Прочитайте предупреждение и нажмите «Запросить удаление».
4. Введите название организации точно как в подсказке. Нажмите «Подтвердить удаление» только если уверены.

После запроса организация доступна только для чтения. У вас есть 30 дней, чтобы отменить удаление и выгрузить данные. Дата окончательного удаления показана на экране.

Передумали? В том же разделе нажмите «Отменить удаление» до указанного срока.

После окончательного удаления восстановить данные через программу нельзя. Сохраните необходимые выгрузки заранее.

17. Если что-то не получается

Не видно мастера в расписании. Проверьте точку, выбранную неделю, видимость мастера в легенде, его график и отгулы. Для выхода в другой точке проверьте дополнительную смену.

Не находится клиент или запись. Очистите поиск, снимите фильтр отдельного клиента, проверьте период и статус. Отменённый визит ищите в «Клиенты → Записи», а не в календаре.

Нет кнопки или раздела. Владелец проверяет ваши точки и права в «Настройки → Пользователи». Аналитика доступна только владельцу.

Данные видны, но менять их нельзя. Проверьте сообщение о сроке подписки или запланированном удалении организации. Это разные причины; продление подписки не отменяет запрос удаления.

Форма не сохраняется. Проверьте обязательные поля и подключение к интернету. Если ошибка повторяется, обратитесь в поддержку.

Изменения другого сотрудника не видны. Нажмите «Обновить». Перед обновлением страницы сохраните свою открытую форму или скопируйте важный несохранённый текст.

Как написать в поддержку

Нажмите вопросительный знак вверху рабочего экрана или «Поддержка» в меню профиля. Выберите предложенный способ связи.

В этом же окне есть «Открыть инструкцию» и «Скачать инструкцию в PDF». Ссылка «Инструкция» есть и на экране входа - руководство доступно без учётной записи.

Поддержка: klochkov.tech@yandex.ru или Telegram @Klochkov_N.

В сообщении напишите: какой раздел открыли, что нажали, что ожидали и что получилось. Например: «В Расписании переношу запись на завтра, нажимаю Сохранить, получаю такую ошибку». Приложите снимок ошибки, закрыв имена и телефоны клиентов. Пароли, данные карты и ссылки приглашений отправлять не нужно.

Короткий порядок работы на каждый день

1. Проверьте колокольчик и запросы на сегодня.
2. Проверьте расписание и изменения в графиках мастеров.
3. Новые договорённости сразу внесите в запись или запрос.
4. После визита отметьте фактический результат, отменённые визиты отмените в программе.
5. Перед концом смены проверьте, что у незаконченных запросов есть ответственный и нужная дата напоминания.