



КРАТКИЙ КУРС СТАЖЁРА

имя, фамилия

телефон

e-mail

ПАМЯТКА: Кому звонить

Территориальный управляющий
Вадим Бурмистров

Контакты:
+7 (915) 110-81-47
vadimterrov@yandex.ru

За что отвечает:

- Инкассация, финансовые взаиморасчёты на точках (размен, оплата дворнику и прочие);
- Организация работы копирцентров (графики, замены, отпуска, экстренные ситуации);
- Решение нештатных вопросов на объектах, координация действий персонала;
- Режим работы объекта;
- Координация с IT-отделом (ремонт/брак, одобрение собственника);
- Координация с Web-отделом (CRM, сайт, карты);
- Координация с производством;
- Координация со складом;
- Координация по линии службы безопасности.

Ассистент территориального управляющего, HR

Барыкина Дарья

Контакты:
+7 (915) 100-29-56

За что отвечает:

- Подбор персонала (размещение вакансий, первичный отбор);
- Оформление новых сотрудников, контроль стажировок, ведение кадровых документов;
- Расстановка графиков, подмены, ротации, отпуска, больничные;
- Фиксирование опозданий, работоспособности техники, наличия расходных материалов;
- Выезды на объекты, взаимодействие с дизайнерами на местах;
- Контроль за именными отзывами, подарки;
- Координация с УЦ (учебным центром).

Исполнительный директор
Вадим Акбашев

Звонить крайне по делу!

Контакты:
+7 (916) 454-41-27
akbvadim@mail.ru

За что отвечает:

- Финансовая отчётность, управление платежами, зарплата, расчётные листы;
- Бухгалтерская документация, проведение платежей, УПД, закрывающие документы;
- Делопроизводство, заверение документов, оформление договоров;
- Трудоустройства, увольнения;
- Подача заявлений на оплачиваемый отпуск, больничный, прочие финансовые документы.

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ IT
(системный администратор)

Вячеслав

Контакты:
+7 (926) 600-41-13
t.me/SlawikoN

За что отвечает:

- Все заявки связанные с техникой на объектах
- Все заявки оформляются и рассматриваются только через «Парк техники» в рабочей программе**

**Рабочая программа
kopirka.shop**

РАСПОРЯДОК ДНЯ

ОТКРЫТИЕ СМЕНЫ

1. Быть на рабочем месте **за 15 минут** до начала рабочего дня. Находясь на точке, сотруднику **ОБЯЗАТЕЛЬНО** быть в форме и носить именной бейдж. **Зафиксировать время прихода, зайдя в crm-программу** в браузере компьютера в адресной строке ввести **crm.kopirka.ru** и отметить все пункты в чек-листе:

- наличие **5000р** в кассе на размен
- наличие бейджа и жилетки
- проверить заряд фотоаппарата

2. Включить аппаратуру (кассу, принтеры и т.п.)

3. В рабочей программе проверить наличие заказов на доработке

5. Проверить наличие базовых расходных материалов

(Xerox, Epson, Canon, брошюровка, ламинация)

6. Проверить письма от клиентов на вашей рабочей почте.

Игнорировать нельзя!

7. Обеденные перерывы происходят в интервале, когда нет клиентов
с 11.30 до 13.00 и с 17.00 до 18.30

2 перерыва длительностью по 30 мин каждый.

8. Если вы уходите на перерыв, **ОБЯЗАТЕЛЬНО** оставить на двери табличку с временем окончания перерыва (табличка с часами и передвигающимися стрелками)

9. В течение дня сотрудник обязан следить за порядком на рабочем месте.

ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ

1. Распечатать **Z-отчет** из кассового аппарата

2. Сделать **"Выгрузку предыдущей смены"** из кассового аппарата

3. Распечатать **"Бланк для Z-отчетов"** и прикрепить к нему Z-отчет

4. Дневную выручку из кассового ящика завернуть в **"лист для Z-отчетов"**
(на размен 5000руб не забываем оставить) и закинуть в сейф!

5. В рабочей программе проверить наличие заказов на доработке,
а в почте проверить наличие писем от клиентов

6. Закрыть смену в рабочей программе, нажав на кнопку «Выйти»

7. Убраться

8. Выключить аппаратуру, поставить на зарядку фотоаппарат

9. Выключить свет и закрыть точку

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

1. Приветствие клиента: **добрый день!/добрый вечер!**
что Вас интересует? / слушаю Вас
2. У клиента уточнить информацию об услуге, которую он желает получить (*клиент спросил сам*)
3. Рассказать о том, как эту услугу можно изготовить в премиум-материалах (*или на более плотной бумаге*)
– **и/или оформить срочный заказ.**
– **и/или предложена дополнительная услуга (файл, пакет, брошюровка)**
4. Приложен/предложен буклет (флайер) к покупке и сообщено о новинках/акциях в данный период
5. С клиентом попрощались
6. Клиенту НЕ нахамили, НЕ повысили голос, НЕ оскорбили и пожелания клиента НЕ проигнорированы.

СКИДКА 20% ЗА ОТЗЫВ

При оказании услуги «**Фото на документы/визу/с носителя/с подстановкой костюма**» после того как Вы сфотографировали клиента, **ПЕРЕД НАЧАЛОМ ОБРАБОТКИ** фото, необходимо сообщить о нашей Акции – скидки 20% за отзыв.

Пример диалога:

- Скидку 20% хотите получить?
 - Да, конечно
 - Вам нужно оставить отзыв на (выбрать нужную платформу) Яндекс/Гугл/2Гис
- Пока вы обрабатываете фото, клиент занят написанием отзыва.
По итогу с помощью карточки проводите через «Бонус+» скидку 20%.

РАБОТА С КОНФЛИКТНЫМИ КЛИЕНТАМИ

При общении с эмоциональным клиентом Вы должны соблюдать несколько правил и этапов разговора.

1. Выслушайте клиента. Пусть выльет все свои эмоции и недовольства, иначе он будет не готов воспринимать другую информацию
2. Не перебивайте клиента. Никогда не перебивайте и не превращайте диалог в полемику. Всегда выслушивайте клиента до конца
3. Сохраняйте спокойствие даже при повышенных тонах.
Нельзя переходить на повышенный тон в ответ, т.к. это не успокоит клиента, а наоборот еще больше разовьет конфликт. Помните, когда на Вас лает собака во дворе – вы же не лаете ей в ответ.
4. Извинитесь от лица компании. Принесите искренние извинения за сложившуюся ситуацию. Клиент не виноват, что пошло что-то не так и его негодования вполне понятные.
5. Помогите в разрешении данной ситуации. Любой клиент должен видеть, что Вы заинтересованы в решении сложившейся ситуации.

НИКОГДА не показывайте агрессию в ответ и не отвечайте тем же самым. Вы – лицо компании.

ОФОРМЛЕНИЕ СРОЧНЫХ ЗАКАЗОВ

При консультации по срокам изготовления при возможности срочного изготовления заказа **МЫ ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРОГОВАРИВАЕМ ТАКУЮ ВОЗМОЖНОСТЬ.**

1. Прежде чем принять срочный заказ, убедитесь, что данная услуга имеет такую опцию и ограничение по возможному количеству (шт). Проверить это можно на сайте **kopirka.ru** под таблицей каждой из услуг.
Также проверить время, срочные заказы принимаются:

ПН-ПТ: 10.00 - 18.00

СБ-ВС: 10.00 - 16.00/18:00*

* суб-вскр: до 16:00 – с доставкой в ваш офис

* суб-вскр: до 18:00 – самовывоз с офиса ул.1905 №2 или доставка в круглосуточные офисы
Копирки или платная доставка на адрес клиента в пределах МКАД

2. Спросите у клиента, есть ли у него макет. Если есть, **ОБЯЗАТЕЛЬНО** проверить, требует ли макет технических правок
(см. подготовка макета к отправке на пр-во). Если макета нет, рассчитайте, сколько вам понадобится времени на изготовление макета по данному заказу. Озвучьте клиенту время, не забудьте про утверждение макета.

3. Не забудьте напомнить, что срочное изготовление увеличивает стоимость заказа **В 2 РАЗА. Цена увеличивается только за изготовление и макет.**

Цена за расходные материалы (бумага, оснастки) **НЕ УВЕЛИЧИВАЕТСЯ.**
Озвучьте клиенту итоговую цену.

4. Если цена устраивает, то звоним менеджеру по срочным заказам.
Узнаем итоговое время изготовления заказа, озвучиваем клиенту.

5. При оформлении срочного заказа через см-систему,
обязательно ставим галочку «Срочный заказ»

ВАЖНО! ЕСЛИ СУММА ЗАКАЗА МЕНЬШЕ 1000 рублей:

1. Берем 150 руб за доставку в офис, если офис за МКАД - 250руб

2. Или самовывоз с офиса ул. 1905г №2

(указать при оформлении заказа в см-программе) – **бесплатно**

3. Доставка на адрес клиента в пределах МКАД – платная
(раздел «Доставка курьером»)

ПРИЕМ ЗАКАЗОВ ОТ КЛИЕНТА

Поступающие заказы от клиента выполняются 5-мя способами

1. Дизайнерами на объекте
2. Производственным отделом
3. B2b-отделом (корпоративные, крупные заказы)
4. B2c-отделом (дистанционный отдел, офис)
5. Онлайн-заказы с сайта Копирки и через call-centre

1.1 Дизайнер на объекте может оформить заказ на месте или сформировать его с отправкой в производственный отдел.

Заказ может быть оплачен:

1. Наличными/по карте в вашем офисе
2. По счету физлицу/юрлицу через cgm-программу

– Если заказ изготавливается через производство, то заказ необходимо сформировать через **cgm-программу**. У клиента надо взять данные:

ФИО, телефон, e-mail, и зафиксировать их в карточке заказа.

– Если заказ выполняется на объекте и оплачивается по кассе – в cgm-программу фиксировать **НЕ НАДО**.

Перед отправкой заказа, который предполагает макет – обязательно в письменной форме подтвердить макет с клиентом.

Все заказы в производственный отдел принимаются после оплаты.

Производство работает с 10:00 до 21:00

Отправленные заказы **после 21:00** будут изготовлены на 1 день позже в соответствии со сроком данного заказа.

Если в течение дня было много заказов и какие-то вы отправили после 21:00 – обязательно свяжитесь с клиентом и обговорите сроки готовности, это крайне важно.

После изготовления заказов курьеры копки привозят заказы на объекты после 16:00, так же в самой карточке заказа будет отображаться (пример: если срок – 1 день, то завтра после 16:00 до конца рабочего дня заказы привезут на ваш объект)

УТВЕРЖДЕНИЕ МАКЕТОВ

1. При оформлении заказа **ОБЯЗАТЕЛЬНО** взять контактный номер телефона и адрес электронной почты, перед отправкой в производство утвердить макет в письменном виде, или посредством электронной почты.

2. Для утверждения макета по почте необходимо экспортировать макет в JPEG/PDF, отправить его на e-mail клиента с рабочей почты.

3. После отправки макета на согласование сразу позвонить клиенту, попросить посмотреть почту и проверить макет. В письме просите клиента **ВНИМАТЕЛЬНО проверять всю контактную информацию, ИНН, ОГРН и т.д.** **За орфографические ошибки и опечатки в утвержденном клиентом макете мы ответственности не несём.**

Предупредить еще раз, что макет отдается в изготовление только после утверждения.

4. Утверждение макета необходимо **СТРОГО** в письменном виде по e-mail /или на бланке в офисе сети **(чтобы избежать конфликтов после получения заказа).**

5. После утверждения подготовить макет к отправке на производство и оформить заказ по всем правилам в cgm-программе.

Всю переписку с клиентом ОБЯЗАТЕЛЬНО вести с рабочей почты!
Сохраняйте подтвержденные макеты в электронном формате (сканируйте и сохраняйте в папке «Сотрудники»)

Выставление счета на оплату физлицу

Если клиент хочет оплатить заказ удаленно, то это функция «выставление счета физлицу», когда клиент оплачивает услугу через форму онлайн по карте

1. Предупреждаем клиента, что отправляем заказ на производство только после того, как оплата пройдет. Ссылка доступна в течение 2х дней после выставления счета
2. Обязательно берем данные клиента: номер телефона и электронную почту
3. Формируете счет через **crm.kopirka.ru** в разделе «заказ» - «обычные заказы»
4. Создаете новый заказ, вписываете ФИО, номер телефон, почту клиента, в поле «способ оплаты» выбираете «ссылка на оплату»
5. Затем указываете данные по заказу: **способы доставки, срочный или не срочный заказ, выполнение заказа в офисе или производство, пункт выдачи.**
6. Необходимо выбрать услугу, указать количество изделий, сумму заказа.
7. Нажимаете в правом нижнем углу «сформировать заказ»
8. Клиенту на телефон и на почту отправляется номер заказа и ссылка на оплату
9. После оплаты в данном заказе будет отображаться электронный чек - он так же придет клиенту на почту.

Как только счет сформируется, он будет автоматически отправлен на указанную почту клиента.

Статус оплаты счета необходимо проверять в разделе «Выставление счетов физлицам».

Как только денежные средства поступят на наш счет, то у вас появится возможность прикрепить макет к заказу.

После подтверждения макета клиентом прикрепляете его к заказу и нажимаете на кнопку «Передать на производство»

МОЖЕТ БЫТЬ 3 ВАРИАНТА ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА ПРИ ОПЛАТЕ ФИЗЛИЦОМ:

1. Если есть готовый макет (повторный заказ, клиент представил свой макет), то после подтверждения, прикрепляете его, заполняете данные клиента, и формируете ссылку на оплату, нажав «сформировать заказ».

2. Если нет готового макета, то проверяете еще раз заполненную информацию (контакты клиента) и формируете заказ для оплаты по счету физлицу.

Обязательно согласовать макет с клиентом письменно!

3. Если заказ выполняется в отделении (без участия производства).

Необходимо проверить еще раз заполненную информацию (контакты клиента), поставить галочку напротив «Без производства» и отправить заказ для формирования счета. Как только клиент оплатит услугу, вы проверите статус оплаты в разделе

«Выставление счетов физ. лицам», то можете приступать к выполнению заказа.

Как только вы сделаете заказ в офисе, то все статусы заказа меняете сами.

При статусе «готов к выдаче» клиенту поступает уведомление

Выставление счета на оплату юрлицу

Если клиент хочет оплатить заказ как юридическое лицо, то счет создается через руководителя объекта.

Посчитайте стоимость заказа, согласуйте с клиентом стоимости, сроки: сроки считаем, с момента оплаты заказа.

При оплате счета юр.лицам **НЕТ** возможности срочного изготовления заказа.

Оплата по счету происходит в течении 2-3 рабочих дней.

(выходные и праздники не в счет)

1. Предупреждайте клиента, что отправляем заказ на производство только после того, как оплата пройдет. Срок изготовления зависит от этого.
2. Запросите платежные реквизиты компании клиента + актуальный номер телефона и почту клиента - после получения пересылаем руководителю отделения реквизиты + стоимость услуги, количество, тип услуги.
3. После того, как пройдет оплата (руководитель вам напишет) вы проступаете к заказу - делаете макет или проверяете готовый макет за клиентом.
4. Подтверждение макета с клиентом в письменной форме.
5. После этого создаете новый заказ в сrm-программе, в типе оплаты указываете «наличными/карта в офисе», а в комментарии к заказу указываете, что оплата по счету юрлицу, можно прикрепить ссылку на оплаченный счет (предварительно загрузив на Яндекс-диск платежный документ или закрывающие документы)
6. Насчет закрывающих документов все решает сам руководитель объекта, вам лишь запросит информацию и выдать готовый заказ.

Выставление счетов юрлицам через руководителя объекта, а затем заводят заказ в сrm (если изготовление в производстве) с оплатой «наличные/по карте»

Выставлением счетов занимается Вадим Акбашев. Писать на почту.

Телефоны производства

Куратор производства

Контакты:

580 / 503

*proizvodstvo@kopirka.ru

За что отвечает:

- Срок изготовления стандартных заказов
- Уточнение по доработке
- Поиск потерянного заказа, уточнения по заказу
- Условия и сроки изготовления срочных заказов
- Откат статуса заказа
- Согласование технической возможности исполнения*
- Наличие заготовок, материалов
- Условия и сроки изготовления крупных заказов

Зам руководителя производства

Контакты:

588

За что отвечает:

- Изменения стоимости
- Удаление заказа
- Согласование скидок
- Согласование доплаты за нестандартные услуги
- Нестандартные запросы (возможность изготовления)

Логист

Контакты:

885

За что отвечает:

- Задачи на забор клиентских изделий с точек
- Смена точки выдачи
- Сроки и возможности доставки заказов

ТЕХНОЛОГИИ ИЗГОТОВЛЕНИЯ

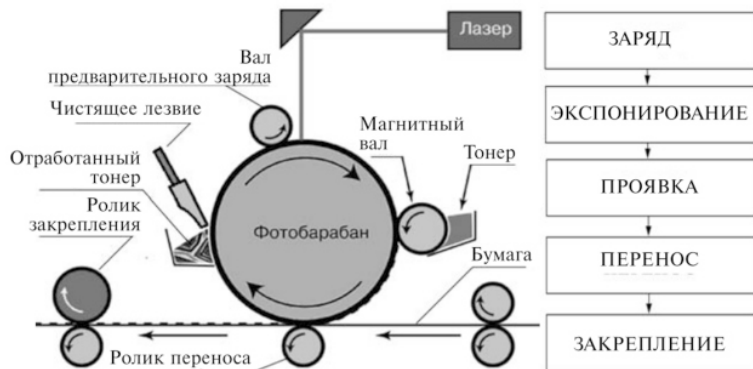
В офисе

ЦИФРОВАЯ ПЕЧАТЬ	Все модели серии Xerox ч/б-печать и цветная, СМУК Стандартный формат печати: А4, А3 Xerox Altalink B8045, Work Centre, Xerox Docucolor, Xerox C60/70/75 Принтеры лазерные / цифровые Тип краски - порошок (тонер), поставляется в тонер-картриджах
СТРУЙНАЯ ПЕЧАТЬ	Epson L800 / 805 + система СНПЧ ч/б-печать и цветная, sRGB Стандартный формат печати: А6, А5, А4 Canon IPF770 / TM300 ч/б-печать и цветная, sRGB Стандартный формат печати: А3 и больше Принтеры струйные Тип краски - жидкость (чернила), поставляется в бутылочках
ТЕРМОСУБЛИМА- ЦИОННАЯ ПЕЧАТЬ	DNP DS 620 ч/б-печать и цветная, sRGB Принтер термосублимационный Расходные материалы: пленка для печати - 2шт бумага (рулон) - 2шт. Стандартный формат печати: 10x15, 15x20см

На производстве

- Цифровая печать
- Струйная печать
- Уф-печать
- Тиснение фольгой
- Офсетная печать
- Сольвентная печать
- Vip-печать (цифровая печать золотом, белым цветом или лаком)
- Фольгирование
- Лазерная гравировка
- Термосублимация
- Прямая печать на текстиле
- DTF-печать

Технологии изготовления: ЦИФРОВАЯ ПЕЧАТЬ



Лазерный принтер — это устройство для печати изображений с помощью мельчайшего порошка – тонера.

Принцип работы лазерного принтера основан на создании изображения под воздействием лазерного луча на светочувствительные элементы.

Процесс включает несколько этапов:

- **Намагничивание.** Лазерный луч в головке при помощи управляемых зеркал или линз намагничивает поверхность фотобарабана.
- **Забор тонера.** Фотобарабан забирает с магнитного валика, который расположен между барабаном и контейнером, тонер, заставляя его прилипнуть на свою поверхность в точках намагниченности.
- **Проявка.** Экспонированное изображение на фотобарабане покрывается равномерным слоем тонера. Частицы тонера принимают отрицательный заряд и создают на поверхности барабана будущую картинку.
- **Перенос.** При соприкосновении ролика переноса информации, имеющего высокий положительный потенциал, с листом бумаги, происходит перевод на него тонерного отрицательного заряженного изображения с фотобарабана.
- **Закрепление.** На данной стадии происходит процесс «запекания» краски в блоке нагревания. Бумага проходит между термовалом и прижимным роликом и подвергается обработке, благодаря которой появляется устойчивость тонера к внешним воздействиям.
- **Очистка.** По окончании процедуры на поверхности фотобарабана остаются частицы тонера. С помощью установленного в картридже чистящего лезвия, происходит его очистка и оставшийся порошок уходит в бункер с отработанным тонером или обратно в контейнер.
- **Снятие заряда.** Вал фотобарабана, соприкасаясь с роликом разряда, выравнивает «карту» намагниченности. В итоге ролик сообщает поверхности барабана равномерно распределённый потенциал.

Технологии изготовления: СТРУЙНАЯ ПЕЧАТЬ



Технология струйной печати заключается в распылении жидких чернил печатающей головкой принтера на бумагу.

Струйный принтер работает следующим образом:

- Протяжные ролики затягивают бумагу внутрь печатающего устройства.
 - Далее происходит подача чернил на печатную головку. Чернила смешиваются в определённой пропорции для получения нужного оттенка.
 - Координаты изображения и код наносимого цвета передаются на ПГ (печатную головку).
 - Мотор активирует приводной ремень, посредством которого головка передвигается по заданным координатам.
 - После смешивания, краситель через мелкие сопла ПГ (печатную головку) выдавливается на бумагу.
- Способ вывода чернил зависит от принципа печати.

При работе струйного принтера, чернила, идущие из картриджа, проходят специальные сопла, а затем попадают на бумагу.

Тончайшие отверстия сопла, переносят жидкие чернила в виде микрочастиц на бумагу, создавая картинку, фотографию или же документ.

Принтеры, оснащенные печатающими головками с пьезоэлементом отличаются тем, что в каждом сопле установлен микроскопический пьезокристалл. При прохождении электрического тока по системе, кристалл деформируется, выдавливая необходимое количество чернил на бумагу, а остаток отправляя назад, в систему.

Технологии изготовления: ТЕРМОСУБЛИМАЦИОННАЯ ПЕЧАТЬ



Сублимационный принтер (термосублимационный принтер) — принтер, печатающий изображение на поверхностях путём внесения твёрдотельного (обычно кристаллического) красителя под поверхность бумаги.

Термосублимация — это нагрев красителя и перенос его на термобумагу (пленку).

В термосублимационном принтере нет чернил в прямом смысле этого слова. Чернила запечатаны в специальной пленке при нагревании которой до определенной температуры они испаряются и оседают на специальной фотобумаге (та самая сублимация - переход из пара сразу в твердое минуя жидкое (испарение красителя)).

Краситель испаряется на термобумаге термосублимационного принтера (термопринтера) пропорционально плотности изображения со специальной ленты, расположенной между нагревательным элементом и термобумагой.

Фотобумага от температуры также раскрывает поры, принимает в себя чернила и после остывания запечатывает их внутри

В газообразном состоянии красители смешиваются и осаждаются на бумаге термопринтера, а цвет формируется путем смешивания трех прозрачных красителей - трех слоев твердого красителя CMY (желтого, пурпурного и голубого).

Устройства принтера: XEROX WORK CENTRE



Тип принтера - лазерный/цифровой
Тип краски - порошок (тонер)
Черно-белая и цветная печать.

Основные способы загрузки
(ориентация бумаги)

LEF - по длинной стороне

SEF - по короткой стороне

1. Предназначен для печати
на простой 80гр бумаге

2. Имеет 5 лотков подачи для бумаги

Функция - хранение бумаги.

1-2 лоток - формат загрузки а4,а3

3-4 лоток - формат загрузки а4

5 лоток - обходной, формат загрузки- а4,а3

3. Есть 6 мест застревания бумаги

- аппарат на экране всегда покажет,
где застряла бумага: автоподатчик,
лотки для бумаги, 4 дверцы A, B, C, D.

4. Никогда не печатает в край
на обычной бумаге. При печати
изображений имеются технические
поля по 3-7мм, которых не избежать.

5. Тонер-картриджи. (СМΥК)

Функция - хранение тонера
чисто чёрный цвет (Black)

голубая (Cyan)

пурпурная (Magenta)

жёлтая (Yellow)

6. Принт-картридж (ПК)

Функция - притягивать тонер
на ремень переноса

R1 - чисто чёрный цвет (Black)

R2 - голубая (Cyan)

R3 - пурпурная (Magenta)

R4 - жёлтая (Yellow)

**7. Сборник отработанного
тонера (бункер)**

Функция - накапливать
отработанный тонер

9. Узел Фьюзера (Печка)

Функция - запекать тонер на бумаге

10. Второй ролик переноса смещения

Функция - притягивать тонер на лист бумаги.
Работает при 0%



**8. Устройство очистки
ремня переноса**

Функция- Очищает ремень
переноса от отработанного тонера
Работает при 0%

Расходные материалы: XEROX WORK CENTRE

Постоянные к заказу расходные материалы:

1. Тонер-картридж (тонер), их 4: черный (K), голубой (C), пурпурный (M), желтый (Y)

Заказываем по остатку если процент достигает 10% тонера, остаток надо проверять ежедневно по приходу на работу.

Заменить только при полном отсутствии, то есть когда аппарат об этом попросит сам. Для увеличения срока службы тонер-картриджа - потрясти.

2. Принт-картридж или барабан - их так же 4шт. Взаимозаменяемые, но определенное местоположение «переносит» соответствующий цвет: **R1 - черный, R2 - синий, R3 - пурпурный, R4- желтый.**

Заказываем по остатку 10%, а заменить только при полном отсутствии, то есть когда аппарат об этом попросит сам. Или заказ делается в случае появления определенных дефектов при печати.
Отработанный барабан выбрасывается

Нельзя держать на свету более 2х минут, трогать руками барабан, вставлять под углом.

3. Сборник отработанного тонера.

Заказываем - когда аппарат просит его «заказать».
Заменяем как только нам новый привез курьер, а заполненный заворачиваем в пленку и отдаем курьеру.

Сборник никогда не выкидывается, он отправляется на склад.

4. Бумага 80гр - заказать, когда остается 2 коробки А4, А3 Формат А5 печатаем в реальном размере на формате А4, затем срезаем белые поля. Для печати без полей, необходимо взять лист большего формата, после печати поля срезаются.

Непостоянные к заказу (по согласованию с системным администратором) в случае появления определенных дефектов. Корректно работают при 0%

1. Узел фьюзера (печка) - в случае появления дефекта «ёлочка»

2. Очистка (устройство очистки переноса ремня)

3. Второй ролик - отвечает за перенос изображения на бумагу. В случае появления определенно повторяющихся дефектов, определяем с помощью шкалы (памятка про дефекты).

Дефекты при печати

Плашки для определения дефекта печатают на формате А3

Линейка для проверки печатается на формате А4

Печать в реально размере.

1. При распечатках появилась черная/синяя/пурпурная/желтая полоса:

Проводим диагностику: необходимо поменять местами тот барабан (принт-картридж), который дает полосы, с соседним, все барабаны взаимозаменяемы.

После обмена барабанами (принт-картриджами) может возникнуть 2 ситуации:

● Цвет полосы не поменялся и остался прежним - отправляем сканы плашек

● Цвет полосы поменялся на другой - виноват принт-картридж и его нужно заменить на новый - заказываем новый через CRM программу, «расходка», при получении меняем, старый утилизируем

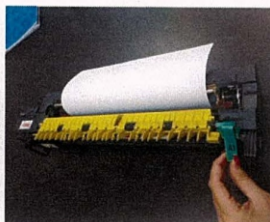
2. Белые полосы или точки при копировании со стекла принтера или с автоподатчика

Решение: протираем стекло и белый фон крышки принтера влажной и сухой салфеткой в первом случае

3. Белые полосы при распечатке с компьютера - чистим по 3 раза лазер (находятся под принт-картриджами (желтые тонкие палочки)) на котором, есть эта полоса, в случае, если чистка лазеров не помогла - то создаем заявку в **Парк техники** и прикрепляем сканы всех плашек.

4. Если полосы на всех плашках формата А3 - то нужно проверить, есть ли похожие полосы на печке (узел фьюзера) или втором ролике, вытаскиваем печку и прикладываем к роликам лист, тоже самое делаем со вторым роликом переноса, в случае, если там найдётся этот дефект, то прислать фото (печки или второго ролика) с помеченным местом дефекта, и также создаем заявку в **Парк техники** и отправляем сканы всех плашек

5. Бумага застряла в печке: открываем дверцу, ждем 15-20 мин, вытаскиваем печку, открываем на ней защелку А, справа снизу на печке есть ролики, их надо покрутить и лист свободно выйдет.



Дефекты при печати

Повторяющиеся дефекты на листе

(Дефект может быть любой формы: точка, скрепка, волна, полоса и т.д.)

Для понятия этой проблемы требуется скачать, распечатать на формате А4 на обычной бумаге и приложить данный лист к дефектам. Совместив при этом данный дефект с подходящей линией. При совпадении миллиметража, действуем согласно инструкции. Расстояние измеряется от дефекта до дефекта.

- а)** Дефект повторяется каждые 38мм - виноват принт-картридж, заменить дефектный принткартридж на новый
- б)** Дефект повторяется каждые 95мм - виноват принт-картридж или печка, если на всех плашках дефект белого цвета, то виновата печка, меняем её, если нет, и дефект белого цвета только на одной плашке, то меняем тот принткартридж на плашке которого был дефект белого цвета.
- в)** Дефект повторяется каждые 89мм - виновата печка, вытащить печку посмотреть можно ли убрать этот дефект (бумажка, скрепка и т.д.), если нет, то заменить печку.
- г)** Дефект повторяется каждые 55мм или 56мм - очень внимательно смотрим, если 55мм - то проверяем, есть ли такой же дефект на втором ролике переноса, если да, заказываем второй ролик, если нет то создаем заявку в Парк техники и отправляем сканы всех плашек.
- д)** Дефект повторяется каждые 25мм - создаем заявку в Парк техники и отправляем сканы всех плашек.
- е)** Дефект повторяется на каждом втором листе формата А3 - создаем заявку в Парк техники и отправляем сканы всех плашек.
- **Тонкие цветные полосы вдоль листа А3** - создаем заявку в Парк техники и отправляем сканы всех плашек.
- **Эффект "Грязной рассыпанной крошки"** вдоль листа А3 на всех плашках - создаем заявку в Парк техники и отправляем сканы всех плашек.
- **Эффект "Ёлочка"** вдоль листа А3 на всех плашках - согласовать с сисадмином и заказать печку, при получении - заменить.

Устройства принтера: XEROX C60/75 Docu Color / Altalink



Тип принтера - лазерный/цифровой
Тип краски - порошок (тонер)
Черно-белая и цветная печать.

Основные способы загрузки
(ориентация бумаги)
LEF - по длинной стороне
SEF - по короткой стороне

1. Предназначен для печати на бумаге
обычная/офисная - 80гр
мелованная - 120, 170, 200, 300гр.
дизайнерская - 300 гр
самоклеющейся - 80 гр.

2. Имеет 5 лотков подачи для бумаги

Функция - хранение бумаги.

1-2 лоток - формат загрузки a4,a3

3-4 лоток - формат загрузки a4

5 лоток - обходной,
формат загрузки - a4,a3 (SRA3)

3. Есть 9 мест застревания бумаги - аппарат на экране всегда покажет,
где застряла бумага: : автоподатчик, лотки для бумаги (1-5 лоток),
2 дверцы с внешней стороны аппарата, внутренние дверцы (2a, 2b), печка

4. Никогда не печатает в край. При печати изображений имеются технические
поля по 3-7мм, которых не избежать. Для печати без полей, необходимо взять
формат большего размера.

5. Тонер-картриджи. (СМУК)

Функция - хранение тонера

чисто чёрный цвет (Black), голубая (Cyan), пурпурная (Magenta), жёлтая (Yellow)

6. Принт-картридж (ПК) - находятся под крыжкой расходных материалов

Функция - притягивать тонер на ремень переноса

R1 - чисто чёрный цвет (Black), R2 - голубая (Cyan), R3 - пурпурная (Magenta),

R4 - жёлтая (Yellow)

7. Сборник отработанного тонера (бункер)

Функция - накапливать отработанный тонер

8. Узел Фьюзера (Печка) - находятся под крыжкой расходных материалов

Функция - запекать тонер на бумаге

9. Второй ролик переноса - находятся под крыжкой расходных материалов

Функция - притягивать тонер на лист бумаги.

Работает при 0%

Расходные материалы

Тонер-картриджи (СМУК)



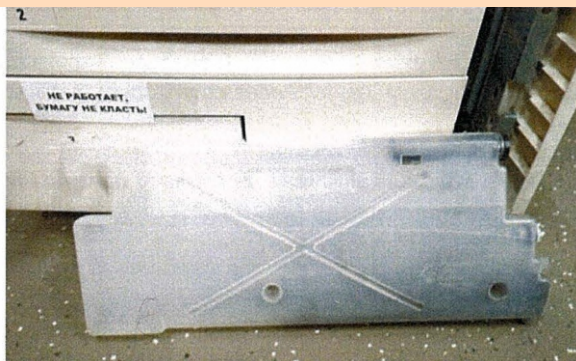
Печка, 2 ролик переноса



Принт-картриджи

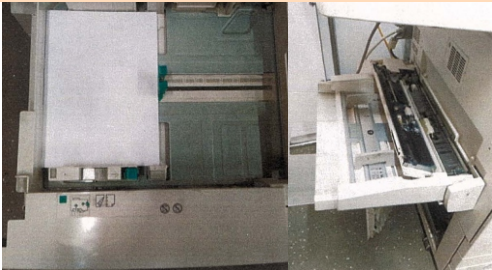


Сборник отработанного тонера (бункер)



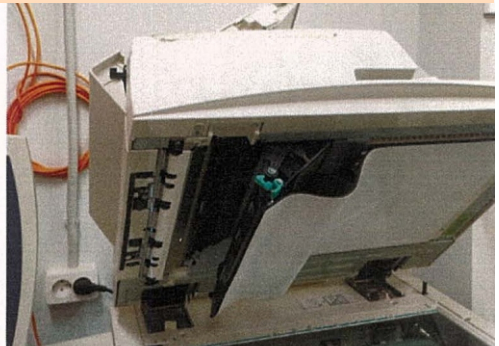
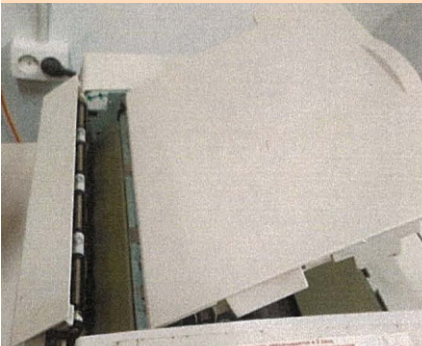
Места замятия бумаги

Лотки с 1- 4 и 5 лоток



Бумага при печати должна лежать в соответствии с направлением печати и зажата направляющими. а4 - LEF, а3 - SEF
Направляющие зажимаются синхронно обеими руками.

Автоподатчик - 2 верхние крышки и 1 нижняя



Внутренний модуль (2а, 2b, перед печкой, печка)

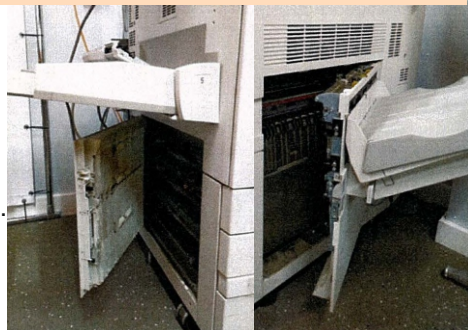


Если застряло в печке
выключаем принтер,
ждем 30 минут,
вытаскиваем печку,
крутим за желтый ролик на печке

Боковые дверцы (левая и правая)

Если левая боковая
(смотреть лицом к принтеру),
то это застревание из лотка.
Просто извлечь.

Если правая боковая, то это в печке.
Выключаем принтер, ждем 30 минут,
аккуратно вытягиваем,
(не открывая внутренний модуль).



Расходные материалы: XEROX WORK CENTRE

Постоянные к заказу расходные материалы:

1. Тонер-картридж (тонер), их 5:

черный (K1 и K2), голубой (С), пурпурный (М), желтый (У)

Два черных тонера, так как большой расход при печати.

Заказываем по остатку если процент достигает 10% тонера, остаток надо проверять ежедневно по приходу на работу.

Заменить только при полном отсутствии, то есть когда аппарат об этом попросит сам. Для увеличения срока службы тонер-картриджа - потрясти.

2. Принт-картридж или барабан - их так же 4шт.

R1 - большое чем остальные, R2-R4 взаимозаменяемые, соответствующий «переносит» соответствующий цвет тонера:

R1 - черный, R2 - синий, R3 - пурпурный, R4- желтый.

Заказываем по остатку 10%, а заменить только при полном отсутствии, то есть когда аппарат об этом попросит сам. Или заказ делается в случае появления определенных дефектов при печати.

Отработанный барабан выбрасывается

Нельзя держать на свету более 2х минут, трогать руками барабан.

3. Сборник отработанного тонера.

Заказываем - когда аппарат просит его «заказать».

Заменяем как только нам новый привез курьер, а заполненный заворачиваем в пленку и отдаем курьеру.

Сборник никогда не выкидывается, он отправляется на склад.

4. Бумага 80гр - заказать, когда остается 2 коробки A4, A3

Формат A5 печатаем в реальном размере на формате A4, затем срезаем белые поля.

Для печати без полей, необходимо взять лист большего формата, после печати поля срезаются.

Непостоянные к заказу (по согласованию с системным администратором) в случае появления определенных дефектов. Корректно работают при 0%

1. Узел фьюзера (печка) - в случае появления дефекта «ёлочка»

2. Коротрон (находится на R1) - основная функция заряжать фотобарабан.

3. Второй ролик - отвечает за перенос изображения на бумагу.

В случае появления определенно повторяющихся дефектов, определяем с помощью шкалы (памятка про дефекты).

Ошибки Xerox

● За обработку заданий отвечает **RIP - RASTER IMAGE PROCESSOR**

это системный блок сзади принтера.

Если горят цифры на циферблате "00" значит RIP работает, если "FF", то не ок. Если вдруг не работает копирование, сканирование, не отвечает программа Fiery Command WorkStation, то необходимо перезагрузить принтер.

Отключаем главную кнопку на передней панели (ВКЛ\ВЫКЛ), ждем, когда погаснут цифры на RIP, затем заново включаем принтер.

● **Программа Fiery Command WorkStation** является вспомогательной для работы с данными моделями. В ней можно посмотреть очередь печати, историю распечатки и расходные материалы принтера .

● Для корректной работы принтера необходимо указывать настройки бумаги в драйвере принтера, в разделах Basic, Media, во всех местах, где есть информация о бумаге и лотках.

Настройки печати в драйвере должны совпадать с настройками бумаги в лотке принтера

● Если вы вставили новый тонер в модель DocuColor 240 / 250 / 242 / 252, а аппарат его не воспринимает, вам необходимо вытащить зеленый чип с ручкой из старого тонера и вставить в новый .

● Бумагу или какие-либо документы нельзя класть на полку, где стоит экран принтера, так как там есть датчик (черный квадрат), из-за которого могут быть недоступны операции копирования и сканирования

● Если загорелся красный экран с системной ошибкой, которую вы исправить не можете - фотографировать экран и отправить заявку.

● **Печать на плотной бумаге** производится с 5 лотка.

Лист заправляется печатной стороной вверх.

Для двусторонней печати необходимо лист перевернуть вручную.

Дефекты при печати

Плашки для определения дефекта печатать на формате А3

Линейка для проверки печатается на формате А4

Печать в реально размере.

1. При распечатках появилась синяя/пурпурная/желтая полоса:

Проводим диагностику: необходимо поменять местами тот барабан (принт-картридж), который дает полосы, с соседним, все барабаны взаимозаменяемы.

После обмена барабанами (принт-картриджами) может возникнуть 2 ситуации:

● Цвет полосы не поменялся и остался прежним - отправляем сканы плашек

● Цвет полосы поменялся на другой - виноват принт-картридж и его нужно заменить на новый - заказываем новый через CRM программу, «расходка», при получении меняем, старый утилизируем

При распечатках появилась черная полоса

Решение: заказываем новый принт-картридж.

2. Белые полосы или точки при копировании со стекла принтера или с автоподатчика

Решение: протираем стекло и белый фон крышки принтера влажной и сухой салфеткой в первом случае

3. Белые полосы при распечатке с компьютера - пишем заявку в IT-отдел.

4. Если полосы на всех плашках формата А3 - то нужно проверить, есть ли похожие полосы на печке (узел фьюзера) или втором ролике, вытаскиваем печку и прикладываем к роликам лист, тоже самое делаем со вторым роликом переноса, в случае, если там найдётся этот дефект, то прислать фото (печки или второго ролика) с помеченным местом дефекта, и также создаем заявку в Парк техники и отправляем сканы всех плашек

5. Бумага застряла в печке (показывает нижнюю левую дверцу):

1) если торчит у выходного лотка:

выключаем принтер, ждем 30 мин, открываем дверцу, аккуратно вытягиваем лист.

2) если застрял лист в печке:

выключаем принтер, ждем 30 мин, срезаем торчащий лист, открываем крышку расходных материалов, извлекаем печку, выкручиваем лист при помощи ролика.

6. Если бумага застряла в автоподатчике, в других дверцах,

аккуратно ее вытаскиваете. Аппарат всегда покажет на своем мониторе, в каком месте застреваем бумага.

Устройства принтера: Epson L800/ L805



Кнопка включения, кнопка «капли»
кнопка «бумаги»

Тип принтера - струйный. Тип краски - жидкость (чернила)

Шестицветный: СМУК + Light Magenta+ Light Cyan

Система непрерывной подачи чернил (**СНПЧ**)

Черно-белая и цветная печать. Печать односторонняя

Стандартный способ загрузки бумаги - SEF, нестандартный - LEF.

1. Предназначен для фотопечати:

матовая и глянцевая фотобумага (230гр) - заказывается, когда осталась 1 пачка, на простой 80гр бумаге печатаем проверку дюз.

2. Имеет 1 лоток для бумаги: стандартный формат печати A4, A6. нестандартный - A5 (разрезаем A4 попалам).

3. Система СНПЧ: доноры-емкости с краской, шлейф с краской, печатная головка (каретка с картриджами)

4. Памперс - бутылка с отработанными чернилами при прокачке или при прочистки печатающей головы. **Сливаем аккуратно в унитаз, когда уровень достигнет половины бутылки.**

6. Транспортная лента - энкодер (функция-определение печатной головки)

7. Ролики захвата бумаги - 6 штук

СНПЧ (система непрерывной печати чернил)



1. **Донер-картридж** (резервуар для чернил) - здесь находится краска
2. **Цвет краски ОБЯЗАТЕЛЬНО должен совпадать** с цветом, который мы заливаем (light cyan и cyan - это разные краски, **ВНИМАТЕЛЬНО** смотрите какую краску и куда заливаете)
3. **Шлейф** (патрубки) - по ним краска поступает в картриджи;
4. **Печатная головка** (касетка=картриджи) - вставляются в каретку из них краска уже поступает в принтер. Функция - наносить краску на бумагу.

Единственный минус СНПЧ - отсутствие контроля уровня чернил у принтера. Вы сами должны следить за состоянием ёмкостей и при необходимости заправлять их краской.

Минимальный уровень чернил в СНПЧ должен быть не менее 50% (заправить когда меньше половины краски в донер-картриджах).
Перед заливкой краски аппарат отключать!

Постоянные к заказу (заказываем по остатку в банках 30%):

1. **Краска каждого цвета:** Yellow, Black, Light Cyan, Light Magenta, Magenta, Cyan - поставляется в бутылочках.
2. **Бумага 10x15, A4** - матовая и глянцевая Lomond, формат A5 мы режем из формата A4 самостоятельно.
3. **Памперс** (бутылка - в крышке должно быть 2 отверстия для воздуха и для трубки, используется многократно)
4. **Мистер Мускул** - пригодится нам для чистки роликов в случае появления черных полос при печати/

Ошибки при печати



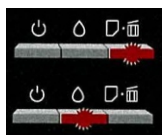
Горит кнопка с каплей - принтер думает что у него закончились чернила, но это не так, принтер не может знать о том есть краска в нём или нет, это мы проверяем сами визуально взглянув на СНПЧ.
Решение: сбросить уровень чернил в программе **«Print help»**



Горит кнопка с бумагой - застряла бумага, аккуратно извлечь или бумага не вставлена - вставить, нажать на кнопку с бумагой или на диалоговом окне печати «продолжить»



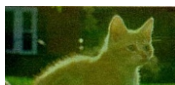
Мигают вместе кнопка с каплей и бумагой:
- системная ошибка, что-то попало в принтер - отключить принтер, извлечь посторонние предметы, включить принтер.
- протереть транспортную ленту по всей длине, если это не помогло пишем заявку в IT-отдел.



Мигают попеременно кнопка с каплей и бумагой:
необходимо «Сбросить счетчики отработки» (сбрасываются показания памперса)
Решение: зайти в программу «Epson Adjustment Program» «Сброс памперса» и следовать инструкции



Изображение двоится: протереть влажной салфеткой транспортную ленту по всей длине.



Изображение искаженного цвета (краснит, зеленит):
- проверить уровень чернил в донорах, при необходимости залить.
- сделать проверку дюз - прочистить печатную голову через драйвер принтера или через программу «Print Help»
- произвести цветокоррекцию



Поперечные полосы при печати:
сделать проверку дюз - прочистить печатную голову через драйвер принтера или через программу «Print Help»



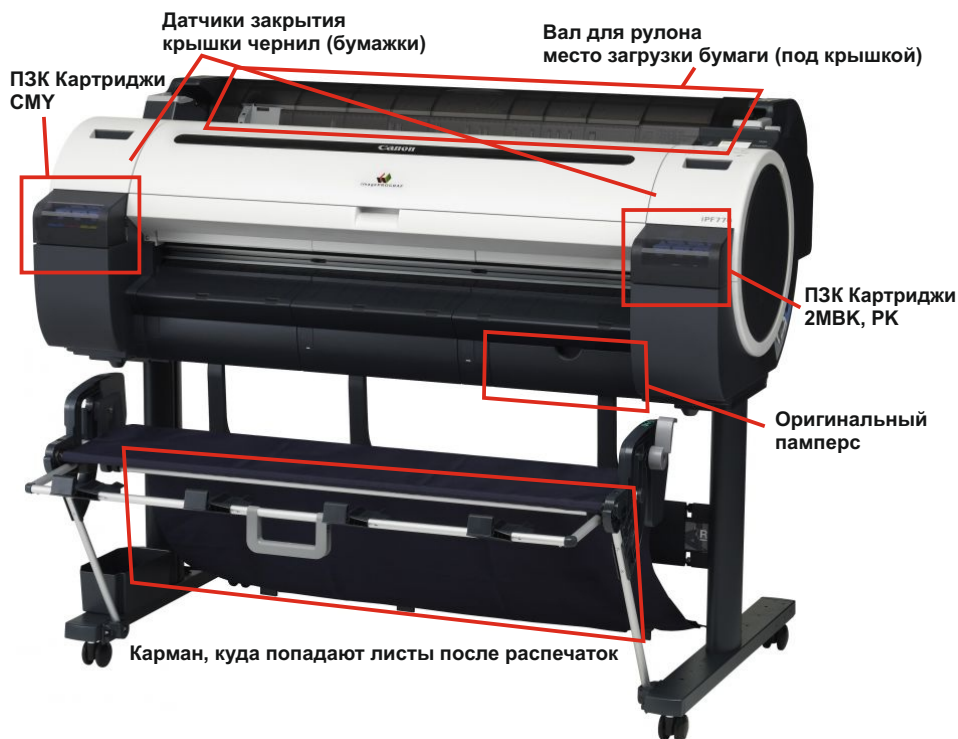
Продольные полосы при печати:
протереть влажной салфеткой транспортную ленту в том месте, где появились полосы при печати (сопоставить с напечатанной фотографией)



Черные продольные полосы при печати, бывают спереди на изображении или на изнаночной белой стороне бумаги:
загрязнены ролики захвата бумаги, взять лист А4 матовой бумаги и Мистер Мускл, намочить несильно лист и сделать несколько раз протяжку листа влажной стороной по отношению к роликам. Если нет Мистера Мускула, то отключить принтер, снять шлейф с краской и аккуратно протереть влажной салфеткой ролики захвата бумаги.



Устройства принтера: Canon IPF 770 / TM 300



Тип принтера - широкоформатный струйный
Пятицветный: 3 цвета - желтый(У), синий (С), пурпурный (М),
а так же 2 черных MBK и 1 черный ВК.
Картриджей 6, так как чаще всего расходуется MBK.

1. Предназначен для печати на рулонной бумаге:

- фотобумага матовая - 180гр
- фотобумага глянцевая - 150гр
- обычная (инженерная) бумага - 80гр

2. Памперс в виде бутылки 2-5 литров сзади аппарата.

Функция - хранение отработанных чернил. Сливается в туалет, когда чернил 50%. Используется многократно и в бутылке должно быть 2 отверстия (для воздуха и для трубки)

3. Power - кнопка вкл/выкл. Выход и состояния сна.

4. Есть 2 типа прочисток: А (простая), В (усиленная)

5. Умеет печатать в край, но в целях чистоты распечаток оставляем технические поля по 5мм по краям.

6. Постоянные расходные материалы - чернила и бумага

7. По согласованию с IT-отделом - заказывается печатная головка.

8. ПЗК - перезаправляемый картридж.

9. Транспортная лента - энкодер (функция-определение печатной головки)

Расходные материалы: Canon

1. Краска (чернила)

Заказывается по остатку в банках 30%. Поставляется в бутылочках.

Краска каждого цвета:

Yellow, Magenta, Cyan, MBK (Matte Black), BK (Photo Black)

- Чернила в картриджи заливаются, когда уровень чернил опустился наполовину (как указано на фото слева, до оранжевой линии).
- Необходимо визуальное следить за уровнем чернил в принтере. Перед заправкой краски аппарат необходимо **отключить**.
- Картридж вытащить из принтера, поставить в устойчивое положение, открыть силиконовую крышку, вставить чистую воронку, и аккуратно залить соответствующую краску в картридж.

В бутылке должно быть 2 отверстия (для воздуха и для краски).



Взаимосвязь краски с бумагой:

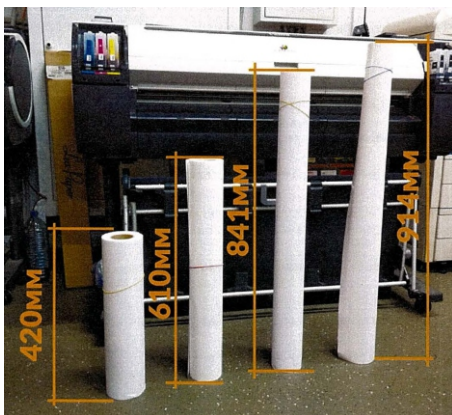
MBK - обычная, матовая. РК - глянцевая

Внимание!

- Краска густая, поэтому при заправке краски слегка приподнимать воронку.
- После заправки воронку помыть проточной водой (они многоразовые).
- Силиконовая крышка должна быть закрыта, когда картридж находится в принтере.
- **Важно не путать цвета.**

2. Бумага 3 типа:

- простая (инженерная) бумага 80гр (профиль «обычная бумага») ширина рулонов: 420мм, 610мм, 841мм, 914мм
- фотобумага матовая 180гр (профиль «плотная с покрытием»)
- фотобумага глянцевая 150гр (профиль «плотная фотобумага») ширина рулонов фотобумаги: 610мм, 914мм



- Есть автоматический способ и ручной способ загрузки (и снятия) рулона бумаги
- Максимальная ширина печати 0.9м x 18м

Ошибки при печати

Бумага испортилась при хранении

Решение: Срезать бракованную часть листа, если она испачкалась.
Срезать вручную, если надорвана или помята. Срезать автоматически.

Появились горизонтальные черные полосы

Решение: Поднять печатную головку, Поднять мощность насоса.
Вытянуть лист бумаги, чтобы она свисала.

Изображение искаженного цвета (краснит, зеленит) - неверная цветопередача:

- проверить уровень чернил в картриджах, при необходимости залить.
- сделать проверку сопел - прочистить печатную голову
- произвести цветокоррекцию

Появились горизонтальные белые и цветные полосы

Решение: сделать проверку сопел

Изображение двоится: протереть влажной салфеткой
транспортную ленту по всей длине.

При печати черные кляксы по краям листа

Решение: протереть паковочное место

Проверка сопел:

меню установок - обслуживание - проверка сопел.

● Если при проверке сопел есть небольшие дефекты - сделать чистку сопел:

меню установок - обслуживание - очистка А

● Если при проверке сопел есть большие дефекты - сделать усиленную чистку сопел:

меню установок - обслуживание - очистка В

Поднять печатную головку

меню бумаги - свед. о бумаге - высота печатной головки - Макс.

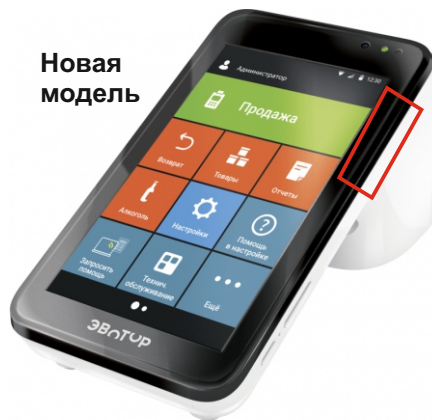
Поднять мощность насоса

меню бумаги - свед. о бумаге - мощность насоса - Макс.

Касса «Эвотор»



Старая модель



Новая модель

Все услуги вы проводите через кассу «Эвотор11, которая выбивает всегда 1 чек для клиента. Если к кассе подключен терминал для оплаты по карте, то через кассу выходит чек от терминала (слип-чек) - один экземпляр сохраняем в денежном ящике, второй для клиента.

1. В офисах вы можете встретить старую и новую модель «ЭВОТОР».

Различие по кнопке включения: старая касса включается снизу, новая сбоку справа (надо поддерживать 2секунды маленькую кнопку и отпустить, касса загрузиться). У касс должен гореть зеленый индикатор.

Экстренная перезагрузка касс - скрепка в боковое отверстие справа оборудования.

2. Если ваша фамилия отсутствует в кассе, или логин не совпадает с паролем

Звонить/ писать в отдел кадров (телефон в регламенте)

3. При пробитии первого чека открывается смена у кассы или через раздел «отчеты» - «кассовые отчеты», открыть смену.

4. На себя, под углом 45 градусов правильно отрывать кассовый чек

5. Рулоном вверх правильно заправлять кассовую ленту

6. Если выходит пустой чек, проверьте правильность заправки кассовой ленты, касса повторный чек не выбивает (2 чека только от терминала)

7. Если появилась цветная полоса на кассовой ленте, значит она заканчивается, необходимо заменить.

При несовпадении цены или отсутствия услуги в кассе, необходимо зайти в главное меню кассы - вкладка «еще» - обмен - загрузить в терминал. Делать это надо с периодичностью 30 мин до обновления цены.

8. X-отчёт - это промежуточный отчет для сверки прихода по кассе (наличные и по карте), а так же для инкассации, налогового агента, пробивать можно несколько раз. Сохранять этот чек не нужно.

Проверить через раздел «отчеты» - «кассовые отчеты», печать.

9. Z-отчёт необходим для сверки всех итогов дохода в конце дня, снимается 1 раз после окончания работы, прикрепляется к бланку для Z-отчётов (ведомость, куда кладем выручку и в сейф)

Снимается через раздел «отчеты» - «кассовые отчеты», печать.

10. После Z-отчёта необходимо зайти в главное меню кассы - вкладка «еще» - обмен - **выгрузить (выбрать предыдущую смену)**

11. Чтобы сделать резервное копирование, необходимо зайти в главное меню кассы - «вкладка еще» - резервное копирование

12. Чтобы переподключиться к wi-fi сети:

Смахиваем сверху вниз по экрану - Wifi - Kopirka STUFF - настройки - удалить сеть - заново выбрать данную сеть (пароль - в Базе знаний)

После окончания дня, а также выгрузки смены, выключаются кассы так же, как и включаются.