



КОРПОРАТИВНАЯ СЕТЬ ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Принята на совещании КНТС  
Секции сетевого обслуживания пользователей  
Протокол № 6 от 28 апреля 2011 г.  
Утверждена  
Дирекцией КСОБ СПб на основании докладной  
Протокол № 4 от 16.05.2011 г.

## ИНСТРУКЦИЯ

### для администратора Службы виртуальной справки КСОБ СПб

Администратор ежедневно контролирует наличие запросов от читателей, распределяет запросы между операторами, редактирует выполненные запросы и отправляет их в Архив.

#### Технология распределения запросов пользователей:

1. **Вход** в ВС осуществляется с сайта ЦГПБ им. В.В. Маяковского <http://www.pl.spb.ru/>, или с портала Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга <http://ksob.spb.ru/> (справа будет ссылка на Виртуальную справку).

- Активировать кнопку **ВХОД** (Правый верхний угол).
- Введите свой логин **spravka@pl.spb.ru** (адрес электронной почты) и пароль **olgaluk**.  
Активировать кнопку **Ввод**.
- Затем внизу следующей страницы нажимаем на значок копирайта [© ЦГПБ им. В.В. Маяковского, 2010 год](#) и заходим на рабочую страницу с заявками.
- Для того, чтобы распределить запрос, кликаем мышкой на голубую гиперссылку текста запроса.
- Присваиваем заявке Категорию, Тип, Цель, Язык (проверяем правильность указания данных рубрик пользователем)
- Выбираем **Действия: Передать оператору** или **Передать в отдел**
- Обязательно ставим функцию **уведомить по e-mail**. (для того, чтобы оператор или руководитель получили уведомление о назначении заявки)
- Нажимаем кнопку **Сохранить**.

## **Редакция, выполненных заявок и передача их в Архив.**

1. Открываем свою рабочую область (см. выше Инструкцию)
2. В типах заявки выбираем **Выполнена**.
3. Нажимаем на текст вопроса (голубую гиперссылку).
4. Если нужно редактируем ответ или передаем на Доработку.
5. Окончательное действие **Закреть**.

Заявка попадает в Архив.