|  |
| --- |
| Использование службы технической поддержки |

Служба технической поддержки по настройке дополнительного модуля BIM (информационное моделирование зданий) компании «Knauf International» позволяет отправлять запросы о **технических проблемах и ошибках**, оставлять **Отзывы или предложения** или просматривать **Статьи справочной системы**.

Это можно делать без учетной записи, но также можно создать учетную запись и использовать интерфейс службы технической поддержки для отслеживания хода рассмотрения своих проблем.

Для **направления проблемы** необходимо перейти в портал Службы технической поддержки и выбрать соответствующий тип проблемы: **Техническая поддержка и ошибки** или **Отзывы или предложения.**



В обоих вариантах необходимо указать **Резюме**, **Описание** проблемы и **адрес электронной почты**. Также можно добавлять **вложения**, например, снимки экранов или другие файлы.



При вводе резюме проблемы Технической поддержки или ошибки можно увидеть предлагаемые Статьи справочной системы, способные помочь в поиске решения.

После нажатия кнопки «Отправить» появится окно подтверждения и вам будет направлено электронное письмо с подробным описанием вашей проблемы. Доставка письма займет несколько минут.

В случае ответа на письмо мы получим дополнительный вопрос или комментарий. Также, вам направляются любые вопросы или обновления с нашей стороны.



При необходимости, можно создать **учетную запись** и использовать веб-интерфейс Службы технической поддержки для отслеживания своих проблем и добавления дополнительных комментариев. Для этого нужно открыть сообщение электронной почты и нажать кнопку **«Просмотреть запрос»**.



Откроется страница, на которой нужно нажать кнопку **«Отправить ссылку»** для регистрации.



Вам будет направлено электронное письмо с кнопкой «Зарегистрироваться», с помощью которой обеспечивается переход на страницу «Регистрация», где можно создать учетную запись. Необходимо ввести имя и пароль.



После этого автоматически осуществляется вход в систему и перенаправление на страницу Службы технической поддержки. Для контроля направленных проблем или внесения комментариев можно использовать кнопку в правом верхнем углу.







|  |
| --- |
| **Загрузка дополнительного модуля** |

Для загрузки и установки дополнительного модуля BIM (информационное моделирование зданий) компании «Knauf International» выполните следующие действия.

**Шаг 1**

Перейдите на страницу загрузки BIM Tools (Инструменты информационного моделирования зданий) на сайте компании «Knauf»: https://www.knauf.ru/service/bim-plugin-knauf.html



**Шаг 2**

Прокрутите вниз и найдите необходимую версию программного обеспечения и операционную систему. Нажмите на синюю кнопку загрузки.



**Шаг 3**

Откройте каталог загрузки, извлеките и или откройте загруженный файл в формате ZIP. Запустите установочный файл и нажмите «Установить», а затем – «Готово».



При запуске установочного файла может быть предложено использование фильтра «SmartScreen» системы «Windows». В этом случае потребуется нажать кнопки «More info» (дополнительные сведения) и «Run» (запустить).

После этого устанавливается дополнительный модуль BIM компании «Knauf International», который будет отображаться при запуске программного обеспечения BIM (информационное моделирование зданий).

|  |
| --- |
| **Первый запуск и обзор** |

После установки дополнительного модуля отобразится новое меню под названием «Knauf BIM Plugin» (дополнительный модуль информационного моделирования зданий компании «Knauf»).

В нем отображаются кнопки с основным функциями дополнительного модуля:

* Логотип  **Knauf logo** (осуществляет переход на интернет-портал компании «Knauf» в интернет-обозревателе)
* Кнопка **Search**  (поиск) (можно находить и выбирать системы и варианты «Knauf»)
* Кнопка **Download**  (загрузка) (проверяет объекты «Knauf» текущего проекта на предмет актуальности)
* Кнопка **Calculations** (расчеты) (предоставляет точный расчет количества и материалов)
* Кнопка **Settings**  (настройки) (позволяет редактировать сведения о профиле)
* Кнопка **Import**  (импорт) (импортирует выбранный объект из окна «Search» (поиск) в рабочую среду проекта)



|  |
| --- |
| **Регистрация учетной записи** |

При первом использовании дополнительного модуля (функция «Search» поиска) будет предложено войти в систему или зарегистрировать учетную запись.

Если учетная запись уже имеется, то можно выполнить вход в систему. Также можно нажать на ссылку **Forgot Your Password?** (Забыли пароль?) для сброса пароля посредством электронной почты.





При желании создать новую учетную запись нужно нажать **Register Now** (зарегистрироваться сейчас) и ввести все необходимые сведения.



После этого нужно нажать на кнопку **Save**  (Сохранить) и проверить наличие личного **App-code** (кода приложения) в электронной почте. После ввода кода приложения в окно дополнительного модуля выполняется автоматический вход в систему.





Для получения кода приложения на электронную почту, возможно, потребуется подождать несколько минут. Иногда письмо может попадать в папку «Spam» (нежелательные сообщения).

|  |
| --- |
| **Язык и региональные стандарты** |

После входа в систему и нажатия кнопки поиска в верхней части окна отобразятся настройки **Regional and Language settings** (язык и региональные стандарты).



При нажатии кнопки **T&C** отобразятся **Условия использования**.



После нажатия кнопки **Imprint** (выходные сведения) отобразится контактная информация издателя и компании по техническому внедрению. Также имеется ссылка в «Knauf Help Desk» (служба технической поддержки компании «Knauf») с открытием в том же окне.





Третьей является кнопка **Regional settings** (региональные настройки), где можно выбирать региональный филиал компании «Knauf», с которым предполагается работать, и язык библиотеки. В зависимости от страны библиотека может отличаться.

Изменения также можно вносить в окне настроек профиля дополнительного модуля. Для получения дополнительных сведений см. **функцию: Settings** (настройки).



Кнопка **Language** (язык) позволяет изменять язык интерфейса дополнительного модуля. Обратите внимание, что она не изменяет язык или содержимое библиотеки BIM (информационное моделирование зданий).



И наконец, кнопка **Logout** (выход из системы) служит для завершения сеанса работы.

|  |
| --- |
| **Функция: Поиск и импорт** |

Для поиска систем и вариантов «Knauf» и их импорта в свой проект можно использовать кнопку «Search» (поиск).



При нажатии кнопки «Search» (поиск) открывается новое окно с отображением слева всех систем «Knauf» и фильтра. Фильтр состоит из четырех основных категорий со своими подкатегориями в каждой (в зависимости от региональных настроек и библиотек):

* **Walls (Стены)**
	+ Стены с металлическими стойками
	+ Противопожарные переборки
	+ Деревянные каркасные стены
* **Ceilings (Потолки)**
	+ Плоские потолки
	+ Звукопоглощающие потолки
* **Floors (Полы)**
	+ Самовыравнивающиеся полы
	+ Эпоксидные полы
* **Installation Walls** (монтажные стены) (без подкатегорий)



При выборе системы, с которой предполагается работать (в данном примере - система стен с металлическими стойками W11), отобразится перечень возможных вариантов этой системы и их общее количество (в рассматриваемом случае – всего 253 варианта).

В верхней части имеются четыре основных фильтра, которые можно использовать для сужения количества вариантов в соответствии с потребностями проекта.



При нажатии кнопки «Show more filters» (отобразить больше фильтров) отображаются все возможные фильтры, которые можно использовать. К ним относятся:

* Text search (текстовый поиск)
* Maximum wall height (h) [m] (Максимальная высота стены (h), м)
* Maximum sound reduction index (Rw) [dB] (Максимальный коэффициент ослабления звука (Rw), дБ)
* System (система)
* Finished wall thickness (D) [mm] (Толщина готовой стены (D), мм)
* Stud spacing (a) [mm] (Расстояние между стойками (a), мм)
* Cladding thickness [mm] (Толщина покрытия, мм)
* Cladding layers (Слои покрытия)
* Area weight [kg/m²] (Удельный вес, кг/м²)
* Profile (Профиль)
* Moisture protection [yes/no] (Влагозащита – да/нет)
* Cladding (Покрытие)
* Wall grid (Стенная сетка)



После выбора подходящего варианта можно нажать кнопку «Download» (загрузить). Вам будет направлено сообщение о загрузке и готовности объекта к импорту в проект.



Для импорта объекта в рабочую среду необходимо закрыть окно «Search» (поиск) и нажать кнопку **Import** (Импорт). Вам будет направлено сообщение об импорте объекта.





Теперь в программном пакете «Revit» можно использовать соответствующие инструменты (инструмент «Wall» (стена), «Ceiling» (потолок) или «Floor» (пол)), или перетащить из обозревателя проекта вновь импортированное семейство для использования.



В окне поиска можно найти и загрузить несколько систем и вариантов. После закрытия окна «Search» (поиск) и нажатия «Import» (импорт) будут импортированы все ранее загруженные объекты.

|  |
| --- |
| **Обзор объектов и параметров** |

Можно выбирать импортированный объект и просматривать параметры пользовательского типа «Knauf» (на вкладке «Text and Identity Data» (Текст и Идентификационные данные)).



Также можно просматривать пользовательские материалы, импортированные с объектом, при редактировании сборки конструкции стены, потолка или пола.



Для переноса объекта «Knauf» со своими материалами и свойствами на уже созданные стены, потолки или полы в программном пакете «Revit» можно использовать инструмент «Math Properties» (математические свойства).

|  |
| --- |
| **Функция: Загрузка** |

Можно использовать кнопку **Download** (загрузка) для проверки актуальности используемых в проекте текущих объектов «Knauf». Если объекты неактуальны, имеется возможность их обновления.



|  |
| --- |
| **Функция: Calculations (расчеты)** |

При нажатии кнопки «Calculations» (расчеты) отобразится новое окно, содержащее расчеты количества для всех объектов «Knauf» в проекте.



Отображается полный обзор все используемых вариантов систем и кнопки для экспорта количества в виде файла в формате «Excel», «PDF» или «GAEBXML».



После нажатия на определенную систему отобразится подробная разбивка по каждому материалу или элементу, используемому в изделии, а также точные расчеты количества.



|  |
| --- |
| **Функция: Settings (настройки)** |

Для обзора и редактирования данных своего профиля можно воспользоваться кнопкой «Settings».



С помощью кнопки открывается новое окно, в котором можно просматривать и редактировать сведения и настройки своей учетной записи.



Свои сведения можно отредактировать и нажать кнопку «Update» (обновить) для сохранения.

