



## HappyGo

Руководство пользователя  
2023

## Оглавление

Функциональность системы.....	3
Требования к оборудованию .....	6
Поддержка пользователей .....	8
Тестовый доступ.....	11
Инструкция по установке .....	12
Стоимость ПО.....	13
1. Бэкофис.....	14
1.1. Вход в систему.....	15
1.2. Выход из системы.....	16
1.3. Экран "Планирование" .....	17
1.4. Экран "Заявка" .....	19
1.4.1. Экран "Заявка" (Продолжение).....	21
1.4.2. Экран "Заявка" (Версия для верификатора).....	22
1.5. Экран "Верификация".....	24
1.6. Экран "Ручное планирование" .....	26
1.6.1. Экран "Ручное планирование" (Распределение заявок) .....	27
1.7. Администрирование .....	28
1.7.1. Экран "Статусы".....	29
1.7.2. Экран "Роли" .....	32
1.7.3. Экран "Диспетчеры" .....	34
1.7.4. Экран "Точка сети".....	37
1.7.4.1. Редактирование зоны доставки.....	39
1.7.4.2. Сохранение зоны доставки .....	41
1.7.5. Экран "Агенты".....	42
1.7.5.1. Экран "Добавление агента".....	44
1.7.5.2. Экран "Добавление зон доставки и правка профиля агента".....	47
1.7.5.3. Экран "График работы" .....	50
1.7.5.3.1. Экран "Изменить выбранные даты" .....	52
1.7.5.3.2. Экран "Изменить график работы" .....	54
1.7.6. Экран "Сценарии".....	56
1.7.6.1. Экран "Создание/редактирование сценария".....	57
1.7.7. Экран "Продукты" .....	59
1.8. Экран "Документы" .....	61
2. Мобильное приложение .....	62
2.1. Вход в мобильное приложение .....	63
2.2. Экран "Мои заявки".....	65
2.3. Экран "Описание заявки" .....	67
2.3.1. Модуль "Фрод-анкета" .....	69
2.3.2. Модуль "Фотографирование".....	71
2.3.3. Модуль "Отображение кредитного договора на экране" .....	74
2.3.4. Модуль "Верификация" .....	76
2.3.5. Модуль "Привязка карты или номера КД".....	79
2.3.6. Модуль "СМС-подписание" .....	81
2.3.7. Модуль "Кросс-продукты".....	84

### Функциональность системы

Наименование ПО: «Система поддержки доставки и выдачи банковских продуктов»

Описание ПО: ПО представляет собой систему для автоматизации процесса доставки банковских продуктов или иных продуктов/услуг, а именно для осуществления обмена данными, планировании заданий, фотографирования и присвоения статусов заявок.

Содержание ПО: Система включает в себя набор функциональных блоков. Перечень функциональных блоков с описанием представлен в приложении

Описание функциональных блоков системы

Часть проекта	Раздел	Функция	Описание
Бэкенд	Планирование	Витрина заявок	
Бэкенд	Планирование	Фильтры	Возможность фильтрации заявок по номеру, городу, статусу, дате доставки и агенту
Бэкенд	Планирование	Распределение заявок	Распределение заявок между агентами
Бэкенд	Планирование	Работа с базой данных	Возможность добавить необходимый функционал для работы с базой данных клиента (загрузить в БД, стереть БД)
Бэкенд	Планирование	Работа с заявками	Возможность экспортировать/импортировать список заявок или скачать список заявок в формате xls
Бэкенд	Верификация	Витрина заявок, ожидающих верификацию	
Бэкенд	Верификация	Фильтры	Возможность фильтрации заявок по номеру, городу, статусу, дате доставки и агенту
Бэкенд	Верификация	Данные о заявке	Информация о заявке, фотографии от агента, аудиозапись встречи, подписанные документы, вердикт верификатора
Бэкенд	Точки сети	Редактор точки	Внесение города присутствия
Бэкенд	Точки сети	Редактор зон доставки	Назначение и редактирование зон доставки, которые потом могут быть выбраны у агентов
Бэкенд	Агенты	Редактор агентов	Редактор ФИО и персональной информации
Бэкенд	Агенты	Редактор рабочих графиков	Редактор рабочих, выходных дней, графика работы и перерыва на обед
Бэкенд	Агенты	Выбор зон доставки агента	Выбор зон доставки для агента
Бэкенд	Агенты	Выбор наличия транспорта	Выбор способа перемещения агента
Бэкенд	Администрирование	Редактор статусов	Описание статусов. Выбор названия, роли и встраивания в флоу встречи
Бэкенд	Администрирование	Редактор ролей	Описание роли

Бэкенд	Администрирование	Редактор диспетчеров	Добавление и редактирование диспетчеров
Бэкенд	Администрирование	Редактор модулей	Добавление и описание функциональных блоков, входящих в модуль
Бэкенд	Администрирование	Редактор дополнительных продуктов	Добавление модуля продукта, времени на выдачу продукта и названия
Бэкенд	Модули	СМС-информирование о назначенной встрече	Отправка СМС о времени встречи
Бэкенд	Модули	Свободное планирование выездов	Отображение всех заявок на экране
Бэкенд	Модули	Использование АТС	Возможность звонка через SIP-телефонию
Бэкенд	Модули	Фотографирование	Возможность фотографирования
Бэкенд	Модули	Вывод безбумажной КД на экран	Вывод условий договора на экран
Бэкенд	Модули	Отправка и подписание СМС	Отправка СМС с кодом для подписания договора
Бэкенд	Модули	Привязка карты	Отправка номера карты Заказчику
Бэкенд	Модули	Верификация бэк-офисом	Отправка данных о клиенте верификатору для проверки
Бэкенд	Модули	Предложение дополнительных продуктов	Демонстрация списка продуктов для допродаж
Мобильное приложение	Авторизация	Логин-пароль	Верификация пользователя по логину и паролю
Мобильное приложение	Авторизация	Смена логина-пароля	Возможность смены логина и пароля
Мобильное приложение	Стакан заявок	Фильтр	Фильтрация заявок на активные и завершенные
Мобильное приложение	Стакан заявок	Карточки заявок	Иллюстрация карточек с необходимой информацией
Мобильное приложение	Стакан заявок	Демонстрация карты с маршрутом	Демонстрация карты с маршрутом
Мобильное приложение	Оформление заявки	Информация и статус заявки	Ключевая информация о заявке и статусе заявки
Мобильное приложение	Оформление заявки	Совершить звонок	Набор номера клиента с выбором варианта соединения
Мобильное приложение	Оформление заявки	Начать встречу	Смена статуса заявки при начале встречи. Начало аудиозаписи встречи
Мобильное приложение	Оформление заявки	Отменить встречу	Смена статуса заявки при отмене встречи

Мобильное приложение	Оформление заявки	Проверка анкеты	Отображение всех необходимых полей анкеты с возможностью редактирования
Мобильное приложение	Оформление заявки	Фотографирование	Фотографирование и управление сфотографированными фотографиями. Возможность распознавания паспортных данных и автоматическая сверка с анкетой
Мобильное приложение	Оформление заявки	Верификация	Отправка на верификацию документов в бэкофис и получение статуса прохождения верификации
Мобильное приложение	Оформление заявки	Отображение документа для подписания	Отображение заполненного документа в формате pdf для проверки агентом и клиентом
Мобильное приложение	Оформление заявки	Введение кода для подписания через ПЭП (СМС)	Отправка клиенту кода через СМС
Мобильное приложение	Оформление заявки	Привязка карты	Внесение номера полученной карты и отправка в бэкофис
Мобильное приложение	Оформление заявки	Выбор дополнительных продуктов для оформления	Демонстрация списка продуктов для допродаж

## Требования к оборудованию

### Требования к оборудованию для системы

Сервер приложений

- 8 CPU
- 16 RAM
- 120 SSD

Сервер БД

- 8 CPU
- 8 RAM
- 480 SSD

Файловый сервер

- 4 CPU
- 4 RAM
- 2TB SSD

Тестовая среда

- 4/8CPU
- 8-16 RAM
- 100+ SSD

### Требования к оборудованию для бэкофиса

- Процессор двухъядерный Intel Celeron 1,6-1,8GHz;
- Оперативная память 4 Gb и выше;
- Жесткий диск от 80GB (при установке используется около 100 Мбайт)
- USB-порт (минимум 2 порта).;
- Монитор;
- Поддерживаемые браузеры: Safari5+, Chrome

### Требования к мобильным устройствам для работы Агента

Устройства на базе ОС Android

- Версия операционной системы: Android, начиная с 9 и выше.
- Размер оперативной памяти (ОЗУ): не ниже 2 GB (для комфортной работы рекомендуется от 3 GB).
- Встроенная камера: не менее 3 Мрх, автофокус (в случае использования функции сканирования через встроенную камеру мобильного устройства).
- Рекомендуемые производители мобильных устройств: Samsung, HTC, Acer, LG, Sony, Xiaomi (официальные прошивки), Lenovo, Honor, Huawei.
- Рекомендуем использовать официальные прошивки, чтобы GPS и GSM сети работали корректно.
- Поддерживаемые браузеры: Chrome

Устройства на базе ОС iOS

- Поддерживаемые операционные системы: iOS 8.0 или более поздняя
- Подключение к интернету через сеть Wi-Fi (a/g/n/ac) или сеть мобильной связи (3G или

4G/LTE).

- Поддерживаемые браузеры: Safari5+, Chrome
- Требования к процессору любой 1-ядерный процессор с тактовой частотой 1 ГГц или более мощный

## Поддержка пользователей

### Регламент оказания услуг по технической поддержке

#### Принятые термины и сокращения:

##### Перечень терминов

В настоящем документе применены следующие термины с соответствующими определениями:

**Заказчик** - представитель Заказчика, наделённый полномочиями осуществлять запросы в службу технической поддержки;

**Проблема** - сбой, неисправность, ошибка в работе Продукта;

**Продукт** - программы для ЭВМ, разработанной в соответствии с Заказ №1 на разработку программного обеспечения к договору № 2/23 от «27» января 2023 г.;

**Время реакции** - срок, в течение которого Исполнитель принимает обращение в работу;

**Договор** - договор на оказание Исполнителем услуг по сопровождению и технической поддержке;

**Заявка** - информация об ошибках в работе Продукта;

**Исполнитель** – организация, оказывающая услуги по технической поддержке и сопровождению Системы;

**Мессенджер** – группа в мессенджере Телеграмм, используемый для регистрации и обработки запросов на техническую поддержку.

##### Перечень сокращений

**ОС** – операционная система;

**ПО** – программное обеспечение;

**СТП** – служба технической поддержки Исполнителя;

**ТП** – техническая поддержка;

**ЕСД** – единая система документации;

**ЭСИ** – электронная структура изделия;

**ЭВМ** – электронная вычислительная машина.

## 1. СОСТАВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка в режиме онлайн посредством удаленного доступа с 8.00 до 18.00 по московскому времени, 5 дней в неделю (с понедельника по пятницу).

## 2. СПОСОБЫ ПОДАЧИ ЗАПРОСА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Заказчик обращается в СТП одним из следующих способов: подача запроса в Мессенджере.

Номер мобильного телефона для мессенджера и тип мессенджера согласовываются

дополнительно с заказчиком

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

При подаче запроса на ТП Заказчик должен указать следующие данные:

- Описание сути запроса
- Описание устройства, на котором возникли проблемы: версия операционной системы, объем свободной памяти, модель телефона (если применимо)
- Критичность запроса для выполнения работ:
- Критичный запрос. Проблема не позволяет большинству сотрудников Заказчика выполнять свои обязанности
- Важный запрос. Проблема мешает выполнять обязанности одному сотруднику Заказчика
- Не критичный запрос. Проблема не влияет на исполнение сотрудниками своих обязанностей, но приносит неудобства в работе
- Описания Проблемы, соответствующее следующим требованиям:
- однозначность: описание не должно допускать никаких разночтений, допущений, предположений. Во всех случаях, когда какое-либо действие можно выполнить разными способами, должен быть указан конкретный способ, приводящий к описываемому результату;
- полнота и содержание: описание проблемы должно быть пошаговым, без пропусков действий, без использования неоднозначного сленга, простыми словами, строго в терминах системы. По возможности сопровождать описание скриншотами, прилагать файлы, на которых можно проверить изложенную в запросе информацию;
- принятые меры: обращение обязательно должно содержать перечень подробно описанных конкретных мер, принятых сотрудником на месте для выявления причин и исправления проблемы. Желательно дополнить обращение выводами сотрудника по описываемой проблеме;
- обратная связь: если ответ на запрос содержит рекомендации, советы, варианты решений и т.п., не зависимо от того, решилась проблема или нет, важно обязательно сообщить в СТП о конкретных произведенных действиях по решению проблемы и их результатах;
- одна проблема – один запрос: в запросе должно содержаться описание только одной проблемы. Если проблем несколько, следует по каждой создать отдельный запрос.

### **4. РЕГЛАМЕНТ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ**

В зависимости от типа запроса в соответствии с разделом 3 настоящего договора Исполнитель должен приоритизировать задачи и ориентироваться на решение проблемы запроса в соответствии со следующими временными интервалами:

- Критичный запрос. Исполняется в интервале от 2 до 6 часов.
- Важная. Исполняется в течение от 6 до 24 часов
- Не критичная. Исполняется в течение от 24 до 48 часов.

В случае, если запрос невозможно исполнить в указанное выше время Исполнитель уведомляет Заказчика и совместно с ним обсуждает варианты решения сложившейся ситуации.

### **5. КРИТЕРИИ ОКОНЧАНИЯ ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ ТП**

Каждый случай обработки запроса, в зависимости от уровня сложности, оканчивается одним из следующих действий:

- Проблема решена;
- Заказчик проинформирован, что проблема не связана с функционированием поддерживаемого

продукта;

- Заказчик проинформирован, что проблема будет разрешена в последующем релизе продукта, либо программной ревизии (patch) к нему.

- Проблема требует дополнительного обсуждения с Заказчиком

После окончания обработки запроса Заказчик получает в Мессенджере, что проблема решена.

### Тестовый доступ

#### Тестовый доступ для бэкофиса (роль администратора)

Ссылка для входа: <https://hd-office.justds.ru/>

Логин для входа: johnwhick@mail.ru

Пароль для входа: karandash

#### Тестовый доступ для агента

Ссылка для входа: <https://happy-test.flutterflow.app/>

Логин для входа: e.kirshin@mail.ru

Пароль для входа: 666666

### Инструкция по установке

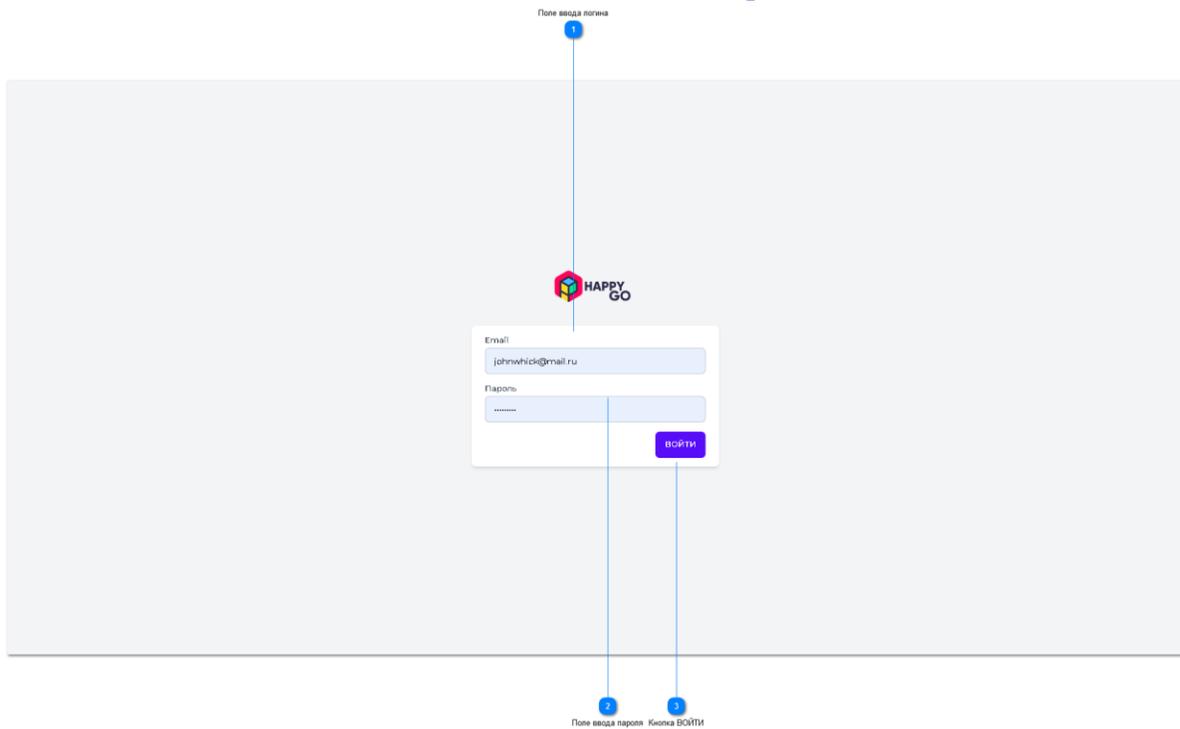
1. Передайте вашему менеджеру список пользователей системы и их роли в следующем формате:
  - a. ФИО
  - b. Роль в проекте: агент, верификатор, администратор, диспетчер
  - c. Телефон
  - d. Емейл
  - e. Город доставки (для агентов)
2. Получите от менеджера логины и пароли для доступа в систему
3. Получите от менеджера ссылки на личный кабинет бэкофиса
4. Получите от менеджера программу для установки на мобильные телефоны ОС Android
5. Получите от менеджера ссылку на веб-сервис для агентов, использующих ОС iOS
6. Дополнительные интеграции обсуждаются с Заказчиком дополнительно

### Стоимость ПО

Стоимость системы от 500 тыс. руб. в мес. (до 1000 доставок в день и не более 100 агентов)

## 1. Бэкофис

## 1.1. Вход в систему



1

Поле ввода логина

Email

---

2

Поле ввода пароля

Пароль

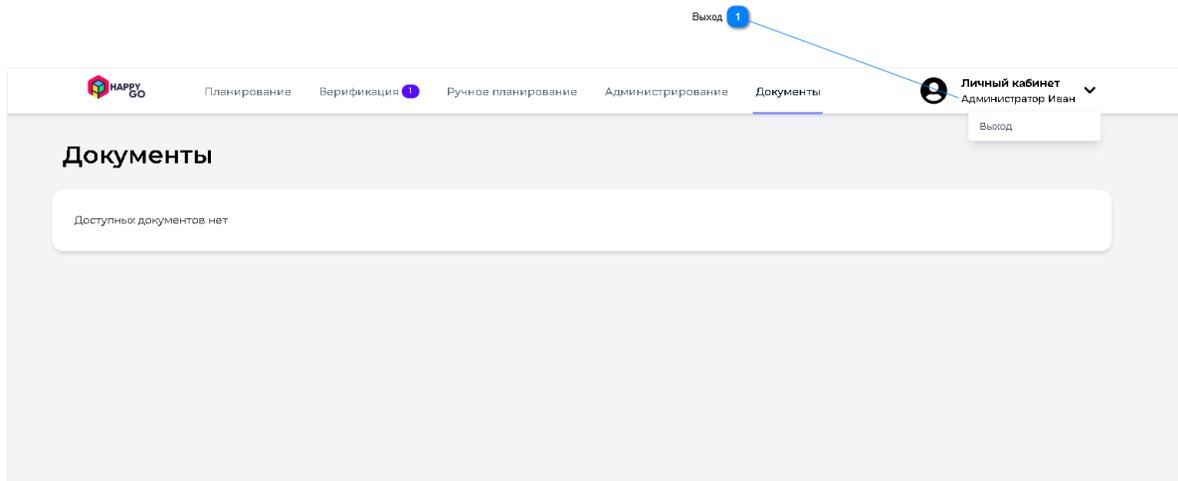
---

3

Кнопка ВОЙТИ

ВОЙТИ

## 1.2. Выход из системы



1

**Выход**

**Личный кабинет**

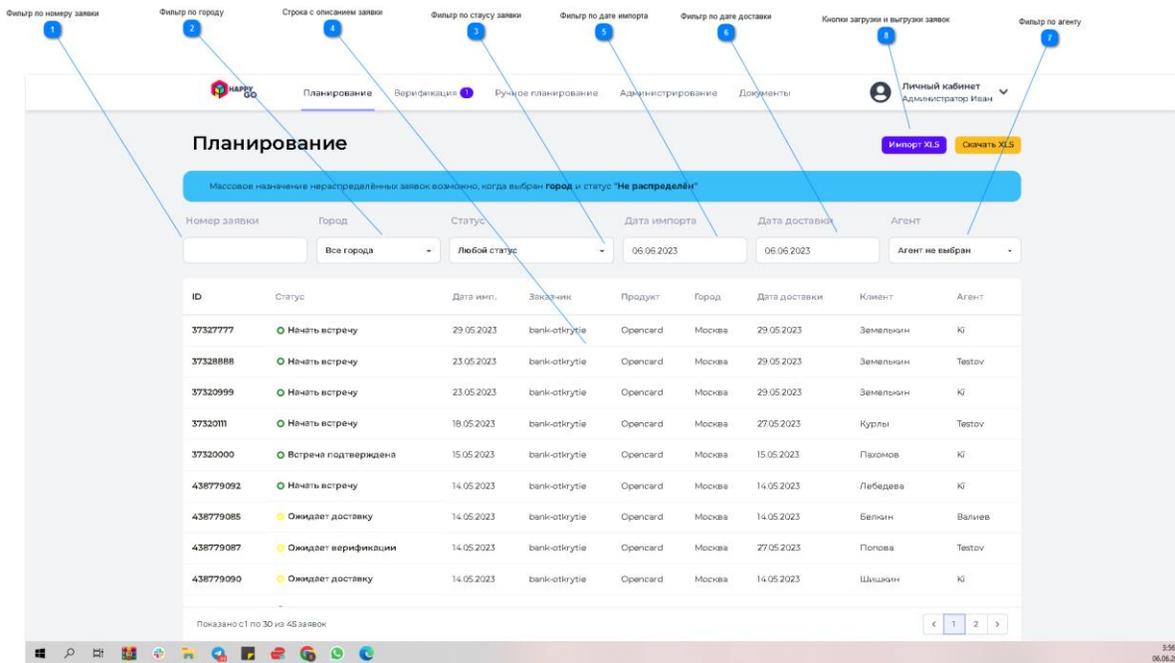
Администратор Иван

Выход

Нажмите, чтобы выйти из системы

### 1.3. Экран "Планирование"

Раздел предназначен для поиска заявки и перехода в их описание.



1

**Фильтр по номеру заявки**

Введите полный номер заявки и нажмите Enter

2

**Фильтр по городу**

Выберите из выпадающего списка город

3

**Фильтр по статусу заявки**

Выберите из выпадающего списка статус

4

**Строка с описанием заявки**

37328888	Начать встречу	23.05.2023	bank-otkrytie	OpenCard	Москва	29.05.2023	Земелькин	Testov
----------	----------------	------------	---------------	----------	--------	------------	-----------	--------

Нажмите на строку для перехода в описание заявки

5

**Фильтр по дате импорта**

Выберите из выпадающего календаря дату для фильтрации

6

**Фильтр по дате доставки**

Выберите из выпадающего календаря дату для фильтрации

7

**Фильтр по агенту**

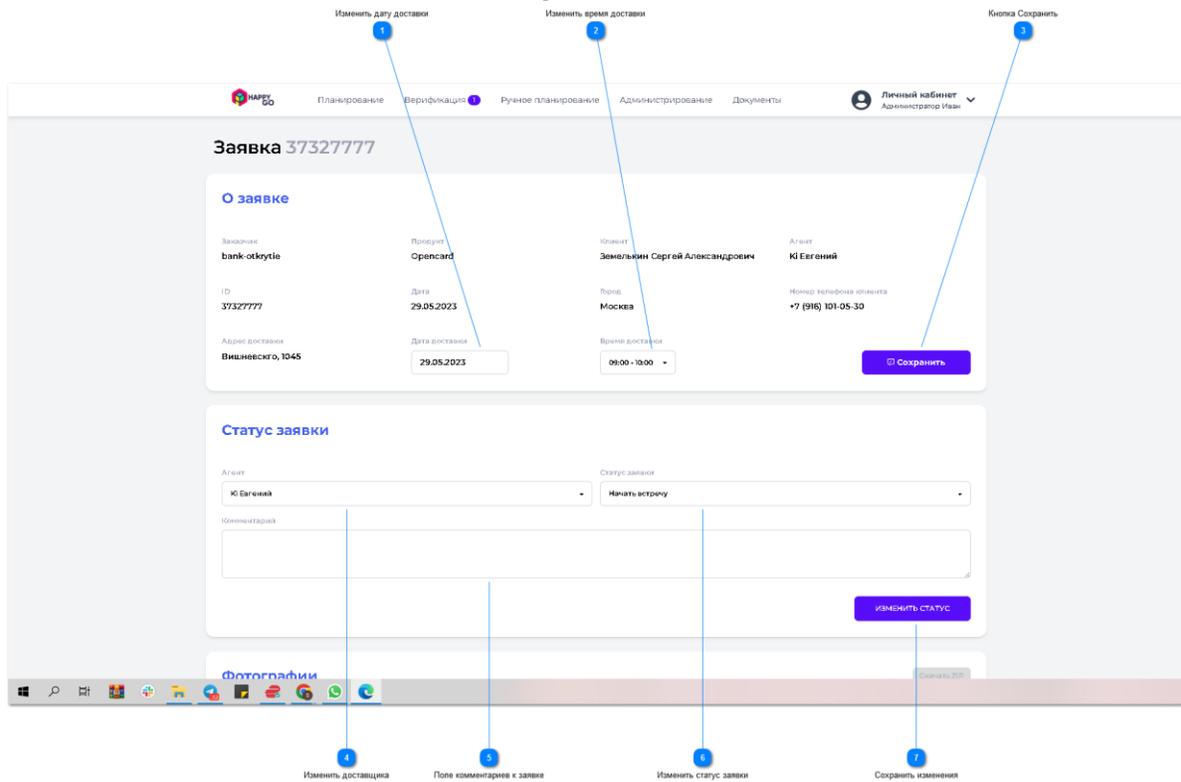
Выберите агента из выпадающего списка

8

**Кнопки загрузки и выгрузки заявок** 

Нажмите и выберите файл для загрузки или просто нажмите для выгрузки данных по заявкам

## 1.4. Экран "Заявка"



1

### Изменить дату доставки

Выберите новую дату доставки в выпадающем календаре

2

### Изменить время доставки

Выберите время доставки в выпадающих вариантах

3

### Кнопка Сохранить

Нажмите кнопку, чтобы сохранить изменения

4

**Изменить доставщика**

Кі Евгений

Выберите курьера для доставки

5

**Поле комментариев к заявке**

Внесите комментарии к заявке

6

**Изменить статус заявки**

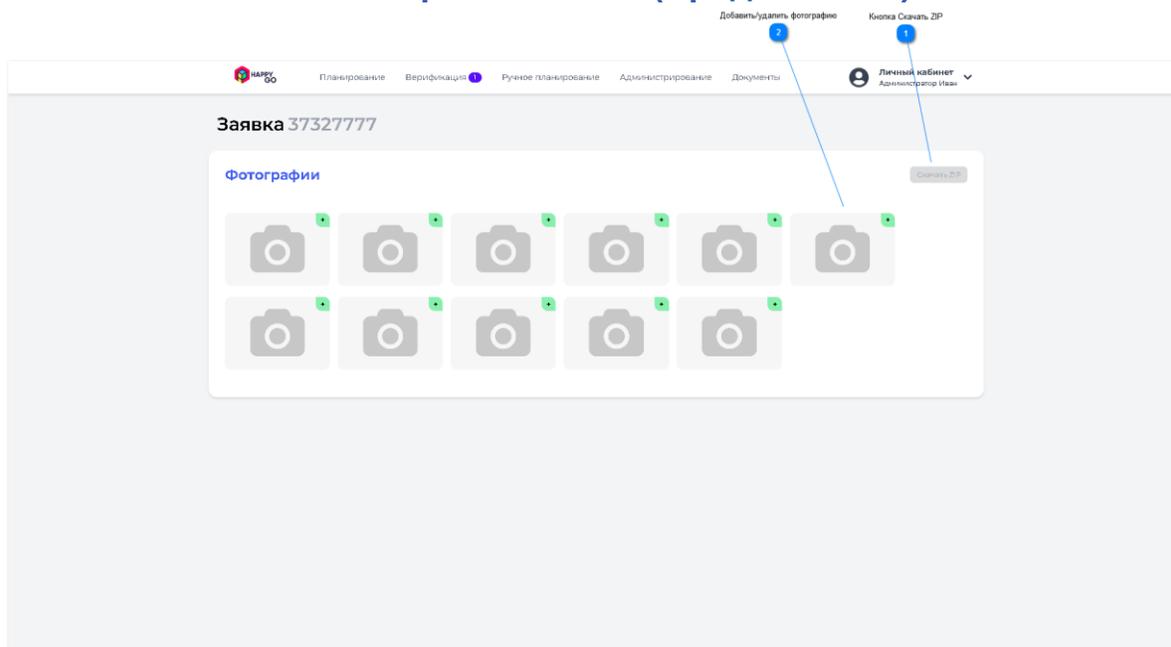
Начать встречу

7

**Сохранить изменения****ИЗМЕНИТЬ СТАТУС**

Нажмите, чтобы сохранить внесенные изменения: Доставщика, Статус или Комментарий

### 1.4.1. Экран "Заявка" (Продолжение)



1

#### Кнопка Скачать ZIP



Нажмите на кнопку и скачайте все фотографии в виде архива

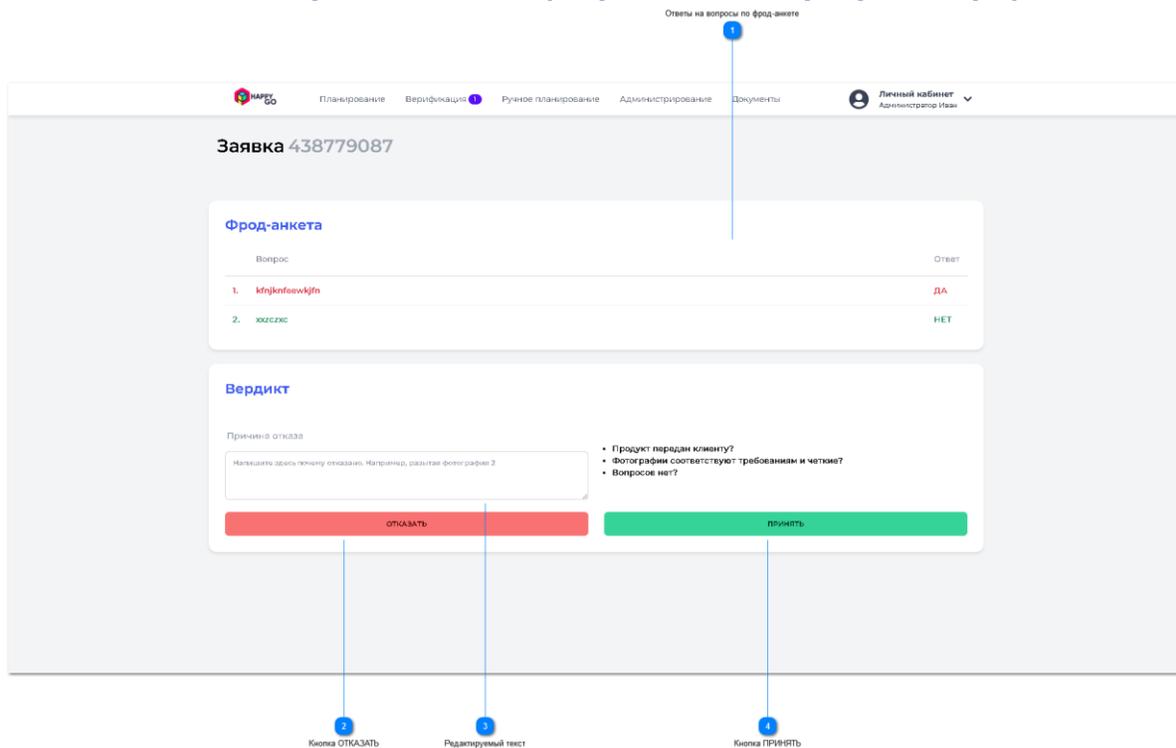
2

#### Добавить/удалить фотографию



Нажмите на плюсики в верхнем углу и добавьте или удалите фотографию

## 1.4.2. Экран "Заявка" (Версия для верификатора)



1

### Ответы на вопросы по фрод-анкете

Вопрос	Ответ
1. kfnjknfeewkjfn	ДА
2. xxxczxc	НЕТ

Примите ответы на вопросы к сведению при подтверждении заявки

2

### Кнопка ОТКАЗАТЬ



Нажмите при решении не подтверждать прохождение верификации. Статус заявки изменится.

3

### Редактируемый текст

Напишите здесь почему отказано. Например, размытая фотография 2

Внесите комментарии к заявке

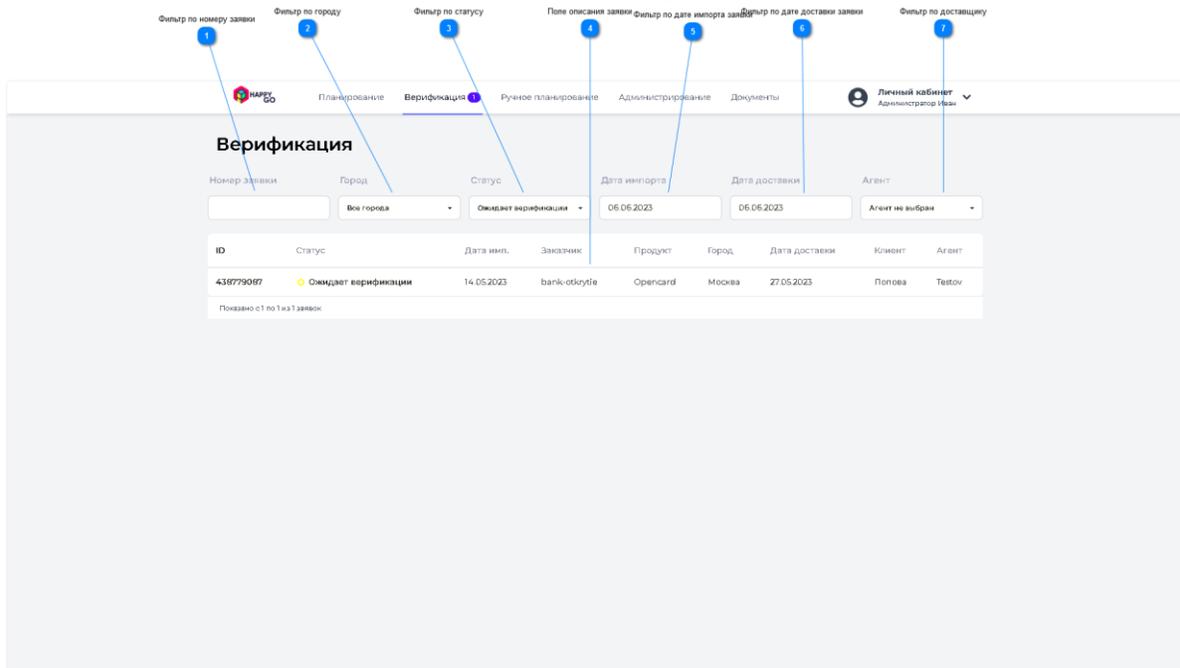
4

Кнопка ПРИНЯТЬ



Нажмите при решении подтвердить прохождение верификации. Статус заявки изменится.

## 1.5. Экран "Верификация"



1

### Фильтр по номеру заявки

Внесите полный номер заявки для поиска

2

### Фильтр по городу

Выберите город из выпадающего списка

3

### Фильтр по статусу

Выберите статус из выпадающего списка

4

### Поле описания заявки

438779087	Ожидает верификации	14.05.2023	bank-otkrytie	OpenCard	Москва	27.05.2023	Попова	Testov
-----------	---------------------	------------	---------------	----------	--------	------------	--------	--------

Нажмите для перехода в описание заявки

**5****Фильтр по дате импорта заявки**

Выберите из выпадающего календаря дату импорта для фильтрации

**6****Фильтр по дате доставки заявки**

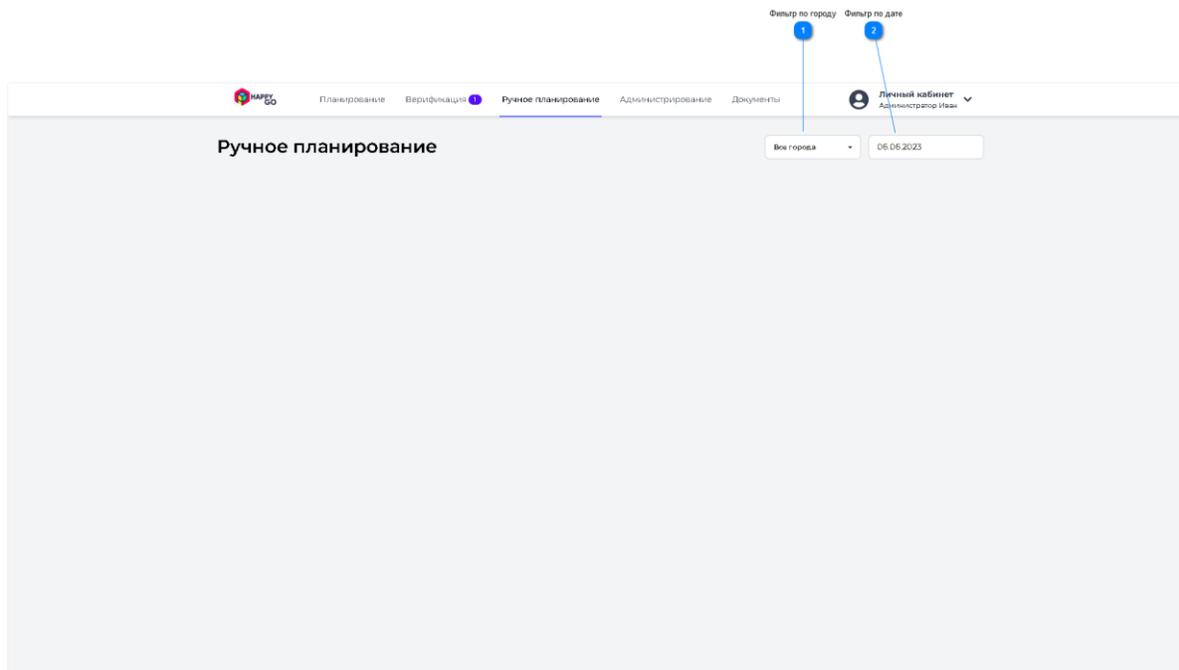
Выберите из выпадающего календаря дату доставки для фильтрации

**7****Фильтр по доставщику**

Выберите из выпадающего меню доставщика

## 1.6. Экран "Ручное планирование"

Перед началом работы с ручным планированием выберите город и дату



1

### Фильтр по городу

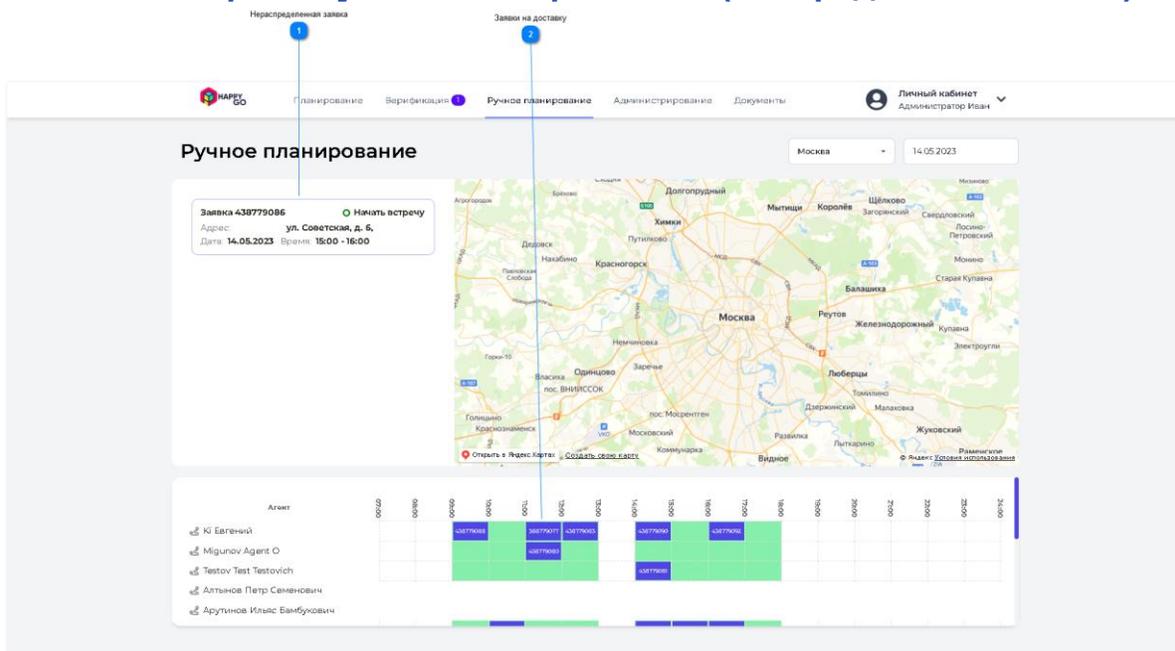
Выберите город из выпадающего списка

2

### Фильтр по дате

Выберите дату из выпадающего календаря

### 1.6.1. Экран "Ручное планирование" (Распределение заявок)



1

#### Нераспределенная заявка

**Заявка 438779086** **Начать встречу**

Адрес: **ул. Советская, д. 6,**

Дата: **14.05.2023**    Время: **15:00 - 16:00**

Перетащите заявку в свободный слот и она автоматически назначится выбранному вами доставщику

2

#### Заявки на доставку



Перетащите заявку между слотами или к нераспределенным заявкам и данные о доставщике и слоте доставки автоматически изменятся

## 1.7. Администрирование



Планирование

Верификация 1

Ручное планирование

Администрирование

Документы

Личный кабинет  
Администратор Иван

### Статусы

[Статусы](#) [Роли](#) [Диспетчеры](#) [Точки сети](#) [Агенты](#) [Сценарии](#) [Продукты](#)[+ Добавить статус](#)

Не распределён  
Встреча назначена  
Ожидает доставку  
Отмена встречи  
Встреча подтверждена  
Начать встречу  
Ожидает верификации  
Верификация пройдена  
Завершить встречу  
Верификация не пройдена  
Перенос встречи  
Неконтакт

#### О статусе

Название статуса

Порядковый номер

Строковый идентификатор

Цвет

Роль

Родительский статус

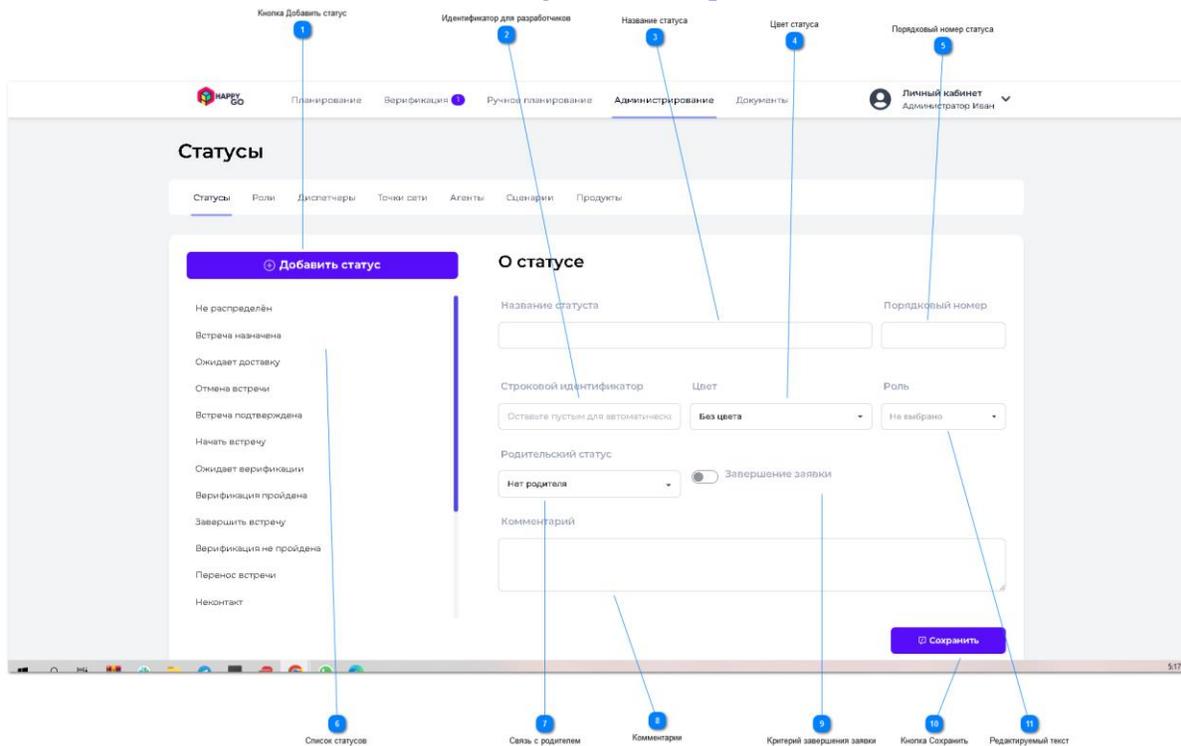


Завершение заявки

Комментарий

[Сохранить](#)

## 1.7.1. Экран "Статусы"



1

### Кнопка Добавить статус



Нажмите, чтобы добавить новый статус

2

### Идентификатор для разработчиков



Оставьте поле пустым, для автоматической генерации названия

3

### Название статуса



Внесите название статуса

4

**Цвет статуса**

Без цвета

Выберит из выпадающего меню цвет с которым будет отображаться статус внутри системы

5

**Порядковый номер статуса**

Выберите для сортировки статуса в списке статусов

6

**Список статусов**

Не распределён

Встреча назначена

Выберите статус для редактирования

7

**Связь с родителем**

Нет родителя

Выберите какой статус является родительским по отношению к текущему

8

**Комментарии**

Внести комментарии для статуса

9

**Критерий завершения заявки**

Завершение заявки

Выберите, если статус являются завершающим оформление заявки

10

### Кнопка Сохранить



Выбери, чтобы сохранить внесенные изменения

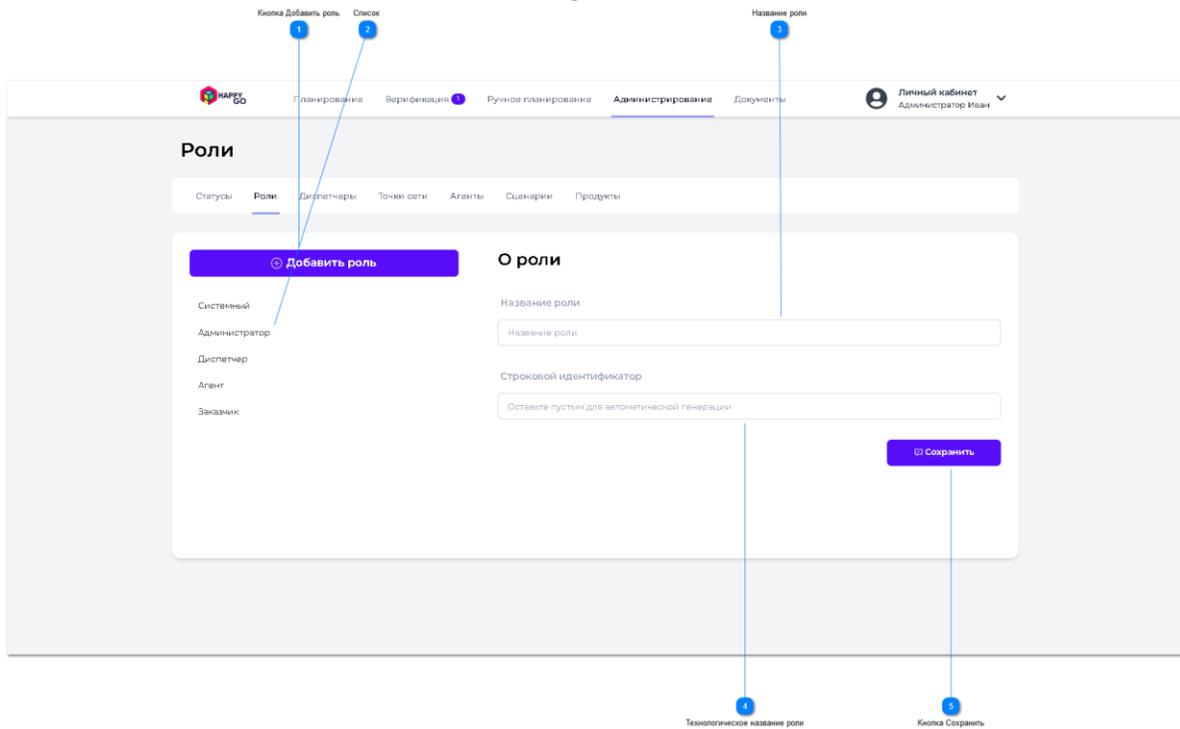
11

### Редактируемый текст



Выберите, кто может видеть этот статус

## 1.7.2. Экран "Роли"



1

Кнопка Добавить роль



Нажмите, чтобы добавить новую роль

2

Список

Системный

Администратор

Диспетчер

Агент

Заказчик

Выберите роль, для редактирования

3

**Название роли**

Внесите название роли

4

**Технологическое название роли**

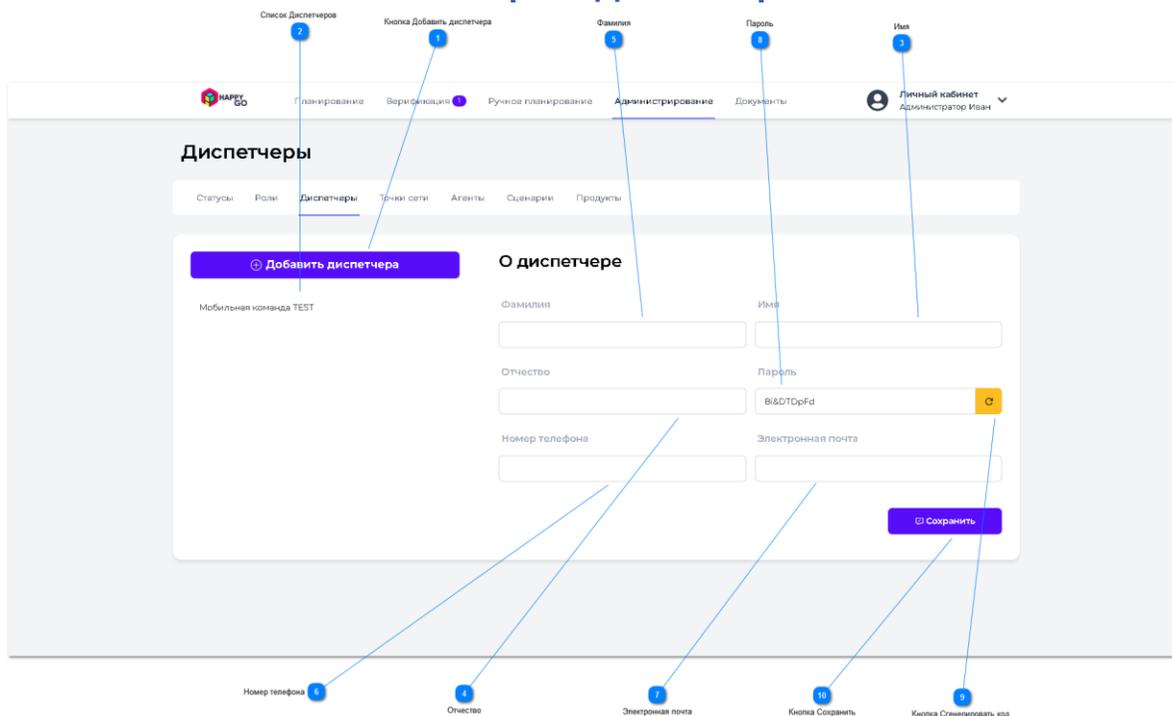
Оставьте поле пустым, чтобы технологическое название роли сгенерировалось автоматически

5

**Кнопка Сохранить**

Нажмите кнопку, чтобы сохранить изменения

### 1.7.3. Экран "Диспетчеры"



1

**Кнопка Добавить диспетчера**



Нажмите, чтобы начать добавление диспетчера/ верификатора

2

**Список Диспетчеров**

Мобильная команда TEST

Нажмите, чтобы начать редактировать диспетчера/верификатора

3

**Имя**

Введите имя диспетчера

4

Отчество

Введите отчество диспетчера

5

Фамилия

Введите фамилию диспетчера

6

Номер телефона

7

Электронная почта

Введите емейл диспетчера

8

Пароль

Введите пароль диспетчера

9

Кнопка Сгенерировать код



Нажмите, чтобы сгенерировать пароль для диспетчера

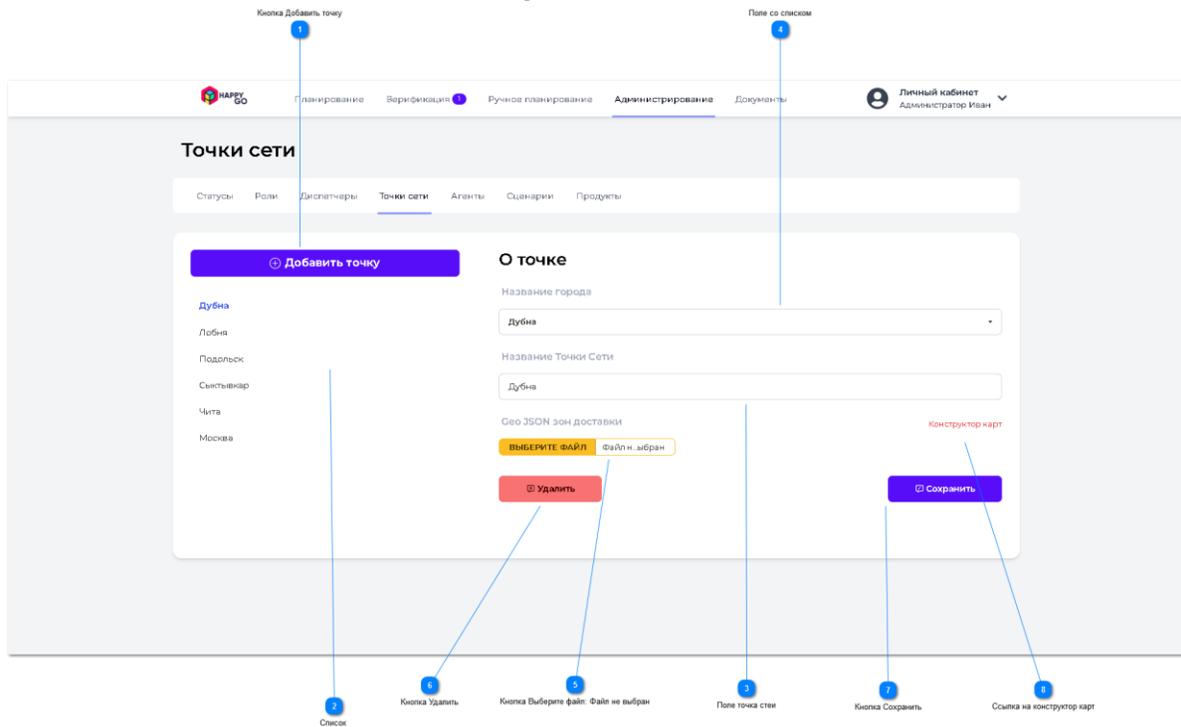
10

Кнопка Сохранить



Нажмите, чтобы сохранить изменения

## 1.7.4. Экран "Точка сети"



1

Кнопка Добавить точку



Нажмите, чтобы добавить новую точку сети (город)

2

Список

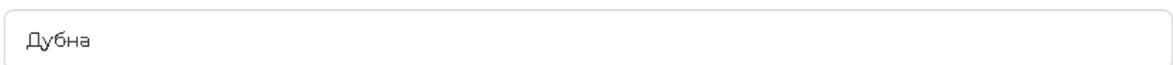
Дубна

Лобня

Подольск

3

Поле точка сети



Внесите изменения в название точки сети

4

**Поле со списком**

Выберите точку сети из выпадающего списка

5

**Кнопка Выберите файл: Файл не выбран** 

6

**Кнопка Удалить**

Нажмите, чтобы удалить выбранную точку сети

7

**Кнопка Сохранить**

Нажмите кнопку, чтобы сохранить изменения

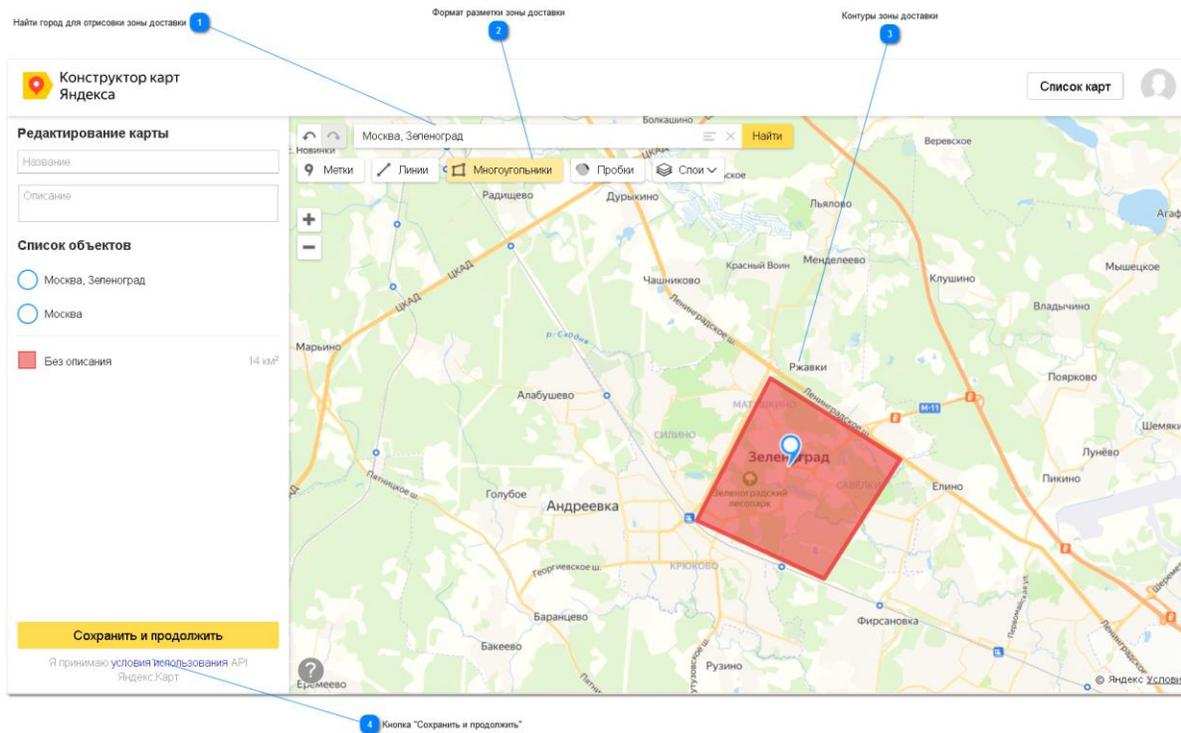
8

**Ссылка на конструктор карт**

[Конструктор карт](#)

Нажмите, чтобы перейти в конструктор карт

### 1.7.4.1. Редактирование зоны доставки

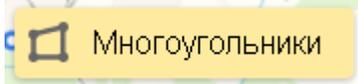


**1** Найти город для отрисовки зоны доставки



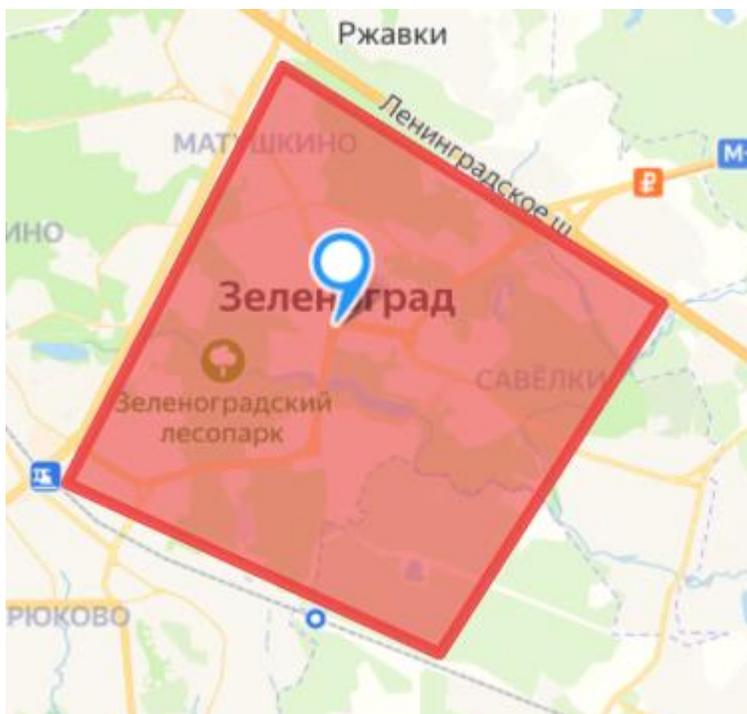
Найдите город для разметки зоны

**2** Формат разметки зоны доставки



Выберите инструмент отрисовки зоны доставки

**3** Контур зоны доставки



Нанесите на карту контуры зоны доставки

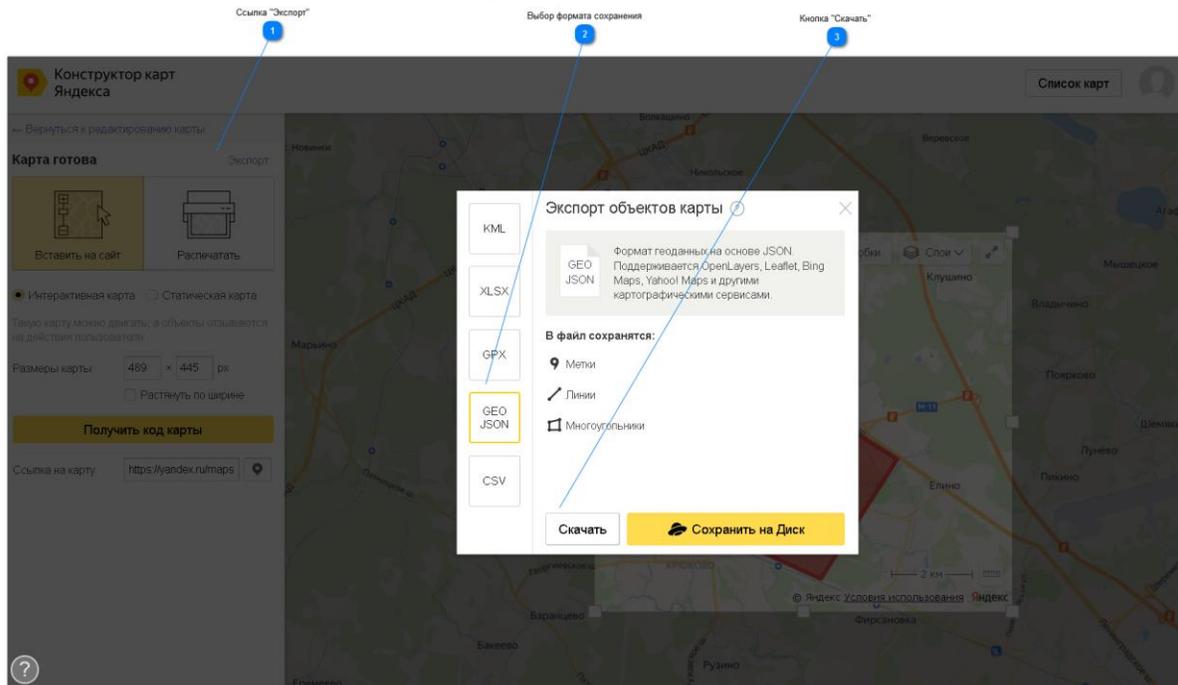
4

Кнопка "Сохранить и продолжить"

**Сохранить и продолжить**

Нажмите кнопку сохранить и продолжить, чтобы продолжить редактирование зоны доставки

### 1.7.4.2. Сохранение зоны доставки



**1** Ссылка "Экспорт"



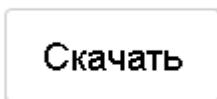
Нажмите ссылку "Экспорт", чтобы начать сохранение зоны доставки

**2** Выбор формата сохранения



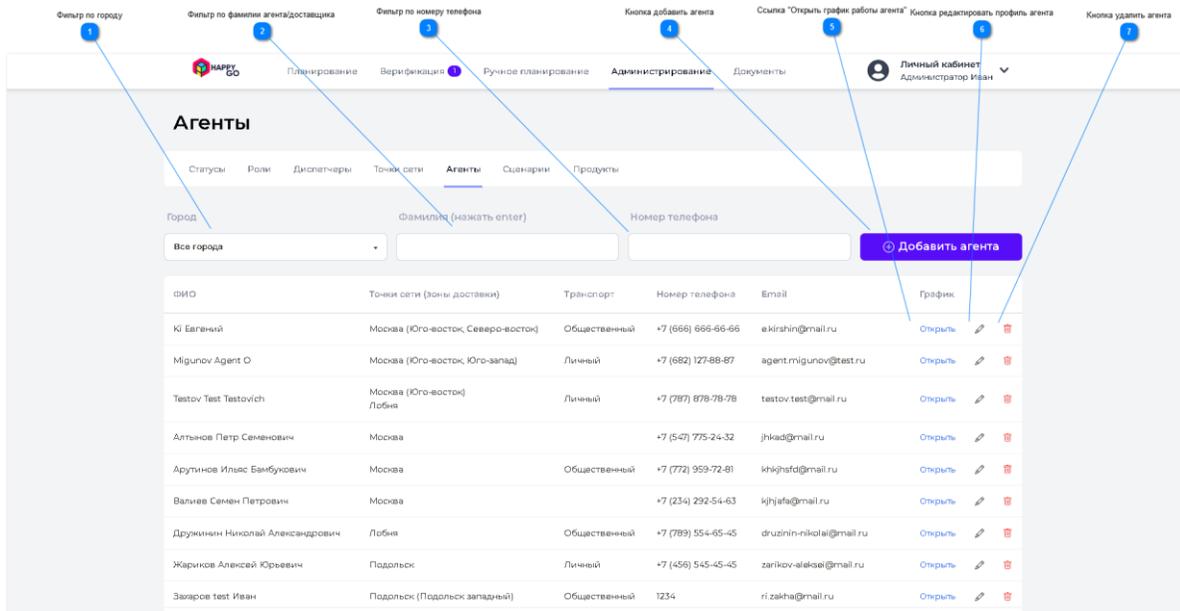
Выберите формат сохранения зоны доставки

**3** Кнопка "Скачать"



Скачайте файл с координатами зоны доставки и загрузите его в соответствующую точку сети в бэкофисе

### 1.7.5. Экран "Агенты"



1

Фильтр по городу

Выберите город из выпадающего списка

2

Фильтр по фамилии агента/доставщика

Внесите фамилию агента и нажмите Enter

3

Фильтр по номеру телефона

Внесите номер телефона и нажмите Enter

4

Кнопка добавить агента



+ Добавить агента

Нажмите, чтобы добавить агента

5

**Ссылка "Открыть график работы агента"**

Открыть

Нажмите на ссылку, чтобы посмотреть график работы агента и редактировать его

6

**Кнопка редактировать профиль агента**



Нажмите, чтобы редактировать профиль агента

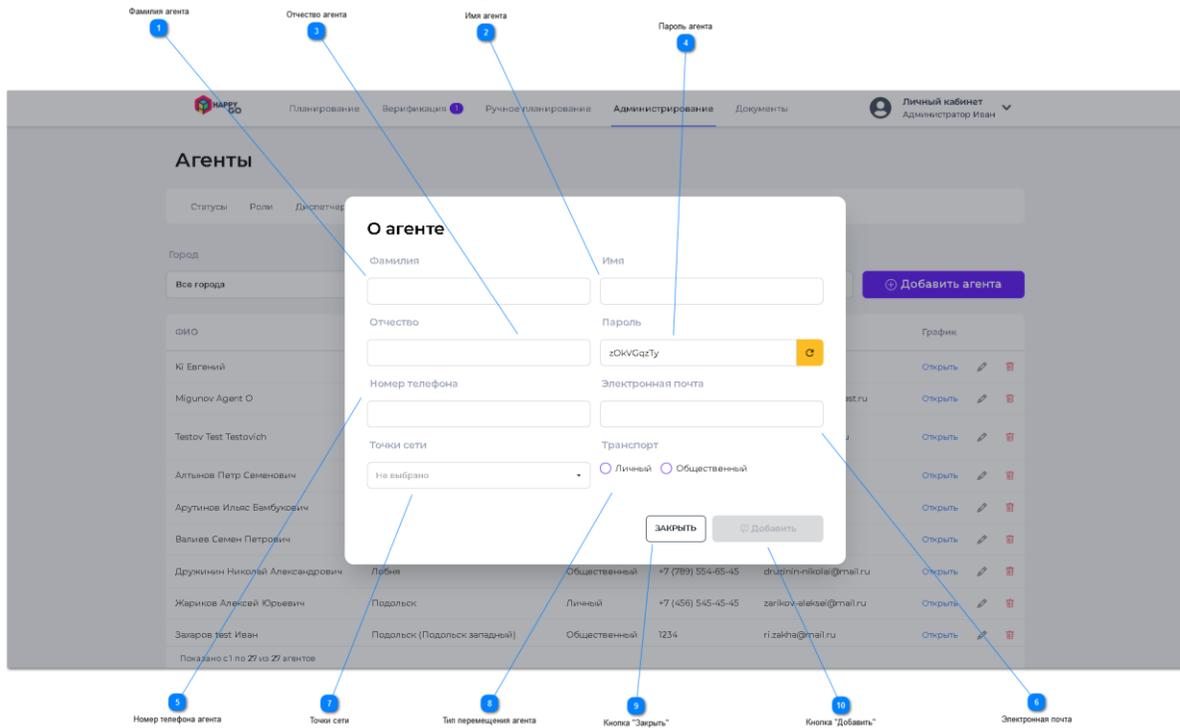
7

**Кнопка удалить агента**



Нажмите, чтобы удалить агента. Агент не удаляется совсем из базы, а становится неактивным

### 1.7.5.1. Экран "Добавление агента"



1

**Фамилия агента**

Внесите фамилию агента

2

**Имя агента**

Внесите имя агента

3

**Отчество агента**

Внесите отчество агента

4

**Пароль агента** 

Нажмите, чтобы сгенерировать пароль агента или внесите пароль самостоятельно

5

**Номер телефона агента**

Внесите номер телефона агента

6

**Электронная почта**

Внесите электронную почту агента

7

**Точки сети**

Выберите из выпадающего списка точки сети (города), куда агент осуществляет доставку

8

**Тип перемещения агента**

Личный  Общественный

Выберите тип перемещения агента. Возможен один вариант

9

**Кнопка "Закрыть"**

Нажмите, чтобы выйти без сохранения

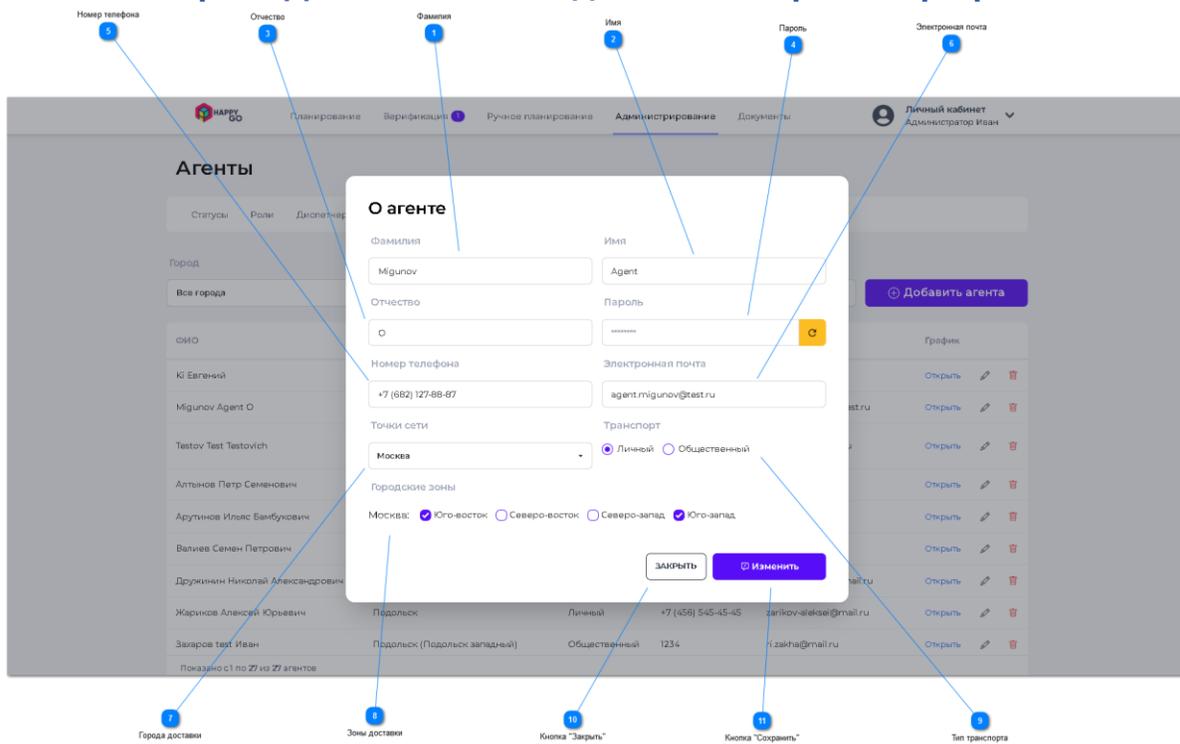
10

**Кнопка "Добавить"**



Нажмите, чтобы сохранить изменения

## 1.7.5.2. Экран "Добавление зон доставки и правка профиля агента"



1

**Фамилия**

Внесите фамилию агента

2

**Имя**

Внесите имя агента

3

**Отчество**

Внесите отчество агента

4

**Пароль** 

Внесите пароль агента или сгенерируйте, нажав желтую кнопку

5

**Номер телефона**

Внесите номер телефона агента

6

**Электронная почта**

Внесите емейл агента

7

**Города доставки**

Выберите города, где работает агент

8

**Зоны доставки**

Москва:  Юго-восток  Северо-восток  Северо-запад  Юго-запад

Выберите зоны доставки в городе

9

**Тип транспорта**

Личный  Общественный

Выберите тип транспорта, на котором перемещается агент

10

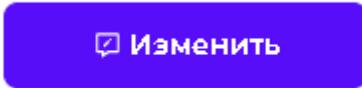
**Кнопка "Закреть"**



Нажмите, чтобы выйти без сохранения

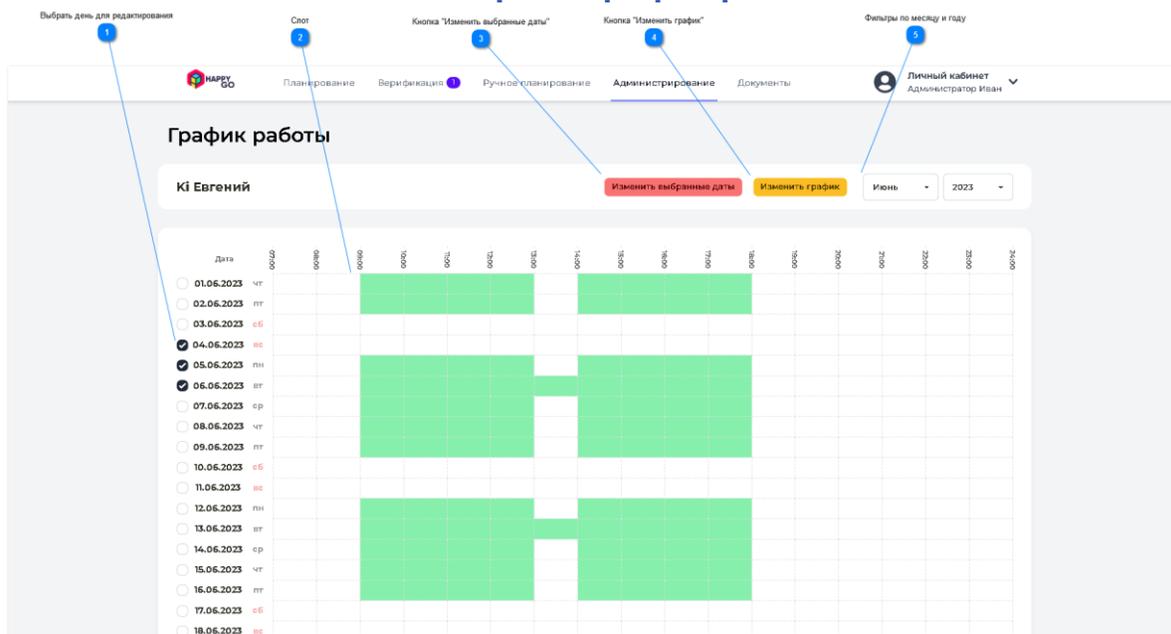
11

Кнопка "Сохранить"



Нажмите, чтобы сохранить

### 1.7.5.3. Экран "График работы"



1

#### Выбрать день для редактирования



Выберите дни в которых хотели бы отредактировать график работы

2

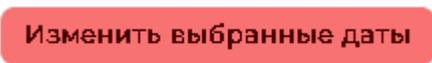
#### Слот



Слот свободный для доставки. Если слот зеленый, значит агент свободен в этот слот

3

#### Кнопка "Изменить выбранные даты"



Нажмите, чтобы начать редактирование времени работы агента

4

#### Кнопка "Изменить график"

Изменить график

Нажмите, чтобы поменять график работы

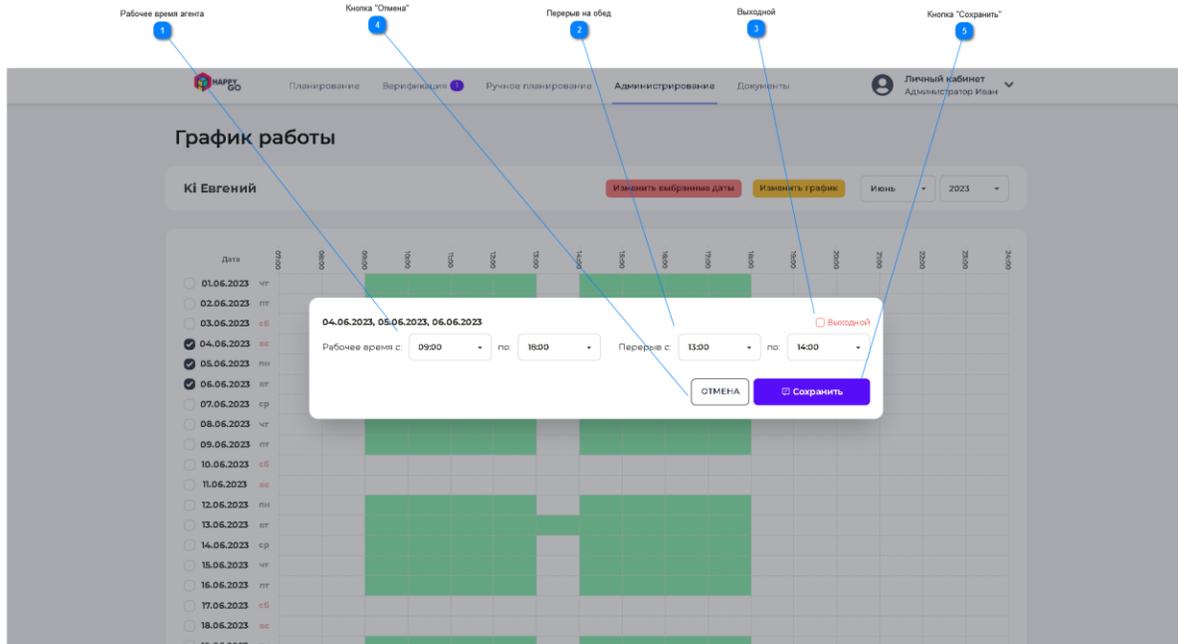
5

Фильтры по месяцу и году

Июнь ▼ 2023 ▼

Выберите месяц и год для работ с графиком работы агента

### 1.7.5.3.1. Экран "Изменить выбранные даты"



1

#### Рабочее время агента

с:  по:

Внесите рабочее время агента

2

#### Перерыв на обед

по:

Внесите время перерыва на обед для агента

3

#### Выходной

Выходной

Отметьте, если выбранные дни - выходные дни

4

#### Кнопка "Отмена"



Нажмите кнопку, чтобы выйти без сохранения

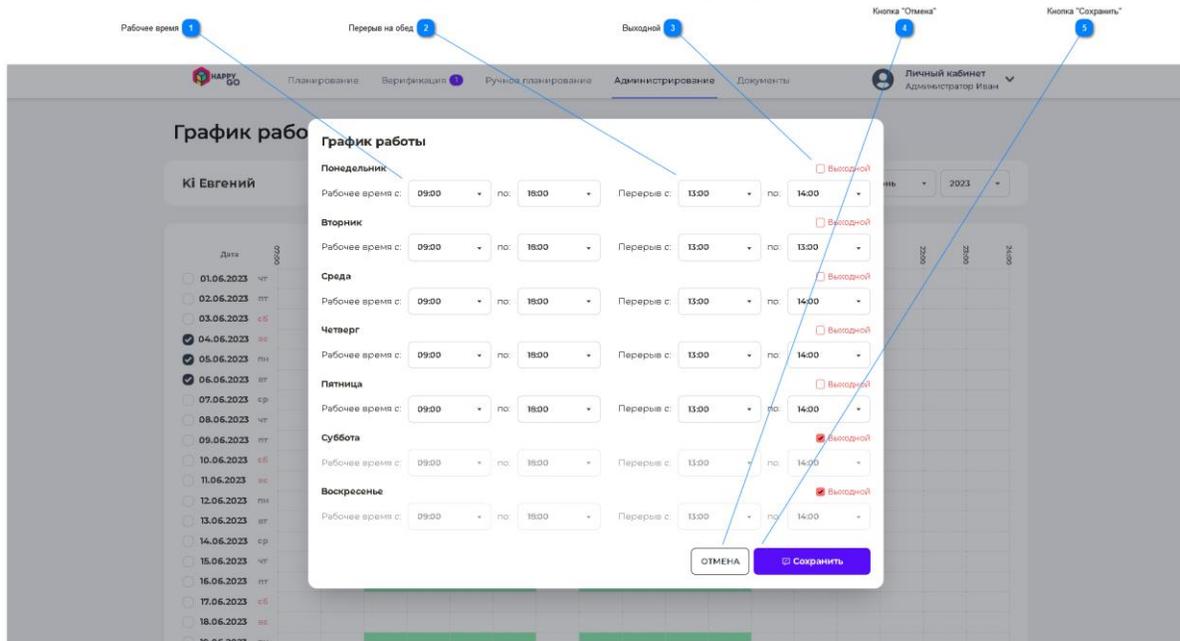
5

Кнопка "Сохранить"



Нажмите, чтобы сохранить изменения

### 1.7.5.3.2. Экран "Изменить график работы"



1

#### Рабочее время

09:00 ▼ по: 18:00 ▼

Введите рабочее время агента

2

#### Перерыв на обед

13:00 ▼ по: 14:00 ▼

Введите время для перерыва на обед

3

#### Выходной

Выходной

Нажмите, если этот день выходной для агента

4

#### Кнопка "Отмена"



Нажмите, чтобы выйти без сохранения

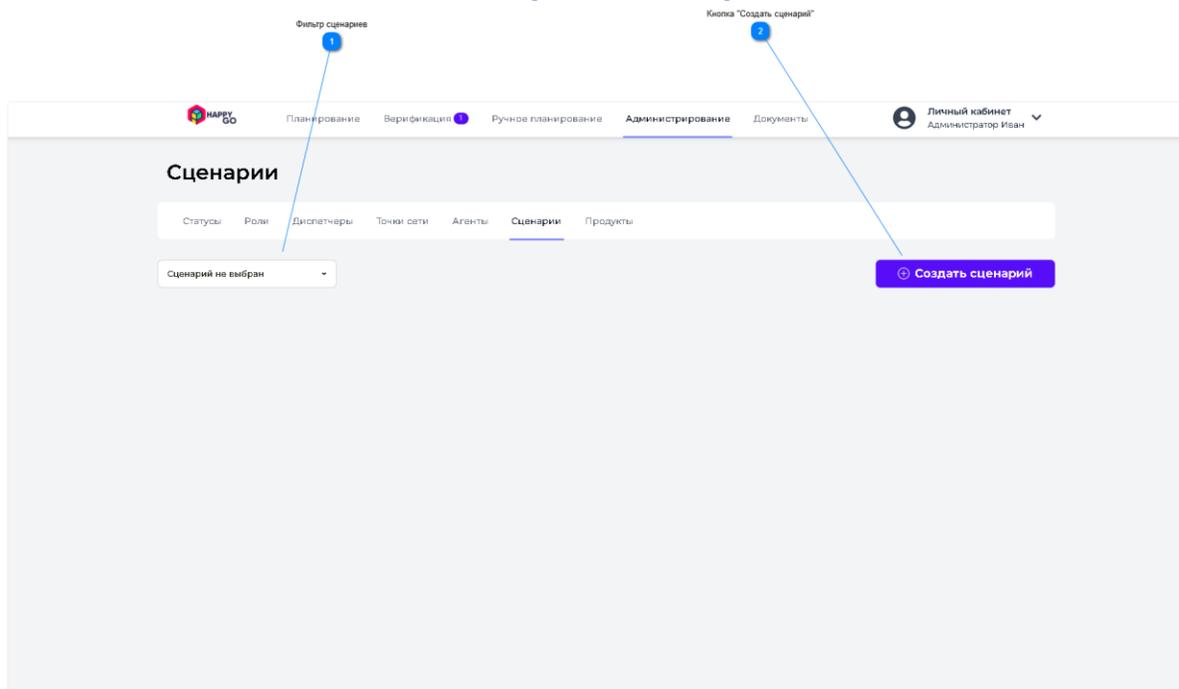
5

Кнопка "Сохранить"



Нажмите, чтобы сохранить изменения

## 1.7.6. Экран "Сценарии"



1

Фильтр сценариев



Выберите сценарий из выпадающего списка

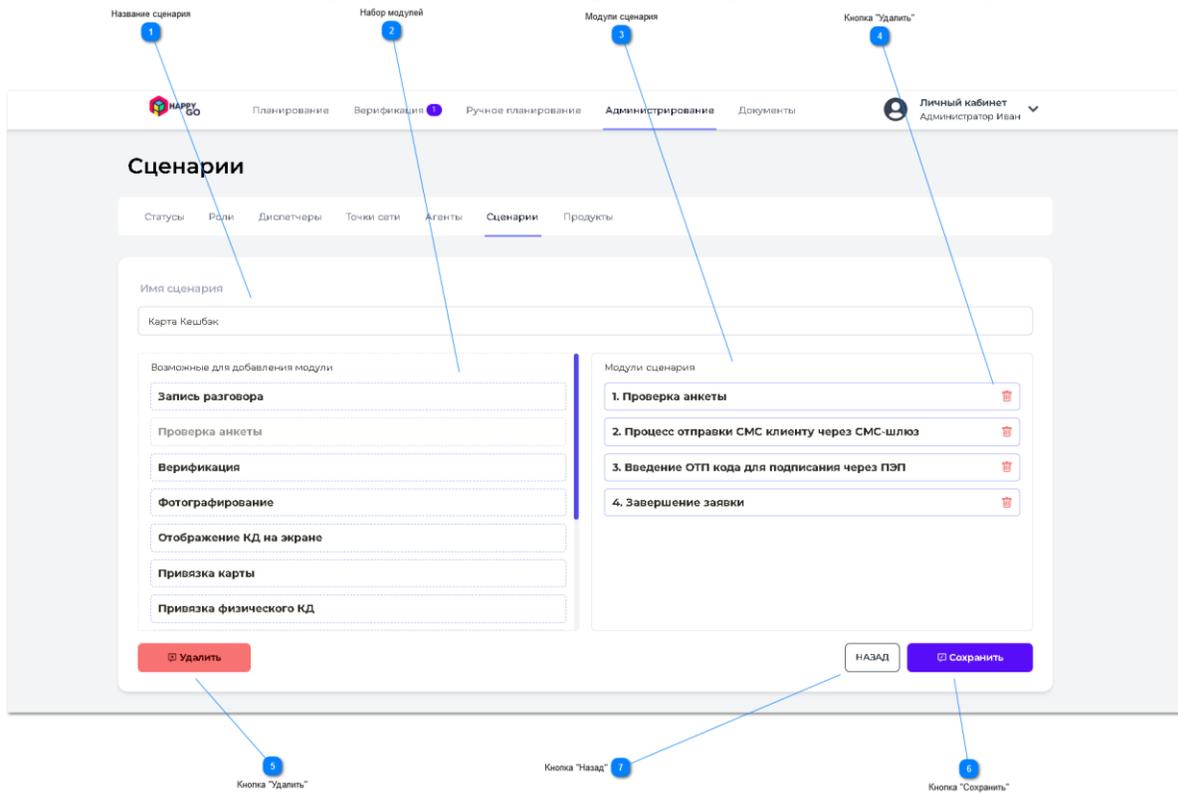
2

Кнопка "Создать сценарий"



Нажмите, чтобы создать новый сценарий

### 1.7.6.1. Экран "Создание/редактирование сценария"



1

#### Название сценария

Карта Кешбэк

Введите название сценария

2

#### Набор модулей

Возможные для добавления модули

**Запись разговора**

**Проверка анкеты**

Выберите модуль для сценария и перетащите в окно сценария справа

3

#### Модули сценария

Модули сценария

**1. Проверка анкеты**



**2. Процесс отправки СМС клиенту через СМС-шлюз**



Набор и последовательность работы модулей в сценарии

4

Кнопка "Удалить"



Нажмите, чтобы удалить модуль из сценария

5

Кнопка "Удалить"

 Удалить

Нажмите, чтобы удалить сценарий. Сценарий не удаляется окончательно, а становится неактивным и хранится в базе

6

Кнопка "Сохранить"

 Сохранить

Нажмите, чтобы сохранить изменения и сценарий. Сценарий не удаляется окончательно, а становится неактивным и хранится в базе

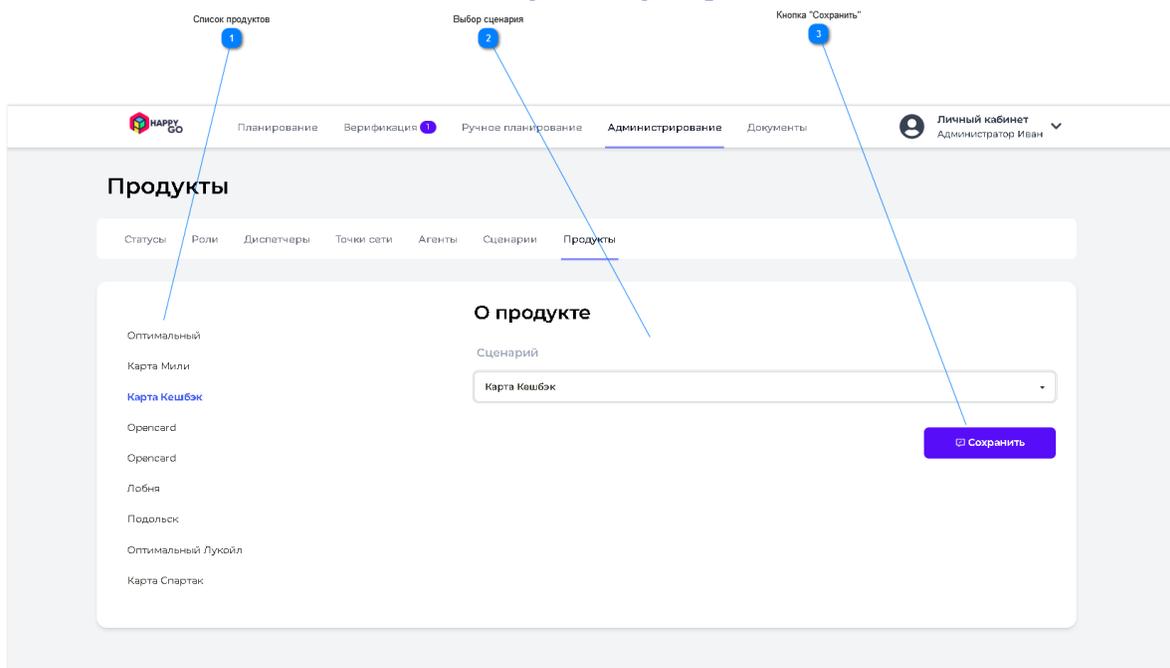
7

Кнопка "Назад"

НАЗАД

Нажмите, чтобы вернуться в предыдущее окно без сохранения изменений

## 1.7.7. Экран "Продукты"



1

### Список продуктов

Оптимальный

Карта Мили

Выберите продукт, которому нужно назначить сценарий

2

### Выбор сценария

Сценарий

Карта Кешбэк

Выберите сценарий из выпадающего списка для назначения его выбранному продукту

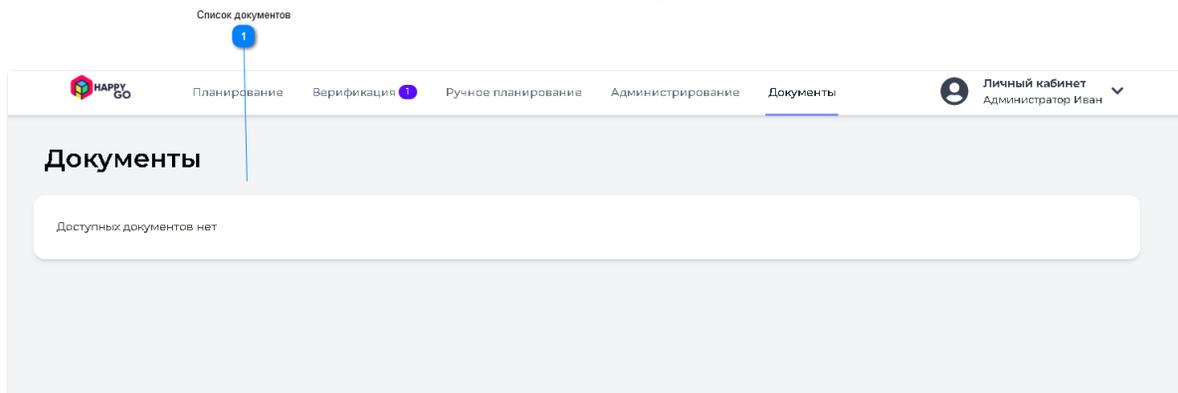
3

### Кнопка "Сохранить"

Сохранить

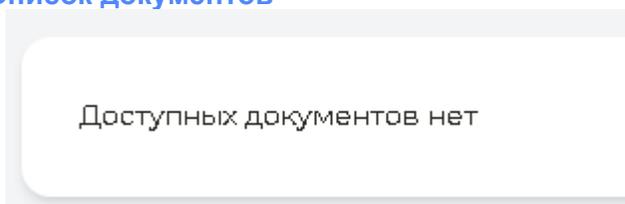
Нажмите, чтобы сохранить изменения

## 1.8. Экран "Документы"



1

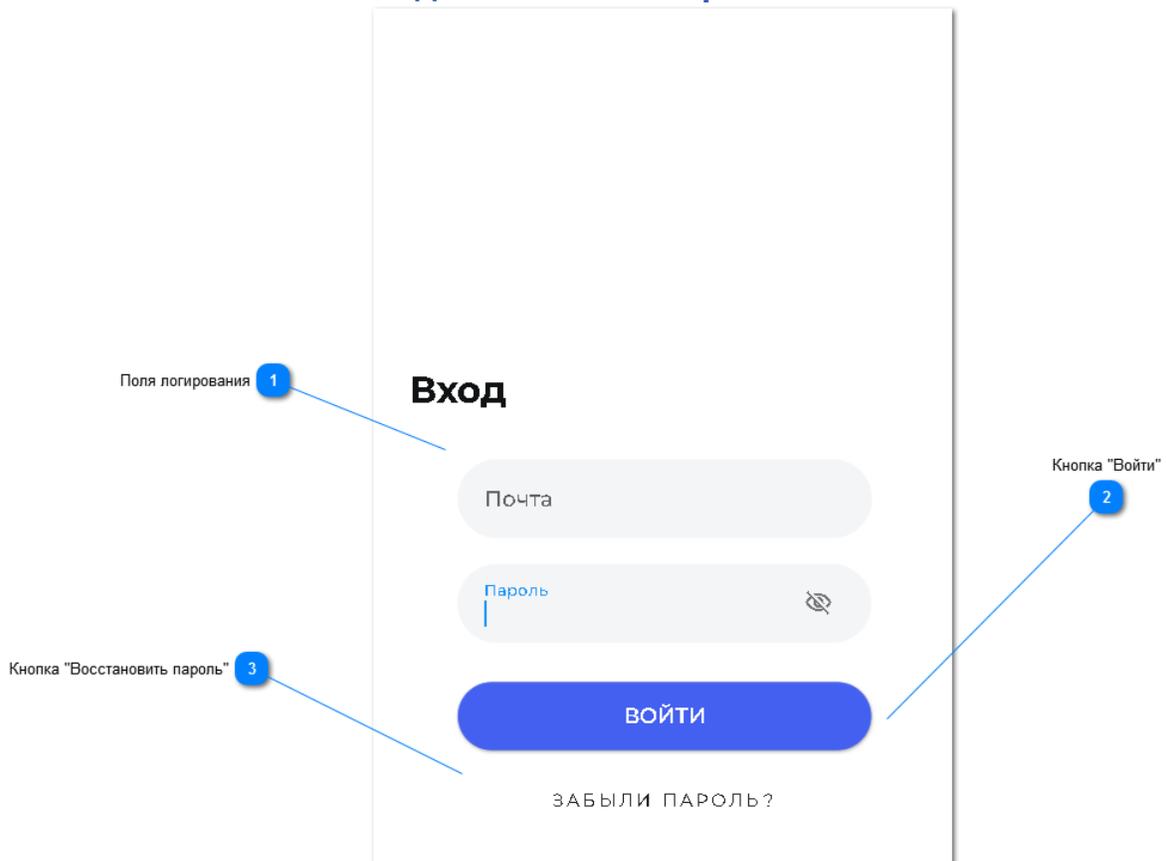
### Список документов



Здесь расположен список документов, которые агент должен скачать и распечатать перед тем, как начать работу.

## 2. Мобильное приложение

## 2.1. Вход в мобильное приложение



### 1 Поля логирования

Почта

Пароль

Введите логин (емайл) и пароль

### 2 Кнопка "Войти"



Нажмите, чтобы войти в мобильное приложение

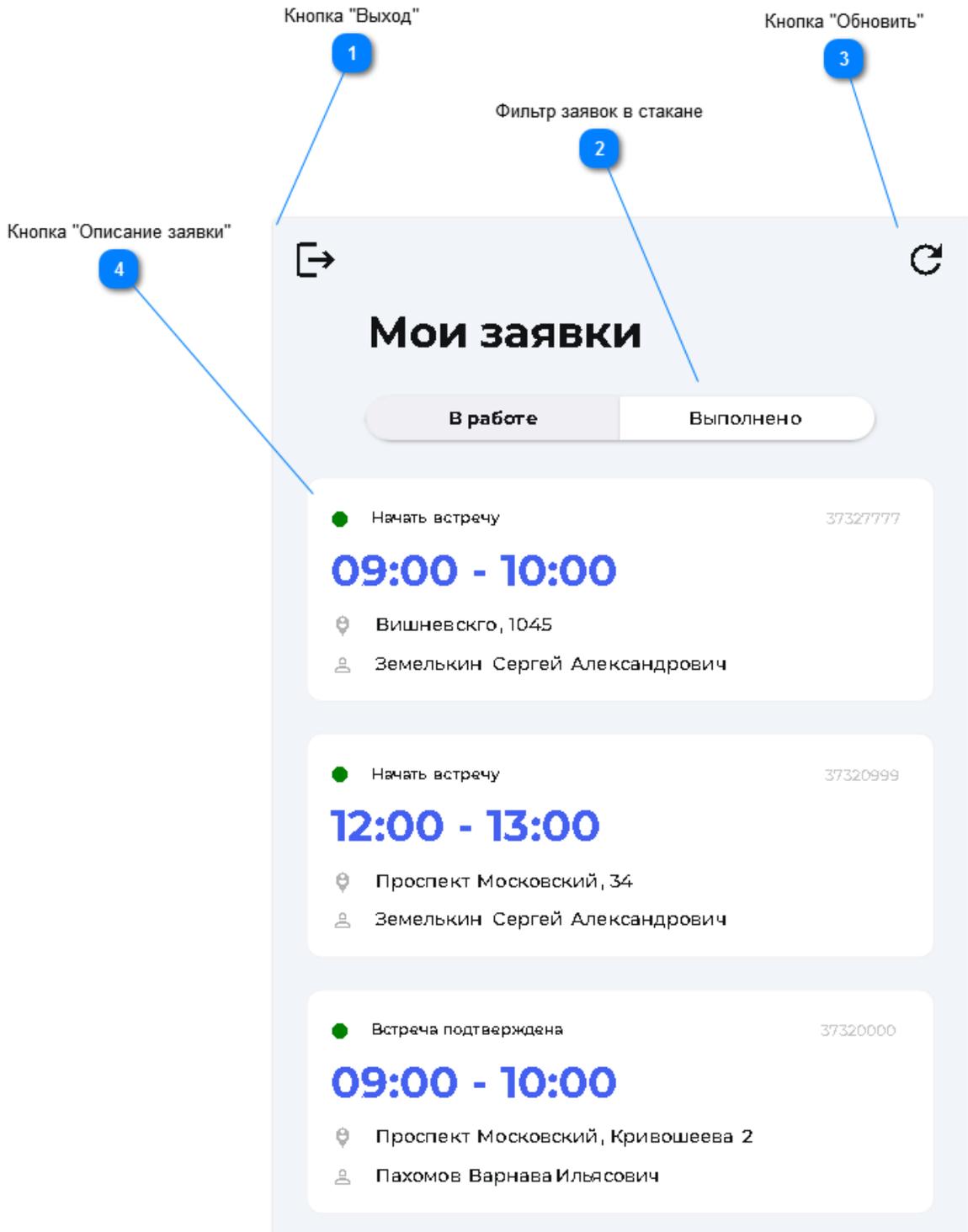
3

Кнопка "Восстановить пароль"

ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?

Нажмите, чтобы восстановить пароль

## 2.2. Экран "Мои заявки"



1

## Кнопка "Выход"



Выйти из мобильного приложения

2

## Фильтр заявок в стакане

В работе

Выполнено

Выберите какие заявки вы хотите посмотреть

3

## Кнопка "Обновить"



Нажмите, чтобы обновить стакан с заявками

4

## Кнопка "Описание заявки"

● Начать встречу

37327777

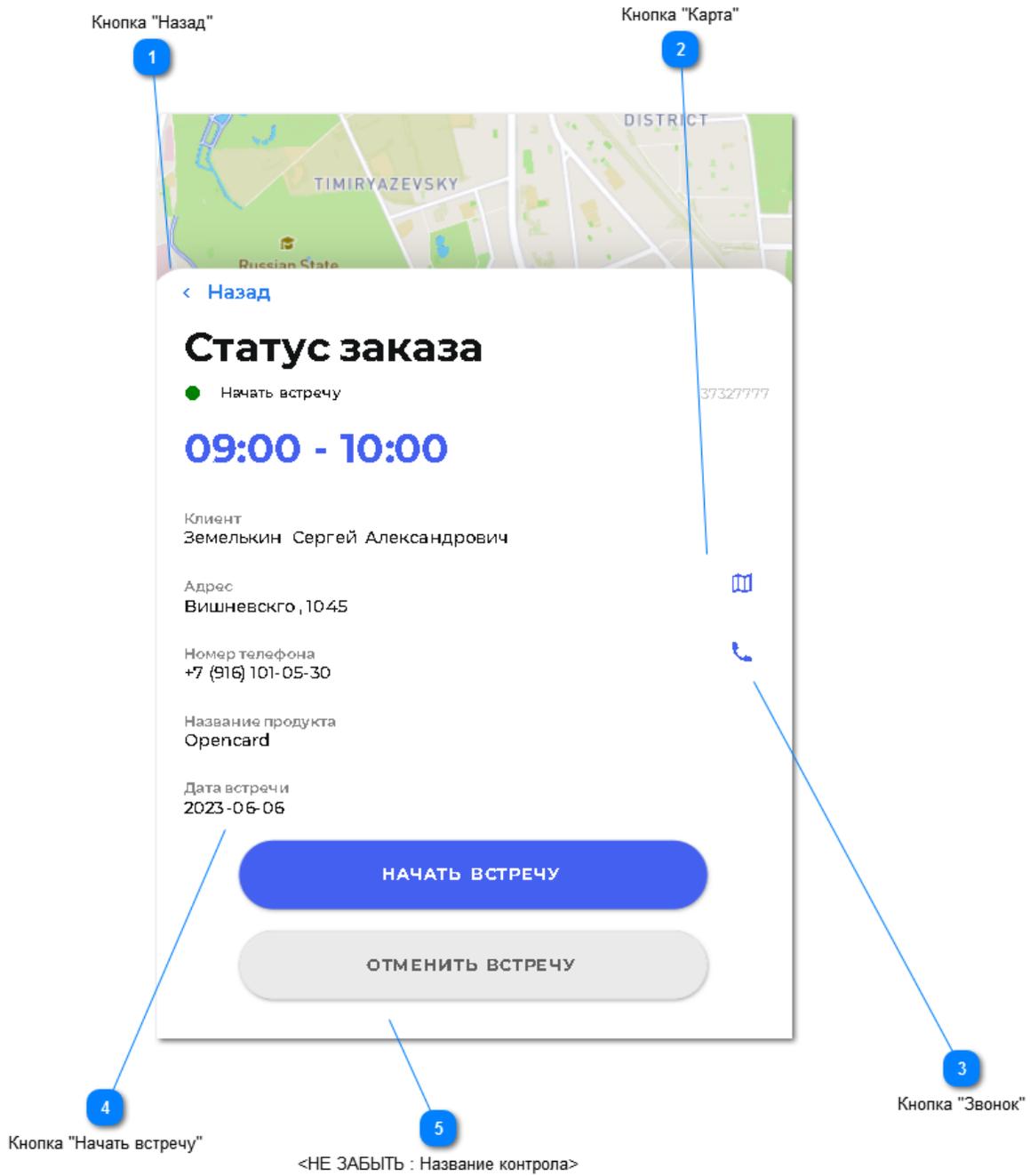
**09:00 - 10:00**

📍 Вишневогского, 1045

👤 Земелькин Сергей Александрович

Нажмите, чтобы перейти в описание заявки

### 2.3. Экран "Описание заявки"



Нажмите, чтобы вернуться в основное меню

2

Кнопка "Карта"



Нажмите, чтобы перейти на карту для проложения маршрута

3

Кнопка "Звонок"



Нажмите, чтобы начать звонок. Выберите тип звонка через SIP-телефонию или обычный телефон

4

Кнопка "Начать встречу"

НАЧАТЬ ВСТРЕЧУ

Нажмите, чтобы начать встречу и сменить статус заявки на следующий в соответствии со списком статусов

5

<НЕ ЗАБЫТЬ : Название контрола>

ОТМЕНИТЬ ВСТРЕЧУ

<НЕ ЗАБЫТЬ>: Описание контрола

### 2.3.1. Модуль "Фрод-анкета"

Кнопка "Назад"

Вопросы анкеты

1

2

< Назад

## Анкета

Видны признаки маргинального поведения (состояние опьянения, агрессивного поведения и пр.)

Признаки мошенничества (паспорт имеет признаки подделки, признаки неплатежеспособности, неуверенное поведение и пр.)

Принуждение клиентом (третьими лицами) курьера к оформлению заявки

3

ДАЛЕЕ

Кнопка "Далее"

1

Кнопка "Назад"

[< Назад](#)

Нажмите, чтобы вернуться на предыдущий экран

2

### Вопросы анкеты

Видны признаки маргинального поведения (состояние опьянения, агрессивного поведения и пр.)

Выберите, если ответ положительный.

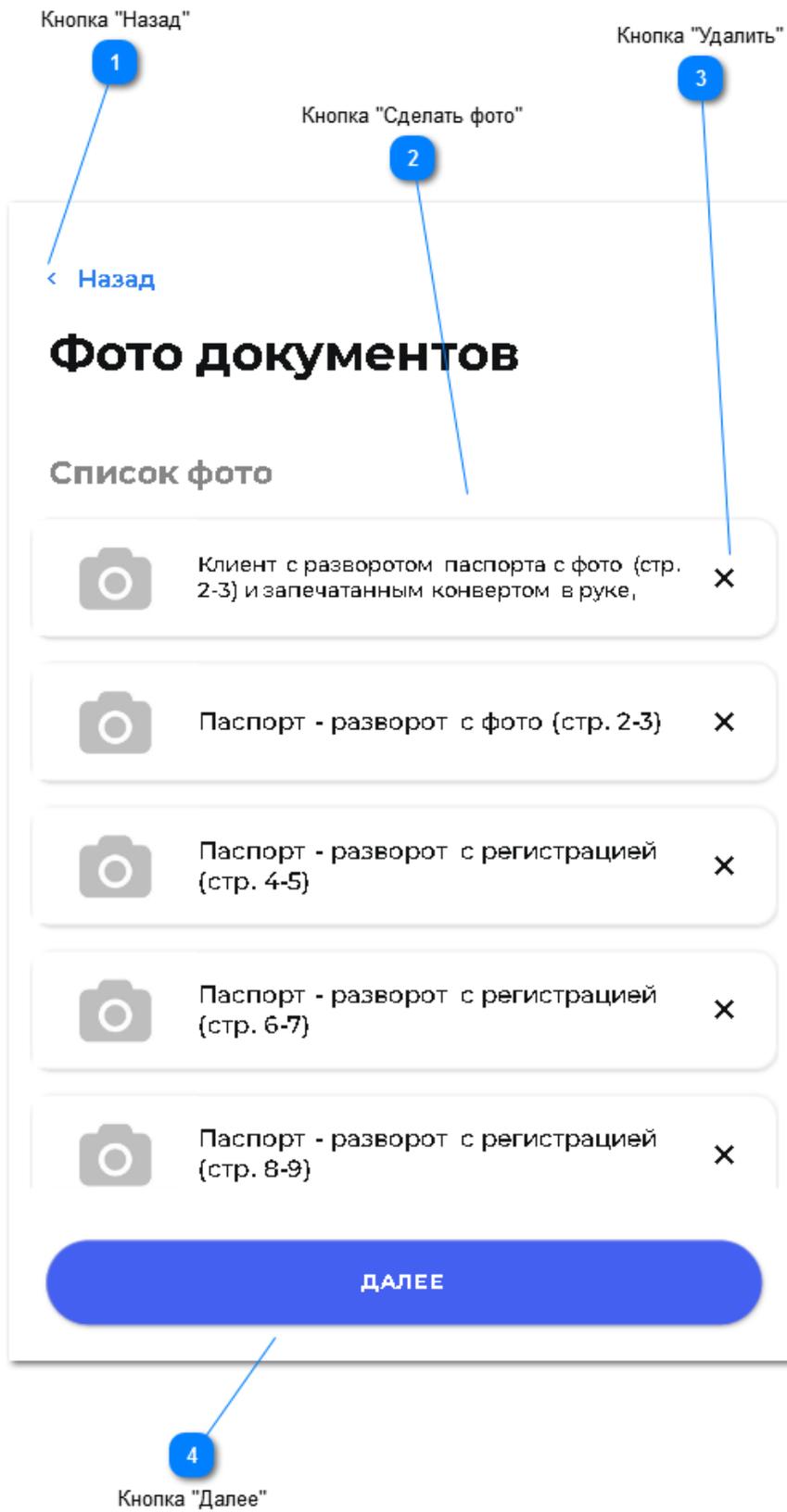
3

### Кнопка "Далее"

ДАЛЕЕ

Нажмите кнопку после завершения ответов на анкету. Данные отправятся верификатору.

### 2.3.2. Модуль "Фотографирование"



1

Кнопка "Назад"

&lt; Назад

Нажмите, чтобы вернуться назад

2

Кнопка "Сделать фото"



Клиент с разворотом паспорта с фото (стр. 2-3) и запечатанным конвертом в руке,



Нажмите, чтобы сделать фотографию с помощью фотоаппарата телефона

3

Кнопка "Удалить"



Нажмите, чтобы удалить фото

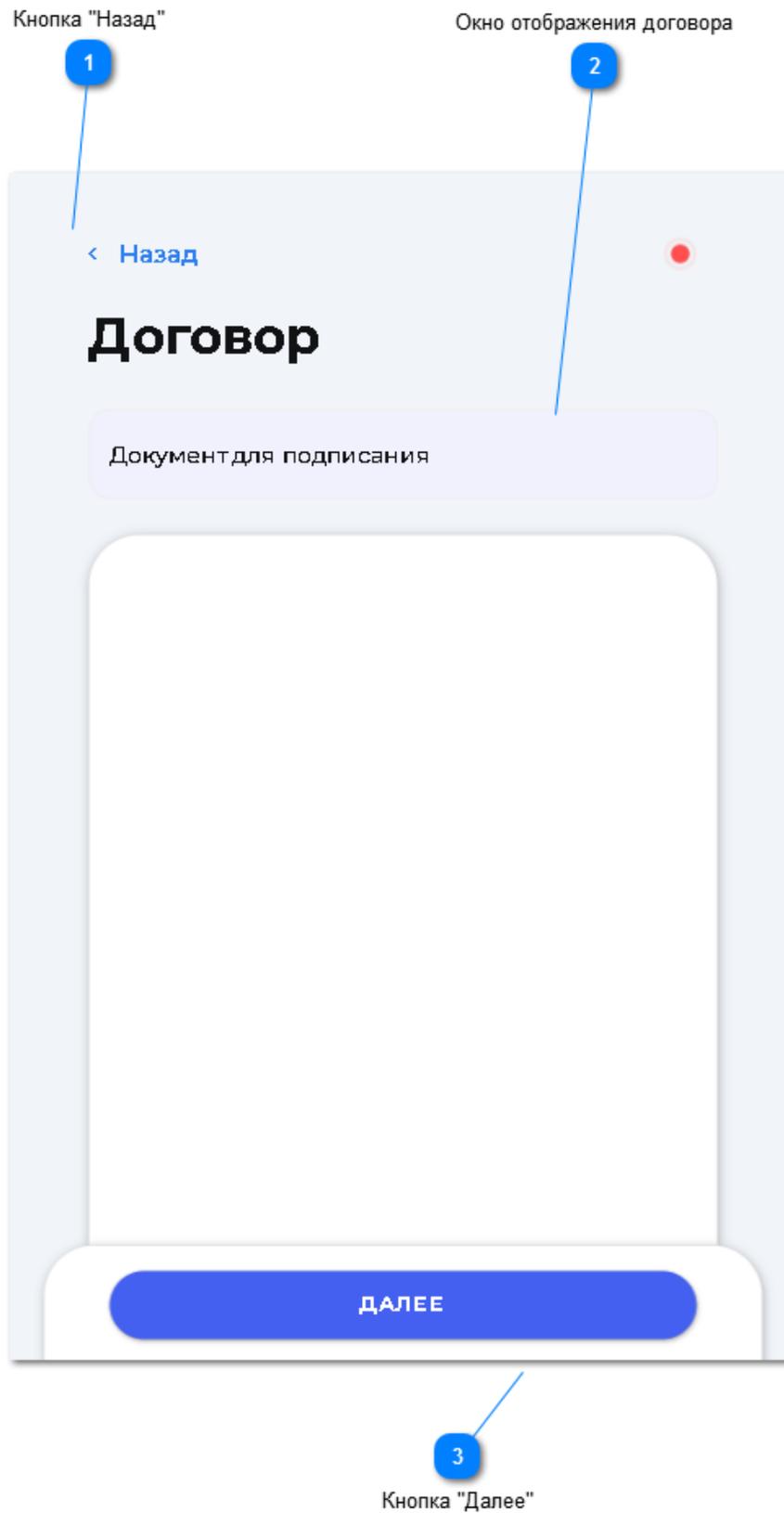
4

Кнопка "Далее"

ДАЛЕЕ

Нажмите, чтобы перейти на следующий шаг сценария

### 2.3.3. Модуль "Отображение кредитного договора на экране"

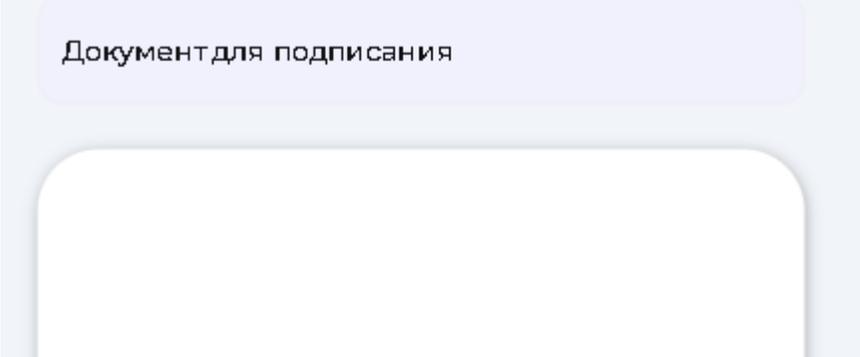


1

**Кнопка "Назад"**

Нажмите, чтобы вернуться на предыдущий экран

2

**Окно отображения договора**

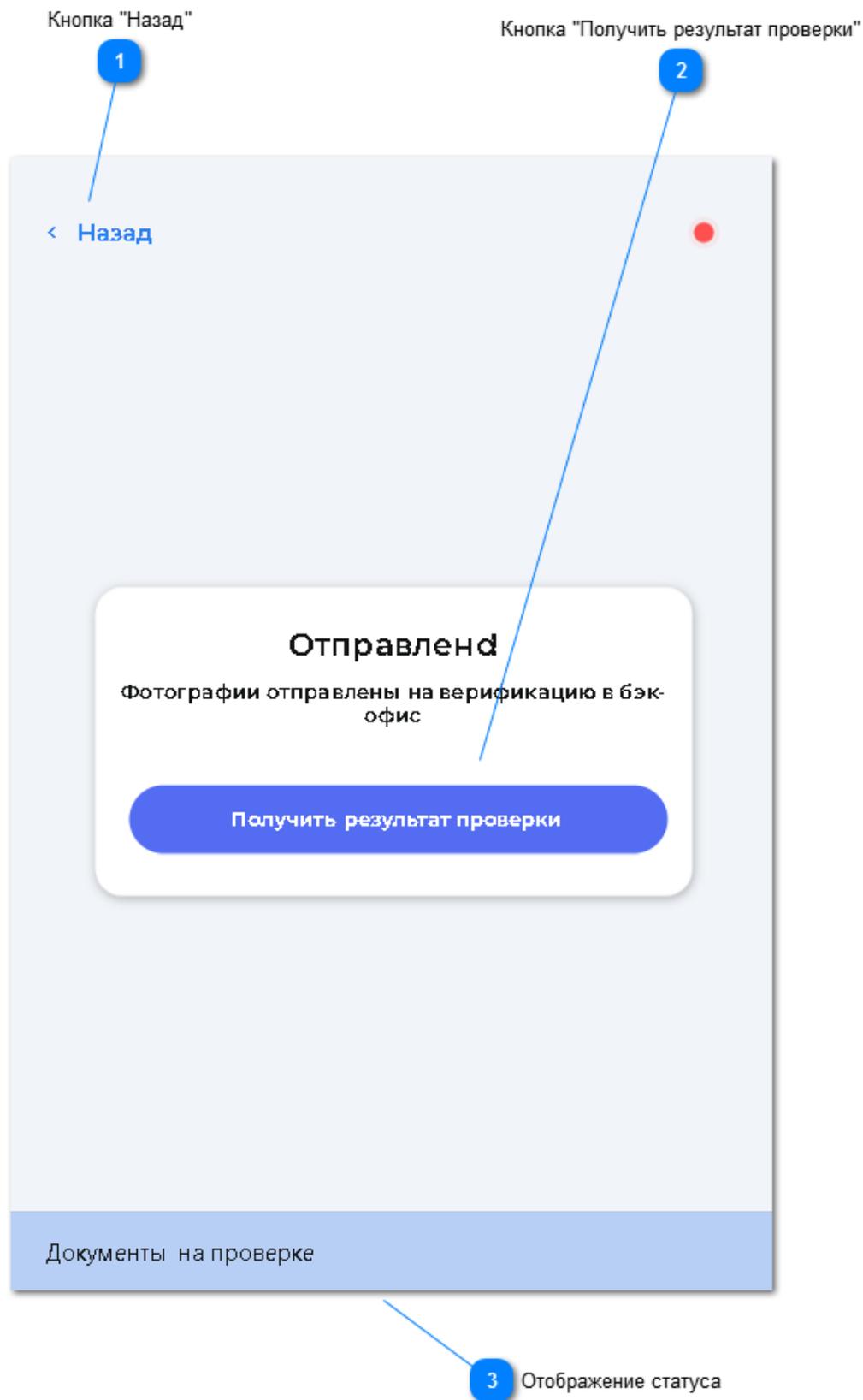
Здесь будет отображен договор в формате PDF. Его можно масштабировать, чтобы ознакомиться с ним.

3

**Кнопка "Далее"**

Нажмите, чтобы перейти на следующий шаг сценария

### 2.3.4. Модуль "Верификация"



1

**Кнопка "Назад"**

< Назад

Нажмите, чтобы вернуться на предыдущий экран

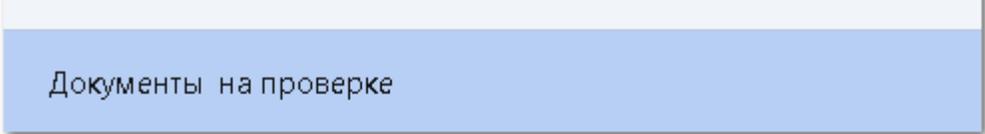
2

**Кнопка "Получить результат проверки"**

Получить результат проверки

Нажмите, чтобы получить статус по проверке отправленных верификатору документов

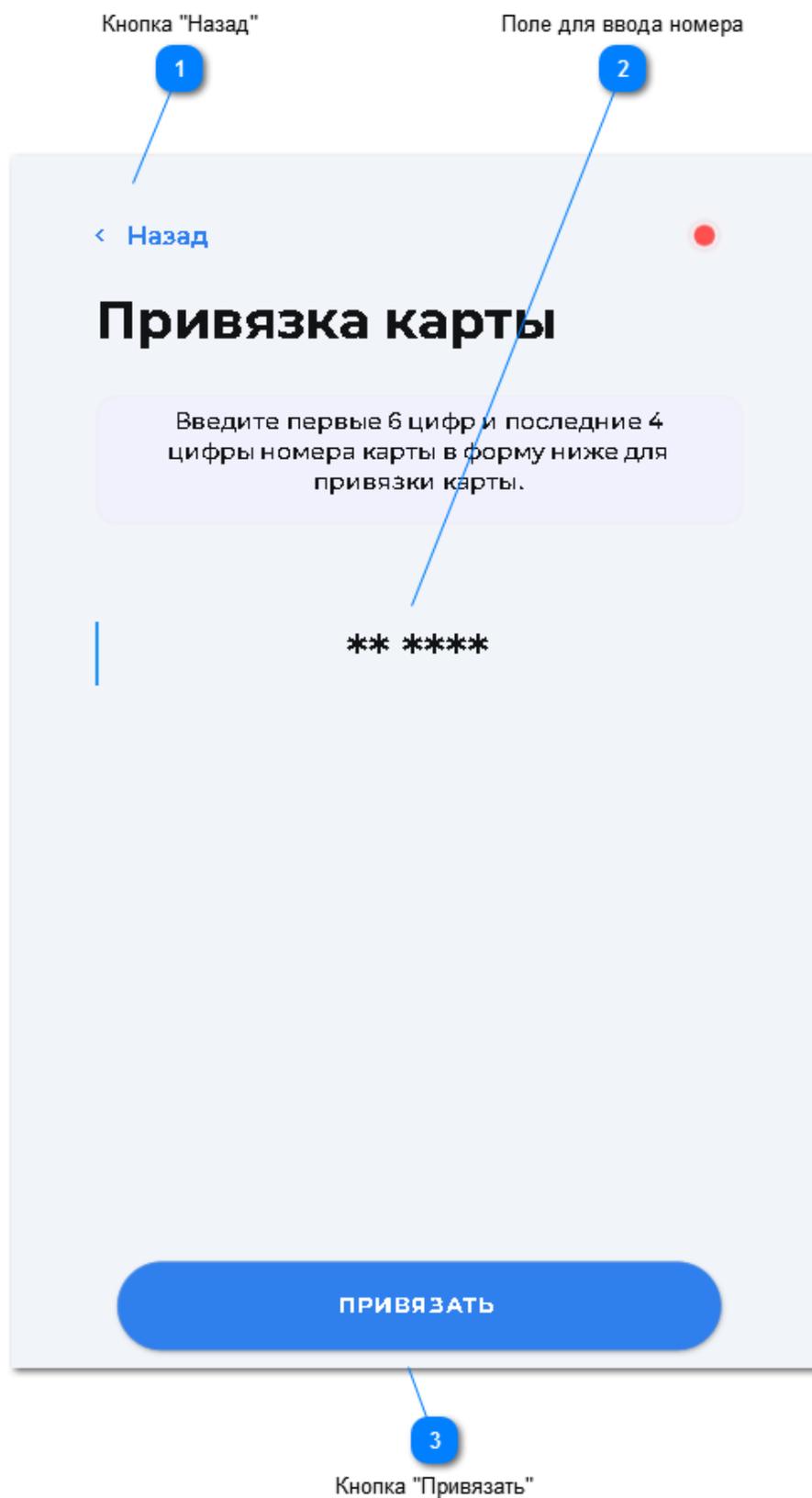
3

**Отображение статуса**

Документы на проверке

Всплывающее сообщение о статусе проверки

### 2.3.5. Модуль "Привязка карты или номера КД"



1

Кнопка "Назад"



Нажмите, чтобы вернуться назад

2

Поле для ввода номера



Введите номер карты или кредитного договора для отправки

3

Кнопка "Привязать"



Нажмите, чтобы отправить номер в банк. После этого автоматически перейдите дальше по сценарию.

### 2.3.6. Модуль "СМС-подписание"



1

**Кнопка "Назад"**

< Назад

Нажмите, чтобы вернуться на предыдущий экран

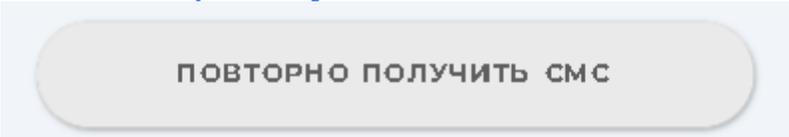
2

**Поле ввода СМС**

Введите код из СМС

Введите код из СМС, которое получил клиент

3

**Кнопка "Повторно получить СМС"**

ПОВТОРНО ПОЛУЧИТЬ СМС

Нажмите, чтобы получить новое СМС с новым кодом

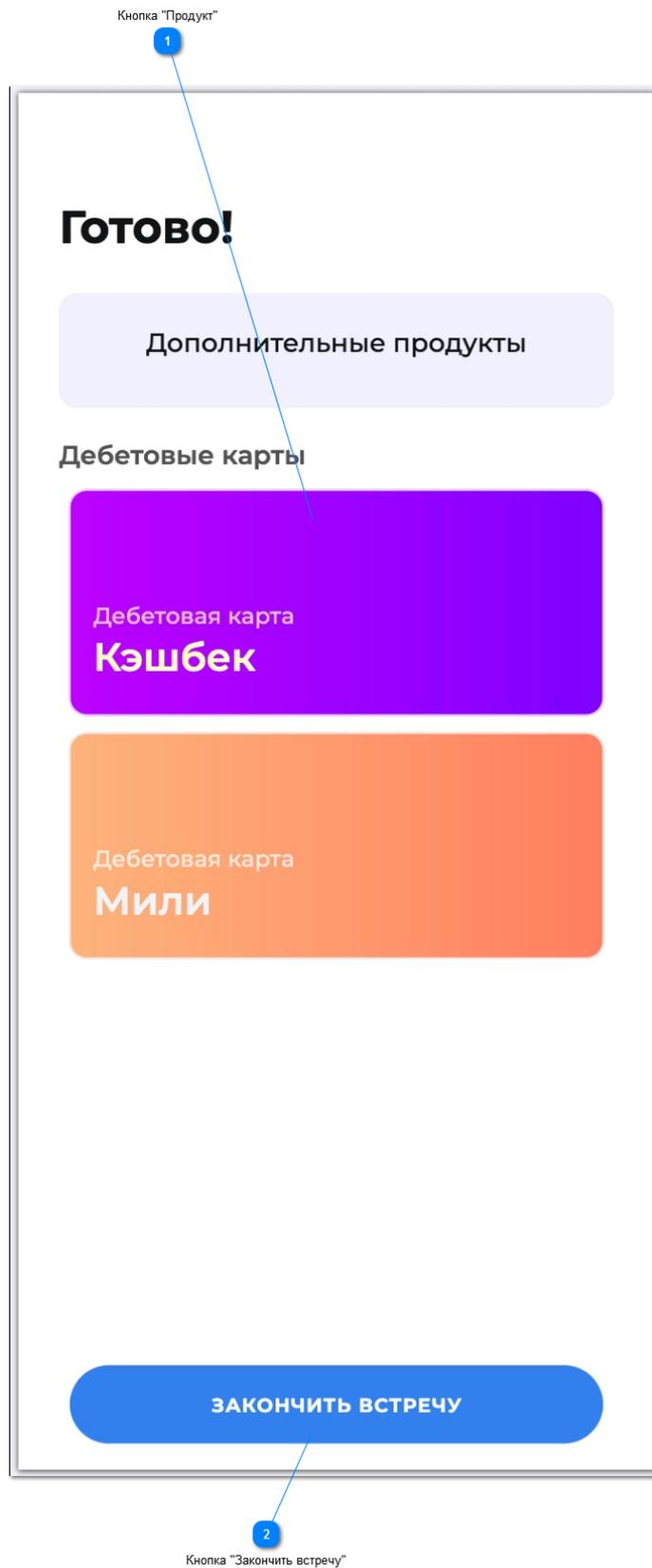
4

**Кнопка "Далее"**

ДАЛЕЕ

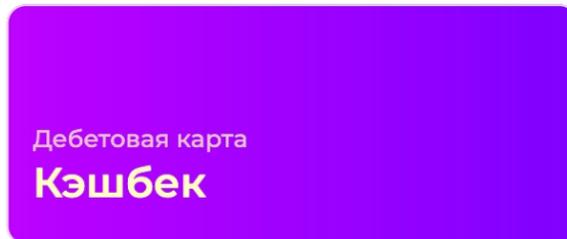
Нажмите, чтобы продолжить сценарий

### 2.3.7. Модуль "Кросс-продукты"



1

Кнопка "Продукт"  
Дебетовые карты



Нажмите, чтобы выбрать продукт и продолжить его оформление

2

Кнопка "Закончить встречу"



Нажмите кнопку, если не требуется оформление дополнительного продукта и завершите встречу.