



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ АБОНЕНТА «еДом»



РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ

Версия 2 – 04.2026г.

Содержание

1 Общие сведения	4
1.1 Наименование системы и ее условное обозначение.....	4
1.2 Характеристики Абонента	4
2 Функциональные возможности МП	5
2.1 Экран «Авторизация»	5
2.1.1 Ввод номера мобильного телефона или адреса электронной почты.....	5
2.1.2 Ввод кода из SMS	5
2.1.3 Настройка разрешений	6
2.1.4 Присвоение токена	7
2.2 Обзор главного экрана меню МП.....	7
2.3 Экран «Главная»	7
2.3.1 Управление оборудованием.....	11
2.3.2 Смена адреса.....	12
2.3.3 Профиль Абонента	12
2.3.4 Уведомления.....	12
2.4 Экран «Вызов»	13
2.4.1 Отображение звонка от оборудования.....	13
2.4.2 Прием звонка от оборудования	14
2.5 Экран «Адреса».....	15
2.5.1 Список адресов.....	15
2.5.2 Смена адреса по умолчанию.....	15
2.5.3 Блокировка адреса	15
2.6 Экран «Профиль».....	16
2.6.1 Выход из профиля	16
2.6.2 Раздел «Личная информация».....	16
2.7 Экран «История».....	19
2.8 Экран «Обращения»	22

2.8.1 Создание обращения	23
2.8.2 Первичное обращение.....	26
2.8.3 Оценка обращения.....	27
2.8.4 Создание повторного обращения.....	28
2.8.5 Повторное обращение.....	29
2.9 Экран «Настройки».....	31
2.9.1 Раздел «Абоненты»	31
2.9.2 Раздел «Тарифы и платежи» / «Мой тариф».....	40
2.9.3 Раздел «Коды доступа».....	49
2.10 Экран «Прочее».....	50
2.10.1 Экран «Уведомления»	50
2.10.2 Раздел «Контакты»	51
2.10.3 Раздел «Вопросы и ответы».....	52
2.10.4 Раздел «О приложении»	52
2.11 Темы оформления	53
3 Обновление приложения.....	54

Версия РЭ

Данное РЭ имеет определенную версию, отражающую изменения в соответствии с таблицей ниже.

Версия	Дата изменений	Краткое описание изменений
1	---	Создание документа.
2	04.2026	Корректировка РЭ.

1 Общие сведения

1.1 Наименование системы и ее условное обозначение

Мобильное приложение абонента «еДом» (далее по тексту – МП) предназначено для обеспечения взаимодействия Абонента с контрольно-пропускным оборудованием ЖК и УК.

Создание МП преследует следующие цели:

- Предоставление Абонентам инструментов дистанционного управления контрольно-пропускными устройствами ЖК.
- Предоставление Абонентам и УК инструментов взаимодействия и обратной связи.

1.2 Характеристики Абонента

Абонентом МП является житель ЖК, зарегистрированный в УК как Абонент.

В понятие Абонент включено два типа учетных записей, связанных с квартирой:

- Главный Абонент.
- Абонент.

2 Функциональные возможности МП

Для работы с МП Абоненту необходимо сначала его скачать (версию для Android или iOS) и установить на свой мобильный телефон.

Для первого входа Абоненту необходимо обратиться в свою УК или обслуживающую организацию, чтобы добавить свою УЗ в базу УК.

В качестве альтернативного варианта: Абонент может быть добавлен Главным абонентом квартиры (при его наличии) в МП.

2.1 Экран «Авторизация»

2.1.1 Ввод номера мобильного телефона или адреса электронной почты

На экране «Авторизация» Абонент вводит номер своего мобильного телефона или адрес электронной почты, указанный при регистрации или в настройках, и нажимает кнопку «Далее».

МП осуществляет следующие проверки:

- Наличие телефона / почты Абонента в базе данных УК.
- Статус Абонента – **«Активен»**.

Если такой записи нет, то Абонент получает уведомление: **«Вашей учетной записи не существует»**.

Если статус Абонента по его единственному адресу имеет значение **«Неактивен»** (см. «Блокировка адреса»), то Абонент увидит экран с соответствующим уведомлением.

2.1.2 Ввод кода из SMS

Если проверки пройдены успешно, то Абонент получает SMS с кодом на указанный номер телефона, который необходимо ввести для подтверждения авторизации. Если при авторизации была введена электронная почта, то код придет на указанную почту.

При введении кода Абонент автоматически принимает лицензионное соглашение и политику конфиденциальности, о чем говорит соответствующее информационное сообщение на экране (на мобильных телефонах на базе Android).

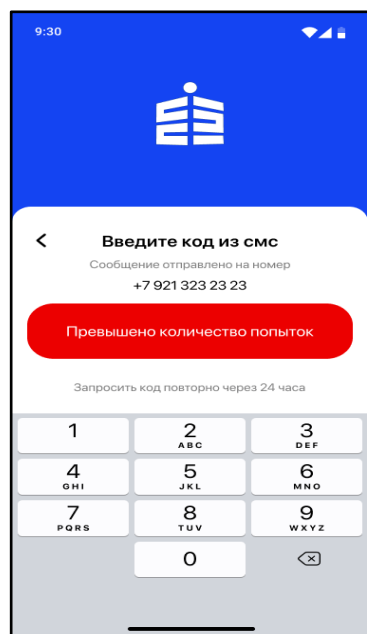
При необходимости, Абонент может скачать и прочитать полный текст любого из документов, нажав на его наименование. После нажатия система переадресует Абонента в браузер для скачивания документа в формате PDF.

В дальнейшем, Абонент видит список принятых им документов для использования МП в своем профиле, на вкладке **«О приложении»**. А на экране авторизации пропадает информационное сообщение о принятии лицензионного соглашения и политики конфиденциальности.

Если Абонент вводит неправильный код, то поле для ввода кода окрашивается в красный цвет.

Через определенное время Абонент может запросить код повторно (время обратного отсчета отображается на экране).

Существует ограничение на количество запросов SMS в день.



Если Абонент превысил количество запрашиваемых SMS, то он получит сообщение об этом (см. рисунок1).

Рисунок 1 – Сообщение о превышении количества попыток

После успешной авторизации Абонент попадает на экран со списком доступных ему точек доступа (ТД) конкретного адреса.

2.1.3 Настройка разрешений

При первичной авторизации Абонента в МП необходимо дополнительно настроить разрешения.

МП само запрашивает у Абонента необходимые разрешения к функциям его мобильного телефона. Например, такие как:

- Запись аудио.
- Совершение звонков и управление ими.
- Доступ к фото и мультимедиа.
- Работа поверх других приложений.
- Отображаться на экране блокировки.

Абонент должен либо принять все запрашиваемые разрешения, либо нет.

Чтобы использовать все функции МП, необходимо согласиться со всеми запрашиваемыми разрешениями.

2.1.4 Присвоение токена

Время нахождения Абонента в МП после успешной авторизации не ограничено, пока Абонент:

- Сам не выйдет из своей УЗ (профиля).
- Удалит МП со своего телефона.
- Его УЗ будет заблокирована (статус Абонента – «Неактивен») Главным абонентом или УК.

2.2 Обзор главного экрана меню МП

После успешной авторизации (см. раздел 2.1) на дисплее мобильного устройства должен появиться главный экран МП с информацией в зависимости от используемой ОС:

ОС Android:	ОС iOS:
Адрес Абонента	Адрес Абонента
Иконка профиля	Иконка личной информации
Иконка уведомлений	Иконка уведомлений
Список оборудования	Список оборудования
Панель вкладок включает:	
Главная	Главная
История (События)	История (События)
Настройки	Настройки
Прочее	Прочее

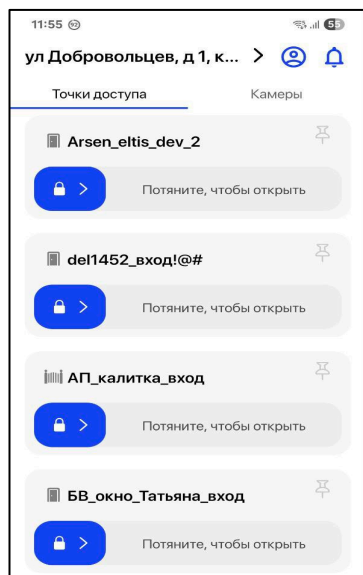
2.3 Экран «Главная»

На экране «Главная» Абонент видит список ТД, камер, которые привязаны к его адресу/адресам (квартире) и установлены, как доступные к просмотру и управлению.

Список разделен на две вкладки:

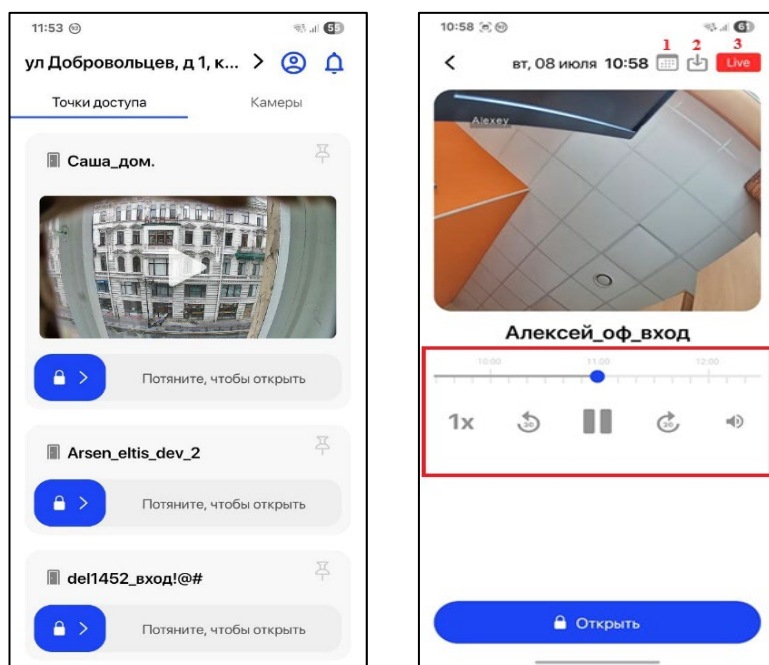
- Точки доступа (подъезд, калитка).
- ВК (отдельно установленные камеры).

Наименование ТД запрещено к редактированию.



Также, слева от наименования отображается иконка с типом точки доступа (см. рисунок 2).

Рисунок 2 – Список ТД, без камеры



Если оборудование оснащено камерой, на экране отображается превью изображения. При нажатии на превью открывается окно с видео в режиме реального времени (см. рисунок 3).

Рисунок 3 – Список оборудования с камерой

При подключении к ТД Абонент может:

- Просматривать видео и слушать аудио в реальном времени (аудио на камере должно быть включено).
- Открывать дверь, привязанную к ТД.

Также есть возможность просмотра видеозаписи из архива. Для этого необходимо нажать на кнопку «**Pause**» в центре экрана. Произойдет переключение режима работы и активируются кнопки управления видеозаписью. В верхней части также изменится надпись на переключателе с «**Live**» на «**Pause**» / «**Архив**».

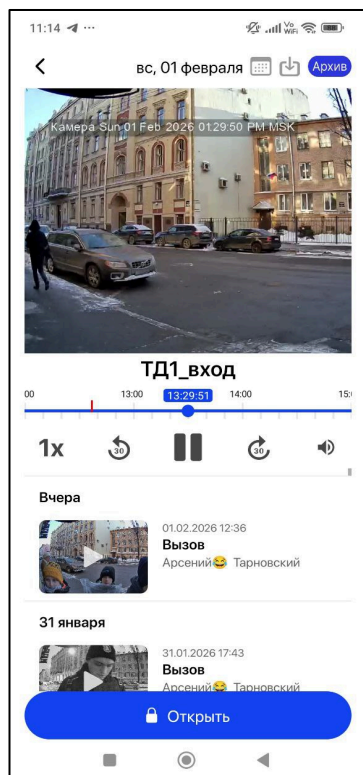


Рисунок 4 – Функции плеера

Под плеером расположены события с указанием даты, времени и типа события, например: «Вызов». На временной шкале события отмечены красной засечкой (см. рисунок 4). При нажатии на событие, происходит переход на это событие, если это позволяет глубина архива.

Функции плеера:

- Перемотка записи перемещением временной шкалы.
- Перемотка записи на 30 секунд вперед или назад.
- Изменение скорости воспроизведения 1x/2x/3x.
- Отключение воспроизведения звука.

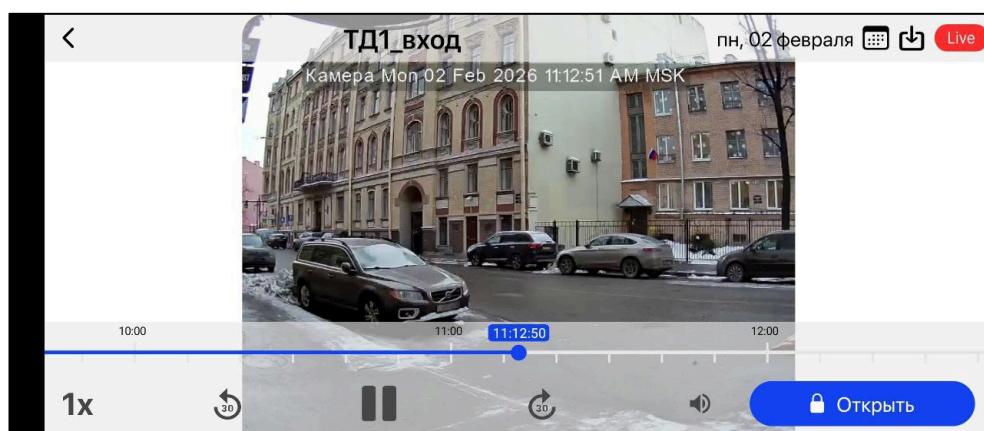
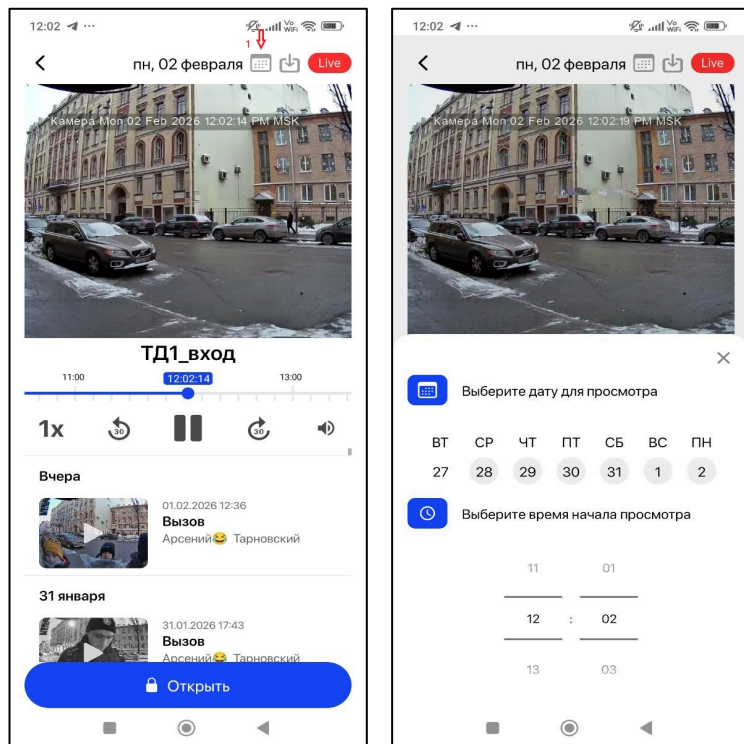


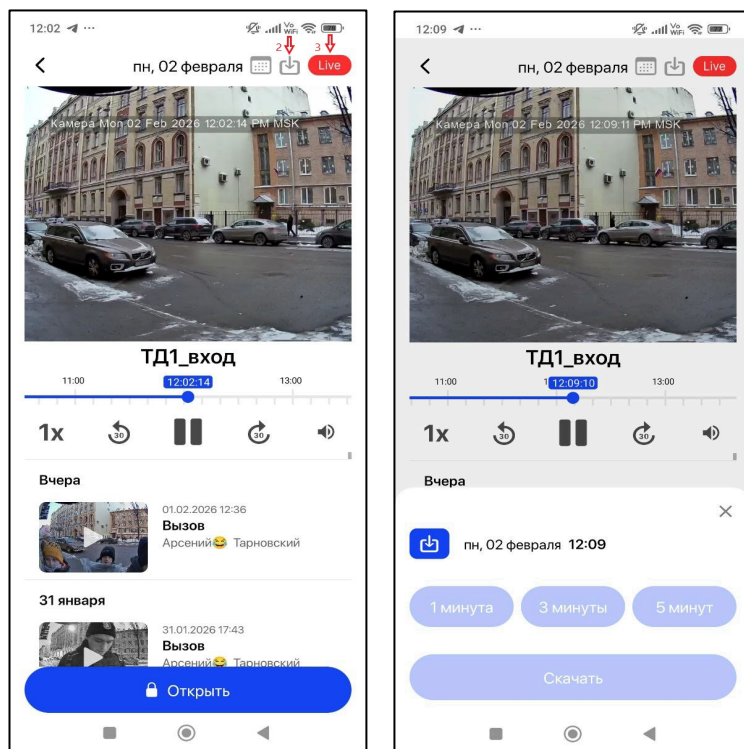
Рисунок 5 – Горизонтальный плеер

Если повернуть телефон, то можно будет посмотреть «Live» видео или видео с архива в горизонтальном положении. В этом режиме кнопки управления видео по умолчанию скрыты. Для их отображения необходимо нажать на экран, после чего кнопки отобразятся. Чтобы вернуться к вертикальному отображению необходимо повернуть телефон, либо нажать на стрелку «назад» в левом верхнем углу (см. рисунок 5).



Если Абоненту требуется видеозапись за определенный период времени, то он может нажать на значок «Календарь» в верхней части экрана, после чего откроется дополнительное окно, предлагающее выбрать день и время для просмотра видео (см. рисунок 6).

Рисунок 6 – Выбор видеозаписи за определенный период



Для загрузки видео требуется нажать на значок «Загрузить» в верхней части экрана, откроется окно с отображением информации о времени выбранного периода даты и времени и выбором длительности сохраняемого видеофайла: 1/3/5 минут (см. рисунок 7).

Рисунок 7 – Загрузка видеозаписи

Для выхода из режима просмотра архива в режим реального времени нужно нажать на переключатель «Архив» в верхней части экрана, чтобы снова отобразилась надпись «Live»

2.3.1 Управление оборудованием

В списке доступного оборудования Абонент видит их статусы:

- Открыто.
- Замкнуто.
- Не удалось открыть (в случае проблем с подключением к Интернету или оборудованию).

Открыть можно дверь в ТД, которая находится в статусе «Замкнуто».

Чтобы избежать ошибочного открытия какой-либо ТД, реализован «свайп». Абоненту необходимо потянуть вправо значок «Замкнутый замок» у соответствующей ТД, чтобы совершить действие «Открыть» (см. рисунок 8).



Рисунок 8 – Отображение оборудования

При нажатии на открытие Абонент почувствует микровибрацию.

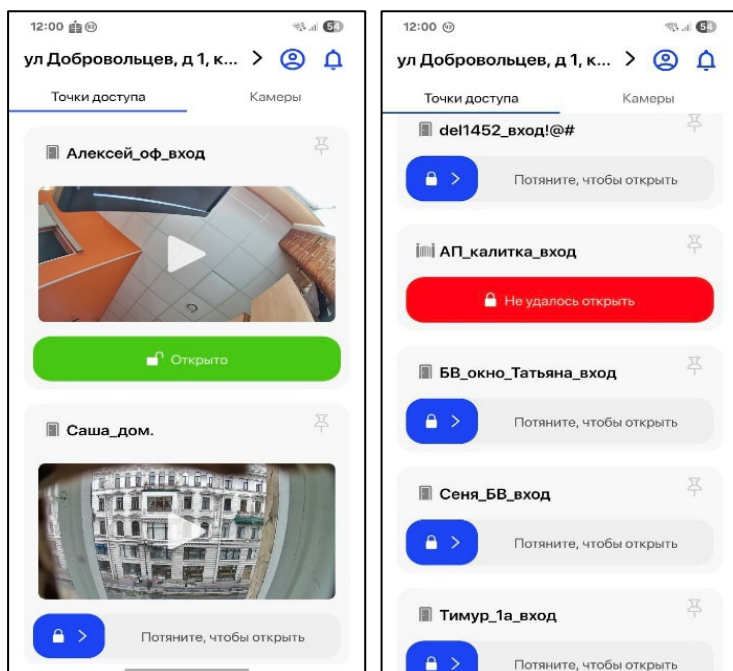


Рисунок 9 – Смена статусов оборудования на точке доступа

В случае успешного открытия статус ТД изменится на «Открыто» (см. рисунок 9).

В случае неуспешного открытия статус ТД изменится на «Не удалось открыть» (см. рисунок 9).

Если у Абонента нет активной подписки на тариф, она не оплачена или функция не входит в тариф, то при попытке взаимодействия Абонента с оборудованием МП покажет соответствующее уведомление или подсказку.

Управление тарифом и его оплата доступна только Главному абоненту квартиры.

2.3.2 Смена адреса

От выбранного Абонентом адреса зависит список оборудования, так как у Абонента может быть несколько квартир.

Для смены адреса необходимо нажать на сам адрес, выше списка доступных ТД.

Абонент попадет на экран «Адреса» со списком доступных адресов.

2.3.3 Профиль Абонента

Для просмотра своего профиля Абоненту необходимо нажать на иконку «Человечек»



, выше списка доступных ТД (см. рисунок 10).

Абонент попадает на экран «Профиль».

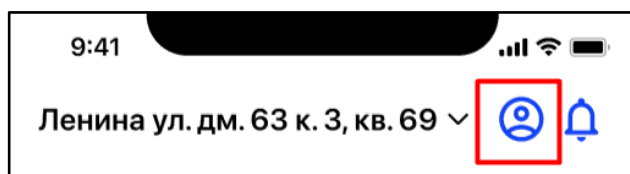


Рисунок 10 – Переход к профилю Абонента

2.3.4 Уведомления

Для просмотра списка уведомлений, которые могут прийти Абоненту от системы, необходимо нажать на иконку «Колокольчик» , выше списка доступных ТД (см. рисунок 11).

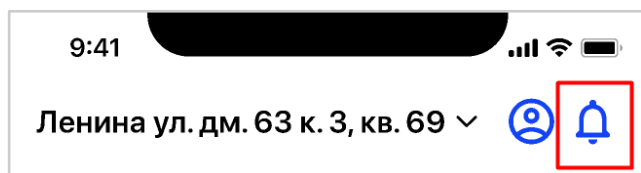


Рисунок 11 – Переход к списку уведомлений

2.4 Экран «Вызов»

2.4.1 Отображение звонка от оборудования

Вызов от оборудования, к которому Абонент имеет доступ, осуществляется независимо от нахождения Абонента в МП.

Звонок может поступить в виде push или на весь экран мобильного телефона (с камерой/без камеры) (см. рисунок 12).

В случае, если Абоненту не доступна функция звонка от оборудования для его активного тарифа, то на экране «Оборудования» система покажет соответствующую подсказку.

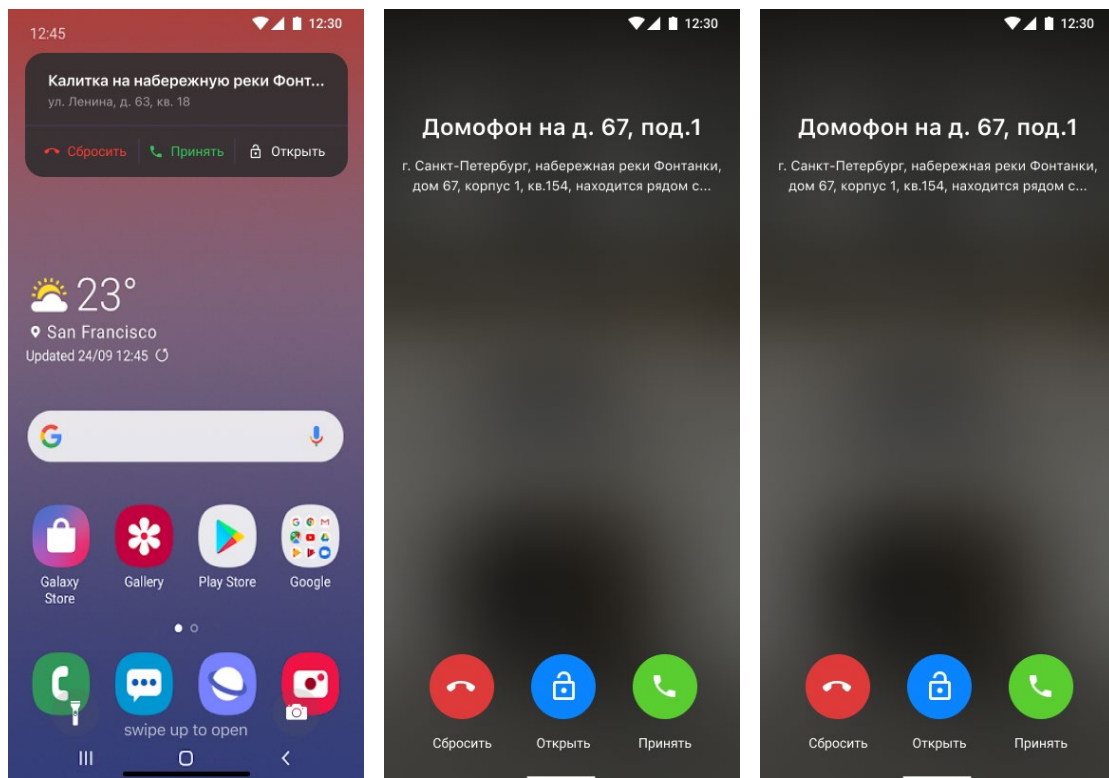
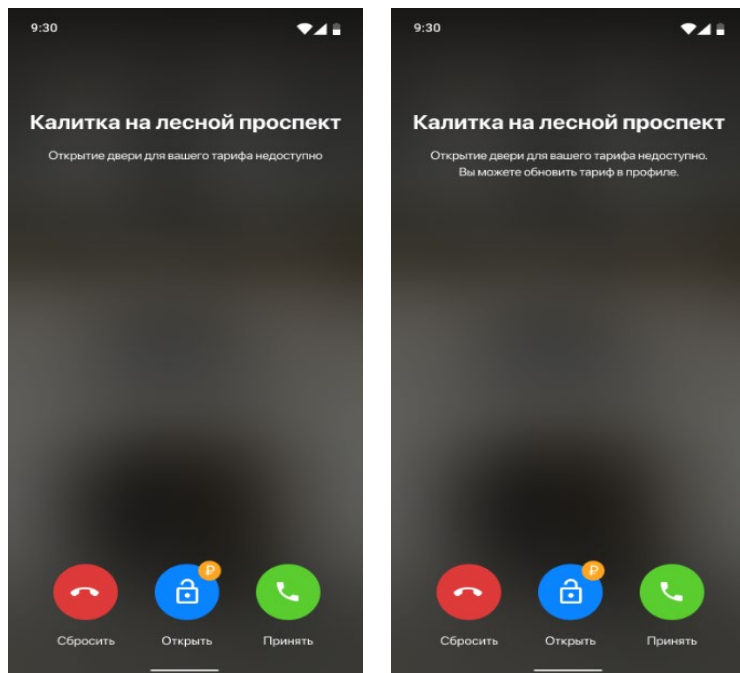


Рисунок 12 – Вызов от оборудования

Абонент видит информацию с какого именно оборудования (ТД) ему поступает вызов и принимает решение, что сделать с входящим вызовом:

- Принять звонок и осуществить голосовую связь с последующим открытием двери.
- Отклонить звонок.
- Открыть дверь без принятия звонка.



В случае, если Абонент нажмет на кнопку «Открыть», а данная функция недоступна для его активного тарифа, то МП покажет соответствующее уведомление. Дополнительно будет отображаться иконка «Р» (см. рисунок 13).

В случае отсутствия функции видео в тарифе или неоплаты тарифа Главным абонентом, система покажет соответствующее уведомление.

Рисунок 13 – Пример информационного сообщения, когда функция недоступна в тарифе

2.4.2 Прием звонка от оборудования

На экране принятого вызова Абонент видит отсчет времени звонка и стандартные функциональные кнопки, такие как:

- Вкл / выкл громкой связи.
- Вкл / выкл микрофона.
- Отклонить звонок.
- Открыть.

При нажатии на открытие Абонент почувствует микровибрацию.

2.5 Экран «Адреса»

2.5.1 Список адресов

Экран «Адреса» вызывается с экрана «Список оборудования» при нажатии на сам адрес.

Абонент видит список доступных ему адресов квартир.



Одна из квартир Абонента, если их несколько, устанавливается как основная (по умолчанию) при первом входе Абонента в МП (см. рисунок14).

Рисунок 14 – Отображение адреса по умолчанию

2.5.2 Смена адреса по умолчанию

Абонент выбирает адрес из списка, если их несколько, и нажимает кнопку «Сохранить». Выбранный адрес в списке отмечается синей галочкой (Android) или выделяется цветом (iOS), как основной.

При последующем входе в МП по умолчанию будет указан выбранный адрес. Абоненту отобразится вся информация, относящаяся к нему.

Абонент может снова поменять адрес, информация в приложении тоже изменится согласно выбранному адресу.

2.5.3 Блокировка адреса

Под блокировкой адреса Абонента подразумевается статус «Неактивен» в УЗ абонента для конкретно выбранного адреса.

В случае, если Абонент имеет статус «Неактивен», при попытке работы с таким Абонентом на экране появляется иконка «замок» после успешной авторизации в МП и надпись: **«Ваша учётная запись по этому адресу неактивна»**.

Абоненту необходимо обратиться в УК для выяснения причины статуса его УЗ по выбранному адресу квартиры или к Главному абоненту, если пользователь МП является простым Абонентом по выбранному адресу квартиры.

В случае, когда у Абонента нет ни одного привязанного адреса к его УЗ, то после успешной авторизации в МП он увидит экран с иконкой «дом» и соответствующее информационное сообщение: **«К Вашей учётной записи не привязан адрес»**.

2.6 Экран «Профиль»

Экран «Профиль» вызывается с экрана «Список оборудования» при нажатии на иконку «Человечек» .

От выбранного Абонентом адреса зависят данные профиля, так как у Абонента может быть несколько квартир, управляемых разными УК или одной, и УЗ может быть заполнена по-разному.

2.6.1 Выход из профиля

При необходимости Абонент может выйти из своего профиля, нажав на кнопку «Выйти». Затем подтвердить свое действие или отменить, при ошибочном нажатии.

В случае положительного ответа Абонент попадает на первый экран «Авторизации».

2.6.2 Раздел «Личная информация»

В разделе «Личная информация» Абонент видит следующую информацию о своей УЗ:

➤ Текущий адрес Абонента, по которому отображена информация с возможностью выбора другого адреса, если у Абонента их несколько.

- Фамилия.
- Имя.
- Отчество.
- Форма обращения.
- Номер телефона.
- E-mail.
- Согласие на получение SMS / E-mail / Push – уведомлений.
- Блок «Родительский контроль».
- Блок «Настройки доступа».

Поля «Активен с» и «Активен по» актуальны для профиля Абонента и отображаются только в случае наличия в них данных.

Для редактирования Абоненту доступны поля:

- Фамилия.
- Имя.
- Отчество.
- Форма обращения.
- E-mail.

Все поля, обязательные для заполнения, помечены красной звездочкой.

При нажатии на поля, доступные к редактированию, вызывается стандартная клавиатура мобильного телефона для внесения/изменения информации.

Данные в остальных полях отображаются в режиме просмотра. Абонент должен обратиться в УК, чтобы внести в них изменения.

В блоке **«Родительский контроль»** отображается информация о доступности просмотра событий других Абонентов квартиры.

Для Главного абонента по умолчанию доступен просмотр событий всех абонентов квартиры.

Для Абонента будет указан список Абонентов, события которых им доступны (см. рисунок 15). Родительский контроль настраивается Главным абонентом в разделе **«Абоненты»**.

Рисунок 15 – Пример блока «Родительский контроль» в профиле Абонент

В блоке **«Настройки доступа»** отображается информация о типе настройки доступа для Абонента. По умолчанию каждый Абонент имеет тип настройки **«Мобильное приложение»**.

Для Главного абонента отображается поле **«Тип настройки»** и значок информационной подсказки (см. рисунок 16).

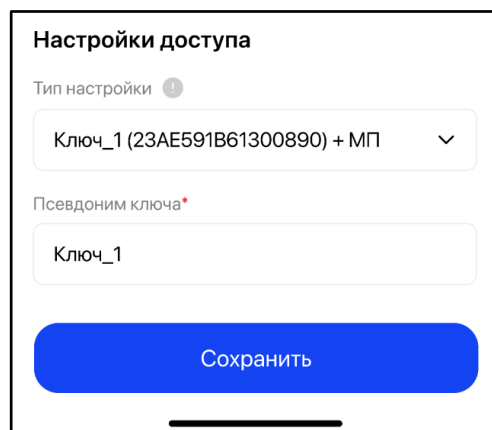
Рисунок 16 – Блок «Настройки доступа» для Главного абонента в профиле

При нажатии на значок  открывается окно с текстом: *«При выборе ключа в качестве типа настройки доступы к оборудованию по ключу и через мобильное приложение (МП) будут одинаковыми. При необходимости отвязать ключ от абонента, выберите значение "Мобильное приложение (МП)" в качестве типа настройки, с кнопкой «Понятно».*

Главный абонент может сам привязать или отвязать себе ключ.

В случае, когда к Главному абоненту не привязан ключ, он видит значение в поле **«Тип настройки»** - **«Мобильное приложение (МП)»**, с возможностью выбора из выпадающего списка ключа, если они есть в квартире.

Настройка такого типа означает, что Абонент может управлять оборудованием только через МП.



В случае, когда к Главному абоненту привязан ключ, он видит значение в поле «**Тип настройки**» - «**Псевдоним (уникальный номер ключа) + МП**» и дополнительное поле «**Псевдоним ключа**», которое доступно для редактирования (см. рисунок 17).

Настройка такого типа означает, что Абонент может управлять оборудованием не только через МП, но и прикладывать физический ключ к оборудованию в ТД.

Рисунок 17 – Пример настройки доступа, когда выбран ключ + МП

Для Абонента блок «**Настройки доступа**» будет отображаться только в том случае, если Абонент имеет ключ.

Абоненту отображается уникальный номер ключа без возможности внесения изменений и поле «**Псевдоним ключа**», доступное для редактирования.

Абонент не может самостоятельно назначить себе ключ или выбрать другой, для этого ему необходимо обратиться в УК или к Главному абоненту квартиры.

По умолчанию Абонент видит псевдоним ключа, выданный УК.

После внесения всех изменений необходимо нажать на кнопку «**Сохранить**».

Если Абонент заполнил не все обязательные поля, то кнопка «**Сохранить**» будет недоступна, а система подсветит красным цветом все ошибочные поля.

В случае, когда Абонент внес изменения в личную информацию своей УЗ и не нажал кнопку «**Сохранить**», а решил вернуться на другой экран приложения, МП выдаст уведомление о подтверждении действий: «**Вы уверены, что хотите прервать редактирование профиля?**».

При возникновении сбоя в сети, отсутствия сигнала или ошибки сохранения данных МП выдаст в интерфейсе соответствующее уведомление Абоненту.

2.7 Экран «История»

В разделе «История (События)» (наименование раздела зависит от версии МП: Android/iOS) Абонент видит список совершенных событий/действий, по выбранному адресу

квартиры.

Список представляет собой карточки событий с краткой информацией (см. рисунок 18):

В карточке событий содержится следующая информация:

- Скриншот события (при наличии).
- Дата и время события.
- Тип события.
- Наименование оборудования.
- Абонент, совершивший событие (опционально).
- Адрес абонента.

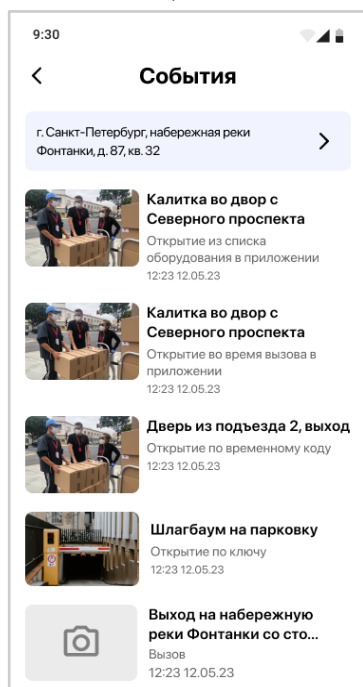


Рисунок 18 – Пример экрана «События»

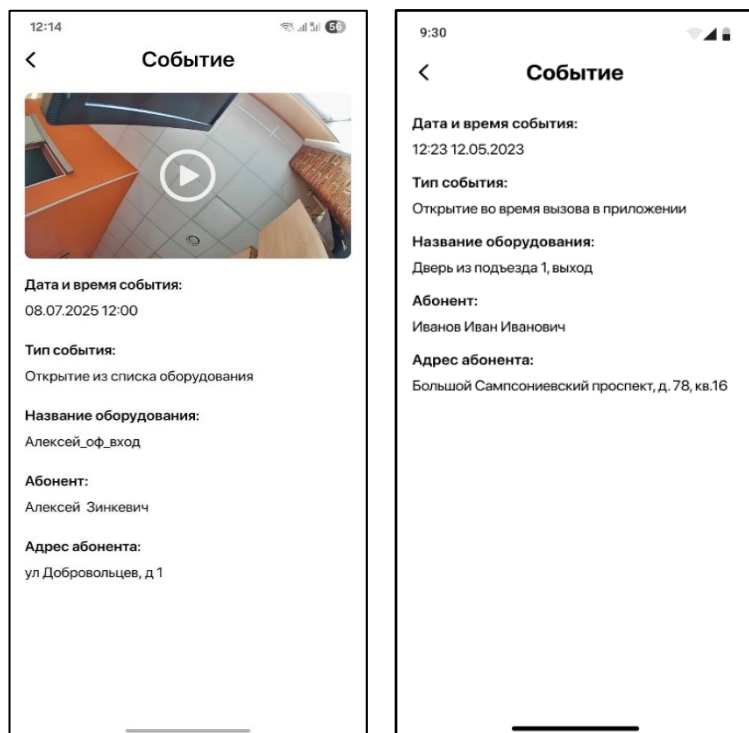


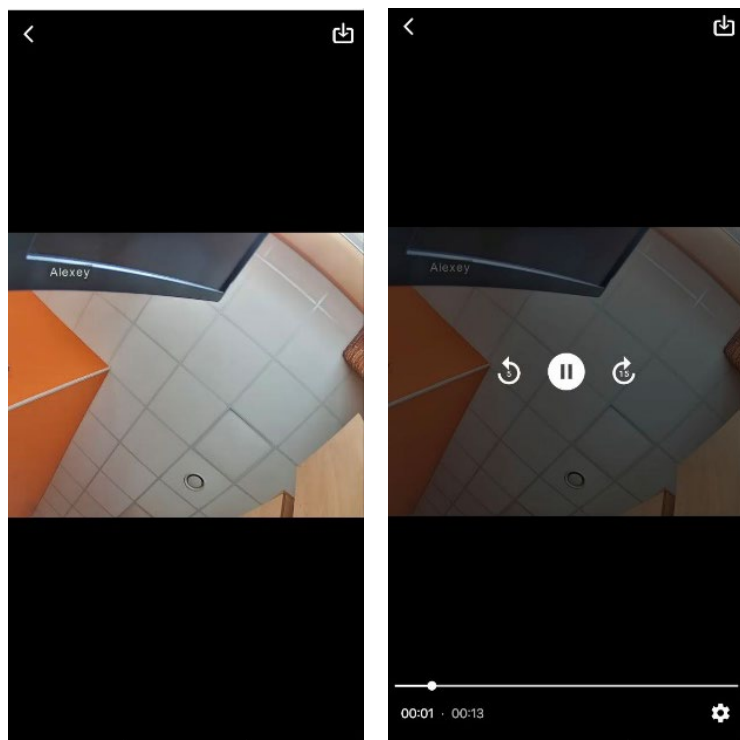
Рисунок 19 – Пример карточки события

По типу события делятся:

- Открытие из списка оборудования в приложении.
- Открытие во время вызова в приложении.
- Открытие по ключу.
- Вызов.

При смене адреса Абонента меняются и данные, которые доступны Абоненту МП.

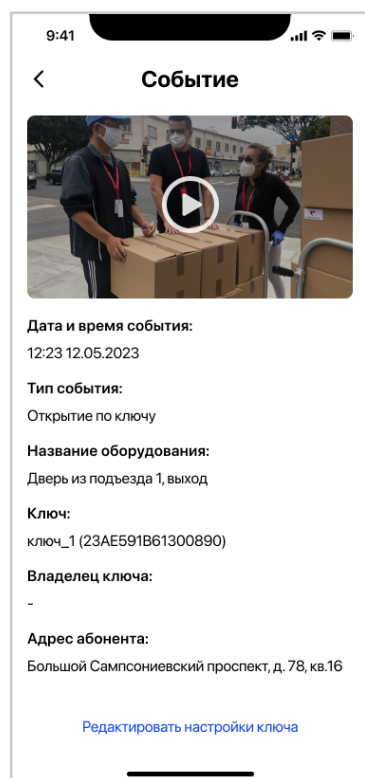
При необходимости Абонент может открыть карточку события, нажав на него, и посмотреть подробную информацию (см. рисунок 19). В зависимости от типа события, Абонент увидит разные поля.



Скриншот события из карточки можно открыть в режиме полного экрана. Открывшееся изображение/видео, которое можно приблизить/отдалить или скачать на мобильное устройство (см. рисунок 20).

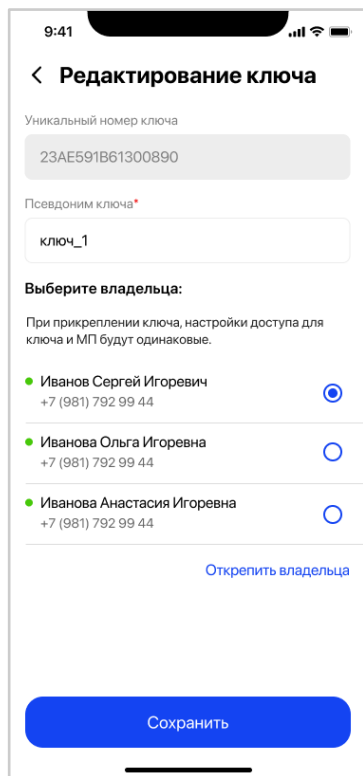
Рисунок 20 – Скриншот события в режиме полного экрана

В случае, когда Абонент новый и/или по выбранному адресу квартиры нет ни одного события, то он увидит экран с соответствующим информационным сообщением: **«Здесь будет отображаться список событий по Вашей квартире»**.



Для типа события **«Открытие по ключу»** Главному абоненту доступна кнопка **«Редактировать настройки ключа»** (см. рисунок 21).

Рисунок 21 – Пример события «Открытие по ключу»



После клика на кнопку открывается экран **«Редактирование ключа»**.

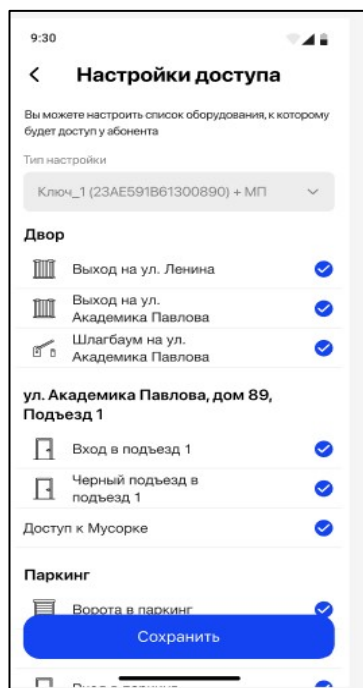
Главному абоненту доступно переименование псевдонима ключа, а также назначение/отвязка владельца ключа (см. рисунок 22).

Выбор владельца ключа состоит из всех Абонентов квартиры, в том числе и Главного абонента.

Рисунок 22 – Редактирование ключа из события для Главного абонента

Если ключ не имеет владельца, то все чек-боксы будут пустые.

Если ключ уже имеет владельца, то чек-бокс будет проставлен напротив этого Абонента.



После выбора владельца Главный абонент должен настроить доступы к оборудованию и нажать кнопку **«Сохранить»** (см. рисунок 23).

В случае выбора владельцем ключа Главным абонентом самого себя, настройка доступа не нужна. Главный абонент по умолчанию имеет полный доступ к оборудованию, согласно доступам его адреса квартиры.

Рисунок 23 – Настройка доступа для ключа через событие

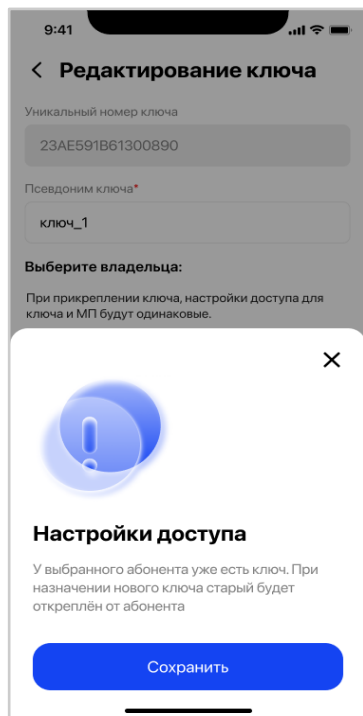


Рисунок 24 – Смена владельца ключа из события

2.8 Экран «Обращения»

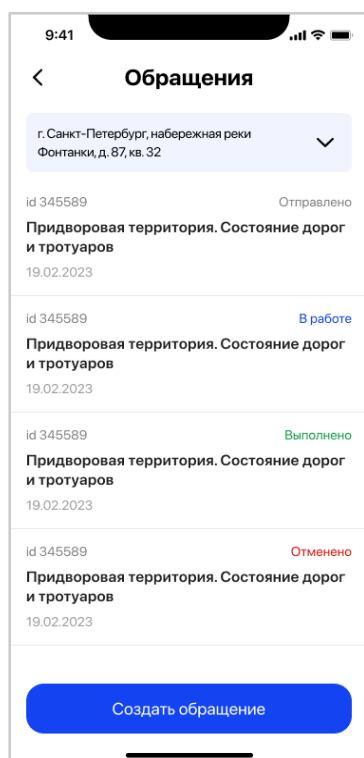


Рисунок 25 – Список обращений Абонента

Если Главный абонент выбрал ключ, который уже имеет владельца, то система покажет предупреждение (см. рисунок 24).

Для Абонента квартиры доступно только переименование псевдонима ключа, у которого он является владельцем.

Отправка заявки на сохранение данных о ключе происходит только по кнопке «Сохранить».

В случае, когда Абонент внес изменения, не нажал кнопку «Сохранить» и пытается перейти на другой экран, система запросит подтверждение его действия.

В разделе «Обращения» Абонент может видеть список всех обращений, которые он создал по выбранному адресу квартиры, их ID, статус и дату создания (см. рисунок 25).

Для просмотра всего списка обращений необходимо использовать вертикальную прокрутку.

При смене адреса Абонента меняются и данные, доступные в МП.

Обращения могут быть первичные и повторные. Максимально Абонент может создать до **10 обращений в день**, в том числе и повторных.

Для наглядности каждый статус обращения имеет свою цветовую окраску в списке обращений:

- «Отправлено» (серый) – означает, что обращение успешно сохранено и зарегистрировано.
- «В работе» (синий) – означает, что над обращением начал работать специалист.
- «Выполнено» (зеленый) – означает, что обращение выполнено и требует оценки от Абонента (обратной связи).
- «Отменено» (красный) – означает, что обращение не было

принято УК / ЖК и не зарегистрировано.

Абонент может просмотреть детальную подробную информацию по своему обращению, кликнув на нужную строку в списке всех обращений.

В случае, когда Абонент новый и/или по выбранному адресу квартиры нет ни одного обращения, то он увидит экран с соответствующим информационным сообщением: *«Здесь будет отображаться список обращений по Вашей квартире»*.

2.8.1 Создание обращения

Для того, чтобы создать новое обращение необходимо нажать кнопку **«Создать обращение»** на экране **«Обращения»**. После нажатия на кнопку открывается экран **«Новое обращение»** с чат-ботом и запускается процесс создания нового обращения, состоящий из нескольких шагов:

1. Выбрать категорию обращения:

На экране **«Новое обращение»** Абоненту отображается стартовое сообщение от чат-бота: *«Здравствуйте! В данном разделе вы можете подать обращение на любую интересующую вас проблему. Выберите категорию»*.

Ниже сообщения перечислены наиболее частые категории, и дополнительная **кнопка «Показать еще»**, при клике на которую откроется весь список существующих категорий. В случае, если Абонент не нашел нужную, он может выбрать значение **«Другое»**.

2. Выбрать тему обращения:

После выбора категории обращения, чат-бот предлагает выбрать тему обращения. Список тем обращения зависит от выбранной категории.

Ниже сообщения перечислены наиболее частые темы, и дополнительная кнопка **«Показать ещё»**, при клике на которую откроется весь список существующих тем, выбранной категории. В случае, если Абонент не нашел нужную, он может выбрать значение **«Другое»**.

Если Абонент выбрал не ту категорию, он может вернуться снова к ее выбору, нажав на кнопку **«Вернуться на выбор категории»**.

3. Ввести текст обращения и добавить материалы:

Следующим шагом будет ввод текста обращения и добавление материалов.

При клике на поле для ввода текста вызывается стандартная клавиатура мобильного телефона для внесения/изменения информации.

Добавление материалов (фото/видео) необязательно, но будет удобным и информативным для исполнителя обращения.

При клике на иконку **«Скрепка»**  вызывается стандартный функционал хранения мультимедиа на мобильном устройстве.

Абоненту доступно отметить до **5 файлов до 5 Мб** (фото и видео) и нажать кнопку «**Добавить**». На экране «**Новое обращение**» появится предпросмотр выбранных файлов, с возможностью их сброса (см. рисунок 26).

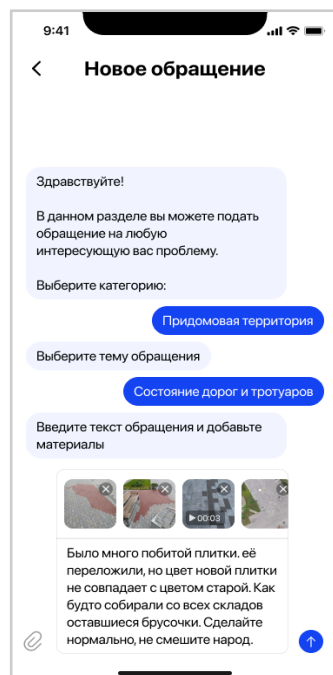
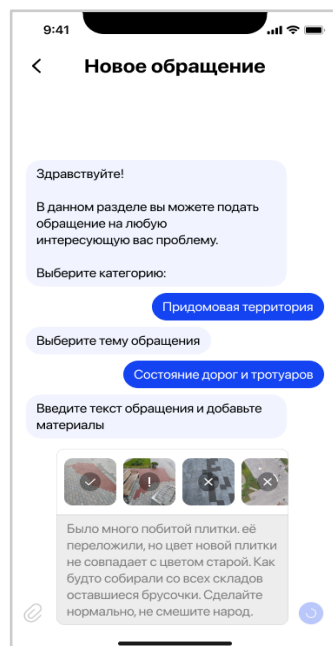


Рисунок 26 – Предпросмотр текста и материалов обращения

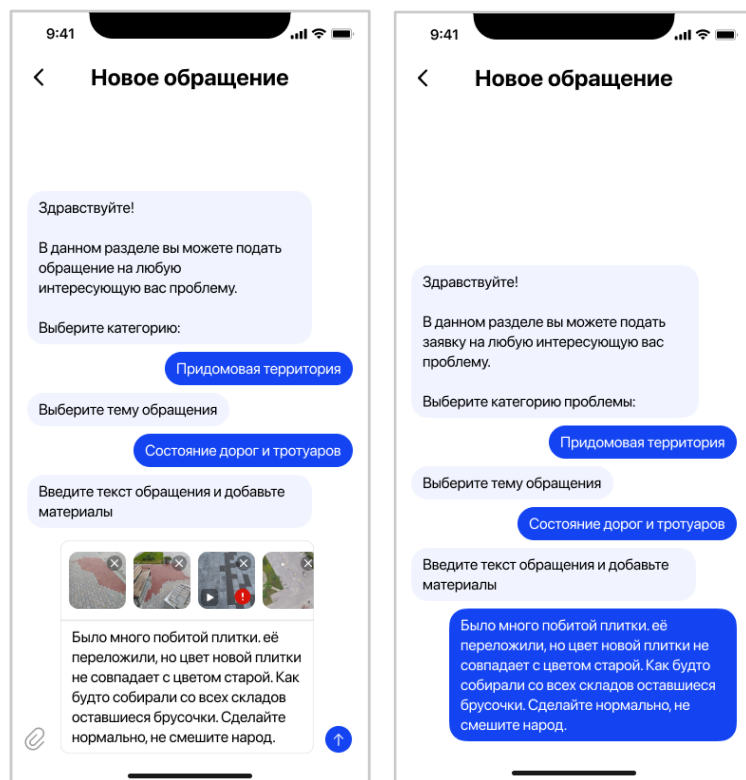
4. Отправка данных в систему:

Для отправки обращения на регистрацию необходимо нажать кнопку «**Отправить**». В момент отправки данных изменить текст обращения нельзя.



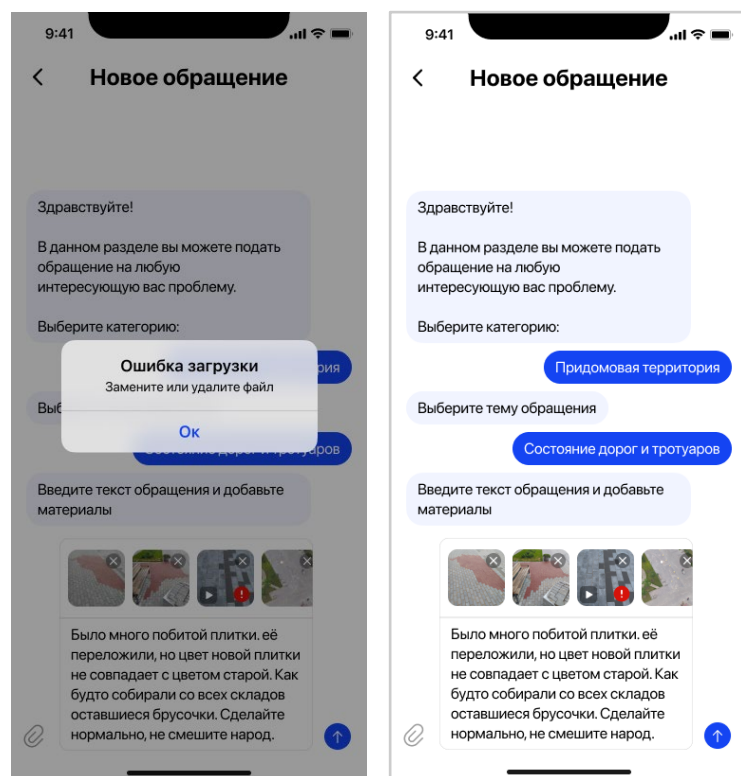
Успешно загруженные файлы будут отмечены галочкой, файлы в процессе загрузки будут иметь значок загрузки, а файлы, которые система не приняла, будут отмечены восклицательным знаком (см. рисунок 27).

Рисунок 27 – Пример загрузки материалов обращения



После проверки и загрузки всех файлов Абонент увидит отправленное в чат-бот обращение без возможности внесения изменений в текст и прикладываемые файлы (см. рисунок 28).

Рисунок 28 – Успешно загруженные данные по обращению



В случае возникновения какой-либо ошибки при загрузке данных МП покажет Абоненту предупреждение и помечит такой файл красным восклицательным знаком (см. рисунок 29).

Рисунок 29 – Ошибка загрузки данных по обращению

5. Регистрация обращения:

Завершающим этапом создания нового обращения будет получение Абонентом от чат-бота сообщения: *«Спасибо! Ваше обращение создано. Вы можете посмотреть актуальный статус обращения в профиле в разделе «Обращения» или по кнопке ниже».*

При клике на кнопку **«К обращению»** происходит переход Абонента на страницу обращения.

В случае возникновения какой-либо ошибки, чат-бот сообщит Абоненту: *«Извините, не удалось создать обращение. Попробуйте позже».*

2.8.2 Первичное обращение

Страница первичного обращения содержит:

- ID (идентификационный номер).
- Тема обращения.
- Статус.
- Приоритет.
- Дата создания.
- Дата изменения.
- Текст обращения.
- Материалы обращения.
- Блок «История» (отображает информацию об истории действий над обращением).

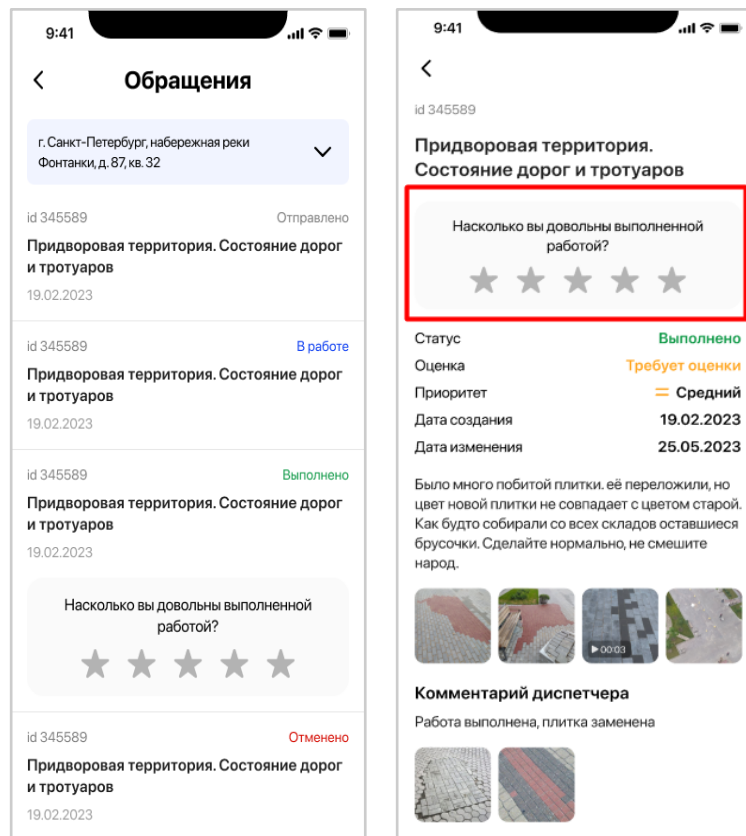
Вся информация на странице обращения отображается в режиме чтения. В блоке **«История»** будет зафиксировано каждое изменение значения статуса обращения, дата и время. На странице обращения в статусе **«Выполнено»** дополнительно отображаются:

- Статус оценки.
- Блок «Оценка», если Абонент еще не поставил оценку.
- Комментарий диспетчера.
- Кнопка **«Отправить повторное обращение»**, если Абонент не поставил оценку. Повторное обращение Абонент может отправить в течение **5 дней** от даты исполнения обращения. После истечения срока кнопка пропадает.

При необходимости Абонент может напрямую связаться с УК и подать заявку по телефону/E-mail/лично.

2.8.3 Оценка обращения

После выполнения обращения сотрудниками УК/ЖК Абоненту необходимо оценить их работу для улучшения качества обслуживания.



Абонент может перейти на страницу «Оценка обращения» со страницы обращения или со списка всех обращений, кликнув на блок «Оценка» (см. рисунок 30).

Блок «Оценка» отображается до тех пор, пока Абонент не поставит оценку или не подаст повторное обращение. Экран «Оценка обращения» содержит:

- Уровень оценки (от 1 до 5 звезд).
- Комментарии об обращении.
- Кнопка «Добавить фото или видео».
- Кнопка «Оценить».

Рисунок 30 – Блок «Оценка»



Добавление фото и видео материалов аналогичное, как при создании нового обращения.

После отправки оценки обращения на странице обращения пропадает блок «Оценка» и кнопка повторной отправки обращения. В поле «Оценка» будет значение, которое выбрал Абонент (см. рисунок 31).

В блоке «История» будет зафиксирована оценка обращения, дата и время.

Рисунок 31 – Пример страницы первичного обращения в статусе «Выполнено» с оценкой

2.8.4 Создание повторного обращения



Если Абонент не доволен выполненной работой сотрудника УК по обращению и хочет переоткрыть его, у него есть **5 дней** на отправку повторного обращения.

После истечения срока повторно обращение подать нельзя, только создать новое. Максимально Абонент может создать до **10 обращений в день**, в том числе и повторных.

Для создания повторного обращения необходимо нажать кнопку «Отправить повторное обращение» на странице обращения (см. рисунок 32). Кнопка отображается только для обращений в статусе «Выполнено».

При клике на кнопку Абоненту откроется экран «Повторное обращение» с чат-ботом и запустится процесс создания повторного обращения.

Абоненту необходимо ввести текст, приложить при необходимости материалы и нажать кнопку «Отправить».

Рисунок 32 – Страница обращения, возможность отправки повторного обращения

Логика работы с текстом и файлами аналогична, как при создании первичного обращения.

После проверки и загрузки всех файлов Абонент видит отправленное в чат-бот сообщение без возможности внесения изменений в текст и прикладываемые файлы.

В случае возникновения какой-либо ошибки при загрузке данных система покажет пользователю МП предупреждение и пометит такой файл красным восклицательным знаком. Абонент может заменить ошибочный файл, удалить вовсе, а также внести изменения в текст обращения.

Завершающим этапом создания повторного обращения будет получение Абонентом от чат-бота сообщения: *«Спасибо! Повторное обращение создано. Вы можете посмотреть актуальный статус обращения в профиле в разделе «Обращения» или по кнопке ниже».*

При клике на кнопку **«К обращению»** происходит переход Абонента на страницу обращения.

В случае возникновения какой-либо ошибки, чат-бот сообщит Абоненту: *«Извините, не удалось создать обращение. Попробуйте позже».*

2.8.5 Повторное обращение

Страница повторного обращения содержит:

- ID (идентификационный номер).
- Тег «Повторное».
- Тема обращения.
- Статус.
- Приоритет.
- Дата создания.
- Дата изменения.
- Текст обращения.
- Материалы обращения.
- Блок «История».
- Кнопка «Посмотреть версии обращения».

Вся информация на странице обращения отображается в режиме чтения.

В блоке **«История»** будет зафиксировано каждое изменение значения статуса обращения, дата и время.

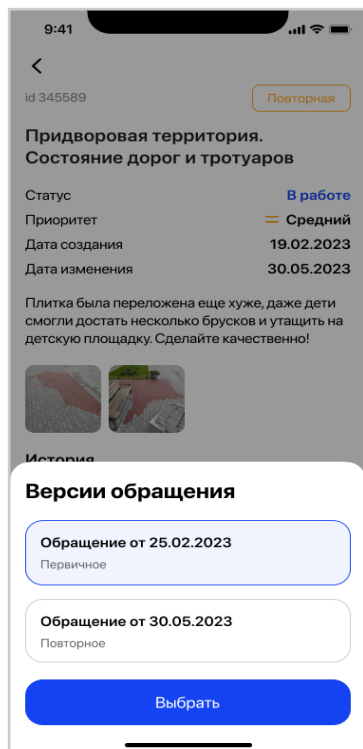


Рисунок 33 – Выбор версии обращения

При клике на кнопку «Посмотреть версии обращения» открывается список версий обращения, состоящий из первичного обращения и повторных (см. рисунок 33).



Рисунок 34 – Пример страницы версии обращения

Абонент может посмотреть информацию по каждой версии обращения, кликнув на соответствующую запись. Откроется страница версии обращения (см. рисунок 34). Вся информация на странице обращения отображается в режиме чтения.

Абонент может переключаться между версиями обращения и просматривать информацию о нем, статус работ, все материалы и комментарии.

При необходимости Абонент может напрямую связаться с УК.

2.9 Экран «Настройки»

2.9.1 Раздел «Абоненты»

Раздел «Абоненты» доступен только для Главного абонента по выбранному адресу квартиры.

На экране «Абоненты» Главный абонент может видеть список всех Абонентов по выбранному адресу квартиры (кроме себя), которые привязаны к его квартире, их статус и возможность настройки родительского контроля.

Зеленый кружок означает, что УЗ Абонента активна на выбранном адресе квартиры.

Красный кружок означает, что УЗ Абонента неактивна на выбранном адресе квартиры.

Абонентов можно добавить, обратившись в УК или самостоятельно через МП.

Если Главный абонент является единственным Абонентом по данному адресу, то список на экране «Абоненты» будет пустым.

2.9.1.1 Добавление новых Абонентов

Для того, чтобы добавить нового Абонента в квартиру необходимо нажать **кнопку «Добавить абонента»** на экране «Абоненты». После нажатия на кнопку запускается пошаговый процесс добавления нового Абонента:

1. Указать номер телефона нового Абонента

Главный абонент должен обязательно указать номер мобильного телефона нового Абонента.

Если такой номер телефона уже есть в списке Абонентов Главного абонента, то система покажет сообщение об ошибке, что такой Абонент уже добавлен.

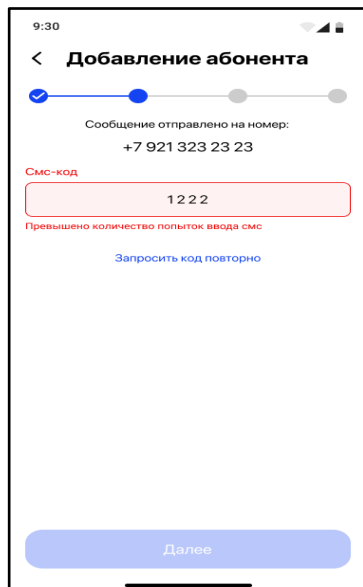
Если такого номера телефона в списке Главного абонента нет, то появляется следующий экран ввода кода подтверждения, который был отправлен на указанный ранее номер телефона нового Абонента.

2. Ввод кода подтверждения

Главный абонент должен ввести код подтверждения, который пришел на номер мобильного телефона нового Абонента.

В случае неверного ввода кода поле окрашивается в красный цвет.

Через определенное время Абонент может запросить код повторно (время обратного отсчета отображается на экране).



Существует ограничение на количество запросов SMS в день. Если Абонент превысил количество запрашиваемых SMS, то он получит сообщение об этом (см. рисунок 35).

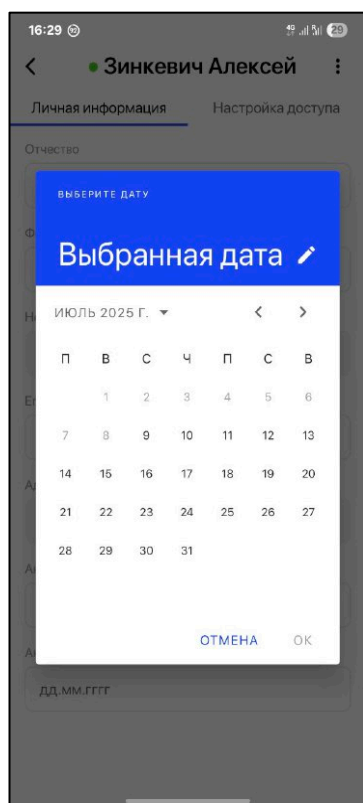
Рисунок 35 – Сообщение о превышении количества попыток запроса кода

3. Заполнение личной информации об Абоненте

На экране личной информации Главному абоненту может быть показано 2 варианта отображения страницы.

1 Вариант (когда Абонент новый и его УЗ ранее не было в базе данных УК).

В этом случае Главному абоненту требуется заполнить всю необходимую информацию с нуля и нажать кнопку «Далее».



Поля личной информации содержат:

- Фамилия.
- Имя.
- Отчество.
- Форма обращения.
- E-mail.
- Активен с.
- Активен по.

Все поля, обязательные для заполнения, помечены красной звездочкой.

При нажатии на поля, доступные к редактированию, вызывается стандартная клавиатура мобильного телефона для внесения/изменения информации. Данные в остальных полях отображаются в режиме просмотра. Для полей «Активен с», «Активен по» вызывается календарь (см. рисунок 36).

Рисунок 36 – Пример отображения календаря для установки периода активности УЗ

2 Вариант (когда УЗ нового Абонента уже есть в базе данных УК).

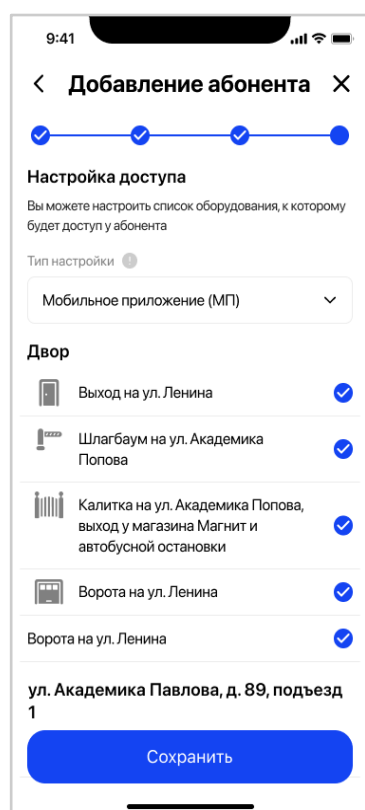
В этом случае поля личной информации об Абоненте уже будут частично заполнены существующими личными данными. Главному абоненту необходимо проверить их корректность и нажать кнопку «Далее».

При необходимости Главный абонент может внести изменения в данные нового Абонента. При нажатии на поля, доступные к редактированию, вызывается стандартная клавиатура мобильного телефона для внесения/изменения информации. Все поля, обязательные для заполнения, помечены красной звездочкой. Данные в остальных полях отображаются в режиме просмотра.

Для полей «Активен с», «Активен по» вызывается календарь (см. рисунок 36).

После успешного ввода личной информации о новом Абоненте Главный абонент переходит на следующий экран настройки оборудования.

4. Настройка доступа к оборудованию



На экране настройки доступа Главный абонент видит поле «**Тип настройки**», с информационным значком и соответствующую структуру Объекта с перечнем ТД, которые доступны ему самому, как Главному абоненту по выбранному адресу квартиры (см. рисунок 37).

По умолчанию в поле «**Тип настройки**» выбрано значение «**Мобильное приложение (МП)**» и все галки доступа установлены. Настройка такого типа означает, что Абонент может управлять оборудованием только через МП.

При нажатии на значок открывается окно с текстом: «*При выборе ключа в качестве типа настройки, доступы к оборудованию по ключу и через мобильное приложение (МП) будут одинаковыми. При необходимости отвязать ключ от абонента, выберите значение «Мобильное приложение (МП)» в качестве типа настройки*», с кнопкой «Понятно».

Рисунок 37 – Настройка доступа для нового Абонента

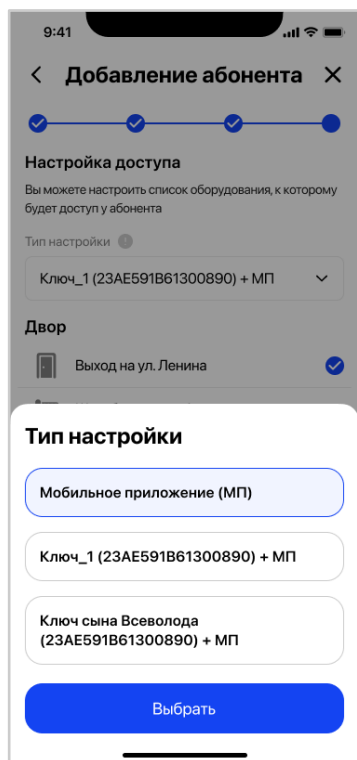


Рисунок 38 – Выбор ключей квартиры из списка доступных

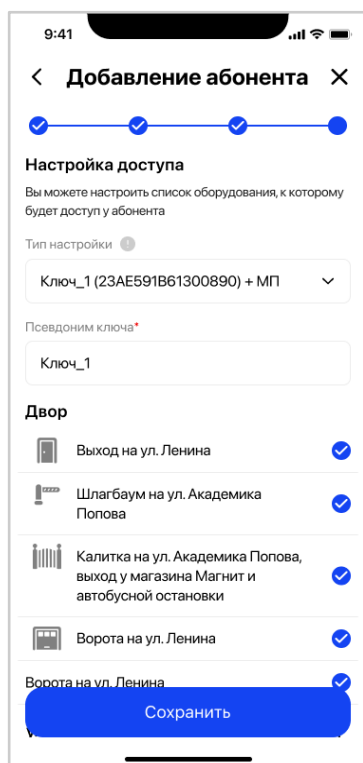


Рисунок 39 – Пример настройки доступа, когда выбран «ключ + МП»

При необходимости Главный абонент может поменять тип настройки, выбрав значение «Ключ + МП», если к квартире были добавлены ключи (см. рисунок 38).

В случае выбора значения «Ключ + МП» появится дополнительное поле «Псевдоним ключа», доступное для редактирования (см. рисунок 39).

По умолчанию Абонент видит псевдоним ключа, выданного УК.

Настройка такого типа означает, что Абонент может управлять оборудованием не только через МП, но и прикладывать физический ключ к оборудованию в ТД.

Главный абонент может изменить доступ нового Абонента к какому-либо оборудованию и снять соответствующую галочку напротив него.

Новый Абонент не может получить больше доступа, чем есть у Главного абонента по выбранному адресу.

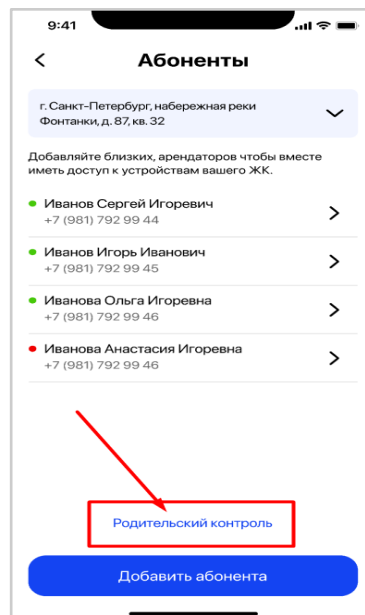
После внесения всех изменений необходимо нажать кнопку «Сохранить».

В случае успешного сохранения данных нового Абонента МП покажет Главному абоненту сообщение, что заявка на добавление Абонента отправлена. Новый Абонент появится в списке Абонентов.

После этого новый Абонент может скачать МП «еДом» для ОС Android или iOS на свой мобильный телефон и пройти авторизацию.

При возникновении сбоя в сети, отсутствия сигнала или ошибки сохранения данных приложение выдаст в интерфейсе соответствующее уведомление Абоненту.

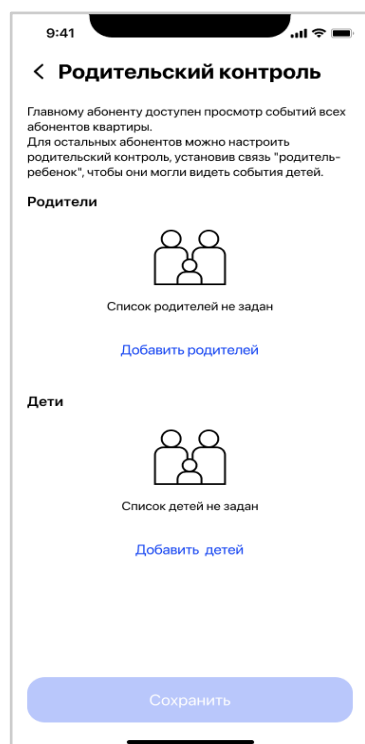
2.9.1.2 Родительский контроль



Главный абонент может настроить родительский контроль для Абонентов своей квартиры (см. рисунок 40).

Настроить родительский контроль можно только тогда, когда к квартире привязано два и более Абонентов, включая Главного абонента. Главный абонент по умолчанию видит список событий всех Абонентов квартиры.

Рисунок 40 – Родительский контроль

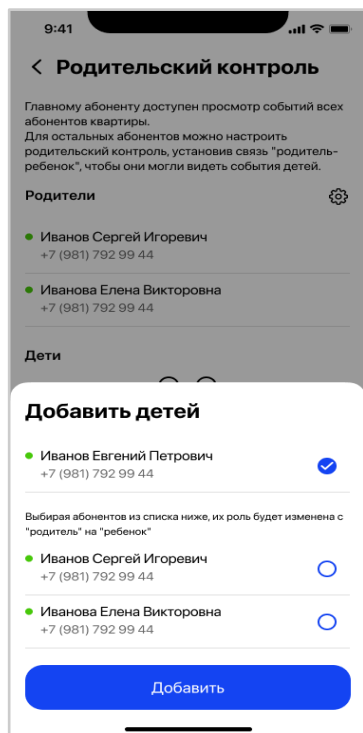


При клике на кнопку **«Родительский контроль»** Главный абонент попадает на экран настройки родительского контроля, где должен распределить Абонентов своей квартиры по спискам: **«Родители»** и **«Дети»** и нажать кнопку **«Сохранить»** (см. рисунок 41).

Рисунок 41 – Настройка родительского контроля

Главный абонент может распределить не всех Абонентов квартиры, но обязательно должен выбрать хотя бы одного в каждый блок, чтобы данные сохранились.

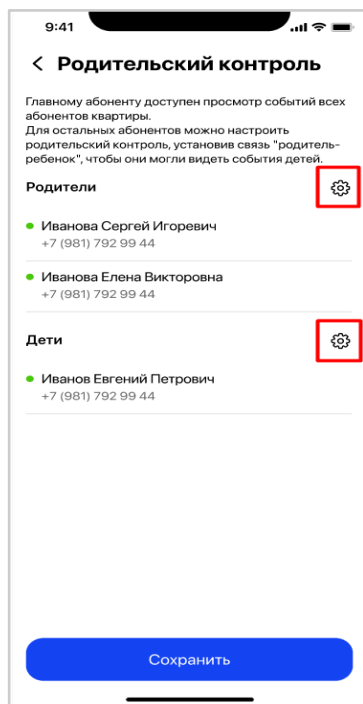
Один Абонент не может быть в двух списках одновременно.



Выбранный Абонент в списке «Родители» не отображается в списке «Дети» и наоборот (см. рисунок 42).

Рисунок 42 – Распределение абонентов по спискам «Родители» и «Дети»

После сохранения настроек устанавливается связь «родитель-ребенок» между Абонентами квартиры. Информация, события какого Абонента доступны Абоненту-родителю, отображается в его личной информации в блоке «Родительский контроль». Для Абонентов-детей информация, кто может просматривать их события **не отображается**.



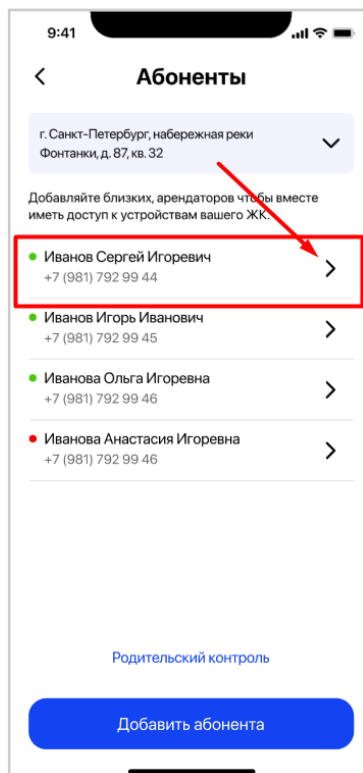
В случае, когда Главный абонент распределил Абонентов по блокам, но не нажал кнопку «Сохранить», а попытался вернуться на экран «Абоненты», МП должно запросить у него подтверждение: *«Вы уверены, что хотите прервать редактирование?»*

При необходимости Главный абонент может поменять список «Родители» и «Дети» после сохранения или в процессе настройки, нажав на иконку «шестеренка»  (см. рисунок 43). Откроется список Абонентов, где необходимо добавить/убрать чек-боксы.

В случае, когда происходит смена Главного абонента квартиры, все настройки родительского контроля сбрасываются автоматически. Если Абонента отвязывают от квартиры, а он был единственным в списке «Родители»/«Дети», то все настройки родительского контроля также будут сброшены системой.

Рисунок 43 – Изменение списка «Родители» и «Дети»

2.9.1.3 Редактирование данных Абонентов



Главный абонент может отредактировать УЗ существующего Абонента из списка его Абонентов по выбранному адресу квартиры.

Для этого на экране «Абоненты» необходимо выбрать УЗ нужного Абонента и нажать на иконку перехода в карточку Абонента (см рисунок 44).

Рисунок 44 – Редактирование УЗ Абонента из списка Абонентов

Откроется карточка Абонента с вкладками, в режиме редактирования (см. рисунок 45):

- Личная информация.
- Настройки доступа.

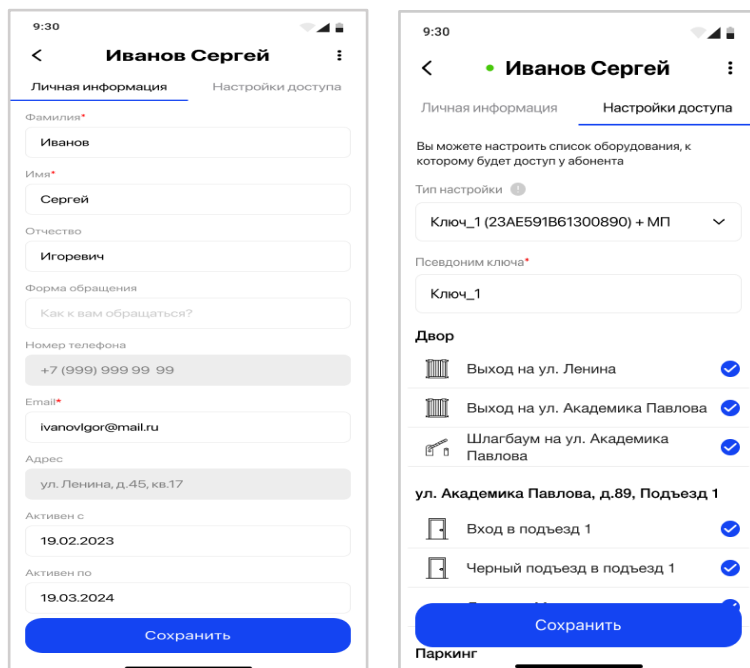


Рисунок 45 – Пример карточки Абонента из списка Абонентов

Главный абонент может внести изменения в поля личной информации, доступные для редактирования, поменять тип настройки доступа или сам доступ Абонента к оборудованию (ТД).

Все поля, обязательные для заполнения, помечены красной звездочкой.

Для полей «Активен с» и «Активен по» вызывается календарь.

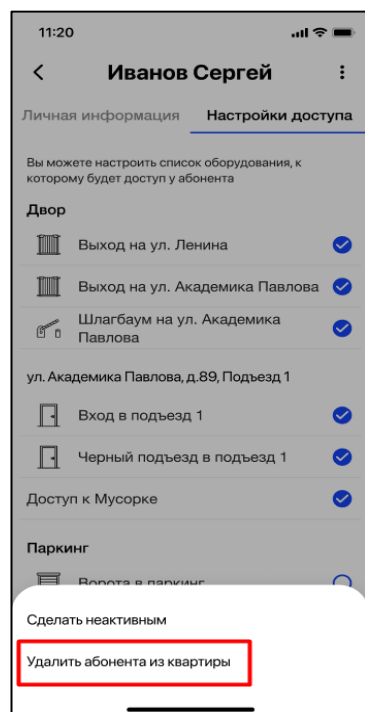
В поле «Тип настройки» по умолчанию указано значение «Мобильное приложение (МП)». В случае, если к квартире привязаны ключи, то в выпадающем списке значений будет ещё значение «Ключ + МП». Поле «Псевдоним ключа» также доступно для редактирования, если выбрано «Ключ + МП». Чтобы отвязать ключ от Абонента необходимо выбрать значение «Мобильное приложение (МП)».

После внесения всех изменений необходимо нажать кнопку «Сохранить».

В случае успешного сохранения данных Абонента, система покажет Главному абоненту сообщение, что заявка на изменение Абонента отправлена.

При возникновении сбоя в сети, отсутствия сигнала или ошибки сохранения данных приложение выдаст в интерфейсе соответствующее уведомление Абоненту.

2.9.1.4 Удаление Абонента из квартиры



Главный абонент может удалить УЗ существующего Абонента из списка по выбранному адресу квартиры. Для этого Главному абоненту необходимо из карточки Абонента (на любой вкладке) быстро провести пальцем по экрану снизу меню действий и выбрать кнопку «Удалить абонента из квартиры» (см. рисунок 46).

МП запросит подтверждение действия и в случае положительного ответа отвязет УЗ выбранного Абонента от квартиры, а также удалит его УЗ из списка Абонентов по выбранному адресу.

В случае положительного ответа Главный абонент получит уведомление от системы: «Заявка на удаление отправлена».

В случае отрицательного ответа ничего не произойдет.

Удаление учетной записи Абонента из квартиры, как простого, так и Главного, может быть осуществлено сотрудником УК.

Рисунок 46 – Удаление УЗ Абонента из списка Абонентов

2.9.1.5 Активация / деактивация учетной записи Абонентов

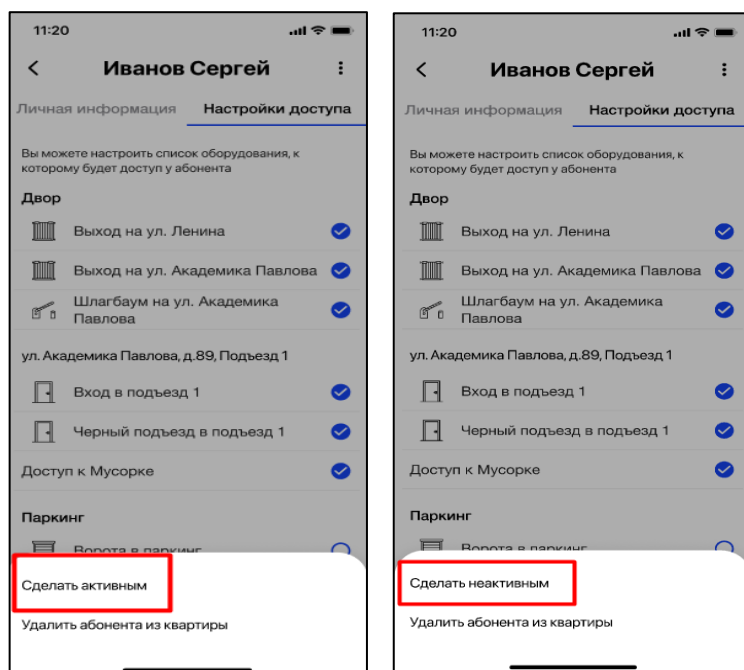
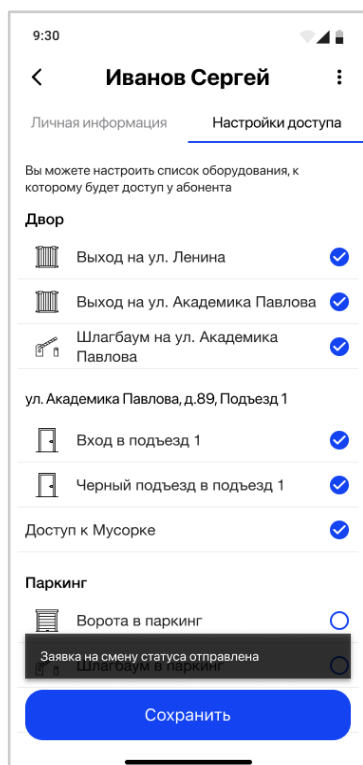


Рисунок 47 – Активация / деактивация УЗ Абонента из списка Абонентов

Главный абонент может сделать активной/неактивной УЗ существующего Абонента из списка его Абонентов по выбранному адресу квартиры.

Для активации / деактивации УЗ Абонента Главному абоненту необходимо из карточки Абонента (на любой вкладке) вызвать нажатием на «три точки»  вверху экрана меню действий и выбрать кнопку «Сделать активным»/ «Сделать неактивным» соответственно (см. рисунок 47).



МП запросит подтверждение действия и в случае положительного ответа переведет статус УЗ выбранного Абонента в значение «Активен»/ «Неактивен» соответственно.

В случае положительного ответа Главный абонент получит уведомление от системы: «Заявка на смену статуса отправлена» (см. рисунок 48).

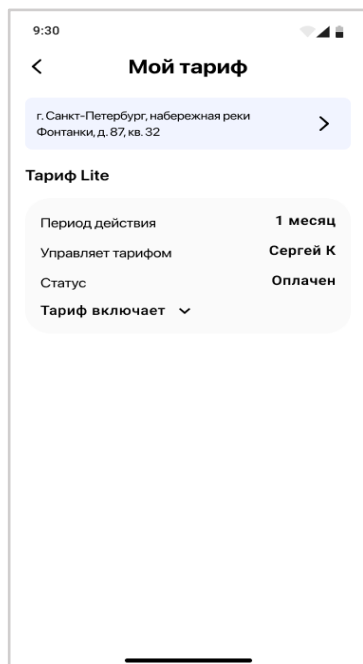
В случае отрицательного ответа ничего не произойдет.

Активация/деактивация учетной записи Абонента, как простого, так и Главного, может быть осуществлена сотрудником УК.

Рисунок 48 – Обновление статуса существующего Абонента из списка Абонентов

2.9.2 Раздел «Тарифы и платежи» / «Мой тариф»

Для Абонента раздел будет называться «Мой тариф». Вся информация на этом экране доступна Абоненту только в режиме чтения (см. рисунок 49).

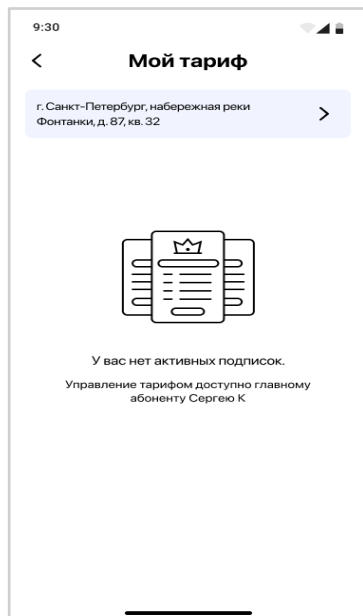


На экране «Мой тариф» Абонент видит следующую информацию:

- Текущий адрес Абонента, по которому отображена информация, с возможностью выбора другого адреса, если у Абонента их несколько.
- Наименование текущего тарифа.
- Период действия подписки на тариф.
- Кто управляет тарифом (Главный абонент на выбранном адресе квартиры).
- Статус подписки.
- Раскрывающийся/скрывающийся блок с перечнем функций, которые доступны в тарифе, по умолчанию блок свернут.

Рисунок 49 – Экран «Мой тариф» для абонентов

Управление тарифом, его оформление и оплата доступна только Главному абоненту по выбранному адресу квартиры.



Если Главный абонент ещё не оформил подписку тарифа на квартиру, экран «Мой тариф» для Абонента будет выглядеть следующим образом (см. рисунок 50):

- Текущий адрес Абонента, по которому отображена информация, с возможностью выбора другого адреса, если у Абонента их несколько.
- Информационное сообщение, что у Абонента нет активных подписок по выбранному адресу.

Рисунок 50 – Экран «Мой тариф» для простого Абонента, когда нет подписки

Для Главного абонента раздел будет называться «Тарифы и платежи».

Раздел содержит 2 вкладки:

- «Мой тариф».
- «Платежи».

Если Главный абонент новый и не имеет никаких активных подписок на квартиру, то на экране «**Мой тариф**» будет отображена следующая информация:

- Текущий адрес Главного абонента, по которому отображена информация, с возможностью выбора другого адреса, если у Главного абонента их несколько.
- Информационное сообщение, что у Главного абонента нет активных подписок по выбранному адресу.
- Кнопка «**Выбрать тариф**», позволяет перейти на экран «**Все тарифы**».

Если Главный абонент уже имеет тариф, то на экране «**Мой тариф**» будет следующая информация:

- Текущий адрес Главного абонента, по которому обнаружена информация с возможностью выбора другого адреса, если у него их несколько.
- Наименование текущего тарифа.
- Период действия подписки на тариф.
- Сумма абонентской платы за месяц.
- Следующее списание.
- Статус подписки.
- Раскрывающийся/скрывающийся блок с перечнем функций, которые доступны в тарифе (по умолчанию блок свернут).
- Кнопка «**Управление тарифом**», позволяет перейти на экран «**Управление тарифом**».

Значение в поле «**Статус**» подписки на тариф может иметь следующие значения:

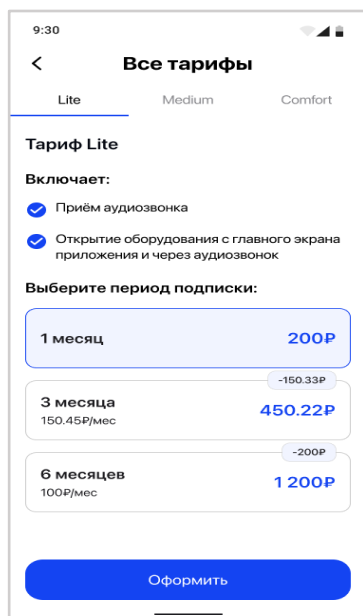
- Создан (когда Главный абонент оформил тариф и находится в процессе его оплаты).
- Оплачен (когда оплата за оформленный тариф прошла успешно).
- Не оплачен (когда оплата за тариф по какой-то причине не прошла успешно).
- Отменена (когда Главный абонент оформил другой тариф или автосписание – три попытки прошло неуспешно).

В зависимости от статуса подписки тарифа экран «**Мой тариф**» будет немного меняться.

В случае, если Главный абонент по какой-либо причине не оплатил тариф, то на экране «**Мой тариф**» в строке «**Статус**» будет находиться красная надпись «**Не оплачен**».

Осуществляется три попытки списания денежных средств с карточки Главного абонента через **1, 2 и 3** дня после окончания оплаченного периода подписки. В это время функции тарифа в МП доступны Абоненту. Если последняя попытка оплаты не прошла успешно, то тариф переводится в статус **«Отменен»**.

2.9.2.1 Экран «Все тарифы»



На экране **«Все тарифы»** Главный абонент видит три вкладки, которые соответствуют доступным версиям тарифов:

- Lite.
- Medium.
- Comfort.

На каждой из вкладок отображена следующая информация (см. рисунок 51):

- Наименование тарифа.
- Перечень функций МП, которые доступны в тарифе.
- Перечень периодов подписки на тариф со стоимостью.
- Кнопка **«Оформить»**.

Рисунок 51 – Экран «Все тарифы», на примере тарифа «Lite»

Период подписки на тариф может иметь значения от 1 до 6 месяцев. Если подписка имеет скидку, то будет указана ее цена за выбранный период подписки на тариф, которую должен оплатить Главный абонент, стоимость этой подписки в месяц и цена скидки. Перечень периодов подписки на тариф и их стоимость устанавливается УК. Все стоимости указаны в рублях с копейками.

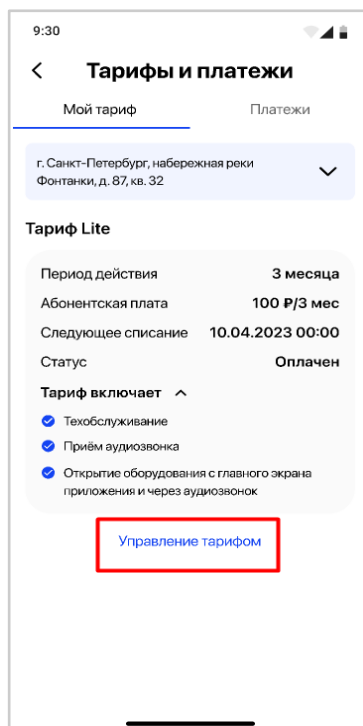
Кнопка **«Оформить»** становится активной только после выбора периода подписки на тариф.

После нажатия кнопки **«Оформить»** осуществляется переход на экран сервиса оплаты. Дальнейшие действия происходят на стороне сервиса оплаты. Главный абонент попадает на окно ввода данных своей банковской карты и нажимает кнопку **«Оплатить»**.

Создается запись о подписке (если она первичная), платеж и все данные передаются в сервис оплаты.

После успешной оплаты подписки на тариф происходит его активация с той даты, когда прошла оплата.

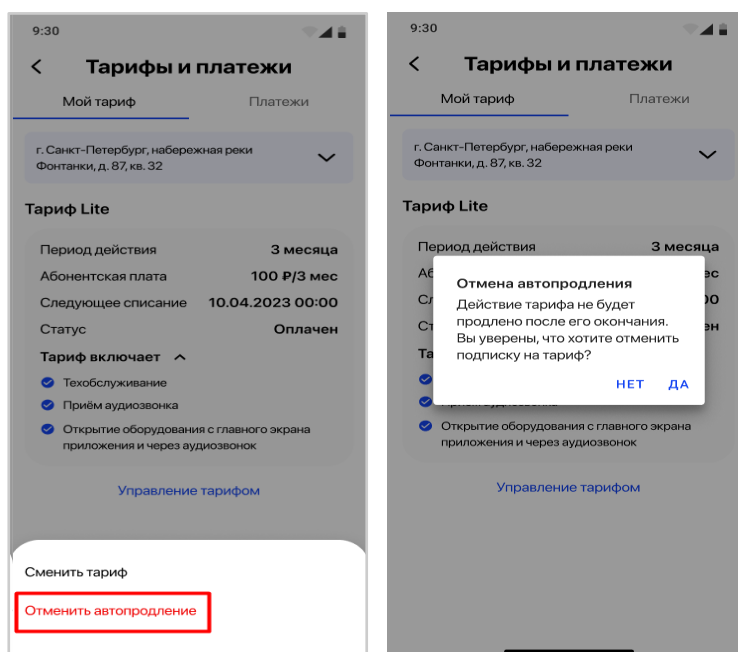
2.9.2.2 Управление тарифом. Отмена автопродления



Главный абонент может управлять оформленным тарифом, кликнув на кнопку «Управление тарифом» на экране «Мой тариф» (см. рисунок 52).

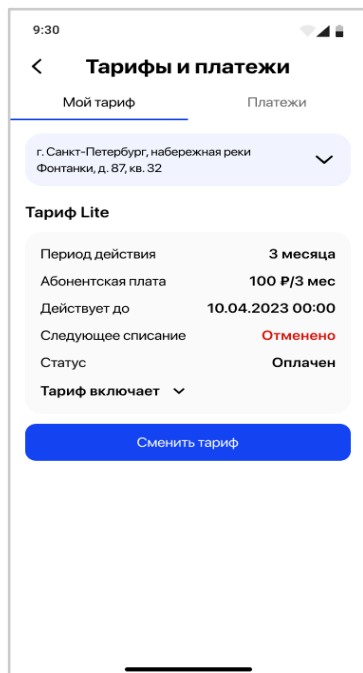
Текущий тариф можно сменить на более дорогой с доплатой разницы или отменить автопродление и дождаться его окончания.

Рисунок 52 – Управление тарифом



При нажатии на кнопку «Отменить автопродления» система запросит подтверждение действия и в случае положительного ответа происходит остановка автоматического продления подписки на тариф и списания денежных средств с карты Главного абонента (см. рисунок 53).

Рисунок 53 – Отмена автопродления

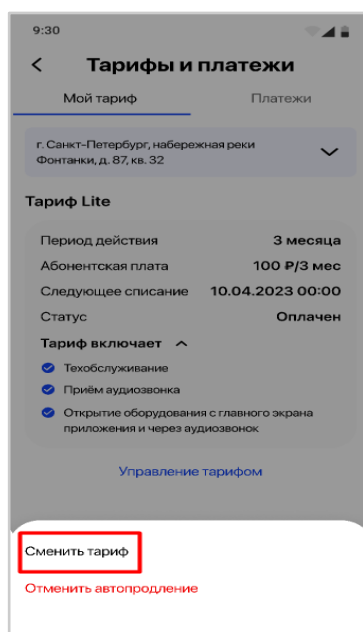


После отмены автопродления в поле «Следующее списание» будет значение «Отменено» и появится кнопка «Сменить тариф» (см. рисунок 54).

В случае отрицательного ответа ничего не произойдет.

Рисунок 54 – Отмена автопродления, экран «Мой тариф»

2.9.2.3 Управление тарифом. Смена тарифа



Главный абонент может сменить тариф/подписку только после окончания текущей подписки, отменив автопродление, либо перейти на более дорогой тариф с доплатой разницы (см. рисунок 55).

Абонент не может иметь одновременно две подписки по одному адресу квартиры.

Рисунок 55 – Смена тарифа / отмена автопродления

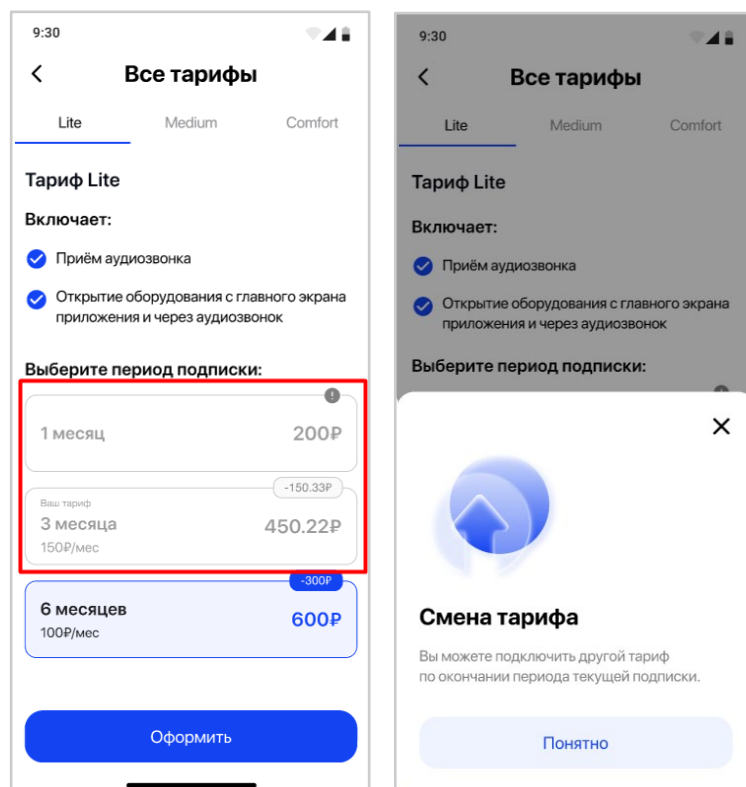


Рисунок 56 – Пример заблокированных тарифов

Остальная часть тарифов будет доступна для выбора и оформления.

Выбирая тариф для перехода, Главному абоненту необходимо доплатить разницу между остатком текущего тарифа и стоимостью нового. Система автоматически вычисляет сумму доплаты и выводит результат на экран телефона.

После успешной оплаты через сервис оплаты «Тинькофф» новый тариф сразу начинает свое действие.

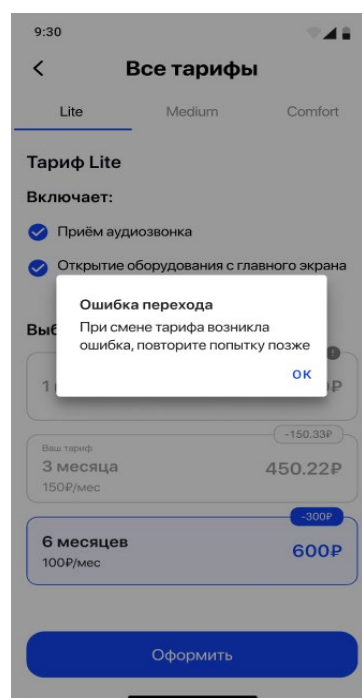


Рисунок 57 – Ошибка перехода при смене тарифа

На экране «**Все тарифы**» часть тарифов будет недоступна для оформления и дополнительно Главному абоненту будет показана иконка «!» , при клике на которую отображается системная подсказка (см. рисунок 56).

Если текущий тариф закончился, автопродление прошло неуспешно или Главный абонент уже отменил его, то при попытке смены тарифа на экране «**Все тарифы**» все тарифы будут доступны для выбора.

В случае, если при смене тарифа возникла какая-то ошибка, то система покажет соответствующее уведомление (см. рисунок 57).

Может возникнуть ситуация, когда у Главного абонента была оформлена самая большая и дорогая подписка. Следовательно, для смены тарифа будут недоступны все остальные тарифы. В этом случае, Главному абоненту необходимо совершить отмену автопродления подписки и дождаться окончания периода.

При возникновении конфликтной ситуации Абонент может обратиться в УК.

2.9.2.4 Изменение условий тарифа

Независимо от Абонента условия использования тарифа могут измениться.

Может быть 2 варианта изменений:

1 Вариант – Изменение стоимости тарифа

В процессе использования Абонентом периода подписки на тариф может произойти изменение его стоимости, независимо от изменения набора функций МП. В этом случае Абонент продолжает пользоваться своим тарифом за ту стоимость, которую он оплатил ранее до окончания периода подписки.

Следующие платежи будут осуществляться также по старой стоимости до тех пор, пока Абонент не решит отменить или перейти на другой тариф. В этом случае Абонент должен будет оплатить новую стоимость тарифа, которая будет указана в МП на экранах **«Все тарифы»**, **«Мой тариф»**, **«Управление тарифом»**.

На экране **«Мой тариф»** появится поле **«Новая абонентская плата»** с иконкой «!», при клике на которую появляется информационная подсказка (см. рисунок 58).

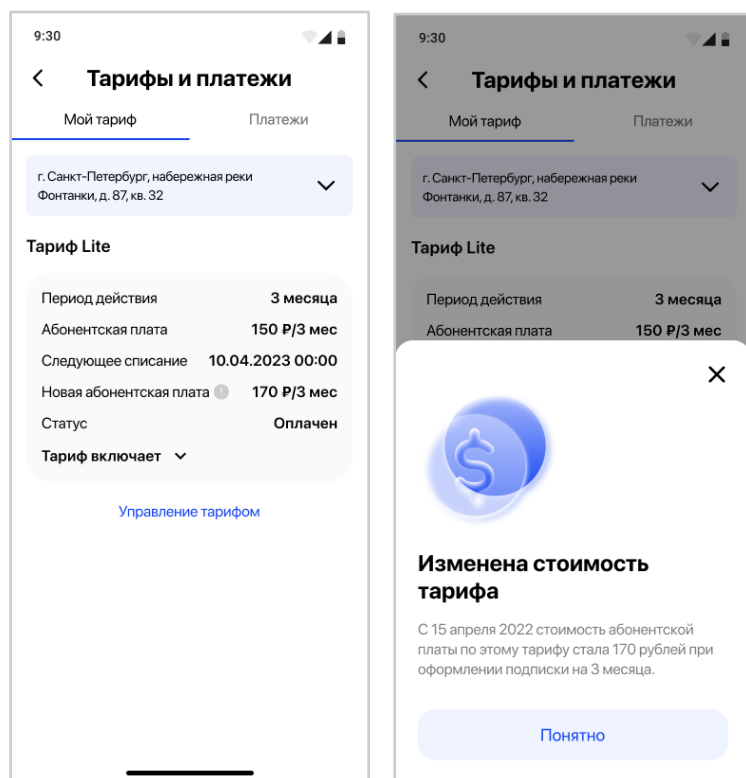


Рисунок 58 – Пример экрана «Мой тариф» при изменении стоимости тарифа

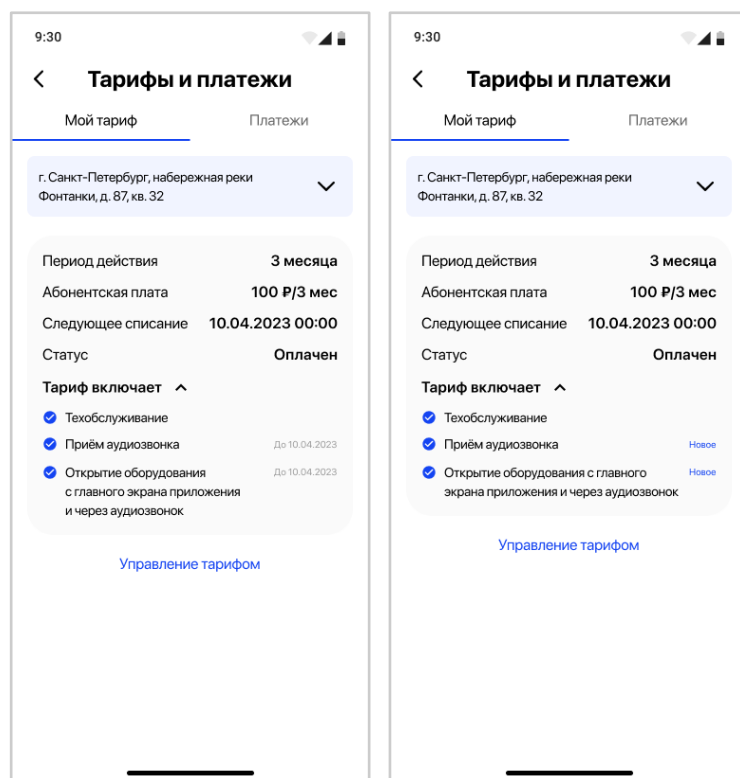
2 Вариант – Изменение набора функций МП в тарифе

В процессе использования Абонентом периода подписки на тариф может произойти изменение его функций, как в большую сторону, так и меньшую, независимо от изменения стоимости тарифа.

В случае уменьшения функций тарифа Абонент продолжает пользоваться своим оформленным ранее тарифом с тем набором функций, которые входили в него на момент успешной оплаты, до окончания периода подписки. В списке функций будет указана дата окончания функции.

В случае увеличения функций тарифа, Абоненту становятся доступны к использованию новые расширенные функции тарифа уже сразу в текущем периоде подписки.

Перечень новых функций, который доступен в рамках тарифа, будет указан в МП на экранах «Все тарифы», «Мой тариф», «Управление тарифом».



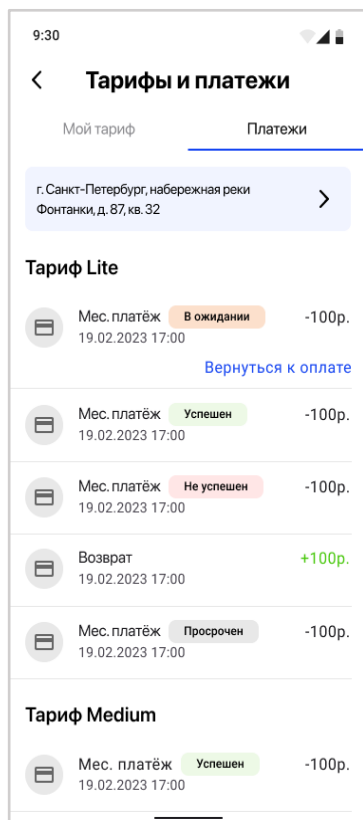
На экране «Мой тариф» в списке функций, которые включены в тариф, появится тег «Новое» (см. рисунок 59).

При изменении условий тарифа Главный абонент получит уведомление.

Рисунок 59 – Пример экрана «Мой тариф» при изменении набора функций тарифа

2.9.2.5 Вкладка «Платежи»

В разделе «Тарифы и платежи» вкладка «Платежи» доступна только Главному абоненту.



На экране «Платежи» Главному абоненту доступна следующая информация (см. рисунок 60):

- Текущий адрес Абонента, по которому отображена информация, с возможностью выбора другого адреса, если у Абонента их несколько.

- Наименование тарифа.

- Перечень платежей по указанному тарифу.

Может быть несколько блоков с наименованием тарифа и платежа по нему. Блоки с тарифами расположены по «свежести» даты, т.е. более давние подписки расположены внизу экрана.

Платежи по подписке на тариф содержат:

- Наименование платежа.

- Дата и время совершения платежа.

- Статус платежа.

- Сумма платежа.

Рисунок 60 – Экран «Платежи»

Значение в поле «Статус» платежа может иметь следующие значения с цветным выделением:

- **Успешен** (зеленый). Когда платеж прошел успешно.

- **Не успешен** (красный). Когда по какой-либо причине платеж не прошел успешно.

- **В ожидании** (оранжевый). Когда Главный абонент оформил подписку на тариф и находится в процессе ее оплаты и происходит автосписание.

- **Просрочен** (серый). В случаях, когда ссылка на оплату стала неактуальна.

- **Возврат**. Возможен только в случаях получения возврата из платежной системы.

В случае, если Главный абонент не завершил оплату подписки и ссылка на оплату ещё действует, то в строке с таким платежом есть ссылка «**Вернуться к оплате**».

Если Главный абонент находится на другом экране МП, то ему показывается уведомление, что есть незавершенный платеж.

2.9.3 Раздел «Коды доступа»

В разделе «Коды доступа», экран «Настройки», Главный абонент (если его тариф позволяет использование функции), может генерировать временные коды доступа для управления входом на определённый период времени или для ограниченного числа проходов.

Главный абонент может управлять доступом к этой функции для других Абонентов через настройки доступа.

< **Время действия**

15 минут ☒

30 минут ☐

1 час ☐

3 часа ☐

6 часов ☐

12 часов ☐

24 часа ☐

48 часов ☐

3 дня ☐

5 дней ☐

7 дней ☐

10 дней ☐

Сохранить

На экране настроек Кодов доступа расположены поля для заполнения:

➤ «Время действия» - устанавливается период, в течение которого код будет активен.

➤ «Учитывать количество проходов» - ограничивается количество раз, которое код можно использовать для доступа.

Можно сменить адрес по умолчанию для предоставления кода.

При выборе настройки времени действия открывается окно с выбором времени, в течение которого код будет активен.

Для подтверждения необходимо нажать кнопку «Сохранить» (см. рисунок 61).

Рисунок 61 – Время действия

< **Коды доступа** >

Невский проспект 4, кв. 422 >

Ваш временный код

8 5 0 7 9 9

Действует до 22.04.2024 19:41

Кол-во оставшихся проходов 6

Удалить код

При включённом тумблере «Учитывать количество проходов», появляется поле с вводом количества проходов, где можно указать минимум «1», максимум «10».

Для генерации кода необходимо нажать кнопку «Сгенерировать». Главному абоненту отобразится временный код, срок действия и количество оставшихся проходов, если указано при создании (см. рисунок 62). При необходимости можно нажать иконку «копировать» рядом с кодом.

Для удаления кода необходимо нажать кнопку «Удалить код», система запросит подтверждение действия и в случае положительного ответа код будет удалён из системы.

Рисунок 62 – Временный код

2.10 Экран «Прочее»

2.10.1 Экран «Уведомления»

2.10.1.1 Отображение непрочитанных уведомлений

Экран «Уведомления» вызывается с экранов «Список оборудования» или «Профиль»,

при нажатии на иконку «колокольчик»  .

В случае, когда Абонент имеет непрочитанные уведомления, на иконке «колокольчик»



появляется красная точка (см. рисунок 63). После прочтения уведомления, точка пропадает.

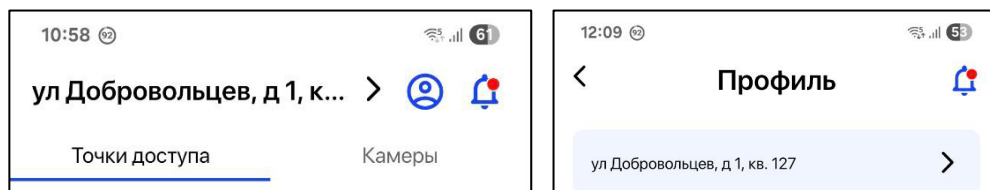
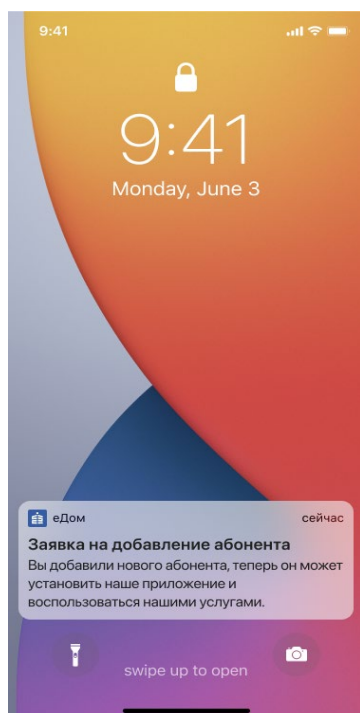


Рисунок 63 – Наличие у Абонента новых / непрочитанных уведомлений



Все уведомления, а также push-уведомления и SMS отображаются списком (см. рисунок 64).

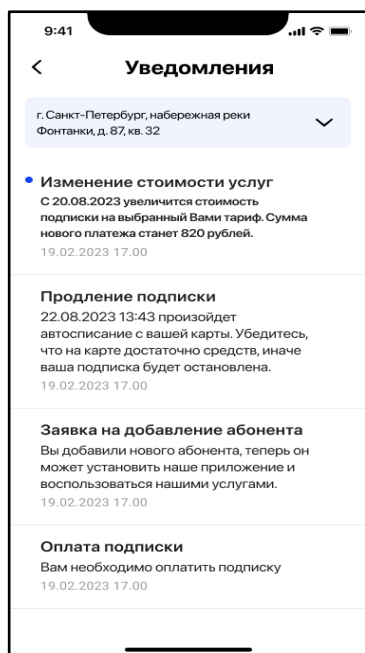
Уведомления делятся на доступные для Главного абонента и Абонента.

➤ Главный абонент может получить уведомления касательно оплаты, изменения стоимости услуг, продление подписки, добавление или удаление функций, а также закрытия доступа абоненту к МП.

➤ Абонент получает уведомления только о закрытии доступа к МП.

Рисунок 64 – Пример push-уведомления Абоненту

2.10.1.2 Список уведомлений



Экран «Уведомления» представляет собой список всех уведомлений, которые доступны Абоненту по выбранному адресу квартиры (см. рисунок 65).

Непрочитанное уведомление отмечено синей точкой. Уведомление считается, прочитанным, если его текст был открыт.

Рисунок 65 – Экран «Уведомления»

2.10.2 Раздел «Контакты»

В разделе «Контакты» Абонент видит информацию об Организации, к которой принадлежит УК или ЖК, и контакты для связи, по выбранному адресу квартиры.

Информация об Организации содержит:

- Логотип Организации.
- Наименование Организации.
- Адрес.
- Номер телефона.
- Время работы.

Блок с контактами для связи с сотрудником Организации содержит:

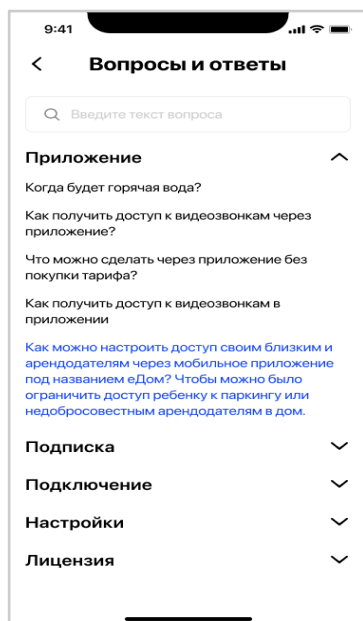
- Место нахождения (фактическое).
- Номер телефона.
- Время работы.

Вся информация доступна Абоненту в режиме чтения.

При нажатии на номер телефона открывается стандартная клавиатура мобильного телефона для звонка с предварительно введенным контактным номером.

Информация об Организации и контактный номер соответствуют выбранному адресу квартиры Абонента. При смене адреса Абонента меняются и данные, которые видит Абонент.

2.10.3 Раздел «Вопросы и ответы»



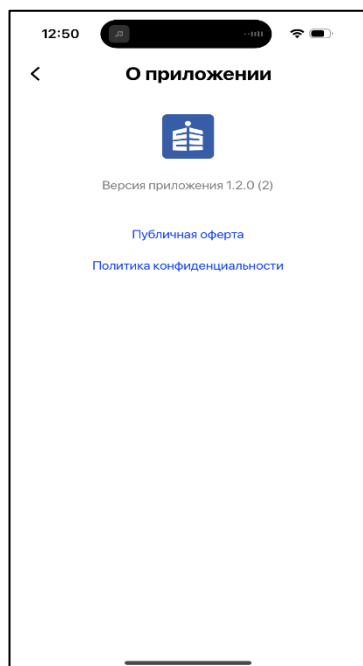
В разделе «Вопросы и ответы» Абонент видит вопросы и ответы к ним.

Список вопросов разбит по категориям (разделам). Для удобства Абонента предусмотрен поиск по тексту вопроса над списком всех вопросов (см. рисунок 66).

При клике на вопрос из списка Абоненту откроется экран этого вопроса с ответом.

Рисунок 66 – Экран «Вопросы и ответы»

2.10.4 Раздел «О приложении»



В разделе «О приложении» абонент видит иконку приложения, информацию о версии приложения и ссылки на принятые документы (см. рисунок 67).

Рисунок 67 – Экран «О приложении»

При вводе кода подтверждения при первичной авторизации в МП Абонент автоматически соглашается с 2-мя документами для использования приложения:

- Публичная оферта.
- Политика безопасности.



При нажатии на наименование документа осуществляется переадресация пользователя на сайт **www.eltis.com** (см. рисунок 68). Таким образом Абонент может ознакомиться с полным текстом документа.

Рисунок 68 – Переадресация пользователя на документ

2.11 Темы оформления

В приложении доступны 3 варианта цветового оформления: Светлая тема, Темная тема и Системная тема.

При выборе системной темы цветовое оформление будет зависеть от того, какая тема выбрана на вашем смартфоне (светлая или темная).

Так же в МП можно выбрать тему вне зависимости от цветового оформления системы. Для этого нужно перейти в настройки и нажать на значок «шестеренка» в правом верхнем углу. При нажатии на значок будет осуществлено переключение между темами оформления, а внизу экрана появится информационное сообщение с указанием выбранной темы.

3 Обновление приложения

МП «еДом» может быть доработано со стороны разработчика.



В случае, когда версия МП на мобильном телефоне Абонента является не совместимой с версией разработчика, Абоненту показывается экран с соответствующим информационным сообщением (см. рисунок 69).

Рисунок 69 – Экран обновления МП

После нажатия на кнопку **«Обновить»** осуществляется переадресация Абонента в RuStore/Google Play/App Store на страницу приложения, где пользователь и осуществляет загрузку обновления.

При успешном обновлении, МП откроется с нуля на главном экране со списком оборудования.

При неуспешном обновлении снова откроется информационное окно, указывающее на наличие новой версии МП.

Без обновления Абонент не сможет пользоваться текущей версией МП.

Обновление МП необходимо только в случае крупных, функционально важных, серьезных доработок со стороны разработчика.

Перечень принятых терминов

Абонент – пользователь МП, не имеющий право создавать других Абонентов в рамках своего адреса и управлять их настройками.

Авторизация – предоставление определенному лицу или группе лиц прав на выполнение определенных действий, а также процесс проверки прав доступа при попытке выполнения этих действий.

Главный абонент – пользователь МП, имеющий право создавать других Абонентов в рамках своего адреса и управлять их настройками.

Оборудование – это совокупность всех технических устройств, обеспечивающих безопасность и управление доступом на объекте (блок вызова домофона, отдельно стоящая ВК).

Объект – элемент в рамках ЖК, здания, строения, дома, комплекса домов, отдельных строений, парковок с общей ограниченной территорией доступа в ЖК.

Точка доступа – это физическое место прохода (через дверь, калитку, ворота), оснащенное комплектом оборудования, которое обеспечивает регулируемый пропуск людей.

Android – операционная система, предназначенная для мобильных устройств. Она основана на модифицированном ядре Linux и имеет открытый исходный код.

App Store – официальный магазин приложений для мобильных устройств iPhone, созданный компанией Apple.

Google Play – официальный магазин приложений для мобильных устройств на платформе Android, созданный компанией Google.

iOS – мобильная операционная система, разработанная компанией Apple для своих мобильных устройств iPhone.

Push-уведомление – короткие сообщения, которые web-ресурс рассылает своим подписчикам на компьютеры и мобильные устройства.

RuStore – российский магазин приложений для мобильных устройств на платформе Android.

Перечень принятых сокращений

БВ – блок вызова

ВК – видеокамера

ЖК – жилищный комплекс

МП – мобильное приложение абонента «еДом»

ОС – операционная система мобильного устройства

УЗ – учетная запись

ТД – точка(и) доступа

УК – управляющая компания