

УТВЕРЖДЕН

RU.31465715.01000-01 34 01-ЛУ

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС СЕРВИС ТОЧКА

Назначение и выполнение сервиса «Moneyback»

Руководство пользователя

RU.31465715.01000-01 34 01-22

Листов 13

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя на Программный комплекс Сервис Точка.

Перечень частей руководства пользователя приведен в ведомости эксплуатационных документов RU.31465715.01000-01 20 01 «Программный комплекс Сервис Точка».

В данной части руководства пользователя приведены сведения о назначении и выполнении сервиса «Moneyback».

СОДЕРЖАНИЕ

Сокращения, термины и определения	4
1 Назначение программы	5
2 Выполнение программы	6
2.1 Поиск созданных процессов на возврат денежных средств.....	6
2.2 Создание процесса на возврат денежных средств.....	6
2.3 Состояния созданных процессов и возможные операции над ними.....	9
2.4 Состояние процессов «Создан»	9
2.5 Состояние процессов «Подготовлен».....	12

СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ID	Identification number (уникальный код)
Push-уведомление	Короткое всплывающее сообщение в приложении или браузере
SMS	Short Message Service (сервис коротких сообщений)
АБС	Автоматизированная банковская система
БИК	Банковский идентификационный код
НДС	Налог на добавленную стоимость

Примечание. Определения, не содержащиеся в настоящем разделе и используемые по тексту, имеют значения, установленные для таких определений в документе «Термины и определения», офертах <https://tochka.com/offer/ib/> и сети интернет.

1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Сервис «Moneyback» предназначен для выполнения операций по возврату денежных средств пользователям при некачественном обслуживании. Функционал сервиса включает в себя:

- подготовку и санкционирование списка пользователей с реквизитами для выплат компенсаций, выплату компенсаций по спискам;
- подготовку и санкционирование индивидуальных компенсаций, выплату индивидуальных компенсаций;
- информирование пользователей о произведенных выплатах;
- подготовку отчетности для налоговых органов о расходах по системе гарантии качества услуг;
- контроль и учет выплат по системе гарантии качества услуг.

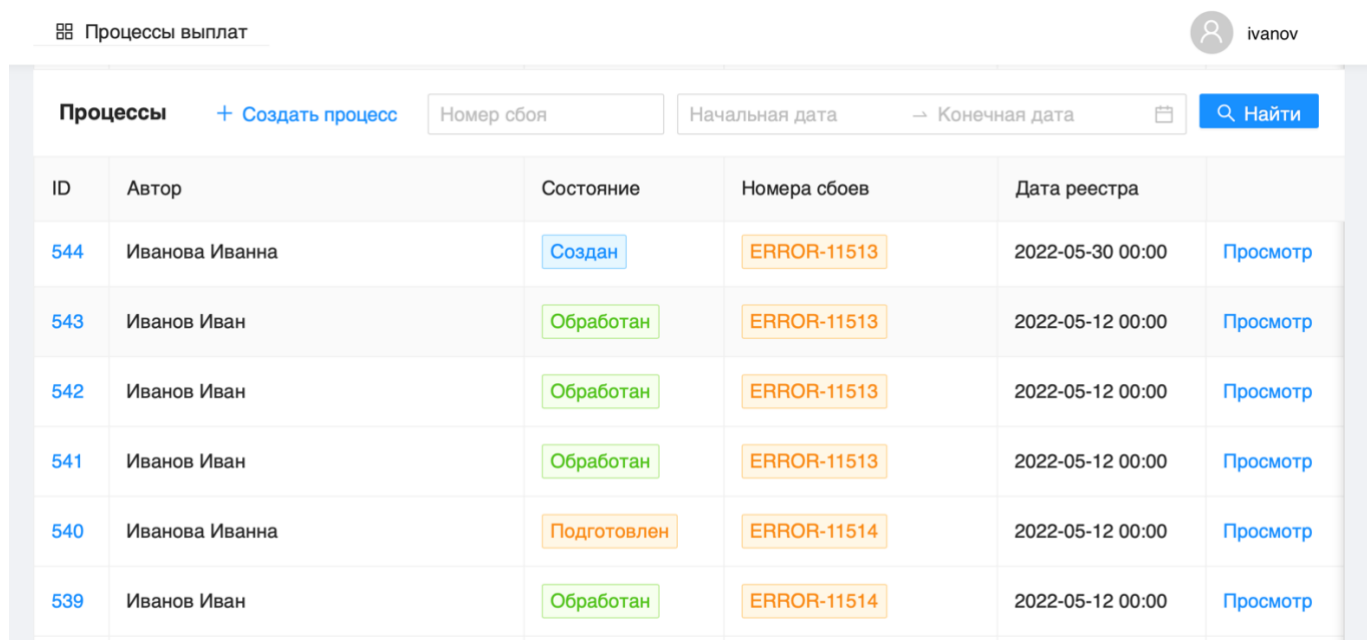
2 ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Поиск созданных процессов на возврат денежных средств

Сервис позволяет осуществлять поиск созданных процессов по номеру сбоя и/или периоду сбоя/дате.

Для этого необходимо открыть сервис «Moneyback» в браузере и осуществить вход в учетную запись. На главной странице сервиса, см. Рисунок 1:

- ввести в поле «Номер сбоя» номер сбоя полностью;
- ввести в поле «Начальная дата» или выбрать в выпадающем календаре дату начала периода фильтрации;
- ввести в поле «Конечная дата» или выбрать в выпадающем календаре дату окончания периода фильтрации;
- нажать кнопку «Найти».



The screenshot shows the main interface of the Moneyback service. At the top, there is a header with the text "Процессы выплат" and a user profile icon labeled "ivanov". Below the header, there is a search bar with the following fields: "Процессы", "+ Создать процесс", "Номер сбоя", "Начальная дата", "→ Конечная дата", and a "Найти" button. The main content is a table with the following columns: ID, Автор, Состояние, Номера сбоев, Дата реестра, and a "Просмотр" button. The table contains six rows of data.

ID	Автор	Состояние	Номера сбоев	Дата реестра	Просмотр
544	Иванова Иванна	Создан	ERROR-11513	2022-05-30 00:00	Просмотр
543	Иванов Иван	Обработан	ERROR-11513	2022-05-12 00:00	Просмотр
542	Иванов Иван	Обработан	ERROR-11513	2022-05-12 00:00	Просмотр
541	Иванов Иван	Обработан	ERROR-11513	2022-05-12 00:00	Просмотр
540	Иванова Иванна	Подготовлен	ERROR-11514	2022-05-12 00:00	Просмотр
539	Иванов Иван	Обработан	ERROR-11514	2022-05-12 00:00	Просмотр

Рисунок 1 – Главная страница сервиса «Moneyback»

2.2 Создание процесса на возврат денежных средств

После сбоя сотрудник оператора создает процесс на возврат денежных средств по предварительно подготовленному списку. Данная операция распространяется на массовые выплаты.

Примечание. При создании процесса на выплаты по сбою/сбоям (номеру/номерам сбоя), по которому ранее был создан процесс на выплаты, необходимо ввести данные во всех полях, кроме поля «Клиенты», идентичные тем, которые были указаны в ранее созданном процессе. Такая выплата будет носить статус доплаты.

Создание процесса осуществляется следующим образом:

- на главной странице сервиса выбрать кнопку «Создать процесс», откроется форма создания процесса, см. Рисунок 2;
- ввести в поле «Дата реестра» или выбрать в выпадающем календаре дату начала;
- ввести в поле «Шаблон SMS» текст, который будет отправлен в SMS пользователям;
- ввести в поле «Шаблон Push» текст, который будет отправлен в Push уведомлении пользователям;
- ввести в поле «Номера сбоев» номер сбоя. Для ввода нескольких номеров необходимо нажать кнопку «Добавить номер» и ввести в освободившееся поле «Номера сбоев» новый номер, повторить цикл, при необходимости. Для изменения введенного номера сбоя нажать кнопку «1», см. Рисунок 2, изменить номер сбоя, нажать галочку. Для удаления номера сбоя нажать кнопку «2», см. Рисунок 2. Кнопка «Удалить все» позволяет удалить все номера сбоев;
- выбрать в выпадающем списке «Тип счетов для выплат» счет, с которого необходимо произвести оплату пользователям;
- поле «Назначение банковских ордеров» заполняется автоматически шаблоном «Выплата гарантии качества услуг – Money Back, в связи со сбоем «дата сбоя», НДС не предусмотрен». Шаблон редактируемый;
- ввести в поле «Клиенты» идентификационные номера пользователей через пробел/запятую/новую строку, которым необходимо осуществить выплату, нажать кнопку «Добавить клиентов». Повторить цикл при необходимости. Кнопка «Удалить всех» позволяет удалить всех пользователей, добавленных ранее. Иконка крестик –

одного из добавленных;

- нажать кнопку «Создать».

Примечание. Поля, отмеченные звездочкой, обязательны для заполнения; поля для ввода текста имеют ограничения по количеству символов, информация о количестве оставшихся символов выводится под полем для ввода текста.

Процессы выплат ivanov

← **Создание процесса** Отмена Создать

* Дата реестра: Выберите дату

* Шаблон SMS: Введите текст шаблона SMS
Количество оставшихся символов 500 из 500

* Шаблон Push: Введите текст шаблона Push
Количество оставшихся символов 255 из 255

* Номера сбоев: Введите номер сбоя
Количество оставшихся символов 255 из 255

Добавить номер Удалить все

1 2

ERROR-2103 [edit] [delete]

* Тип счетов для выплат: Выберите тип счетов для выплат

* Назначение банковских ордеров: Выплата гарантии качества услуг – Money Back, в связи со сбоем 14.07.2022, НДС не предусмотрен
Количество оставшихся символов 161 из 255

Клиенты:

Добавить клиентов Удалить всех

Количество клиентов

3

- 11111111111
- 11111111112
- 11111111113

Рисунок 2 – Создание процесса на возврат денежных средств

2.3 Состояния созданных процессов и возможные операции над ними

Процессы на возврат денежных средств, в зависимости от стадии обработки, имеют три основных состояния:

- «Создан», возможно редактирование данных и отмена процесса;
- «Подготовлен», возможно редактирование данных, одобрение и отмена процесса;
- «Обработан», возможен просмотр информации.

Открыть процесс можно нажатием на «ID» процесса или на кнопку «Просмотр» соответствующего процесса, см. Рисунок 1.

2.4 Состояние процессов «Создан»

Открыть процесс, имеющий в графе «Состояние» статус «Создан», откроется страница процесса, см. Рисунок 3.

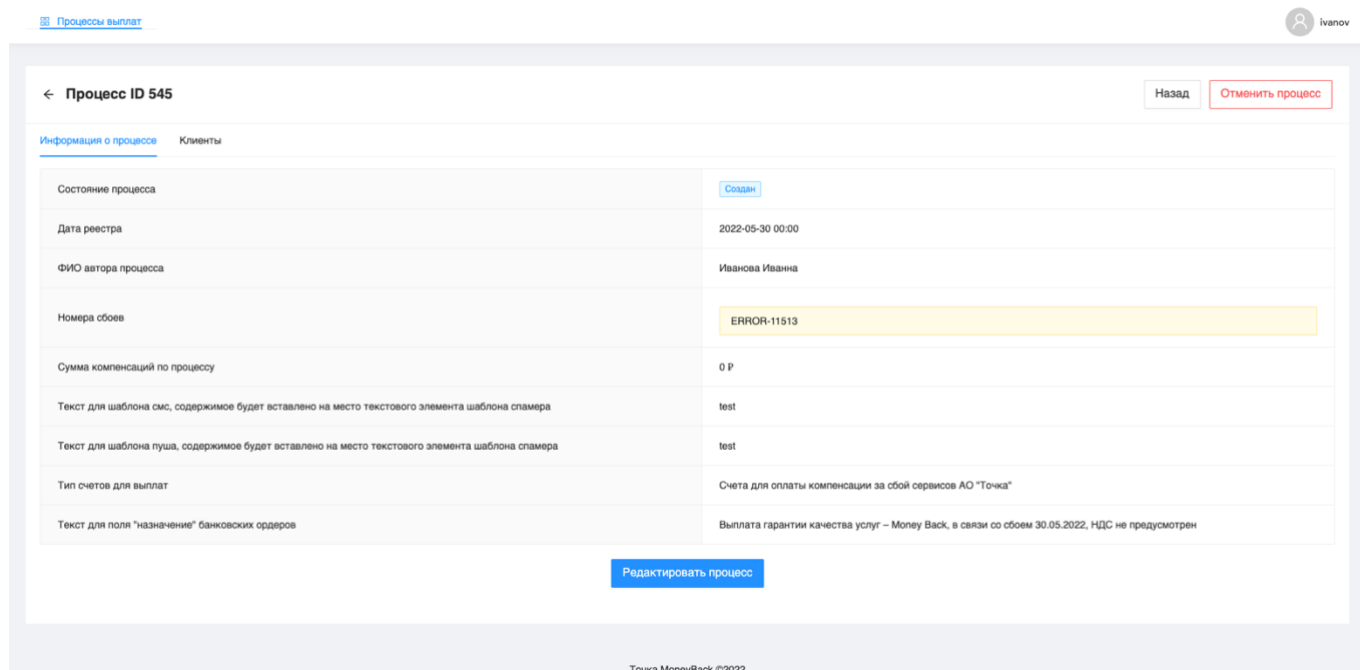


Рисунок 3 – Страница процесса, имеющего статус «Создан»

Для отмены процесса необходимо нажать кнопку «Отменить процесс» и подтвердить его удаление.

Для внесения изменений в информацию по процессу необходимо:

- нажать кнопку «Редактировать процесс», откроется страница

«Редактирование информации процесса», см. Рисунок 4;

- внести необходимые изменения, более подробные сведения о работе с полями данной формы приведены в 2.2;
- нажать кнопку «Сохранить».

Процессы выплат ivanov

← Процесс ID 545 Назад Отменить процесс

Информация о процессе Клиенты

Редактирование информации процесса

* Дата реестра: 2022-05-30 ✓

* Шаблон SMS: test ✓
Количество оставшихся символов 496 из 500

* Шаблон Push: test ✓
Количество оставшихся символов 251 из 255

* Номера сбоев:
Количество оставшихся символов 255 из 255

ERROR-11513

* Тип счетов для выплат:

* Назначение банковских ордеров: ✓
Количество оставшихся символов 161 из 255

Рисунок 4 – Вкладка «Информация о процессе», редактирование процесса

Для внесения изменений в информацию о пользователях необходимо перейти во вкладку «Клиенты», см. Рисунок 5.

Поле «Клиенты» позволяет добавить в процесс ранее не добавленных пользователей, для этого необходимо ввести идентификационный номер или необходимое количество номеров через пробел/запятую/новую строку, нажать кнопку «Добавить клиентов».

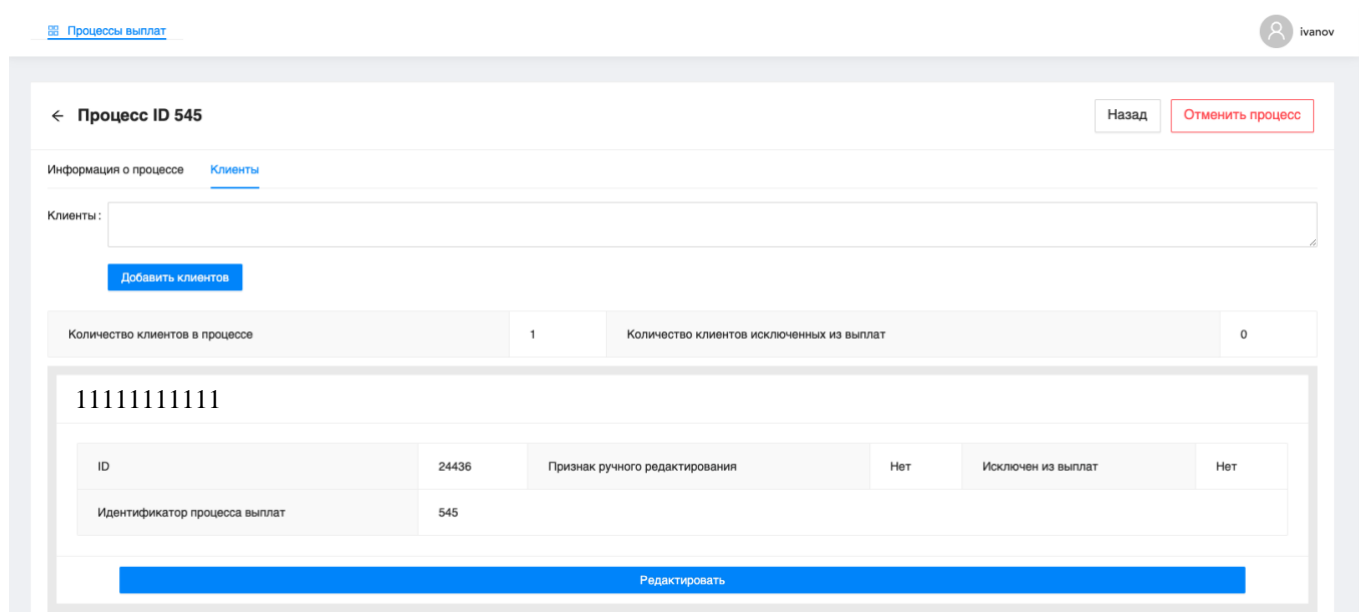


Рисунок 5 – Редактирование процесса, вкладка «Клиенты»

Кнопка «Редактировать» позволяет открыть форму «Редактирование клиента», см. Рисунок 6.

Форма «Редактирование клиента» позволяет изменить информацию о пользователях, индивидуально по каждому:

- удалить пользователя из списка пользователей на выплату денежных средств
- установить галочку в ячейке «Исключен из выплат», нажать «ОК»;
- изменить информацию о пользователе – внести изменения в соответствующие поля: номер счета, код банка – БИК, сумму выплат и код тарифа в АБС, нажать «ОК».

← Процесс ID 545 Назад Отменить процесс

информация о процессе [Клиенты](#)

Редактирование клиента 1111111111 ×

ID	24436	Признак ручного редактирования	Нет	Идентификатор процесса выплат	545
----	-------	--------------------------------	-----	-------------------------------	-----

Исключен из выплат:

Номер счета:

Код банка - БИК:

Сумма:

Код тарифа в АБС:

Отмена OK

Рисунок 6 – Форма «Редактирование клиента»

2.5 Состояние процессов «Подготовлен»

Открыть процесс, имеющий в графе «Состояние» статус «Подготовлен», откроется страница процесса, см. Рисунок 7.

Процессы выплат ivanov

< Процесс ID 556 Одобрить Назад Отменить процесс

Информация о процессе Клиенты

Состояние процесса	Подготовлен
Дата реестра	2022-06-14 00:00
ФИО автора процесса	Иванова Иванна
Номера сбоев	ERROR-11513
Сумма компенсаций по процессу	4 900 Р
Текст для шаблона смс, содержимое будет вставлено на место текстового элемента шаблона спамера	test
Текст для шаблона пуша, содержимое будет вставлено на место текстового элемента шаблона спамера	test
Тип счетов для выплат	Счета для оплаты компенсации за собой сервисов АО "Точка"
Текст для поля "назначение" банковских ордеров	Выплата гарантии качества услуг – Money Back, в связи со сбоем 14.06.2022, НДС не предусмотрен

[Редактировать процесс](#)

Точка MoneyBank ©2022

Рисунок 7 – Страница процесса, имеющего статус «Подготовлен»

В данной форме доступны операции, приведенные в 2.4, а также возможность одобрить процесс, для этого необходимо нажать кнопку «Одобрить».

После одобрения процесса будет произведена выплата пользователям, статус процесса изменится на «Обработан».