

УТВЕРЖДЕН

RU.31465715.01000-01 34 01-ЛУ

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС СЕРВИС ТОЧКА

Назначение и выполнение сервиса «Венни»

Руководство пользователя

RU.31465715.01000-01 34 01-3

Листов 39

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 «Венни».

СОДЕРЖАНИЕ

Сокращения	4
1 Назначение программы	5
2 Выполнение программы	6
2.1 Операции, выполняемые пользователем.....	6
2.1.1 Общие сведения	6
2.1.2 Интернет-банк.....	6
2.1.3 Мобильное приложение.....	9
2.2 Операции, выполняемые сотрудником оператора	12
2.2.1 Просмотр профиля.....	14
2.2.2 Настройка профиля	15
2.2.3 Настройка чата.....	19
2.2.4 Настройки специалистов	23
2.2.5 Личные заметки	24
2.2.6 Тикеты	25
2.2.7 Поиск пользователя.....	27
2.2.8 Диалог с пользователем.....	28

СОКРАЩЕНИЯ

URL	Uniform Resource Locator (унифицированный указатель ресурса)
ИНН	Идентификационный номер налогоплательщика
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета
ЭДО	Электронный документооборот

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 «Веппи» предназначен для общения пользователя с оператором.

Сервис «Веппи» представлен в части функциональности, реализованной для пользователей и для сотрудников оператора.

2 ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Операции, выполняемые пользователем

2.1.1 Общие сведения

Условия выполнения, загрузка и установка мобильного приложения, а также информация об авторизации и выходе из интернет-банка или мобильного приложения приведены в руководстве пользователя «RU.31465715.01000-01 34 01-1 «Программный комплекс Сервис Точка. Назначение и условия выполнения Программного комплекса Сервис Точка. Назначение и выполнение сервисов «Авторизационный сервис Точка (crypto-ms)», «Интернет-банк Точка».

2.1.2 Интернет-банк

Для общения с оператором предусмотрен онлайн-чат. Чтобы перейти в чат, необходимо нажать кнопку «1» в нижней части главной страницы интернет-банка, см. Рисунок 1.

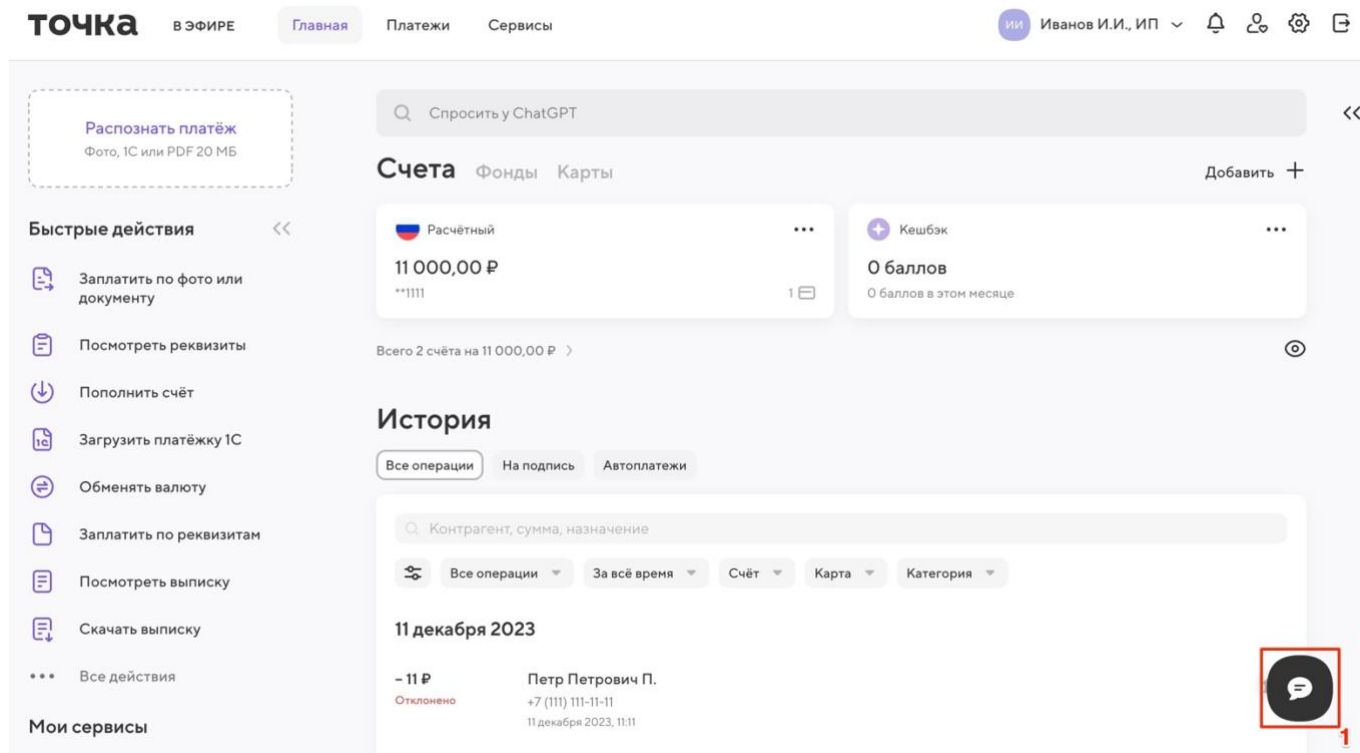


Рисунок 1 – Главная страница интернет-банка

Далее откроется окно чата, см. Рисунок 2, в котором доступны следующие

функциональные возможности:

- поиск по чату (1);
- закрытие окна с чатом (2);
- просмотр собственных сообщений в чате (3);
- совершение операций (4);
- просмотр сообщений, отправленных оператором (5);
- переход к началу чата (6);
- прикрепление файлов к сообщению (7);
- добавление смайликов или стикеров (8);
- ввод текстовых сообщений (9);
- запись голосового сообщения (10).

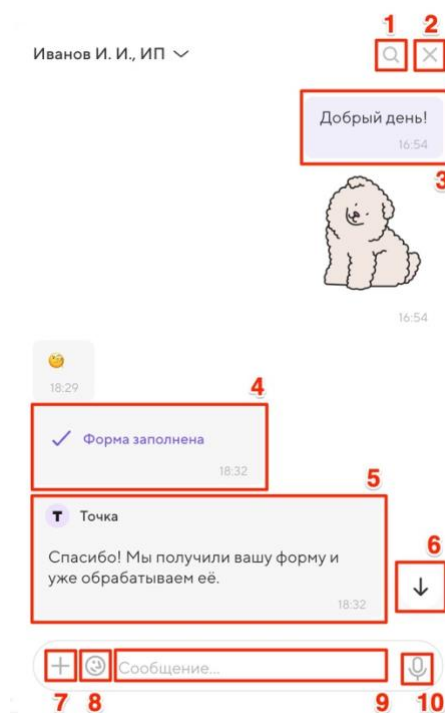


Рисунок 2 – Окно чата

Чтобы отправить сообщение оператору, необходимо:

- открыть чат;
- ввести в поле текстовое сообщение (при необходимости приложить файлы к сообщению или добавить смайлик/стикер), см. Рисунок 2;
- отправить сообщение с помощью нажатия кнопки «11» или кнопки «Enter»

на клавиатуре, см. Рисунок 3;

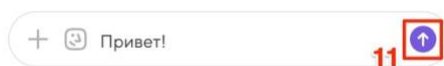


Рисунок 3 – Фрагмент окна чата

- закрыть чат с помощью нажатия кнопки «2», см. Рисунок 2.

При получении нового сообщения будет отображен красный кружок возле кнопки входа в чат, см. Рисунок 4.

Примечание. Номер внутри красного кружка соответствует количеству непрочитанных сообщений.

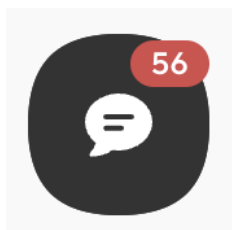


Рисунок 4 – Новое сообщение в чате

Чтобы отреагировать на запрос оператора о подключении услуги или заполнить форму, следует:

- нажать кнопку в форме, см. Рисунок 2 (4);
- ввести данные (при необходимости) и согласиться с действием с помощью нажатия соответствующей кнопки, см. Рисунок 5.



Рисунок 5 – Окно выполнения операции в чате

2.1.3 Мобильное приложение

Для общения с оператором предусмотрен онлайн-чат. Чтобы перейти в чат, необходимо нажать кнопку «Чат» в нижней части главного экрана мобильного приложения, см. Рисунок 6.

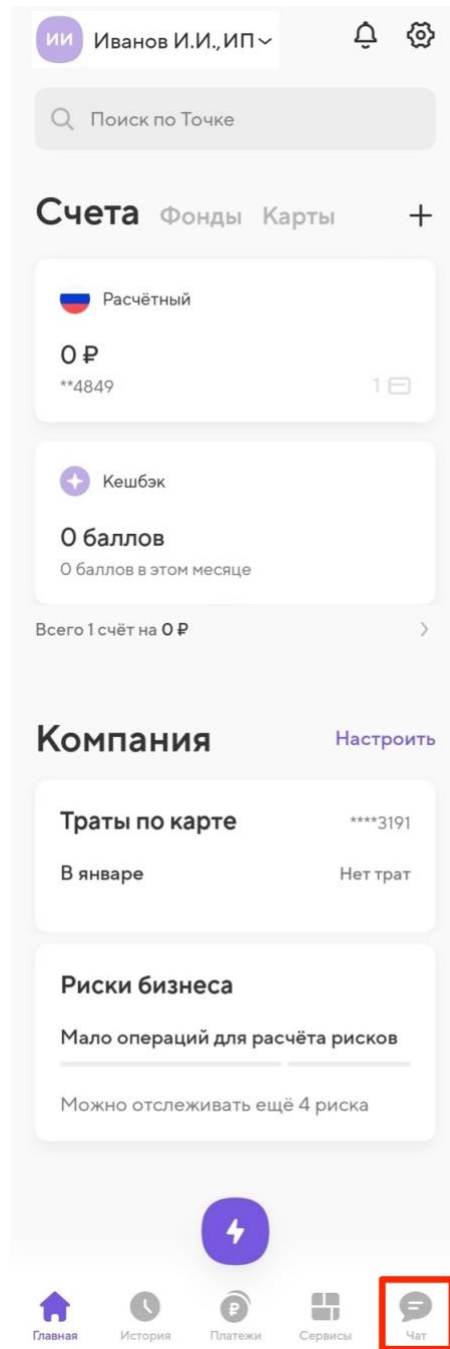


Рисунок 6 – Главный экран мобильного приложения

Далее откроется экран чата, в котором доступны следующие функциональные возможности, см. Рисунок 7:

- просмотр собственных сообщений в чате (1);
- совершение операций (2);
- просмотр сообщений, отправленных оператором (3);
- переход к началу чата (4);
- прикрепление файлов к сообщению (5);

- ввод текстовых сообщений (6);
- добавление смайликов или стикеров (7).

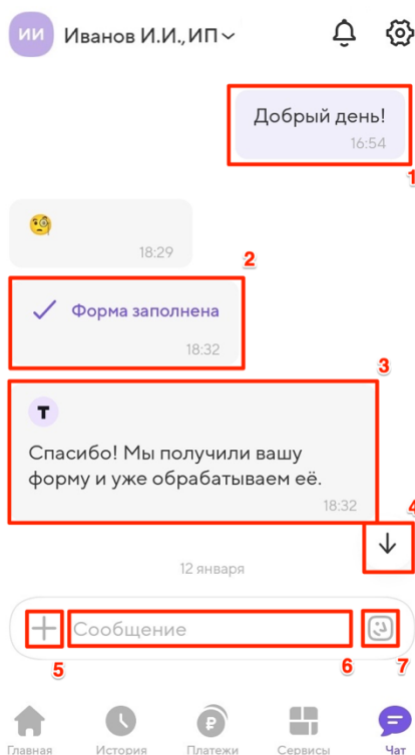


Рисунок 7 – Экран чата

Чтобы отправить сообщение оператору, необходимо:

- открыть чат;
- ввести в поле текстовое сообщение (при необходимости приложить файлы к сообщению), см. Рисунок 7;
- отправить сообщение с помощью нажатия кнопки «8», см. Рисунок 8.

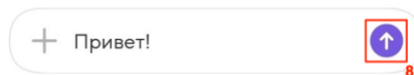


Рисунок 8 – Фрагмент экрана чата

При получении нового сообщения будет отображен красный кружок возле кнопки входа в чат, см. Рисунок 9.



Рисунок 9 – Новое сообщение в чате

Чтобы отреагировать на запрос оператора о подключении услуги или заполнить форму, следует:

- нажать кнопку в форме, см. Рисунок 7 (2);
- ввести данные (при необходимости) и согласиться с действием с помощью нажатия соответствующей кнопки, см. Рисунок 10.

✕ Перевести из Фонда на счёт

Перевести из Фонда на счёт?

Укажите сумму, и мы переведём деньги.

100

Перевести

Рисунок 10 – Экран выполнения операции в чате

2.2 Операции, выполняемые сотрудником оператора

Сервис «Веппи» обеспечивает сотрудникам оператора возможность общения с пользователями посредством онлайн-чата. Для того чтобы приступить к диалогу с

пользователем, необходимо:

- открыть сервис «Венпи» в браузере;
- нажать кнопку «Войти» и осуществить вход в учетную запись, см. Рисунок 11;

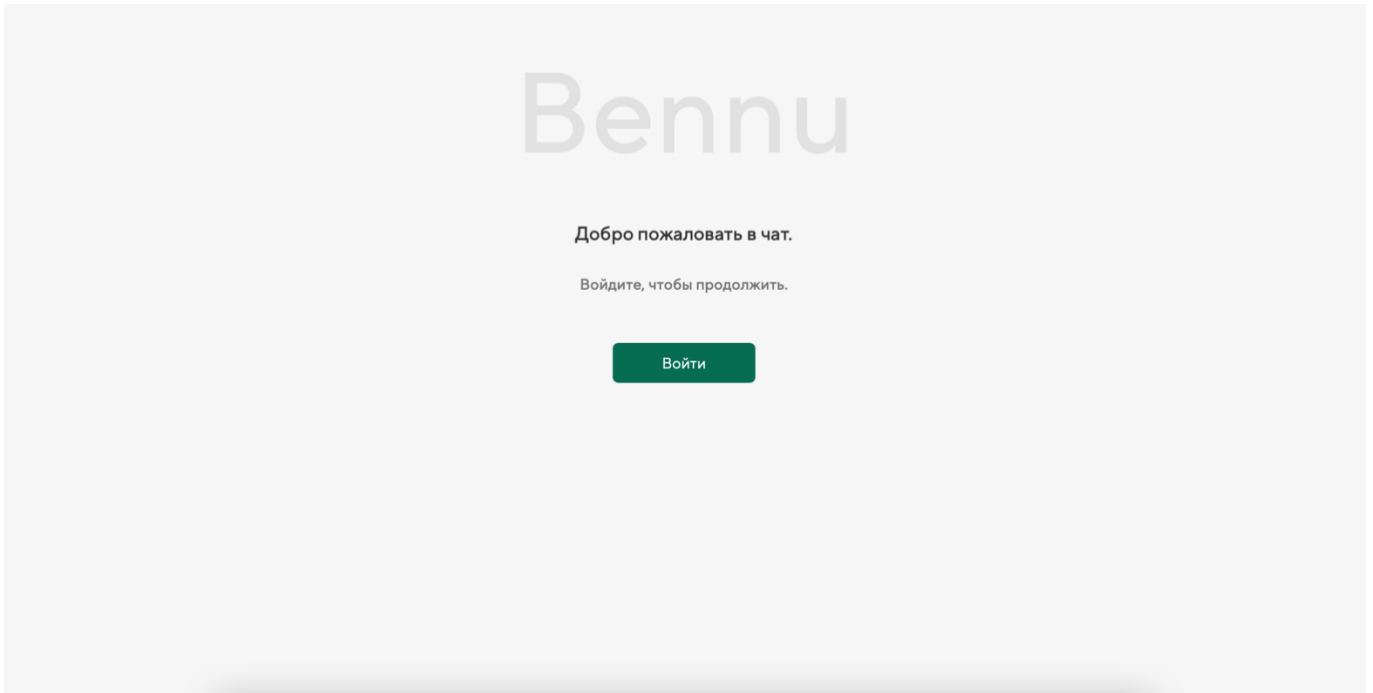


Рисунок 11 – Вход в сервис «Венпи»

- откроется главная страница сервиса «Венпи», см. Рисунок 12;

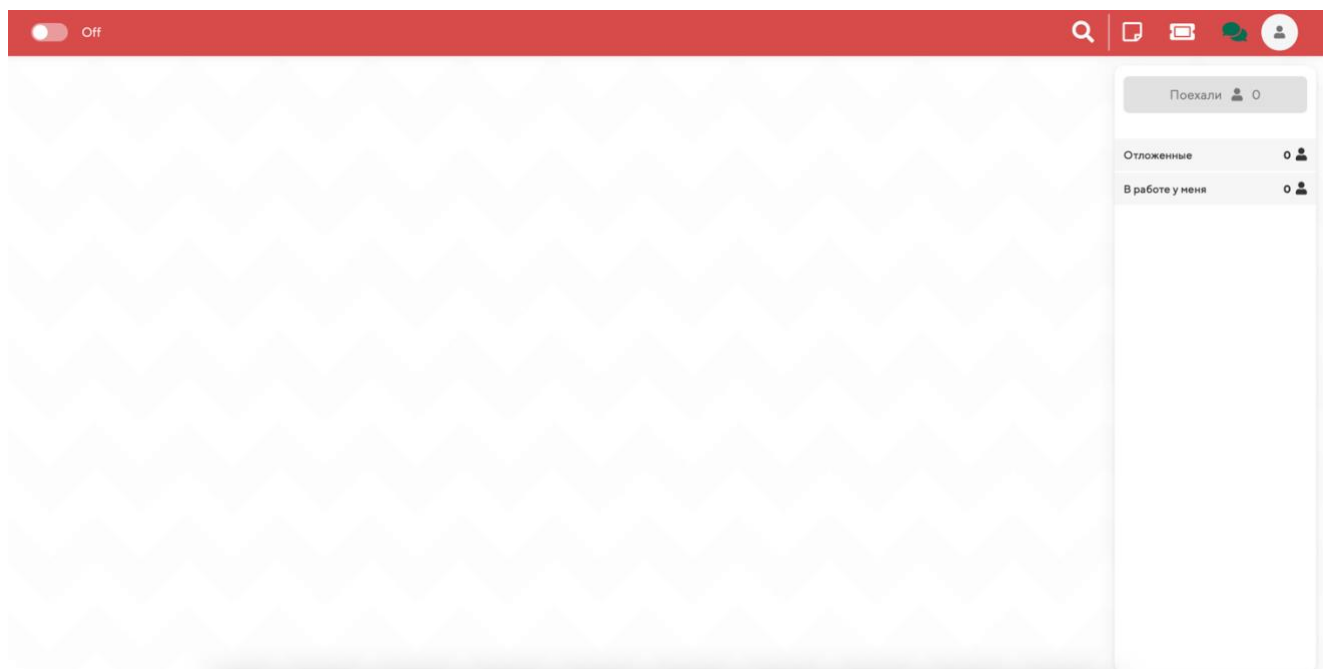


Рисунок 12 – Главная страница сервиса «Венпи»

Для того чтобы сотруднику оператора приступить к работе, следует изменить статус на «Активный», переместив кнопку переключения в левом верхнем углу из режима «Off» в режим «On», см. Рисунок 12.

Сервис «Веппи» готов к работе, см. Рисунок 13.

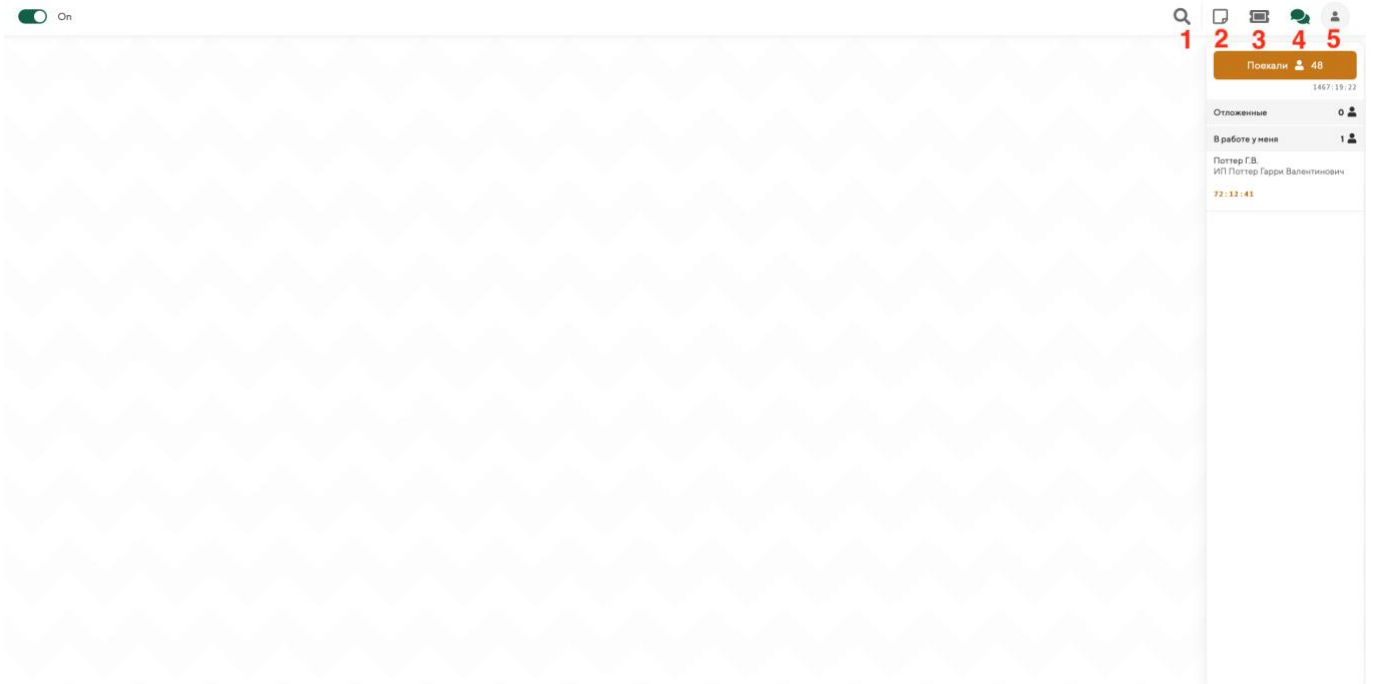


Рисунок 13 – Рабочая версия главной страницы

2.2.1 Просмотр профиля

Для просмотра основной информации по сотруднику оператора следует:

- нажать кнопку «5», см. Рисунок 13, и кнопку «Профиль», см. Рисунок 14;

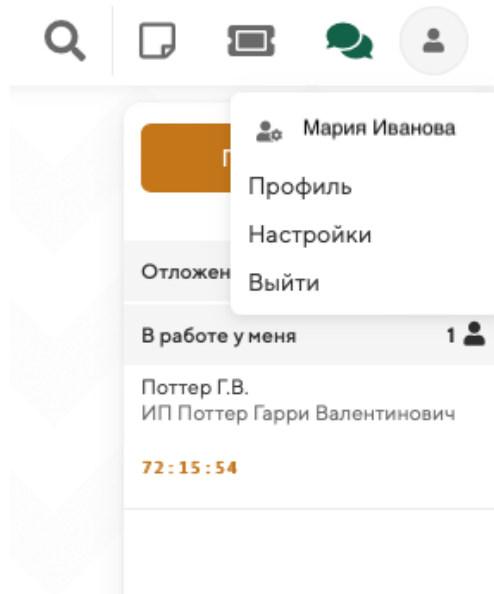


Рисунок 14 – Выбор действия (фрагмент)

- откроется страница с данными по сотруднику оператора, см. Рисунок 15.

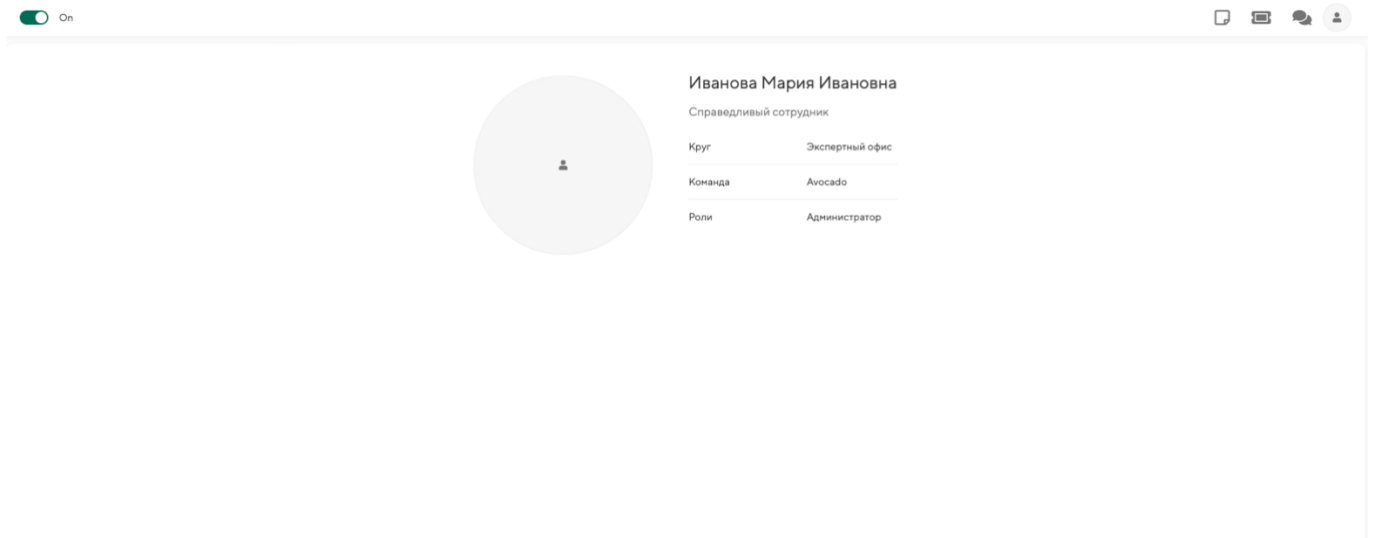


Рисунок 15 – Профиль сотрудника оператора

2.2.2 Настройка профиля

Для настройки профиля сотрудника оператора следует:

- нажать кнопку «5», см. Рисунок 13, и кнопку «Настройки», см. Рисунок 14;
- откроется страница в разделе «Настройки профиля», подраздел «Фотография».

В данном подразделе можно загрузить/изменить фотографию профиля, которая будет отображать в чате с пользователем. Для этого необходимо нажать на зеленую

стрелку, наведя курсором на круг в центре экрана, и выбрать фотографию, см. Рисунок 16.

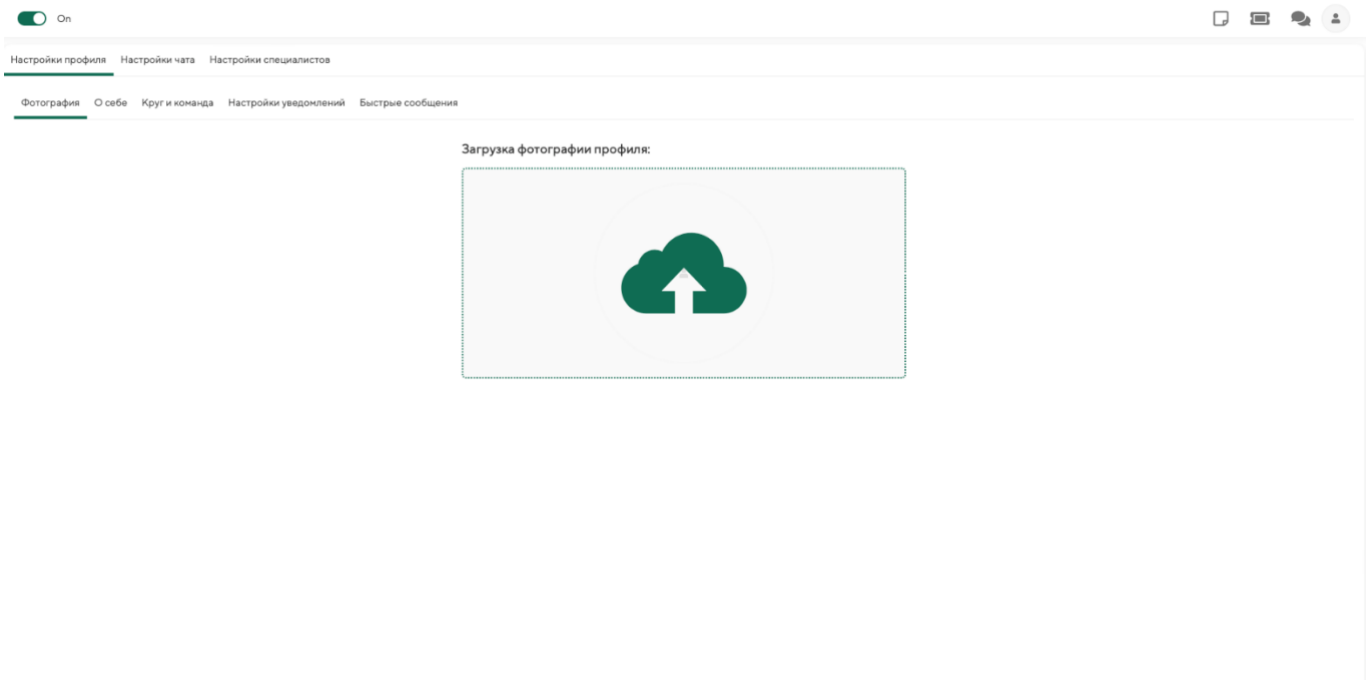


Рисунок 16 – Страница «Фотография»

В подразделе «О себе» есть возможность изменить статус сотрудника оператора, который будет отображаться в чате пользователя. Для этого необходимо ввести текст в поле «О себе» и нажать на зеленую галочку, расположенную справа – изменения будут сохранены, см. Рисунок 17.

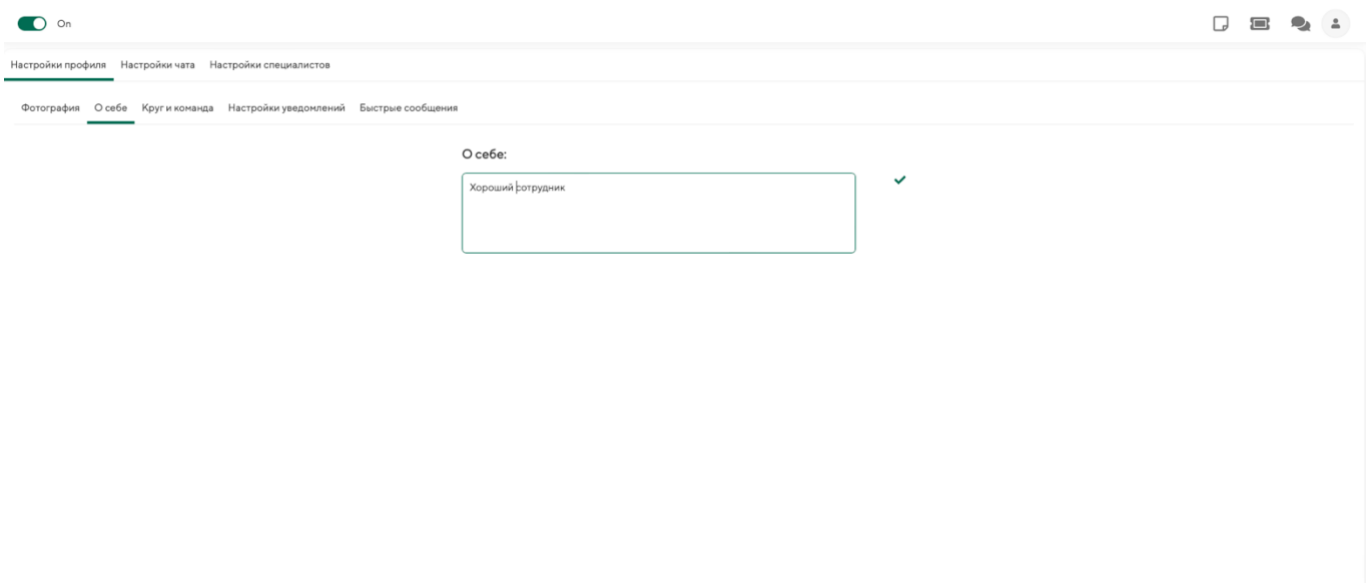


Рисунок 17 – Страница «О себе»

В подразделе «Круг и команда» есть возможность выбрать круг и команду. Для

этого следует нажать на названия круга и команды и выбрать подходящее из выпадающих списков. Далее следует нажать на зеленую галочку, расположенную справа – изменения будут сохранены, см. Рисунок 18.

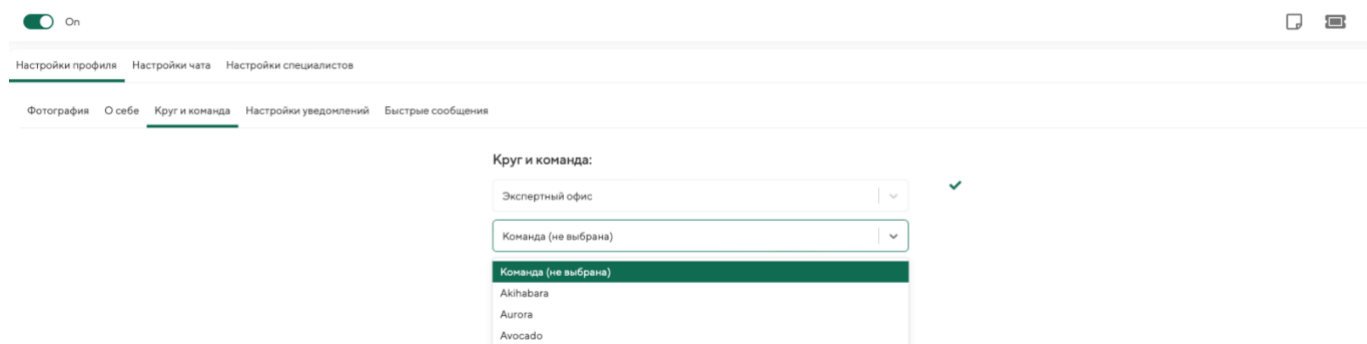


Рисунок 18 – «Круг и команда»

В подразделе «Настройки уведомлений» представлена возможность настройки уведомлений с помощью кнопок переключения. Для того чтобы включить/выключить уведомления, следует переместить кнопку переключателя, расположенную рядом с названием уведомления («Всплывающее уведомление о новых сообщениях», «Всплывающее уведомление о новых сессиях», «Звуковое уведомление о новых сообщениях» и «Звуковое уведомление о новых сессиях»). Сохранение будет произведено автоматически, см. Рисунок 19.

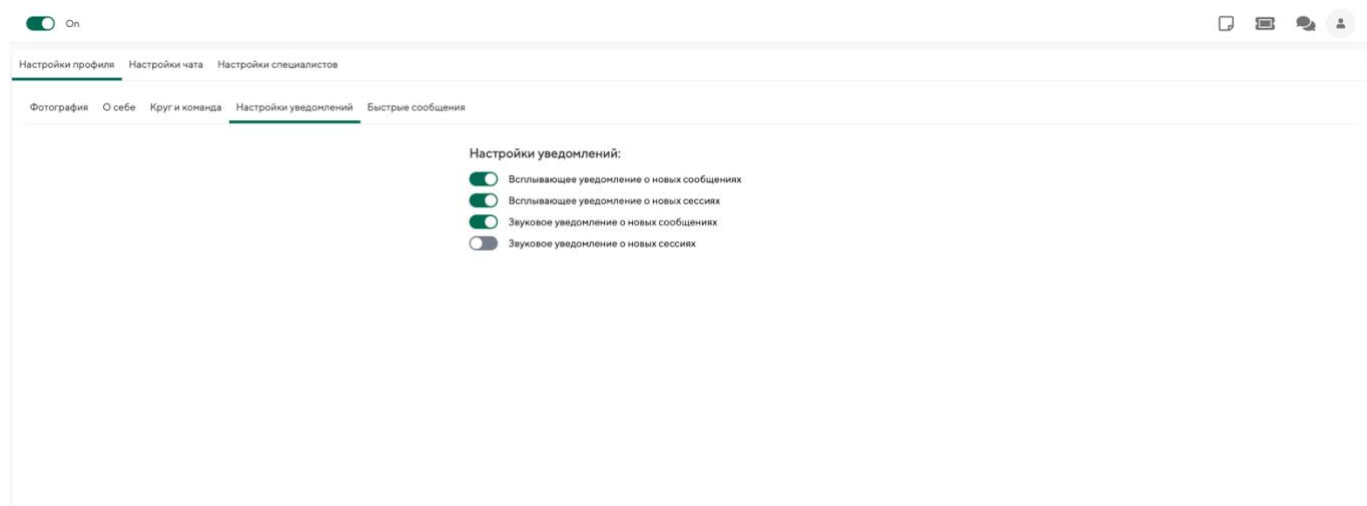


Рисунок 19 – Страница «Настройки уведомлений»

В подразделе «Быстрые сообщения» представлена возможность добавления шаблонов сообщений, которые можно использовать при диалоге с пользователем.

Для добавления шаблонов быстрого сообщения необходимо ввести тему и текст

быстрого сообщения (есть возможность переместить кнопку переключатель для добавления сообщения в избранное) и нажать на иконку зеленого плюса справа (для просмотра шаблонов быстрых сообщений следует нажать на иконку «Информация», расположенной слева от иконки зеленого плюса), см. Рисунок 20.

Одно из сообщений можно выбрать в качестве автоприветствия, данное сообщение будет отправлено пользователю в начале диалога. Для настройки автоприветствия следует нажать на круг, рядом с выбранным сообщением, после нажатия круг станет зеленого цвета. Для добавления сообщения в избранные – нажать иконку сердечка, см. Рисунок 21.

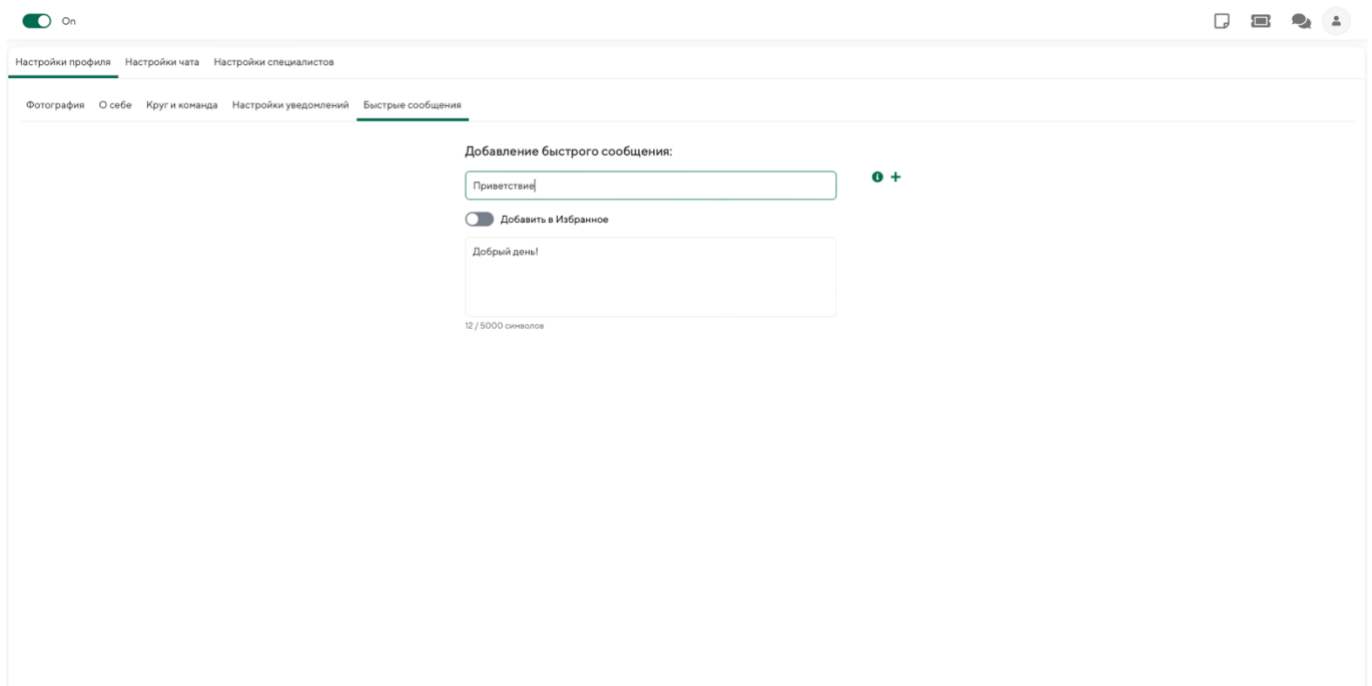


Рисунок 20 – Страница «Быстрые сообщения»

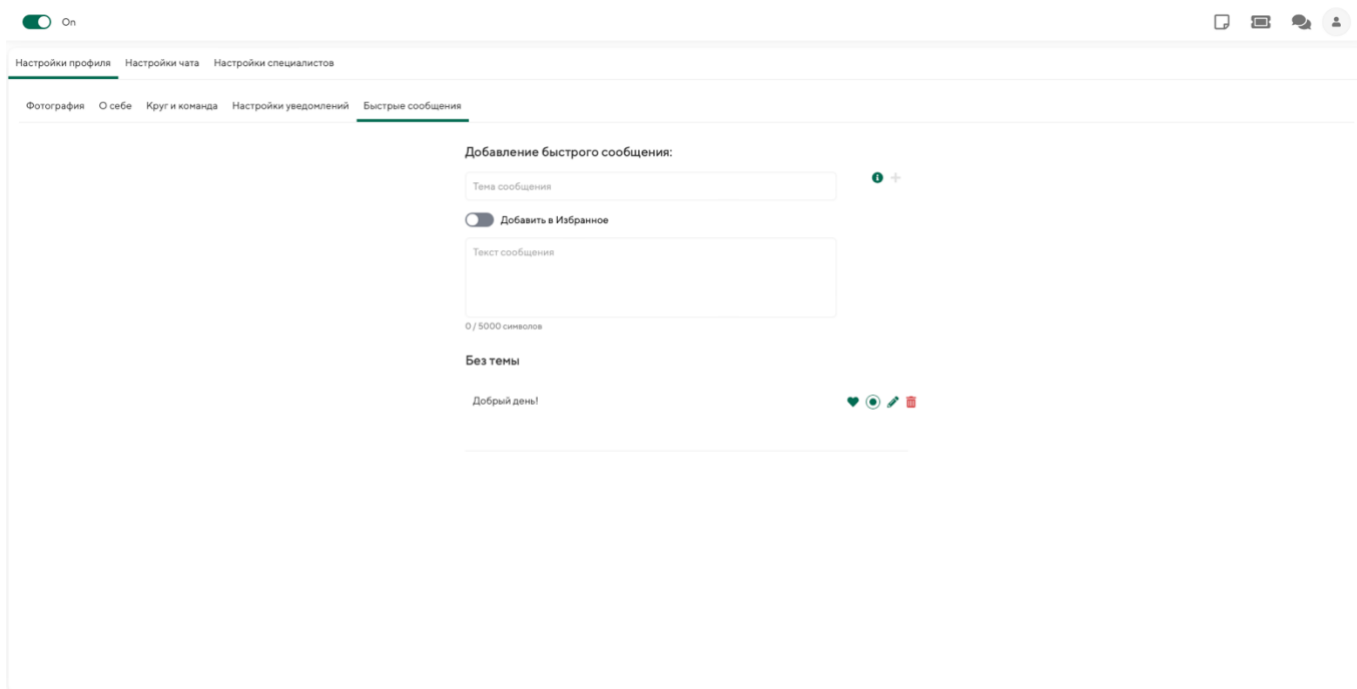


Рисунок 21 – Операции с быстрыми сообщениями

2.2.3 Настройка чата

Для настройки чата следует:

- нажать кнопку «5», см. Рисунок 13, и кнопку «Настройки», см. Рисунок 14;
- откроется страница в разделе «Настройки профиля», следует изменить раздел, нажав на «Настройки чата», подраздел «Расписание кругов», см. Рисунок 22.

В данном подразделе есть возможность изменить работу круга, время работы круга, перерыв и время перерыва. Для изменения этих данных следует навести курсор на выбранный день недели соответствующего круга и нажать иконку карандаша, изменить данные по расписанию круга (переместить кнопку переключателя или изменить время) и нажать кнопку «Редактировать», изменения будут сохранены, см. Рисунок 23.

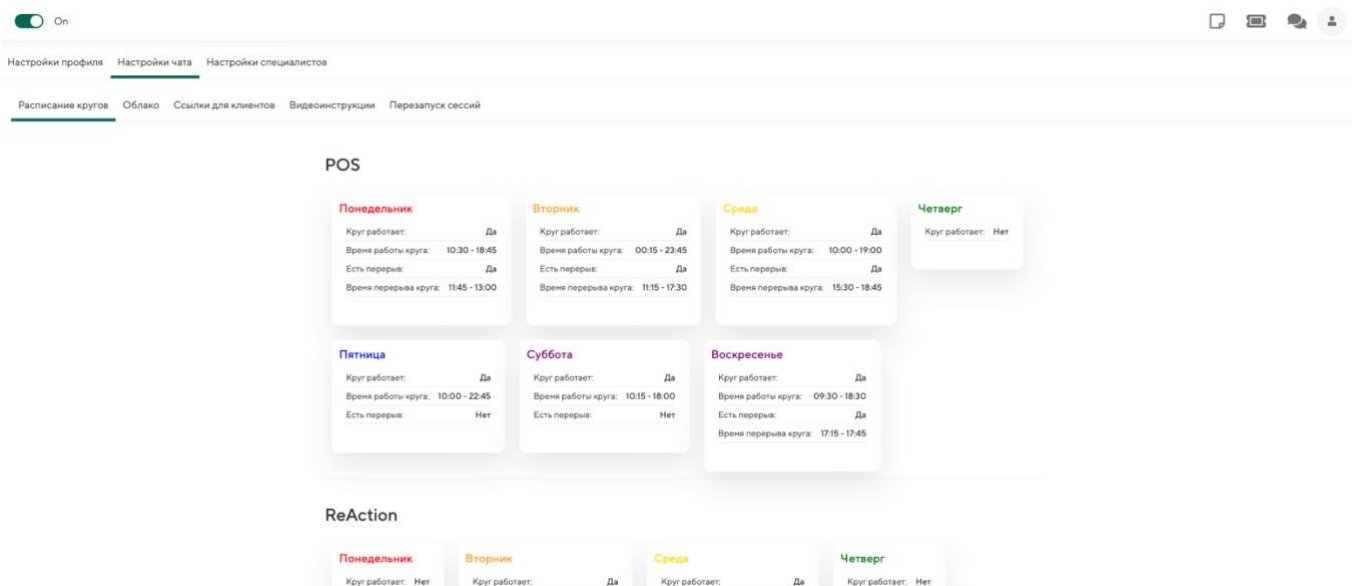


Рисунок 22 – Страница «Расписание кругов»

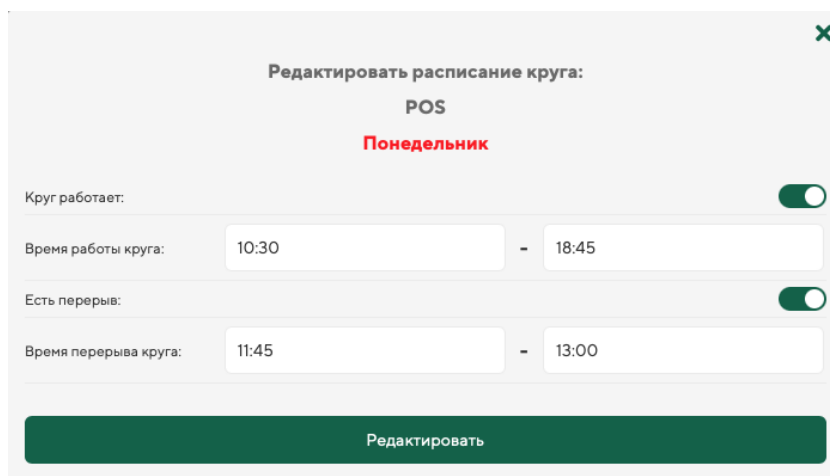


Рисунок 23 – Редактирование расписания круга

В подразделе «Облако» есть возможность настроить облако, которое будет появляться в чате пользователя (есть возможность включить и выключить данную функцию). Для того чтобы включить облако, необходимо переместить кнопку переключатель в режим «Вкл» (при режиме «Выкл» облако будет отключено). Настройки облака можно изменить в текстовом поле и нажать на иконку зеленой галочки справа – изменения будут сохранены, см. Рисунок 24.

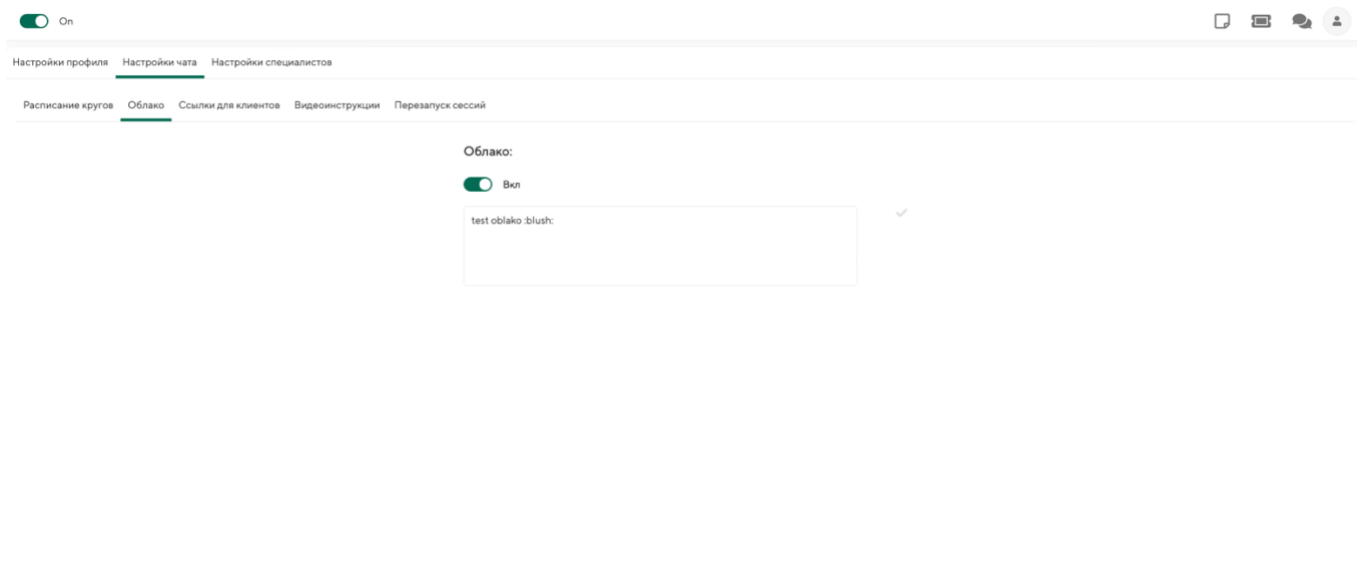


Рисунок 24 – Страница «Облака»

В подразделе «Ссылки для клиентов» представлена возможность добавления/редактирования ссылок, которые можно отправить пользователю. Для добавления ссылки следует заполнить форму «Название для специалистов» и «URL» (ссылка), а также «Название для клиента» (опционально) и нажать на иконку зеленого плюса (для просмотра шаблонных строк пользовательских ссылок следует нажать на иконку «Информация», расположенной слева от иконки зеленого плюса). Для редактирования существующей ссылки необходимо нажать на иконку карандаша в правом верхнем углу карточки ссылки, внести изменения и нажать на иконку зеленой галочки, см. Рисунок 25.

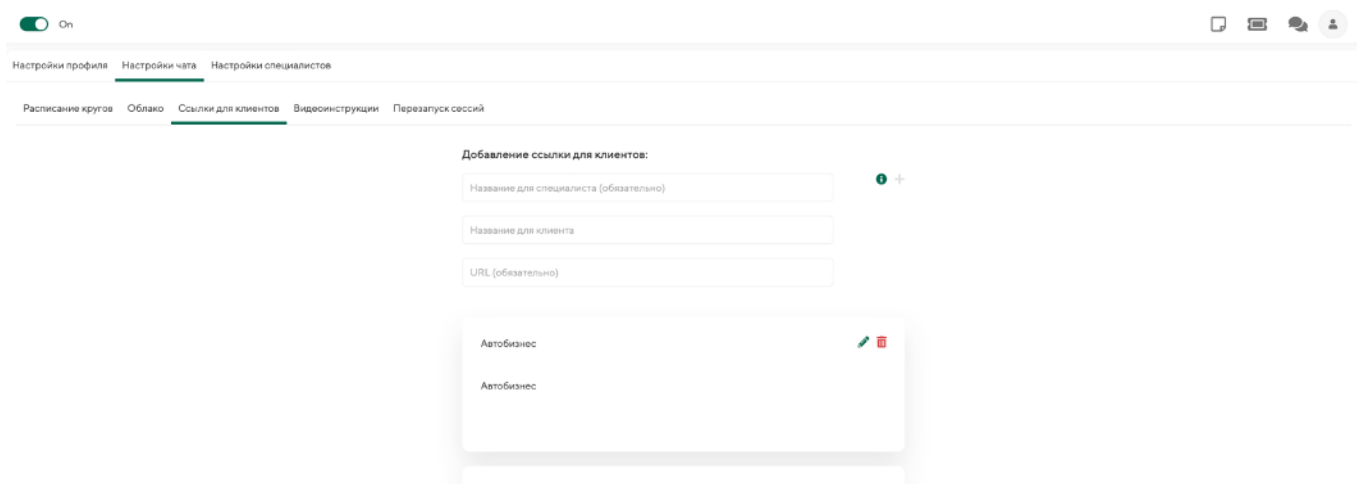


Рисунок 25 – Страница «Ссылки для пользователя»

В подразделе «Видеоинструкции» представлена возможность

добавления/редактирования видеопроцедур, которые можно в дальнейшем отправить пользователю. Для добавления видеопроцедуры необходимо заполнить поля «Название» и «URL» (ссылка) и нажать на иконку зеленого плюса (для просмотра примера заполнения строк следует нажать на иконку «Информация», расположенной слева от иконки зеленого плюса). Для редактирования существующей видеорекомендации необходимо нажать на иконку карандаша в правом верхнем углу карточки, внести изменения и нажать на иконку зеленой галочки, см. Рисунок 26.

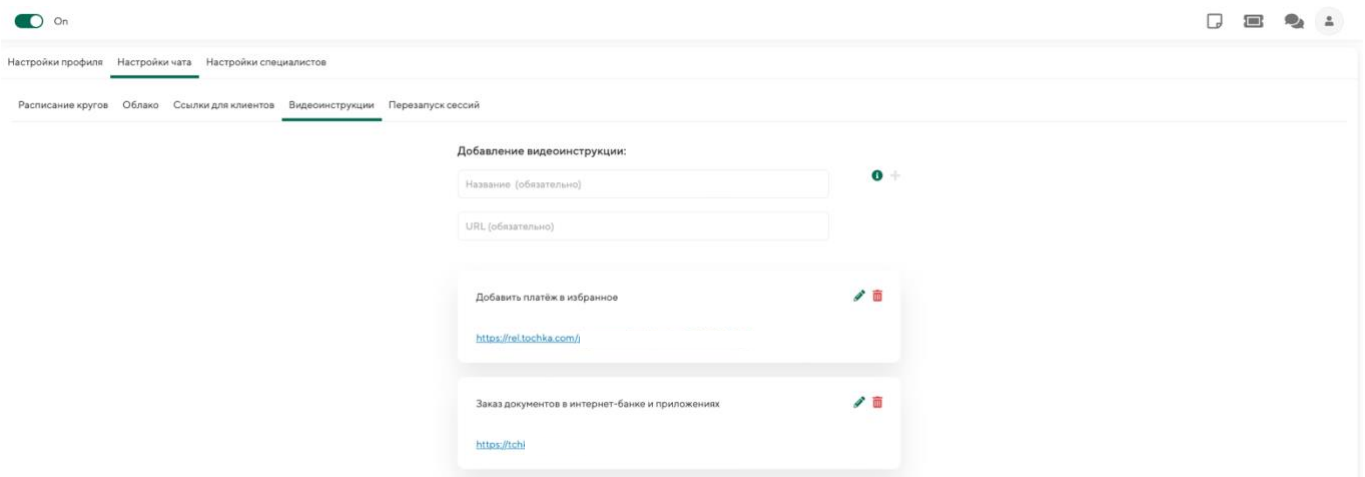


Рисунок 26 – Страница «Видеоинструкции»

В подразделе «Перезапуск сессий» представлена возможность перераспределения пользователей в очереди по кругам. Для этого необходимо выбрать круг и команду из выпадающих списков и сохранить изменения с помощью нажатия на иконку зеленой галочки справа, см. Рисунок 27.

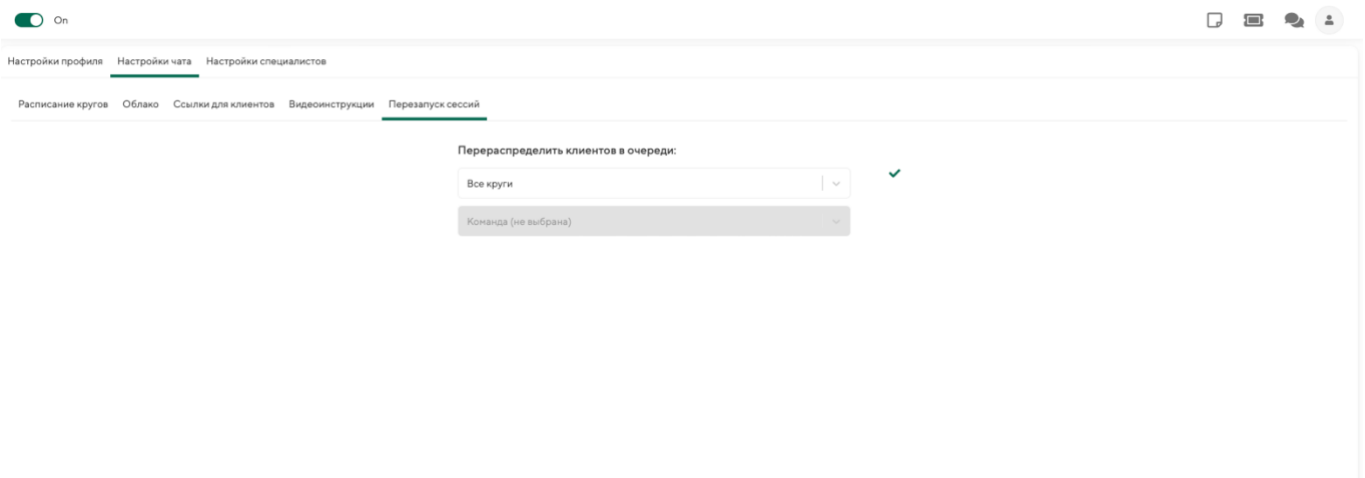


Рисунок 27 – Страница «Перезапуск сессий»

2.2.4 Настройки специалистов

Для настройки специалистов следует:

- нажать кнопку «5», см. Рисунок 13, и нажать «Настройки», см. Рисунок 14;
- откроется раздел «Настройки профиля», следует изменить раздел, нажав на «Настройки специалистов», см. Рисунок 22.

Из выпадающего списка следует выбрать необходимого специалиста (можно ввести инициалы в поисковой строке), см. Рисунок 28.

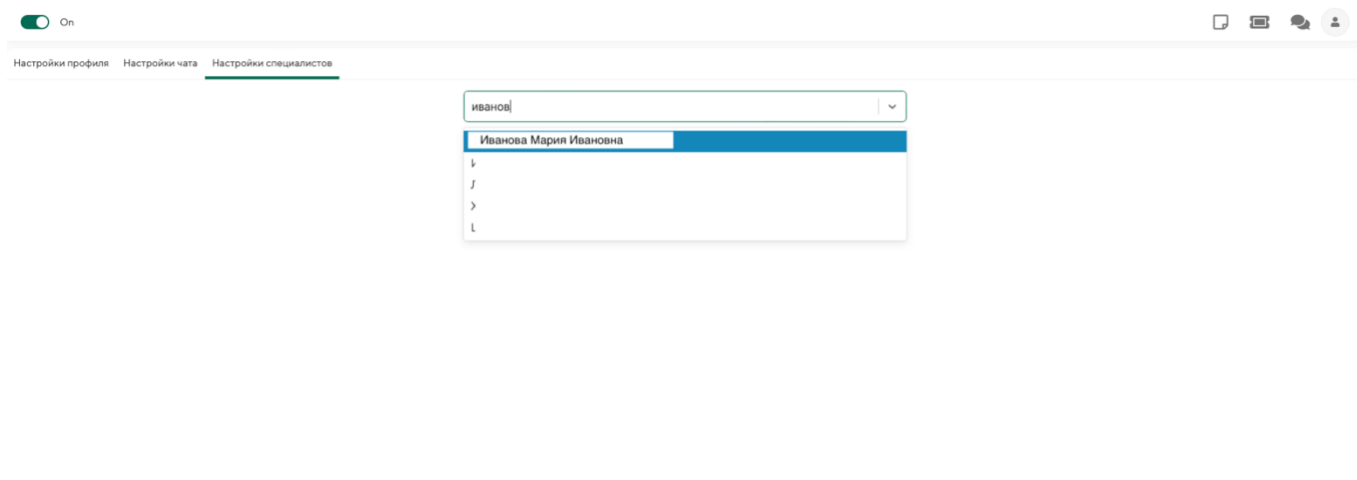


Рисунок 28 – Настройки специалистов

Будет отображен статус специалиста (где «On» – готов к работе, «Off» – не готов), статус можно изменить при помощи перемещения кнопки переключения, см. Рисунок 29.

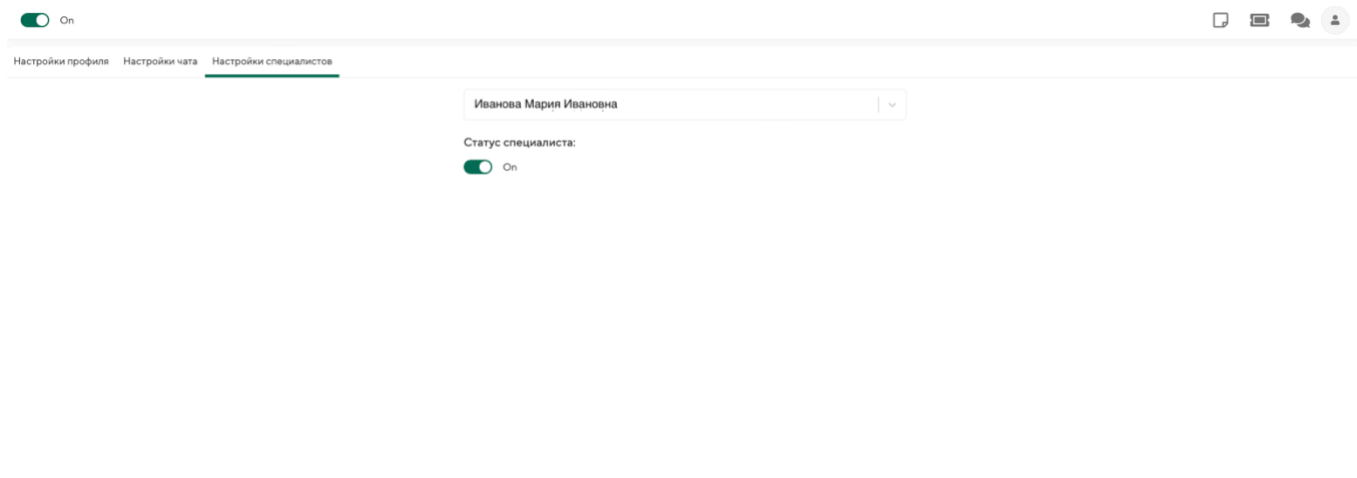


Рисунок 29 – Просмотр статуса специалиста

2.2.5 Личные заметки

Для создания и редактирования заметок следует:

- нажать кнопку «2», см. Рисунок 13;
- откроется страница, на которой размещены заметки.

Отображающиеся заметки можно отфильтровать по времени создания и статусу заметки. Для ввода даты необходимо нажать на поля «Время создания от» и/или «Время создания по», для выбора статуса следует нажать на соответствующее поле и выбрать из выпадающего списка («Открытые» или «Закрытые»), см. Рисунок 30.

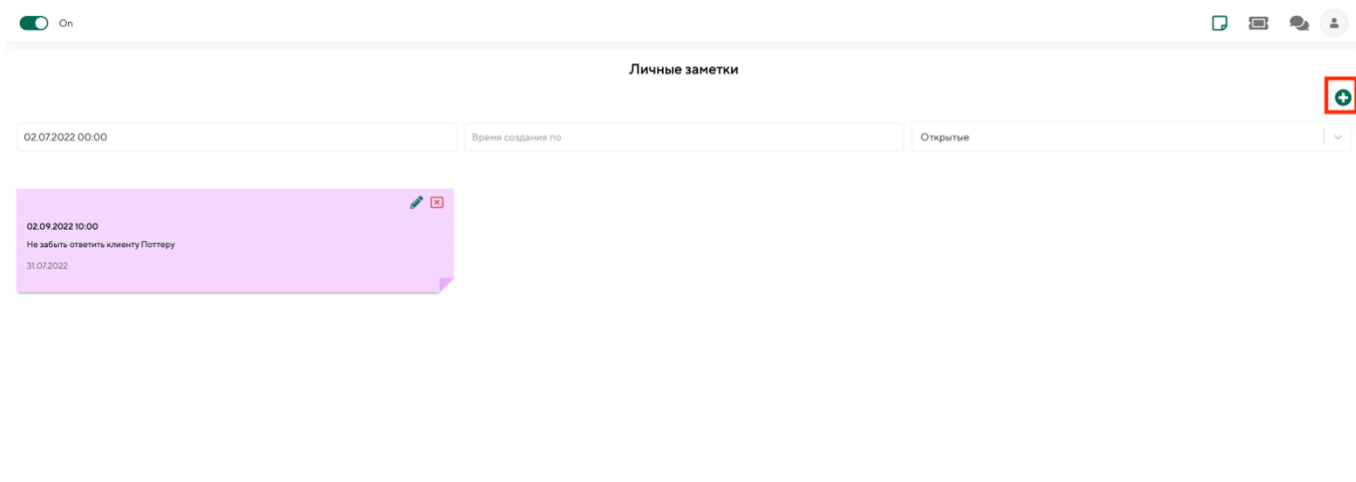


Рисунок 30 – Личные заметки

Для создания новой заметки следует нажать на иконку зеленого крестика в правом верхнем углу, см. Рисунок 30.

Откроется окно, в котором необходимо ввести текст заметки, выбрать дату и время напоминания в будущем и нажать кнопку «Создать», см. Рисунок 31.

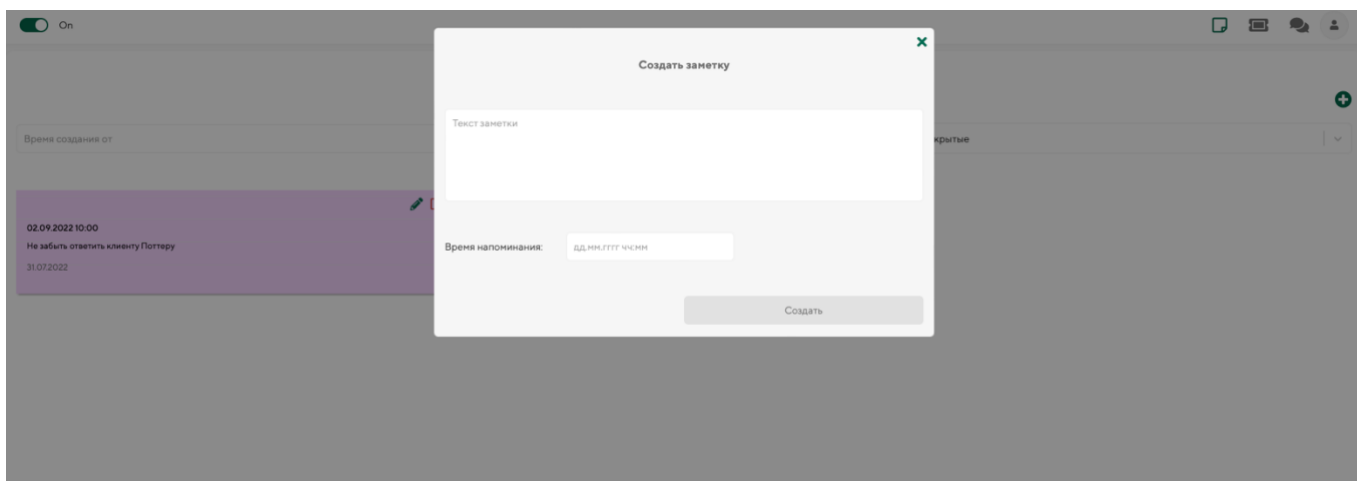


Рисунок 31 – Создание новой заметки

Заметка появится на странице заметок. Для того чтобы внести изменения в заметку, следует нажать на иконку карандаша в правой верхней части заметки, откроется окно, в котором следует внести изменения (текст заметки и/или дату и время напоминания) и нажать кнопку «Редактировать» – изменения будут сохранены, см. Рисунок 32.

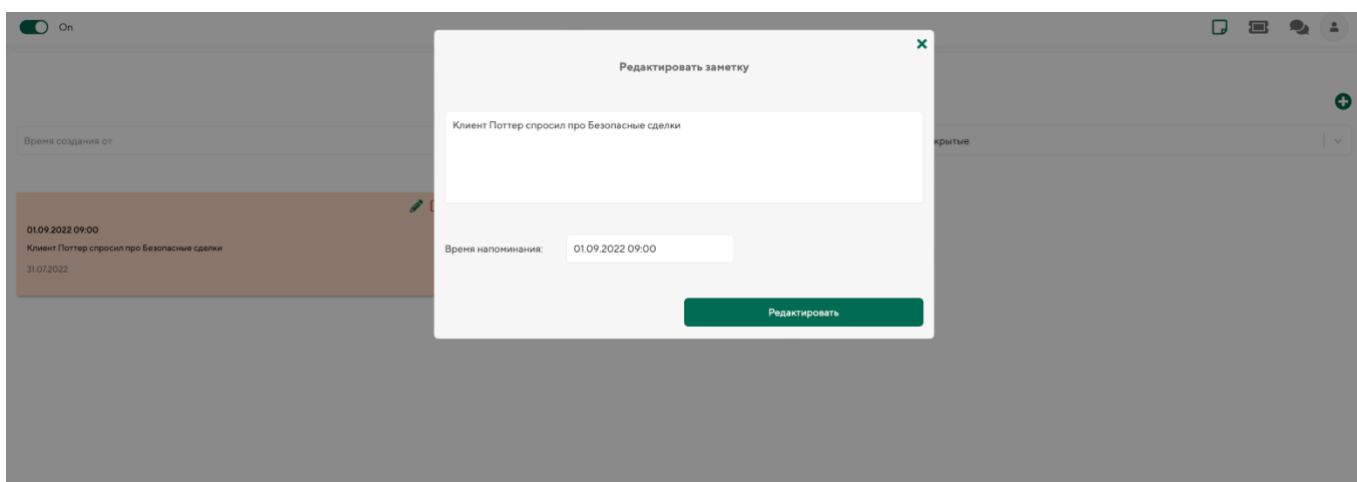


Рисунок 32 – Редактирование заметки

2.2.6 Тикеты

Тикеты служат для фиксирования задач по пользователям. Для поиска, редактирования и взятия в работу тикетов следует:

- нажать кнопку «3», см. Рисунок 13;
- откроется страница, на которой размещены тикеты, см. Рисунок 33.

Отображающиеся тикеты можно отфильтровать по:

- времени создания – ввести данные в поля «Время создания от» и «Время создания по»;
- коду пользователя – данные ввести вручную;
- тексту тикета – данные ввести вручную;
- создателю заметки – выбрать из выпадающего списка;
- исполнителю заметки – выбрать из выпадающего списка;
- кругу заметки – выбрать из выпадающего списка;
- статусу заметки – выбрать из выпадающего списка («Открыт» или «Закрит»).

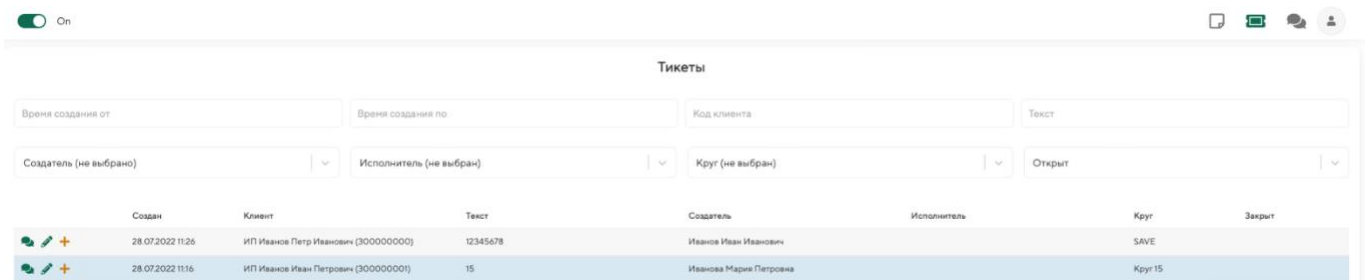


Рисунок 33 – Фрагмент страницы «Тикеты»

Для того чтобы отредактировать тикет, следует в строке тикета нажать на иконку зеленого карандаша, внести изменения (текст тикета, выбрать круг/специалиста, отметить следует ли закрыть тикет) и нажать кнопку «Сохранить» – изменения будут сохранены, см. Рисунок 34.

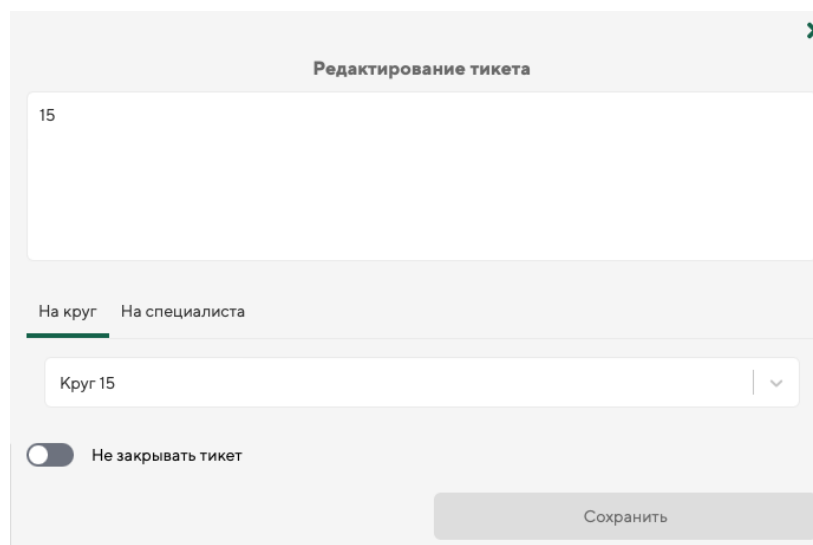


Рисунок 34 – Страница «Редактирование тикета»

Для того чтобы тикет взять в работу, следует нажать на иконку оранжевого

плюса в строке выбранного тикета, исполнитель и/или ответственный круг будут изменены, и пользователь появится в списке ожидания, см. Рисунок 35.

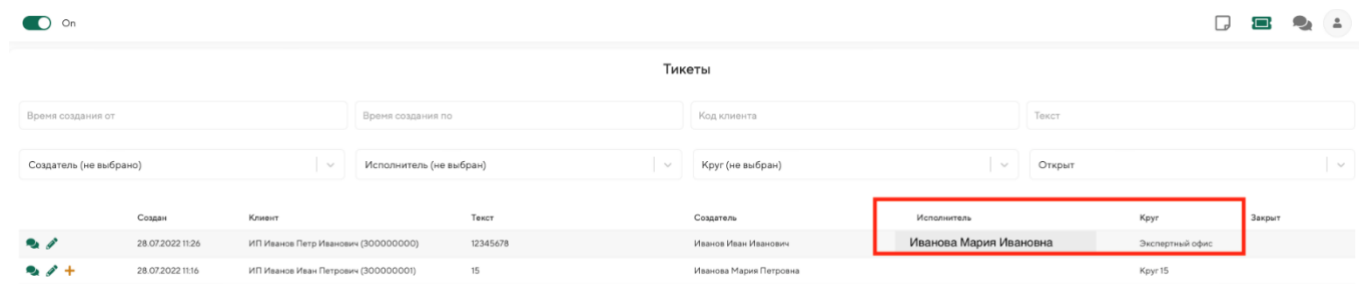


Рисунок 35 – Взятие тикета в работу

Для того чтобы открыть чат с пользователем, к которому привязан тикет, следует нажать на иконку зеленого сообщения в строке выбранного тикета, откроется диалог с пользователем.

2.2.7 Поиск пользователя

Для того чтобы найти пользователя, необходимо нажать кнопку «1», см. Рисунок 13. Появится окно, в котором необходимо ввести информацию по пользователю, см. Рисунок 36:

- «Название/имя, ИНН, код пользователя, номер счета, СНИЛС» – в текстовом поле;
- выбрать тип личных данных из выпадающего списка, которые будут введены (не обязательно);
- в поле «Компания/физик» выбрать из выпадающего списка искомого пользователя;
- в случае, если это возможно, выбрать в поле «Физик» тип пользователя из выпадающего списка.

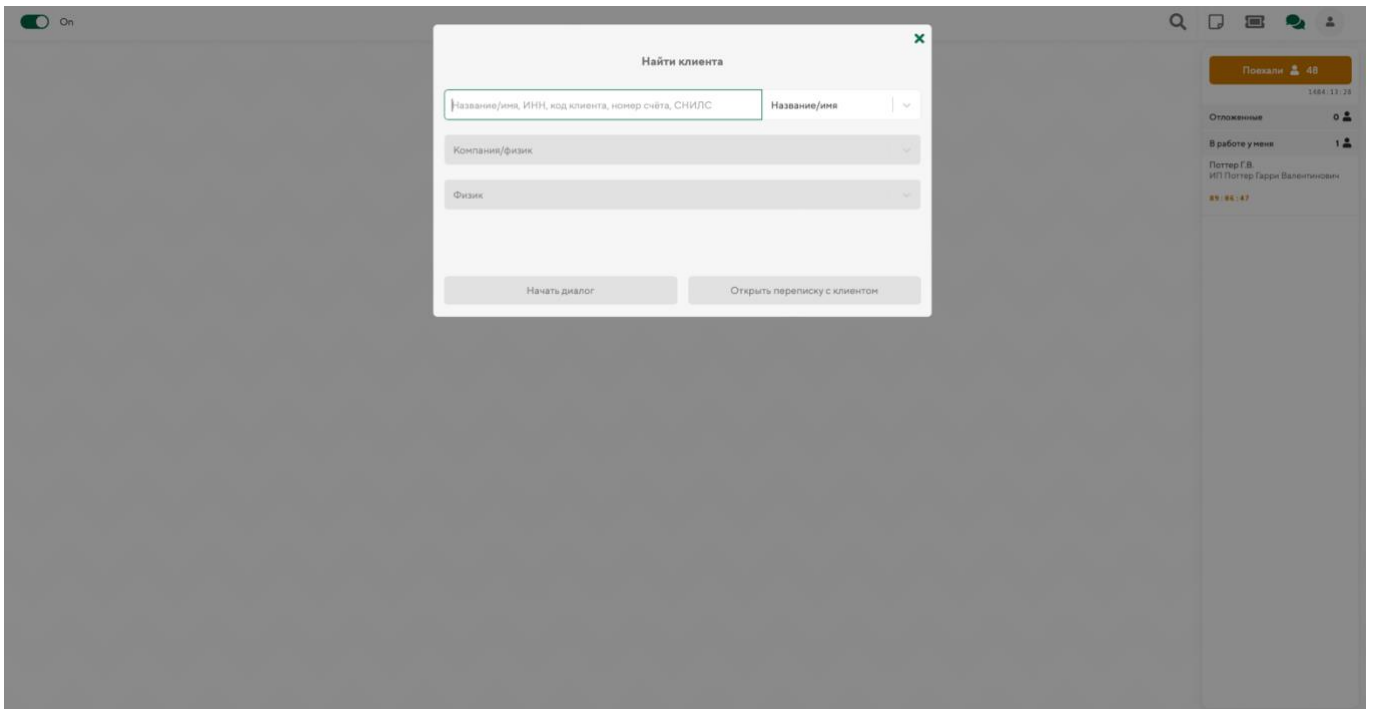


Рисунок 36 – Поиск пользователя

Нажать кнопку «Начать диалог» или «Открыть переписку с клиентом», откроется диалог с пользователем.

2.2.8 Диалог с пользователем

Для того чтобы начать диалог с пользователем, следует нажать кнопку «Поехали» на главном экране сервиса «Веппи», см. Рисунок 13. Откроется диалог с пользователем, который обратился в чат и ожидал своей очереди, см. Рисунок 37.

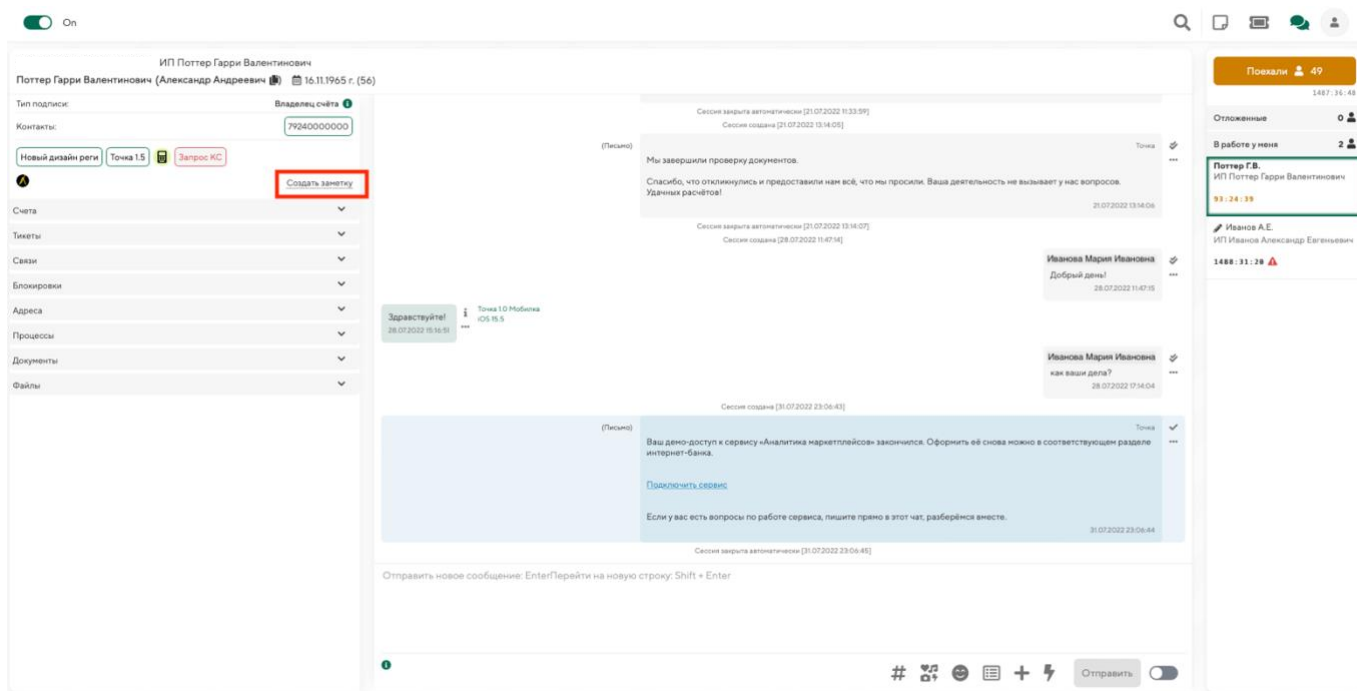


Рисунок 37 – Страница «Диалог с пользователем»

В левой части экрана расположена информация о пользователе:

- тип подписи;
- контакты (номер телефона);
- открытые счета;
- тикеты;
- связи – распорядители компании и компании физика;
- блокировки;
- адреса;
- процессы;
- документы;
- файлы.

По пользователю можно создать заметку, для этого необходимо нажать кнопку «Создать заметку», см. Рисунок 37. Дальнейшие действия по созданию заметки приведены в 2.2.5.

В подразделе «Счета» отображаются все открытые расчетные счета пользователя. При нажатии на расчетный счет, отображается подробная информация и операции, которые были выполнены по счету, см. Рисунок 38.

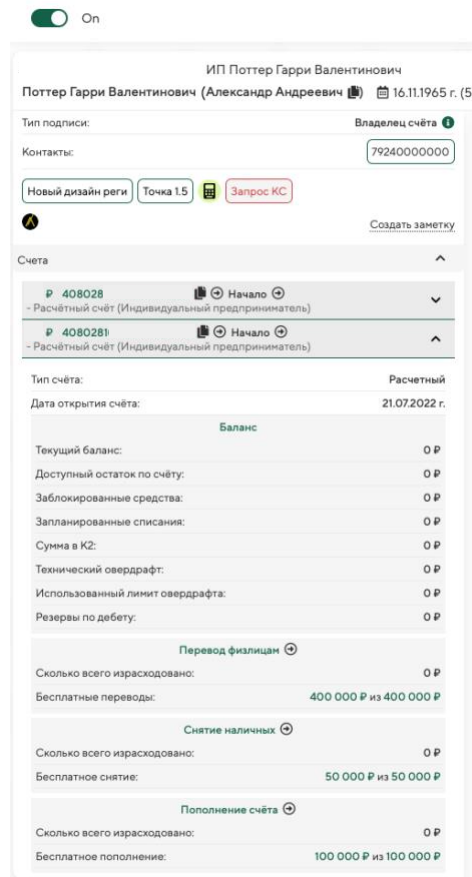


Рисунок 38 – Подраздел «Счета»

В подразделе «Тикеты» можно создать и/или просмотреть и изменить существующие тикеты по пользователю. Для того чтобы создать тикет, следует нажать кнопку «Создать тикет». Дальнейшие действия по созданию тикета приведены в 2.2.6. Для просмотра истории по тикету необходимо нажать на иконку зеленых часов – откроется история изменений тикета, см. Рисунок 40. Для того чтобы закрыть историю изменений, следует нажать на иконку красного крестика.

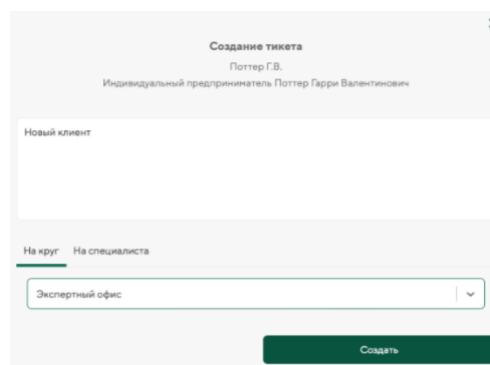


Рисунок 39 – Окно «Создание нового тикета»

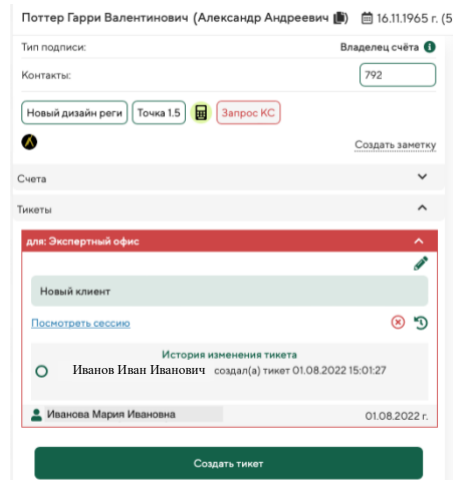


Рисунок 40 – Просмотр истории изменений тикета

В подразделе «Связи» есть возможность просмотреть информацию по владельцам компании. Для просмотра подробной информации следует нажать на иконку стрелочки справа от инициалов, см. Рисунок 41.

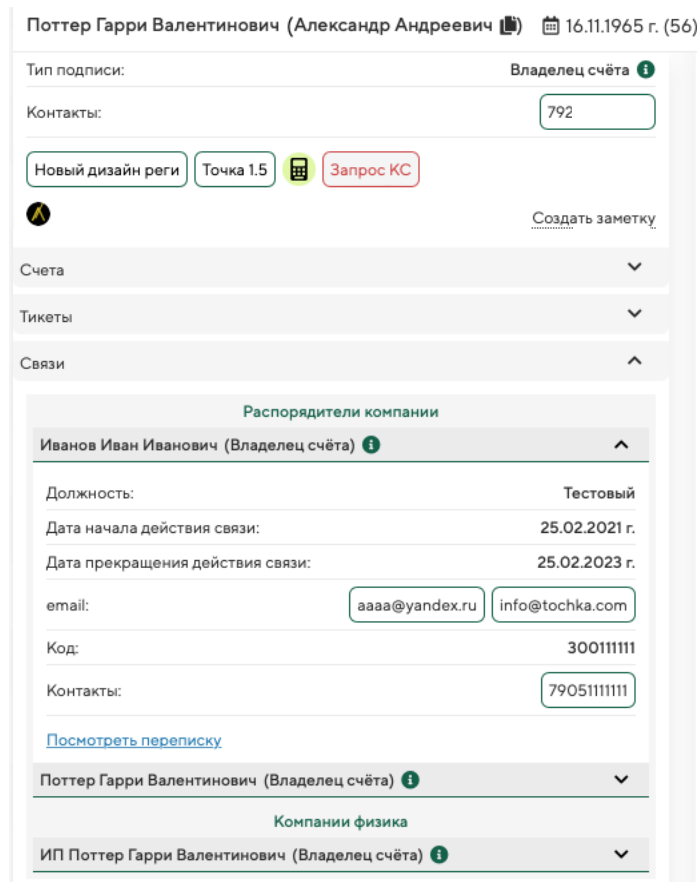


Рисунок 41 – Подраздел «Связи»

В подразделе «Блокировки» отображаются возможные блокировки пользователя.

В подразделе «Адреса» указаны адреса, которые относятся к пользователю и его компании. Для просмотра полного списка адресов следует нажать кнопку «Показать все адреса», см. Рисунок 42.

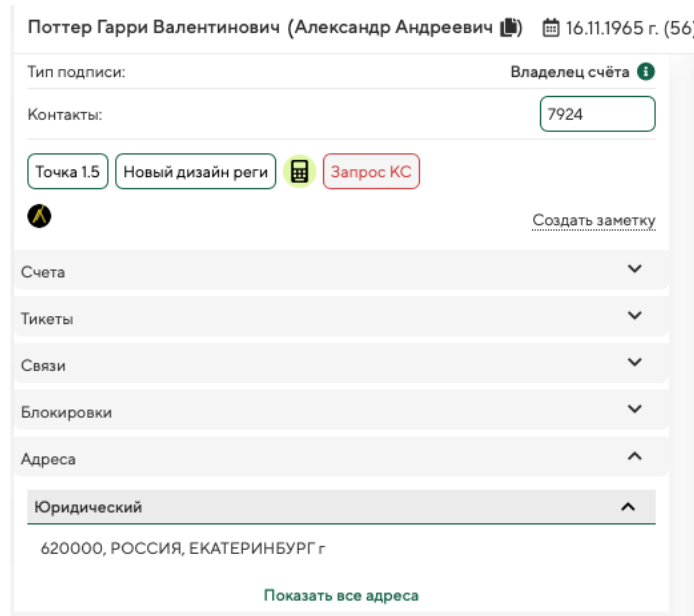


Рисунок 42 – Подраздел «Адреса»

В подразделе «Процессы» есть возможность просмотреть процессы, которые были созданы в ЭДО. С помощью нажатия иконки зеленого документа можно создать новый процесс в ЭДО – откроется новая вкладка. Процессы можно отфильтровать по статусу – необходимо нажать на поле и выбрать статус процессов из выпадающего списка, см. Рисунок 43.

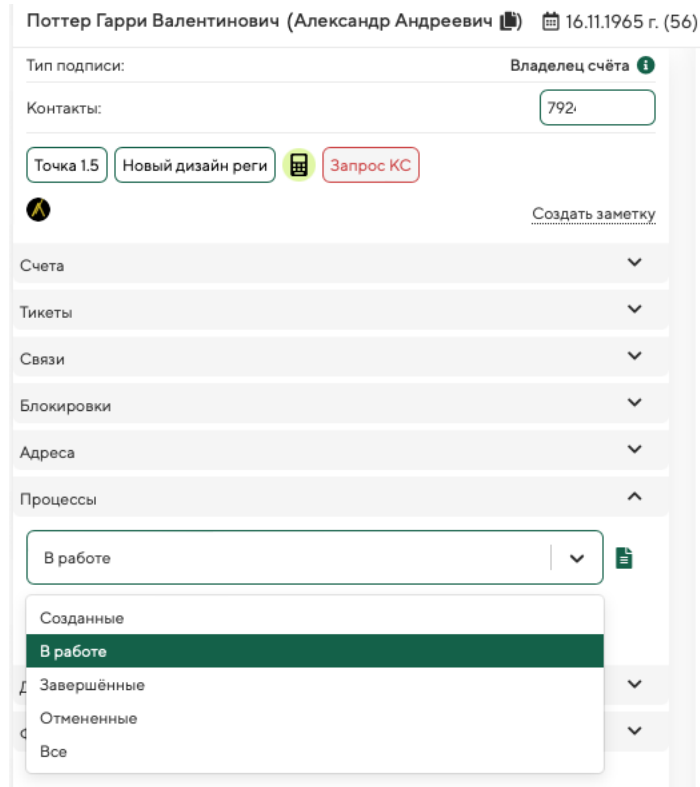


Рисунок 43 – Подраздел «Процессы»

В подразделе «Документы» есть возможность просмотреть документы, предоставленные пользователем, см. Рисунок 44.

Поттер Гарри Валентинович (Александр Андреевич) 16.11.1965 г. (56)

Тип подписи: Владелец счёта

Контакты: 7924

Точка 1.5 Новый дизайн реги Запрос КС

Счета

Тикеты

Связи

Блокировки

Адреса

Процессы

Документы

Паспорт гражданина РФ

Номер документа:	11 11 111111
Дата начала действия:	30.11.2020 г.
Кем выдан документ:	ТАХТАМУКАЙСКИМ РОВД РЕСП. АДЫГЕЯ
Код подразделения, выдавшего документ:	010-000
Признак (основной/дополнительный):	Основной

ОГРНИП. Свидетельство о государственной регистрации индивидуального предпринимателя

ИФНС. Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе юридического лица

Файлы

Рисунок 44 – Подраздел «Документы»

В подразделе «Файлы» отображены все файлы, которые были отправлены в диалоге с пользователем.

Для того чтобы отправить сообщение пользователю, необходимо:

- ввести текст сообщения в поле для ввода текста, см. Рисунок 45;

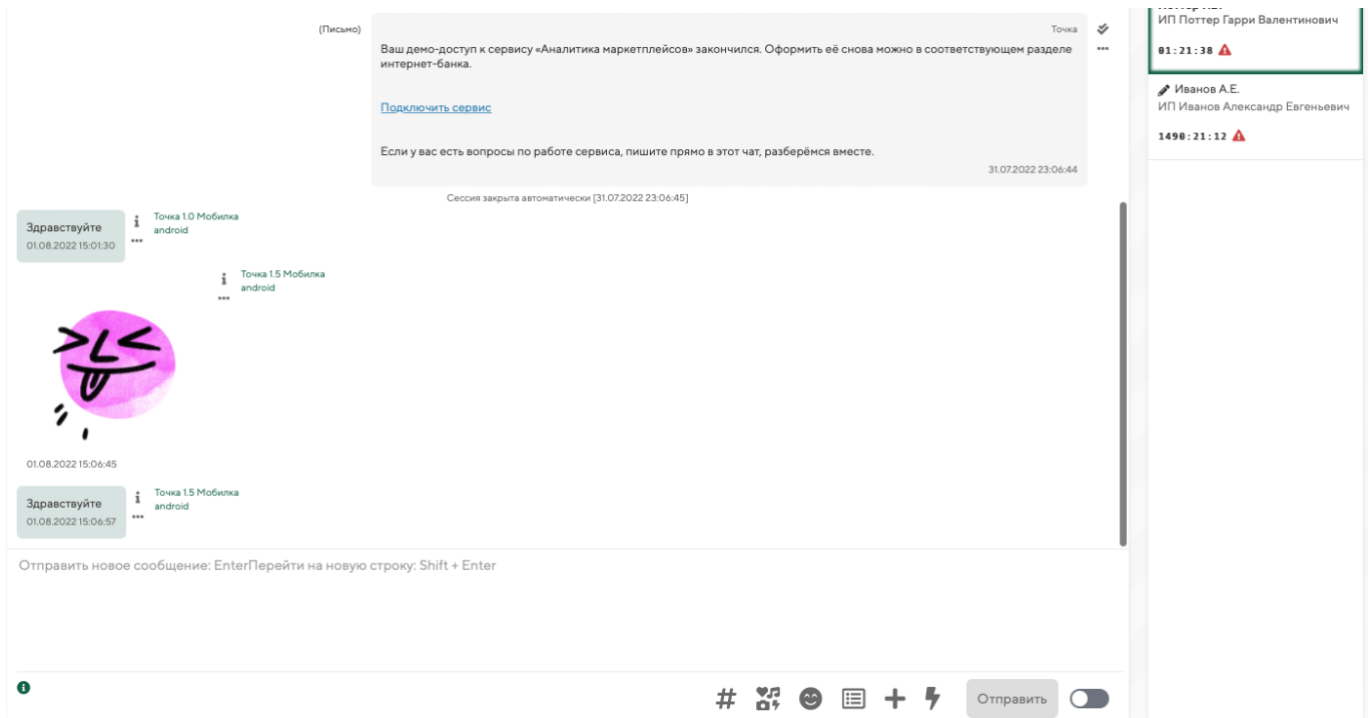


Рисунок 45 – Ввод сообщения

— есть возможность добавить смайлик/стикер/документ, а также воспользоваться функциями: выбор шаблона быстрого сообщения (иконка списка — подготовленный текст формы сообщения), выбор тегов сессии (при нажатии на иконку «#» появится список тегов, необходимо выбрать из выпадающего списка, см. Рисунок 46), добавление быстрого сообщения (при нажатии на иконку молнии появится список добавленных быстрых сообщений);

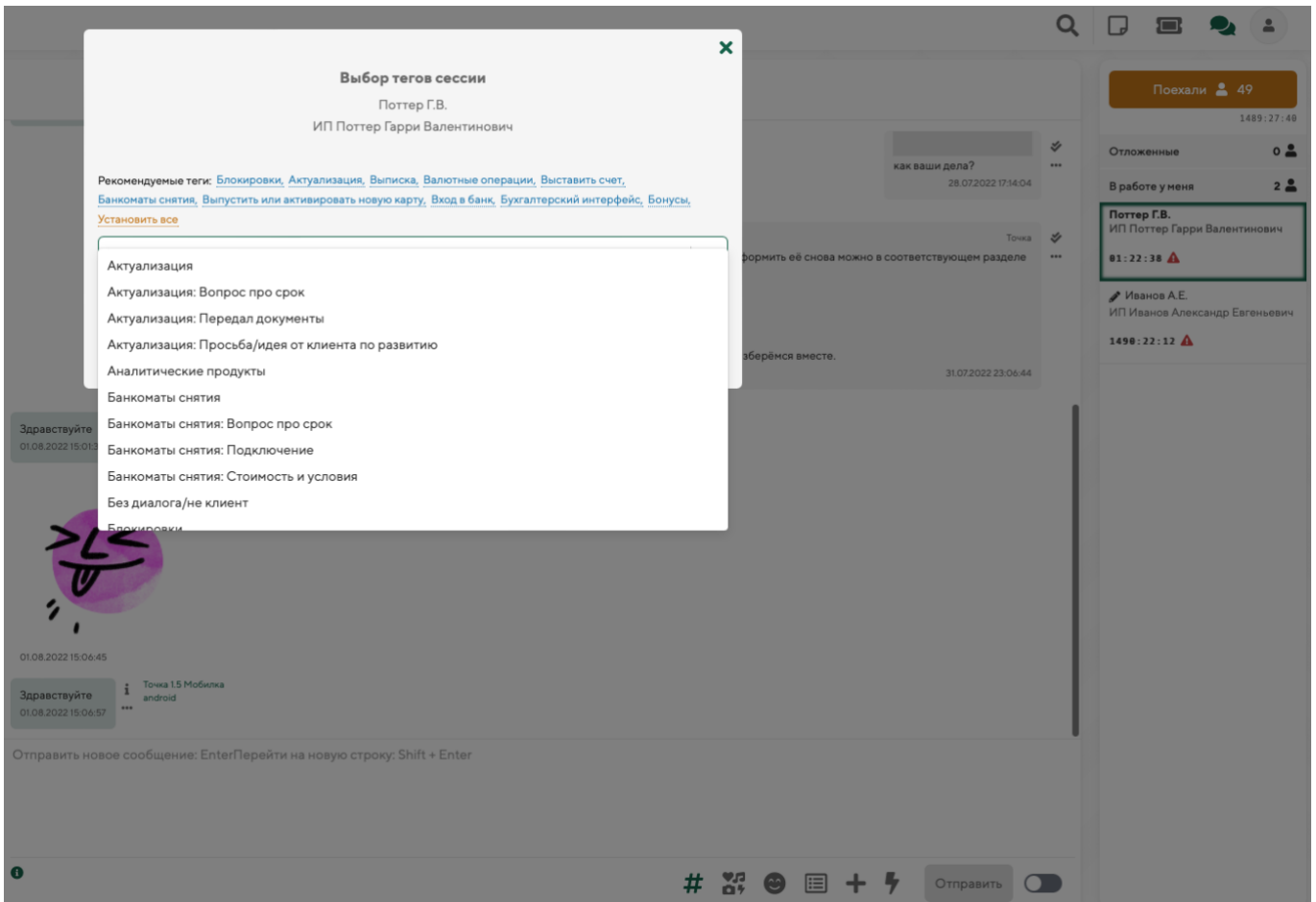


Рисунок 46 – Выбор тегов сессии

- при помощи кнопки переключателя в правой нижней части экрана есть возможность включить функцию «Отправить всем» (нескольким пользователям);
- нажать кнопку «Отправить».

С отправленным сообщением можно совершить ряд операций. Для этого следует:

- нажать на иконку трех точек, расположенную рядом с выбранным сообщением, см. Рисунок 47;

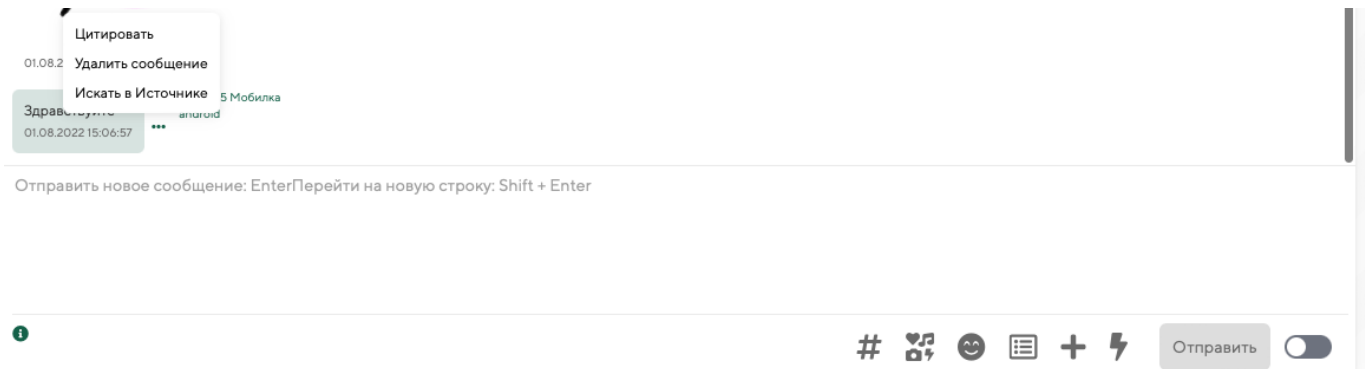


Рисунок 47 – Операции с отправленным сообщением

- нажать кнопку «Цитировать» и ввести сообщение – пользователь увидит, что был отправлен ответ на выбранное сообщение;
- нажать кнопку «Удалить сообщение» – сообщение будет удалено у пользователя в чате (в истории переписки сообщение будет видно всегда с пометкой «удалено»);
- нажать кнопку «Искать в Источнике».

С карточкой пользователя можно совершить ряд операций. Для этого следует:

- навести курсор на выбранного пользователя – появятся три иконки, см. Рисунок 48;

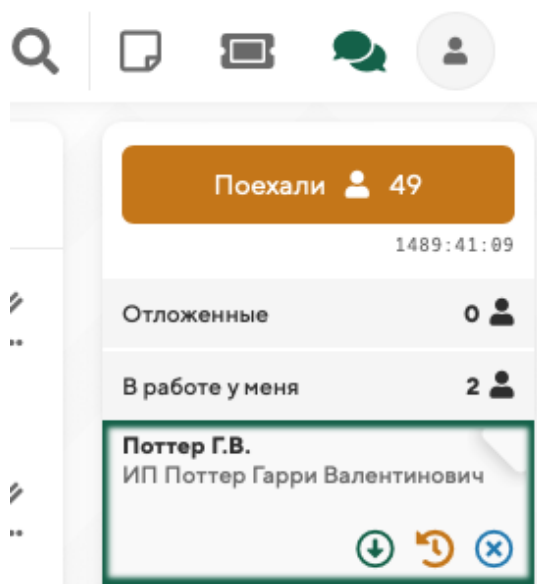


Рисунок 48 – Операции с диалогом

- нажатием на иконку зеленой стрелки диалог с пользователем можно передать другому сотруднику оператора или кругу (кнопки «Лично» или «На круг»

соответственно). Откроется окно, в котором следует выбрать сотрудника оператора или круг из выпадающего списка и нажать кнопку «Ок, передать», см. Рисунок 49;

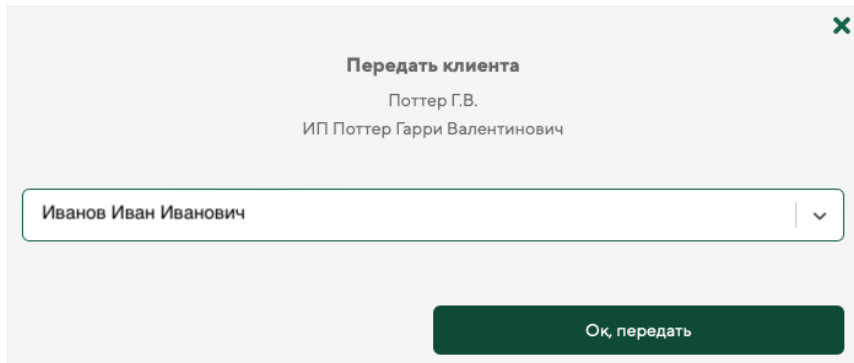


Рисунок 49 – Страница «Передать пользователя»

– нажатием на иконку оранжевых часов диалог с пользователем можно отложить в папку «Отложенные». Для того чтобы отложить сессию с пользователем, следует выбрать теги и нажать кнопку «Отложить сессию» (в случае, если пользователь обращался в чат с вопросом/проблемой, то следует выбрать одну из кнопок «Решено» или «Не решено»), см. Рисунок 50;

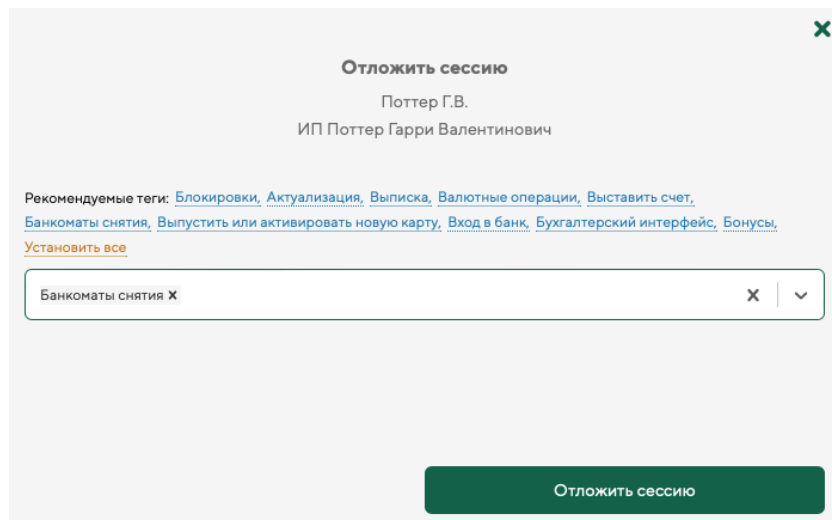


Рисунок 50 – Страница «Отложить сессию»

– нажатием на иконку синего крестика можно закрыть сессию с пользователем. Для этого следует выбрать теги из выпадающего списка и нажать кнопку «Закреть сессию», (в случае, если пользователь обращался в чат с вопросом/проблемой, то следует выбрать одну из кнопок «Решено» или «Не решено», см. Рисунок 51).

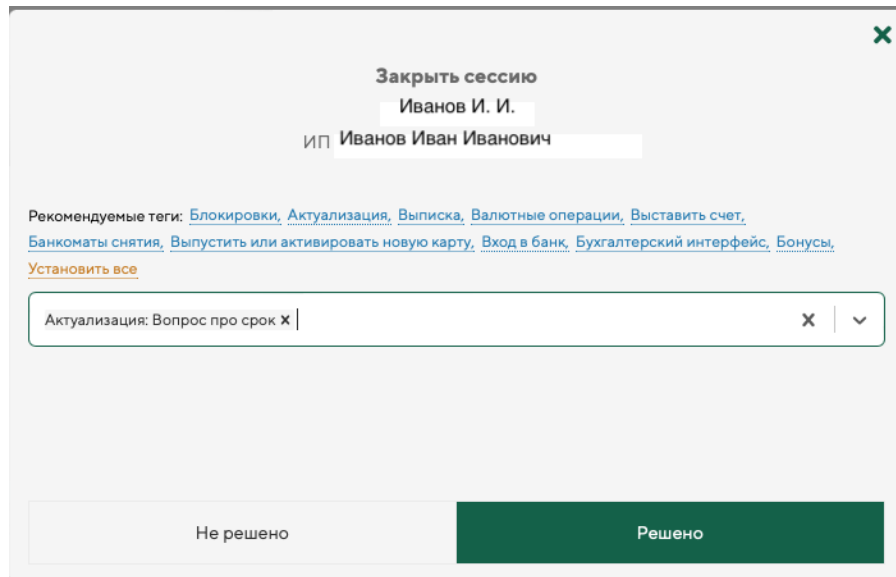


Рисунок 51 – Страница «Закреть сессию»