

УТВЕРЖДЕН

RU.31465715.01000-01 34 01-ЛУ

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС СЕРВИС ТОЧКА

Сервис «Tuz»

Руководство пользователя

RU.31465715.01000-01 34 01-43

Листов 33

АННОТАЦИЯ

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

В данном руководстве пользователя приведены сведения о назначении и выполнении сервиса «Tuz».

Перечень документов, необходимый для ознакомления, приведен в ведомости эксплуатационных документов.

СОДЕРЖАНИЕ

Сокращения, термины и определения	4
1 Назначение программы	5
2 Выполнение программы	6
2.1 Операции, выполняемые пользователем.....	6
2.2 Операции, выполняемые сотрудником оператора	10
2.2.1 Заявки.....	10
2.2.1.1 Создание новой заявки.....	12
2.2.1.2 Присваивание статусов	15
2.2.1.3 Создание счета на оплату	18
2.2.1.4 Добавление комментария к заявке.....	21
2.2.1.5 Редактирование заявки.....	21
2.2.1.6 Выделение заявки цветом.....	22
2.2.1.7 Отказаться от заявки	23
2.2.1.8 Отмена заявки	24
2.2.2 Заявки (в виде календаря).....	25
2.2.3 Метки.....	27
2.2.4 Счета	29

СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

сервис

Сервис «Tuz»

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

1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Сервис «Tuz» предоставляет функциональность для пользователей, участвующих в торгах. Сервис «Tuz» имеет административную панель тендерного специалиста для сотрудников оператора.

2 ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ

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 Операции, выполняемые пользователем

Сервис доступен в интернет-банке. Чтобы перейти к сервису, необходимо в верхней части страницы нажать на категорию «Сервисы», см. Рисунок 1.

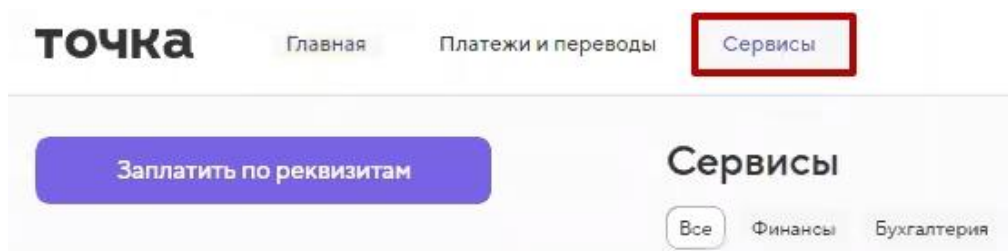


Рисунок 1 – Категория «Сервисы»

Откроется страница «Сервисы». Сервис находится в разделе «ГосЗакупки», в подразделе «Тендерное сопровождение», см. Рисунок 2.

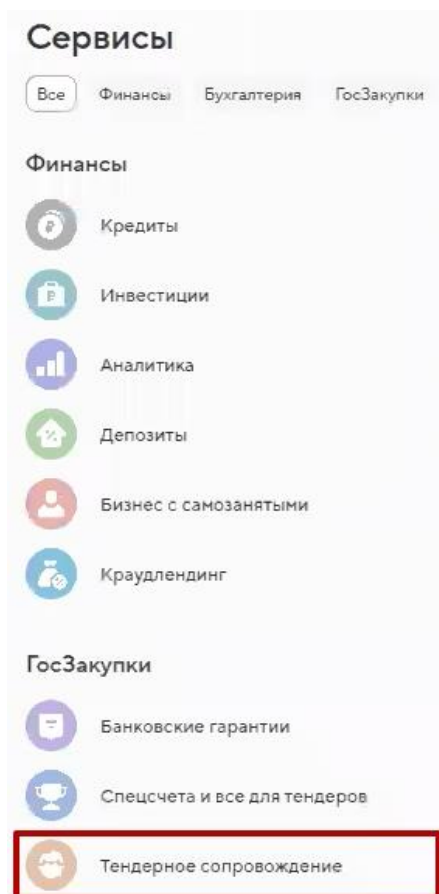


Рисунок 2 – Раздел «ГосЗакупки»

Откроется окно для подачи заявки на тендерное сопровождение, см. Рисунок 3-Рисунок 4.

Увеличьте свой доход — мы подберём для вас самые выгодные тендеры, которые подходят под ваш бизнес.



Берём весь процесс на себя

- Подготовим документы и оформим заявку на закупку
- Подберём прибыльные и подходящие вам тендеры
- Проанализируем конкурентов
- Проверим заказчика и поможем заключить контракт

Сократим ваши расходы



Регистрация в ЕРУЗ бесплатно



Лицензия КриптоПро на год для работы с сертификатом электронной подписи



Комиссия только после исполнения контракта

Поможем в любых вопросах

Мы на связи круглосуточно — вы сможете написать нам в любое время.



Отследим изменения по закупкам и сообщим о важных переменах



[Заказать сопровождение](#)

Рисунок 3 – Окно подачи заявки на тендерное сопровождение (фрагмент)

Поможем в любых вопросах

Мы на связи круглосуточно — вы сможете написать нам в любое время.



Отследим изменения по закупкам и сообщим о важных переменах



Если у вас нестандартная ситуация — будем искать решение вместе



Поможем составить обращение в ФАС, если понадобится

Вы платите процент от сделки только в случае победы. А ещё мы вернём до 20 000 Р за комиссию площадки с победителей.

Подробные условия



Полные условия тендерного сопровождения
Файл загрузится к вам на устройство

[Заказать сопровождение](#)

Рисунок 4 – Окно подачи заявки на тендерное сопровождение (фрагмент)

Чтобы оставить заявку на тендерное сопровождение, необходимо нажать кнопку «Заказать сопровождение». Откроется окно «Заявка на тендерное сопровождение», в котором необходимо заполнить поля и нажать «Отправить заявку», см. Рисунок 5.

Заявка на тендерное сопровождение

Заполните поля — мы свяжемся с вами в течение 2 часов в рабочее время.

Номер телефона	+00000000000
Почта	a@ku.com

У меня есть действующая заявка на тендер

Номер заявки	Укажите номер заявки или ссылку
--------------	---------------------------------

Я соглашаюсь на обработку персональных данных

Рисунок 5 – Окно «Заявка на тендерное сопровождение»

Заявка будет отправлена, см. Рисунок 6.

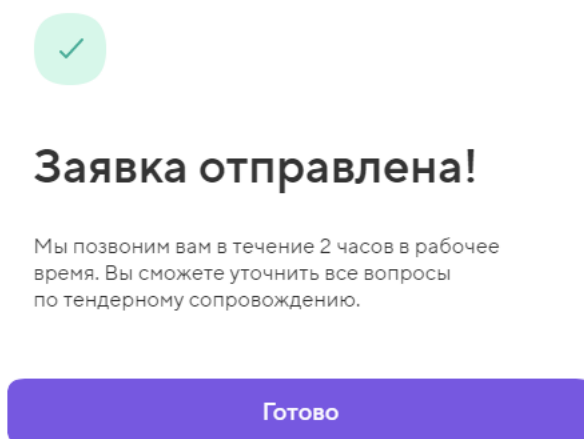


Рисунок 6 – Окно «Заявка отправлена!»

2.2 Операции, выполняемые сотрудником оператора

Интерфейс административной панели сервиса представлен ниже, см. Рисунок 7.

Тендерное сопровождение

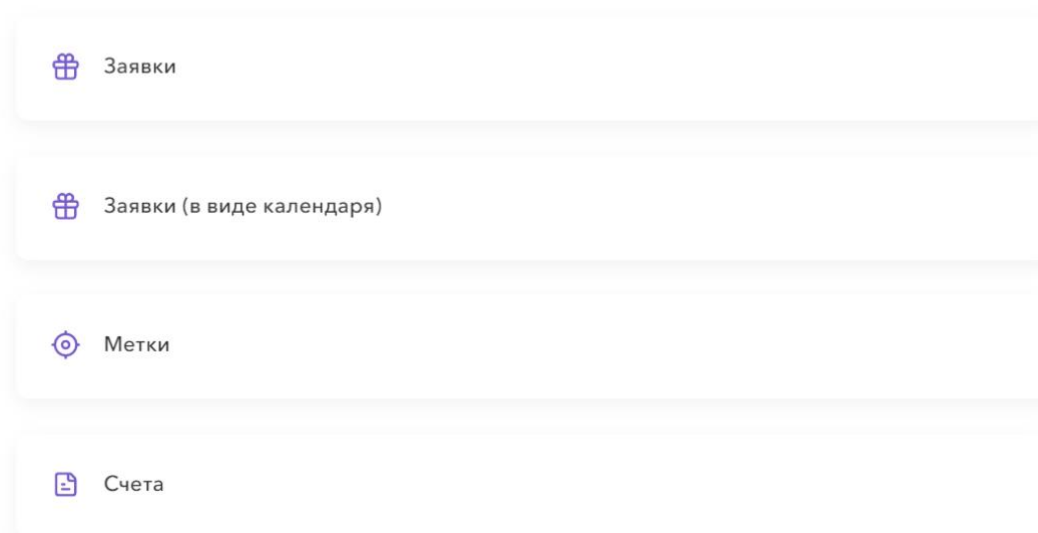


Рисунок 7 – Административная панель «Тендерное сопровождение»

В административной панели работа с сервисом распределена по категориям:

- «Заявки», см. 2.2.1;
- «Заявки (в виде календаря)», см. 2.2.2;
- «Метки», см. 2.2.3;
- «Счета», см. 2.2.4.

Работа с заявками осуществляется в категории «Заявки». Счета на оплату размещены в категории «Счета». Для удобства работы с административной панелью добавлены категории «Заявки (в виде календаря)» и «Метки».

2.2.1 Заявки

В категории «Заявки» размещены заявки на тендерное сопровождение. Заявки распределены по вкладкам:

- «Все». Вкладка содержит все заявки, см. Рисунок 8;
- «Мои». Вкладка содержит заявки, которые закреплены за сотрудником оператора, см. Рисунок 9;

– «Оплаченные». Вкладка содержит оплаченные заявки, см. Рисунок 10.

Заявки

Все	Мои	Оплаченные	
ООО "Интеримо"	Продавец: Анастасия	Новая заявка	...
ИП Иванов Иван Иванович	Продавец: Олег	В работе	Перезвон: 19:00 17.02.2023 ...
ООО "ДориМе"	Продавец: Константин	Новая заявка	...
	Продавец:	В работе	Перезвон через: 2 дня 17 часов ...

[+ Создать новую заявку](#)

Рисунок 8 – Окно «Заявки», вкладка «Все»


Заявки

Все	Мои	Оплаченные	
			

[+ Создать новую заявку](#)

Рисунок 9 – Вкладка «Мои»

Заявки

Все	Мои	Оплаченные	
ИП Иванов Иван	Продавец: Анастасия	Клиент оплатил счёт	...
ООО "Дор	Продавец: Олег	Клиент оплатил счёт	...
ИП Иванов Иван	Продавец: Константин	Клиент оплатил счёт	...
	Продавец:	Клиент оплатил	...



 Создать новую заявку

Рисунок 10 – Вкладка «Оплаченные»

Заявка может приходиться со стороны интернет-банка, см. 2.1, либо заявку можно создать вручную, см. 2.2.1.1. Далее заявка должна пройти ряд статусов, см. 2.2.1.2, и затем по ней должен быть создан счет на оплату, см. 2.2.1.3. После оплаты работа с заявкой завершится.

2.2.1.1 Создание новой заявки

Чтобы найти определенную заявку, необходимо воспользоваться панелью фильтров с помощью . Откроется панель фильтров, см. Рисунок 11.

Очистить X

Фильтры

Поиск
ИНН, или customerCode, или что-то ещё...

Статус
Есть выбранные статус(ы)

Продавец
Выберите пользователя

Источник заявки
Можно выбрать источник заявки

Дата/время перезвона
дд.мм.гггг чч:мм

Время указывать не обязательно

Причины отказа
Выберите причины отказа

Применить

Рисунок 11 – Панель «Фильтры»

Необходимо заполнить поля и нажать кнопку «Применить». Список заявок обновится.

Чтобы создать заявку, необходимо нажать кнопку «Создать новую заявку», см. Рисунок 10. Откроется окно «Создать заявку», в котором необходимо нажать на «Заполнить вручную», см. Рисунок 12.

Создать заявку

Заполнить вручную
Все поля нужно будет заполнить самостоятельно


Рисунок 12 – Окно «Создать заявку»

Откроется окно «Заявка», в котором необходимо заполнить поля и нажать «Создать», см. Рисунок 13.


Данные клиента

ИНН клиента	0123456789
-------------	------------

Данные контактного лица

Телефон	 +71234567890
Эл.почта	email@tochka.com
ФИО	Иванов Иван Иванович

Дополнительная информация

Источник заявки	 выберите источник
ИНН агента	0123456789
ФИО продавца или специалиста	начните вводить ФИО...
Назначить себя исполнителем	<input type="checkbox"/>

Создать

Рисунок 13 – Окно «Заявка»

Заявка будет создана, см. Рисунок 14.



Заявка создана!

 [Перейти на страницу деталей](#)

Готово

Рисунок 14 – Окно «Заявка создана!»

Если нажать «Перейти на страницу деталей» откроется окно с информацией о заявке, см. Рисунок 16. Подробнее описано ниже, см. 2.2.1.2.


2.2.1.2 Присваивание статусов

Статусы заявки необходимо присваивать вручную. Статусы заявки могут быть следующими:

- «Новая заявка» (статус присваивается автоматически);
- «В работе»;
- «Клиенту требуется время на принятие решения»;
- «Клиенту отправлен счет»;
- «Перенос срока оплаты счета»;
- «Клиент оплатил счет».

Чтобы присвоить статус, необходимо:

- взять заявку в работу;
- изменить статус.

Чтобы взять заявку в работу, необходимо нажать на . Откроется окно со списком возможных операций с заявкой, см. Рисунок 15.

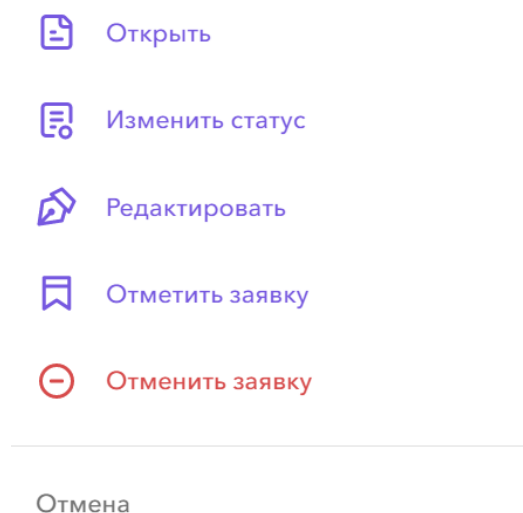


Рисунок 15 – Список возможных операций

Далее нажать «Открыть».

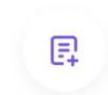
Примечание. Подробнее об остальных операциях описано ниже.

Откроется окно с подробной информацией о заявке, см. Рисунок 16.

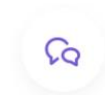
Заявка ООО "Латиремо"

Новая заявка

 [Изменить статус](#)



[Счёт на оплату](#)



[Комментировать заявку](#)

Источник заявки
111

Последнее обновление
17 февраля 2023 в 19:15:58

Создана
17 февраля 2023 в 19:15:58

Признак первичности
Это первая заявка у клиента

ИНН Агента
0000000000

Общая информация

Координатор или продавец	Анастасия
Статус	Новая заявка

Рисунок 16 – Информация о заявке (фрагмент)

Внизу страницы находится список возможных операций, требуется нажать «Взять в работу», см. Рисунок 17.







-  Взять в работу
-  Редактировать заявку
-  Изменить статус
-  Создать счёт на оплату
-  Отказаться от заявки
-  Отменить заявку

Рисунок 17 – Список возможных операций

Откроется окно «Подтвердите действие», требуется нажать «Подтвердить», см. Рисунок 18.



Подтвердите действие

Вы действительно хотите взять заявку в работу?

Подтвердить

Рисунок 18 – Окно «Подтвердите действие»

Статус заявки изменится на «В работе». Чтобы присвоить новый статус, необходимо нажать «Изменить статус». Откроется окно «Изменение статуса», см. Рисунок 19.



Изменение статуса

Клиент	ООО "Латиремо"
Текущий статус	Клиенту отправлен счёт
Новый статус	Выберите статус 
Время для повторного звонка	дд.мм.гггг чч:мм 

Изменить

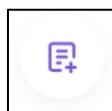
Рисунок 19 – Окно «Изменение статуса»

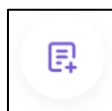
В поле «Новый статус» из выпадающего списка необходимо выбрать статус. Варианты статусов перечислены выше, см. 2.2.1.2.

Далее в поле «Время для повторного звонка» необходимо ввести дату для повторного звонка. Затем нажать «Изменить». Статус заявки изменится.

2.2.1.3 Создание счета на оплату

Для того чтобы создать счет на оплату, необходимо нажать «Создать счет на



оплату», см. Рисунок 17, или нажать на кнопку . Откроется окно «Счет», в котором необходимо заполнить поля и нажать «Создать счет», см. Рисунок 20.

Контактное лицо

[+ Добавить новое](#)

Телефон	Выберите контактное лицо Обязательно для заполнения
Эл.почта	email@tochka.com Обязательно для заполнения
ФИО	Иванов Иван Иванович Обязательно для заполнения

Элементы счёта

[+ Добавить элемент](#)[Создать счёт](#)

Рисунок 20 – Окно «Счет»

При необходимости можно добавить новое контактное лицо (кнопка «Добавить новое») или элементы счета (кнопка «Добавить элемент»), см. Рисунок 21-Рисунок 22. Для создания счета требуется хотя бы один элемент.

Далее заполнить поля в открывшихся окнах и нажать «Создать» или «Добавить» соответственно.



Добавление контакта

ФИО

Обязательно для заполнения

Иванов Иван Иванович

Электронная почта

Обязательно для заполнения

email@tochka.com

Телефон

Обязательно для заполнения

+71234567890

Создать

Рисунок 21 – Окно «Добавление контакта»



Добавление услуги/тарифа к счёту

Тип	Услуга	Тариф
Услуга	Выберите услугу ▾	
Стоимость ⓘ	100 Р	

Добавить

Рисунок 22 – «Окно добавление услуги/тарифа к счёту»

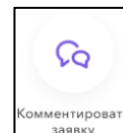
Счет будет создан и отображен в категории «Счета», см. 2.2.4.

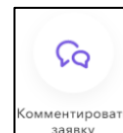
Во время работы с заявкой доступны такие действия как:

- добавление комментария к заявке, см. 2.2.1.4;
- редактирование заявки, см. 2.2.1.5;

- выделение заявки цветом, см. 2.2.1.6;
- отказ от заявки, см.
- отмена заявки, см. 2.2.1.7.

2.2.1.4 Добавление комментария к заявке



Чтобы добавить комментарий к заявке, необходимо нажать . Откроется окно «Комментарии к заявке». В поле для комментария необходимо ввести текст и нажать «Комментировать», см. Рисунок 23.



Комментарии к заявке

Комментарии отсутствуют

0 / 1000



Комментировать

Рисунок 23 – Окно «Комментарии к заявке»

2.2.1.5 Редактирование заявки

Чтобы внести изменения в заявку, необходимо нажать на пункт «Редактировать заявку», см. Рисунок 17. Откроется окно «Редактирование заявки», в котором требуется внести изменения в полях и нажать «Сохранить», см. Рисунок 24.

Заявка

Время для повторного звонка	22.02.2023 12:30 
Информация о тендере 	
Источник заявки	выберите источник
ФИО продавца или специалиста	начните вводить ФИО...
ИНН агента	0123456789

Сохранить

Рисунок 24 – Окно «Редактирование заявки»

2.2.1.6 Выделение заявки цветом

Сотрудник оператора может выделить заявку определенным цветом, если требуется визуально отделить разные группы заявок, например, заявки в статусе «Новая заявка» выделить зеленым цветом, а заявки в статусе «В работе» желтым.

Чтобы выделить заявку цветом, необходимо выбрать пункт «Отметить заявку», см. Рисунок 15. Откроется окно «Выберите цвет, которым отметить заявку», в котором необходимо выбрать цвет и нажать «Сохранить», см. Рисунок 25.

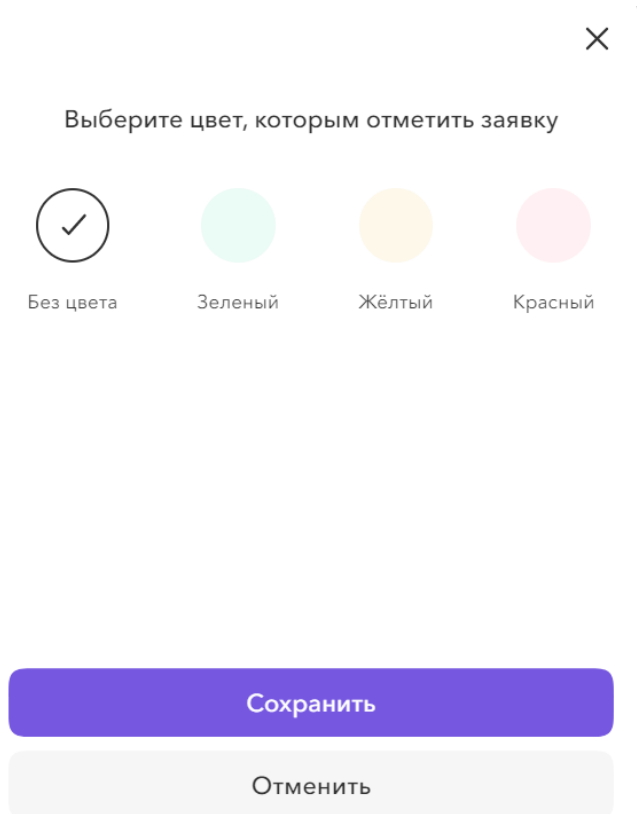


Рисунок 25 – Окно для отметки заявки

Цвет строки заявки изменится, см. Рисунок 26.



Рисунок 26 – Отмеченная заявка

2.2.1.7 Отказаться от заявки

Чтобы отказаться от заявки, необходимо выбрать пункт «Отказаться от заявки», см. Рисунок 17. Откроется окно «Подтвердите действие», в котором требуется нажать кнопку «Подтвердить», см. Рисунок 27.



Подтвердите действие

Вы действительно хотите отказаться от работы над этой заявкой?

Подтвердить


Рисунок 27 – Окно «Подтвердить действие»

2.2.1.8 Отмена заявки

Чтобы отменить заявку, необходимо выбрать пункт «Отменить заявку», см. Рисунок 17. Откроется окно «Отмена заявки», в котором необходимо выбрать причину отмены заявки и нажать «Отменить», см. Рисунок 28.



Отмена заявки

Заявка с клиентом	ООО "Латиремо"
Причина	Выберите причину 

Отменить

Рисунок 28 – Окно «Отмена заявки»

2.2.2 Заявки (в виде календаря)

В категории «Заявки (в виде календаря)» отображаются напоминания о заявках, которые находятся в работе у сотрудника оператора, см. Рисунок 29-Рисунок 31. В данной категории заявки распределены по дням, неделям и месяцам.

< 22 февраля 2023 >

День Неделя Месяц

Среда

09:00

10:00

11:00

12:00

ООО "Латиремо"

Продавец:
Анастасия

Клиенту отправлен
счёт

Дата повторного
звонка:
12:30 22.02.2023

13:00

Рисунок 29 – Заявки в календаре, вкладка «День»

< 20 – 26 февраля >

День Неделя Месяц

Понедельник, 20

Вторник, 21

Среда, 22

Четверг, 23

Пятница, 24

09:00					
10:00					
11:00					
12:00			ООО "Латире... 12:30		
13:00					
14:00					
15:00					

Рисунок 30 – Заявки в календаре, вкладка «Неделя»

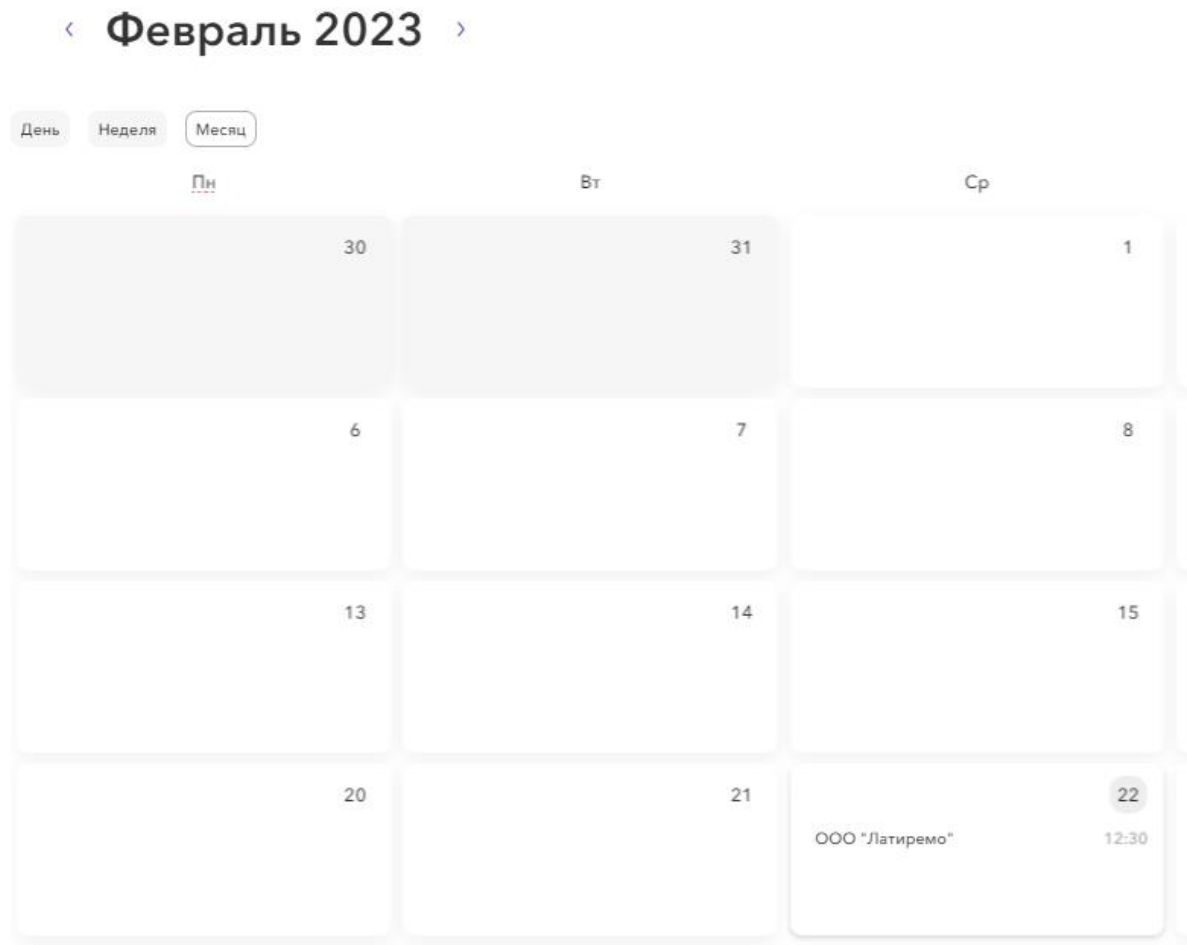


Рисунок 31 – Заявки в календаре, вкладка «Месяц»

2.2.3 Метки

Категория «Метки» нужна для того, чтобы создавать дополнительные метки для будущей фильтрации заявок в панели фильтров, см. Рисунок 11.

Откроется окно с информацией о метках, которая представлена ниже, см. Рисунок 32.



Рисунок 32 – Окно «Метки»

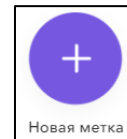
Чтобы просмотреть информацию о метке, необходимо нажать на запись в списке. Откроется окно «Параметры метки», см. Рисунок 33.

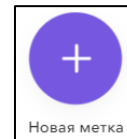
×

Параметры метки

Название	Выгрузка №1
Описание	Не используется более 3 месяцев
Дата создания	13:56 03.08.2022
Дата обновления	13:56 03.08.2022

Рисунок 33 – Окно «Параметры метки»



Чтобы создать метку необходимо нажать кнопку . Откроется окно «Новая метка», в котором необходимо заполнить поля и нажать кнопку «Сохранить», см. Рисунок 34.



Новая метка

Добавьте новую метку, если имеющиеся не подходят.
Название должно быть кратким и понятным всем
сотрудникам.

0 / 200

Рисунок 34 – Окно «Новая метка»

Метка добавится в панель фильтров и далее ее можно использовать при фильтрации заявок.

2.2.4 Счета

Категория содержит расчетные счета. Откроется окно с информацией о счетах, см. Рисунок 35.


Счета

 Открыть фильтры

 Номер в 1С: 00000
ООО "Лат
ИНН: 0000

Клиенту отправлен
платёж на подпись

Создан: 17.02.2023

 Номер в 1С: 00000
ИП Иванов
ИНН: 00000

Клиенту отправлен
платёж на подпись

Создан: 17.02.2023



Рисунок 35 – Окно «Счета»

Счета можно фильтровать. Для этого необходимо нажать на кнопку «Открыть фильтры». Откроется панель фильтров, на которой требуется настроить параметры фильтрации и нажать «Применить», см. Рисунок 36.

[Очистить](#) Параметры фильтров ✕

Фильтры

Поиск
ИНН, customerCode, номер счёта, что-то ещё...

Статус
Можно выбрать статус ▼

Дата выставления счёта
ДД.ММ.ГГГГ 📅

Дата оплаты счёта
ДД.ММ.ГГГГ 📅

Продавец
Выберите пользователя ▼

Сортировка

[+](#) Добавить условие сортировки

[Применить](#)

Рисунок 36 – Панель «Фильтры»

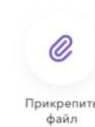
Для добавления условий сортировки, необходимо нажать «Добавить условие сортировки». Откроется аналогичная форма для настройки фильтрации, см. Рисунок 36.

Чтобы просмотреть подробную информацию о счете, необходимо нажать на запись в списке. Откроется окно с данными о счете, см. Рисунок 37.

ИНН: 000000000000

Счёт #00000

ИП Иванов Иван Иванович

[↓ Скачать](#)

Параметры счёта ▾

Все файлы ▾

Тарифы и услуги в рамках счёта ▾

Заявка ▾

Рисунок 37 – Информация о счете

Информация о счете распределена по вкладкам. Чтобы раскрыть информацию на вкладке, требуется нажать на нее. Пример представлен ниже, см. Рисунок 38.

Параметры счёта ^

Номер в системе 1С
00000

Статус
Клиенту отправлен платёж на подпись

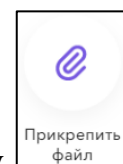
Продавец
Олег

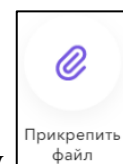
Комментарии
Комментарии отсутствуют

Дата создания
13 февраля 2023

Рисунок 38 – Дополнительная информация

Чтобы скачать информацию о счете, необходимо нажать «Скачать». Файл загрузится на устройство сотрудника оператора.



Чтобы прикрепить файл к счету, необходимо нажать кнопку . Откроется окно «Прикрепление файлов к счету». Требуется нажать кнопку «Загрузить файлы» и выбрать файлы на устройстве сотрудника оператора для прикрепления их к счету,

см. Рисунок 39. Нажать «Отправить файлы».

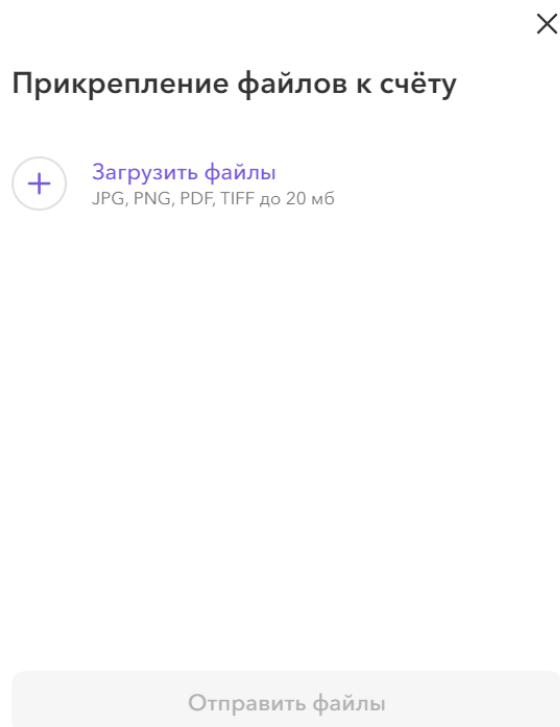


Рисунок 39 – Окно «Прикрепление файлов к счёту»