

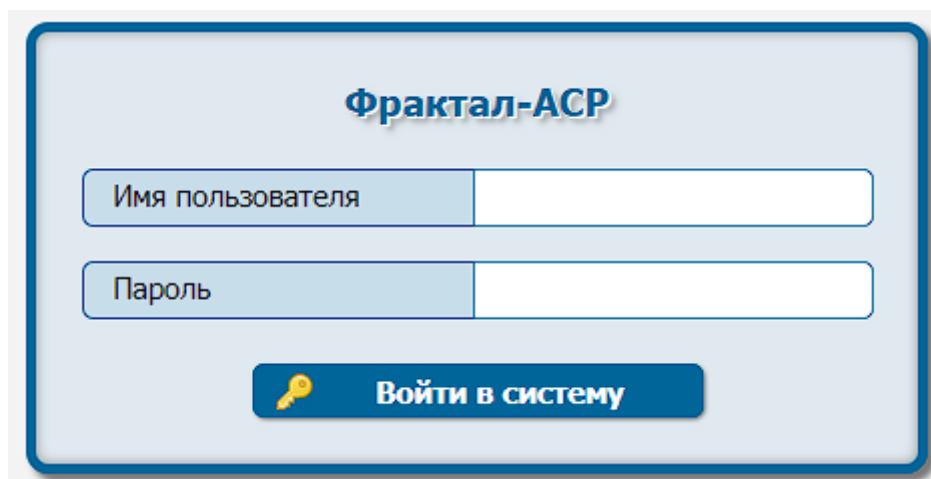
Руководство пользователя «Фрактал - АСР»

Содержание

1. Авторизация.....	2
2. Главная страница.....	3
3. Клиенты.....	7
3.1. Поиск.....	7
3.2.Регистрация.....	9
3.3. Физ.лица.....	17
3.4. Юр.лица.....	18
3.5. Неверные данные	19
3.6. Дубликаты.....	20
4. Отчеты.....	21
4.1. Финансы.....	21
4.2. Клиенты.....	21
4.3. Работа.....	21
4.4. Фильтр клиентов.....	23
4.5. Лист ожидания.....	24
4.6. Должники.....	27
5. Настройки.....	28
5.1. Адреса.....	28
5.2. Справочники.....	30
5.3. Пакеты услуг.....	47
5.4. Пользователи.....	53
5.5. Параметры.....	55
5.6. Доп.услуги.....	56
6. Прочее.....	57
6.1. Сообщения.....	57
6.2. Собственные новости.....	58
6.3. Записная книжка.....	61
6.4. Запросы операций.....	62
7. Карточка клиента.....	63
7.1. Финансы.....	63
7.2. Работа.....	66
7.3. Сессии.....	69
7.4. Услуги.....	71
7.5. Операции.....	73
7.6. Дополнительные опции.....	74
7.7. Меню клиента.....	77

1. Авторизация.

«Фрактал - АСР» является системой с авторизованным доступом, знакомство начинается с формы авторизации:



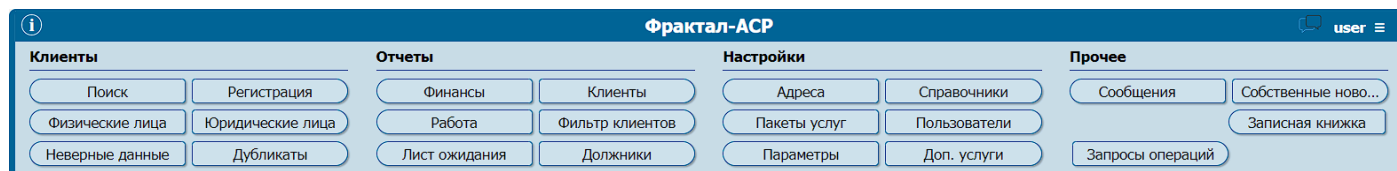
Указываем имя пользователя и пароль и нажимаем “Войти в систему”.

Данные для авторизации вы можете получить у администратора биллинга после того как он зарегистрирует вас как пользователя Фрактал - АСР.

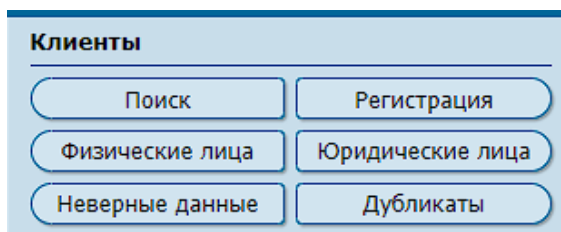
2. Главная страница.

Главная страница содержит “*Панель задач*” для выполнения основных операций и разбит на 4 основным блока:

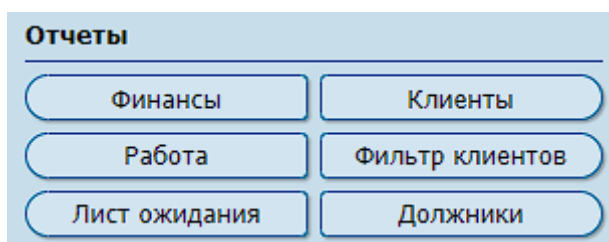
- **Клиенты.**
- **Отчёты.**
- **Настройки.**
- **Прочее.**



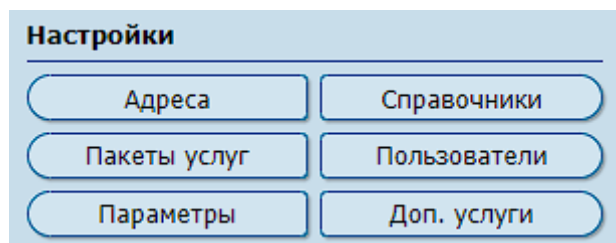
Данные блоки содержат в себе разделы:



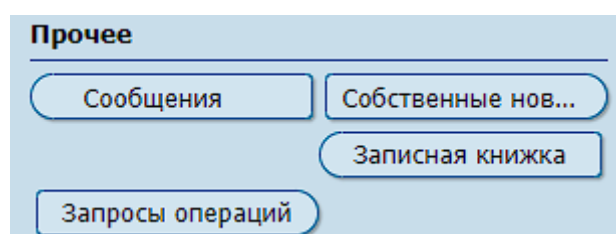
- **Поиск** - возможность поиска в базе клиентов по определенным параметрам.
- **Регистрация** - регистрация нового клиента в системе.
- **Физические лица** - полный список всех клиентов, физических лиц.
- **Юридические лица** - полный список всех клиентов, юридических лиц.
- **Неверные данные** - список клиентов у которых не указаны\неверно указаны паспортные данные.
- **Дубликаты** - отображаются договоры, в которых имеется полное совпадение по ФИО и дате рождения.



- **Финансы** - финансовые отчеты.
- **Клиенты** - клиентские отчеты, аналитика.
- **Работы** - отчеты по работе сотрудников.
- **Фильтр клиентов** - система быстрого формирования коротких отчетов\выгрузок списка клиентов.
- **Лист ожидания** - список карточек клиентов которых добавляли в лист ожидания.
- **Должники** - список клиентов с отрицательным балансом.

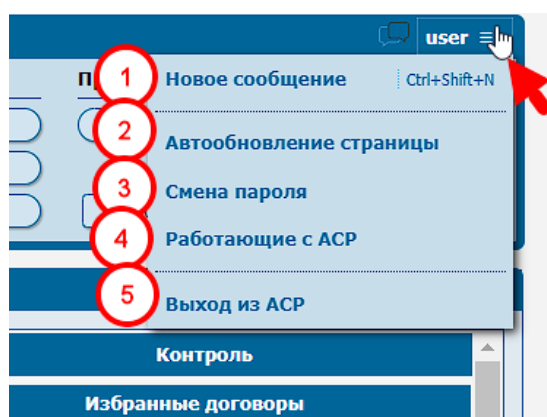


- **Адреса** - адресный справочник города.
- **Справочники** - основные справочники, используемые для настройки работы системы/формирования отчетов.
- **Пакеты услуг** - основная система настройки тарификации клиентов.
- **Пользователи** - настройки прав доступа в Фрактал - АСР, админская функция.
- **Параметры** - основные настройки Фрактал - АСР, админская функция.
- **Доп.услуги** - настройки дополнительных услуг (выделенный IP и т.п.)



- **Сообщения** - внутренняя система общения между сотрудниками.
- **Собственные новости** - внутренняя система уведомления сотрудников в Фрактал - АСР.
- **Записная книжка** - локальная записная книжка сотрудника.
- **Запросы операций** - список запросов которые были оставлены в карточках клиентов сотрудниками.

Также справа сверху имеется **раздел настроек пользователя**, для этого нужно навести мышь на ваш логин:



1. Новое сообщение - позволяет отправить сообщение другому пользователю биллинга:

Увидеть сообщение пользователь может в разделе “сообщения”:

2. Автообновление страницы - можно указать интервал с которым будет происходить автообновление страницы (минимум 10 секунд).
3. Смена пароля - возможность изменить пароль для входа в Фрактал - АСР.
4. Работающие с Фрактал - АСР - показывает активных пользователей которые на текущий момент работают в Фрактал - АСР, указывается время последнего совершенного действия в биллинге.
5. Выход из Фрактал - АСР - выход из учетной записи. Направляет на страницу авторизации.

Блок работы с заявками.

Работа с заявками											
Новые заявки						Требуется решение			Контроль		
Заявки на подключение						Уведомления для реагирования			Избранные договоры		
08047016	26.08	новый	..	Пользователь		08001181	Заказ на расторжение договора	14.12	08020139	И..	
08021123	22.08	новый	Г..	Пользователь		08001181	Заказ на расторжение договора	14.12	08024841	А..	
08091538	19.08	новый	..	Пользователь					08025942	А..	
08092652	26.07	новый	С..	Пользователь					08030922	С..	
08030227	17.07	новый	А..	Пользователь					08040954	Дщёкте А.Н.	
08044889	18.05	новый	..	Пользователь					08042818	О..	
Забывшие клиенты									08045892	М..	
08045781		Пользователь	Жйллмз Л.Д.	28.08.202					08047668	..	
									08049065	Чзекщкы И.Ю.	
									08049795	С..	

1. Заявки на подключение - заявки оставленные потенциальными клиентами (например на нашем сайте) с указанием номера телефона для связи. После оформления всех данных и формирования заявки на подключение карточке уходит из этого списка.

2. Забывшие клиенты - обращения клиентов, с которыми не было действий, не создано обращение, не сформирован договор, нет заявок. В идеале таких быть не должно.
3. Уведомления для реагирования - отображаются: претензии, ожидающие загрузки реквизитов от клиента; заявки с соц.сетей; сформирована заявка на расторжение из лк (клиенту была отправлена ссылка в лк). Все, что появляется в этой группе, обрабатывается день в день.
4. Избранные договоры - договоры, взятые менеджером на контроль, добавить в список можно любой договор из карточки клиента.

3. Клиенты.

3.1. Поиск.

Осуществляет поиск клиента по базе.

Тип поиска: Клиент.

Учитываются как точные значения, так и неполные с предоставлением выбора. Начинаете печатать и вам будет предоставлен список:

- По имени/номеру договора.
- По ИНН.
- По телефону (юр/физ лица). Выбираете поле в зависимости от нужной вам категории физ. или юр. лица.

Либо можете выполнять поиск выбирая точный адрес и далее нажимая на договор:

Тип поиска: По подъезду.

Точный вид поиска с указанием адреса и выбором подъезда:

The screenshot shows the 'Поиск клиента' (Find client) window. The 'Тип поиска' (Search type) is set to 'По подъезду' (By apartment). The search criteria are as follows:

* Улица	* Дом	* Подъезд	* Договор
<input type="radio"/> Тестовая улица	<input checked="" type="radio"/> 1	1	08049054 / 1 / Тестов Т.Т.
<input checked="" type="radio"/> Улица 1		2	08085281 / 2 / Тестов Т.Т.
<input type="radio"/> Улица 10		3	08065803 / 24 / Тестовый Т.Т.
<input type="radio"/> Улица 100			08051100 / 1 / Тестов Т.Т.

Тип поиска: Присутствие в сети.

Точный поиск по IP адресу и его времени в сети.

The screenshot shows the 'Поиск клиента' (Find client) window. The 'Тип поиска' (Search type) is set to 'Присутствие в сети' (Presence in network). The search criteria are as follows:

* Тип поиска	* Московское	Время в сети	* IP адрес
<input type="radio"/> Клиент	<input type="radio"/> Нет <input checked="" type="radio"/> Да	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Below the main form, there are two informational pop-ups:

- Время в сети:** Если оставить пустым, то поиск в открытых сессиях (If left empty, search in open sessions).
- IP адрес:** Введите IP адрес и нажмите [ENTER]. Требуется специальные права. (Enter IP address and press [ENTER]. Special rights are required).

3.2. Регистрация.

Регистрация физического лица:

Регистрация нового клиента

* Категория **1**
Физические лица

* Тип регистрации **2**
☐ Нет (офис) ☐ Соц. сеть ☐ Агент
☒ Телефон ☐ Агент 1

* Имя Отчество **3** ? Фамилия * Номер телефона **4**
+7 () - - - -

* День рождения **5** * Место рождения **6**

* Улица **7**
☐ Тестовая улица
☐ Улица 1
☐ Улица 10
☒ Улица 100
☐ Улица 101
☐ Улица 102
☐ Улица 103
☐ Улица 104
☐ Улица 105
☐ Улица 106
☐ Улица 107

* Дом ☒ 634

* Подъезд 1

* Этаж 1

Квартира Примечание к адресу клиента

* Предыдущий провайдер **8**
☐ Билайн ☐ Мегафон ☐ Другое ☐ Нет
☐ Дом.ру ☐ Ростелеком ☐ Русская Компания
☐ Космос ☐ МТС ☐ Сказка

* Причины ухода от предыдущего провайдера
☐ Стоимость услуг ☐ Уровень сервиса ☐ Другое
☐ Качество услуги Интернет ☐ Недостаток услуг
☐ Качество услуги КТВ ☐ Аварийность

9 **10**

Данные клиента

Клиент

Номер телефона

Адрес
ул.Улица 1, дом.1, пд.1, эт.1, кв.

Пакет услуг

По приглашению

Похожие договоры **11**


1. Категория клиента - выбираем физическое лицо
2. Тип регистрации, их всего три (Нет (офис), Телефон и Соц. сети):

Нет (офис) - выбираем в случае, когда клиент пришел заключать договор в офис оператора

Телефон - в случае фиксации обращения при звонке, этот тип регистрации выставится автоматически

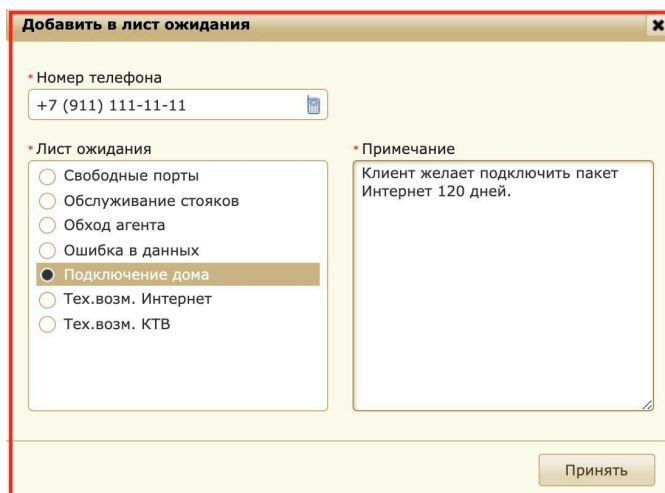
Соц. сети - выбирается менеджером в случае, если клиент обратился через любые социальные сети.

3. Уточняем у клиента его ФИО (Имя и Фамилия являются обязательными)
4. Номер телефона - обязателен ввод мобильного телефона
5. Дата рождения - уточняем у клиента дату его рождения, пункт обязателен при регистрации.
6. Место рождения - уточняем у клиента место рождения, пункт обязателен при регистрации.
7. Адрес - указываем адрес.
8. Следующим пунктом указываем предыдущего провайдера (могут отличаться по городам), если такого провайдера нет в списке или абонент впервые подключается к интернету, выбираем «Нет».
9. Если по каким-то причинам подключить на данном адресе клиента нельзя, необходимо внести его в Лист ожидания, для этого в регистрационной форме выведена отдельная кнопка:



The image shows a horizontal bar with three buttons. The first button on the left is labeled '+ Лист ожидания' and has a red arrow pointing to it. The middle button is labeled 'Отказ'. The third button on the right is labeled 'Регистрация' with a right-pointing arrow.

В случае внесения клиента в лист ожидания обязательно нужно ввести номер мобильного телефона, выбрать причину внесения в лист ожидания, а также написать примечание:



The image shows a dialog box titled 'Добавить в лист ожидания'. It contains three main sections: 'Номер телефона' with a text input field containing '+7 (911) 111-11-11'; 'Лист ожидания' with a list of radio button options: 'Свободные порты', 'Обслуживание стояков', 'Обход агента', 'Ошибка в данных', 'Подключение дома' (which is selected), 'Тех.возм. Интернет', and 'Тех.возм. КТВ'; and 'Примечание' with a text area containing the text 'Клиент желает подключить пакет Интернет 120 дней.' At the bottom right of the dialog is a 'Принять' button.

Если подключение возможно, пропускаем лист ожидания ничего не выбирая.

10. Если в процессе общения с клиентом клиент говорит, передумал и тому подобное, в этом случае выбираем кнопку Отказ. В открывшемся окне выбираем причину отказа из предложенных, если нужной причины нет, выбираем пункт Прочее и внизу прописываем причину вручную:

11. При регистрации договора выводятся похожие договоры клиента, проверка идет по следующим параметрам:

Фамилия\Имя\Дата рождения

Номер телефона

Номер дома+Номер квартиры

При совпадении одного из пунктов, вы увидите договоры, которые имеются у клиента (расторгнутые договоры не показываются)

ДАЛЕЕ НАЖИМАЕМ РЕГИСТРАЦИЯ.

Выбираем пакет услуг.

Выбрать рекламные источники (могут отличаться по городам), если клиент говорит, что его пригласил друг, в этом случае мы должны выбрать рекламный источник "Друзья", после этого окно "По приглашению" станет активно:

В поле «По приглашению» нужно ввести имя, адрес, или номер договора того, кто пригласил клиента подключиться.

ВНИМАНИЕ! Если вы при заключении договора забыли указать друга, в исключительных случаях можно указать, по запросу в карточке клиента НО есть одно условие: клиент не должен быть подключен физически.

Заполняем паспортные данные клиента. Указать дату рождения и место рождения клиента

Регистрация нового клиента

Имя

Тест

Отчество

111

Фамилия

1111

Номер телефона

+7 (999) 999-99-99

Адрес

ул.Улица 1, дом.1, пд.1, эт.1

Квартира

Нет квартиры

Квартира

Серия

1111

Номер

111111

Дата

03.12.2024

Код подразделения

111-111

Кем выдан

111111111

Иностранный паспорт

Нет

Да

Примечание

Номер договора

08051100

Нажимаете **далее**, откроется страница итоговой сверки данных где вы можете вернуться назад если нашли ошибку, либо нажимаете **подтвердить**. После подтверждения карточка будет создана и откроется страница созданной карточки.

Регистрация юридического лица:

12

Регистрация нового юр. лица

* Категория: ☐ Агент 1 ☐ Агент

Пакет услуг:

Номер договора:

Специальное предложение:

* Улица:

* Дом:

* Подъезд:

* Этаж:

Квартира:

* Квартира:

Примечание к адресу клиента:

- Выбираем категорию:

Постоплата - для юридических лиц которые работают по постоплате.

Предоплата - для юридических лиц которые работает по предоплате.

- Выбираем Пакет услуг из списка.
- Выбираем тип регистрации (телефон, агент и т.п.)
- Указываем адрес подключения.
- Нажимаем "**Сформировать**".

Заполняем данные клиента:

Откроется окно ввода данных по клиенту.

Данные юридического лица

Наименование организац...

ОГРН(ИП)

КПП

ИНН

ВНИМАНИЕ!

Обязательные поля для заполнения: знак вопроса рядом с полем является подсказкой по заполнению данных.

- Наименование организации вносим полностью, без сокращений!

- ОГРН(ИНН)
- КПП

Все оставшиеся поля заполняются по мере предоставления информации от клиента в «Карточке предприятия». Обратите внимание на дату регистрации ставится в том случае, если клиенту нужна определенная дата, например клиент регистрирует договор 03.04.2021, а дата в документах нужна 01.04.2021. Если дату не проставить, автоматом выставится в документах текущая дата регистрации договора. Нажимаем кнопку сохранить.

Пример:


Изменение адреса:

По умолчанию, в карточке автоматически в почтовый и юридический адрес пропишется адрес фактического подключения, при необходимости вам нужно их заменить так как просит клиент или это указано в «Карточке предприятия», для этого раскрыть нужный тип адреса и нажать на кнопку справа:

Заполнение контактов:

Реквизиты для печати

ВНИМАНИЕ! Для правильного формирования договора с юридическим лицом в карточке клиента обязательно должно быть заполнено «Реквизиты для печати»!

Нажимаем на  и заполняем данные.

Обращаем внимание на падежи, все подсказки находятся в данном окне.
Итого после заполнения:

ВНИМАНИЕ! Неправильное оформление данных в реквизитах для печати влечет за собой неверное оформление оферты по ВН.

Контакты.

- Вносим должность клиента.
- Полное ФИО.
- Контактный телефон - вносим сотовый телефон и выбираем «Да» (на этот номер будут уходить уведомления от оператора). Если сотовый номер телефона клиент не предоставил, вносим городской (при этом выбираем «НЕТ»).
- Email - вносим почтовый адрес организации (на него будут уходить уведомления от оператора и вестись деловая переписка, выбираем «Да»).
- Примечание / основание для договора - пишем на основании чего заключается договор, обычно это (на основании Устава).
- Паспортные данные - В открывшемся окне заполняем необходимые данные (должность, ФИО и т. д.), а также видим раздел с датой рождения и паспортными данными. Заполняем дату рождения, серию паспорта\номер паспорта, дату выдачи и кем выдан паспорт.

Правка данных

• Контакт
Руководитель предприятия/организации

• Должность
Индивидуальный предприниматель

• Фιο
Иванов Иван Иванович

Дата рождения: 21.06.2002
Контактный телефон: +7 (111) 111-11-11
• Телефон для рас...
Нет Да

Email: mail111@mail.fake
• Email для рассыл...
Нет Да

Примечание

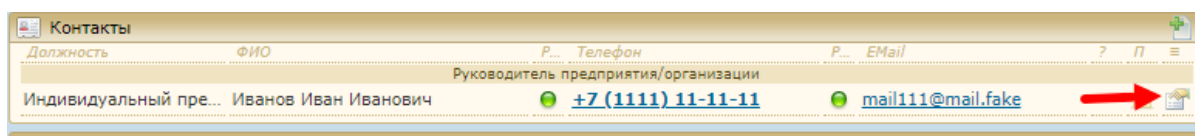
Серия паспорта: 1111
Номер паспорта: 222333
Дата выдачи: 26.07.2011

Код подразде...

Кем выдан
Отделением ФМС России по Тюменской области в Ленинском АО г. Тюмени

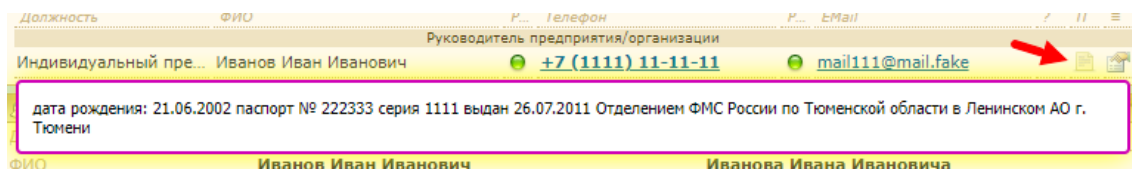
Удалить Сохранить

Чтобы добавить паспортные данные к существующему контакту, в разделе «Контакты» нажимаем на кнопку «Править».



По аналогии с пунктом один заполняем паспортные данные выбранного контакта.

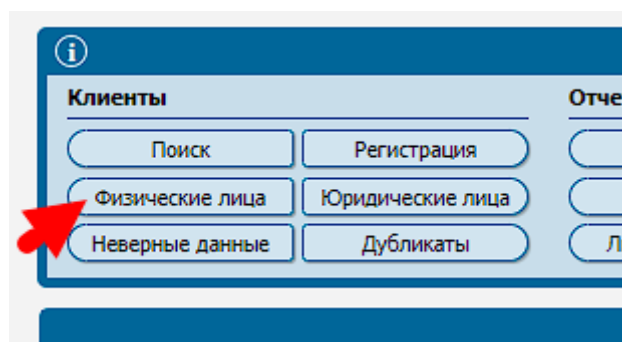
Чтобы увидеть паспортные данные контакта, которые уже добавлены, в разделе «Контакты» выбираем нужный вам контакт и нажимаем на кнопку дополнительной информации.



ВНИМАНИЕ!

Данное действие является обязательным. Заполнение паспортных данных. Мы запрашиваем паспортные данные для заключения договора и идентификации личности собственника, если контактным лицом при заключении договора является не владелец бизнеса, то запрашиваем доверенность, так как заключить договор от лица оператора, возможно только являясь представителем оператора с подтверждающими документами. Если доверенности нет, мы предоставляем бланк доверенности для подписи.

3.3. Физ.лица.

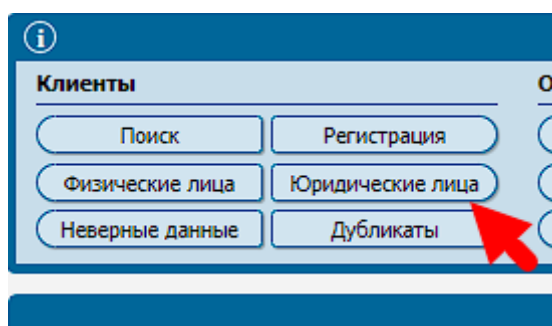


В данном разделе полный список физических лиц. Воспользуйтесь фильтром для удобства поиска и сортировки по нужным вам параметрам.

Список физических лиц										
Шаблон ФИЛЬТР Статус <> Расторжение договора Тестовые клиенты = Нет										
# Найдено 31797	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Договор	Остаток	Состояние	Окончание	Клиент	Пакет услуг	Адрес получения услуги	Пд.	Телефон	Рег.	Расторж.
123456789	0.00	Работа пакета услуг	06.08 10:10	Иванов Иван Иванович	365	г. Москва, ул. Мясницкая д. 20	2	+7 (495) 123-45-67	05.08.23	∞
123456789	4125.00	Работа пакета услуг	06.01 17:22	Петров Петр Петрович	365	г. Санкт-Петербург, ул. Невский пр. д. 40	2	+7 (812) 987-65-43	08.04.18	∞
123456789	0.00	Работа пакета услуг	25.07 17:49	Сидоров Сергей Сергеевич	365	г. Екатеринбург, ул. Ленина д. 100	3	+7 (373) 543-21-09	08.10.18	∞
123456789	0.00	Работа пакета услуг	05.01 12:10	Полосин Александр Александрович	365	г. Красноярск, ул. Советская д. 10	2	+7 (391) 234-56-78	13.10.19	∞

- 1) *Договор* - № договора абонента
- 2) *Остаток* - остаток денежных средств на счету абонента на текущий момент
- 3) *Состояние* - статус текущего рабочего плана
- 4) *Окончание* - дата и время окончания текущего рабочего плана
- 5) *Клиент* - ФИО клиента
- 6) *Пакет услуг* - текущий тарифный план абонента
- 7) *Адрес получения услуги* - может отличаться от почтового и юридического адресов
- 8) *Пд.* - № подъезда, если он указан в карточке
- 9) *Телефон* - отображается основной номер.
- 10) *Рег.* - дата регистрации договора в системе
- 11) *Расторж.* - дата расторжения договора

3.4 Юридические лица.

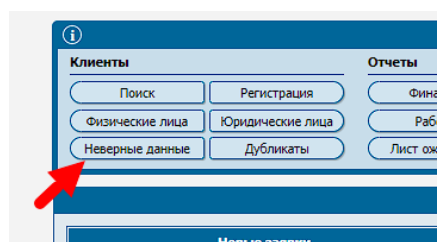


В данном разделе полный список юридических лиц. Воспользуйтесь фильтром для удобства поиска и сортировки по нужным вам параметрам.

Список юридических лиц										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Договор	Остаток	Состояние	Окончание	Клиент	Пакет услуг	Адрес получения услуги	Пд.	Телефон	Рег.	Расторж.
1850.00	1850.00	Работа пакета услуг	30.06 23:59	Бизнес "Базовый"	8 мкр., Дзержинского 9 - нет	1	12.07.22	∞		
0.00	0.00	Работа пакета услуг	30.06 23:59	Бизнес "Базовый"	6 мкр., Маршала Жукова 34 - нет		17.02.11	∞		
608.00	608.00	Работа пакета услуг	30.06 23:59	Бизнес "Базовый"	14 мкр., Дружбы Народов 30 - нет	0	16.04.13	∞		

- 1) Договор - № договора абонента
- 2) Остаток - остаток денежных средств на счету абонента на текущий момент
- 3) Состояние - статус текущего рабочего плана
- 4) Окончание - дата и время окончания текущего рабочего плана
- 5) Клиент - ФИО клиента
- 6) Пакет услуг - текущий тарифный план абонента
- 7) Адрес получения услуги - может отличаться от почтового и юридического адресов
- 8) Пд. - № подъезда, если он указан в карточке
- 9) Телефон - отображается основной номер.
- 10) Рег. - дата регистрации договора в системе
- 11) Расторж. - дата расторжения договора

3.5. Неверные данные.



Данный раздел отображает список договоров в которых не заполнены\неверно заполнены ФИО и паспортные данные.

Договор	Остаток	Неверные данные
	0.00	Фамилия
	0.00	Кем выдан; Номер; Серия
	0.00	Кем выдан; Номер; Серия
	0.00	Кем выдан; Номер; Серия
	0.00	Кем выдан; Номер; Серия
	0.00	Кем выдан; Номер; Серия
	0.00	Отчество

В фильтре можно выставить любые параметры для отсева и выгрузки.

Во вкладке “Неверные данные” указано каких именно данных не хватает. Примеры как это выглядит в карточке клиента:

Персональные данные

Фамилия: 1111

Имя: Тест

Отчество: 111

Год рожден...: 01.12.2006

Место рожд...: Сургут

Персональные данные

Фамилия: Тестовая

Имя: Тест

Отчество: Тестовна

Год рожден...: 02.01.2003

Место рожд...: г.Тюмень

Паспортные данные

Серия: 11

Номер: 1111

Дата выдачи: 02.01.2015

Код подраз...: 111-111

Кем выдан: 1111111111

Иностранн...: ☒

По умолчанию открывается список всех физических лиц, но вы можете переключить на список с юридическими лицами:

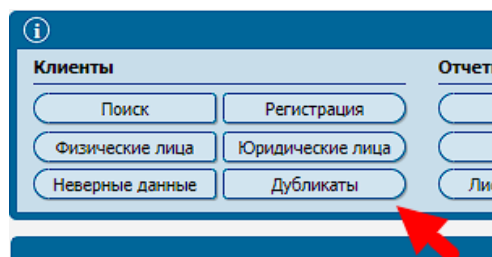
выбрать: юридических

Страницы: 1

Пд.	Рег.	Расторг.
1	10.01.24	∞

Также для удобства вы можете воспользоваться готовыми шаблонами для фильтра клиентов

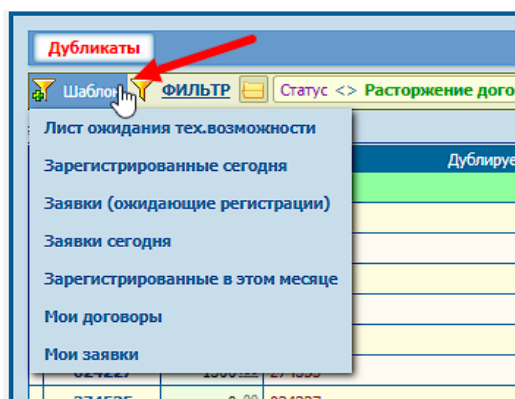
3.6. Дубликаты.



В данном разделе отображаются договоры в которых имеется полное совпадение по ФИО и дате рождения.

Договор	Остаток	Дублируемые номера договоров
223761	0.00	256253
256253	0.00	223761
233485	0.00	273766
273766	0.00	233485
281224	0.00	232823
232823	0.00	281224
024227	1500.00	274535
274535	0.00	024227

Вы можете воспользоваться заранее созданными шаблонами для фильтрации клиентов, либо сделать фильтр вручную.



По умолчанию показаны физические лица, но при необходимости вы можете переключиться на отображение юридических лиц:

Пакет услуг	Пд.	Рег.	Расторж.
365	3	07.07.21	∞
30 дней	1	16.10.13	∞

4. Отчеты. Клиенты\Финансы\Работа\Прочие отчеты.

В левом блоке отображается список доступных отчетов разбитых на категории и группы. Каждый отчет имеет свои настраиваемые параметры (период, города и так далее). К категории относят непосредственно сам основной блок и его название: Финансы\Работа\Клиенты и т.д. **Категорию может добавить только разработчик.**

Финансы

- Все платежи
 - Анализ / Планирование**
 - Все виды платежей
 - Все платежи
 - Списание средств за активацию т/п
- Платежи в офисе
 - Расширенный кассовый отчет
 - Сводный кассовый отчет
- Корректировки
 - Корректировочные платежи
 - Отменённые документы
 - Списание денежных средств

Анализ / Планирование

Расчетный период

Начальная дата	Декабрь 24	Текущий	День	Неделя	Месяц	Квартал	Год
01.12.2024	Ноябрь 24	Предыдущий	День	Неделя	Месяц	Квартал	Год
Конечная, включительно	Октябрь 24	Следующий	День	Неделя	Месяц	Квартал	Год
10.12.2024	Сентябрь 24	Пред. X	День	Неделя	Месяц	Квартал	Год
	Август 24	След. X	День	Неделя	Месяц	Квартал	Год

2 → Права: [Печать] Остальные отчеты

3 Сформировать 4 Сформировать в новом окне

Отчет показывает все поступления денежных средств физических лиц за период в разрезе пакетов услуг клиента в.

Для получения отчета необходимо указать параметры:
 Расчетный период: От и До
 Город: Отчет формируется из Нижневартовска на все города и в каждом городе отдельно


Описание колонок:

Дата - дата поступления
 Пакет услуг - наименование пакета услуг у клиентов на момент поступления денежных средств
 Сумма - общая сумма поступлений в день
 Кол-во - общее кол-во поступлений в день
 Итого - общая сумма поступлений и количества платежей за выбранный период.


В отчете по всем городам итоги выводятся отдельно за каждый город и суммарно общий.

Внимание
 Так как отчет формируется только по физическим лицам, и поэтому не будет совпадать с суммой платежей по отчетам: "Все виды платежей", "Все платежи"

1. Редактирование параметров отчета:



Правка данных



* Группа отчётов

[Финансы] Все платежи

* Наименование отчёта

Анализ/Планирование

* Широкоформатный

Нет

Да

Заголовок в печатной форме

* Права доступа

(все права)

[Печать] Остальные отчеты

Права на списки параметров

(все права)

Сохранить

- **Группа отчетов.** Выбрать из списка к какой группе будет относиться данный отчет.
- **Наименование отчета.** Смена название отчета.
- **Права доступа.** Определяет группу прав которой будет доступен данный отчет.















































2. Указывается группа прав, которой будет доступен данный отчет для формирования.

История операций		
Время	Пользователь	Операция/действие
02.12.24 11:58:06	Успенский Вячеслав Станиславович	Правка данных
02.12.24 11:57:49	Успенский Вячеслав Станиславович	Формирование документа
02.12.24 11:57:35	Успенский Вячеслав Станиславович	Правка данных
02.12.24 11:57:26	Успенский Вячеслав Станиславович	Формирование документа
02.12.24 11:56:44	Успенский Вячеслав Станиславович	Формирование документа

- Описание отчёта

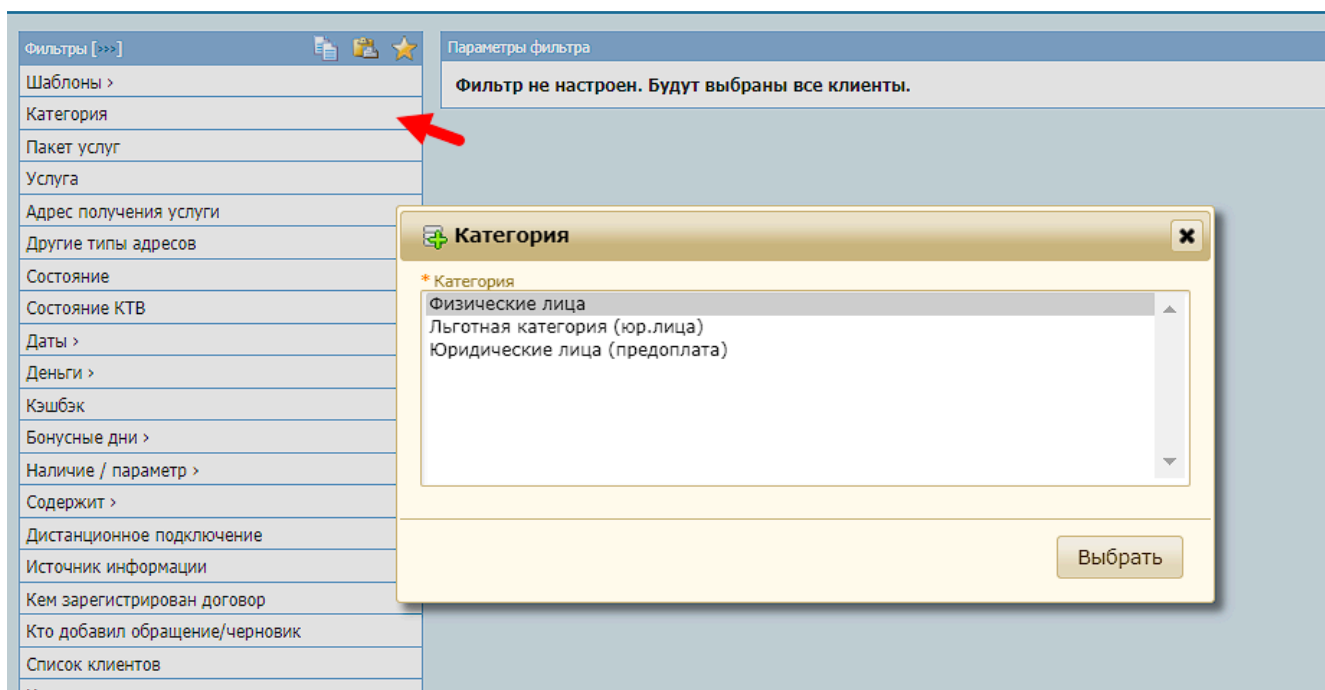
Описание отчёта

Файл ▾ Изменить ▾ Вставить ▾ Вид ▾ Формат ▾ Таблица ▾ Инструменты ▾

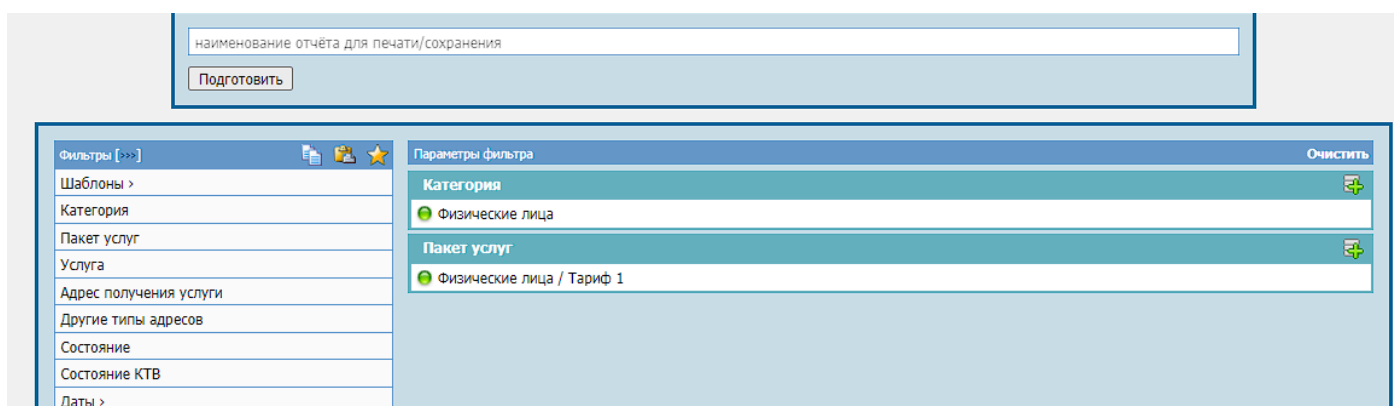
B *I*                                              

4.4. Фильтр клиентов.

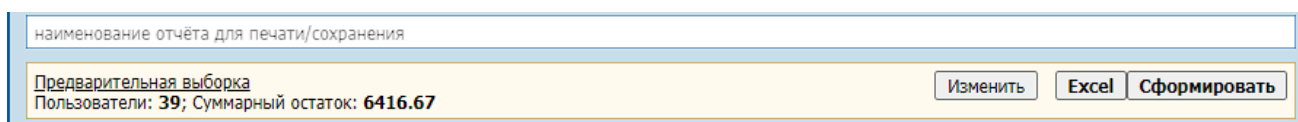
- Выбираем необходимый вам параметр, по которому вы желаете фильтровать клиентов (можно выбрать множество).



К примеру на скриншоте ниже, я добавил параметры - желаю найти всех физических лиц у которых выбран пакет услуги "ТАРИФ 1".



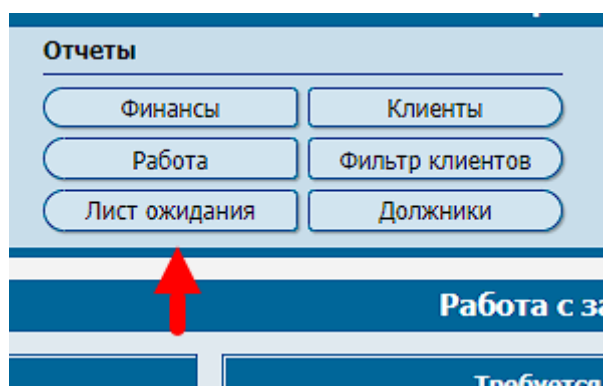
Далее нажимаю "Подготовить" и покажет окно предварительной выборки:



После этого я могу выгрузить список в Excel или открыть его в Фрактал - АСР:

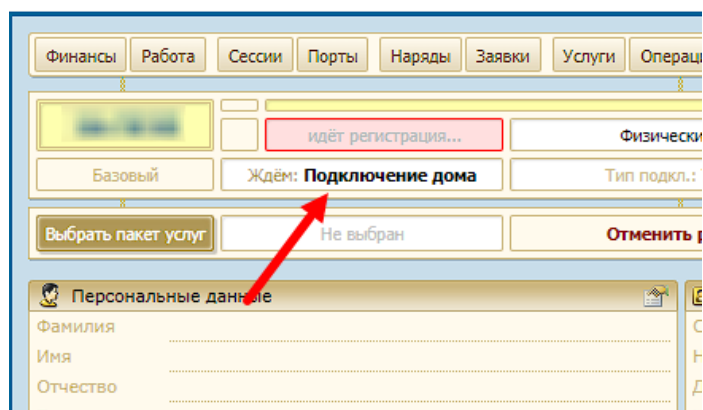
clientregnum	Баланс	Дата регистрации	Пакет услуг	Статус интернет
08007767	200,00 Р	10.07.24	Тариф 1	Ожидание активации пакета услуг
08010173	0,00 Р	09.08.24	Тариф 1	Ожидание активации пакета услуг

4.5. Лист ожидания.

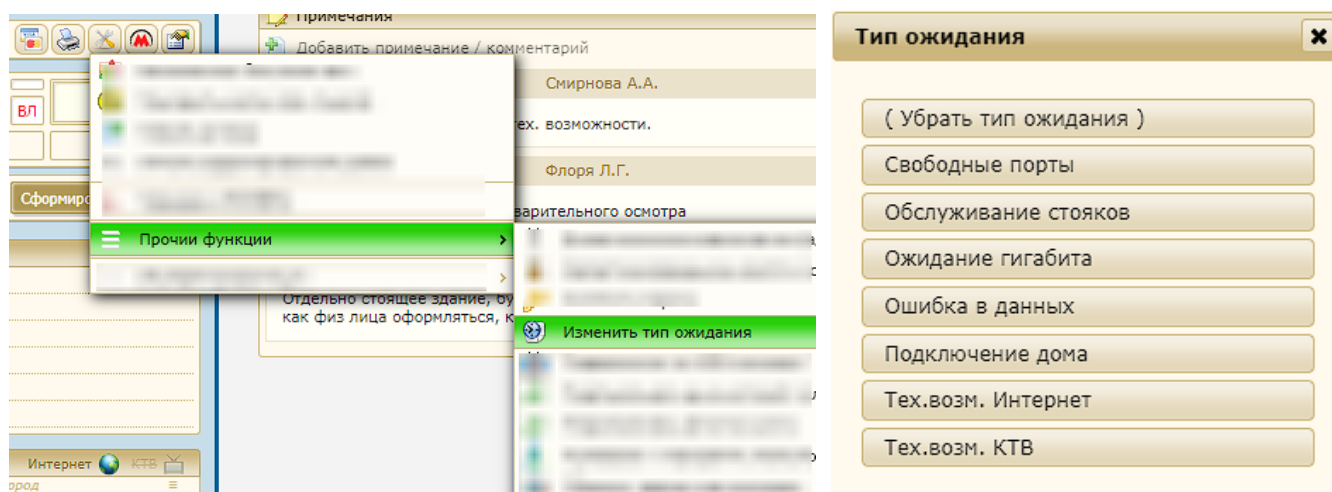


В данном разделе можно ведется работа с договорами в которых был установлен статус листа ожидания.

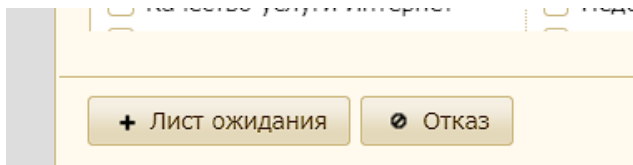
В карточке клиента статус листа ожидания выглядит так:



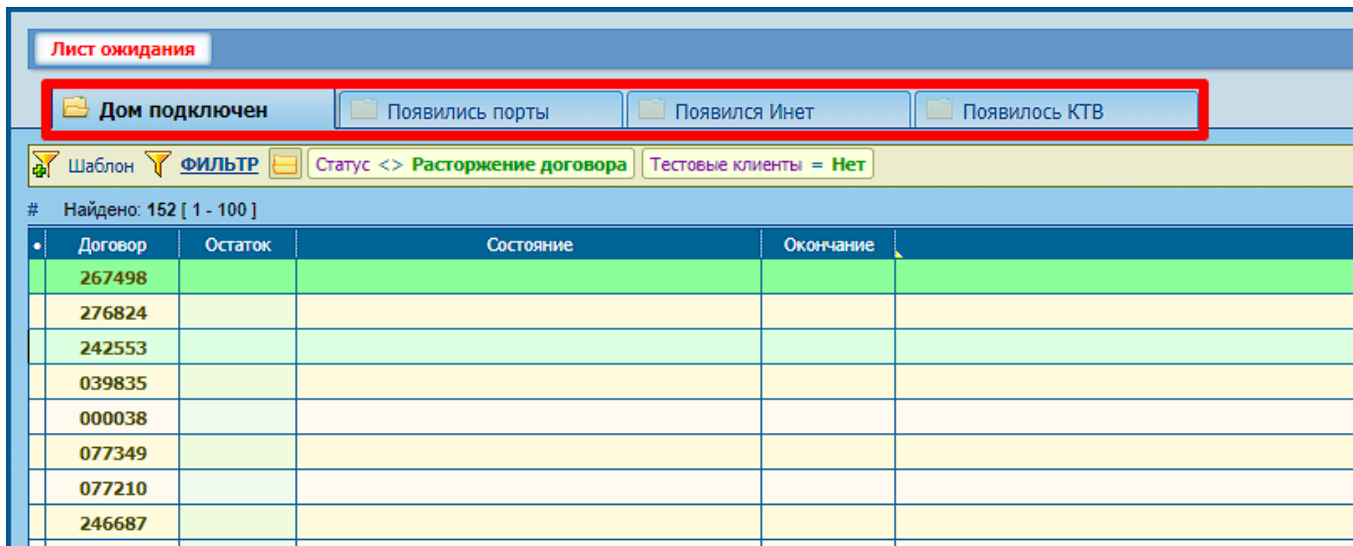
Устанавливается статус ожидания в карточке:



также можно установить при регистрации нового договора, например если клиент хотел подключиться, но в процессе беседы выяснилось, что по его адресу пока нет технической возможности подключения.



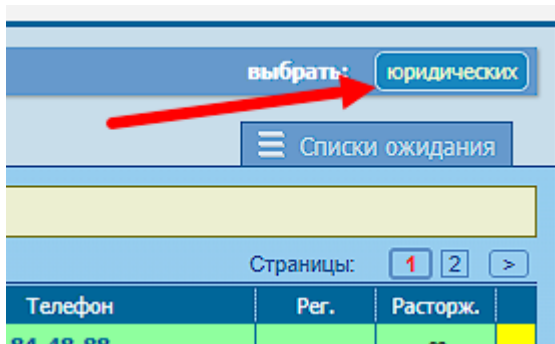
В самом разделе “Лист ожидания” вы можете переключаться между списками листов ожидания.



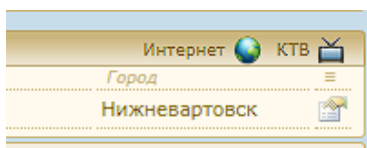
Цвета справа обозначают сформирован договор, либо ещё находится в статусе черновика, зеленый - договор сформирован, желтый - черновик.

		∞	Yellow
		∞	Yellow
21.05.24		∞	Green
		∞	Yellow

Если вас интересуют карточки юридических лиц, то вы можете переключить на отображение юр.карточек:



Дом подключен - показывает договоры, в адресах которых статус подключения (ктв, либо интернета стал доступен к подключению):



Ввод в эксплуатацию адреса делается в разделе “Адреса” на главной странице биллинга.

* Интернет Нет <input checked="" type="checkbox"/> Да	Ввод в экспл. интернет 18.01.2018 00:00	* КТВ Нет <input checked="" type="checkbox"/> Да	Ввод в экспл. КТВ 18.01.2018 00:00
--	--	---	---------------------------------------

Свободные порты - работает практически по тому же принципу, что и “дом подключен”, клиенты появляются в списке если был ввод в эксплуатацию (в данном случае вероятно повторный ввод).

Появился инет - в список входят те договоры, в которых на адресе был ввод в эксплуатацию именно интернета .

Появилось КТВ - в список входят те договоры, в которых на адресе был ввод в эксплуатацию именно КТВ .

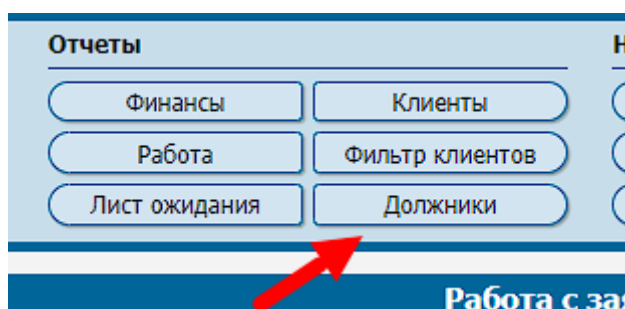
Вышеперечисленные списки отражают договоры с которыми уже можно работать т.е. их уже можно выводить со списка ожидания т.к. например появилась возможность подключения/ктв/интернета/появились порты в доме и так далее. По крайней мере так подразумевается, но бывают случаи где инженер поставил статус, что подключение возможно, но в комментарии к дому указано, что подключение невозможно, либо возможно только в конкретных подъездах, как правило менеджер ориентируется именно на комментарий к адресу.

Чтобы посмотреть полные (вне зависимости подключен дом или нет, появилась ли там возможность или нет) списки листа ожиданий, то нажмите на “Списки ожидания” и выберите нужный вам список:

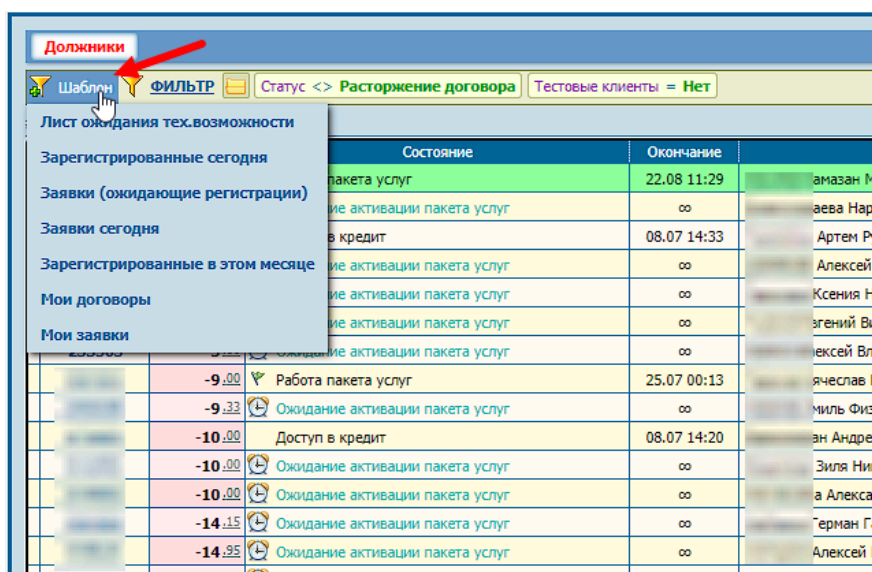
The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a header with a 'выбрать:' button and a 'юридических' button. Below this is a table with columns 'Адрес получения услуги' and 'Пд.'. The table contains several rows of addresses, some with status indicators like 'нет' or '1'. A dropdown menu is open, showing a list of waiting lists: 'Подключение дома', 'Свободные порты', 'Тех.возм. Интернет', 'Тех.возм. КТВ', 'Обслуживание стояков', 'Ошибка в данных', and 'Ожидание гигабита'. A red arrow points to the 'Списки ожидания' button, and a hand icon points to the 'Подключение дома' option in the dropdown menu.

Вы можете настроить фильтр и выделить необходимые вам адреса/ какие-либо другие параметры.

4.6. Должники.

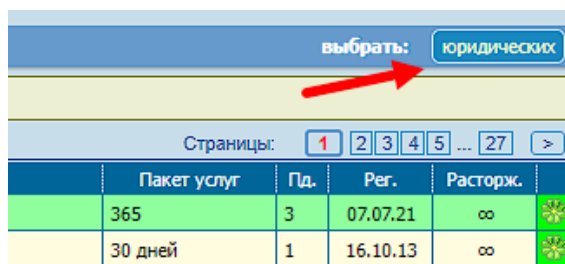


В данном разделе можно отслеживать договоры клиентов с отрицательным балансом и с помощью фильтра выделять нужные категории клиентов с долгом.



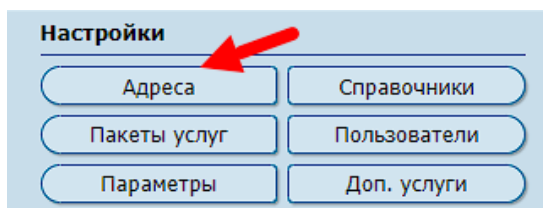
Вы можете воспользоваться заранее созданными шаблонами для фильтрации клиентов, либо сделать фильтр вручную.

По умолчанию показаны физические лица, но при необходимости вы можете переключиться на отображение юридических лиц:

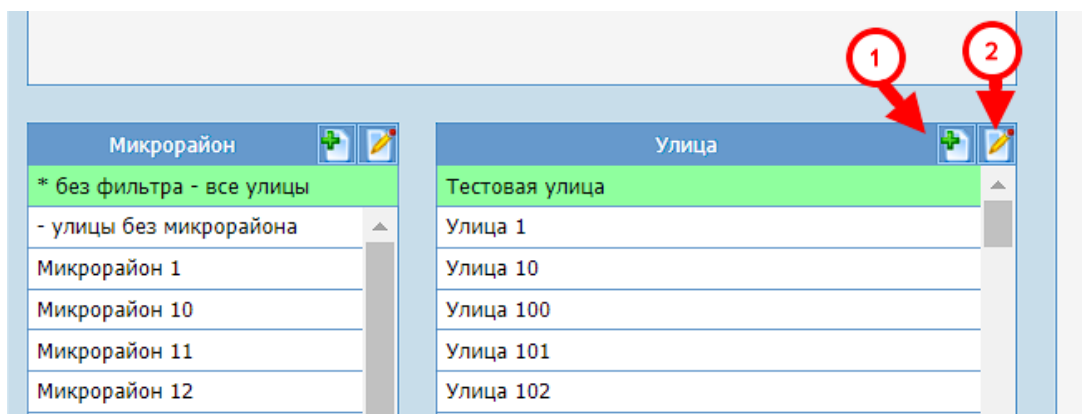


5. Настройки.

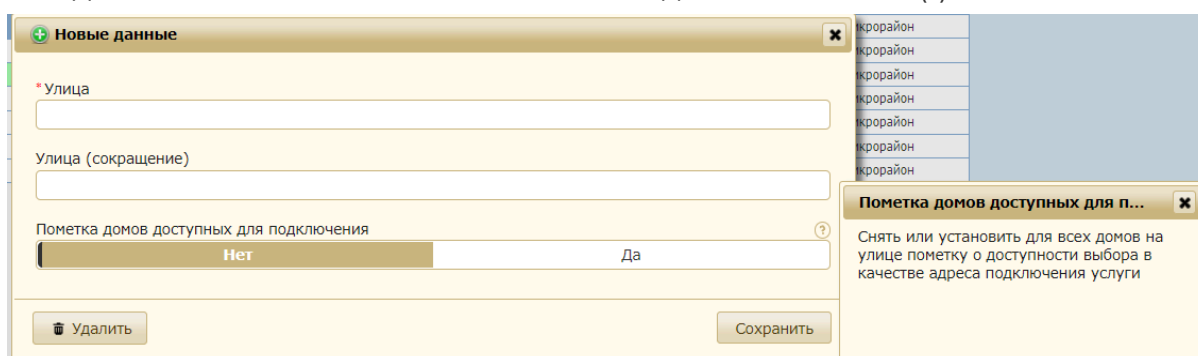
5.1. Адреса.



Основные параметры данного раздела состоят из : город, микрорайон, дом
Данные разделы можно править ^{*2} и добавлять новые ^{*1}. Править можно также по двойному щелчку мыши на выбранном разделе.



При добавлении необходимо ввести данные, например: улица\микрорайон\номер дома, в зависимости от того какие данные вы планируете добавить. При добавлении улицы нужно выбрать *пометку домов доступных для подключения* (описание на скриншоте)
Звездочкой помечены обязательные поля для заполнения (*)



Для внесения правок в существующий адрес, необходимо нажать на данную кнопку ^{*1}
Чтобы добавить примечание к адресу, нужно вписать данные в окно "Примечание" ^{*2}, эти данные менеджеры смогут увидеть при оформлении заявок.
Чтобы установить *пометку о доступности подключения* "интернет" и "ктв" необходимо установить значения "Да" ^{4*}, если к примеру возможности подключения "ктв" на адресе нет, то устанавливаем значение "Нет" ^{4*}

The screenshot shows the 'Правка данных' (Edit Data) form. Red annotations highlight specific fields:

- 1**: Points to the 'Мкр.' (Microdistrict) field in the top navigation bar.
- 2**: Points to the 'Электрокомпания' (Electrocompany) dropdown menu.
- 3**: Points to the 'Разрешён к выбору' (Allowed for selection) checkbox.
- 4**: Points to the 'Примечание' (Note) text area.
- 5**: Points to the 'Технология gpon' (GPON technology) checkbox.

 The form includes fields for 'Микрорайон' (Testoviy MKR), 'Электрокомпания' (123), 'Управляющая компания' (1), 'Почтовый индекс', 'Дом' (1), 'Подъездов' (1), 'Этажей' (1), 'Квартир' (1), 'Примечание', 'Интернет' (Да), 'Ввод в экспл. интернет' (05.12.2024 00:00), 'Ктв' (Да), 'Ввод в экспл. ктв' (05.12.2024 00:00), 'Время окупаемости' (24), and 'Технология gpon' (Да). Buttons for 'Удалить' (Delete) and 'Сохранить' (Save) are at the bottom.

Для того, чтобы адрес отображался при поиске или регистрации, необходимо установить значение "Разрешен к выбору"^{3*} на "Да".

Для выбора технологии GPON^{5*} подключения в доме, выберите "Да".

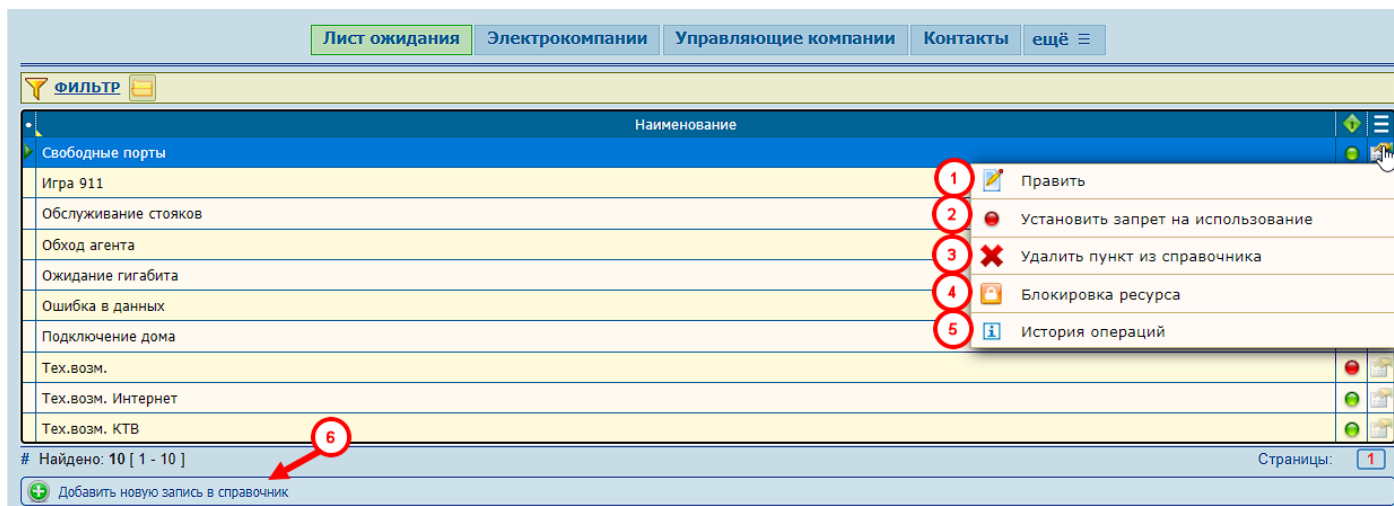
Чтобы было удобней редактировать примечание к адресу, например если нужно найти все примечания связанные с одной управляющей компанией, то можно сделать *фильтр*, как ниже на скриншоте.

The screenshot shows the 'Справочник адресов' (Address Book) interface. A red arrow points to the 'Фильтр по примечанию:' (Filter by note:) search bar, which contains the text 'тест'. The 'Найти' (Find) button is to the right. The table below has columns for 'Мкр.' (Microdistrict) and 'Примечание' (Note).

5.2. Справочники.

Лист ожидания.

В справочнике “Лист ожидания” мы можем редактировать и добавлять новые наименования листов ожиданий.



1. **Править** - нажав, перед вами откроется окно “Правка данных” где вы можете изменить наименование и отметить отчётность да\нет (об отчетности информация ниже)

2. **Установить запрет на использование** - сделать активной или неактивной данную запись. Неактивная запись не будет отображаться в выборе при установке листа ожидания в карточке клиента.
3. **Удалить пункт из справочника** - полностью удаляет запись, без возможности восстановления.
4. **Блокировка ресурса** - при нажатии откроется новое окно “правка данных”:

1) *Запрет редактирования* - при попытке внести правки, появится ошибка - "Правка невозможна. Ресурс заблокирован."

2) *Запрет удаления* - при попытке удалить запись из справочника, появится ошибка - "Удаление невозможно. Ресурс заблокирован."

3) *Запрет изменения статуса* - запрещает переводить запись в активность\неактивность, относиться к пункту "Установить запрет на использование".

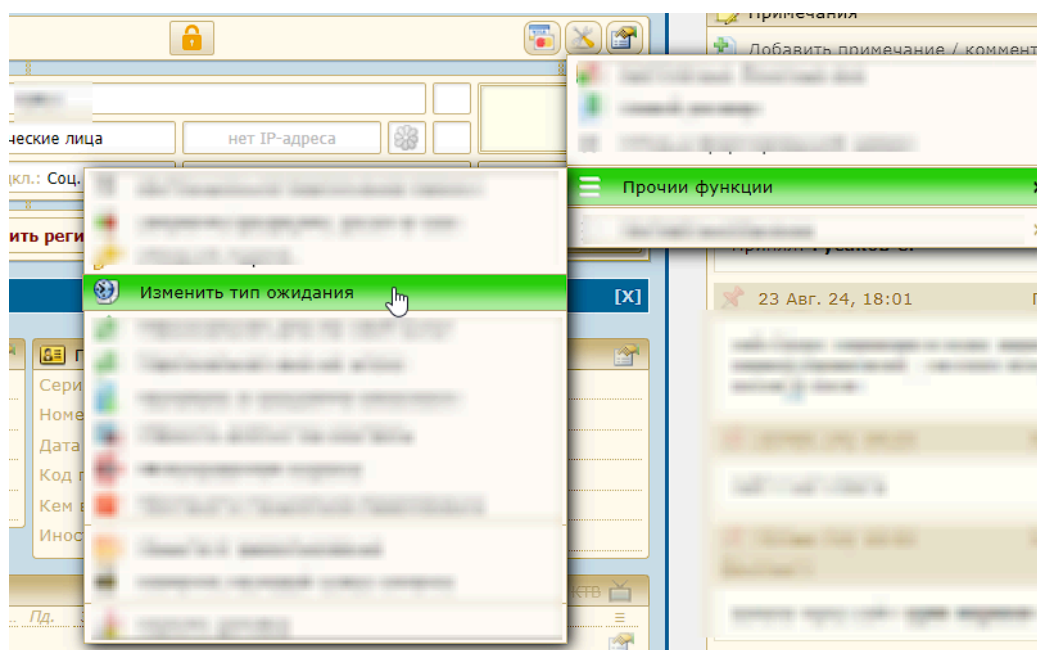
4) *Разрешить модераторам* - обладателям прав.

5) *Разрешить админам* - обладателям прав.

5. История операций - показывает операции которые ранее проводили с данной записью, с указанием ФИО вносящего правки и датой.

6. Добавить новую запись в справочник - открывает окно для добавления новой записи, где вписываем наименование.

Раздел напрямую влияет на отображение наименований листа ожидания при назначении в карточках клиентов:

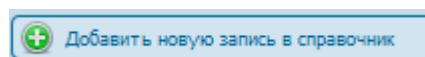


Тип ожидания [X]

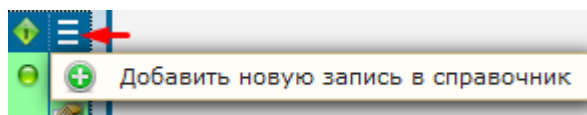
Свободные порты
Обслуживание стояков
Ожидание гигабита
Ошибка в данных
Подключение дома
Тех.возм. Интернет
Тех.возм. КТВ
(убрать тип ожидания)

Электрокомпании/управляющие компании.

Для добавления в справочник новой записи нужно нажать на кнопку



или



В открывшемся окне ввести наименование, адрес, телефоны. В примечание обычно вносится режим работы.

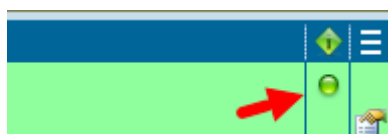
Пример:

Форму 'Правка данных' с заголовком 'Правка данных' и кнопкой закрытия 'X'. Форма содержит следующие поля:

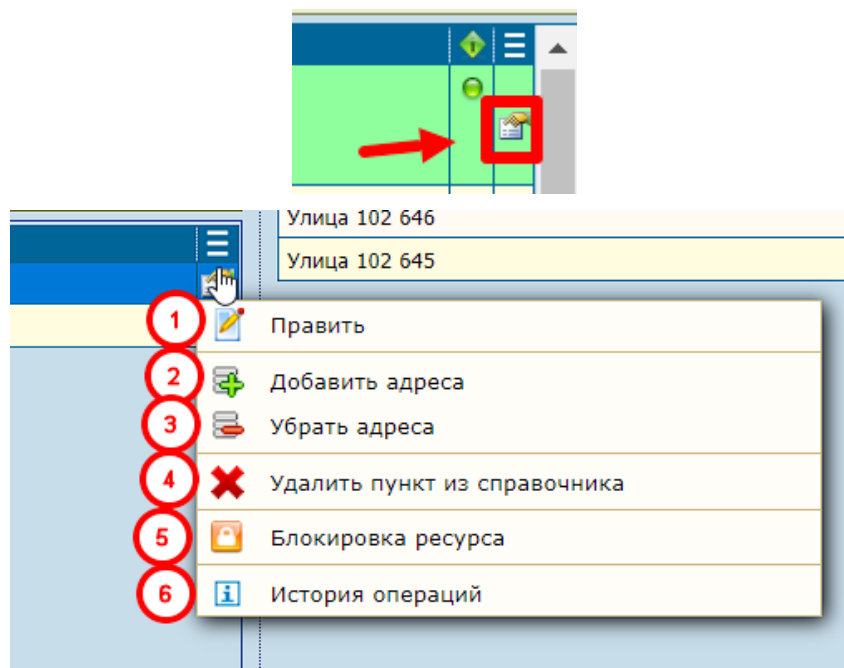
- Наименование: поле с текстом '1'.
- Адрес: поле с текстом '1'.
- Телефоны: поле с текстом '1'.
- Примечание: текстовый редактор с текстом '1'.

В нижнем правом углу формы находится кнопка 'Сохранить'.

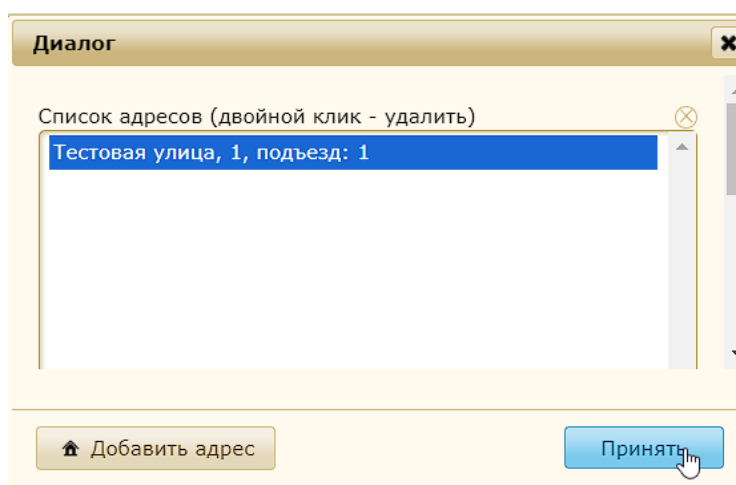
После добавления новой записи она по умолчанию сразу будет активна



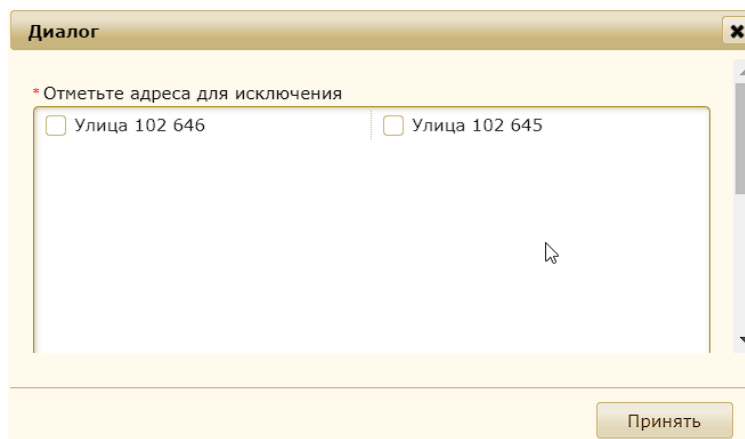
Для внесения правок\изменений в запись нажмите на:



1. **Править** - откроется аналогичное окно как при добавлении записи, там можно внести изменения и сохранить их.
2. **Добавить адреса** - позволяет добавить адреса которые будут относиться к данной записи:



3. **Удалить адреса** - выбираем необходимые адреса и нажимаем принять.



- 4. Удалить пункт из справочника** - удаляет данный пункт без права на восстановление.
- 5. Блокировка ресурса** - при нажатии откроется новое окно “правка данных”:

Правка данных

* Запрет редактирования **1** ☒ Нет ☐ Да

* Запрет удаления **2** ☒ Нет ☐ Да

* Запрет изменения статуса **3** ☒ Нет ☐ Да

* Разрешить модераторам **4** ☒ Нет ☐ Да

* Разрешить админам **5** ☒ Нет ☐ Да

* Комментарий **6**

Сохранить

1) *Запрет редактирования* - при попытке внести правки, появится ошибка - “Правка невозможна. Ресурс заблокирован.”

2) *Запрет удаления* - при попытке удалить запись из справочника, появится ошибка - “Удаление невозможно. Ресурс заблокирован.”

3) *Запрет изменения статуса* - запрещает переводить запись в активность\неактивность, относиться к пункту “Установить запрет на использование”.

4) *Разрешить модераторам* - обладателям прав.

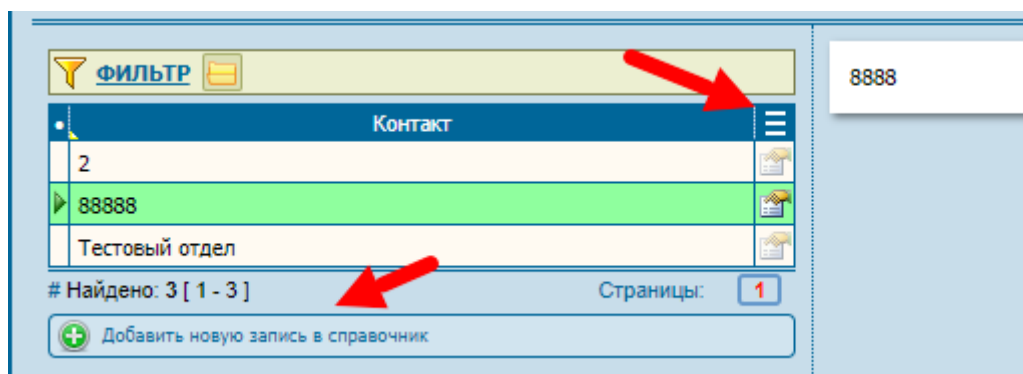
5) *Разрешить админам* - обладателям прав.

- 6. История операций** - показывает операции которые ранее проводили с данной записью, с указанием ФИО вносящего правки и датой.

Справочники.

Контакты.

Добавить новую запись можно нажав на “Добавить новую запись в справочнике” :



Далее перед вами откроется окно “Новые данные”:

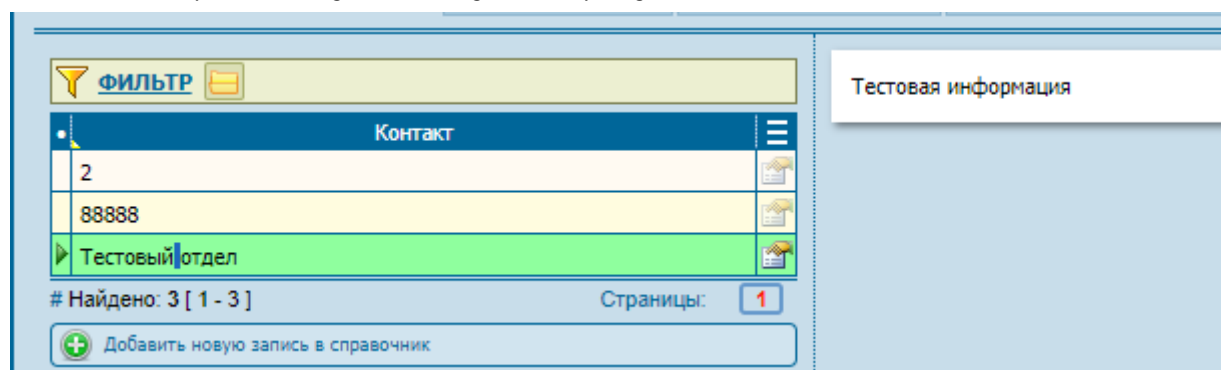
+ Новые данные

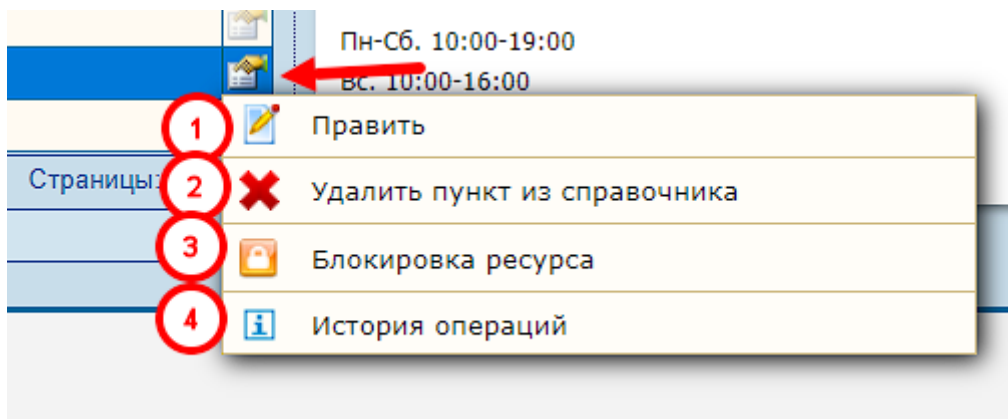
* Наименование
Тестовый отдел

* Информация
Тестовая информация

Сохранить

Вы можете указывать данные в любом формате. Пример на скриншоте выше.
В итоге после сохранения у вас получится результат:





1. **Править** - откроется аналогичное окно как при добавлении записи, там можно внести изменения и сохранить их.
2. **Удалить пункт из справочника** - удаляет данный пункт без права на восстановление.
3. **Блокировка ресурса** - при нажатии откроется новое окно "правка данных":

1) *Запрет редактирования* - при попытке внести правки, появится ошибка - "Правка невозможна. Ресурс заблокирован."

2) *Запрет удаления* - при попытке удалить запись из справочника, появится ошибка - "Удаление невозможно. Ресурс заблокирован."

3) *Запрет изменения статуса* - запрещает переводить запись в активность\неактивность, относиться к пункту "Установить запрет на использование".

4) *Разрешить модераторам* - обладателям прав.

5) *Разрешить админам* - обладателям прав.

4. **История операций** - показывает операции которые ранее проводили с данной записью, с указанием ФИО вносящего правки и датой.

Источники информации/список провайдеров.

Данный раздел связан с блоком “**Рекламные источники**” в окне регистрации нового договора. В блоке можно выбирать как один, так и сразу несколько (от 1 до 3) рекламных источников.

Регистрация нового клиента

* Пакет услуг

☐ КТВ тариф 1 ☐ тест1 ☐ Тариф 4
☐ Тариф 1 ☐ Тариф 3
☐ Тариф 2 ☐ КТВ тариф 2

* Рекламные источники

☐ Агент ☐ Интернет ☐ Рекл. уличный щит
☐ Друзья ☐ Листовки / объявления ☐ Телевидение
☐ Журнал/газета ☐ Промостойка в ТЦ ☐ Не ответил
☐ Звонок ☐ Радио

* По приглашению

Специальное предложение

* Предыдущий провайдер

☐ Билайн ☐ Мегафон ☐ Другое ☐ Нет
☐ Дом.ру ☐ Ростелеком ☐ Русская Компания
☐ Космос ☐ МТС ☐ Сказка

Лист ожидания Электрокомпании Управляющие компании Контакты **Источники информации** ещё ≡

ФИЛЬТР

Наименование	Сорт.
Агент	1
Друзья	1
Журнал/газета	1
Звонок	1
Интернет	1
Листовки / объявления	1
Промостойка в ТЦ	1
Радио	8
Рекл. уличный щит	9
Телевидение	10

Найдено: 10 [1 - 10] Страницы: 1

Добавить новую запись в справочник Изменить порядок сортировки

1 Править
2 Установить запрет на использование
3 Удалить пункт из справочника
4 Блокировка ресурса
5 История операций
6
7

1. **Править** - выводит окно для внесения правок, а именно текста наименования:

2. **Установить запрет на использование** - сделать активной или неактивной данную запись. Неактивная запись не будет отображаться в “Рекламные источники” при регистрации карточки.
3. **Удалить пункт из справочника** - удаляет данный пункт без права на восстановление.
4. **Блокировка ресурса** - при нажатии откроется новое окно “правка данных”:

1) *Запрет редактирования* - при попытке внести правки, появится ошибка - “Правка невозможна. Ресурс заблокирован.”

2) *Запрет удаления* - при попытке удалить запись из справочника, появится ошибка - “Удаление невозможно. Ресурс заблокирован.”

3) *Запрет изменения статуса* - запрещает переводить запись в активность\неактивность, относиться к пункту “Установить запрет на использование”.

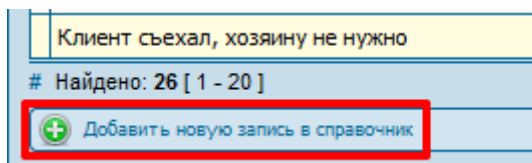
4) *Разрешить модераторам* - обладателям прав.

5) *Разрешить админам* - обладателям прав.

5. **История операций** - показывает операции которые ранее проводили с данной записью, с указанием ФИО вносящего правки и датой.

Причины расторжения.

Для создания нажимаем на “Добавить новую запись в справочник”.



Перед вами откроется окно “Новые данные”:

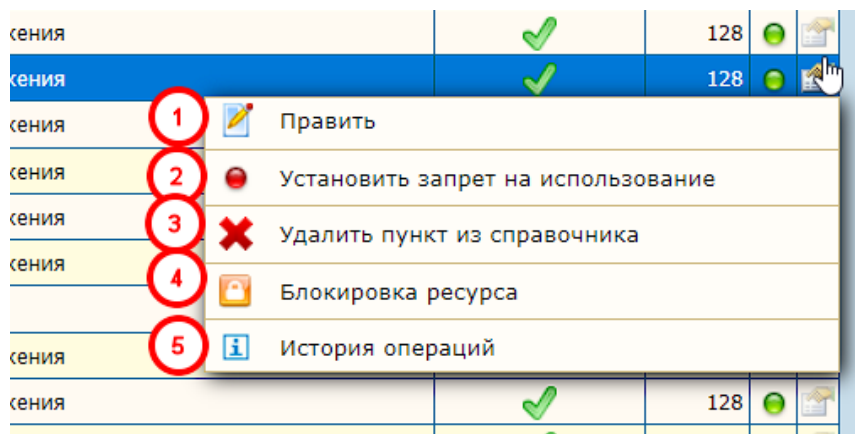
A screenshot of a software window titled 'Правка данных' (Edit Data). The window has a close button in the top right corner. It contains three main sections: 1. 'Наименование' (Name) with a text input field containing 'Технология интернет'. 2. 'Группа' (Group) with a dropdown menu showing 'Расторжения'. 3. 'Отправка опроса' (Send survey) with two buttons: 'Нет' (No) and 'Да' (Yes). A 'Сохранить' (Save) button is at the bottom right. Red circles with numbers 1, 2, and 3 are placed over the 'Наименование', 'Группа', and 'Отправка опроса' sections respectively.

1 - **Наименование** - пишем название причины расторжения (Например: Низкое качество вещания КТВ)

2 - **Группа** - выбираем из списка. Группы претензий добавляются и редактируются через разработчика т.к. за каждой группой закреплены определенные действия. Любую причину можно определить в одну из групп:

- Общее - причина будет использоваться и в отказах и в расторжениях
- Отказы - причина будет использоваться только в отказах
- Расторжения - причина будет использоваться только в расторжениях

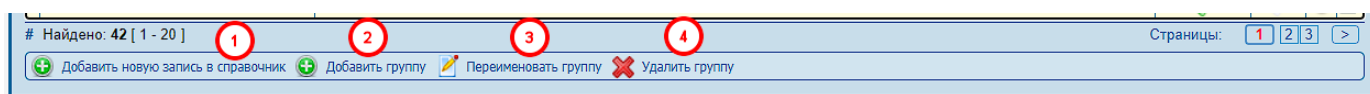
3. **Отправка опроса** - направляет клиенту опрос после расторжения.



1. **Править** - внести изменения в уже существующую запись. В самом начале инструкции описан каждый параметр.
2. **Установить запрет на использование** - сделать неактивной\активной иными словами сделать доступной к выбору или наоборот.
3. **Удалить пункт из справочника** - удаляет без возможности восстановления.
4. **Блокировка ресурса** - при нажатии откроется новое окно "правка данных":

- 1) *Запрет редактирования* - при попытке внести правки, появится ошибка - "Правка невозможна. Ресурс заблокирован."
 - 2) *Запрет удаления* - при попытке удалить запись из справочника, появится ошибка - "Удаление невозможно. Ресурс заблокирован."
 - 3) *Запрет изменения статуса* - запрещает переводить запись в активность\неактивность, относиться к пункту "Установить запрет на использование".
 - 4) *Разрешить модераторам* - обладателям прав.
 - 5) *Разрешить админам* - обладателям прав.
5. **История операций** - показывает операции которые ранее проводили с данной записью, с указанием ФИО вносящего правки и датой.

Причины обращений.



1. *Добавить новую запись в справочник* - добавляет новую причину, название вписывается вручную и выбирается группа из списка к которой будет привязана причина.

A screenshot of a dialog box titled 'Новые данные'. It has two main sections. The first section, labeled '* Группа', contains a list of radio buttons with the following options: 'Потенциальный клиент', 'Авария', 'Акция', 'Запрос', 'Неосведомлённость', 'Сервис', and 'Технические характеристики'. The second section, labeled '* Причина', contains a text input field with the value 'Тестовая причина'. At the bottom right of the dialog is a button labeled 'Сохранить'.

2. *Добавить группу* - прописываем название группы и выбираем тип:

A screenshot of a dialog box titled 'Добавить группу'. It has two main sections. The first section, labeled '* Новая группа', contains a text input field with the value 'Тестовое название'. The second section, labeled '* Тип группы', contains two buttons: 'Неизвестные номера' and 'Наши клиенты', with the latter being highlighted in green. At the bottom right of the dialog is a button labeled 'Принять'.

- *Наши клиенты* - в случае если обращается действующий клиент. В списке отображается галкой если выбрано:

Для клиентов	
	✓
	✓

- *Неизвестные номера* - будет отображаться в обращениях, номера которых не указаны ни в одной карточке.

3. Переименовать группу - позволяет изменить название выбранной группы и поменять тип группы при необходимости:

The dialog box titled "Переименовать группу" (Rename group) has a close button (X) in the top right corner. It contains three main sections:

- * Группа**: A list of radio buttons for selecting a group type. "Потенциальный клиент" (Potential client) is selected. Other options are "Авария" (Accident), "Акция" (Action), "Запрос" (Request), "Неосведомлённость" (Lack of awareness), "Сервис" (Service), and "Технические характеристики" (Technical characteristics).
- * Новое наименование для группы**: A text input field containing "Потенциальный клиент".
- * Тип группы**: Two buttons, "Неизвестные номера" (Unknown numbers) and "Наши клиенты" (Our clients).

A "Принять" (Accept) button is located at the bottom right of the dialog.

4. Удалить группу - позволяет удалить выбранную группу:

The dialog box titled "Удалить группу" (Delete group) has a close button (X) in the top right corner. It contains one main section:

- * Группа**: A list of radio buttons for selecting a group type. The options are "Потенциальный клиент" (Potential client), "Авария" (Accident), "Акция" (Action), "Запрос" (Request), "Неосведомлённость" (Lack of awareness), "Сервис" (Service), and "Технические характеристики" (Technical characteristics).

A "Принять" (Accept) button is located at the bottom right of the dialog.

Причины обращений.

В данном разделе отображается информация о доступных “типах регистрации” при регистрации нового клиента. Информация добавляется и редактируется исключительно через разработчика.

Строка “Соц.сеть” также, связана с разделом “Рекламные источники” в справочнике т.к. при выборе данного пункта при регистрации появляется выпадающая строка с выбором источника.

The screenshot shows a web form titled "Регистрация нового клиента" (Registration of a new client). The form contains several fields and a section for selecting the type of registration. The "Тип регистрации" (Type of registration) section is highlighted with a red rectangular box. It contains five radio button options arranged in two rows: "Нет (офис)" (None (office)), "Соц. сеть" (Social network), "Агент" (Agent) in the first row, and "Телефон" (Phone), "Агент 1" (Agent 1) in the second row. Other fields in the form include "Категория" (Category) with a dropdown menu showing "Физические лица" (Physical persons), and input fields for "Имя" (Name), "Отчество" (Patronymic), "Фамилия" (Surname), and "Номер телефона" (Phone number). The "Номер телефона" field has a small phone icon on the right.

Типы контактов (юр.лица).

Лист ожидания Электрокомпании Управляющие компании Контакты Типы контактов (юр.лица) ещё ≡		
ФИЛЬТР		
Наименование	Только один	
Бухгалтерия	✓	
Директоры	✓	
Договорные отношения	✓	
Менеджеры	✓	
Реквизиты для договора (email для кабинета)	✓	
Руководитель предприятия/организации	✓	
Технический департамент	✓	
# Найдено: 7 [1 - 7]		Страницы: 1

Только один - да\нет, означает можно ли добавить несколько контактов в одной карточке с таким наименованием.

Данный раздел в справочнике отображает доступные для добавления “контакты” в карточках юридических лиц при добавлении нового контакта:

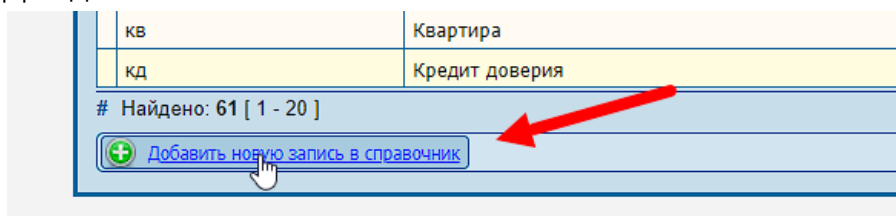
Все данные в данном разделе редактируются и создаются только через разработчика.

Справочники.

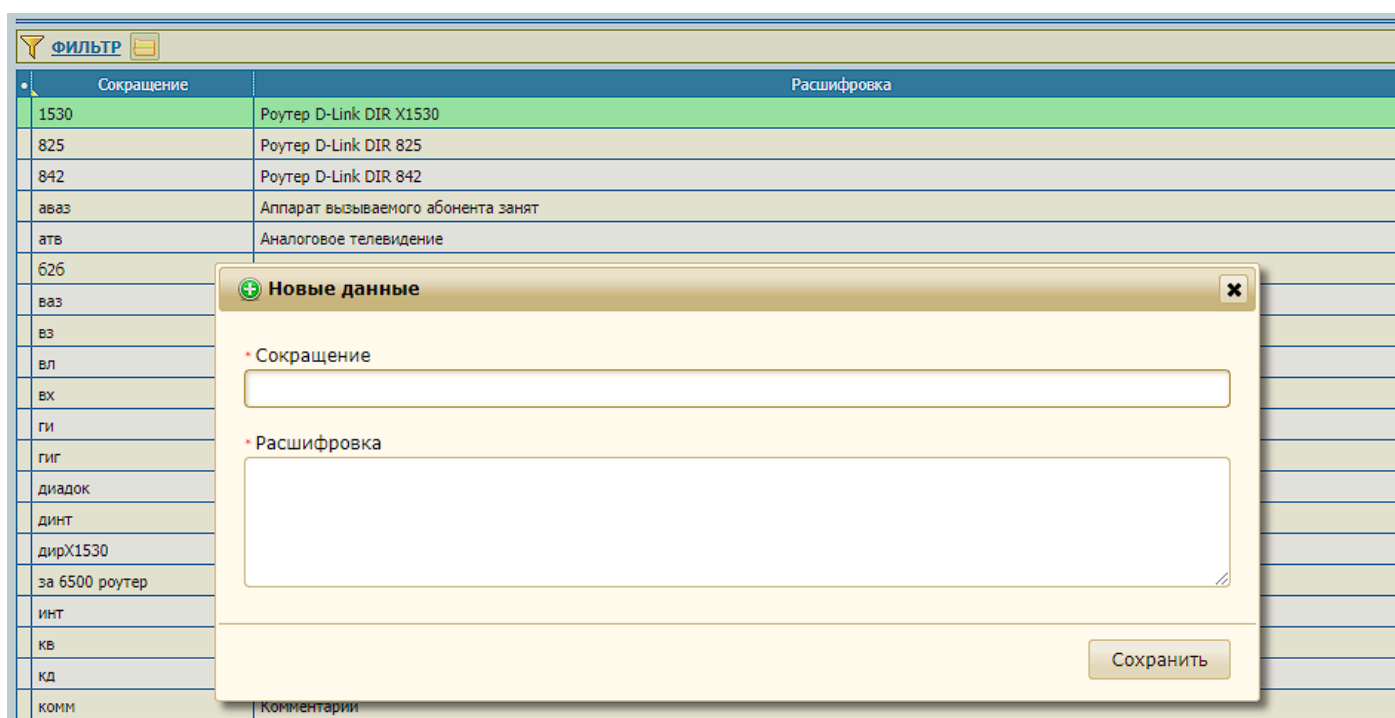
Сокращения в комментариях.

В данном разделе создаются и редактируются расшифровки к сокращенным словам в комментариях в карточке клиента.

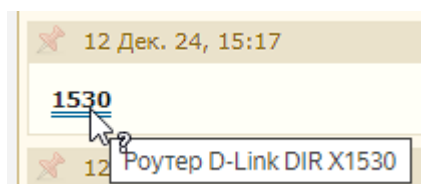
Для добавления нажимаем:



Указываем сокращение и расшифровку.

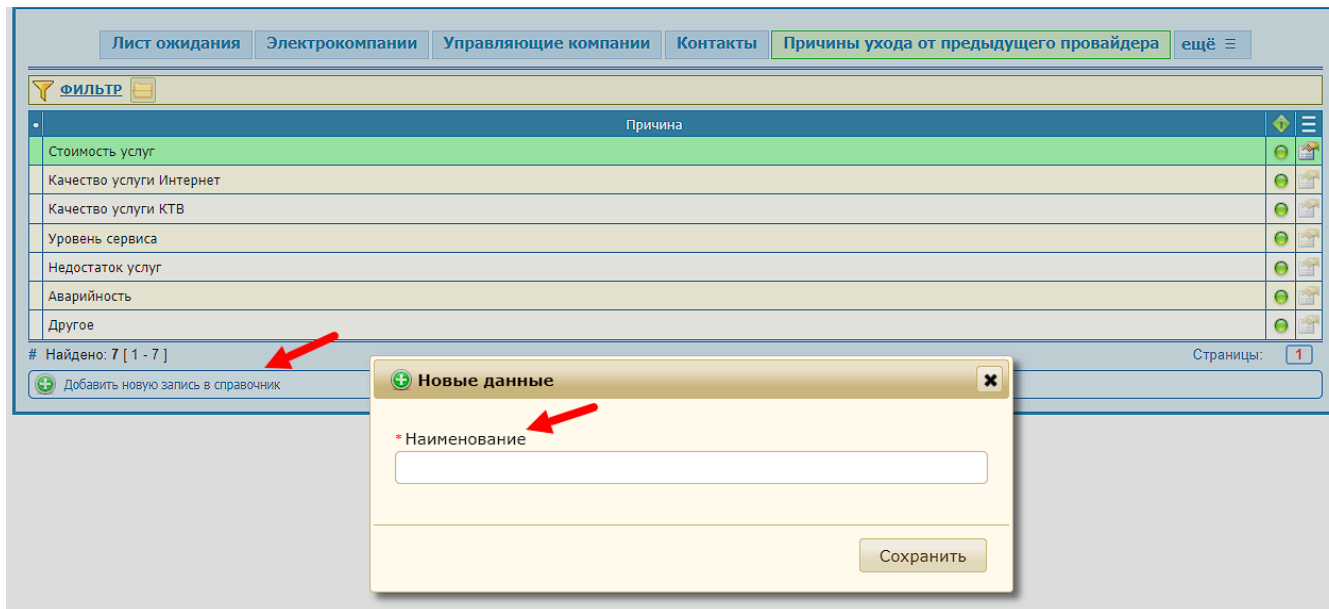


Вот так это выглядит в карточке клиента:



Причины ухода от предыдущего провайдера.

Для добавления нажимаем “Добавить новую запись в справочник”:



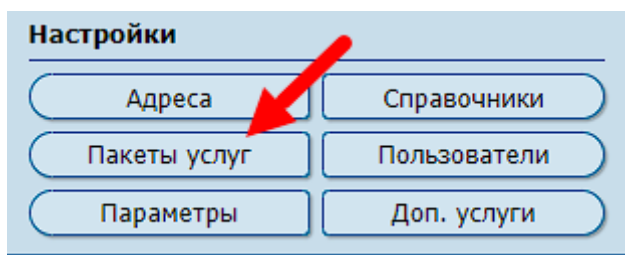
Данная информация отображается при регистрации нового договора:

* Причины ухода от предыдущего провайдера

<input type="checkbox"/> Стоимость услуг	<input type="checkbox"/> Уровень сервиса	<input type="checkbox"/> Другое
<input type="checkbox"/> Качество услуги Интернет	<input type="checkbox"/> Недостаток услуг	
<input type="checkbox"/> Качество услуги КТВ	<input type="checkbox"/> Аварийность	

Перезвонить позже + Лист ожидания Отказ Регистрация ▶

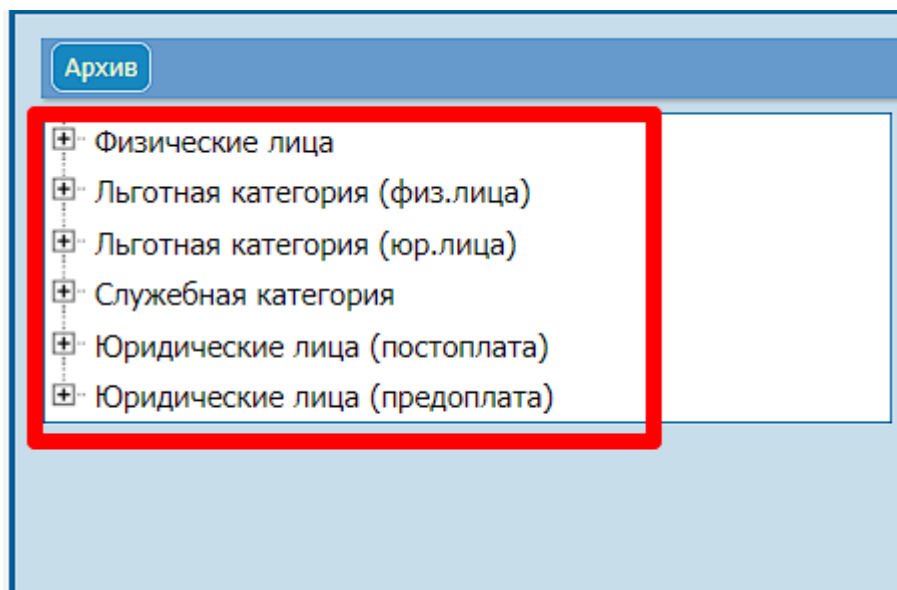
5.3. Пакеты услуг.



В каждом отдельном городе типы клиентов делятся на категории:

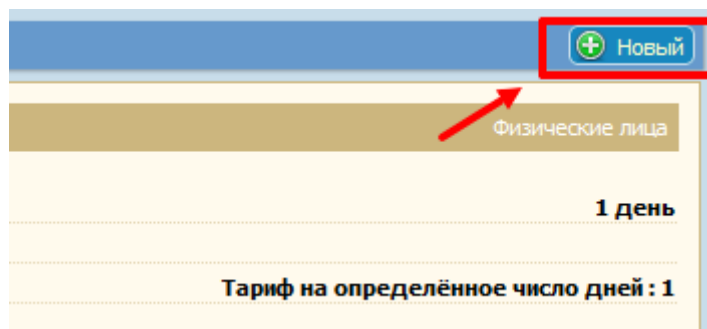
- Физические лица
- VIP
- VIP (юр.лица)
- Бюджетники
- Самозанятые
- Служебная категория
- Юридические лица
- Не клиент (физик)

Добавлять новые категории и вносить правки в текущие только через разработчиков.
Категории:



В каждой категории клиентов свои пакеты услуг, можно добавлять новые, либо вносить правки в уже созданные тарифы с помощью конструктора, без помощи разработчиков:

- Добавление нового пакета услуг.



- Нажимаем на “Новый”.
- Выбираем к какой категории будет относиться пакет услуг и какой тип пакета услуг. У каждой категории тип услуг может отличаться, категории и типы пакета услуг можно добавить и изменить только через разработчика.

Далее перед вами откроется окно с параметрами:

Для примера возьмём “Физ.лица, тариф на определенное кол-во дней”

Новый пакет услуг: Физические лица / Тариф на определённое число дней

* Количество дней в пакете **1**

30 120 180 365 Указать

* Кол-во дней

* Наименование **2**

* Видимый на сайте **3**

Нет Да

* Видимый в ЛК **4**

Нет Да

Права на пакет услуг **5**

Регистрация клиентов

Базовый тариф **6**

Промо тариф (активаций) **7**

Тариф для автопереключ... **8**

* Статус регистрации **9**

Любой Старые Новые

* Вне бонусных програ... **10**

Нет Да

* Сменяемый в ЛК **11**

Нет Да

* Сервисный/служебный **12**

Нет Да

* Авто-продление **13**

Нет Да

* Дом с интернетом **14**

Нет Да

* Дом с КТВ **15**

Нет Да

* Программа лояльности **16**

Нет Да

* Приостановка **17**

Нет Да

* В кредит **18**

Нет Да

* Платные дни **19**

Нет Да

* Перерасчёт **20**

Нет Да

* Абонентская плата **21**

0,00 ₺

* Бонусные дни по акциям **22**

Нет Да

* Кол-во дней активация... **23**

0

* Скорость **24**

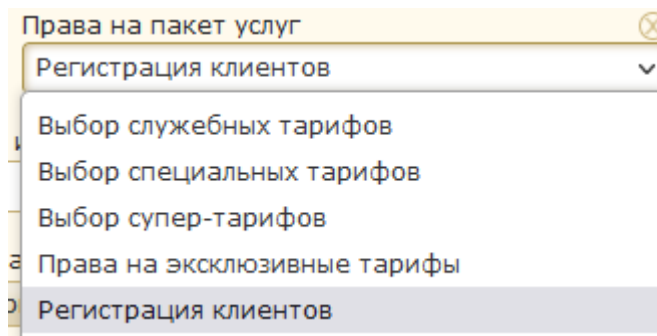
Без доступа 10 Mbit 100 Mbit Указать

* Скорость (Кбит/с)

100000

Далее

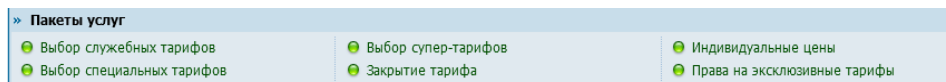
- 1. Количество дней в пакете** - выбираем количество дней в пакете (количество дней через которое будет списание абонентской платы) из предложенных, либо через "Указать" пишем необходимое количество дней.
- 2. Наименование** - пишем полное название пакета, обратите внимание, что данное наименование будет видно клиентам в ЛК, сайте и менеджерам в карточке клиента.
- 3. Видимый на сайте** - если значение нет, то клиенты не увидят этот пакет услуг на сайте оператора.
- 4. Видимый в ЛК** - если значение нет, то клиенты не увидят этот пакет услуг в ЛК и не смог его выбрать, но если у клиента данный пакет уже назначен, то он будет отображаться и виден когда он активен.
- 5. Права на пакет услуг** - выбираем из списка категорию прав, иными словами - "кто может назначать данный пакет услуг?"



Для примера:

Регистрация клиентов - доступно к выбору любому пользователю биллинга

Права можно менять для разных категорий пользователей в разделе "Пользователи"



6. Базовый тариф для перерасчёта при расторжении или остановке доступа - выбираем из списка пакет услуг по которому будет производится перерасчет.

7. Промо тариф (активаций) - выбираем количество возможных активаций пакета из списка от 1 до 12.. После выбранного количества активаций клиент не сможет выполнить продление и будет автоматически предложено в ЛК изменить пакет услуг.

8. Тариф для автопереключения - после использования промо тарифа на определенное количество активаций, будет автопереключение на выбранный тариф в этом блоке.

9. Статус регистрации - выбираем из списка:

- Любые - пакет услуг можно будет выбрать и при регистрации нового договора (договор считается новым до внесения оплаты клиентом) и для тех кто ранее уже активировал любой другой пакет.
- Новые - пакет услуг можно будет выбрать только при регистрации нового договора (договор считается новым до внесения оплаты клиентом) т.е пакет можно выбрать и в процессе регистрации и после регистрации, но до внесения оплаты клиентом.
- Старые - пакет будет доступен к выбору только для клиентов у которых ранее хоть раз была активация любого пакета услуг.

10. Вне бонусных программ - означает, что на данном пакете услуг у клиента не будет повышаться бонусный статус т.е. всегда будет "Базовым"

11. Сменяемый в ЛК - будет ли доступна возможность сменить пакет услуг в личном кабинете клиента.

12. Сервисный/служебный - означает, что тариф создан для собственных целей, не для клиентов и главное - он исключается из отчётов

13. Автопродление - возможность автоматического продления по окончании платной активации при достаточном количестве средств на счете.

14. Дом с интернетом - возможность выбора данного пакета услуг на адресах где есть отметка о доступности подключения интернета.

15. Дом с КТВ - возможность выбора данного пакета услуг на адресах где есть отметка о доступности подключения кабельного телевидения.

16. Программа лояльности - будут ли клиенты с данным пакетом услуг участвовать в программе лояльности.

- 17. Приостановка** - возможность выполнения приостановки пакета услуг при её активном состоянии (оплаченном).
- 18. В кредит** - возможность активации дней доступа с уходом в отрицательный баланс.
- 19. Платные дни** - возможность приобретения платных (отдельных от пакета) дней доступа к услугам.
- 20. Перерасчет** - доступен возврат (перенос на другой договор) денежных средств при расторжении или принудительной приостановки
- 21. Абонентская плата** - сумма которая будет списываться по пакету услуг.
- 22. Бонусные дни по акциям** - данный параметр указывает надо начислять бонусы за друга или нет.
- 23. Кол-во дней для активации закрытого пакета услуг** - возможность активировать закрытый тариф после закрытия на выбранное кол-во дней.
- 24. Скорость доступа** - выбирается скорость доступа в интернет.

После добавления пакета, если требуется изменить “специальные параметры”, то снизу под параметрами выбираем “Изменить параметры”.

The image shows a software interface for configuring service packages. A modal dialog titled "1 день / Специальные параметры" (1 day / Special parameters) is open, allowing configuration of various options for a service package. The dialog contains a grid of dropdown menus for parameters such as "Промо-пакет услуг" (Promo-package), "Для новых договоров" (For new contracts), "Сменяемый" (Switchable), "Вне бонусных программ" (Outside bonus programs), "Заявки при плюсе" (Requests when plus), "Заявки без учёта" (Requests without account), "Авто-оплата" (Auto-payment), "Бесплатный месяц" (Free month), "Оплата до регистрации" (Payment before registration), "Приостановка" (Suspension), "Дом с Интернетом" (Home with Internet), "Дом с КТВ" (Home with TV), and "Кол-во дней для активации закр..." (Number of days for activation of closed...). A "Сохранить" (Save) button is located at the bottom right of the dialog. In the background, a main window displays a list of service packages with various attributes like "Бонус.дни", "Вирт. а/п", "Дней доверия", "Скорость на порту (Кбит)", "Кэшбэк", "Регистрация", and "ID". A red arrow points to the "Изменить параметры" (Change parameters) button at the bottom of the main window.

Для того, что настроить видимость и права выбора пакета услуг, то необходимо выбрать необходимый пакет услуг, далее в правом окне выбрать “Изменить наименование”.

- ☐ Тариф 4
- ☐ тест1
- ☒ Льготная категория (физ.лица)
- ☒ Льготная категория (юр.лица)
- ☒ Служебная категория
- ☒ Юридические лица (постоплата)
- ☒ Юридические лица (предоплата)

Сервисный/служебный тариф	Нет
Программа лояльности	Да
Участствует в бонусных акциях	Да
Приостановка (заморозка)	Да
Доступ в кредит	Да
Покупка платных дней	Да
Перерасчёт с возвратом средств	Да
Пользователь может перейти с этого на другой пакет услуг	Да
Автопродление оплаченного периода. Автоактивация при пополнении счёта	Нет
Статус регистрации	Любой
Скорость доступа (Кбит/с)	100 000

Цены	Подключение	Абон.плата	Стоимость дня	Бонус.дни
01.04.21	0	300	0	0

Промо-пакет услуг	Нет
Бесплатный месяц подключения	Нет
Требовать предоплату до завершения регистрации договора	Нет
Регистрация только на дома с интернетом	Нет
Регистрация только на дома с КТВ	Да
Типы подключения	
Необходимые права для выбора	Выбор супер-тарифов
ID	d03f3197-f2e2-4119-af9c-e7bf21dfccdb
12	

Описание/видимость
Параметры
В архив

В этом разделе меняется не только его название, но и другие параметры, такие как:

- Права на пакет услуг¹ (права на выбор при регистрации и смене пакетов в биллинге)
- Видимый на сайте² (если значение нет, то клиенты не увидят этот пакет услуг на сайте)
- Скрыть пакет услуг³ (если значение нет, то клиенты не увидят этот пакет услуг в ЛК)

наименование пакета услуг

Годовой пакет

Полное наименование (для кабинета)

Годовой пакет

Краткое описание

Описание пакета услуг

Скрыть пакет услуг

Да

Видимый на сайте

Нет

Права на пакет услуг

Выбор супер-тарифов

Сохранить

В разделе архив, вы сможете увидеть ранее созданные, но уже не актуальные\удаленные пакеты услуг и так же посмотреть их параметры.

Архив

Управление

Физические лица

☒ КТВ тариф 1
 ☐ КТВ тариф 2
 ☐ Тариф 1
 ☐ Тариф 2

КТВ тариф 1

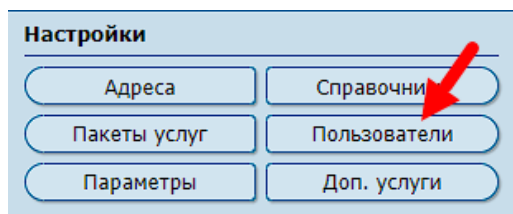
Полное наименование

Тип пакета услуг

Базовый пакет услуг

Видимый на сайте

5.4. Пользователи.

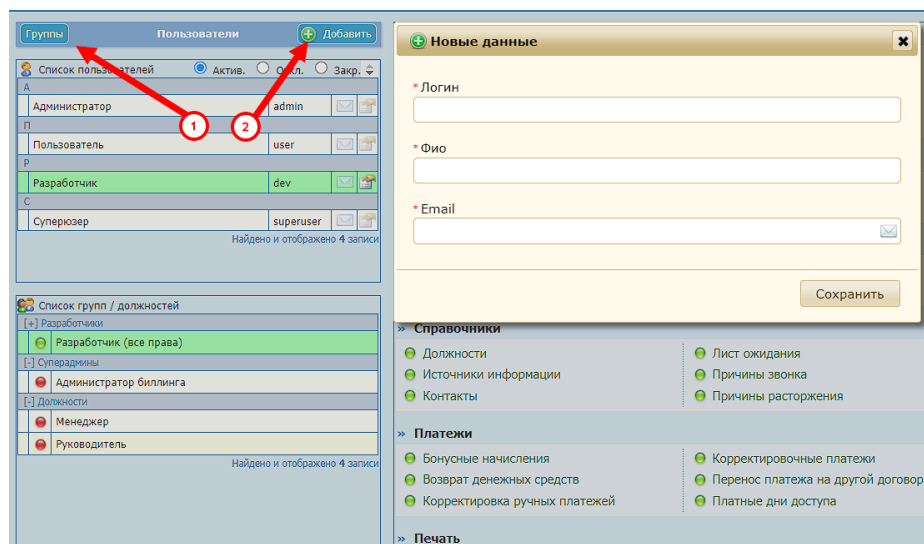


В данном разделе создаются учетные записи пользователей для работы в Фрактал - АСР. Также, можно:

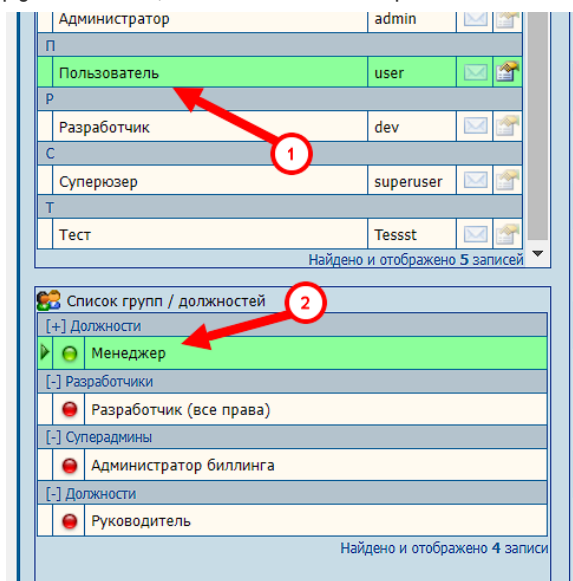
- Назначать права
- Добавлять группы прав
- Редактировать данные пользователей.

Для добавления нового пользователя измените отображение ^{1*} информации на "Пользователи", нажав на кнопку ^{1*}

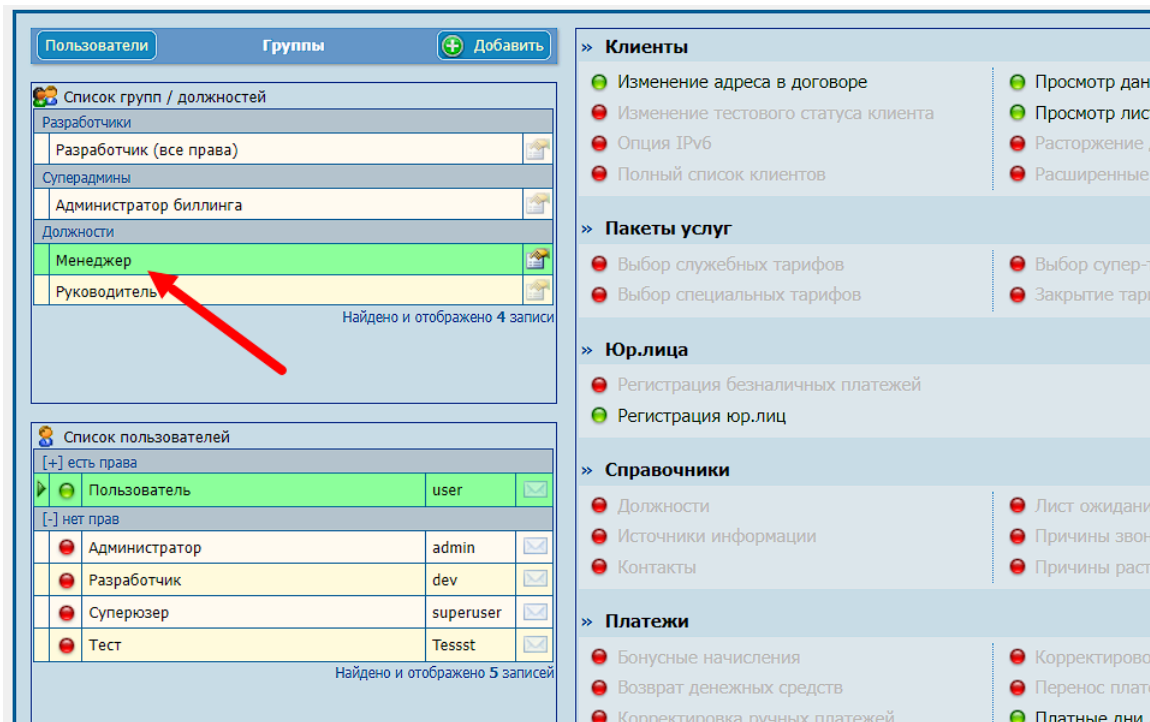
Далее нажимаем "Добавить"^{2*} и в появившемся окне указываем *логин\фио\email*.



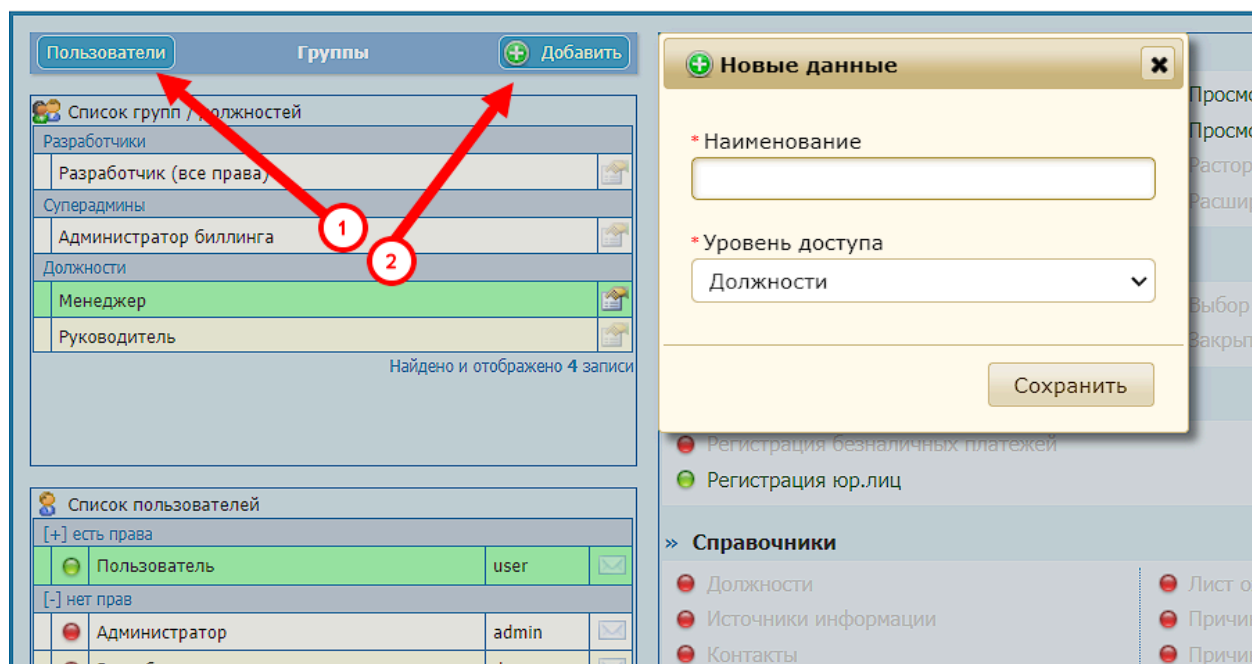
Выбрав необходимого сотрудника ^{1*}, можно посмотреть какая группа прав ему доступна ^{2*}



Выбрав должность, можно посмотреть *какие права доступны* (ниже на скриншоте) у пользователей прикрепленных к данной должности. Доступно включение и отключение прав, зеленый индикатор означает, что права доступны, а красный, что недоступны.



Для добавления новой группы для назначения прав, необходимо изменить отображение на "Группы" ¹, и нажать на кнопку "Добавить" ², далее ввести новое наименование и сохранить.



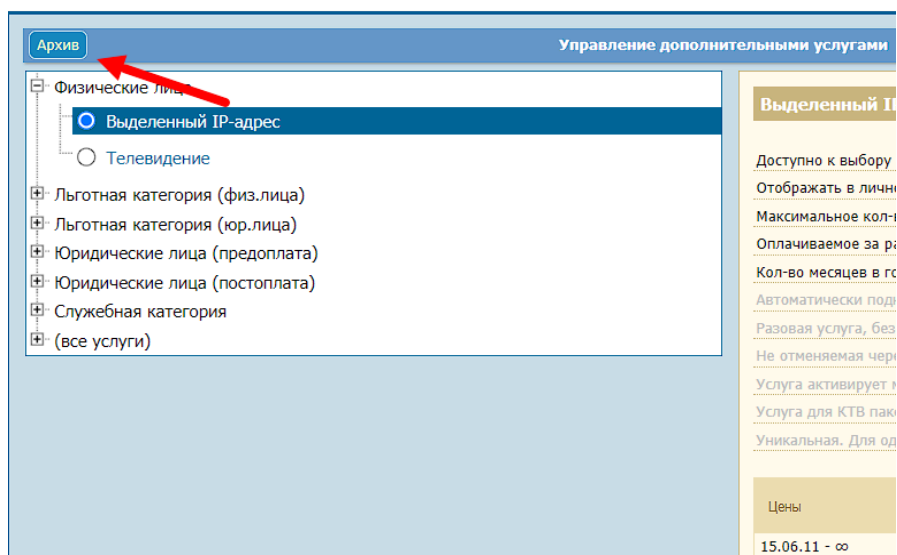
5.5. Параметры.

В ДАННОМ РАЗДЕЛЕ ХРАНЯТСЯ ДАННЫЕ О ВНУТРЕННИХ
НАСТРОЙКАХ ФРАКТАЛ-АСР.

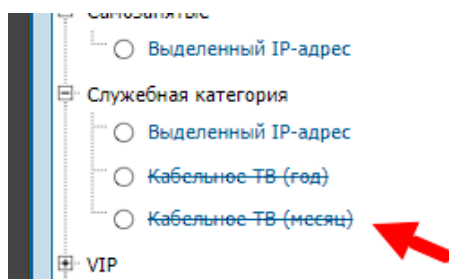
ДЛЯ РАЗРАБОТЧИКОВ.

5.6. Доп.услуги.

По умолчанию отображаются только действующие услуги, но можно посмотреть уже неактивные услуги, нажав на кнопку “архив”



Архивные услуги отображаются так:

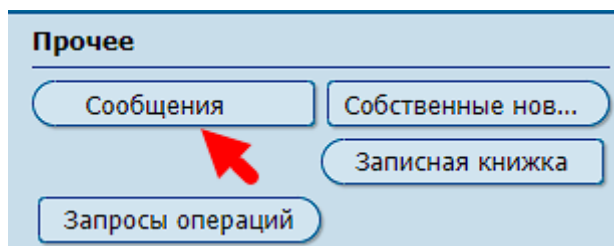


РЕДАКТИРОВАТЬ ПАРАМЕТРЫ НЕВОЗМОЖНО – Только через разработчиков.

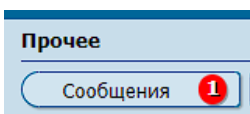
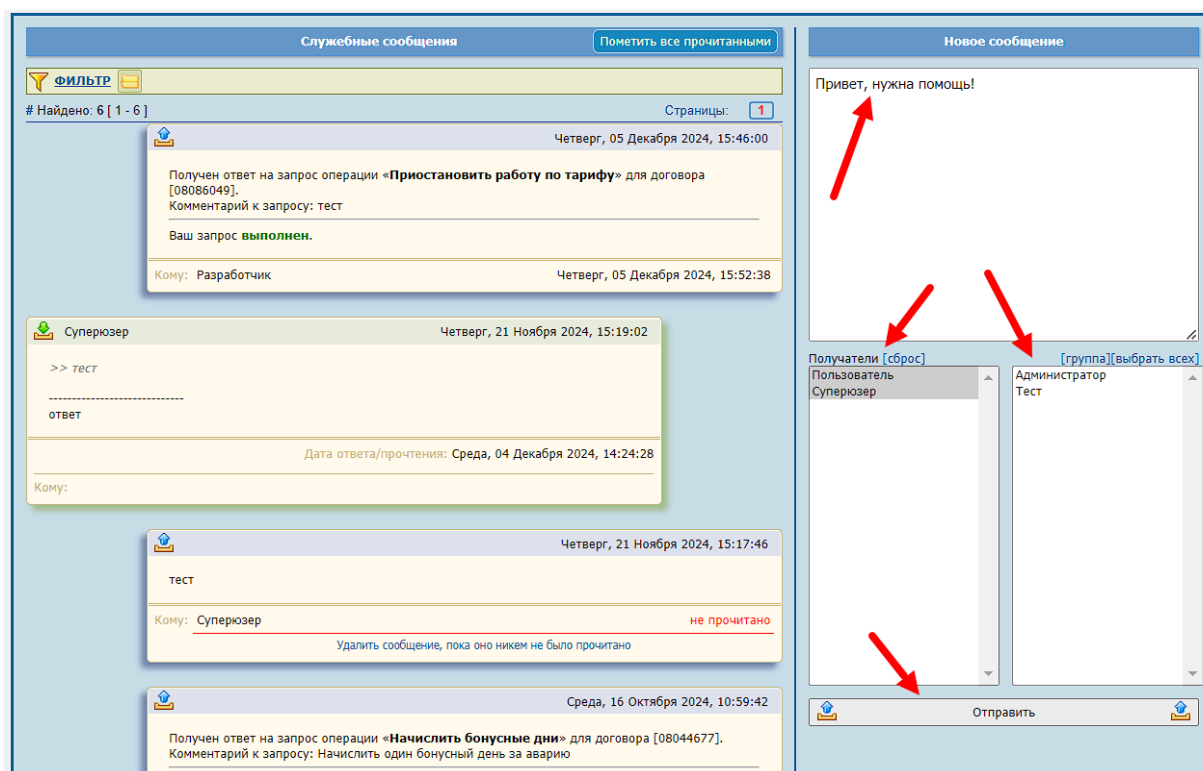
Услуги через интерфейс добавлять нельзя, их надо программировать.

6. Прочее.

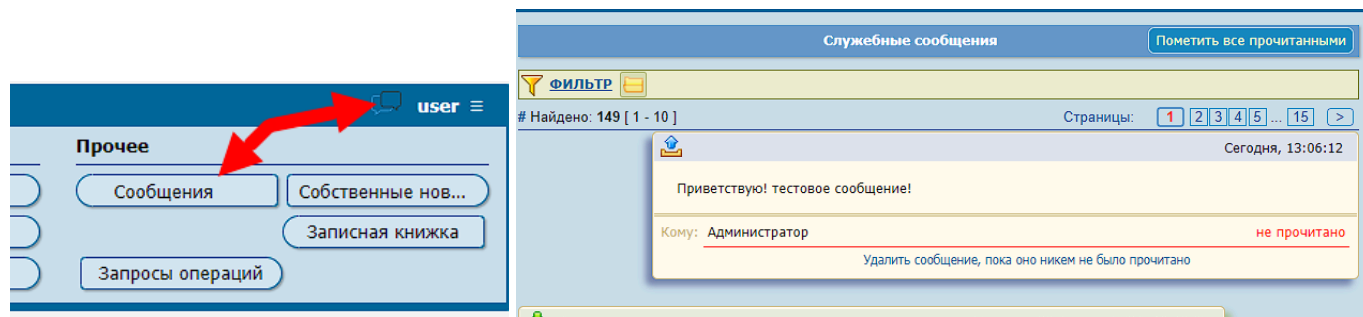
6.1. Сообщения.



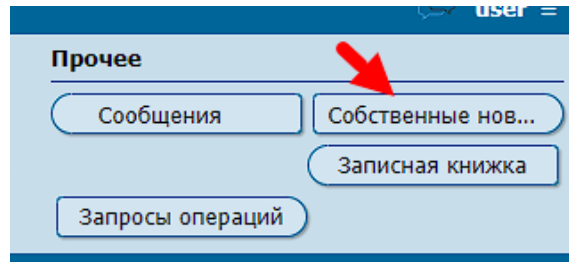
Система отправки сообщений внутренним пользователям Фрактал - АСР.



Увидеть сообщение пользователь может в разделе "сообщения":



6.2. Собственные новости.



Внутренняя система новостей и уведомлений Фрактал - АСР.

В открывшемся окне видим список всех новостей, где серым цветом прописаны завершенные новости, а черным цветом актуальные новости.

Завести новость можно разными способами и в зависимости от ситуации вы выбираете нужный:

Внутренняя система новостей и уведомлений					
<div> <div>Фильтр</div> <div>1</div> <div>Новая новость</div> </div>					
Дата старта	Окончание	Тема	?	A	Менеджер
Декабрь 2024					
12.12.24 16:44	12.12.24 23:59	Тестовая новость			Разработчик
05.12.24 16:11	05.12.24 23:59	123			Разработчик
Ноябрь 2024					
22.11.24 16:34	05.12.24 15:56	Новость №2			Разработчик
22.11.24 16:09	22.11.24 17:00	Новость №1			Разработчик
# Найдено: 4 [1 - 4]					
					Страницы: 1

- **Новая новость** – создает новость в рамках одного города и только в том городе, где вы создаете новость:

Новые данные

✕

Тема

Текст

Время выхода

12.12.2024 16:45

Время окончания

12.12.2024 23:59

Привязка к адресам

Выбор адресов

Весь город

Без привязки

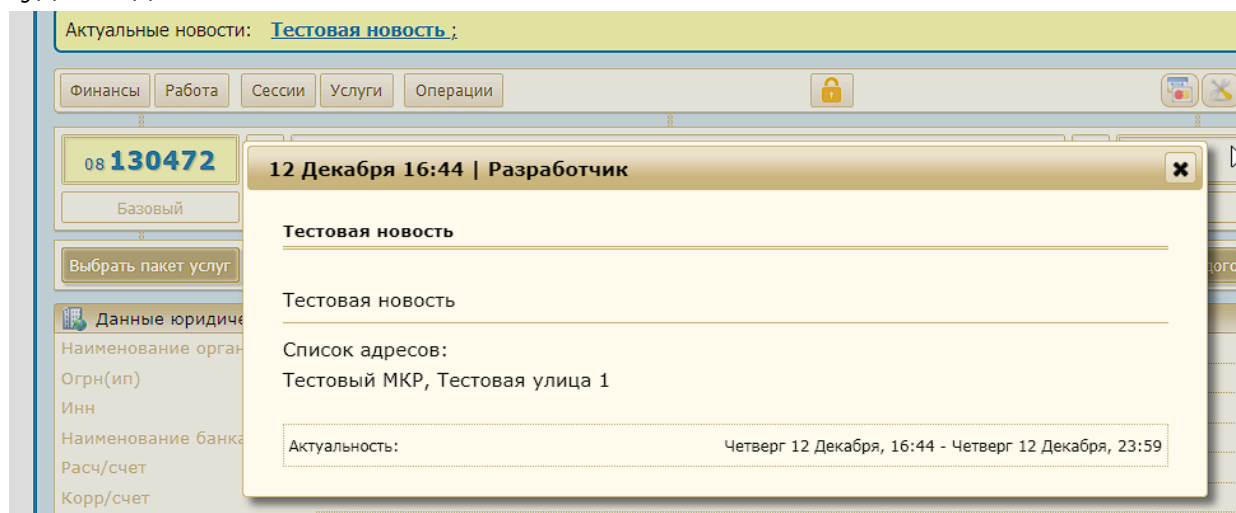
Список адресов связанных с новостью

Добавить адрес

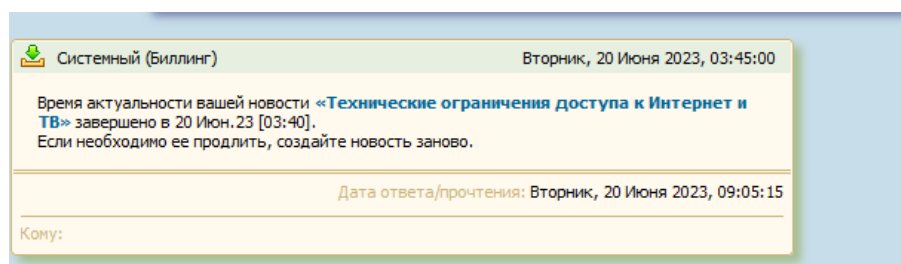
Сохранить

- Указываем тему новости.
- Текст .

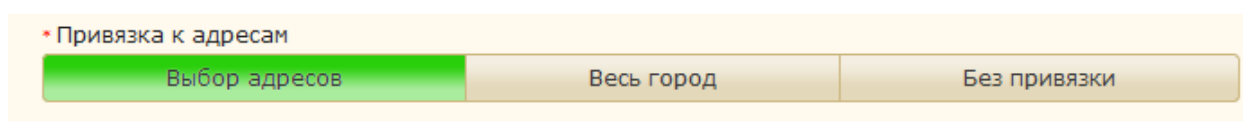
В карточке клиента (при условии что договор клиента указан на этом адресе) новость будет видна так.



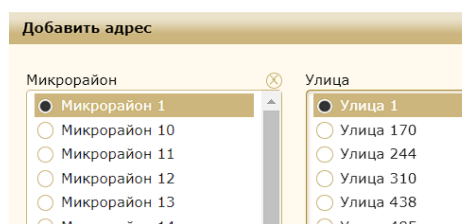
- Дата новости выставляется по умолчанию на 1 день, при необходимости можно поставить будущую дату старта новости, чтобы она запустилась не сразу, либо сдвинуть дату окончания, чтобы новость была актуальна не один день. По истечению срока новости, она будет завершена автоматически. *Время выхода* – дата, когда новость будет актуальной и начнет отображаться как на главной странице биллинга, так и в карточках клиентов. *Время окончания* – дата, когда новость перестанет быть актуальной и станет неактивной (перестанет отображаться).
- Менеджеру, создавшему новость, будет направлено уведомление о завершении в сообщении биллинга.



- Далее можно добавить адрес, весь город, либо несколько адресов.



1. *Выбор адресов* - находим нужный адрес, выбираем левым кликом мыши и нажимаем «Добавить». После того как вы нажали добавить, адрес появится у вас в списке (если адресов несколько, то так же ищем в списке адрес и нажимаем добавить):



2. *Весь город* – создает новость сразу на весь город (только на тот в котором заводите новость) + новость будет отображена в карточках клиентов т.е. выбраны будут все адреса по умолчанию.


* Привязка к адресам

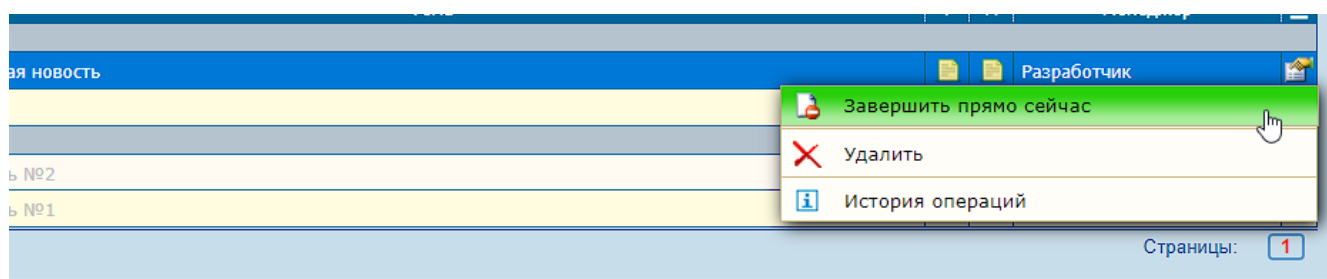
Выбор адресов	Весь город	Без привязки
---------------	------------	--------------

3. *Без привязки* – создает новость, но не закрепляет её к адресам т.е. в карточке клиентов новости видно не будет, а отображаться новость будет только на главной странице.

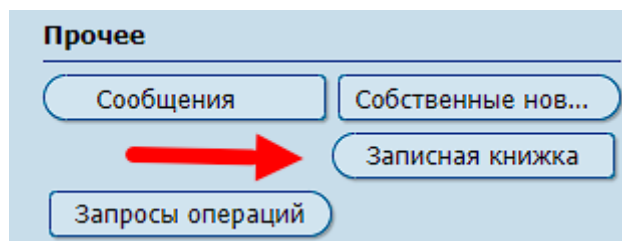
* Привязка к адресам

Выбор адресов	Весь город	Без привязки
---------------	------------	--------------

Если вдруг требуется завершить новость раньше срока, то в разделе «Новости» напротив нужной новости выбираем меню  и «Завершить прямо сейчас», при необходимости прописываете комментарий о причине завершения новости.



6.3. Записная книжка.



Вкладка с заметками, которые видны только вам, у каждого менеджера в этой вкладке сохраняются свои заметки. Вкладка позволяет сохранять как различную информацию вроде паролей и речевых модулей, так и делать напоминания, например если нужно кому-либо что-то сообщить в определенную дату, для этого пишем необходимый текст и выбираем дату напоминания.

Новые данные

*Текст заметки

Напомнить о клиенте!

Дек 2024

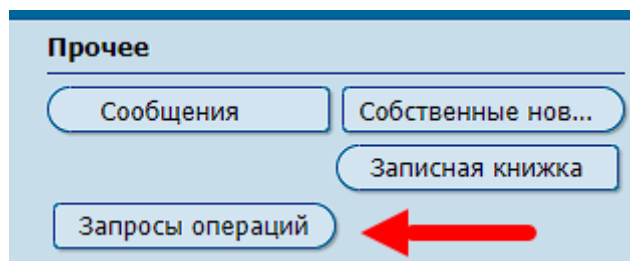
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

00 : 00

Сейчас Закреть

Сохранить

6.3 Запросы операций.



В данном разделе содержится информация по всем запросам оформленным менеджерами.

Дата запроса	Статус	Договор	Клиент	Остаток	Тип операции	Менеджер	Примечание	Завершено	Модератор
21.11.24 10:22	запрос выполнен	08065803	Тестовый Тест Тестович	385.00	Начислить бонусные дни	Разработчик	456456465	21.11.24 10:22	Разработчик

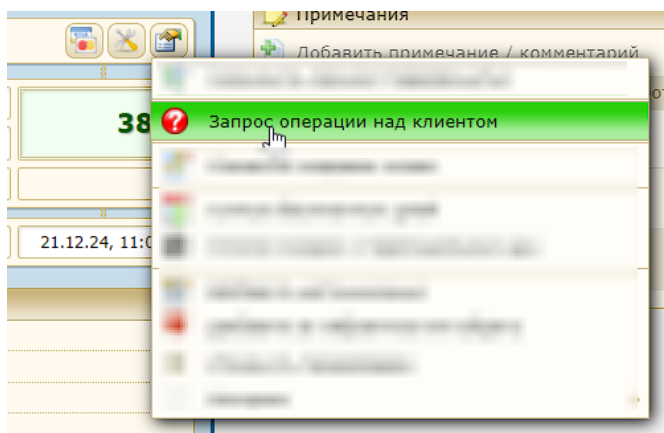
Менеджер - лицо оформившее запрос.

Модератор - лицо выполнившее запрос.

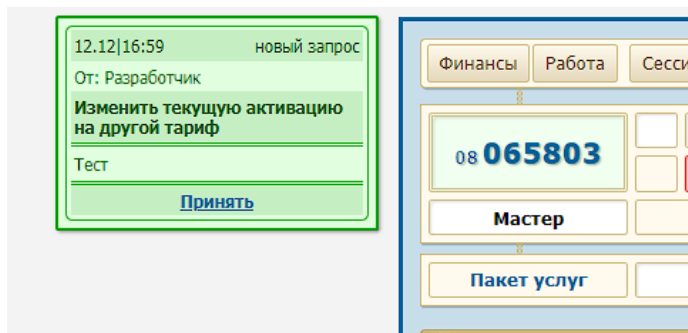
Дата запрос - когда оформили запрос на рассмотрение.

Завершено - когда модератор рассмотрел и выполнил\отказал по запросу.

В карточке клиента запрос оставляют в этом разделе:



После того как вы оставили запрос, в карточке слева будет виден:



7. Карточка клиента.

7.1. Финансы.

Финансы Работа Сессии Услуги Операции

Тесты

21 Ноя.24 | 21 Ноя.24

Мастер Вне листа ожидания Тип п

Пакет услуг Тариф 2

Платик Начисления и списание денежных средств Итого

08067415 17 Июн.24 | 17 Июн.24 Физические лица

Базовый Вне листа ожидания Тип подкл.: Телефон Без приглашения

Пакет услуг Тариф 3 Ожидание активации пакета услуг

Списание Корректировка Безнал.платёж (пластик)

Предстоящие платежи 1 000,00

При активации Услуга доступа в интернет «Тариф 3» 1000,00

ФИЛЬТР Дата в диапазоне Июня 2024

Дата	Событие	Сумма
Июнь 2024		
17.06.24 23:58	Абонентская плата за «100 дней»	-1000,00
17.06.24 11:27	Оплата с помощью СБП от 17.06.2024 11:26	1000,00
17.06.24 09:48	Подключение по пакету услуг «100 дней»	0,00
01.06.24 00:00	Остаток на начало месяца Июнь 2024	0,00

Найдено: 4 [1 - 4] Страницы: 1

- Платик** - можно увидеть все операции по пластиковой карте (как успешные, так и просто попытки), сделанные через личный кабинет клиента. Содержит информацию о дате платежа, его статусе, номеру транзакции и сумме платежа. Функция полезна тем, что можно посмотреть статус операции (попытке внести платеж) и понять в чем могла возникнуть проблема при попытке проведении платежа, примеры на скриншоте ниже:

Статистика регистрации платежей с помощью пластиковых карт

?	Дата регистрации заказа	Дата операции	Состояние/ответ сервера	Номер транзакции	Сумма
✓	23.02.22 14:21	23.02.22 14:23	{s22ng222b.ok} Платёж на сумму {OrderSumma[money]} поступил на ваш счёт	22222222222222-222222222-222222222222	3000,00
✗	31.03.21 13:22	31.03.21 13:25	{s.err.7} Заявка на проведение оплаты отклонена платёжной системой. Возможные причины: - указаны неверные данные - истёк срок действия карты - нет доступных средств - закончилось время ожидания ввода номера карты (тайм-аут) - системная ошибка на стороне сервера	1111111111111111-111111111111-111111111	2500,00
✗	30.03.21 17:16	31.03.21 01:00	{s.err.7} Заявка на проведение оплаты отклонена платёжной системой. Возможные причины: - указаны неверные данные - истёк срок действия карты - нет доступных средств - закончилось время ожидания ввода номера карты (тайм-аут) - системная ошибка на стороне сервера	33333333333333-3333333333-333333333333	2500,00

Закреть

- Итого** - отображает все итоговые данные, начисления и списания за весь период работы клиента:

Итоговые данные по всем типам платежей и списаний	
Список	Сумма
Начисленная сумма за регистрацию	0.00
Полученные скидки	1305.00
Начисленная сумма за абонентскую плату	-21950.00
Платёжные системы (терминалы)	18450.00
Списание средств за заявки на работу	-1305.00
Корректировочные платежи	3500.00

Заккрыть

3. **Списание** - позволяет списать денежные средства на балансе клиента. Важно написать полную и корректную причину списания. В личном кабинете в разделе "Оплата" клиент также сможет увидеть данную корректировку.

Списание денежных средств со счёта клиента

Начальная сумма: 20 041,41

-

2'500.00

Конечная сумма: 17 541,41
минус две тысячи пятьсот рублей 00 копеек

Сумма:

Причина списания
Тестовое списание по заявлению №5236
По согласованию с бухгалтерией.

Принять

Дата	Событие	Сумма
Август 2024		
06.08.24 15:18	Списание денежных средств по корректировке Тестовое списание по заявлению №5236 По согласованию с бухгалтерией.	-2500.00

4. **Корректировка** - позволяет зачислить денежные средства на балансе клиента. Важно написать полную и корректную причину корректировки. В личном кабинете в разделе "Оплата" клиент также сможет увидеть данную корректировку.
5. **Безнал.платеж** - позволяет провести безналичный платеж (не путать с платежом по пластиковой карте) с указанием номера и даты платежного документа. Как правило используется бухгалтерией для начисление оплаты внесенной юр.лицами через платеж в банке
6. **Пластик** - позволяет провести платеж с помощью пластиковой карты. Вносятся последний 4 цифры карты и сумма. Как правило используется при проведении платежей в офисе через платежный терминал, либо через терминал который используют технические специалисты при выполнении работ на адресе клиента.

Ручной ввод платежа пластиковой картой

Начальная сумма: 0,00

1'000.00

Конечная сумма: 1 000,00

одна тысяча рублей 00 копеек

Сумма: 1000

Примечание (Последние 4 цифры карты)

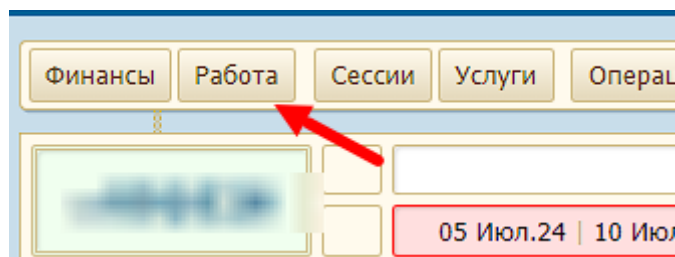
5484

Принять

7. Предстоящие платежи - отображает все предстоящие платежи.

8. События - отображаются все финансовые операции совершенные в карточке.

7.2. Работа.



В данном разделе показаны периоды работы основной услуги.

История КТВ 1 **План работ клиента**

08 001026 05 Июл.24 | 10 Июл.24 Физические лица 100.75.176.123 0

Базовый Вне листа ожидания Тип подкл.: Телефон Без приглашения

Пакет услуг Тариф 3 Ожидание активации пакета услуг ∞

ФИЛЬТР 2

Начало	Окончание	Период	Пакет услуг	Статус (ограничение)
Октябрь 2024				
19.10.24 00:03	∞	∞	Тариф 3	Ожидание активации пакета услуг
Июль 2024				
10.07.24 23:58	19.10.24 00:03	100	Тариф 3	Работа пакета услуг
10.07.24 17:14	10.07.24 23:58	0.3	Тариф 3	Первичный, бесплатный доступ
05.07.24 17:01	10.07.24 17:14	5	Тариф 3	Ожидание первой активации доступа в сеть

Найдено: 4 [1 - 4] Страницы: 1

1) История КТВ.

Только если у клиента КТВ на год, либо был ранее.

На примере:

Оплаченный период	Начало	Окончание	Тариф
✓	13.09.17 00:00	∞	
→ ✓	29.12.16 15:36	12.09.17 23:59 →	
✓	12.09.16 00:00	29.12.16 15:36	
→ ✓	12.09.15 09:44	11.09.16 23:59 →	

Оплаченный период - дата поступления денежных средств за тариф(зеленая галочка показывает именно оплату)

Начало - начало отсчета 365 дней тарифного плана КТВ на год

Окончание - окончание оплаченного периода

Если оплата за тариф "КТВ на год" поступила не вовремя, то в истории КТВ это будет также видно, выше в примере.

2) Начало/Окончание - указаны дата и время начала/окончания периода (если в колонке окончания стоит знак бесконечности, значит система не знает дату и время окончания текущего статуса, актуально для периода неактивности, и, для периода активности у клиентов ВИП, к примеру).

В колонке "**Период**" рассчитывается количество дней, часов за период.

Период рассчитывается в % от суток (24 часа), если пребывание в сети с данным статусом, например, "Ожидание активации пакета" было менее суток.

Пример расчета в часах: 0,8 - это $24 \cdot 0,8 / 1$ = примерно 19 часов 20 минут.

Пример расчета в днях: 12,6 - это 12 дней + $24 \cdot 0,6 / 1$ = примерно 12 дней и 14 часов 40 минут.

Статусы (ограничения) у физ.лиц:

Ожидание первой активации доступа в сеть - договор клиента сформирован, но клиент еще не был авторизован в сети интернет, физического подключения к сети нет. На пакете КТВ на год этот статус показывает иное, что клиент подключен только на ТВ (но не подключен к сети интернет).

Работа по пакету услуг - доступ в сеть не ограничен, стандартная работа по текущему плану работ (активация за деньги пакета);

Ожидание активации пакета услуг - закончился оплаченный период, доступа в интернет нет, требуется пополнение счета и активация пакета услуг или бонусных дней.

Бесплатный доступ (бонус, акция, компенсация) - активированы бонусные дни (любые начисленные бонусы, включая пробный период КТВ на год).

Доступ в кредит - активирован кредит доверия.

Приостановка действия пакета услуг по требованию - тариф приостановлен по заявлению клиента.

Приостановка пакета услуг - временная приостановка активного доступа, на период, выбранный клиентом в ЛК.

Платные дни доступа в сеть - дни пользования услугой, которые клиент оплатил в ЛК, при этом пакет у клиента не оплачен.

Статусы (ограничения) у юридических лиц:

Ожидание первой активации доступа в сеть - договор клиента сформирован, но клиент еще не был авторизован в сети интернет, физического подключения к сети нет.

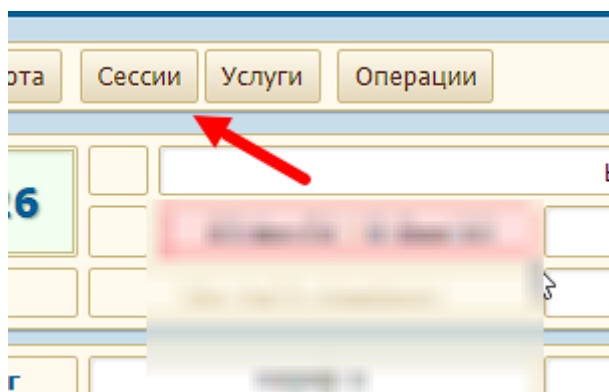
Работа пакета услуг - оплаченный пакет услуг, полный доступ в сеть интернет

Доверительный платеж - полный доступ в интернет на основании доверительного доступа для оплаты.

Отключен. Недостаток средств на счету - доступа в сеть у клиента нет, статус включается только на договорах юр.лиц (не бюджетников) в случае, когда на договоре не включен доверительный доступ и нет денег для активации пакета услуг.

Отключен. Просроченный срок доверительного платежа - доступа в сеть у клиента нет, статус включается на договоре, если после доверительного платежа клиент не пополнил счет на сумму, достаточную для списания абонентской платы.

7.3. Сессии.



В данном разделе показана история сессий за последние 3 месяца.

Вся информация в разделе поступает из тех.учета.

1

2

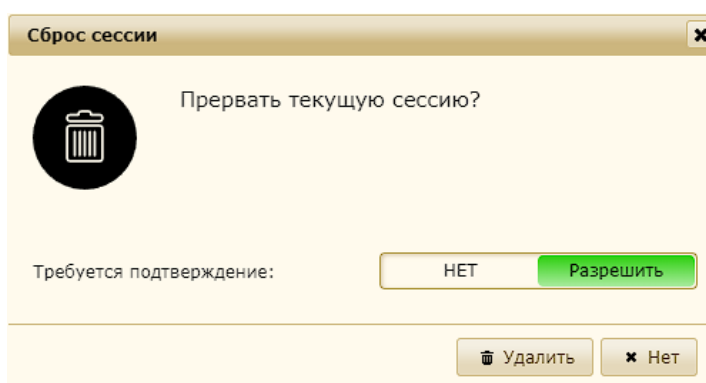
!	Старт сессии	Обновление 1676	Окончание > 30 мин.	IP
	10.01.25 15:45:23	22.01.25 17:45:11	13.02.25 02:39:59	1.11.111.111 [?]

3

ФИЛЬТР

Старт сессии	Окончание сессии	Причина окончания
Январь 2025		
09.01.25 11:25	10.01.25 15:45	Закончилась сессия
04.01.25 22:14	09.01.25 11:25	Закончилась сессия
Декабрь 2024		
28.12.24 21:15	04.01.25 22:14	Закончилась сессия

1. **Старт/обновление/окончание сессии** - вся информация берется из тех.учета. В биллинге нет никакой обработки данных по сессиям, если прилетает “аккаунтинг” с новой сессией, то добавляется новая сессия, если прилетает закрытие сессии, то сессия закрывается и переносится в архив.
2. **IP** - показан текущий айпи адрес клиента при активной сессии. Нажав на айпи адрес можно прервать принудительно текущую сессию, но так же если клиент, например, отключит основной интернет кабель от роутера\ПК, сессия автоматически прервется в течении 20 минут после отключения кабеля.



3. **Причина окончания** - причина окончания сессии, информация основывается на данных из тех.учета. .

4		5		6	
IPv6		Кбит/с	Приоритет		
1111:1111:2222:2222::/56		1 000 000	100		
7					
	IP	IPv6	Кбит/с	%	Продолжительность
	1.111.11.110	1111:1111:2222:2222::/56	1 000 000	100	01 д. 04 ч. 19 м. 19 с.
	1.111.11.110	1111:1111:2222:2222::/56	1 000 000	100	04 д. 13 ч. 10 м. 51 с.

4. **IPv6** - отображает текущий айпи адрес версии 6, в случае если у клиента на роутере\пк настроено его получение.
5. **Кбит/с** - скорость в килобитах в секунду.
6. **Приоритетность** - указывается процент до сколько урезается полоса емкости на абонентских сессиях.
7. **Продолжительность** - показывает период времени работы сессии.

Подключение услуги		
* Наименование	Подключение	Абон.плата
<input type="radio"/> Выделенный IP-адрес	300,00	150,00

Принять

4. **Стоимость активации** - сумма разового списания денежных средств за подключение услуги.
5. **Абонентская плата** - сумма ежемесячного списания денежных средств за пользование услугой.
6. **Услуга оплачена до** - актуальна в случае, если имеется ежемесячная оплата для услуги.
7. **Параметры услуги** - могут быть указаны, в зависимости от услуги, например в услуге "Метронянь" там будет указан адрес.
8. **Отключить услугу в конце месяца** - назначается отложенное автоматическое отключение услуги последний день месяца в 23:59.
9. **Заменить услугу** - заменяет услугу на другую, если это предусмотрено заменяемой услугой.
10. **Поставить услугу на паузу** - после включения/выключения паузы, в течении 5-10 минут все квартиры на адресе попадут/уйдут из чёрного списка. Функция была разработана для "Умной домофонии".
11. **Удалить\отменить услугу** - отключить услугу с фиксацией даты отключения.
12. **Удалить (Администратор)** - полностью удаляет услугу без фиксации даты отключения.
13. **История операций** - показывает операции которые ранее проводили с данной записью, с указанием ФИО вносящего правки и датой.

7.5. Операции.

В данном разделе показаны все основные действия с договором (системой, менеджером, клиентом).

История операций 1 Обновить кэш

05 Июл.24 | 10 Июл.24 Физические лица

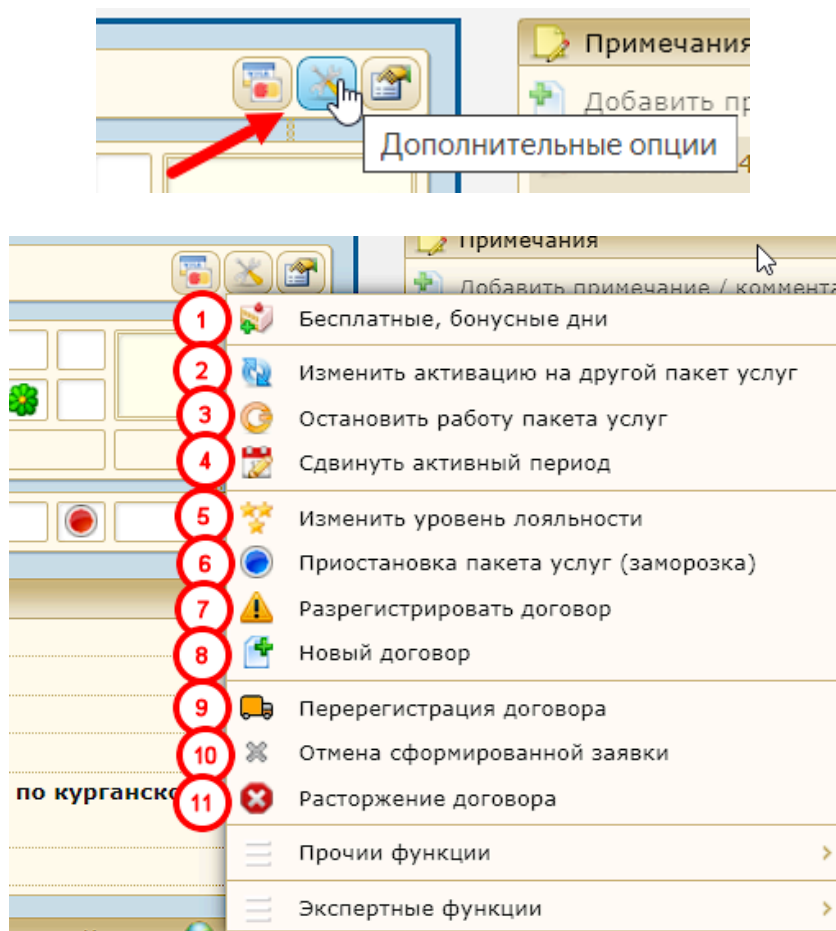
Базовый Вне листа ожидания Тип подкл.: Телефон Без приглашения

Пакет услуг Тариф 3 Ожидание активации пакета услуг ∞

Время операции	И...	КТВ	Операция	Описание	Инициатор
Август 2024					
14.08.24 16:39	●	●	Добавлены бонусные дни	1 Центр уведомлений	
13.08.24 22:50	●	●	Добавлены бонусные дни	1 Компенсация за проблемы с доступом в сеть	
Июль 2024					
13.07.24 09:54	●	●	Добавлено примечание		Пользователь

1. **Обновить кэш**
2. **Время операции** - дата совершение операции.
3. **Интернет\КТВ** - красный индикатор означает, что на момент выполнения операции у клиента интернет\ктв было неактивно (закончилась оплата, приостановка и т.д), а зеленый, что доступ был активен.
4. **Операция** - выполненное действие (системой, менеджером, клиентом).
5. **Описание** - какое действие было выполнено.
6. **Инициатор** - кто выполнил действие (система, менеджер, клиент).

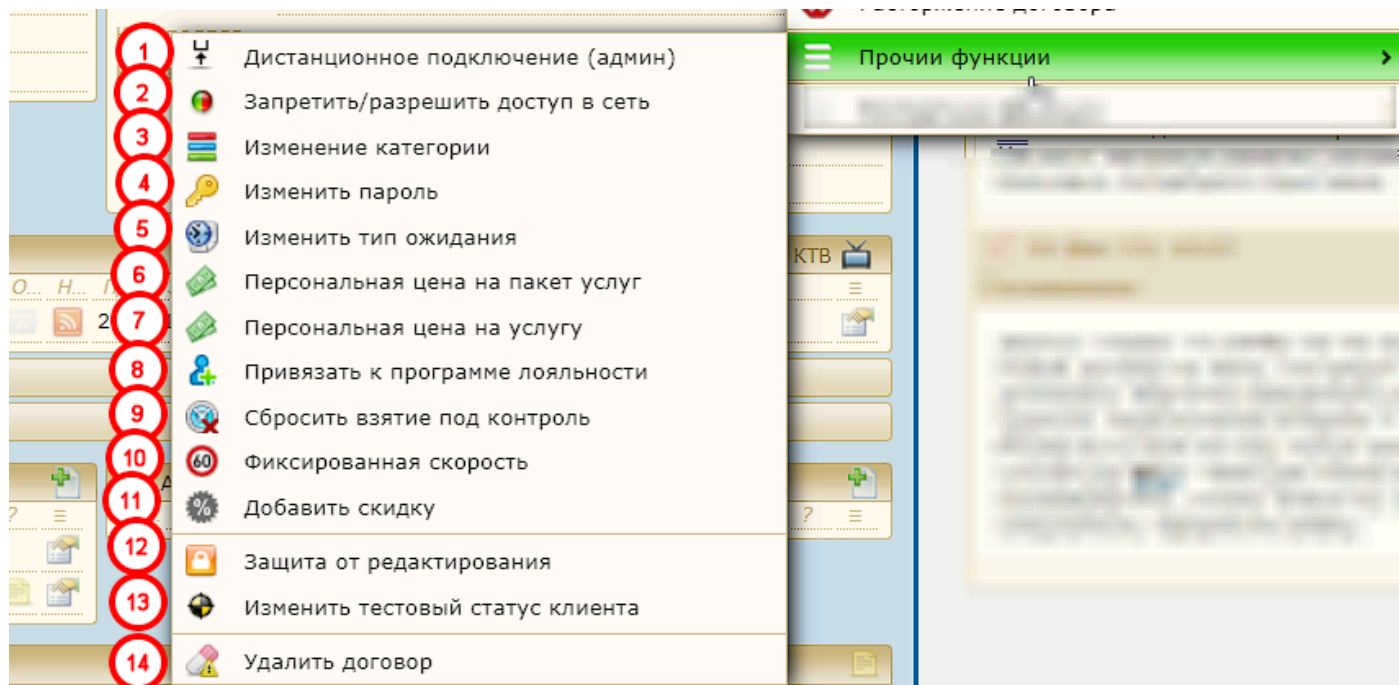
7.6. Дополнительные опции.



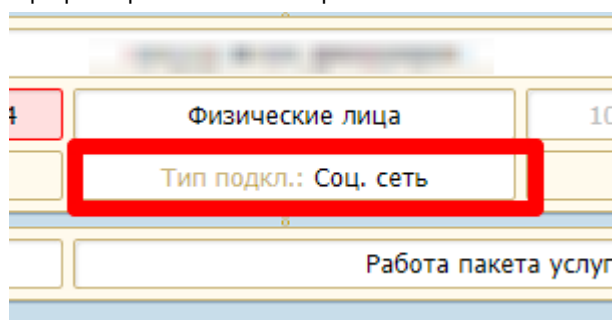
1. **Бесплатные, бонусные дни** - позволяет начислить бонусные\бесплатные дни.
2. **Изменить активацию на другой пакет услуг** - позволяет изменить уже активированный пакет услуг на другой с учетом контроля баланса.
3. **Остановить работу пакета услуг** - моментальная приостановка действующего пакета услуг с возможностью выбора - перерасчет баланса за остаток дней, либо возврат в виде бонусных дней.
4. **Сдвинуть активный период** - позволяет изменить ручную дату окончания оплаченного пакета услуг (должен быть активен\оплачен пакет услуг).
5. **Изменить уровень лояльности** - ручную поднять/понизить на один уровень статус лояльности.
6. **Приостановка пакета услуг (заморозка)** - связанная с ЛК функция отложенной приостановки.
7. **Разрегистрировать договор** - возвращает договор в статус "черновика"\не сформированного договора".
8. **Новый договор** - возможность создания/копирования новой карточки клиента на основе данных текущего договора, а именно сохраняются ФИО, телефон, почта, паспортные данные.
9. **Перерегистрация договора** - закрытие текущей карточки в статус расторжения и последующее создание нового/перенос на уже существующую карточку всех данных, оплаты и так далее. При переносе условие - карточка должна иметь те же данные по ФИО, паспортным данным.

- 10. Отмена сформированной заявки** - отмена сформированной карточки клиента в статус отказ\расторжение при условии, что в карточке не было финансовых операций.
- 11. Расторжение договора** - закрывает карточку с выбором причины расторжения и возможность возврата денежных средств.

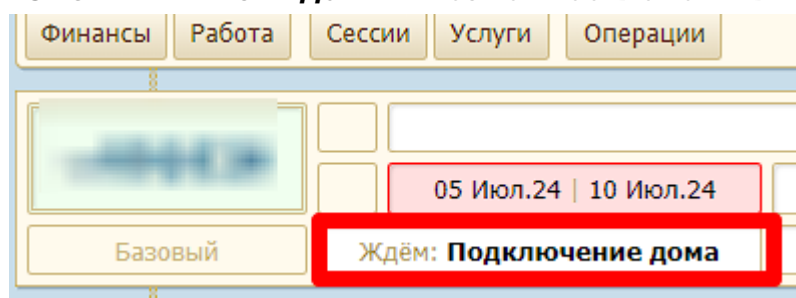
ПРОЧИЕ ФУНКЦИИ.



- 1. Дистанционное подключение (админ)** - изменяет тип подключения клиента в уже сформированной карточке:



- 2. Запретить\разрешить доступ в сеть** - ограничивает доступ в сеть\интернет, не трогая при этом оплату и услуги приостановки (связано с тех.учетом).
- 3. Изменение категории** - меняет категорию клиента на ваш выбор за исключением смены категории между юр.лицами и физ.лицами.
- 4. Изменить пароль** - смена пароля для входа в ЛК клиента.
- 5. Изменить тип ожидания** - возможность сменить тип ожидания:



6. **Персональная цена на пакет услуг** - назначение персональной цены на пакет услуг на любой срок.
7. **Персональная цена на услугу** - назначение персональной цены на услугу (например выделенный IP адрес) на любой срок.
8. **Привязать к программе лояльности** - позволяет привязать карточку клиента к программе лояльности (пригласи друга) даже если карточка клиента полностью оформлена и подключена. Важное условие, карточка пригласившего должна быть создана ранее, чем карточка приглашаемого.
9. **Сбросить взятие под контроль** - возможность открепить от ранее взявшего под контроль карточку клиента менеджера:

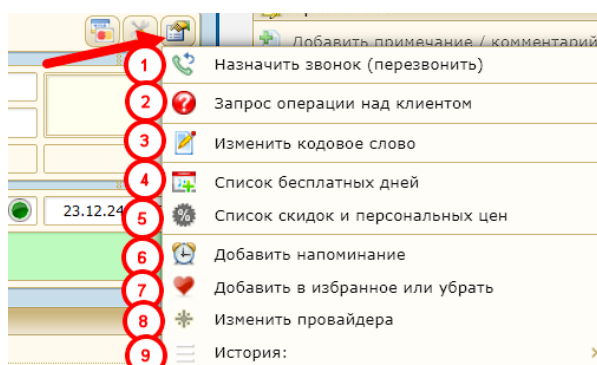
10. **Фиксированная скорость** - возможность установить фиксированную скорость сессии в килобитах в секунду с выбором временных рамок. (связано с тех.учетом).
11. **Добавить скидку** - возможность добавить скидку на определенный пакет услуг с различными параметрами. Устаревший аналог функции назначения персональной цены.

12. **Защита от редактирования** - при нажатии откроется новое окно "правка данных":

- 1) **Запрет редактирования** - при попытке внести правки, появится ошибка - "Правка невозможна. Ресурс заблокирован."
- 2) **Запрет удаления** - при попытке удалить запись из справочника, появится ошибка - "Удаление невозможно. Ресурс заблокирован."
- 3) **Запрет изменения статуса** - запрещает переводить запись в активность\неактивность, относиться к пункту "Установить запрет на использование".
- 4) **Разрешить модераторам** - обладателям прав.
- 5) **Разрешить админам** - обладателям прав.

13. **Изменить тестовый статус клиента** - переводит карточку в тестовый статус. В тестовом статусе все действия проводимые в карточке клиента не будут учитываться в отчетах и в целом влиять на различные показатели KPI.
14. **Удалить договор** - полностью удаляет договор из системы, при условии, что в карточке не было платежных операций.

7.7. Меню клиента.



1. **Назначить звонок (перезвонить)** - выбираем телефон, ставим дату перезвона и пишем примечание с привязкой сотрудника. Данное назначенное событие будет отображено в карточке клиента:

Перезвонить клиенту

* Дата звонка
Дек 2024
Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс
1
2 3 4 5 6 7 8
9 10 11 12 13 14 15
16 17 18 19 20 21 22
23 24 25 26 27 28 29
30 31
16 : 59

* Комментарий / примечание
Тестовое примечание с напоминанием в карточке!

Назначить

Скидки/цены Скидки: [Тариф 4: 500]

На исполнение 14 Декабря 24, 16:59 Назначен перезвон (Тестовое примечание с напоминанием в карточке!) [X]

2. **Запрос операций над клиентом** - создает запрос в карточке клиента с видимым обозначением в левой верхней части карточке в отделе блоке:

13.12|16:29 новый запрос
От: Разработчик
Начислить бонусные дни
Прошу по заявлению начислить бонусные дни в размере 3х дней!
Принять

Запрос операции над клиентом

* Тип операции
☐ Изменить текущую активацию на другой тариф
☒ Начислить бонусные дни
☐ Переключить на специальный, закрытый тариф
☐ Приостановить работу по тарифу
☐ [Другое]
☐ Расторгнуть договор!
☐ ! Удалить договор !

* Примечание
Прошу по заявлению начислить бонусные дни в размере 3х дней!

История запросов Сделать запрос

3. Изменить кодовое слово - возможность изменить кодовое слово.

Изменить кодовое слово клиента

* Кодовое слово

Изменить

4. Список бесплатных дней - переведет вас в соответствующий раздел, где вы сможете посмотреть всю историю начисления бонусных дней по данному договору с возможностью удалить/добавить/активировать/перенести бонусные дни на другой договор.

5. Список скидок и персональных цен - назначить персональную цену можно как на договоре физического лица, так и юридического лица:

Персональная цена на пакет услуг

* Пакет услуг

☐ Физические лица / КТВ тариф 1

☐ Физические лица / КТВ тариф 2

☐ Физические лица / Тариф 1

☐ Физические лица / Тариф 2

☐ Физические лица / Тариф 3

☒ Физические лица / Тариф 4

☐ Физические лица / тест1

* Дата старта

13.12.2024

* Дата окончания

12.01.2025

* Дата окончания

Выбрать Пожизненно

Абон.плата

Цена дня

Стоимость

Указывайте только те цены, который надо изменить, иначе оставляйте поля пустыми

* Причина

Принять





- *Пакет услуг* - выбираем пакет услуг, на который будет применяться персональная цена.
- *Дата старта* - выбираем дату, с которой будет применена персональная цена.
- *Дата окончания* - выбираем дату, до которой будет действовать персональная цена. ВАЖНО! Если вам необходимо чтобы персональная цена была без срока окончания, то выбирайте пункт "Пожизненно"
- *Абон.плата* - указываем цену абонентской платы, то есть ежемесячный платеж для клиента.
- *Цена дня* - стоимость дня\приостановки. Обязательно указываем у Юр.лиц (у физ.лиц не нужно).
- *Стоимость* - стоимость подключения. Назначить можно на не сформированном договоре (черновик), данная сумма будет списана со счета сразу после формирования договора.
- *Причина* - пишем причину назначения персональной цены.

- 6. Добавить напоминание** - создает напоминание с вашим текстом и указанным временем в карточке клиента.

- 7. Добавить договор в избранное** - добавляет или снимает договор из избранных. Избранные договоры видны на главной странице биллинга и видны только у назначившего пользователя.

Контроль	
Избранные договоры	
08001181	

- 8. Изменить провайдера** - позволяет сделать отметку о предыдущем и следующем провайдере.
- 9. История** - отображает информацию о совершенных действиях в текущей карточке клиента.

-  События
-  История статусов
-  История операций
-  История провайдеров