УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «АЙТИМИ»

Пирогов Сергей Анатольевич _____

м.п.



WEBCLIENTS

Руководство пользователя

ООО «АЙТИМИ»

Россия, г. Екатеринбург

2025 год

iteamy

WEBCLIENTS

Руководство пользователя

Оглавление

1. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 4
2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ 5
2.1. ОПИСАНИЕ СЕРВИСА WEBCLIENTS 5
2.2. ОПЕРАЦИОННАЯ СРЕДА, ПРИЛОЖЕНИЯ И ПЕРЕЧЕНЬ ВНЕШНИХ СИСТЕМ 5
3. РОЛИ 7
4. АУТЕНТИФИКАЦИИ И АВТОРИЗАЦИЯ 8
4.1. ВХОД В СЕРВИС 8
4.2. ПРОВЕРКА ПРАВ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ 8
5. ПОИСК 10
5.1. ФОРМА ПОИСКА 10
5.2. КАК ИСКАТЬ 10
5.3. ОГРАНИЧЕНИЯ ПОИСКА 11
5.4. ИНДИКАТОР ЗАГРУЗКИ ПРИ ДЛИТЕЛЬНОМ ПОИСКЕ 11
6. РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА 12
6.1. ПОИСК ПО КЛИЕНТАМ/АБОНЕНТАМ 12
6.2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА КЛИЕНТОВ/АБОНЕНТОВ 13
6.2.1. Фильтры на списке клиентов и абонентов 13
6.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА ПО СВОБОДНЫМ НОМЕРАМ 14
6.3.1. Фильтры в списке свободных номеров 15
7. ПРОЦЕСС ИДЕНТИФИКАЦИИ И ПРОВЕРКИ В ГИС 16
7.1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРОВЕРКАХ В ГИС 16
7.1.1. Сценарий распознавания ДУЛ и запуска проверок: 16
7.1.2. Сценарий проверки числа sim-карт без распознавания 16
7.1.3. Составные части процесса идентификации и проверки числа sim-карт 16
8. ПЕРВИЧНОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ КЛИЕНТА 19
8.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПЕРВИЧНОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ 19
8.2. ШАГИ ПРОЦЕССА «ПЕРВИЧНОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ» В ПРИЛОЖЕНИИ WEBCLIENTS 19
8.3. СОХРАНЕНИЕ КЛИЕНТА ФИЗ.ЛИЦА 19
8.3.1. Общее описание 19
8.3.2. Составные части формы сохранения клиента 19
8.4. ЗАПОЛНЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПАРАМЕТРОВ КЛИЕНТА 22
8.4.1. Составные части формы добавления дополнительных параметров клиента 22
8.5. ПОИСК И ВЫБОР СВОБОДНОГО К ПОДКЛЮЧЕНИЮ КОМПЛЕКТА ПО НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА И/ИЛИ НОМЕРУ SIM-КАРТЫ, ВЫБОР ТАРИФА 24
8.5.1. Составные части формы выбора номера телефона и тарифа 24
8.6. РЕЗУЛЬТАТЫ АКТИВАЦИИ 26
8.7. СЦЕНАРИЙ ШАГА 26

8.8. ТЕКСТОВЫЙ ШАГ: ПРОВЕРКА ОБОРУДОВАНИЯ 26
8.9. ПРОВЕРКА IMEI И ОПЛАТЫ, С УЧЕТОМ ТРЕБОВАНИЙ РЕГУЛЯТОРА, ЗАЯВКА НА MNP 27
8.9.1. Составные части формы проверки imei и оплаты 27
8.10. ПЕЧАТЬ ДОГОВОРА 28
8.10.1. Составные части формы печати договора 28
8.10.2. Составные части формы сканирования документов 29
9. СВОДНАЯ КАРТОЧКА КЛИЕНТА 32
9.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СТРАНИЦЫ "СВОДНАЯ КАРТОЧКА КЛИЕНТА" 32
9.2. БЛОКИ СВОДНОЙ КАРТОЧКИ КЛИЕНТА 32
10. СПИСОК ПОДКЛЮЧЕННЫХ УСЛУГ 35
11. ИЗМЕНИТЬ ТАРИФ 36
12. ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ. СПИСОК СОБЫТИЙ В ЖУРНАЛЕ 38
12.1. ЗАПОЛНЕНИЕ ЖУРНАЛА, ВЫГРУЗКА ЖУРНАЛА В ЭКСЕЛЬ 40
12.2. ПРИМЕНЕНИЕ ФИЛЬТРОВ, ДЕТАЛИ ПО ЗАПИСИ 41

1. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Сокращение	Описание
WEBCLIENTS	Web-приложение для сотрудников офисов продаж и обслуживания абонентов, обеспечивает автоматизацию процессов обслуживания абонентов сотрудниками офисов продаж.
EmplID	Идентификатор сотрудника, получаемый при регистрации ФИО нового сотрудника в государственной информационной системе. Это обязательный шаг для работы оператора связи. Производится автоматически сервисами на базе Биллинга
Биллинг	Автоматизированная система расчетов, применяемая оператором связи
ГИС	Государственные информационные системы: КСИМ, СМЭВ, Госуслуги, другие
ДУЛ	Документ, удостоверяющий личность. Например, паспорт РФ.
CRM	Система класса CRM, ServiceDesk, применяемая оператором связи
АО	Абонентский отдел
ОИТ	Отдел информационных технологий оператора связи
Keycloak	Выбранное решение для аутентификации и авторизации.
Бэк-офис	Операционно-учётное подразделение оператора связи.
MSISDN	Номер телефона.
Абонент	Сущность, которая появляется при связывании номера телефона с sim-картой и договором.
Клиент	Сущность которая формируется на каждый договор при заключении договора с лицом, обратившимся для подключения к сотовому оператору.
Область поиска	Границы поиска по базе данных, служат для конкретизации запросов и ускорения поиска.
Пользователь	Сотрудник офиса или другого подразделения, получивший логин и пароль для работы в WebClients

ВНИМАНИЕ!

На макетах в руководстве пользователя предоставлена тестовая информация, она несет справочный характер и может незначительно отличаться от реализации в сервисе

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

2.1. ОПИСАНИЕ СЕРВИСА WEBCLIENTS

WebClients – программный продукт с web-интерфейсом. Предназначен для сотрудников офисов продаж для удобного доступа к возможностям обслуживания абонентов оператора связи.

2.2. ОПЕРАЦИОННАЯ СРЕДА, ПРИЛОЖЕНИЯ И ПЕРЕЧЕНЬ ВНЕШНИХ СИСТЕМ

Поддерживаемые версии браузеров: GoogleChrome 45, Edge 12, FireFox 34, Opera 32, Safari 10.

- Компоненты сервиса Webclients:
  - WebClients Frontend
  - WebClients Backend
  - WebClients-AdminFrontend
  - Сервис для взаимодействия с Биллинг, CRM (ApiWebClients)
  - Сервис для работы с документами (ApiDoc)
- Внешние системы:
  - Биллингклиента
  - CRMклиента
  - База данных для хранения пользователей клиента
  - Система распознавания
  - Сервис подсказок по адресам DaData от ООО «Дейта Кью»
  - Сервис авторизации (KeyCloack)
  - Сервер хранения документов (Minio S3)

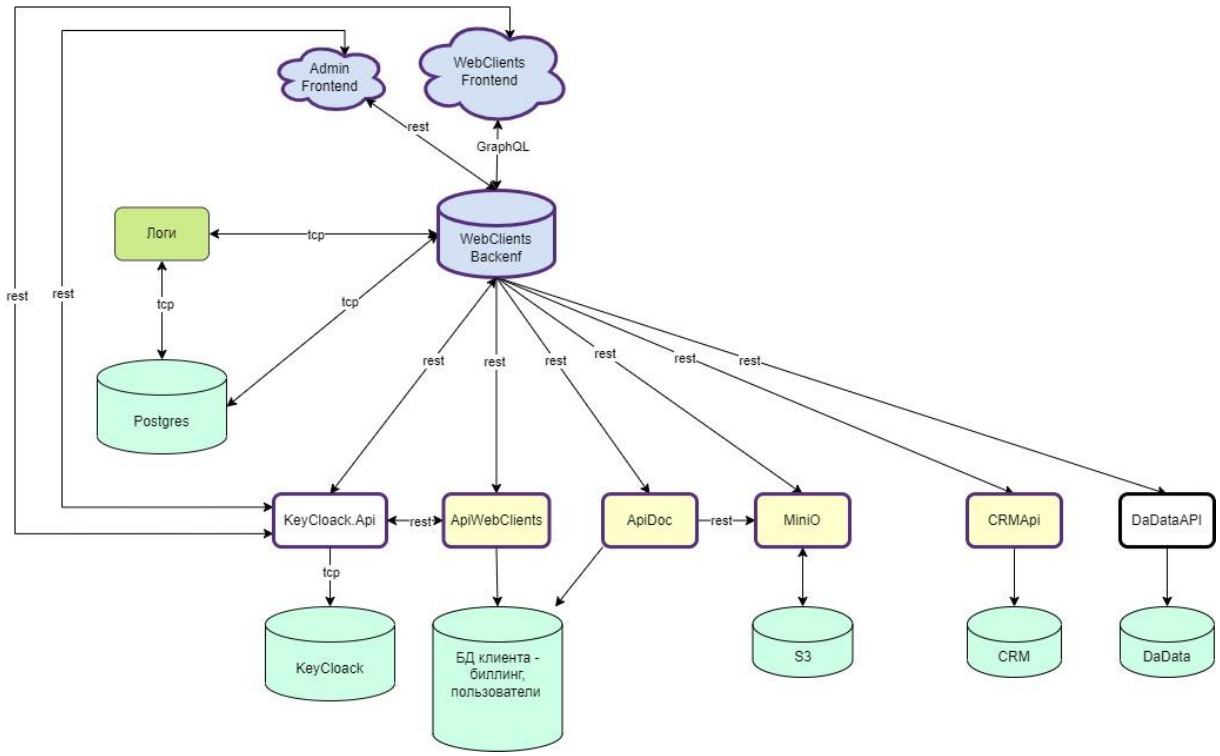


Рисунок 1 - Схема взаимосвязей компонент Webclients

3. РОЛИ

В Webclients предусмотрено три роли:

- Администратор – обладает доступом в систему управления пользователями и правами.
- Сотрудник АО – обладает доступом в приложение для администрирование и в веб-приложение.
- Сотрудник офиса – обладает доступом в веб-приложение.

4. АУТЕНТИФИКАЦИИ И АВТОРИЗАЦИЯ

4.1. ВХОД В СЕРВИС

4.1.1. При переходе по ссылкена WebClients откроется форма входа (см. рисунок 2)

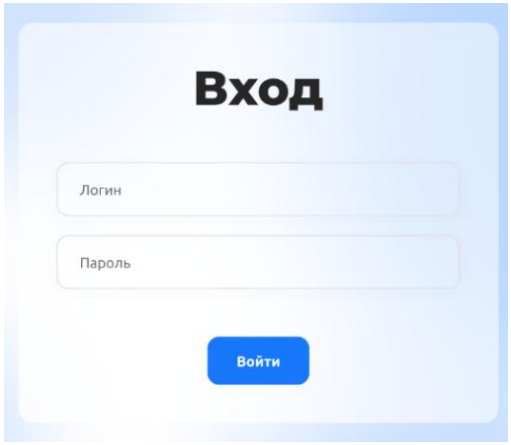


Рисунок 2 - Макет интерфейса формы входа

4.1.2. Нажать кнопку "Войти", WebClients проверяет:

4.1.3. Если пользователя с такими логином/паролем нет или у него нет прав на вход в WebClients, появится страница с ошибкой (см. Рисунок 3).

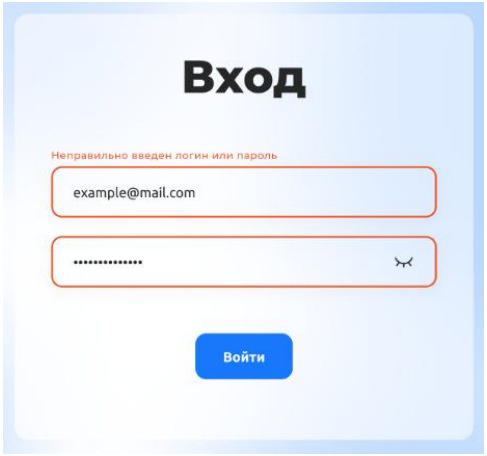


Рисунок 3 – Макет интерфейса ошибки входа

4.1.4. Если пользователь с такими логином/паролем есть и у него есть права для входа в сервис, откроется главная страница WebClients.

4.2. ПРОВЕРКА ПРАВ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ

В WebClients предусмотрена проверка прав:

1. WebClients при первом входе сохраняет права пользователя, пользователь получает временное разрешение на вход;
2. Если пользователь бездействовал в сервисе в течение N часов (настройка веб-приложения), разрешение станет не действительными появится сообщение: «Время сессии истекло, войдите еще раз»;
3. Права проверяются при входе и совершении действий в сервисе:
   - Действие будет выполнено, если прав на его выполнение достаточно;

- В случае, когда прав на действие нет, появится ошибка: «Недостаточно прав для совершение действия. Для настройки прав обратитесь к руководителю».

5. ПОИСК

5.1. ФОРМА ПОИСКА

Составные части формы поиска:

- Поле ввода, области поиска;
- Области поиска при вводе цифр: абонентский номер, свободный номер, паспорт, номер лицевого счета, номер договора, дополнительный городской номер, номер sim-карты;
- Области поиска при вводе букв: ФИО, название.

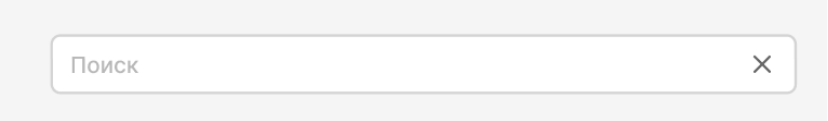


Рисунок 4 – Макет интерфейса формы поиска

5.2. КАК ИСКАТЬ

5.2.1. Введите поисковый запрос в поле «Поиск»: цифры, буквы, специальные символы, пробелы;

5.2.2. Выберите область поиска – это обязательное условие запуска поиска. Выбрать область поиска можно нажатием левой кнопки мыши. Выбранная область поиска отображается под полем;

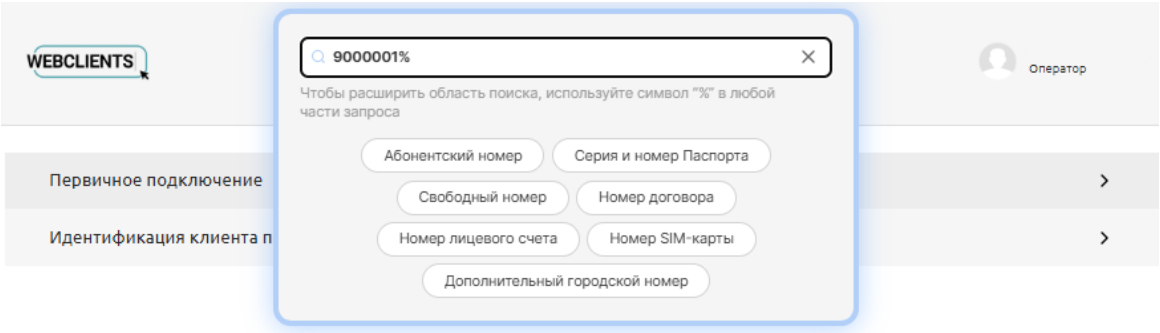


Рисунок 5 - Макет интерфейса формы поиска по цифрам

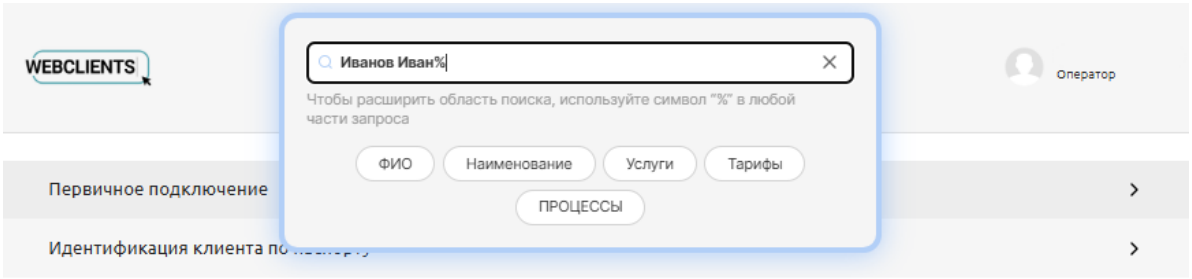


Рисунок 6 - Макет интерфейса формы поиска по буквам

5.2.3. Если точный запрос не известен, для областей поиска с цифрами используйте знак «%» в одной из частей поискового запроса. Знак «%» заменяет любое количество любых символов;

5.3. ОГРАНИЧЕНИЯ ПОИСКА

Поиск с %

- Только в одном месте запроса: только в начале, только в середине или только в конце

Общий поиск

- Не менее 7 символов
- Серию и номер паспорта РФ вводить без пробела
- Номер телефона вводить без пробела

5.4. ИНДИКАТОР ЗАГРУЗКИ ПРИ ДЛИТЕЛЬНОМ ПОИСКЕ

При поиске более 5-10 секундпоявится индикатор загрузки (см. Рисунок 9);

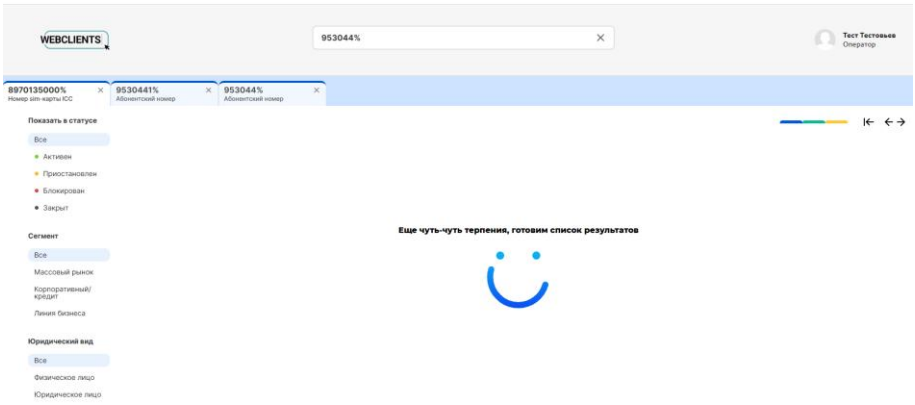


Рисунок 7 – Макет интерфейса индикатора загрузки

6. РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА

Страница с результатами поиска содержит вкладки (до 18 штук) по отдельным поискам, карточки результатов и фильтры для скрытия ненужных результатов.

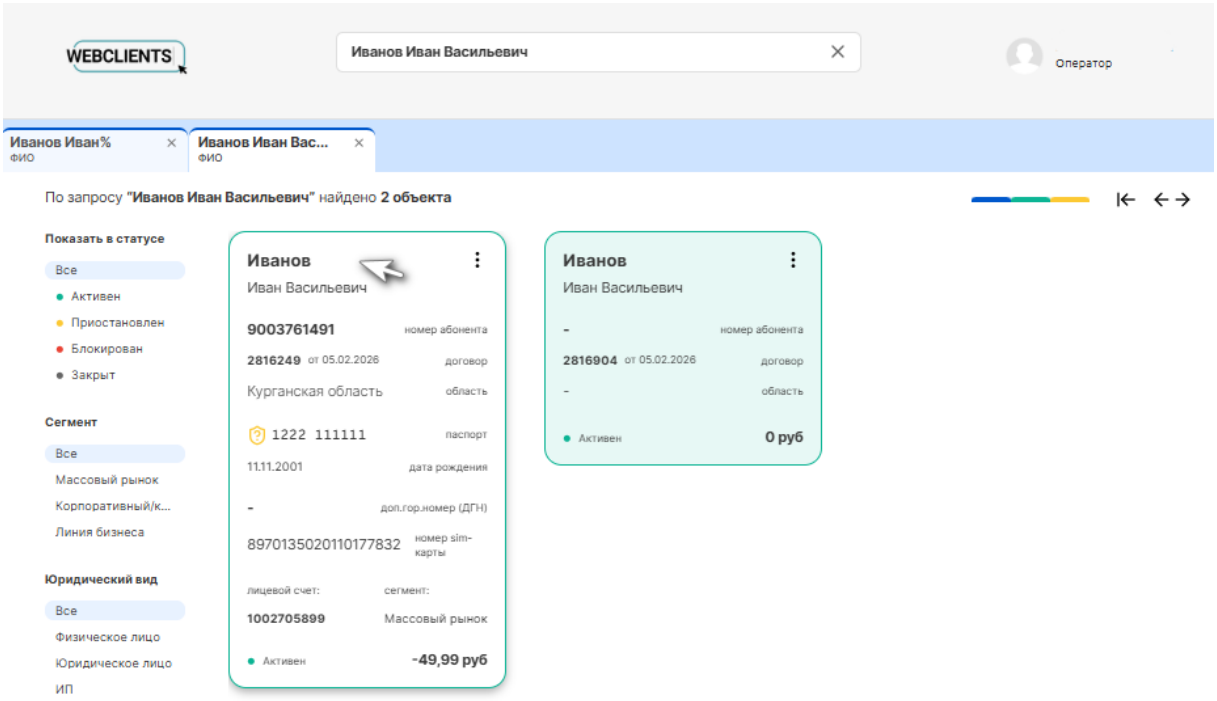


Рисунок 8 - Макет интерфейса «Страница с результатами поискапо клиентам/абонентам»

Сортировка результатов:

- Чем ближе совпадение с запросом к началу записи, тем выше запись в списке. Для чисел осуществляется сортировка по возрастанию, а для букв — по алфавиту.

Пример сортировки результатов, когда поисковый запрос: "567", сортировка результатов поиска для числового запроса:

- 956 771 72 04
- 995 670 98 76
- 999 567 00 09
- 999 567 00 19

Пример сортировки результатов, когда поисковый запрос: "Иван", сортировка результатов поиска для буквенного запроса:

- Иванов Иван Иванович
- Иванов Иван Степанович
- Иванов Сергей Степанович
- Замятин Иван Сидорович

6.1. ПОИСК ПО КЛИЕНТАМ/АБОНЕНТАМ

При поиске в указанных в таблице 1 областях,в результатах поиска отобразится список клиентов/абонентов

Таблица 1 – Области поиска по клиентам или абонентам.

Область поиска	Поисковый запрос
ФИО	Буквы
Наименованию	Буквы
Серия и номер паспорта	Цифры
Номер договора	Цифры
Номер лицевого счета	Цифры
Абонентский номеру	Цифры
Дополнительный городской номер	Цифры
Номер Sim-карты	Цифры

6.2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА КЛИЕНТОВ/АБОНЕНТОВ

Результаты поиска по клиентам и абонентам:

- Каждый абонент клиента отображается отдельно;
- Отображаются все записи о клиентах и абонентах, найденные по запросу, при этом учитываются настройки прав доступа;
- Все абоненты одного клиента представлены рядом, без разрыва на абонентов других клиентов;
- Для абонентов показан список номеров в статусах активен, приостановлен, блокирован, закрыт.
- В результаты поиска включены клиенты без привязанных номеров (абоненты отсутствуют), отображаются только заполненные поля клиента;

6.2.1. Фильтры на списке клиентов и абонентов

- По юридическому виду: физическое лицо, ИП, юридическое лицо;
- По статусу договора: Активен, Приостановлен, Блокирован, Закрыт. Договоры в статусе "Подготовлен" не отображаются в результатах поиска;
- По рыночному сегменту: массовый рынок, корпоративный/кредит, линия бизнеса. Сотрудникам офиса не отображаются договоры в других сегментах, таких как ГУИН, VIP;

Для каждого найденного абонента представлены параметры, указанные в таблице

Таблица 2 – Параметры абонентов.

Информация	Способ заполнения
Номер телефона	При поиске по номеру телефона отображается искомый номер среди

	всех номеров персоны. При поиске по другим параметрам отображается любой действующий номер, связанный с найденной персоной.
ФИО/Наименование	ФИО - для физических лиц, ИП, Наименование - для юридических лиц.
Серия и номер паспорта	Всегда заполнять актуальным значением.
Дата выдачи паспорта	Всегда заполнять актуальным значением.
Номер лицевого счета	Лицевой счет, соответствующий запросу при поиске по номеру ЛС, или единственный договор у человека/организации отображается в первую очередь. В противном случае показывается самый ранний, связанный с найденным клиентом.
Номер договора	Договор, совпадающий с запросом, если искали по номеру договора или договор единственный у человека/организации, иначе показать самый ранний (старый), связанный с найденным клиентом.
Дата договора	Дата подписания показанного договора
Статус абонента	Возможные значения: Активен, Приостановлен, Блокирован, Закрыт.
Юридический вид	Возможные значения: физическое лицо, юридическое лицо, ИП.
Рыночный сегмент	Возможные значения: Массовый рынок, Корпоративный
Текущий баланс клиента	Суммарное значение монетарных балансов клиента
Регион	Регион, определяемый по нумерации
Номер sim-карты	ICC ID
Дополнительный городской номер	Цифры

6.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА ПО СВОБОДНЫМ НОМЕРАМ

Для каждого найденного свободного номера в результатах поиска отображаются параметры, указанные в таблице 3.

Таблица 3 – Параметры свободных номеров.

Параметр в результатах поиска	**Ограничения, комментарии**

Номер	
Статус	Только следующих статусов: 1 Свободен, 4 Отстой, 5 Зарезервирован.
Дата статуса	
Тип	Только следующих типов: обычный, серебро 1 или 2 категории или гор.номер
Комментарий	
Регион	

6.3.1. Фильтры в списке свободных номеров

- По статусу: свободен, зарезервирован, отстой,
- По категории номера: ДГН, Обычный, Серебро 1, Серебро 2
- По региону

7. ПРОЦЕСС ИДЕНТИФИКАЦИИ И ПРОВЕРКИ В ГИС

7.1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРОВЕРКАХ В ГИС

WebClients при предъявлении паспорта позволяет отправить данные:

- для проверки в КСИМ на число разрешенных sim-карт

- для проверки в СМЭВ на наличие установленного в Госуслугах запрета на заключение договора на оказание услуг связи (проверка самозапрета)

- в перспективе для подтверждения биометрии (в разработке).

7.1.1. Сценарий распознавания ДУЛ и запуска проверок:

- Клиент обращается в офис;
- Сотрудник запускает процесс "Идентификация клиента" в WebClients;
- Сотрудник просит клиента предъявить паспорт РФ;
- Клиент предъявляет паспорт РФ для сканирования и распознавания;
- Сотрудник подносит паспорт к камере;
- Сервис сканирует и распознает данные;
- Распознанные данные отображаются сотруднику;
- Сотрудник сравнивает результат с фото ДУЛ и вносит исправления при необходимости;
- Сотрудник нажимает кнопку «Проверить данные»;
- Сервис получает результат проверок от КСИМ, СМЭВ, ЕБС и отображает на экране результаты проверок;
- Сотрудник принимает результаты и предоставляет клиенту информацию.

7.1.2. Сценарий проверки числа sim-карт без распознавания

- Клиент обращается в офис;
- Сотрудник запускает процесс «Идентификация» в WebClients;
- Сотрудник просит клиента предъявить ДУЛ;
- Клиент предъявляет ДУЛ;
- Сотрудник вручную заполняет данные документа;
- Сотрудник нажимает кнопку «Проверить данные»;
- Сервис отправляет данные о ДУЛ в КСИМ, СМЭВ, ЕБС;
- Сервис получает результат от КСИМ, СМЭВ, ЕБС и отображает на экране результаты проверок;
- Сотрудник принимает результаты и предоставляет клиенту информацию.

7.1.3. Составные части процесса идентификации и проверки числа sim-карт

На рисунке 12 представлен макет интерфейса по идентификации и проверке доступного числа sim-карт.Интерфейс включает поле для ввода данных документа, удостоверяющего личность, и кнопкипоследующих действий. Также предусмотрен раздел для отображения результатов проверки, включая информацию о количестве доступных sim-карт и их статусе проверки.

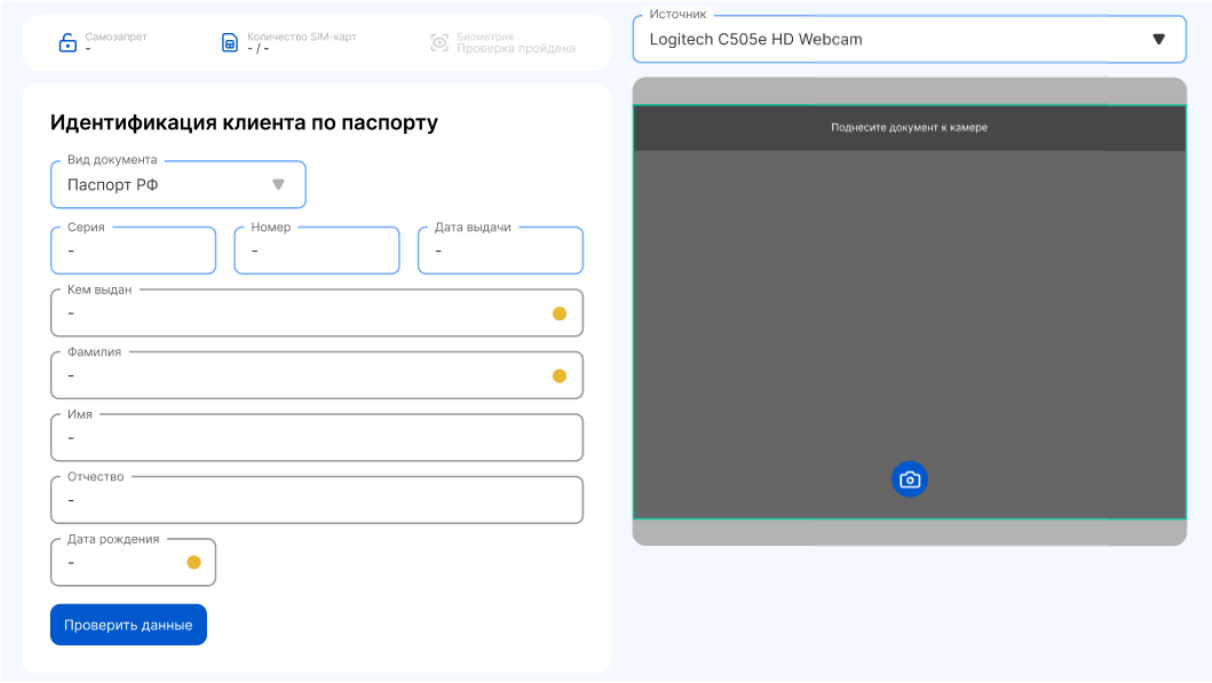


Рисунок 9 – Макет интерфейса идентификации и проверок в ГИС

В таблице 18 перечислены доступные действия в форме идентификации и проверок в ГИС.

Таблица 4 - Доступные действия в форме идентификации и проверок в ГИС

Наименование	**Описание**
Первичное подключение	Кнопка становится активной, если паспортные данные заполнены и результат проверки количества SIM-карт показывает, что доступных карт больше 0. При нажатии на кнопку выполняются следующие действия: В соседней вкладке открывается процесс первичного подключения В открывшемся процессе заполнены ФИО, дата рождения и паспортные данные, прикреплены сканы паспорта Подсвечивается число разрешенных sim-карт
Проверка числа SIM-карт	При нажатии на кнопку выполняются повторно следующие действия: 1) Принудительно отправляется запрос в КСИМ с данными, введенными в поля, в зависимости от типа документа: Паспорт гражданина РФ (id 1): Серия Номер Дата выдачи документа 2) Открывается форма результатов проверки количества SIM-карт.
Поиск действующего клиента	Кнопка становится доступной, когда заполнены паспортные данные. При нажатии на кнопку в соседней вкладке открывается страница поиска, В строке поиска указаны серия и номер паспорта из формы

	идентификации. В результатах поиска показаны результаты поиска по базе данных Биллинга по введенным серии и номеру паспорта: все абоненты всех клиентов в статусах: Активен, Приостановлен, Блокирован, Закрыт

8. ПЕРВИЧНОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ КЛИЕНТА

8.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПЕРВИЧНОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ

Процесс первичного подключения позволяет по шагам ввести нужные данные и провести подключение клиента. Все данные будут сохранены в базе данных Биллинга и доступны через Биллинг.

8.2. ШАГИ ПРОЦЕССА «ПЕРВИЧНОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ» В ПРИЛОЖЕНИИ WEBCLIENTS

1. Сохранение клиента, договора, адресов и документов
2. Сохранение дополнительных параметров клиента
3. Выбор комплекта, тарифа, сохранение и активация абонента
4. Проверка оборудования
5. Проверка IMEI и оплаты
6. Печать и подписание договора
7. Сканирование документов
8. Завершение

8.3. СОХРАНЕНИЕ КЛИЕНТА ФИЗ.ЛИЦА

8.3.1. Общее описание

Сохранение клиента - первый шаг в процессе первичного подключения.

Для сохранения клиента необходимо выполнить следующие действия:

1. Заполнить все обязательные поля;
2. Нажать кнопку для перехода к следующему шагу.

После этого WebClients отправит заполненные данные клиента в Биллинг, и, если все хорошо, позволит перейти к следующему шагу. Иначе, покажет ошибку.

8.3.2. Составные части формы сохранения клиента

На рисунке 10 изображен макет интерфейса для создания клиента физического лица. В макете предусмотрены разделы для ввода основных данных, таких как ФИО, контактная информация и адрес. Также включены элементы управления для подтверждения или отмены действий.

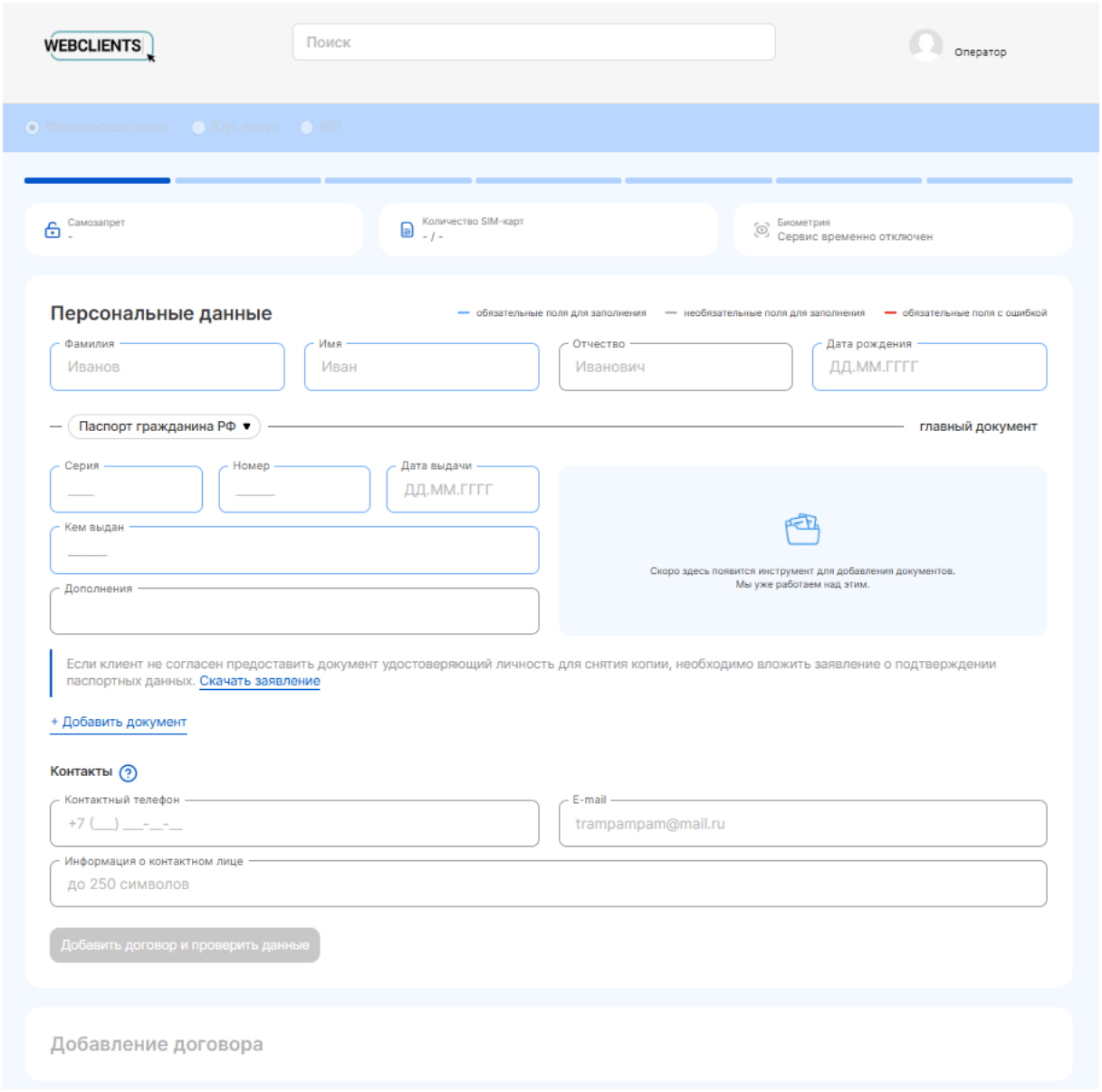


Рисунок 10 – Макет интерфейса для создания клиента физического лица

Таблица 5 –Доступные действия при заполнении данных по клиенту физическому лицу

Наименование кнопки	**Тип кнопки, как работает**
Добавить договор	Действие по нажатию: В блоке "Персональные данные" осуществляется проверка заполненности обязательных полей: • Если поля не заполнены, они подсвечиваются красным, данные не сохраняются, блок "Добавление договора" недоступен. • Если все поля заполнены, данные сохраняются на бэк WC, блок становится недоступным для редактирования, появляется кнопка "Редактировать", открывается блок "Добавление договора".
Добавить адрес	Действие по нажатию: В блоке "Добавление договора" проводится проверка на заполненность обязательных полей: • Если какие-либо поля не заполнены, они подсвечиваются красным, данные не сохраняются, блок "Добавление адреса" недоступен. • Если все поля заполнены, данные сохраняются на бэк WC, блок становится недоступным для редактирования, появляется кнопка "Редактировать", открывается блок "Добавление адреса".
Совпадает с адресом доставки счета	Чек-бокс По умолчанию: Выкл Если выбран чекбокс “Совпадает с адресом доставки счета”, то: 1) во всех следующих дропдаунах “Тип адреса” со значением (для физических лиц) с id 464 блокируется; 2) во всех следующих формах добавления адреса чек-бокс "Совпадает с адресом доставки счета" не отображается.
Добавить документ	При нажатии открываются поля для добавления документа.
Добавить адрес	При нажатии открываются поля для добавления адреса.
Редактировать адрес по полям	Действие по нажатию: открывается форма 2.
X (закрыть)	После нажатия, дополнительные поля для добавления адреса закрывается. Доступно только для второго и третьего адреса по порядку.
Продолжить	Состояние кнопки: становится доступна (разблокирована) после того, как получен структурированный адрес в блоке "Добавление адреса" из dadata или когда, пользователь нажимает "Редактировать адрес по полям". Действие по нажатию:

Наименование кнопки	Тип кнопки, как работает
	В блоке "Добавить адрес" проводится проверка обязательных полей: • Если какие-либо поля не заполнены, они подсвечиваются красным, данные не сохраняются. • Если все поля заполнены, происходит сохранения клиента в Биллинге.
Редактировать	Доступен для блоков: • Персональные данные • Добавление договора Действие по нажатию: При нажатии поля в блоке становятся доступны для редактирования Кнопка "Редактировать" меняется на "Сохранить"
Сохранить	Доступен для блоков: • Персональные данные • Добавление договора Действие по нажатию: Запускается проверка все ли обязательные поля в блоке заполнены: • Если нет, то обязательные поля подсвечиваются красным, данные не сохраняются; • Если да, то данные из блока сохраняются на бэк WC, блок становится недоступным для редактирования, появляется кнопка "Редактировать".
Завершить	Завершит без сохранения первичное подключение для текущего клиента

8.4. ЗАПОЛНЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПАРАМЕТРОВ КЛИЕНТА

8.4.1. Составные части формы добавления дополнительных параметров клиента

Дополнительные параметры клиента заполняются после сохранения клиента. Дополнительные параметры клиента содержат вспомогательную информацию, полезную для дальнейшего обслуживания клиента, включая банковские реквизиты и данные о доверенных лицах.

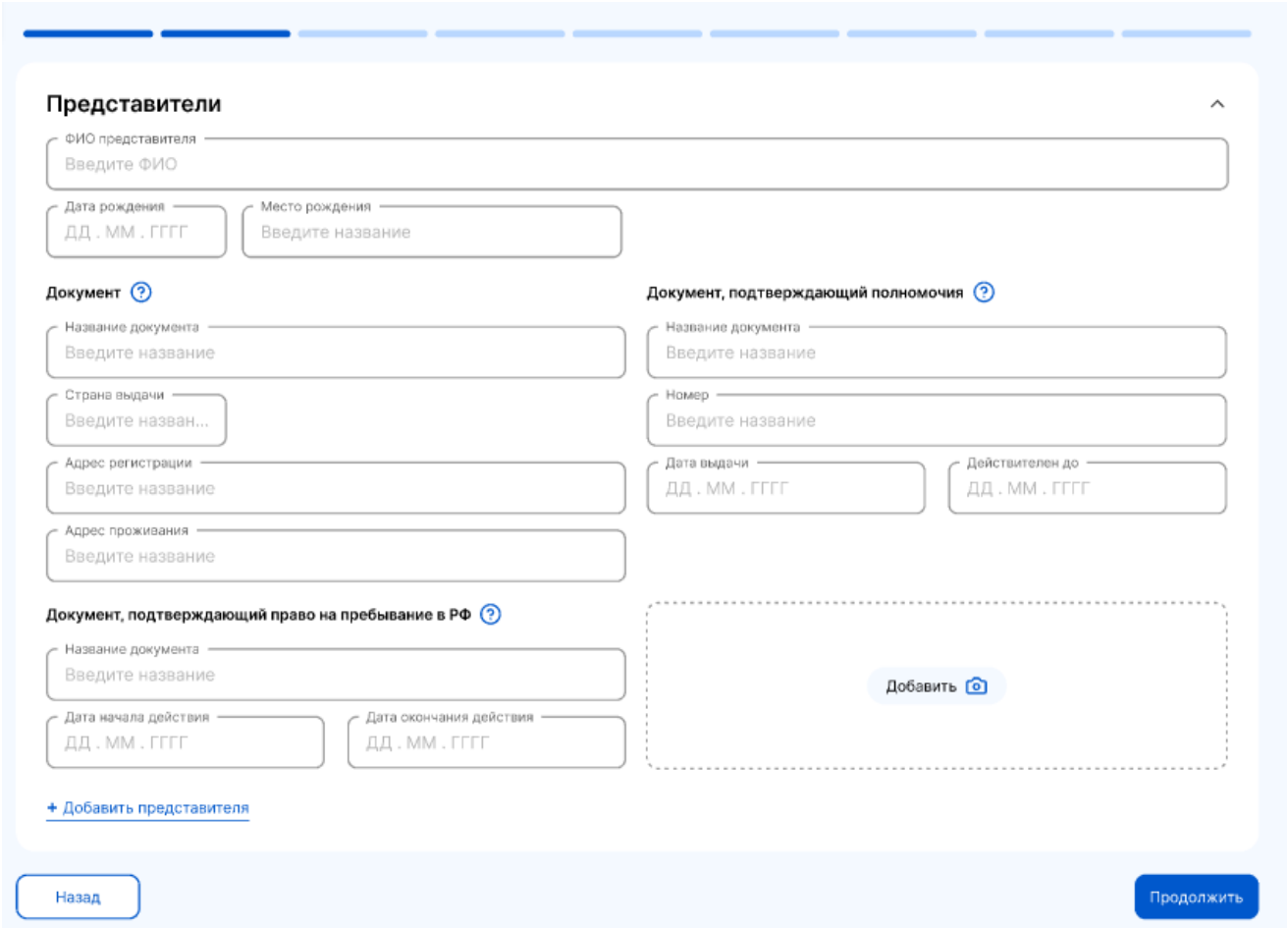


Рисунок 11 – Макет интерфейса для заполнения дополнительных параметров клиента физического лица

Таблица 6 – Доступные действия в форме заполнения дополнительных параметров клиента физического лица

Наименование кнопки	**Тип кнопки, как работает**
Добавить представителя	Действие по нажатию: Открываются дополнительные поля для добавления представителя. Доступность: Максимальное количество форма для добавления представителя.
Закрыть	Доступность: Кнопка становится доступна, когда количество форма для добавления представителя больше одной. Действие по нажатию: Форма для добавления представителя закрывается.

Наименование кнопки	Тип кнопки, как работает
Продолжить	Действие по нажатию: • Происходит сохранение дополнительных параметров клиента в Биллинге. • Пользователь переходит к следующему шагу.

8.5. ПОИСК И ВЫБОР СВОБОДНОГО К ПОДКЛЮЧЕНИЮ КОМПЛЕКТА ПО НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА И/ИЛИ НОМЕРУ SIM-КАРТЫ, ВЫБОР ТАРИФА

8.5.1. Составные части формы выбора номера телефона и тарифа

Данные по абоненту заполняются после сохранения дополнительных параметров клиента, чтобы сохранить абонента, требуется заполнить обязательные поля и нажать «Активировать абонента».

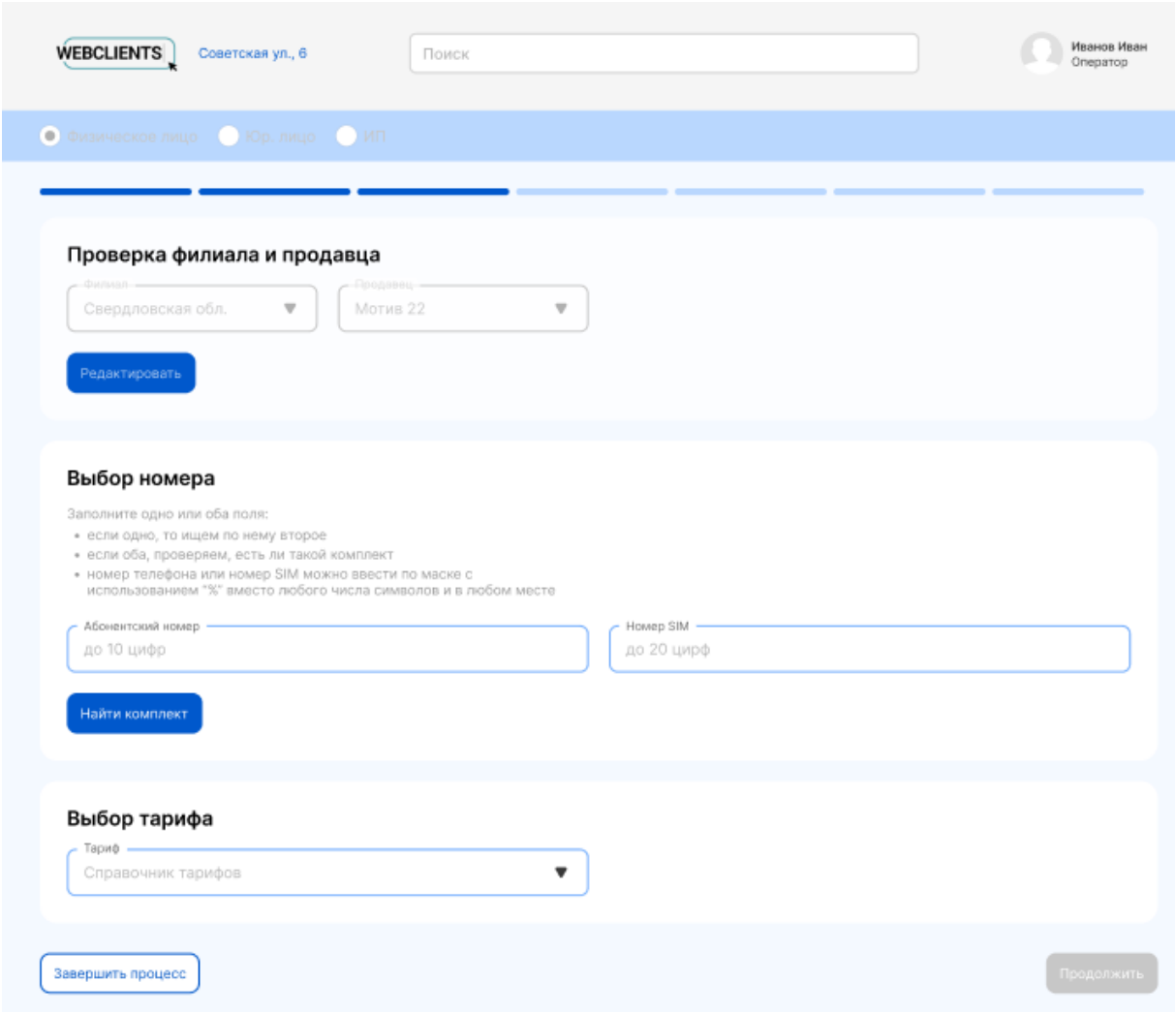


Рисунок 12 – Макет интерфейса для выбора комплекта и тарифа.

Таблица 7 – Доступные действия в форме для выбора номера телефона и тарифа.

Кнопки

Наименование кнопки	**Тип кнопки, как работает**
Редактировать	Действие по нажатию: • Блок выбора комплекта заблокирован; • Поля Продавец и филиал доступны для редактирования; • Появляется кнопка «Сохранить изменения».
Сохранитьизменения	Действие по нажатию: • Если были изменения в блоке "Проверка филиала и продавца", появляется форма загрузки «Идет сохранение продавца и филиала..»; • Если изменений не было и нажали кнопку «Сохранить изменения», появляется кнопка "Редактировать", блок "Проверка филиала и продавца" становится заблокированным; • Если не удалось сохранить продавца, появится сообщение "Не удалось сохранить продавца и филиал" с кнопками "Сохранить повторно" • Есть в блоке выбора комплекта до изменения были выбран комплект и/или тариф, то после сохранения изменений в блоке "Проверка филиала и продавца" данные в полях в блоке выбора комплекта затираются.
Найти комплект	Действие по нажатию: Проверяет, заполнен ли хотя бы один параметр Абонентский номер (MSISDN) или Номер SIM (ICC ID): Если оба параметра не заполнены, то подсветить поля красным Абонентский номер (MSISDN) и Номер SIM (ICC ID)
Внести изменения	Действие по нажатию: • поля "Абонентский номер (MSISDN)" и "Номер SIM (ICC ID)" доступны для изменения, • Появляется кнопка "Отменить" и "Найти комплект" • Кнопка "Активировать абонента" НЕ доступна
Активировать абонента	Доступна когда: • Все обязательные поля заполнены • Комплект найден Действие по нажатию: пользователь **переходит на следующий шаг.**

8.6. РЕЗУЛЬТАТЫ АКТИВАЦИИ

После клика на кнопку "Активировать" возможны два варианта:

1. Если активация успешна,
    1.1. Появится сообщение об успешной активации и кнопку "Продолжить"
2. Если активация не успешна, появится
    2.1. текст ошибки
    2.2. ссылка на повторный запуск активации

8.7. СЦЕНАРИЙ ШАГА

1. Предыдущий шаг: сохранение доп.параметров клиента
2. Пользователь проверяет наличие комплекта, для этого вводит абонентский номер, номер sim-карты, или оба параметра
3. Сервис ищет комплект по одному или обоим параметрам
    1. Если комплект найден, то оба параметра отобразятся в полях
    2. Если комплект не найден, появится ошибка: "Комплект не найден, измените параметры поиска"
4. Пользователь выбирает из справочника тариф, проверяет все введенные параметры
5. Если все указано верно, пользователь подтверждает данные.
6. При подтверждении нужно:
    1. Создать абонента
    2. Перевести созданного абонента на выбранный тариф
    3. Активировать абонента
        1. Если активация успешна, показать сообщение об успешной активации
        2. Если активация не успешна, показать текст ошибки и ссылку на повторный запуск активации
7. Следующий шаг: установка sim-карты

8.8. ТЕКСТОВЫЙ ШАГ: ПРОВЕРКА ОБОРУДОВАНИЯ

Доступные действия на странице:

- Перейти по ссылке инастроить тариф;
- Поставить отметку "Подтверждаю выполнение указанных выше действий";
- Нажимает на кнопку "Продолжить" и переходит на следующий шаг, кнопка "Продолжить" не активна, если не поставлена отметка "Подтверждаю выполнение указанных выше действий".

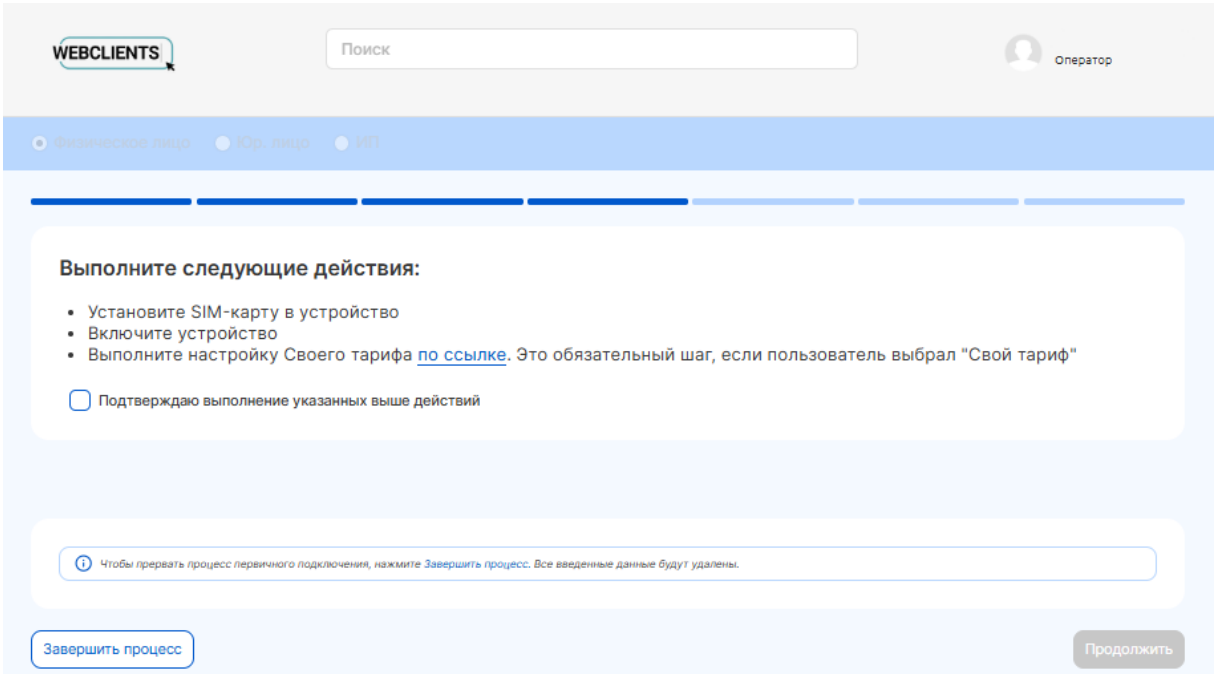


Рисунок 13 – Макет интерфейса для проверки оборудования.

8.9. ПРОВЕРКА IMEI И ОПЛАТЫ, С УЧЕТОМ ТРЕБОВАНИЙ РЕГУЛЯТОРА, ЗАЯВКА НА MNP

8.9.1. Составные части формы проверки imeiи оплаты

Шаг позволяет убедиться, что после регистрации в сети у пользователя в базе данных сохранился IMEI(обязательно для иностранцев), а после оплаты через 1С на счет поступили денежные средства. На этом шаге можно сформировать и отправить заявку на MNP, если подключение подразумевает перенос номера.

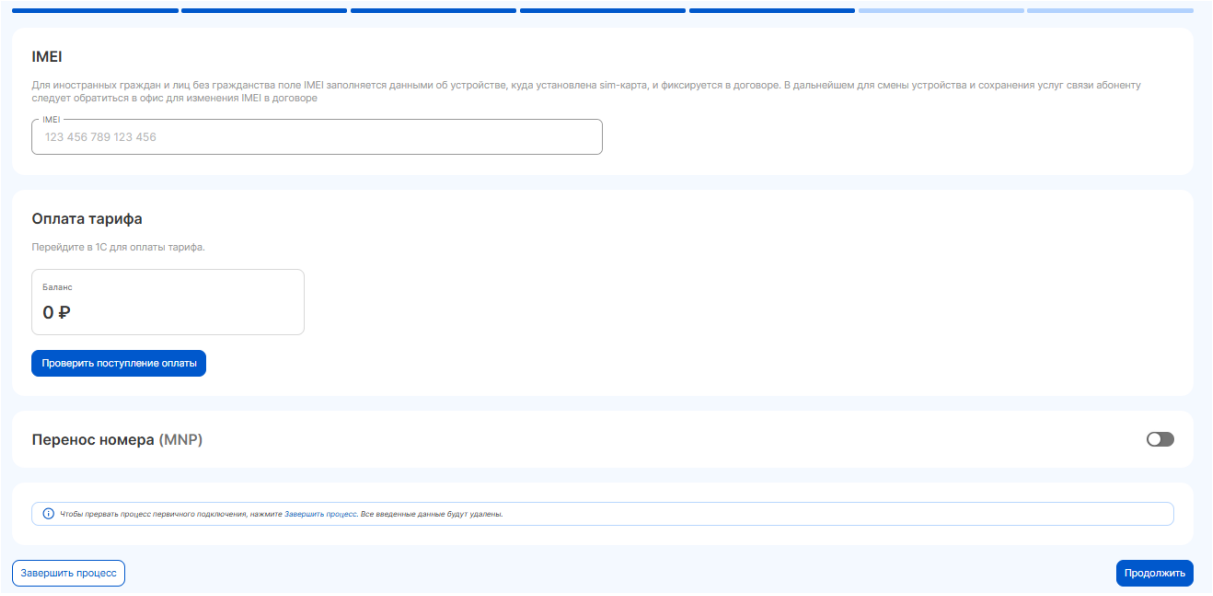


Рисунок 14 – Макет интерфейса проверки imei и оплаты, отправки заявки на MNP

Таблица 8 – Доступные действия в форме проверки imei и оплаты.

Наименование поля	Описание
IMEI	Текстовое поле IMEI. При переходе на этот шаг поле будет заполнено параметром "imei", если значение из сети поступило в Биллинг. Поле будет не доступно для редактирования. Если параметр "imei" пустой, то можно заполнить поле сканером или вручную. Если главный документ клиента: • Паспорт иностранного гражданина (или ID-карта) • Вид на жительство лица без гражданства • Удостоверение беженца • Свидетельство о предоставлении временного убежища • Разрешение на временное проживание Поле IMEI обязательное, если поле не заполнено, то кнопка «Продолжить» недоступна.
Оплата тарифа	При переходе на шаг это поле будет заполнено значением монетарного баланса клиента.
Проверить поступление оплаты	При нажатии повторно запускается проверка монетарного баланса, полученное значение заполняется в поле.
Отправить заявку на MNP	При включении этого флага сотруднику нужно будет проверить поступление оплаты за MNP на счет абонента, по завершении первичного подключения в CRM будет автоматически заполнена и отправлена заявка на MNP
Продолжить	Переход к следующему шагу.

8.10. ПЕЧАТЬ ДОГОВОРА

8.10.1. Составные части формы печати договора

Печать договора - шаг первичного подключения, позволяющий скачать договор, заполненный данными клиента и абонента.

При переходе на шаг фоном WebClients запрашивается печатная форма договора, до получения ответа отображается индикатор загрузки (см. рисунок 18).В случае, если документ не удалось загрузить, пользователь может распечатать договор-шаблон и заполните его.

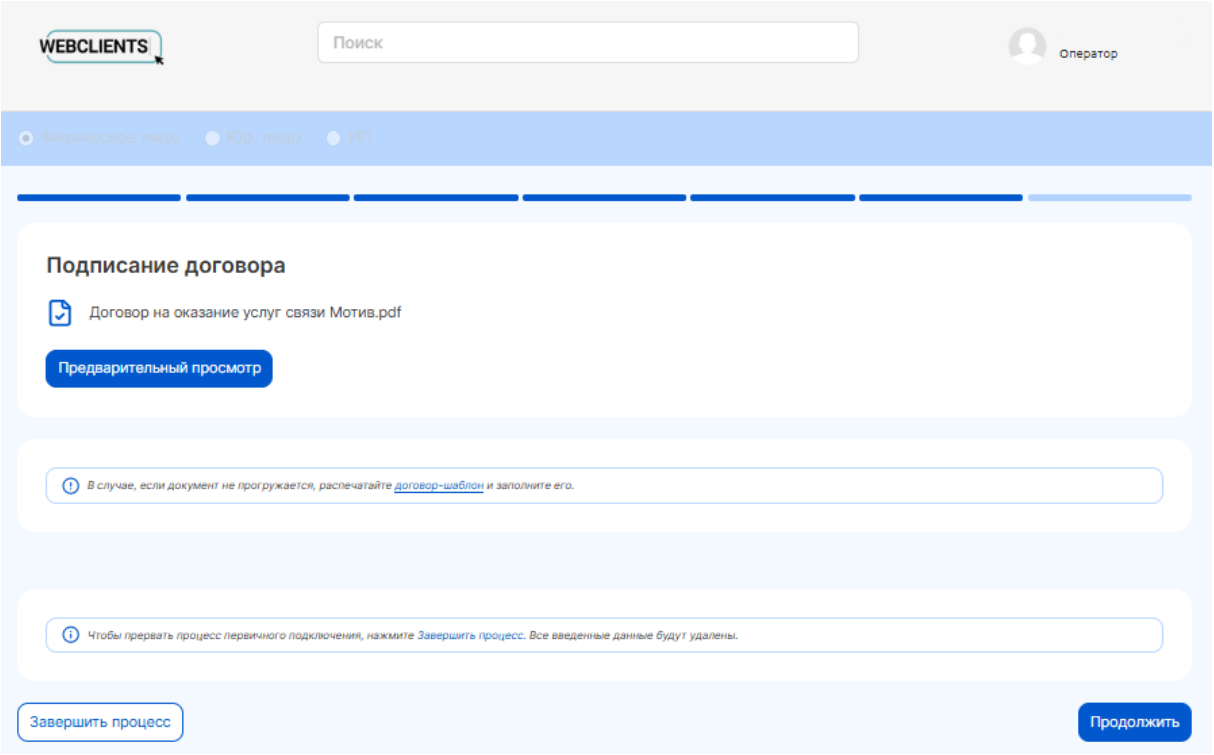


Рисунок 15 – Макет интерфейса для печати договора СКАНИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ

8.10.2. Составные части формы сканирования документов

Сканирование документов - шаг первичного подключения, позволяющий отсканировать документы после подписания.

Таблица 9 – Доступные действия в форме сканирования документов.

Наименование поля	Описание
Добавить фото	При переходе на шаг показать кнопку "Добавить фото". При нажатии открывается форма для фото документов, где можно: Делать снимки любого числа страниц; Страницы именовать трехзначными порядковыми номерами; Переснять или удалить любую страницу;
Удалить все	При нажатии выходит предупреждающий, при подтверждении действий все ранее добавленные файлы удаляются
Завершить	По кнопке происходит сохранение документов в хранилище сервиса, открывается окно завершения первичного подключения (см. рис. 20)

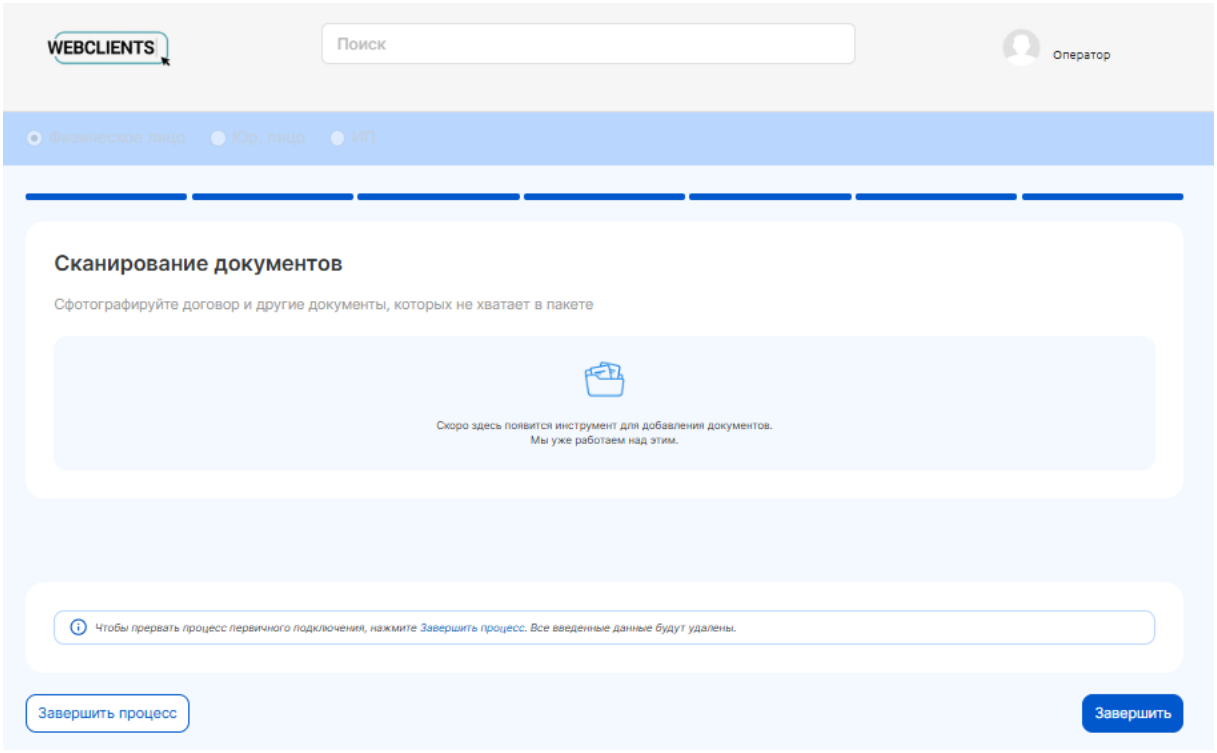


Рисунок 16 – Макет интерфейса для сканирования информации

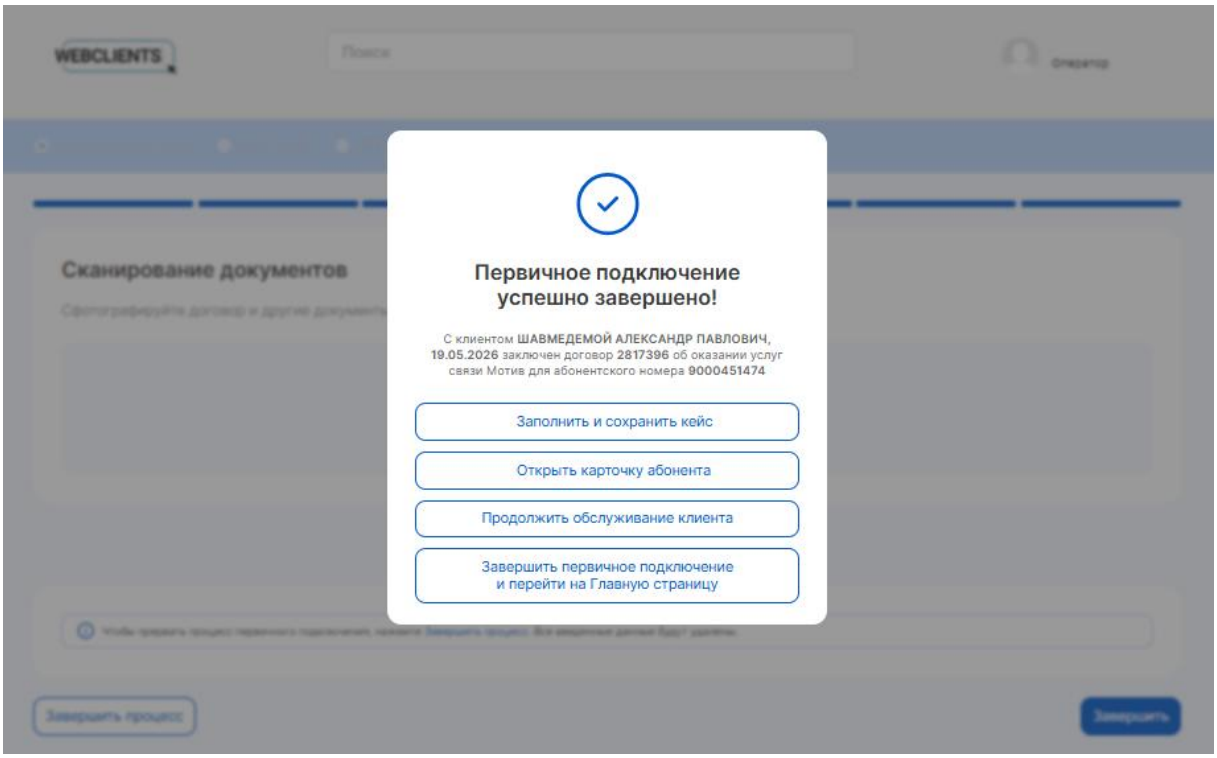


Рисунок 17 – Макет интерфейса с информацией

В таблице 25 представлены доступные действия в форме с информацией.

Таблица 10 – Доступные действия в форме с информацией.

Наименование поля	**Описание**
Заполнить и сохранить кейс в CRM	При нажатии в новой вкладке откроется страницаCRM
Настроить дополнительные услуги	Открывается процесс настройки услуг
Продолжить обслуживание клиента	Окно и процесс первичного подключения закрывается, открывается сводная карточка клиента

9. СВОДНАЯ КАРТОЧКА КЛИЕНТА

9.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ СТРАНИЦЫ "СВОДНАЯ КАРТОЧКА КЛИЕНТА"

Страница предназначена для просмотра информации по всем связям отдельного человека или организации с компанией-оператором:

- В одной карточке показывать все договоры и номера телефонов отдельного человека или организации
- Все номера телефонов внутри карточки показывать по договорам

Страница открывается из результатов поиска по клиентам и из процессов, которые вносят изменения в информацию, договор, услуги или другие части карточки.

Страница позволяет идентифицировать клиента и проинформировать о состоянии балансов и тарифе по тому или иному его номеру

9.2. БЛОКИ СВОДНОЙ КАРТОЧКИ КЛИЕНТА

1. Сводная карточка состоит из блоков.

   Блоки помогают быстрее сориентироваться в данных клиента и провести первичную консультацию по состоянию его баланса, статусу номера, подключенному тарифу и балансам.

2. Блоки сводной карточки:

   1. Личные данные - идентификационная информация, позволяет свериться с документами и подтвердить личность, право человека влиять на данный договор и абонентский номер

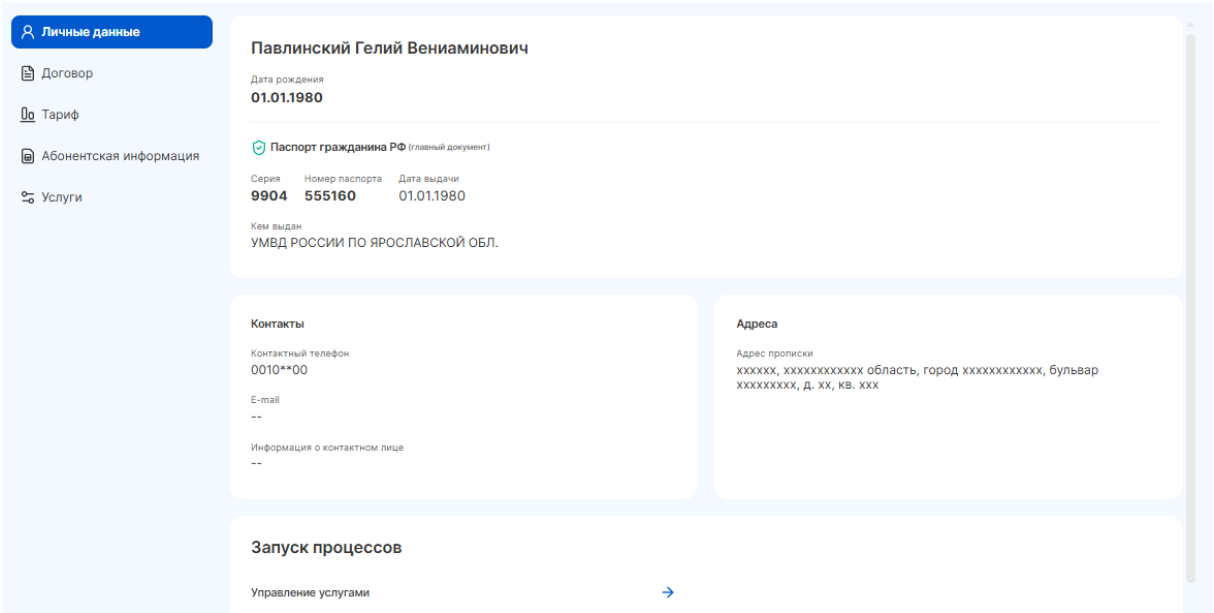


Рисунок 18 – Макет интерфейса сводной карточки, блок «Личные данные»

   2. Договор – информация о деталях договора на оказание услуг связи

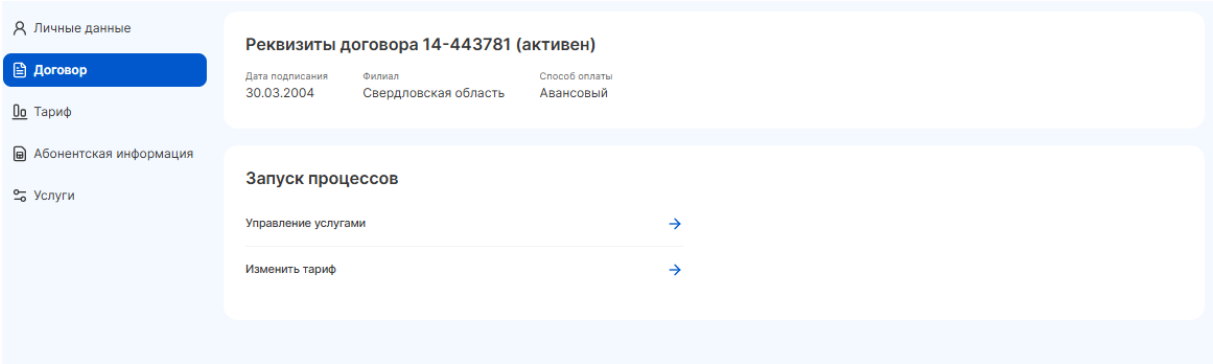


Рисунок 19 – Макет интерфейса сводной карточки, блок «Договор»

3. Тариф – информация о тарифах и пакетах, доступных на основании тарифа

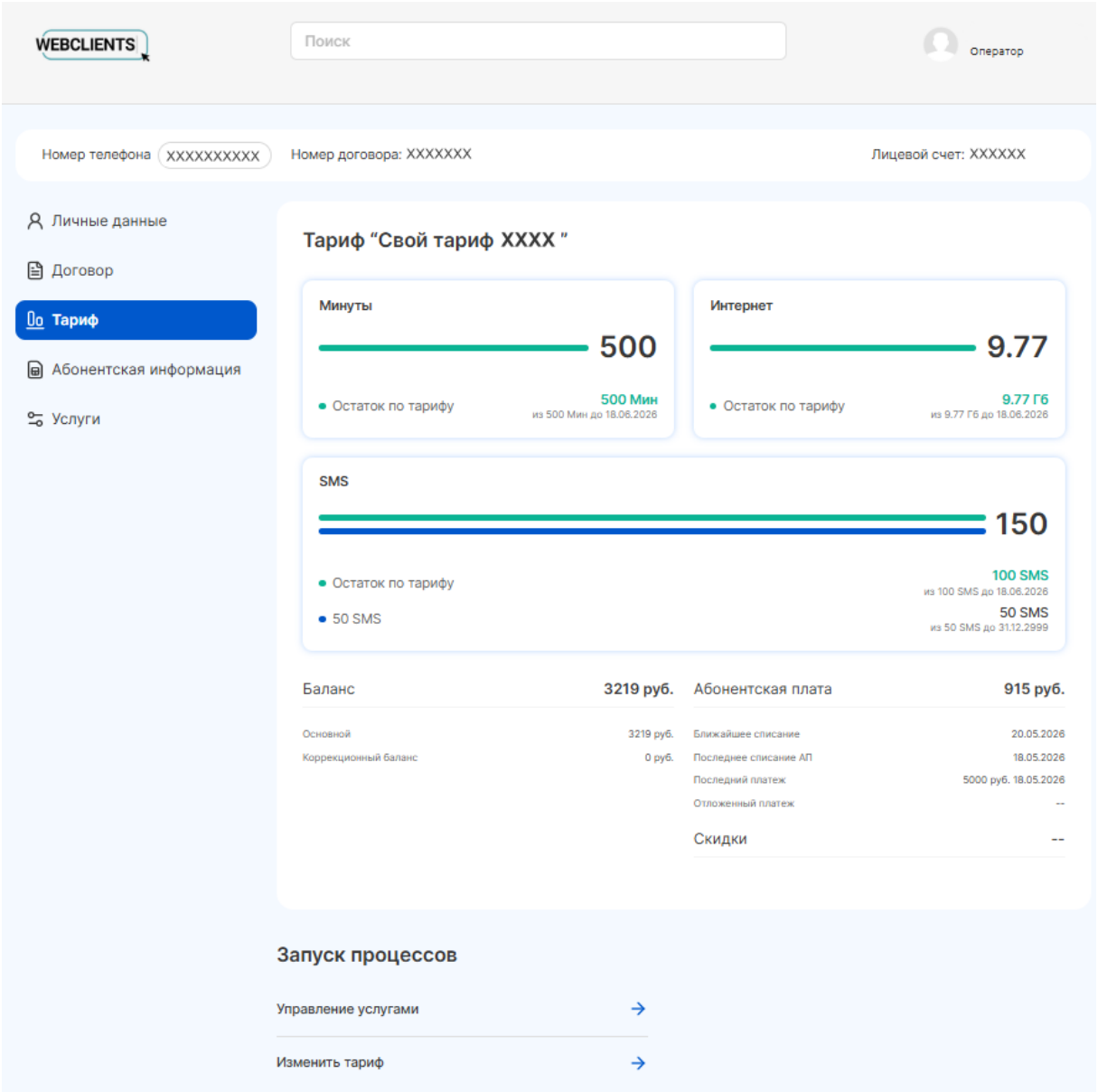


Рисунок 20 – Макет интерфейса сводной карточки, блок «Тариф»

4. Абонентская информация - данные о номере, тарифе, стоимости пакетов, датах и размерах последних и предстоящих списаний

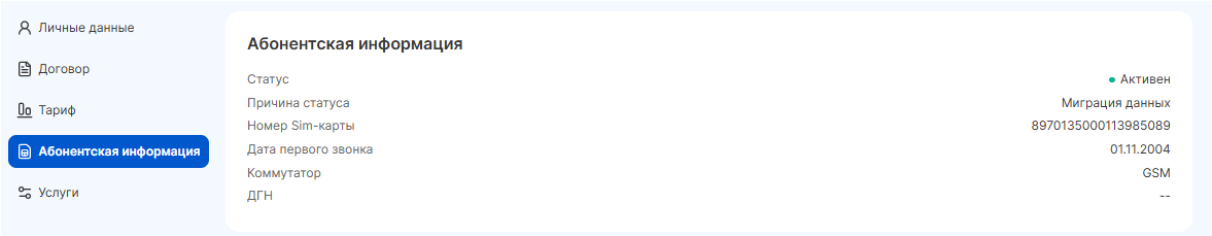


Рисунок 21 – Макет интерфейса сводной карточки, блок «Абонентская информация»

5. Услуги

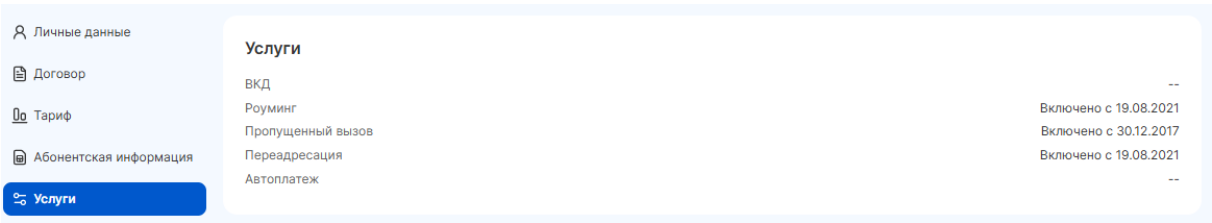


Рисунок 22 – Макет интерфейса сводной карточки, блок «Услуги»

10. СПИСОК ПОДКЛЮЧЕННЫХ УСЛУГ

В сводной карточке для подробной консультации по услугам можно перейти по ссылке «Управление услугами» и посмотреть на список подключенных услуг.

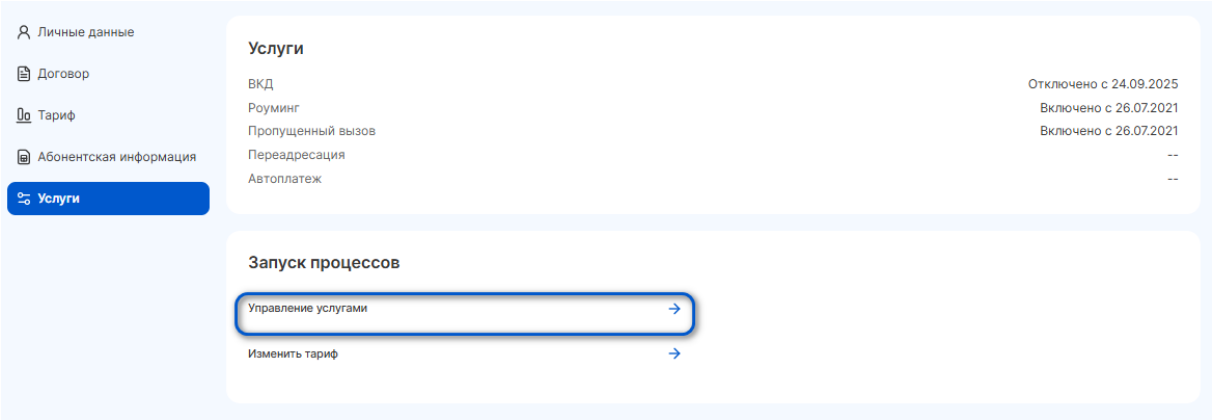


Рисунок 23 – Макет интерфейса сводной карточки, процесс «Управление услугами»

По ссылке откроется список подключенных клиенту услуг с деталями по каждой услуге.В будущем список услуг будет дополнен возможностями подключения, настройки и отключения услуг.

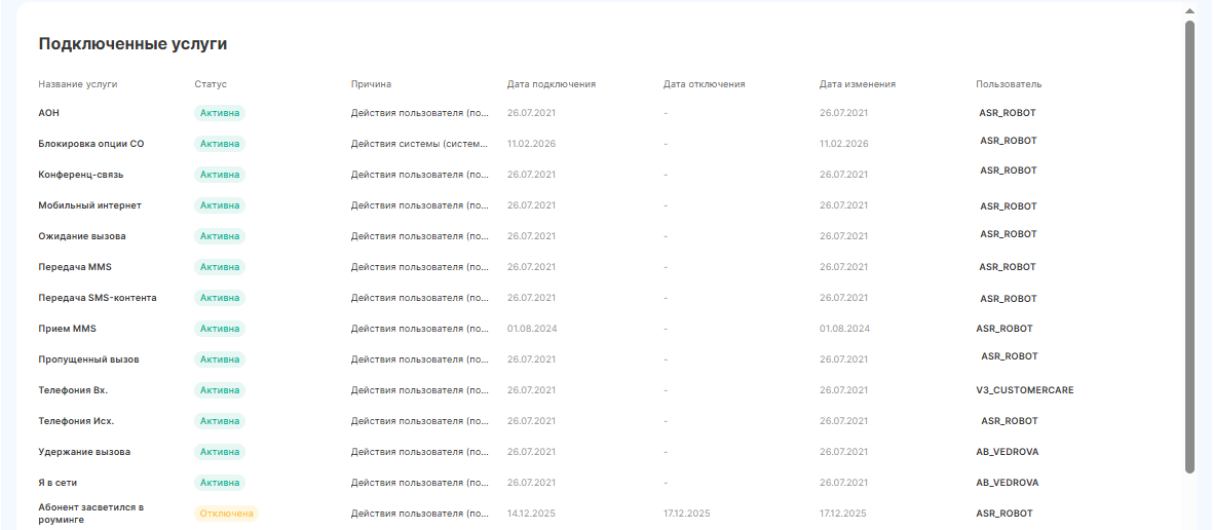


Рисунок 24 – Макет интерфейса, список «Подключенные услуги»

11. ИЗМЕНИТЬ ТАРИФ

Процесс изменения тарифа - процесс перехода с сохранением абонентского номера на другой тариф региона подключения.

Процесс смены тарифа можно запустить из сводной карточки или из карточки результатов поиска.

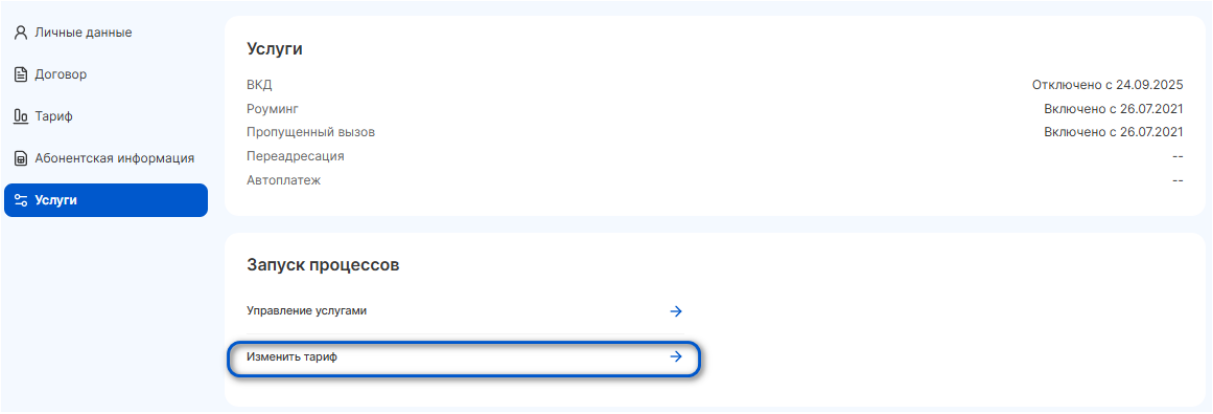


Рисунок 25 – Макет интерфейса сводной карточки, процесс «Изменить тариф»

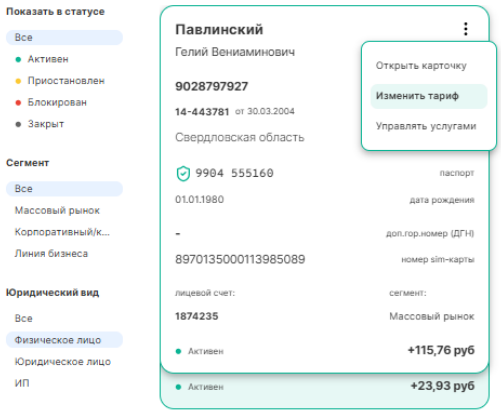


Рисунок 26 – Макет интерфейса карточки результата поиска, процесс «Изменить тариф»

Страница процесса открывается в новой вкладке

При нажатии на кнопку «Завершить процесс» - пользователь переходит на сводную карточку.

Процесс доступен для абонентов в статусе активен, для остальных процесс заблокирован.

Пользователь переходит в процесс «Изменить тариф», показан текущий тариф пользователя, есть список доступных для перехода тарифов.

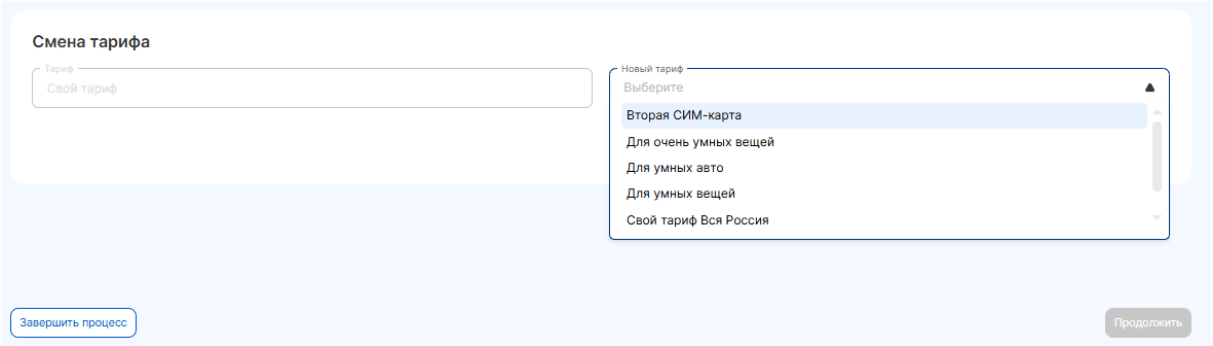


Рисунок 27 – Макет интерфейса, процесс «Изменить тариф», выбор тарифа для подключения

Сотрудник нажимает кнопку «Продолжить», сервис проверяет баланс и отправляет команду на изменение тарифа, после завершения показывает результат.

Если баланс не достаточный, пользователь увидит ошибку.

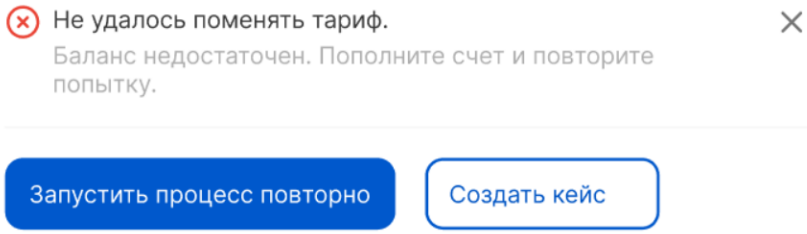


Рисунок 28 – Макет интерфейса, процесс «Изменить тариф», ошибка при нехватке баланса

Если баланс достаточен, произойдет смена тарифа для выбранного клиента.

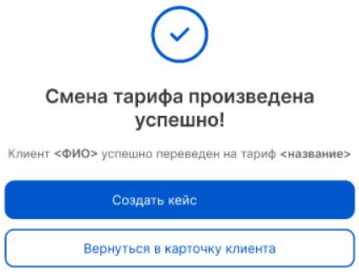


Рисунок 29 – Макет интерфейса, процесс «Изменить тариф», успешная смена тарифа

12. ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ. СПИСОК СОБЫТИЙ В ЖУРНАЛЕ

По каждой операции, совершенной в WebClients, информация сохраняется в журнал событий в формате:

Таблица 11 – "Типы данных в журнале":

Поиск	Одна из областей поиска: Серия и номер паспорта, Номер договора, Номер лицевого счета, Абонентский номер телефона MSISDN, Свободный номер, Дополнительный городской номер, Номер sim-карты ICC, Наименование	Нажатие на соответствующую область поиска после ввода поискового запроса
Старт	Процесс Идентификация	После валидации обязательных полей в форме Идентификации
Старт	Процесс Первичное подключение	▪ Нажатие на кнопку "Добавить договор" на шаге 1 Первичного Подключения ▪ Нажатие на кнопку "Первичное подключение" на форме Идентификации
Отмена	Процесс Первичное подключение	Нажатие на кнопку "Завершить процесс" на любом из шагов первичного подключения
Завершение	Процесс Идентификация	Нажатие на одну из кнопок формы Идентификации: ▪ Нажатие на кнопку "Первичное подключение"
Завершение	Процесс Первичное подключение	Нажатие на кнопку "Завершить" на шаге "Сканирование документов" Первичного подключения
Старт	Процесс поиска самозапрета	• Нажатие на кнопку "Проверить данные" и тип документа подходит под

		условие на форме Идентификации (запрос отправлен) • Нажатие на кнопку "Добавить договор и проверить данные" и тип документа подходит под условие на шаге 1 Первичного Подключения (запрос отправлен)
Завершение	Процесс поиска самозапрета	Получен результат от сервиса для поиска самозапрета
Старт	Процесс КСИМ	• Нажатие на кнопку "Проверить данные" и тип документа подходит под условие на форме Идентификации (запрос отправлен) • Нажатие на кнопку "Добавить договор и проверить данные" и тип документа подходит под условие на шаге 1 Первичного Подключения (запрос отправлен)
Завершение	Процесс КСИМ	Получен результат от КСИМ
Старт	Процесс связывания номера и sim-карты	Вводят номер sim и нажимают "Связать"
Завершение	Процесс связывания номера и sim-карты	Получен результат связывания
Старт	Процесс Смены тарифа	На 1 шаге выбирают новый тариф, нажимают "Продолжить"

Завершение	Процесс Смены тарифа	Нажатие на кнопку "Завершить" на шаге "Оплата тарифа"
Старт	Распознавание	Нажатие на кнопку "Распознать"
Завершение	Распознавание	Вывод результата распознавания в полях. В деталях показать: <Название поля>: <Результат распознавания>, <Точность>

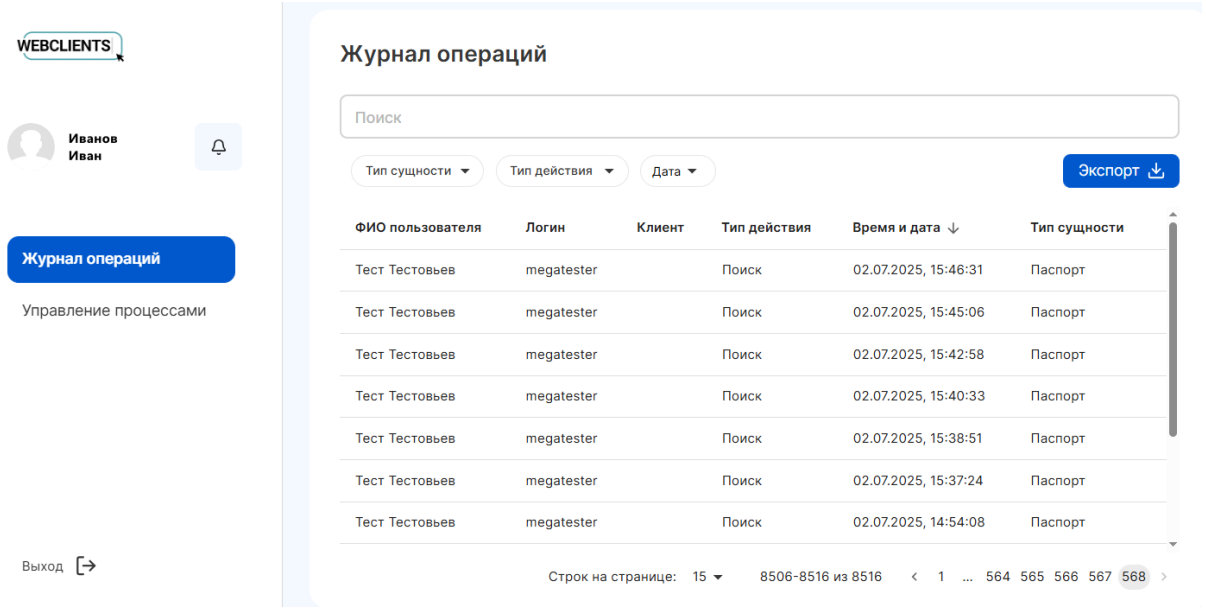


Рисунок 30 – Макет – интерфейс журнала операций

12.1. ЗАПОЛНЕНИЕ ЖУРНАЛА, ВЫГРУЗКА ЖУРНАЛА В ЭКСЕЛЬ

1. В журнал попадают типы действий и сущностей, указанные в таблице "Типы данных в журнале" по указанным там же триггерам-событиям.
2. Журнал всегда отсортирован от последних записей к первым, даже после применения поиска и /или фильтрации.
3. Есть разделение на страницы - по 15 записей на каждой,
    1. Можно переключаться между номерами соседних страниц.
    2. Можно быстро перейти к первой или последней странице.
    3. Если страниц больше 6, то промежуточные номера скрыты аналогично пейджингу в результатах поиска.
4. Отображается общее число записей в журнале.
5. Журнал можно выгрузить в эксель при нажатии на кнопку "Экспорт", даже после применения поиска и /или фильтрации.

1. В выгрузку эксель попадают только те результаты и в том порядке, что показаны в журнале в момент нажатия на кнопку "Экспорт".
2. В эксель-файле данные представлены по тем же колонкам и в том же порядке колонок, как в самом журнале в момент нажатия на кнопку "Экспорт"

12.2. ПРИМЕНЕНИЕ ФИЛЬТРОВ, ДЕТАЛИ ПО ЗАПИСИ

1. В журнале есть фильтры с выпадающими списками, соответствующими колонкам журнала. Эти фильтры можно использовать параллельно друг с другом.
    1. Фильтр по дате: открывается календарь, можно выбрать точную дату, диапазон дат, дату до, дату после.
    2. Фильтр по типу действия, выбор из списка: Поиск, Старт, отмена, Завершение.
    3. Фильтр по типу сущности, выбор из списка: Процесс Идентификация, Процесс Первичное подключение, Серия и номер паспорта, Номер договора, Номер лицевого счета, Абонентский номер телефона MSISDN, Свободный номер, Дополнительный городской номер, Номер sim-карты ICC, Наименование.

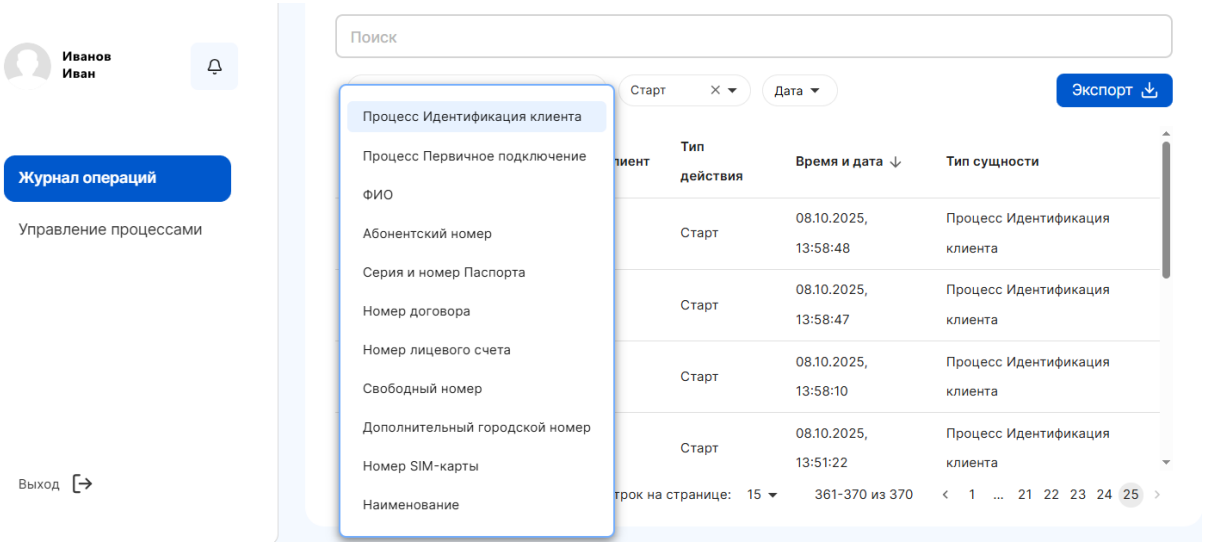


Рисунок 31 – Макет - интерфейс применения фильтра по типу сущности в журнале операций

2. При клике на строку журнала открывается карточка с деталями записи в журнале.
    1. На карточке дублируются сведения строки журнала с указанием названия и значения колонки, пример: логин: asr_ivanov.
    2. На карточке есть поле "Детали действия", где в зависимости от процесса показаны названия полей и их значения:
        1. Для Первичного подключения
            1. Для типа действия "Старт" при переходе из процессов и сохранении прсданных с переходом на договор : тип документа: <Тип документа>, дата выдачи документа: <дата выдачи документа>
            2. Для типа действия "Старт" при переходе из Идентификации: тип документа: <Тип документа>, дата выдачи документа: <дата выдачи документа>

3. Для типов действия "Завершение", "Отмена" (поля, которые есть на момент завершения): номер договора: <Номер договора>, номер телефона: <Номер телефона>, тип документа: <Тип документа>, дата выдачи документа: <дата выдачи документа>, invoiceClientID: <clientID из Invoice>
4. Теги без значения для типа действия "Отмена" скрывать.

2. Для Поиска
    1. Поисковый запрос: <Поисковый запрос>
    2. Число результатов: <Число полученных результатов>
3. Для Идентификации
    1. Тип документа: <Тип документа>, дата выдачи документа: <дата выдачи документа>

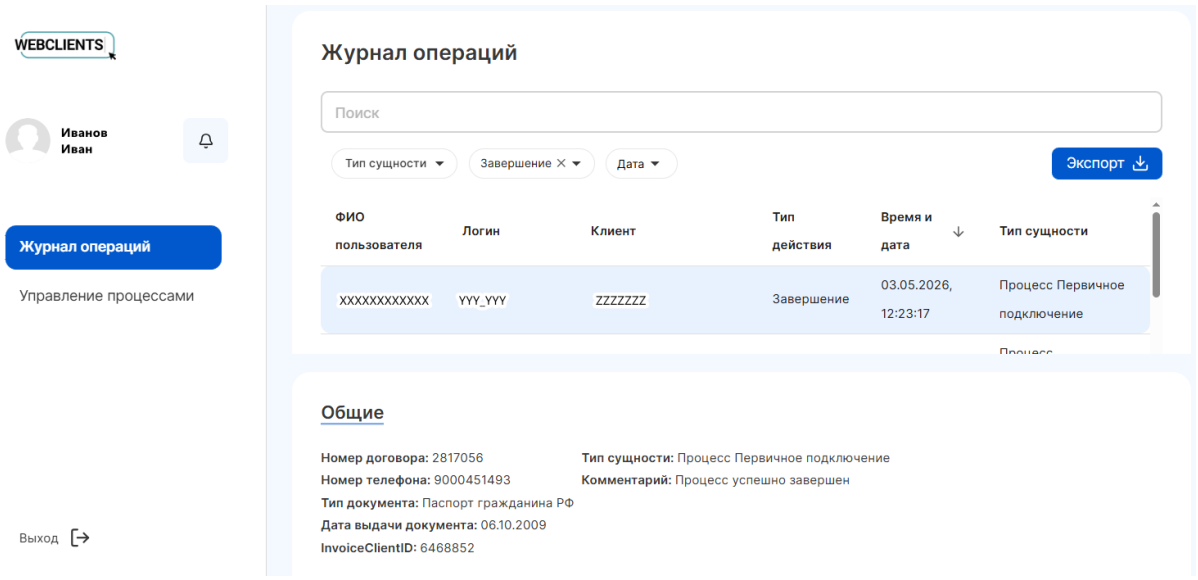


Рисунок 32 – Макет - интерфейс деталей записи в журнале операций