РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ЕДИНОГО ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

Ростелеком

Оглавление

1. История изменений 7
2. Термины и сокращения 8
3. Введение 10
4. Работа с системой для физических лиц 11
4.1. Вход в систему 11
4.2. Информирование о неподдерживаемой версии Интернет-браузера 12
4.3. Регистрация 12
4.3.1. Первый шаг 12
4.3.2. Второй шаг 15
4.3.3. Третий шаг 16
4.3.3.1. Без привязки лицевого счета 17
4.3.3.2. С привязкой лицевого счета 19
4.4. Авторизация 22
4.4.1. Авторизация по логину/адресу электронной почты/номеру мобильного телефона и паролю 22
4.4.2. Авторизация по иконке системы авторизации социальных сетей 24
4.5. Восстановление доступа 25
4.5.1. Восстановление доступа через логин/адрес электронной почты 25
4.5.2. Восстановление доступа через номер мобильного телефона 26
4.6. Главная страница 27
4.6.1. Заголовочная часть 27
4.6.2. Центральная часть 29
4.6.2.1. Блок с лицевыми счетами 29
4.6.2.2. Блок «Оплата» 32
4.6.2.3. Блок «Автопополнение» 33
4.6.2.4. Блок «Бонусные программы» 34
4.6.3. Заключительная часть 38
4.6.3.1. Быстрое меню 38
4.6.3.2. Приложения 40
4.6.3.3. Нижняя часть 41
4.7. Привязка лицевого счета 41
4.7.1. В процессе регистрации 41
4.7.2. С главной страницы ЕЛК 41
4.8. Процедура авторизации лицевого счета 42
4.8.1. Авторизация по услуге «Домашний Интернет» 44
4.8.2. Авторизация по услуге «Интерактивное ТВ» 45
4.8.3. Авторизация по услуге «Домашний телефон» 46
4.8.4. Авторизация по услуге «Wi-Fi» 47
4.9. Присвоение псевдонима лицевого счета 48
4.10. Профиль пользователя 49
4.10.1. Редактирование профиля 49
4.10.2. Смена пароля от учетной записи ЕЛК 51

4.11. Процедура заказа новой услуги ... 52
4.11.1. Заказ услуги «Домашний Интернет» ... *53*
4.11.2. Заказ услуги «Интерактивное ТВ» ... *56*
4.11.3. Заказ услуги «Домашний телефон» ... *57*
4.11.4. Заказ пакета услуг ... *58*
4.11.5. Заказ услуги для корпоративных клиентов ... *60*
4.11.6. Заказ услуги «Облачная АТС» ... *62*
4.12. Просмотр информации по лицевому счету ... 65
4.12.1. Для авторизованного лицевого счета ... *65*
4.12.2. Для неавторизованного лицевого счета ... *68*
4.13. Настройка отображения услуг ... 69
4.14. Привязка к социальным сетям ... 71
4.14.1. Создание привязки к социальной сети в Едином личном кабинете ... *71*
4.14.2. Удаление привязки к социальной сети в Едином личном кабинете ... *74*
4.14.3. Открытие Приложения «Ростелеком» из Единого личного кабинета ... *75*
4.14.4. Вход в приложение «Ростелеком» в социальной сети ... *76*
4.14.5. Отображение информации на главной странице приложения ... *76*
4.15. Оплата услуг ... 76
4.15.1. Оплата услуг по банковской карте ... *76*
4.15.1.1. Первый шаг. Выбор лицевых счетов ... 77
4.15.1.2. Второй шаг. Ввод и подтверждение реквизитов карты ... 81
4.15.1.3. Третий шаг. Результат операции и чек ... 82
4.15.2. Оплата картой «Ростелеком» ... *83*
4.15.2.1. Первый шаг. Выбор лицевых счетов ... 83
4.15.2.2. Второй шаг. Ввод реквизитов карты ... 85
4.15.2.3. Третий шаг. Результат операции и чек. ... 85
4.15.3. Оплата с помощью электронного кошелька Яндекс.Деньги ... *86*
4.15.4. Активация обещанного платежа ... *87*
4.15.5. Оплата услуг сторонних организаций ... *88*
4.15.5.1. Выбор категории услуг для оплаты ... 88
4.15.5.2. Выбор организации для оплаты ... 88
4.15.5.3. Первый шаг оплаты. Ввод реквизитов и суммы платежа, выбор формы оплаты 89
4.15.5.4. Второй шаг оплаты. Проверка данных платежа и заполнение данных источника платежа ... 90
4.15.6. Автоматическое пополнение лицевых счетов ... *92*
4.16. Просмотр истории платежей и начислений ... 95
4.17. Просмотр истории обещанных платежей ... 98
4.18. Просмотр истории автопополнений ... 99
4.19. Счета на оплату и доставка счетов и уведомлений ... 100
4.19.1. Отображение выставленных счетов на оплату ... *100*
4.19.2. Заказ детализации счета ... *101*
4.19.3. Счета на оплату ... *102*

4.19.4. Настройка доставки счетов *103*
4.19.5. Настройка уведомлений о доставке счетов *106*
4.20. Бонусные программы 108
4.20.1. Программа «БОНУС» *108*
4.20.1.1. Вступление в Программу «БОНУС» 108
4.20.1.2. Страница Программы «БОНУС» 110
4.20.1.3. Получение вознаграждений за бонусы 113
4.20.1.4. История участия в Программе «БОНУС» 114
4.20.1.5. История заказа вознаграждений 115
4.20.1.6. Информирование по электронной почте 116
4.20.1.7. Активация промокода 117
4.20.1.8. Выход из Программы «БОНУС» 118
4.20.1.9. Возобновление участия в Программе «БОНУС» 119
4.20.1.10. Программа «Приведи друга» 119
4.20.2. Бонусная программа «Подключи друга» (МРФ «Урал») *122*
4.20.2.1. Пригласить друга 122
4.20.2.2. Активировать баллы 124
4.20.2.3. Справка по баллам 125
4.20.3. Бонусная программа «Ростелеком – Ханты-Мансийский банк» (МРФ «Урал») *125*
4.20.3.1. Активация баллов по бонусной программе «Ростелеком – Ханты-Мансийский банк» 127
4.20.3.2. История участия в программе.. 128
4.20.4. Бонусная программа Макрорегиона «Волга» *130*
4.21. Уровни доверия 131
4.21.1 Повышение уровня доверия со среднего на высокий *131*
4.21.2 Понижение уровня доверия с высокого на средний *133*
4.22. Архив действий 134
4.23. Страница «Мои заявки» 135
4.24. Страница «Уведомления» 138
4.24.1. Поздравление с днем рождения *139*
4.25. Индивидуальные предложения 140
4.26. Онлайн консультации 143
4.27. Анкетирование 144
4.28. Часто задаваемые вопросы 145
4.29. Обратная связь 146
4.30. Просмотр руководства пользователя 149
4.31. Функционал для абонентов услуги «Домашний телефон» 149
4.31.1. Просмотр информации об услуге *149*
4.31.2. Смена тарифного плана *155*
4.31.3. Просмотр статистики соединений *156*
4.31.4. Просмотр детализации вызовов *157*
4.32. Функционал для абонентов услуги «Домашний Интернет» 159

4.32.1. Просмотр информации об услуге ... *159*
4.32.2. Смена тарифного плана ... *163*
4.32.3. Настройка тарифного плана ... *168*
4.32.4. Изменение пароля доступа к услуге ... *169*
4.32.5. История покупок и подписок на Zabava.ru ... *170*
4.32.6. Опция «Турбо-ускорение» ... *171*
4.32.7. Опция «Ребенок в доме» (МРФ «Урал») ... *173*
4.32.8. Опция «Ребенок в доме» (МРФ «Юг») ... *174*
4.33. Функционал для абонентов услуги «Интерактивное ТВ» ... 176
4.33.1. Просмотр информации об услуге ... *176*
4.33.2. Подключение/отключение основных, дополнительных пакетов телеканалов, подписок на видео, дополнительных услуг (для абонентов МРФ «Урал») ... *183*
4.33.3. История покупок и подписок на Zabava.ru ... *186*
4.34. Функционал для абонентов Универсальной Услуги Связи «Wi-Fi» ... 187
4.34.1. Присоединение универсальной услуги связи Wi-Fi ... *187*
4.35.1.1 Подключение универсальной услуги связи (Wi-Fi), когда у пользователя есть УЗ в ЕЛК 188
4.35.1.2 Подключение универсальной услуги связи (Wi-Fi), когда у пользователя нет УЗ в ЕЛК 189
4.34.2. Просмотр информации об услуге ... *190*
4.34.3. Изменение пароля доступа к услуге ... *192*
4.35. Функционал для абонентов услуги «Wi-Fi» (МРФ «Урал») ... 193
4.35.1. Просмотр информации об услуге ... *193*
4.35.2. Изменение пароля доступа к услуге ... *194*
5. Работа с системой для юридических лиц ... 195
5.1 Вход в систему ... 195
5.2 Регистрация ... 195
5.3 Авторизация ... 195
5.4 Главная страница ... 196
5.4.1 Заголовочная часть ... *196*
5.4.2 Центральная часть ... *196*
5.4.2.1 Блок с лицевыми счетами ... 196
5.4.2.4 Блок «Оплата» ... 198
5.4.3 Заключительная часть ... *199*
5.4.3.1 Быстрое меню ... 199
5.4.3.2 Приложения ... 201
5.4.3.3 Нижняя часть ... 201
5.5 Профиль пользователя ... 202
5.6 Восстановление доступа ... 202
5.7. Просмотр информации по лицевому счету ... 202
5.8. Присвоение псевдонима ... 204
5.9. Привязка к социальным сетям ... 205
5.10. Оформление заявки на подключение услуги «Облачная АТС» ... 205
5.11. Оплата услуг ... 205

5.11.1. Активация обещанного платежа *205*
5.12. Просмотр истории платежей и начислений 205
5.13. Доставка документов 205
5.13.1. Разовый заказ документов *207*
5.13.2. Список ранее заказанных документов *207*
5.14. Обратная связь 209
5.15. Страница «Мои заявки» 209
5.16. Архив действий 209
5.17. Просмотр руководства пользователя 209
5.18. Часто задаваемые вопросы 209
5.19. Выход из системы 209
5.20. Анкетирование 210
5.21. Функционал для абонентов услуги «Интернет» 210
5.21.1. Просмотр информации об услуге *210*
5.21.2. Смена тарифного плана *211*
5.21.3. Просмотри статистики *212*
5.22. Функционал для абонентов услуги «Стационарный телефон» 212
5.22.1. Просмотр информации об услуге *212*
5.22.2. Смена тарифного плана *214*
5.22.3. Просмотр статистики *214*
5.23. Функционал для абонентов услуги «Облачная АТС» 215
5.23.1. Просмотр информации об услуге *215*

1. История изменений

Версия	Изменения	Дата
01	Первая редакция	01.04.2016
02	Внесены правки по тексту	30.06.2016

2. Термины и сокращения

Акция	Временное предоставление абоненту льготных условий пользования Услугой
Абонент, Клиент	Физическое или юридическое лицо, заключившее договор с РТК об оказании услуг определенного типа, например, услуги подвижной радиотелефонной связи
Единый личный кабинет, ЕЛК	Система, обеспечивающая клиенту интерфейс для удаленного управления различными услугами РТК
Информационная система, ИС	Информационная система ПАО «Ростелеком» или стороннего поставщика услуг, с которой взаимодействует ЕЛК для осуществления своей функциональности
Лицевой счет, ЛС, уникальный договор	Уникальный идентификатор Пользователя. Используется при тарификации, начислениях и расчетах с Пользователем. Уникальные договоры используются в МРФ «Юг».
Пользователь	Физическое лицо, использующее услуги, предоставляемые ПАО «Ростелеком». Имеет учетную запись в Едином личном кабинете для управления своими услугами
РТК, Оператор	ПАО «Ростелеком». Оказывает различные услуги клиентам. Например, услуги подвижной радиотелефонной связи, услуги стационарной проводной связи и т. д.
ТО	Тарифная опция
ТП	Тарифный план
Услуга	Услуга связи или другая услуга, предоставляемая ПАО «Ростелеком» или сторонним поставщиком через ПАО «Ростелеком»Одна услуга, предоставляемая Оператором клиенту в рамках договора, например, предоставление доступа к сети сотовой связи
АСР	Автоматизированная система расчетов
ЕСПП	Единая система приема платежей
Платеж	Запись о сумме денежных средств, предназначенной для оплаты счета. Соответствует счету на оплату. Платеж проводит процессинговый центр Общества по указанным плательщиком реквизитам банковской карты
Браузер	Прикладное программное обеспечение для просмотра веб-страниц.
Заявка	Обращение пользователя с целью подключения/приобретения услуг в ЕЛК.
Баннер	Графическое изображение рекламного характера
Чекбокс	Элемент графического пользовательского интерфейса, позволяющий пользователю управлять параметром с двумя состояниями – включено и выключено.
Ссылка	Объект, указывающий на определенные данные, но не хранящий их.
Кнопка	Один из элементов интерфейса пользователя, нажатие на который приводит к некоторому действию, заложенному в программе.
Иконка	Элемент графического интерфейса, небольшая картинка
Всплывающая подсказка	Элемент графического интерфейса с расположенным в нем текстом.
Радиокнопка	Элемент интерфейса, который позволяет пользователю выбрать одну опцию (пункт) из предопределенного набора (группы).

Раскрывающийся список	Элемент графического интерфейса, при нажатии на который раскрывается список с доступными для выбора значениями.
Банковская карта, БК	Персонализированное средство безналичного расчета, предназначенное для оплаты товаров, услуг и получения наличных денежных средств.
Счет, Счет на оплату	Запись о приобретаемых (потребляемых) клиентом услугах и их стоимости, подлежащей оплате плательщиком. В данном проекте счет на оплату используется для пополнения лицевого счета абонента.
Субсчет, поставщик услуг или производства, услуга	Атрибут, указываемый дополнительно к лицевому счету и позволяющий определить конкретную услугу, за которую производится оплата или для которой формируется начисление.
Присоединение услуги (подключения)	Процесс прикрепления услуги (подключения) к учетной записи ЕЛК с целью предоставления возможности выполнять обслуживание услуги, включающий подтверждение права на управление услугой.
Поле с переключателем для ввода	Радиокнопка, при выборе которой становится доступен определенный сценарий действий для пользователя.
Витрина Электронной коммерции, Витрина	Веб-ресурс ПАО «Ростелеком», предоставляющий возможность оплаты услуг сторонних организаций средствами с лицевых счетов клиентов ПАО «Ростелеком».
Детализация (детализация счета)	Отдельный документ, содержащий информацию о количестве, объеме и стоимости потребленных услуг и предоставляемый Абоненту по запросу.
Cookie (куки)	Небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере пользователя.
iFrame	Отдельный, законченный HTML-документ, который вместе с другими HTML-документами может быть отображён в окне браузера. Фреймы разбивают веб-страницу на отдельные миникадры, расположенные на одном экране, которые являются независимыми друг от друга. Каждое окно может иметь собственный адрес.
IP-адрес	Уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенный по протоколу IP.
SMS	(Short Messages Service) услуга, предоставляемая операторами цифровых стандартов мобильной связи, заключающаяся в отправке коротких текстовых (и не только) сообщений на мобильный телефон

3. Введение

Единый личный кабинет (ЕЛК) – это информационно-справочный сервис, который предоставляет пользователям широкие возможности удаленного управления услугами на основе единообразного доступа, тем самым минимизируя необходимость клиенту посещать реальные офисы Оператора и дилеров.

В рамках одного виртуального лицевого счета пользователь ЕЛК получает информацию о начислениях и списаниях, потребленных услугах, может произвести оплату одним платежом.

Единым личным кабинетом поддерживаются следующие браузеры: Internet Explorer v.10 и выше, Mozilla Firefox v.17 и выше, Opera v.18 и выше, Google Chrome v.22 и выше, Safari v.9 и выше, Vivaldi, Yandex и Amigo (последние текущие версии).

4. Работа с системой для физических лиц

4.1. Вход в систему

Для входа в Единый личный кабинет необходимо в веб-браузере открыть приложение по ссылке https://lk-new.rt.ru/.

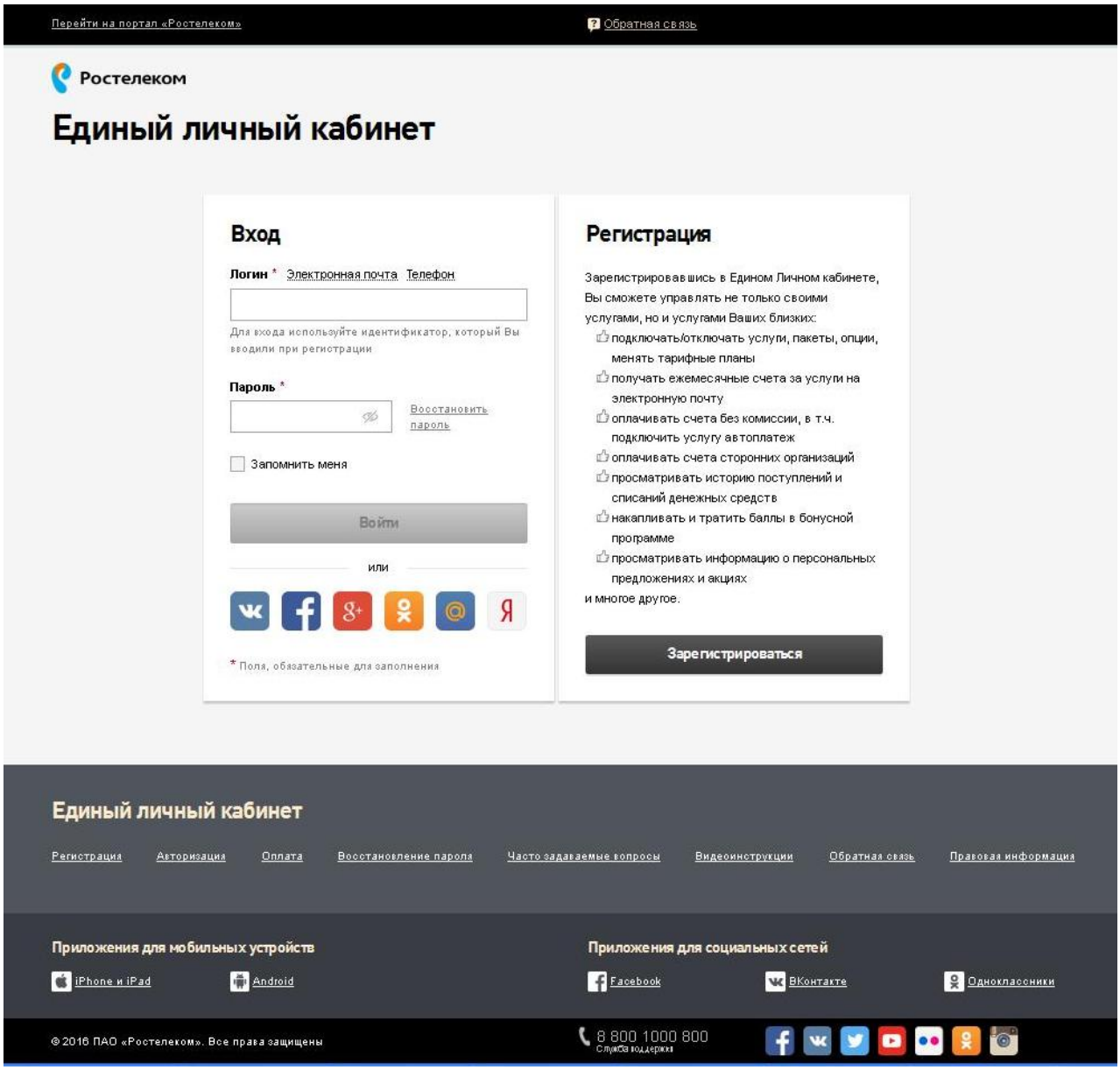


Рисунок 1.Страница авторизации Единого личного кабинета

4.2. Информирование о неподдерживаемой версии Интернет-браузера

Единый личный кабинет поддерживает следующие версии браузеров Internet Explorer от v. 10 и выше, Mozilla Firefox v. 17 и выше, Opera v. 18 и выше, Google Chrome v. 22 и выше, Safari v. 9 и выше, Vivaldi, Yandex и Amigo (последние текущие версии). Для остальных версий браузеров предусмотрено оповещение, что информация может отображаться некорректно, и приведены ссылки на скачивание более поздних версий.

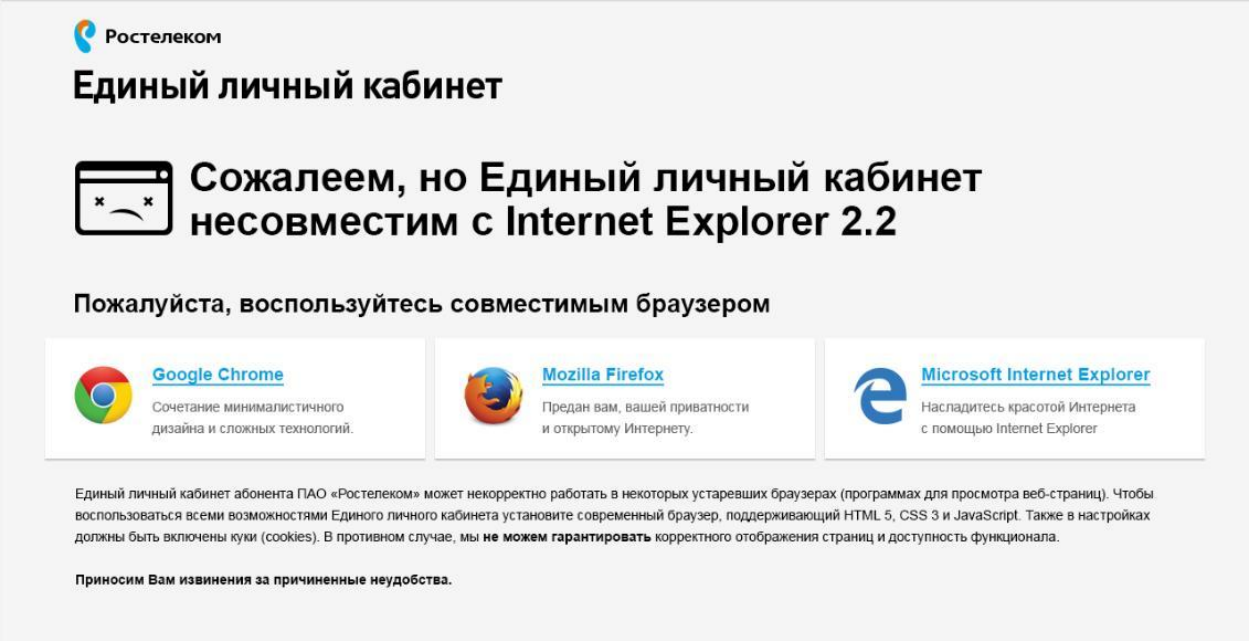


Рисунок 2. Пример отображения страницы с оповещением для неподдерживаемых браузеров

4.3. Регистрация

Для регистрации в Едином личном кабинете необходимо нажать на клавишу «Зарегистрироваться» со страницы авторизации.

4.3.1. Первый шаг

На первом шаге регистрации необходимо заполнить поля:

- Электронная почта/мобильный телефон.

Адрес электронной почты/номер мобильного телефона будет использоваться для подтверждения регистрации, входа, восстановления пароля. Номер телефона необходимо ввести в формате +7 (9xx) xxx-xx-xx. Если формат вводимых данных некорректный, то отображается всплывающее сообщение о неверном формате. При вводе осуществляется проверка на уникальность адреса электронной почты/номера мобильного телефона. Нельзя зарегистрировать учетную запись с уже существующим электронным адресом/номером мобильного телефона.

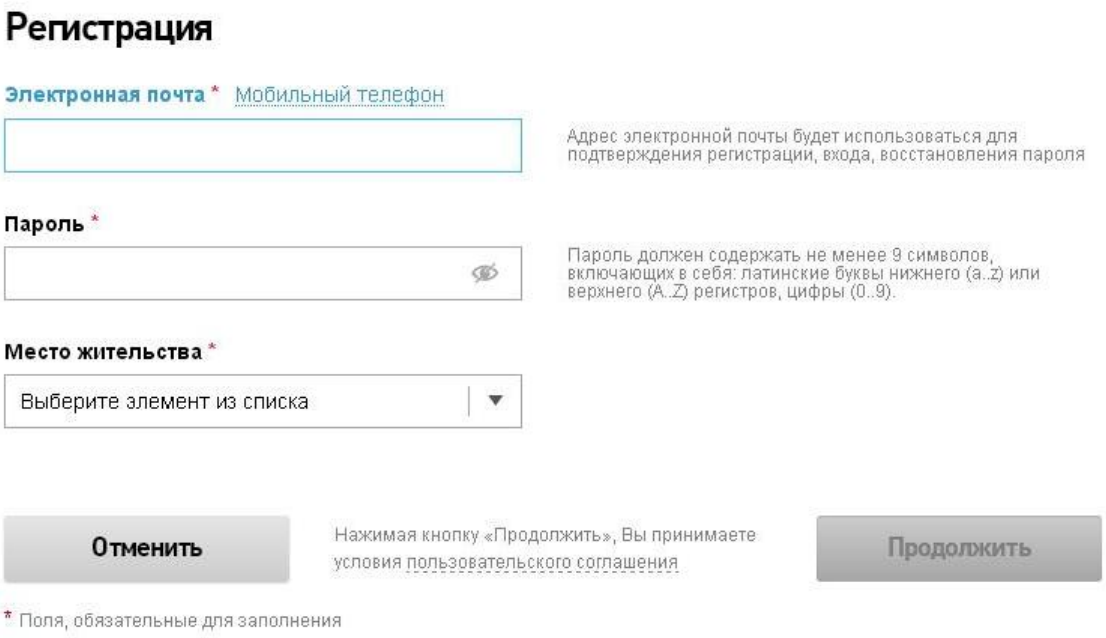


Рисунок 3.Страница регистрации. Шаг 1. Ввод адреса электронной почты

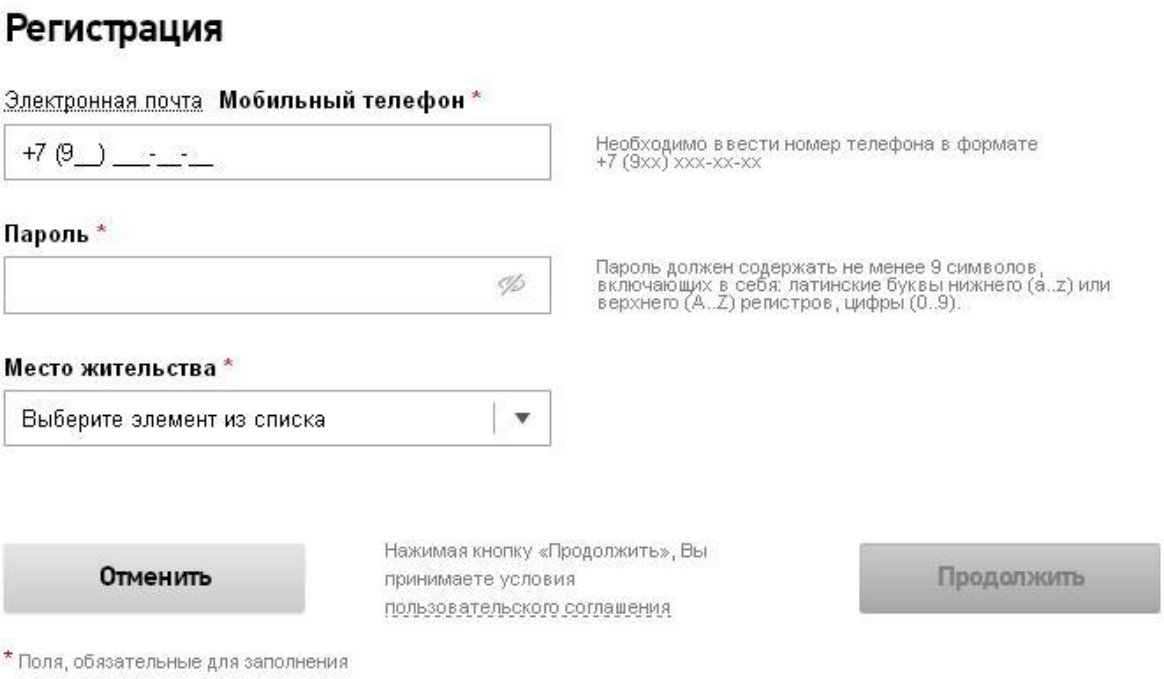


Рисунок 4. Страница регистрации. Шаг 1. Ввод номера мобильного телефона

- Пароль

Пароль должен содержать не менее 9 символов, включающих в себя: латинские буквы нижнего (a..z) или верхнего (A..Z) регистров, цифры (0..9). При нажатии на иконку скрытия/открытия пароля («глаз») и удерживании ее введенное значение пароля отобразится в незашифрованном виде.

- Место жительства

Если указанный пользователем регион не совпадает с регионом, определенным по IP-адресу пользователя или по cookie-файлам пользователя с Портала RT.ru, справа от поля появится текст со ссылкой: «… а возможно: <регион>», при нажатии на ссылку <регион> произойдет подстановка региона в поле «Место жительства».

Рисунок 5. Страница регистрации. Шаг 1. Ввод места жительства

Все поля являются обязательными для заполнения. После заполнения полей необходимо нажать на кнопку «Продолжить» (после корректного заполнения всех полей кнопка «Продолжить» становится активной). «Нажимая кнопку «Продолжить» Вы принимаете условия пользовательского соглашения», где слова «пользовательского соглашения» оформлены ссылкой, при нажатии на которую открывается модальное окно с текстом пользовательского соглашения.

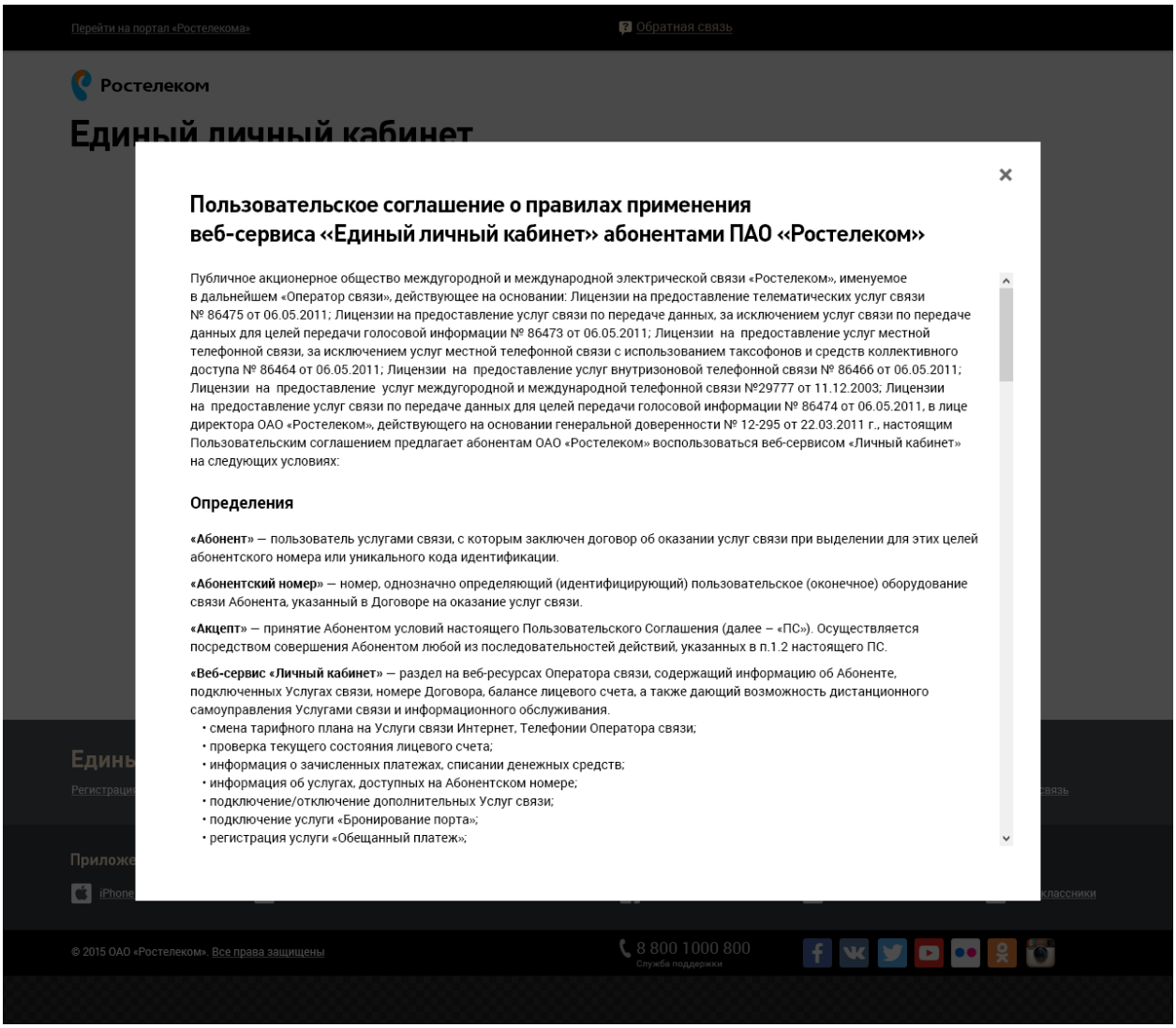


Рисунок 6. Страница регистрации. Шаг 1. Модальное окно с текстом пользовательского соглашения

4.3.2. Второй шаг

На втором шаге необходимо подтвердить регистрацию с помощью адреса электронной почты или номера мобильного телефона.

В случае если в качестве логина указан адрес электронной почты, ЕЛК отправляет письмо, содержащее ссылку для подтверждения учетной записи.

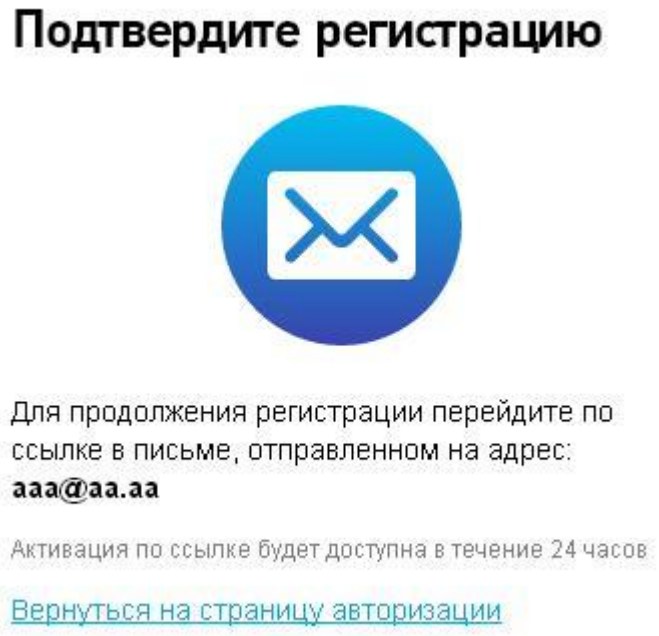


Рисунок 7. Страница регистрации. Шаг 2. Подтверждение регистрации по адресу электронной почты

При переходе по ссылке в письме происходит проверка срока действия ссылки. Если срок действия ссылки истек (активация по ссылке доступна в течение 24 часов), то открывается страница авторизации с сообщением: *«К сожалению, время выполнения операции истекло»*. Если срок действия ссылки не истек, то выполняется переход к следующему пункту сценария.

В случае если в качестве логина указан номер мобильного телефона ЕЛК отправляет SMS, содержащее код для подтверждения учетной записи.

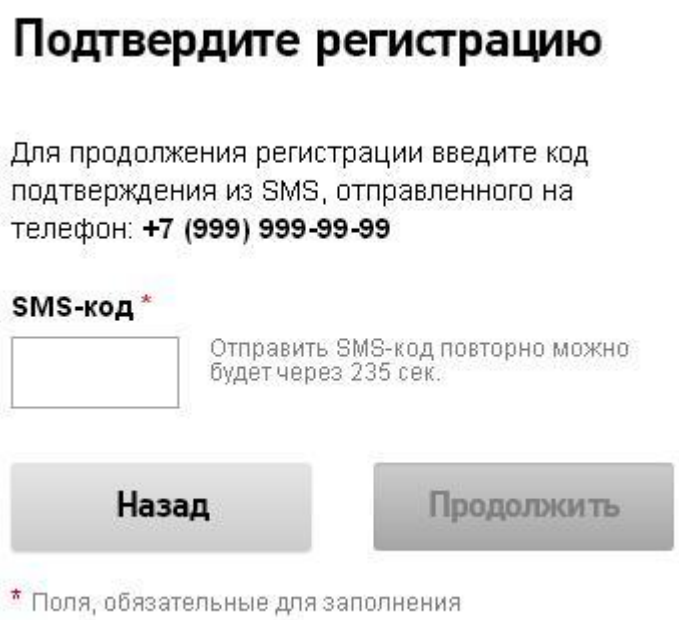


Рисунок 8. Страница регистрации. Шаг 2. Подтверждение регистрации по номеру мобильного телефона

При вводе кода происходит проверка срока действия кода подтверждения (по умолчанию срок действия кода – 5 минут): если срок действия кода подтверждения истек, то справа от поля «SMS-код» отображается текст: «Не пришло сообщение?» и ссылка «Отправить SMS-код повторно», сверху отобразиться сообщение: «Срок действия кода подтверждения истек». Если код подтверждения некорректный, то сверху пользователю отображается сообщение: «*Код подтверждения указан неверно*». Если код корректный, то выполняется переход к следующему пункту сценария.

4.3.3. Третий шаг

После успешного подтверждения регистрации по электронной почте или по SMS открывается страница для привязки лицевых счетов к Единому личному Кабинету. Пользователю предлагается привязать все свои лицевые счета, а также лицевые счета своих близких, которыми он хотел бы управлять к своей учетной записи.

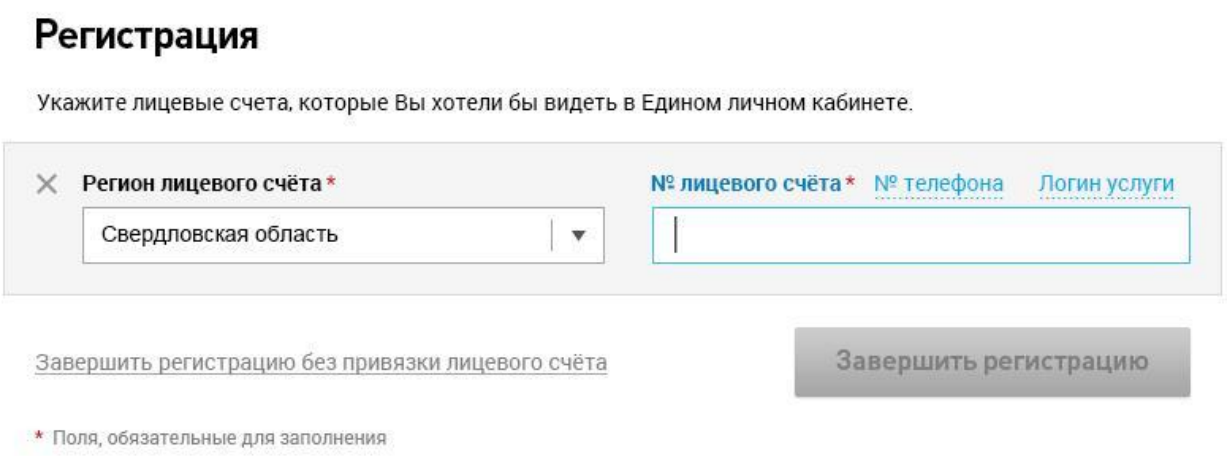


Рисунок 9. Страница регистрации. Шаг 3. Привязка лицевого счета

4.3.3.1. Без привязки лицевого счета

Также у пользователя есть возможность завершить регистрацию без привязки ЛС. Для завершения регистрации необходимо пройти по ссылке «Завершить регистрацию без привязки лицевого счета», при нажатии на которую завершается регистрация в ЕЛК без привязки лицевых счетов к учетной записи, и открывается главная страница ЕЛК.

Ростелеком

Единый личный кабинет

Добро пожаловать!

Рады видеть вас в Едином личном кабинете. Давайте познакомимся поближе. Укажите, пожалуйста, персональные данные в профиле пользователя.

Задать вопрос
Консультант онлайн

Спасибо за регистрацию в Едином личном кабинете!

Оформите заявку на подключение новой услуги от ОАО «Ростелеком»: Домашний интернет, Интерактивное телевидение, Домашний телефон, и наш специалист свяжется с Вами в удобное для Вас время.

Заказать новую услугу

Не видите некоторых своих услуг? Хотите управлять услугами своих родных и близких? Привяжите лицевой счёт, на котором они находятся, к Единому личному кабинету.

Привязать лицевой счёт

Оплата

Банковская карта
Время зачисления: мгновенно
Оплатить

Обещанный платёж
Время зачисления: мгновенно
Оплатить

Карта оплаты Ростелеком
Время зачисления: мгновенно
Оплатить

Кошелёк Яндекс.Деньги
Время зачисления: до 2-х дней
Оплатить

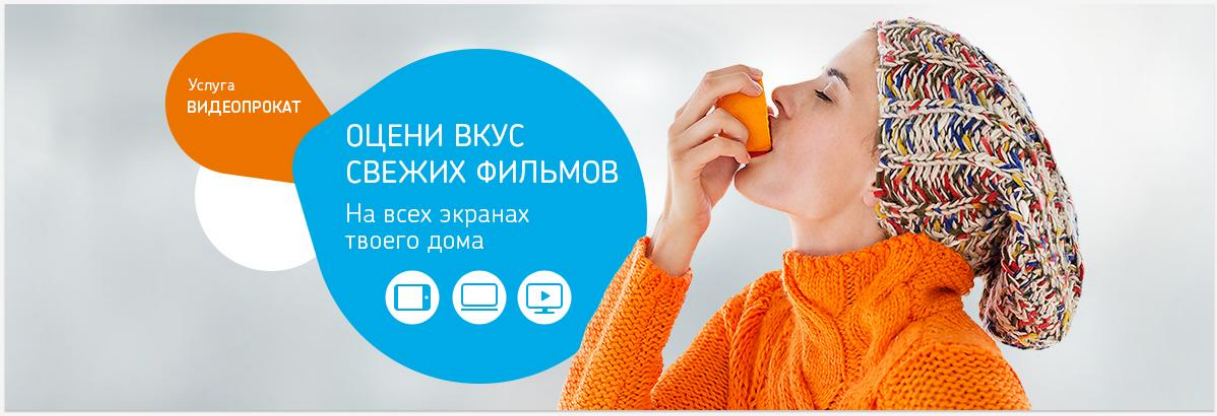
Перемещение между счетами
Время зачисления: мгновенно
Оплатить

Оплата услуг сторонних организаций
Оплатить

Правила автопополнения

Об автопополнении

Автопополнение — это автоматическое пополнение выбранного вами лицевого счёта со счёта банковской карты (без взимания комиссии).
Для настройки автопополнения потребуется привязка Вашей банковской карты, с которой будет производиться списание денежных средств



© 2015 ОАО «Ростелеком». Все права защищены

Рисунок 10. Страница регистрации. Завершение регистрации без привязки лицевого счета

4.3.3.2. С привязкой лицевого счета

Для привязки лицевого счета необходимо заполнить поля:

- Регион лицевого счета
- № лицевого счета/№ телефона/Логин услуги

Если пользователь нажимает на переключатель «№ телефона», ему необходимо ввести номер Домашнего телефона.

При нажатии на ссылку «Логин услуги», в раскрывающемся списке необходимо выбрать тип услуги («Домашний Интернет» или «Интерактивное телевидение»), и ввести логин услуги.

Обратите внимание, при вводе логина услуги, происходит привязка всего лицевого счета и всех находящихся на нем услуг.

Если поле «№ лицевого счета/№ телефона/Логин услуги» не заполнено, то рамка поля выделена, синим цветом. В момент начала ввода для № ЛС и логина услуги и в момент ввода № телефона полностью, рамка поля выделяется зеленым, и на странице появляется блок для добавления следующего ЛС.

Далее, при нажатии на ссылку «Добавить лицевой счет» на странице появится блок для добавления второго ЛС. ЕЛК обеспечивает возможность добавления не более 5 ЛС.

Рисунок 11. Страница регистрации. Шаг 3. Добавление лицевого счета

У пользователя также есть возможность удалить блок добавления лицевого счета, нажав на крестик в левом верхнем углу.

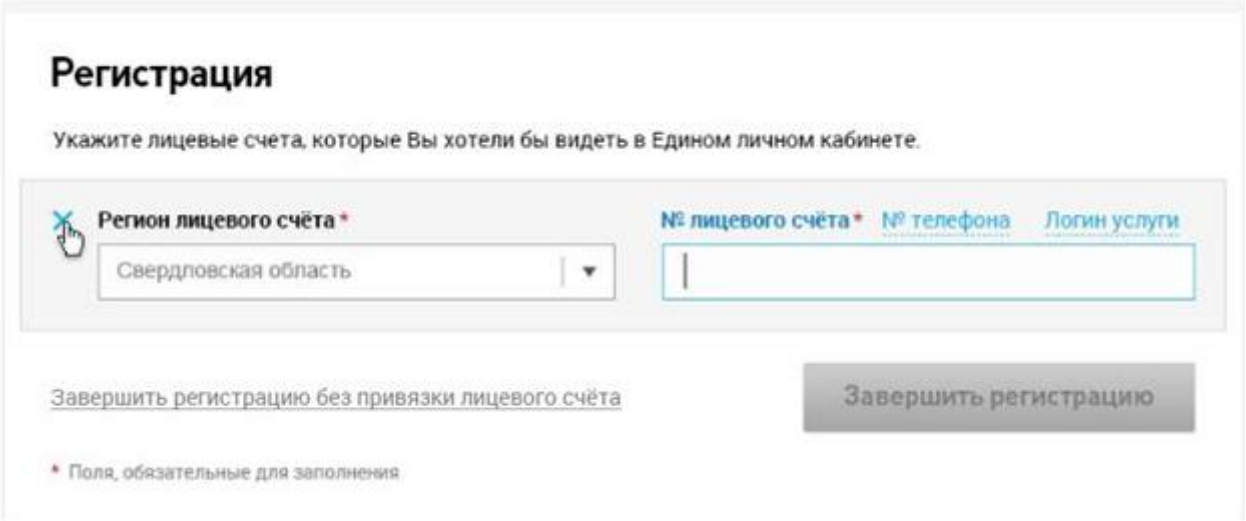


Рисунок 12. Страница регистрации. Шаг 3. Удаление блока добавления лицевого счета

Пользователь нажимает на кнопку «Завершить регистрацию», после этого происходит переход к следующему шагу сценария. Далее, ЕЛК последовательно выполняет проверку возможности привязки лицевых счетов.

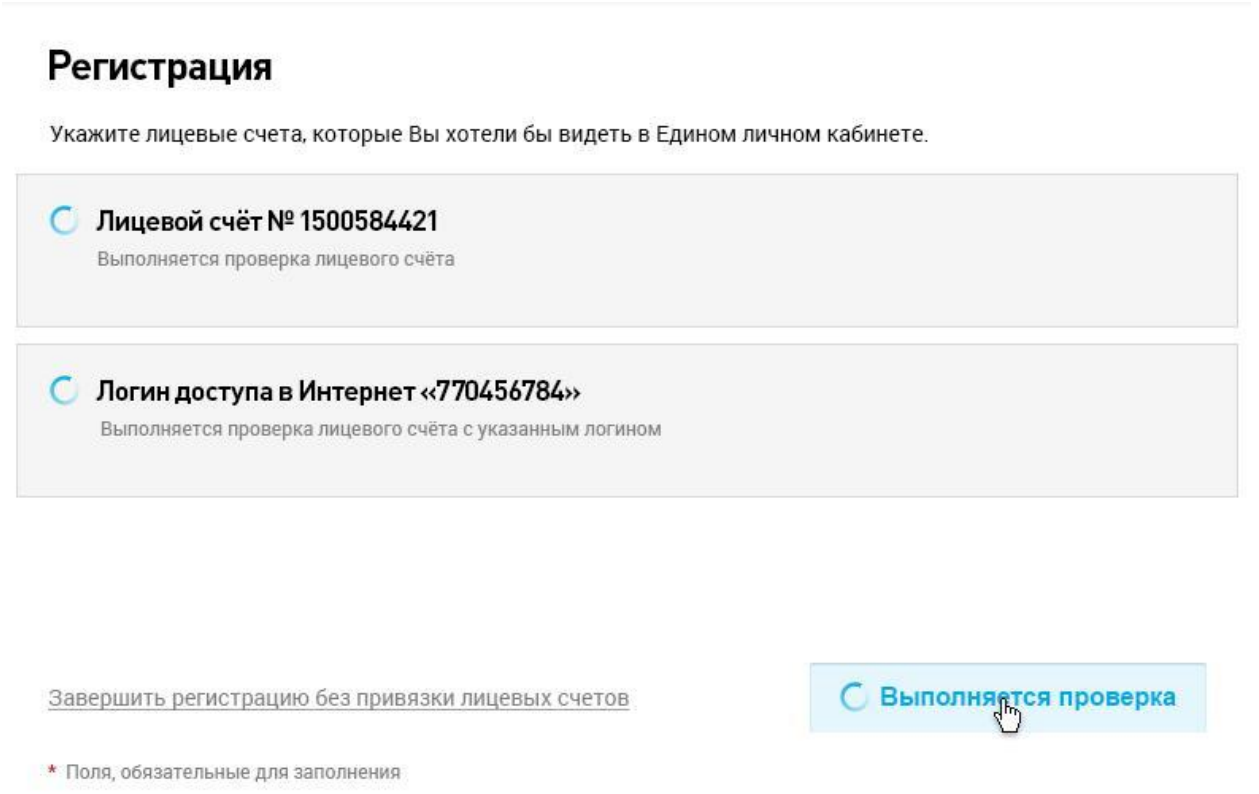


Рисунок 13. Страница регистрации. Шаг 4. Проверка возможности привязки лицевых счетов

В случае если при проверке возможности привязки ЛС возникли ошибки, на странице отображается результат проверки.

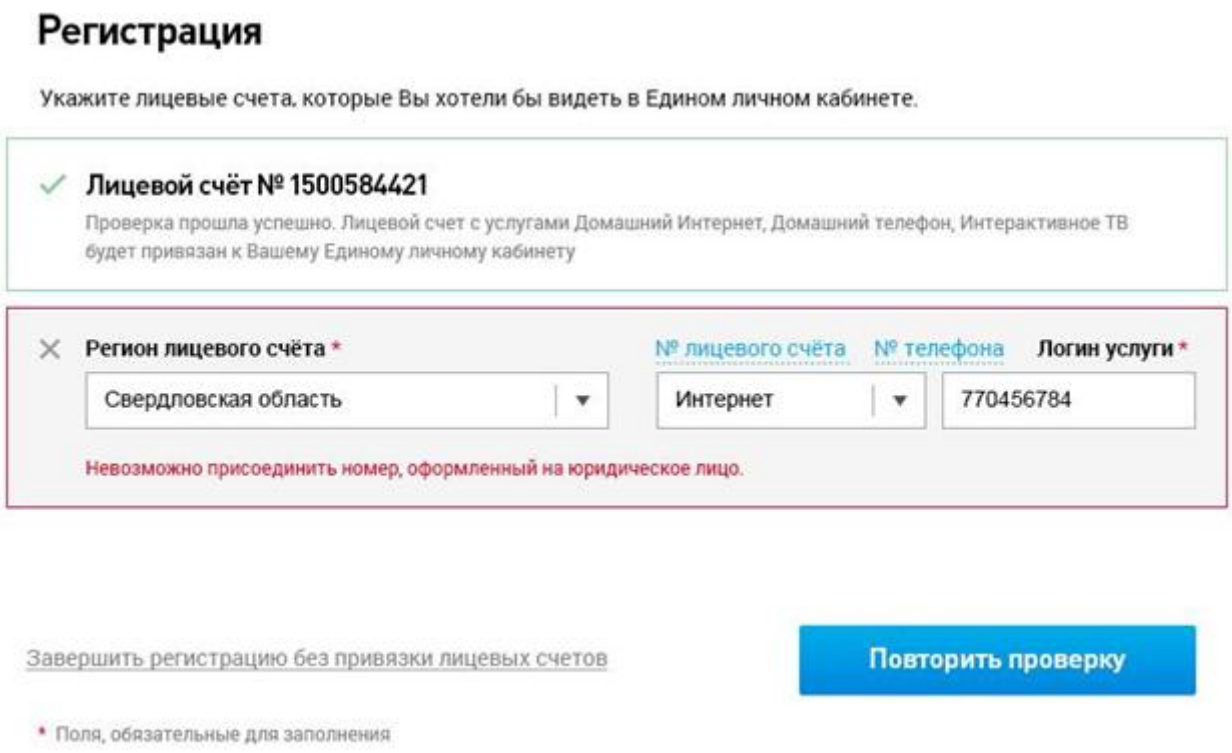


Рисунок 14. Страница регистрации. Шаг 4. Результат неуспешной проверки доступности ЛС для привязки

При нажатии на кнопку «Повторить проверку», происходит повторная проверка возможности привязки лицевых счетов.

При отсутствии непроверенных лицевых счетов или лицевых счетов, недоступных для привязки, кнопка «Повторить проверку» меняет свое название на «Завершить регистрацию».

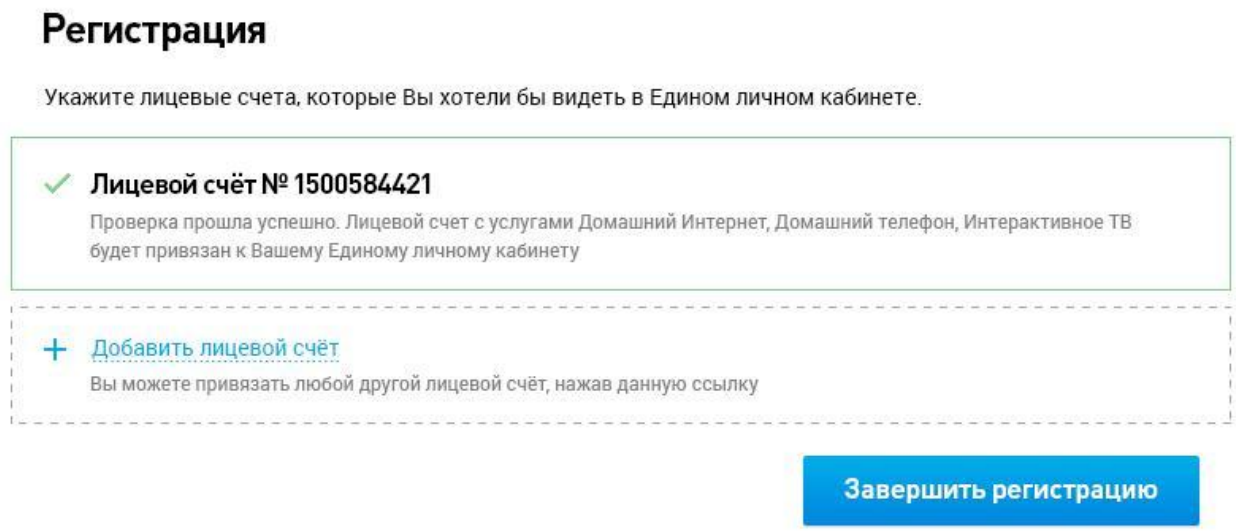


Рисунок 15. Страница регистрации. Шаг 4. Результат успешной проверки доступности ЛС для привязки

В случае если в результате проверки отсутствуют ЛС, доступные для привязки к Единому личному кабинету, то процедуру регистрации можно завершить, нажав на ссылку «Завершить регистрацию без привязки лицевых счетов».

После нажатия на кнопку «Завершить регистрацию» открывается главная страница ЕЛК. Если пользователь завершал регистрацию без привязки ЛС, на ней отображается пустая учетная запись, если в процессе регистрации ЛС были привязаны к учетной записи, отображаются неавторизованные ЛС.

4.4. Авторизация

Авторизоваться в ЕЛК можно либо введя логин/электронную почту/номер мобильного телефона и пароль на странице авторизации, либо через аккаунты социальных сетей.

Логин используется для входа в учетную запись, которая зарегистрирована в предыдущей версии Единого личного кабинета (lk.rt.ru).

Адрес электронной почты или номер мобильного телефона используется для входа в учетную запись, которая зарегистрирована в текущей версии Единого личного кабинета (lk-new.rt.ru).

4.4.1. Авторизация по логину/адресу электронной почты/номеру мобильного телефона и паролю

В этом случае на странице авторизации необходимо ввести логин/электронную почту/номер мобильного телефона и пароль.

При нажатии на иконку скрытия/открытия пароля («глаз») и удерживании ее, введенное значение пароля отобразится в незашифрованном виде.

При авторизации под учетной записью Единого личного кабинета осуществляется проверка корректности введенных параметров (логин/электронная почта/номер мобильного телефона, пароль), если пара логин[1]-пароль введена неверно, то отображается сообщение, что Вы неверно ввели пару логин-пароль.

Для удобства можно воспользоваться сервисом запоминания пользователя. Для этого необходимо установить галочку «Запомнить меня». Если при авторизации галочка установлена, при последующих входах в Единый личный кабинет авторизация происходит автоматически (сессия пользователя становится активна на протяжении 30 суток).

В случае если пользователь забыл пароль от своего Единого личного кабинета, он может воспользоваться сервисом напоминания пароля (приведен в п.4.5).

[1] здесь и далее термин «Логин» также предусматривает электронный адрес и номер мобильного телефона

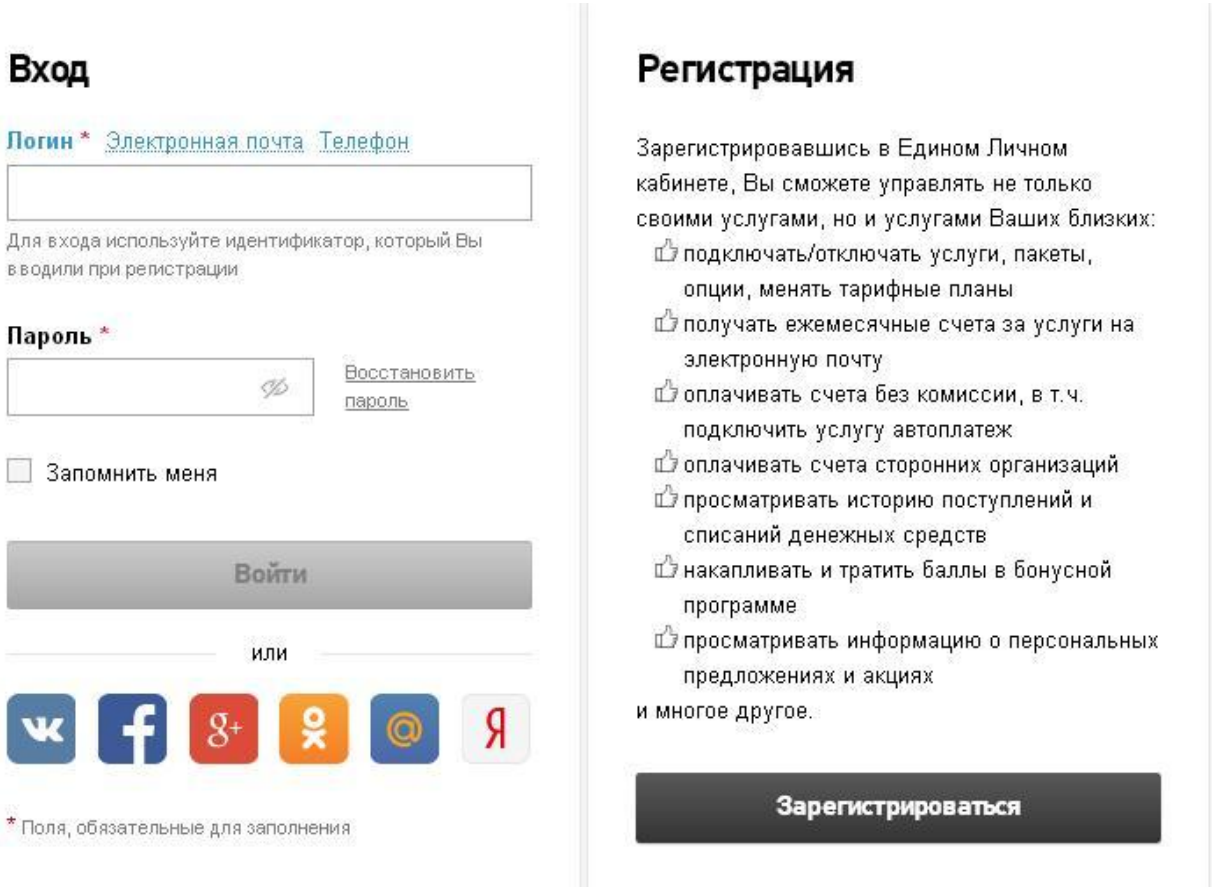


Рисунок 16. Страница авторизации

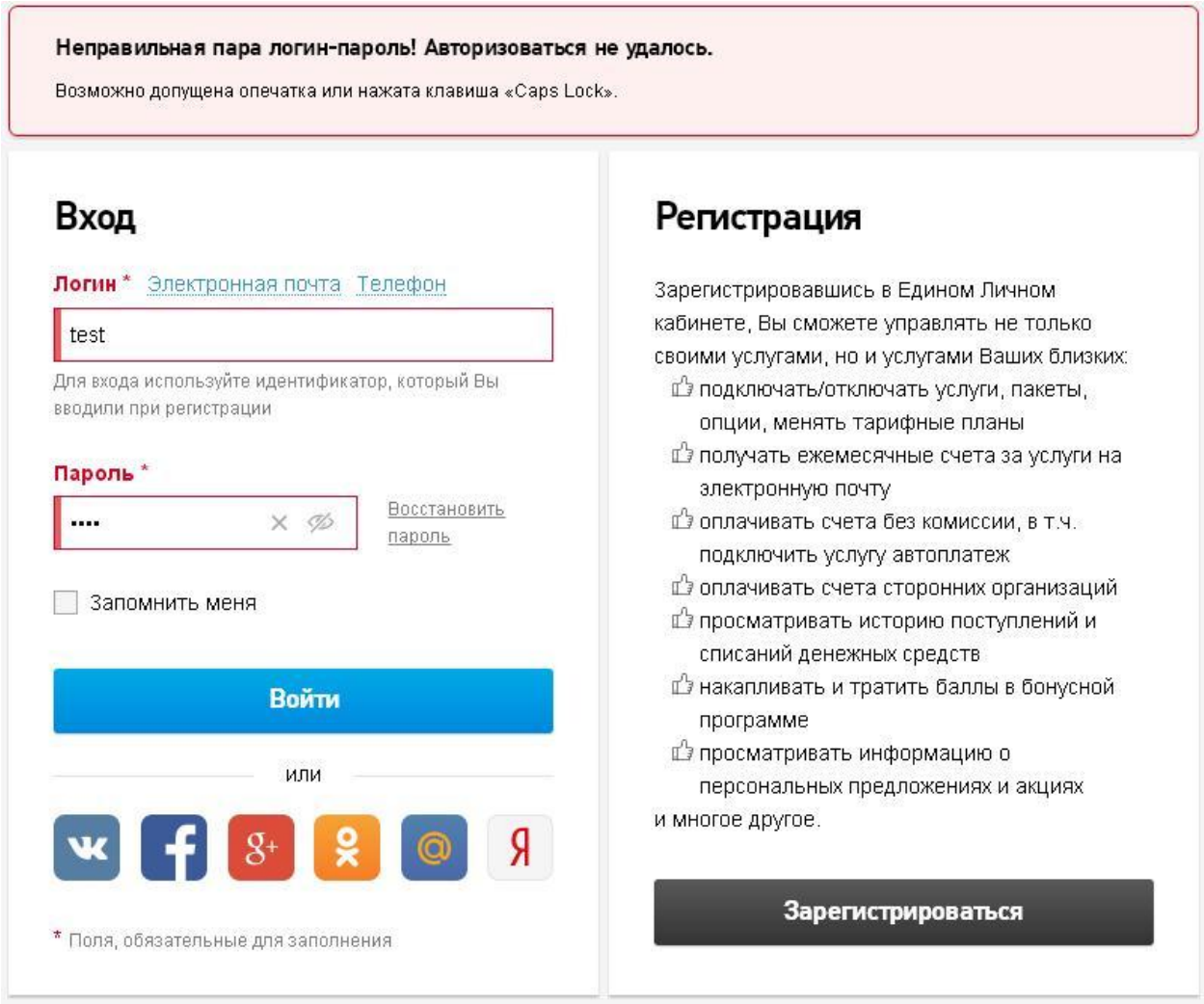


Рисунок 17. Страница авторизации с неверным вводом логина/пароля

4.4.2. Авторизация по иконке системы авторизации социальных сетей

В этом случае необходимо перейти по иконке социальной сети на странице авторизации ЕЛК.

Если сессия социальной сети неактивна, то открывается страница авторизации в социальной сети. На странице необходимо ввести логин и пароль аккаунта социальной сети. Если сессия социальной сети активна, то происходит переход к следующему шагу сценария.

Если привязка текущего аккаунта социальной сети к Единому личному кабинету ранее не создавалась, то пользователю отобразится сообщение о необходимости авторизоваться в Едином личном кабинете для дальнейшей привязки к учетной записи аккаунта социальной сети. Для этого на открывшейся странице авторизации в Едином личном кабинете необходимо ввести логин и пароль учетной записи Единого личного кабинета.

Если привязка текущего аккаунта социальной сети к Единому личному кабинету была создана ранее, то осуществляется вход в учетную запись Единого личного кабинета под аккаунтом социальной сети, после чего открывается главная страница ЕЛК.

4.5. Восстановление доступа

Сервис восстановления пароля активируется при нажатии ссылки «Восстановить пароль» на странице авторизации Единого личного кабинета.

Если пользователь нажимает на ссылку «Восстановить пароль» осуществляется переход на страницу, где необходимо ввести логин/адрес электронной почты/номер мобильного телефона, который был введен пользователем при регистрации в ЕЛК. Далее ЕЛК выполняет проверку наличия учетной записи с введенным логином.

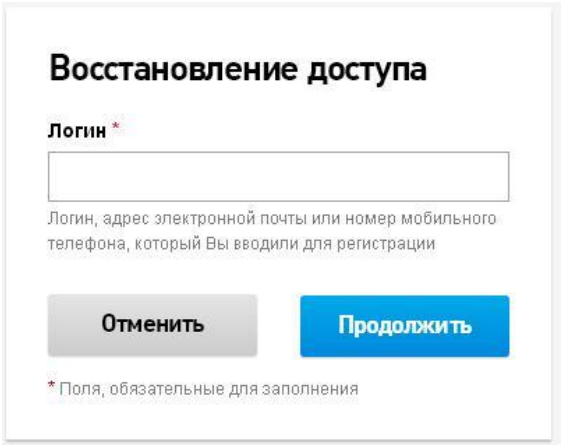


Рисунок 18. Страница восстановления пароля

Если пользователь вводит логин и нажимает на ссылку «Восстановить пароль», ЕЛК сразу выполняет проверку наличия учетной записи с введенным логином.

Если учетная запись с указанным логином не найдена, ЕЛК отображает страницу с соответствующим сообщением и сценарий завершается.

Также, ЕЛК определяет способ регистрации найденной УЗ (по логину, адресу электронной почты, номеру мобильного телефона) и наличие контактных данных в профиле пользователя:

- адрес электронной почты – для способов регистрации по логину, адресу электронной почты;
- номер мобильного телефона - для способа регистрации по номеру мобильного телефона.

Если контактные данные не найдены, то ЕЛК отображает страницу с сообщением: «*К сожалению, восстановление доступа для учетной записи с указанным логином невозможно. Обратитесь в службу поддержки*» где слова «службу поддержки» оформлены ссылкой ведущую на форму обратной связи. Сценарий завершается. Если контактные данные найдены, то выполняется переход к следующему шагу сценария.

4.5.1. Восстановление доступа через логин/адрес электронной почты

После проверки контактных данных пользователю отображается сообщение о том, что на указанный адрес электронной почты будет отправлена ссылка для восстановления доступа в Единый личный кабинет. При нажатии на кнопку «Продолжить» на указанный адрес электронной почты направляется письмо, в котором содержатся: инструкция, ссылка для продолжения процедуры восстановления пароля, а также код активации.

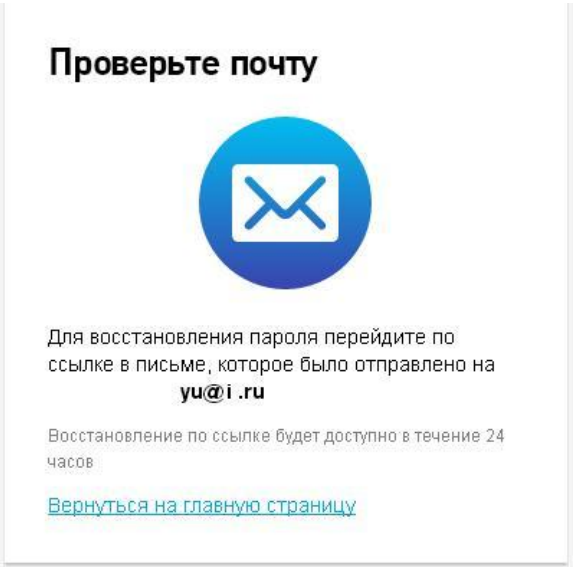


Рисунок 19.Страница с подтверждением об отправке письма для восстановления пароля

При переходе по ссылке в письме происходит проверка срока действия ссылки. Если срок действия ссылки истек (активация по ссылке доступна в течение 24 часов), то открывается страница авторизации с сообщением: *«К сожалению, время выполнения операции истекло»*. Если срок действия ссылки не истек, то открывается страница авторизации.

При переходе по ссылке из письма открывается страница, на которой пользователь должен указать присланный код активации, а также новый пароль.

После нажатия кнопки «Сохранить» открывается страница с сообщением «Пароль успешно изменен». Также предлагается войти в ЕЛК под новым паролем, перейдя по ссылке «Перейти на страницу авторизации».

4.5.2. Восстановление доступа через номер мобильного телефона

После проверки контактных данных пользователю отображается сообщение о том, что на номер мобильного телефона будет отправлен код подтверждения для восстановления доступа в Единый личный кабинет.

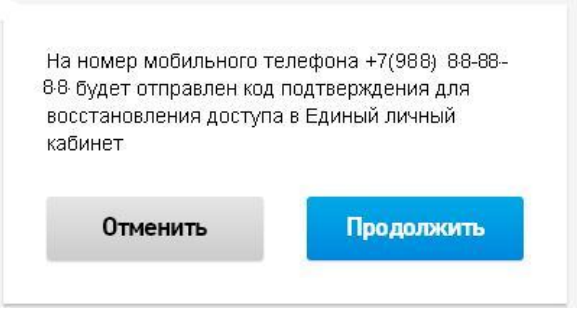


Рисунок 20.Страница с подтверждением об отправке SMS для восстановления пароля

При нажатии на кнопку «Продолжить» на указанный номер мобильного телефона отправляется SMS с кодом подтверждения. Далее открывается страница для ввода кода подтверждения. Кнопка «Подтвердить» - активна в случае, когда поле «SMS-код» заполнено.

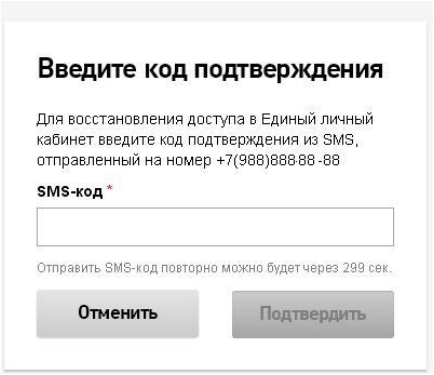


Рисунок 21. Страница с информацией об отправке SMS для восстановления пароля

По умолчанию срок действия кода – 5 минут. Если срок действия кода подтверждения истек, то справа от поля «SMS-код» отображается текст «Не пришло сообщение?» и ссылка «Отправить SMS-код повторно», поле для ввода кода становится неактивным;

Если введённый пользователем код корректный, то открывается страница, на которой пользователь должен указать новый пароль.

После нажатия кнопки «Сохранить» открывается страница с сообщением «Пароль успешно изменен». Также предлагается войти в ЕЛК под новым паролем, перейдя по ссылке «Перейти на страницу авторизации».

4.6. Главная страница

Основной страницей в Едином личном кабинете является Главная страница, на которой представлена краткая информация по всем присоединенным лицевым счетам и услугам на них и возможным сервисам.

4.6.1. Заголовочная часть

В верхней части страницы располагаются ссылка на сайт «Ростелеком», ссылка «Помощь», при нажатии на которую отображается выпадающий список, содержащий ссылки: «Частые вопросы», «Руководства пользователя», «Видеоинструкции», «Обратная связь». Также в верхней части страницы расположена информация о бонусном балансе программы «БОНУС» (кроме абонентов Макрорегионального филиала «Волга» и «Москва»). Также там может быть размещен блок с уведомлениями, в котором публикуется информация о планируемых работах, новостные сообщения и т. п.

В правом верхнем углу указан логин учетной записи в виде ссылки, при переходе по которой открывается список с настройками ЕЛК. Название открывающегося списка определяется на основе информации, имеющейся в профиле Пользователя (логин/адрес электронной почты/номер мобильного телефона/ФИО) и тд.

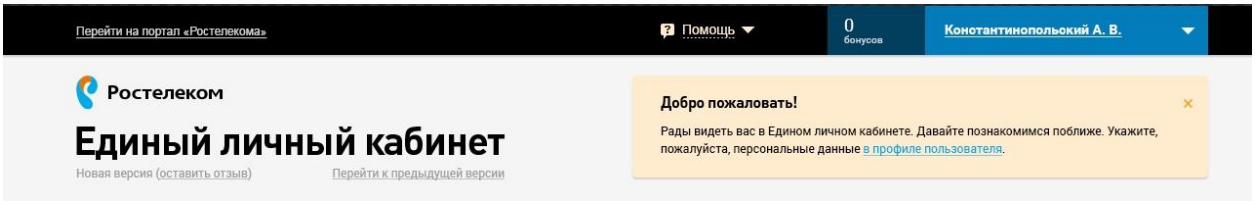


Рисунок 22. Главная страница. Пример отображения заголовочной части.

Выпадающий список с настройками содержит следующие пункты:

- «Персональная информация» – при выборе данного пункта выполняется переход к странице профиля Пользователя;
- «Привязка к соцсетям» - при выборе данного пункта выполняется переход к странице с привязками аккаунтов социальных сетей к ЕЛК;
- «Уведомления» - при выборе данного пункта выполняется переход к странице с перечнем всех уведомлений;
- «Архив действий» - при выборе данного пункта выполняется переход к странице с информацией о пользовательских действиях в ЕЛК;
- ссылка «Опрос пользователя», при нажатии на которую выполняется переход к анкете «Оцените удобство Единого личного кабинета»;
- «Выйти из Единого личного кабинета» - при выборе данного пункта выполняется выход из ЕЛК.

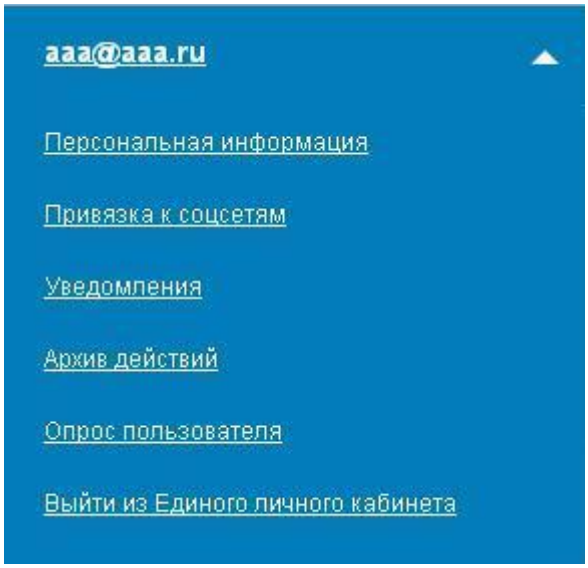


Рисунок 23. Главная страница. Заголовочная часть. Пример отображения выпадающего списка с настройками

Под заголовком «Единый личный кабинет» есть возможность оставить отзыв о новой версии Единого личного кабинета, перейдя по соответствующей ссылке. Так же возможен переход на предыдущую версию Единого личного кабинета, для перехода необходимо нажать на ссылку «Перейти к предыдущей версии».

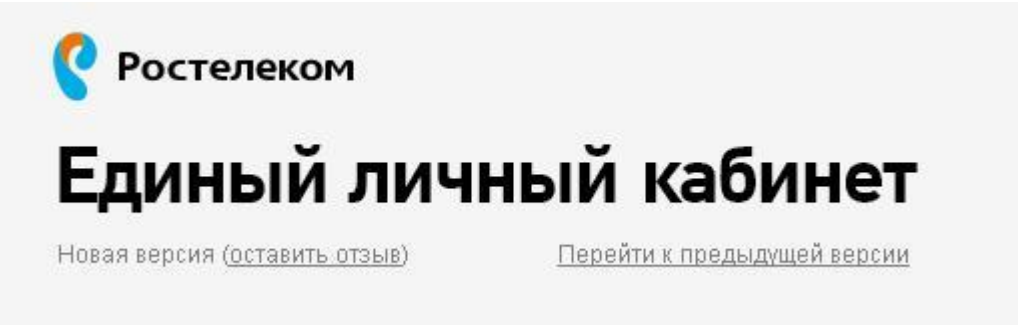


Рисунок 24. Главная страница. Заголовочная часть. Пример отображения главного заголовка

4.6.2. Центральная часть

Главная страница открывается автоматически при входе в Единый личный кабинет под учетной записью и представляет собой набор блоков.

В центральной части расположены основные блоки: «Мои лицевые счета», «Оплата», «Правила автопополнения», Программа «БОНУС».

4.6.2.1. Блок с лицевыми счетами

4.6.2.1.1. При отсутствии лицевых счетов

В случае если к учетной записи не присоединено ни одного ЛС, в данном разделе отображаются:

- При первом входе в Единый личный кабинет (сразу после регистрации):

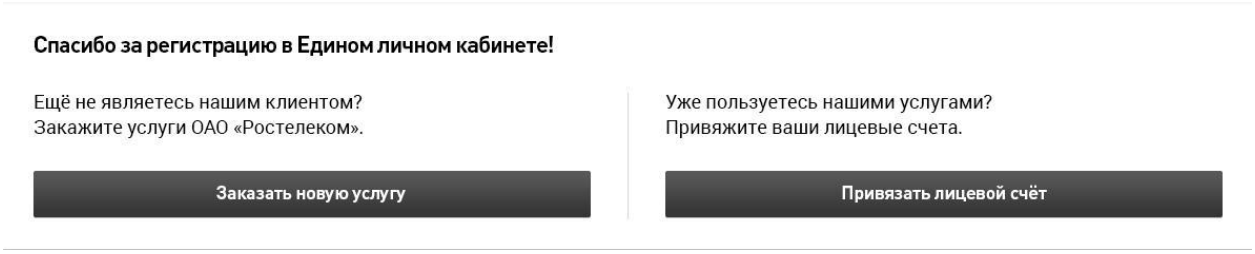


Рисунок 25. Пример отображения блока с ЛС при отсутствии привязанных к учетной записи ЛС (при первом входе в ЕЛК после регистрации)

- При повторном последующем входе в Единый личный кабинет:

Рисунок 26.Пример отображения блока с ЛС при отсутствии привязанных к учетной записи ЛС (при повторном входе в ЕЛК)

4.6.2.1.2. При наличии привязанных лицевых счетов

В случае если к учетной записи присоединен один или несколько ЛС, в разделе отображаются:

- Строка поиска.

Строка поиска отображается в случае, если на учетной записи 10 и более ЛС. Обеспечивает поиск ЛС по номеру ЛС или псевдониму ЛС. Строка поиска содержит фильтры: для осуществления поиска по всем ЛС («Все счета»), по ЛС с положительным балансом, по ЛС с отрицательным балансом и по ЛС, у которых баланс не определен («Недоступно»).

При вводе значения в строку поиска перечень ЛС, удовлетворяющих условию, отображается в раскрывающемся списке. При выходе из строки поиска на странице отображаются только

результаты поиска (остальные значения отфильтровываются). При удалении введенного значения из строки поиска на главной странице отображается полный список привязанных ЛС.

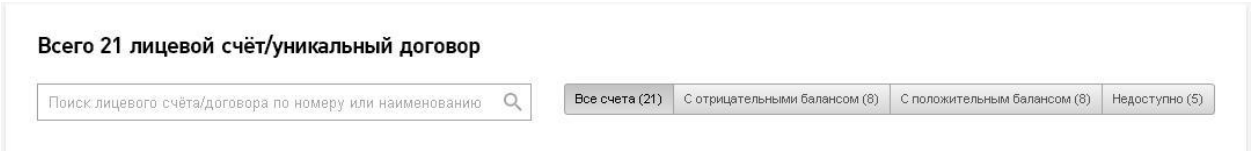


Рисунок 27. Пример пустой страницы поиска

- Блоки лицевых счетов и услуг

Содержание блока зависит от настроенного режима отображения – эконом-режим и обычный режим. Также различается отображение для авторизованного и неавторизованного лицевого счета. После привязки лицевой счет не авторизован. Пользователю необходимо авторизовать лицевой счет для того чтобы управлять услугами (менять тарифные планы, настраивать тарифные опции), просматривать подробную детализацию, историю платежей и начислений денежных средств или загружать счета на оплату. Сценарий авторизации лицевого счета приведен в п. 4.8

В обычном режиме (при отключенном эконом-режиме) в блоке лицевого счета и услуг отображаются:

Для неавторизованного лицевого счета:

- Номер ЛС;
- Псевдоним ЛС. В случае если Пользователь не присвоил псевдоним ЛС, то отображается только номер ЛС;
- Иконка для редактирования псевдонима.
- Остаток на <*дата*> в <*время*>», где дата и время – дата и время получения данных по балансу и иконка для обновления данных по балансу;
- Баланс ЛС - положительное значение баланса отображается синим шрифтом, отрицательное значение баланса – оранжевым шрифтом;
- Информация об автопополнении;
- Кнопка «Подробнее о счёте»;
- Иконка, соответствующая типу услуги;
- Тип/псевдоним услуги.

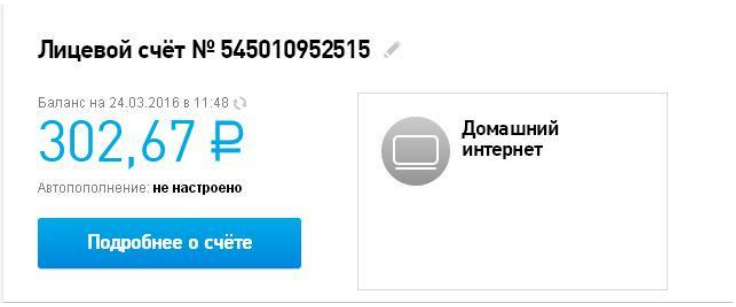


Рисунок 28. Пример отображения блока неавторизованного ЛС с услугами в обычном режиме

Для авторизованного лицевого счета:

- Номер ЛС (для лицевых счетов макрорегиональных филиалов, перешедших на единую систему идентификации лицевых счетов, отображается новый номер лицевого счета, при наведении курсором во всплывающей подсказке отображается старый номер лицевого счета);
- Псевдоним ЛС. В случае если Пользователь не присвоил псевдоним ЛС, то отображается только номер ЛС;
- Иконка для редактирования псевдонима;
- Остаток на <*дата*> в <*время*>», где дата и время – дата и время получения данных по балансу и иконка для обновления данных по балансу;
- Баланс ЛС - положительное значение баланса отображается синим шрифтом, отрицательное значение баланса – оранжевым шрифтом;
- Информация о системе оплаты, где значение может быть – авансовая, кредитная;
- Информация об автопополнении;
- Информация о способе доставки счета. В случае если настроено 2 способа доставки, то отображаются все варианты;
- Кнопка «Подробнее о счёте».
- Иконка/иконки, соответствующая типу услуги, находящейся на этом лицевом счете;
- Тип/псевдоним услуги;
- Информация о логине;
- Информация об основной характеристике услуги. Для услуг «Домашний Интернет», «Домашний телефон», «Wi-Fi», «Облачная АТС» - информация о тарифе. Для услуги «Интерактивное телевидение - информация об основном пакете.
- Информация о подключении услуги к программе «БОНУС». Для услуг «Оборудование», «Wi-Fi», «Облачная АТС» - параметр не отображается (для всех МРФ, кроме МРФ «Волга» и «Москва»);
- Кнопка «Подробнее об услуге», при нажатии на которую выполняется переход на карточку услуги.

На Главной странице в блоке услуг оборудование не отображается. В случае если на ЛС учитывается только оборудование (услуги связи отсутствуют), то блок услуг отображается пустым.

В случае, если к учетной записи привязано более 10 ЛС, на Главной странице отображаются 10 ЛС, под блоком ЛС отображается блок, содержащий текст «Отображено <отображаемое количество> лицевых счетов» из <общее количество>» и ссылку «Нажмите, чтобы загрузить следующие <оставшееся количество> лицевых счетов», при нажатии на которую на Главной странице отображаются дополнительно следующие ЛС.

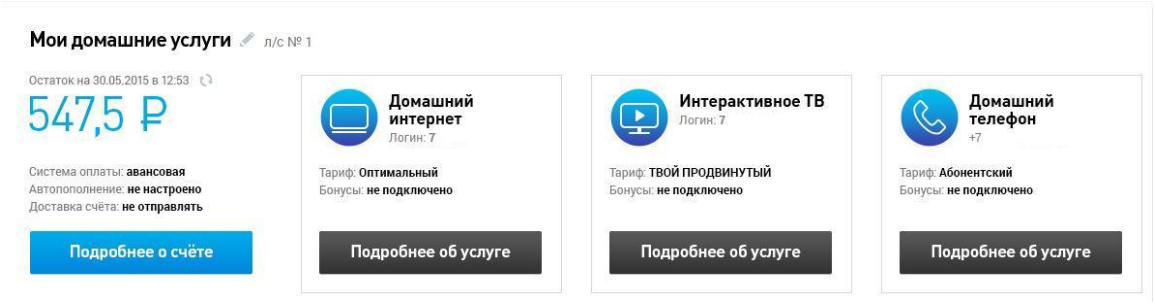


Рисунок 29.Пример отображения блока авторизованного ЛС с услугами в обычном режиме

- Блок заказа новой услуги / привязки лицевых счетов.

В блоке отображаются:

- Текст: «Оформите заявку на подключение новой услуги от ПАО «Ростелеком». Домашний Интернет, Интерактивное ТВ, телефон или пакетное предложение могут стать Вашими прямо сейчас» - текст располагается над кнопкой «Заказать новую услугу»;
- Кнопка «Заказать новую услугу» - при нажатии на кнопку выполняется переход к мастеру создания заявки на подключение услуги;
- Текст «Не видите некоторых своих услуг? Хотите оплатить услуги своих родных и близких? Привяжите лицевой счёт, на котором они находятся, к Единому личному кабинету» - текст располагается над кнопкой «Привязать лицевой счет»;
- Кнопка «Привязать лицевой счёт» - при нажатии на кнопку выполняется переход к мастеру присоединения ЛС.

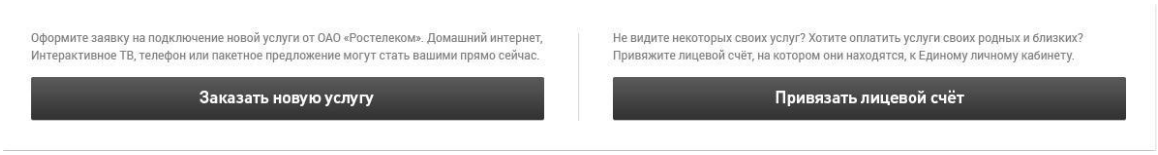


Рисунок 30. Пример отображения блока заказа новой услуги / привязки ЛС

При настроенном эконом-режиме в блоке лицевого счета и услуг отображаются:

- Номер ЛС;
- Псевдоним ЛС – в случае если Пользователь не присвоил псевдоним ЛС, то отображается только номер ЛС (сценарий присвоения псевдонима приведен в п.4.9);
- Иконка для редактирования псевдонима;
- Баланс ЛС - положительное значение баланса отображается синим шрифтом, отрицательное значение баланса – оранжевым шрифтом;
- Информация об автопополнении;
- Текст «Лицевой счёт отображён в кратком виде»;
- Ссылка «Нажмите, чтобы отобразить список услуг этого лицевого счёта». При нажатии на ссылку в блоке отображаются услуги данного ЛС;
- Кнопка «Подробнее о счете». При нажатии на кнопку открывается страница ЛС.

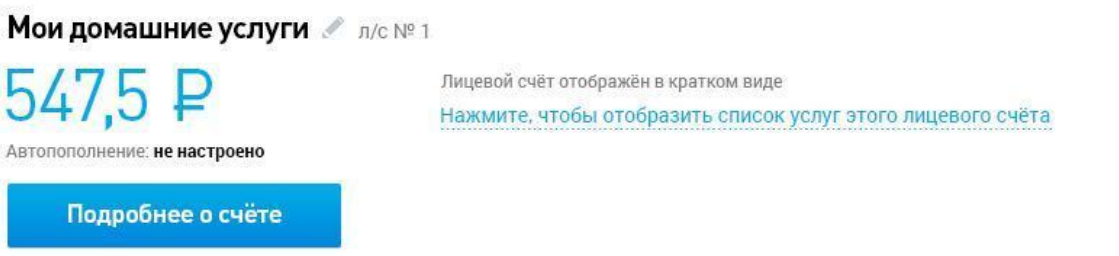


Рисунок 31. Пример отображения блока ЛС и услуг в эконом-режиме

4.6.2.2. Блок «Оплата»

Раздел «Оплата» не отображается, если к учетной записи ЕЛК привязаны только ЛС юридических лиц, которым не доступен «Обещанный платеж».

В разделе отображаются блоки с доступными для Вашего МРФ способами оплаты, а также ссылка «Мои карты», размещаемая под блоком первой привязанной карты, или под блоком непривязанной банковской карты, если привязанных карт нет.

Для каждого способа оплаты указаны: метка –иконка (соответствующая способу оплаты), наименование способа оплаты, время зачисления, кнопка «Оплатить».

Возможные отображаемые способы оплаты:

- Банковская карта (привязанная). Привязанных банковских карт может быть не более 3;
- Банковская карта (непривязанная);
- Карта оплаты Ростелеком;
- Обещанный платеж;
- Кошелёк Яндекс.Деньги;
- Оплата услуг сторонних организаций;
- Другие способы оплаты.

Ссылка «Мои карты» располагается под блоком первой привязанной карты, либо под блоком непривязанной банковской карты, если привязанных карт нет. При нажатии на ссылку выполняется переход к странице с перечнем привязанных банковских карт.

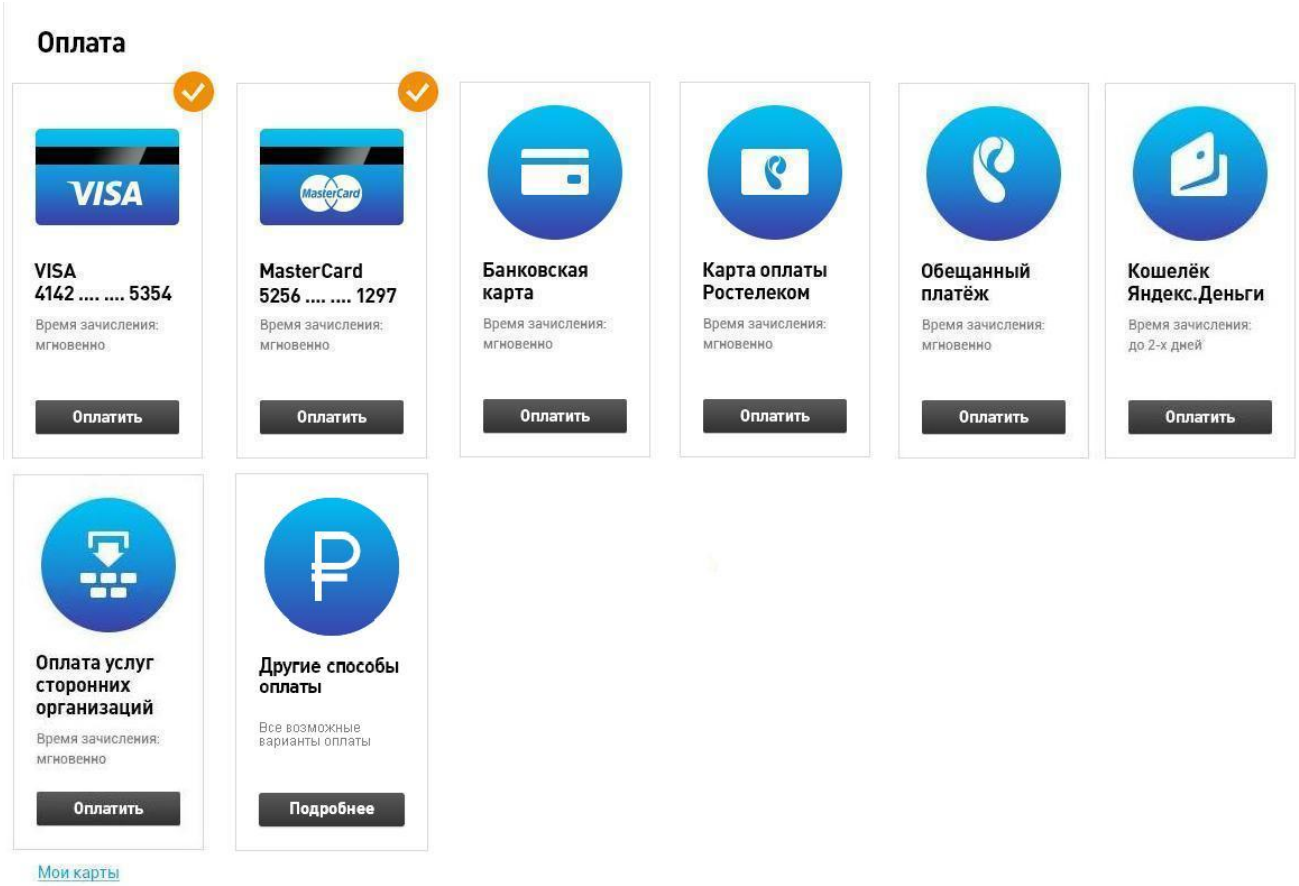


Рисунок 32. Пример отображения блока «Оплата»

4.6.2.3. Блок «Автопополнение»

Доступен только для физических лиц.

4.6.2.3.1. При отсутствии привязанных к учетной записи лицевых счетов

В случае если к учетной записи не присоединено ни одного ЛС, в разделе отображаются:

- Заголовок «Правила автопополнения»;
- Текст: «Автопополнение - это автоматическое пополнение выбранного Вами лицевого счёта со счета банковской карты (без взимания комиссии). Для создания правила автопополнения привяжите Ваши лицевые счета и лицевые счета Ваших близких к Единому личному кабинету.»

4.6.2.3.2. При наличии привязанных к учетной записи лицевых счетов

В случае если к учетной записи присоединен один или несколько ЛС, в разделе отображаются:

- Заголовок «Правила автопополнения»;
- Ссылка «Об автопополнении», при нажатии на которую на отдельной вкладке браузера открывается страница, содержащая информацию о преимуществах, настройках и типах автопополнения;
- Список правил автопополнения (представлен в табличном виде). В таблице с правилами автопополнения на Главной странице отображается не более 5 лицевых счетов для настройки правил,
- Ссылка «Перейти к списку всех правил», при нажатии на которую выполняется переход к странице с полным перечнем правил автопополнения;
- Ссылка «История автопополнений», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующей странице.

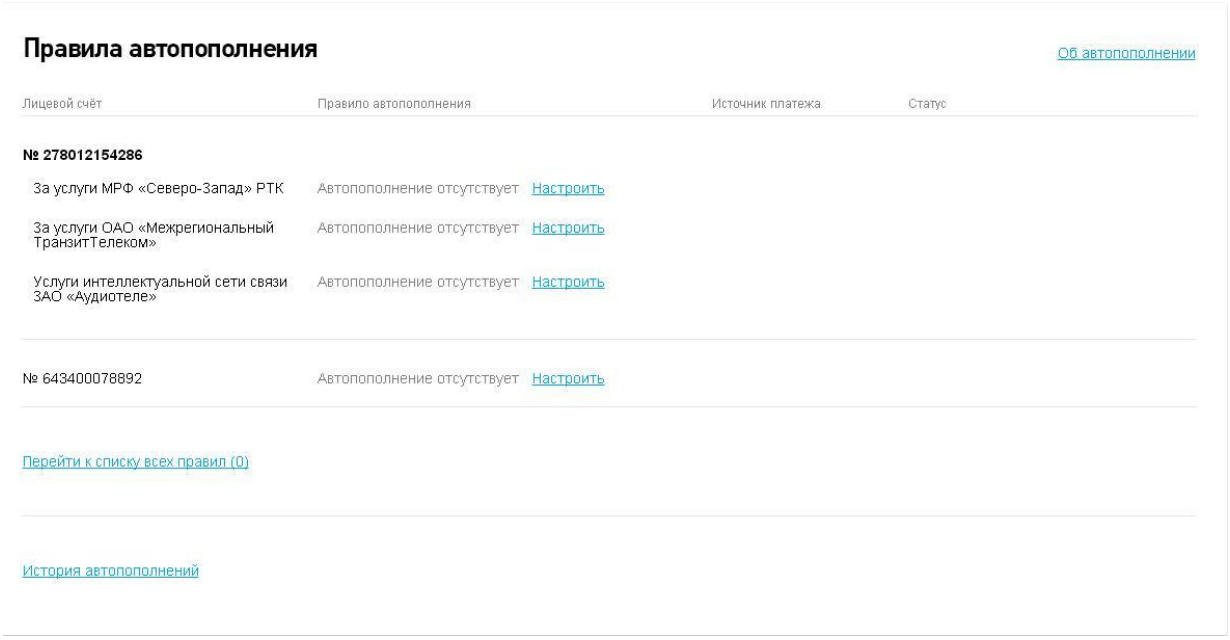


Рисунок 33. Пример отображения раздела «Правила автопополнения» (при наличии ЛС)

4.6.2.4. Блок «Бонусные программы»

В зависимости от Вашего макрорегионального филиала (МРФ) в данном разделе отображается информация по бонусным программам:

- Программа «БОНУС» (для всех МРФ, кроме абонентов МРФ «Волга» и МРФ «Москва»);
- Карта «Ростелеком – Ханты-Мансийский банк» (далее – ХМБ, программа для отдельных регионов МРФ «Урал»);
- Программа «Подключи друга» (региональная программа МРФ «Урал»);
- Региональная бонусная программа Макрорегиона «Волга».

4.6.2.4.1. Если участие в бонусной программе не осуществляется

<u>В блоке программы «БОНУС» отображаются:</u>

- заголовок «Программа «БОНУС»;
- ссылка «Подробнее о программе», при нажатии на которую выполняется переход на страницу программы
- текст *«Вы не подключились к программе»*;
- текст *«Нет бонусов»*;
- кнопка «Подключить «БОНУС», при нажатии на которую выполняется переход к процедуре подключения программы.
- информация о том, как накопить бонусы и как потратить бонусы.

<u>В блоке ХМБ отображаются:</u>

- заголовок «Карта «Ростелеком – Ханты-Мансийский банк»;
- ссылка «Подробнее о программе», при нажатии на которую выполняется переход на страницу программы;
- текст *«Нет баллов»*;
- текст *«Вы не подключились к программе»*;
- информация о бонусной программе и о том, как получить скидки.

<u>В блоке программы «Подключи друга» отображаются:</u>

- заголовок «Программа «Подключи друга»;
- ссылка «Подробнее о программе», при нажатии на которую выполняется переход к странице программы;
- Текст «Вы не подключились к программе»;
- текст *«Нет баллов»*;
- кнопка «Пригласить друга», при нажатии на которую выполняется переход к странице для заполнения заявки на подключение друга;
- Заголовок «Приглашайте друзей и получайте бонусные баллы»;
- текст: *«Программа «Подключи друга» – При подключении друга Вы получаете баллы, которыми можно оплачивать услуги Ростелеком – Домашний Интернет, Домашний телефон и Интерактивное ТВ из расчета 1 бонусный балл = 1 рубль».*

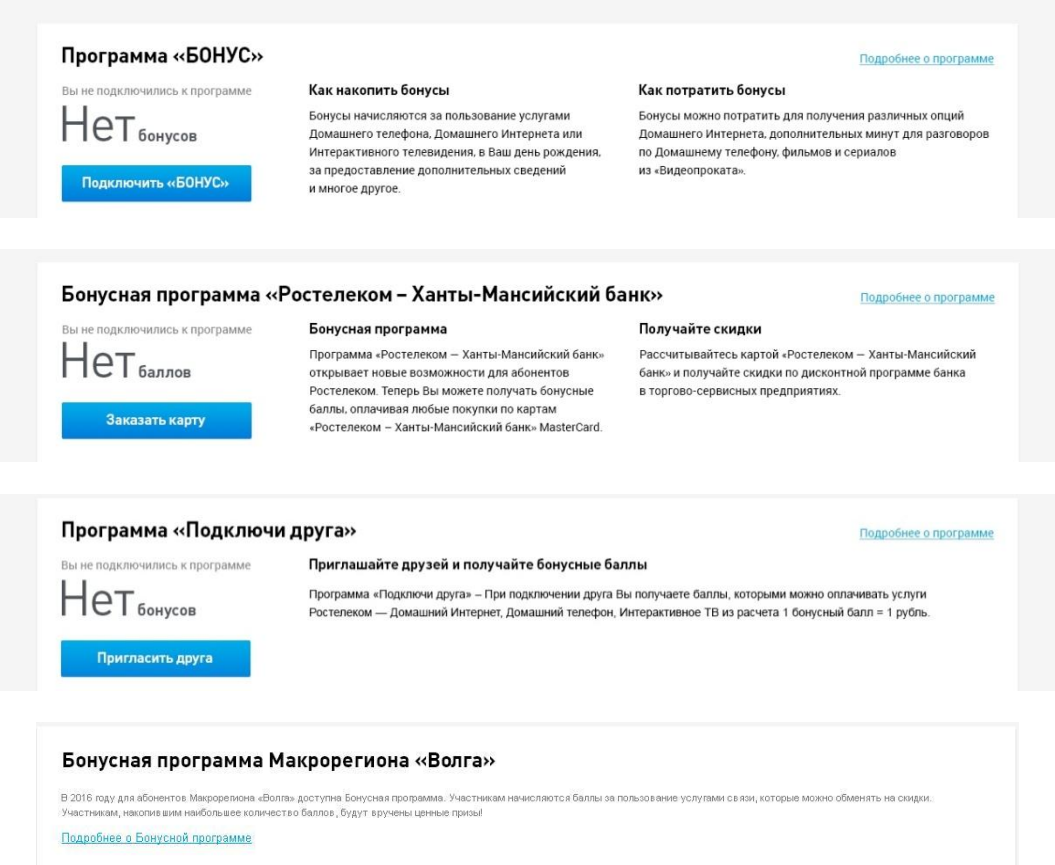


Рисунок 34. Пример отображения блока «Бонусные программы» (если программы не подключены)

4.6.2.4.2. Если участие в бонусной программе осуществляется

<u>В блоке программы «БОНУС» отображается:</u>

- заголовок «Программа «БОНУС»;
- ссылка «Все вознаграждения программы», при нажатии на которую выполняется переход к Порталу к разделу бонусной программы (rt.ru/action/bonus_program);
- статус участника программы;
- количество накопленных бонусов;
- кнопка «Подробнее о бонусах», при нажатии на которую выполняется переход к странице программы «БОНУС» с перечнем вознаграждений;
- заголовок «Вознаграждения»;
- блоки с наименованиями и стоимостью вознаграждений – блоки размещаются в одну строку;

Информацию о созданный, но еще не выполненных заявках на получение вознаграждений вы можете посмотреть непосредственно на карточках услуг, для которых заявки были созданы.

<u>В блоке ХМБ отображается</u>:

- заголовок «Бонусная программа «Ростелеком – Ханты-Мансийский банк»;
- количество баллов для дебетовой и (или) кредитной карты;
- информация о бонусной программе и о том, как получить скидки;
- ссылка «Справка по баллам», при нажатии на которую выполняется переход к странице с информацией о начислении и списании баллов;

- кнопка «Активировать баллы», при нажатии на которую выполняется переход к странице активации бонусных баллов.

В блоке программы «Подключи друга» отображаются:

- заголовок «Программа «Подключи друга»;
- количество накопленных баллов;
- кнопка «Активировать баллы», при нажатии на которую выполняется переход к странице активации бонусных баллов.
- ссылка «Пригласить друга», при нажатии на которую выполняется переход к странице для заполнения заявки на подключение друга;
- ссылка «Справка по баллам», при нажатии на которую выполняется переход к странице для просмотра справки по баллам;
- информация о бонусной программе.

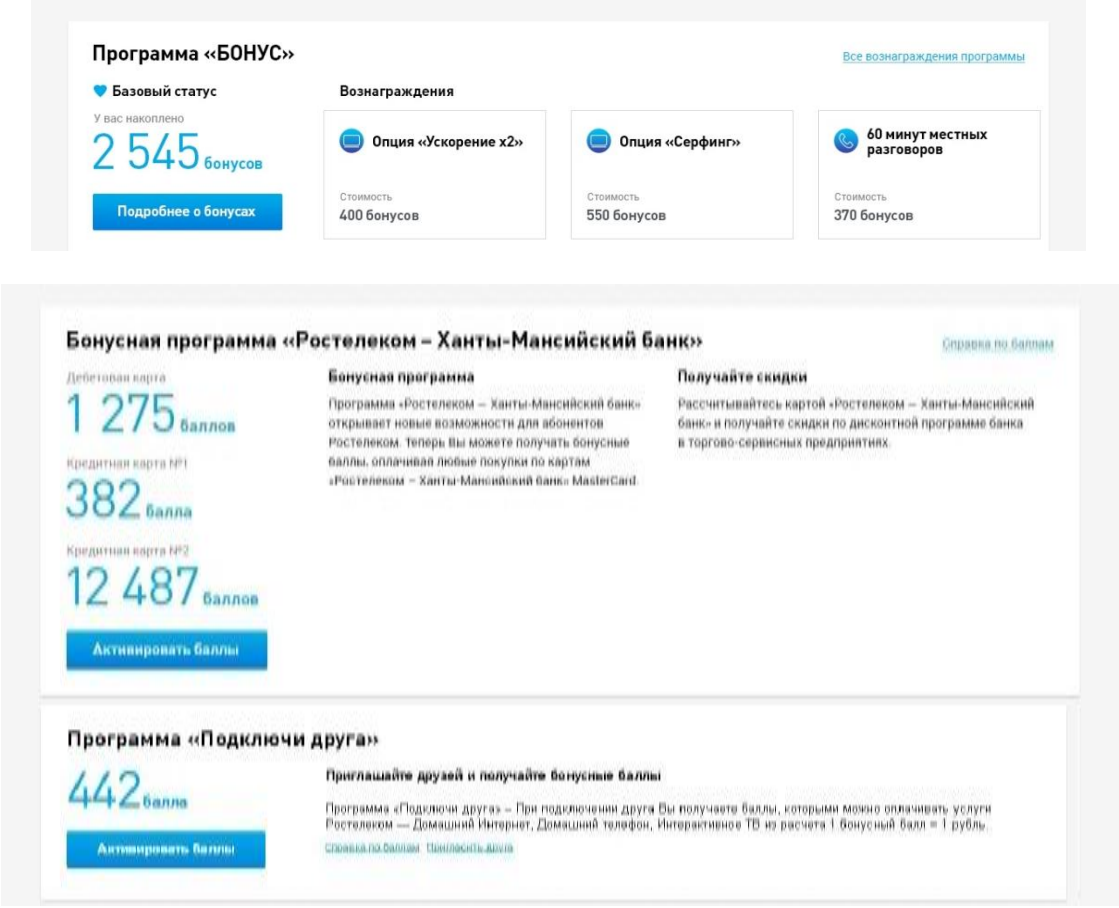


Рисунок 35. Пример отображения раздела «Бонусные программы» (программы подключены)

4.6.2.4.3. Если участие в бонусной программе «БОНУС» приостановлено

В блоке программы «БОНУС» отображается:

- заголовок «Программа «БОНУС»;
- ссылка «Подробнее о программе», при нажатии на которую выполняется переход к Порталу к разделу бонусной программы (bonus.rt.ru);
- количество накопленных бонусов;

- кнопка «Возобновить участие», при нажатии на которую выполняется переход к процедуре возобновления участия в программе «БОНУС»;
- текст *«Ваше участие в Программе приостановлено. Накопленные Вами бонусы сохранятся до <дата>»*.

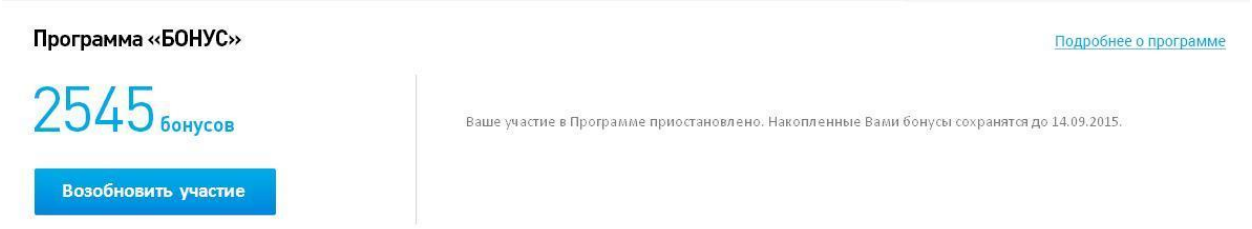


Рисунок 36. Пример отображения раздела «Бонусные программы» (участие в программе «БОНУС» приостановлено)

4.6.3. Заключительная часть

Заключительная часть состоит из 3 блоков.

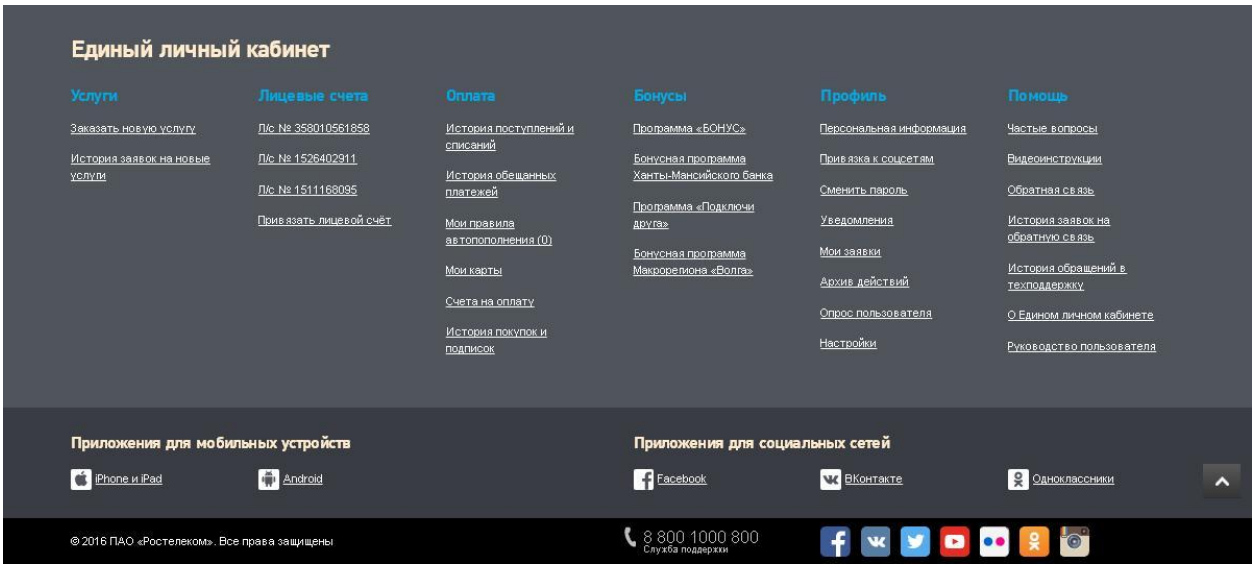


Рисунок 37.Главная страница. Пример отображения заключительной части

4.6.3.1. Быстрое меню

1. Пункт меню «Услуги» содержит:
   - ссылка «Заказать новую услугу», при нажатии на которую выполняется переход к странице заказа услуги;
   - ссылка «История заявок на новые услуги», при нажатии на которую выполняется переход к странице с историей заявок (с выбором заявок на подключение услуг);
2. Пункт меню «Лицевые счета»[2] содержит:
   - ссылки с названиями ЛС, присоединенных к учетной записи. По ссылкам осуществляются переходы к страницам соответствующих ЛС. В случае если к учетной записи присоединено более 5 ЛС, то первой отображается ссылка «Список лицевых счетов (<количество ЛС>)», при нажатии на которую выполняется переход к Главной странице к первому ЛС, а далее отображаются ссылки для перехода к конкретным присоединенным ЛС;

[2] «Уникальные договоры» для МРФ «Юг»

- ссылка «Привязать лицевой счёт», при нажатии на которую выполняется переход к странице привязки ЛС;

3. Пункт меню «Оплата»:
   - ссылка «История платежей и начислений», при нажатии на которую выполняется переход к странице с информацией о платежах и начислениях по ЛС. Ссылка отображается в случае, если к учетной записи Пользователя присоединены один или несколько ЛС;
   - ссылка «История обещанных платежей», при нажатии на которую выполняется переход к странице с информацией об обещанных платежах. Ссылка отображается в случае, если к учетной записи Пользователя присоединены один или несколько ЛС;
   - ссылка «Мои правила автопополнения», при нажатии на которую выполняется переход к странице с правилами автопополнения (отображается в случае, если к учетной записи Пользователя присоединены один или несколько ЛС);
   - ссылка «Мои карты», при нажатии на которую выполняется переход к странице с привязанными картами Пользователя;
   - ссылка «Счета на оплату», при нажатии на которую выполняется переход к странице со счетами на оплату. Ссылка отображается в случае, если к учетной записи Пользователя присоединены один или несколько ЛС;
4. Пункт меню «Бонусы»:
   - ссылка «Программа «БОНУС», при нажатии на которую выполняется переход к странице Программы;
   - только для абонентов МРФ «Урал» ссылка «Бонусная программа Ханты-Мансийского банка», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Программы;
   - только для абонентов МРФ «Урал» ссылка «Программа «Подключи друга», при нажатии на которую выполняется переход к странице Программы;
   - только для абонентов МРФ «Волга» ссылка «Бонусная программа Макрорегиона «Волга», при нажатии на которую выполняется переход на страницу программы.
5. Пункт меню «Профиль»:
   - ссылка «Персональная информация», при нажатии на которую выполняется переход к профилю Пользователя;
   - ссылка «Привязка к соцсетям», при нажатии на которую выполняется переход к странице с привязками аккаунтов систем авторизации к ЕЛК;
   - ссылка «Сменить пароль», при нажатии на которую выполняется переход к странице для изменения пароля ЕЛК;
   - ссылка «Уведомления», при нажатии на которую выполняется переход к странице с полным перечнем уведомлений ЕЛК;
   - ссылка «Мои заявки», при нажатии на которую выполняется переход к странице для просмотра истории всех заявок, созданных Пользователем в ЕЛК;
   - ссылка «Архив действий», при нажатии на которую выполняется переход к странице для просмотра архива действий Пользователя в ЕЛК;
   - ссылка «Опрос пользователя», при нажатии на которую выполняется переход к анкете «Оцените удобство Единого личного кабинета»;
   - ссылка «Настройки», при нажатии на которую выполняется переход к странице с настройками отображения списка услуг.
6. Пункт меню «Помощь»:

- ссылка «Частые вопросы», при нажатии на которую выполняется переход к странице ЕЛК с перечнем часто задаваемых вопросов;
- ссылка «Обратная связь», при нажатии на которую выполняется переход к странице ЕЛК с формой обратной связи;
- ссылка «История заявок на обратную связь», при нажатии на которую выполняется переход к странице просмотра истории заявок;
- ссылка «О Едином личном кабинете», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующей странице;
- ссылка «Руководство пользователя», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующей странице.

Рисунок 38. Заключительная часть. Пример отображения быстрого меню

4.6.3.2. Приложения

1. Приложения для мобильных устройств:
   - ссылка «iPhone и iPad», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующему приложению в iTunes App Store;
   - ссылка «Android», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующему приложению в Play Market;
2. Приложения для социальных сетей:
   - ссылка «Facebook», при нажатии на которую выполняется переход к приложению «Ростелеком» в социальной сети «Facebook» (facebook.com) (https://apps.facebook.com/719962588098860/);
   - ссылка «ВКонтакте», при нажатии на которую выполняется переход к приложению «Ростелеком» в социальной сети «ВКонтакте» (vk.com) (http://vk.com/app4696322_246480347);
   - ссылка «Одноклассники», при нажатии на которую выполняется переход к приложению «Ростелеком» в социальной сети «Одноклассники» (ok.ru) (http://ok.ru/dk?st.cmd=anonymMain&st.redirect=%2Fgame%2F1118980864).

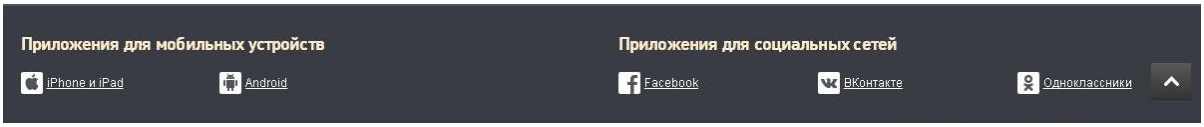


Рисунок 39. Заключительная часть. Пример отображения приложений

4.6.3.3. Нижняя часть

1. Знак авторского права;
2. Номер службы техподдержки;
3. Иконки для перехода на сайты:
   - Официальная страница «Ростелекома» на Facebook (https://www.facebook.com/Rostelecom.Official);
   - Официальная страница «Ростелекома» в Вконтакте (http://vk.com/rostelecom);
   - Официальный новостной твиттер Ростелекома (https://twitter.com/Rostelecom_News);
   - Официальная страница «Ростелекома» на youtube (http://www.youtube.com/user/rostelec);
   - Официальная страница «Ростелекома» на Flickr (https://www.flickr.com/photos/rostelecom_photostream/);
   - Официальная страница «Ростелекома» в Одноклассниках (http://ok.ru/rostelecom.official);
   - Официальная страница «Ростелекома» в Instagram (https://instagram.com/rostelecom_news/).

Рисунок 40.Заключительная часть. Пример отображения нижней части

4.7. Привязка лицевого счета

4.7.1. В процессе регистрации

В процессе регистрации привязка ЛС осуществляется в соответствии с п. 4.2.3-4.2.4 данного Руководства пользователя. В процессе регистрации ЕЛК обеспечивает возможность добавления не более 5 ЛС.

4.7.2. С главной страницы ЕЛК

После авторизации в ЕЛК, открывается главная страница. Далее, пользователю необходимо нажать на кнопку «Привязать лицевой счет».

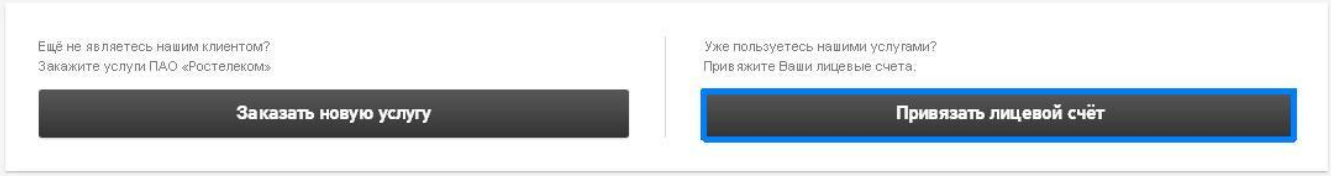


Рисунок 41. Пример отображения кнопки для привязки лицевого счета

Открывается мастер привязки лицевого счета. Далее, для привязки необходимо выполнить шаги в соответствии с п. 4.2.3-4.2.4 данного Руководства пользователя.

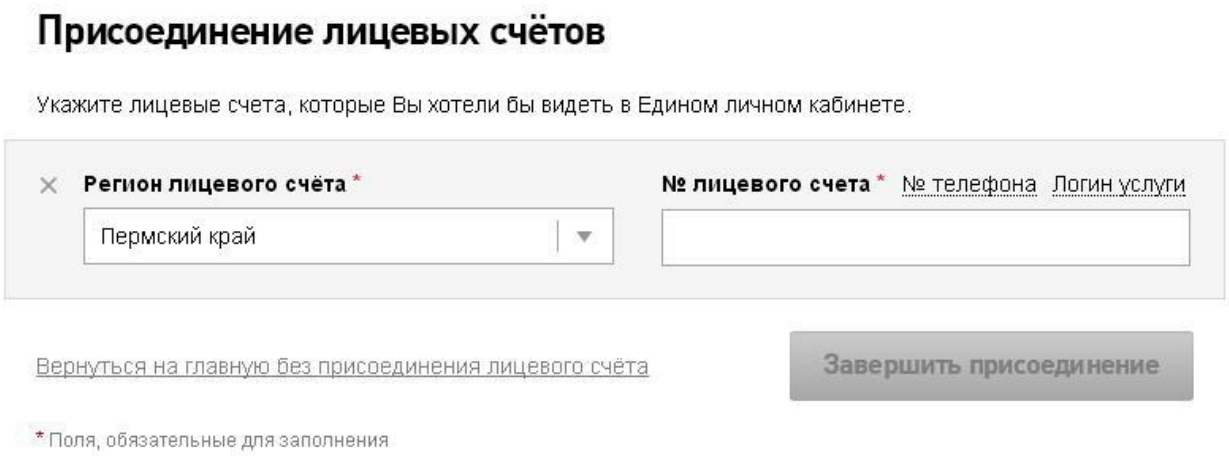


Рисунок 42. Пример отображения мастера привязки лицевого счета

При привязке ЛС к существующей учетной записи ЕЛК обеспечивает проверку добавления не более 5 ЛС в день и не более 10 ЛС в месяц.

4.8. Процедура авторизации лицевого счета

Для того чтобы управлять услугами (менять тарифные планы, настраивать тарифные опции), просматривать подробную детализацию, историю платежей и начислений денежных средств или загружать счета на оплату, пользователю необходимо авторизовать лицевой счет.

Для этого на главной странице в блоке нужного лицевого счета, необходимо нажать кнопку «Подробнее о счете» .

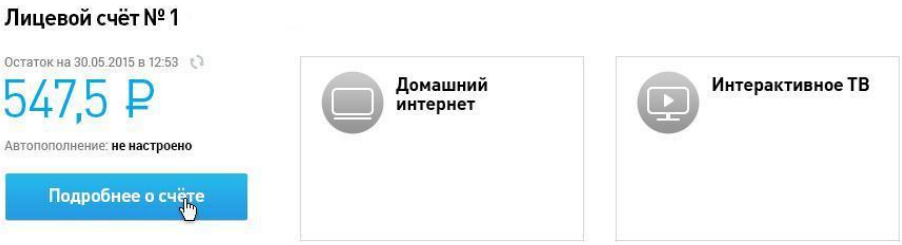


Рисунок 43. Пример отображения блока лицевого счета

После этого открывается страница неавторизованного ЛС, на которой пользователя необходимо нажать на кнопку «Авторизовать лицевой счет».

На данной странице отображается номер ЛС, текущий баланс ЛС, блок общей информации (список типов услуг на счёте, для МРФ «Урал» дополнительно отображается уровень доверия), блок «Выставленные счета на оплату» (выставленные счета и ссылка «Заказать детализацию счета») (отображается только для авторизованных лицевых счетов) и ссылка «Удалить лицевой счёт из Единого личного кабинета», при нажатии на которую пользователь переходит к процедуре удаления лицевого счета.

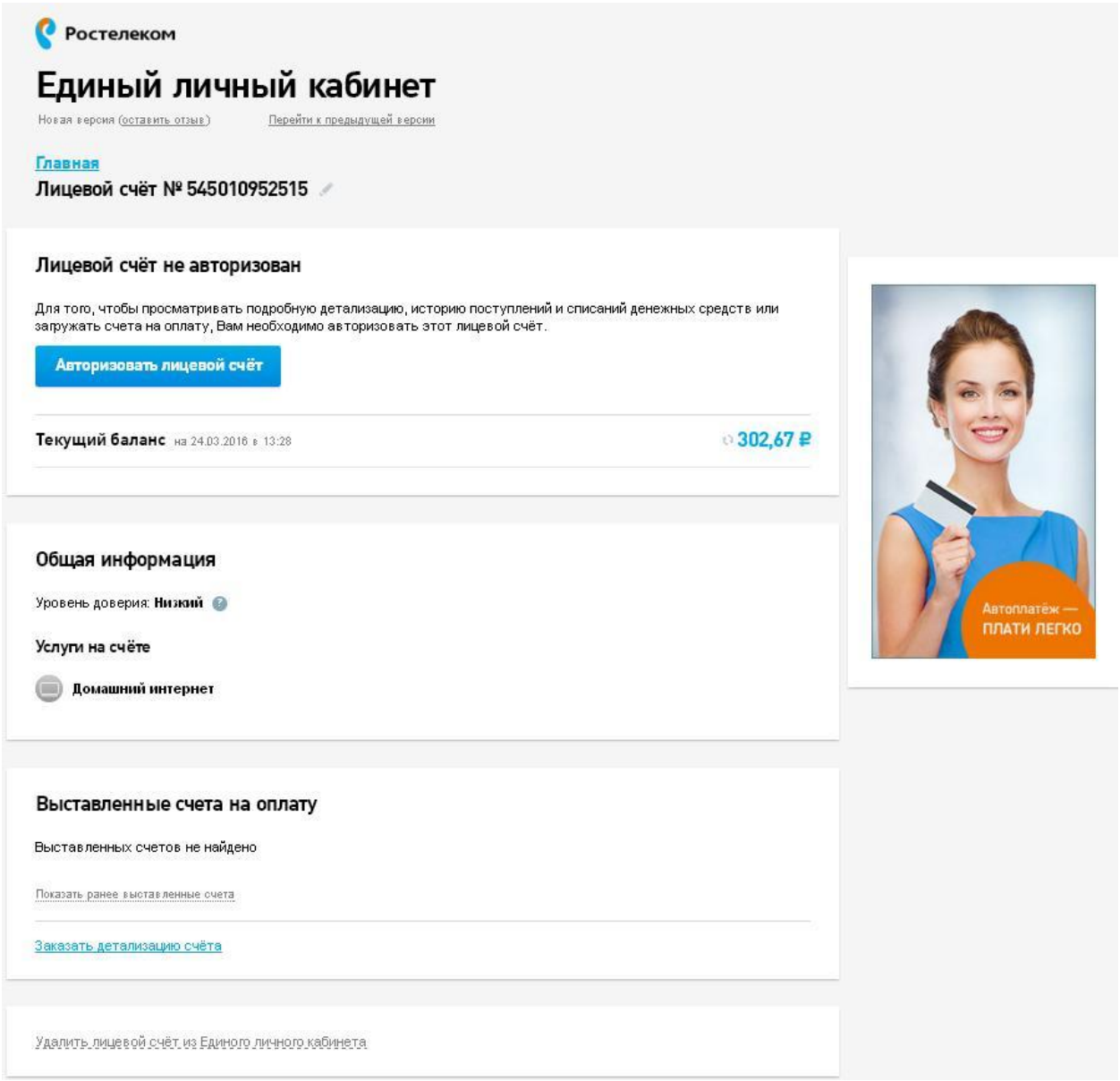


Рисунок 44. Пример отображения страницы неавторизованного лицевого счета

При нажатии на кнопку «Авторизовать лицевой счет» открывается мастер авторизации лицевого счета, на котором необходимо выбрать по какой из услуг будет проходить авторизация ЛС (вне зависимости от выбора услуги, по которой Вы будете авторизовывать лицевой счет после окончания процедуры остальные услуги, находящиеся на этом лицевом счета также авторизуются автоматически)

Рисунок 45. Пример отображения страницы со списком услуг для авторизации лицевого счета

4.8.1. Авторизация по услуге «Домашний Интернет»

Для авторизации лицевого счета по услуге Домашний Интернет на втором шаге необходимо ввести логин и пароль доступа к услуге Интернет. После введения логина и пароля, пользователь подтверждает право управления услугой и нажимает кнопку «Авторизовать».

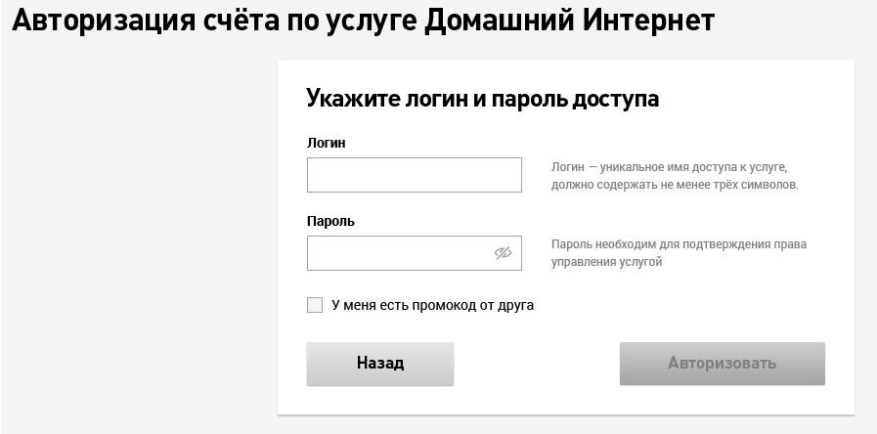


Рисунок 46. Пример отображения страницы авторизации ЛС по услуге «Домашний Интернет»

Для МРФ «Северо-Запад» необходимо ввести только логин доступа (пароль необходим для подтверждения права управления услугой).

Для МРФ «Сибирь» дополнительно отображается переключатель «Логин и пароль сервиса ИСПА».

Для МРФ «Сибирь», «Северо-Запад» и «Юг», если пользователь ставит галочку в чекбоксе «У меня есть промокод от друга», то при нажатии на кнопку «Авторизовать» открывается страница для ввода промокода.

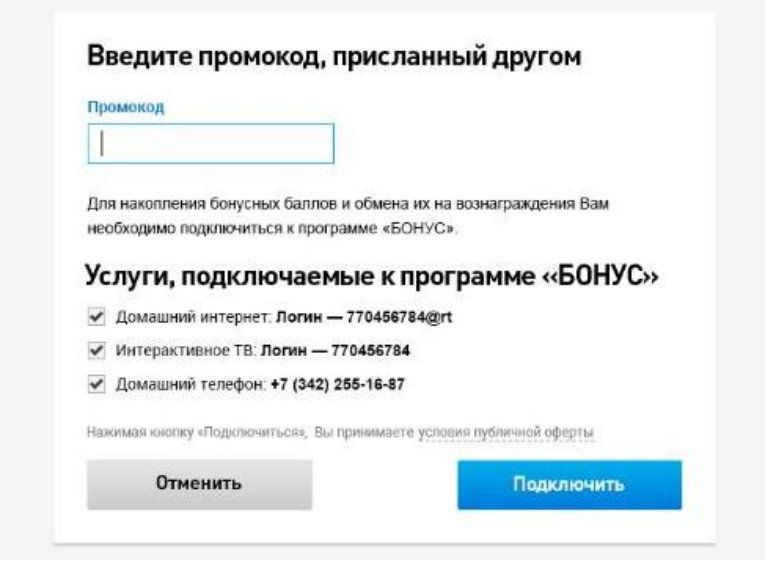


Рисунок 47. Пример отображения страницы для ввода промокода по программе «Приведи друга»

Пользователю необходимо ввести промокод, выбрать услуги, которые будут подключены к программе «БОНУС» и нажать на кнопку «Подключить». Далее выполняется переход к следующему шагу сценария.

В случае успешного подтверждения абоненту отобразится страница с сообщением об успешной авторизации лицевого счета и кнопка «Перейти на главную страницу».

При этом если авторизация ЛС выполнялась по услуге «Домашний Интернет» МРФ «Урал», то ЛС присваивается средний уровень доверия[3].

При авторизации одного ЛС МРФ «Юг» происходит авторизации всех ЛС, находящихся на УЗ.

4.8.2. Авторизация по услуге «Интерактивное ТВ»

Для авторизации лицевого счета по услуге Интерактивное ТВ на втором шаге необходимо ввести логин услуги и нажать ссылку «Получить код на телевизор». После ввода кода активации необходимо нажать на кнопку «Авторизовать».

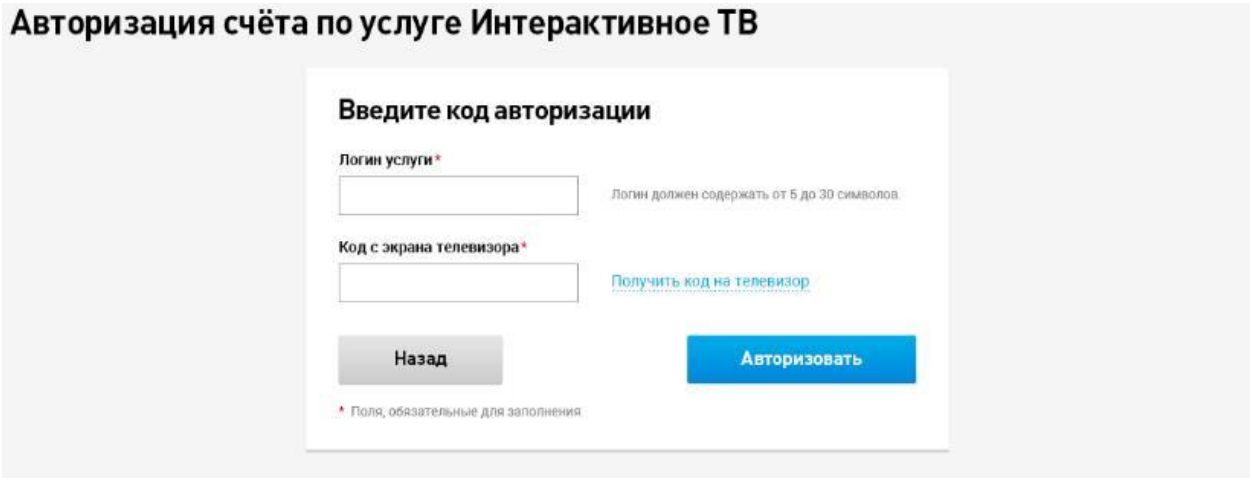


Рисунок 48. Пример отображения страницы авторизации ЛС по услуге Интерактивное ТВ

В случае успешного подтверждения абоненту отобразится страница с сообщением об успешной авторизации лицевого счета и кнопка «Перейти на главную страницу».

Для МРФ «Сибирь», «Северо-Запад» и «Юг» пользователь может указать промокод от друга, поставив галочку в соответствующем чекбоксе.

[3] См. п.4.21 «Уровни доверия»

4.8.3. Авторизация по услуге «Домашний телефон»

Для авторизации по услуге Домашний телефон на втором шаге необходимо указать номер домашнего телефона и нажать «Авторизовать». Номер телефона должен состоять не менее чем из 10 цифр (код города и номер телефона).

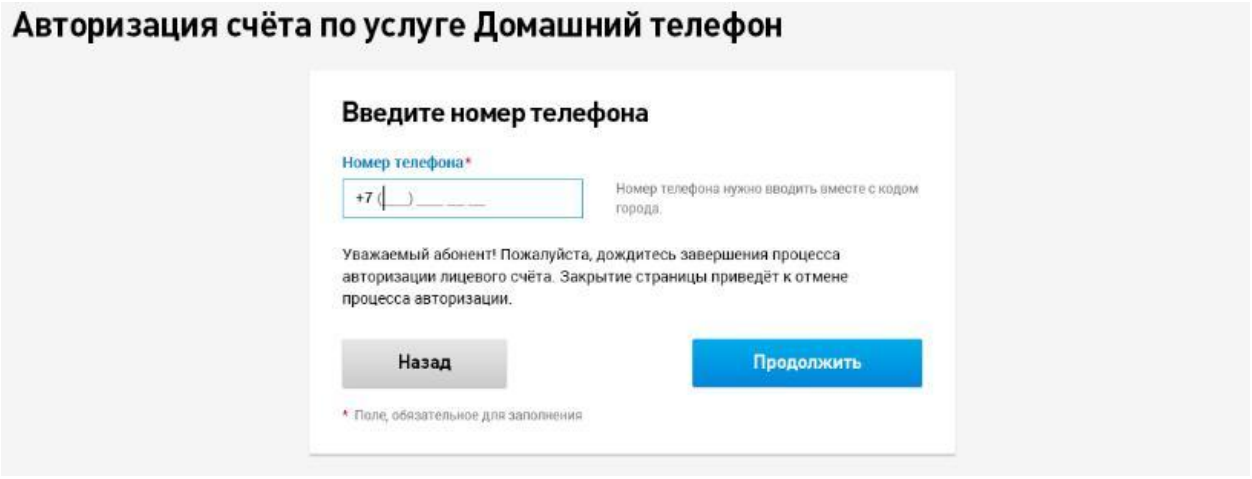


Рисунок 49. Пример отображения страницы авторизации ЛС по услуге Домашний телефон

После того, как пользователь заполнит поле и нажмет кнопку «Авторизовать», открывается страница, на которой описан алгоритм дальнейших действий.

Для МРФ «Сибирь», «Северо-Запад» и «Юг» пользователь может указать промокод от друга, поставив галочку в соответствующем чекбоксе.

Если телефон поддерживает тональный режим, то далее необходимо позвонить с подключаемого телефона на номер, отображающийся на экране (звонок бесплатный) и, следуя подсказкам автоинформатора, ввести в тональном режиме прослушанный код.

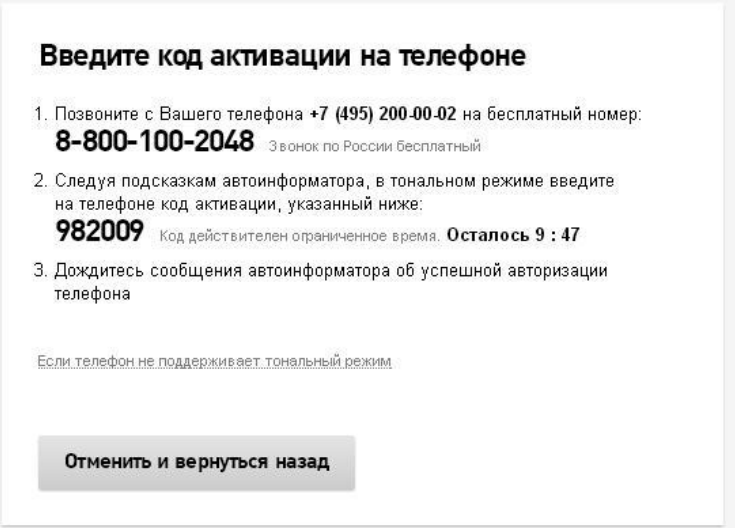


Рисунок 50. Пример отображения страницы авторизации ЛС по услуге Домашний телефон

Если телефон не поддерживает тональный режим, пользователю необходимо перейти по соответствующей ссылке и на открывшейся странице следуя алгоритму позвонить с подключаемого телефона на номер, отображающийся на экране (звонок бесплатный), ввести

прослушанный код активации от автоинформатора в соответствующее поле и нажать кнопку «Авторизовать».

Рисунок 51. Пример отображения страницы авторизации ЛС по услуге Домашний телефон если телефон не поддерживает тональный режим

Для подтверждения авторизации у пользователя есть десять минут. Время отображается на экране в виде обратного отсчета. В случае если пользователь не успел ввести код активации в отведенное для этого время, необходимо повторить процедуру авторизации. В этом случае будет сгенерирован новый код подтверждения.

В случае успешного подтверждения абоненту отобразится страница с сообщением об успешной авторизации лицевого счета и кнопка «Перейти на главную страницу».

4.8.4. Авторизация по услуге «Wi-Fi»

Сервис доступен только абонентам макрорегиона «Урал».

Рисунок 52. Пример отображения страницы со списком услуг для авторизации лицевого счета

Для авторизации по услуге Wi-Fi на втором шаге необходимо указать логин, пароль и нажать на кнопку «Авторизовать».

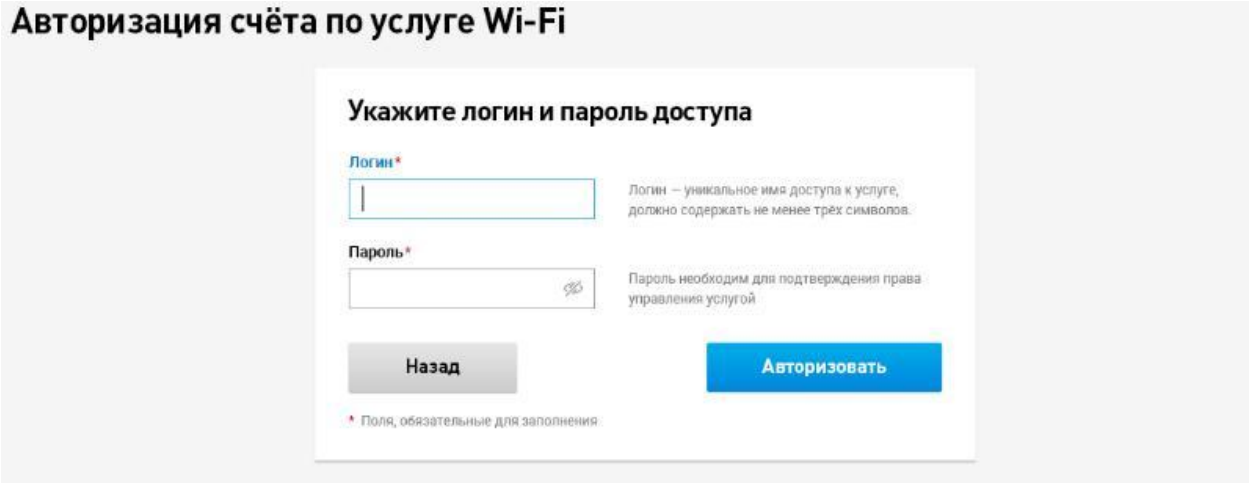


Рисунок 53. Пример отображения страницы авторизации ЛС по услуге Wi-Fi

В случае успешного подтверждения абоненту отобразится страница с сообщением об успешной авторизации лицевого счета и кнопка «Перейти на главную страницу».

Для абонентов МРФ «Урал» ЛС присваивается средний уровень доверия.[4]

4.9. Присвоение псевдонима лицевого счета

Для присвоения псевдонима лицевому счету, привязанному к Единому личному кабинету, необходимо навести курсор на иконку редактирования псевдонима, расположенную напротив поля с номером ЛС на главной странице. При наведении появляется подсказка «Переименовать лицевой счет». Пользователю необходимо нажать на иконку редактирования псевдонима.

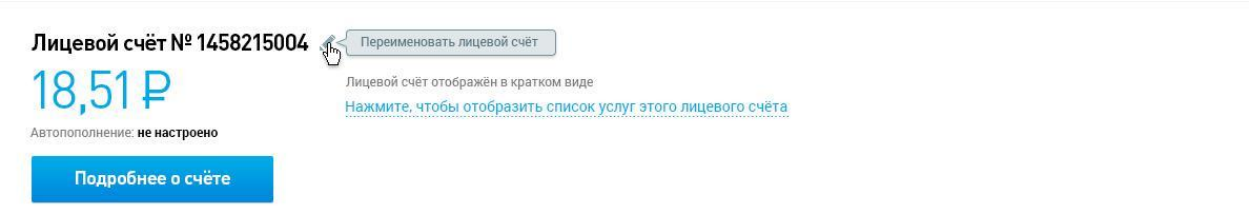


Рисунок 54. Инициирование процесса присвоения псевдонима ЛС

При нажатии на иконку отображается поле ввода с неактивной меткой принятия значения (становится активной при вводе любого символа):

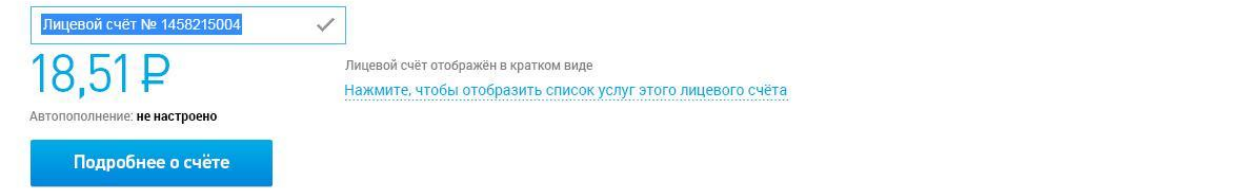


Рисунок 55. Отображение поля ввода псевдонима

[4] См. п.4.21 «Уровни доверия»

Необходимо ввести псевдоним и нажать метку для принятия значения, после чего псевдоним сохраняется и отображается вместо номера лицевого счета. Номер ЛС будет отображаться правее.

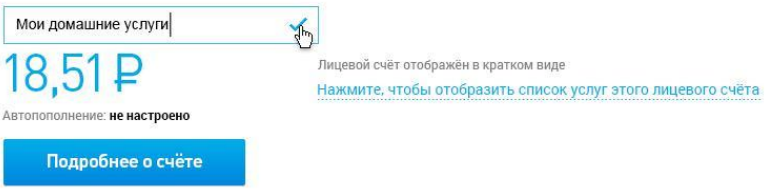


Рисунок 56. Введенное значение псевдонима

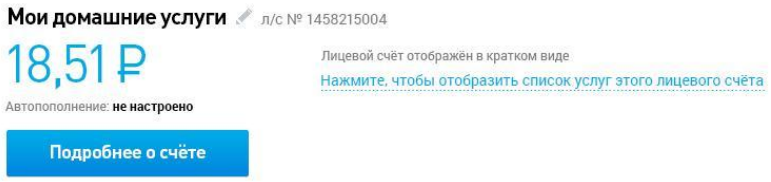


Рисунок 57. Отображение нового значения псевдонима

Аналогичный механизм применяется при редактировании псевдонима для услуг.

4.10. Профиль пользователя

4.10.1. Редактирование профиля

Для редактирования профиля учетной записи абонента в Едином личном кабинете необходимо:

– На главной странице ЕЛК нажать на логин в правом верхнем углу страницы. Появляется выпадающий список. Далее, нажать на ссылку «Персональная информация»,

либо

– На главной странице ЕЛК нажать на ссылку «Персональная информация» в пункте «Профиль» в быстром меню заключительной части главной страницы (быстрое меню располагается внизу страницы).

Далее осуществится переход на страницу редактирования данных абонента. На странице профиля абонента можно отредактировать следующие данные:

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- Пол;
- Дата рождения;
- Контактный телефон;
- Электронная почта;
- Регион и адрес проживания;

- Текущий пароль.

Для внесения любых изменений в профиль пользователя необходимо указать текущий пароль учетной записи.

Дата рождения должна быть указана такая, чтобы возраст пользователя превышал 14 лет.

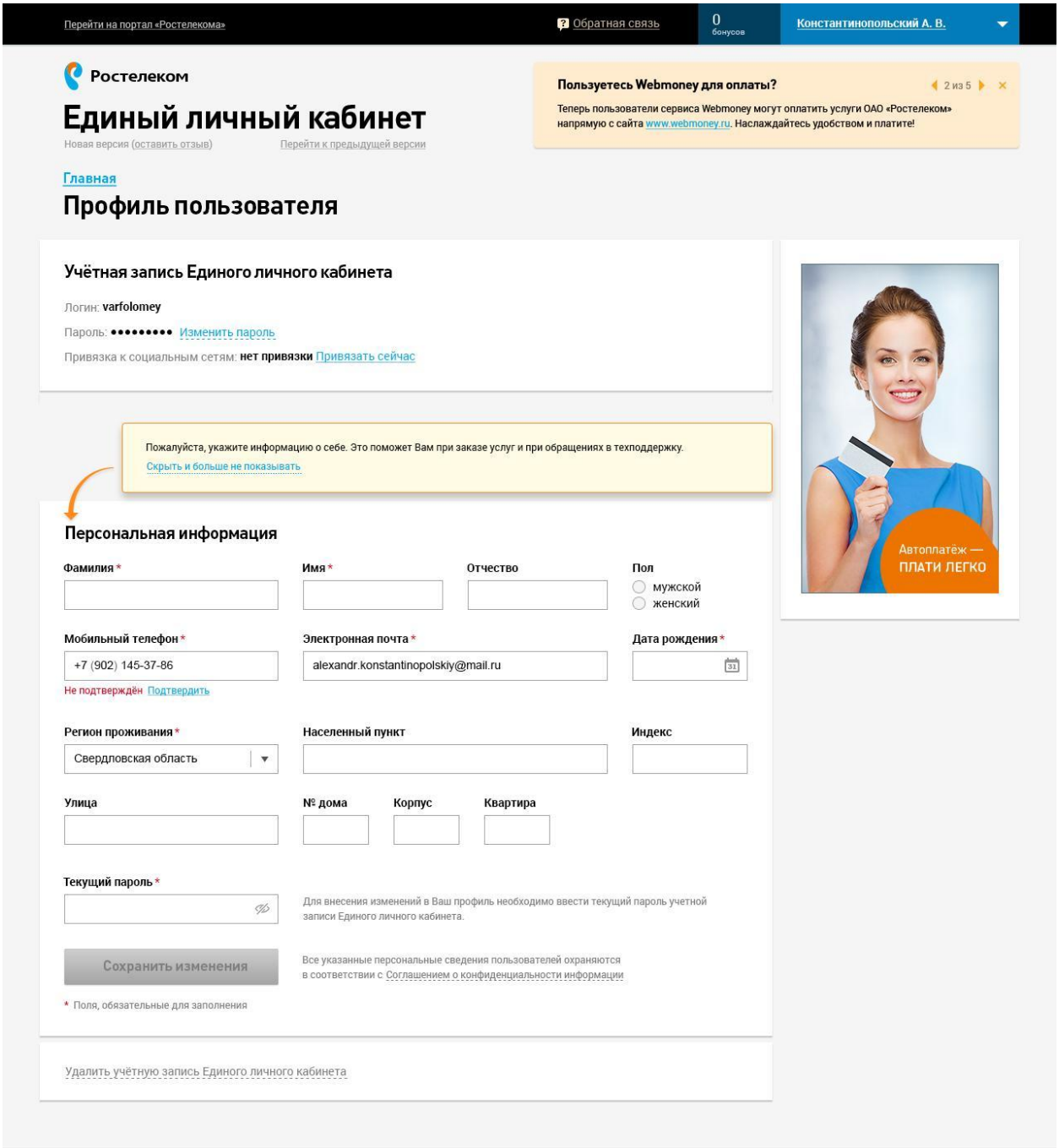


Рисунок 58. Пример отображения страницы «Профиль пользователя»

Если контактный телефон ранее не был подтвержден через отправку SMS кода, то отобразится ссылка «Подтвердить». При нажатии на ссылку на указанный номер телефона будет отправлено SMS с кодом подтверждения, в Едином личном кабинете отобразится окно для подтверждения контактного телефона. В окне необходимо ввести код подтверждения и нажать на кнопку «Подтвердить». Если истекло время подтверждения кода или введен неверный код, то необходимо повторить ввод кода.

Если адрес электронной почты ранее не был подтвержден, то под полем «Электронная почта» отобразится ссылка «Подтвердить». При нажатии на ссылку на указанный электронный адрес будет отправлено письмо, содержащее ссылку подтверждения, перейдя по которой, в Едином личном кабинете отобразится окно для подтверждения электронного адреса. При переходе по ссылке в письме происходит проверка срока действия ссылки. Если срок действия ссылки истек (активация по ссылке доступна в течение 24 часов), то открывается страница авторизации с сообщением: «К сожалению, время выполнения операции истекло». При успешной проверке открывается страница профиля пользователя, ЕЛК присваивает адресу электронной почты признак «верифицирован».

Также подтверждение номера мобильного телефона и адреса электронной почты будет требоваться при смене контактных данных.

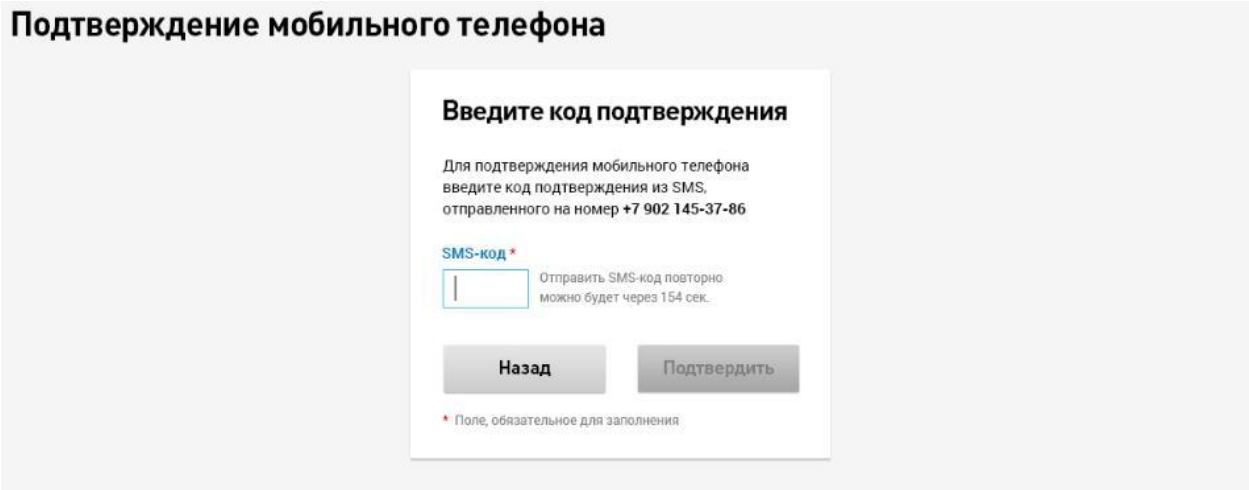


Рисунок 59. Пример отображения страницы для ввода кода подтверждения мобильного телефона

После введения отредактированных данных абонента, необходимо нажать на кнопку «Сохранить изменения». При успешном редактировании профиля отобразится страница с сообщением о том, что данные профиля изменены успешно.

Для ознакомления с «Соглашением о конфиденциальности информации» пользователь может перейти по соответствующей ссылке.

Для удаления учетной записи необходимо перейти по ссылке «Удалить учетную запись Единого личного кабинета».

4.10.2. Смена пароля от учетной записи ЕЛК

Для смены пароля необходимо перейти по ссылке «Изменить пароль» на странице профиля пользователя.

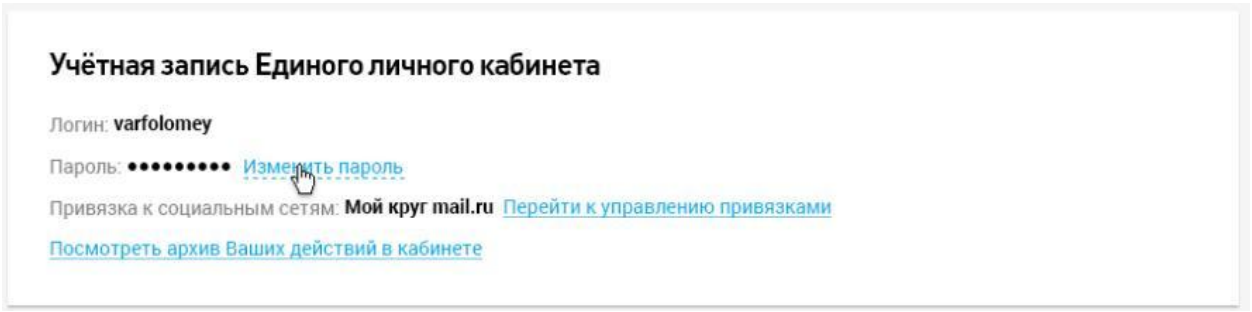


Рисунок 60. Пример отображения страницы изменения пароля учетной записи

На странице смены пароля необходимо указать текущий пароль и новый пароль в полях «Текущий пароль», «Новый пароль» и «Повторите новый пароль». После внесения данных нажать на кнопку «Изменить». При успешном редактировании пароля отобразится страница с сообщением о том, что пароль успешно изменен. При нажатии кнопки «Отменить» происходит возврат на страницу профиля пользователя.

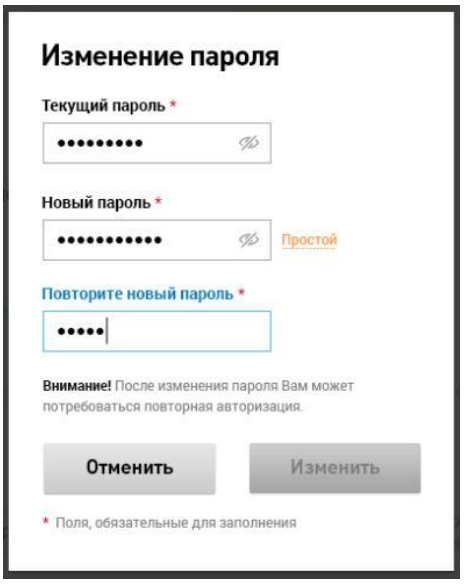


Рисунок 61. Пример отображения страницы изменения пароля

4.11. Процедура заказа новой услуги

Для перехода на страницу создания заявки на подключение услуги необходимо нажать на кнопку «Заказать новую услугу» на Главной странице Единого личного кабинета. Откроется страница для заказа услуг. Заказать новую услугу можно для частных и корпоративных клиентов.

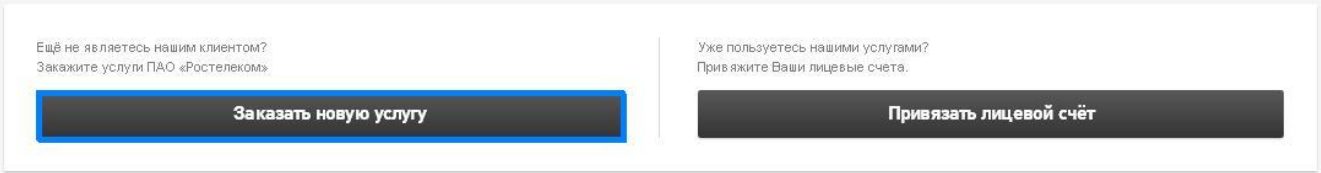


Рисунок 62. Пример отображения блока заказа новой услуги

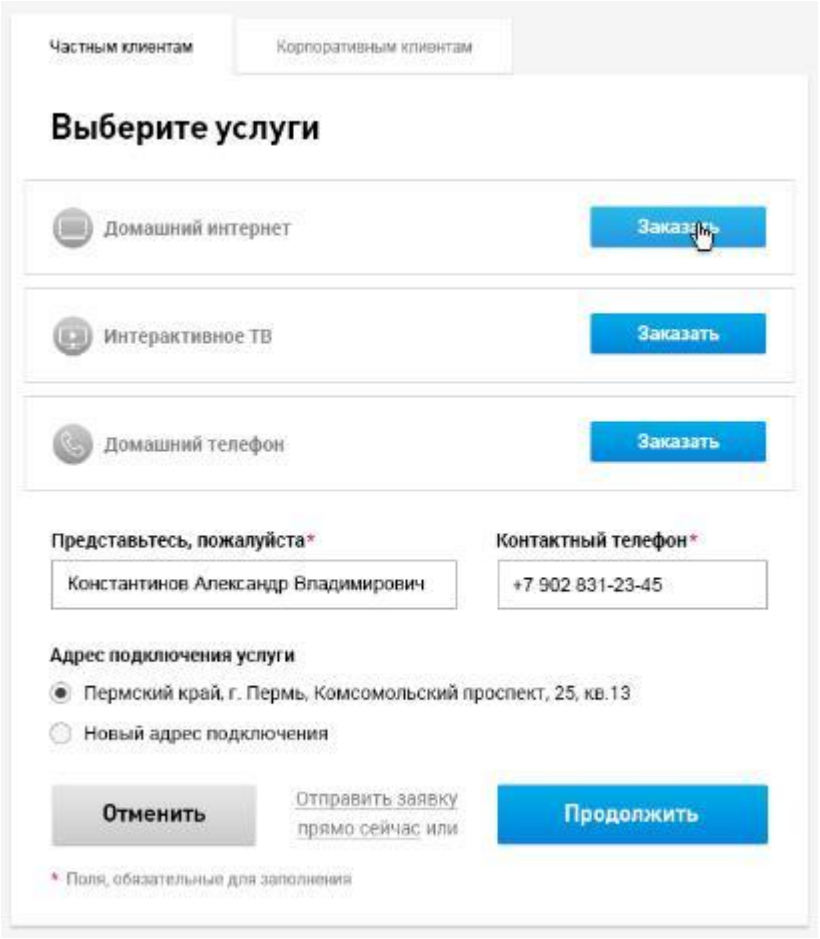


Рисунок 63. Пример отображения страницы заказа новой услуги

4.11.1. Заказ услуги «Домашний Интернет»

На отобразившейся странице необходимо заполнить поля (заполняются автоматически из профиля пользователя):

- Фамилия Имя Отчество;
- Контактный телефон;
- Адрес подключения услуги (при необходимости указать новый адрес, отметив радио-кнопкой «Новый адрес подключения»).

После нажатия на кнопку «Заказать» напротив услуги «Домашний Интернет», кнопка меняет свое название на «Отменить».

При нажатии на кнопку «Отменить» в нижней части окна - сценарий завершается, открывается главная страница ЕЛК.

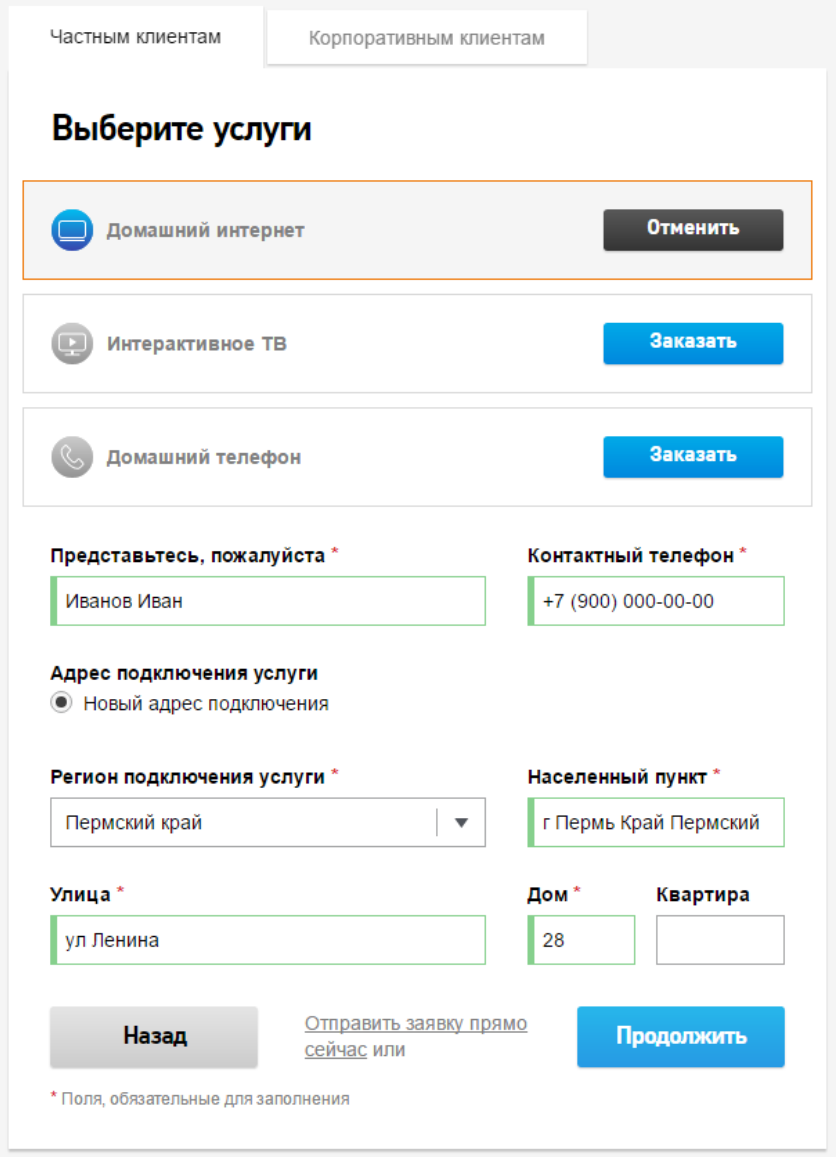


Рисунок 64. Пример отображения страницы заказа услуги «Домашний интернет» с добавлением нового адреса подключения

- При нажатии на кнопку «Продолжить» осуществляется проверка наличия услуг, подключенных по указанному пользователем адресу и проверка наличия невыполненной заявки на подключение услуг, поданной по тому же адресу.

При успешной проверке наличия услуг и наличия невыполненных заявок открывается страница настройки заказанной услуги «Домашний Интернет».

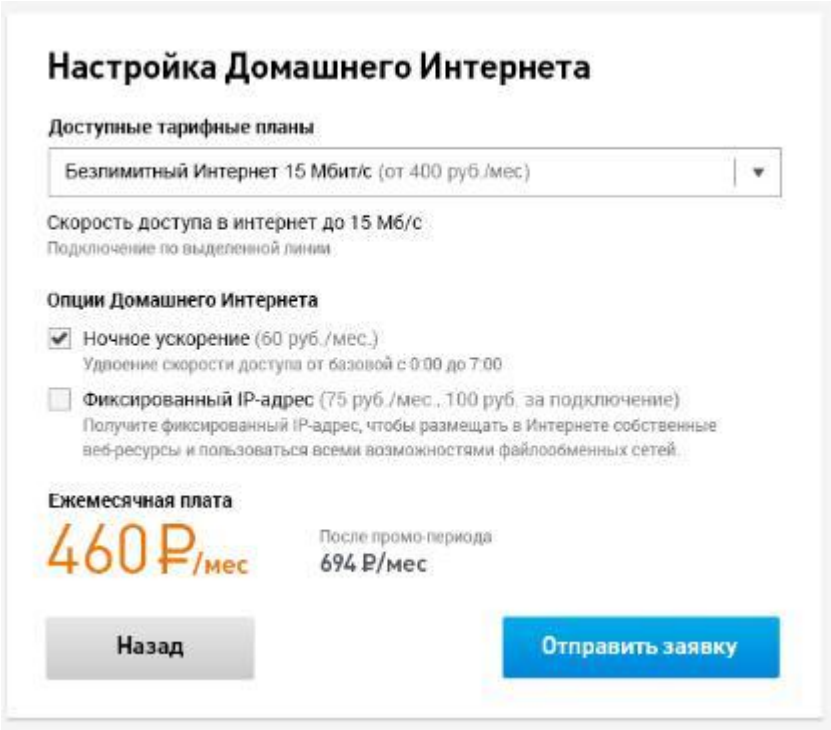


Рисунок 65. Пример отображения страницы настройки услуги «Домашний Интернет»

Далее, пользователю необходимо определить настройки услуги: тарифный план и опции Домашнего Интернета (для всех МРФ, кроме абонентов МРФ «Урал»).

При нажатии на кнопку «Назад», осуществляется возврат к предыдущему шагу заказа услуги.

При нажатии на кнопку «Отправить заявку» осуществляется сохранение заявки и пользователю отображается страница с номером заявки и предложением выбрать желаемую дату и время визита специалиста для подключения и настройки оборудования.

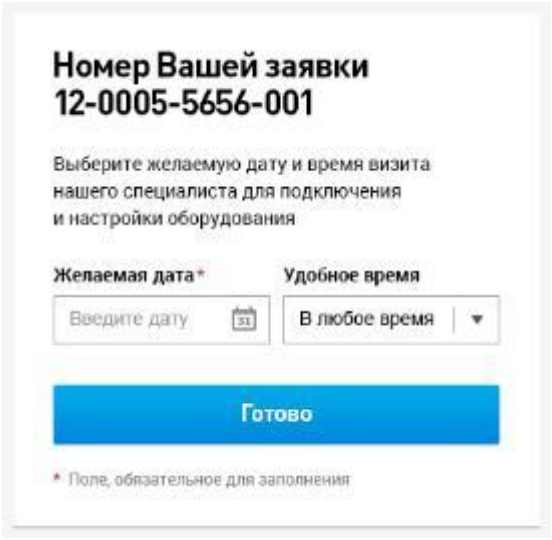


Рисунок 66. Пример отображения страницы выбора даты установки заказа

Если по услуге «Домашний Интернет» пользователем указан тарифный план, и по выбранному пользователем адресу найдено более одного лицевого счета, то на странице отображен выпадающий список «Счет, на который добавить новые услуги».

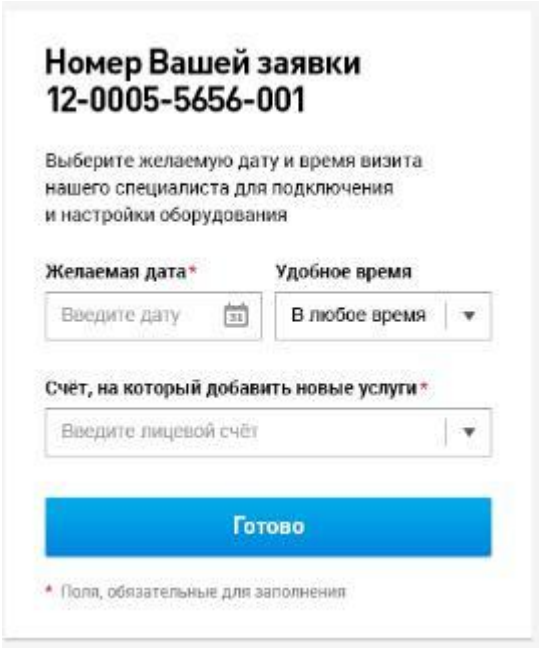


Рисунок 67. Пример отображения страницы добавления новой услуги к ЛС

После нажатия на клавишу «Готово» происходит переход на страницу «Мои заявки».

- При нажатии на ссылку «Отправить заявку прямо сейчас» осуществляется проверка наличия услуг, подключенных по указанному пользователем адресу, проверка наличия невыполненной заявки на подключение услуг, поданной по тому же адресу и проверка технической возможности подключения услуги.

При успешных проверках осуществляется сохранение заявки и пользователю отображается страница с номером заявки и предложением выбрать желаемое время визита специалиста для подключения и настройки оборудования.

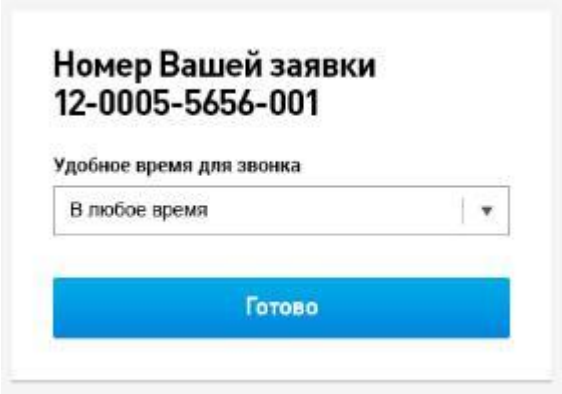


Рисунок 68. Пример отображения страницы с указанием удобного времени для звонка

После нажатия на клавишу «Готово» происходит переход на страницу «Мои заявки».

4.11.2. Заказ услуги «Интерактивное ТВ»

Страница настройки заказанной услуги «Интерактивное ТВ», на которой пользователю необходимо определить настройки услуги - основные и дополнительные пакеты телеканалов (для всех абонентов, кроме абонентов МРФ «Урал»):

Рисунок 69. Пример отображения страницы настройки пакетов каналов при заказе услуги «Интерактивное ТВ»

4.11.3. Заказ услуги «Домашний телефон»

Страница настройки заказанной услуги «Домашний телефон», на которой пользователю необходимо определить настройки услуги - тарифный план (для всех абонентов, кроме абонентов МРФ «Урал»):

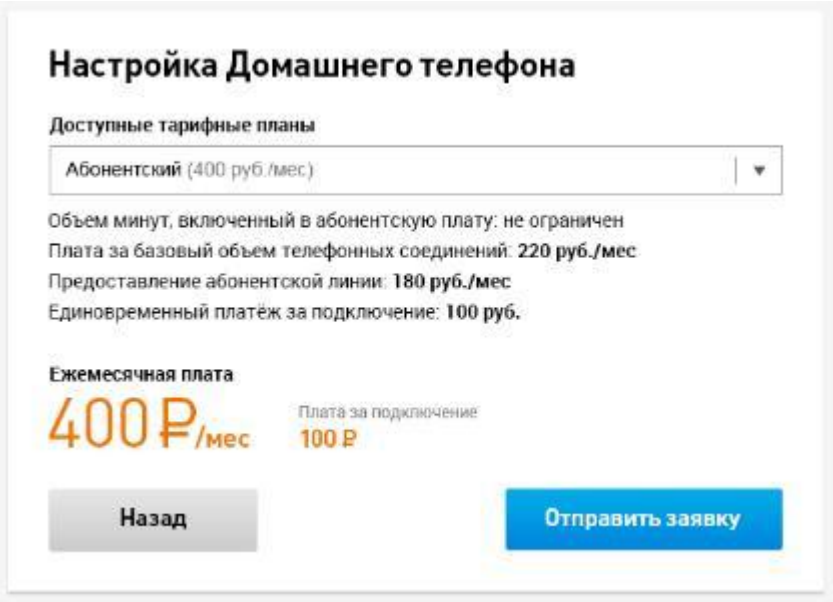


Рисунок 70. Пример отображения страницы настройки тарифного плана для услуги «Домашний телефон»

4.11.4. Заказ пакета услуг

Страница настройки заказанных услуг, на которой пользователю необходимо определить настройки услуг - тарифный план (для всех абонентов, кроме абонентов МРФ «Урал»):

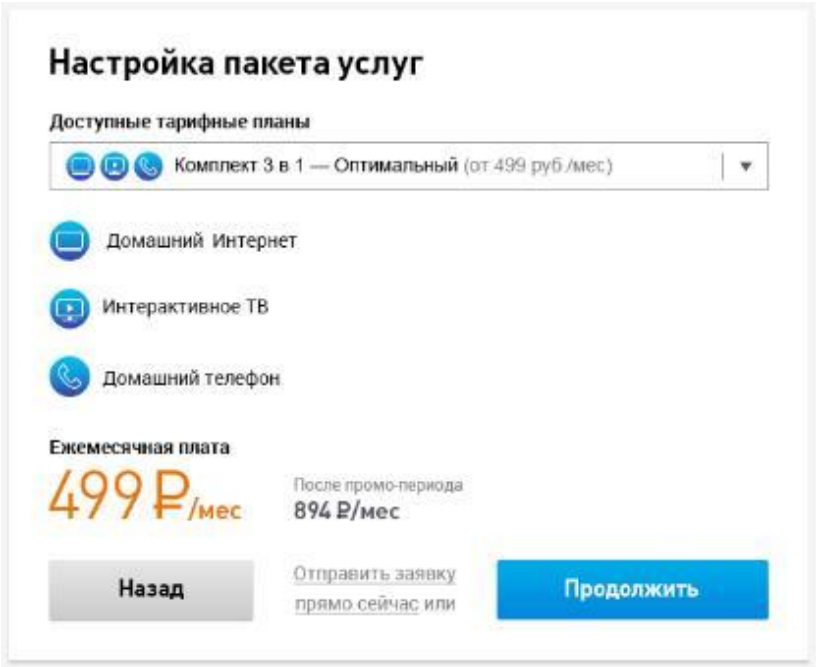


Рисунок 71. Пример отображения страницы настройки пакета услуг

Если выбран пакетный ТП (дабл – комплект 2 в 1 или трипл – комплект 3 в 1), охватывающий все выбранные на предыдущем шаге услуги, то выполняется переход к следующему пункту сценария.

Если выбран пакетный ТП , охватывающий не все выбранные на предыдущем шаге услуги, то выполняется переход к следующему пункту сценария с учетом следующих особенностей: настройка каждой услуги осуществляется последовательно.

При этом для услуг, входящих в пакет, ТП (основной пакет телеканалов) определен автоматически, а для услуги, не входящей в пакет (моно-услуги) ТП (основной пакет телеканалов) выбирается пользователем.

Если выбран тарифный план услуги «Домашний Интернет», то настройка всех услуг осуществляется последовательно в соответствии со сценариями заказа моно-услуг (см. в п.4.11.1, 4.11.2 и 4.11.3).

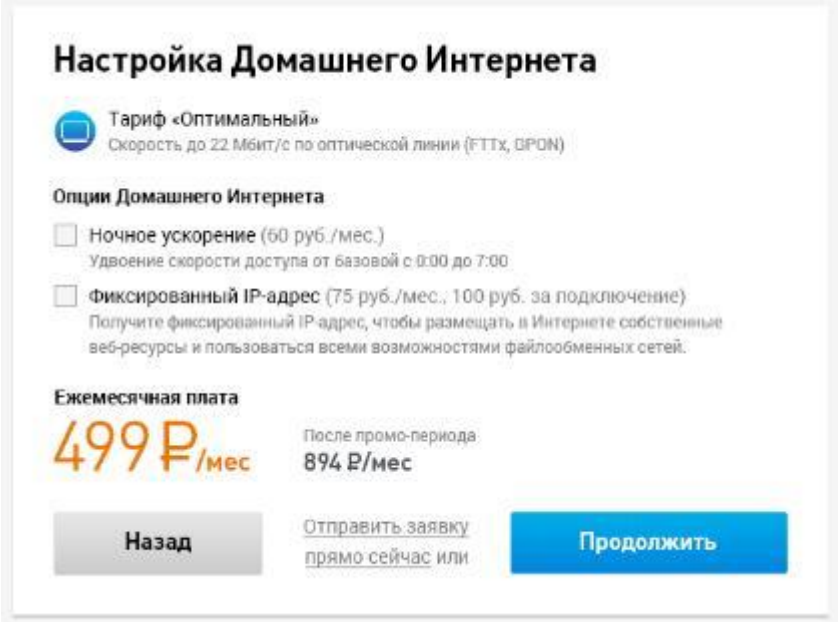


Рисунок 72. Пример отображения страницы настройки пакета услуг для услуги «Домашний Интернет»

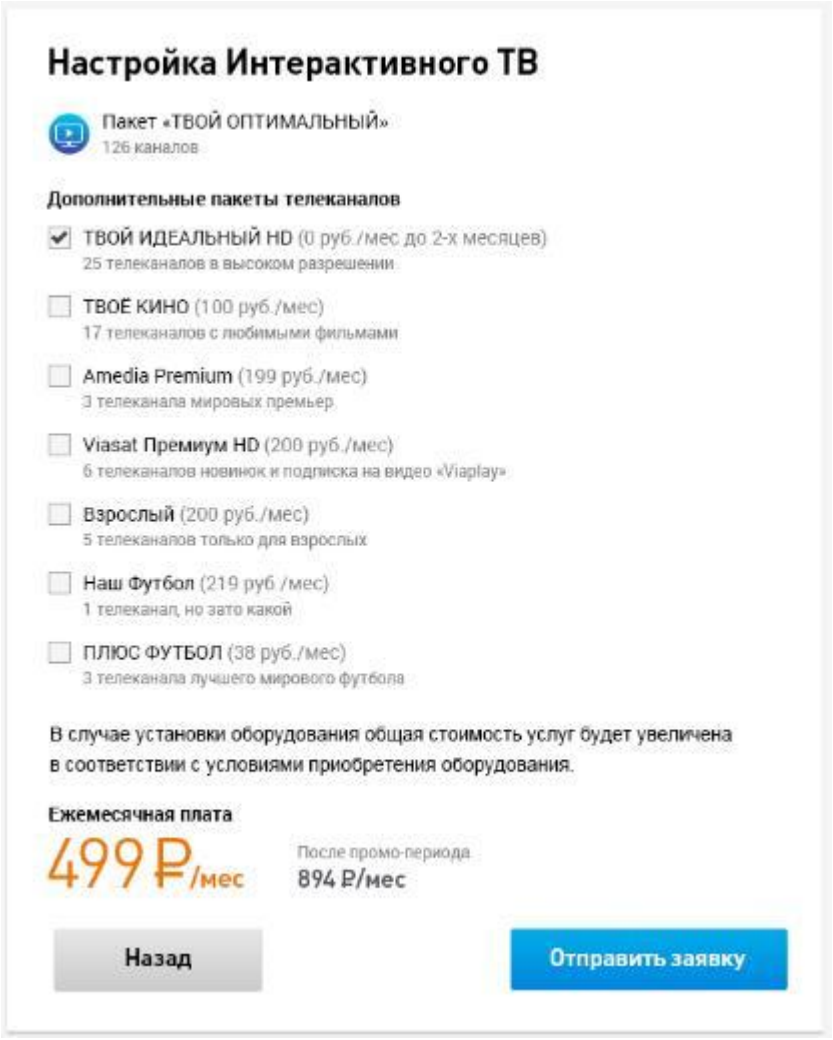


Рисунок 73. Пример отображения страницы настройки пакета услуг для услуги «Интерактивное ТВ»

4.11.5. Заказ услуги для корпоративных клиентов

На отобразившейся странице необходимо заполнить поля (заполняются автоматически из профиля пользователя):

- Организация;
- Контактный телефон;
- Контактное лицо;
- Электронная почта;
- Регион подключения услуги;
- Населенный пункт;
- Улица;
- Дом;
- Офис;
- Дополнительная информация.

Далее необходимо выбрать услугу (или несколько услуг) из списка, который появляется после указания адреса подключения.

При нажатии на кнопку «Отменить» в нижней части окна - сценарий завершается, открывается главная страница ЕЛК.

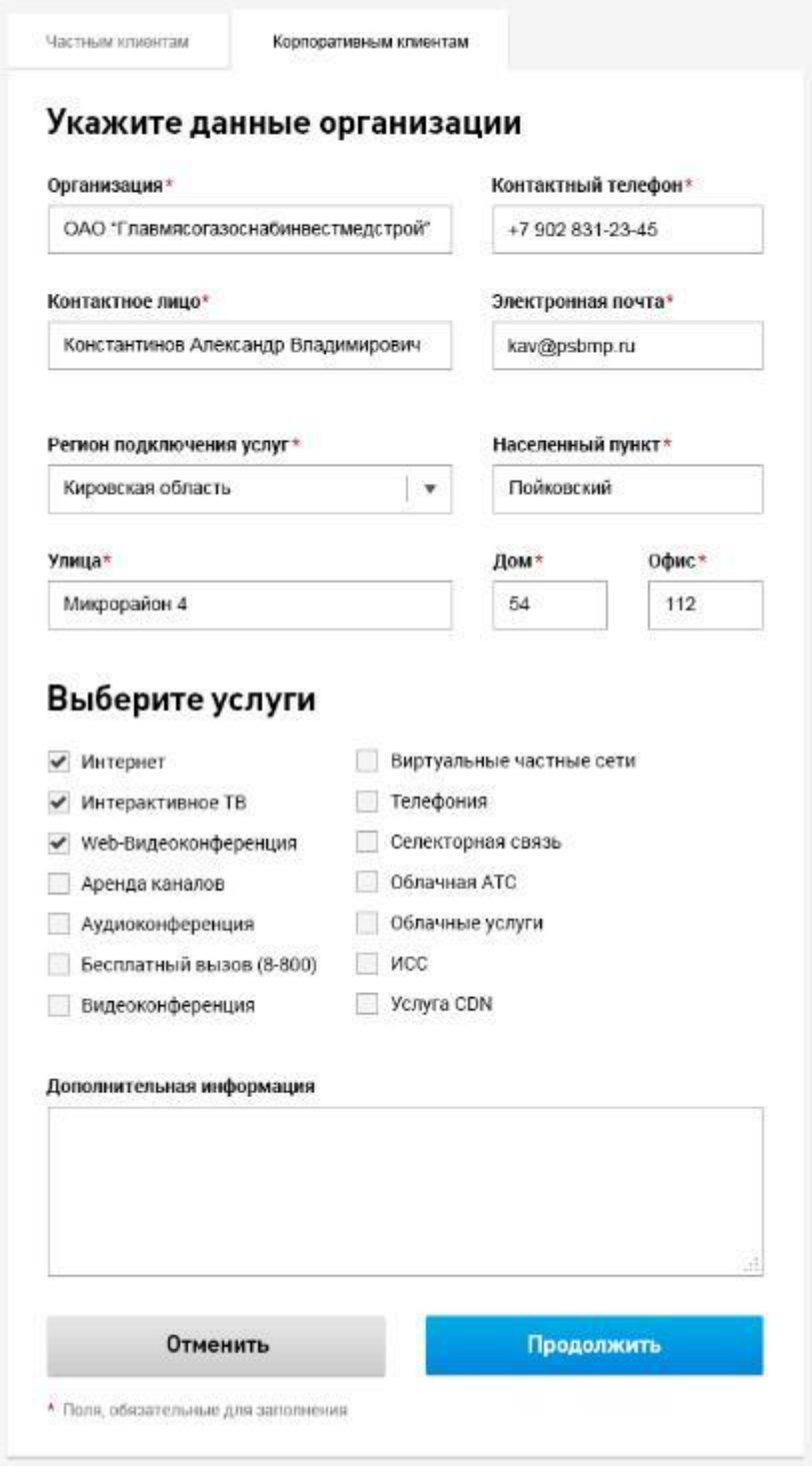


Рисунок 74. Пример отображения страницы заказа новой услуги для корпоративных клиентов

При нажатии на кнопку «Продолжить» осуществляется проверка наличия услуг, подключенных по указанному пользователем адресу и проверка наличия невыполненной заявки на подключение услуг, поданной по тому же адресу.

Если невыполненных заявок нет, и подключенных по указанному адресу услуг нет, открывается страница настройки заказанных услуг.

4.11.6. Заказ услуги «Облачная АТС»

Функционал доступен для макрорегионов «Центр», «Москва», «Москва» (Элкатель, Элтелекор), «Северо-Запад» (регион Санкт-Петербург, Псковская область, Новгородская область), «Сибирь» (Новосибирская область, Алтайский край, Омская область, Иркутская область, Кемеровская область, Бурятия республика, Томская область, Забайкальский край, Хакасия республика, Забайкальский край Агинский Бурятский), «Урал» (Пермский край, Свердловская область, Челябинская область, Тюменская область, Курганская область, Ямало-Ненецкий АО), «Дальний Восток» (Приморский край, Хабаровский край, Сахалинская область, Саха республика), «Юг» (Волгоградская область, Краснодарский край, Ростовская область), «Волга» (Нижегородская область, Самарская область, Саратовская область, Ульяновская область, Кировская область, Оренбургская область, Пензенская область, Республика Марий Эл, Республика Мордовия).

Переход на страницу оформления заявки на подключение услуги «Облачная АТС» осуществляется:

- если пользователь переходит с сайта rt.ru из раздела «Новая телефония» и на учетной записи нет присоединенной услуги «Новая телефония»;
- если пользователь переходит с сайта rt.ru из раздела «Виртуальных контактный центр», и на учетной записи нет присоединенной услуги «Новая телефония»;

На странице оформления заявки на подключение услуги «Облачная АТС». На первом шаге необходимо ввести контактные данные: «Фамилия», «Имя», «Отчество», «Организация», «Контактный телефон», «Электронная почта», «Регион», «Город».

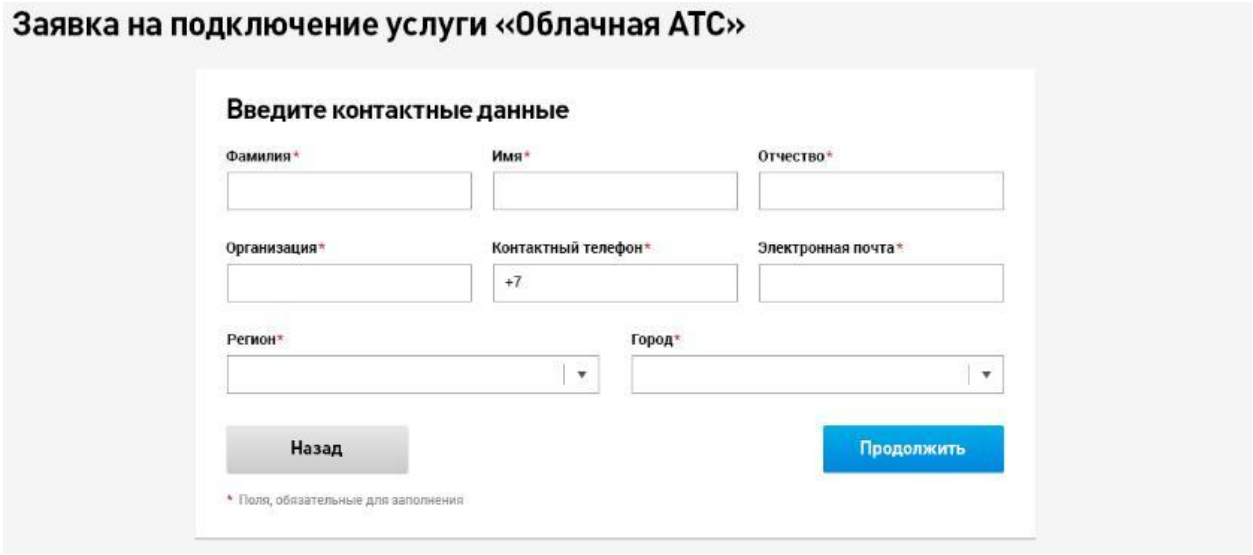


Рисунок 75. Пример отображения страницы заказа услуги «Облачная АТС»

При нажатии на кнопку «Продолжить» открывается страница для настройки заявки на подключение услуги «Облачная АТС»:

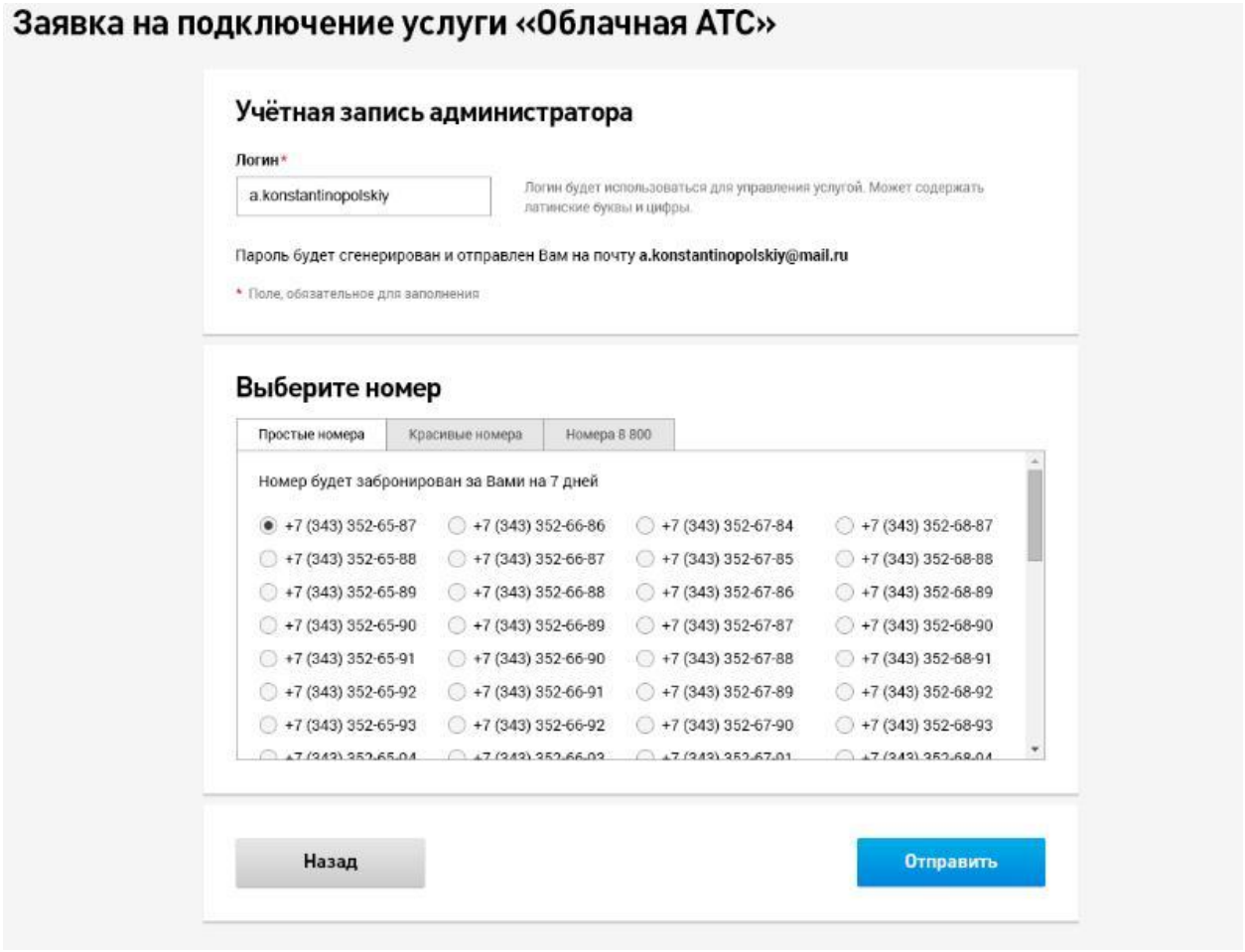


Рисунок 76. Пример отображения страницы со списком простых номеров

Пользователю необходимо заполнить поле «Логин» (будет использоваться для управления услугой) и выбрать номер из списков:

- Простые номера, номер будет забронирован на 7 дней;
- Красивые номера, забронировать «красивый» номер из списка возможно только в центрах продаж и обслуживания ПАО «Ростелеком.

При нажатии на ссылку «Открыть карту в новом окне» открывается новая вкладка в браузере, в котором отображается карта с центрами продаж ПАО «Ростелеком».

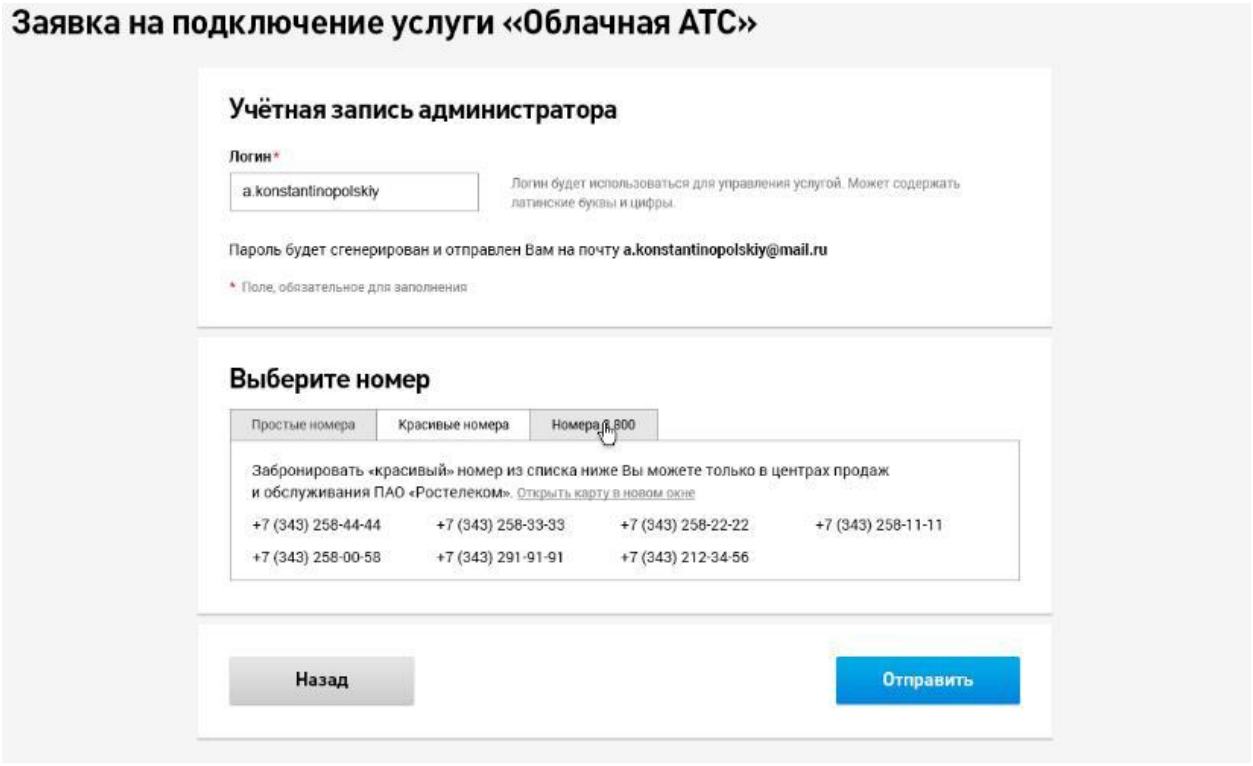


Рисунок 77. Пример отображения страницы со списком «красивых» номеров

- Номера 8 800, забронировать номер «8 800 …» из списка возможно только в центрах продаж и обслуживания ПАО «Ростелеком»;

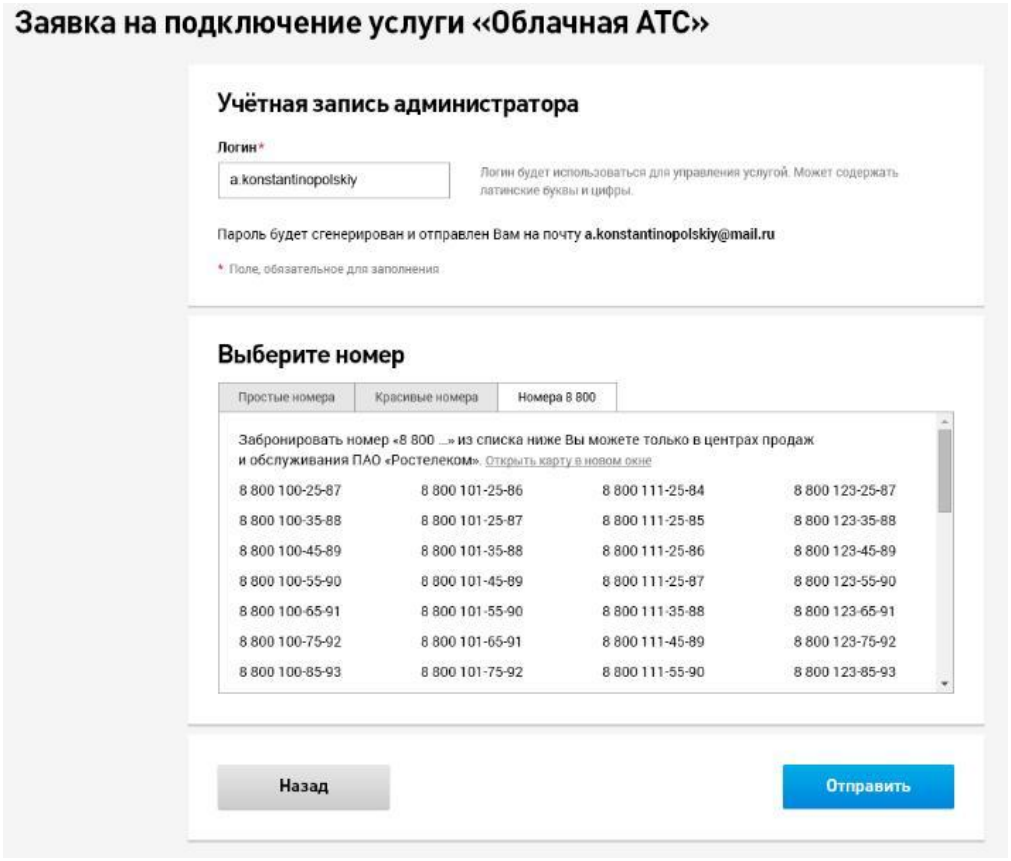


Рисунок 78. Пример отображения страницы со списком номеров «8 800 …»

При нажатии на ссылку «Открыть карту в новом окне», открывается новая вкладка в браузере, в котором отображается карта с центрами продаж ПАО «Ростелеком».

При нажатии на кнопку «Отправить» осуществляется сохранение заявки и пользователю отображается страница с результатом создания заявки с возможностью перейти к списку заявок для дальнейшего просмотра.

4.12. Просмотр информации по лицевому счету

Основная информация по лицевому счету (номер лицевого счета, остаток, система оплаты, автопополнение, доставка счета, список услуг с логинами, тарифами и статусами бонусной программы) содержится на Главной странице Единого личного кабинета. Для просмотра более подробной информации по ЛС необходимо нажать на кнопку «Подробнее о счёте» в блоке общей информации конкретного лицевого счета.

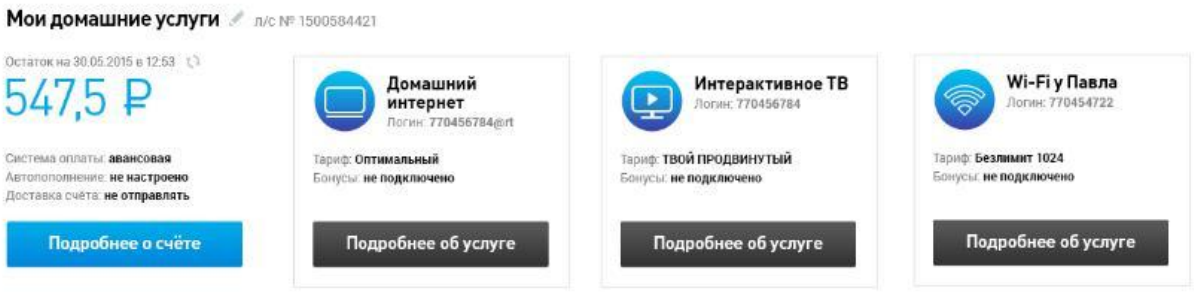


Рисунок 79. Пример перехода к карточке услуги с Главной страницы

4.12.1. Для авторизованного лицевого счета[5]

На открывшейся странице информации по лицевому счету представлены следующие блоки:

- «Движение средств по лицевому счёту» (при наличии субсчетов – «Движение средств по субсчету»). В блоке отображается информация о движении средств по лицевому счёту (субсчету) за период, баланс на начало периода, сумма начислений по счету (раскрывающийся блок, содержащий детализирующие сведения), сумма платежей на счет (раскрывающийся список, содержащий вид платежа/перевода), текущем балансе. При наличии субсчетов присутствует возможность фильтрации по субсчетам. Доступна ссылка «Подробная история платежей и начислений», при нажатии на которую выполняется переход к странице с историей платежей и начислений.

[5] После привязки ЛС, все ЛС становятся неавторизованными. Пользователю необходимо авторизовать лицевой счет для того чтобы управлять услугами (менять тарифные планы, настраивать тарифные опции), просматривать подробную детализацию, историю платежей и начислений денежных средств или загружать счета на оплату. Сценарий авторизации ЛС приведен в п. 4.8.

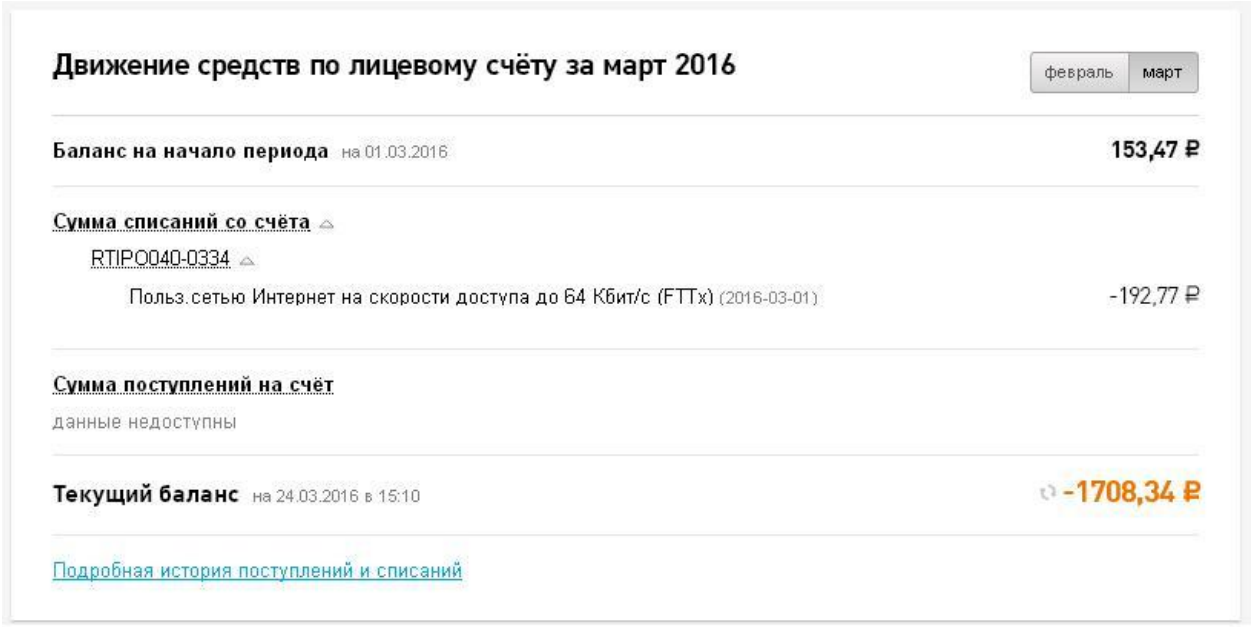


Рисунок 80. Пример отображения страницы ЛС (договора) без субсчетов – раздел «Движение средств по лицевому счёту» (в развернутом состоянии)

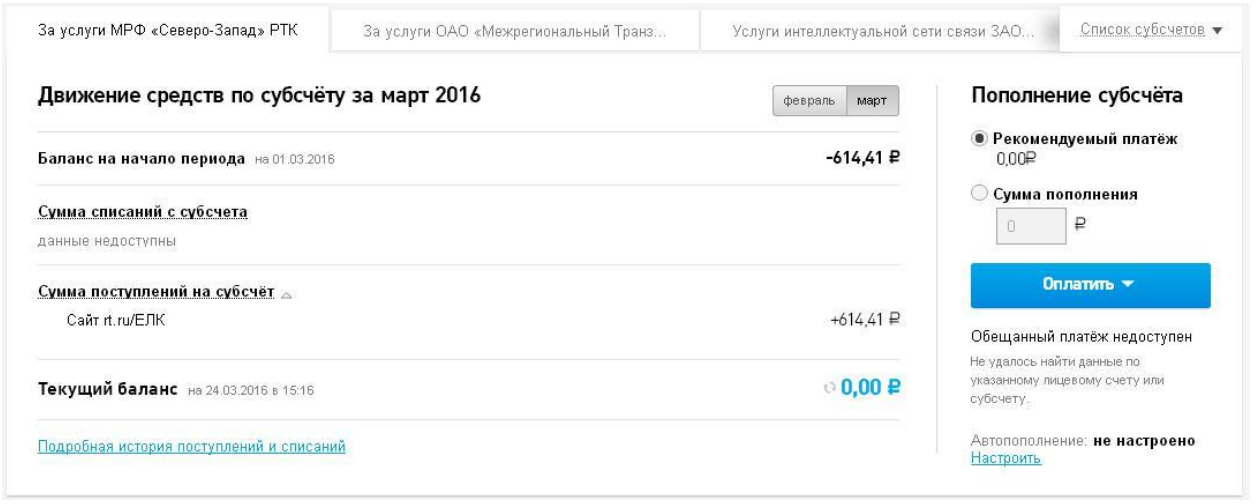


Рисунок 81. Пример отображения страницы ЛС (договора) с субсчетами – раздел «Движение средств по субсчету» (в свернутом состоянии)

- «Пополнение счёта». Отображается справа на странице лицевого счета. В блоке отображаются: варианты сумм пополнения счета (рекомендуемый платеж и сумма пополнения), кнопка «Оплатить» (при нажатии на которую в раскрывающемся списке отображаются доступные способы оплаты), информация об обещанном платеже (ссылка «Активировать обещанный платеж» либо текст «Обещанный платеж: активирован»), информация об автопополнении (текст «Автопополнение: не настроено» и ссылка «Настроить» либо текст «Автопополнение: настроено»).

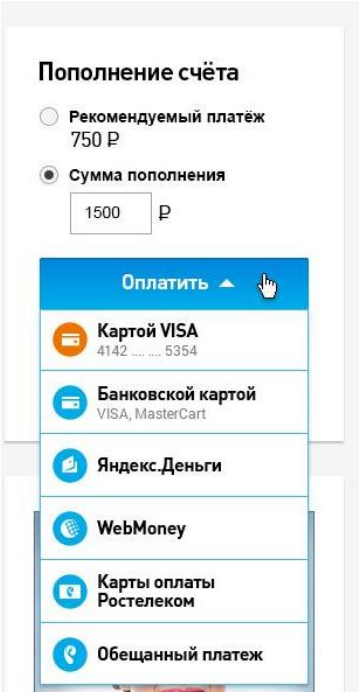


Рисунок 82. Пример отображения блока «Пополнение счёта»

- «Общая информация». Блок содержит информацию о схеме оплаты (авансовая, кредитная), уровне доверия (для абонентов МРФ «Урал»). Также в блоке содержится перечень услуг с указанием логинов и наименований тарифных планов. В случае если на ЛС более 5 услуг, то в блоке отображается 5 услуг и ссылка «Загрузить следующие 5 услуг».

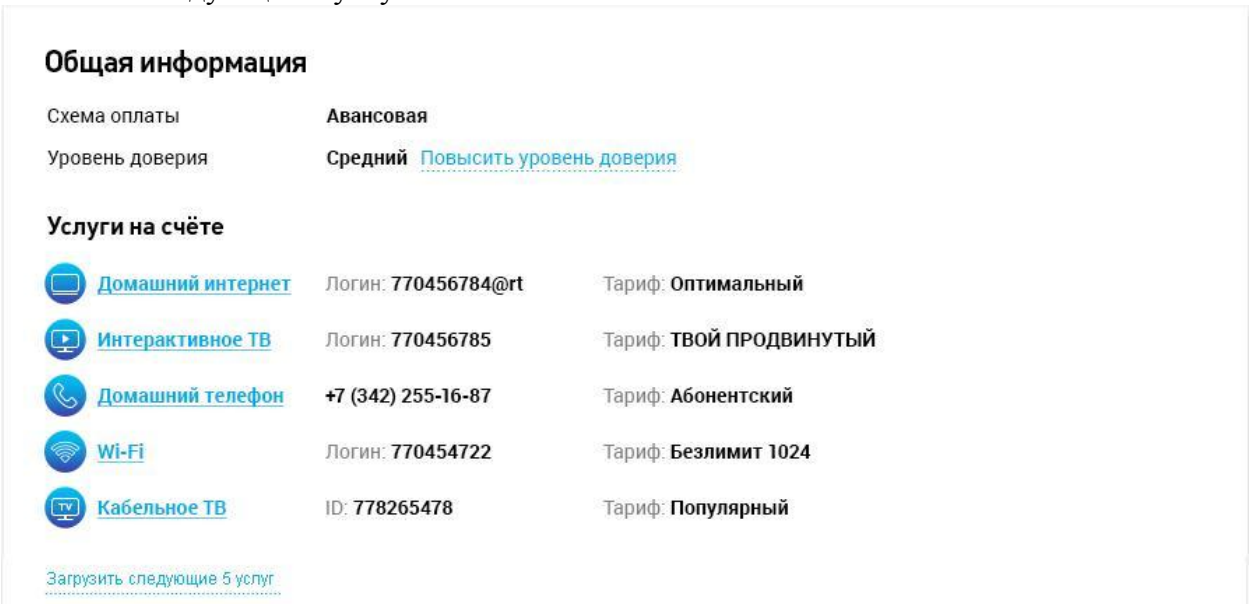


Рисунок 83. Пример отображения страницы ЛС (договора) – раздел «Общая информация»

«Выставленные счета на оплату». Блок содержит таблицу со списком счетов за последние 3 месяца с графами: месяц, сумма к оплате, оплата (для каждого счета отображается ссылка «Оплатить», при нажатии на которую выполняется переход к процедуре «оплаты счета в один клик»). Доступна ссылка «Показать ранее доставленные счета», при нажатии на которую выполняется переход к странице для просмотра счетов за выбранный период. Также доступна ссылка «Заказать детализацию счёта» (только для абонентов МРФ

«Сибирь», «Урал» и «Москва».), при нажатии на которую выполняется переход к настройке заказа детализации.

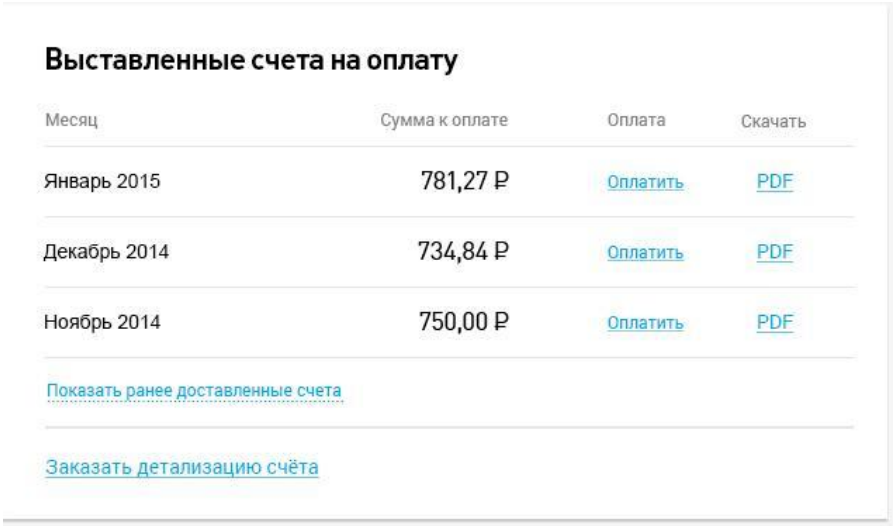


Рисунок 84. Пример отображения страницы ЛС (договора) – блок счетов на оплату

- «Доставка счетов и уведомлений». В блоке отображается информация о текущем варианте доставки счета и уведомлений. Доступна ссылка «Изменить способ или адрес доставки», при нажатии на которую выполняется переход к мастеру смены способа/адреса доставки счета. Также доступна ссылка «Изменить настройки уведомлений», при нажатии на которую выполняется переход на страницу настройки уведомлений.

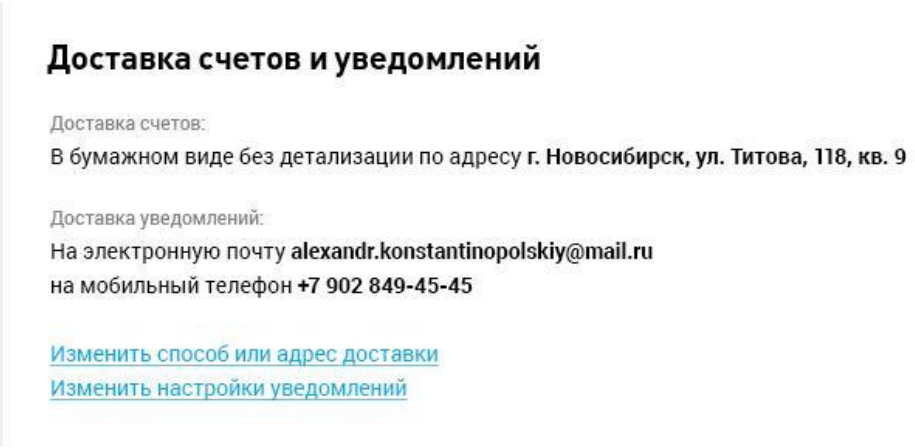


Рисунок 85. Пример отображения страницы ЛС (договора) – блок счетов на оплату

4.12.2. Для неавторизованного лицевого счета[6]

На открывшейся странице информации по лицевому счету представлены следующие блоки:

- В первом блоке отображается информация о том, что лицевой счет не авторизован, кнопка «Авторизовать лицевой счет», и информация о балансе на начало периода.

[6] После привязки ЛС, все ЛС становятся неавторизованными. Пользователю необходимо авторизовать лицевой счет для того чтобы управлять услугами (менять тарифные планы, настраивать тарифные опции), просматривать подробную детализацию, историю платежей и начислений денежных средств или загружать счета на оплату. Сценарий авторизации ЛС приведен в п. 4.8

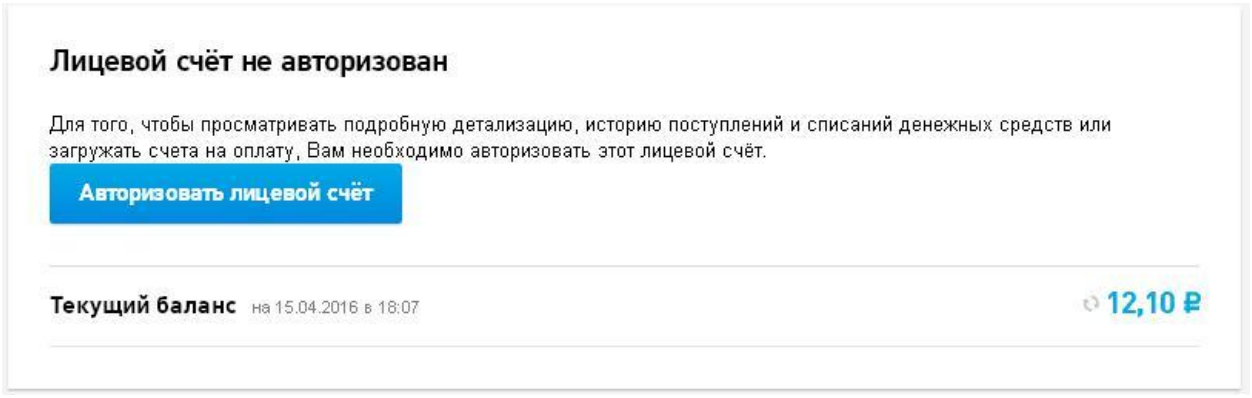


Рисунок 86. Пример отображения страницы ЛС

- Блок «Пополнение счёта». Отображается справа на странице лицевого счета. В блоке отображаются: сумма пополнения, кнопка «Оплатить» (при нажатии на которую в раскрывающемся списке отображаются доступные способы оплаты), информация об автопополнении.

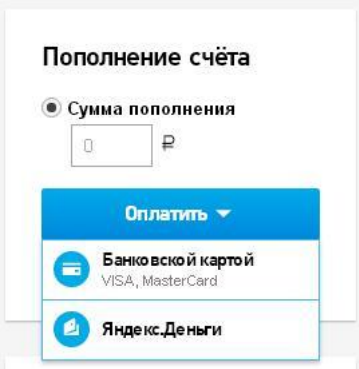


Рисунок 87. Пример отображения блока «Пополнение счёта»

- Блок «Общая информация». Блок содержит информацию об уровне доверия (для абонентов МРФ «Урал»). Также в блоке содержится перечень услуг.

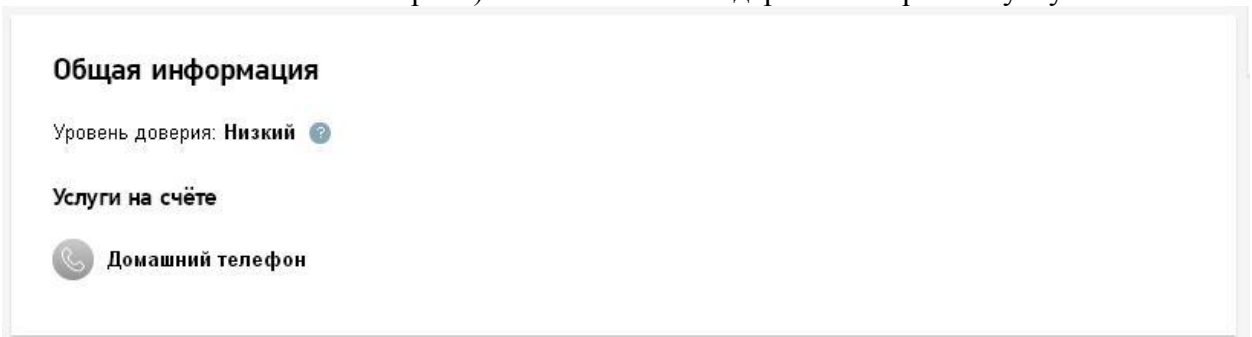


Рисунок 88. Пример отображения страницы ЛС (договора) – раздел «Общая информация»

4.13. Настройка отображения услуг

Для перехода к настройкам необходимо перейти по ссылке «Настройки» в разделе «Профиль» быстрого нижнего меню Единого личного кабинета.

После перехода пользователю откроется страница, на которой отображаются блоки с информацией о ЛС/уникальных договорах. Для каждого ЛС/уникального договора отображаются: псевдоним ЛС, иконка для редактирования псевдонима ЛС, номер ЛС, список услуг на ЛС.

Для каждой услуги доступна кнопка «Скрыть услугу/Показать услугу». В случае если настройка скрытия/отображения услуги недоступна, то отображается текст: *«Управление отображением этой услуги недоступно»*.

Также для каждого ЛС доступна галочка «Разрешить перемещение денежных средств для этого лицевого счёта».

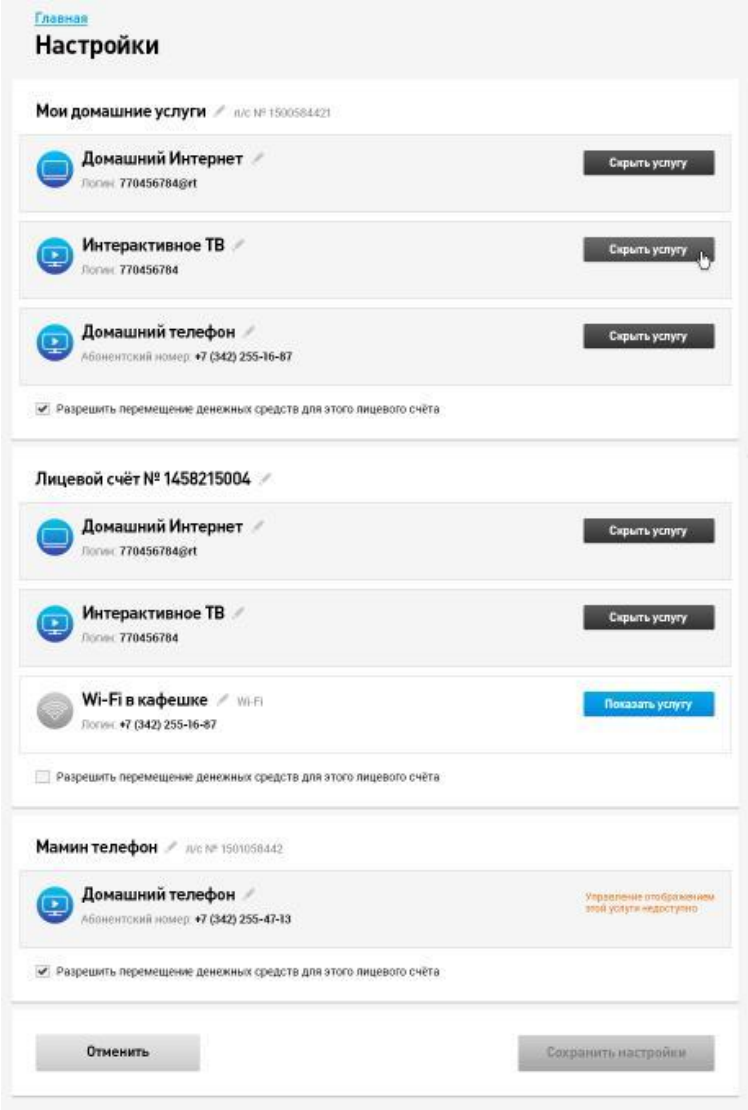


Рисунок 89. Пример отображения страницы «Настройки» (до изменений)

После того, как пользователь выполняет необходимые настройки, кнопка «Сохранить настройки» становится активной.

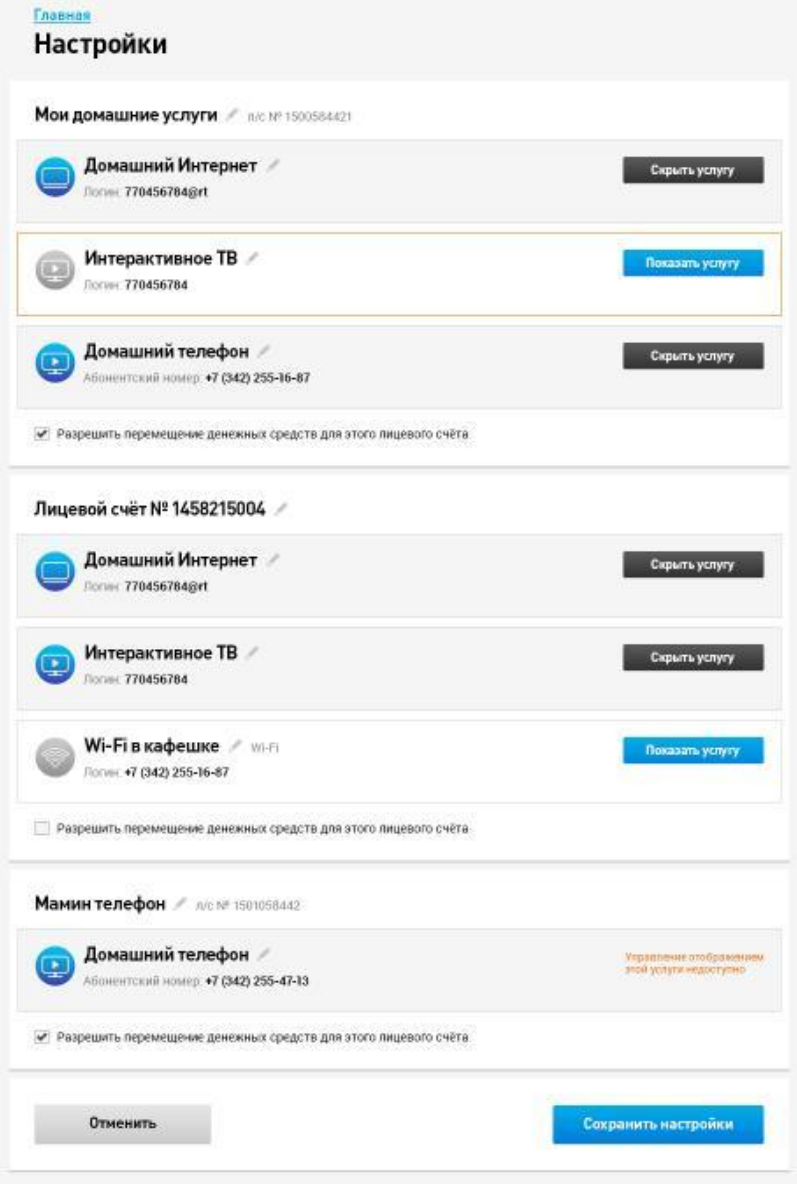


Рисунок 90. Пример отображения страницы «Настройки» (после изменений)

При нажатии на кнопку «Отменить» - выполняется переход к главной странице без сохранения настроек, завершение сценария.

При нажатии на «Сохранить настройки» - изменения сохраняются отображается страница с сообщением о результате сохранения настройки.

4.14. Привязка к социальным сетям

Авторизоваться в Едином личном кабинете можно, используя аккаунты социальных сетей. Для этого необходимо перейти по иконке социальной сети на странице авторизации ЕЛК.

4.14.1. Создание привязки к социальной сети в Едином личном кабинете

Учетную запись Единого личного кабинета можно связать с аккаунтами в социальных сетях Google+, Facebook, Vkontakte, Odnoklassniki, Yandex, Mail.ru. Для этого необходимо авторизоваться в Едином личном кабинете по логину/паролю и перейти по ссылке «Привязка к соцсетям» в правом верхнем углу в списке с настройками ЕЛК (предварительно нажав на логин

учетной записи в виде ссылки), или перейти по ссылке «Привязка к соцсетям» из нижнего меню в блоке «Профиль». На открывшейся странице отображаются:

- Заголовок «Управление привязками к социальным сетям»;
- Блок «Привязанные аккаунты социальных сетей», содержащий сведения о подключенных аккаунтах социальных сетей (Google+, Facebook, Vkontakte, Odnoklassniki, Yandex, Mail.ru);
- Блок «Привязать аккаунт социальной сети» для добавления нового аккаунта;
- Блок приложений «Ростелеком» в социальных сетях («ВКонтакте», «Facebook», «Одноклассники»).

ЕЛК поддерживает возможность привязки к одной учетной записи ЕЛК нескольких аккаунтов каждой социальной сети. Один аккаунт социальной сети может быть привязан только к одной учетной записи ЕЛК. ЕЛК поддерживает возможность привязки аккаунта социальной сети к другой учетной записи ЕЛК, при этом связь с предыдущей учетной записью ЕЛК закрывается (перепривязка аккаунта).

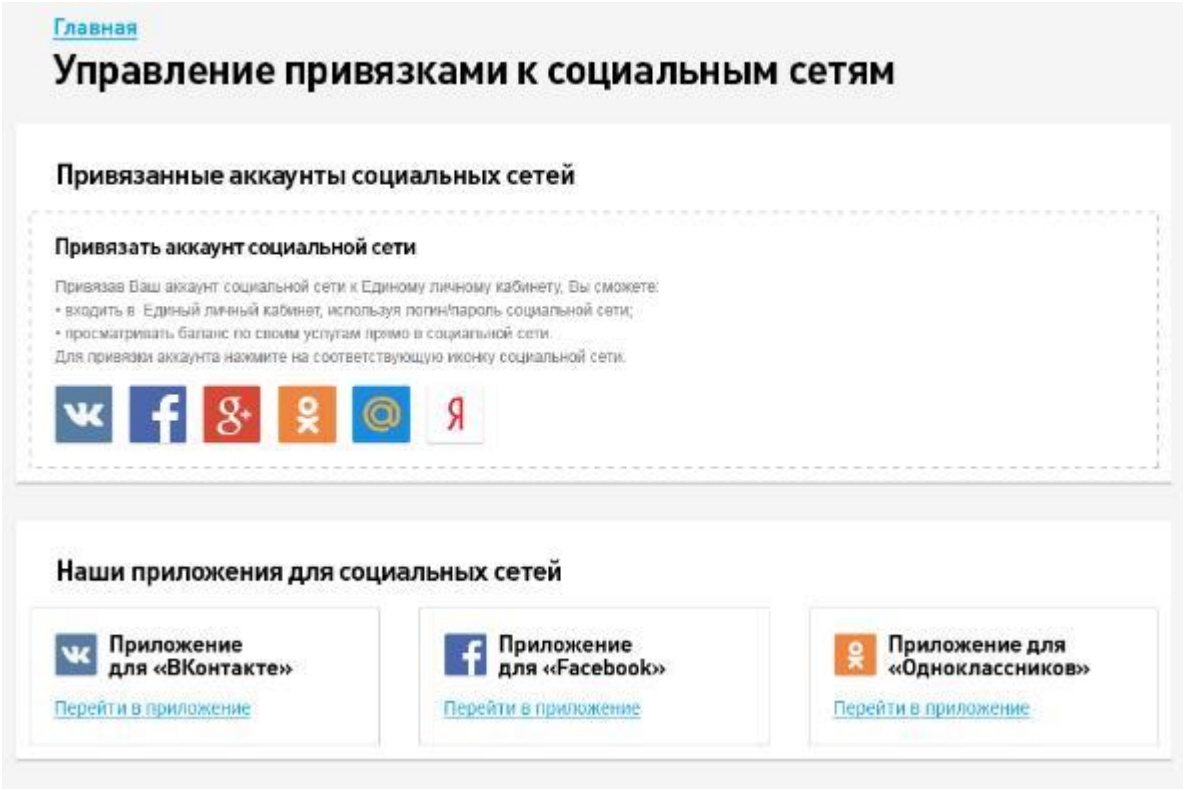


Рисунок 91. Пример отображения страницы «Управление привязками к социальным сетям» (отсутствуют привязанные аккаунты)

Если присутствуют привязки к социальной сети, то блок «Привязанные аккаунты социальных сетей» содержит следующие объекты (для каждого аккаунта):

- наименование социальной сети;
- масштабированная фотография пользователя из подключенного аккаунта социальной сети;
- фамилия и имя пользователя из подключенного аккаунта социальной сети;
- крестик – для удаления привязки аккаунта социальной сети из УЗ ЕЛК.

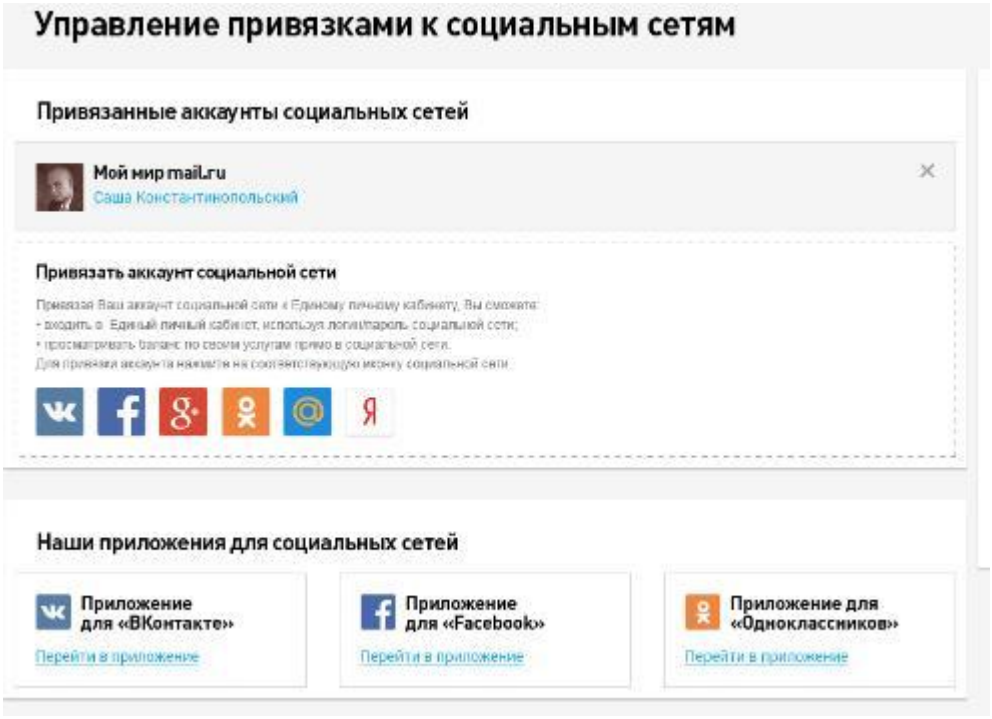


Рисунок 92. Пример отображения страницы «Управление привязками к социальным сетям» (с привязанным аккаунтом)

На открывшейся странице в разделе «Привязать аккаунт социальной сети» необходимо нажать на интересующую иконку социальной сети.

Если сессия социальной сети отсутствует, то откроется страница авторизации в социальной сети. На странице необходимо авторизоваться (ввести логин/пароль).

После успешной авторизации в социальной сети если ранее доступ ЕЛК к данным аккаунта социальной сети не предоставлялся, то необходимо предоставить разрешение. После чего будет создана привязка учетной записи Единого личного кабинета к аккаунту социальной сети. Привязка будет видна на странице «Управление привязками к социальным сетям» с отображением фотографии, фамилии и имени из социальной сети. Если учетная запись социальной сети привязана к другой учетной записи Единого личного кабинета, то отобразится сообщение с предложением привязать учетную запись социальной сети к текущей учетной записи Единого личного кабинета.

К одной учетной записи Единого личного кабинета можно привязать несколько учетных записей социальных сетей, но одну учетную запись социальной сети можно привязать только к одной учетной записи Единого личного кабинета.

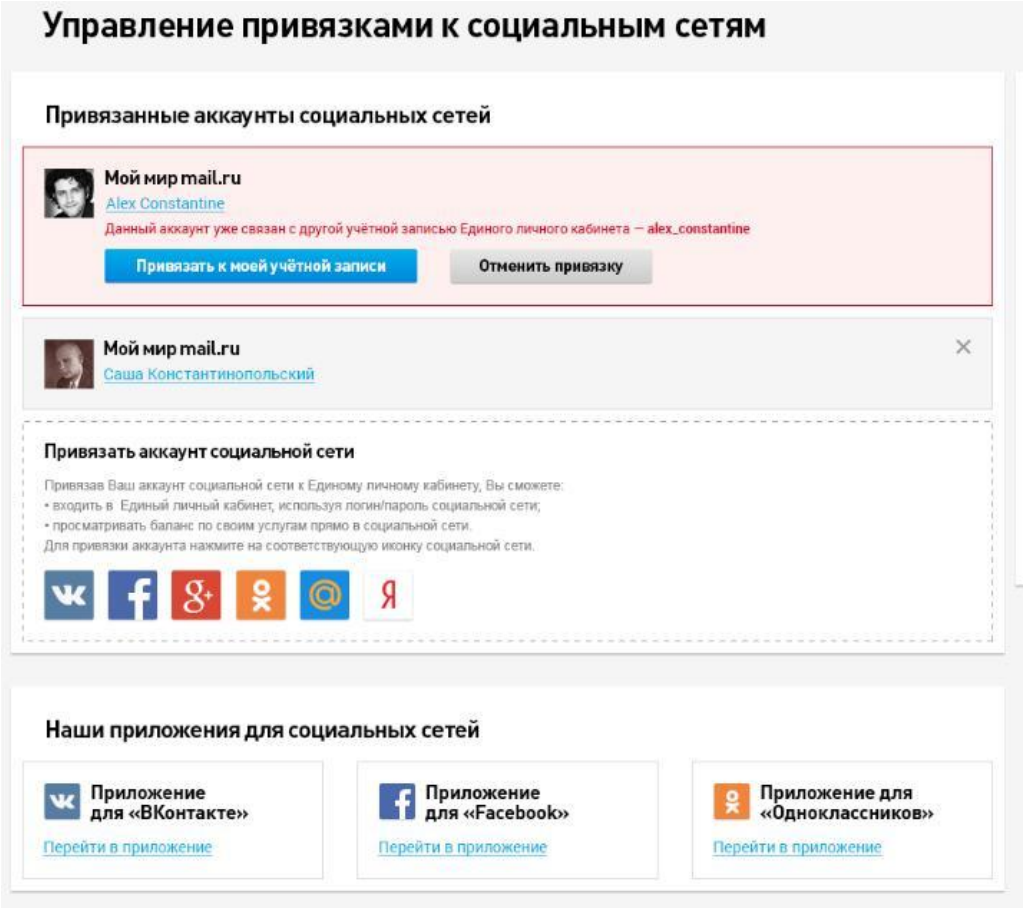


Рисунок 93. Пример отображения страницы привязки аккаунта социальной сети

4.14.2. Удаление привязки к социальной сети в Едином личном кабинете

Для удаления связи учетных записей социальных сетей и Единого личного кабинета необходимо после авторизации в Едином личном кабинете перейти по ссылке «Привязка к соцсетям» в правом верхнем углу. Открывается страница управления привязками к социальным сетям.

Чтобы удалить аккаунт социальной сети пользователю необходимо нажать на крестик на плашке аккаунта социальной сети.

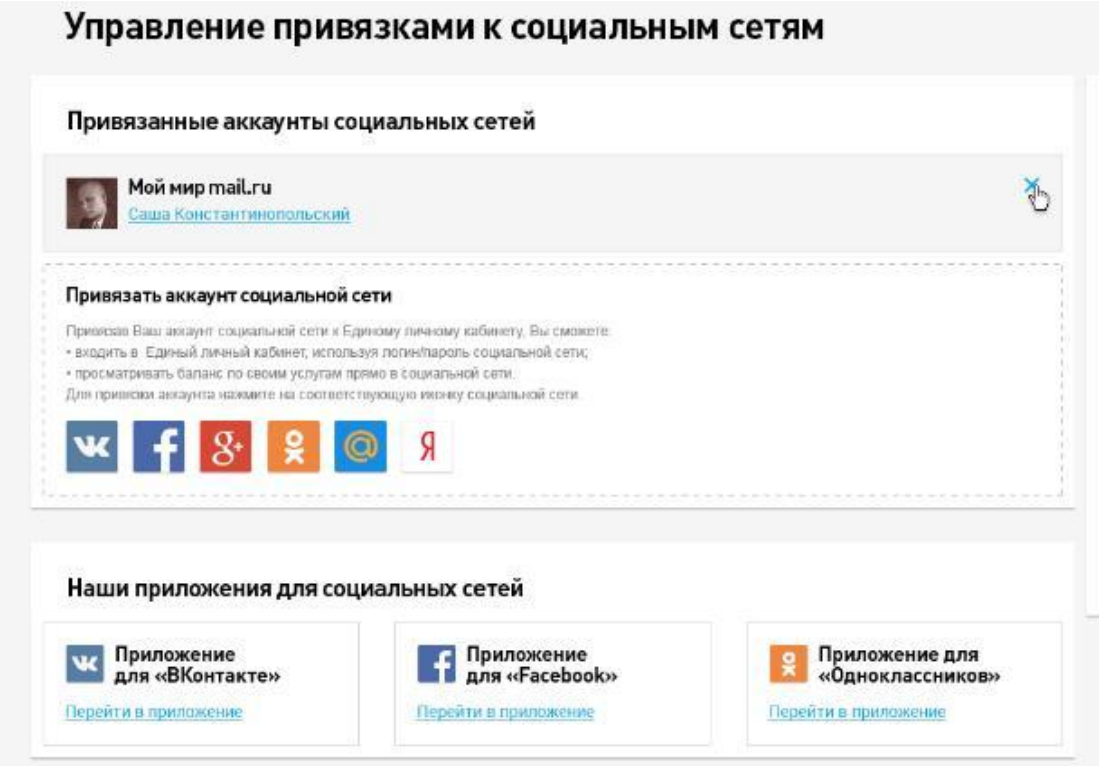


Рисунок 94. Пример отображения страницы удаления привязки к социальной сети (инициирование удаления привязки аккаунта)

При нажатии на крестик запрашивается подтверждение на удаление привязки. При подтверждении операции удаления привязка удаляется.

4.14.3. Открытие Приложения «Ростелеком» из Единого личного кабинета

Для открытия Приложения «Ростелеком» из Единого личного кабинета необходимо авторизоваться в Едином личном кабинете по логину/паролю и перейти по ссылке «Привязка к соцсетям» в правом верхнем углу в списке с настройками ЕЛК (предварительно нажав на логин учетной записи в виде ссылки), или перейти по ссылке «Привязка к соцсетям» из нижнего меню в блоке «Профиль». На открывшейся странице в блоке «Наши приложения для социальных сетей» необходимо перейти по ссылке «Перейти в приложение» необходимой социальной сети.

- Если привязка к аккаунту социальной сети создана, то откроется Приложение «Ростелеком».
- Если привязка к аккаунту социальной сети не создана, то выполняются следующие проверки:
  - Если сессия социальной сети отсутствует, то откроется страница авторизации в социальной сети. На странице необходимо авторизоваться (ввести логин/пароль).
  - Если ранее доступ ЕЛК к данным аккаунта социальной сети не предоставлялся, то необходимо предоставить разрешение. После выдачи разрешения на доступ ЕЛК к данным аккаунта социальной сети открывается Приложение «Ростелеком».

4.14.4. Вход в приложение «Ростелеком» в социальной сети

В случае если Пользователь ранее добавлял (открывал) Приложение «Ростелеком» в социальной сети, Приложение «Ростелеком» доступно для работы в подразделе «Мои приложения» («Мои игры»).

Для добавления Приложения «Ростелеком» в социальной сети (при этом будет создана привязка) необходимо перейти к разделу приложений (Facebook, Vkontakte), игр (загруженных игр) (Odnoklassniki). Найти Приложение «Ростелеком» с помощью строки поиска. Запустить Приложение «Ростелеком».

После запуска Приложения «Ростелеком» если отсутствует активная сессия Единого личного кабинета, то в социальной сети открывается страница с запросом логина и пароля для входа в Единый личный кабинет. На странице необходимо авторизоваться (ввести логин /пароль).

После авторизации откроется страница с предложением привязать учетную запись социальной сети к учетной записи Единого личного кабинета.

После подтверждения привязки, открывается главная страница Приложения «Ростелеком».

4.14.5. Отображение информации на главной странице приложения

На главной странице Приложения «Ростелеком» отображается следующая информация:

- Блоки ЛС:
  - Номер ЛС;
  - Баланс ЛС;
  - Пиктограмма для обновления информации;
  - Система оплаты;
  - Информации о настроенном правиле автопополнения;
  - Информация о способе доставки счета;
  - Кнопка «Подробнее о счете»;
  - Ссылка «История платежей и начислений»;
- Блоки с информацией по услугам данного ЛС:
  - Тип услуги;
  - Номер услуги (для услуги «Домашний телефон» - номер телефона);
  - Сведения о тарифном плане;
  - Сведения о статусе Программы «БОНУС»;
  - Кнопка «Подробнее об услуге»;
- Блок «Оплата» с доступными для МРФ способами оплаты, а также ссылка «Мои карты».

4.15. Оплата услуг

4.15.1. Оплата услуг по банковской карте

Сервис оплаты банковской картой предполагает пополнение ЛС/уникальных договоров для оплаты услуг ПАО «Ростелеком» с помощью непривязанных банковских карт VISA, Visa Electron, MasterCard. С помощью банковских карт возможна оплата всех ЛС/уникальных

договоров, кроме ЛС/уникальных договоров юридических лиц. Для перехода к мастеру оплаты банковской картой необходимо:

- на главной странице Единого личного кабинета нажать на кнопку «Оплатить» иконки «Банковская карта» в блоке «Оплата», либо на кнопку «Оплатить» иконки привязанной банковской карты;

либо

- на странице ЛС определить сумму операции (установив радио-кнопку либо напротив «Рекомендуемый платеж» с фиксированной суммой, либо напротив «Сумма пополнения» и введя сумму), нажать на кнопку «Оплатить» и в раскрытом списке выбрать пункт «Банковской картой», либо привязанную банковскую карту.

Далее, открывается мастер оплаты банковской картой.

4.15.1.1. Первый шаг. Выбор лицевых счетов

На странице первого шага отображается перечень ЛС/уникальных договоров и (или) субсчетов физических лиц, привязанных к УЗ ЕЛК.

Состав информации по ЛС/уникальному договору зависит от используемой в МРФ схемы оплаты (ЛС/ЛС и субсчета/субсчета):

-Для макрорегиона «Урал» требуется выбрать только лицевой счет;

-Для макрорегиона «Северо-Запад» и «Дальний Восток» требуется выбрать только субсчет;

-Для макрорегионов «Сибирь», «Юг», «Центр», «Московский» и «Москва» есть возможность выбрать субсчет.

Доступна кнопка «Назад», при нажатии на которую происходит возвращение к предыдущему шагу сценария. Кнопка «Продолжить» - неактивна, если на странице не выделен ни один ЛС/уникальный договор/субсчет, либо не заполнены обязательные поля.

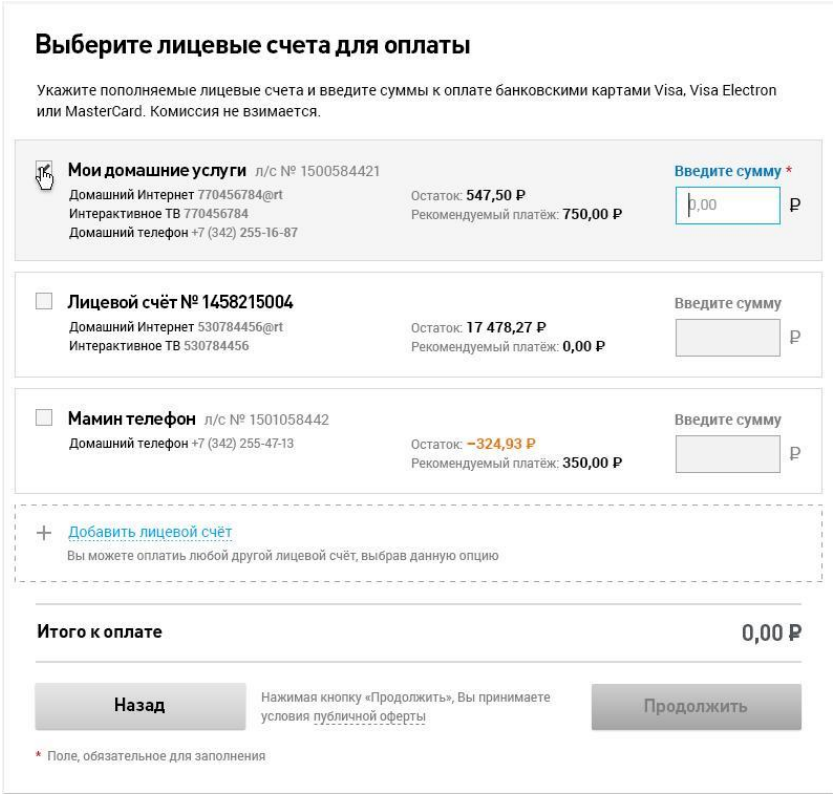


Рисунок 95. Пример отображения мастера оплаты банковской картой (для ЛС)

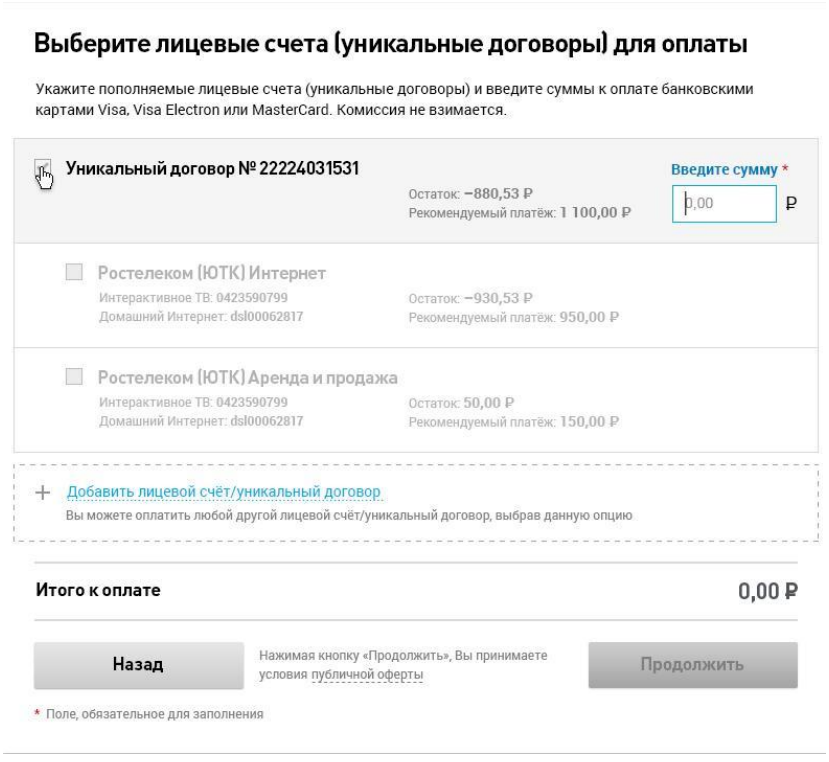


Рисунок 96. Пример отображения мастера оплаты банковской картой (для уникального договора)

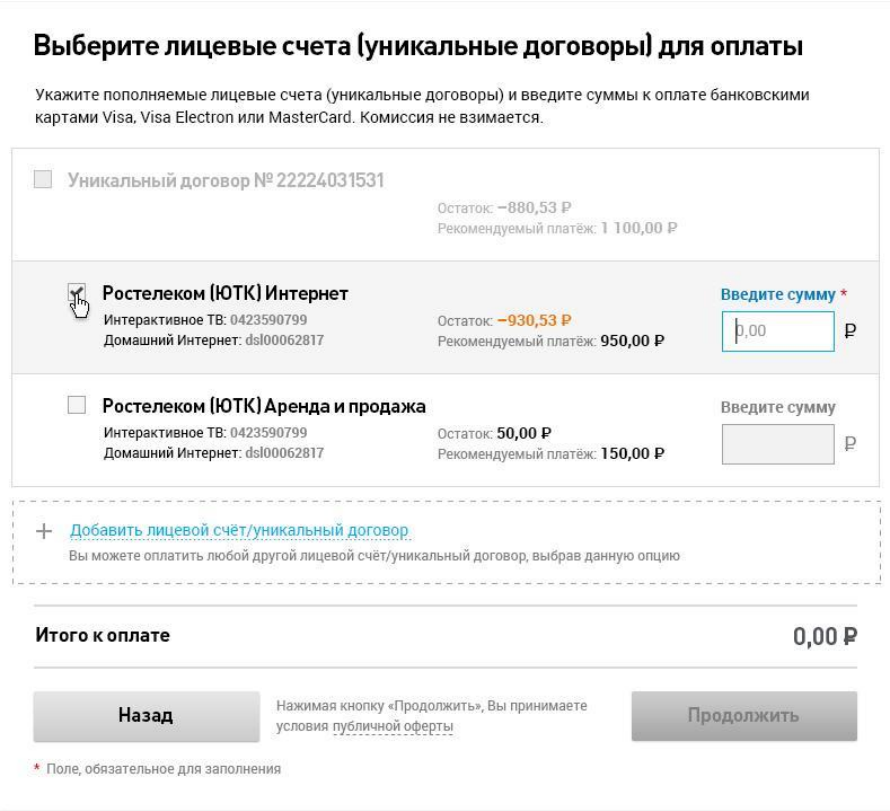


Рисунок 97. Пример отображения мастера оплаты банковской картой (для субсчета)

Пользователю необходимо проставить галочку напротив ЛС/уникального договора, баланс которого необходимо пополнить.

После установки метки поле «Введите сумму» становится активным. Для зачисления по каждому ЛС/уникальному договору/субсчету необходимо ввести свою сумму. Она вписывается в поля справа от каждого ЛС/уникального договора/субсчета.

При вводе суммы по ЛС/уникальному договору определяется значение итоговой суммы и выполняется проверка итоговой суммы (минимальная сумма корзины платежей составляет 1 рубль, максимальная – 30 тысяч рублей).

При необходимости пользователь может снять метку, при этом поле «Введите сумму» становится неактивным, если в данное поле было введено значение, то оно исключается из итога «Итого к оплате».

Для оплаты неприсоединённых к учетной записи ЛС/уникальных договоров пользователю необходимо нажать на ссылку «Добавить лицевой счёт /уникальный договор».

Рисунок 98. Пример отображения мастера оплаты банковской картой (блок добавления ЛС)

Далее блок для добавления нового ЛС изменяется, в нем отображаются:

- Крестик для закрытия блока – при его нажатии, блок возвращается в исходный вид;

- Выпадающий список «Регион» - по умолчанию выбран домашний регион (из профиля ЕЛК);
- Поле для ввода логина с переключателем: № лицевого счёта/№ телефона/Логин услуги;
- Кнопка: Проверить № л/с/Проверить № телефона/Проверить логин услуги.

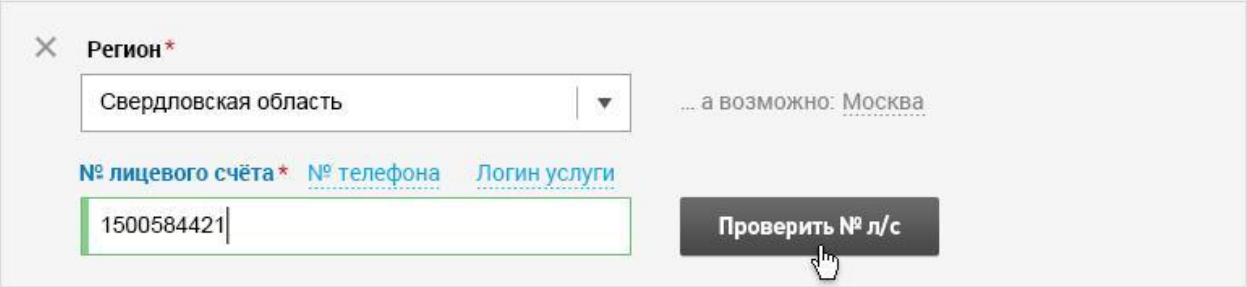


Рисунок 99. Пример отображения мастера оплаты банковской картой (блок добавления ЛС/уникального договора)

Далее, для добавления нового ЛС необходимо ввести регион и № лицевого счёта/№ телефона/Логина услуги и нажать кнопку «Проверить № л/с/Проверить № телефона/Проверить логин услуги».

После успешной проверки № лицевого счёта/№ телефона/Логина услуги в конце списка всех лицевых счетов/уникальных договоров привязанных к учетной записи ЕЛК появляется блок данного ЛС/уникального договора (информация по услугам для данного добавленных ЛС/уникальных договоров не отображается) и поле «Введите сумму» становится активным.

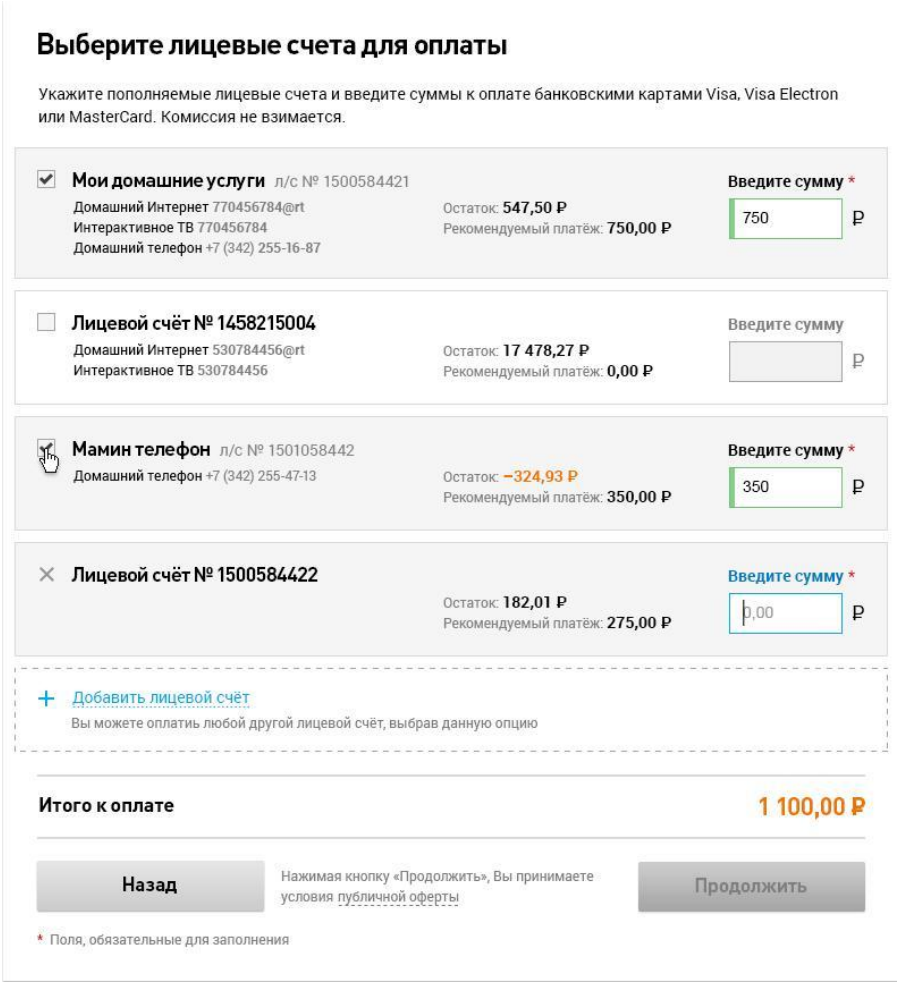


Рисунок 100. Пример отображения мастера оплаты банковской картой (отображение добавленного ЛС – последний в списке)

Нажимая на кнопку «Продолжить», пользователь принимает условия публичной оферты. При нажатии на слова «публичной оферты» оформленные ссылкой, открывается модальное окно с текстом оферты.

4.15.1.2. Второй шаг. Ввод и подтверждение реквизитов карты

Далее открывается страница второго шага – форма для ввода реквизитов банковской карты. Пользователю необходимо ввести реквизиты и нажать на кнопку «Оплатить». На экране отобразится страница для дополнительного подтверждения платежа. Необходимо подтвердить платеж, следуя указаниям банка.

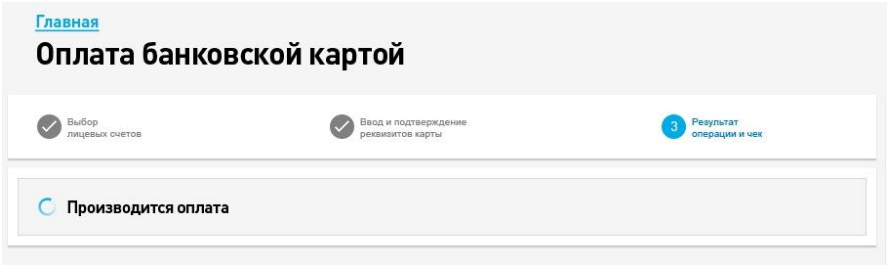


Рисунок 101. Пример отображения мастера оплаты банковской картой (индикация выполнения операции)

4.15.1.3. Третий шаг. Результат операции и чек

Открывается страница с результатом операции (чек). В чеке отображаются:

- статус операции;
- номер и дата платежа;
- информация о пополняемых ЛС/уникальных договорах/субсчетах: псевдоним/номер ЛС/уникального договора, перечень субсчетов (при их наличии), перечень услуг для авторизованных ЛС/уникальных договоров с указанием логинов услуг (для МРФ «Дальний Восток», МРФ «Сибирь», МРФ «Северо-Запад» услуги не отображаются), сумма операции по каждому ЛС/уникальному договору/субсчету – в случае если платеж не выполнен, то сумма отображается перечеркнутой, итоговая сумма операции – в случае если платеж не выполнен, то сумма отображается перечеркнутой, сведения о созданном правиле автопополнения для каждого ЛС/уникального договора/субсчета;
- информация о наличии настроенного правила автопополнения.

На данном шаге доступны ссылки «Отправить чек на электронную почту», «Напечатать чек», «Сохранить чек себе на компьютер».

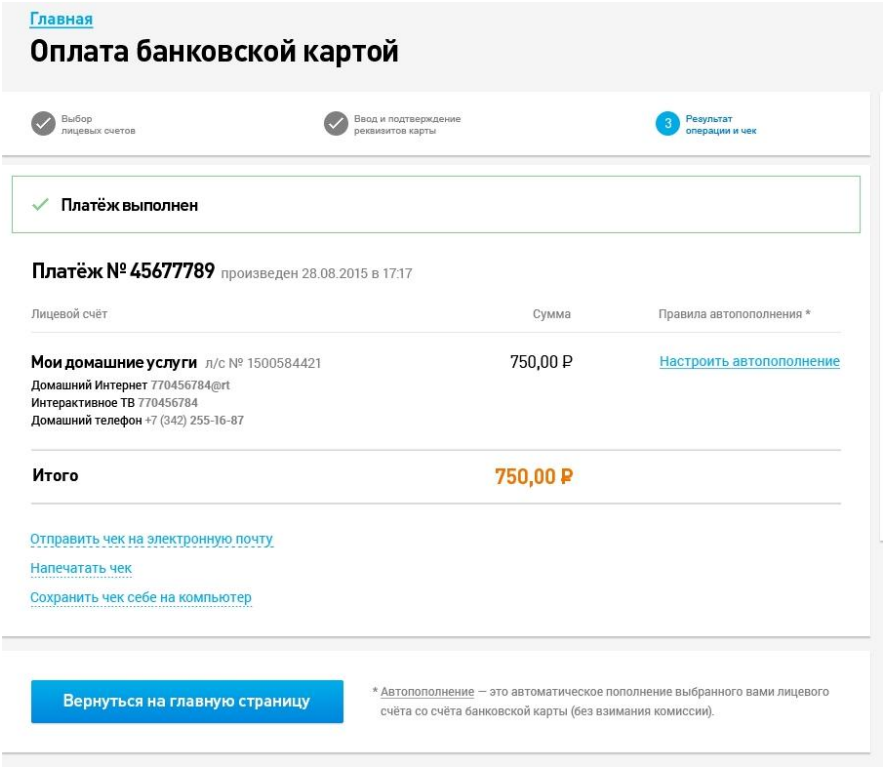


Рисунок 102. Пример отображения мастера оплаты банковской картой (чек, операция выполнена успешно)

При нажатии на ссылку «Отправить чек на электронную почту» открывается модальное окно для ввода адреса электронной почты – по умолчанию адрес электронной почты подставляется из профиля пользователя. При необходимости пользователь корректирует адрес электронной почты.

При нажатии на кнопку «Отменить» процедура отправки чека по электронной почте завершается, модальное окно закрывается, пользователь остается на странице чека.

При нажатии на кнопку «Отправить чек» ЕЛК осуществляет отправку чека в формате pdf на указанный адрес электронной почты. В теме письма при отправке указано «Платеж <Номер платежа>», в качестве отправителя указано kabinet@rt.ru. Письмо содержит вложенный pdf-файл с чеком.

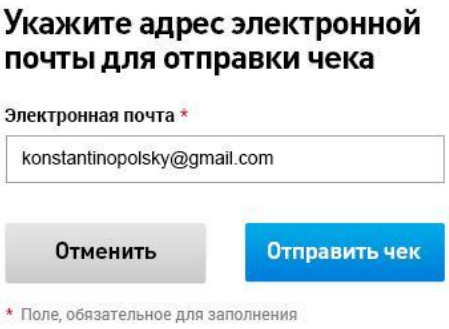


Рисунок 103. Пример отображения мастера оплаты банковской картой (ввод адреса электронной почты)

Далее, при нажатии на кнопку «Вернуться на главную страницу» (или «Вернуться на страницу лицевого счёта») выполняется закрытие мастера и открытие главной страницы (страницы лицевого счёта).

4.15.2. Оплата картой «Ростелеком»

Сервис оплата картой Ростелеком предполагает пополнение ЛС/уникальных договоров для оплаты услуг ПАО «Ростелеком» с помощью карт оплаты Ростелеком для МРФ «Юг», МРФ «Волга». Возможна оплата всех ЛС/уникальных договоров, кроме ЛС/уникальных договоров юридических лиц.

Для макрорегиона «Волга» доступны для выбора: Кировская область, Марий Эл Республика, Нижегородская область, Удмуртская Республика.

Для перехода к мастеру оплаты картой «Ростелеком» необходимо:

- на Главной странице Единого личного кабинета нажать на кнопку «Оплатить» иконки «Оплата картой Ростелеком» в блоке «Оплата»;

либо

- на странице ЛС/уникального договора определить сумму операции (установив радио-кнопку либо напротив «Рекомендуемый платеж» с фиксированной суммой, либо напротив «Сумма пополнения» и ввел сумму), нажать на кнопку «Оплатить» и в раскрытом списке выбрать пункт «Картой оплаты Ростелеком».

4.15.2.1. Первый шаг. Выбор лицевых счетов

На странице мастера оплаты картой «Ростелеком» отображается перечень ЛС/уникальных договоров и (или) субсчетов физических лиц, привязанных к УЗ ЕЛК. Состав информации по ЛС/уникальному договору зависит от используемой в МРФ схемы оплаты (ЛС/ЛС и субсчета/субсчета).

Доступна кнопка «Назад», при нажатии на которую происходит возвращение к предыдущему шагу сценария. Кнопка «Продолжить» - неактивна, если на странице не выделен ни один ЛС/уникальный договор/субсчет, либо не заполнены обязательные поля.

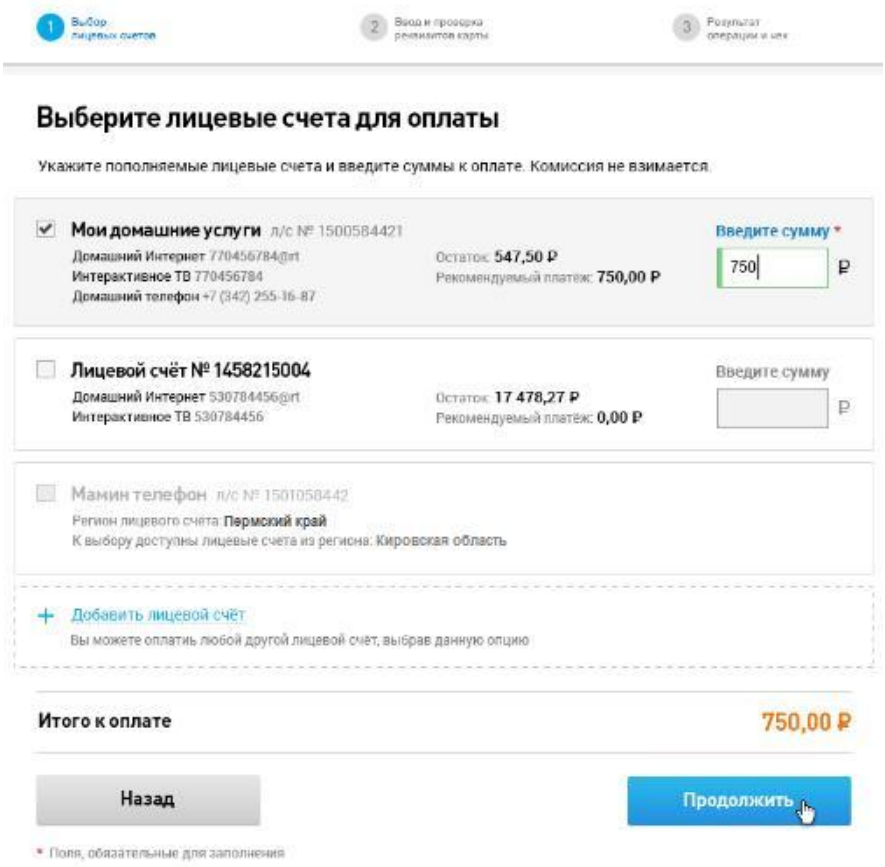


Рисунок 104. Пример отображения страницы «Оплата картой Ростелеком

Пользователю необходимо проставить галочку напротив ЛС/уникального договора, баланс которого необходимо пополнить.

При необходимости Пользователь добавляет ЛС/уникальные договоры. Сценарий добавления непривязанного ЛС/уникального договора описан в п. 4.15.1.1 сценария с учетом следующей особенности: в списке доступных регионов отображаются: МРФ «Юг» (все регионы), МРФ «Волга» (РФ «Кировская область», РФ «Марий Эл Республика», РФ «Нижегородская область», РФ «Удмуртская Республика»).

После установки метки поле «Введите сумму» становится активным. Для зачисления по каждому ЛС/уникальному договору/субсчету необходимо ввести свою сумму. Она вписывается в поля справа от каждого ЛС/уникального договора/субсчета.

Сумма может указываться с копейками) по ЛС/уникальному договору определяется значение итоговой суммы и выполняется проверка итоговой суммы (минимальная сумма корзины платежей составляет 1 рубль, максимальная – 30 тысяч рублей).

При необходимости пользователь может снять метку, при этом поле «Введите сумму» становится неактивным, если в данное поле было введено значение, то оно исключается из итога «Итого к оплате».

После нажатия на кнопку «Продолжить», открывается страница для ввода данных карты.

4.15.2.2. Второй шаг. Ввод реквизитов карты

На следующем шаге пользователю необходимо ввести пин-код карты оплаты.

При нажатии на кнопку «Назад» выполняется возврат к предыдущему шагу сценария.

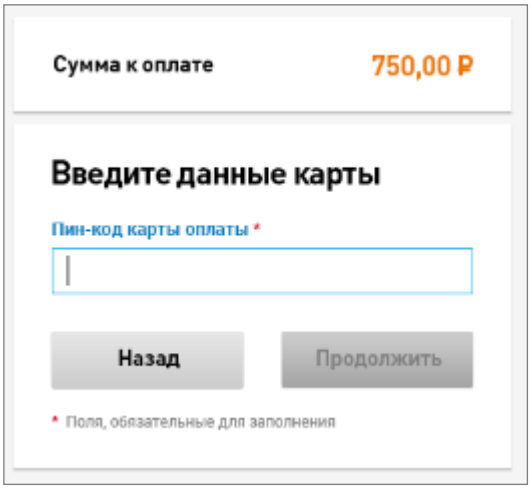


Рисунок 105. Пример отображения страницы ввода данных карты оплаты «Ростелеком»

Для Кировского, Марий Эл, и Нижегородского филиалов необходимо ввести номер карты, пин-код карты. Для Удмуртской республики дополнительно указывается серия карты.

После нажатия на кнопку «Продолжить» при успешной проверке открывается страница с результатами операции (чек).

4.15.2.3. Третий шаг. Результат операции и чек.

В чеке отображаются:

- Статус операции;
- Номер и дата платежа;
- Информация о пополняемых ЛС/уникальных договорах/субсчетах: псевдоним/номер ЛС/уникального договора, субсчет (при наличии), перечень услуг для авторизованных ЛС/уникальных договоров с указанием логинов услуг, сумма операции – в случае если платеж не выполнен, то сумма отображается перечеркнутой, итоговая сумма операции – в случае если платеж не выполнен, то сумма отображается перечеркнутой, сведения о созданном правиле автопополнения для каждого ЛС/уникального договора/субсчета;
- информация о наличии настроенного правила автопополнения.

На данном шаге доступны ссылки «Отправить чек на электронную почту», «Напечатать чек», «Сохранить чек себе на компьютер».

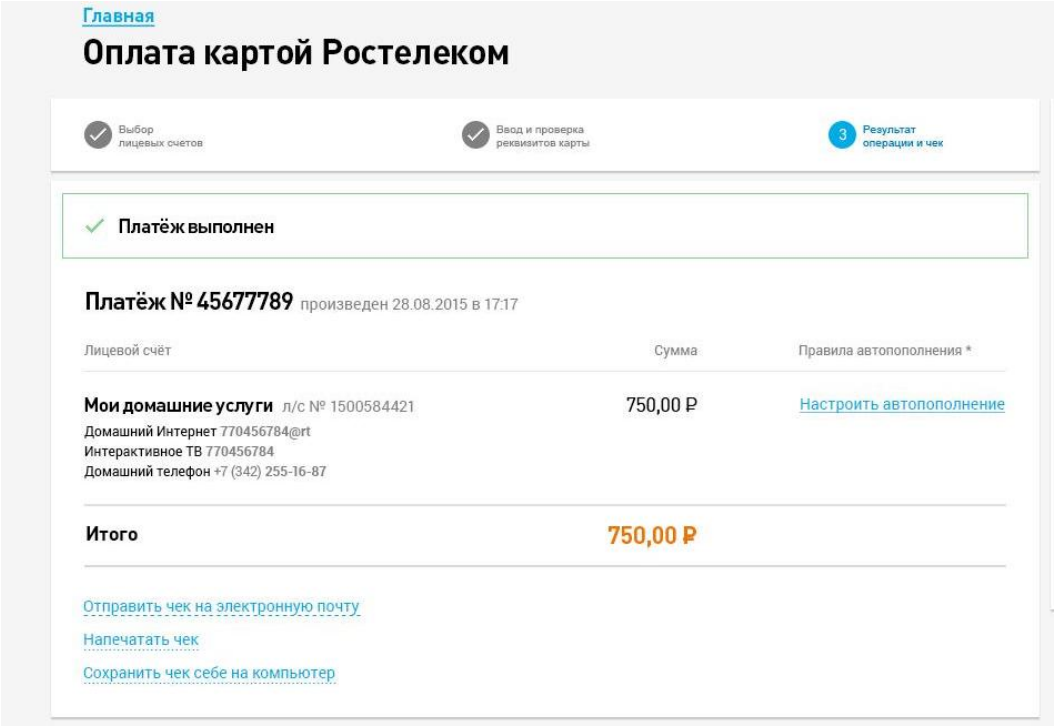


Рисунок 106. Пример отображения страницы успешной оплаты картой «Ростелеком»

4.15.3. Оплата с помощью электронного кошелька Яндекс.Деньги

Сервис оплаты с помощью Яндекс.Деньги предполагает пополнение привязанных и непривязанных ЛС/уникальных договоров для оплаты услуг ПАО «Ростелеком». Возможна оплата всех ЛС/уникальных договоров, кроме ЛС/уникальных договоров юридических лиц. Для оплаты услуг через электронные кошельки необходимо

- на Главной странице Единого личного кабинета нажать на кнопку «Оплатить» иконки «Кошелёк Яндекс.Деньги» в блоке «Оплата»;

либо

- на странице ЛС /субсчета. определить сумму операции (установив радио-кнопку либо напротив «Рекомендуемый платеж» с фиксированной суммой напротив «Сумма пополнения» и ввести сумму, и нажать на кнопку «Оплатить» и в раскрытом списке выбрать пункт «Кошелёк Яндекс.Деньги».

Первый шаг выбора лицевых счетов при оплате с помощью кошелька Яндекс.Деньги аналогичен сценарию оплаты с помощью банковских карт (приведен в п.4.15.1.1).

Далее, после выбора лицевых счетов для оплаты и нажатия на кнопку «Продолжить» в новом окне откроется сайт платежной системы, на котором необходимо произвести платеж с помощью Яндекс.Деньги.

После окончания оплаты откроется страница с результатом операции (чек). Отображения страницы результата операции аналогично отображению страницы результата операции при оплате с помощью банковских карт (приведено в п. 4.15.1.3).

4.15.4. Активация обещанного платежа

Сервис доступен абонентам макрорегиона «Урал», «Дальний Восток», «Северо-Запад», «Юг», «Центр», «Сибирь», «Волга», «МРФ Москва, Московская область (Элтелекор)».

Для активации услуги «Обещанный платеж» необходимо:

- на Главной странице Единого личного кабинета нажать на кнопку «Оплатить» иконки «Обещанный платеж» в блоке «Оплата»;

либо

- на странице ЛС/субсчета нажать на ссылку «Активировать обещанный платеж» в правом блоке «Пополнение счета».

При переходе к активации обещанного платежа с Главной страницы, открывается первый шаг мастера для выбора ЛС/субсчета. Пользователю необходимо установить радио-кнопку напротив нужного ЛС/уникального договора/субсчета, после чего кнопка «Продолжить» становится активной.

При нажатии на кнопку «Назад» - выполняется закрытие мастера и открытие главной страницы, завершение сценария.

Если услуга для региона является платной, нажимая на кнопку «Продолжить», пользователь принимает условия публичной оферты», где слова «публичной оферты» оформлены ссылкой, при нажатии на которую открывается модальное окно с текстом оферты.

Если активация платежа выполнена со станицы ЛС/субсчета, выполняется переход к следующему шагу сценария.

Далее, открывается страница настройки активации обещанного платежа, на которой пользователю необходимо ввести сумму обещанного платежа (кроме тех ЛС, для которых сумма обещанного платежа не редактируется). После ввода сумма кнопка «Активировать» становится активной.

Если услуга платная (для МРФ «Волга»), то отображается соответствующее информационное сообщение.

Рисунок 107. Пример отображения страницы настройки обещанного платежа

При нажатии на кнопку «Активировать» открывается страница с результатом операции, содержащая:

- Псевдоним ЛС/уникального договора (в случае, если ЛС/уникальному договору присвоен псевдоним);
- Номер ЛС/уникального договора;
- Наименование субсчета (для МРФ «Северо-Запад»);
- Срок действия обещанного платежа;
- Сумма обещанного платежа;
- Стоимость активации (в случае, если активация услуги является платной).

Доступна кнопка «Вернуться на главную страницу» (либо «Вернуться на страницу лицевого счёта», при нажатии на которую открывается главная страница (либо страница лицевого счёта), сценарий завершается.

4.15.5. Оплата услуг сторонних организаций

Сервис обеспечивает возможность оплаты услуг сторонних организаций средствами банковской карты (для всех МРФ), а также средствами ЛС физических лиц (для МРФ «Урал»).

Для того чтобы воспользоваться данным сервисом, необходимо:

- на Главной странице Единого личного кабинета нажать на кнопку «Оплатить» иконки «Оплата услуг сторонних организаций» в блоке «Оплата».

Далее, открывается страница (мастер) оплаты услуг сторонних организаций.

4.15.5.1. Выбор категории услуг для оплаты

При переходе по кнопке отображается страница выбора категории услуг для оплаты.

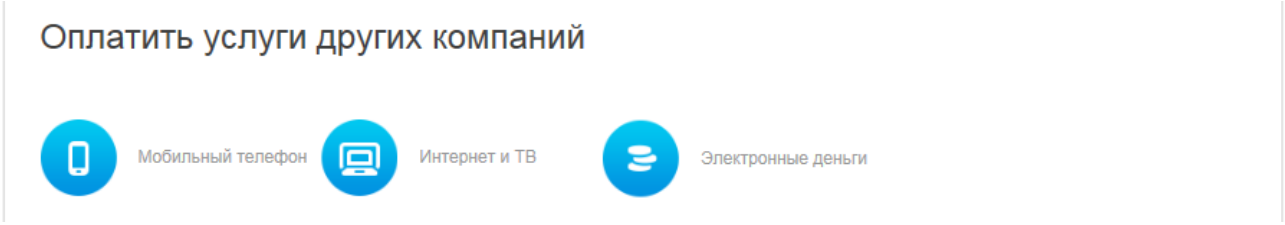


Рисунок 108. *Оплата услуг сторонних организаций, шаг выбора категории для оплаты*

4.15.5.2. Выбор организации для оплаты

После выбора категорий услуг для оплаты отображается страница выбора организаций. Вверху страницы, слева находится название выбранной категории (например, Мобильный телефон). Ниже названия категории отображается строка поиска организаций. Вверху страницы, справа находится выпадающее меню выбора региона получателя платежа (по договору оказания услуг). Центральную часть страницы занимают пиктограммы и названия организаций, относящихся к данной категории. Например, при выборе категории Мобильный телефон отображаются пиктограммы операторов мобильной связи.

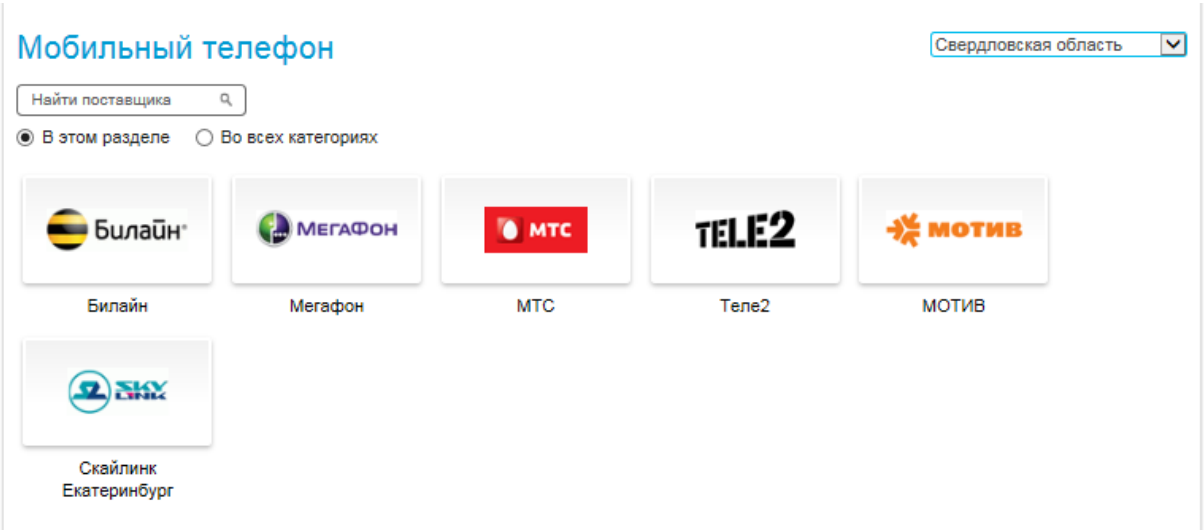


Рисунок 109. *Оплата услуг сторонних организаций, шаг выбора организации для оплаты*

4.15.5.3. Первый шаг оплаты. Ввод реквизитов и суммы платежа, выбор формы оплаты

После выбора организации открывается страница первого шага для оплаты, на которой необходимо ввести реквизиты и сумму платежа, выбрать форму оплаты. На странице отображаются:

- Название и статус шага оплаты, на котором находится пользователь.
- Поле для ввода номера; Подсказка по формату номера располагается под полем ввода;
- Поле для ввода суммы платежа; Подсказка по допустимой сумме платежа располагается под полем ввода;
- Кнопки выбора формы оплаты: «Со счета Ростелеком» (для МРФ «Урал») или «Банковской картой» (для всех МРФ).
- Кнопка «Далее».

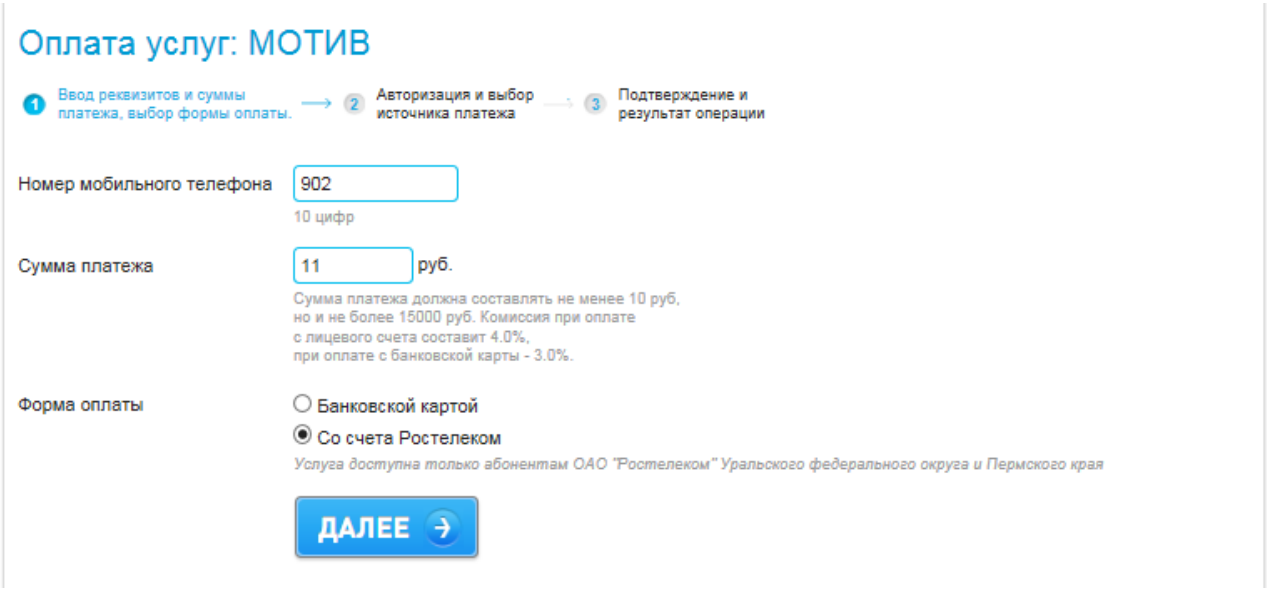


Рисунок 110. *Страница оплаты услуги других организаций. Шаг 1, ввод данных платежа*

После ввода реквизитов и суммы платежа, выбора формы оплаты и нажатия на кнопку «Далее» открывается страница второго шага для оплаты.

4.15.5.4. Второй шаг оплаты. Проверка данных платежа и заполнение данных источника платежа

4.15.5.4.1. Оплата со счета Ростелеком

На странице второго шага для оплаты со счета Ростелеком необходимо проверить данные платежа, выбрать счет - источник платежа, ознакомиться с правилами проведения платежа (нажать на ссылку «правилами проведения платежа»), установить галочку «Я подтверждаю, что ознакомлен с правилами проведения платежа» и нажать на кнопку «Оплатить».

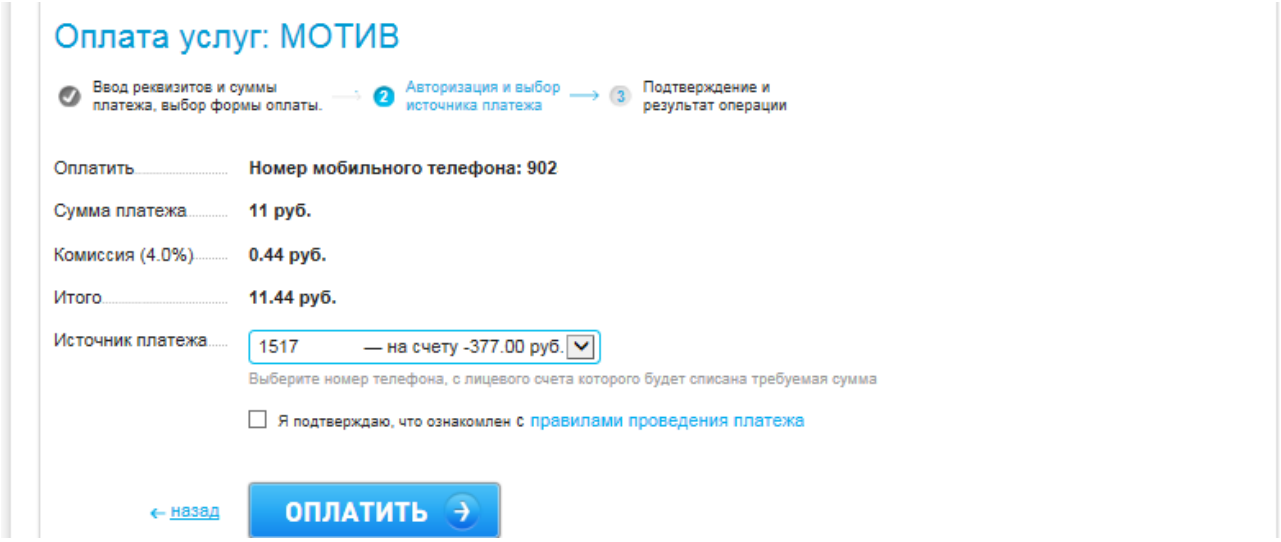


Рисунок 111. *Страница оплаты услуги других организаций. Шаг 1, уточнение данных платежа*

Если к учетной записи Единого личного кабинета не присоединены услуги МРФ «Урал» или контактный номер телефона не подтвержден, то отображается информационное сообщение о необходимости присоединения услуг МРФ «Урал» к учетной записи (повышения уровня доверия) или подтверждения контактного номера телефона (сценарий подтверждения приведен в п.4.10.1).

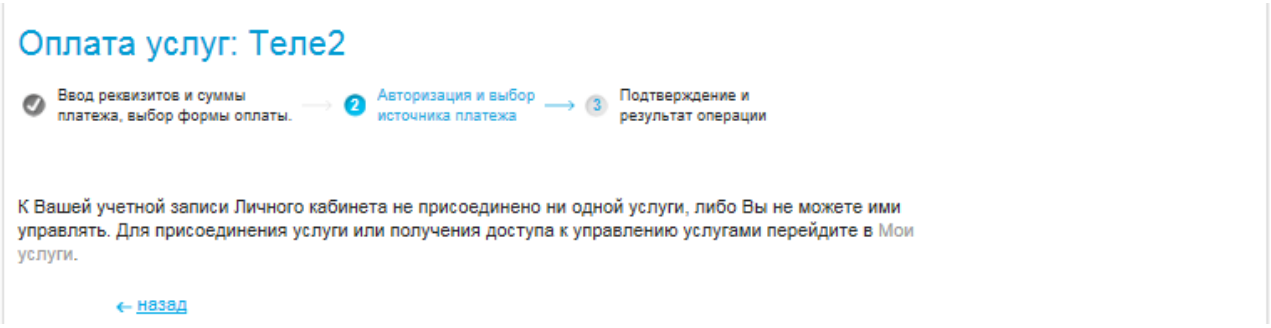


Рисунок 112. *Страница результата - отсутствуют присоединенные услуги МРФ «Урал», либо ЛС с низким/средним уровнем доверия*

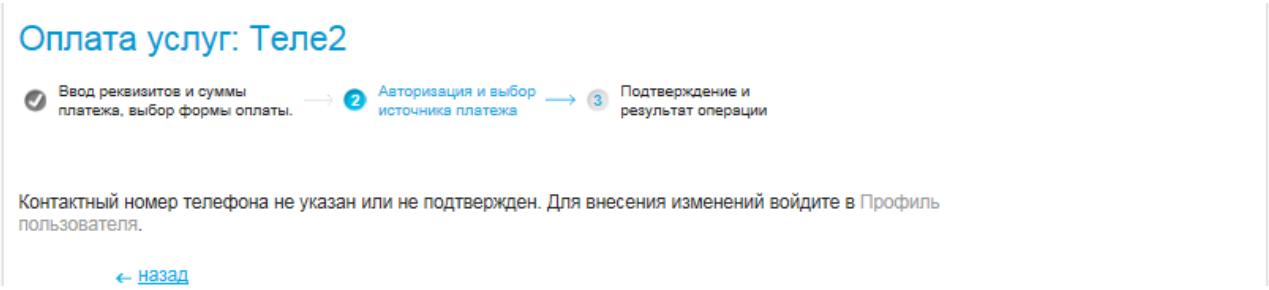


Рисунок 113. *Страница результата - контактный номер в профиле учетной записи не подтвержден*

В случае необходимости быстро перейти к предыдущему шагу оплаты, необходимо нажать на ссылку «Назад».

После нажатия на кнопку «Оплатить» на указанный номер телефона отправится SMS сообщение с кодом, в Едином личном кабинете откроется страница 3 шага оплаты, на которой необходимо в течение 10 минут ввести код из SMS сообщения в поле «Код» и нажать на кнопку «Подтвердить».

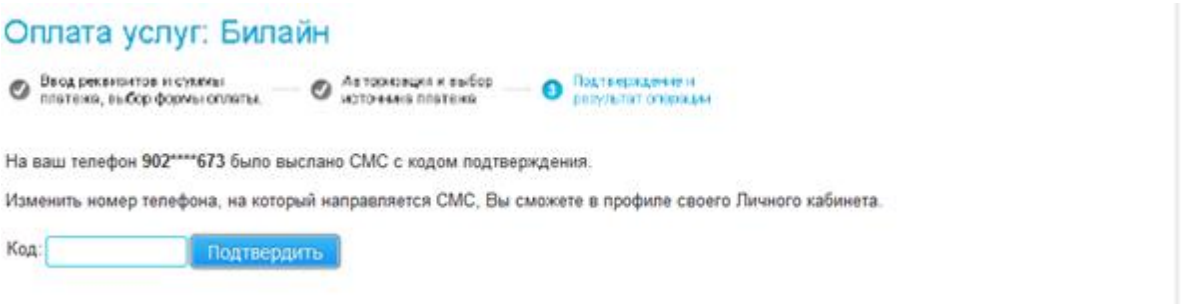


Рисунок 114. *Страница оплаты услуг других организаций. Шаг 3, ввод кода подтверждения*

В случае если код подтверждения введен неверно, то отобразится сообщение «Код введен неверно или просрочен» с кнопкой «ОК», при нажатии на которую окно сообщения закрывается.

В случае если время действия кода (10 минут) истекло, то отобразится сообщение «Код введен неверно или просрочен» с кнопкой «ОК», при нажатии на которую окно сообщения закрывается, и открывается страница - шаг 3 с данными платежа и статусом платежа «Отменен», на телефон поступит SMS сообщение «Платеж №NN отменен».

Если код введен корректно, то откроется страница с результатами процесса обработки платежа.

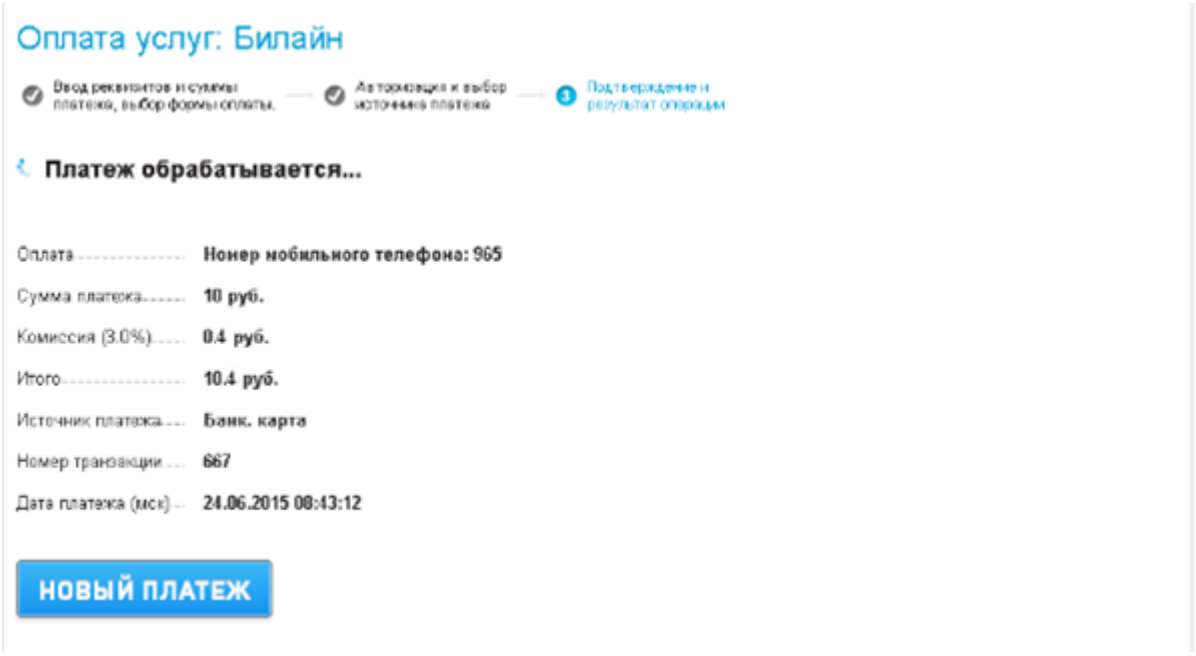


Рисунок 115.*Страница оплаты услуг других организаций. Шаг 3, статус обработки платежа*

В результате осуществления или отклонения платежа на телефон плательщика приходит SMS-сообщение с номером платежа и результатом операции. В Едином личном кабинете отображается результат платежа и электронная версия чека. Чек можно сохранить средствами ПК пользователя.

4.15.6. Автоматическое пополнение лицевых счетов

Пользователь может настроить автопополнение лицевого счета по каждому из подключенных к Единому личному кабинету лицевому счету.

Для выхода на страницу настройки автопополнения абонент должен перейти по ссылке «Настроить» в блоке «Правила автопополнения» на Главной странице Единого личного кабинета и выбрать один из способов автоматического пополнения, нажав на кнопку «Создать правило».

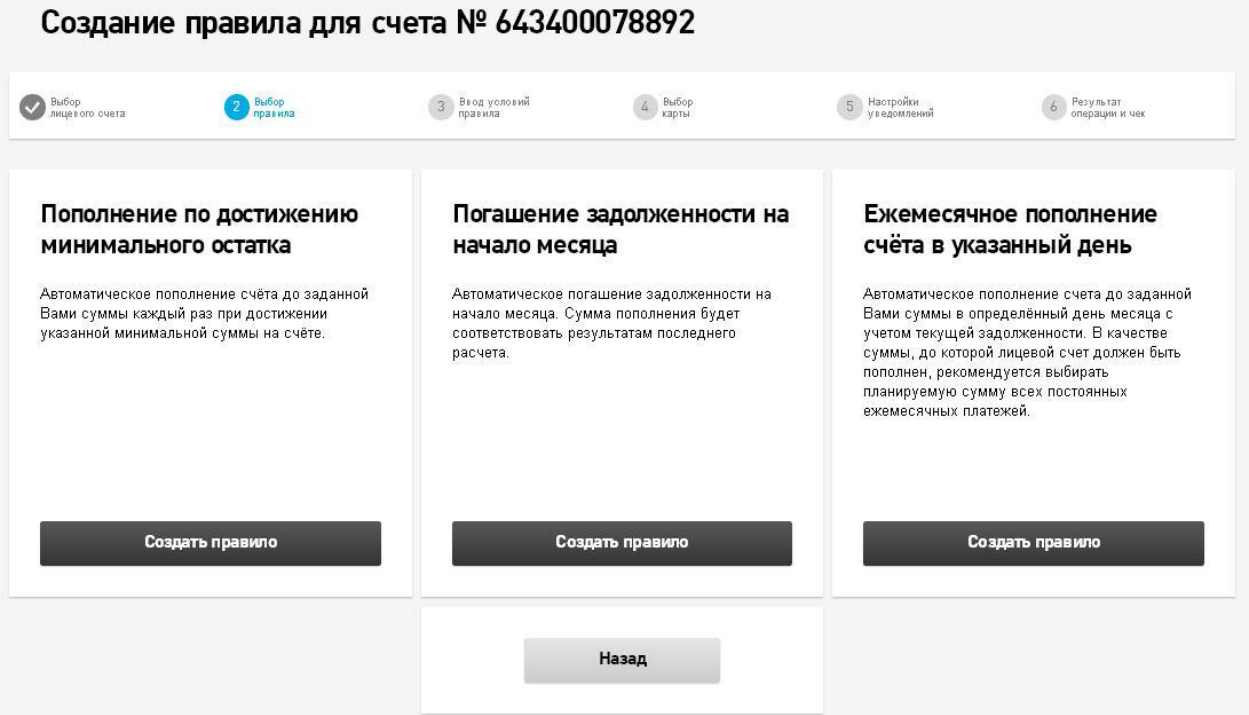


Рисунок 116. Пример отображения страницы создания правила для лицевого счета

Далее, для каждого типа правил необходимо заполнить поля:

- *Пополнение по достижению минимального остатка:* минимальный остаток, пополнение до, максимальная сумма пополнений счёта в течение 30 календарных дней;
- *Погашение задолженности начало месяца*: день пополнения счёта, максимальная сумма пополнений счёта в течение 30 календарных дней;
- *Ежемесячное пополнение счета в указанный день:* день пополнения счёта, пополнение до, максимальная сумма пополнений счёта в течение 30 календарных дней.

После заполнения полей и нажатия на кнопку «Продолжить», открывается страница, на которой необходимо выбрать банковскую карту, с которой будет осуществляться автопополнение.

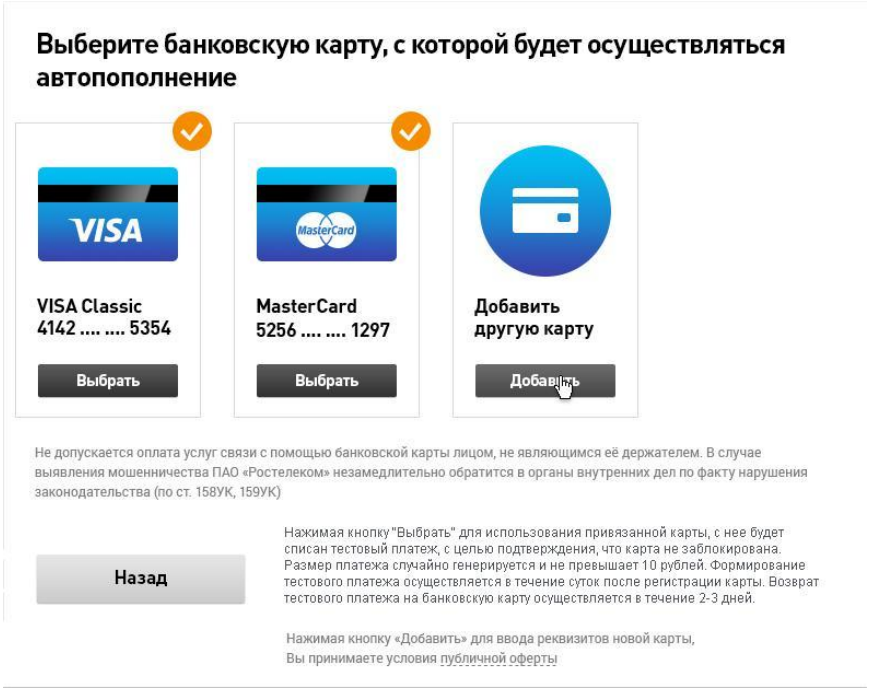


Рисунок 117. Пример отображения страницы выбора банковской карты для настройки правил автопополнения

Если в качестве источника автопополнения в блоке «Добавить другую карту» по кнопке «Добавить» выбрана непривязанная банковская карта – выполняется шаг сценария оплаты банковской картой – ввод реквизитов и подтверждение карты (п.4.15.1.2) и переход к следующему шагу сценария.

После успешного проведения тестового платежа на открывшейся странице предлагается ввести номер мобильного телефона, на который будут направляться SMS-уведомления при выполнении списаний с данной карты и при необходимости проставить метку «Установить карту основной».

Основной является карта, с которой будут происходить списания при оплате:

- с телевизионной абонентской приставки цифрового телевидения;
- с сайта zabava.ru;
- из приложения Android для SmartTV;

При регистрации следующих карт основной можно указать другую карту. Установить любую зарегистрированную карту основной можно на странице «Мои карты». Основной может быть указана только одна банковская карта».

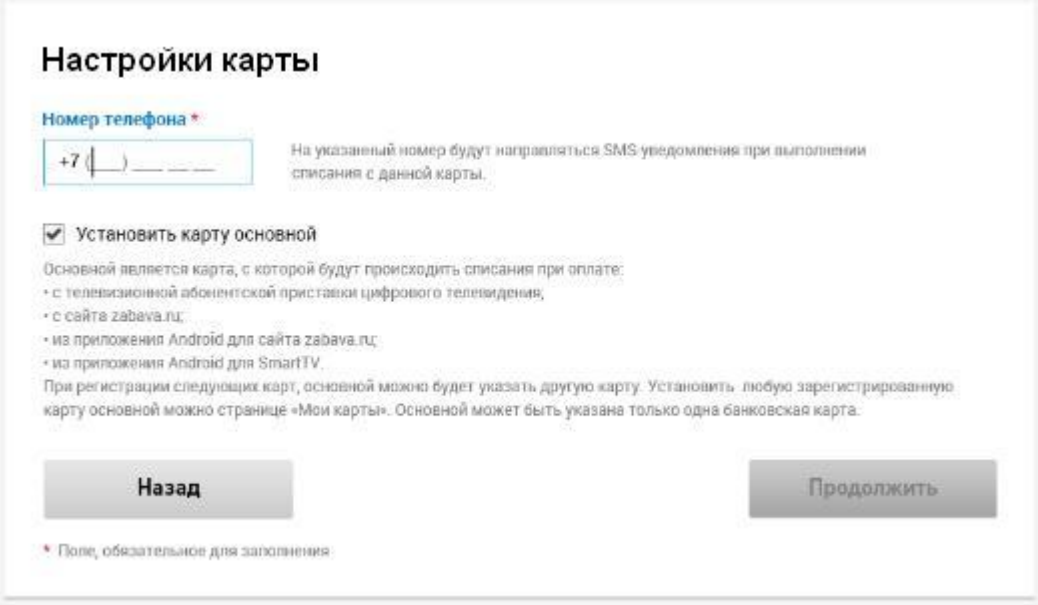


Рисунок 118. Пример отображения страницы с настройками карты

Далее, при успешной проверке, если карта, которую регистрирует пользователь, привязана не более чем к трем другим УЗ, происходит процесс регистрации банковской карты и переход к следующему шагу сценария.

Открывается страница с результатом настройки правила автопополнения.

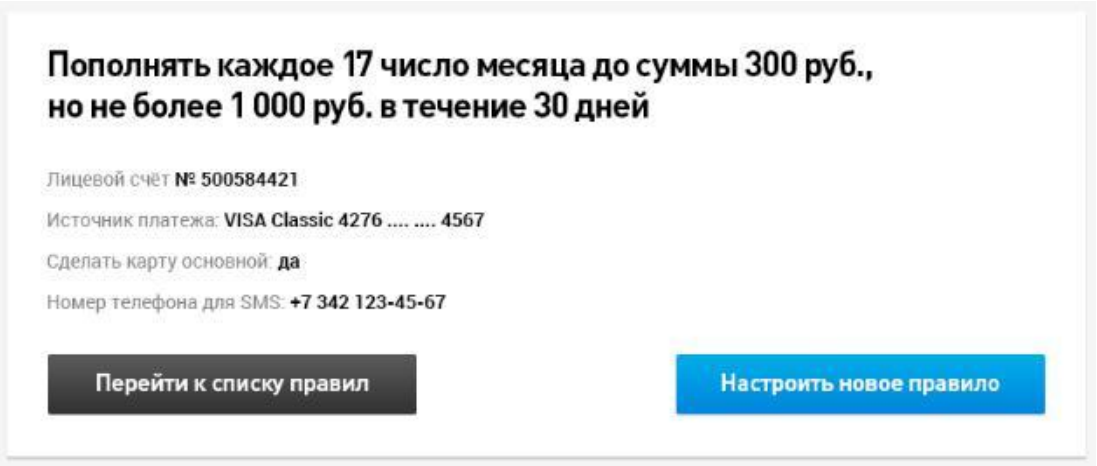


Рисунок 119. Пример отображения страницы с результатом настройки правила автопополнения (чек)

4.16. Просмотр истории платежей и начислений

Для просмотра истории платежей и начислений денежных средств с лицевого счета необходимо нажать на ссылку «История платежей и начислений» в блоке «Оплата» быстрого нижнего меню (ссылка отображается только в случае, если к УЗ присоединен хотя бы один авторизованный ЛС), либо на странице ЛС/уникального договора в блоке «Движение средств по лицевому счету».

Открывается страница «История платежей и начислений», на которой необходимо:

- Выбрать авторизованный ЛС (субсчет), присоединенный к УЗ. По умолчанию выбран элемент «Все лицевые счета».

- Указать период, выбрав нужный месяц и год из выпадающего списка, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: за сегодня, за вчера, за текущую неделю, за текущий месяц, за прошлый месяц. По умолчанию выбран элемент «за текущий месяц».

Выпадающий список «Поставщик услуг» отображается в случае если в списке «Лицевой счёт» выбран конкретный ЛС, имеющий субсчета.

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров, содержащая информацию:

- Баланс на начало периода – в разрезе ЛС, субсчетов – отображается только для текущего месяца;
- Сумма начислений со счета – в разрезе ЛС, субсчетов, услуг с указанием даты начислений и текстовых комментариев;
- Сумма платежей на счет – в разрезе ЛС, субсчетов с указанием даты и времени платежей, информации об использованной платежной системе;
- Текущий баланс – в разрезе ЛС, субсчетов - отображается только для текущего месяца.

Дата и время указаны в часовом поясе региона.

Если операции не найдены, то ЕЛК отображает сообщение: *«За указанный период платежей и начислений не найдено».*

Доступна возможность скачать данные на компьютер с помощью перехода по соответствующим ссылкам на странице для скачивания таблицы в форматах PDF и XLS. Файл в соответствии с выбранным форматом скачивается средствами браузера.

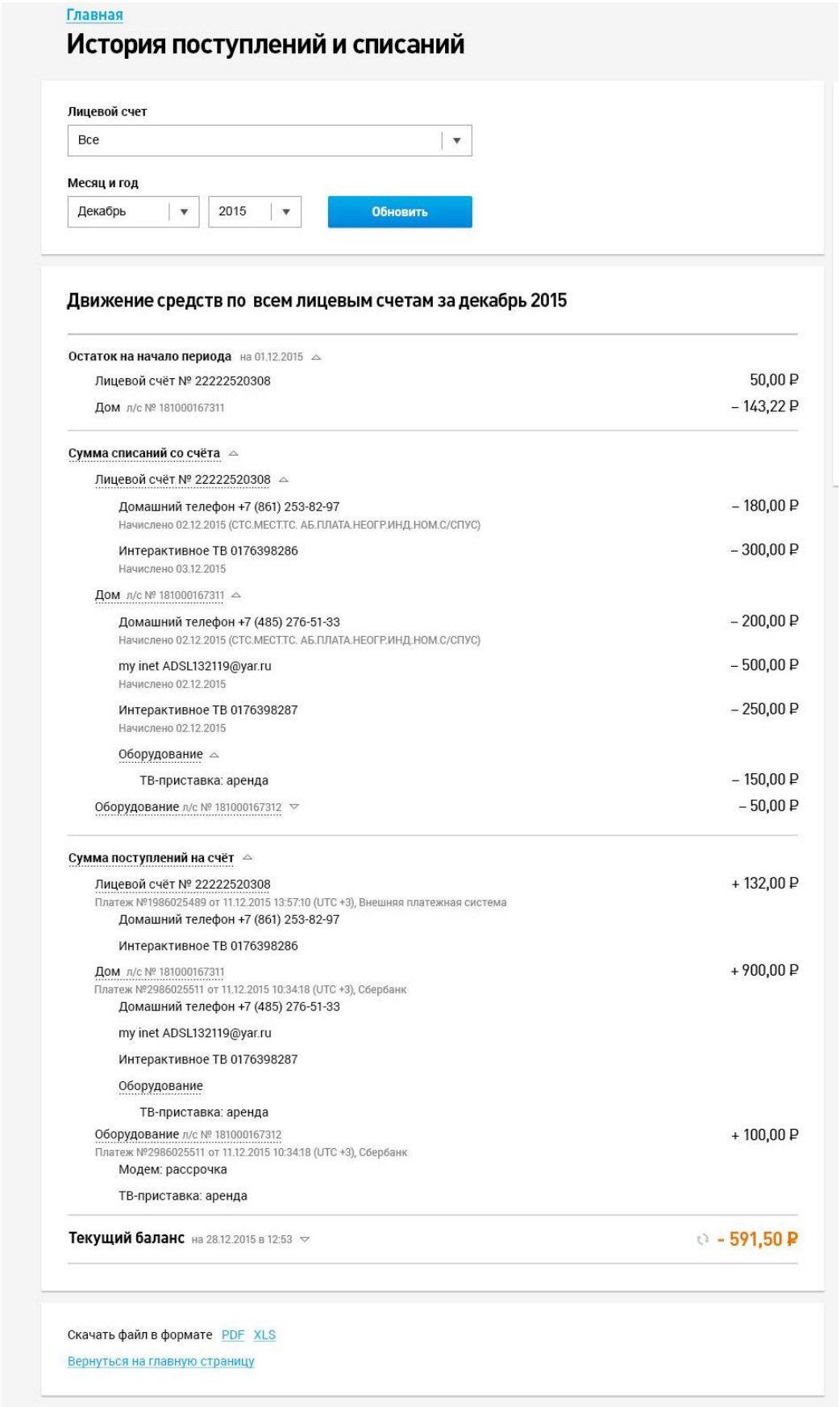


Рисунок 120. Пример отображения страницы истории начислений и платежей (на текущий месяц, выбраны все ЛС (субсчетов нет)

4.17. Просмотр истории обещанных платежей

Сервис доступен абонентам макрорегиона «Урал», «Дальний Восток», «Юг», «Северо-Запад», «Сибирь», «Волга», «Центр».

Для просмотра истории обещанных платежей необходимо нажать на ссылку «История обещанных платежей» в блоке «Оплата» нижнего меню.

Открывается страница «История обещанных платежей», на которой необходимо:

- Выбрать авторизованный ЛС. По умолчанию выбран элемент «Все лицевые счета».
- Выбрать статус платежа. По умолчанию выбран элемент «Все статусы».
- Указать период, выбрав нужную дату из выпадающего календаря, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: за сегодня, за вчера, за текущую неделю, за текущий месяц, за прошлый месяц. По умолчанию выбран элемент «за текущий месяц».

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров, содержащая информацию:

- Получатель платежа – отображается ЛС, субсчет;
- Дата активации;
- Дата деактивации;
- Статус;
- Сумма;
- Сумма - итого за период.

Если операции не найдены, то ЕЛК отображает сообщение: *« К сожалению, за указанный период статистики по обещанным платежам нет. Попробуйте выбрать другой период.».*

Доступна возможность скачать данные на компьютер с помощью перехода по соответствующим ссылкам на странице (ссылки для скачивания таблицы в форматах PDF и XLS). Файл в соответствии с выбранным форматом скачивается средствами браузера.

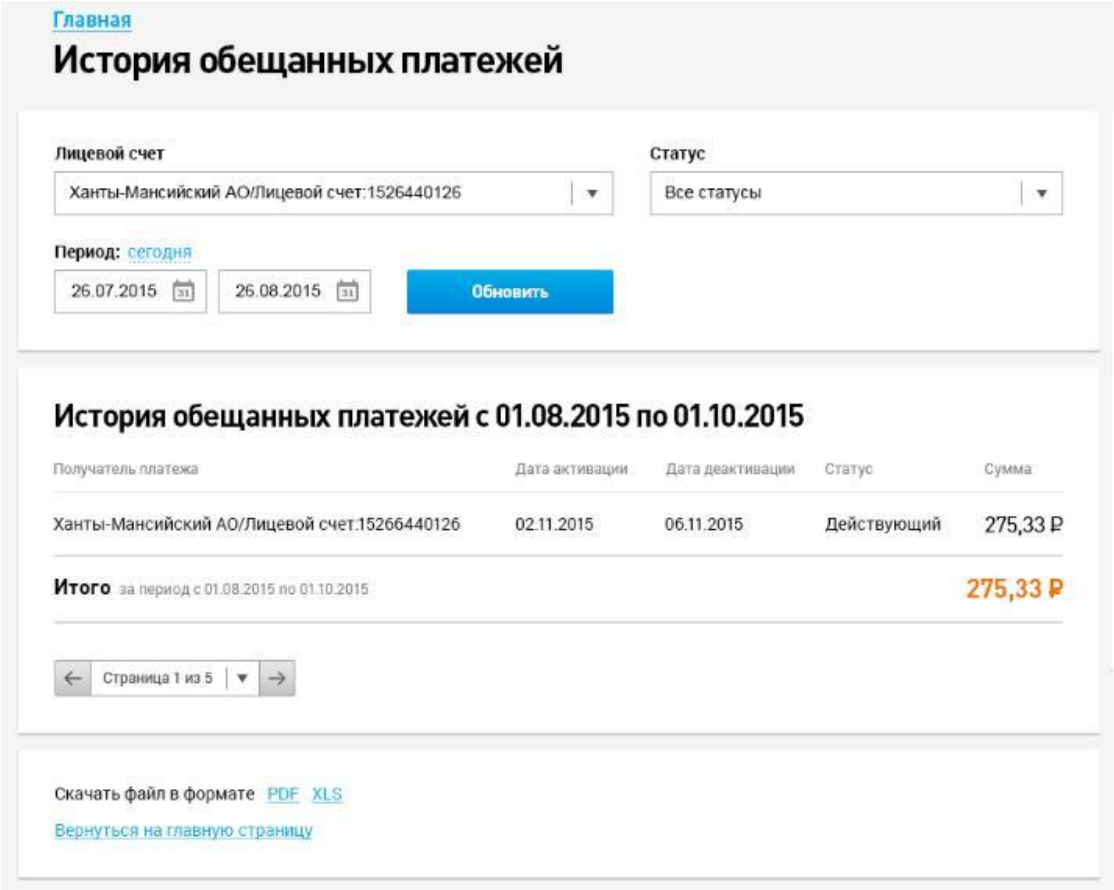


Рисунок 121. Пример отображения страницы «История обещанных платежей»

4.18. Просмотр истории автопополнений

Для просмотра истории автоплатежей пользователю необходимо нажать на ссылку «История автопополнений» на странице «Правила автопополнения».

Открывается страница «История автопополнений», на которой пользователю необходимо:

- Указать период, выбрав нужную дату из выпадающего календаря, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: за сегодня, за вчера, за текущую неделю, за текущий месяц, за прошлый месяц. По умолчанию выбран элемент «за текущий месяц»;
- Выбрать правило автопополнения из перечня созданных правил. По умолчанию выбран элемент «По всем правилам».

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров, содержащая информацию:

- Дата;
- Лицевой счёт и правило автопополнения;
- Сумма и № карты;

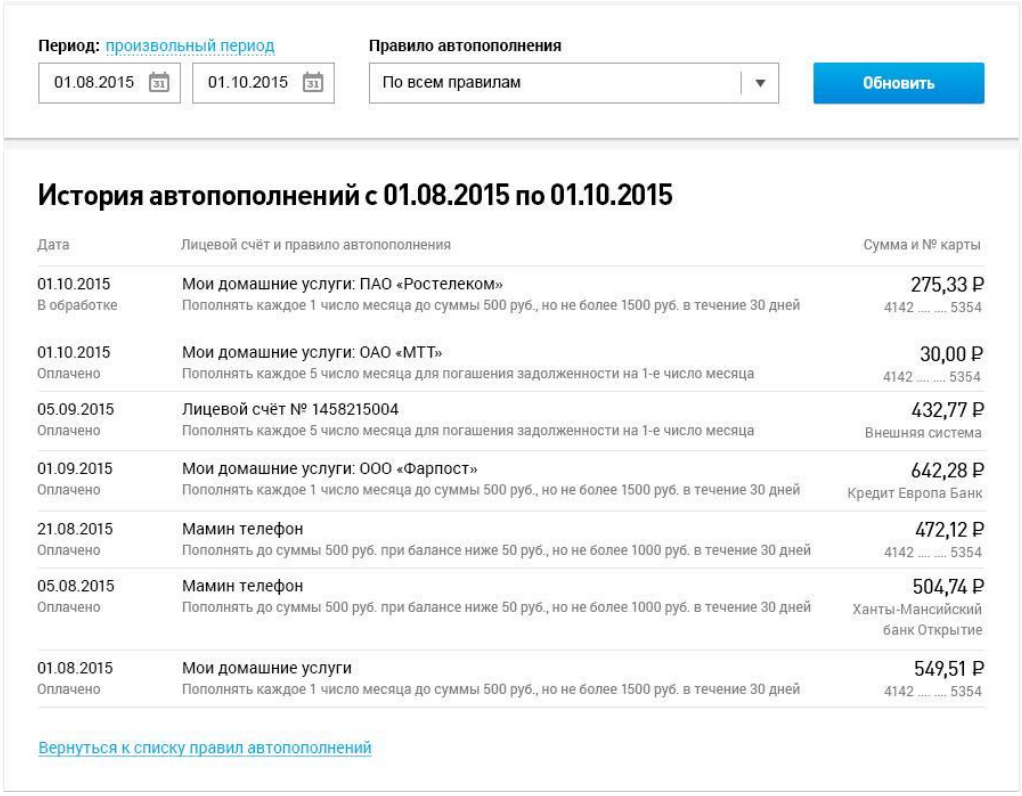


Рисунок 122. Пример отображения страницы «История автопополнений»

Если операции не найдены, то ЕЛК отображает сообщение: *«Вами еще не зарегистрировано ни одного правила автопополнения».*

4.19. Счета на оплату и доставка счетов и уведомлений

4.19.1. Отображение выставленных счетов на оплату

На странице авторизованного лицевого счета[7] отображается блок с выставленными на оплату счетами, который содержит таблицу со столбцами:

- «Месяц»;
- «Сумма к оплате»;
- «Оплата» с ссылкой «Оплатить» (доступна только для последнего выставленного счета, для всех абонентов кроме МРФ Сибирь, МРФ Северо-Запад и МРФ Центр), при нажатии на которую выполняется переадресация к блоку оплаты банковской картой (с автоматическим предзаполнением номера ЛС и суммы платежа);
- «Скачать» с ссылками «PDF», «XLS», «DOC», при нажатии на соответствующую ссылку происходит переход к скачиванию детализации за выбранный месяц в указанном формате.

В таблице отображаются счета за последние 3 месяца, остальные счета скрыты.

[7] Если Ваш счет не авторизован, пройдите процедуру, приведенную в п. 4.8

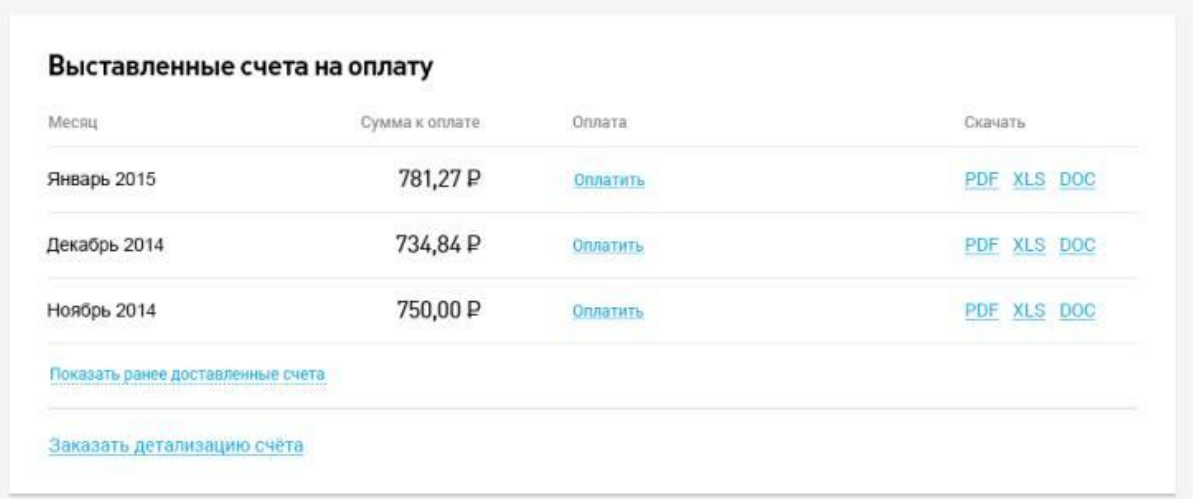


Рисунок 123. Пример отображения блока «Выставленные счета на оплату»

При нажатии на ссылку «Показать ранее доставленные счета» в таблице отображаются все ранее доставленные счета за последние 3 года. При наступлении нового периода, последний старый период становится недоступным.

Также доступна ссылка «Заказать детализацию счета» (для абонентов МРФ «Сибирь», «Урал» и «Москва».).

Для просмотра счетов на оплату для всех лицевых счетов, необходимо перейти по ссылке «Счета на оплату», расположенной в нижнем меню в блоке «Оплата». Описание страницы указано в разделе 4.19.3.

4.19.2. Заказ детализации счета

При нажатии на ссылку «Заказать детализацию счета» в блоке выставленных счетов на оплату на странице лицевого счета открывается страница с настройкой параметров детализации.

Сервис доступен только для абонентов МРФ «Сибирь», «Урал» и «Москва».

Для заказа детализации пользователю необходимо:

- указать период, выбрав нужную дату из выпадающего календаря, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: за сегодня, за вчера, за текущую неделю, за текущий месяц, за прошлый месяц. По умолчанию выбран элемент «за текущий месяц»;
- выбрать формат файла: PDF или HTML (недоступно для МРФ «Урал»);
- ввести адрес электронной почты (для МРФ «Урал» поле недоступно для редактирования);

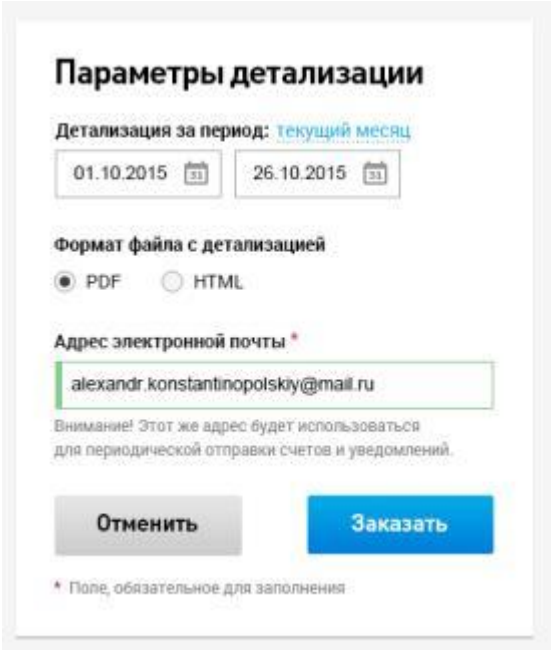


Рисунок 124. Пример отображения страницы «Параметры детализации»

При нажатии на кнопку «Заказать» открывается страница с сообщением об успешной отправке документа на электронный адрес абонента.

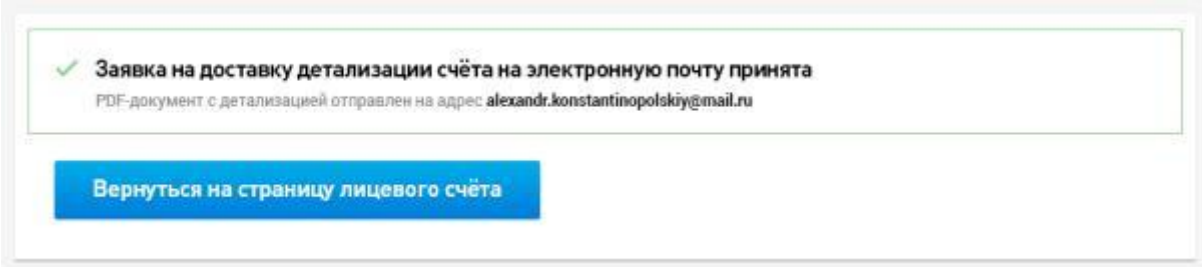


Рисунок 125. Пример отображения страницы отправки заявки на детализацию счета

4.19.3. Счета на оплату

Для перехода на страницу «Счета на оплату» необходимо перейти по ссылке «Счета на оплату» в блоке «Оплата» нижнего меню.

Открывается страница «Счета на оплату», на которой необходимо:

- Выбрать авторизованный ЛС и услугу, присоединенную к УЗ. По умолчанию выбран элемент «Все лицевые счета»;
- Указать период (срок оплаты и месяц и год счета), выбрав нужную дату из выпадающего календаря, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: за сегодня, за вчера, за текущую неделю, за текущий месяц, за прошлый месяц. По умолчанию выбран элемент «за текущий месяц».

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров.

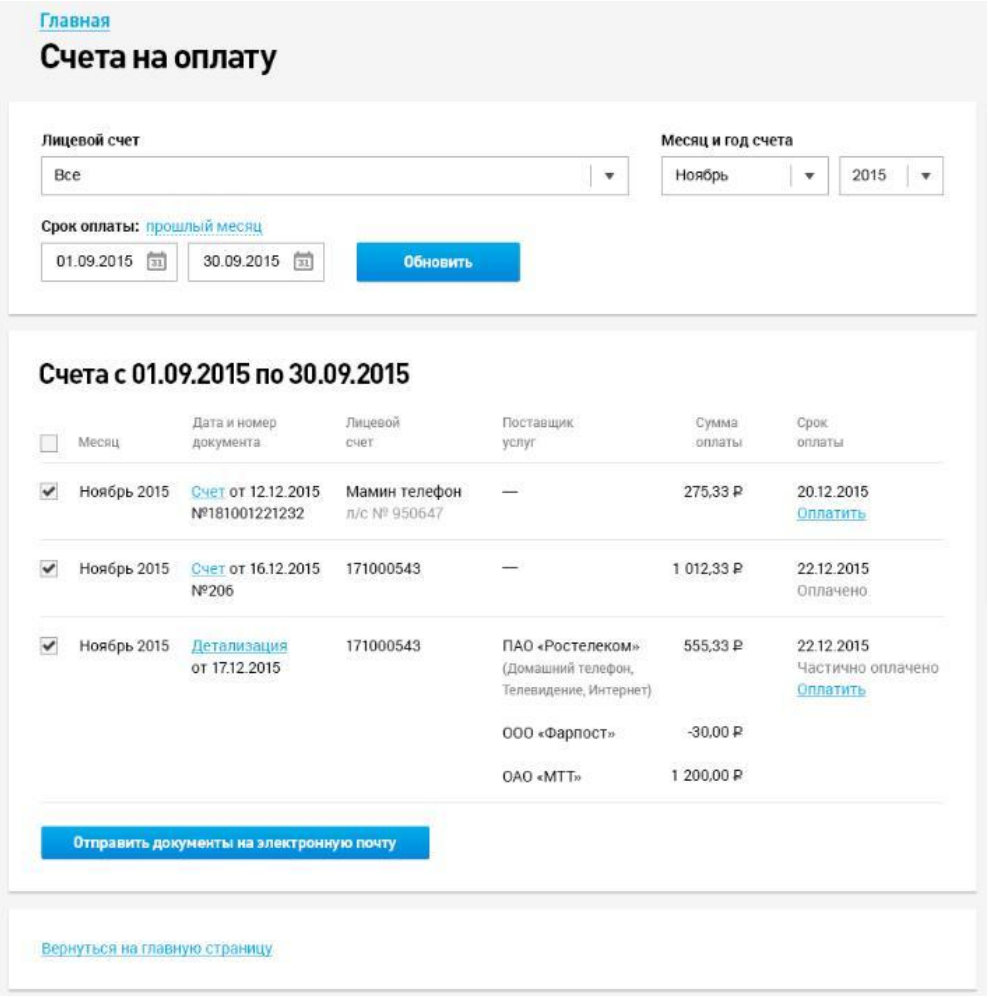


Рисунок 126. Пример отображения страницы «Счета на оплату» с отображением поля «поставщик услуг»

Если операции не найдены, то ЕЛК отображает сообщение: *« К сожалению, за указанный период счетов на оплату нет. Попробуйте выбрать другой период».*

При нажатии на кнопку «Отправить документы на электронную почту» (предварительно установив напротив соответствующих строк метки в чекбоксах) открывается модальное окно, в котором пользователю предлагается ввести электронный адрес (по умолчанию ставится адрес электронной почты из профиля УЗ с возможностью редактирования). Далее, для отправки документов по электронной почте необходимо нажать на кнопку «Отправить».

4.19.4. Настройка доставки счетов

Настройка доставки счетов осуществляется в блоке «Доставка счетов и уведомлений» на странице ЛС/Уникального договора.

Блок «Доставка документов и уведомлений» отображается на странице ЛС/уникального договора только для ЛС, на которых присутствует хотя бы одна из перечисленных услуг: «Домашний Интернет», «Интерактивное ТВ», «Домашний телефон», Wi-Fi .

В блоке отображается информация о текущем способе доставки счетов по всему лицевому счету, а также информация об уведомлениях (только для МРФ «Юг», МРФ «Сибирь», «Урал»).

Для абонентов всех МРФ, кроме МРФ «Волга» и «Москва» при первичном оформлении периодической подписки через Единый личный кабинет или электронную почту начисляются

бонусы по Программе «БОНУС». Для начисления бонусов необходимо быть участником Программы на момент оформления периодической доставки документов. В блоке «Доставка документов и уведомлений» отображается соответствующее сообщение.

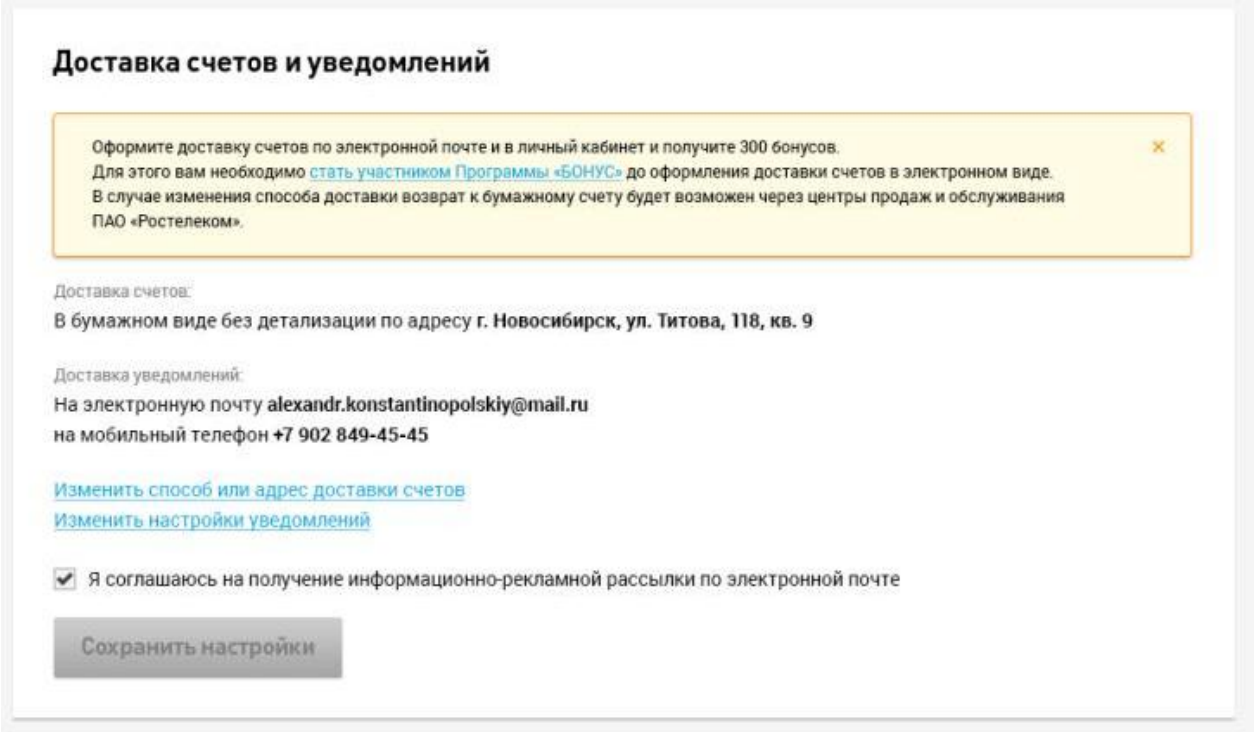


Рисунок 127. Пример отображения блока «Доставка счетов и уведомлений»

Если Вы еще не участник Программы «БОНУС» и хотите им стать, пройдите процедуру, приведенную в п.4.20.1.1.

Для МРФ «Урал» чтобы согласиться/отказаться от информационно-рекламной рассылки пользователю необходимо проставить метку в чекбоксе «Я соглашаюсь на получение информационно-рекламной рассылки по электронной почте» и нажать на кнопку «Сохранить настройки». Далее, под чекбоксом отображается текст об успешном создании заявки на отказ/получение информационно-рекламной рассылки.

Чтобы изменить способ или адрес доставки счетов, пользователю необходимо перейти по соответствующей ссылке, после чего откроется мастер отправки заявки на изменение доставки счетов на оплату.

На первом шаге необходимо выбрать удобный способ доставки счетов на оплату:

- В Единый личный кабинет;
- В электронном виде по электронной почте.

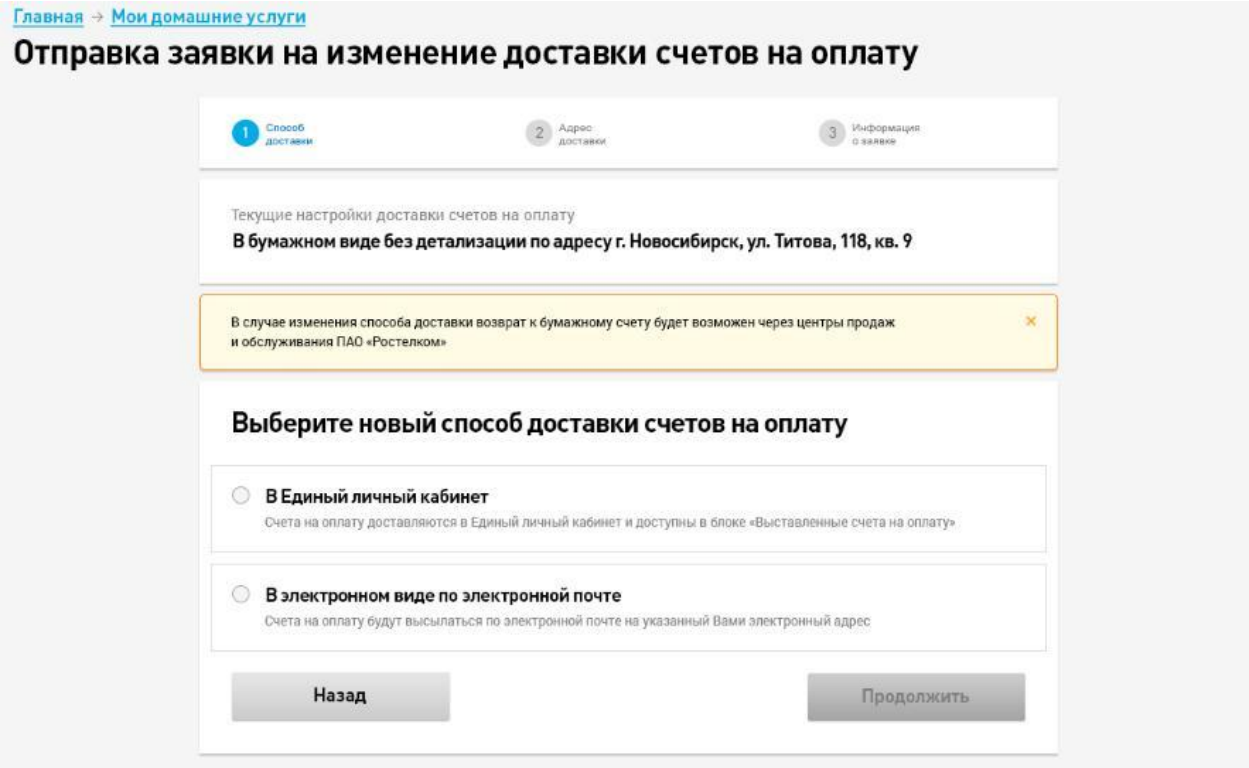


Рисунок 128. Пример отображения страницы первого шага изменения доставки счетов на оплату

При нажатии на кнопку «Продолжить»:

- если был выбран пункт «В Единый личный кабинет», то открывается страница, об успешном сохранении заявки:

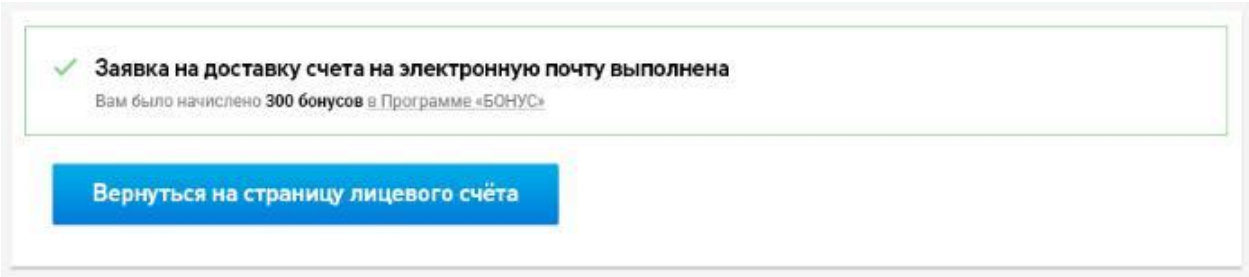


Рисунок 129. Пример отображения результата отправки заявки и начисления бонусов

- если был выбран пункт «В электронном виде по электронной почте», то открывается страница мастера, на которой необходимо указать электронный адрес для доставки счетов на оплату:

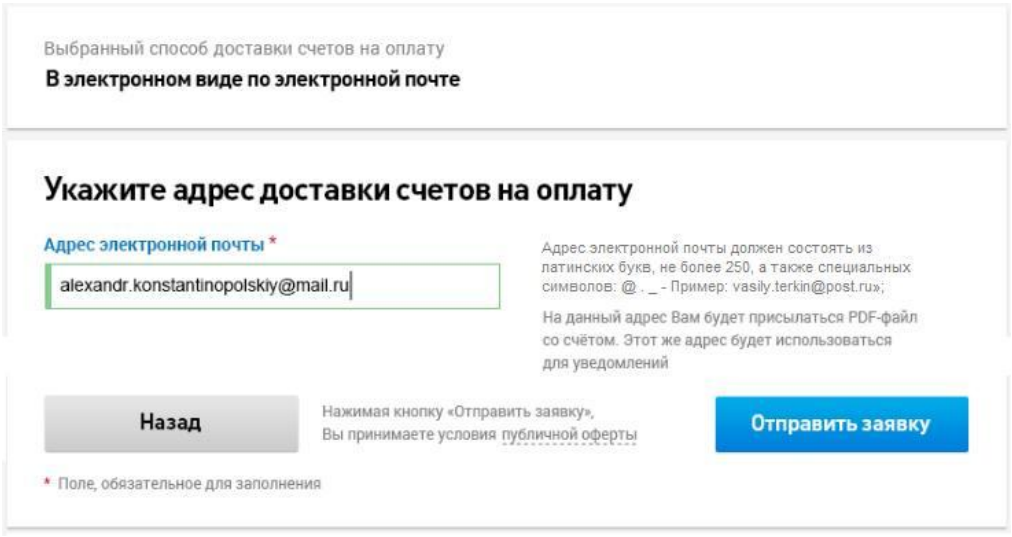


Рисунок 130. Пример отображения страницы для указания электронного адреса доставки счетов на оплату

После нажатия на кнопку продолжить при успешной проверке адреса, пользователю открывается страница, об успешном сохранении заявки.

4.19.5. Настройка уведомлений о доставке счетов

Настройка уведомлений о доставке счетов осуществляется в блоке «Доставка счетов и уведомлений» на странице ЛС/Уникального договора. Настройка уведомлений доступна только для абонентов МРФ «Юг», МРФ «Сибирь», МРФ «Урал».

Для настройки уведомлений пользователю необходимо перейти по ссылке «Изменить настройки уведомлений», после чего открывается мастер настройки уведомлений.

На первом шаге мастера пользователю необходимо указать электронный адрес и номер мобильного телефона (при необходимости) для доставки уведомлений.

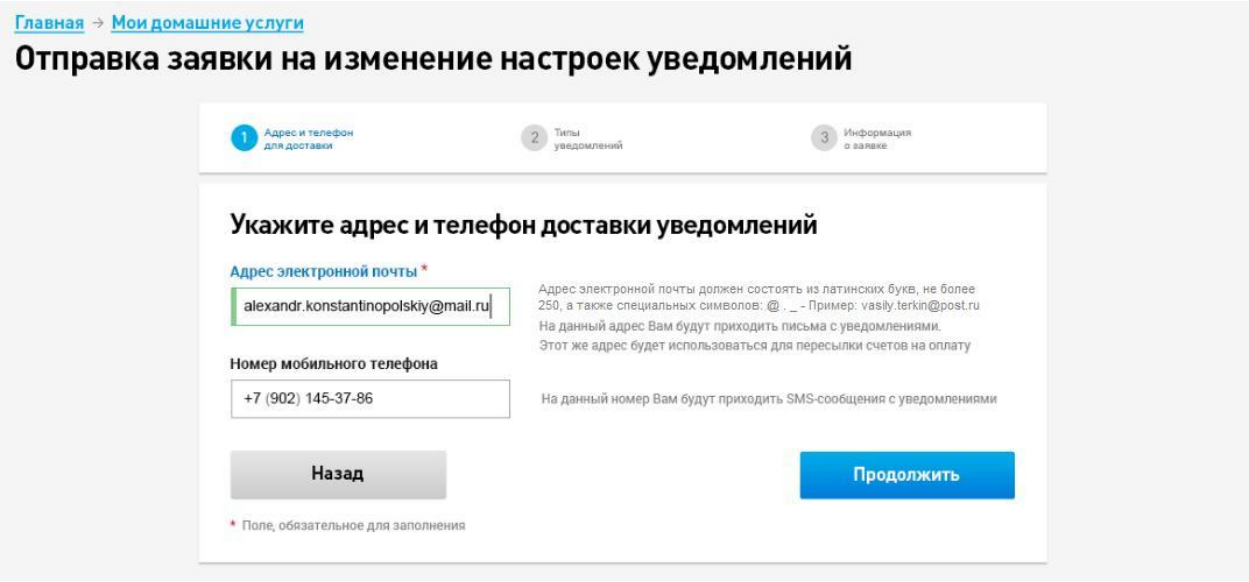


Рисунок 131.Пример отображения первого шага мастера изменения настроек уведомлений

После нажатия на кнопку «Продолжить» при успешной проверке открывается второй шаг мастера, на котором:

- Для МРФ «Волга», «Сибирь», «Юг», «Центр», РФ «Московский» МРФ «Москва» необходимо выбрать способ отправки для каждого типа уведомлений (SMS, Эл. почта):

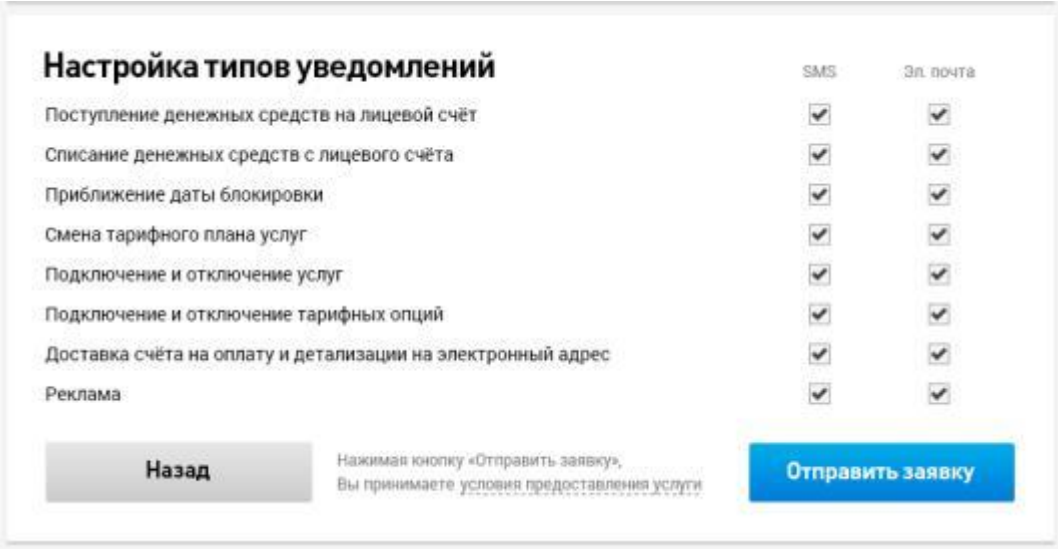


Рисунок 132. Пример отображения страницы настройки типов уведомлений

- Для МРФ «Дальний Восток», «Северо-Запад», «Урал», «Юг» необходимо выбрать способ отправки уведомлений (SMS, Эл. почта):

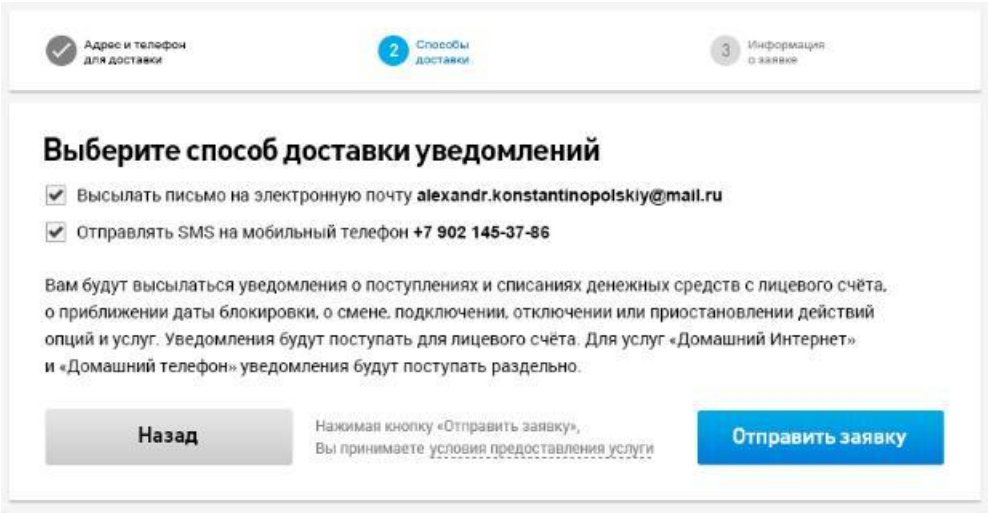


Рисунок 133. Страница выбора способа доставки уведомлений

При нажатии на кнопку «Отправить заявку» открывается страница, на которой отображается статус заявки и кнопка для возврата на страницу лицевого счета.

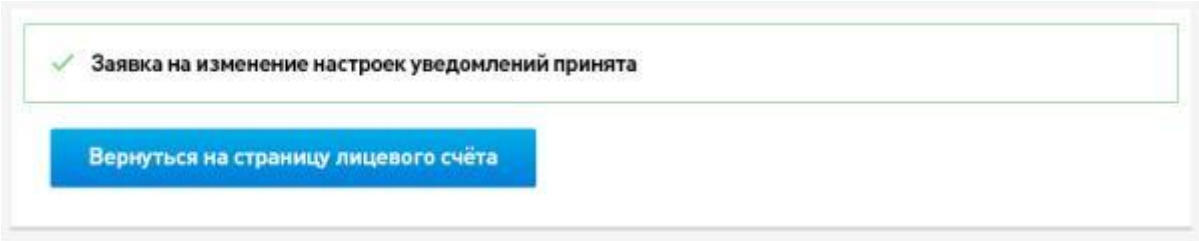


Рисунок 134. Пример отображения страницы отправки заявки на изменение настроек уведомлений

4.20. Бонусные программы

4.20.1. Программа «БОНУС»

Программа доступна для всех макрорегионов, кроме МРФ «Волга» и МРФ «Москва».

4.20.1.1. Вступление в Программу «БОНУС»

Подключение Программы «БОНУС» возможно для типов услуг «Домашний Интернет», «Домашний телефон», «Интерактивное ТВ».

Для вступления в Программу «БОНУС» пользователю необходимо нажать на кнопку «Подключить «БОНУС» на главной странице, либо на странице карточки услуги, либо на странице «Программа «БОНУС».

Рисунок 135. Пример отображения блока «Бонусы»

При нажатии на кнопку «Подключить «БОНУС» открывается страница программы «БОНУС»:

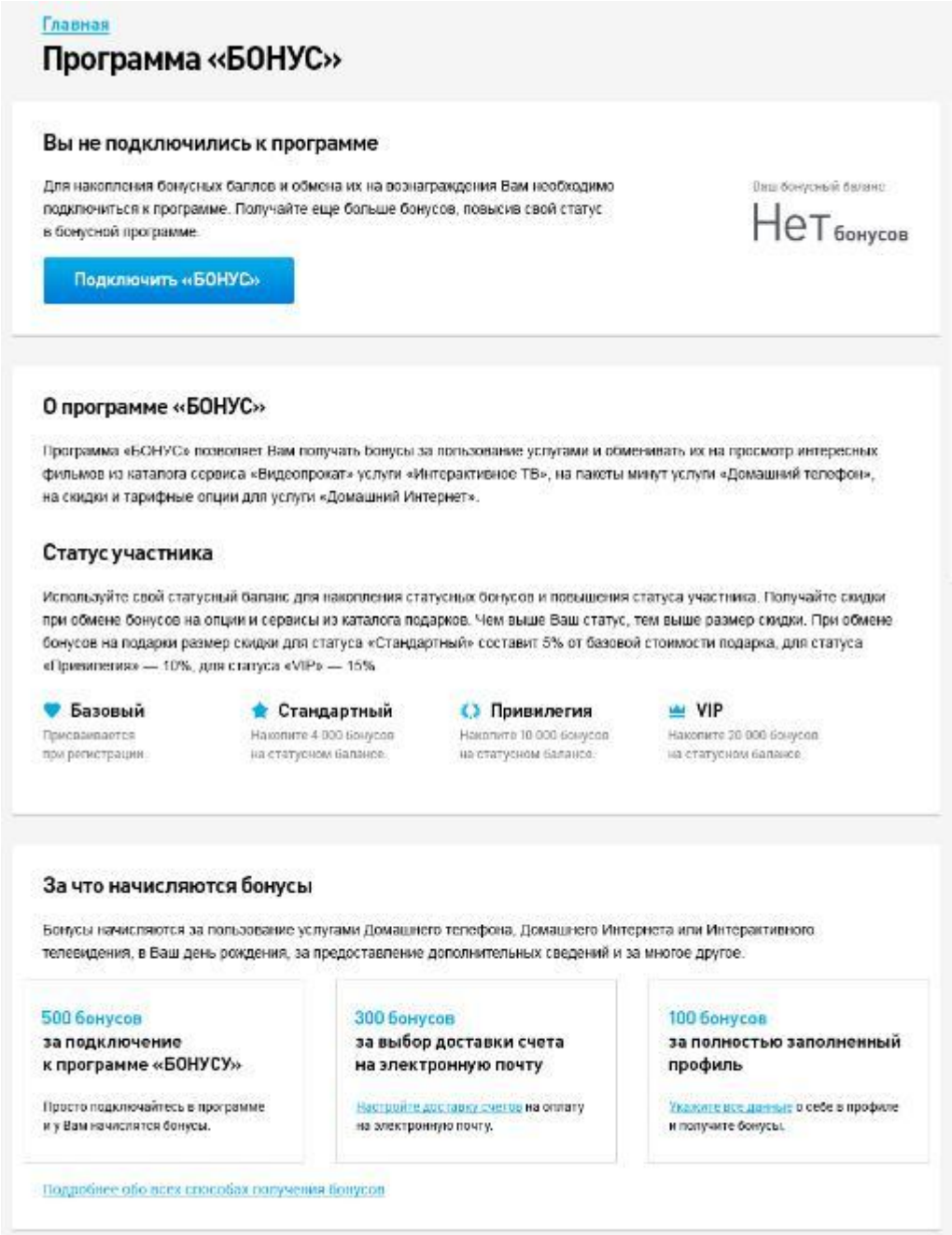


Рисунок 136. Пример отображения страницы неподключенной программы «БОНУС»

Далее, для подключения программы необходимо нажать на кнопку «Подключить «БОНУС».

Открывается страница подключения программы, на которой из списка услуг, присоединенных к учетной записи пользователя и которые могут участвовать в программе, необходимо отметить все или несколько услуг, которые необходимо подключить к программе.

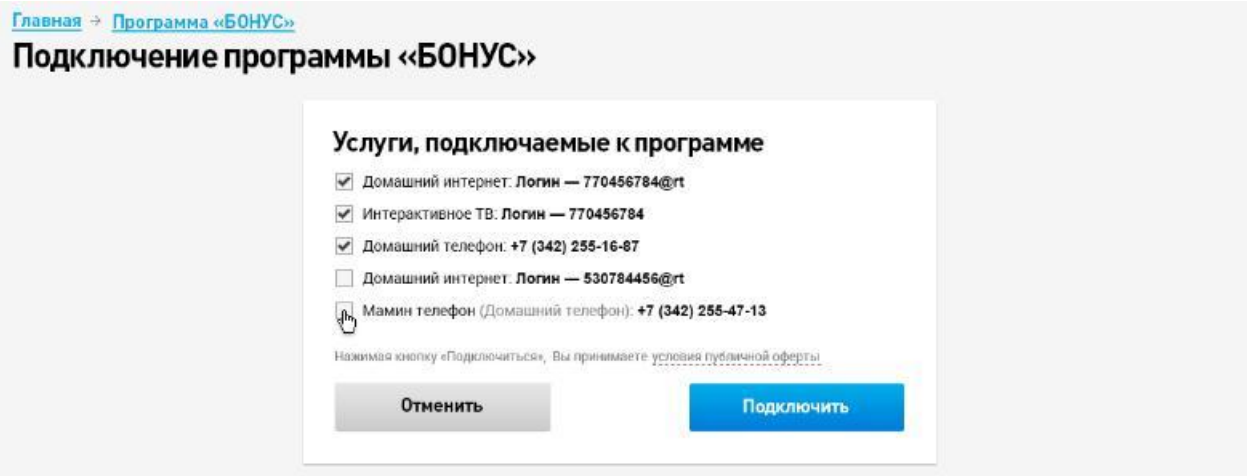


Рисунок 137. Пример отображения страницы подключения программы «БОНУС»

Нажимая кнопку «Подключить», пользователь принимает условия публичной оферты», где «условия публичной оферты» - ссылка, по которой открывается модальное окно с текстом публичной оферты.

Далее, открывается страница, на которой отображается результат подключения программы «БОНУС».

При успешном подключении к программе, отображается текст «Поздравляем, Вам начислено 500 бонусов. Вы подключились к программе «БОНУС». Вам присвоен статус «Базовый» и кнопка «Перейти на страницу программы «БОНУС».

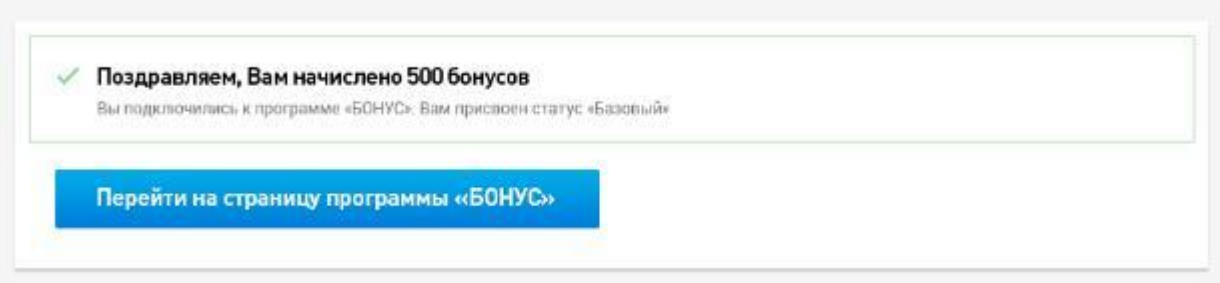


Рисунок 138.Пример отображения страницы с успешным результатом подключения программы «БОНУС»

4.20.1.2. Страница Программы «БОНУС»

Если программа «БОНУС» подключена, то отображается:

- Блок с информацией о текущем статусе участия в программе: текущий статус участия, статусный баланс, бонусный баланс.

В данном блоке есть возможность настройки информирования о накопленных бонусах и другой полезной информации по электронной почте. Также доступны ссылки «История участия в программе» и «История заказов подарков».

- Блок с доступными вознаграждениями программы «БОНУС».

Список вознаграждений (подарков) отображается по вкладкам для каждой услуги. Если все услуги не помещаются в одну строку, то появляется вкладка «Все услуги» с выпадающим меню, где отображаются оставшиеся услуги программы.

- Блок со списком услуг, участвующих в программе «БОНУС».

В данном блоке есть возможность изменить состав услуг в программе, перейдя по соответствующей ссылке.

- Блок с информацией, в каких случаях начисляются бонусы.

В данном блоке доступна ссылка «Подробнее обо всех способах получения бонусов», при нажатии на которую выполняется переход на Портал rt.ru к разделу «Как накопить бонусы» (https://<регион>.rt.ru/homeinternet/action/bonus_program).

- Блок с информацией о программе «Бонус».
- Блок с информацией о программе «Приведи друга» (для абонентов МРФ «Сибирь», «Сибирь», «Северо-Запад»).
- Ссылка «Выйти из программы «БОНУС».

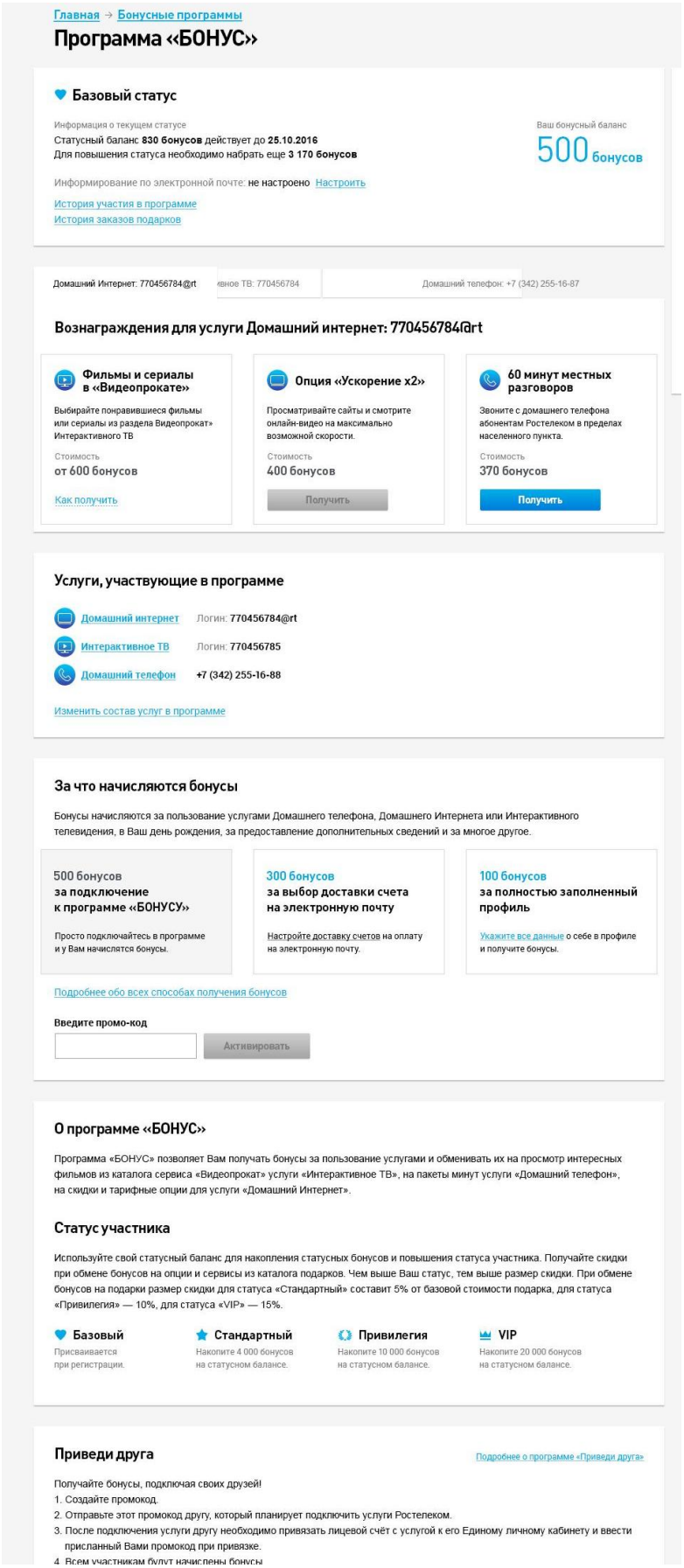


Рисунок 139. Пример отображения страницы программы «БОНУС» (для МРФ, кроме МРФ «Урал»)

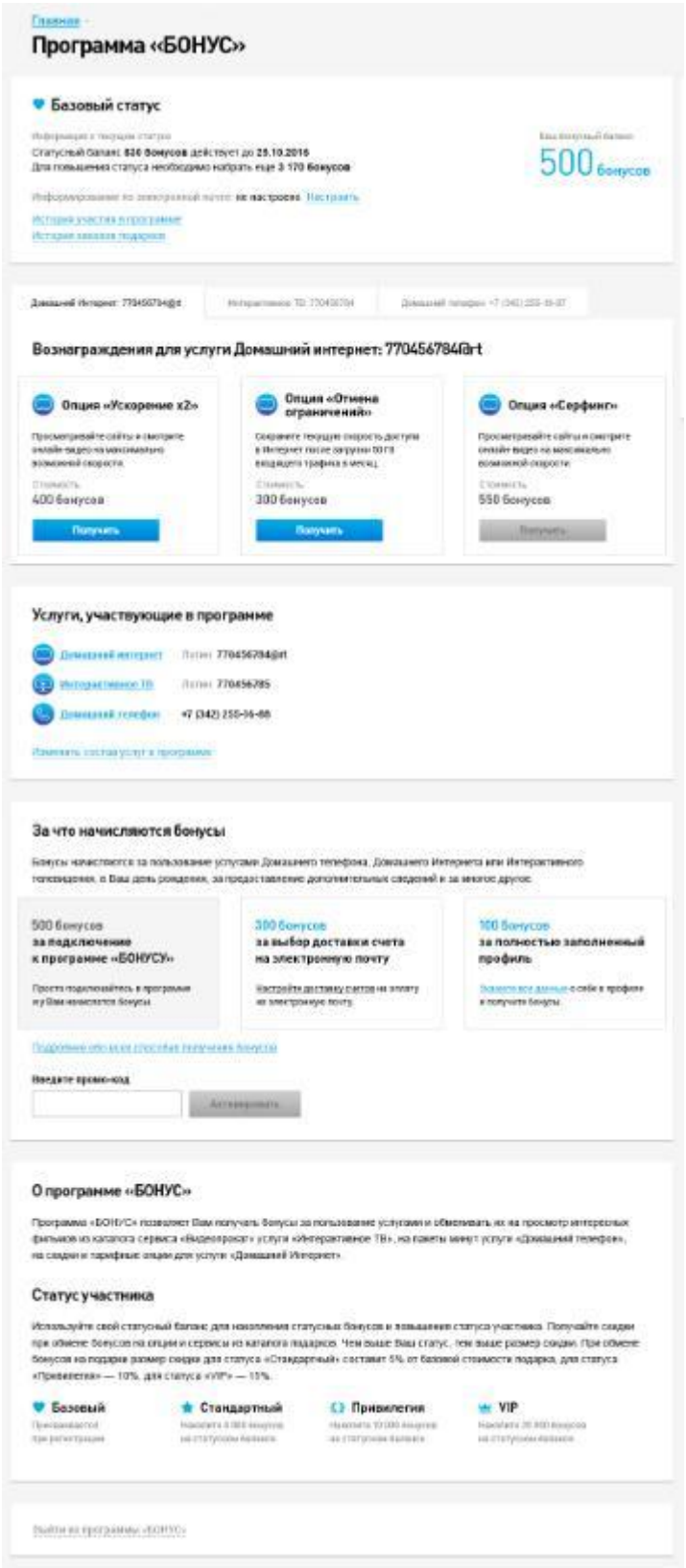


Рисунок 140. Пример отображения страницы программы «БОНУС» (МРФ «Урал»)

4.20.1.3. Получение вознаграждений за бонусы

Пользователю на странице программы «БОНУС» необходимо выбрать вознаграждение и нажать на кнопку «Получить».

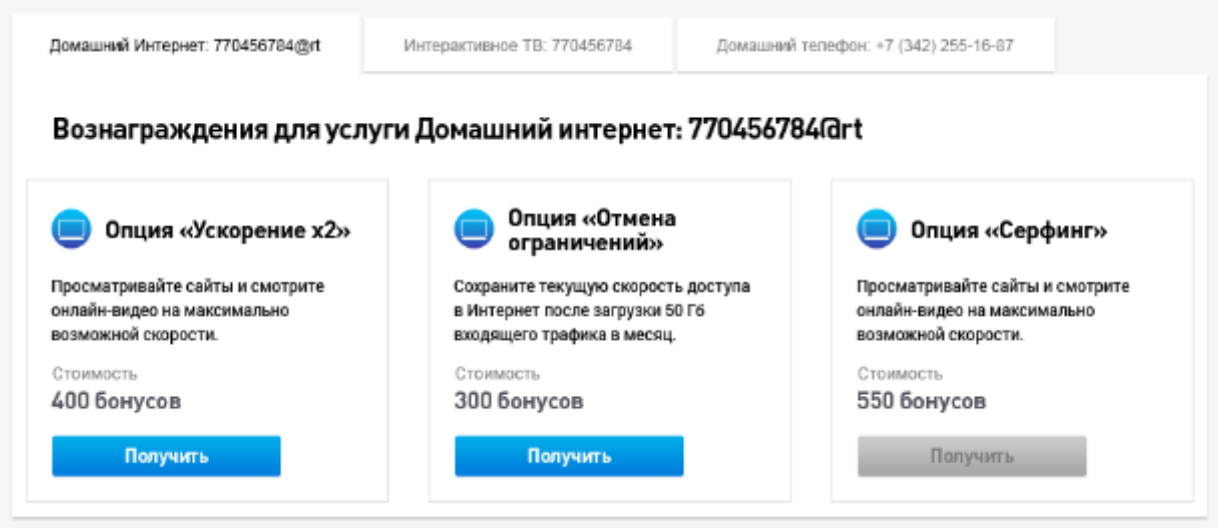


Рисунок 141. Пример отображения блока со списком вознаграждений

На странице отображается информация о статусе программы, балансе после списания, текущем балансе, выбранном вознаграждении, услуге, на которую будет действовать вознаграждение, и о стоимости вознаграждения в бонусах.

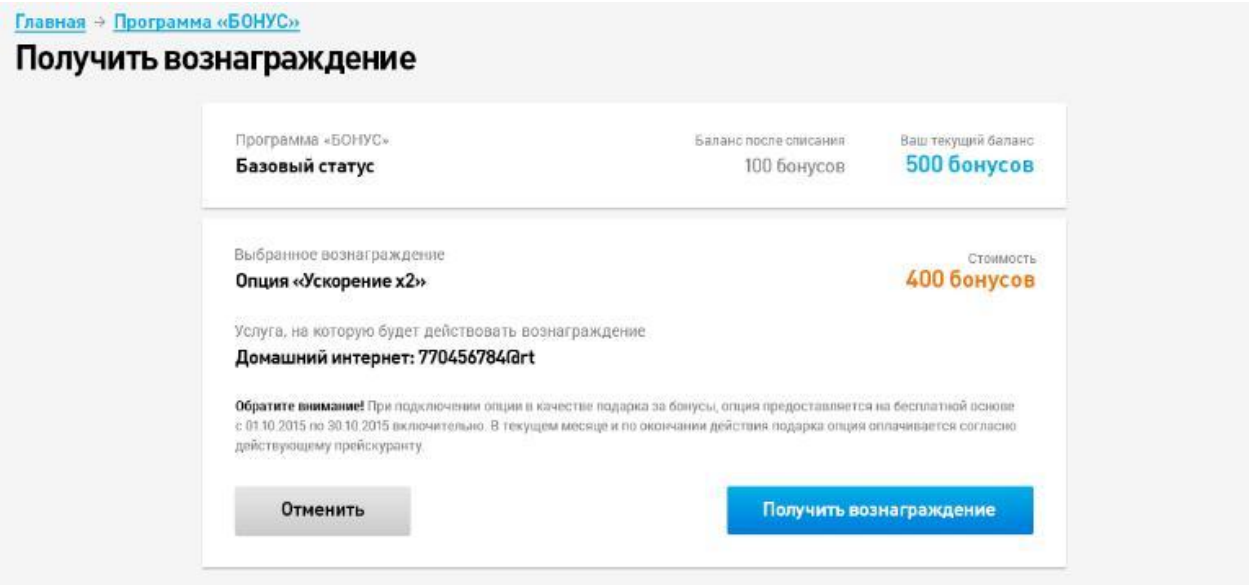


Рисунок 142. Пример отображения получения вознаграждения

После нажатия на кнопку «Получить вознаграждение» открывается страница с результатом операции.

4.20.1.4. История участия в Программе «БОНУС»

Для просмотра истории участия в программе пользователю необходимо перейти по ссылке «История участия в программе», расположенной в блоке с информацией о текущем статусе участия в программе на странице программы.

На открывшейся странице необходимо указать период, выбрав нужную дату из выпадающего календаря, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: сегодня, вчера, эта неделя, прошлая неделя, текущий месяц, прошлый месяц, весь год.

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров.

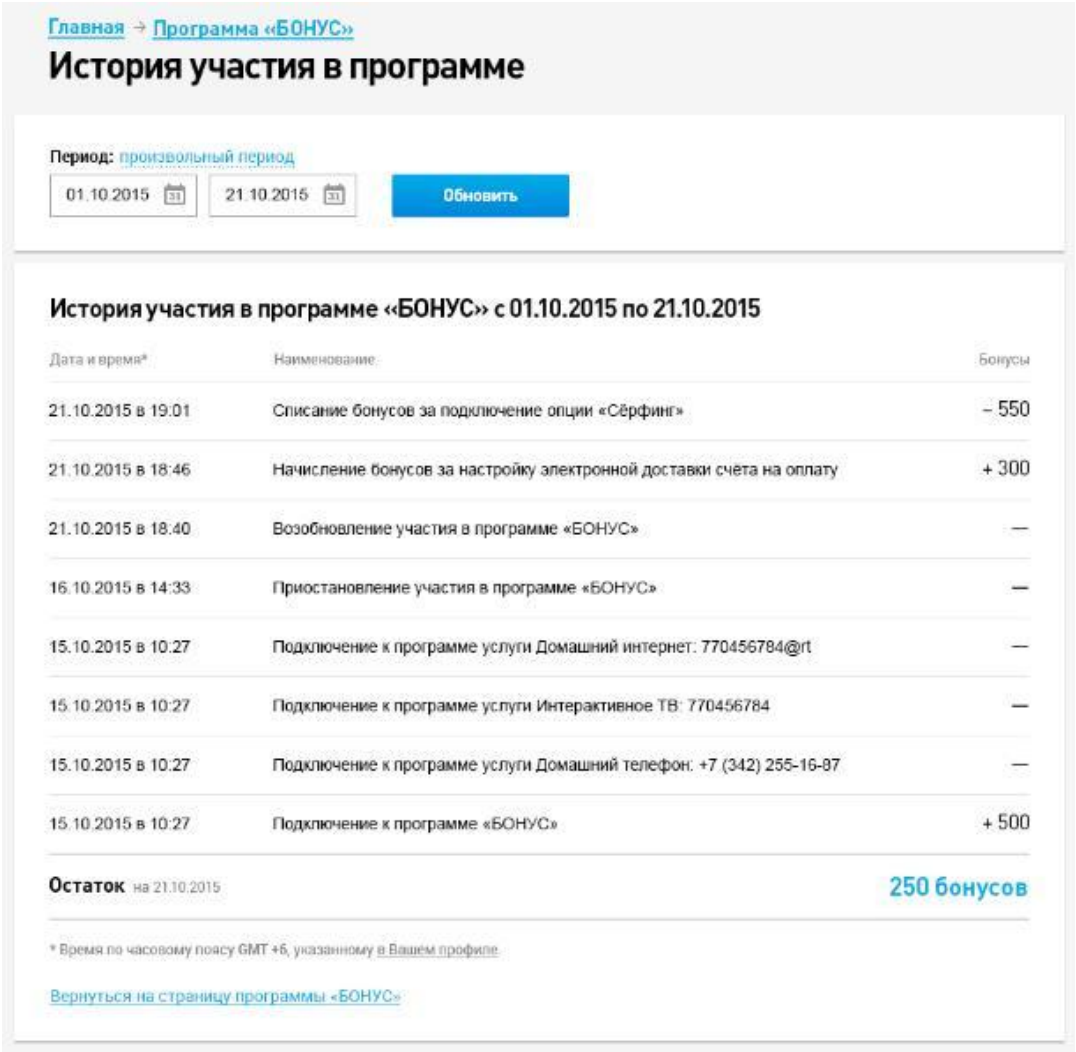


Рисунок 143. Пример отображения страницы «История участия в программе

4.20.1.5. История заказа вознаграждений

Для просмотра истории заказа подарков в программе пользователю необходимо перейти по ссылке «История заказа подарков», расположенной в блоке с информацией о текущем статусе участия в программе на странице программы.

На открывшейся странице необходимо:

- Указать период, выбрав нужную дату из выпадающего календаря, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: сегодня, вчера, эта неделя, прошлая неделя, текущий месяц, прошлый месяц, весь год;
- Выбрать тип периода: когда заказаны подарки или срок действия подарков;
- Выбрать услугу. По умолчанию выбрано «Все участвующие услуги»;
- Выбрать статус заказа. По умолчанию выбран элемент «Все статусы».

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров.

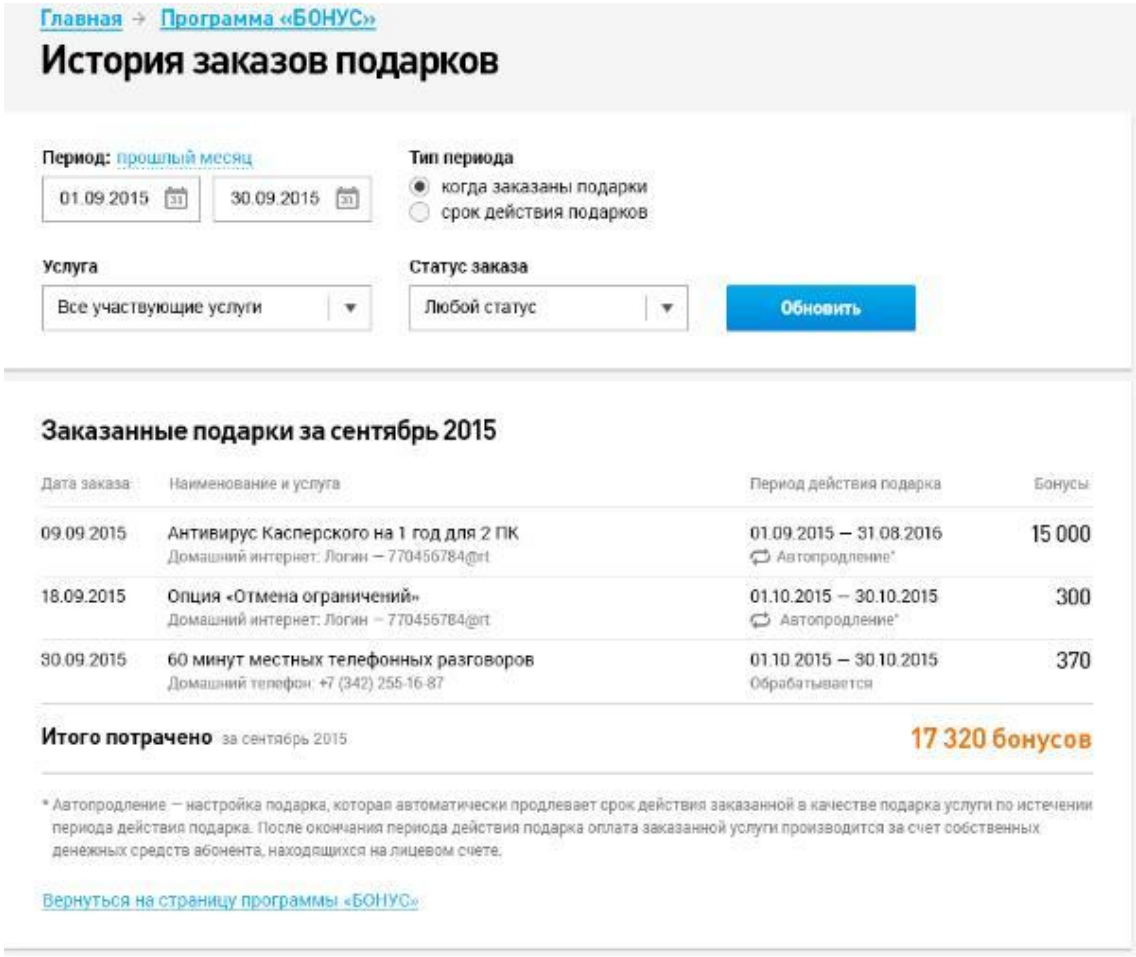


Рисунок 144. Пример отображения страницы «История заказов подарков»

4.20.1.6. Информирование по электронной почте

Для настройки информирования по электронной почте пользователю необходимо перейти по ссылке «Настроить/Изменить», расположенной в блоке с информацией о текущем статусе участия в программе на странице программы.

Откроется страница, на которой пользователю необходимо ввести электронный адрес для информирования.

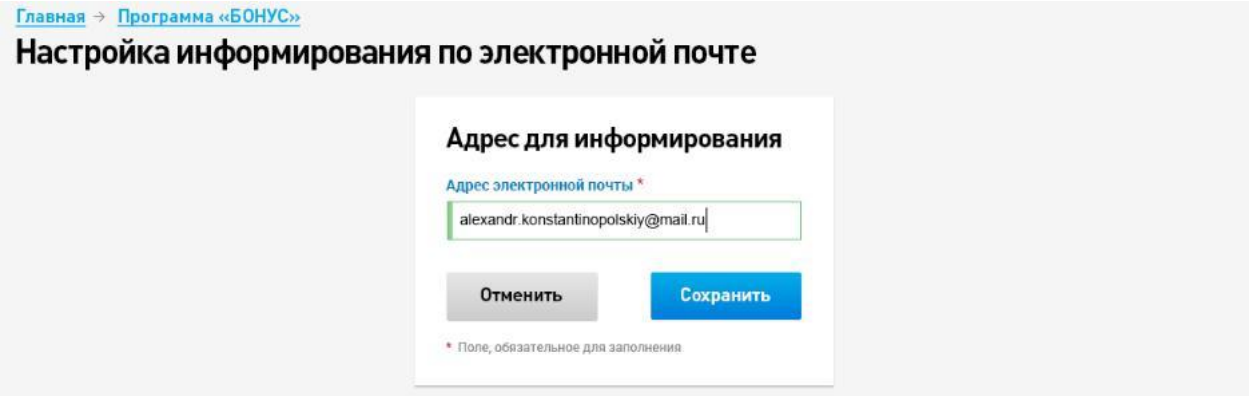


Рисунок 145. Пример отображения страницы для настройки информирования по электронной почте

После нажатия на кнопку «Сохранить» открывается страница с результатом операции и кнопкой «Перейти на страницу программы «БОНУС».

4.20.1.7. Активация промокода

Для активации промокода, полученного путем подключения услуг по входящему или исходящему телемаркетингу, пользователю необходимо ввести промокод в поле «Введите промокод» и нажать кнопку «Активировать» в блоке с информацией «За что начисляются бонусы».

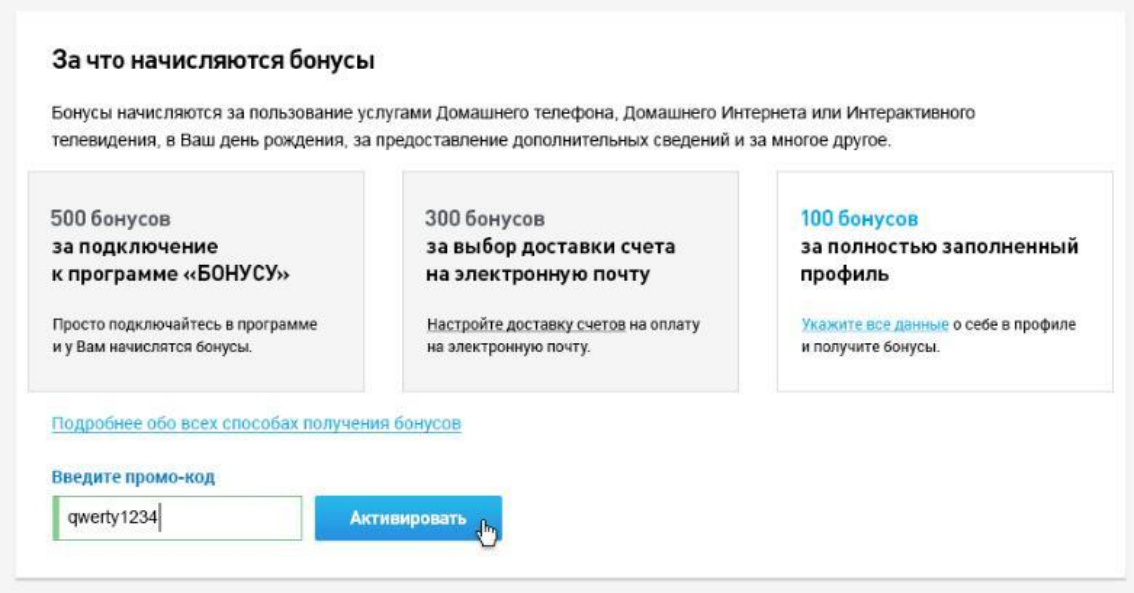


Рисунок 146. Пример отображения ввода промокода

При успешной проверке промокода открывается страница, на которой отображается результат активации.

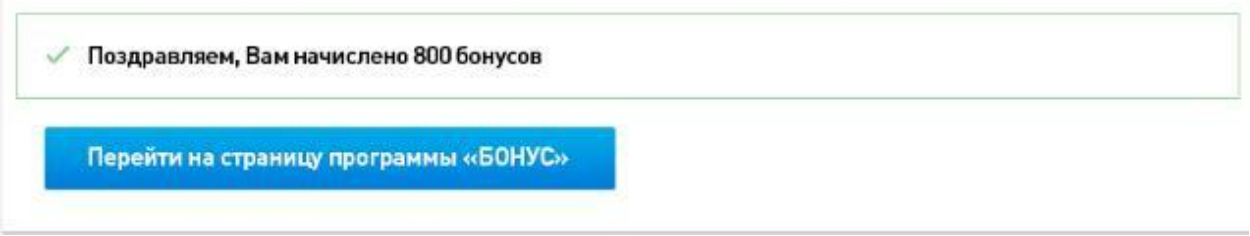


Рисунок 147. Пример отображения страницы результата начисления бонусов

4.20.1.8. Выход из Программы «БОНУС»

Для выхода из Программы «БОНУС» пользователю необходимо нажать на ссылку «Выйти из программы «БОНУС», расположенной в нижней части страницы программы.

В открывшемся модальном окне необходимо подтвердить действие нажатием на кнопку «Выйти из программы».

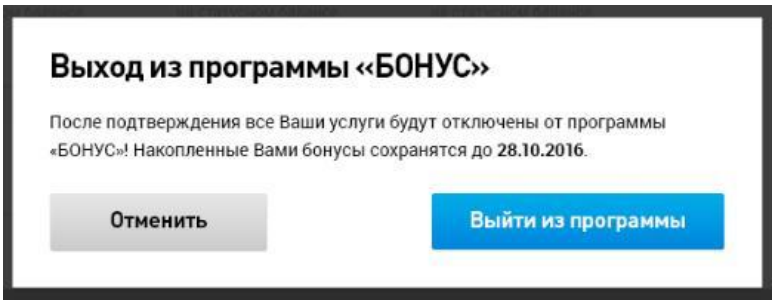


Рисунок 148. Пример отображения окна подтверждения выхода из программы «БОНУС»

После нажатия кнопки «Выйти из программы» открывается страница с результатом выхода из программы «БОНУС».

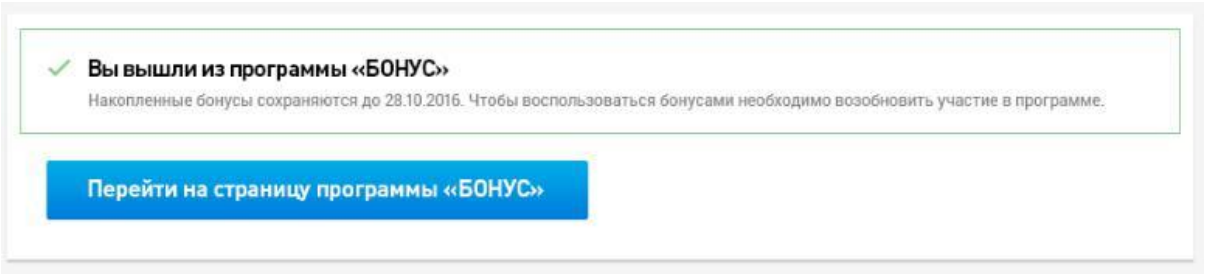


Рисунок 149. Пример отображения страницы с результатом выхода из программы «БОНУС»

При переходе обратно на страницу программы «БОНУС» открывается страница программы «БОНУС», на которой в блоке с информацией со статусом участия в программе отображается:

- Статус участия в программе («Ваше участие в программе приостановлено»);
- Информация о сохранении накопленных бонусов;
- Бонусный баланс;
- Кнопка «Возобновить участие в программе.

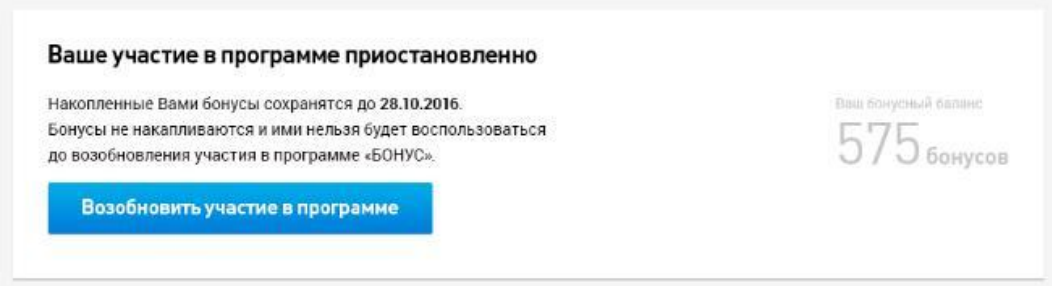


Рисунок 150. Пример отображения страницы программы «БОНУС», если участие в программе приостановлено

4.20.1.9. Возобновление участия в Программе «БОНУС»

Для возобновления участия в Программе «БОНУС» пользователю необходимо нажать на кнопку «Возобновить участие в программе» на Главной странице Единого личного кабинета, либо на странице программы «БОНУС»

При нажатии на кнопку «Возобновить участие в программе» выполняются шаги в соответствии с п. 4.20.1.1 данного Руководства Пользователя.

4.20.1.10. Программа «Приведи друга»

Сервис доступен для абонентов МРФ «Сибирь», «Северо-Запад» и «Юг».

Если пользователю доступна программа «Приведи друга», блок с программой отображается на странице программы «БОНУС». В блоке отображается сценарий действий пользователя для получения бонусов по данной программе:

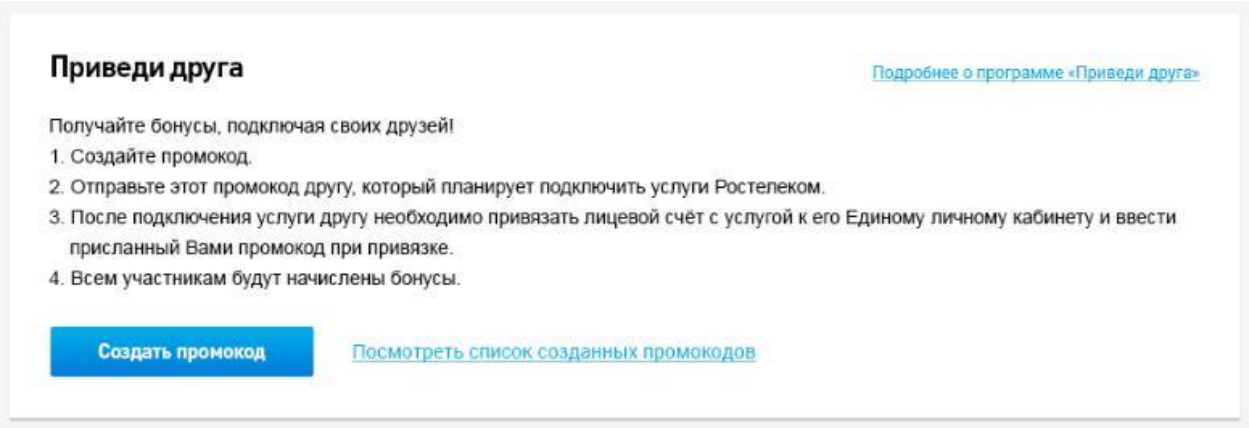


Рисунок 151. Пример отображения блока программы «Приведи друга»

4.20.1.10.1. Получение промокода по программе «Приведи друга»

Для получения промокода пользователю необходимо нажать на кнопку «Создать промокод», после чего открывается страница с новым промокодом и подробными инструкциями для абонента.

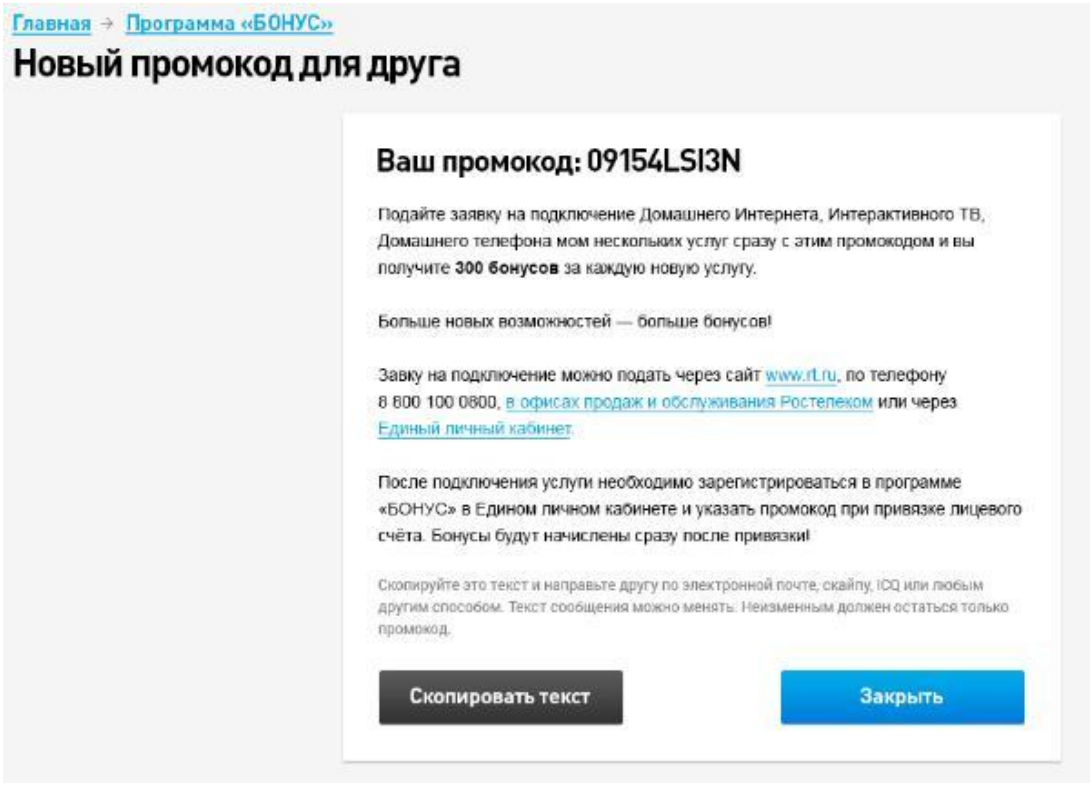


Рисунок 152. Пример отображения страницы создания нового промокода для программы «Приведи друга»

Для копирования текста в буфер обмена и последующей отправки другу, на странице доступна кнопка «Скопировать текст».

4.20.1.10.2. Список промокодов

Для просмотра списка уже созданных промокодов пользователю необходимо перейти по соответствующей ссылке в блоке программы «Приведи друга».

При нажатии на кнопку, откроется страница, на которой отображается:

- Промокод;
- Дата создания;
- Статус;
- Кнопка «Создать новый промокод»;

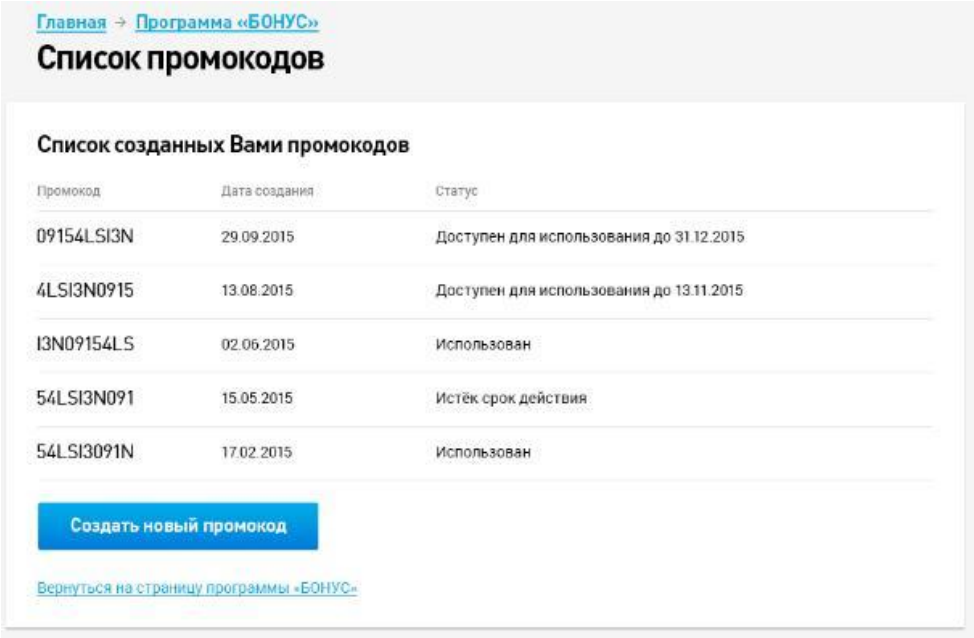


Рисунок 153. Пример отображения страницы со списком созданных промокодов по программе «Приведи друга»

4.20.1.10.3. Активация промокода

При авторизации ЛС, на который была присоединена услуга, есть возможность ввода промокода по программе «Приведи друга»:

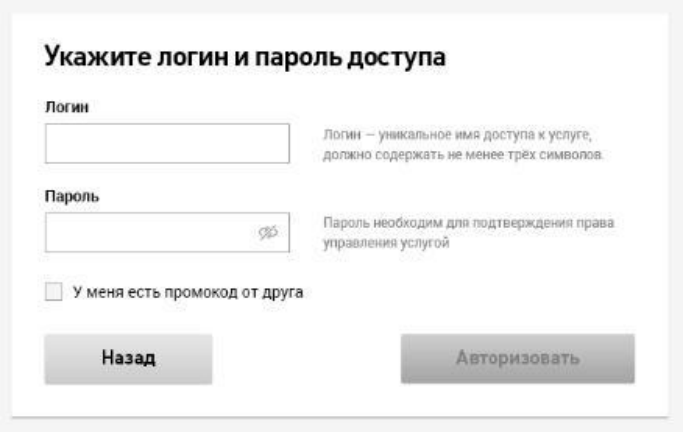


Рисунок 154. Пример отображения страницы авторизации ЛС

На странице авторизации ЛС по услуге отображается чекбокс «У меня есть промокод от друга».

Если пользователь не ставит галочку в чекбоксе «У меня есть промокод», то авторизация ЛС происходит в соответствии с п.4.8 данного Руководства Пользователя.

Если пользователь ставит галочку в чекбоксе «У меня есть промокод от друга», то при нажатии на кнопку «Авторизовать» открывается страница для ввода промокода и подключения к Программе «БОНУС».

На странице необходимо ввести промокод и выбрать из списка услугу, которые можно подключить к программе «БОНУС».

Нажимая кнопку «Подключить», пользователь принимает условия публичной оферты», где «условия публичной оферты» - ссылка, при нажатии на которую открывается модальное окно с текстом публичной оферты.

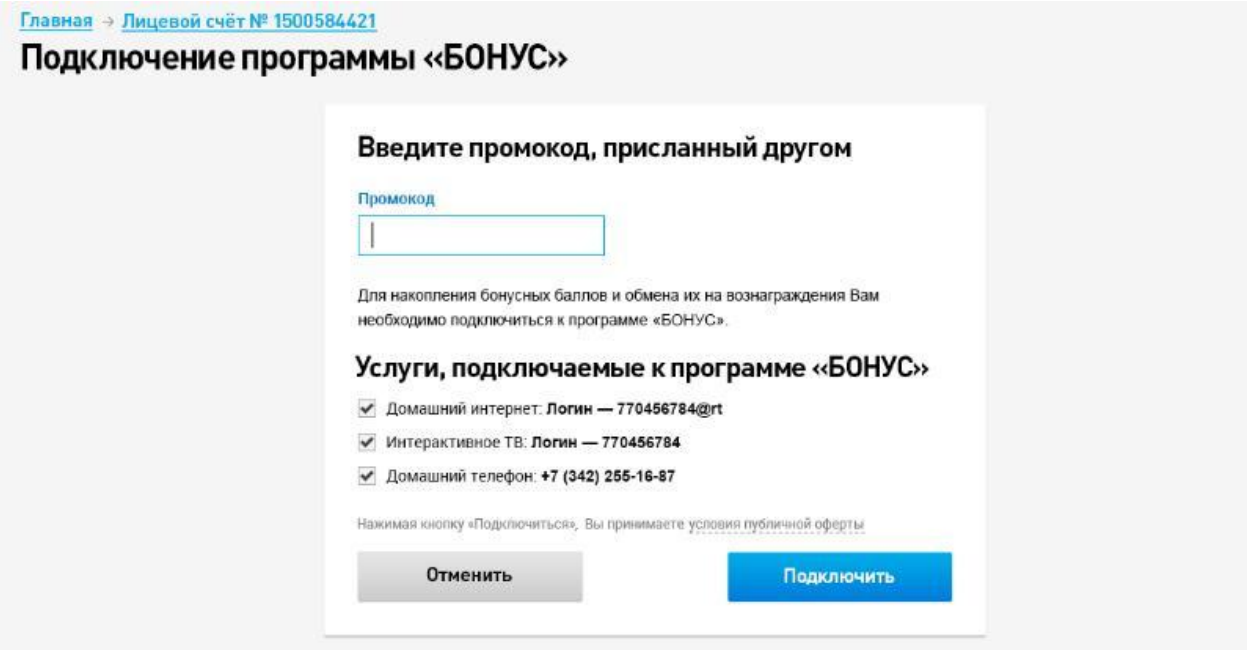


Рисунок 155. Пример отображения страницы для ввода промокода по программе «Приведи друга»

Далее, авторизация ЛС происходит в соответствии с п.4.8 данного Руководства Пользователя.

4.20.2. Бонусная программа «Подключи друга» (МРФ «Урал»)

Данная услуга доступна только для абонентов макрорегиона «Урал».

4.20.2.1. Пригласить друга

Для вступления в программу пользователю необходимо нажать на кнопку «Пригласить друга» на главной странице в блоке «Бонусные программы» либо на странице программы «Подключить друга».

Рисунок 156.Пример отображения страницы программы «Подключи друга»

На открывшейся странице необходимо выбрать услуги для подключения друга и нажать на кнопку «Продолжить».

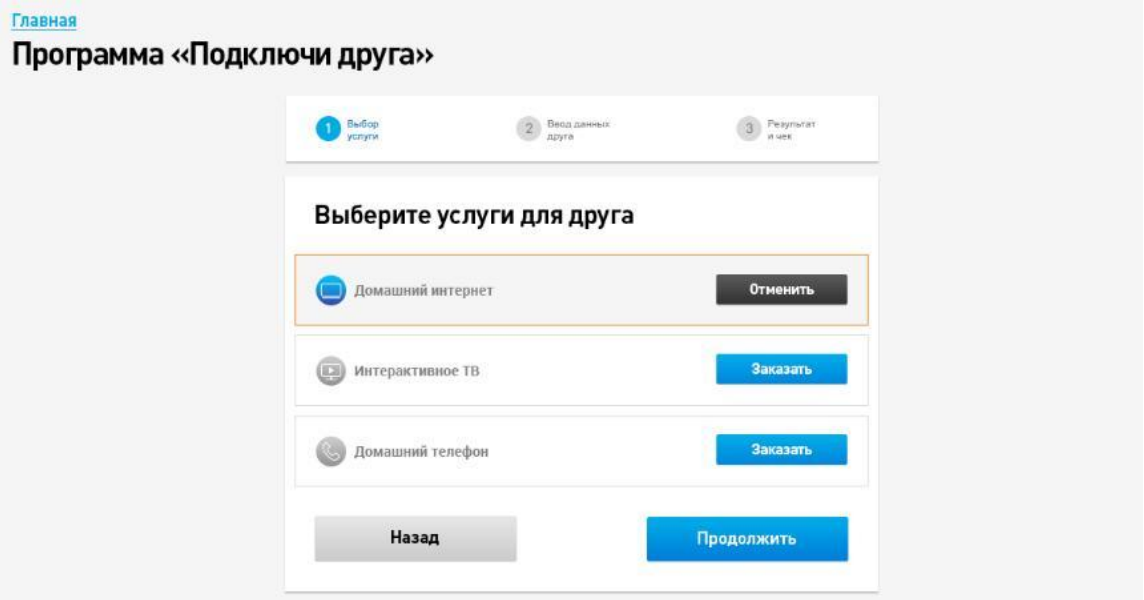


Рисунок 157. Пример отображения страницы выбора услуг для друга

Открывается второй шаг мастера, на котором необходимо заполнит поля:

- ФИО друга;
- Контактный телефон друга;
- Регион подключения услуги;
- Населенный пункт;
- Улица;
- Дом;
- Квартира;
- Домашний телефон;
- Электронная почта;
- Удобное время для звонка.

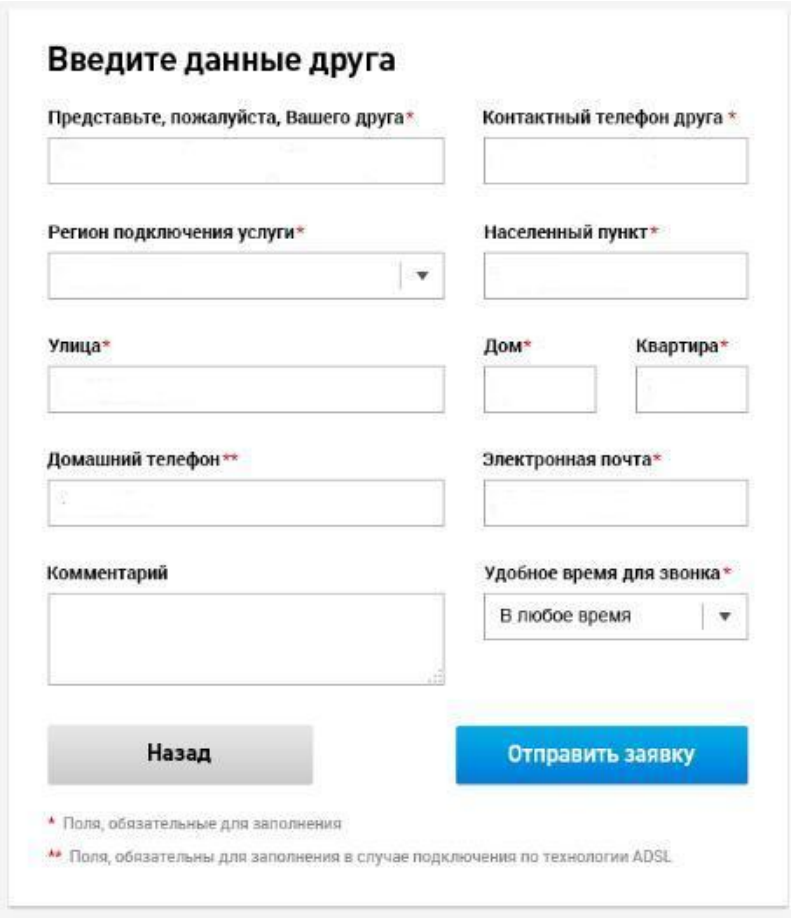


Рисунок 158. Пример отображения страницы для ввода данных друга»

При нажатии на кнопку «Отправить заявку» открывается страница с результатом создания заявки.

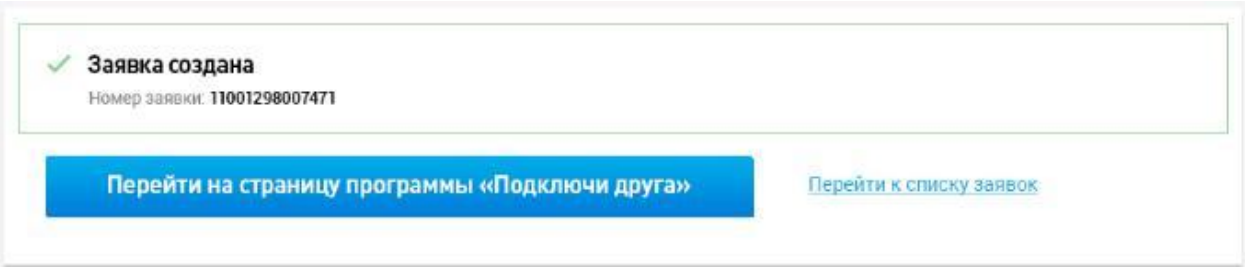


Рисунок 159. Пример отображения результата создания заявки

После создания заявки, баллы будут начислены только после заключения договора по заявке.

4.20.2.2. Активировать баллы

Для активации вознаграждения доступна ссылка «Активировать баллы», по которой открывается окно активации, где из списка необходимо выбрать услугу, на которую необходимо активировать вознаграждение (можно выбрать типы услуг «Домашний Интернет», «Интерактивное ТВ», «Домашний телефон», «Wi-Fi»), указать количество баллов для активации в поле. И нажать кнопку «Активировать».

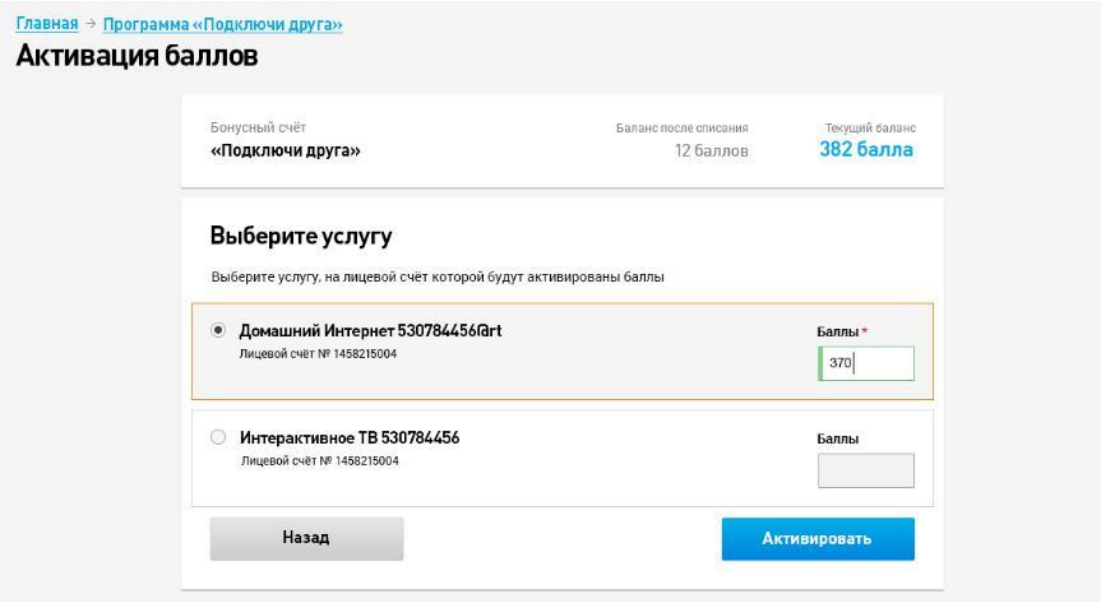


Рисунок 160. Пример отображения страницы активации баллов

После этого открывается страница с результатом активации баллов.

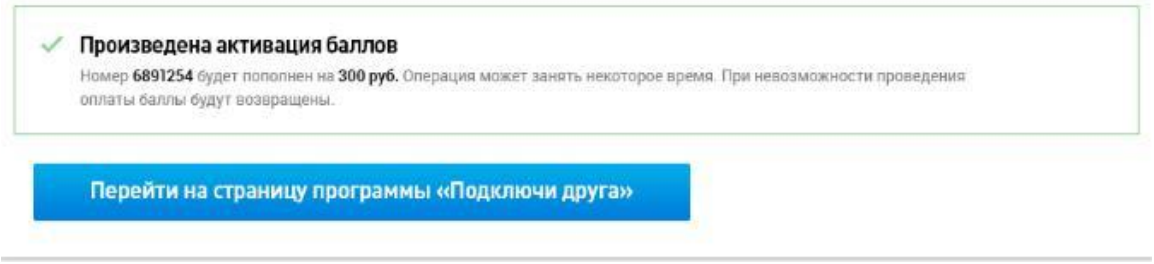


Рисунок 161. Пример отображения успешного результата активации баллов

4.20.2.3. Справка по баллам

Для получения информации о получении/списании баллов со страницы бонусной программы необходимо нажать на ссылку «Справка по баллам».

Откроется страница, на которой необходимо:

- Указать период, выбрав нужную дату из выпадающего календаря, либо с помощью «быстрого выбора: сегодня, вчера, эта неделя, прошлая неделя, текущий месяц, прошлый месяц, весь год;
- Выбрать тип операции: все, начислено, списано, возврат;

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров.

4.20.3. Бонусная программа «Ростелеком – Ханты-Мансийский банк» (МРФ «Урал»)

Данная услуга доступна только для абонентов макрорегиона «Урал».

Бонусная программа предназначена для владельцев банковских карт MasterCard от Ханты-Мансийского банка. Участники бонусной программы, расплачиваясь пластиковыми картами, накапливают баллы. Каждые потраченные Y рублей конвертируются в один бонусный балл.

Накопленные баллы участник программы в дальнейшем может использовать (активировать) для оплаты услуг связи РТК из расчета Х баллов = 1 рубль. Активация баллов возможна только через Единый личный кабинет Пользователя.

Для того чтобы присоединиться к бонусной программе при отсутствии банковской карты от Ханты-Мансийского банка можно заполнить заявление о выпуске банковской карты в салоне связи. Данные по абонентам передаются в банк для дальнейшей обработки.

При присоединении услуг «Домашний телефон», «Домашний Интернет» или «Интерактивное ТВ», если у пользователя есть накопленные баллы, их количество отобразится в Едином личном Кабинете.

При отсоединении номера, если данный номер является участником бонусной программы, накопленные балы останутся на текущей учетной записи Единого личного кабинета. Вновь начисляемые баллы будут накапливаться на новой учетной записи. В случае если номер не будет присоединен к другой учетной записи Единого личного Кабинета, баллы будут недоступны для использования.

Рисунок 162. Пример отображения информации о программе «Ростелеком – Ханты-Мансийский банк»

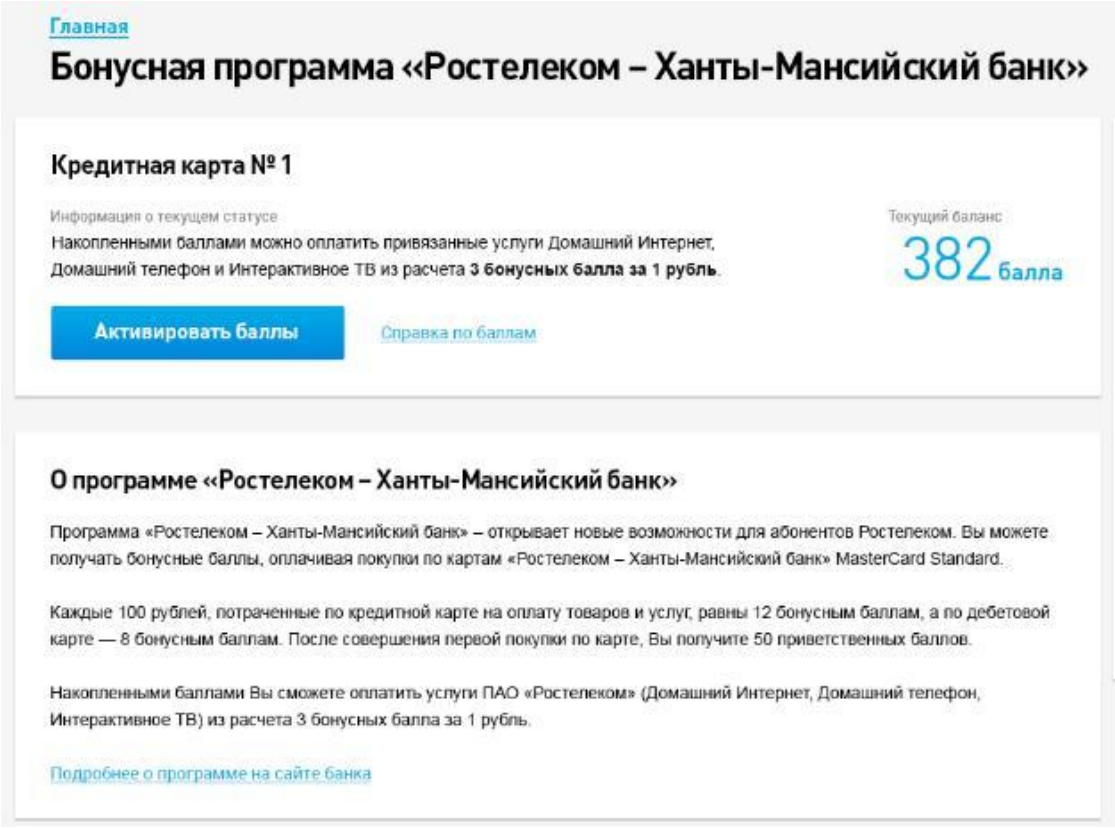


Рисунок 163. Пример отображения страницы программы «Ростелеком – Ханты-Мансийский банк»

4.20.3.1. Активация баллов по бонусной программе «Ростелеком – Ханты-Мансийский банк»

Для активации вознаграждения доступна кнопка «Активировать баллы», по которой осуществляется переадресация на страницу активации, где из списка необходимо выбрать счет, на который необходимо активировать вознаграждение или ввести вручную другую услугу. Далее необходимо указать количество баллов для активации в поле. И нажать кнопку «Активировать».

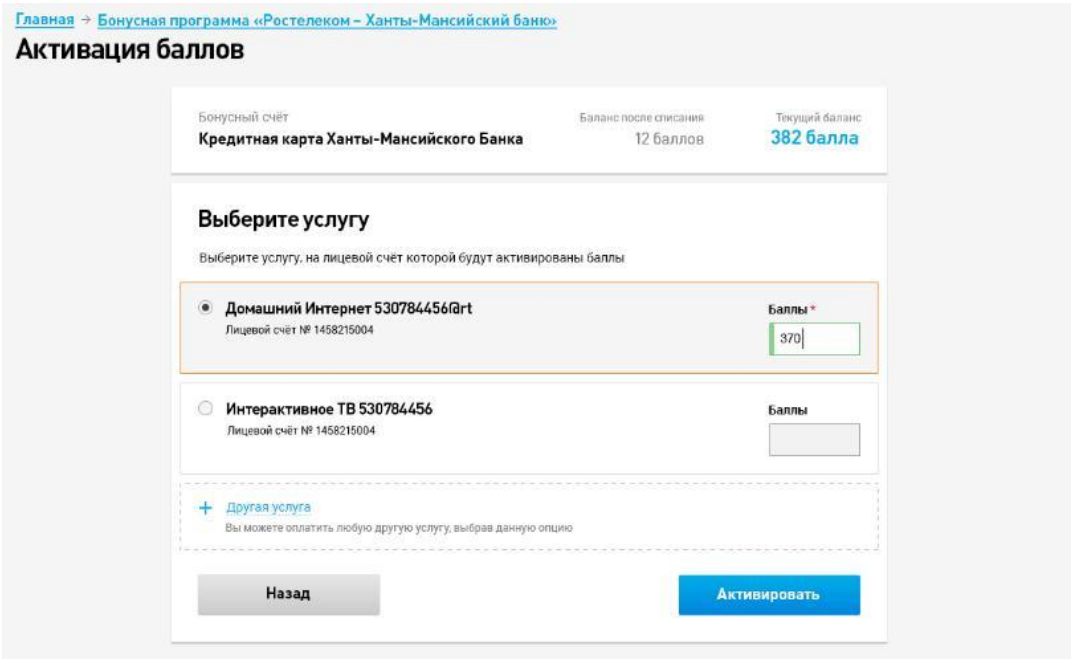


Рисунок 164. Пример отображения страницы активации баллов

После этого открывается страница, с результатом активации баллов.

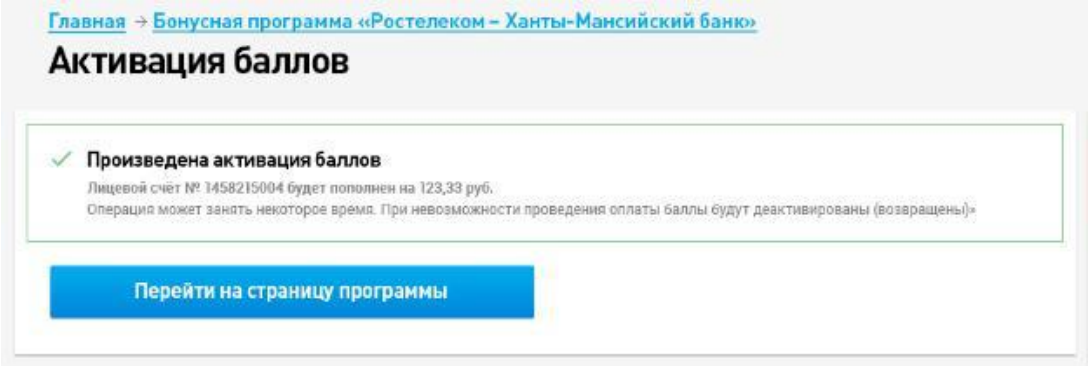


Рисунок 165. Пример отображения страницы с результатом активации баллов

4.20.3.2. История участия в программе..

Для получения информации о получении/списании баллов со страницы бонусной программы необходимо нажать на ссылку «История участия».

Откроется страница, на которой необходимо:

- Указать период, выбрав нужную дату из выпадающего календаря, либо с помощью «быстрого выбора: сегодня, вчера, эта неделя, прошлая неделя, текущий месяц, прошлый месяц, весь год;
- Выбрать тип операции: все, начислено, списано, возврат;

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров.

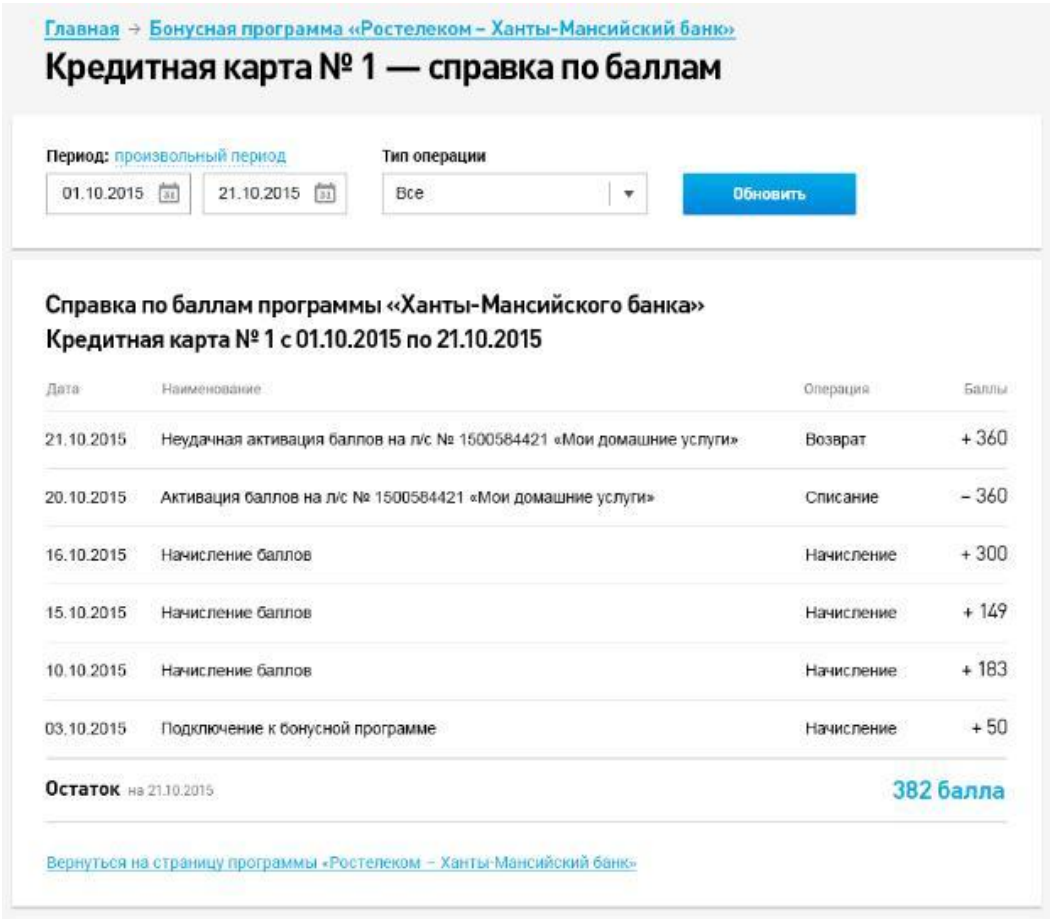


Рисунок 166. Пример отображения справки по баллам программы «Ханты-Мансийского банка»

4.20.4. Бонусная программа Макрорегиона «Волга»

Данная услуга доступна только для абонентов Кировского, Нижегородского, Оренбургского, Пензенского, Самарского, Саратовского, Ульяновского филиалов, филиалов в Республиках Марий Эл, Мордовия, Татарстан, филиалов в Удмуртской, Чувашской Республиках.

Для просмотра информации по программе необходимо нажать на ссылку «Подробнее о Бонусной программе» на Главной странице ЕЛК в блоке «Бонусные Программы».

Рисунок 167. Пример отображения страницы бонусной программы Макрорегиона «Волга»

4.21. Уровни доверия

Сервис доступен только для абонентов МРФ «Урал».

- Низкий уровень доверия

При привязке лицевого счета к Единому личному кабинету (при регистрации в ЕЛК или в мастере привязки ЛС к ЕЛК) для каждого ЛС автоматически присваивается низкий уровень доверия.

При настроенном низком уровне доверия доступно только пополнение лицевого счёта. Для получения других возможностей управления лицевым счётом Вам необходимо его авторизовать. Для начала процедуры авторизации нажмите на кнопку «Авторизовать лицевой счёт» (процедура авторизации приведена в п.4.8).

- Средний уровень доверия

Присваивается при авторизации лицевого счета по услуге «Домашний Интернет» (процедура авторизации приведена в п.4.8.1), либо при понижении уровня доверия пользователем (процедура понижения приведена в п. 4.21.2).

При настроенном среднем уровне доверия недоступны: просмотр выставленных счетов на оплату, настройка доставки документов, перемещение денежных средств между своими счетами, управление бонусными программами, информация о заявках, архив действий. Для получения полного доступа к управлению лицевым счётом Вам необходимо повысить уровень доверия (процедура повышения уровня доверия до высокого приведена в п.4.21.1).

- Высокий уровень доверия

Присваивается при авторизации лицевого счета по услугам, кроме услуги «Домашний Интернет», либо при повышении уровня доверия пользователем.

При настроенном высоком уровне доверия обеспечивается полный доступ к управлению лицевым счетом. В целях безопасности Вы можете понизить уровень доверия, при этом станут недоступными: информация о выставленных счетах на оплату, настройка доставки документов, перемещение между своими счетами, управление бонусными программами, информация о заявках, архив действий.

4.21.1 Повышение уровня доверия со среднего на высокий

Для повышения уровня доверия необходимо перейти на страницу лицевого счета, нажав на кнопку «Подробнее о счете» в блоке соответствующего лицевого счета на Главной странице Единого личного кабинета.

Далее, на странице лицевого счета в блоке общей информации необходимо перейти по ссылке «Повысить уровень доверия».

Рисунок 168. Пример отображения блока общей информации со средним уровне доверия на странице ЛС

На открывшейся странице необходимо выбрать способ повышения уровня доверия (тип услуги, по которой возможно повышение уровня доверия) и нажать на кнопку «Перейти к подтверждению» в блоке соответствующей услуги.

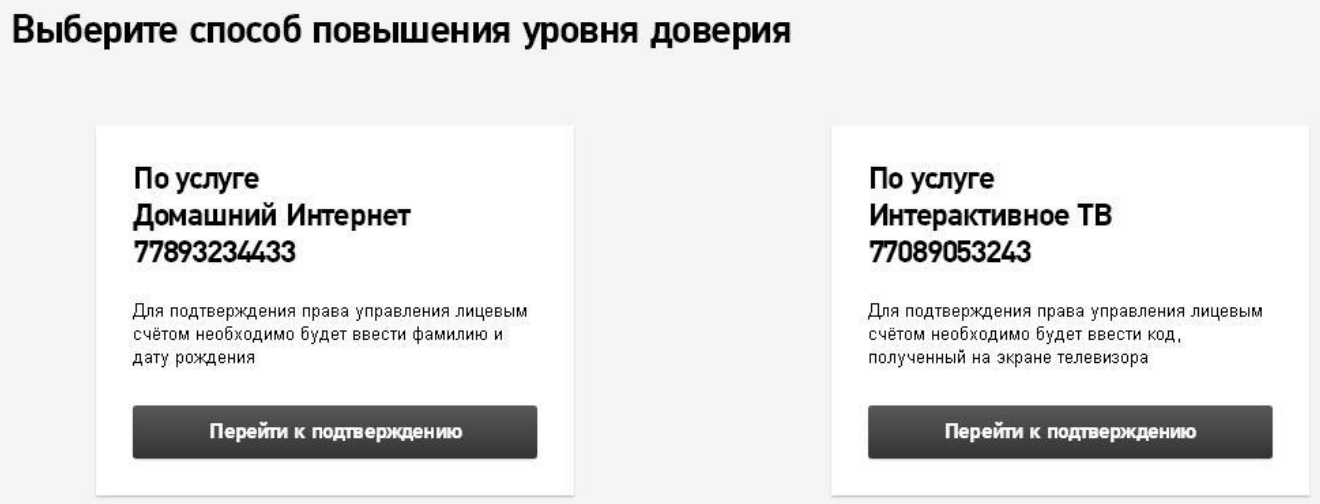


Рисунок 169. Пример отображения страницы выбора способа повышения уровня доверия

В случае если выбрана услуга «Интерактивное ТВ» или «Домашний телефон», то повышение уровня доверия выполняется в соответствии со сценарием авторизации ЛС, приведенный в п.4.8.2 и 4.8.3.

В случае если выбрана услуга «Домашний Интернет»/«Wi-Fi», открывается страница повышения уровня доверия по услуге «Домашний Интернет»/«Wi-Fi», на которой пользователю необходимо указать фамилию и дату рождения владельца договора.

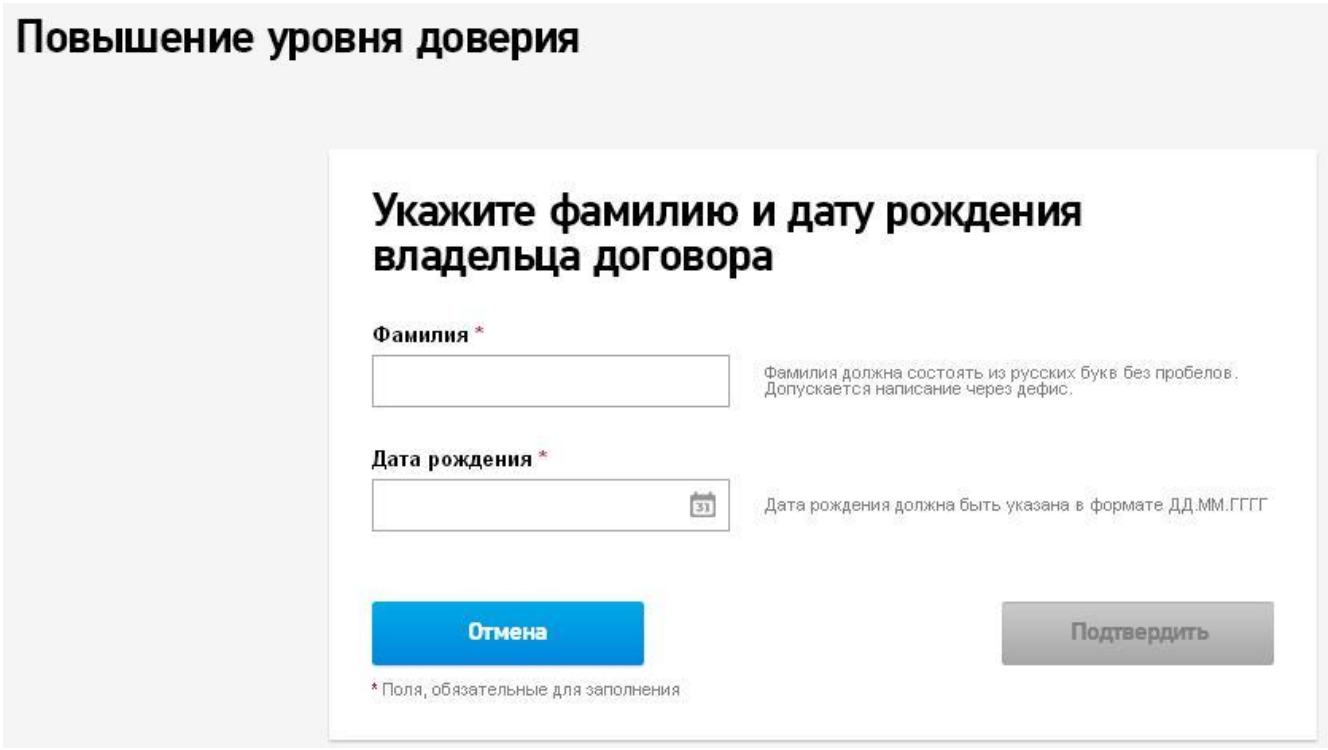


Рисунок 170. Пример отображения страницы повышения уровня доверия по услуге «Домашний Интернет»

Если фамилия и дата рождения владельца договора введены верно, то открывается страница с сообщением об успешном повышение уровня доверия и кнопка «Вернуться на страницу лицевого счета». На странице лицевого счета в блоке «Общая информация» отображается текст «Уровень доверия: Высокий», иконка со всплывающей подсказкой для высокого уровня доверия и ссылка «Понизить уровень доверия».

Если фамилия и дата рождения владельца договора введены неверно, отображается сообщение: *«Фамилия и дата рождения владельца договора введены неверно. Попробуйте еще раз»* (допускается 3 попытки). После 3 неуспешных попыток, подтверждение права управления для выбранного номера блокируется на 6 часов.

4.21.2 Понижение уровня доверия с высокого на средний

Для понижения уровня доверия необходимо перейти на страницу лицевого счета, нажав на кнопку «Подробнее о счете» в блоке соответствующего лицевого счета на Главной странице Единого личного кабинета.

Далее, на странице лицевого счета в блоке общей информации необходимо перейти по ссылке «Понизить уровень доверия».

Рисунок 171. Пример отображения блока общей информации с высоким уровнем доверия на странице ЛС

На открывшейся странице необходимо подтвердить понижение уровня доверия, нажав на кнопку «Понизить уровень доверия».

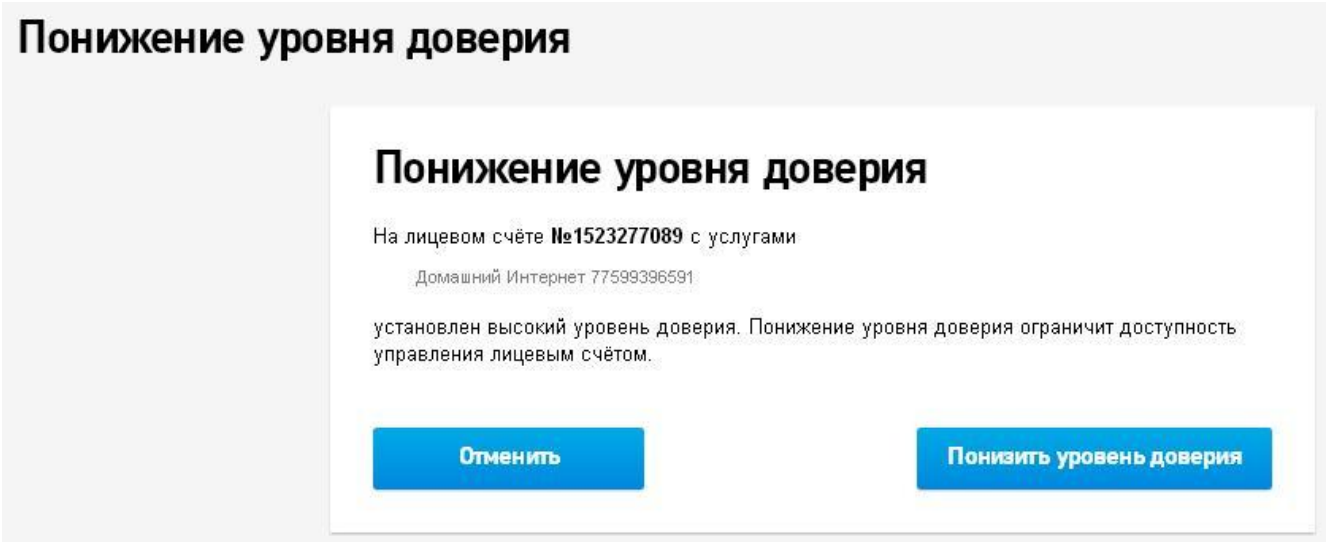


Рисунок 172. Пример отображения страницы понижения уровня доверия

Далее, отображается страница с результатом понижения уровня доверия с кнопкой «Вернуться на страницу лицевого счета».

На странице лицевого счета в блоке «Общая информация» отображается текст «Уровень доверия: Средний», иконка со всплывающей подсказкой для среднего уровня доверия и ссылка «Повысить уровень доверия».

4.22. Архив действий

Сервис предоставляет возможность просматривать перечень действий, совершенных в ЕЛК в разрезе услуг.

Для просмотра действий необходимо перейти по ссылке «Архив действий» в блоке «Профиль» быстрого нижнего меню.

Открывается страница «Архив действий», на которой необходимо:

- Выбрать период. Период можно задать с помощью календаря или воспользоваться быстрым выбором: за сегодня, завтра, неделю, месяц, этот квартал, прошлый квартал. По умолчанию выбран элемент «за текущий месяц»;
- Выбрать услугу, присоединенную к УЗ (авторизованную, неавторизованную). По умолчанию выбран элемент «Все услуги»;
- Выбрать статус. По умолчанию выбран элемент «Все».

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров.

Доступна возможность скачать данные о действиях пользователя на компьютер с помощью перехода по соответствующим ссылкам на странице (иконки для скачивания таблицы в форматах PDF и XLS). Файл в соответствии с выбранным форматом скачивается средствами браузера.

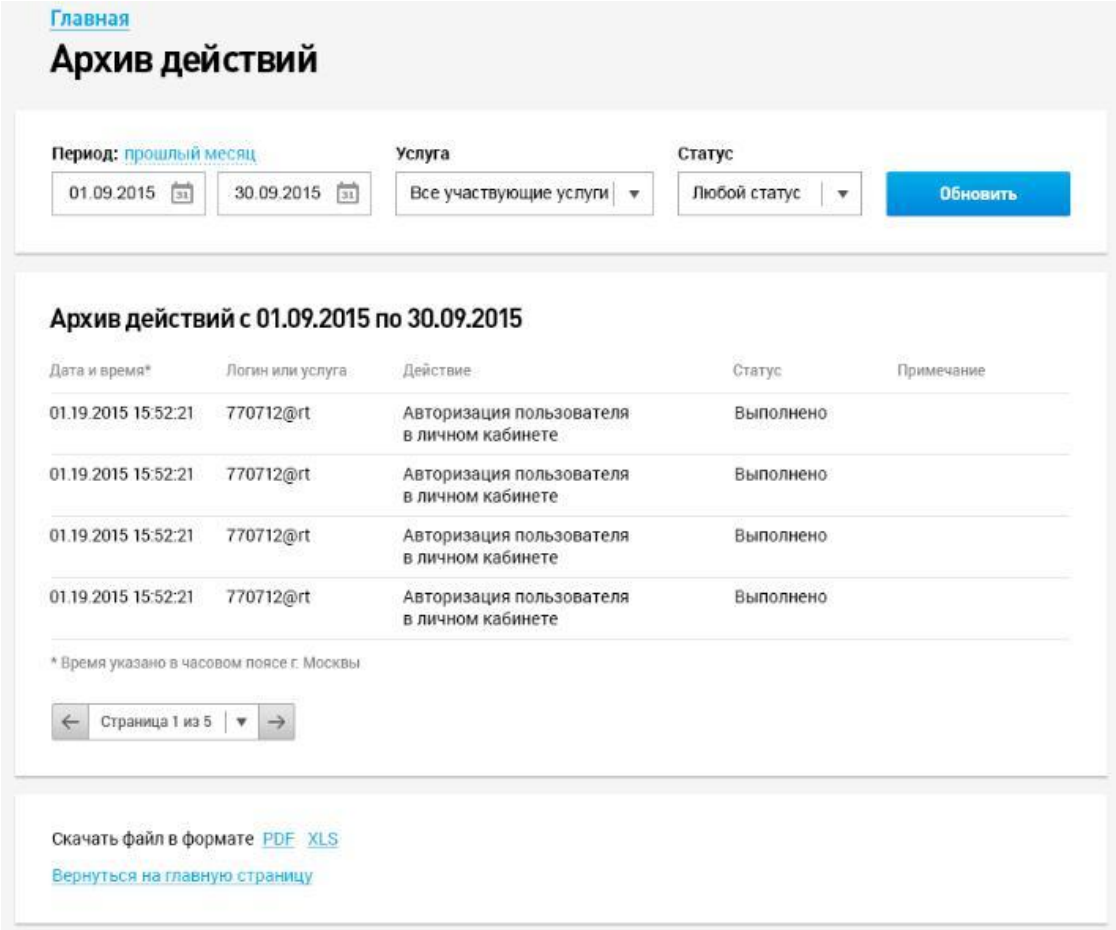


Рисунок 173. Пример отображения страницы «Архив действий»

Если операции не найдены, то ЕЛК отображает сообщение: *«По заданным критериям поиска операций не найдено».*

4.23. Страница «Мои заявки»

Для просмотра ранее поданных заявок необходимо перейти по ссылке «Мои заявки» в быстром нижнем меню в блоке «Профиль». Откроется список с информацией по найденным заявкам: номер, тип, дата создания, и статус.

Для заявок, находящихся в статусе «Обрабатывается», отображается ссылка «Отменить». При нажатии на ссылку «Показать более ранние заявки» отображаются ранее созданные заявки.

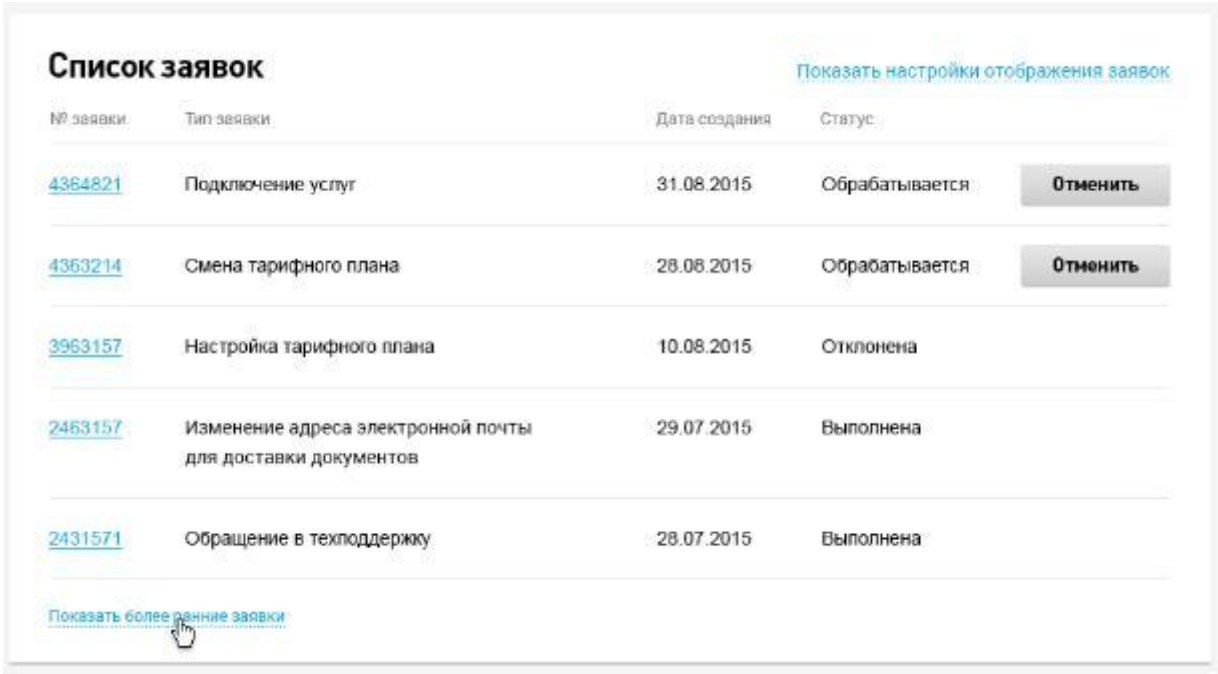


Рисунок 174. Пример отображения страницы «Мои заявки»

При нажатии на ссылку «Показать настройки отображения заявок» открываются настройки отображения заявок в ЕЛК.

На этой странице для поиска заявок в определенном статусе, необходимо задать данный статус в выпадающем списке «Статус заявки». И указать диапазон дат, выбрав дату в календаре или в списке со стандартными значениями диапазона отображения заявок (текущий месяц, прошлый месяц и тд). Также поиск заявки можно выполнить по номеру заявки, указав его в поле «Номер заявки».

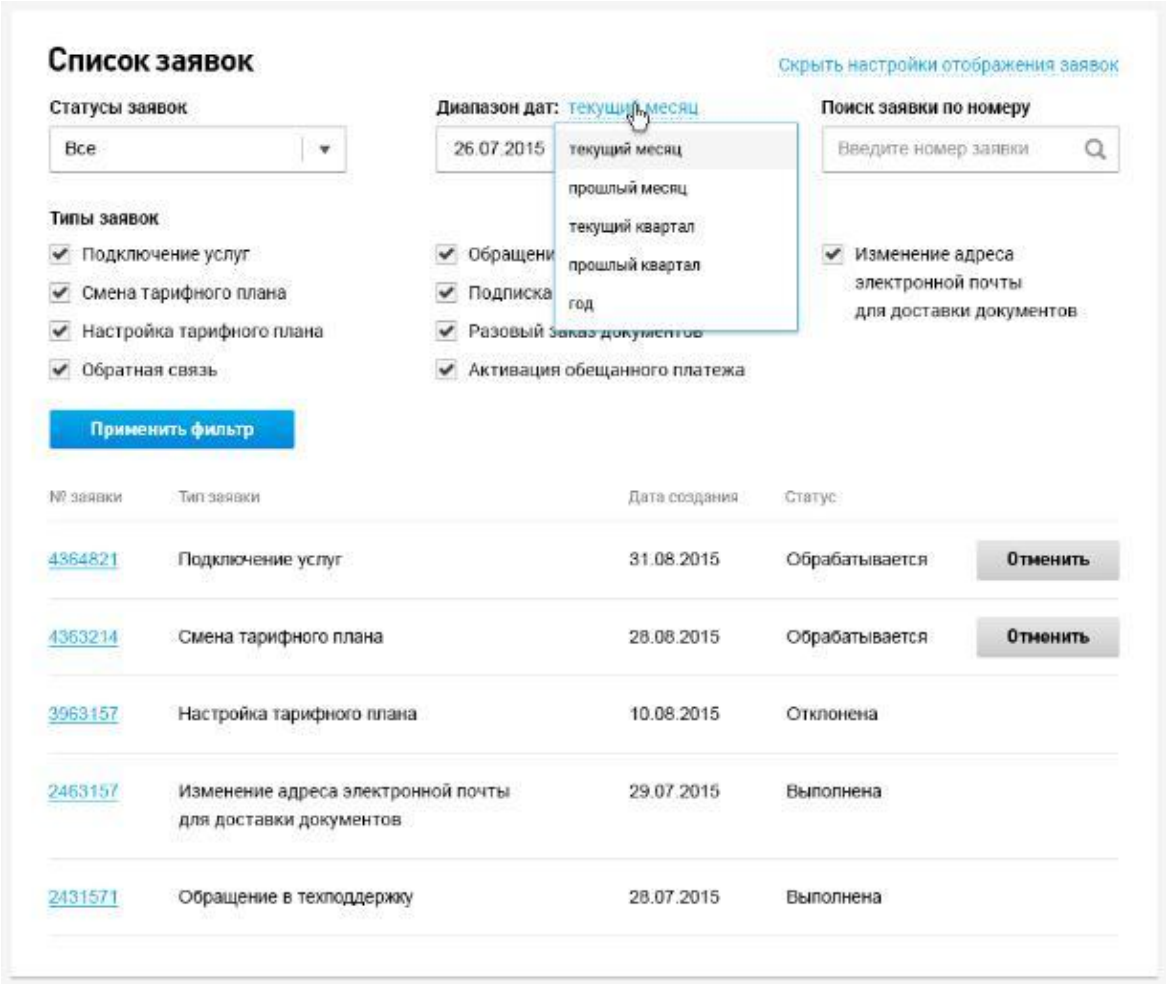


Рисунок 175. Пример отображения страницы настройки отображения заявок

После того, как пользователь настраивает необходимое отображение страницы «Мои заявки» и нажимает кнопку «Применить фильтр» и ссылку «Скрыть настройки отображения заявок», страница «Мои заявки» обновляется в соответствии с новыми настройками отображения заявок.

Номер заявки является ссылкой, при нажатии на которую откроется страница с подробной информация по заявке.

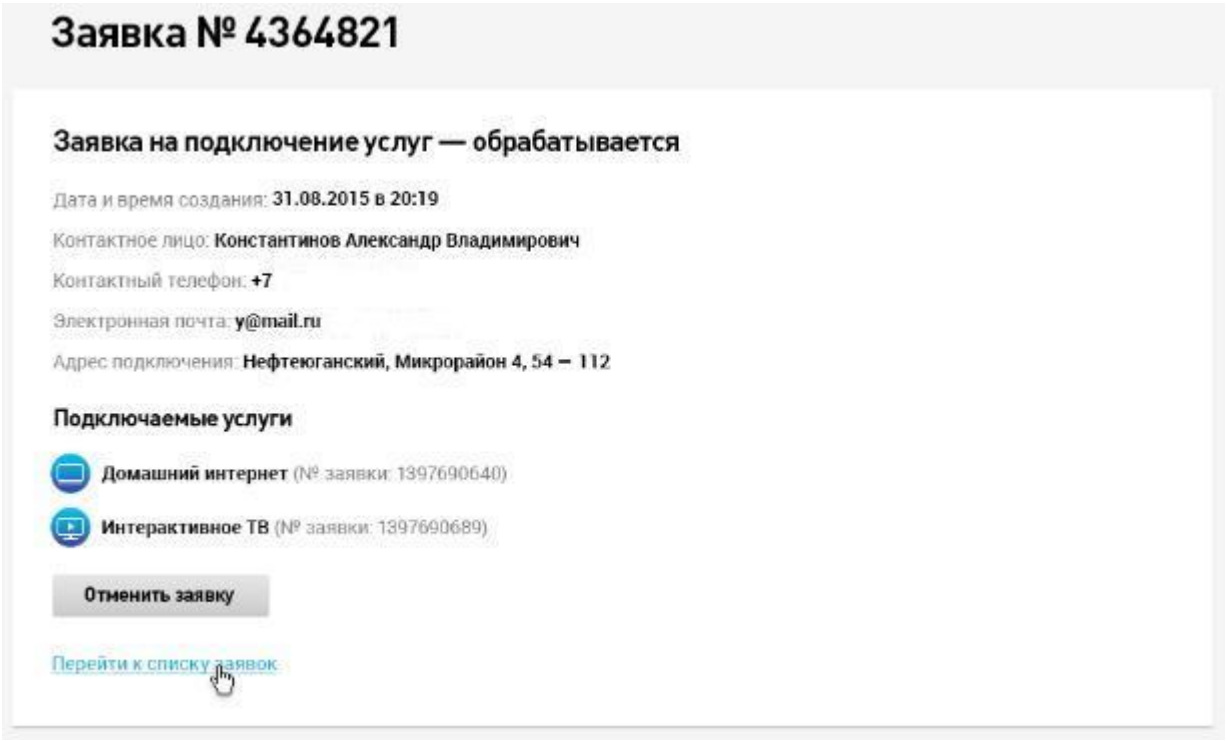


Рисунок 176. Пример отображения страницы «Заявка»

При нажатии на ссылку «Перейти к списку заявок» осуществляется переход на страницу «Мои заявки».

4.24. Страница «Уведомления»

На Главной странице Единого личного кабинета отображается максимум 5 непрочитанных уведомлений, при этом не отображаются уведомления сроком давности более 6 месяцев.

Для просмотра уведомлений необходимо нажать на ссылку «Уведомления» в раскрывающемся меню по нажатию на логин пользователя. На открывшейся странице отображаются:

- Элементы для фильтрации уведомлений по дате;
- Вкладка «Все сообщения», на которой отображаются все уведомления пользователя;
- Вкладка «Прочитанные», на которой отображаются только прочитанные уведомления;
- Вкладка «Непрочитанные», на которой отображаются только непрочитанные уведомления.

Доступна кнопка «Удалить», при нажатии на которую сообщение удаляется, кнопка «Отметить как прочитанные» (для вкладок «Все сообщения», «Непрочитанные») или «Отметить как непрочитанные» (для вкладки «Прочитанные»), кнопка «Показать», и переключатель страниц.

В ЕЛК хранится информация по уведомлениям пользователя за 3 года.

Важные уведомления для пользователя помечены красным флажком. Важность уведомления указывается в настройках для каждого уведомления отдельно. Из существующих уведомлений важными является только уведомление об авторизации банковской карты.

Непрочитанные уведомления отображаются жирным шрифтом.

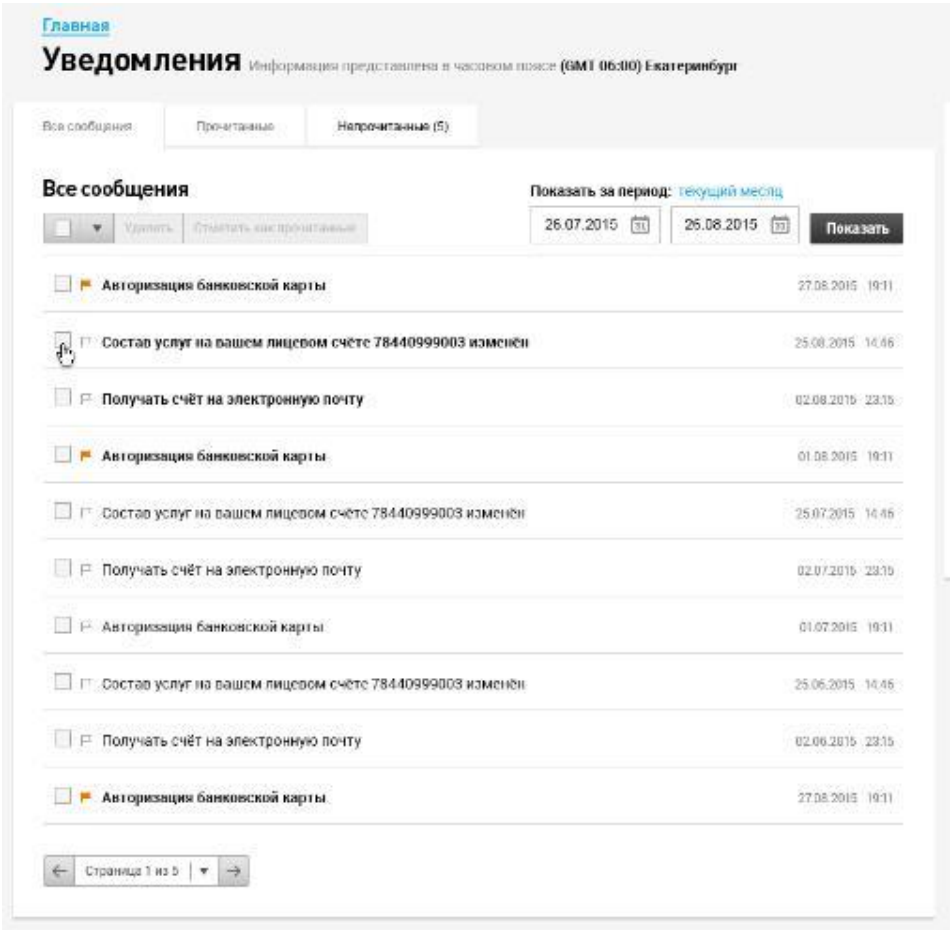


Рисунок 177. Пример отображения страницы уведомлений на вкладке «Все сообщения»

При нажатии на уведомление, оно раскрывается и отображается подробная информация. После этого уведомление получает статус прочитанного.

4.24.1. Поздравление с днем рождения

После авторизации ЕЛК, если текущая дата и время соответствуют периоду длительностью в 7 суток, началом которого является день и месяц, соответствующие дню и месяцу даты рождения Пользователя, то пользователю отображается уведомление с поздравлением с днем рождения:

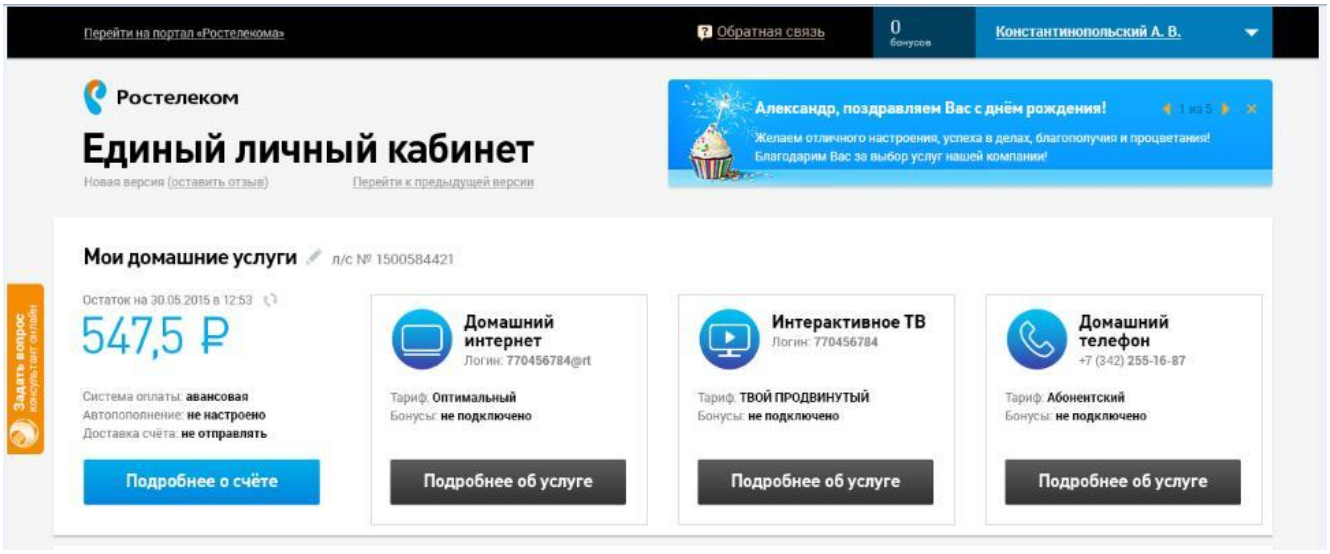


Рисунок 178. Пример отображения страницы поздравления пользователя с днем рождения

4.25. Индивидуальные предложения

На главной странице и странице ЛС/карточке услуги отображаются индивидуальные предложения для абонента при их наличии.

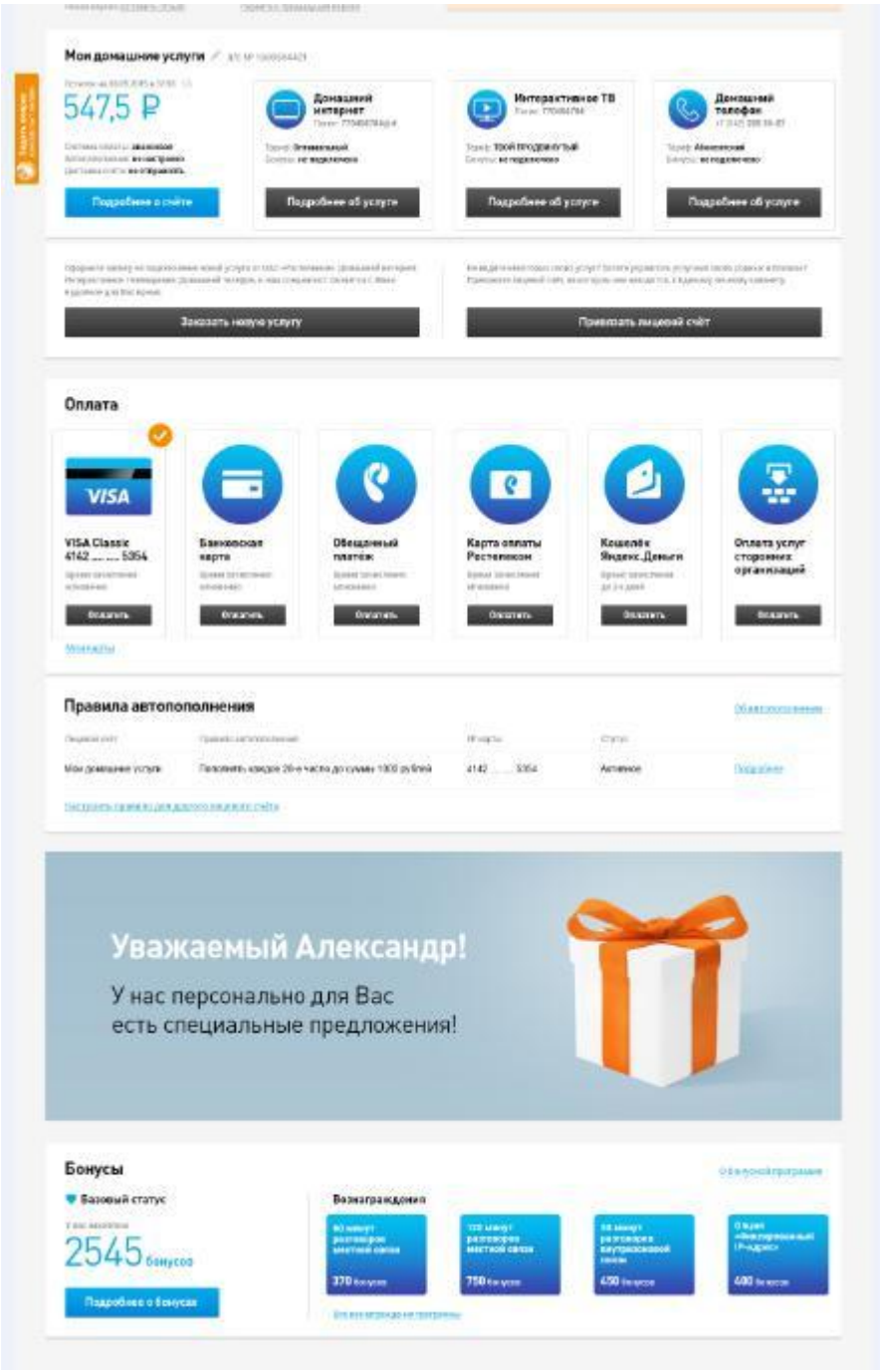


Рисунок 179. Пример отображения главной страницы с индивидуальным предложением

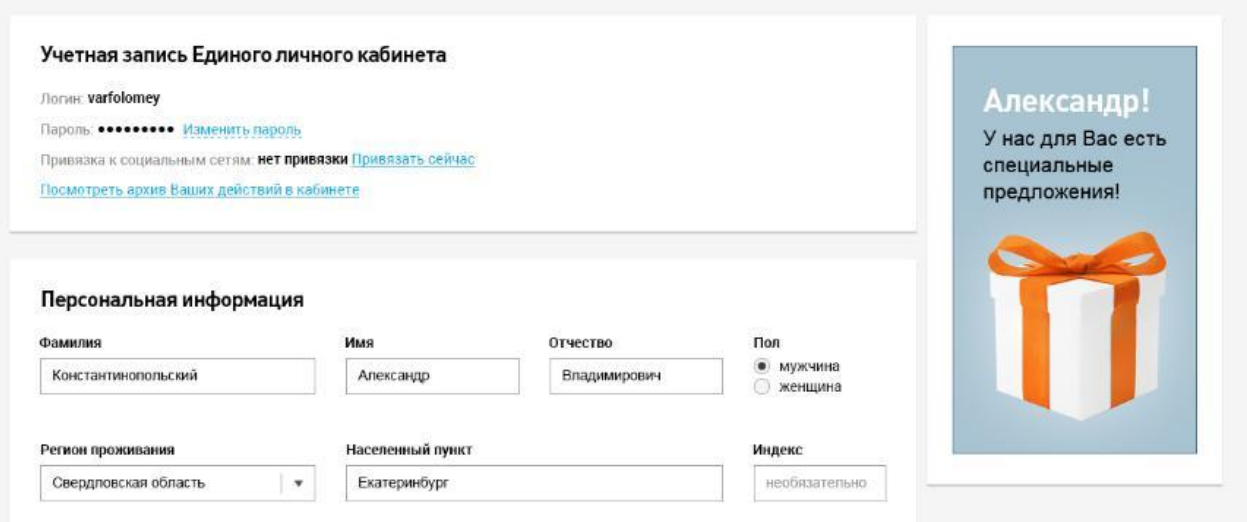


Рисунок 180. Пример отображения страницы с индивидуальным предложением в правом баннерном месте

При нажатии на блок открывается страница со списком индивидуальных предложений. Для каждого индивидуального предложения отображаются текст предложения и ссылка на индивидуальное предложение.

В списке индивидуальных предложений, открытом с главной страницы отображаются только первые пять предложений следующим образом: в первую очередь должны отображаться все предложения для ЛС, затем для услуг на ЛС.

В списке индивидуальных предложений, открытом со страницы ЛС/карточки услуги отображаются все предложения (соответственно): для ЛС и услуг данного ЛС/ для услуг данного ЛС.

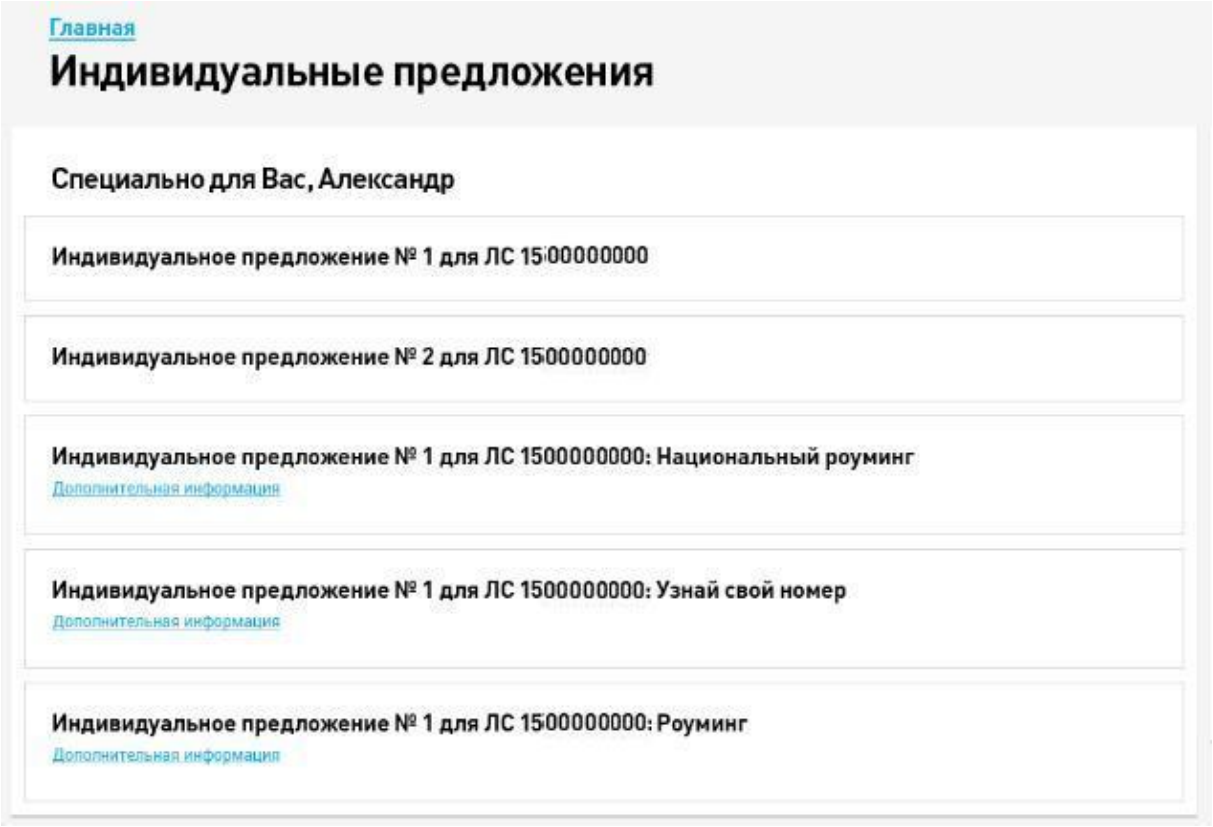


Рисунок 181. Пример отображения страницы со списком индивидуальных предложений

4.26. Онлайн консультации

Для МРФ «Урал» и «Северо-Запад» организована техподдержка онлайн.

После авторизации в Едином личном кабинете в левой части экрана отображается интерактивная выдвижная панель, прикрепленная к левой границе браузера, при раскрытии которой отображается чат. Для получения онлайн консультации необходимо в раскрывшемся окне ввести текст вопроса, для отправки введенного текста вопроса нажать на кнопку «Отправить». Для закрытия формы необходимо повторно нажать на кнопку «Задать вопрос».

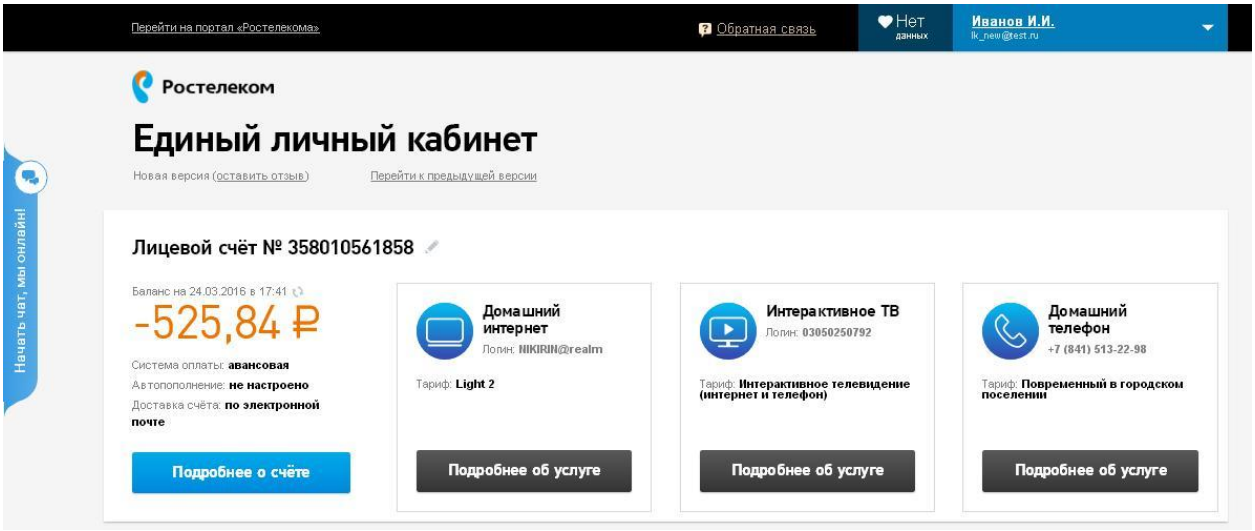


Рисунок 182. Пример отображения выдвижной панели (в свернутом виде)

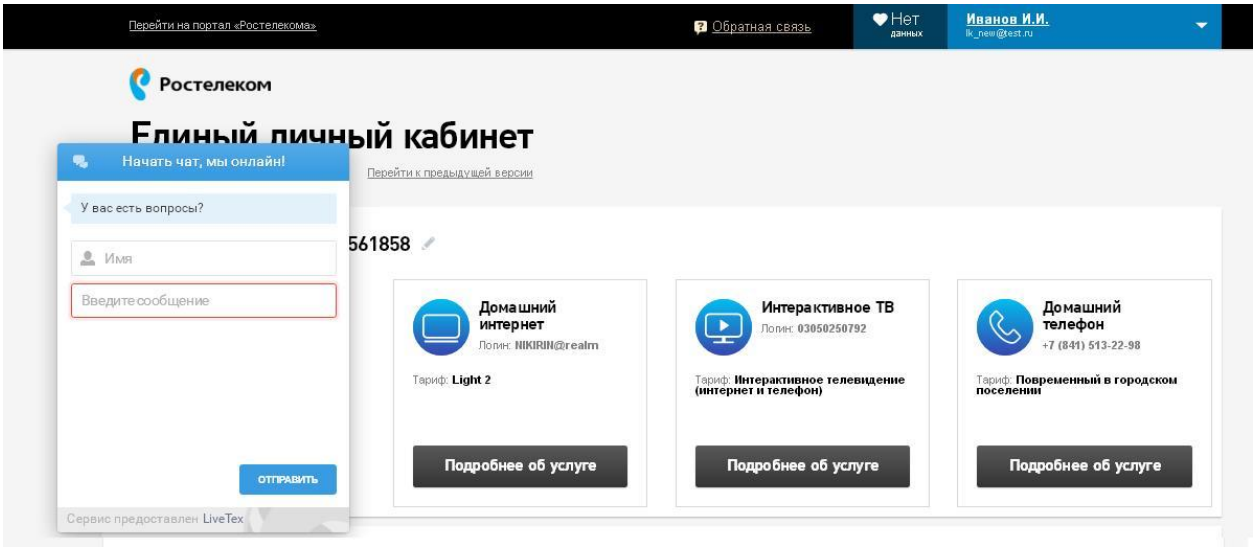


Рисунок 183. Пример отображения выдвижной панели (в развернутом виде)

4.27. Анкетирование

После регистрации в ЕЛК с периодичностью один раз в три месяца пользователю приходят уведомления с предложением пройти анкетирование по удовлетворенности Единым личным кабинетом. Для перехода к анкетированию пользователю необходимо нажать на ссылку в уведомлении «Перейти к опросу».

Также есть возможность пройти анкетирование из быстрого нижнего меню в блоке «Профиль» по ссылке «Опрос пользователя» и из правого верхнего меню настроек, нажав на логин учетной записи в виде ссылки, далее по ссылке «Опрос пользователя».

В обоих случая пользователю отобразится страница со списком вопросов, после ответа на которые предлагается ввести текстовый комментарий (пожелания) и далее необходимо нажать на кнопку «Отправить».

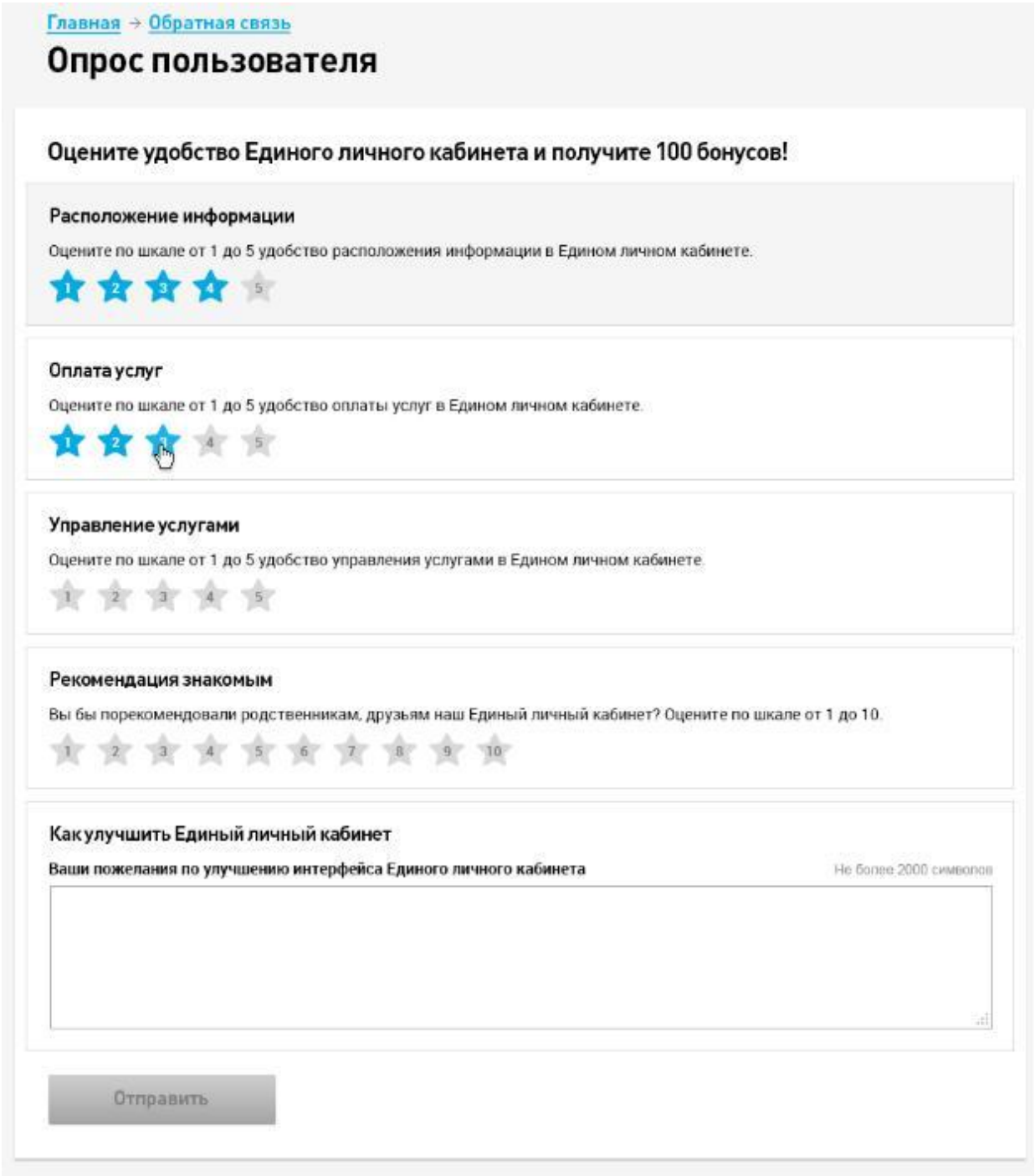


Рисунок 184. Пример отображения страницы анкетирования пользователей

4.28. Часто задаваемые вопросы

Для того, чтобы просмотреть часто задаваемы вопросы и ответы по работе в Едином личном кабинете необходимо перейти по ссылке «Частые вопросы» в разделе «Помощь» быстрого нижнего меню. Открывается страница, на которой есть возможность выбрать регион, а также блоки по темам с перечнем вопросов, при нажатии на вопрос ниже раскрывается окно с ответом.

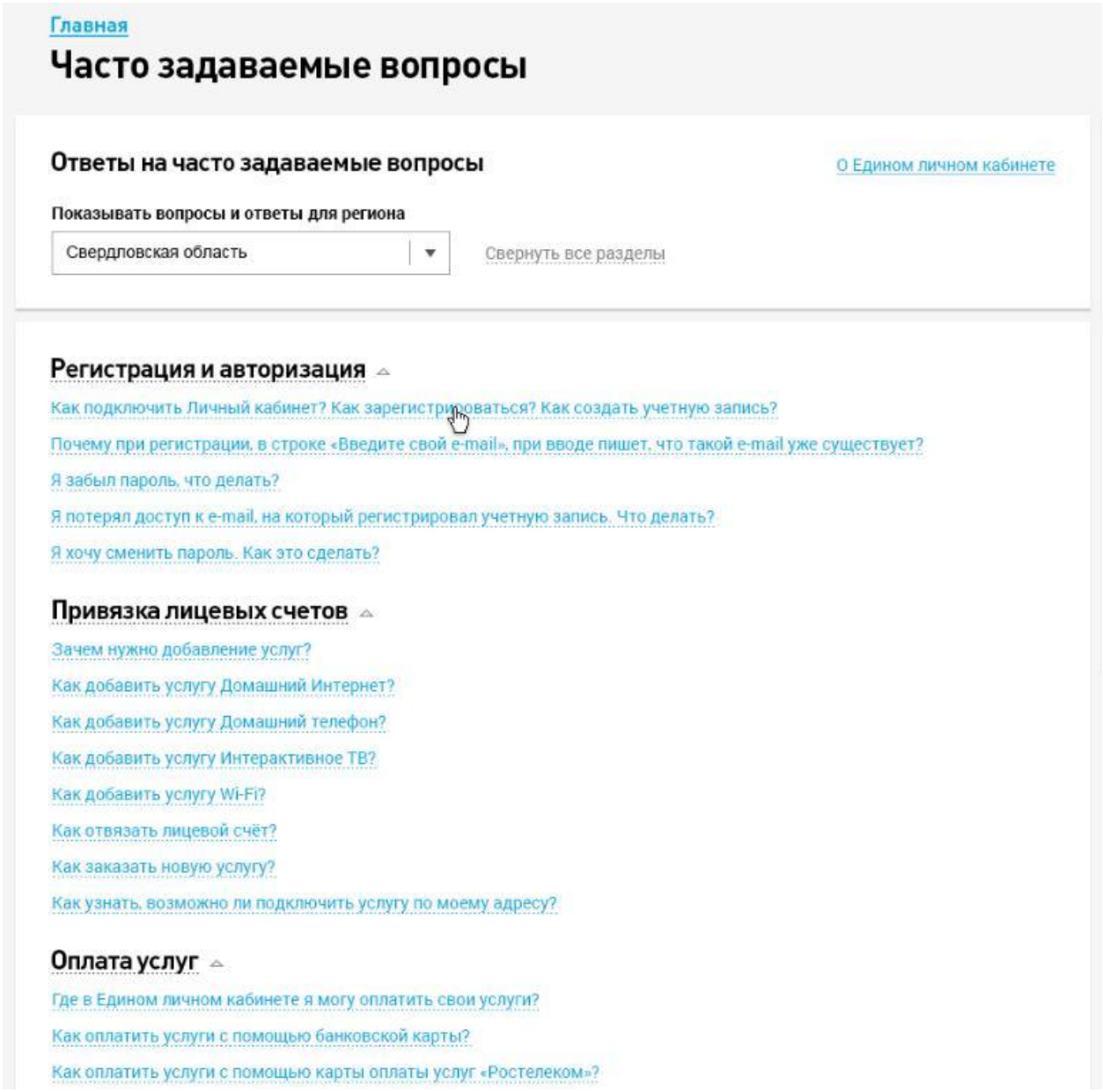


Рисунок 185. Пример отображения страницы «Часто задаваемые вопросы»

4.29. Обратная связь

Для подачи заявки на обратную связь по вопросам, претензиям и запросам предоставления услуг необходимо перейти на страницу «Обратная связь» по ссылке, расположенной в быстром нижнем меню в разделе «Помощь». После этого необходимо заполнить следующие поля:

- Категория клиента;
- Тема обращения;
- Текст обращения;
- Фамилия, имя, отчество;
- Удобное время для связи;
- Контактный телефон;
- Электронная почта;
- Регион проживания;
- Населенный пункт;

- Улица;
- № дома;
- Квартира.

Также, при подаче заявки есть возможность прикрепить файл, нажав на кнопку «Выберите файл». Размер документа не должен превышать 700 Кб, ограничений по типу документа нет.

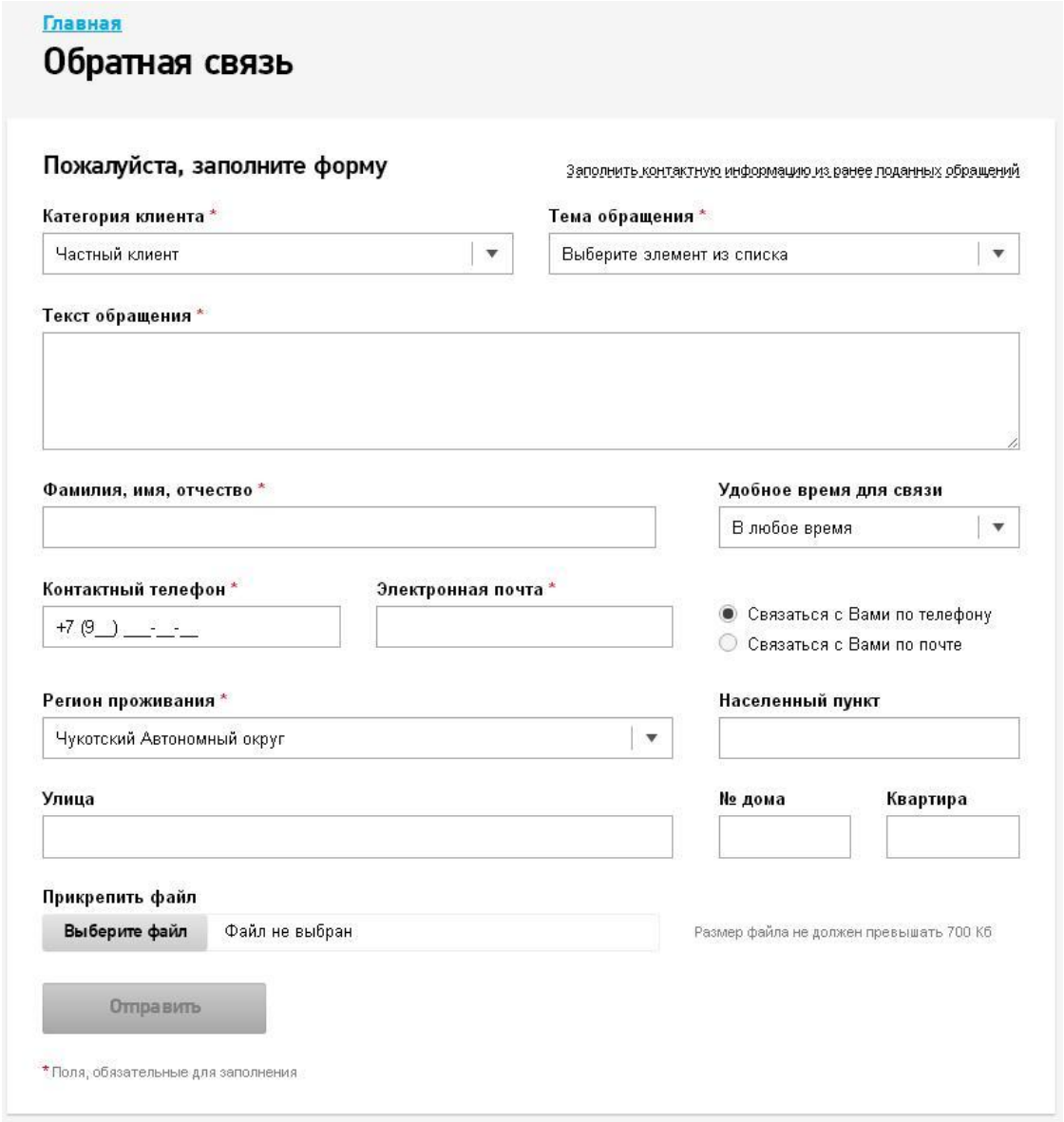


Рисунок 186. Пример отображения страницы «Обратная связь»

Отображается ссылка «Заполнить контактную информацию из ранее поданных сообщений», при нажатии на которую отображается блок с контактными данными из ранее отправленных сообщений. Необходимо поставить отметку у соответствующего обращения и нажать кнопку «Выбрать». Контактная информация выбранного обращения автоматически подставится в текущую форму создания заявки.

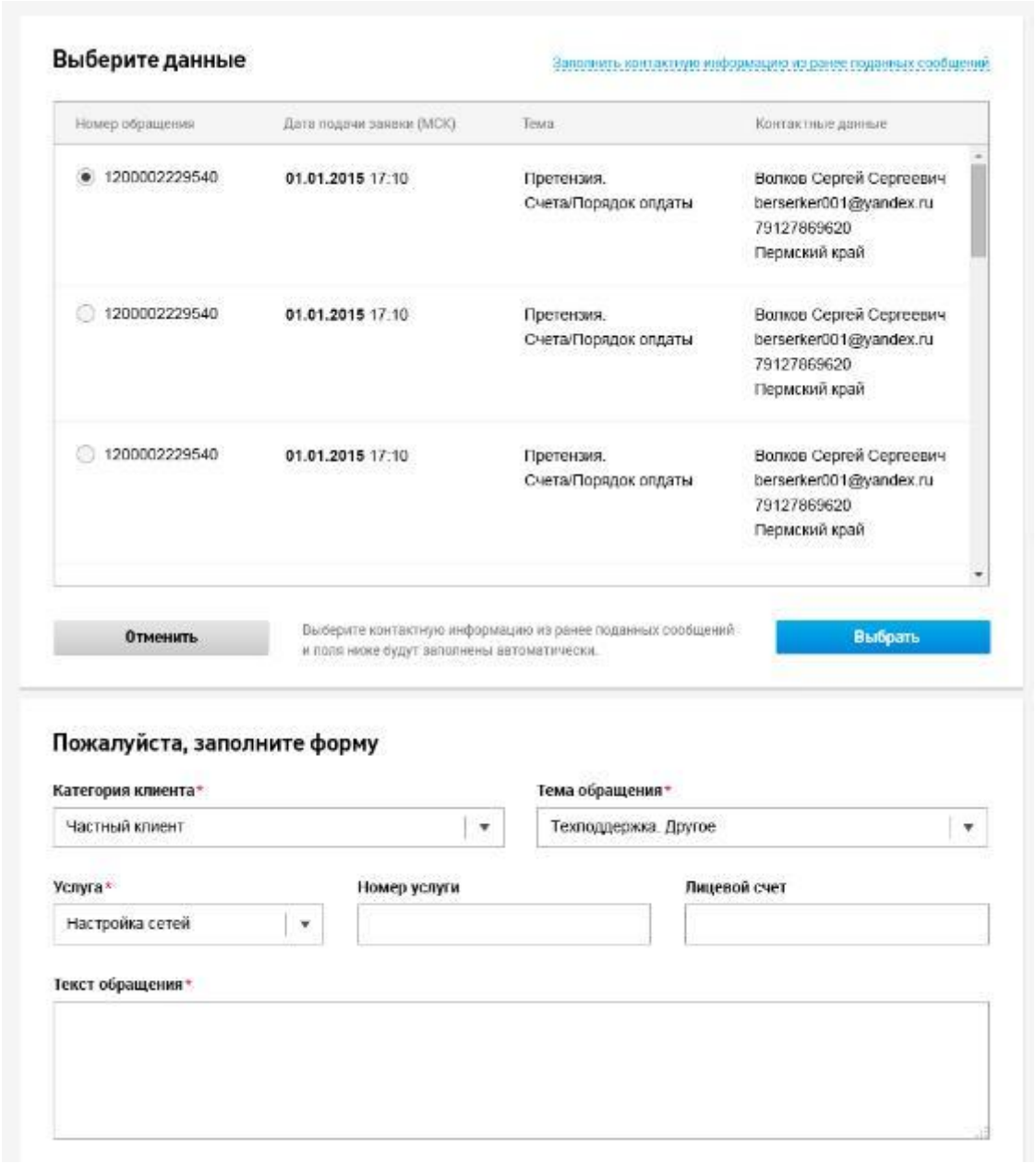


Рисунок 187. Пример отображения страницы «Обратная связь» с выбором контактных данных для заполнения

После заполнения полей для отправки обращения необходимо нажать на кнопку «Отправить». Отобразится результат отправки обращения и номер обращения в случае успешной отправки. Проверить состояние, а также посмотреть подробную информацию по заявке можно на странице «Мои заявки».

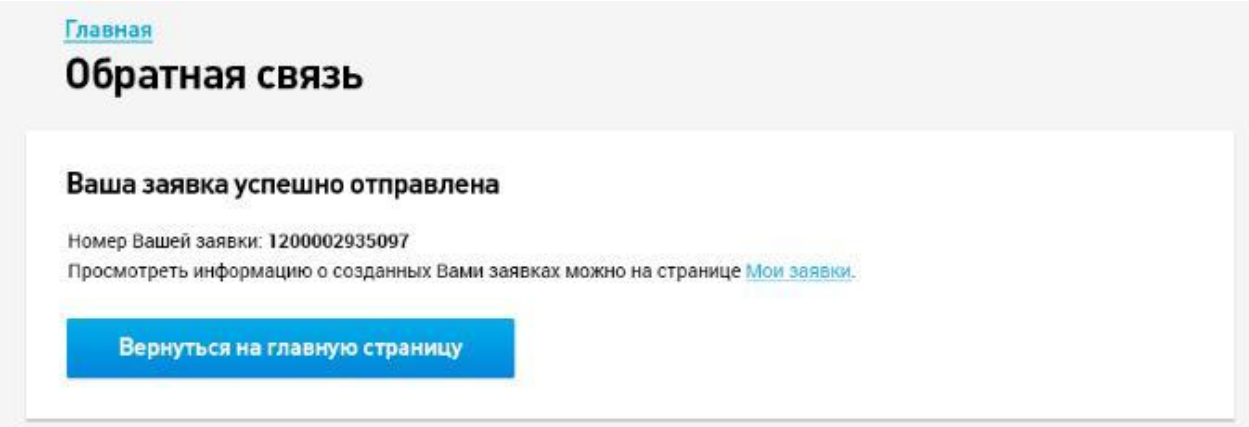


Рисунок 188. Пример отображения страницы с информацией об успешно созданной заявке

4.30. Просмотр руководства пользователя

В разделе «Помощь» быстрого нижнего меню по ссылке «Руководство пользователя» для просмотра и скачивания в формате PDF доступны следующие руководства пользователя:

- Руководство пользователя «Единого личного кабинета»;
- Руководство пользователя «Мобильного Единого личного кабинета» для iPad;
- Руководство пользователя «Мобильного Единого личного кабинета» для iPhone;
- Руководство пользователя «Мобильного Единого личного кабинета» для Android phone;
- Руководство пользователя «Мобильного Единого личного кабинета» для Android Tab;

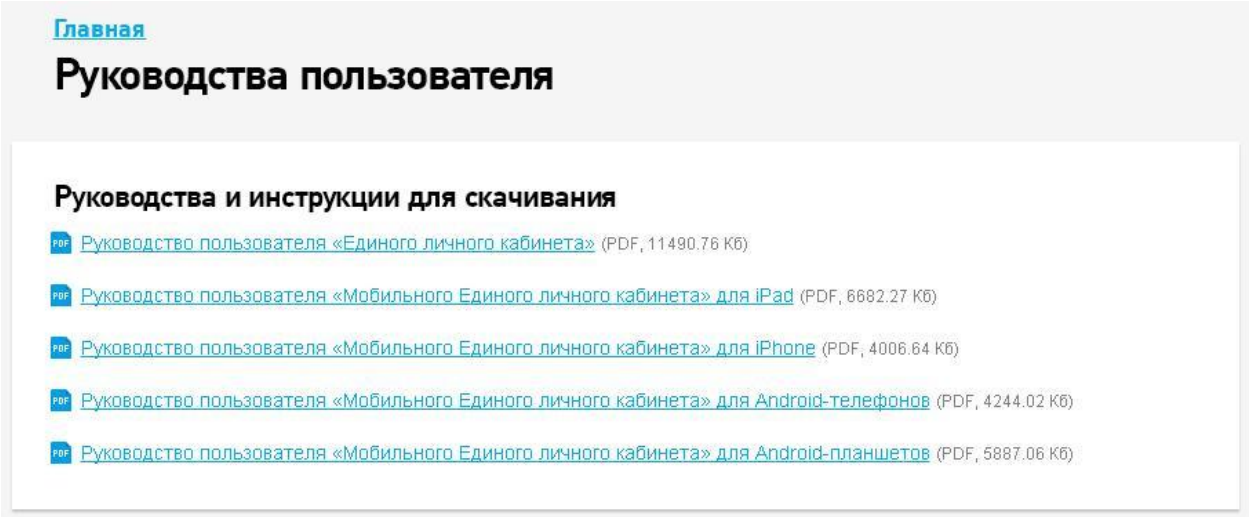


Рисунок 189. Пример отображения страницы «Руководство пользователя»

4.31. Функционал для абонентов услуги «Домашний телефон»

4.31.1. Просмотр информации об услуге

Основная информация по услуге (номер абонента и номер лицевого счета, текущий баланс, текущий тарифный план и др.) содержится на Главной странице ЕЛК. Для просмотра более подробной информации по услуге необходимо перейти на страницу «Карточка услуги». Переход на нее возможен:

– с Главной страницы ЕЛК при нажатии на кнопку «Подробнее об услуге» в блоке соответствующей услуги:

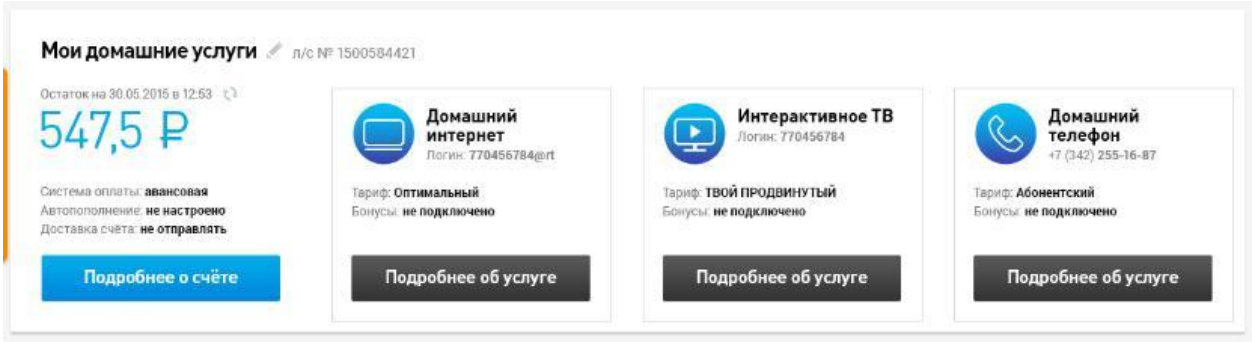


Рисунок 190. Пример перехода к карточке услуги с Главной страницы

– со страницы ЛС в блоке «Общая информация» при переходе по ссылке соответствующей услуги:

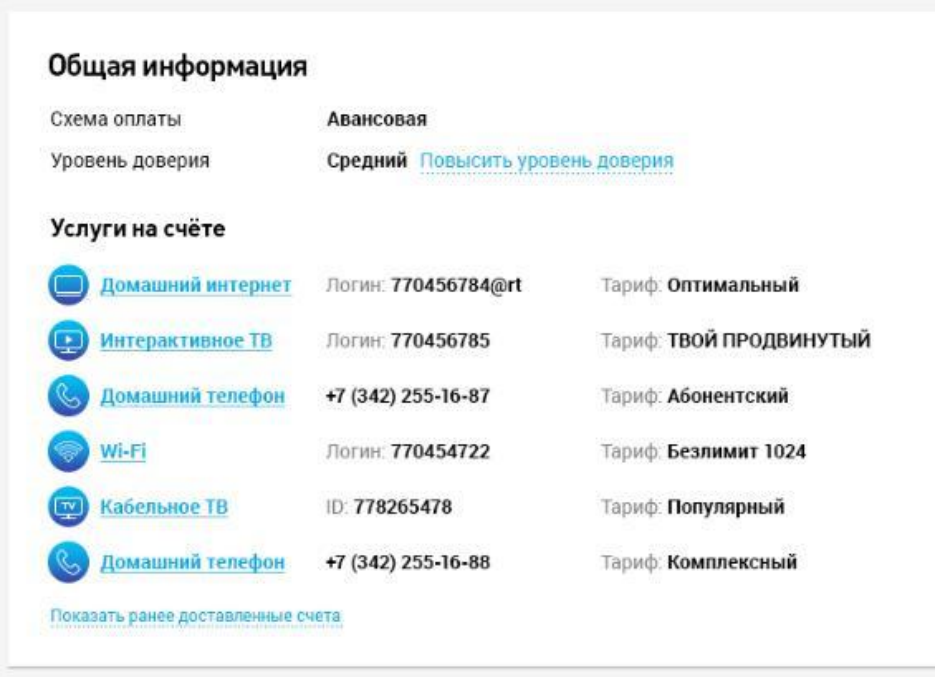


Рисунок 191.Пример перехода к карточке услуги со страницы ЛС

Если ЛС не авторизован, у абонента нет возможности перейти на «Карточку услуги». Для авторизации ЛС необходимо пройти процедуру, приведенную в п.4.8.

На странице информации по услуге Домашний телефон представлены следующие блоки:

- «Общая информация». Блок содержит информацию о статусе услуги и абонентском номере. Для абонентов МРФ «Урал», «Юг», «Дальний Восток», «Сибирь» и «Северо-Запад» доступна ссылка «Посмотреть статистику», при нажатии на которую выполняется переход к странице со статистикой операций по услуге.

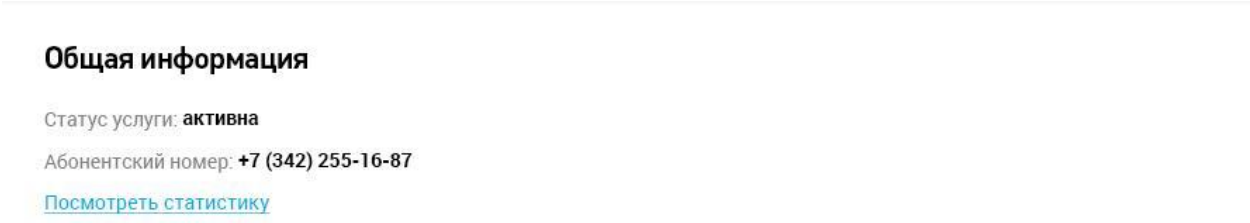


Рисунок 192. Пример отображения блока с общей информацией

- «Местная связь». Блок содержит информацию об установленном тарифном плане абонента на местную связь, статусе услуги, размере абонентской платы, описании тарифа. Доступна ссылка «Подробнее о тарифном плане», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Портала rt.ru с подробной информацией о подключенном тарифном плане. Также доступна кнопка «Сменить тарифный план», при нажатии на которую выполняется переход к мастеру смены ТП (для абонентов МРФ «Урал», «Волга», «Юг», «ДВ», «Центр», «Московский», и «Москва»).

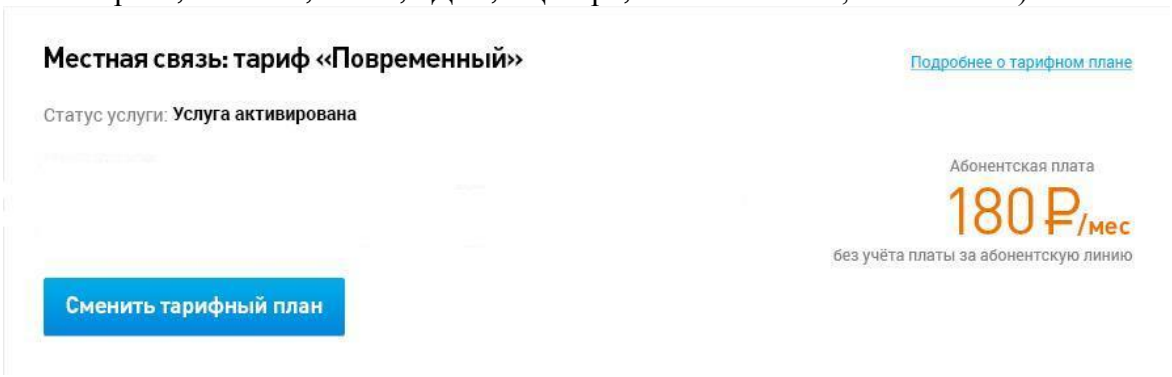


Рисунок 193. Пример отображения блока «Местная связь» (услуга активирована)

Рисунок 194. Пример отображения блока «Местная связь» (услуга не активирована)

- «Междугородная и международная связь». Блок содержит информацию о тарифе, статусе услуги и операторе дальней связи. Доступна ссылка «Подробнее о тарифном плане», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Портала rt.ru с подробной информацией о подключенном тарифном плане. В случае если оператором дальней связи является не ПАО «Ростелеком», то отображается метка (галочка) «Я выбираю ПАО «Ростелеком» оператором дальней связи и принимаю условия публичной оферты» и кнопка «Подтвердить», при нажатии на которую выполняется отправка заявки на смену оператора дальней связи.

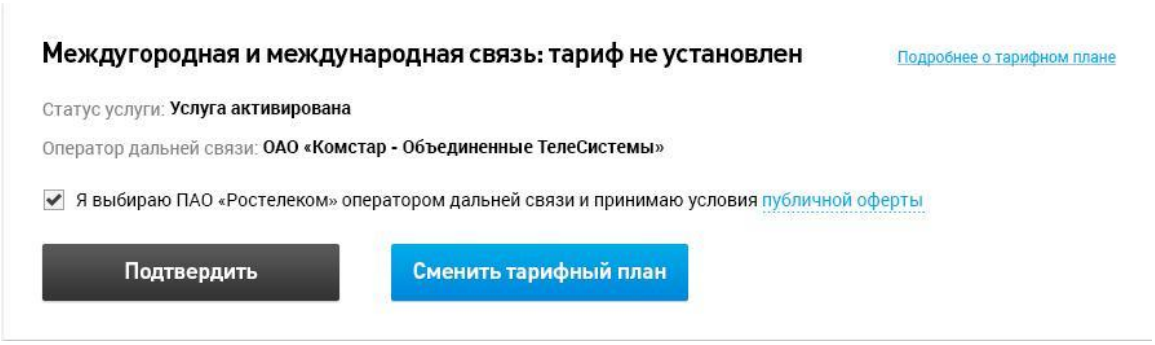


Рисунок 195. Пример отображения блока «Междугородная и международная связь» (смена оператора для МРФ «Урал»)

Рисунок 196. Пример отображения блока «Междугородная и международная связь»

- «Внутризоновая связь» (доступен для всех МРФ, кроме абонентов МРФ «Юг»). Блок содержит информацию о статусе услуги. Доступна ссылка «Подробнее о тарифном плане», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Портала rt.ru с подробной информацией о подключенном тарифном плане

Рисунок 197. Пример отображения блока «Внутризоновая связь» (услуга активирована)

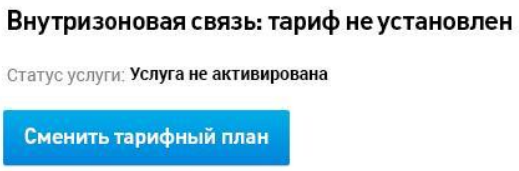


Рисунок 198. Пример отображения блока «Внутризоновая связь» (услуга не активирована)

- «Дополнительные тарифные опции» (доступен только для МРФ «Дальний Восток» и МРФ «Юг»). Блок содержит информацию по каждой опции и параметры в зависимости от статуса опции (текущие настройки, абонентская плата, статус услуги, и кнопки «Подключить» и «Отключить опцию»).

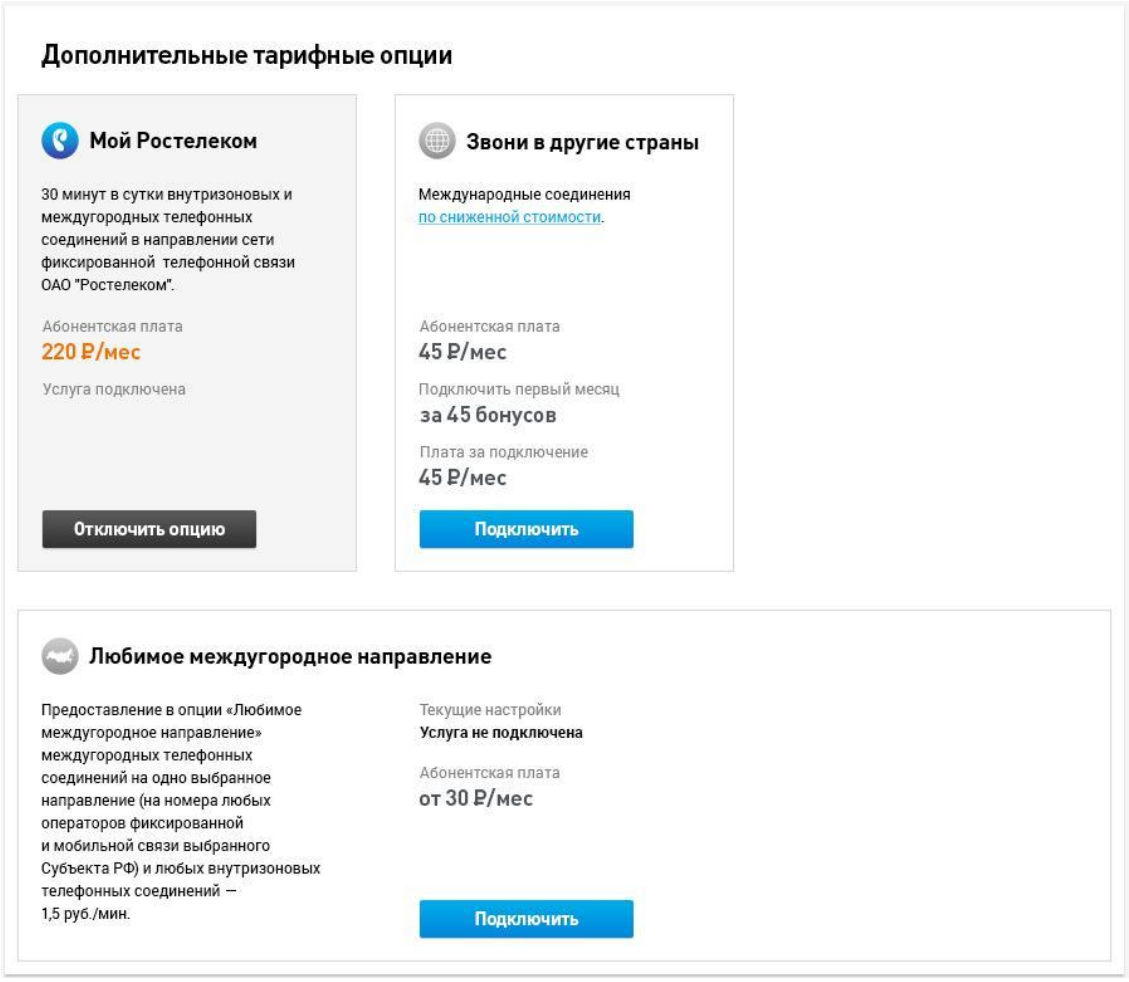


Рисунок 199. Пример отображения блока «Дополнительные тарифные опции»

- «Дополнительные услуги» (доступен только для МРФ «Дальний Восток» и МРФ «Юг»). Блок содержит информацию о каждой услуге, статусе услуги, также кнопки «Подключить» и «Отключить услугу». Доступна ссылка «Подробнее об услуге», при нажатии на которую выполняется переход на страницу с описание услуги.

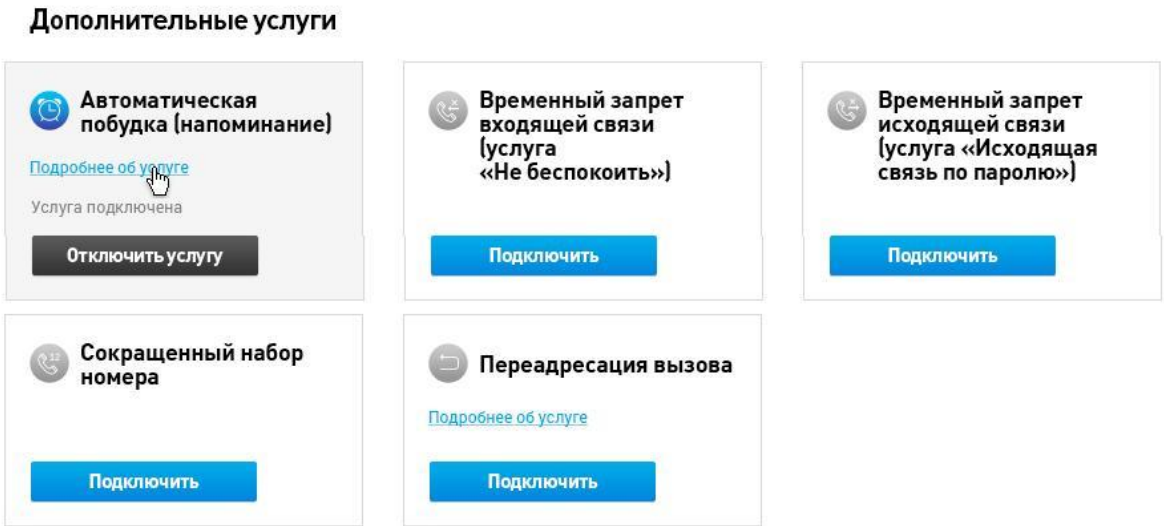


Рисунок 200. Пример отображения блока «Дополнительные услуги»

- «Вознаграждения программы «БОНУС». Блок содержит информацию о статусе программы, количестве бонусов, перечне вознаграждений услуги «Домашний телефон». Доступна ссылка «О бонусной программе», при нажатии на которую выполняется переход к Порталу к разделу бонусной программы (bonus.rt.ru). Также доступна кнопка «Подробнее о бонусах», при нажатии на которую выполняется переход к странице программы «БОНУС» с перечнем вознаграждений. В случае если участие в программе «БОНУС» приостановлено, в блоке отображается кнопка «Возобновить участие», при нажатии на которую выполняется переход к процедуре возобновления участия в программе «БОНУС».

Рисунок 201. Пример отображения блока «Вознаграждения программы «БОНУС» (участие в программе не осуществляется)

Рисунок 202. Пример отображения блока «Вознаграждения программы «БОНУС» (в случае участия в программе)

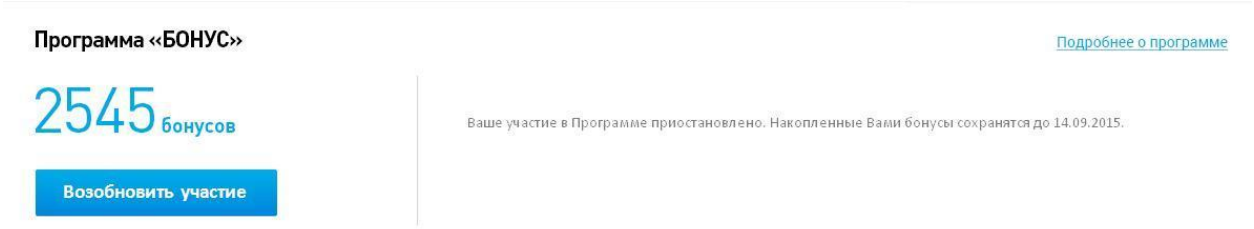


Рисунок 203. Пример отображения блока «Вознаграждения программы «БОНУС» (в случае приостановления участия в программе)

4.31.2. Смена тарифного плана

Для смены тарифного плана местной связи необходимо на карточке услуги «Домашний телефон» нажать на кнопку «Сменить тарифный план» (для абонентов МРФ «Урал», «Волга», «Юг», «ДВ», «Центр», «Московский», и «Москва»).

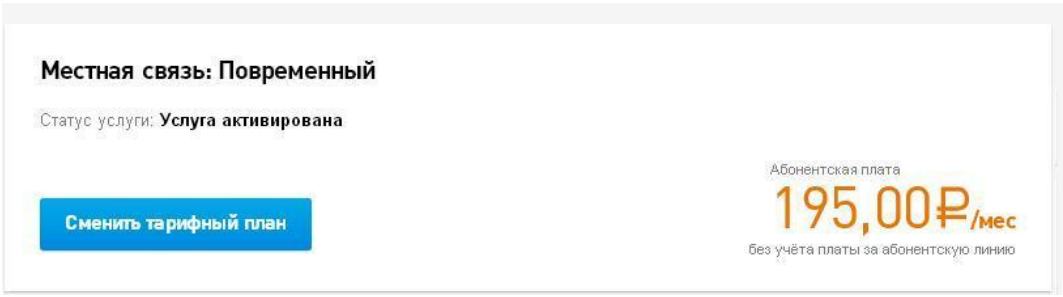


Рисунок 204. Пример отображения блока «Местная связь»

Далее, следует из списка выбрать желаемый тарифный план и нажать на кнопку «Продолжить».

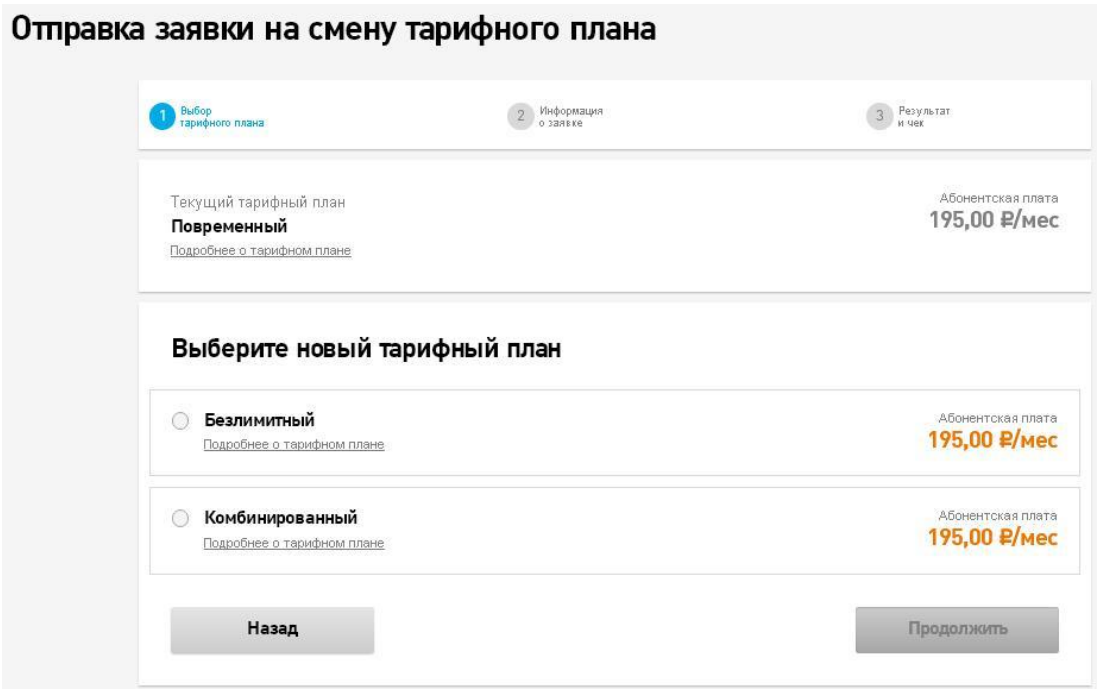


Рисунок 205. Пример отображения страницы первого шага мастера смены ТП

После нажатия на кнопку «Продолжить» открывается страница, на которой отображается информация о новом тарифном плане. Необходимо подтвердить смену тарифного плана, нажав на кнопку «Отправить заявку».

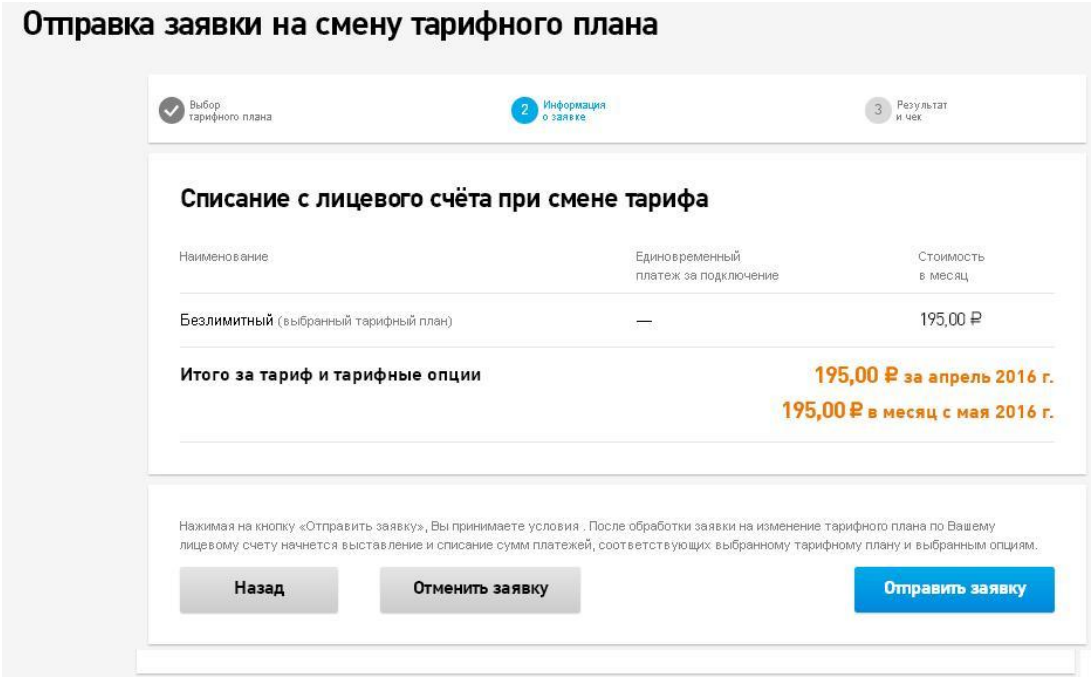


Рисунок 206. Пример отображения страницы с информацией о заявке

Далее, отображается страница с результатом отправки заявки.

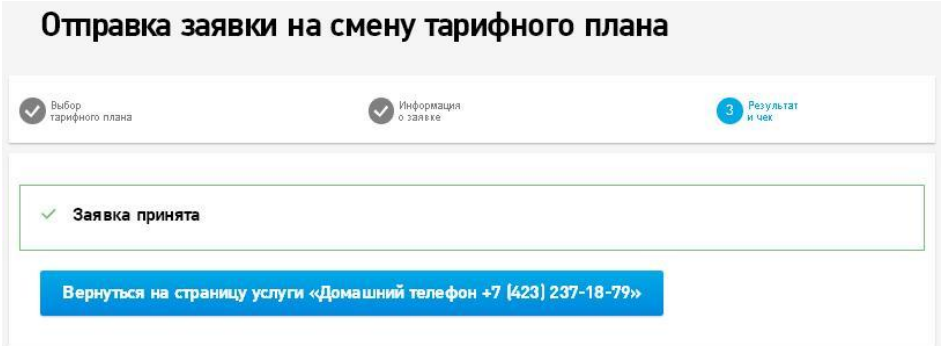


Рисунок 207.Пример отображения положительного результата отправки заявки

4.31.3. Просмотр статистики соединений

Для абонентов МРФ «Урал», «Юг», «Дальний Восток», «Сибирь» и «Северо-Запад» для услуги Домашний телефон в Едином личном кабинете доступен просмотр статистики.

Для просмотра необходимо перейти по ссылке «Посмотреть статистику» в блоке общей информации на карточке услуги «Домашний телефон».

Открывается страница, на которой отображается информация о статистике за текущий месяц. Есть возможность просмотра статистики за выбранный период.

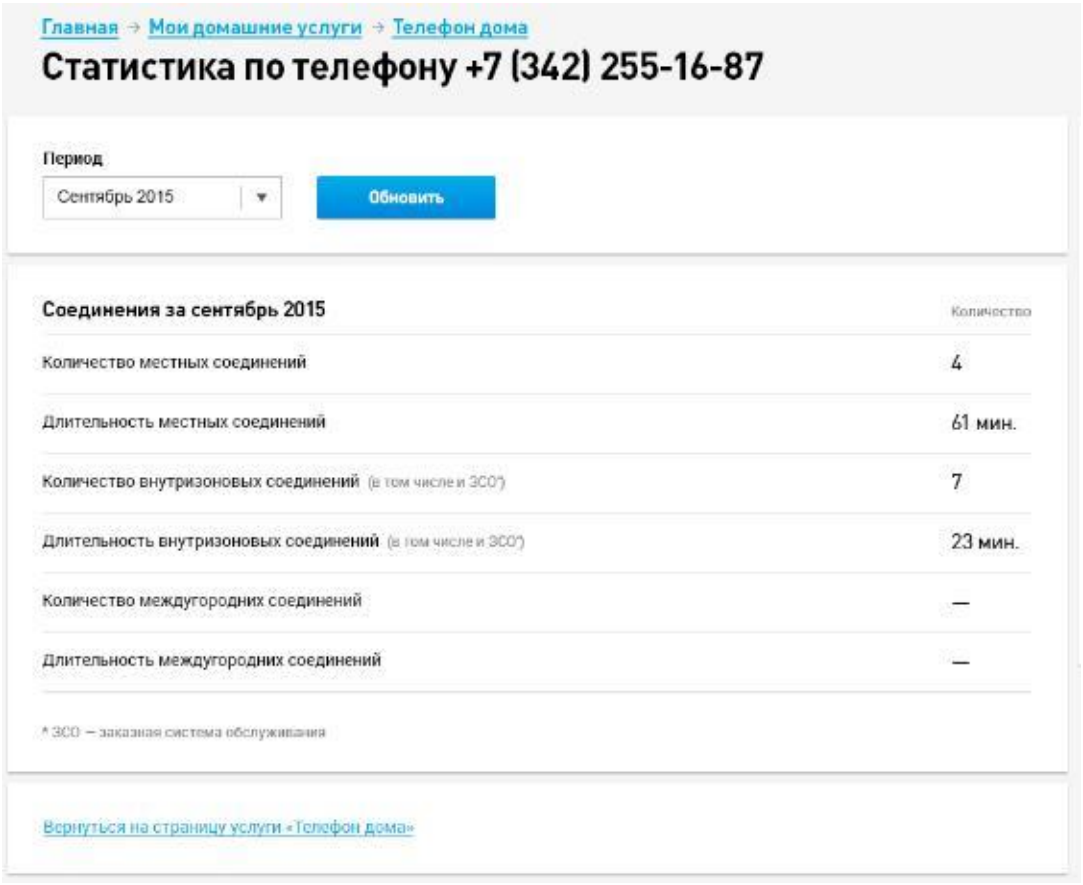


Рисунок 208. Пример отображения страницы «Статистика» для всех МРФ, кроме МРФ «Урал»

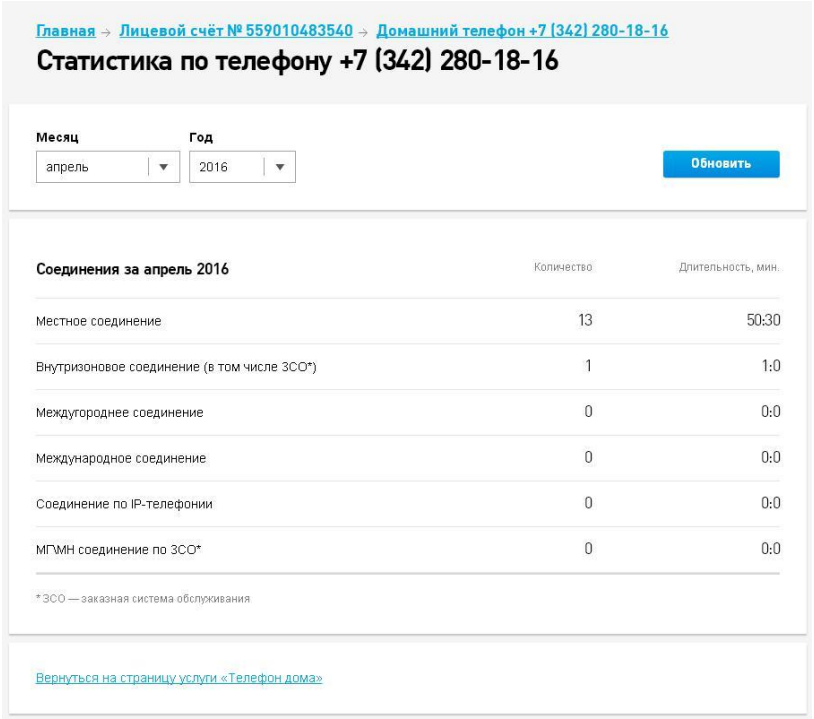


Рисунок 209. Пример отображения страницы «Статистика» для МРФ «Урал»

4.31.4. Просмотр детализации вызовов

Сервис доступен абонентам МРФ «Юг», «Дальний Восток», «Сибирь» и «Центр».

Для возможности просмотра детализации вызовов на карточке услуги «Домашний телефон» под ссылкой «Посмотреть статистику» располагается ссылка «Посмотреть детализацию вызовов».

Открывается страница, на которой необходимо:

- Указать период, выбрав нужную дату из выпадающего календаря, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: «текущий месяц»;
- Выбрать типы соединений для отображения.

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается информация с результатами наложенных фильтров.

Доступна возможность скачать данные на компьютер с помощью перехода по соответствующим ссылкам на странице (иконки для скачивания таблицы в форматах PDF и XLS). Файл в соответствии с выбранным форматом скачивается средствами браузера.

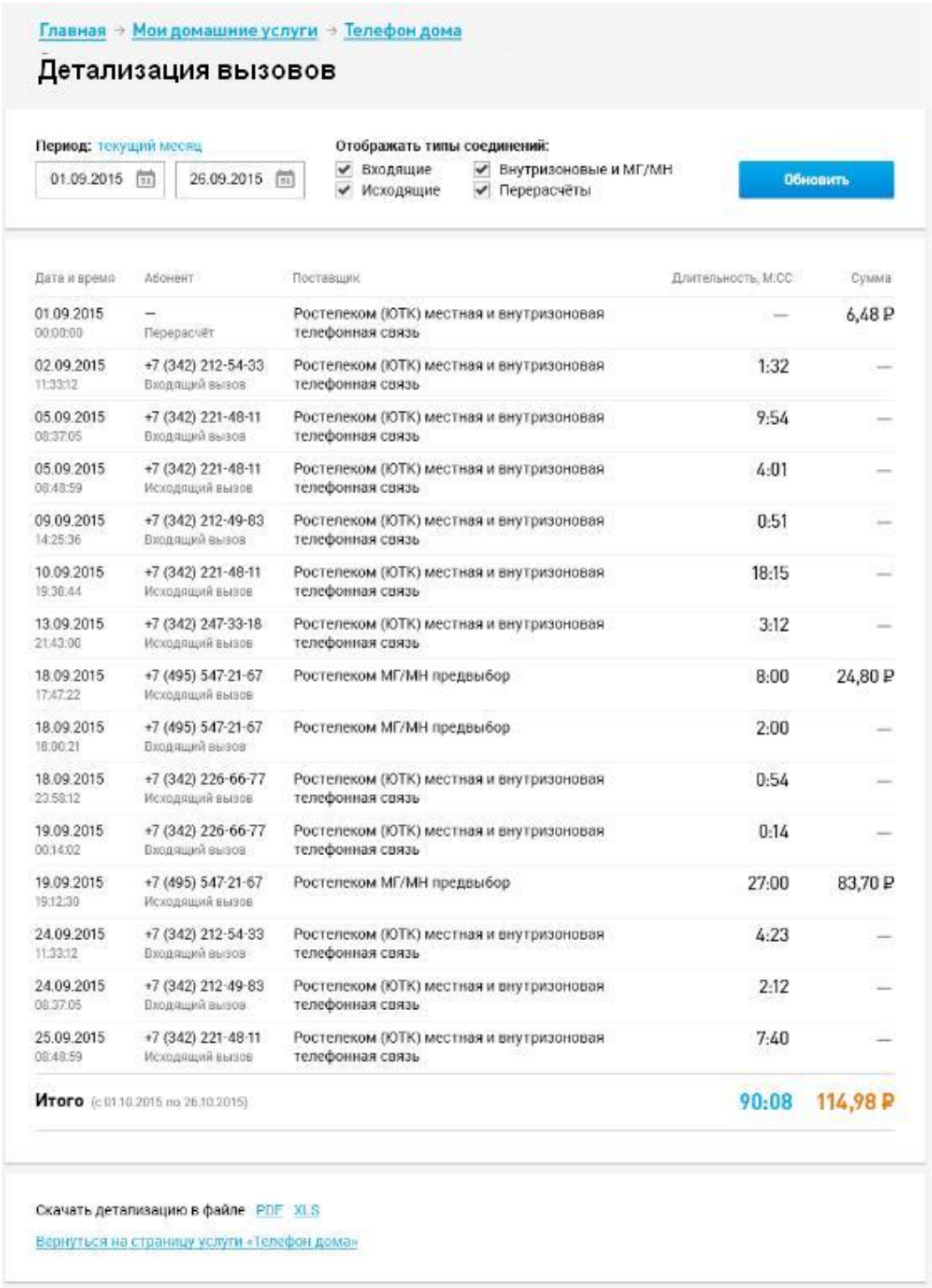


Рисунок 210. Пример отображения страницы «Детализация»

4.32. Функционал для абонентов услуги «Домашний Интернет»

4.32.1. Просмотр информации об услуге

Основная информация по услуге (номер абонента и номер лицевого счета, текущий баланс, текущий тарифный план и др.) содержится на Главной странице ЕЛК. Для просмотра более подробной информации по услуге необходимо перейти на страницу «Карточка услуги». Переход на нее возможен:

– с Главной страницы ЕЛК при нажатии на кнопку «Подробнее об услуге» в блоке соответствующей услуги:

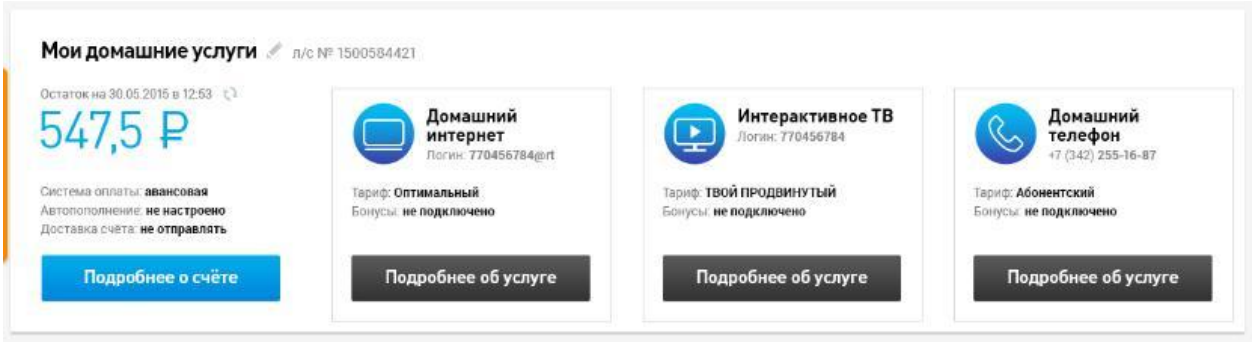


Рисунок 211. Пример перехода к карточке услуги с Главной страницы

– со страницы ЛС в блоке «Общая информация» при переходе по ссылке соответствующей услуги:

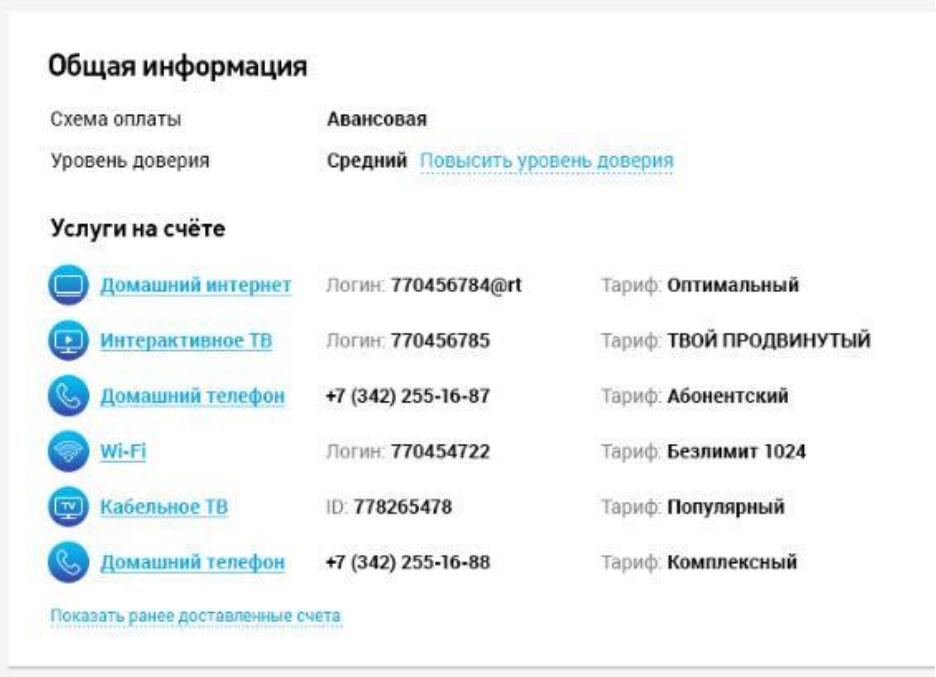


Рисунок 212.Пример перехода к карточке услуги со страницы ЛС

Если ЛС не авторизован, у абонента нет возможности перейти на «Карточку услуги». Для авторизации ЛС необходимо пройти процедуру, приведенную в п.4.8.

Для услуги, принадлежащей физическому лицу, на странице информации по абоненту домашнего интернета содержатся блоки:

- «Общая информация». Блок содержит информацию о статусе услуги, логине услуги. Для пароля доступа услуги отображается ссылка «Изменить пароль доступа», при нажатии на которую выполняется переход к процедуре смены пароля доступа услуги (доступно для МРФ «Центр», «Сибирь», «Урал», «Дальний Восток»). Для абонентов МРФ «Урал», «Юг», «Дальний Восток», «Сибирь» и «Северо-Запад» доступна доступна ссылка «Просмотреть статистику», при нажатии на которую выполняется переход к странице со статистикой операций по услуге.

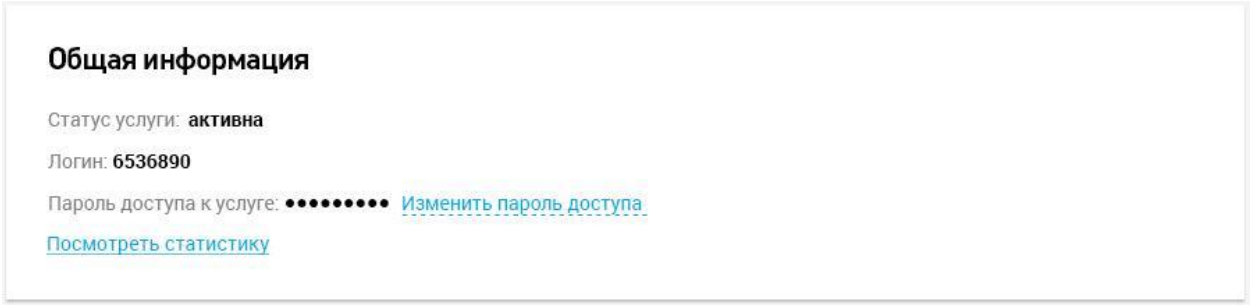


Рисунок 213. Пример отображения блока с общей информацией

- Блок с информацией о тарифном плане. Содержит информацию об установленном тарифном плане абонента, об описании тарифа и о размере ежемесячной абонентской платы. Доступна ссылка «Подробнее о тарифном плане», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Портала с подробной информацией о подключенном тарифном плане. Также доступна кнопка «Сменить тарифный план», при нажатии на которую выполняется переход к мастеру смены ТП.

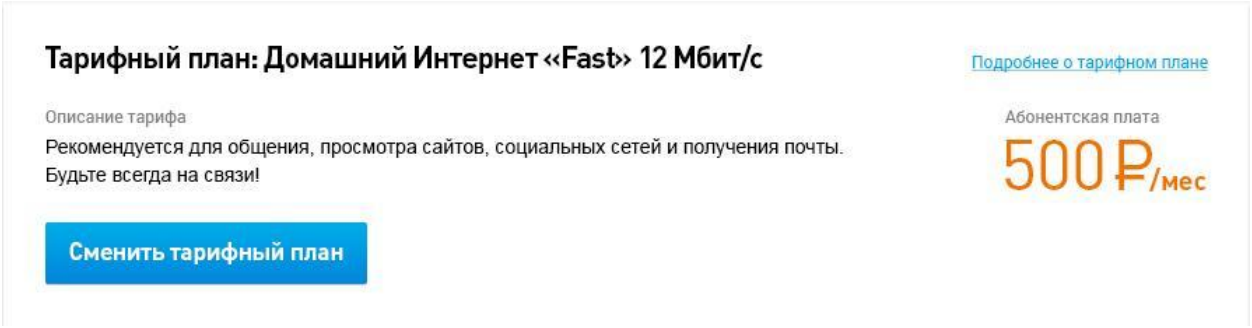


Рисунок 214. Пример отображения блока с информацией о тарифном плане

- «Опции тарифного плана». Блок содержит список доступных для тарифного плана опций. Для каждой опции отображаются: описание опции, текущие настройки, абонентская плата, статус услуги, кнопки «Подключить», «Отключить опцию», «Изменить настройки».
- Закладка «Антивирусы». На закладке отображается iFrame [8]«Антивирусы» и поле для ввода промокода, полученного при подключении услуг по входящему или исходящемму телемаркетингу.
- Закладка «Конструктор сайтов». На закладке отображается iFrame «Конструктор сайтов». Данный блок отображается только для макрорегиона «Урал».
- Закладка «Управление контентом». На закладке отображается iFrame «Управление контентом». Данный блок отображается только для макрорегиона «Юг»

[8] См. п.2 «Термины и сокращения»

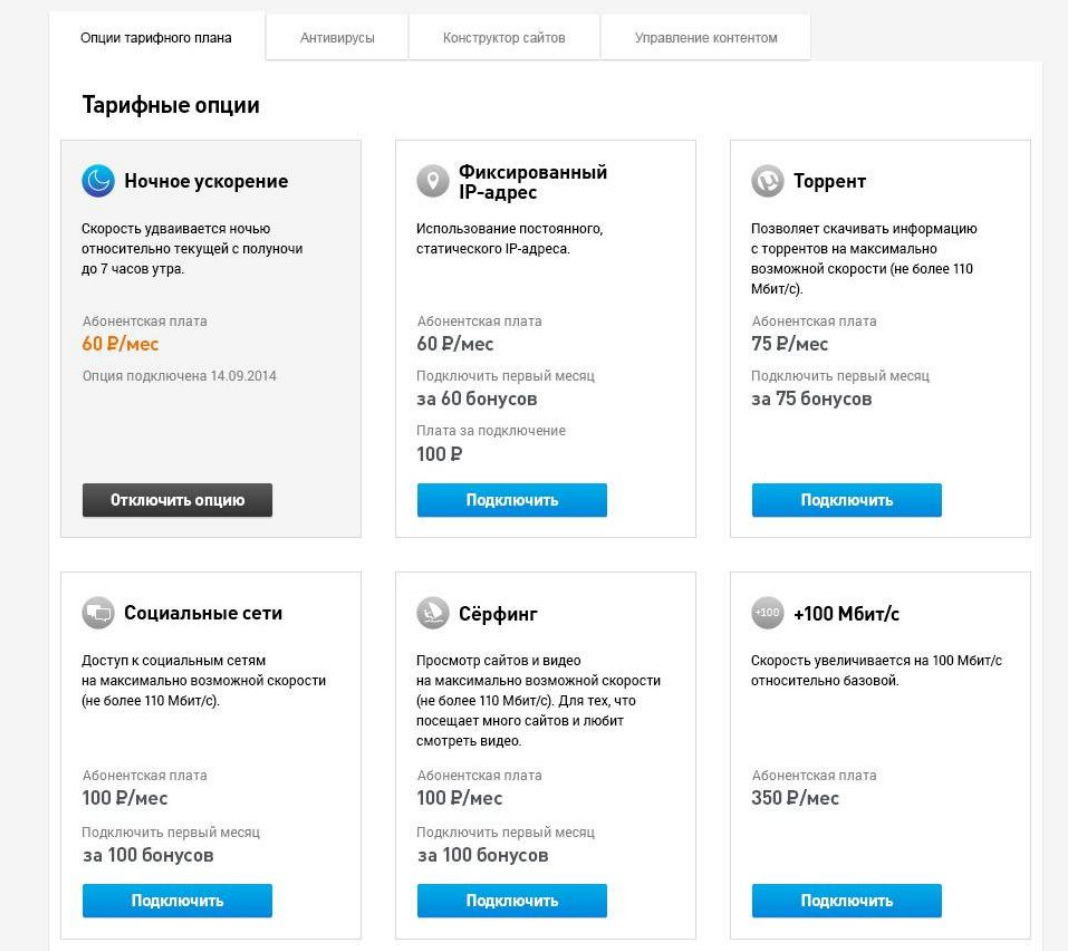


Рисунок 215. Пример отображения блока «Опции тарифного плана»

- Блок «Вознаграждения программы «БОНУС». Блок содержит информацию о статусе программы, количестве бонусов, перечне вознаграждений услуги «Домашний Интернет». Доступна ссылка «Подробнее о программе», при нажатии на которую выполняется переход к Порталу к разделу бонусной программы (bonus.rt.ru). Также доступна кнопка «Подробнее о бонусах», при нажатии на которую выполняется переход к странице программы «БОНУС» с перечнем вознаграждений и кнопка «Подключить «БОНУС», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующему сценарию. В случае если участие в программе «БОНУС» приостановлено, в блоке отображается кнопка «Возобновить участие», при нажатии на которую выполняется переход к процедуре возобновления участия в программе «БОНУС».

Рисунок 216. Пример отображения блока «Вознаграждения программы «БОНУС» (участие в программе не осуществляется)

Рисунок 217. Пример отображения блока «Вознаграждения программы «БОНУС» (в случае участия в программе)

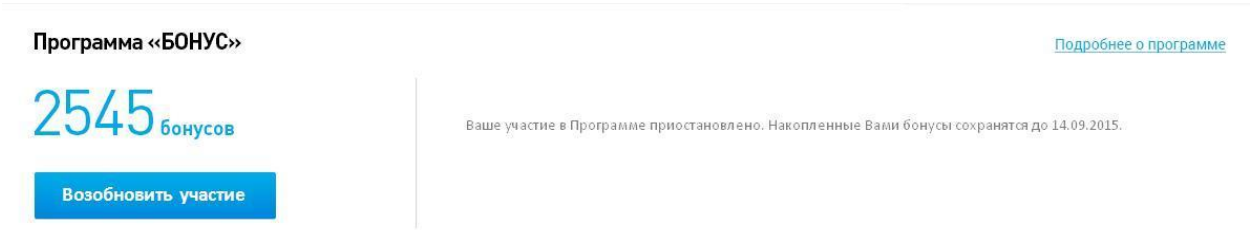


Рисунок 218. Пример отображения блока «Вознаграждения программы «БОНУС» (в случае приостановления участия в программе)

4.32.2. Смена тарифного плана

Для смены тарифного плана необходимо перейти на страницу услуги, и нажать на кнопку «Сменить тарифный план» (кроме абонентов МРФ «Северо-Запад»).

На открывшейся странице отображается название текущего тарифного плана и таблица со списком тарифных планов, доступных для перехода. В таблице отображается название

тарифного плана, абонентская плата и стоимость перехода на тарифный план. Акционные тарифные планы отмечены синей пиктограммой «Акция». Для изменения тарифного плана необходимо выбрать в таблице новый тарифный план, и нажать на кнопку «Продолжить» для перехода на страницу «Выбора тарифных опций».

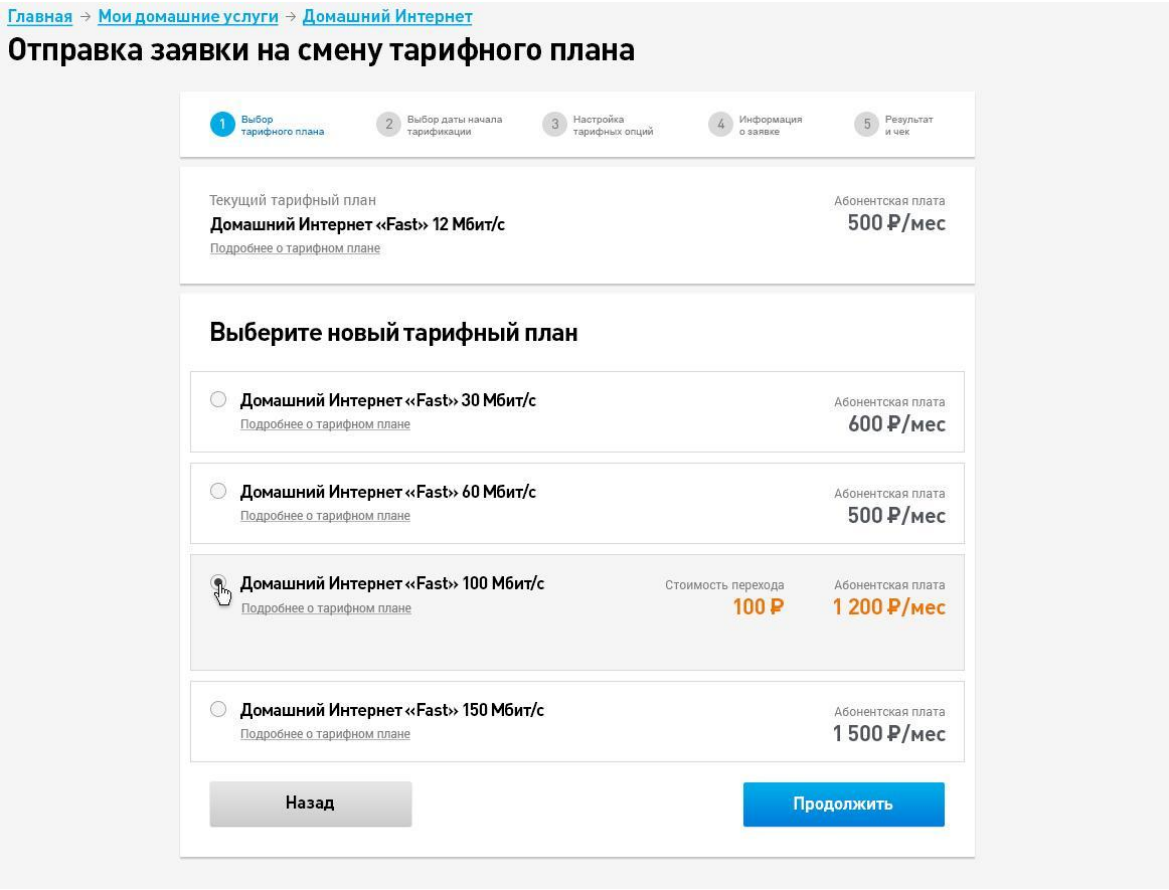


Рисунок 219. Пример отображения страницы первого шага мастера смены ТП

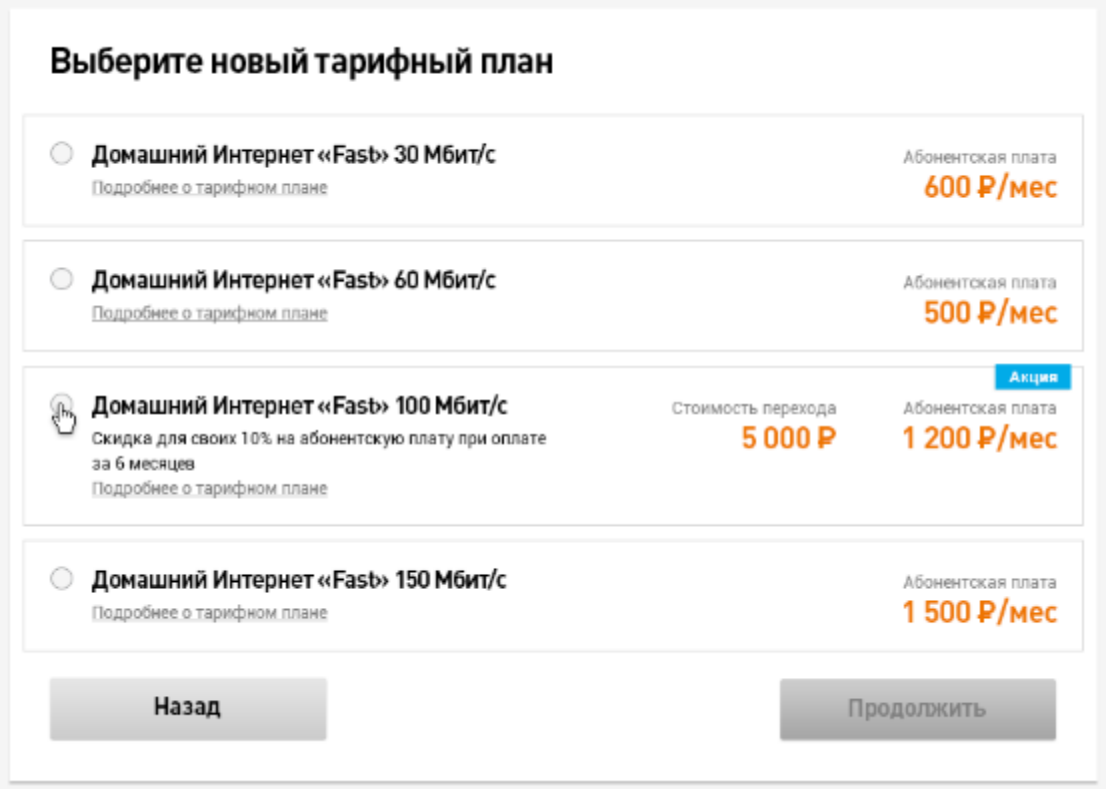


Рисунок 220 – Пример отображения акционного тарифного плана

Для перехода к следующему шагу необходимо нажать кнопку «Продолжить».

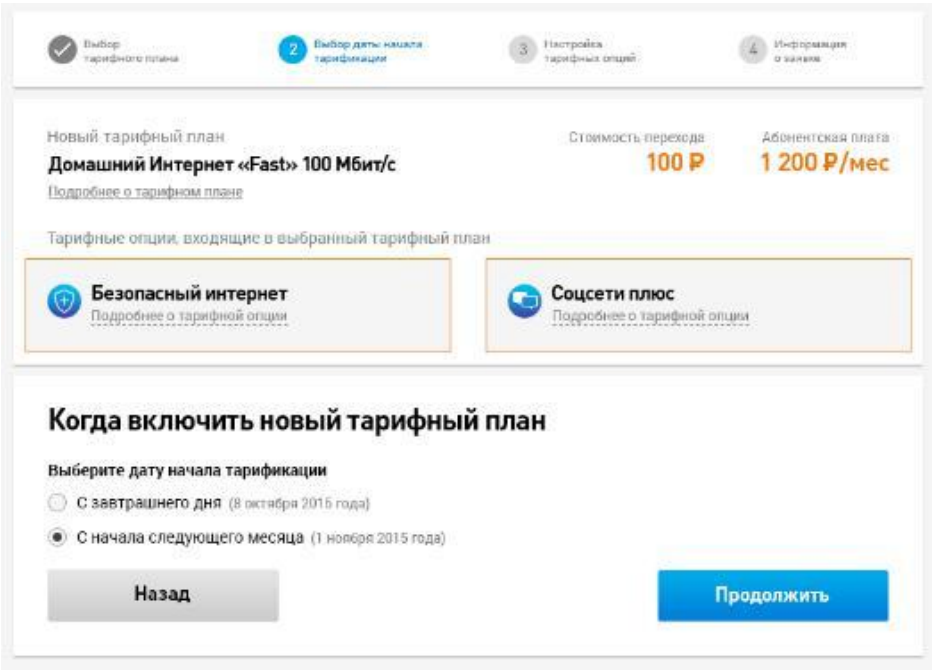


Рисунок 221. Пример отображения страницы настройки нового тарифного плана

На странице «Подтверждение» отображается выбранный для перехода тарифный план, список подключенных тарифных опций, а так же общая суммы единовременного и ежемесячного платежа со списком опций, стоимость абонентской платы с учетом опций.

Далее, при нажатии на кнопку «Продолжить» открывается страница 3 шага мастера для выбора варианта – с настройкой или без настройки тарифной опций. Блок с новым ТП и ТО, входящими в ТП, отображается без изменений.

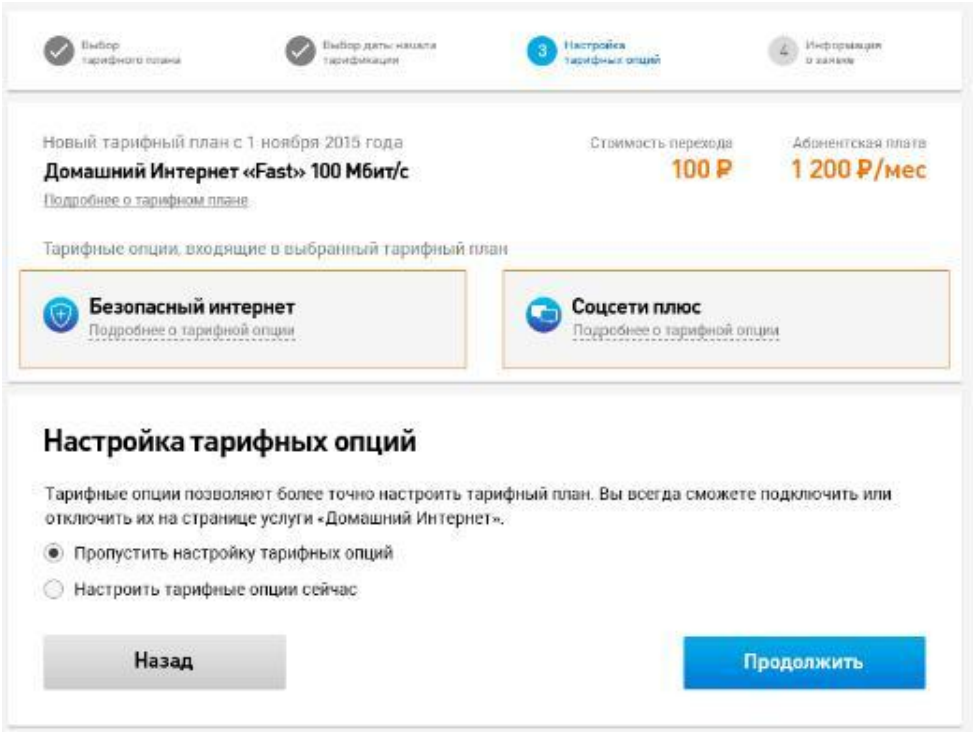


Рисунок 222. Пример отображения страницы выбора настроек тарифных опций

- При выборе пункта «Настроить тарифные опции сейчас» и нажатии на кнопку «Продолжить» открывается страница 3 шага мастера для настройки тарифных опций. На странице отображаются блоки опций с возможность их отключения/подключения при переходе на другой тарифный план. Опции, которые не входят в ТП, отображаются неподключенными - в блоке отображается кнопка «Подключить», стоимость опции (абонентская плата), стоимость подключения опции.

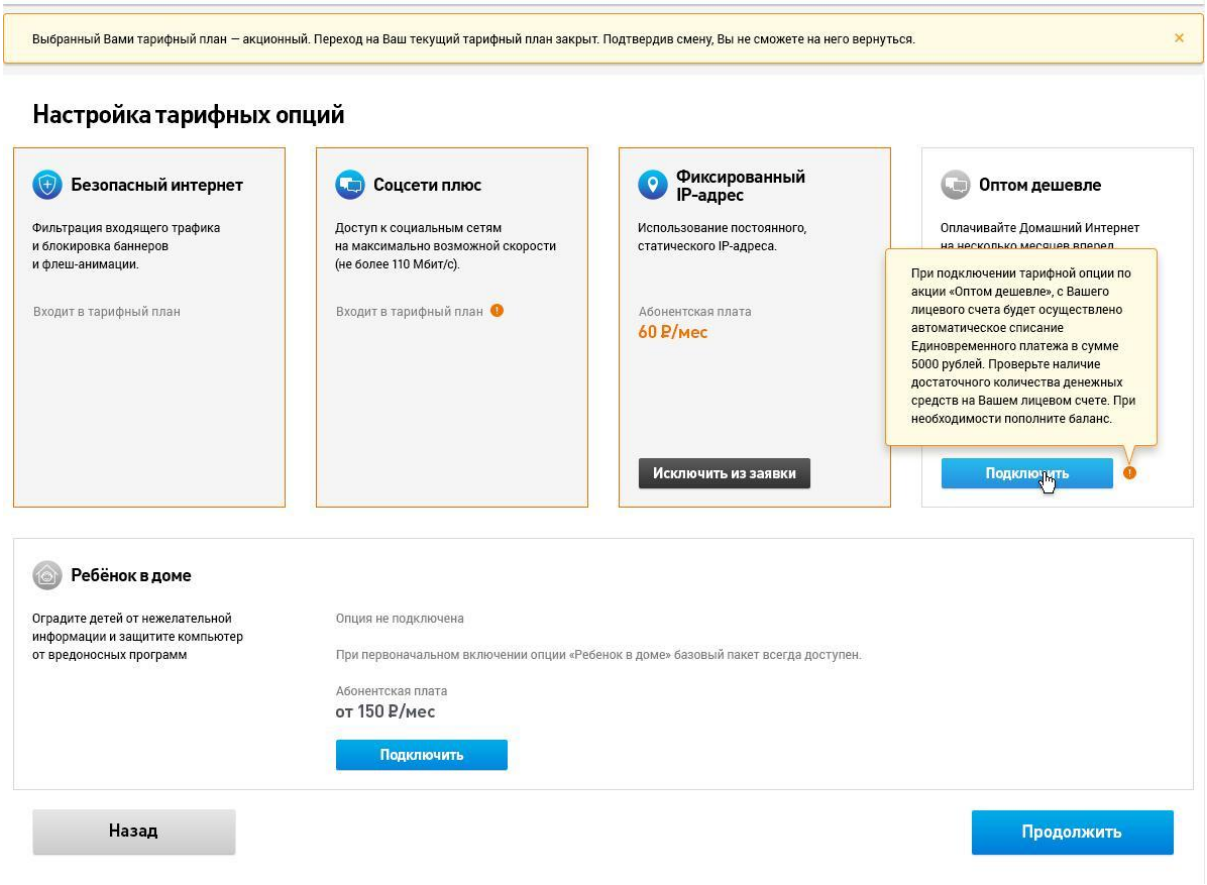


Рисунок 223. Пример отображения страницы настроек тарифных опций

- При выборе пункта «Пропустить настройку тарифных опций» выполняется переход к следующему пункту сценария.

При нажатии на кнопку «Продолжить» открывается страница 4 шага для проверки и отправки заявки на смену тарифного плана.

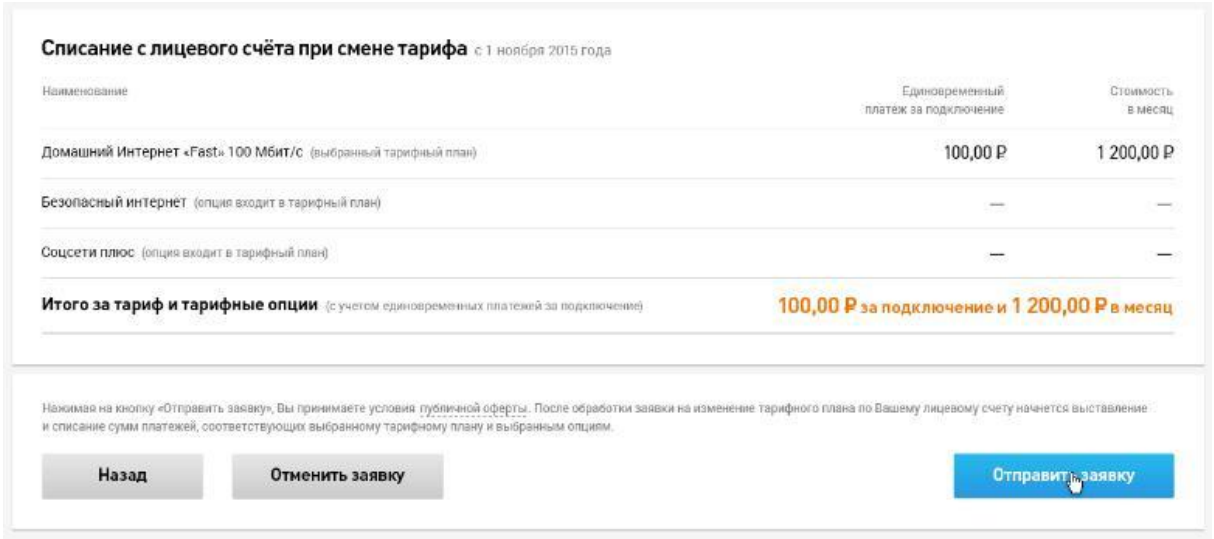


Рисунок 224. Пример отображения страницы с информацией о заявке

При нажатии на кнопку «Отправить заявку», заявка на изменение ТП отправляется в ИС МРФ. Отображается страница с результатом отправки заявки, содержащая статус заявки и кнопку «Вернуться на страницу услуги «Домашний Интернет».

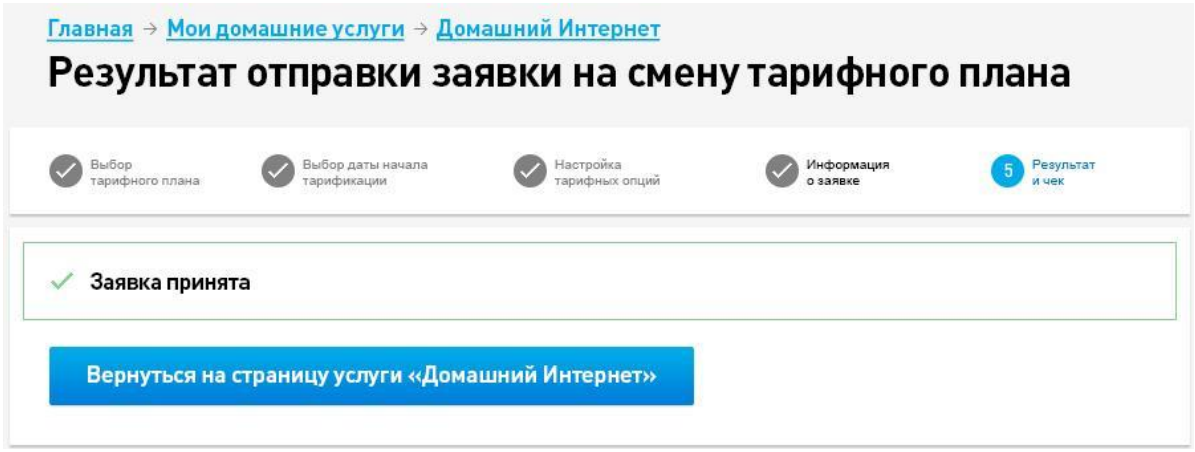


Рисунок 225. Пример отображения положительного результата отправки заявки

4.32.3. Настройка тарифного плана

Для настройки тарифного плана необходимо перейти на страницу услуги, нажав на кнопку «Подробнее об услуге» на Главной странице ЕЛК в блоке соответствующей услуги.

Далее, на закладке «Опции тарифного плана» необходимо нажать кнопку «Отключить» – для отключения активных опций, кнопку «Подключить» – для подключения неактивных опций.

При нажатии на кнопки на странице появляется плавающий модуль, прикрепленный к нижней границе браузера и содержащий текст «Настройки услуги изменены» и кнопки «Отменить заявки» и «Перейти к проверке заявок».

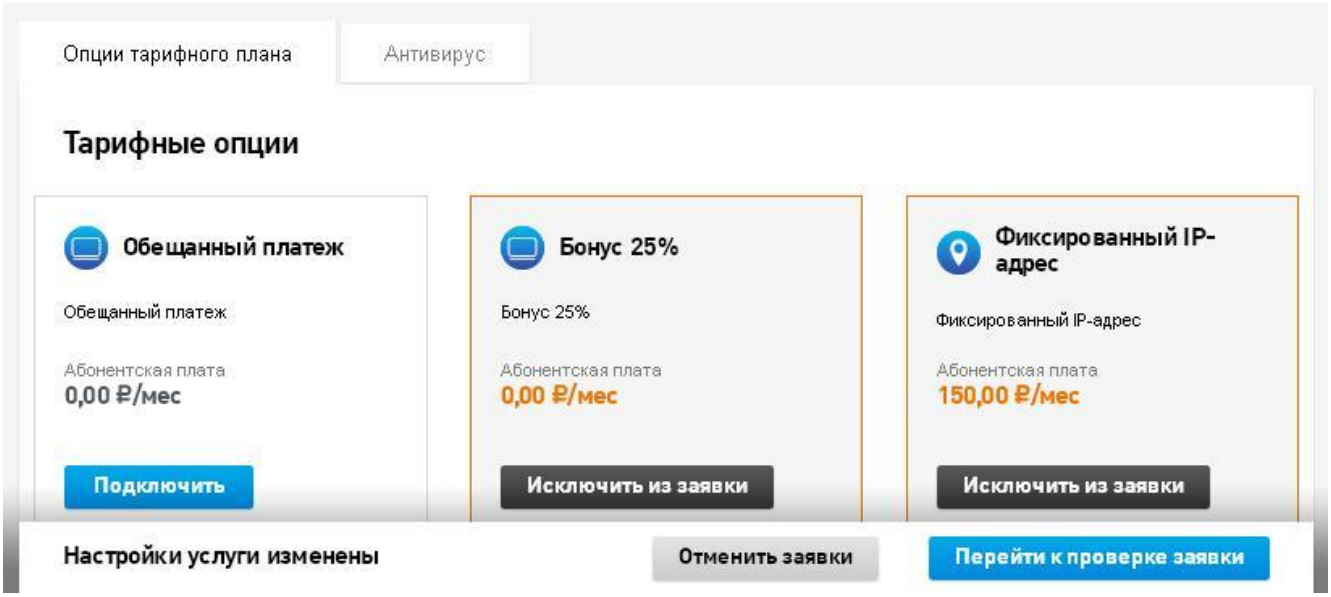


Рисунок 226. Рисунок 242. Пример отображения плавающего модуля

После выбора опций для подключения/отключения необходимо нажать на кнопку «Перейти к проверке заявки».

Далее, откроется страница «Заявка на изменение тарифных опций услуги», содержащая перечень подключаемых и отключаемых опций. Пользователю необходимо подтвердить отправку заявки нажав на кнопку «Отправить заявку».

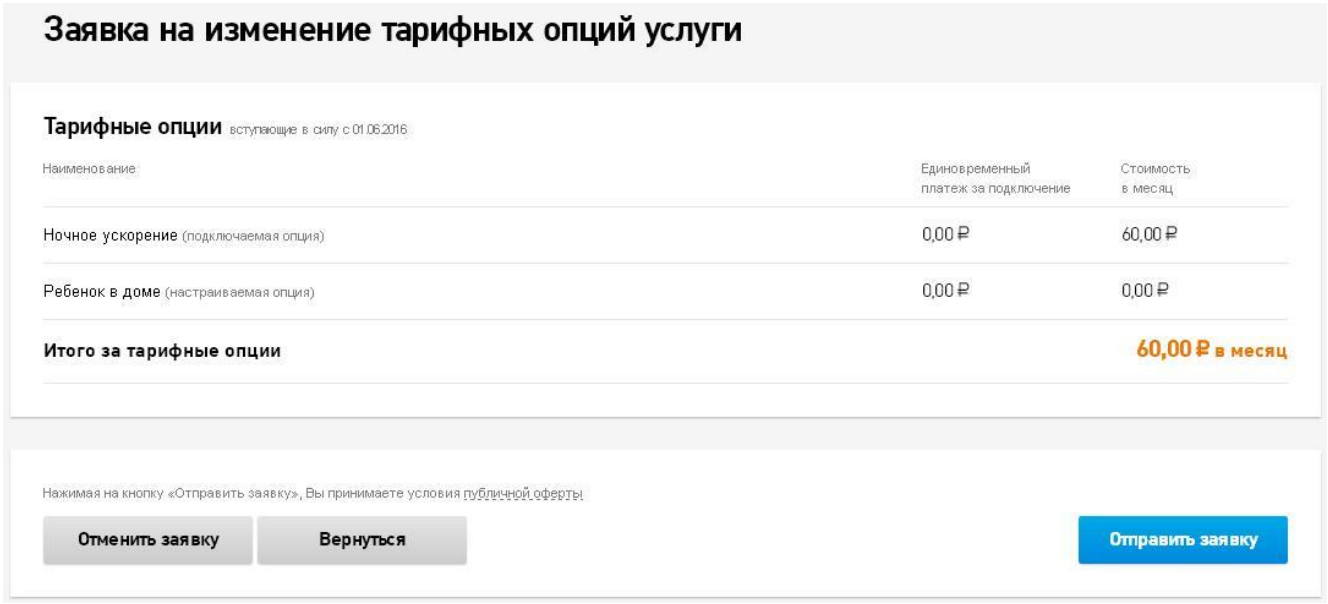


Рисунок 227. Пример отображения страницы проверки и отправки заявки

Далее, выполняется отправка заявки в ИС МРФ и открывается страница, содержащая результат отправки заявки на изменение тарифных опций.

Рисунок 228. Пример отображения страницы с результатами отправки заявки

4.32.4. Изменение пароля доступа к услуге

Смена пароля доступа к услуге доступна для МРФ «Центр», «Сибирь», «Урал», «Дальний Восток». Для того чтобы сменить пароль доступа в Интернет у абонента услуги «Домашний Интернет» необходимо перейти на страницу услуги, нажав на кнопку «Подробнее об услуге». Далее в блоке общей информации необходимо перейти по ссылке «Изменить пароль доступа».

На открывшейся странице необходимо указать текущий пароль, новый пароль и подтверждение нового пароля, после чего нажать на кнопку «Готово». Появится сообщение об успешной смене пароля.

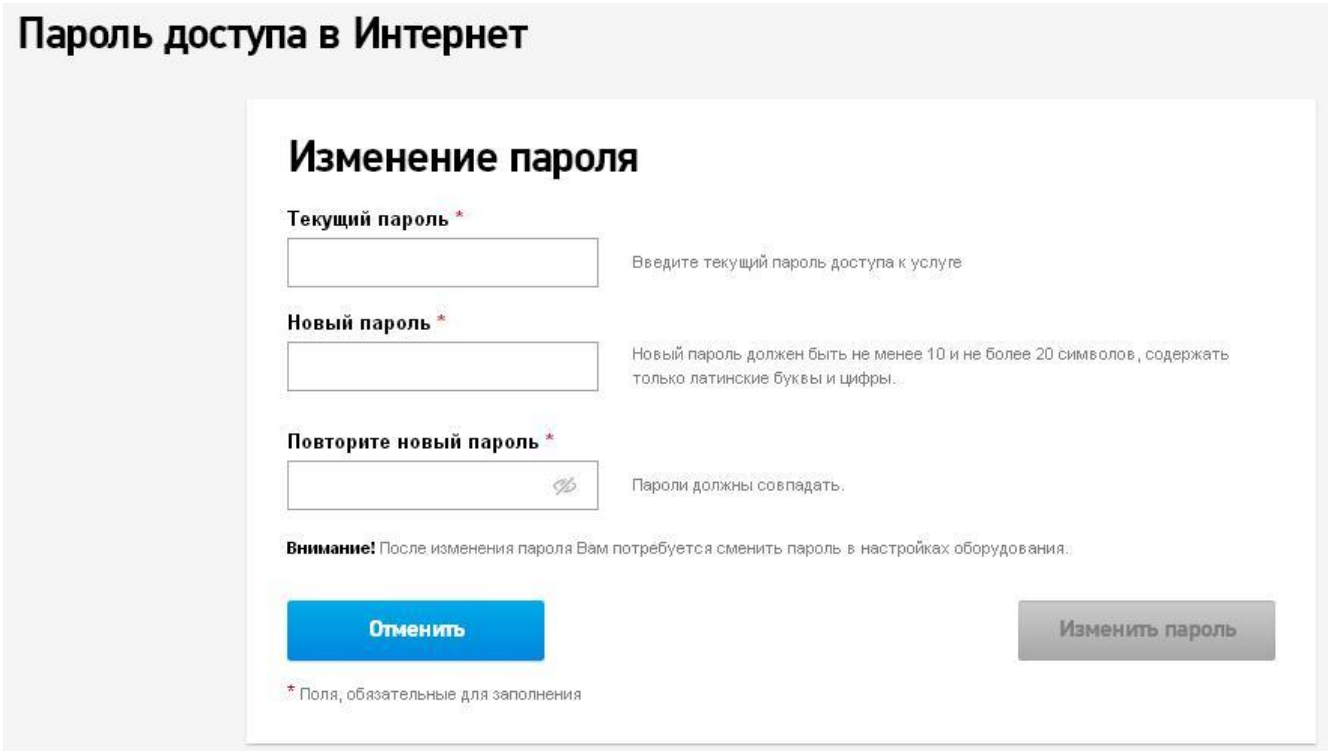


Рисунок 229. Пример отображения модального окна для смены пароля доступа к услуге «Домашний Интернет»

4.32.5. История покупок и подписок на Zabava.ru

Для просмотра истории покупок и подписок необходимо перейти по ссылке «История покупок и подписок» в блоке «Общая информация» на карточке услуги «Домашний интернет».

Открывается страница, на которой необходимо:

- Выбрать авторизованный ЛС. По умолчанию выбран элемент «Выберите элемент из списка».
- Указать период, выбрав нужную дату из выпадающих календарей, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: за сегодня, за вчера, за текущую неделю, за текущий месяц, за прошлый месяц. По умолчанию выбран элемент «за текущий месяц».

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров, содержащая информацию:

- Название;
- Лицевой счет;
- Дата и время покупки (МСК);
- Срок действия;
- Тип покупки или подписки;
- Сумма;
- Итого за период.

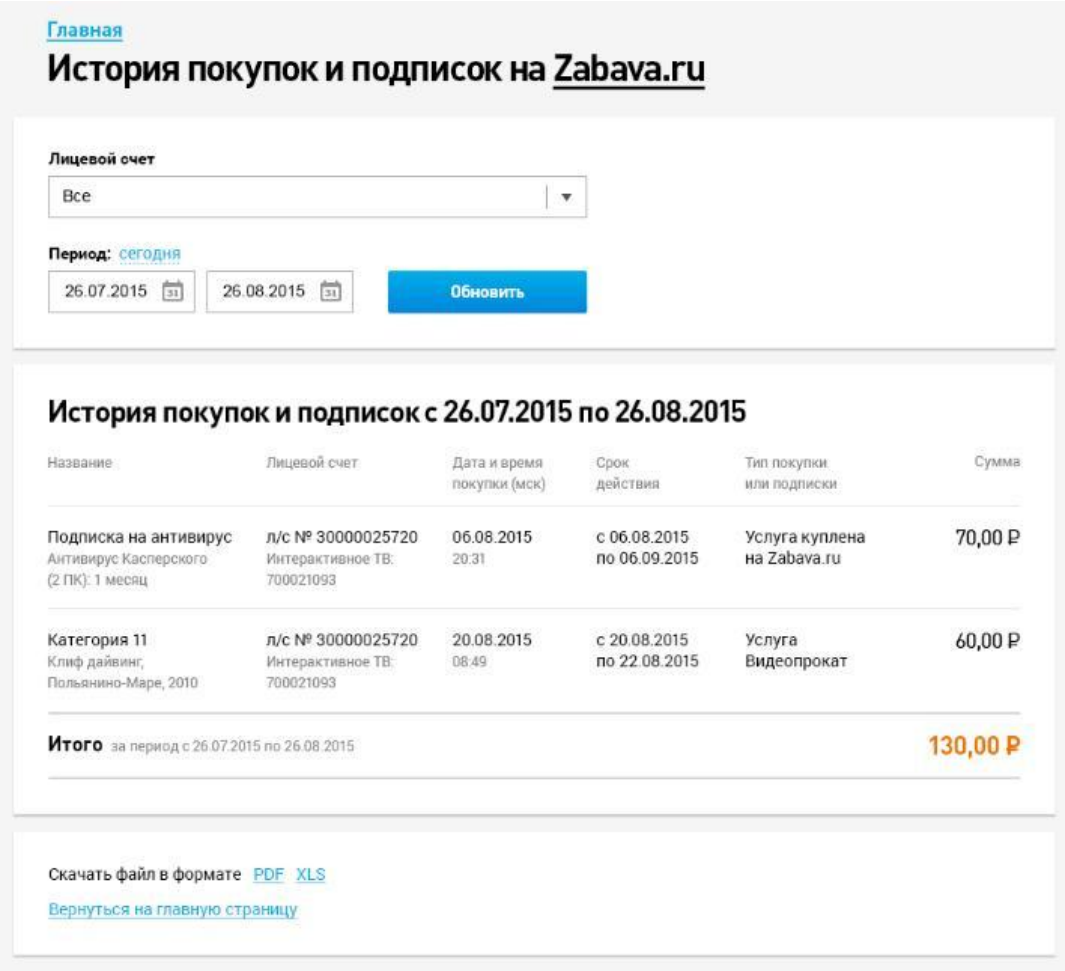


Рисунок 230. Пример отображения страницы «История покупок и подписок на Zabava.ru»

Доступна возможность скачать данные на компьютер с помощью перехода по соответствующим ссылкам на странице (иконки для скачивания таблицы в форматах PDF и XLS). Файл в соответствии с выбранным форматом скачивается средствами браузера.

Если операции не найдены, то ЕЛК отображает сообщение: *«За указанный период данные не найдены».*

4.32.6. Опция «Турбо-ускорение»

Данная услуга доступна только для абонентов макрорегиона «Урал».

Тарифная опция «Турбо-ускорение» предоставляется абонентам, подключенным по технологии ADSL и FTTx при наличии технической возможности. При активации опции происходит увеличение скорости до максимально возможной.

Если блок «Турбо-ускорение» не отображается на карточке услуги «Домашний Интернет», значит отсутствует техническая возможность подключения услуги.

Срок включения опции может составлять 3, 12 или 24 часа.

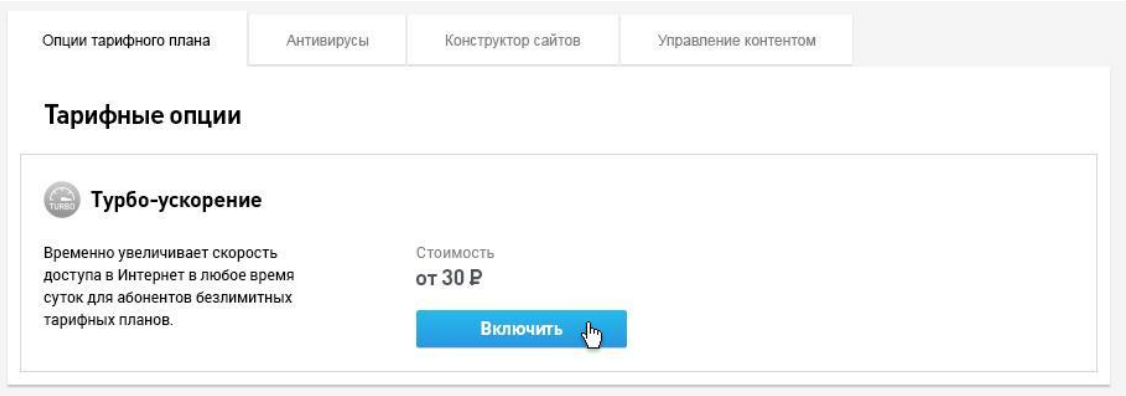


Рисунок 231. Пример отображения опции «Турбо-ускорение»

Для подключения опции необходимо нажать на кнопку «Включить». Далее необходимо выбрать время действия опции и нажать на кнопку «Перейти в проверке заявки».

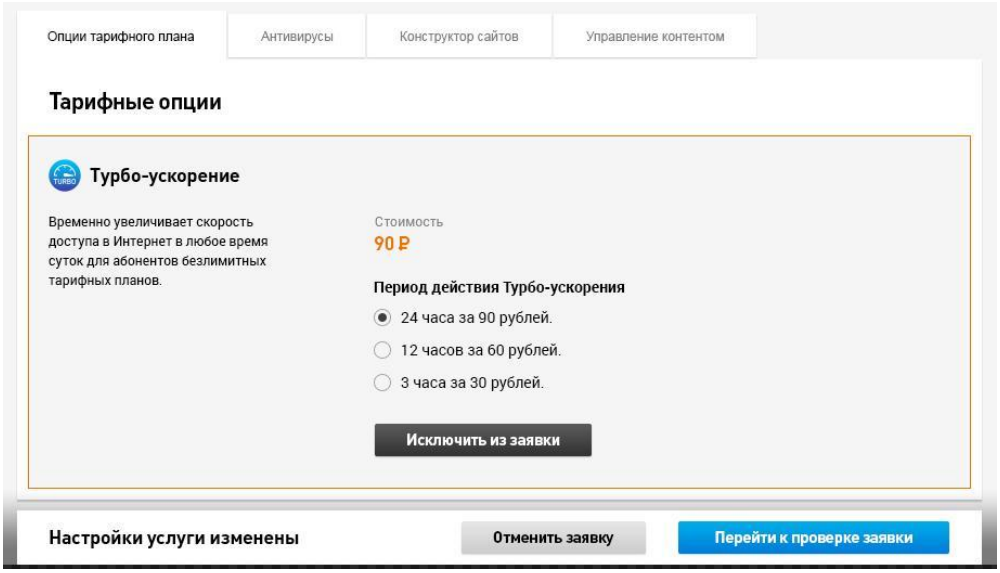


Рисунок 232. Пример отображения подключения опции «Турбо-ускорение»

После успешной проверки заявки в блоке опции «Турбо-ускорение» отобразится информация об оставшемся времени.

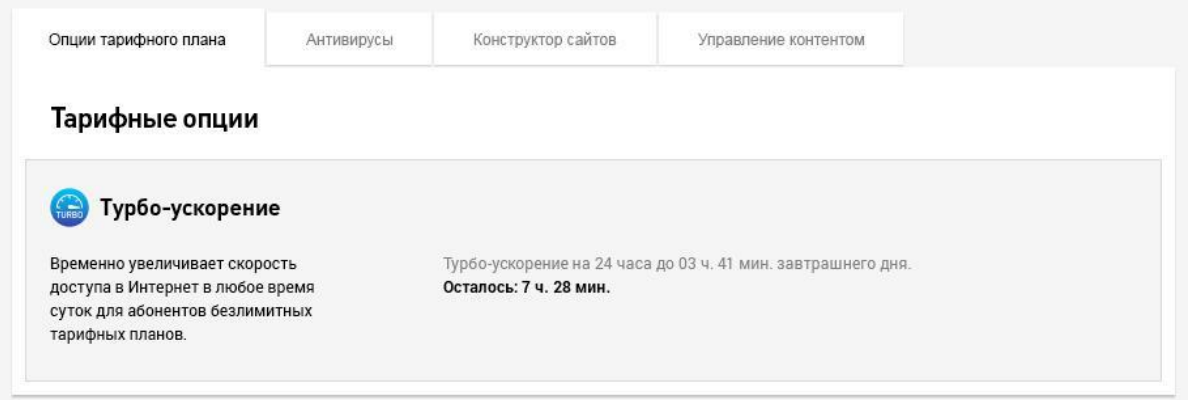


Рисунок 233. Пример отображения подключенной опции «Турбо-ускорение»

4.32.7. Опция «Ребенок в доме» (МРФ «Урал»)

Данная услуга доступна только для абонентов макрорегиона «Урал».

Опция «Ребенок в доме» предназначена для защиты детей от нежелательного содержимого Интернета.

Для настройки ограничений необходимо перейти на карточку услуги «Домашний Интернет» и нажать кнопку «Подключить» в блоке «Опции тарифного плана» для опции «Ребенок в доме».

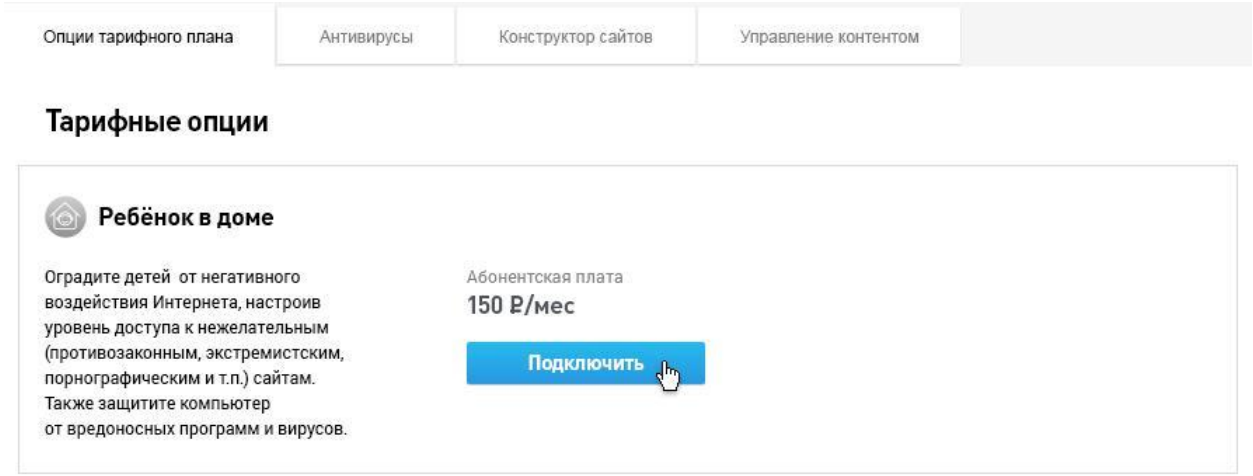


Рисунок 234. Пример отображения блока опции «Ребенок в доме» (МРФ «Урал») до подключения

Далее, в раскрывшемся списке необходимо выбрать уровень ограничения доступа и период действия ограничений.

Для просмотра дополнительной информации об уровне ограничения доступа пользователю необходимо навести на пиктограмму знака вопроса, расположенную напротив каждого уровня.

Далее, после выбора необходимых настроек, необходимо нажать на кнопку «Перейти к проверке заявки».

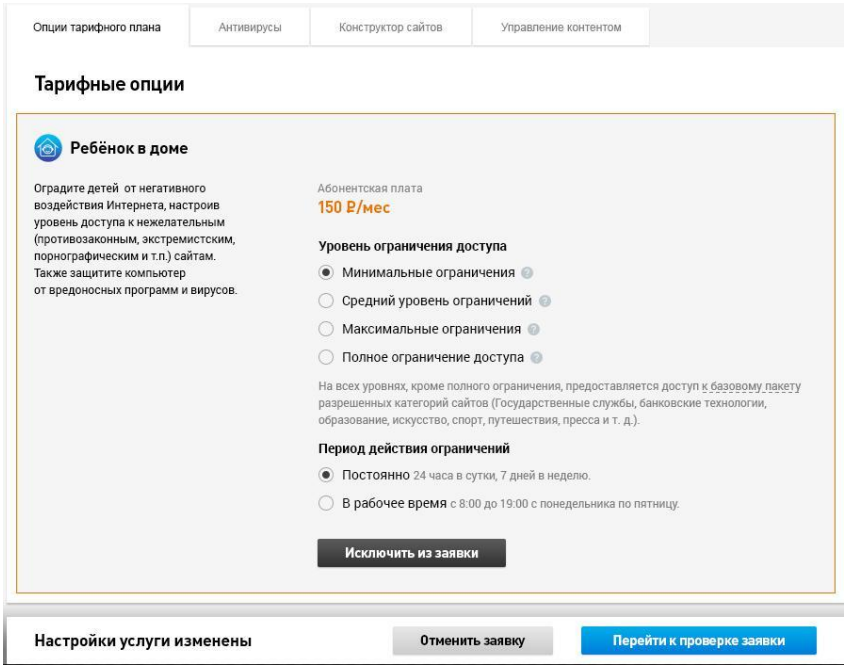


Рисунок 235. Пример отображения блока опции «Ребенок в доме» (МРФ «Урал») в момент подключения

После этого в данном блоке отобразится сообщение об успешном создании заявки на подключение опции.

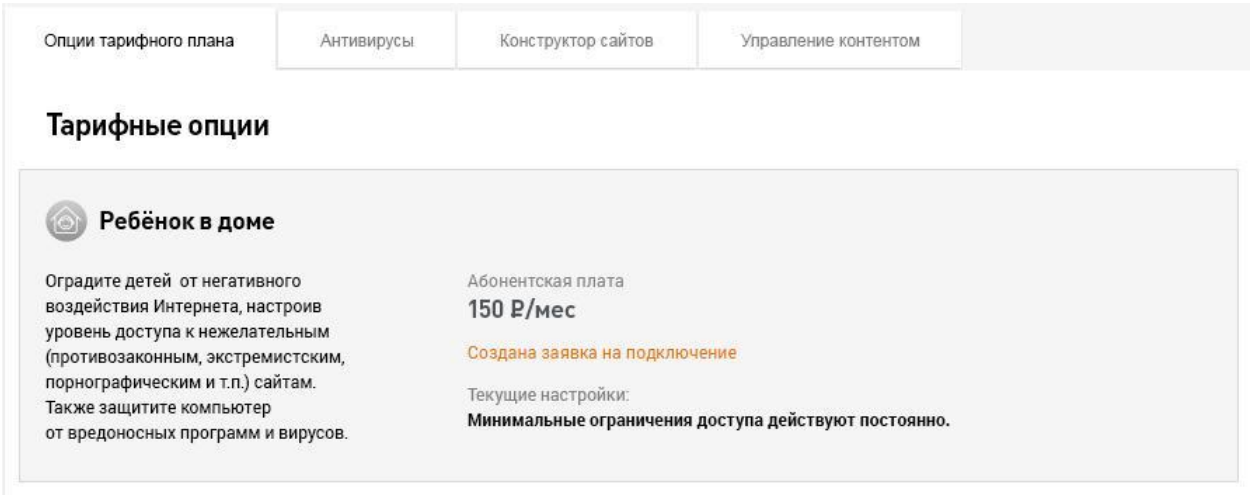


Рисунок 236. Пример отображения блока опции «Ребенок в доме» (МРФ «Урал») при наличии заявки на подключение опции

4.32.8. Опция «Ребенок в доме» (МРФ «Юг»)

Данная услуга доступна только для абонентов макрорегиона «Юг».

Опция «Ребенок в доме» предназначена для защиты детей от нежелательного содержимого Интернета.

Для настройки ограничений необходимо перейти на карточку услуги «Домашний Интернет» и нажать кнопку «Подключить» в блоке «Опции тарифного плана» для опции «Ребенок в доме».

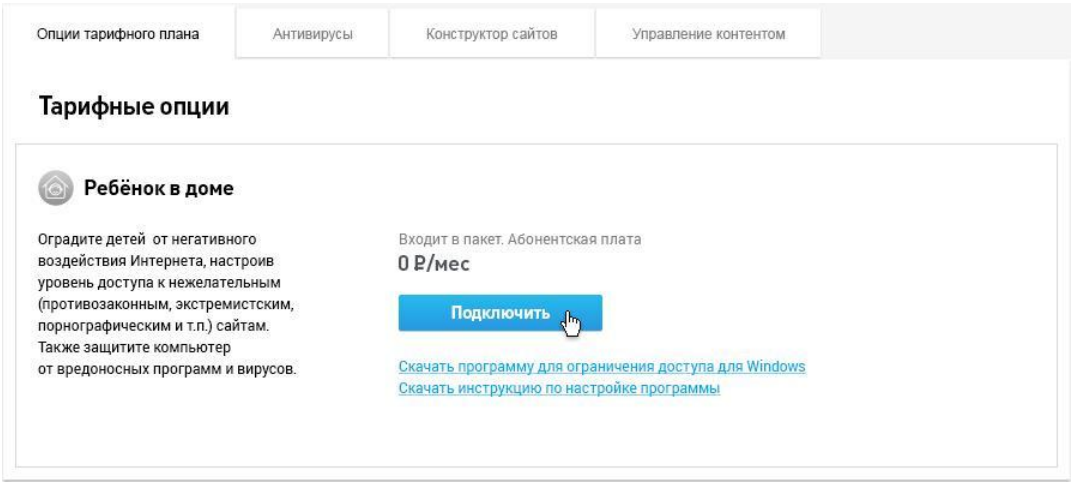


Рисунок 237.Пример отображения блока опции «Ребенок в доме» (МРФ «Юг») до подключения

Открывается страница для создания подписки, на которой пользователю необходимо придумать и ввести логин, пароль и указать адрес электронной почты для активации услуги, восстановления доступа и получения уведомлений. И нажать на кнопку «Создать подписку».

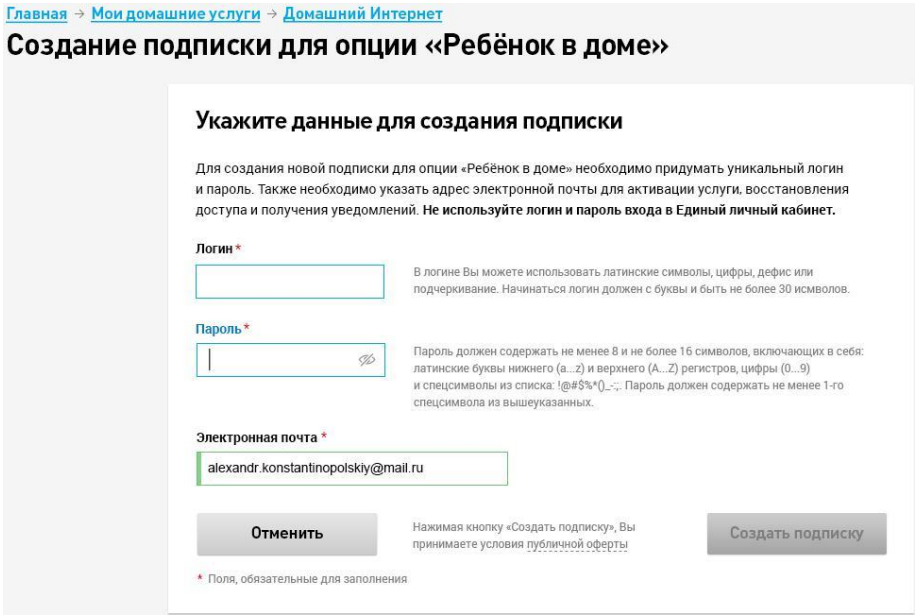


Рисунок 238. Пример отображения страницы для создания подписки для опции «Ребенок в доме» (МРФ «Юг»)

После этого в данном блоке отобразится сообщение об успешном создании заявки на подключение опции.

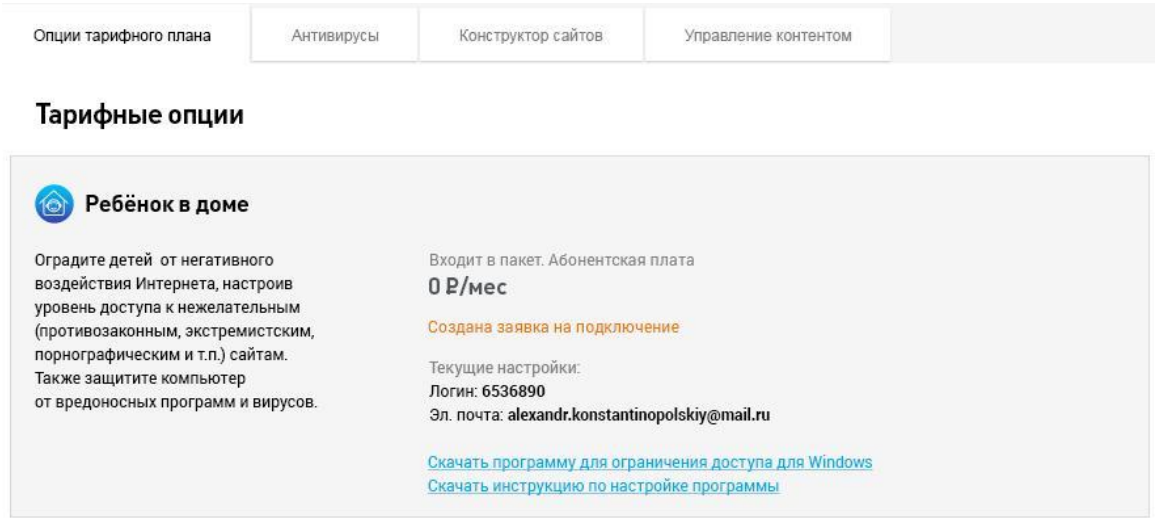


Рисунок 239. Пример отображения блока опции «Ребенок в доме» (МРФ «Юг») при наличии заявки на подключение

4.33. Функционал для абонентов услуги «Интерактивное ТВ»

4.33.1. Просмотр информации об услуге

Основная информация по услуге (номер абонента и номер лицевого счета, текущий баланс, текущий тарифный план и др.) содержится на Главной странице ЕЛК. Для просмотра более подробной информации по услуге необходимо перейти на страницу «Карточка услуги». Переход на нее возможен:

– с Главной страницы ЕЛК при нажатии на кнопку «Подробнее об услуге» в блоке соответствующей услуги:

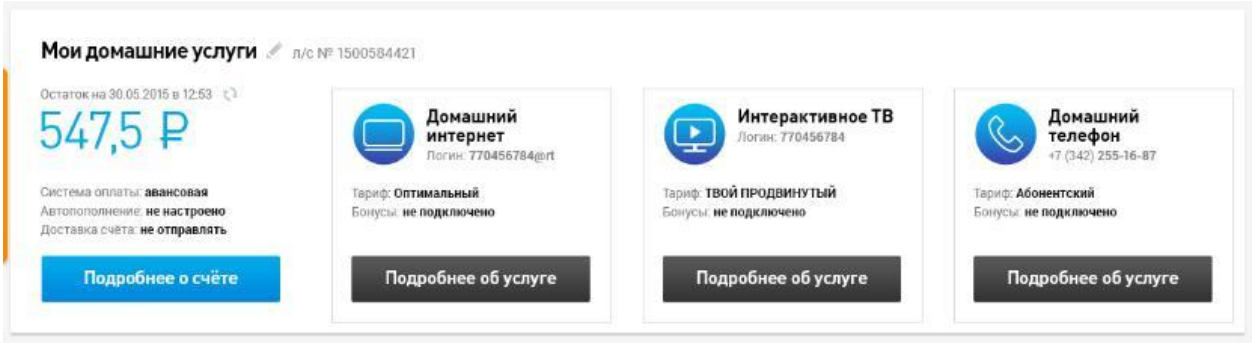


Рисунок 240. Пример перехода к карточке услуги с Главной страницы

– со страницы ЛС в блоке «Общая информация» при переходе по ссылке соответствующей услуги:

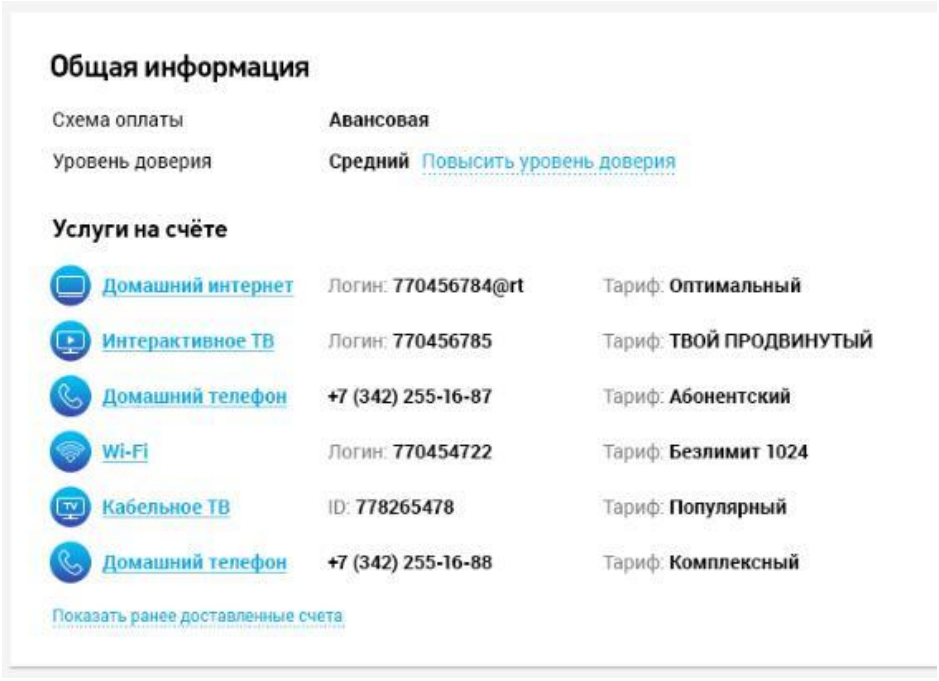


Рисунок 241.Пример перехода к карточке услуги со страницы ЛС

Если ЛС не авторизован, у абонента нет возможности перейти на «Карточку услуги». Для авторизации ЛС необходимо пройти процедуру, приведенную в п.4.8.

Для номера, принадлежащего физическому лицу, на странице информации по абоненту Интерактивного ТВ содержатся блоки:

- «Общая информация». Блок содержит информацию о статусе услуги, логине услуги и адресе подключения. Доступна ссылка «История покупок и подписок», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующей странице со статистикой операций по услуге.

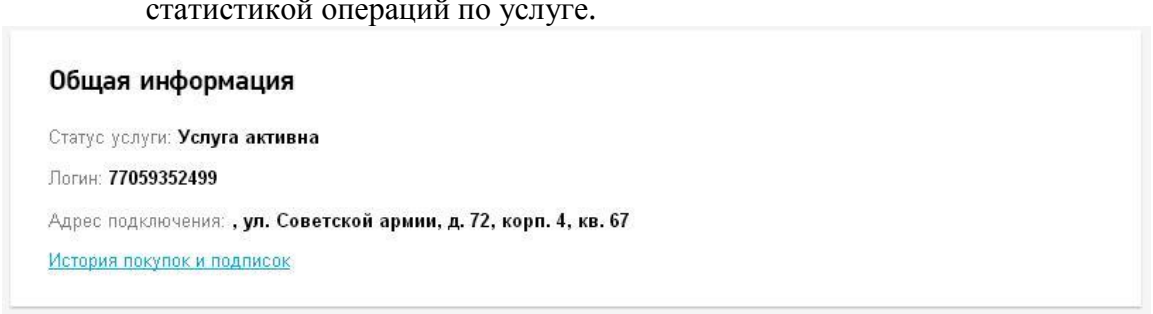


Рисунок 242. Пример отображения блока с общей информацией

- Блок с информацией о тарифном плане. Содержит информацию об установленном тарифном плане.

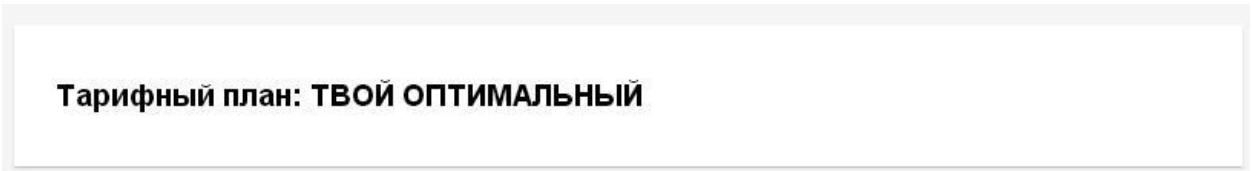


Рисунок 243. Пример отображения блока с информацией о тарифном плане

- «Основные пакеты телеканалов» (для абонентов МРФ «Урал»). Если у абонента не подключены архивные основные пакеты телеканалов, то в данном блоке

отображаются только пять новых основных пакетов телеканалов с радио-кнопками для выбора подключения пакета каналов. Для каждого нового пакета телеканалов отображается: размер ежемесячной абонентской платы, описание пакета телеканалов и ссылка количества телеканалов, при нажатии на которую открывается модальное окно со списком телеканалов:

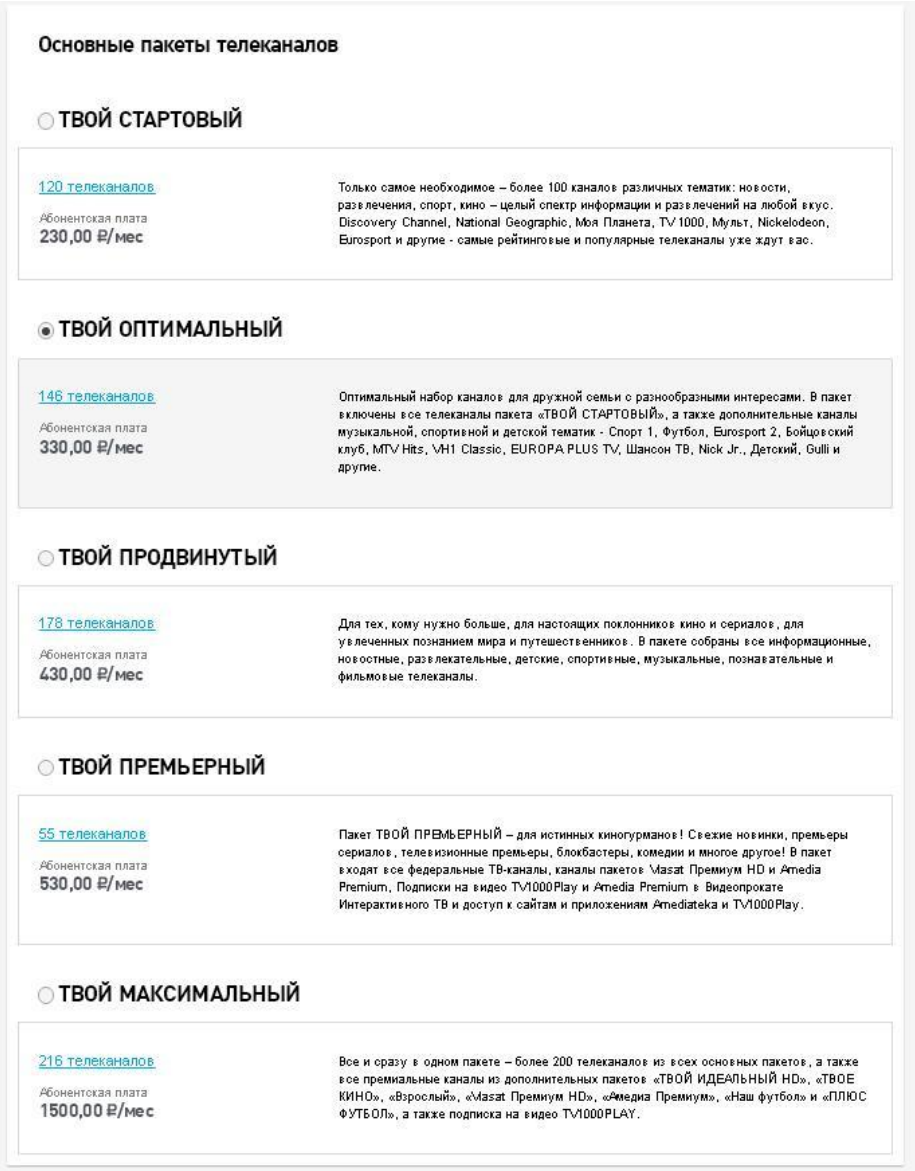


Рисунок 244. Пример отображения блока «Основные пакеты телеканалов» без подключенных архивных пакетов телеканалов

Если у абонента подключен архивный основной пакет телеканалов, то в блоке отображается список архивных пакетов телеканалов с отмеченными пакетами телеканалов, подключенных у пользователя, описание пакета, размер ежемесячной абонентской платы, список новых пяти основных пакетов телеканалов с радио-кнопками для выбора подключения пакета каналов. Также доступна кнопка «Отключить».

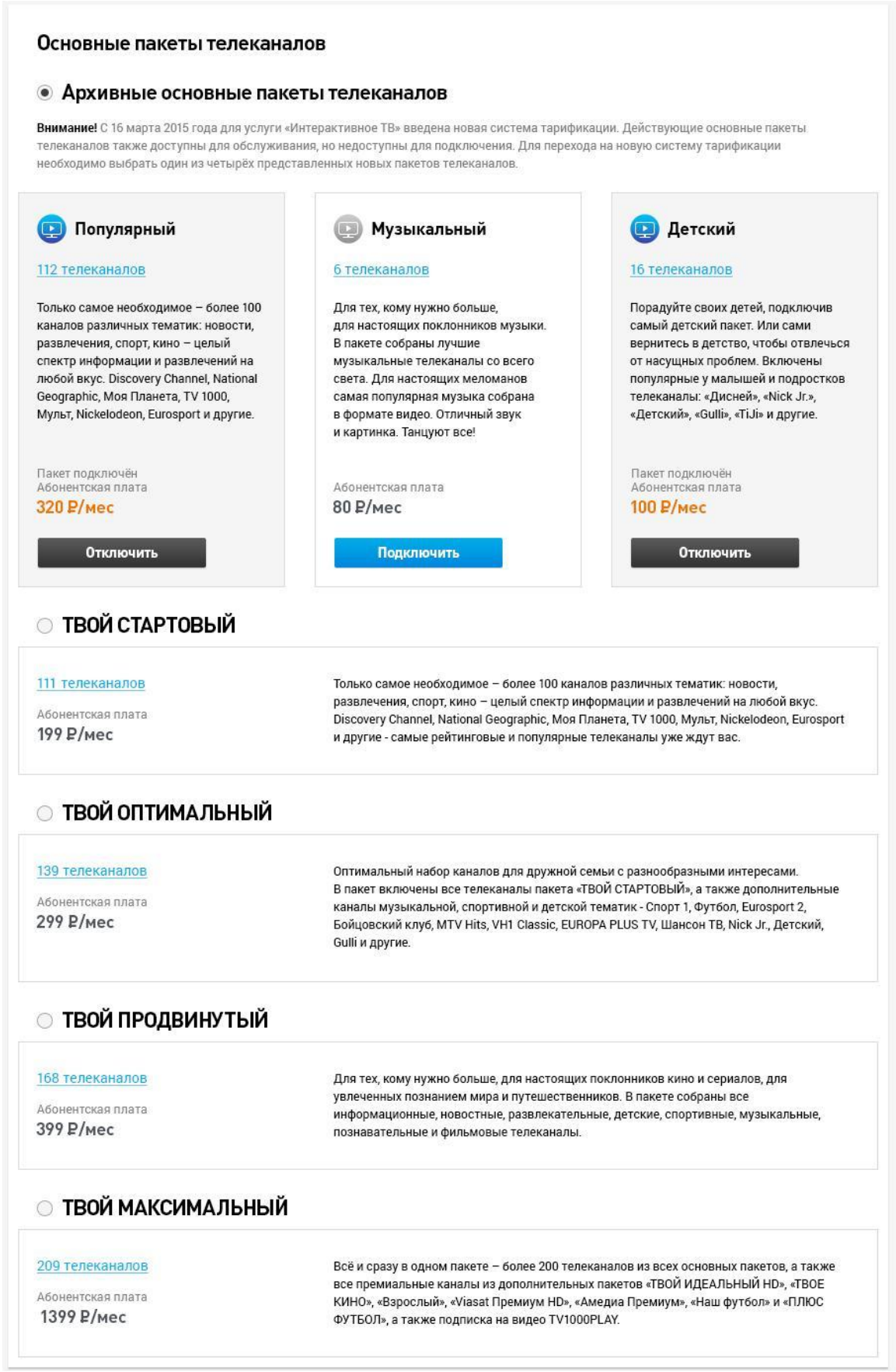


Рисунок 245. Пример отображения блока «Основные пакеты телеканалов» с подключенными архивными пакетами телеканалов

- «Дополнительные пакеты телеканалов». Блок содержит информацию для каждого дополнительного пакета телеканалов: иконку и наименование, количество телеканалов, описание пакета, размер ежемесячной абонентской платы. Доступны кнопки «Подключить» и «Отключить» в зависимости статуса пакета телеканалов (для абонентов МРФ «Урал»).

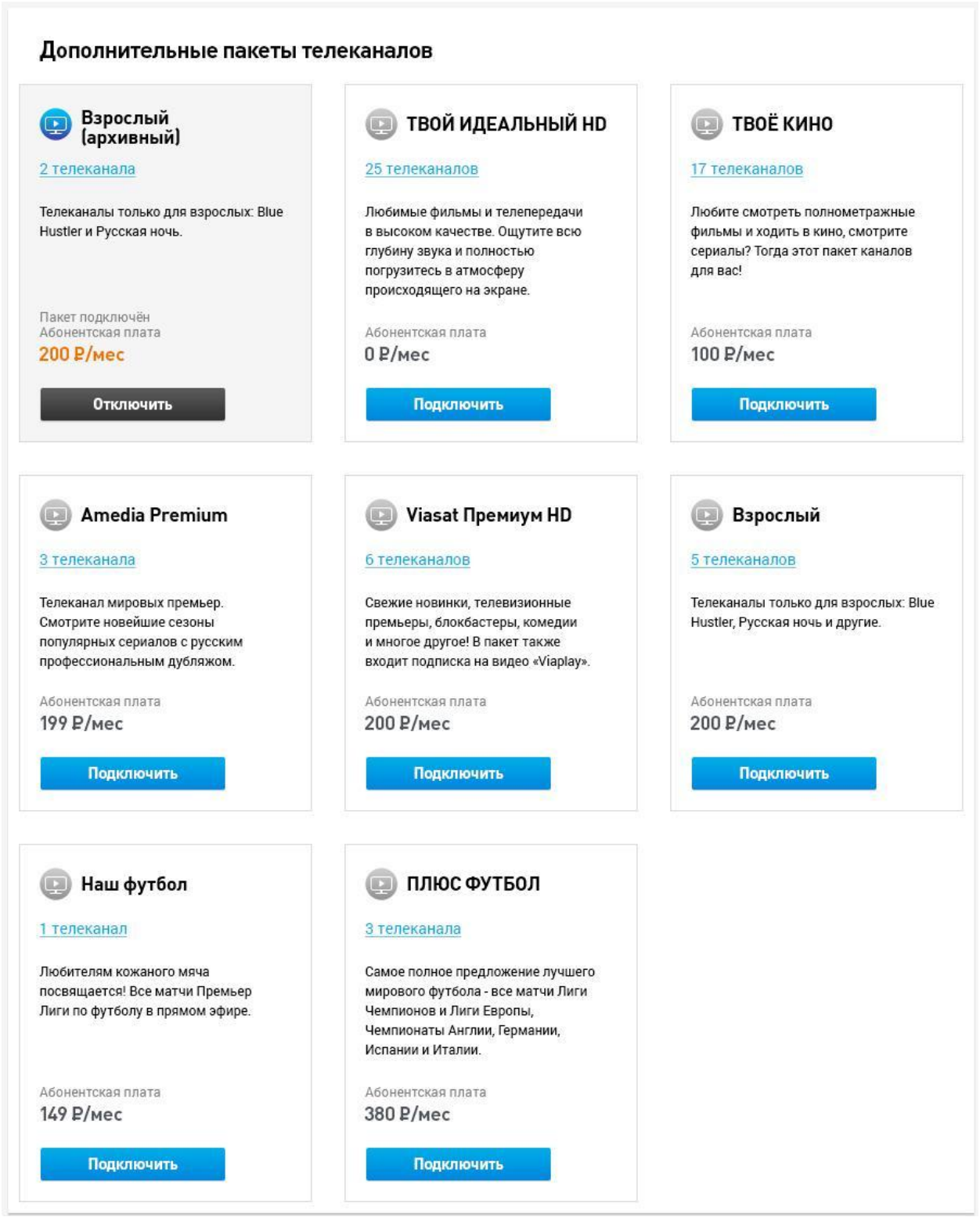


Рисунок 246. Пример отображения блока «Дополнительные пакеты телеканалов»

- «Подписки на видео». Для каждой подписки на видео отображается: иконка и наименование, описание подписки на видео, размер ежемесячной абонентской платы. Также доступны кнопки «Отключить» или «Подключить» в зависимости статуса подписки (для абонентов МРФ «Урал»).

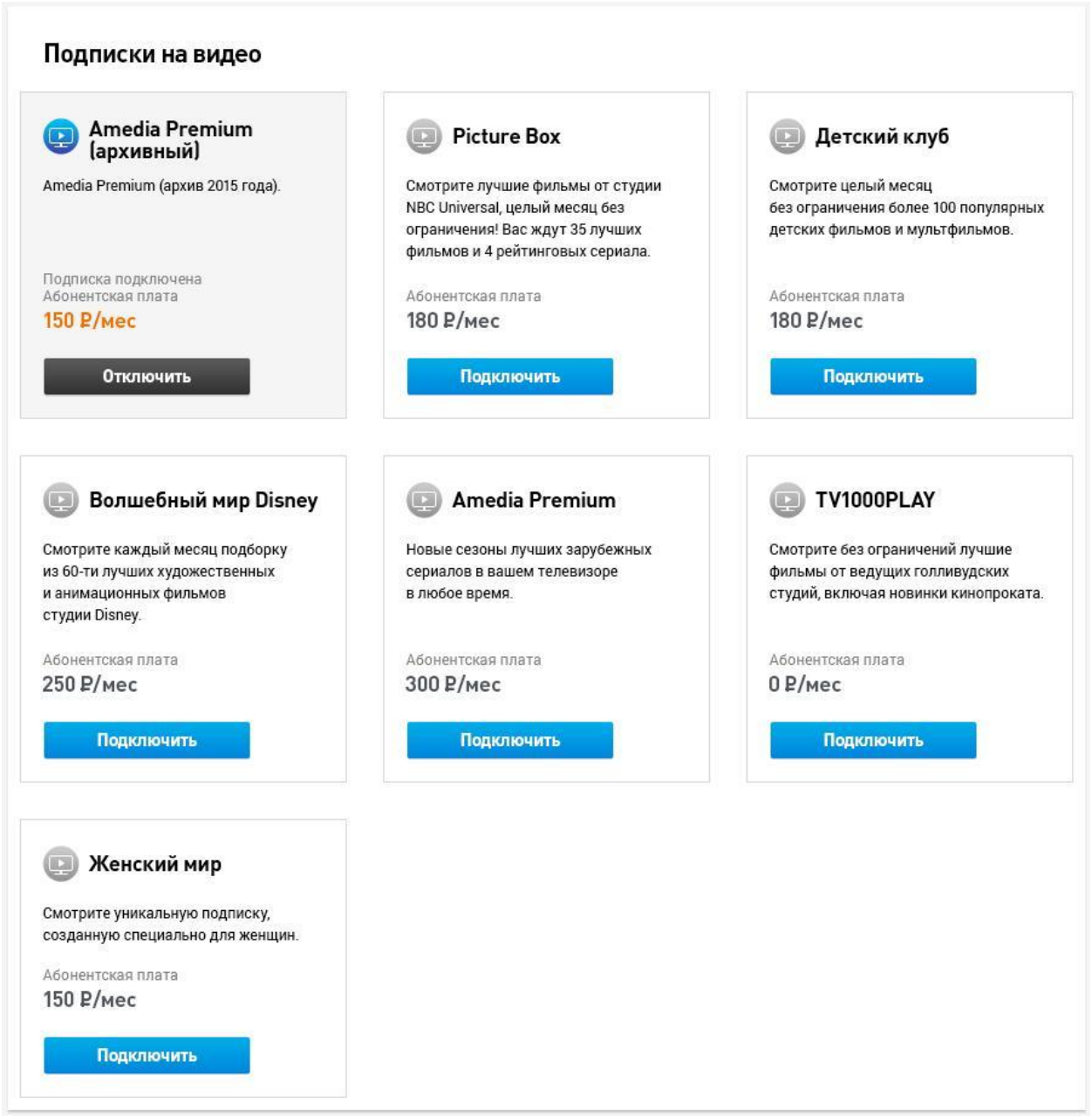


Рисунок 247. Пример отображения блока «Подписки на видео»

- Закладка «Дополнительные услуги». Для каждой дополнительной услуги отображается: иконка и наименование, описание, размер ежемесячной абонентской платы (кроме услуги «Блокировка услуги»). Также доступны кнопки «Отключить» или «Подключить» в зависимости от условий подключения (для абонентов МРФ «Урал»)

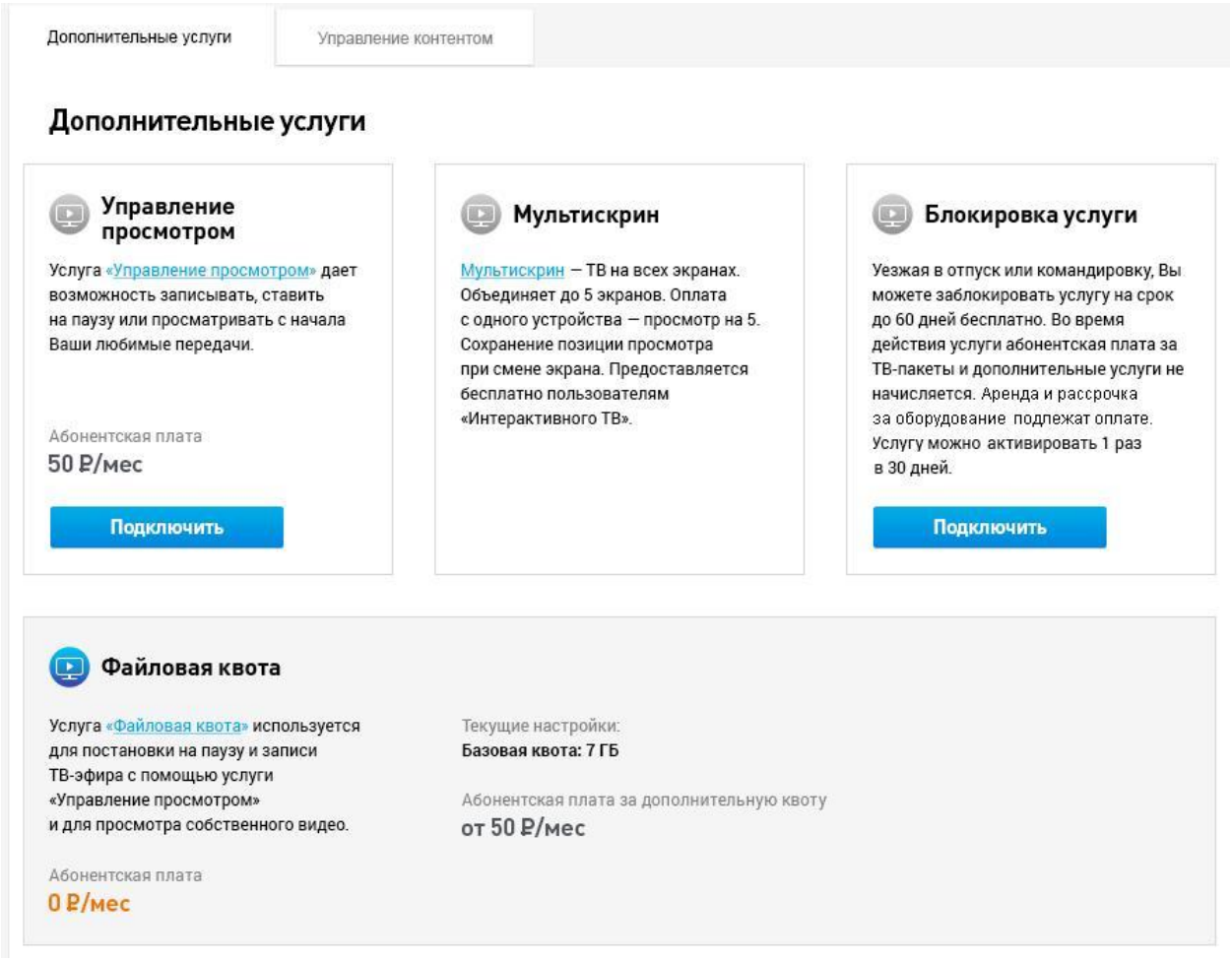


Рисунок 248. Пример отображения блока «Дополнительные услуги»

- Закладка «Управление контентом». На закладке отображается iFrame «Управление контентом» (для абонентов МРФ «Юг»).
- Блок «Вознаграждения программы «БОНУС». Блок содержит информацию о статусе программы и количестве бонусов. Доступна ссылка «О бонусной программе», при нажатии на которую выполняется переход к Порталу к разделу бонусной программы (bonus.rt.ru). Также доступна кнопка «Подробнее о бонусах», при нажатии на которую выполняется переход к странице программы «БОНУС» с перечнем вознаграждений. В случае если участие в программе «БОНУС» приостановлено, в блоке отображается кнопка «Возобновить участие», при нажатии на которую выполняется переход к процедуре возобновления участия в программе «БОНУС».

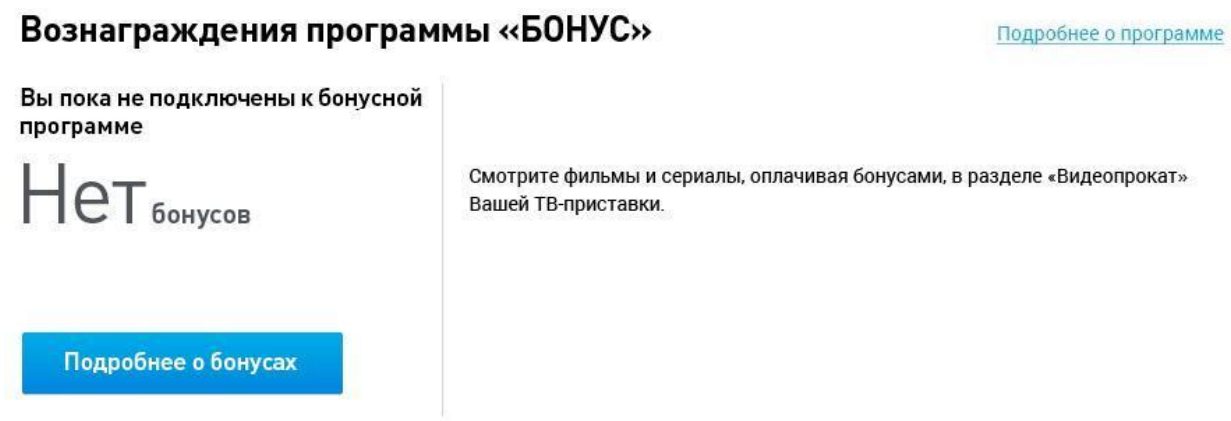


Рисунок 249. Пример отображения блока «Вознаграждения программы «БОНУС» (участие в программе не осуществляется)

Рисунок 250. Пример отображения блока «Вознаграждения программы «БОНУС» (в случае участия в программе)

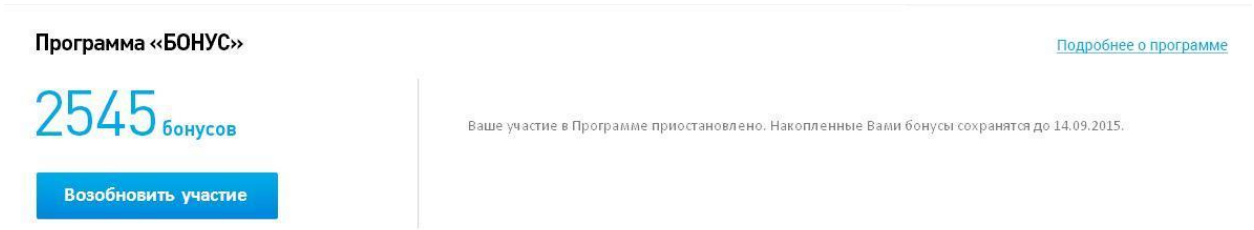


Рисунок 251. Пример отображения блока «Вознаграждения программы «БОНУС» (в случае приостановления участия в программе)

4.33.2. Подключение/отключение основных, дополнительных пакетов телеканалов, подписок на видео, дополнительных услуг (для абонентов МРФ «Урал»)

Для подключения/отключения основных, дополнительных пакетов телеканалов, подписок на видео и дополнительных услуг необходимо перейти на страницу услуги, нажав на кнопку «Подробнее об услуге» на Главной странице ЕЛК в блоке соответствующей услуги.

Далее необходимо нажать кнопку «Отключить» – для отключения активных дополнительных пакетов телеканалов (услуг), кнопку «Подключить » – для подключения неактивных дополнительных пакетов каналов (услуг, подписок) или нажать на радио-кнопку для подключения основного пакета каналов.

При нажатии на кнопки на странице появляется плавающий модуль, прикрепленный к нижней границе браузера и содержащий текст «Настройки услуги изменены» и кнопки «Отменить заявки» и «Перейти к проверке заявок».

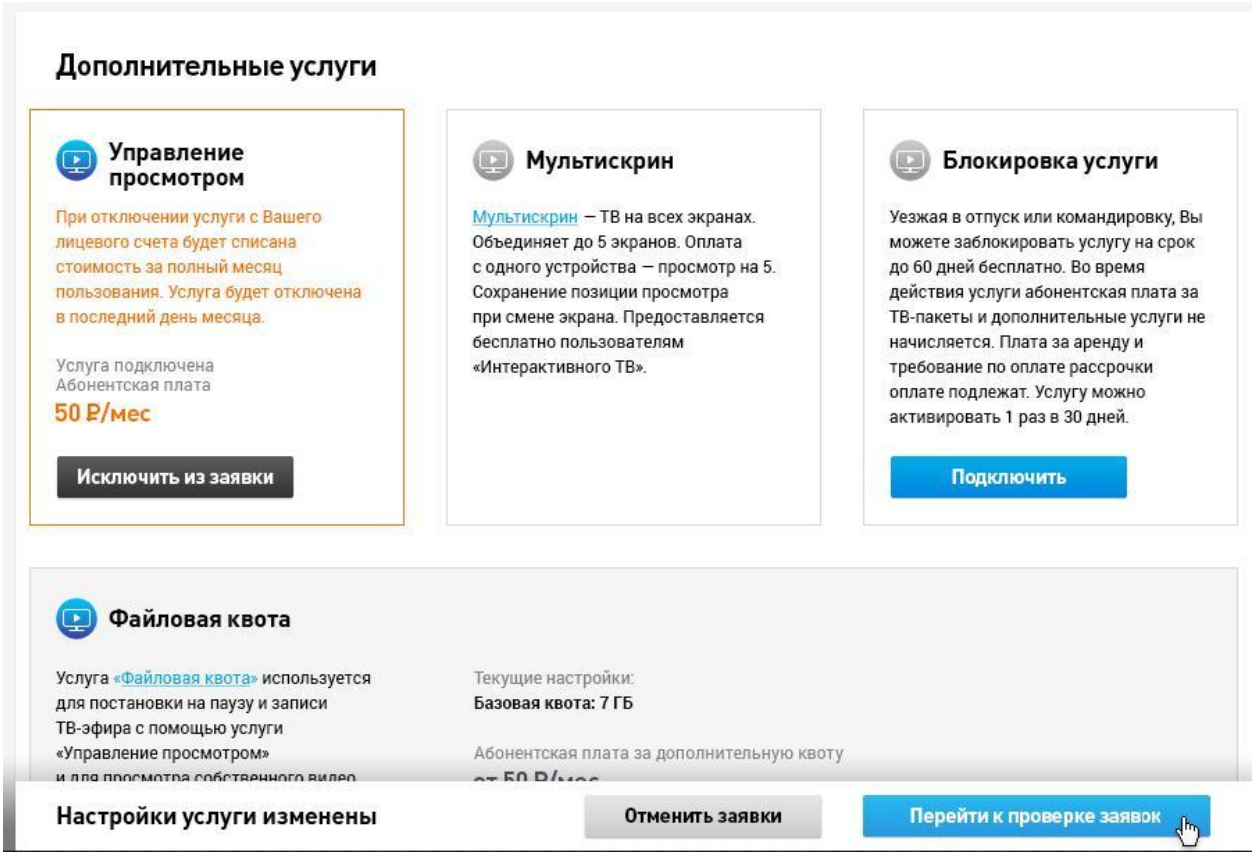


Рисунок 252. Пример отображения плавающего модуля

После выбора основных, дополнительных пакетов телеканалов, подписок на видео и дополнительных услуг для подключения/отключения необходимо нажать на кнопку «Перейти к проверке заявок».

Далее, откроется страница «Заявки на изменение пакетов, подписок на видео и дополнительных услуг», содержащая перечень подключаемых и отключаемых изменение пакетов, подписок на видео и дополнительных услуг. Пользователю необходимо подтвердить отправку заявки нажав на кнопку «Отправить заявки».

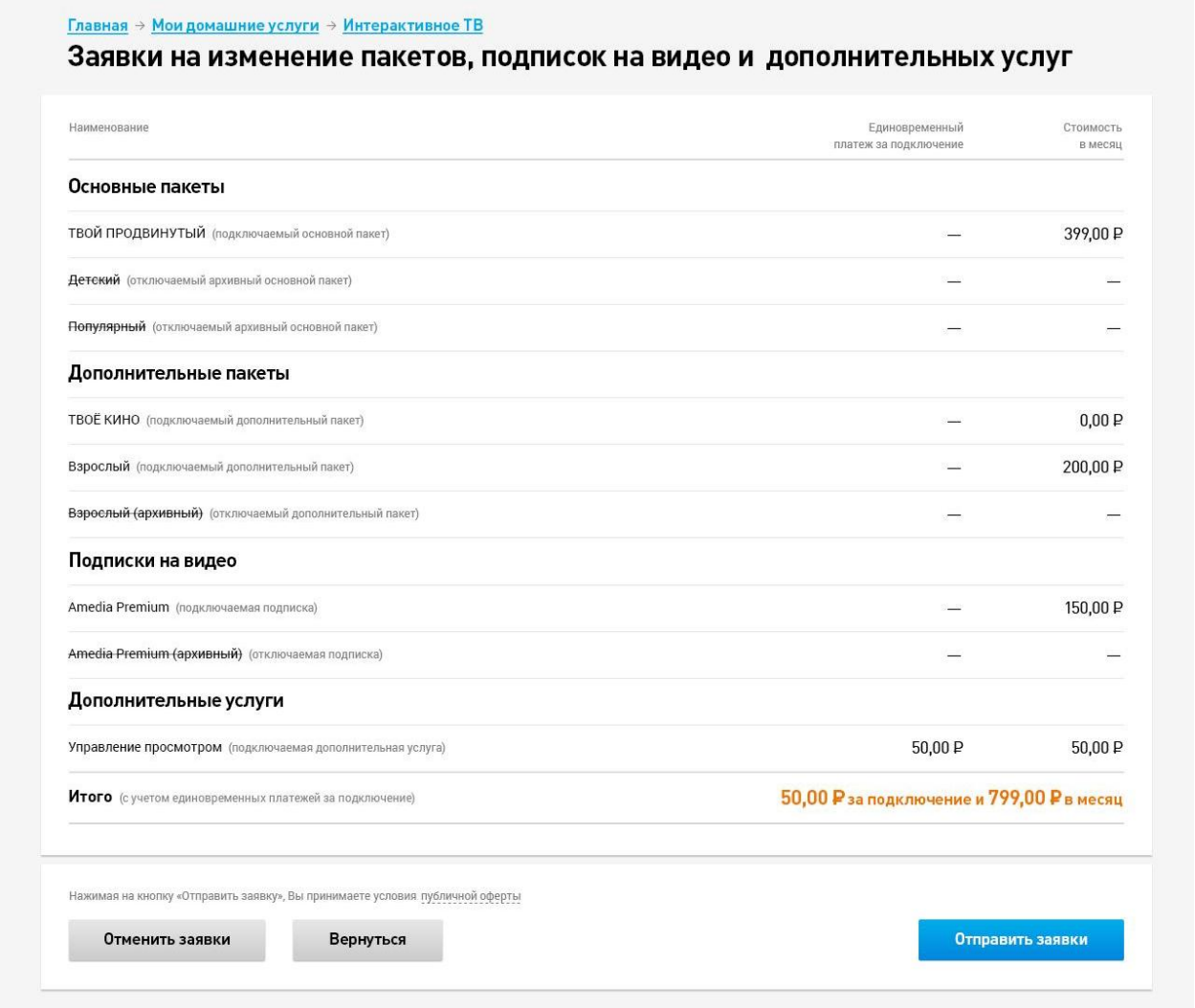


Рисунок 253. Пример отображения страницы проверки и отправки заявки

Далее, выполняется отправка заявки в ИС МРФ. На карточке услуги «Интерактивное ТВ» отображается блок с созданной заявкой, содержащий перечень подключаемых и отключаемых изменение пакетов, подписок на видео и дополнительных услуг. Блок располагается под блоком «Дополнительные услуги».

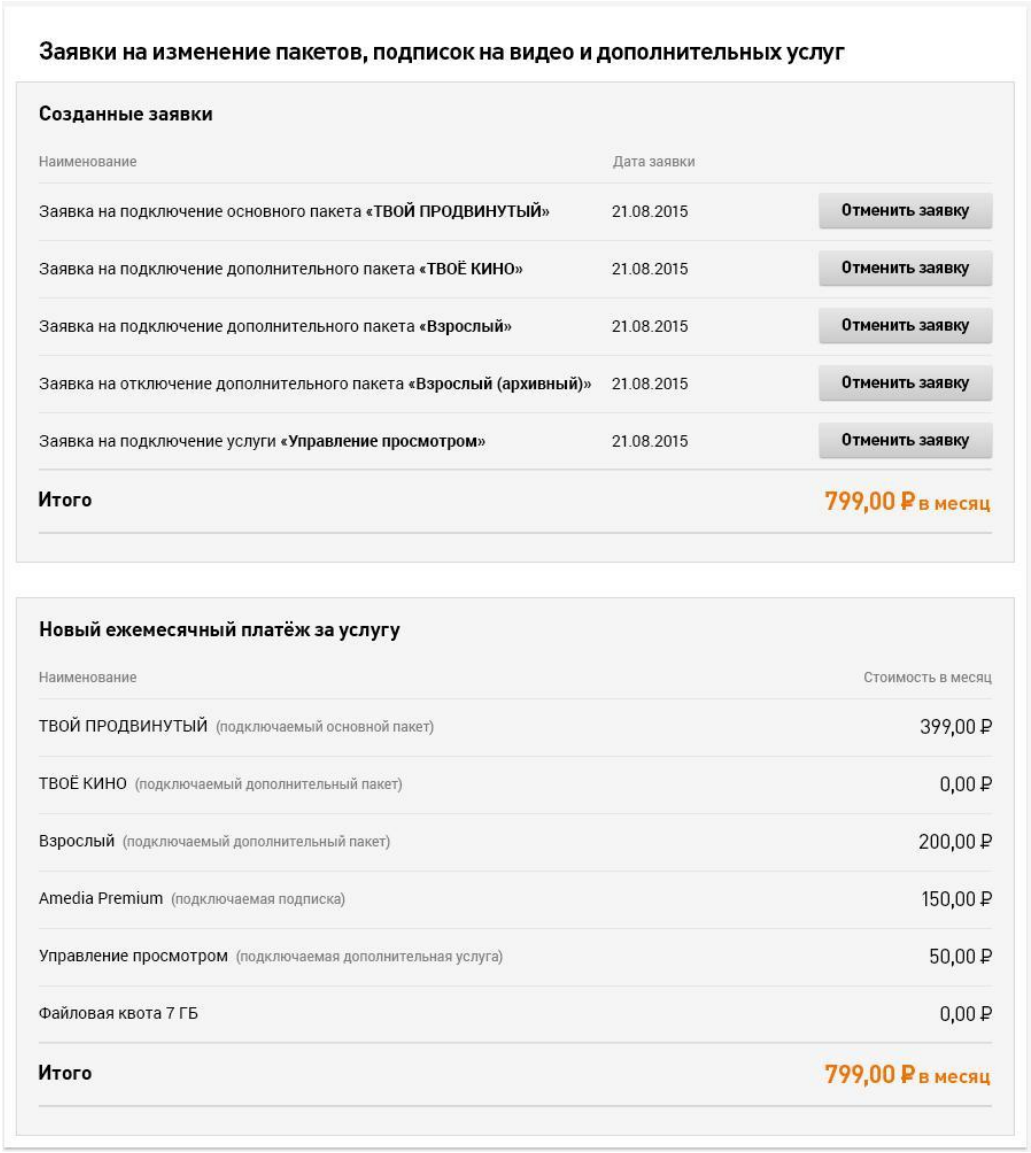


Рисунок 254. Пример отображения блока созданной заявки на странице услуги «Интерактивное ТВ»

4.33.3. История покупок и подписок на Zabava.ru

Для просмотра истории покупок и подписок необходимо перейти по ссылке «История покупок и подписок» в блоке «Общая информация» на карточке услуги «Интерактивное ТВ».

Открывается страница, на которой необходимо:

- Выбрать авторизованный ЛС.
- Указать период, выбрав нужную дату из выпадающих календарей, либо с помощью «быстрого выбора» - указать установленный период: за сегодня, за вчера, за текущую неделю, за текущий месяц, за прошлый месяц.

Далее необходимо нажать на кнопку «Обновить». Отображается страница с результатами наложенных фильтров, содержащая информацию:

- Название;
- Лицевой счет;

- Дата и время покупки (МСК);
- Срок действия;
- Тип покупки или подписки;
- Сумма;
- Итого за период.

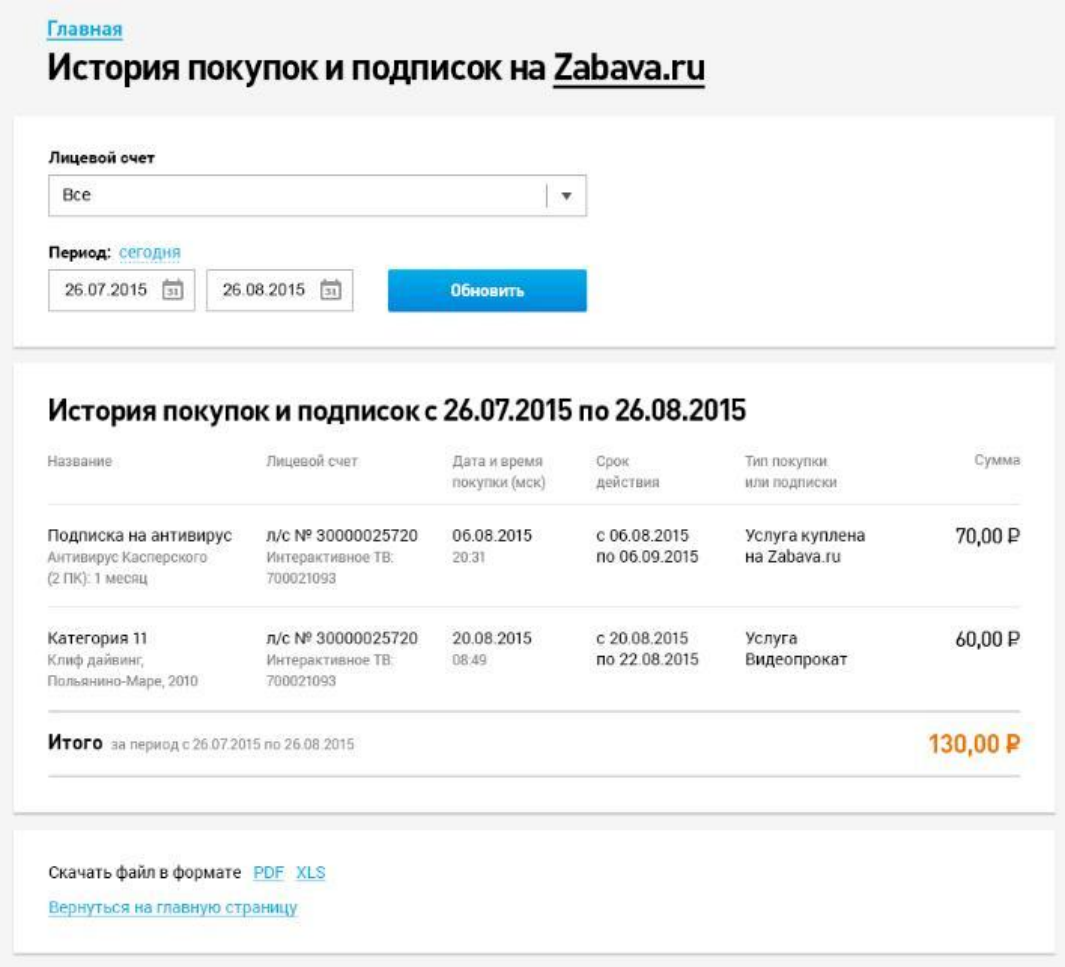


Рисунок 255. Пример отображения страницы «История покупок и подписок на Zabava.ru»

Доступна возможность скачать данные на компьютер с помощью перехода по соответствующим ссылкам на странице (иконки для скачивания таблицы в форматах PDF и XLS). Файл в соответствии с выбранным форматом скачивается средствами браузера.

Если операции не найдены, то ЕЛК отображает сообщение: *«За указанный период данные не найдены».*

4.34. Функционал для абонентов Универсальной Услуги Связи «Wi-Fi»

4.34.1. Присоединение универсальной услуги связи Wi-Fi

Сервис доступен абонентам всех макрорегионов.

4.35.1.1 Подключение универсальной услуги связи (Wi-Fi), когда у пользователя есть УЗ в ЕЛК

После авторизации в Едином личном кабинете, если переход был осуществлен из сети универсальной услуги связи Wi-Fi (определяется по маске ip-адреса), открывается страница подключения универсальной услуги связи (Wi-Fi).

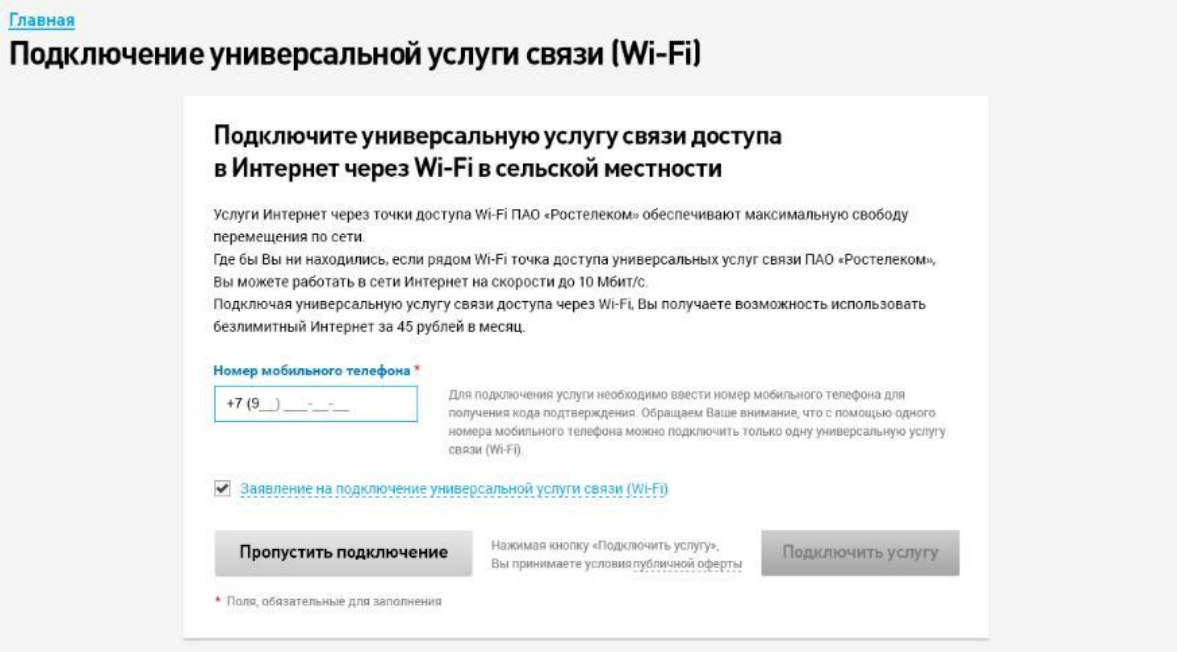


Рисунок 256. Пример отображения страницы подключения УУС

Перейдя по ссылке «Заявление на подключение универсальной услуги связи (Wi-Fi)», откроется модальное окно:

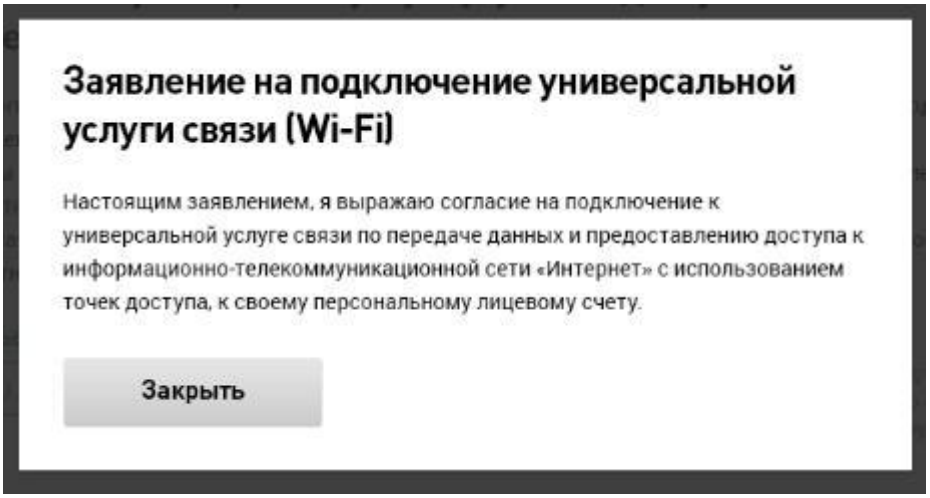


Рисунок 257. Пример отображения заявления на подключение универсальной услуги связи

Необходимо ввести корректный номер телефона, выбрать пункт «Заявление на подключение универсальной услуги связи (Wi-Fi)», и нажать на кнопку «Подключить услугу».

Нажимая на кнопку «Подключить услугу», пользователь принимает условия публичной оферты. При нажатии на слова «публичной оферты» оформленные ссылкой, открывается модальное окно с текстом оферты.

Далее, на указанный номер телефона отправляется sms-сообщение с кодом подтверждения и открывается страница для ввода SMS-кода. Необходимо ввести код подтверждения в соответствующее поле.

Рисунок 258. Пример отображения страницы с полем для ввода SMS-кода

Если код подтверждения введен неверно, то отобразится сообщение с текстом *«Код подтверждения введён неверно. Повторите попытку ввода. У вас осталось <кол-во попыток> попытки/попытка».*

После 3 неуспешных попыток ввода кода, отобразится сообщение с текстом *«Код подтверждения введён неверно. Вы 3 раза неверно ввели код подтверждения. Подключение универсальной услуги связи <номер телефона> заблокировано на 6 часов».*

Если код подтверждения введен верно, открывается страница с результатом подключения услуги.

4.35.1.2 Подключение универсальной услуги связи (Wi-Fi), когда у пользователя нет УЗ в ЕЛК

Пользователю необходимо пройти процедуру регистрации в ЕЛК, сценарий приведен в п. 4.3.1-4.3.2.

Далее, после успешной проверки кода подтверждения, открывается страница с предложением подключить универсальную услугу связи.

Рисунок 259. Пример отображения страницы предложения подключения УУС при регистрации в ЕЛК

Также у пользователя есть возможность завершить регистрацию без подключения услуги. Для завершения регистрации необходимо нажать на кнопку «Пропустить подключение», при нажатии на которую завершается регистрация в ЕЛК без подключения услуги, и открывается главная страница ЕЛК.

При нажатии кнопки «Подключить услугу» пользователь принимает условия публичной оферты. При нажатии на слова «публичной оферты» оформленные ссылкой, открывается модальное окно с текстом оферты.

Далее, открывается страница с результатом регистрации и подключения универсальной услуги связи.

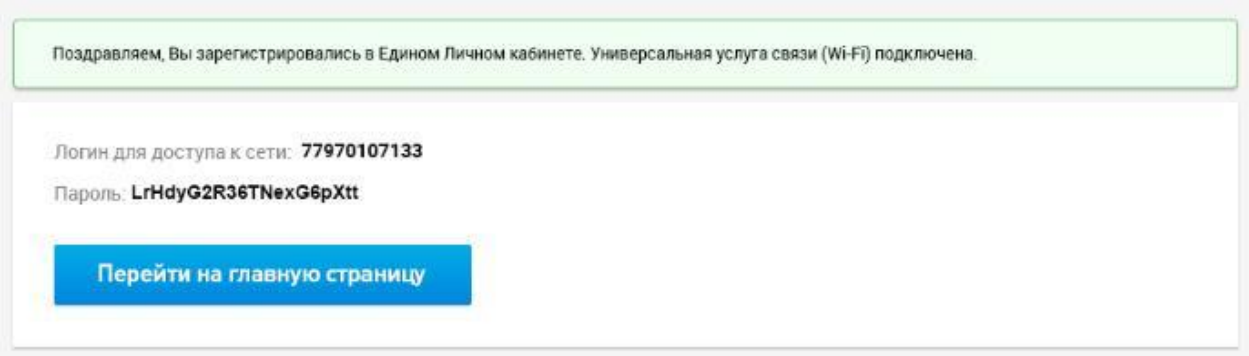


Рисунок 260. Пример отображения страницы результата регистрации пользователя в ЕЛК и подключения УУС

При нажатии на кнопку «Перейти на главную страницу» открывается главная страница ЕЛК.

4.34.2. Просмотр информации об услуге

Основная информация по услуге (номер абонента и номер лицевого счета, текущий баланс, текущий тарифный план и др.) содержится на Главной странице ЕЛК. Для просмотра более подробной информации по услуге необходимо перейти на страницу «Карточка услуги». Переход на нее возможен:

– с Главной страницы ЕЛК при нажатии на кнопку «Подробнее об услуге» в блоке соответствующей услуги:

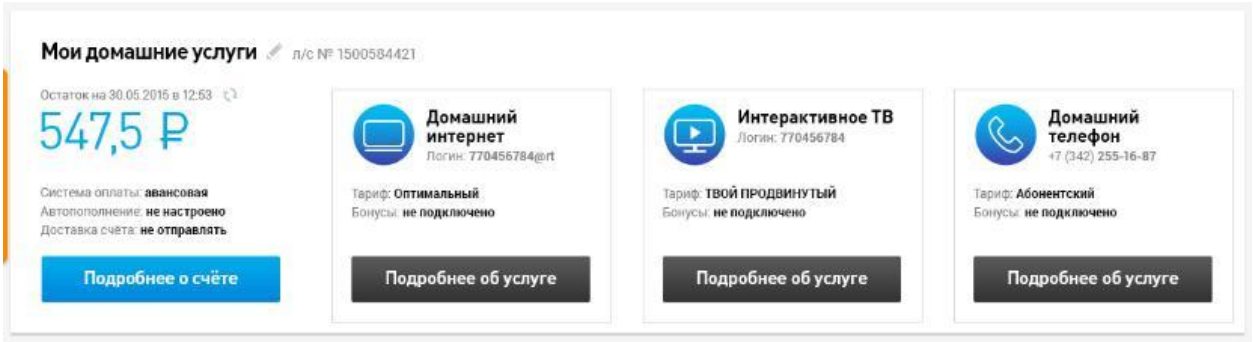


Рисунок 261. Пример перехода к карточке услуги с Главной страницы

– со страницы ЛС в блоке «Общая информация» при переходе по ссылке соответствующей услуги:

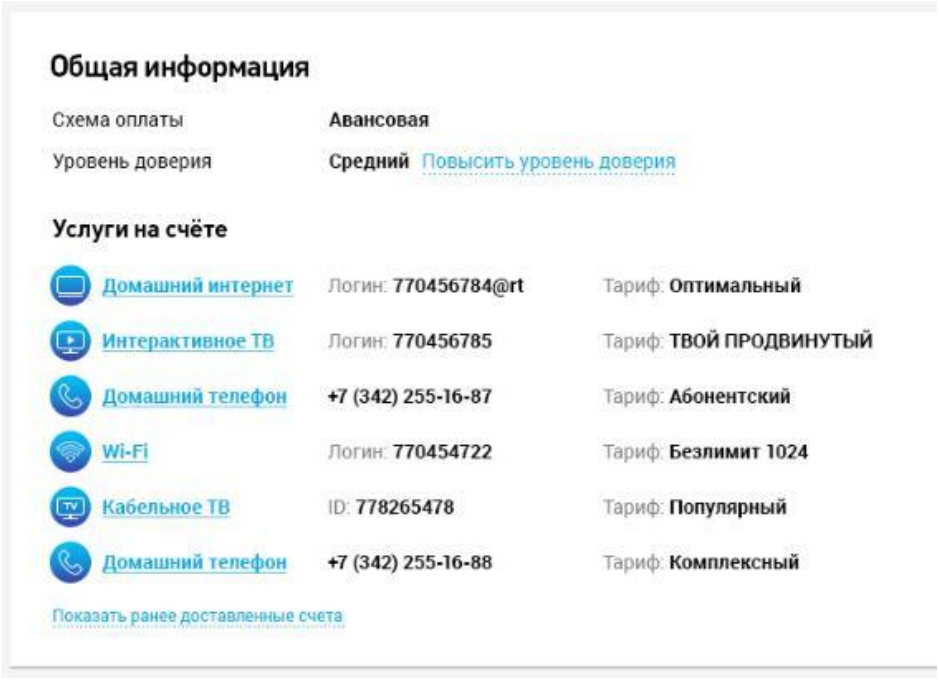


Рисунок 262.Пример перехода к карточке услуги со страницы ЛС

Если ЛС не авторизован, у абонента нет возможности перейти на «Карточку услуги». Для авторизации ЛС необходимо пройти процедуру, приведенную в п.4.8.

Для услуги, принадлежащей физическому лицу, на странице информации по абоненту универсальной услуги связи Wi-Fi содержатся блоки:

- «Общая информация». Блок содержит информацию о статусе услуги и логине услуги. Для пароля доступа услуги отображается ссылка «Показать пароль доступа», при нажатии которой открывается модальное окно с логином и паролем для пользования и ссылка «Изменить пароль доступа», при нажатии на которую выполняется переход к процедуре смены пароля доступа услуги. Доступна ссылка «Написать в службу поддержку», при нажатии на которую открывается страница обратной связи.

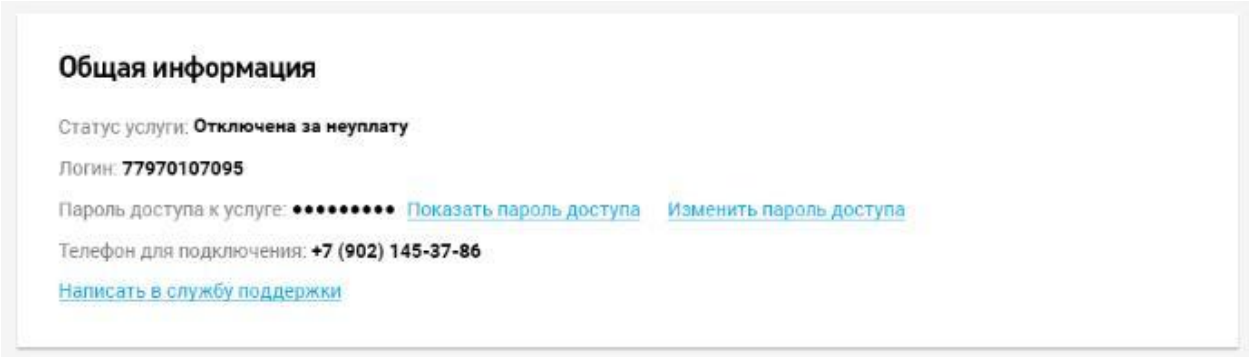


Рисунок 263. Пример отображения блока с общей информацией

- Блок с информацией о тарифном плане. Содержит информацию об установленном тарифном плане абонента, об описании тарифа и о размере ежемесячной абонентской платы. Доступна ссылка «Подробнее о тарифном плане», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Портала с подробной информацией о

подключенном тарифном плане. Также доступна кнопка «Сменить тарифный план», при нажатии на которую выполняется переход к мастеру смены ТП.

Рисунок 264. Пример отображения блока с информацией о тарифном плане

4.34.3. Изменение пароля доступа к услуге

Для того чтобы сменить пароль доступа в интернет у абонента услуги Универсальной Услуги Связи «Wi-Fi» необходимо перейти на страницу услуги, нажав на кнопку «Подробнее об услуге» на Главной странице ЕЛК в блоке соответствующей услуги. Далее в блоке общей информации необходимо перейти по ссылке «Изменить пароль доступа».

На открывшейся странице необходимо указать текущий пароль, новый пароль и подтверждение нового пароля, после чего нажать на кнопку «Готово». Появится сообщение об успешной смене пароля.

Производятся проверки на минимальную и максимальную длину, допустимые символы, отличие от текущего пароля, надежность. Во всплывающем окне отображаются соответствующие подсказки для пользователя.

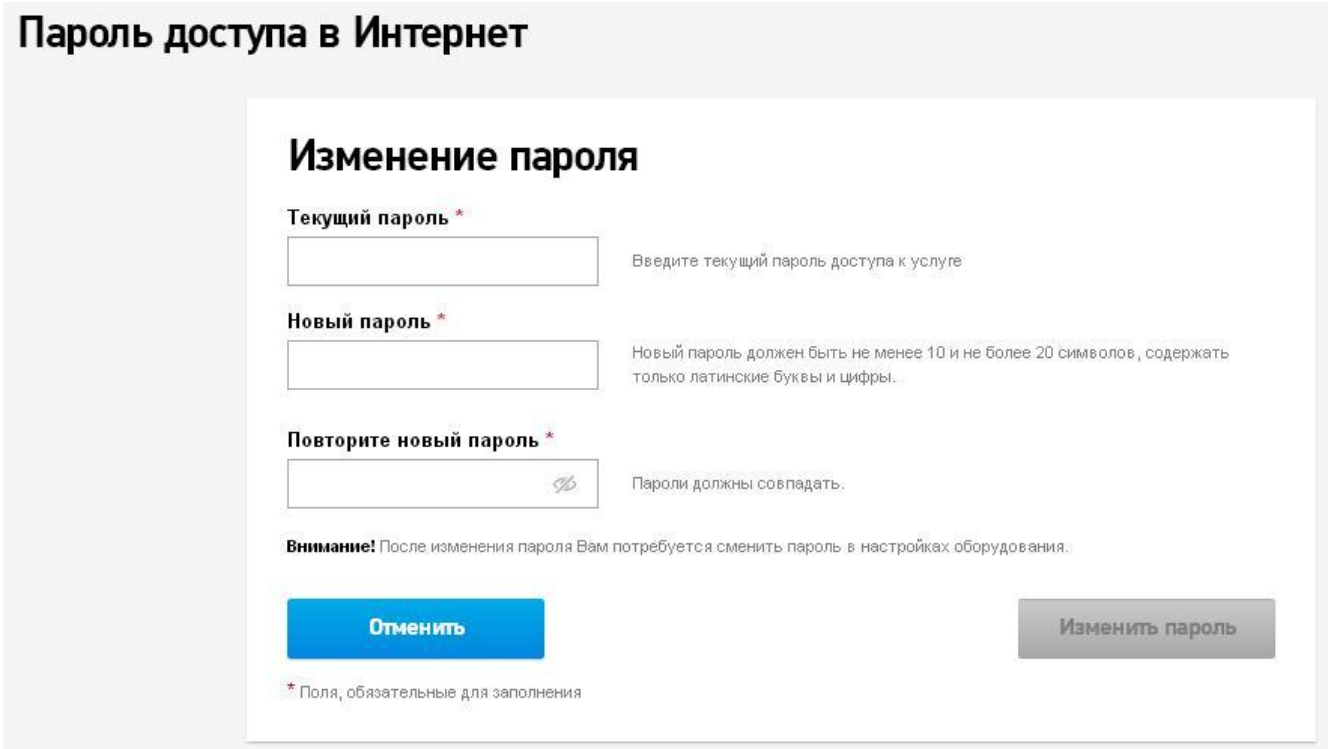


Рисунок 265. Пример отображения страницы изменения пароля доступа к УУС

4.35. Функционал для абонентов услуги «Wi-Fi» (МРФ «Урал»)

Данная услуга доступна только для абонентов макрорегиона «Урал».

4.35.1. Просмотр информации об услуге

Основная информация по услуге (номер абонента и номер лицевого счета, текущий баланс, текущий тарифный план и др.) содержится на Главной странице ЕЛК. Для просмотра более подробной информации по услуге необходимо перейти на страницу «Карточка услуги». Переход на нее возможен:

– с Главной страницы ЕЛК при нажатии на кнопку «Подробнее об услуге» в блоке соответствующей услуги:

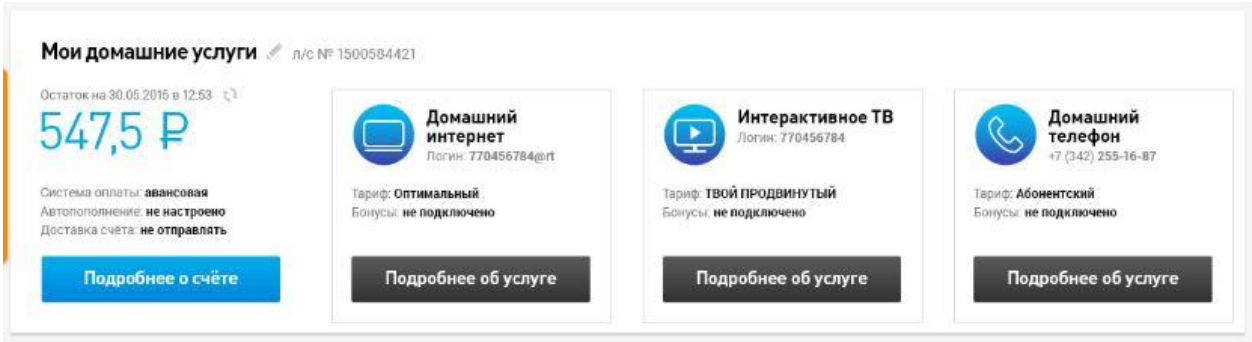


Рисунок 266. Пример перехода к карточке услуги с Главной страницы

– со страницы ЛС в блоке «Общая информация» при переходе по ссылке соответствующей услуги:

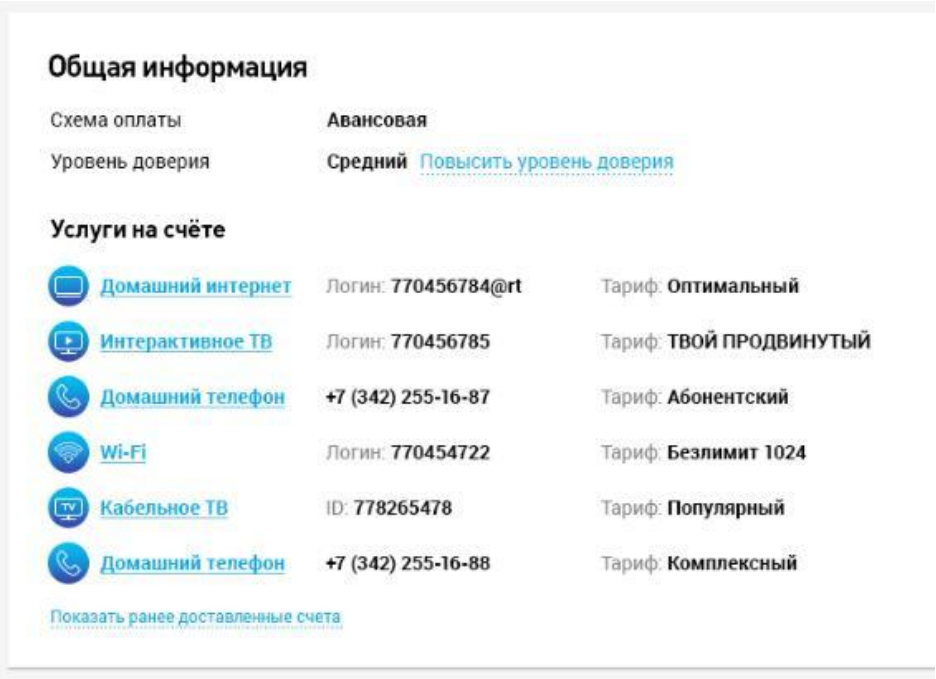


Рисунок 267.Пример перехода к карточке услуги со страницы ЛС

Если ЛС не авторизован, у абонента нет возможности перейти на «Карточку услуги». Для авторизации ЛС необходимо пройти процедуру, приведенную в п.4.8.

Для услуги, принадлежащей физическому лицу, на странице информации по абоненту Wi-Fi содержатся блоки:

- «Общая информация». Блок содержит информацию о статусе услуги, логине услуги. Для пароля доступа услуги отображается ссылка «Изменить пароль доступа», при нажатии на которую выполняется переход к процедуре смены пароля доступа услуги. Для абонентов МРФ «Урал» доступна ссылка «Просмотреть статистику», при нажатии на которую выполняется переход к странице со статистикой операций по услуге.

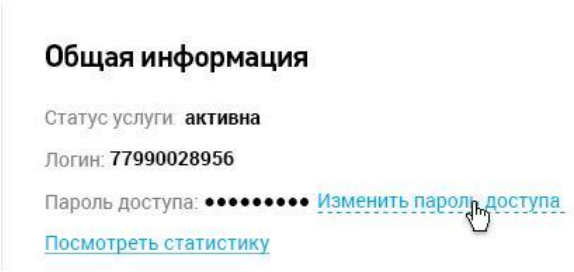


Рисунок 268. Пример отображения блока с общей информацией

- Блок с информацией о тарифном плане. Содержит информацию об установленном тарифном плане абонента, об описании тарифа и о размере ежемесячной абонентской платы. Доступна ссылка «Подробнее о тарифном плане», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Портала rt.ru с подробной информацией о подключенном тарифном плане. Также доступна кнопка «Сменить тарифный план», при нажатии на которую выполняется переход к мастеру смены ТП.

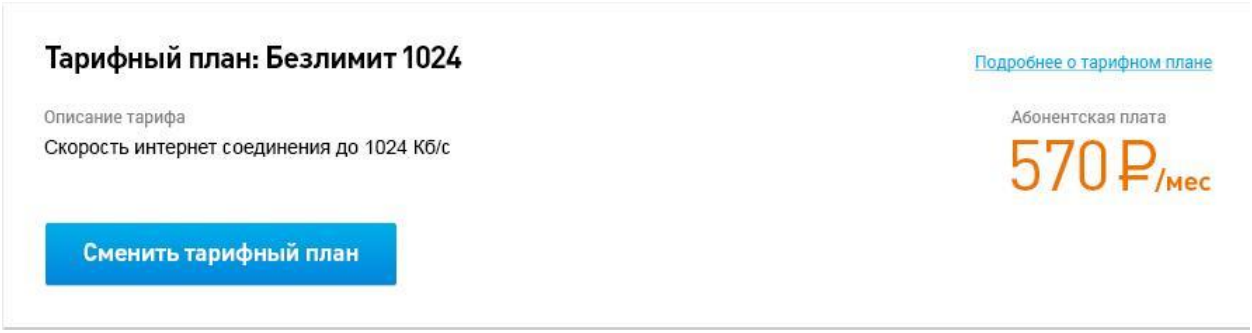


Рисунок 269. Пример отображения блока с информацией о тарифном плане

4.35.2. Изменение пароля доступа к услуге

Для того чтобы сменить пароль доступа в интернет у абонента услуги «Wi-Fi» и необходимо перейти на страницу услуги, нажав на кнопку «Подробнее об услуге» на Главной странице ЕЛК в блоке соответствующей услуги. Далее в блоке общей информации необходимо перейти по ссылке «Изменить пароль доступа».

На открывшейся странице необходимо указать текущий пароль, новый пароль и подтверждение нового пароля, после чего нажать на кнопку «Готово». Появится сообщение об успешной смене пароля.

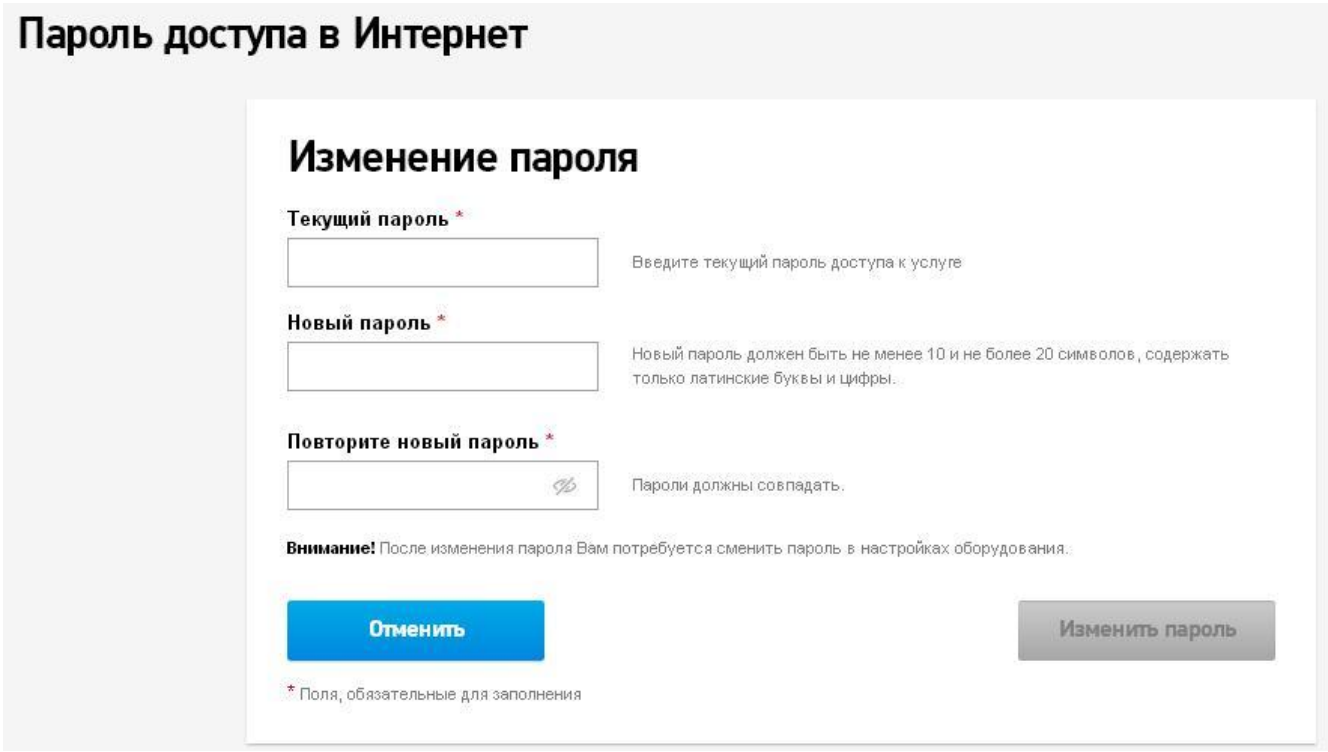


Рисунок 270. Пример отображения модального окна для смены пароля доступа к услуге «Wi-Fi»

5. Работа с системой для юридических лиц

5.1 Вход в систему

Для входа в Единый личный кабинет необходимо в веб-браузере открыть приложение по ссылке https://lk-new.rt.ru/.

5.2 Регистрация

Сценарий регистрации приведен в п. 4.3.1-4.3.2 данного Руководства пользователя.

Для юридических лиц регистрацию необходимо завершить на третьем шаге без привязки лицевого счета, как указано в п. 4.3.3 (привязка лицевых счетов юридических лиц производится сотрудниками компании).

5.3 Авторизация

Авторизоваться в ЕЛК можно либо введя логин/электронную почту/номер мобильного телефона и пароль на странице авторизации, либо через аккаунты социальных сетей.

Логин используется для входа в учетную запись, которая зарегистрирована в предыдущей версии Единого личного кабинета (lk.rt.ru).

Адрес электронной почты или номер мобильного телефона используется для входа в учетную запись, которая зарегистрирована в текущей версии Единого личного кабинета (lk-new.rt.ru).

Сценарий авторизации приведен в п.4.4.

5.4 Главная страница

5.4.1 Заголовочная часть

Описание отображения заголовочной части Главной страницы Единого личного кабинета приведено в п.4.6.1.

5.4.2 Центральная часть

Главная страница открывается автоматически при входе в Единый личный кабинет под учетной записью и представляет собой набор блоков.

В центральной части расположены основные блоки: «Мои лицевые счета» и «Оплата».

5.4.2.1 Блок с лицевыми счетами

5.4.2.2 При отсутствии лицевых счетов

Описание отображения блока с лицевыми счетами при отсутствии привязанных лицевых счетов приведено в п. 4.6.2.1.1.

5.4.2.3 При наличии привязанных лицевых счетов

В случае если к учетной записи присоединен один или несколько ЛС, в разделе отображаются:

- Строка поиска.

Строка поиска отображается в случае, если на учетной записи 10 и более ЛС. Обеспечивает поиск ЛС по номеру ЛС или псевдониму ЛС. Строка поиска содержит фильтры: для осуществления поиска по всем ЛС («Все счета»), по ЛС с положительным балансом, по ЛС с отрицательным балансом и по ЛС, у которых баланс не определен («Недоступно»).

При вводе значения в строку поиска перечень ЛС, удовлетворяющих условию, отображается в раскрывающемся списке. При выходе из строки поиска на странице отображаются только результаты поиска (остальные значения отфильтровываются). При удалении введенного значения из строки поиска на главной странице отображается полный список привязанных ЛС.

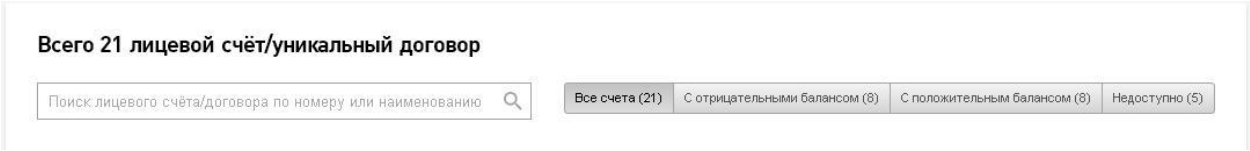


Рисунок 271. Пример пустой страницы поиска

- Блоки лицевых счетов и услуг

Содержание блока зависит от настроенного режима отображения – эконом-режим и обычный режим.

В обычном режиме (при отключенном эконом-режиме) в блоке лицевого счета и услуг отображаются:

- Номер ЛС (для лицевых счетов макрорегиональных филиалов, перешедших на единую систему идентификации лицевых счетов, отображается новый номер лицевого счета, при наведении курсором во всплывающей подсказке отображается старый номер лицевого счета);
- Псевдоним ЛС. В случае если Пользователь не присвоил псевдоним ЛС, то отображается только номер ЛС;
- Иконка для редактирования псевдонима;
- Остаток на <*дата*> в <*время*>», где дата и время – дата и время получения данных по балансу и иконка для обновления данных по балансу;
- Баланс ЛС - положительное значение баланса отображается синим шрифтом, отрицательное значение баланса – оранжевым шрифтом;
- Информация о системе оплаты, где значение может быть – авансовая, кредитная;
- Информация о способе доставки счета. В случае если настроено 2 способа доставки, то отображаются все варианты;
- Кнопка «Подробнее о счёте».
- Иконка/иконки, соответствующая типу услуги, находящейся на этом лицевом счете;
- Тип/псевдоним услуги;
- Информация о логине;
- Информация об основной характеристике услуги. Для услуг «Интернет», «Стационарный телефон», «Облачная АТС» - информация о тарифе.
- Кнопка «Подробнее об услуге», при нажатии на которую выполняется переход на карточку услуги (доступна для всех МРФ, кроме абонентов МРФ «Москва»).

На Главной странице в блоке услуг оборудование не отображается. В случае если на ЛС учитывается только оборудование (услуги связи отсутствуют), то блок услуг отображается пустым.

В случае если к учетной записи привязано более 10 ЛС, на Главной странице отображаются 10 ЛС, под блоком ЛС отображается блок, содержащий текст «Отображено <отображаемое количество> лицевых счетов» из <общее количество>» и ссылку «Нажмите, чтобы загрузить следующие <оставшееся количество> лицевых счетов», при нажатии на которую на Главной странице отображаются дополнительно следующие ЛС.

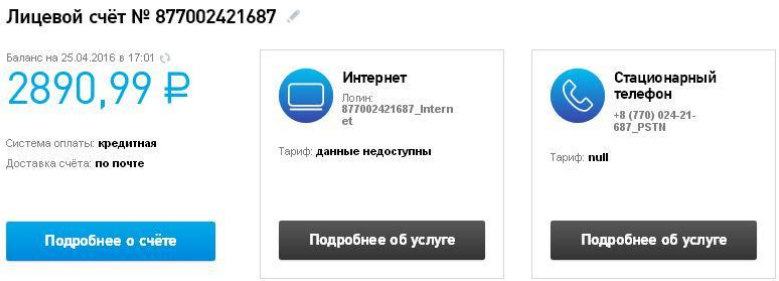


Рисунок 272.Пример отображения блока авторизованного ЛС с услугами в обычном режиме

- Блок заказа новой услуги / привязки лицевых счетов.

В блоке отображаются:

- Текст: «Оформите заявку на подключение новой услуги от ПАО «Ростелеком». Домашний Интернет, телефон или пакетное предложение могут стать Вашими прямо сейчас» - текст располагается над кнопкой «Заказать новую услугу»;

– Кнопка «Заказать новую услугу» - при нажатии на кнопку выполняется переход к мастеру создания заявки на подключение услуги;
– Текст «Не видите некоторых своих услуг? Хотите оплатить услуги своих родных и близких? Привяжите лицевой счёт, на котором они находятся, к Единому личному кабинету» - текст располагается над кнопкой «Привязать лицевой счет»;
– Кнопка «Привязать лицевой счёт» - при нажатии на кнопку выполняется переход к мастеру присоединения ЛС.

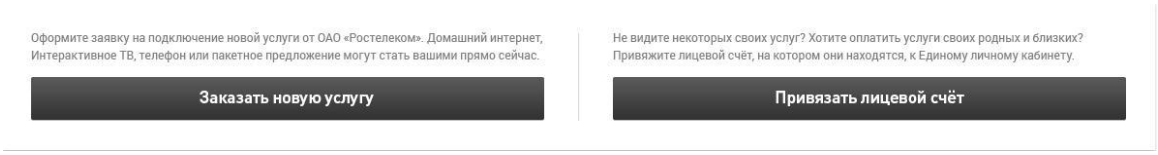


Рисунок 273. Пример отображения блока заказа новой услуги / привязки ЛС

При настроенном эконом-режиме в блоке лицевого счета и услуг отображаются:

– Номер ЛС;
– Псевдоним ЛС – в случае если Пользователь не присвоил псевдоним ЛС, то отображается только номер ЛС (сценарий присвоения псевдонима приведен в п.4.9);
– Иконка для редактирования псевдонима;
– Текст «Лицевой счёт отображён в кратком виде»;
– Ссылка «Нажмите, чтобы отобразить список услуг этого лицевого счёта». При нажатии на ссылку в блоке отображаются услуги данного ЛС;
– Кнопка «Подробнее о счете». При нажатии на кнопку открывается страница ЛС.

Рисунок 274. Пример отображения блока ЛС и услуг в эконом-режиме

5.4.2.4 Блок «Оплата»

В блоке «Оплата» отображаются разделы с доступными для МРФ способами оплаты.

Для каждого способа оплаты указаны: метка – иконка (соответствующая способу оплаты), наименование способа оплаты, время зачисления, кнопка «Оплатить».

Возможные отображаемые способы оплаты:

- Обещанный платеж. Сервис «Обещанный платеж» доступен абонентам МРФ «Волга», «Юг».

Рисунок 275. Пример отображения блока «Оплата» для юридических лиц (МРФ «Волга», «Юг»).

5.4.3 Заключительная часть

Заключительная часть состоит из 3 блоков.

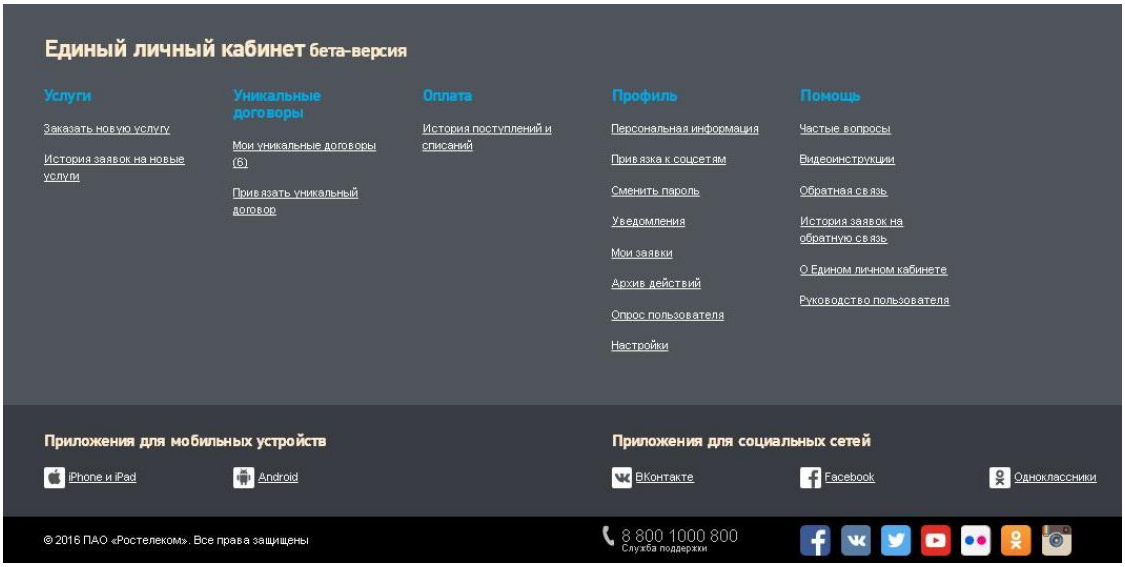


Рисунок 276.Главная страница. Пример отображения заключительной части

5.4.3.1 Быстрое меню

1. Пункт меню «Услуги» содержит:
   - ссылка «Заказать новую услугу», при нажатии на которую выполняется переход к странице заказа услуги;
   - ссылка «История заявок», при нажатии на которую выполняется переход к странице с историей заявок (с выбором заявок на подключение услуг);
2. Пункт меню «Лицевые счета»[9] содержит:
   - ссылки с названиями ЛС, присоединенных к учетной записи. По ссылкам осуществляются переходы к страницам соответствующих ЛС. В случае если к учетной записи присоединено более 3 ЛС, то первой отображается ссылка «Список лицевых счетов (<количество ЛС>)», при нажатии на которую выполняется переход к Главной

[9] «Уникальные договоры» для МРФ «Юг»

странице к первому ЛС, а далее отображаются ссылки для перехода к конкретным присоединенным ЛС;

- ссылка «Привязать лицевой счёт», при нажатии на которую выполняется переход к странице привязки ЛС;

3. Пункт меню «Оплата»:
   - ссылка «История платежей и начислений», при нажатии на которую выполняется переход к странице с информацией о поступлениях и списаниях по ЛС. Ссылка отображается в случае, если к учетной записи Пользователя присоединены один или несколько ЛС;
   - ссылка «История обещанных платежей», при нажатии на которую выполняется переход к странице с информацией об обещанных платежах. Ссылка отображается в случае, если к учетной записи Пользователя присоединены один или несколько ЛС (для МРФ «Волга», «Юг»);
4. Пункт меню «Профиль»:
   - ссылка «Персональная информация», при нажатии на которую выполняется переход к профилю Пользователя;
   - ссылка «Привязка к соцсетям», при нажатии на которую выполняется переход к странице с привязками аккаунтов систем авторизации к ЕЛК;
   - ссылка «Сменить пароль», при нажатии на которую выполняется переход к странице для изменения пароля ЕЛК;
   - ссылка «Уведомления», при нажатии на которую выполняется переход к странице с полным перечнем уведомлений ЕЛК;
   - ссылка «Мои заявки», при нажатии на которую выполняется переход к странице для просмотра истории всех заявок, созданных Пользователем в ЕЛК;
   - ссылка «Архив действий», при нажатии на которую выполняется переход к странице для просмотра архива действий Пользователя в ЕЛК;
   - ссылка «Опрос пользователя», при нажатии на которую выполняется переход к анкете «Оцените удобство Единого личного кабинета»;
   - ссылка «Настройки», при нажатии на которую выполняется переход к странице с настройками отображения списка услуг.
5. Пункт меню «Помощь»:
   - ссылка «Частые вопросы», при нажатии на которую выполняется переход к странице ЕЛК с перечнем часто задаваемых вопросов;
   - ссылка «Обратная связь», при нажатии на которую выполняется переход к странице ЕЛК с формой обратной связи;
   - ссылка «История заявок на обратную связь», при нажатии на которую выполняется переход к странице просмотра истории заявок;
   - ссылка «История обращений в техподдержку», при нажатии на которую выполняется переход к странице просмотра обращений (заявки на обратную связь, в техподдержку);
   - ссылка «О Едином личном кабинете», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующей странице;
   - ссылка «Руководство пользователя», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующей странице.

Рисунок 277. Заключительная часть. Пример отображения быстрого меню

5.4.3.2 Приложения

1. Приложения для мобильных устройств:
   - ссылка «iPhone и iPad», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующему приложению в iTunes App Store;
   - ссылка «Android», при нажатии на которую выполняется переход к соответствующему приложению в Play Market;
2. Приложения для социальных сетей:
   - ссылка «Facebook», при нажатии на которую выполняется переход к приложению «Ростелеком» в социальной сети «Facebook» (facebook.com) (https://apps.facebook.com/719962588098860/);
   - ссылка «ВКонтакте», при нажатии на которую выполняется переход к приложению «Ростелеком» в социальной сети «ВКонтакте» (vk.com) (http://vk.com/app4696322_246480347);
   - ссылка «Одноклассники», при нажатии на которую выполняется переход к приложению «Ростелеком» в социальной сети «Одноклассники» (ok.ru) (http://ok.ru/dk?st.cmd=anonymMain&st.redirect=%2Fgame%2F1118980864).

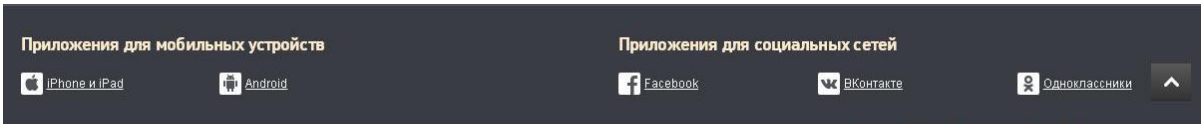


Рисунок 278. Заключительная часть. Пример отображения приложений

5.4.3.3 Нижняя часть

1. Знак авторского права;
2. Номер службы техподдержки;
3. Иконки для перехода на сайты:
   - Официальная страница «Ростелекома» на Facebook (https://www.facebook.com/Rostelecom.Official);
   - Официальная страница «Ростелекома» в Вконтакте (http://vk.com/rostelecom);
   - Официальный новостной твиттер Ростелекома (https://twitter.com/Rostelecom_News);
   - Официальная страница «Ростелекома» на youtube (http://www.youtube.com/user/rostelec);

- Официальная страница «Ростелекома» на Flickr (https://www.flickr.com/photos/rostelecom_photostream/);
- Официальная страница «Ростелекома» в Одноклассниках (http://ok.ru/rostelecom.official);
- Официальная страница «Ростелекома» в Instagram (https://instagram.com/rostelecom_news/).

Рисунок 279.Заключительная часть. Пример отображения нижней части

5.5 Профиль пользователя

Сценарии редактирования профиля, смены пароля от учетной записи ЕЛК и удаления учетной записи приведены в пунктах 4.10.1, 4.10.2 и 4.10.3.

5.6 Восстановление доступа

Сервис восстановления пароля активируется при нажатии ссылки «Восстановить пароль» на странице авторизации Единого личного кабинета.

Сценарий восстановления пароля приведен в п.4.5.

5.7. Просмотр информации по лицевому счету

Основная информация по лицевому счету (номер лицевого счета, остаток, система оплаты, доставка счета, список услуг с логинами) содержится на Главной странице Единого личного кабинета. Для просмотра более подробной информации по ЛС необходимо нажать на кнопку «Подробнее о счёте» в блоке общей информации конкретного лицевого счета.

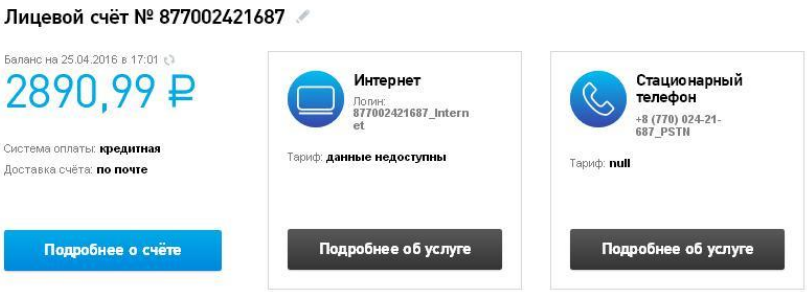


Рисунок 280. Пример перехода к странице лицевого счета с Главной страницы

На открывшейся странице информации по лицевому счету представлены следующие блоки:

- «Движение средств по лицевому счёту» (при наличии субсчетов – «Движение средств по субсчету»). В блоке отображается информация о движении средств по лицевому счёту (субсчету) за период, балансе на начало периода, сумме списаний со счета (раскрывающийся блок, содержащий детализирующие сведения), сумме платежей на счет (раскрывающийся список, содержащий вид платежа/перевода), текущем балансе. При наличии субсчетов присутствует возможность фильтрации по субсчетам. Доступна ссылка «Подробная история платежей и начислений», при нажатии на которую выполняется переход к странице с историей платежей и начислений.

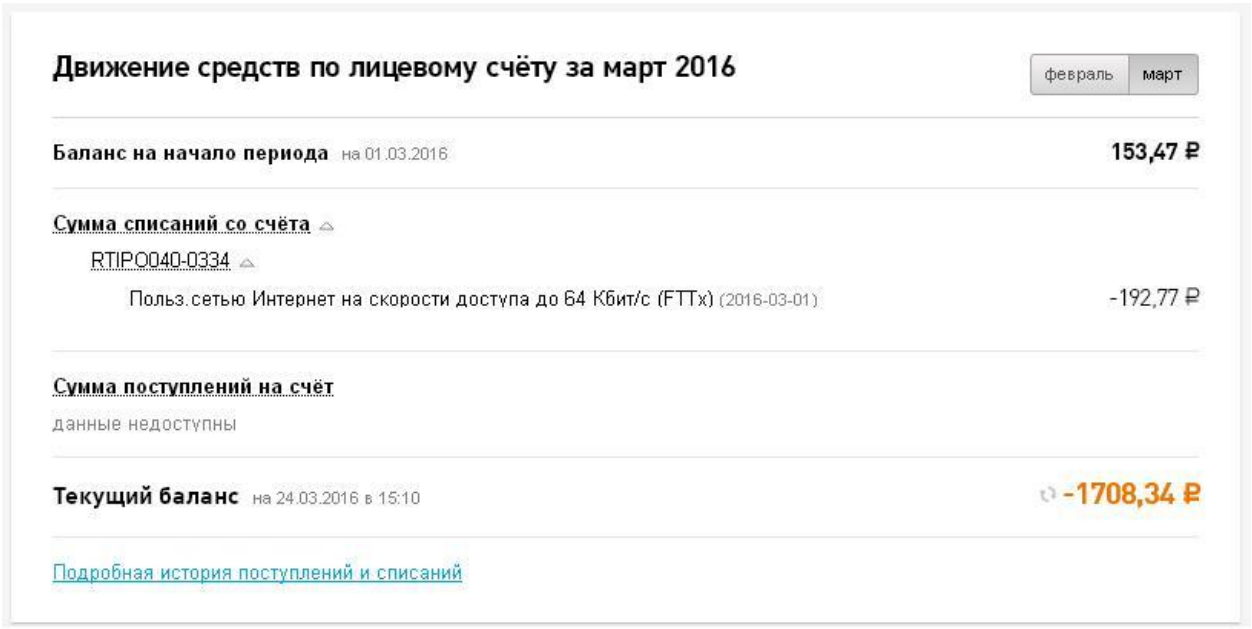


Рисунок 281. Пример отображения страницы ЛС (договора) без субсчетов – раздел «Движение средств по лицевому счёту» (в развернутом состоянии)

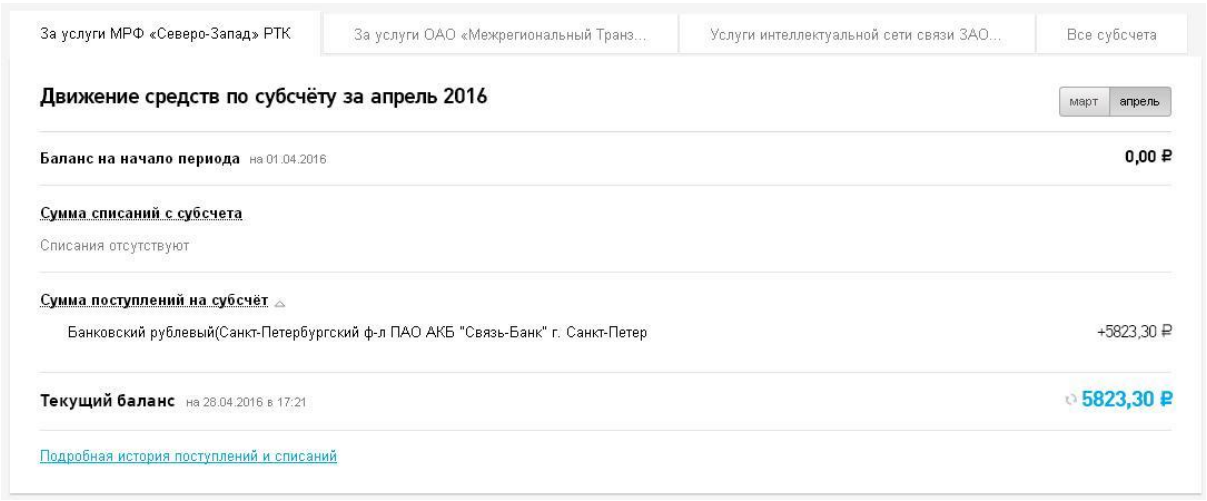


Рисунок 282. Пример отображения страницы ЛС (договора) с субсчетами – раздел «Движение средств по субсчету» (в свернутом состоянии)

- «Пополнение счёта» (доступен для абонентов МРФ «Юг», и «Волга»). Отображается справа на странице лицевого счета. В блоке отображается информация об обещанном платеже (ссылка «Активировать обещанный платеж» либо текст «Обещанный платеж: активирован»).
- «Общая информация». Блок содержит информацию о схеме оплаты (авансовая, кредитная), также в блоке содержится перечень услуг с указанием логинов и наименований тарифных планов. В случае если на ЛС более 5 услуг, то в блоке отображается 5 услуг и ссылка «Загрузить следующие 5 услуг».

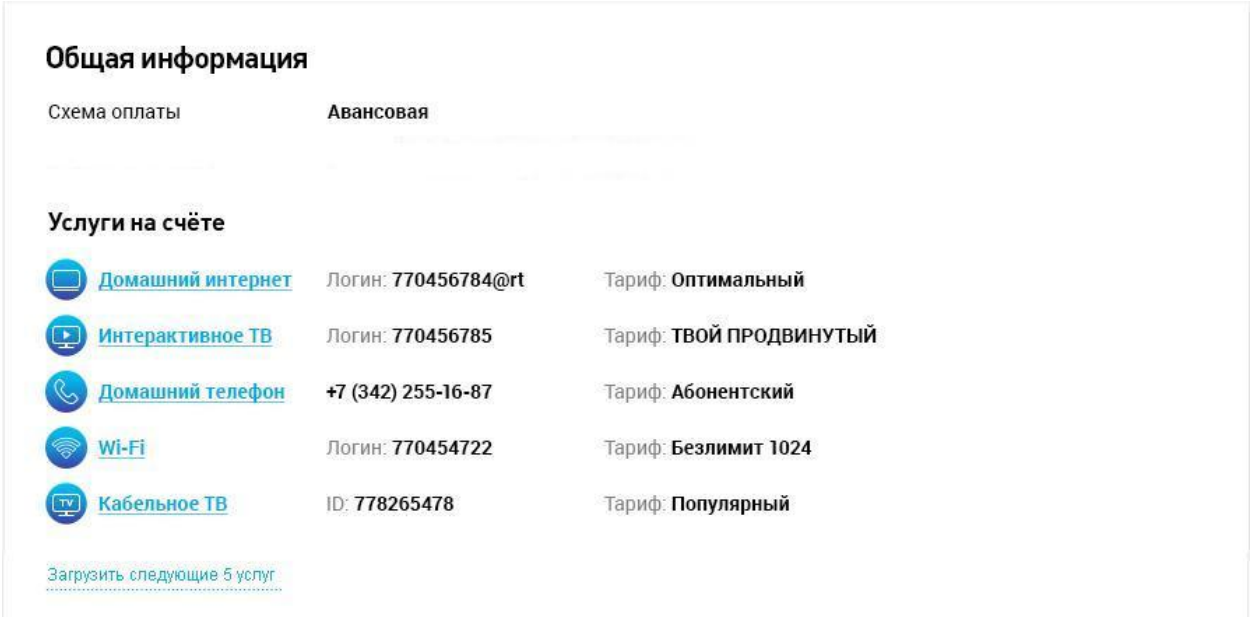


Рисунок 283. Пример отображения страницы ЛС (договора) – раздел «Общая информация»

- «Доставка документов». В блоке отображается информация о текущем варианте доставки счета и уведомлений. Доступна ссылка «Разовый заказ документов», при нажатии на которую выполняется переход к мастеру разового заказа документов (сценарий заказа документов приведен в п.). Также доступна ссылка «Подробнее о способах доставки документов», при нажатии на которую выполняется переход на страницу информации о способах доставки. Для МРФ «Урал» доступна ссылка «Список ранее заказанных документов», при переходе по которой открывается страница с возможностью просмотра ранее заказанных документов и повторного заказа документов.

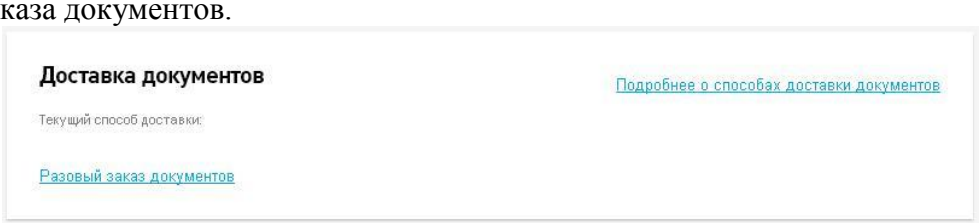


Рисунок 284. Пример отображения страницы ЛС (договора) – блок доставки документов для всех МРФ, кроме абонентов МРФ «Урал»

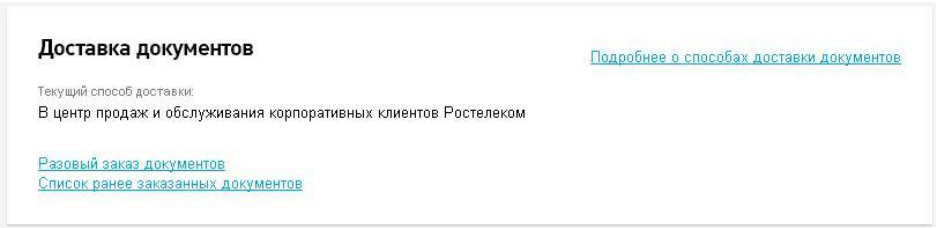


Рисунок 285. Пример отображения страница ЛС (договора) - блок доставки документов для МРФ «Урал»

5.8. Присвоение псевдонима

Сценарий присвоения псевдонима лицевому счету приведен в п.4.9.

5.9. Привязка к социальным сетям

Авторизоваться в Едином личном кабинете можно, используя аккаунты социальных сетей. Сценарий создания и удаления привязки к социальным сетям в Едином личном кабинете приведен в п.4.14.

5.10. Оформление заявки на подключение услуги «Облачная АТС»

Сценарий заказа услуги «Облачная АТС» приведен в п.4.11.6.

5.11. Оплата услуг

5.11.1. Активация обещанного платежа

Сервис доступен абонентам макрорегиона «Юг», и «Волга». Сценарий активации обещанного платежа приведен в п. 4.15.4.

5.12. Просмотр истории платежей и начислений

Для просмотра истории платежей и начислений денежных средств с лицевого счета необходимо нажать на ссылку «История платедей и начислений» в блоке «Оплата» быстрого нижнего меню (ссылка отображается только в случае, если к УЗ присоединен хотя бы один авторизованный ЛС), либо на странице ЛС/уникального договора в блоке «Движение средств по лицевому счету».

Сценарий просмотра истории платежей и начислений приведен в п. 4.16

5.13. Доставка документов

Сервис реализован для абонентов МРФ «Москва», «Волга» и «Центр».

Настройка доставки счетов осуществляется в блоке «Доставка документов» на странице ЛС/Уникального договора.

Блок «Доставка документов» отображается на странице ЛС/уникального договора только для ЛС, на которых присутствует хотя бы одна из перечисленных услуг: «Интернет», «Стационарный телефон», Wi-Fi.

В блоке отображается информация о текущем способе доставки счетов по всему лицевому счету:

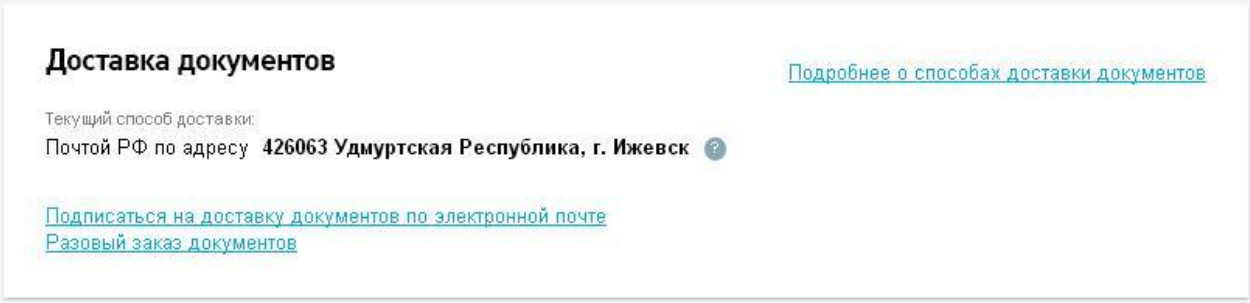


Рисунок 286. Пример отображения блока «Доставка счетов и уведомлений»

В данном блоке доступна ссылка «Подробнее о способах доставки документов», при переходе по которой открывается страница с подробной информацией о способах доставки:

Рисунок 287. Пример отображения страницы с информацией о способах доставки документов

Также, в блоке доступна ссылка «Подписаться на доставку документов по электронной почте», при переходе по которой открывается страница подписки на доставку документов по электронной почте. Далее, на этой странице необходимо ввести адрес электронной почты, на который будут присылаться PDF-файлы с документами и счетами, и нажать на кнопку «Отправить заявку».

Подписка и изменение адреса электронной почты доступно для клиентов МРФ «Москва», МРФ «Волга», «Центр».

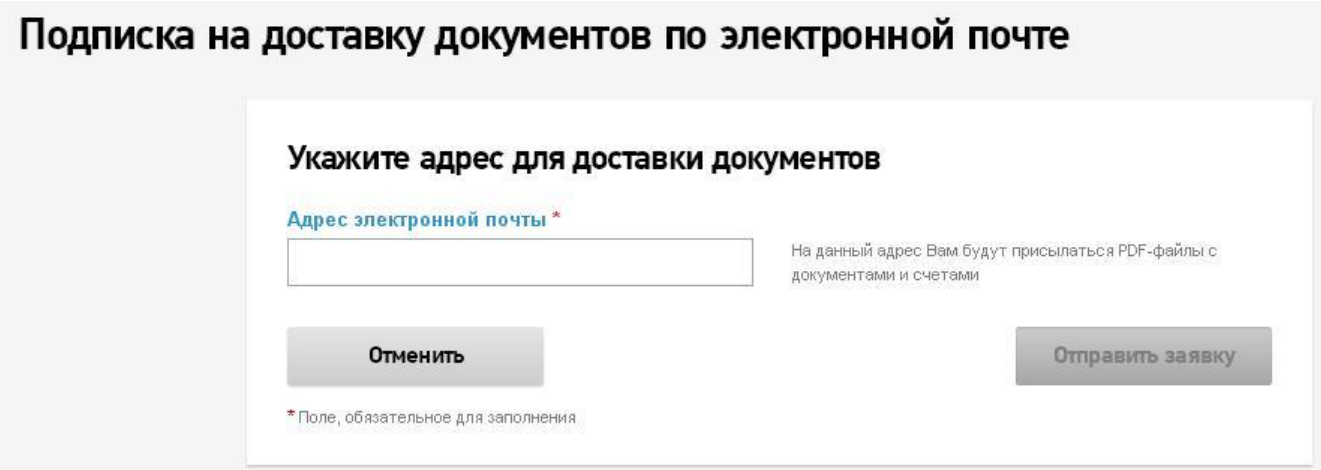


Рисунок 288. Пример отображения страницы подписки на доставку документов по электронной почте

Для абонентов МРФ «Урал» в блоке отображается ссылка «Список ранее доставленных документов», см.п 5.13.2.

Рисунок 289.Пример отображения блока «Доставка счетов и уведомлений» для МРФ «Урал»

5.13.1. Разовый заказ документов

Сервис доступен абонентам МРФ «Москва» и «Урал».

В блоке «Доставка документов» на странице лицевого счета доступен разовый заказ документов, для этого необходимо в данном блоке перейти по соответствующей ссылке.

На открывшейся странице необходимо выбрать:

- Тип документа: счет, счет-фактура, акт выполненных работ;
- Начало и окончание периода: выбрав нужный месяц и год из выпадающего списка.

Также необходимо ввести адрес электронной почты, на которую будет отправлен документ и нажать на кнопку «Заказать».

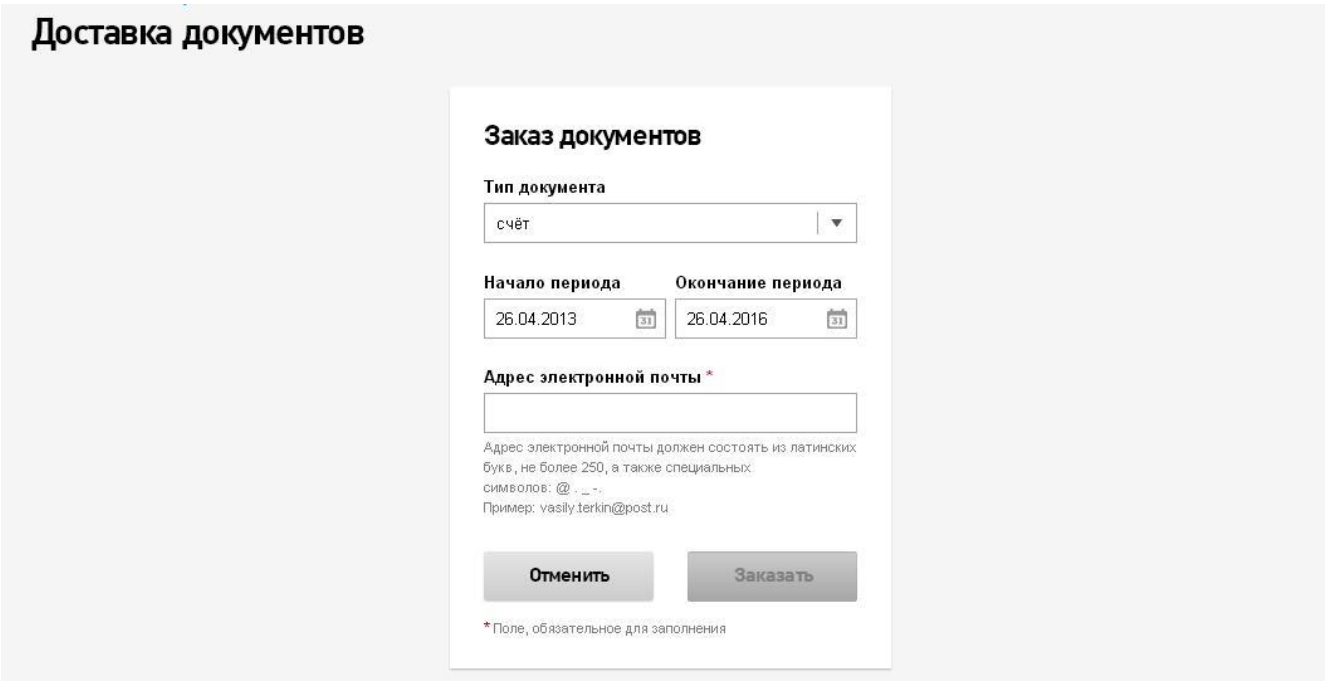


Рисунок 290. Пример отображения страницы разового заказа документов

5.13.2. Список ранее заказанных документов

Сервис доступен абонентам МРФ «Урал».

В блоке «Доставка документов» на странице лицевого счета доступен просмотр списка ранее заказанных документов, для этого необходимо в данном блоке перейти по соответствующей ссылке.

На открывшейся странице необходимо выбрать начало и окончание периода (выбрав нужный месяц и год из календаря) и нажать на кнопку «Обновить».

Отобразится таблица с результатами, содержащая информацию:

- «Дата и время заказа»;
- «Документ»;
- «Период»;
- «Статус». Если документ сформирован, то отображается ссылка «Отправить» в том формате, в котором документ был сформирован ранее;
- «Ссылка «Вернуться на страницу лицевого счета».

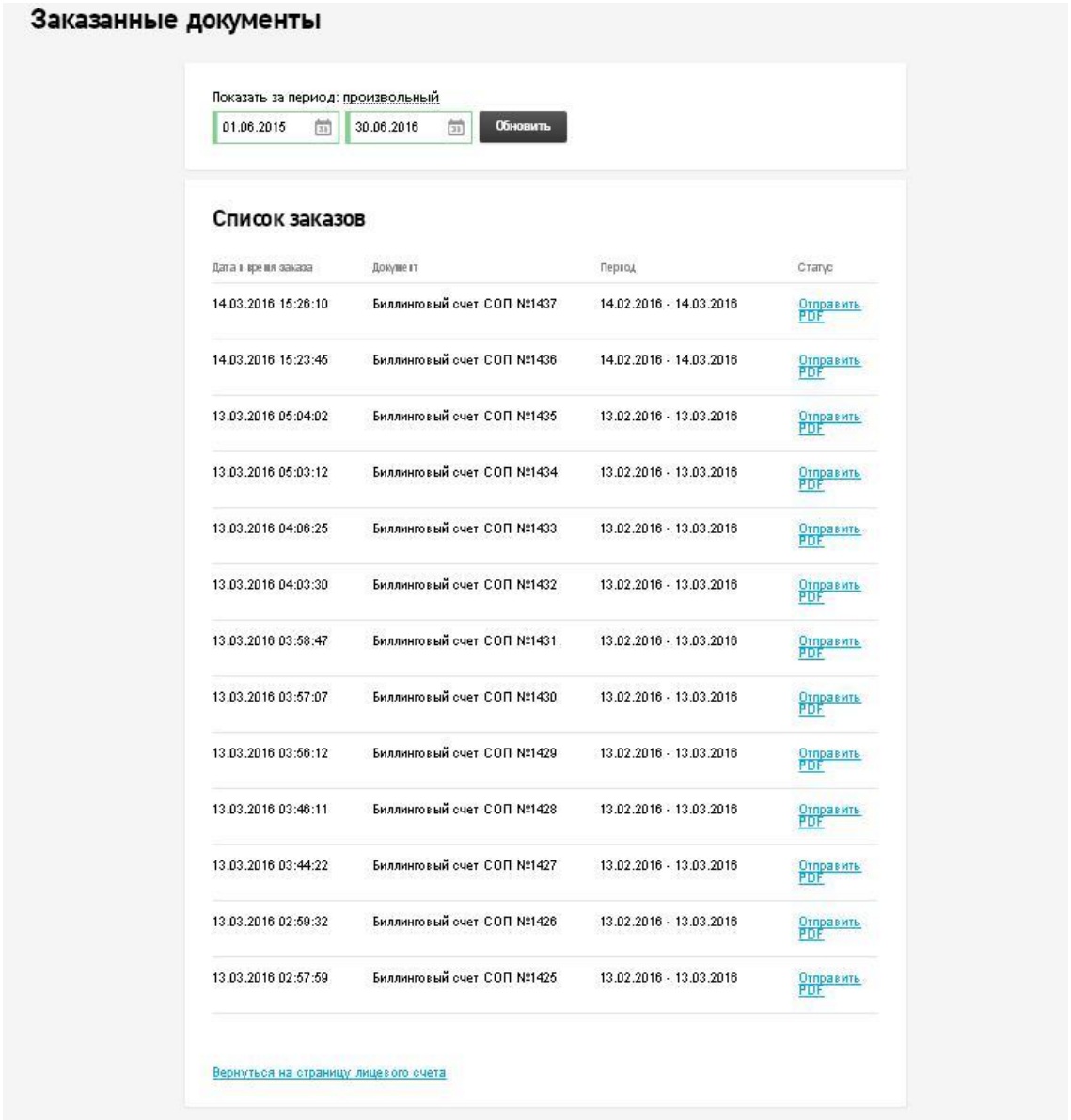


Рисунок 291. Пример отображения списка заказанных документов для МРФ «Урал»

5.14. Обратная связь

Для подачи заявки на обратную связь по вопросам, претензиям и запросам предоставления услуг необходимо перейти на страницу «Обратная связь» по ссылке, расположенной в быстром нижнем меню в разделе «Помощь».

Сценарий подачи заявки на обратную связь приведен в п.4.29.

5.15. Страница «Мои заявки»

Для просмотра ранее поданных заявок необходимо перейти по ссылке «Мои заявки» в быстром нижнем меню в блоке «Профиль».

Сценарий просмотра ранее поданных заявок приведен в п.4.23.

5.16. Архив действий

Сервис предоставляет возможность просматривать перечень действий, совершенных в ЕЛК в разрезе услуг.

Для просмотра действий необходимо перейти по ссылке «Архив действий» в блоке «Профиль» быстрого нижнего меню.

Сценарий просмотра перечня действий, совершенных в ЕЛК приведен в п.4.22.

5.17. Просмотр руководства пользователя

Сценарий просмотра и скачивания в формате PDF руководства пользователя приведен в п. 4.30.

5.18. Часто задаваемые вопросы

Для того, чтобы просмотреть часто задаваемы вопросы и ответы по работе в Едином личном кабинете необходимо перейти по ссылке «Частые вопросы» в разделе «Помощь» быстрого нижнего меню.

Сценарий просмотра часто задаваемых вопросов и ответов по работе в Едином личном кабинете приведен в п. 4.28.

5.19. Выход из системы

Для выхода из личного кабинета необходимо перейти по ссылке «Выйти из Единого личного кабинета», расположенной в выпадающем списке, который открывается при нажатии на логин пользователя в правом верхнем углу страницы.

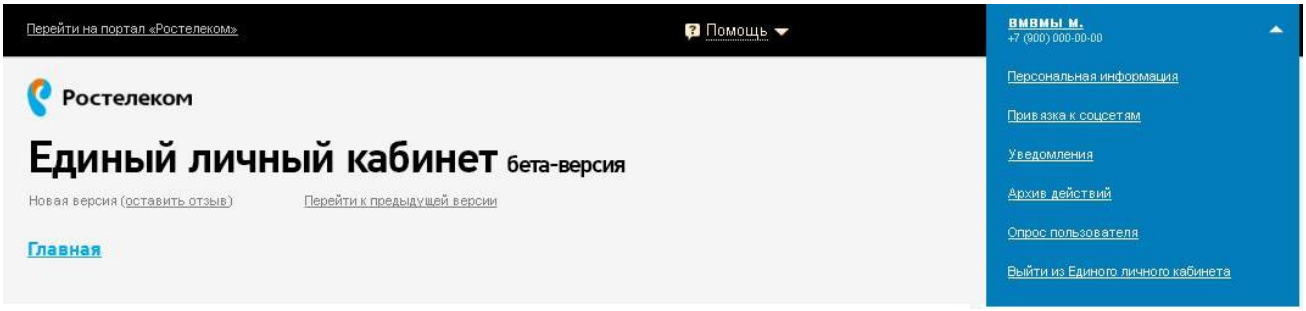


Рисунок 292. Пример отображения ссылки для выхода из системы

При нажатии на ссылку осуществляется переход на страницу авторизации.

5.20. Анкетирование

После регистрации в ЕЛК с периодичностью один раз в три месяца пользователю приходят уведомления с предложением пройти анкетирование по удовлетворенности Единым личным кабинетом.

Сценарий проведения анкетирования в ЕЛК приведен в п.4.27 данного руководства пользователя.

5.21. Функционал для абонентов услуги «Интернет»

5.21.1. Просмотр информации об услуге

Основная информация по услуге (номер абонента и номер лицевого счета, текущий баланс, текущий тарифный план и др.) содержится на Главной странице ЕЛК. Для просмотра более подробной информации по услуге необходимо перейти на страницу «Карточка услуги». Переход на нее возможен:

– с Главной страницы ЕЛК при нажатии на кнопку «Подробнее об услуге» в блоке соответствующей услуги:

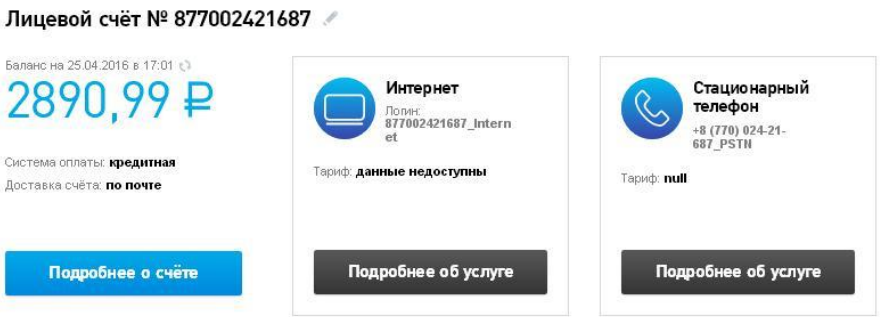


Рисунок 293. Пример перехода к карточке услуги с Главной страницы

– со страницы ЛС в блоке «Общая информация» при переходе по ссылке соответствующей услуги:

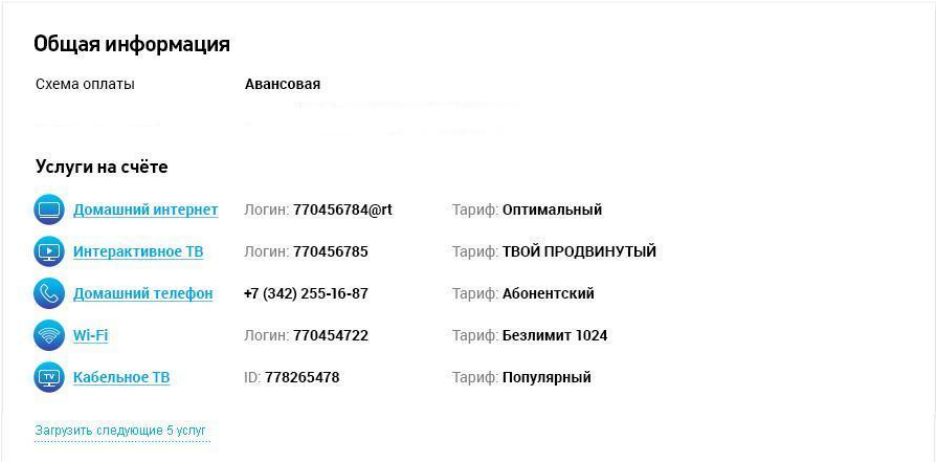


Рисунок 294.Пример перехода к карточке услуги со страницы ЛС

Для услуги, принадлежащей юридическому лицу, на странице информации по абоненту домашнего интернета содержатся блоки:

- «Общая информация». Блок содержит информацию о статусе услуги, логине услуги. Для абонентов МРФ «Урал», «Юг»и «Северо-Запад» доступна ссылка «Просмотреть статистику», при нажатии на которую выполняется переход к странице со статистикой операций по услуге.

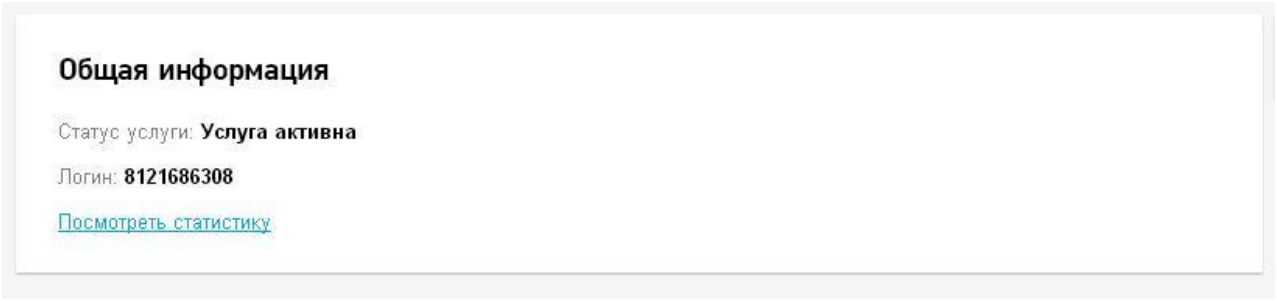


Рисунок 295. Пример отображения блока с общей информацией

- Блок с информацией о тарифном плане. Содержит информацию об установленном тарифном плане абонента, и о размере ежемесячной абонентской платы. Доступна кнопка «Сменить тарифный план», при нажатии на которую выполняется переход к мастеру смены ТП (для всех МРФ, кроме абонентов МРФ «Волга»).

Рисунок 296. Пример отображения блока с информацией о тарифном плане

5.21.2. Смена тарифного плана

Для смены тарифного плана необходимо перейти на страницу услуги, и нажать на кнопку «Сменить тарифный план».

Сценарий смены тарифного плана для услуги «Домашний интернет» приведен в п. 4.32.2.

5.21.3. Просмотри статистики

Сервис доступен для абонентов МРФ «Урал», «Юг» и «Северо-Запад».

Для просмотра необходимо перейти по ссылке «Посмотреть статистику» в блоке общей информации на карточке услуги «Интернет».

Открывается страница, на которой необходимо указать период для просмотра. Выбор периода осуществляется из выпадающего списка, где нужно выбрать интересующий месяц и год. При необходимости можно отобразить статистику по дням, указав галочку в соответствующем чекбоксе. Далее необходимо нажать кнопку «Обновить».

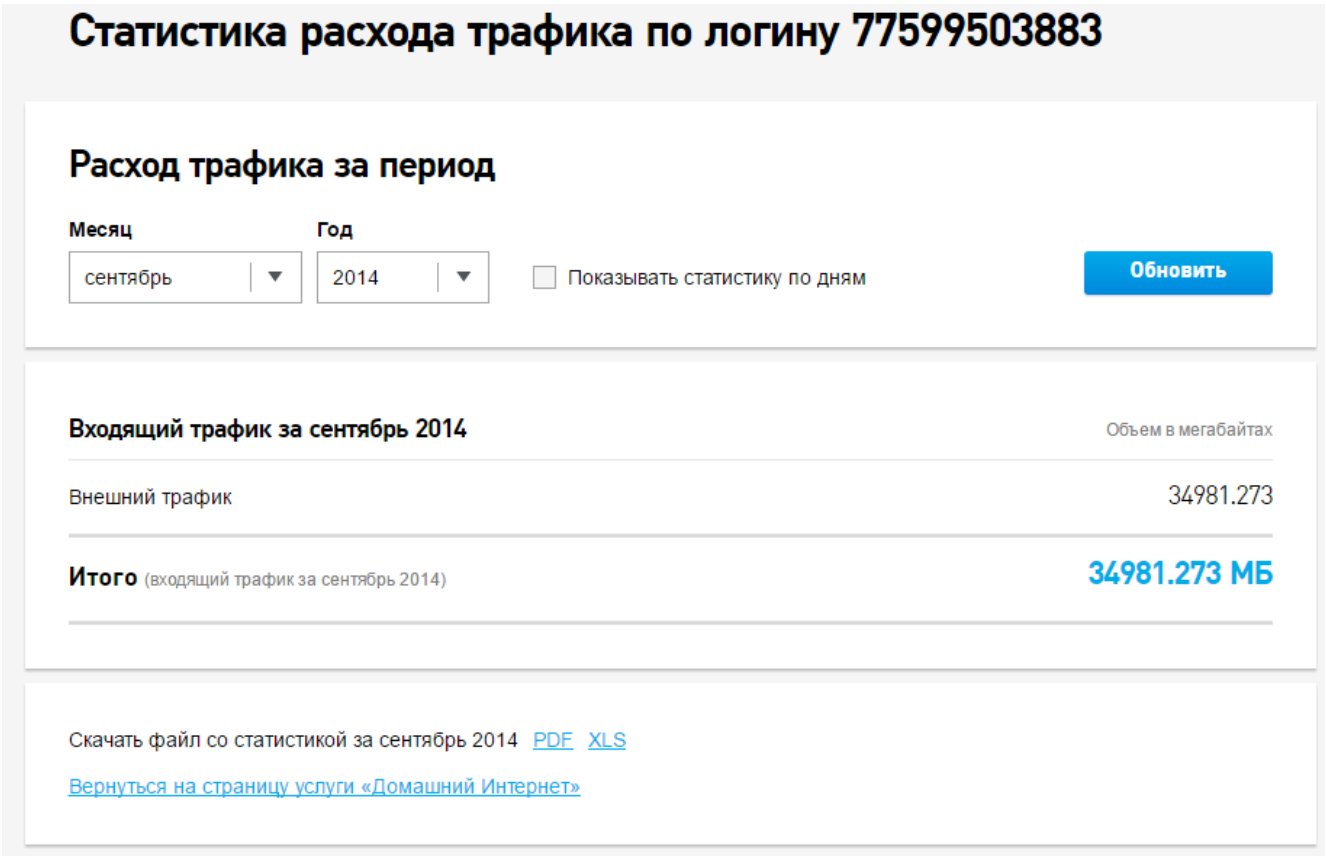


Рисунок 297. Пример отображения страницы просмотра статистики услуги «Домашний интернет»

5.22. Функционал для абонентов услуги «Стационарный телефон»

5.22.1. Просмотр информации об услуге

Основная информация по услуге (номер абонента и номер лицевого счета, текущий баланс, текущий тарифный план и др.) содержится на Главной странице ЕЛК. Для просмотра более подробной информации по услуге необходимо перейти на страницу «Карточка услуги». Переход на нее возможен:

– с Главной страницы ЕЛК при нажатии на кнопку «Подробнее об услуге» в блоке соответствующей услуги:

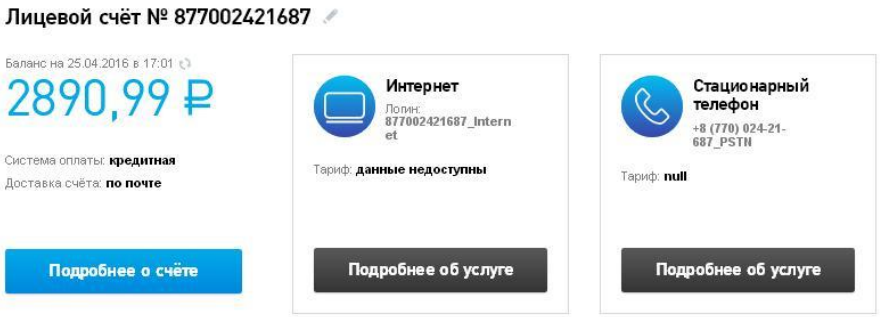


Рисунок 298. Пример перехода к карточке услуги с Главной страницы

– со страницы ЛС в блоке «Общая информация» при переходе по ссылке соответствующей услуги:

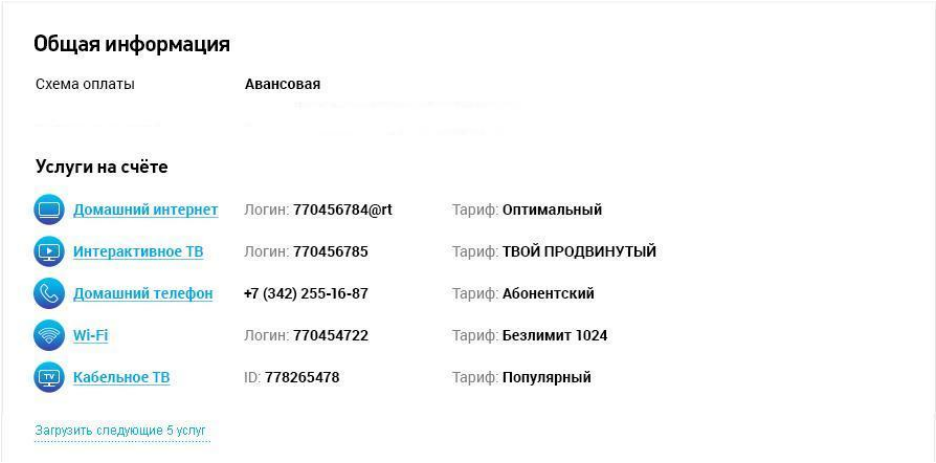


Рисунок 299.Пример перехода к карточке услуги со страницы ЛС

На странице информации по услуге Стационарный телефон представлены следующие блоки:

- «Общая информация». Блок содержит информацию о статусе услуги и абонентском номере. Для абонентов МРФ «Урал», «Юг», «Дальний Восток», «Сибирь» и «Северо-Запад» доступна ссылка «Посмотреть статистику», при нажатии на которую выполняется переход к странице со статистикой операций по услуге.

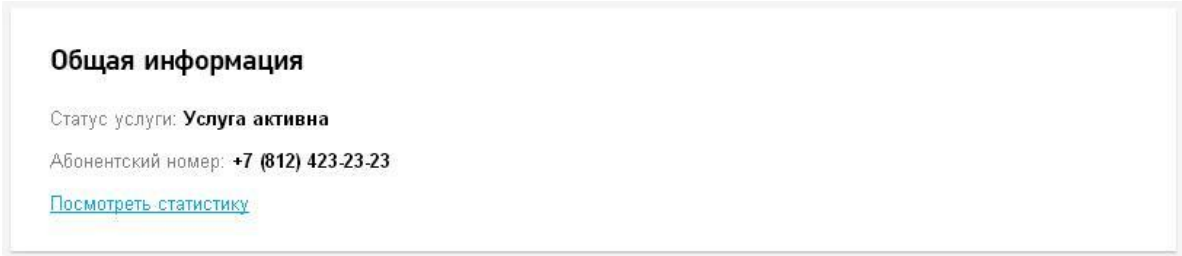


Рисунок 300. Пример отображения блока с общей информацией

- «Местная связь». Блок содержит информацию об установленном тарифном плане абонента на местную связь, статусе услуги, размере абонентской платы. Доступна ссылка «Подробнее о тарифном плане», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Портала rt.ru с подробной информацией о подключенном тарифном плане.

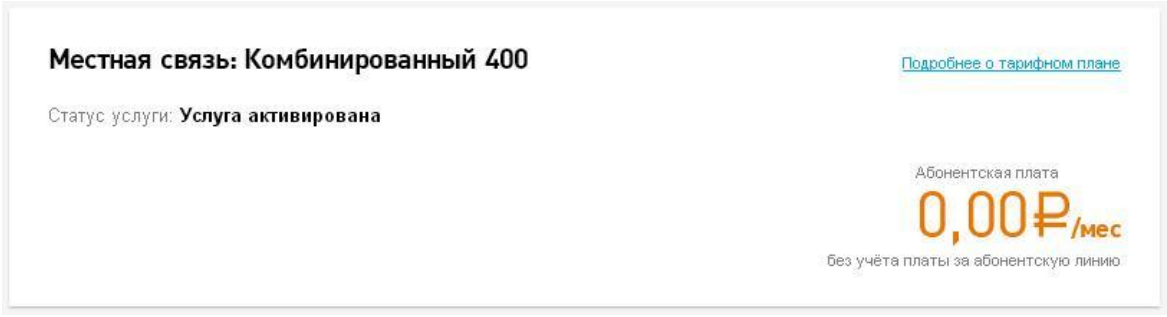


Рисунок 301. Пример отображения блока «Местная связь» (услуга активирована)

- «Междугородная и международная связь». Блок содержит информацию о тарифе, статусе услуги и операторе дальней связи. Доступна ссылка «Подробнее о тарифном плане», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Портала rt.ru с подробной информацией о подключенном тарифном плане.

Рисунок 302. Пример отображения блока «Междугородная и международная связь»

- «Внутризоновая связь». Блок содержит информацию о статусе услуги. Доступна ссылка «Подробнее о тарифном плане», при нажатии на которую выполняется переход на страницу Портала rt.ru с подробной информацией о подключенном тарифном плане.

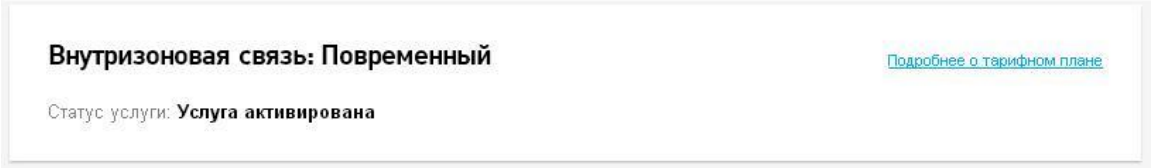


Рисунок 303. Пример отображения блока «Внутризоновая связь» (услуга активирована)

5.22.2. Смена тарифного плана

Смена тарифного плана доступна только для абонентов МРФ «Урал» , «Волга», «Юг», «Дальний Восток», «Центр», МРФ «Московский» и МРФ «Москва».

Сценарий смены тарифного плана приведен в п. 4.31.2.

5.22.3. Просмотр статистики

Для абонентов МРФ «Урал», «Юг», «Дальний Восток», «Сибирь» и «Северо-Запад» для услуги Стационарный телефон в Едином личном кабинете доступен просмотр статистики.

Для просмотра необходимо перейти по ссылке «Посмотреть статистику» в блоке общей информации на карточке услуги «Стационарный телефон».

Сценарий просмотра статистики приведен в п. 4.31.3 данного Руководства пользователя.

5.23. Функционал для абонентов услуги «Облачная АТС»

5.23.1. Просмотр информации об услуге

Основная информация по услуге (номер абонента и номер лицевого счета, текущий баланс, текущий тарифный план и др.) содержится на Главной странице ЕЛК. Для просмотра более подробной информации по услуге необходимо перейти на страницу «Карточка услуги». Переход на нее возможен:

– с Главной страницы ЕЛК при нажатии на кнопку «Подробнее об услуге» в блоке соответствующей услуги:

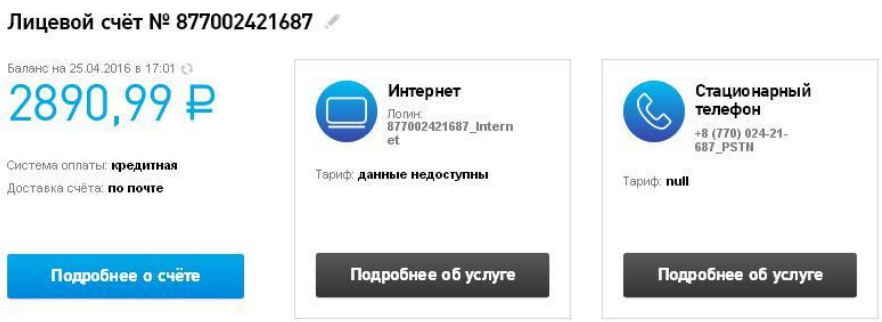


Рисунок 304. Пример перехода к карточке услуги с Главной страницы

– со страницы ЛС в блоке «Общая информация» при переходе по ссылке соответствующей услуги:

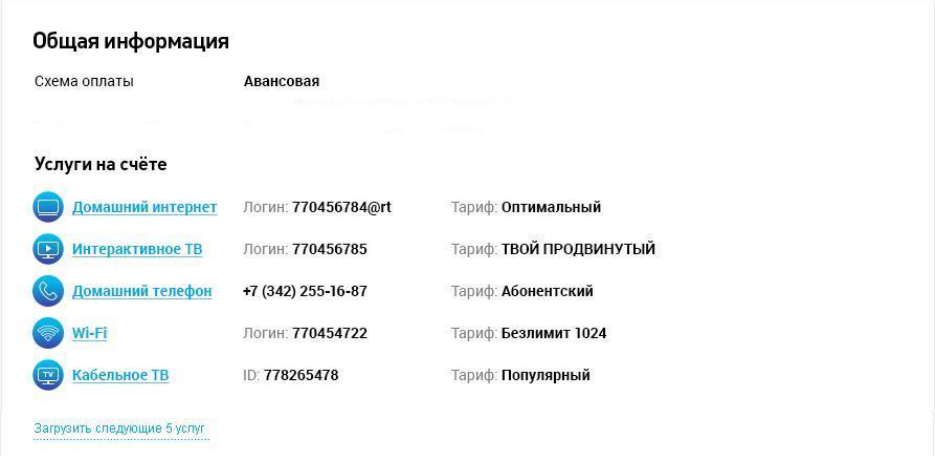


Рисунок 305.Пример перехода к карточке услуги со страницы ЛС

Для услуги, принадлежащей юридическому лицу, на странице с информацией по услуге «Облачная АТС» размещены следующие блоки:

- «Общая информация». Блок содержит информацию о статусе и логине услуги.

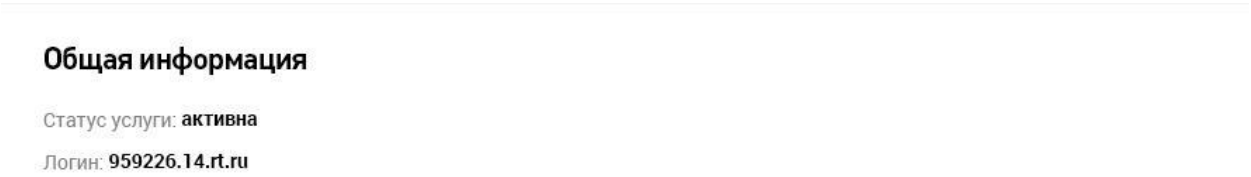


Рисунок 306. Пример отображения блока с общей информацией

- Блок с информацией о тарифном плане. Содержит информацию об установленном тарифном плане и размере ежемесячной абонентской платы. Доступна кнопка «Управлять услугой», при нажатии на которую выполняется переход на сайт cloudpbx.rt.ru.

Рисунок 307. Пример отображения блока с информацией о тарифном плане

- «Подключенные номера». Содержит список подключенных к Облачной АТС номеров.

Рисунок 308. Пример отображения подключенных номеров Облачной АТС