**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на разработку комплексного сервиса по организации интеграционного взаимодействия внутренних процессов с информационными системами, а также диспетчеризации и взаимодействию Управляющей компании ООО «ГранельЖКХ» с собственниками помещений.**

**Комплекс программ и сервисов для управления взаимоотношениями управляющей компании «ГранельЖКХ» с собственниками (далее Комплекс) является единой эко-системой,** имеющей определенное количество сервисов и необходимых программ. Т.е. Комплекс разбит на автономные компоненты интегрированные и синхронизированные друг с другом, с четко определенными интерфейсами для каждого сервиса.

Все сервисы объединены единой платформой, которая имеет разработанное api для интеграции со сторонними системами.

Состав Комплекса определяется договором услуг, где прописаны условия включения или исключения из договора того или иного блока или сервиса, после предварительного обсуждения сторонами договора. Т.е. в договоре услуг должна быть прописана возможность корректировки состава блоков и сервисов Комплекса.

Рассматривается вариант пользования Комплекса на правах аренды интеллектуальной собственности и приобретение лицензии на право обладания Комплексом.

Комплекс включает в себя **обязательный** набор сервисов (блоков), интегрированных в единую систему:

1. **Электронная диспетчерская** - единая система приема обращений от собственников через различные каналы связи:
- с личного кабинета сайта
- через фирменное мобильное приложение ГранельЖКХ
- из ГИС ЖКХ
- с e-mail
- по телефону (через телефонию)
- через голосового робота-диспетчера

Электронная диспетчерская позволяет вести учет всех обращений, отрабатывать их по принципу одного окна: автоматическая маршрутизация заявок в зависимости от тематики обращения, с возможностью прикрепление к заявкам записей звонков фотофиксация результатов работ, контроль хода работ по каждой заявке, учет пропущенных звонков, имеющая разнообразную отчетность и инструменты мониторинга невыполненных заявок.

1. **Кабинеты собственников: фирменное брендированное индивидуальное мобильное приложение ГранельЖКХ, и брендированный индивидуальный личный кабинет на сайте** - приложение либо веб-сайт для собственников (кому чем удобнее пользоваться), позволяющее публиковать квитанции, принимать показания приборов, отправлять заявки онлайн к диспетчерам и специалистам УО, заявки на пропуск, получать оповещения о различных событиях, авариях, подключать трансляции с камер видеонаблюдения и др., а также в котором реализована онлайн оплата начислений.
Мобильное приложение и Личный кабинет должны иметь единую систему авторизации, т.е. логин и пароль подходит как в мобильное приложение, так в личный кабинет сайта, не важно в каком из этих сервисов абонент прошел регистрацию.
2. **Биллинг** - автоматизация начислений с учетом различных критериев, тарифов и норм, по любым услугам, формирование квитанций, отслеживание платежей, задолженности, гибкая система настройки льгот, обмен данными с платежными системами и соц.защитой.
3. **Сервис автоинформирования** - сервис, предлагающий разнообразные варианты информирования и оповещения собственников – автообзвоны, sms-рассылки, email-рассылки, push-оповещения на телефоны, подготовка почтовых писем, с использованием шаблонов, а также различных критериев отборов собственников в зависимости от типа информирования (должники, участники собрания собственников, получатели квитанций, либо другие).
4. **Сервис работы с должниками** - рабочее место юриста, позволяющее своевременно выявлять и комплексно отрабатывать должников, в том числе проводить превентивную работу, а также досудебный и судебный этапы взаимодействия с должниками.
5. **Интеграция с ГИС ЖКХ** - модуль, обеспечивающий автоматическую выгрузку информации на ГИС ЖКХ из биллинговой программы клиента по всем требованиям Стандарта раскрытия информации.

 **Услуги размещения данных на ГИС ЖКХ** – услуги по ручному размещению данных

 на портале ГИС ЖКХ по тем категориям информации, которая не хранится в

 программе биллинга, но которая требуется для раскрытия по Законодательству.

1. **Сайт ЖКХ** - полноценный web-сайт компании ЖКХ в сети Интернет, легко настраивающийся и изменяющийся с развитием компании, позволяющий доносить до потенциальных и реальных абонентов любую информацию, а также выполнять требования законодательства в части раскрытия информации о деятельности.
2. **Услуги Колл-центра** – услуги профессиональных операторов колл-центра, работающих в той же программе «Электронная диспетчерская», что и остальные сотрудники ГранельЖКХ. Включают прием обращений от абонентов, поступающих по телефонии, обработку этих обращений (в том числе определение типа заявок, основываясь на типологии ГранельЖКХ), внесение всех заявок в систему «Электронная диспетчерская», отзвон ответственным сотрудникам по аварийным заявкам и ручное распределение аварийных заявок, а также контроль качества по исполнению платных заявок.
3. **Админ-панель – единая система управления (администрирования) всеми сервисами проекта** - объединяющая все настройки в единый интерфейс, а также включающая инструменты общения с технической поддержкой разработчиков данного Комплекса.

Система обеспечивает:

- интеграцию с телефонией, с серверами смс- и email-рассылок;

- подключение внешних систем по API;

- возможность устанавливать разные права доступа к данным для разных категорий сотрудников;

- сохранение документов в разных форматах;

- информационную безопасность, восстановление после сбоев в работе;

- логирование действий пользователей;

- наличие интеллектуальных компонент по распознаванию и синтезу речи;

- средства управления диалоговыми роботами (чат-боты и голосовые роботы).

|  |  |
| --- | --- |
| **Компонент Системы/бизнес-функция** | **Описание функциональных требований** |
| **№1 Сервис «Электронная диспетчерская»** |
| Рабочее место сотрудника | · Версия для ПК (для сотрудников, работающих из офиса). Требования: - подходит для различных операционных систем (Windows, Linux, MacOS и др.), - не требует установки, - не привязывается к конкретному компьютеру.· Версия для смартфона (фирменное брендированное мобильное приложение для выездных сотрудников)· Система администрирования (для администратора, отвечающего за настройки программы) |
| База заявок (обращений) | · Возможность вносить заявки вручную сотрудником АДС· Загрузка обращений/заявок, отправляемых через:- с личного кабинета сайта- через фирменное мобильное приложение ГранельЖКХ- из ГИС ЖКХ- с e-mail- по телефону (через телефонию)- через голосового робота-диспетчера |
| Интеграция с IP-телефонией | · Идентификация ЛС по номеру телефона· Учет пропущенных звонков· Контроль отработки пропущенных звонков (фиксация результата дозвона)· Прикрепление записи звонка к заявке с возможностью прослушать и скачать запись |
| Права сотрудников | · Настройка ограничений и возможностей действий с заявками: права на создание, перевод, выполнение и закрытие заявок, на удаление файлов, на изменение часов работы по заявке, на смену типа заявки и др.· Настройка видимости заявок: по типу заявки, по дому откуда поступила заявка· Настройка цепочки принятия/перевода заявки: указание подразделения и пула, чьи заявки принимает сотрудник, указание кому может переводить сотрудник заявку далее.· Права на мониторинг ситуации по всем заявкам, с которыми идет работа в АДС |
| Соответствие законодательству | · Запись звонков, в том числе пропущенных· Фотофиксация результата выполнения заявки· Цветовая идентификация заявок (новые, в работе, просроченные, закрытые)· Контроль за сроками выполнения различных типов заявок· Ведение журнала заявок (входит в состав обязательной технической документации) |
| Интеграция с учетной системой (с биллингом) | · Отображение задолженности по ЛС· История оплат· История начислений· Подключенные приборы учета с указанием переданных показаний |
| Прием показаний приборов учета | · Прием показаний диспетчером (без создания заявки, либо с созданием заявки)· Экспорт принятых показаний в систему биллинга· Контроль за принятием показаний (предупреждение о необходимости поверки, предупреждение о сроках подачи показаний, предупреждение в случае передачи некорректных показаний)· Прием показаний по фотографии прибора учета |
| Учет аварийных ситуаций | Фиксация аварийных ситуаций по организации/району/дому и оповещение диспетчера о таких ситуациях при приеме заявок от жителей (для оповещения жителей) |
| Шахматка | Визуальное представление шахматки дома (при условии указания у помещений этажа, подъезда и стояка)Возможность «провалиться» в карточку помещения в шахматке и посмотреть контактную информацию собственников |
| Заявки на пропуск | · Создание и передача заявок на постоянные и временные пропуски· Настройка длительности действия пропуска· Настройка, собственники каких домов могут создавать пропуски· Настройка прав у сотрудников на прием заявок на пропуск· Интеграция со СКУД |
| Документооборот | Создание документов для согласования, визирования, совместного подписания сотрудниками с указанием списка подписантов |
| Телефонограммы | * Создание телефонограмм, с возможностью ознакомления с телефонограммами различных сотрудников.
* Создание на основе телефонограммы аварийной работы (для отображения аварийной работы при создании заявки на доме)
 |
| Монитор | Возможность мониторить ситуацию по работе с заявками в разрезе районов/домов, в разрезе оценок, в разрезе выполнено/не выполнено, в разрезе сотрудников.Доступен как в десктопной версии, так и в мобильном приложении сотрудника. |
| Оценка заявок | * Жители ставят оценку по результатам выполнения заявки
* Оценка принимается через мобильное приложение жителя, либо через голосового робота, ежедневно проводящего обзвон заявителей по выполненным заявкам.
* Заявки с плохими оценками попадают на указанных сотрудников для контроля качества
 |
| Платные заявки | · Оформление жителем платной заявки· Перевод бесплатной заявки в статус платной (сотрудником)· Формирование и корректировка списка платных услуг по заявке· Оплата стоимости услуг за платную заявку в мобильном приложения жителя· Прием оплаты по терминалу с фиксацией факта оплаты заявки |
| Аналитическая отчетность | · Анализ поступивших заявок· Журнал заявок· Статистика звонков· Отчет по пропущенным звонкам· Журнал оформленных заявок на пропуск· Оценка удовлетворенности· Отчет о выполнении заявок по исполнителям и Мои выполненные заявки за период |
| Конструктор отчетов | Быстрая разработка отчетов |
| **№ 2 Сервис «Личный кабинет жителя» (web-версия и мобильное приложение)** |
| Оформление | * Фирменное оформление мобильного приложения и личного кабинета с учетом брендбука компании
* Индивидуальное приложение - только для абонентов ГранельЖКХ
* Отдельные страницы в AppStore, Google PlayMarket, AppGallery для скачивания приложения, с фирменным описанием и мокапами.
 |
| Авторизация | - Авторизация в Системе с использованием:· номера мобильного телефона и пароля;· отпечатка пальца (для мобильного приложения);· Face-ID (для мобильного приложения); |
| Регистрация | - Регистрация в Системе с использованием:· номера мобильного телефона и пароля;- открытие формы «Давайте познакомимся», дозаполнить недостающие данные в зависимости от способа регистрации |
| Восстановление пароля | - Восстановление пароля в Системе с использованием:· номера мобильного телефона |
| Добавление ЛС | - Выбор УК при необходимости;- добавление ЛС;- добавление нескольких ЛС к одной учетной записи |
| Оплата | - Отображение долга жителя за ЖКУ, загруженного через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- просмотр детализации баланса, загруженного через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- отображение последнего загруженного через систему управления объектами обслуживания и клиентами счета;- оплата ЖКУ, кап. ремонта в качестве отдельного ЛС, загруженного в Систему, а также оплата услуг сторонних поставщиков в случае, если сторонние поставщики используют Систему;- напоминания о необходимости оплатить задолженность (уведомления по списку через систему управления объектами обслуживания и клиентами)- возможность оплатить сразу несколько лицевых счетов одним платежом (расщепление на стороне банка) |
| Показания | - Передача показаний счетчиков, загруженных через систему управления объектами обслуживания и клиентами, а также отображаемых в системе управления объектами обслуживания и клиентами после передачи;- возможность повторной передачи показаний в течение одного дня;- напоминания о необходимости передать показания (уведомления по списку через систему управления объектами обслуживания и клиентами) |
| История | - Отображение истории платежей, совершенных через Систему или загруженных через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- отображение истории показаний, переданных через Систему или загруженных через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- отображение истории начислений, загруженных через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- просмотр квитанций, загруженных через систему управления объектами обслуживания и клиентами за период не превышающий 3 (Трех) лет |
| Интерактивные подсказки | - Просмотр информации «Что нового» при обновлениях Системы, управление которой выполняется через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- просмотр ознакомительной информации о Системе при регистрации, управление которой выполняется через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- просмотр подробных интерактивных сценариев работы с Системой, управление которой выполняется через систему управления объектами обслуживания и клиентами; |
| Инструкция | - Просмотр инструкции пользователя, загружаемой через систему управления объектами обслуживания и клиентами |
| Обращения/Заявки | - Отправка обращений в УК в соответствии с набором тем, а также полей, необходимых для заполнения, которые были установлены сотрудником УК через систему управления объектами обслуживания и клиентами, например, заказ пропуска для проезда на территорию, заказ справок о количестве прописанных;- отслеживание статуса обращения (статусная модель настраивается для каждой компании);- возможность закрытия обращения на любом шаге;- просмотр истории обращений и ответов на них;- уведомления о поступившем ответе на обращение;- возможность переписки с оператором (при установке соответствующего параметра через систему управления объектами обслуживания и клиентами)- Оценка выполненных работ по обращению. |
| Оплата в 1 клик | - Привязка банковской карты к учетной записи;- Предзаполнение реквизитов банковской карты при оплате в соответствии с правилами банка (все поля заполнены по умолчанию/требуется ввести только CVV) |
| Оплата по QR-коду | - Распознавание счета по QR-коду и онлайн-оплата счета УК, которые используют Систему |
| Автоплатеж | - Подключение автоматического платежа с указанием:· номера ЛС;· даты первого списания;· максимальной суммы платежа (списание выполняется по сумме задолженности или максимальной суммы, если сумма задолженности превышает установленную пользователем);- уведомление о наступлении даты автоматического платежа;- уведомление о проведении автоматического платежа |
| Опросы | - Прохождение опросов, создаваемых через систему управления объектами обслуживания и клиентами |
| Уведомления | - Отображение уведомлений в разделе «Уведомления», создаваемых через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- Отправка PUSH-сообщений по уведомлениям.- Возможность анализа статистики просмотра уведомлений. |
| Профиль | - Редактирование данных пользователя:· ФИО;· номер телефона;· e-mail;· дата рождения;- управление уведомлениями;- выход из учетной записи |
| Общие | - Переход к скачиванию мобильного приложения «Личный кабинет жителя» в магазинах приложений Google Play, App Store |
| Меню | Возможность включать/выключать разделы личного кабинета через Систему администрирования |
| **№ 3 Биллинг** |
| Начисления | · В соответствие с 354 Постановлением Законодательством· Регулирование настроек под особенности начислений ГранельЖКХ· С учетом нормативов· Повышающих коэффициентов· По среднемесячному, по фактически переданным показаниям· Разные варианты по разным услугам (норматив 12 мес, 7 мес)· По показаниям общедомовых приборов· С учетом тарифов· С учетом норм· С учетом приборов (квартирных, общедомовых) |
| Квитанции | · Настраиваемые формы квитанций· Автоматическое формирование квитанций для физ.лиц по утвержденной форме· Формирование счетов для юридических лиц· Автоматическая отправка квитанций на e-mail жителей· Автоматическая отправка квитанций в мобильное приложение и личный кабинет |
| Льготы | · Настройка механизмов расчета льгот· Автоматический расчет всех видов льгот· Обмен с Соцзащитой· Формирование отчетов ГЦЖС |
| Прием платежей | · Автоматическая загрузка с банка по реестрам· Из эксель в свободной форме· Обмен с мобильным приложением (личный кабинет жителя) по регламентной операции (без участия пользователя)· Ручной режим ввода оплаты |
| Прием показаний приборов | * с мобильного приложения и личного кабинета сайта ЖКХ
* с ГИС ЖКХ
* из эксель файлов
* ручной ввод
 |
| Отчетность | · Отчеты по показаниям (различные формы по ОДН, по индивидуальным, с отборами по ЛС/дому/району)· Отчеты для контролеров по показаниям приборов· Оборотно-сальдовые ведомости (по периодам, сводные)· Отчеты по оплатам (по периодам, по пунктам оплат и др.)· Выписки по лицевым счетам· Отчеты по льготникам в соцзащиту |
| Обмен с бухгалтерией | Выгрузка информации по юридическим лицам |
| Обмен с ГИС ЖКХ | Выгрузка информации в ГИС по лицевым счетам, по домам, по начислениям, по квитанциям, по оплатам – все что требует ГИС ЖКХ |
| **№4 Сервис информирования** |
| Каналы информирования (методы оповещения) | · Автообзвон роботом- E-mail· Push-сообщения в мобильном приложении· СМС· Пакетная подготовка почтовых писем |
| Подготовка выборки собственников | Для проведения информирования можно выбирать группы собственников по признакам:- оповещать собственников домов, принадлежащих указанной организации/ району/дому/помещению;- оповещать собственников с суммой долга от указанной суммы, период долга от указанного количества месяцев;- собственники являются участниками указанного собрания на выбранном доме;- собственники должны получить квитанции за указанный период и принадлежат к выбранной организации/району/дому/помещению |
| Подготовка информационных сообщений | · Для отправки смс - Заголовок и Текст сообщения- Для автообзвонов - Сообщение в виде обычного набранного текста, который будет озвучен роботом.· Для e-mail рассылки – Заголовок, Текст сообщения, Файл для вложения· Для подготовки бумажных писем – Заголовок и ТекстПоддержка загрузки шаблонов сообщений (заранее подготовленные сообщения с указанием ПЕРЕМЕННЫХ ЗНАЧЕНИЙ по тексту для автоподстановки и персонализации сообщений. |
| Контроль за ходом информирования | · Отметка о статусе проведения информирования напротив каждого собственника в выборке;· Ведение логов отправки информационных сообщений;· Итоговая статистика по проведенному информированию;· Указание расшифровки причины, в случае недоставки сообщения; |
| Email-рассылка аналитических отчетов руководителям | · Выбор рассылаемых отчетов, представленных в системе администрирования· Выбор периодичности рассылки· Возможность внесения списка адресов для email-рассылки |
| Черные списки | · Ведение списка нерабочих|неверных email-адресов· Ведение списка неверных телефонов для обзвона |
| Настройки | Доступность из системы администрирования подключения· сервера смс-информирования· сервера автообзвона· сервера email-рассылок· MailGun API |
| **№5 Работа с должниками** |
| База должников | · Формирование из базы ЛС дел должников по заданным критериям· Возможность загрузки долгов из Excel-файла |
| Статусы дел в процессе работы с должниками | * Поддержка сменяющихся Этапов и Статусов у дел должников (подготовка документов, судебный приказ получен, исполнительное производство, дело завершено)
* Перечень Этапов и Статусов настраивается в Системе администрирования
 |
| Расчеты | · Расчет пени· Расчет гос.пошлины (настраиваемая шкала расчета)· Расчет судебных расходов· Учет ставки рефинансирования |
| Информирование/уведомление должников | · Запуск автоматического смс, email информирования, автообзвонов, подготовка почтовых писем.· Поддержка загрузки шаблонов сообщений |
| Аналитическая отчетность | · Подготовка отчета о суммах и продолжительности долга по параметрам: организация/дом/период долга с-по месяцев/сумма долга от-до рублей· Статистика по долговым обязательствам в динамике по месяцам· Ведомость по должникам· Реестр должников за период· Выписка по лицевому счету за заданный период· Выписка по дому за заданный период· Выписка по организации за заданный период· Возможность сохранения отчетов в Excel, CSV-файл, отправка на печать |
| Работа с задачами | · Планирование задач по работе с должниками· Фиксация хода и результата выполнения задачи |
| **№ 6 Раскрытие данных на ГИС ЖКХ - способом автоматической интеграции биллинга с ГИС ЖКХ- ручным способом (операторами ГИС ЖКХ)** |
| Автоматический обмен информации с ГИС ЖКХ | Объекты обмена- Лицевые счета- Квитанции- Договоры управления- Дома- Приборы учета- Показания приборов- Поверки приборов- Оплаты- Договоры ресурсоснабжения- Информация по качеству и объему КУ и КР- Платные работы- Договоры на пользование ОИ- Протоколы голосования- Информация о расчетах по КУ- Информация о размере фонда КР- Перерывы поставки КУ- Обращения жителей- Ответы на обращения жителей- Страховые продуктыФиксация результатов выполнения задач обменаЛогирование, в том числе ошибок обмена |
| Настройки | · Расписания автоматического обмена· Отправки отчетов по результатам выгрузок· Параметров и ключей обмена |
| Аудит размещенной информации | · Автоматическая проверка наличия на ГИС ЖКХ требуемой для размещения информации· Отчет по результатам аудита· Вывод в формате Excel файлов |
| Статистика ГИС | · Общая статистика· Статистика по домам· Паспорт выгрузки |
| Отчеты по ошибкам выгрузки | · Ошибки выгрузки ЛС· Ошибки выгрузки ПД· Ошибки выгрузки ИПУ· Ошибки выгрузки показаний ИПУ· Ошибки выгрузки ОДПУ· Ошибки выгрузки показаний ОДПУ· Ошибки выгрузки оплат |
| **№ 7 Сайт ЖКХ** |
| Размещение фотографий | · Размещение фото и видео материалов |
| Автозаполнение информации с ГИС ЖКХ | - Загрузка информации о домах (характеристики, поставщики ком.ресурсов, информации о проведении общих собраний, информации о договорах управления)- Загрузка информации об организации, подлежащей обязательному раскрытию (контакты, реквизиты, расписание работы и приема, лицензии, количество сотрудников и др.) |
| Настройки | - Цветовой схемы- Разделов меню- Контактов в шапке и подвале сайта- Вступительного текста на главной странице- Картинки в шапке сайта на главной и внутренних страницах |
| Ссылка на Личный кабинет собственника | В меню сайта |
| Новости   | - публикация различных новостей для собственников: дата проведения собраний, графики ремонтных работ, т.д.- Нажатием одной кнопки собственникам по электронной почте направляется уведомление с текстом новости. |
| Фото и видео галерея | - Отдельный раздел для размещения фотогалереи- Возможность публикации видеороликов |
| Документы | - раздел для размещения законодательных актов, любых других текстов, сканов, т.п.- Возможность создания структуры разделов с документами (группы документов) |
| Статьи | - Создание неограниченного количества статей- Возможность форматирования текстов статей в HTML-редакторе- Возможность вставки в текст статьи картинок и ссылок на файлы |
| Файлы | - Возможность загрузки файлов на сервер и создание ссылок на эти файлы для использования в статьях- Организация структуры файлов в системе администрирования (для удобства систематизации) |
| Ссылки на партнеров | - Возможность вставки на сайт блока с ссылками на партнерские сайты- Возможность редактирования этого блока |
| Раздел с часто задаваемыми вопросами и ответами на них | - С возможностью редактирования- Ответы на вопросы разворачиваются и сворачиваются по нажатию на них |
| **№ 8 Услуги Колл-центра ЖКХ** |
| Режим работы | Круглосуточный прием заявок как в рабочие, так и в выходные дни. Минимальное количество единовременно доступных, открытых каналов связи не менее 20 шт. |
| Система учета и обработки заявок | «Электронная диспетчерская» |
| Оповещение о заявках | * Push-уведомления сотрудников в мобильном приложении
* Смс-оповещение (при подключении сервиса смс-информирования)
 |
| Аварийные обращения | * Ручное распределение заявок на исполнителей по аварийным обращениям
* Дублирование передачи аварийных заявок с помочью звонка по телефону сотрудникам и подрядчикам
* Отслеживание выполнения аварийных обращений
 |
| Контроль качества произведенных работ | Еженедельный обзвон заявителей по выполненным заявкам операторами с фиксацией оценки и комментариев по выполненным заявкам. |
| **№ 9 Система администрирования сервисов (админ-панель)** |
| Пользователи и ЛС | - Управление пользователями и ЛС:· удаление/добавление пользователя/ ЛС;· восстановление пароля пользователя;· управление ролями пользователей по ЛС;· просмотр веб-версии «Личный кабинет жителя» глазами пользователя;- скачивание статистики по пользователям |
| Обращения | - Управление обращениями:· настройка структуры обращения (указание типов, видов неисправностей);· создание формы обращения по каждой теме/подтеме с указанием набора полей, их типов, наименований и обязательности для заполнения;· указание автоматического срока исполнения по теме/подтеме;· указание наблюдателей, которым будут доступны обращения по теме/подтеме;· настройка нумерации обращений;· управление возможностью переписки;· управление приоритетом по умолчанию;· удаление шаблона/темы/подтемы;- просмотр списка поступивших обращений;- сортировка и фильтрация списка поступивших обращений;- просмотр подробной информации по поступившему обращению;- формирование маршрутов выполнения обращений (статусная модель настраивается через БД Системы для каждой УК отдельно, статусная модель предусматривает разные статусы в личном кабинете жителя и системе управления объектами обслуживания и клиентами);- управление подрядчиками (присоединение к Системе, назначение обращений);- общая статистика качества выполняемых обращений;- отчет по количеству поступивших, решенных и просроченных обращениях;- доступ в систему органов местной власти для выполнения функций контроля за подчиненными службами |
| Объекты обслуживания | - Работа с обслуживаемыми объектами (помещение, ЛС, ПУ);- Учет показаний ИПУ и ОДПУ;- расчет ОДН;- интеграция с ГИС ЖКХ;- статистика учета и контроля состояния жилого фонда;- «Умный дом» (интеграция с ПУ, датчиками, умными розетками, настройка правил, расписания)- паспортный стол: ведение информации о количестве зарегистрированных, формирование справок в онлайн-режиме, интеграция с базой МВД для обеспечения онлайн-обмена данными (организационные и правовые вопросы, а также аттестация/ сертификация Системы в соответствии с предъявляемыми в рамках интеграции требованиями находятся за рамками данного проекта), а также регистрация льготных категорий граждан;- интеграция с системами автоматического сбора показаний приборов учета |
| Отчеты | - Отчет по пользователям:· активные;· подтвердили e-mail;· с привязанными ЛС;· не подтвердили e-mail;- отчет по количеству уникальных ЛС;- отчет по платежам:· количество/сумма платежей с разделением источников: веб-версия/мобильное приложение;количество/сумма платежей в 1 клик с разделением источников: веб-версия/мобильное приложение |
| Интерактивные подсказки | - Управление страницами, элементами и текстом для раздела «Что нового» при обновлениях Системы;- управление страницами, элементами и текстом для ознакомительной информации о Системе при регистрации;управление страницами, элементами и текстом для подробных интерактивных сценариев работы с Системой |
| Инструкции | - Управление инструкциями пользователя;управление инструкциями/базой знаний администратора |
| Реклама | - Создание рекламных кампаний с управлением:· периода показа;· настройки «Случайный баннер» (отображается один баннер случайным образом в рамках одной рекламной кампании для оценки эффективности баннера);· переходов при нажатии на баннер (раздел веб-версии/мобильного приложения, внешняя ссылка);- сбор статистики по каждому баннеру с указанием:· количества кликов;· количества показов;расчета эффективности в процентном соотношении |
| Опросы | - Создание опросов с управлением:· названия/описания опроса;· текста после опроса для отображения промокода;· видом вопроса, а именно:* текст;
* один из списка;
* несколько из списка;

· правилами перехода к следующему вопросу, а именно:* любой из выбранных;
* равен выбранному;

- включение/выключение опроса в веб-версии/мобильном приложении;- сбор и отображение статистики по каждому опросу. |
| Уведомления | - Создание гибких уведомлений, например, об авариях или организации общих собраний, с управлением:· канала коммуникации:o СМС-уведомление;o e-mail рассылка;o дополнительное дублирование push-уведомление в мобильном приложении при необходимости;· темы уведомления;· текста уведомления с применением HTML-форматирования (списки, стиль текста, выравнивание);· изображения для уведомления;· таргетирование получателей по поставщику;· включение/исключение получателей по списку ЛС;Настройка периода отображения |
| Информация о компании | - Заполнение основной информации о компании, отображаемой в веб-версии/мобильном приложении:· данные организации (интеграция с ФИАС);· юридический адрес;· контакты организации;· данные руководителя организации;- заполнение банковских реквизитов для проведения онлайн-платежей и автоматического перечисления денежных средств на счет организации;- управление информацией об офисах:· адрес офиса;время работы в разрезе каждого дня |
| Сотрудники компании | - Управление сотрудниками компании:· добавление/удаление сотрудников· изменение назначенной роли;- восстановление пароля от учетной записи сотрудника |
| Управление ролями сотрудников | - Управление ролевой моделью (набором доступных функций) в интерфейсе сотрудником УК (разграничение доступа на уровне вкладок, а также возможностей просмотра/редактирования информации на вкладках) для каждой УК |
| Перенос данных | - Загрузка объектов обслуживания (помещение, ЛС, ПУ);- импорт показаний ПУ;- импорт задолженности по ЛС |
| Пользовательское соглашение | - Управление текстом пользовательского соглашения;- возможность применения HTML-форматирования (списки, стиль текста, выравнивание);- если пользовательское соглашение не заполнено, то переключатель «Я согласен с условиями пользовательского соглашения» не отображается в веб-версии/мобильном приложении |
| Меню | - Возможность включать/выключать разделы меню для каждого сервиса - Возможность настройки меню мобильного приложения и личного кабинета сайта |

**Техническая поддержка и сопровождение**

 Техническая поддержка Комплекса, включая необходимые доработки, обновления, осуществляется в рамках ежемесячной абонентской платы.

  **Желательные сервисы, как перспектива развития Комплекса:**

Интеграция с программным обеспечением диспетчерской службы в части взаимодействия с информационными порталами, внесение в общую базу обращений и поступающих заявок:
- ЕИАС МО
- Добродел
- <https://eds.mosreg.ru/>

 **Чат-бот в мессенджерах:**

робот-помощник, общающийся с собственниками по основным вопросам оплаты, передачи показаний, просмотра начислений и подачи заявок через все популярные мессенджеры (VKontakte, Telegram).

|  |
| --- |
| **Чат-бот в мессенджерах** |
| Варианты мессенджеров | Для Telegram, VKontakte |
| Подключение к мессенджеру | - По номеру телефона, по ссылке, по QR-коду |
| Авторизация | - Авторизация в Системе с использованием:· номера лицевого счета |
| Регистрация | - Регистрация в Системе через учетную запись в мессенджере с использованием:· Номера лицевого счета· Возможна дополнительная верификация собственника по пин-коду при добавлении лицевого счета. |
| Добавление ЛС | - Выбор УК при необходимости;- добавление ЛС;добавление нескольких ЛС к одной учетной записи |
| Информация по ЛС | - просмотр информации о приборе учета:· номер ПУ;· место установки;· тип/услуга;· номер ПУ;· модель ПУ;· дата установки;· вид ПУ;- удаление ЛС |
| Оплата | - Отображение долга жителя за ЖКУ, загруженного через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- отображение последнего счета, загруженного через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- оплата ЖКУ, кап. ремонта в качестве отдельного ЛС, загруженного в Систему, а также оплата услуг сторонних поставщиков в случае, если сторонние поставщики используют Систему; |
| Показания | - Передача показаний счетчиков, загруженных через систему управления объектами обслуживания и клиентами, а также отображаемых в системе управления объектами обслуживания и клиентами после передачи;- возможность повторной передачи показаний в течение одного дня;- Напоминания о необходимости передать показания (уведомления по списку через систему управления объектами обслуживания и клиентами)- Ограничение на прием показаний только в заданные числа месяца.- Возможность корректировки переданных показаний в течение всего доступного периода приема показаний. |
| Интерактивные подсказки | Цифровое меню с подсказками, какую цифру вводить в каком случае. Подсказки в случае ошибочного ввода данных. |
| Инструкция | Просмотр инструкции пользователя, загружаемой через систему управления объектами обслуживания и клиентами |
| Обращения | - Отправка обращений в УК |
| Оплата в 1 клик | - Привязка банковской карты к учетной записи;предзаполнение реквизитов банковской карты при оплате в соответствии с правилами банка (все поля заполнены по умолчанию/требуется ввести только CVV) |
| Контакты | - Отображение по запросу пользователя контактной информации различных служб организации ЖКХ |
| Профиль | Управление лицевыми счетами, подключенными к учетной записи пользователя (удаление, добавление) |
| Общие | Переход к скачиванию мобильного приложения «Личный кабинет жителя» в магазинах приложений Google Play и App Store |

 **Маркетплейс:**

 сервис для продажи товаров и услуг, предоставляемых компанией ЖКХ или её партнерами, с целью улучшения показателей экономической эффективности и повышения уровня сервиса, предоставляемого жителям.
Встраивается в мобильное приложение и в личный кабинет.

|  |
| --- |
| **Сервис «Маркетплейс»** |
| Товары и услуги | - Отображение каталога товаров и услуг, управляемого через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- заказ товаров и услуг с заполнением полей, которые были настроены администратором УК через систему управления объектами обслуживания и клиентами;- оформление и оплата заказа;- заказ товаров с информационной ценой без оплаты (настройка через систему управления объектами обслуживания и клиентами);- заказ товаров с онлайн-оплатой (настройка через систему управления объектами обслуживания и клиентами);- отслеживание статуса выполнения заказа;- просмотр истории заказов;· возможность просмотра и онлайн-оплаты выставленного счета после оформления заказа |
| Интеграция | Передача заказов на исполнителей:- по партнерским услугам/товарам заказ уходит в систему партнера (интеграция по api) Платным услугам ГранельЖКХ заказ уходит в «Электронную диспетчерскую» и автоматически перенаправляется в зависимости от типа на нужного сотрудника для отработки. |
| Реклама | · Отображение рекламных баннеров, созданных через систему управления объектами обслуживания и клиентами |

**Соответствующая доработка админ. Панели для работы с Маркетплейсом**

|  |  |
| --- | --- |
| Товары и услуги-Маркетплейс | - Управление витриной товаров и услуг:· управление наименованием товара;· создание тегов, отображаемых фильтрами в веб-версии/мобильном приложении;· управление стоимостью товара (создание платных и бесплатных товаров или услуг с указанием справочной цены);· управление описанием (текст);· управление характеристиками товара или услуги (поле – значение);· создание формы заказа по каждому товару или услуге с указанием набора полей, их типов, наименований и обязательности для заполнения;· управление дополнительными услугами к товару или услуге;· указание наблюдателей, которым будут доступны заказы по данному товару или услуге;· настройка доступности услуг в зависимости от УК;· настройка нумерации заказов;· включение/выключение товара или услуги;- просмотр списка поступивших заказов;- сортировка и фильтрация списка поступивших заказов;- просмотр подробной информации по поступившему заказов;- формирование маршрутов выполнения заказов (статусная модель настраивается через БД Системы для каждой УК отдельно, статусная модель предусматривает разные статусы в личном кабинете жителя и системе управления объектами обслуживания и клиентами);- управление подрядчиками (присоединение к Системе, назначение заказов);- отчет по количеству поступивших, выполненных и оплаченных заказах;подключение внешних подрядчиков |