

Общество с ограниченноЙ ответственностью "Иркутская энергосбытовая компания" (ООО "Иркутскэнергосбыт")

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | | | | | **Утверждаю:** | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | **Директор** | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | **ООО «Иркутскэнергосбыт»** | | | | | | |
|  | | | |  |  | | | | | |  | | | |  | | **А.Ю. Харитонов** |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | |  |  | |  | | | | | **« »** |  | |  | | **2021 г.** |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| № \_\_\_\_\_\_\_\_от «\_\_\_\_ » 2021 г. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **«МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА НА ПЛАТФОРМАХ ANDROID и IOS»** | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Параметры** | | | | | **Значения** | | | | | | | | | | | |
| 1. | Задание выдал отдел  ОМ | | | | | **Должность** | | | | **ФИО** | | | | **Подпись** | | | |
| Начальник | | | | А.А. Сугоняко | | | |  | | | |
| 2. | Ответственный за внедрение отдела  ОМ | | | | | **Должность** | | | | **ФИО** | | | | **Подпись** | | | |
| Специалист 1 кат. | | | | Ю.А. Усольцева | | | |  | | | |
| 3. | Исполнитель отдела web решений | | | | | **Должность** | | | | **ФИО** | | | | **Подпись** | | | |
|  | | | |  | | | |  | | | |
| 4. | Сроки выполнения: | | | | |  | | | |  | | | | | | | |
| 5. | Сроки опытной эксплуатации  (от отдела, выдающего задание) | | | | |  | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | |  | | | | | | | | | |
|  | | | | |  | | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |  | | | | | | | | |

**I ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**1.** Мобильные приложения личного кабинета физического лица (Android и IOS) должны быть разработаны с помощью кроссплатформенного решения (не нативным способом).

**II ТРЕБОВАНИЯ К ФУНКЦИОНАЛУ**

1. При регистрации в личном кабинете физического лица в качестве логина используется номер лицевого счета и в качестве пароля – фамилия собственника. Далее открывается форма для ввода и подтверждения постоянного пароля и контактной информации – номера телефона и адреса электронной почты. Далее клиент выбирает способ подтверждения регистрации (по смс или по электронной почте), и подтверждает свое согласие на обработку персональных данных (При этом клиент может ознакомиться с текстом согласия на обработку персональных данных, указанном в Приложении № 1 к настоящему ТЗ).
2. **Предусмотреть возможность входа в мобильное приложение после регистрации посредством:**
   1. введения пин-кода;
   2. с помощью сканера отпечатков пальца или системы идентификации по лицу, если они предусмотрены функционалом мобильного устройства.
3. При первом посещении мобильного приложения личного кабинета физического лица ООО «Иркутскэнергосбыт» выводить ряд «приветственных» страниц для ознакомления клиента с функционалом приложения, содержащих короткое информационное сообщение и небольшое графическое изображение. Внизу каждой такой страницы разместить кнопки «**Назад**», «**Далее**» и «**Пропустить**»; соответственно на первой стартовой странице кнопка «**Назад**» должна быть неактивной и на последней странице вместо кнопки «**Далее**» должна быть кнопка «**Завершить**». Информационные сообщения:
   1. «**Добро пожаловать в Личный кабинет Иркутскэнергосбыт! Если Вы уже зарегистрированы в личном кабинете ООО «Иркутскэнергосбыт» повторной регистрации не требуется, используйте в качестве логина номер лицевого счета. Пароль остался прежним.**

**Если Вы новый пользователь, пройдите процедуру регистрации»;**

* 1. **«Передавайте показания приборов учета и оплачивайте счета без комиссии сразу по нескольким адресам»;**
  2. **«Контролируйте начисления за услуги ЖКХ»;**
  3. **«Получайте своевременное информирование и используйте дополнительные сервисы».**

Предусмотреть получение пользователями приложения push-уведомлений.

1. При входе в мобильное приложение всегда открывать Главную страницу (вкладку «главная»), которая должна содержать следующую информацию (Рис 1-2):

Рис 1

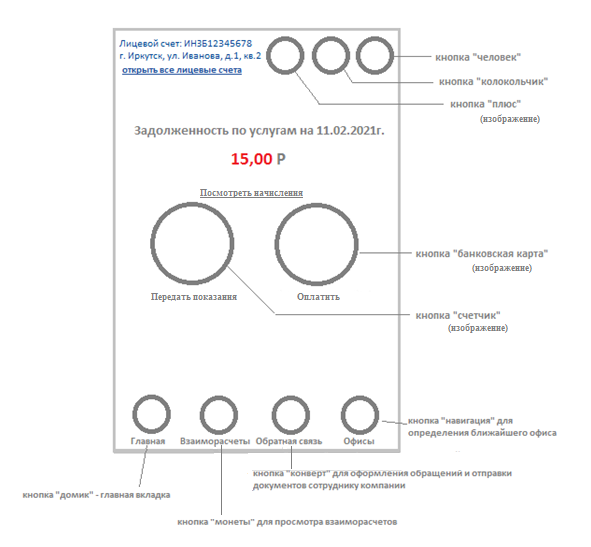
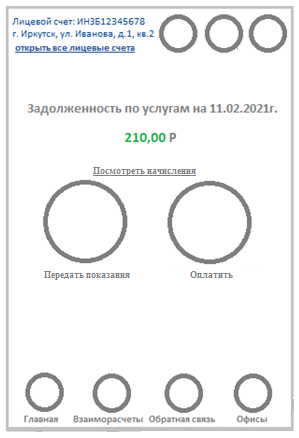


Рис 2



4.1 Номер лицевого счета и адрес жилого помещения. (активная ссылка, при переходе по которой выводить на экран пользователя перечень лицевых счетов, которые пользователь уже добавил к своему личному кабинету, при этом дополнительной авторизации при выборе добавленных лицевых счетов не требуется. Предусмотреть возможность выбора лицевого счета из этого перечня). Ниже разместить ссылку-надпись: «**Открыть все лицевые счета**» с аналогичным функционалом;

4.2 Кнопки дополнительных сервисов (при нажатии открывать дополнительные вкладки с предусмотренным функционалом):

- кнопка с изображением знака плюс – сервис для добавления новых лицевых счетов, относящихся к пользователю жилых помещений. При попытке добавления нового лицевого счета предусмотреть запрос следующих данных:

* **Номер лицевого счета** (ЛС) – клиенту необходимо ввести номер лицевого счета, для этого предусмотреть возможность ввода текста, всплывающую подсказку (например, ИНЗБ12345678) и сообщение, если номер лицевого счета введен некорректно: «Лицевой счет указан некорректно. Уточните номер лицевого счета».
* **Статус отношения к лицевому счету (ЛС)** (предусмотреть варианты для выбора: собственник, наниматель, зарегистрированный, другое.).
* **Фамилия собственника** (предусмотреть возможность ввода текста).
* **Получать счет по e-mail** (предусмотреть возможность выбора: да/нет).

После ввода/указания всех необходимых данных активировать кнопку «**Добавить лицевой счет**».

- кнопка с изображением колокольчика – сервис для хранения push-уведомлений, поступивших пользователю в мобильном приложении (хранить необходимо уведомления не менее, чем за три предыдущих месяца от текущей даты, также предусмотреть возможность для пользователя закрыть прочитанные сообщения самостоятельно);

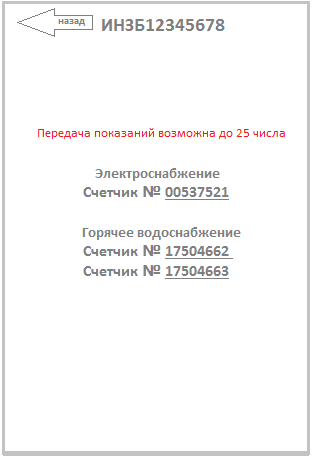
- кнопка с изображением человека - сервис для размещения общей информации о владельце счета (фамилия, имя и отчество, номер телефона и адрес электронной почты) и жилом помещении (адрес, площадь жилого помещения, количество комнат, количество проживающих). В этом же сервисе клиент может изменить пароль для входа в приложение и сделать отметку об активации рассылки платежных документов по e-mail, информирования по e-mail, смс-информирования. Предусмотреть возможность самостоятельного изменения и сохранения данных пользователем кроме фамилии, имени и отчества владельца счета.

4.3 Отображать общую сумму задолженности/переплаты по всем услугам лицевого счета на текущую дату. При этом если по услуге числится задолженность, сумму обозначать красным цветом, а если переплата – зеленым. Ниже разместить активную ссылку «**Посмотреть начисления**», при этом перенаправлять клиента во вкладку «**Взаиморасчеты**».

4.4 Ниже должны располагаться два основных сервиса, представленные в центре экрана в ряд в виде кнопок одинаковой формы с графическим изображением:

- кнопка «**Передать показания**» с изображением счетчика (прибора учета) – сервис для передачи показаний приборов учета, при выборе которой открывать вкладку, на верхней панели которой в центре указать номер лицевого счета, слева от него стрелку с надписью: «Назад» для возвращения на вкладку «**Главная**». Ниже разместить информационное сообщение о сроке передачи показаний. Далее разместить перечень номеров приборов учета с указанием услуги, к которой привязан прибор учета. Предусмотреть возможность выбора прибора учета для передачи показания. (Рис 3)

Рис 3



После выбора прибора учета открывать вкладку, на верхней панели которой в центре указать номер лицевого счета, слева от него стрелку с надписью: «**Назад**» для возвращения на вкладку «**Главная**», а справа кнопку «**фонарик**», при нажатии на которую включать фонарик на мобильном устройстве пользователя.

Ниже разместить номер прибора учета и под ним указать вид коммунальной услуги. Для коммунальных услуг – отопление, горячее водоснабжение, холодное водоснабжение справа от номера прибора учета разместить кнопку, при нажатии на которую раскрывать всю информацию о приборе учета: номер, тип, дату установки, дату поверки, дату следующей поверки, класс точности и др. информацию по прибору учета, имеющуюся в полной версии личного кабинета.

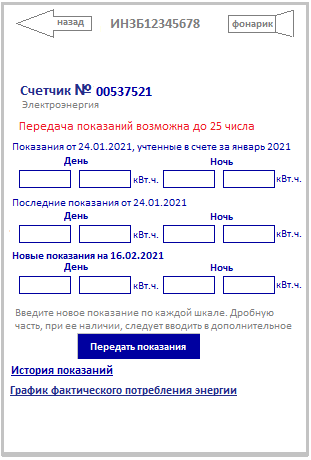
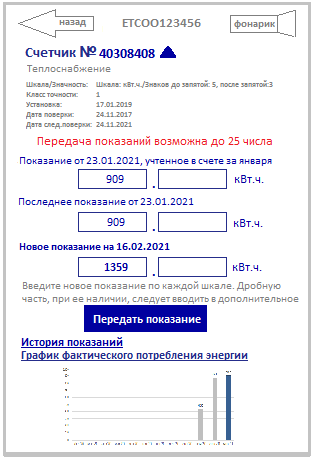
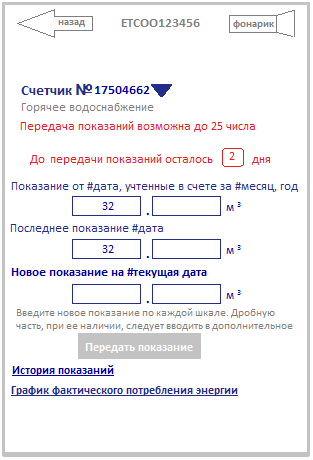
Учесть период передачи показаний - по 25 число календарного месяца. С 26 по 31 число месяца размещать в разделе счетчик дней, оставшихся до начала периода передачи показаний, а также информационное сообщение: «**Передача показаний возможна до 25 числа. До передачи показаний осталось #число дней**».

Ниже разместить показание прибора учета, учтенное в счете на оплату за предыдущий месяц, далее разместить последнее показание, которое было передано клиентом и было учтено, на ту дату, когда было передано.

Далее разместить окно для передачи нового показания на текущую дату и кнопку «**Передать показание**». При этом кнопка «**Передать показания**» должна быть не активной после 25 числа и до начала периода приема показаний приборов учета. Единицы измерения указывать в зависимости от вида энергии.

Ниже разместить историю показаний и график фактического потребления в формате активных ссылок, при нажатии на которые ниже раскрывать информацию обо всех переданных показаниях за последние 12 месяцев и график фактического потребления энергии также за последние 12 месяцев (Рис 4).

Рис 4



**Все приборы учета, отображаемые в мобильном приложении, должны проходить проверку перехода через ноль в случае если клиент передал показание меньше предыдущего.** В случае если потребителем переданы текущие показания, которые **меньше** предыдущих показаний, то система должна сразу проверять такие показания на «**переход прибора учета через ноль**» **по формуле:** «Расход=10значность прибора - V пред. показание+V тек. показание».,

(Где 10значность прибора - означает 10 в степени значности прибора учета, если шкала у прибора учета с 6 знаками, то соответственно будет 10^6 и т.д.)

* Если «Расход» < Vпред. показания, то: проверка пройдена и показание принимается.
* Если «Расход» > Vпред. показания, то: проверка не пройдена и показание не принимается, и система выводит сообщение: «некорректное показание».

**2.** Поступившие от потребителей показания, дополнительно проверяются на отклонения расхода от последнего расхода по условиям:

**1ое условие:** (Показание текущее/ Показание предыдущее) >=0,05

**2ое условие:** (Показание текущее/ Показание предыдущее) <=20

Если переданное показание не соответствует хотя бы одному из этих условий, то система пишет «некорректное показание» и показание не принимает.

- кнопка с изображением банковской карты – сервис для оплаты. При выборе этой кнопки предусмотреть переход на вкладку, в которой необходимо выбрать способ оплаты: оплатить картой или система «Город». После выбора клиента осуществлять переход к выбранной системе оплаты – системе «Город» или онлайн-оплате (эквайринг) Сбербанка. Также предусмотреть возможность онлайн-оплаты в приложении с использованием систем мобильных платежей оплаты с помощью сканера отпечатков пальца и системы идентификации по лицу, если они предусмотрены функционалом мобильного устройства.

Также на главной странице предусмотреть область для размещения рекламной информации, баннера, содержащего текст и изображение.

4.5. На нижней панели вкладок расположить кнопки:

- кнопка с изображением дома - главная вкладка;

- кнопка с изображением монет - сервис взаиморасчетов, позволяет увидеть детализацию начислений по каждому контрагенту в лицевом счете и сумму произведенной оплаты. Предусмотреть возможность просмотра истории оплат за последние три месяца, размещение квитанций за последние три месяца по активной ссылке «квитанция», оплату услуг, для чего предусмотреть возможность оплаты картой (эквайринг Сбербанка) и с помощью сервиса системы Город, а также возможность сформировать акт сверки. При выборе кнопки «**Акт сверки**» открывать новую вкладку для ввода необходимых данных. Акт сверки отправлять на электронную почту клиента. (Рис 5)

При нажатии на пункт меню/иконку «Акт сверки» пользователю открывается новый раздел «Акт сверки взаиморасчетов». В разделе должны присутствовать следующие элементы:

* Заголовок – «**Акт сверки взаиморасчетов**»
* Текст «Уважаемый клиент! Для формирования акта сверки, проверьте и введите данные. После формирования, акт сверки будет направлен на Вашу электронную почту.»
* ФИО, адрес – автоматически заполняются данными из Личного кабинета.
* Строка выбора услуги - пользователю доступны услуги - электроэнергия и теплоснабжение.
* Поля выбора начальной и конечной даты периода сверки. Ввод даты должен осуществляться с помощью элемента календарь.
* Поле ввода адреса электронной почты – заполняется автоматически данными из Личного кабинета, если есть.
* Кнопка «**Сохранить**» - если адрес отсутствует, пользователь вводит адрес в строку и нажимает «Сохранить», введенный адрес сохраняется в Личном кабинете и 1с АСРН. Если электронный адрес уже есть, но пользователю необходимо изменить его он вносит изменения в строку и нажимает «**Сохранить**», измененный адрес также сохраняется в Личном кабинете и 1с АСРН (взамен ранее сохраненного). Если пользователь при внесении/изменении адреса не нажимает кнопку «**Сохранить**», акт сверки направляется на указанный пользователем адрес, но адрес, при этом, не сохраняется в Личном кабинете и 1с АСРН, но сохраняется в приложении до окончания текущего сеанса приложения.
* Строка «Проверьте адрес электронной почты, при необходимости введите изменения в строку».
* Кнопка «**Сформировать акт сверки»**
* Текст «Поля помеченные \* - обязательны для заполнения»

После ввода и проверки всех данных пользователь нажимает кнопку «Сформировать акт сверки», в результате чего в 1с АСРН автоматически запускается операция в соответствии с параметрами, выбранными пользователем. Акт сверки формируется по формам актов сверки для электроэнергии и теплоснабжения, действующим в 1с АСРН. Алгоритм формирования акта (отражение сальдо, оплат, задолженности) также аналогичен реализованному алгоритму при формировании актов сверки в 1с АСРН.

После формирования акта сверки, акт, в формате pdf, направляется потребителю на указанную ранее им электронную почту.

При отправке акта сверки на электронную почту:

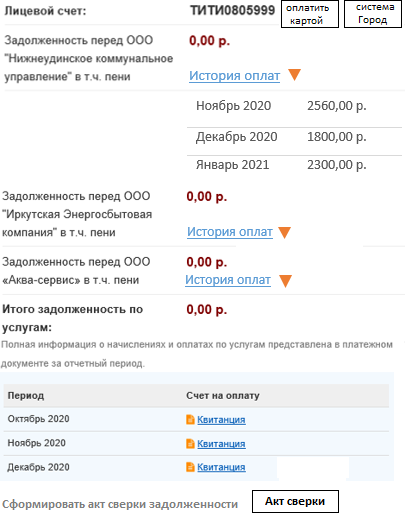
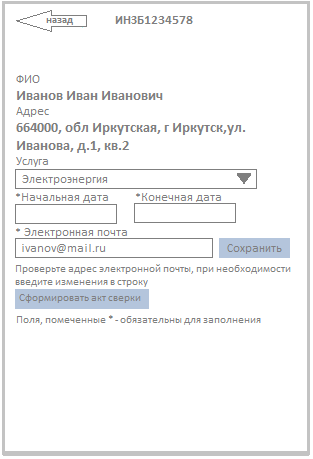
* В теме письма автоматически проставляется «Получение акта сверки по наименование услуги(электроэнергии/теплоснабжению)»,
* Название файла – «Акт сверки взаиморасчетов на период (например, 01.03.2021 – 31.03.2021) по наименование услуги(электроэнергии/теплоснабжению)»;
* Тело отправляемого письма содержит текст:

«Уважаемый клиент!

Направляем Вам акт сверки взаиморасчетов. В случае несоответствия или несогласия с данными, направленными в акте сверки, Вам необходимо обратиться в офис ООО «Иркутскэнергосбыт» с подтверждающими документами для внесения изменений в характеристики лицевого счета».

После отправки акта сверки потребителю, в 1с АСРН в комментарии в лицевом счете автоматически проставляется отметка: «Акт сверки на период 01.03.2021 - 31.03.2021 по наименование услуги(электроэнергии/теплоснабжению), направлен на электр. почту \_\_\_\_адрес эл.почты\_\_\_\_\_ 03.04.2021 (дата отправки).

Рис. 5.

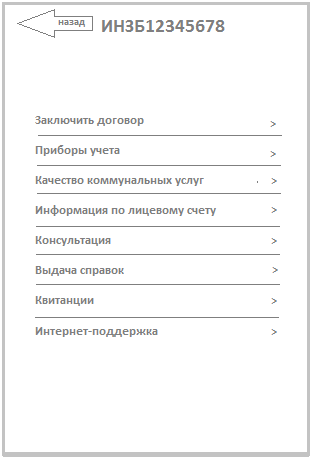
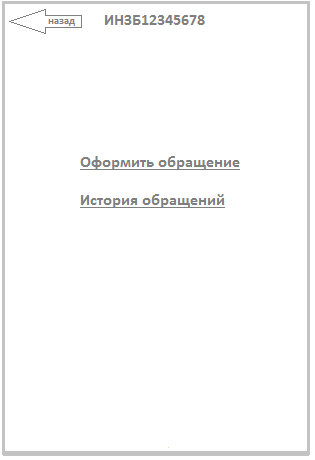
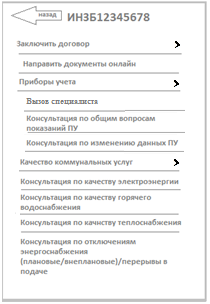
 

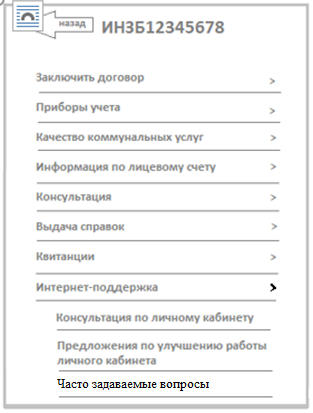
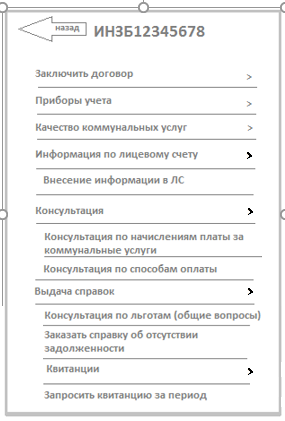
- кнопка с изображением «конверт» - сервис обратной связи – предусматривает возможность оформить обращение и просмотреть историю обращений в течение последнего календарного года. При переходе в раздел «**Оформить обращение**» открывать вкладку с перечнем разделов. Каждый раздел содержит подразделы и сервисы.

В разделе «**Заключить договор**» сервис «**Направить документы онлайн**» при нажатии должен открывать ссылку <https://sbyt.irkutskenergo.ru/qa/6765.html>

Сервис «**Вызов специалиста**» настроить аналогично сервису, действующему в личном кабинете физического лица (ЛК ФЛ) на сайте компании. (уточнить каким образом реализовано в ЛК ФЛ можно по электронной почте [Zaznobov\_am@es.irkutskenergo.ru](mailto:Zaznobov_am@es.irkutskenergo.ru), 83952797539)

Рис. 6.



- кнопка с изображением «навигация» - сервис «офисы» дает возможность клиенту увидеть на карте ближайшие офисы. При выборе удобного для посещения офиса клиент может выбрать его и увидеть его режим работы.

* Все данные в ЛК должны быть корректными на текущую дату.
* Приложение должно быть адаптировано под увеличение пользователем шрифта на мобильном устройстве. Также должна быть предусмотрена возможность изменения масштаба изображения (мультитач).
* При разработке мобильного приложения необходимо учитывать цветовую гамму, предусмотренную утвержденным Brand book ООО «Иркутскэнергосбыт».

Кнопки обращений по темам консультациям:

* Консультация по общим вопросам показаний ПУ
* Консультация по изменению данных ПУ
* Консультации по качеству коммунальных услуг, в т.ч. консультации по качеству электроэнергии, по качеству горячего водоснабжения, по качеству теплоснабжения, по отключениям энергоснабжения (плановые/внеплановые/перерывы в подаче).

**Функционал отдельных обращений в мобильном приложении ЛК ФЛ:**

Для примера:

Тема обращения: Консультация по начислениям за ком.услуги:

Внутри ссылка – Ознакомиться с информацией При нажатии открывается типовая информация на сайте: <https://sbyt.irkutskenergo.ru/qa/6650.html> (из рубрики сайта часто задаваемые вопросы - Начисления)

Ниже ссылки необходимо разместить текст для клиента:

«Если у Вас остались вопросы, нажмите Задать вопрос»

При нажатии «**Задать вопрос**» открывается форма для заполнения (указана в Приложении № 2 к настоящему ТЗ), в ней автоматически заполнены поля: тема обращения, ФИО и лиц счет. Подробные требования к форме «**Задать вопрос**» изложены в ТЗ «Адресация обратной связи напрямую в отделение» (Приложение № 2 к настоящему ТЗ)

По остальным нижеприведенным разделам аналогично, меняется только тема обращения и адрес ссылки на ознакомление с типовой информацией

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Тема обращения** | **Адрес ссылки на ознакомление с типовой информацией** |
| 1) | Консультация по начислениям за ком.услуги | <https://sbyt.irkutskenergo.ru/qa/6650.html> |
| 2) | Консультация по способам оплаты | <https://sbyt.irkutskenergo.ru/qa/6653.html> |
| 3) | Заказать справку об отсутствии задолженности | https://sbyt.irkutskenergo.ru/qa/6765.html |
| 4) | Консультации по льготам (общие вопросы) | <https://sbyt.irkutskenergo.ru/qa/6694.html> |
| 5) | Часто задаваемые вопросы | <https://sbyt.irkutskenergo.ru/qa/6649.html> |
| 6) | Консультации по личному кабинету | info@es.irkutskenergo.ru |
| 7) | Предложения по улучшению работы личного кабинета | info@es.irkutskenergo.ru |

Функционал проверки версии приложения

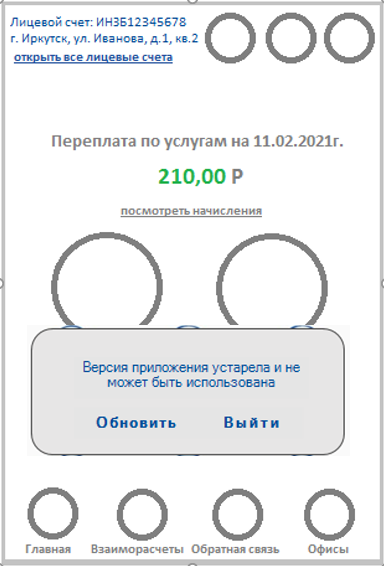
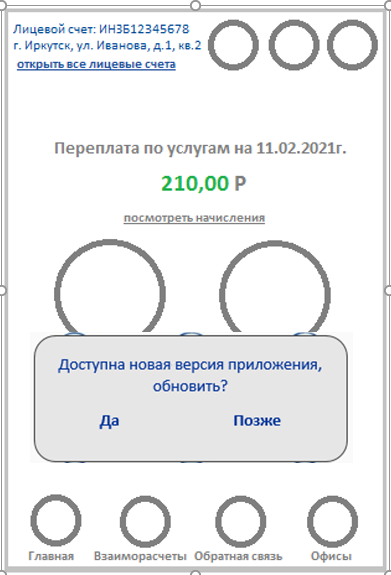
# Цель доработки

Необходимо проверять версию мобильного приложения, установленного на устройстве потребителя, для обеспечения возможности своевременного обновления приложений.

# Описание доработки

* В приложении, установленном на устройстве потребителя, должна храниться версия установленного приложения
* На сервере приложения должен быть размещен файл с актуальной версией приложения
* После размещения новой версии приложения на сервисах AppStore или Google Play, версия приложения в файле, размещенном на сервере, должна быть изменена на актуальную
* При запуске мобильного приложения, установленного на устройстве Клиента, приложение должно получить файл с версией с сервера приложения и сравнить с версией приложения, установленного на устройстве Клиента.
* В случае, если версия приложения, установленного у Клиента, старее, чем версия приложения, размещённого на сервисах AppStore/Google Play, на устройстве Клиента должно выводиться модальное окно с текстом «**Доступна новая версия приложения, обновить?**» и двумя кнопками – «**Да**» и «**Позже**». (Рис 7)
* В случае, если Клиент нажал кнопку «**Позже»**, приложение должно сравнить текущую дату с датой размещения, полученной с сервера приложения и, в случае, если разность дат составляет более 30 дней, на устройстве Клиента должно выводиться модальное окно с текстом «**Версия приложения устарела и не может быть использована**» и двумя кнопками – «**Обновить**» и «**Выйти**». При нажатии на кнопку «**Обновить**», должен осуществляться переход на страницу приложения в сервисах AppStore/Google Play. При нажатии на кнопку «**Выйти**», модальное окно должно закрываться и должен осуществляться выход из приложения. (Рис 8)

Рис 7 Рис 8



Приложение № 2 к ТЗ

«Мобильное приложение

Личный кабинет физического лица на платформах Android и IOS»

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**«АДРЕСАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ КЛИЕНТОВ НАПРЯМУЮ В ОТДЕЛЕНИЯ»**

1. Цель ТЗ: обеспечение более эффективной обработки поступающих вопросов от клиентов, исключение из процесса лишнего звена (Контакт центра «Иркутскэнергосбыт»), занимающегося пересылкой писем в отделения.

1.1. Термины:

Таблица соответствия отделений – таблица электронных адресов отделений в базе данных сайта/мобильного приложения ООО «Иркутскэнергосбыт»

Форма обратной связи – это кнопка «Задать вопрос», а также сама форма обратно связи с полями, часть из которых заполняется автоматизировано, а в остальных клиент заполняет вручную, в т.ч. текст обращения - данная кнопка «Задать вопрос» должна быть в каждом из разделов мобильного приложения, в котором предусмотрена консультация клиента, после ознакомления с ответами на часто задаваемые вопросы.

**2. ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ**

2.1 В настоящее время функционал реализован таким образом, что все обращения поступают на почту контакт центра ООО «Иркутскэнергосбыт» ([info@es.irkutskenergo.ru](mailto:info@es.irkutskenergo.ru)), контакт центр ИЭСБК определяет к какому отделению относится обращение и пересылает обращение в отделение.

1. **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ФУНКЦИОНАЛУ**

3.1. Необходимо выполнить настройку, обеспечивающую следующую последовательность действий Клиента и обработки обращения со стороны ООО «Иркутскэнергосбыт»:

1) Клиент заходит в мобильное приложение ЛКФЛ, открывает форму обратной связи в ЛКФЛ (кнопка «Задать вопрос»), при этом в форму обратной связи автоматически подгружаются данные из мобильного приложения ЛК ФЛ о том, в каком отделении ООО «Иркутскэнергосбыт» обслуживается данный Клиент-физическое лицо (на основании таблицы соответствия отделений, в которой должны быть корректные электронные адреса согласно Приложения № 1 к настоящему ТЗ, при необходимости в качестве дополнительных «определителей» в мобильном приложении есть лицевой счет и адрес Клиента).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.2. В форме обратной связи в мобильном приложении (см Рис. 2) необходимо добавить поле «Тема» обязательное для заполнения клиентов, число символов в данном поле необходимо ограничить до 50 символов. Данное поле необходимо чтобы делопроизводителю было проще распределять обращения внутри отделения.

для формы обратной связи также необходимо переименовать «Ваше имя» на «Ваше наименование/имя».

**Необходимо учесть**, что перечень отделений в выпадающем меню должен быть такой же как в форме «**Направить документы он-лайн**» для физ. лиц, т.е. не должно быть Иркутского отделения (т.к. оно обслуживает только юр.лиц), а напротив Левобережного и Правобережного отделений должно быть написано в скобках (г. Иркутск).

**3.3.** После того как вышеуказанное электронное обращение отправлено клиентом, должно появляться окно с надписью: «**Обращение отправлено, срок рассмотрения до 30 дней (в соответствии с ч.1. ст.12 ФЗ № 59 от 02.05.2006**)»

**3.4. В теме письма пришедшего на электронную почту делопроизводителя отделения должна содержаться информация:**

1) фирменное наименование или имя, указанное в обращении;

2) тема обращения.

**Примеры правильного оформления тем электронных обращений, приходящих на email делопроизводителя отделения:**

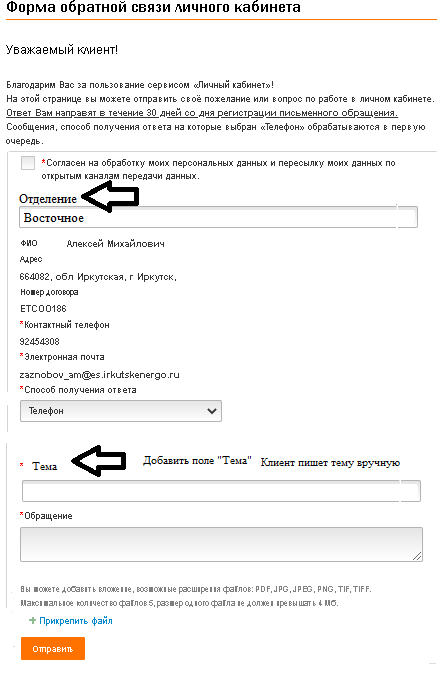
* **Иванов А.С.** Жилое помещение. Сообщить о покупке помещения.
* **Семенов А.**В. Прошу произвести перерасчет

**3.5**. добавить в форме обращения клиента текст согласия на обработку персональных данных и пересылку данных по открытым каналам передачи данных – актуальный текст необходимо взять отсюда: <https://sbyt.irkutskenergo.ru/qa/6672.html>

**При этом поле для проставления галочки должно остаться без изменений:**

**Согласен на обработку моих персональных данных и пересылку своих персональных данных по открытым каналам передачи данных. \***

**Рис. 1 ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ФИЗ.ЛИЦА. (в форме обратной связи отделение заполняется автоматически)**

****

**3.6. В таблице соответствия отделений также должны стоять корректные новые электронные адреса отделений согласно Приложения № 1 к настоящему ТЗ.**

**3.7.** После реализации настоящего ТЗ, обращения физических лиц, отправленные через формы Обратной связи в мобильных приложениях **Android и IOS**, должны поступать только в соответствии с настоящим ТЗ на почту делопроизводителя отделения. Соответственно на почту контакт-центра ООО «Иркутскэнергосбыт»: [info@es.irkutskenergo.ru](mailto:info@es.irkutskenergo.ru), данные обращения больше поступать не должны.

**3.**8. В случае если после реализации En Digital обращения по какой-то программной ошибке не будут уходить на офиц. адреса делопроизводителей, указанные в Приложении № 1 (группы рассылки) – EN Digital оперативно по обращению ООО «Иркутскэнергосбыт» на портал самообслуживания - привязывает к названию каждого отделения в вышеприведенных сервисах конкретные эл. адреса сотрудников отделений – Приложение № 1.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Приложения к настоящему Тех.заданию по Адресации обратной связи клиентов напрямую в отделения:**

Приложение № 1. – Офиц. адреса отделений и Перечень делопроизводителей отделений ООО «Иркутскэнергосбыт».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 1 к ТЗ

«Адресация обратной связи клиентов напрямую в отделения»

**Офиц. адреса отделений и Перечень делопроизводителей отделений ООО «Иркутскэнергосбыт»**

**From:** Perlovskiy Aleksandr <perlovskii@enplus.digital>   
**Sent:** Wednesday, March 31, 2021 3:38 PM

|  |  |
| --- | --- |
| Саянское | [dept\_sayansk@es.irkutskenergo.ru;chuvashova\_la@es.irkutskenergo.ru](mailto:dept_sayansk@es.irkutskenergo.ru;chuvashova_la@es.irkutskenergo.ru) |
| Нижнеилимское | [Nizneilimsk\_dept@es.irkutskenergo.ru; rozhkova\_eg@es.irkutskenergo.ru;](mailto:Nizneilimsk_dept@es.irkutskenergo.ru; rozhkova_eg@es.irkutskenergo.ru;  bychinaMA@es.irkutskenergo.ru; vashuk_oa@es.irkutskenergo.ru)  [bychinaMA@es.irkutskenergo.ru; vashuk\_oa@es.irkutskenergo.ru](mailto:Nizneilimsk_dept@es.irkutskenergo.ru; rozhkova_eg@es.irkutskenergo.ru;  bychinaMA@es.irkutskenergo.ru; vashuk_oa@es.irkutskenergo.ru); |
| Восточное | [vostochnoye@es.irkutskenergo.ru](mailto:vostochnoye@es.irkutskenergo.ru) |
| Черемховское | [dept\_cheremhovo@es.irkutskenergo.ru; valegura\_ns@es.irkutskenergo.ru](mailto:dept_cheremhovo@es.irkutskenergo.ru;%20valegura_ns@es.irkutskenergo.ru) |
| Тулунское | [tln@es.irkutskenergo.ru](mailto:tln@es.irkutskenergo.ru); rechkina\_yv@es.irkutskenergo.ru |
| Усольское | [dept\_usolie@es.irkutskenergo.ru; belousova\_ta@es.irkutskenergo.ru; Boloeva\_AV@es.irkutskenergo.ru; tchamanova\_ka@es.irkutskenergo.ru;kostin\_sn@es.irkutskenergo.ru; yalchik\_yo@es.irkutskenergo.ru](mailto:dept_usolie@es.irkutskenergo.ru;%20belousova_ta@es.irkutskenergo.ru;%20Boloeva_AV@es.irkutskenergo.ru;%20tchamanova_ka@es.irkutskenergo.ru;kostin_sn@es.irkutskenergo.ru;%20yalchik_yo@es.irkutskenergo.ru); |
| Слюдянское | [dept\_sludyanskoe@es.irkutskenergo.ru;kobelevaeb@es.irkutskenergo.ru](mailto:dept_sludyanskoe@es.irkutskenergo.ru;kobelevaeb@es.irkutskenergo.ru) |
| Шелеховское | [dept\_shel@es.irkutskenergo.ru;Bykova\_aa@es.irkutskenergo.ru](mailto:dept_shel@es.irkutskenergo.ru;Bykova_aa@es.irkutskenergo.ru) |
| Правобережное отделение (Иркутск) | [dept\_pbo@es.irkutskenergo.ru;loyko\_oy@irkutskenergo.ru](mailto:dept_pbo@es.irkutskenergo.ru;loyko_oy@irkutskenergo.ru) |
| Левобережное отделение (Иркутск) | [dept\_lbo@es.irkutskenergo.ru; harlova\_av@es.irkutskenergo.ru; Ageeva\_PU@es.irkutskenergo.ru](mailto:dept_lbo@es.irkutskenergo.ru;%20harlova_av@es.irkutskenergo.ru;%20Ageeva_PU@es.irkutskenergo.ru); |
| Ангарское | [dept\_angarsk@es.irkutskenergo.ru](mailto:dept_angarsk@es.irkutskenergo.ru) |
| Тайшетское | [Tayshet\_dept@es.irkutskenergo.ru;melnik\_sa@es.irkutskenergo.ru](mailto:Tayshet_dept@es.irkutskenergo.ru;melnik_sa@es.irkutskenergo.ru) |
|  |  |
| Киренское | [kirensk\_dept@es.irkutskenergo.ru; Kovalik\_gv@es.irkutskenergo.ru; kurbatov\_in@es.irkutskenergo.ru;Gorbunova\_eu@es.irkutskenergo.ru; isaev\_as@es.irkutskenergo.ru;rykova\_ev@es.irkutskenergo.ru](mailto:kirensk_dept@es.irkutskenergo.ru;%20Kovalik_gv@es.irkutskenergo.ru;%20kurbatov_in@es.irkutskenergo.ru;Gorbunova_eu@es.irkutskenergo.ru;%20isaev_as@es.irkutskenergo.ru;rykova_ev@es.irkutskenergo.ru); |
| Усть-Илимское | [dept\_ustilimsk@es.irkutskenergo.ru](mailto:dept_ustilimsk@es.irkutskenergo.ru) |
| Мамско-Чуйское | [mama@es.irkutskenergo.ru](mailto:mama@es.irkutskenergo.ru) |
| Братское | [dept\_bratsk@es.irkutskenergo.ru](mailto:dept_bratsk@es.irkutskenergo.ru) |
| Усть-Кутское | [Ust-Kut@es.irkutskenergo.ru;agafonova\_ks@es.irkutskenergo.ru](mailto:Ust-Kut@es.irkutskenergo.ru;agafonova_ks@es.irkutskenergo.ru) |