

Личный кабинет оператора
ПАО «Ростелеком»
Руководство Пользователя - оператора связи
Версия 3.32

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Изменения	Дата
2.13	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.13	14.12.2018
2.14	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.14	22.01.2019
2.15	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.15	14.02.2019
2.16	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.16	05.03.2019
2.18	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.18	24.04.2019
2.19	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.19	22.05.2019
2.21	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.21	11.07.2019
2.23	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.23	16.08.2019
2.25	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.25	09.10.2019
2.26	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.26	24.10.2019
2.27	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.27	12.10.2019
2.28	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.28	06.12.2019
2.29	Внесены изменения в соответствии с релизом 2.29	20.12.2019
3.1	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.1	03.03.2020
3.2	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.2	03.03.2020
3.3	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.3	03.03.2020
3.4	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.4	25.03.2020
3.7	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.7	10.06.2020
3.9	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.9	13.07.2020
3.12	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.12	14.09.2020
3.13	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.13	06.10.2020
3.14	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.14	05.11.2020
3.15	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.15	24.11.2020
3.16	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.16	15.12.2020
3.20	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.20	25.03.2021
3.23	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.23	28.05.2021
3.24	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.24	21.06.2021
3.25	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.25	12.07.2021
3.28	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.28	14.09.2021
3.32	Внесены изменения в соответствии с релизом 3.32	09.11.2021

Оглавление

1.	Глоссарий.....	6
2.	Общая информация.....	7
2.1.	Вход и авторизация в ЛКО.....	7
2.1.1.	Авторизация по ЭЦП.....	9
2.2.	Блокировка учётной записи.....	10
2.3.	Стартовая страница.....	10
2.4.	Подача заявки на регистрации в ЛКО.....	11
2.4.1.	Без использования ЭЦП.....	11
2.4.2.	С использованием ЭЦП.....	12
3.	Меню «Управление».....	13
3.1.	Управление профилем.....	13
3.2.	Управление структурой учетной записи.....	15
3.3.	Управление подписками.....	18
3.4.	Архив операций.....	18
3.5.	Выход из Системы.....	18
4.	Меню «Тарифы».....	18
5.	Запросы в ПАО «Ростелеком».....	19
5.1.	Меню «Заявки».....	19
5.1.1.	Создание новой заявки.....	19
5.1.1.1.	Создание заявок с миграцией на портал НДД.....	22
5.1.1.2.	Создание заявок для размещения оборудования в ЦОД.....	22
5.1.1.3.	Функционал «Создать ещё одну».....	22
5.1.1.4.	Заполнение адреса одной строкой.....	23
5.1.1.5.	Заполнение блока «Оборудование» при создании Заявки.....	24
5.1.2.	Переход от заявки к услуге.....	25
5.1.3.	Массовая заявка.....	25
5.1.4.	Подраздел «Популярное».....	28
5.1.5.	Документы по заявке полученные из CMS.....	28
5.1.6.	История заявок.....	30
5.1.6.1.	Заявки «ТО и АВР».....	33
5.1.7.	Изменение заявки.....	34
5.1.8.	Копирование заявки.....	35
5.1.9.	Отмена заявки.....	36
5.1.10.	Предоставление дополнительной информации.....	36
5.1.11.	Сохранение черновика заявки.....	37
5.2.	Меню «Обращения».....	38
5.2.1.	Создание нового обращения.....	38
5.2.2.	Оформление обращения по нажатию CTRL – ENTER.....	39
5.2.3.	Просмотр истории и деталей обращений.....	39
5.2.4.	Подтверждение выполнения обращения.....	43
6.	Подключенные услуги.....	44

6.1.	Подробная информация об услуге.....	45
6.2.	Изменение конфигурации услуги	45
6.3.	Отключение услуги	45
6.4.	Анализ трафика.....	47
7.	Взаиморасчеты.....	48
7.1.	Форма «Информация»	49
7.1.1.	Поиск договоров в списке	50
7.1.2.	Информация о договоре	50
7.2.	Платежи и начисления.....	52
7.2.1.	История начислений.....	53
7.2.2.	История платежей.....	56
8.	Заказ документов и НСИ.....	58
8.1.	Реестр заказов разовой доставки документов.....	58
8.1.1.	Акт сверки и пакет финансовых документов.....	59
8.1.2.	Детализация по ЛС	61
8.1.3.	Расшифровка пени	62
8.1.4.	Начисления по ЛС	63
8.1.5.	НСИ.....	64
8.1.5.1.	Матрица маршрутизации (Голосовые услуги)	64
8.1.5.2.	Протокол сверки (Голосовые услуги)	66
8.1.5.3.	Тарификационные направления	67
8.2.	Подписка на документы	68
8.2.1.	Изменение подписки	69
8.2.2.	Создание подписки.....	70
9.	Раздел «Предложения для сотрудничества.....	73
9.1.	Настройка видимости заявок «Последние мили»	73
9.2.	Просмотр информации по заявкам «Последние мили»	73
9.3.	Работа с заявками Последние мили	75
9.3.1.	Принятие заявки в проработку	75
9.3.2.	Отклонение заявки	75
9.3.3.	Формирование коммерческого предложения и отслеживание результата	76
9.3.4.	Просмотр истории обработки заявки	76
10.	Меню «Новости»	77
11.	Раздел точки присоединения	78
11.1.	Переход в раздел.....	78
11.2.	Просмотр информации о точке присоединения	78
12.	Дополнительные возможности системы.	79
12.1.	Работа с Календарем	79
12.1.1.	Выбор значений за «Период»	80
12.1.2.	Выбор значения «Дата»	80
12.1.3.	Выбор значения «Месяц»	81
12.2.	Работа со списками.....	81
12.2.1.	Сортировка данных по колонкам.....	82

12.2.2. Настройка отображения колонок таблицы	82
12.2.3. Изменение количества отображаемых записей на странице	82
12.2.4. Постраничный переход	83

1. Глоссарий

АСР - Автоматизированная система расчетов.

Дерево – Объект графического интерфейса пользователя, представляющий собой иерархическую структуру подразделений организации пользователя.

ЛКО – Информационная система «Личный кабинет оператора».

ЛС – лицевой счет в АСР ПАО «Ростелеком».

Менеджер - сотрудник ПАО «Ростелеком», выполняющий бизнес-процессы обслуживания операторов связи посредством ЛКО.

НДД - Недискриминационный доступ.

НДД Портал - сетевой информационный ресурс, предназначенный для публикации информации обязательной к раскрытию в исполнение Правил НДД, электронный адрес Портала НДД - <http://ndd.rostelecom.ru/>.

НДД Правила - Правила недискриминационного доступа к инфраструктуре для размещения сетей электросвязи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 29.11.2014 N 1284.

НСИ – Нормативно-справочная информация

Оператор – Оператор связи, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги связи на основании соответствующей лицензии.

Пользователь – сотрудник Оператора связи, заключившего с ПАО «Ростелеком» договор об оказании услуг (или намеревающегося заключить такой договор) и имеющий Учетную запись в Системе.

Профиль – ограниченный набор прав доступа к функциям и данным в определенной Роли.

Роль – набор прав доступа к функциям и интерфейсам Системы.

Система – Информационная система «Личный кабинет оператора».

Уведомление - сообщение об аварийных и ремонтно-профилактических работах, новостное сообщение, специальное предложение, инициированное.

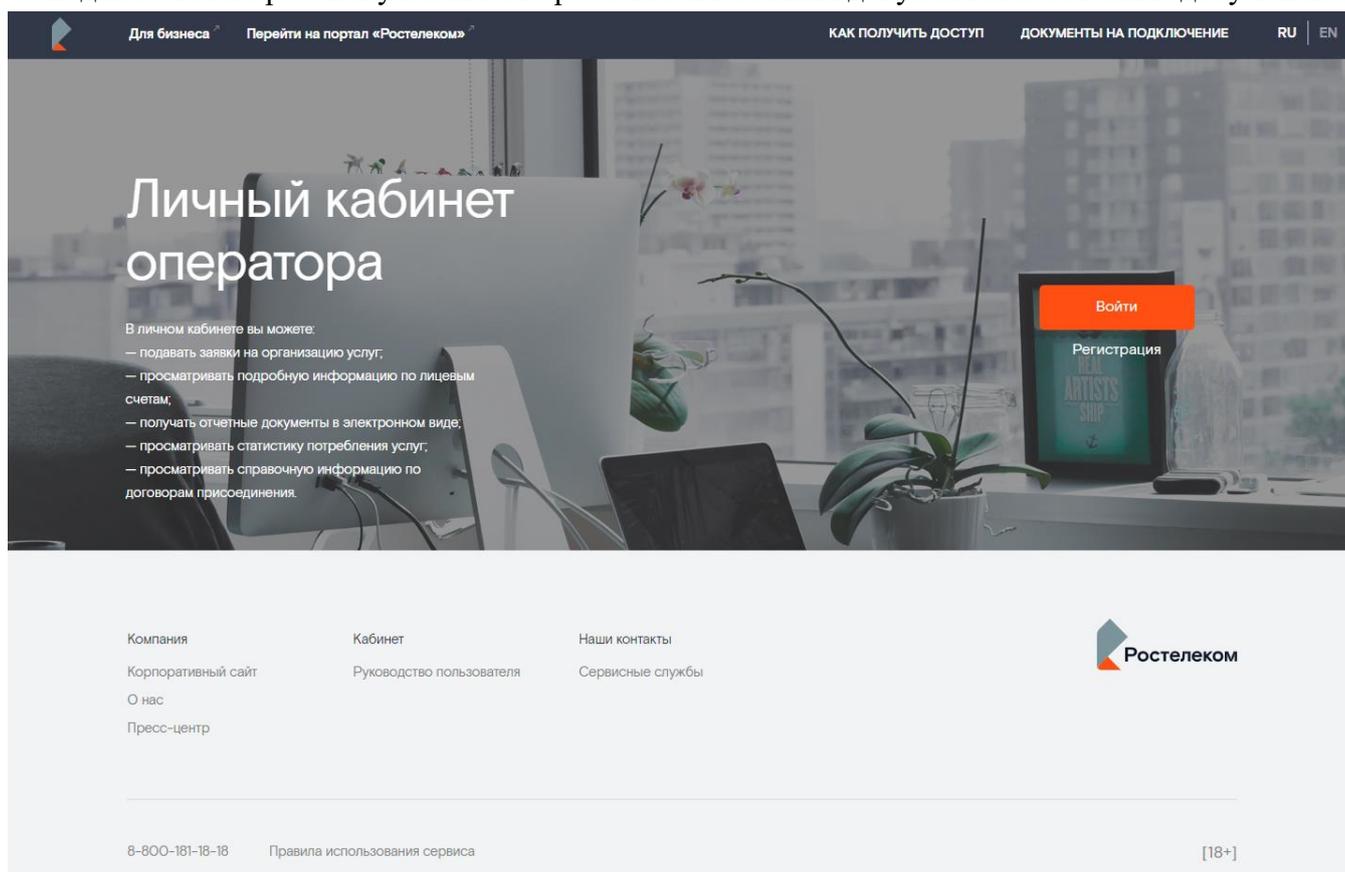
Услуга - услуга связи, оказываемая Оператору по договору об оказании услуг.

Учетная запись, УЗ - Учетная запись Пользователя в Системе.

2. Общая информация

Личный кабинет оператора (ЛКО) – это Ваш рабочий инструмент, позволяющий эффективно взаимодействовать с ПАО «Ростелеком». В личном кабинете Вы можете:

- ознакомиться с перечнем услуг ПАО и действующими тарифами;
- заказать подключение услуг и отслеживать статусы выполнения Ваших заказов;
- получить справочную информацию, консультацию и техническую помощь по действующим услугам;
- подавать Коммерческие предложения на организацию последних миль;
- подписаться на рассылку комплекта расчетно-платёжных документов и отчетных документов.



2.1. Вход и авторизация в ЛКО

Для успешной работы в системе рекомендуется использовать браузеры Mozilla Firefox 17 и выше, Google Chrome 22 и выше, Safari 6 и выше.

Для начала работы с ЛКО необходимо авторизоваться в Системе. Для этого перейдите по ссылке <https://client.rt.ru/b2o> и нажмите на кнопку «Войти». Откроется форма «Авторизация», где введите свой логин. Убедитесь, что у Вас не активирована кнопка «Caps Lock» и выбрана верная раскладка клавиатуры (ENG). Введите пароль и нажмите кнопку «Войти» (Рисунок 1).

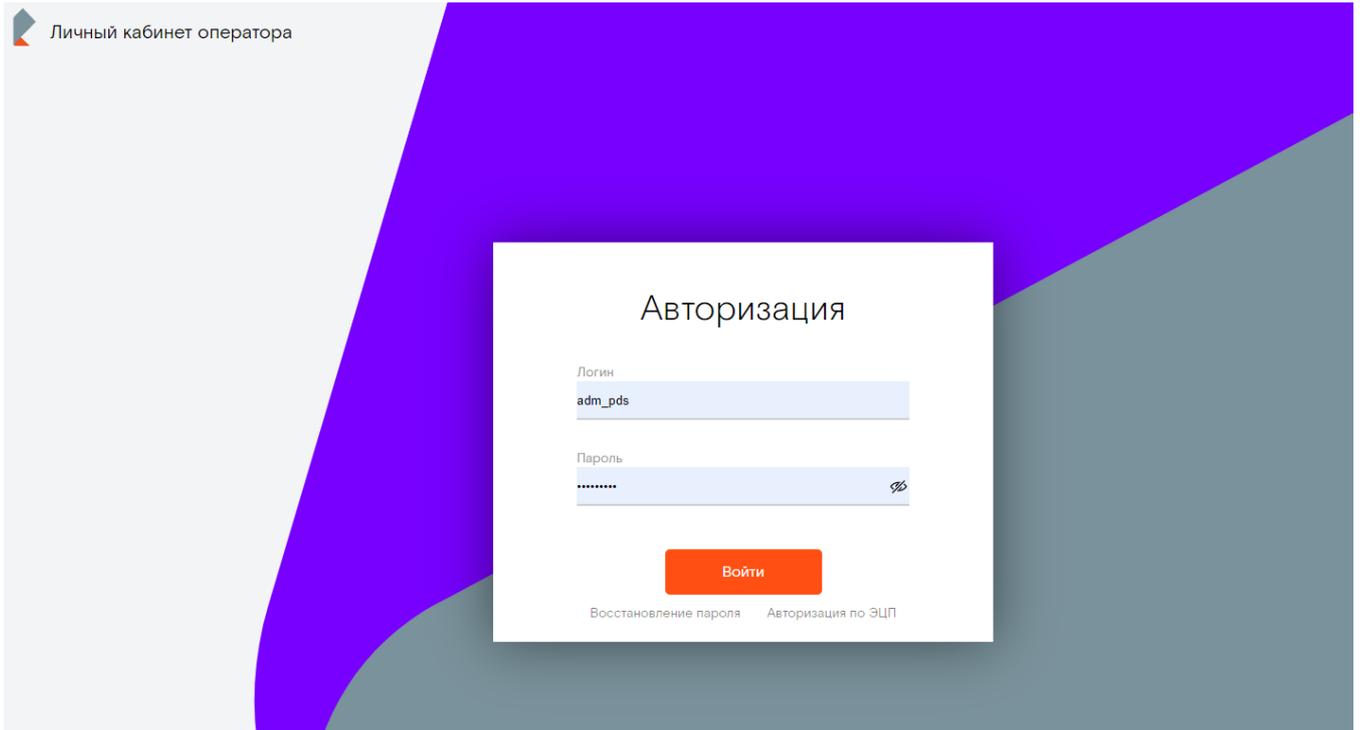


Рисунок 1. Авторизация в ЛКО

Для предотвращения несанкционированного входа в ЛКО предусмотрена возможность двухфакторной авторизация – после ввода логина/пароля на указанный при регистрации контактный мобильный телефон или почтовый адрес будет направлено SMS-сообщение с шестизначным цифровым кодом дополнительной авторизации. Полученный код необходимо ввести в форме «Подтверждение входа» и нажать кнопку «Продолжить» (Рисунок 2).

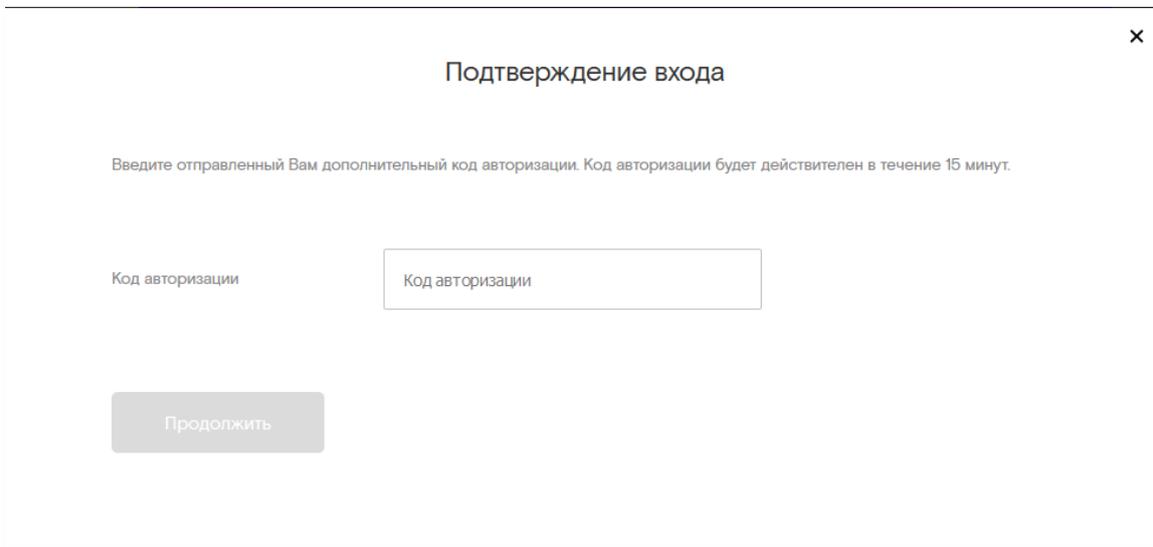


Рисунок 2. Подтверждение входа

При первом входе в систему после подтверждения кода откроется форма «Смена пароля» (Рисунок 3).

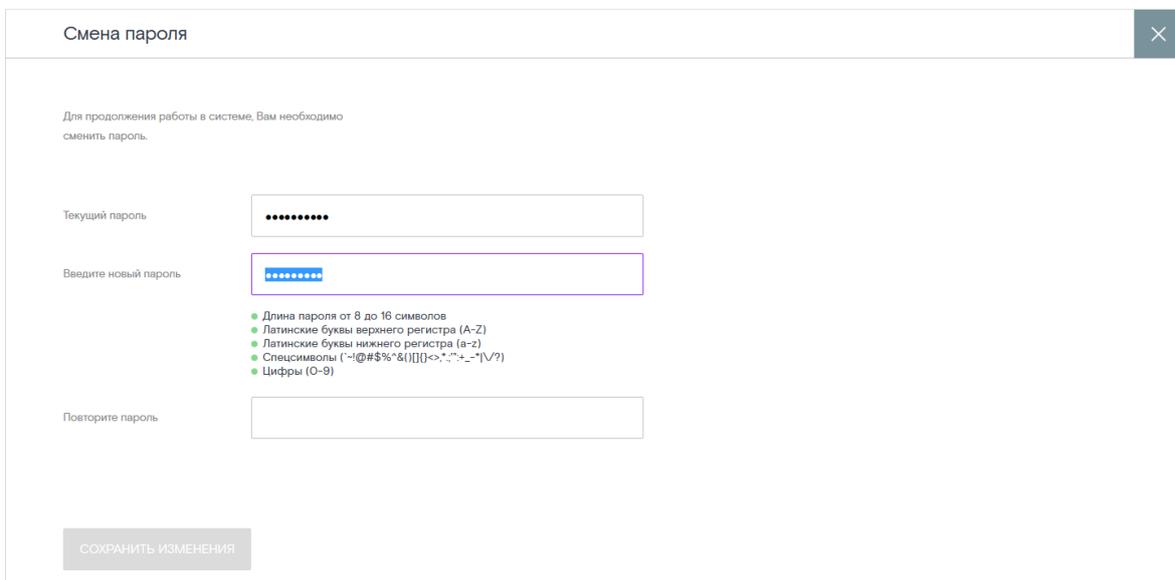


Рисунок 3. Форма смены пароля при первом входе

Введите в соответствии со всеми требованиями на форме смены пароля «старый пароль», «новый пароль» и «подтверждение нового пароля». Если данные введены верно, то система активирует кнопку «Сохранить». Нажмите на кнопку «Сохранить».

2.1.1. Авторизация по ЭЦП

В Системе реализована возможность авторизации с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП). Для этого на форме перейдите по ссылке «Авторизация по ЭЦП» (Рисунок 1) и выполните инструкции, отображаемые Системой. **Внимание:** для успешного входа с помощью электронной подписи необходимо настроить ЭЦП для Вашей учетной записи – см. п. 3.1

2.2. Блокировка учётной записи

Если Вы ввели неверный пароль более трех раз, то, в соответствии с требованиями ПАО «Ростелеком» в области политик информационной безопасности, Ваша учётная запись временно заблокируется (на 15 минут).

Если после блокировки учётной записи был введён корректный пароль, то система выдаст следующее сообщение (Рисунок 4)

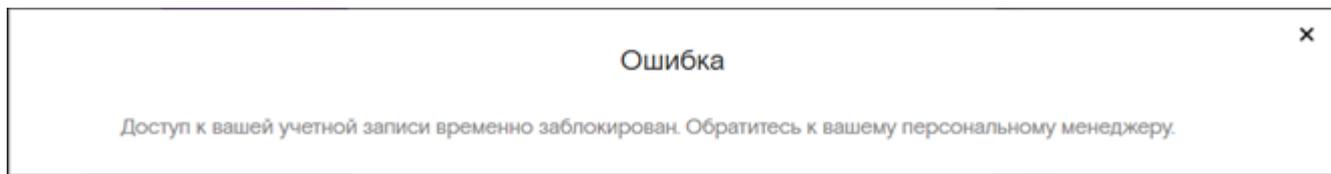


Рисунок 4. Сообщение о блокировке учётной записи

Для того, чтобы разблокировать учётную запись, необходимо обратиться к персональному менеджеру, либо подождать окончания действия временной блокировки (15 минут).

2.3. Стартовая страница

После авторизации происходит переход на стартовую страницу Системы.

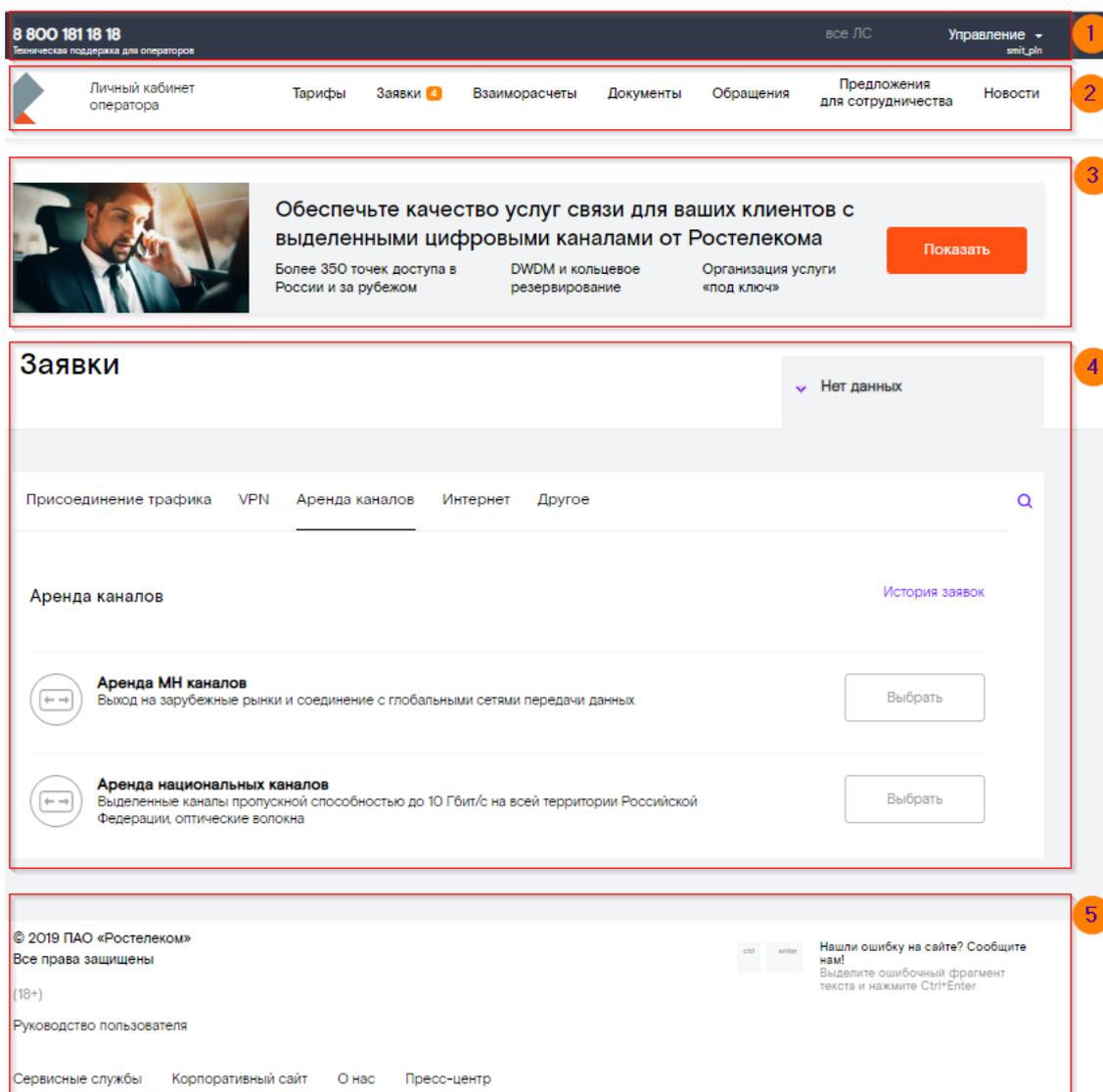


Рисунок 5. Основная страница ЛКО

Основное окно Системы визуально разделено на пять областей (*Рисунок 5*):

1. Область заголовка страницы, содержит номер телефона службы поддержки, информацию по подразделению, выбранную в структуре, а так же кнопку *Меню «Управление»*.
2. Разделы меню – основные функциональные блоки Личного кабинета оператора. На заголовках разделов «Заявки», «Обращения», «Новости» система отображает счётчик новых событий в разделе.
3. Баннер – информационный блок.
4. Основная панель – рабочая область, в которой отображаются основные данные по разделу.
5. Дополнительная информация – информация о ПАО Ростелеком.

2.4. Подача заявки на регистрации в ЛКО

2.4.1. Без использования ЭЦП

Войдите на сайт lco.rt.ru. Нажмите на ссылку «Регистрация». Заполните заявление о предоставлении доступа к сервису "Личный кабинет оператора". Форму заявления можно скачать по ссылке в нижней части окна регистрации. (*Рисунок 6*) Приложите скан-копию заполненного заявления, заверенного подписью и печатью руководителя, к заявке на регистрацию в ЛКО, заполните данные на форме. Ознакомьтесь с Правилами использования сервиса "Личный кабинет оператора" ПАО "Ростелеком", пройдя по ссылке.

Нажмите кнопку «Отправить».

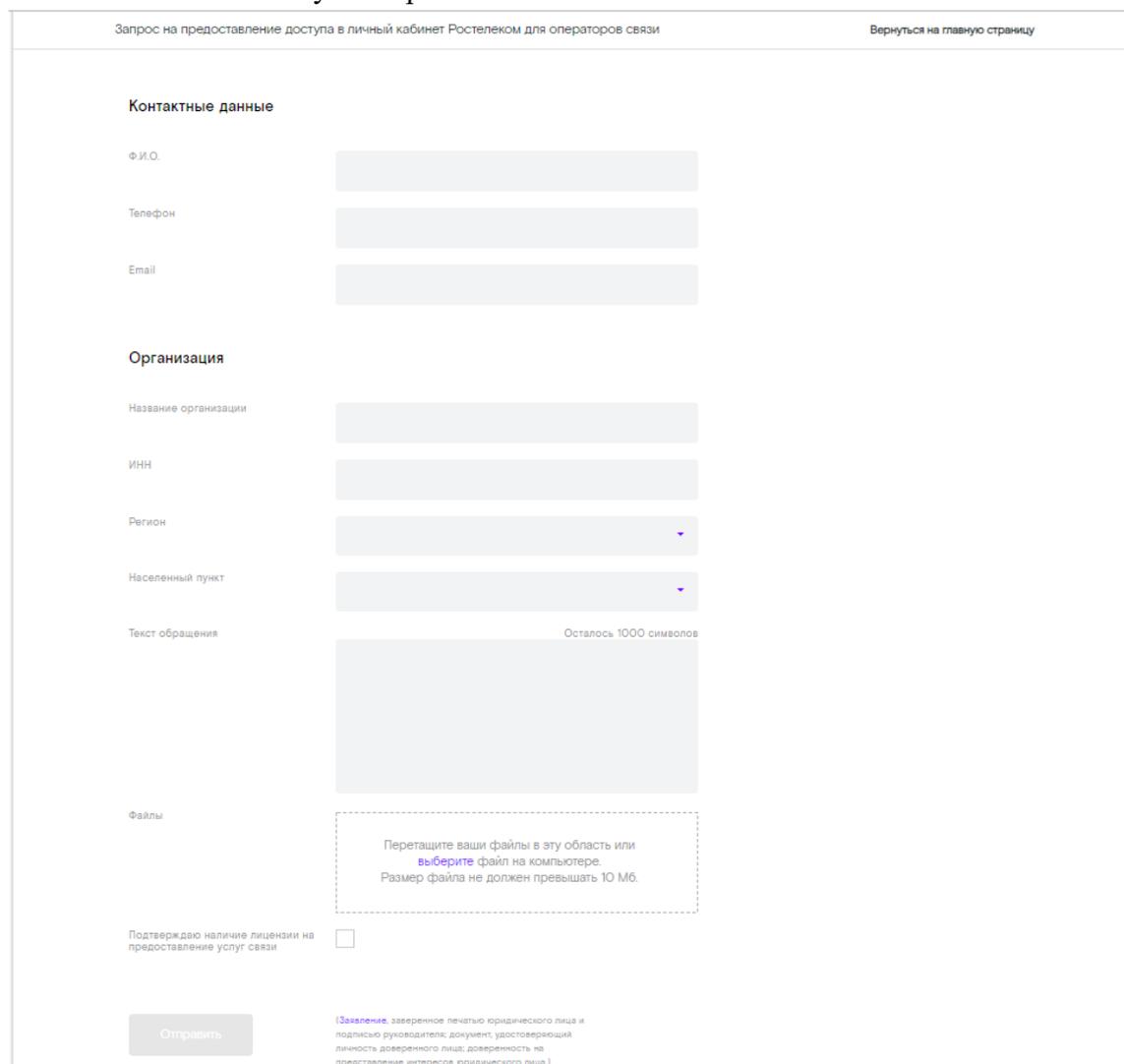


Рисунок 6. Форма подачи заявки на регистрацию в ЛКО

После обработки вашей заявки Менеджером, вы получите Логин и Пароль для входа в систему на указанную в заявке электронную почту.

2.4.2.С использованием ЭЦП

Войдите на сайт lko.rt.ru. Нажмите на ссылку «Регистрация». Выберите «Зарегистрироваться по электронной подписи». Для успешной работы с ЭЦП рекомендуется использовать браузеры Internet Explorer 11 и выше, Google Chrome 22 и выше. Для настройки электронной подписи воспользуйтесь инструкцией на сайте. *Внимание:* для успешного входа с помощью электронной подписи необходимо наличие на Вашем ПК специализированного [плагина](#).

Выберите нужный вам сертификат, заполните поля формы заявки на регистрацию в ЛКО, ознакомьтесь с Правилами использования сервиса "Личный кабинет оператора" ПАО "Ростелеком", пройдя по ссылке. (Рисунок 7)

Нажмите кнопку «Подписать и отправить».

Если при выборе сертификата ЭЦП возникает ошибка «Сертификат уже зарегистрирован в системе», это означает, что пользователь с такой ЭЦП уже существует в ЛКО.

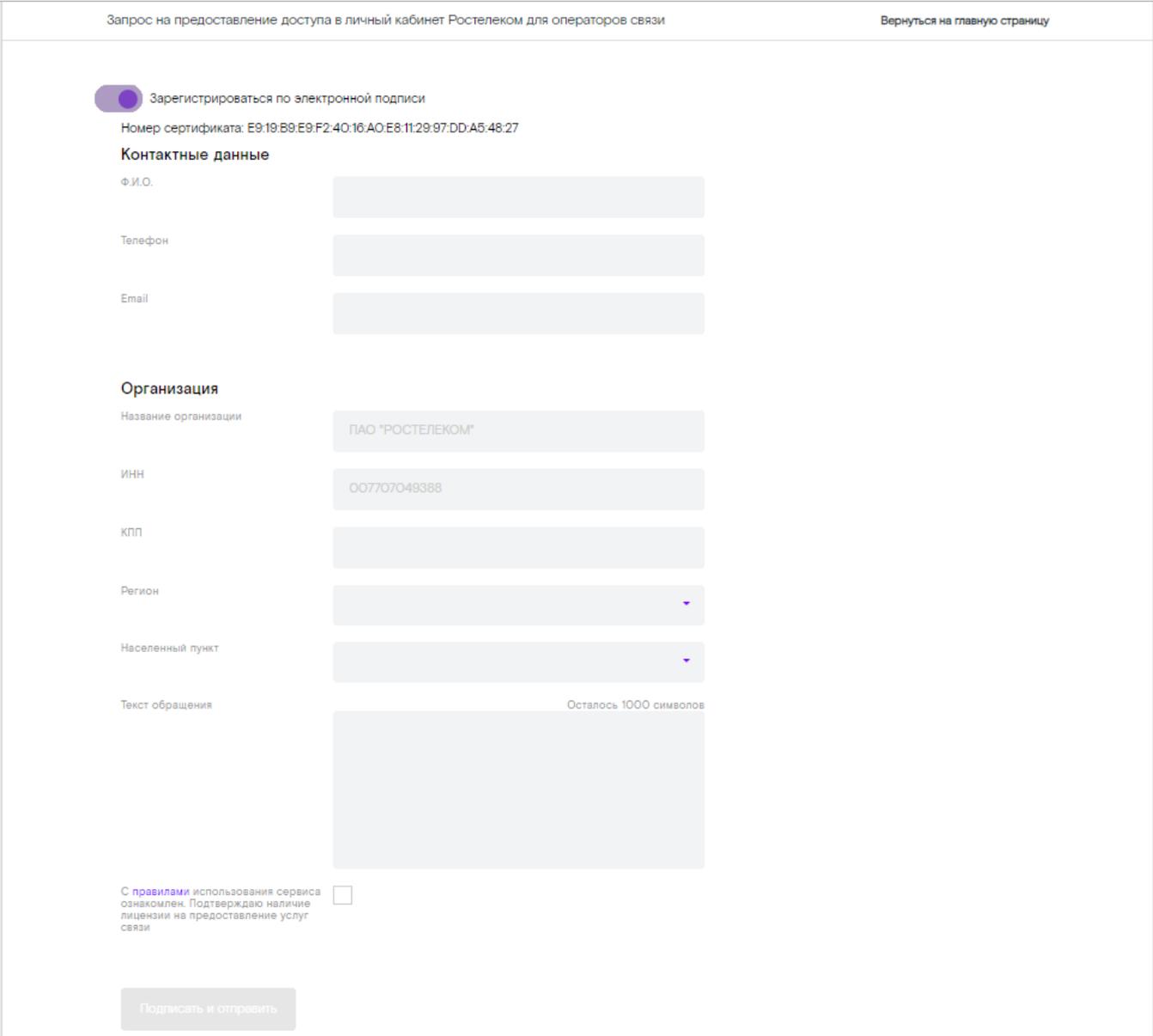


Рисунок 7. Форма подачи заявки на регистрацию в ЛКО с использованием ЭЦП

	Руководство пользователя - оператора связи Системы «Личный кабинет оператора» ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 3.32	09.11.2021	Стр. 13 из 83

После обработки вашей заявки сотрудником Ростелекома, вы получите Логин и Пароль для входа в систему на указанную в заявке электронную почту.

3. Меню «Управление»

В меню «Управление» выполняются изменения настроек для Вашей учетной записи. Кнопка меню расположена в правой части области заголовка страницы, при нажатии на которую открывается список подразделов (*Рисунок 8*).

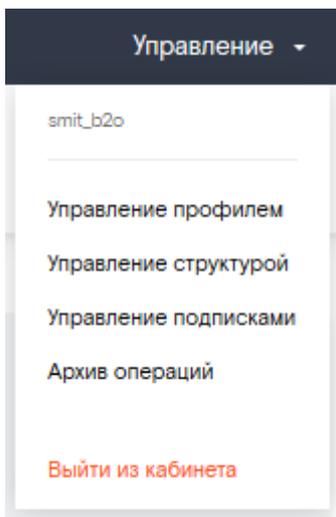


Рисунок 8. Меню Пользователя

3.1. Управление профилем

Раздел «Управление»-«Управление профилем» состоит из четырёх блоков в которых можно внести изменения в следующие настройки:

- «*Настройка уведомлений*» (*Рисунок 9*) - настроить отправку уведомлений на Вашу эл. почту по различным событиям, связанным с заявками и новостями от ПАО Ростелеком.
- «Управление профилем» (*Рисунок 10*) – изменить контактные данные (наименование организации, ФИО контактного лица, телефон, электронная почта), а так же настроить отображение в Системе только активных лицевых счетов;
- «Смена пароля» (*Рисунок 11*) - изменить текущий пароль входа в Систему.
- «ЭЦП» – настроить сертификаты электронной цифровой подписи (ЭЦП) для своей учетной записи. При настройке ЭЦП необходимо нажать соответствующую кнопку («Удалить» или «Добавить сертификат») и выполнить инструкции, отображаемые Системой. *Внимание:* для успешного входа с помощью электронной подписи необходимо наличие на Вашем ПК специализированного [плагина](#).

Для внесения изменений в настройках профиля необходимо в соответствующем поле ввести новую информацию и нажать кнопку «*Сохранить изменения*». На ключевые поля формы в системе настроена проверка корректности данных - система подсветит поле красным цветом и укажет информацию об ошибке.

[Настройка уведомлений](#) [Управление профилем](#) [Смена пароля](#) [ЭЦП](#)

Настройка уведомлений

Отправлять уведомления на электронную почту:

- Дублировать новости на электронную почту
- Получение информационных писем
- Создание/изменение заявки
- Создание/изменение заявки на аренду каналов
- Уведомления о новых комментариях/вложениях, добавленных к заявке

Сохранить изменения

Рисунок 9. Настройка уведомлений

[Настройка уведомлений](#) [Управление профилем](#) [Смена пароля](#) [ЭЦП](#)

Профиль

Наименование организации	ООО ТТЕСТ
Фамилия, Имя, Отчество	фио руководителей
Контактный телефон	+7(111) 111 11 11
Электронная почта	inna.zhuravkina@south.rt.ru

Отображать только действующие договоры

Сохранить изменения

Рисунок 10. Управление Профилем Пользователя

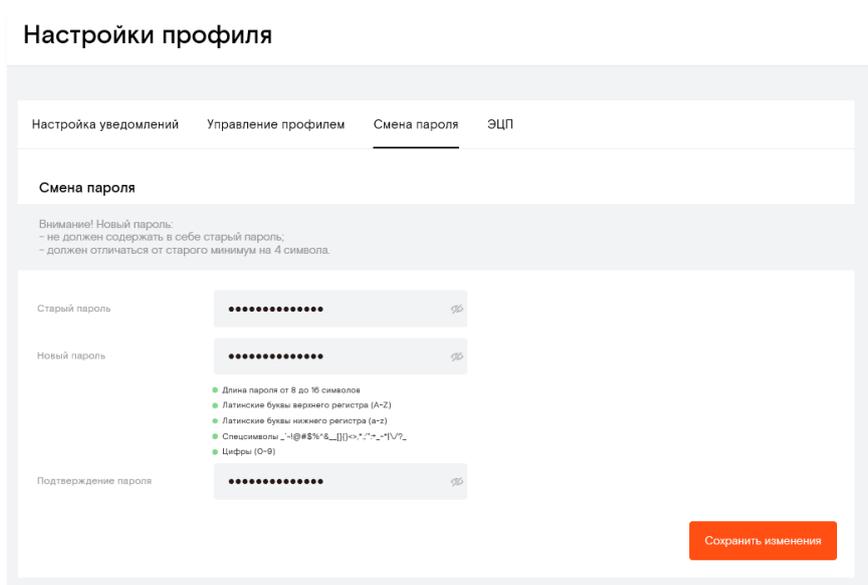


Рисунок 11. Смена пароль

3.2. Управление структурой учетной записи

В разделе «*Структура организации*» можно настроить состав подразделений и создать новые. Чтобы попасть в раздел необходимо кликнуть на ссылку в верхней части главной страницы.

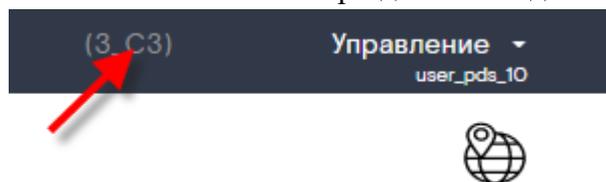


Рисунок 11.1. Переход в раздел «Структура организации»

Структура подразделений представлена в форме списка. Элементы списка – подразделения с лицевыми счетам. Над названием подразделения расположена надпись – полный путь к подразделению, элементы которого могут быть созданы только Менеджером ЛКО.

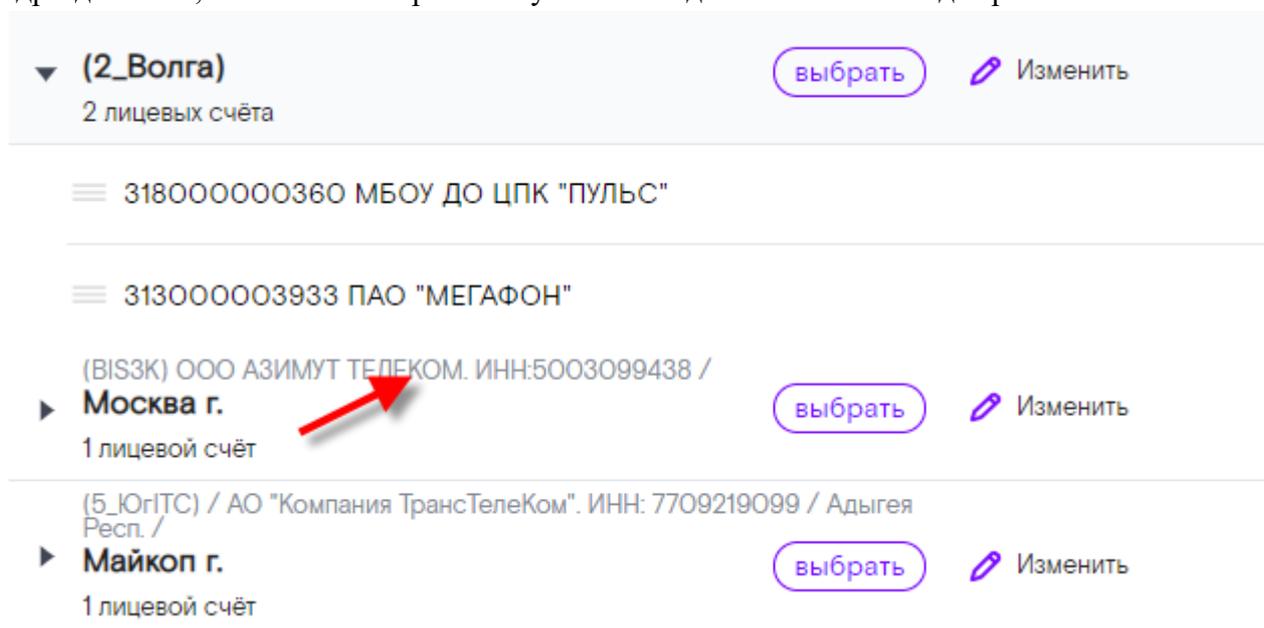


Рисунок 11.2. Структура организации в форме списка. Полный путь к подразделению

Создать подразделение можно нажатием кнопки «Создать подразделение», далее ввести название и нажать кнопку «Создать».

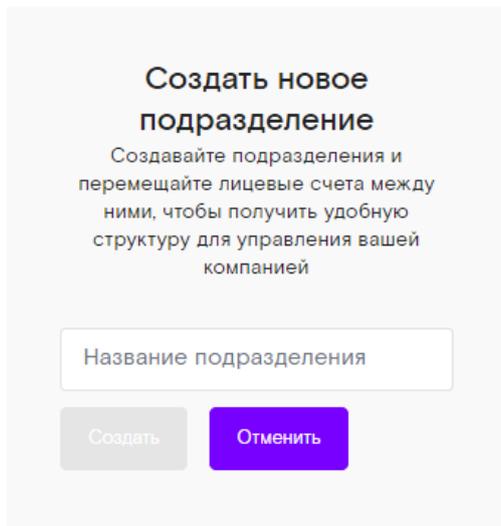


Рисунок 12. Создание нового подразделения

Новое подразделение будет размещено в нижней части списка и помечено красной точкой, до тех пор, пока в подразделение не будут перемещены лицевые счета.

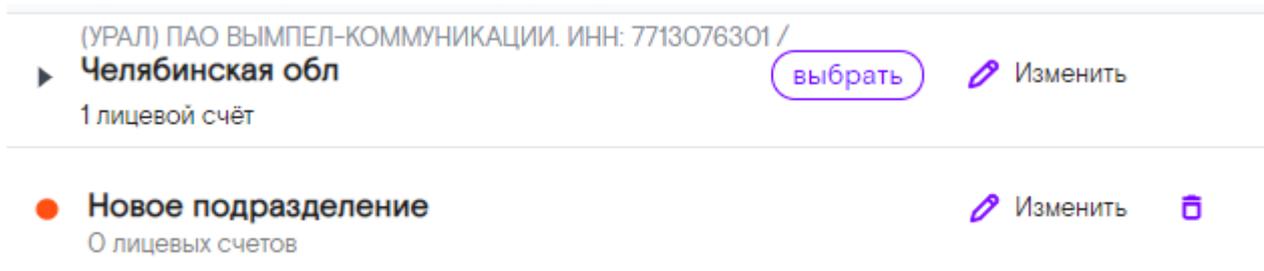


Рисунок 12.1. Новое подразделение в структуре

При необходимости можно редактировать названия подразделения через нажатие кнопки «Изменить» и ввода нового названия.

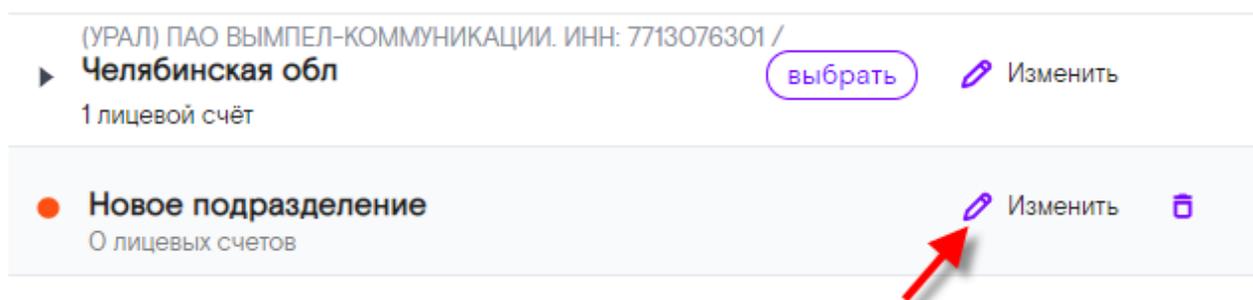


Рисунок 13. Изменение название подразделения

Пользователь может изменить состав подразделений, для этого необходимо захватить плашку перемещаемого лицевого счета, неведением курсора мыши на пиктограмму «Гамбургер» и удерживая левую кнопку мыши перемещать лицевой счет в любое подразделение структуры.

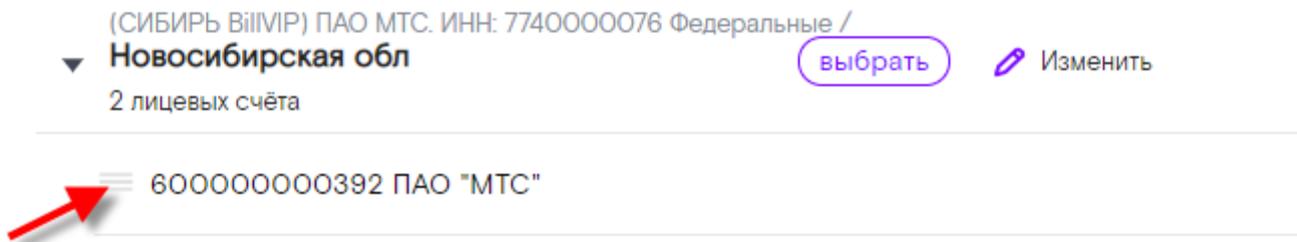


Рисунок 14. Изменение состава подразделений

При необходимости можно удалить подразделения не содержащее лицевые счета, для этого необходимо переместить из него все лицевые счета и нажать на кнопку «Корзина».

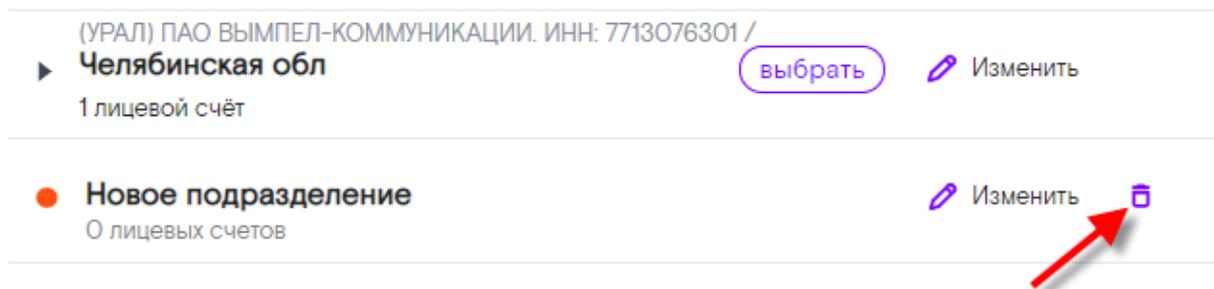


Рисунок 15. Удаление подразделения

Через нажатие кнопки «Выбрать» Пользователь осуществляет выбор подразделения, по лицевым счета которого будет получать информацию в разделах: Тарифы, Взаиморасчёты, Документы, лицевые счета выбранного подразделения будут доступны при создании заявок и обращений.

У выбранного подразделения кнопка «выбрать» измениться на пиктограмму «выбрано» при следующем переходе в раздел «Структура организации».

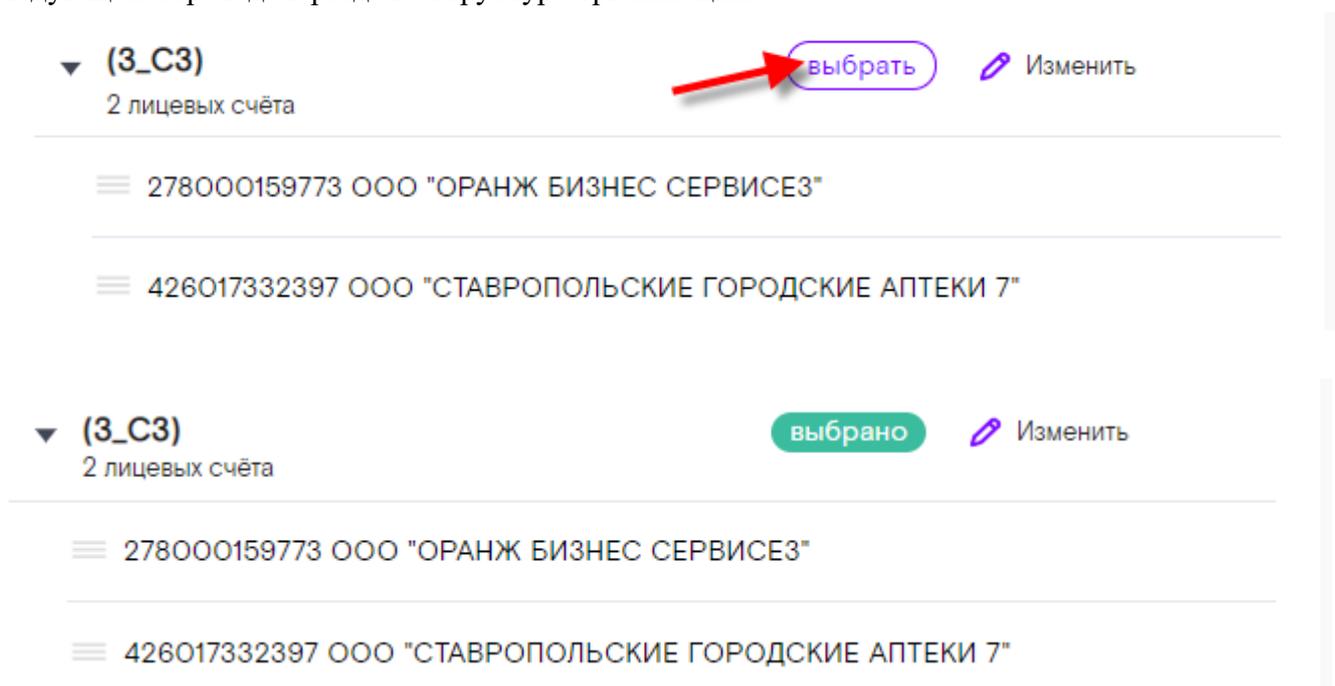


Рисунок 15.1. Выбор подразделения

3.3. Управление подписками

Подробно функция описана в разделе [Подписка на документы](#).

3.4. Архив операций

В разделе «Управление» — «Архив операции» можно просмотреть информацию о совершенных операциях под Вашей учетной записью в Системе (Рисунок 16).

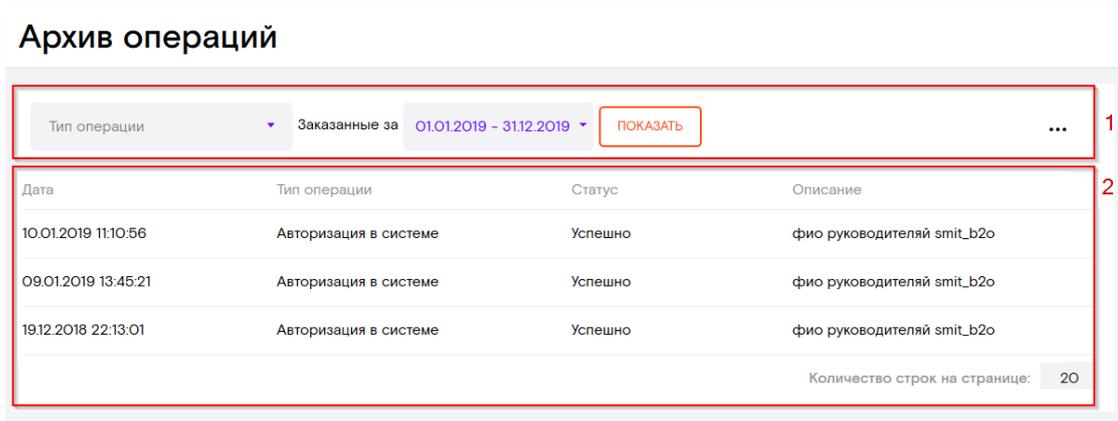


Рисунок 16. Просмотр архива операций

Форма «Архив операций» состоит из двух блоков:

- Панель управления Архивом - где находятся кнопки настройки фильтров;
- Блок со списком документов, содержащим данные о дате, типе операции, её статусе и описание.

Для поиска совершенной операции Вы можете воспользоваться фильтром над списком.

3.5. Выход из Системы

Выход из Системы осуществляется при переходе в меню «Управление» — «Выйти из кабинета».

4. Меню «Тарифы»

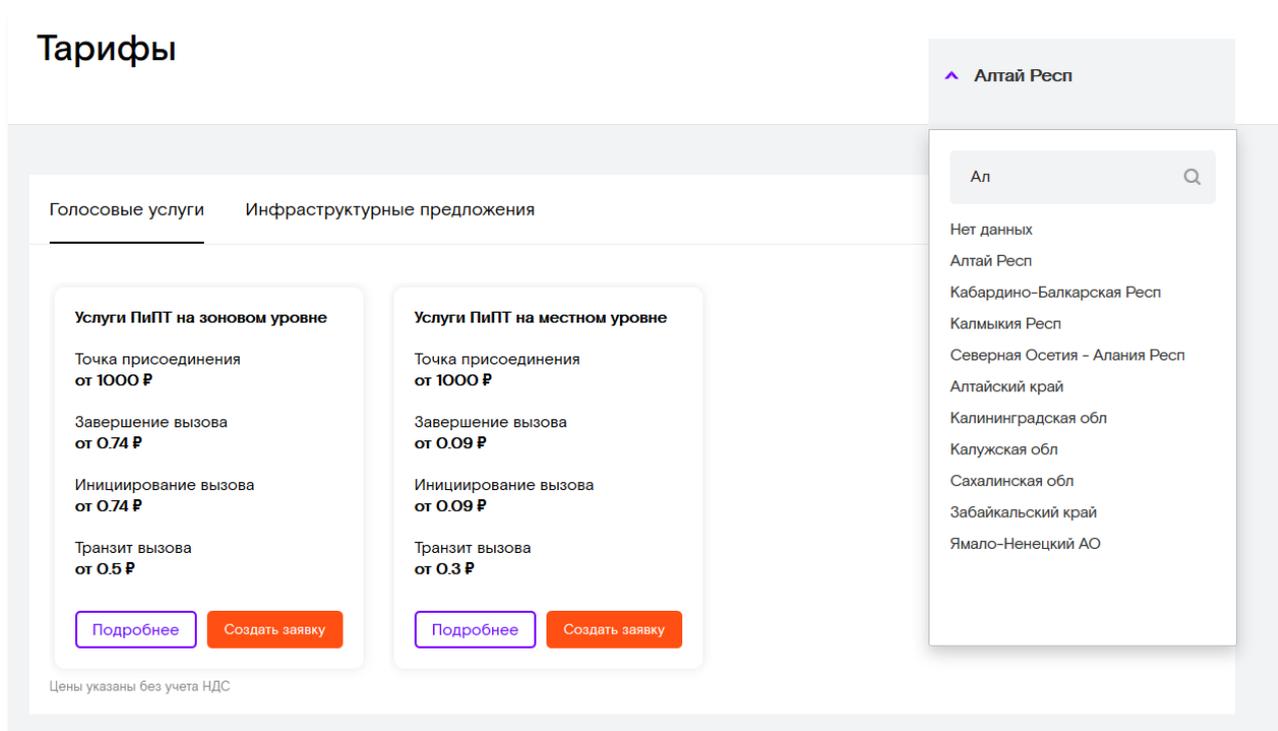
В разделе «Тарифы» Вы можете ознакомиться с актуальной информацией по стоимости подключения услуг. По умолчанию отображаемая информация зависит от выбранного региона в структуре подразделений (Рисунок 17).



Рисунок 17. Ссылка на раздел «Тарифы»

Вы можете выбрать интересующий Вас регион в соответствующем поле раздела «Тарифы»

(Рисунок 18). Для этого кликните на ссылку  и в поле поиска наберите искомый текст или выберите нужное значение из выпадающего списка. На экране отобразятся карточки продуктовых предложений (КПП) с актуальными для региона ценами.



**Рисунок 18. Вид раздела «Тарифы» вкладка "Инфраструктурные предложения".
Пример выбора региона**

Кнопка «Подробнее» позволяет открыть детальную информацию по выбранному продукту. Кнопка «Создать заявку» позволяет перейти к соответствующему шаблону для создания заявки на подключение услуги.

5. Запросы в ПАО «Ростелеком»

5.1. Меню «Заявки»

В разделе «Заявки» Вы можете оформить запрос на подключение новых услуг, изменение конфигурации действующих услуг, организацию работ и т.д. Перечень услуг разбит по тематическим категориям и содержит соответствующие типы Заявок с кратким описанием. Состав доступных Вам типов Заявок может меняться в зависимости от выбранного региона – (см. элемент «1» *Рисунок 19*).

5.1.1. Создание новой заявки

Для регистрации новой заявки перейти в нужную категорию услуг (см. блок «2») и через кнопку «Выбрать» (см. блок «4») открыть нужную Вам форму (*Рисунок 19*). Вы можете быстро найти нужный типа заявки по ключевым словам воспользовавшись «поиском» -  (см. элемент «3» *Рисунок 19*). Для этого в строке поиска введите ключевые слова (достаточно трёх символов) и выберите подходящий Вам тип из результатов поиска, предложенных системой.

В открывшейся форме уточните ИНН и Регион по которым подается заявка и заполните остальные поля, состав которых зависит от выбранного типа услуг (*Рисунок 20*). Все поля «обязательные для заполнения» отмечены звёздочкой. Для отправки заявки в работу кликните на кнопку «Создать». Если оформление заявки не закончено, но требуется сохранить результат оформления – нажмите кнопку «Сохранить черновик» (см. раздел 5.1.11).

Заявки

▼ Новгородская обл **1**

★
[Присоединение трафика](#)
[VPN](#)
[Аренда каналов](#)
[Инфраструктура](#)
[Интернет](#)
[Агентские программы](#)
[ТО и АВР](#)
[Другое](#)
3

VPN

История заявок **4**

L2 VPN

Позволяет обеспечить прозрачную передачу протокола L2 (канального) уровня Ethernet между двумя Вашими площадками

L3 VPN

Организация виртуальных частных сетей оператора в единую защищенную сеть на базе протокола IP

VPLS

Виртуальный коммутатор

Выбрать **5**

Выбрать

Выбрать

Рисунок 19. Выбор типа заявки

Создание заявки Заявка в произвольной форме

[← Вернуться к выбору типа заявки](#)

По номеру договора ▼

Введите номер ▼

ИНН*

7704137364 ▼

Регион*

Москва г ▼

Дата заявки:

25.09.2018

Оператор:

ООО ТТЕСТ

Договор:

2-6726/09

Лицевой счёт:

899004672837 Акционерное общество "Московский центр новых технологий телекоммуникаций"

ОБЩИЕ ПОЛЯ

Суть заявки. *

|

Рисунок 20. Заполнение детальной информации по заявке

После оформления заявка доступна для просмотра в «*История заявок*». На отдельной вкладке «Комментарии» можно увидеть историю сообщений по заявке между Пользователем и Менеджером.

Заявка № 19-895141 Комментарии**Администратор ЛКО**
Комментарий администратора

21.10.2019, 19:25

Давыдов ирф
Комментарий менеджера

21.10.2019, 19:25

Комментарий клиента с вложением



Серти...

21.10.2019, 19:27

Комментарии к заявке

Осталось 2000 из 2000 знаков

Перетащите ваши файлы в эту область или
выберите файл на компьютере.
Размер файла не должен превышать 10 МБ.**Отправить****Рисунок 21. Форма переписки по заявке**

	Руководство пользователя - оператора связи Системы «Личный кабинет оператора» ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 3.32	09.11.2021	Стр. 22 из 83

5.1.1.1. Создание заявок с миграцией на портал НДД

В Системе доступны заявки на предоставление доступа к объектам инфраструктуры с публикацией информации на портале НДД:

- *Заявление на предоставление доступа к объектам инфраструктуры: ЛКС и опоры;*
- *Заявление на предоставление доступа к объектам инфраструктуры: оборудование.*

Для отправки заявки на портал НДД необходимо заполнить обязательные поля, нажать кнопку «Создать заявку». Заявка будет автоматически направлена для публикации на портале НДД.

5.1.1.2. Создание заявок для размещения оборудования в ЦОД

В системе, для МРФ Северо – Запад, доступно создание заявки с заполнением минимального набора полей, на размещение собственного серверного и телекоммуникационного оборудования в помещении ЦОД РТК, по двум адресам, с целью передачи оборудования на содержание.

При выборе типа базовой услуги:

- «Аренда стойки», система предложит готовые варианты размеров ячеек для размещаемого оборудования;
- «Поюнитовое размещение», необходимо самостоятельно указать размеры оборудования, существуют ограничения, при превышении которых потребуется дополнительное согласование с менеджерами РТК.

При создании заявки можно выбрать дополнительные услуги для размещаемого оборудования:

- Мониторинг расширенный;
- Хранение оборудования;
- Транспортировка оборудования силами РТК (необходимо указать адрес вывоза оборудования);
- Удалённое обслуживание оборудования (необходимо указать местоположение оборудования).

В рамках создания заявки можно расширить предоставляемые РТК подключения, выбрав дополнительные услуги и заполнив минимальный набор полей:

- Соединительный волокна (Заявка NPL);
- Оптические волокна (Заявка NPL);
- Канал (Заявка L2 VPN).

После обработки заявки менеджером, для дополнительных услуг (NPL, L2 VPN) будут созданы подзаявки, которые отобразятся на вкладке «Связанные заявки».

5.1.1.3. Функционал «Создать ещё одну»

Для того чтобы подать сразу несколько заявок в адрес ПАО «Ростелеком» воспользуйтесь функционалом «Создать ещё одну», для этого заполните поля заявки, перед созданием заявки отметьте чек-бокс «Создать ещё одну» и нажмите «Создать заявку». Система выполнит создание заполненной заявки и подготовит заполненную форму для создания следующей заявки. (Рисунок 22).

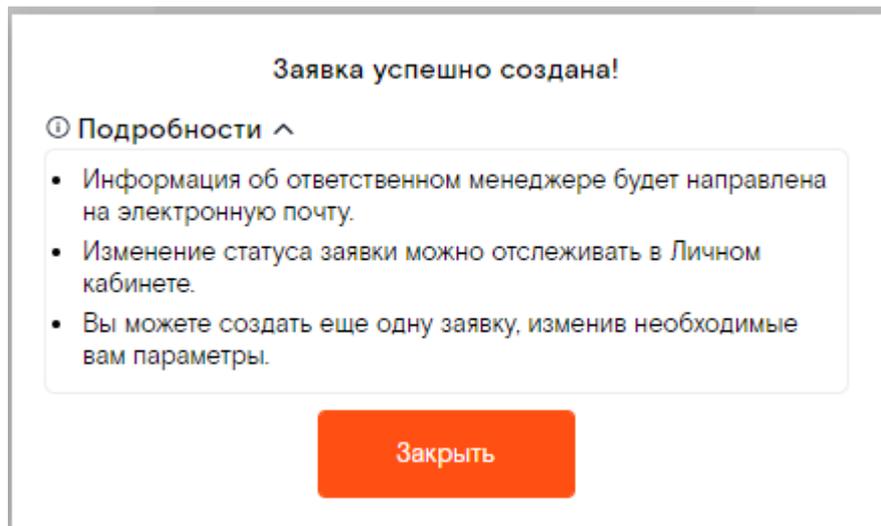


Рисунок 22. Сообщение об успешном создании заявки

В верхней части формы заявки система создаёт фрейм.



Рисунок 22.1 Фрейм со ссылкой на созданную заявку

Вы можете перейти по ссылке в созданную заявку или закрыть фрейм и продолжить работать с копией созданной заявки.

5.1.1.4. Заполнение адреса одной строкой

При оформлении заявок Вы можете заполнить одной строкой формализованный (выбранный из предложенных системой вариантов с точностью до улицы) адрес и не формализованный (выбранный из предложенных системой вариантов с точностью до города).

Для редактирования ранее введённого адреса вначале выберите значение выпадающего списка, а потом введите неформальную (символы, введённые после выбора из предложенных системой) часть адреса.

Для удобства работы рекомендуется начинать вводить адрес с города (*Рисунок 22.2*)

Адрес голосового шлюза оператора

Адрес : *

Адрес в точке подключения

Примечание: *

Контакты для взаимодействия

Контактное лицо: *

Контактный телефон: *

Дополнительная информация

Дополнительная информация:

Введите адрес (город, улица, дом) ×

краснодар

Выберите вариант или продолжите ввод

- край Краснодарский, г. Краснодар
- край Краснодарский, г. Армавир
- край Краснодарский, г. Геленджик
- край Краснодарский, г. Горячий Ключ
- край Краснодарский, г. Новороссийск
- край Краснодарский, г. Сочи
- край Краснодарский, р-н Абинский, г. Абинск
- край Краснодарский, р-н Анапский, г. Анапа

Рисунок 22.2 Ввод адреса одной строкой

5.1.1.5. Заполнение блока «Оборудование» при создании Заявки

При оформлении заявок¹ у Вас есть возможность указывать информацию по нескольким объектам оборудования. Для этого необходимо нажать кнопку "Добавить оборудование" («1» -рис. Рисунок 23). На форме заявки ниже отобразится дополнительный блок вопросов с полями («2» -рис. Рисунок 23), в которых, для Вашего удобства, Система скопирует ранее введенную информацию, которую можно отредактировать и дозаполнить. В случае, если количество добавляемых блоков достигнет максимального – кнопка "Добавить оборудование" станет неактивной.

Оборудование

Объекты оборудования: *

Добавить оборудование 1

Тип размещаемого оборудования
Антенна ▼

Количество, шт
1

Подтип антенны
Антенна секторная (панельная) ▼

Высота подвеса, м
1

Диаметр, м

2

Удалить 3

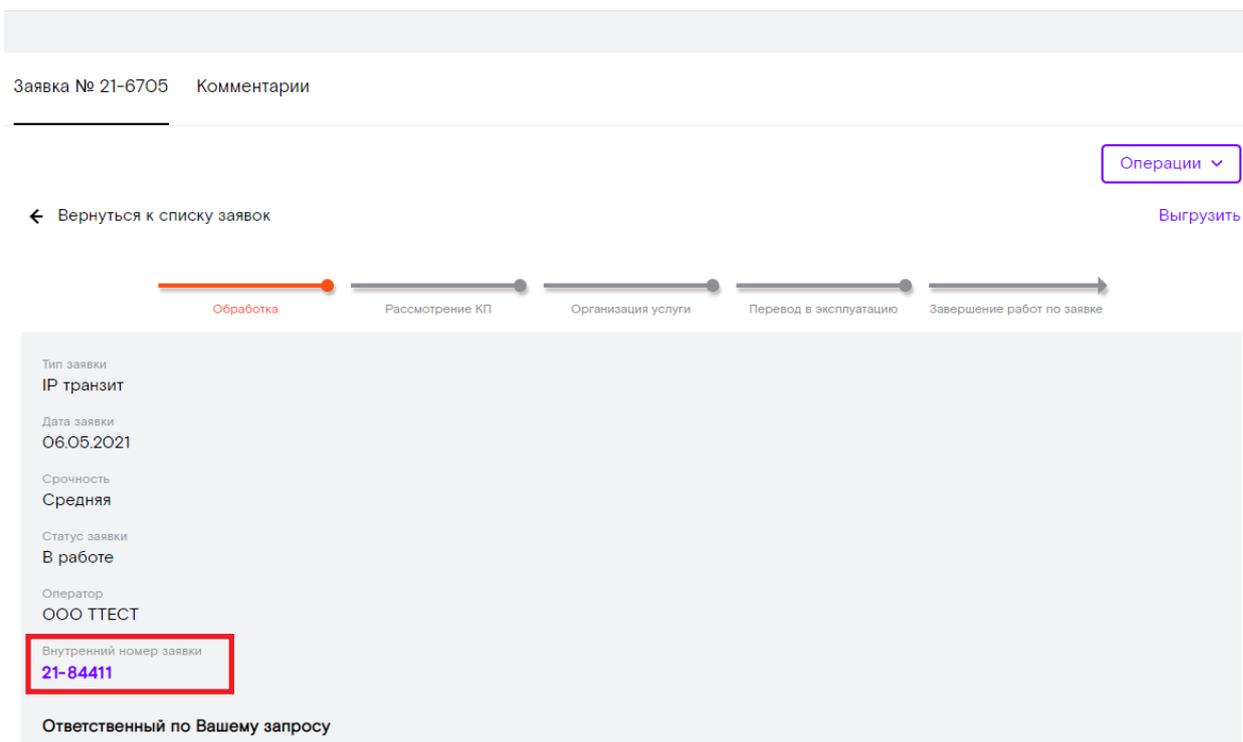
¹ Возможность доступна в формах заявок с типами: «Заявление на предоставление доступа к объектам инфраструктуры: оборудование», «Запрос на предоставление доступа к объектам инфраструктуры: оборудование», «Запрос на предоставление информации о доступе к объектам инфраструктуры: ЛКС и опоры», «Заявление на предоставление информации о доступе к объектам инфраструктуры: ЛКС и опоры», "Организация соединения для функционирования комплекса ресурсов".

Рисунок 23. Пример блока «Объекты оборудования»

5.1.2.Переход от заявки к услуге

В детальной информации заявки, которая прорабатывается в CRM системе, отображается «внутренний номер заявки» для быстрого перемещения между заявкой и услугой. Внутренний номер заявки является кликабельным и ведёт в детальную информацию соответствующей услуги (Рисунок 24).

Заявки



Заявка № 21-6705 Комментарии

← Вернуться к списку заявок

Операции ▾

Выгрузить

Обработка Рассмотрение КП Организация услуги Перевод в эксплуатацию Завершение работ по заявке

Тип заявки
IP транзит

Дата заявки
06.05.2021

Срочность
Средняя

Статус заявки
В работе

Оператор
ООО ТТЕСТ

Внутренний номер заявки
21-84411

Ответственный по Вашему запросу

Рисунок 24. Внутренний номер заявки

5.1.3.Массовая заявка

Для быстрого создания заявок, Пользователь может воспользоваться типом «Массовая заявка» и создать множество (не более 1000 в одном файле) подзаявок типа:

- Аренда сетевых ресурсов
- Аренда оптического волокна
- VPLS
- L2 VPN
- IP VPN

Массовая заявка находится в разделе «Заявки» - «Другое».

Для создания необходимо заполнить шаблон, который можно скачать с формы заявки. В зависимости от выбранного типа заявки, система отображает соответствующий шаблон.

Заявки

Создание заявки Массовая заявка

[← Вернуться к выбору типа заявки](#)

По номеру договора Введите номер

ИНН

Регион

Дата заявки: 10.06.2020

Оператор: ООО PDS_Тест

Договор: 260000022697 501

Лицевой счёт: 260000022697 ООО "Куньяторг"

Регион: Псковская обл

Общие поля

Тип услуги:

[Скачать шаблон для "Аренда сетевых ресурсов"](#)

Загрузите файл создания заявок по шаблону:

Перетащите ваши файлы в эту область или **выберите** файл на компьютере.
Размер файла не должен превышать 10 Мб.

Желаемая дата исполнения:

Рисунок 23.01 Создание массовой заявки

Далее необходимо заполнить поля, отмеченные как обязательные для заполнения и нажать кнопку «Создать заявку». Система выполнит проверку шаблона. В случае успеха, можно продолжить создание заявки, при наличии ошибок - вернуться к заявке и загрузить исправленный файл.

Дополнительная информация

Общие файлы:

Дополнительная информация

Результат проверки шаблона

Количество заявок в шаблоне 2

Количество некорректных заявок 0

Создать еще одну

Рисунок 23.02 Создание массовой заявки. Проверка шаблона

При нажатии на кнопке «Продолжить» будет создана родительская заявка с подзаявками, которые будут размещены в отдельной вкладке «Связанные заявки».

Если после создания, статус родительской заявки не изменился на «В работе», необходимо связаться с вашим менеджером.

Заявки

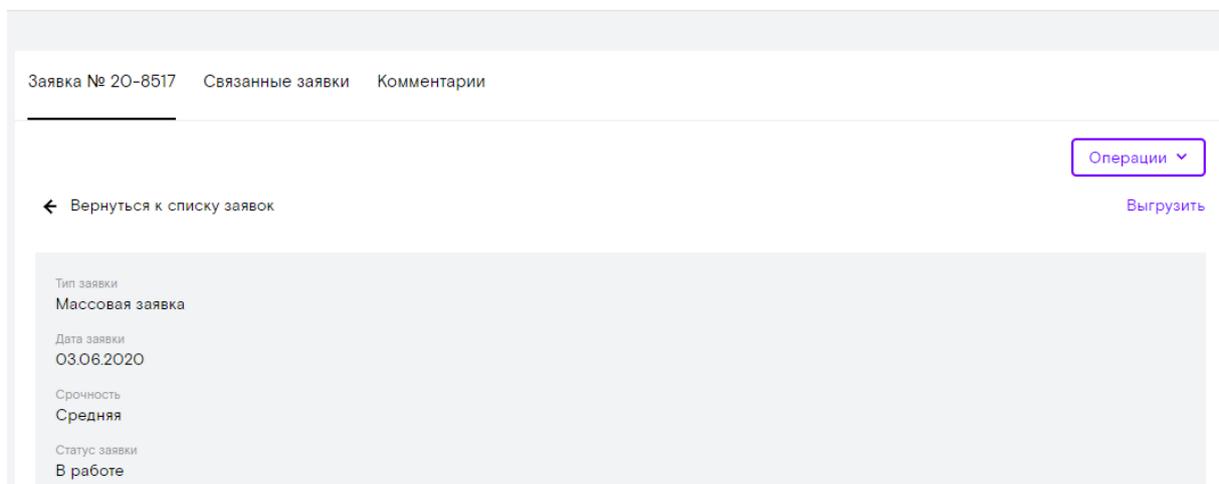


Рисунок 23.03 Создание массовой заявки. Родительская заявка

Заявки

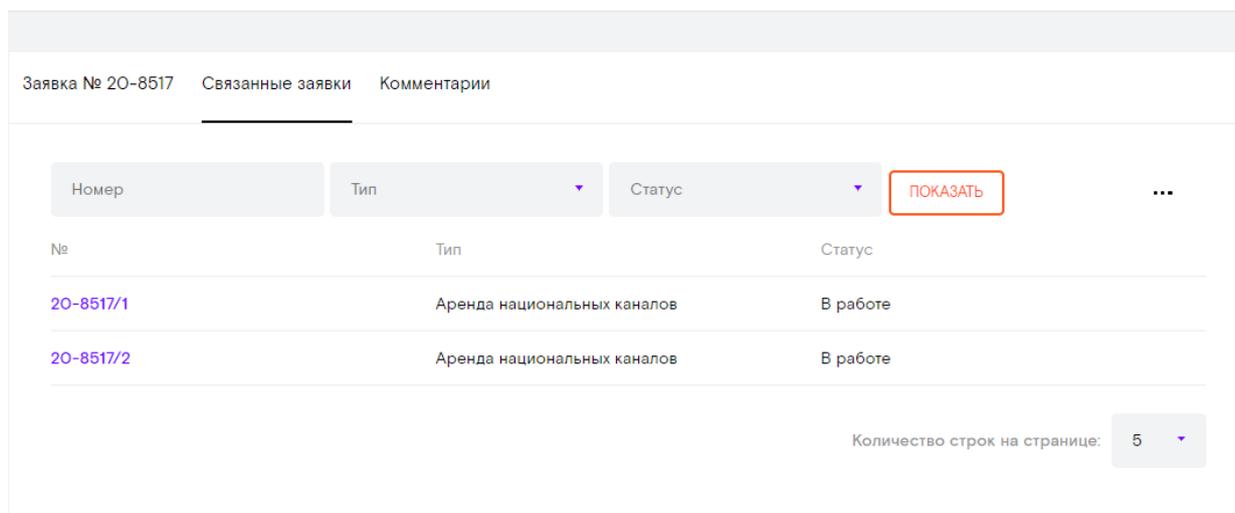


Рисунок 23.04 Создание массовой заявки. Подзаявки

Как и у заявок других типов у «Массовой заявки» возможны статусы:

- Новая
- Ожидание
- В работе
- Завершена
- Отменена

Статус родительской заявки «Завершена» будет установлен при наличии статуса «Завершена» и/или «Отменена» у подзаявок.

Статус родительской заявки «Отменена» будет установлен при наличии статуса «Отменена» у всех подзаявок.

После заполнения формы создания заявки, её можно сохранить как черновик, чтобы потом продолжить работу см. [Сохранение черновика заявки](#).

Как и для заявок других типов, для «Массовой заявки» доступно создание комментариев и обмен документами, как по родительской, так и по связанным заявкам.

Заявки

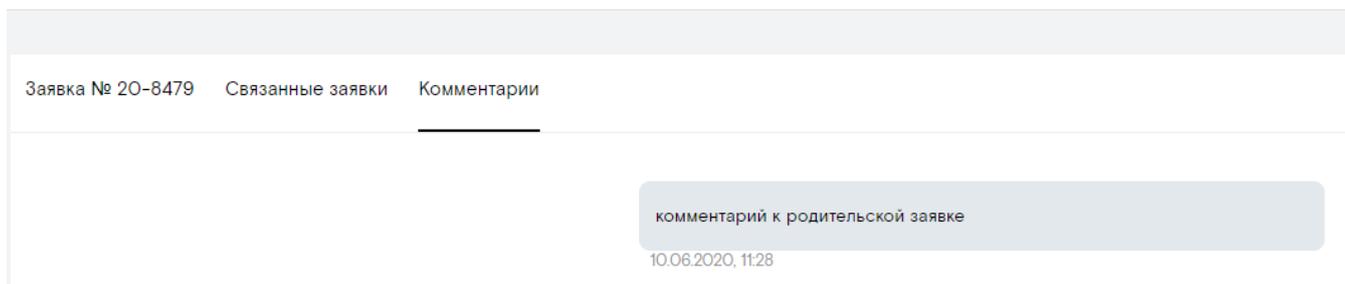


Рисунок 23.04 Комментарий к родительской заявке

Заявки

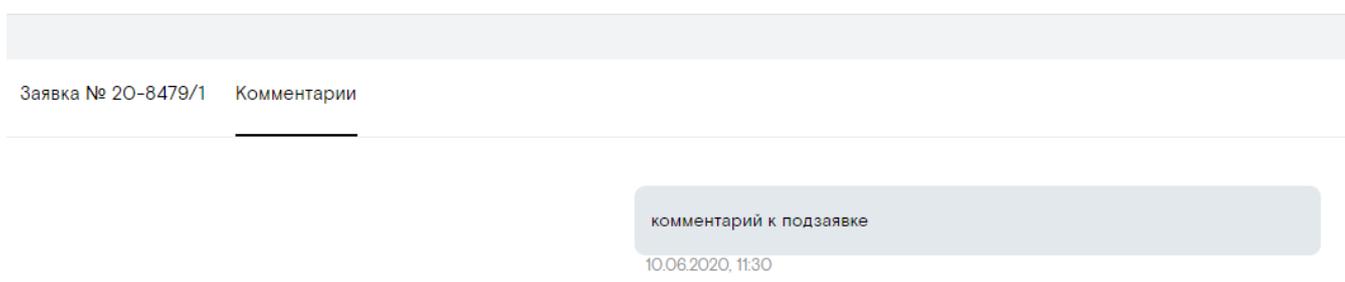


Рисунок 23.04 Комментарий к подзаявке

5.1.4. Подраздел «Популярное»

Подраздел содержит список из 3-х часто используемых пользователем типов заявок. Если у пользователя нет ни одной заявки за последние 3 месяца, то система отображает топ 3-х заявок ЛКО за последние 3 месяца.

Если используемых типов заявок 2 и менее, то система дополняет список из топ 3 ЛКО.

Если пользователь ни разу не заходил в раздел, то раздел имеет пометку «Новое», пометка снимается после первого входа.

★ [Присоединение трафика](#) [VPN](#) [Аренда каналов](#) [Инфраструктура](#) [Интернет](#) [Агентские программы](#) [ТО и АБР](#) [Другое](#) 🔍

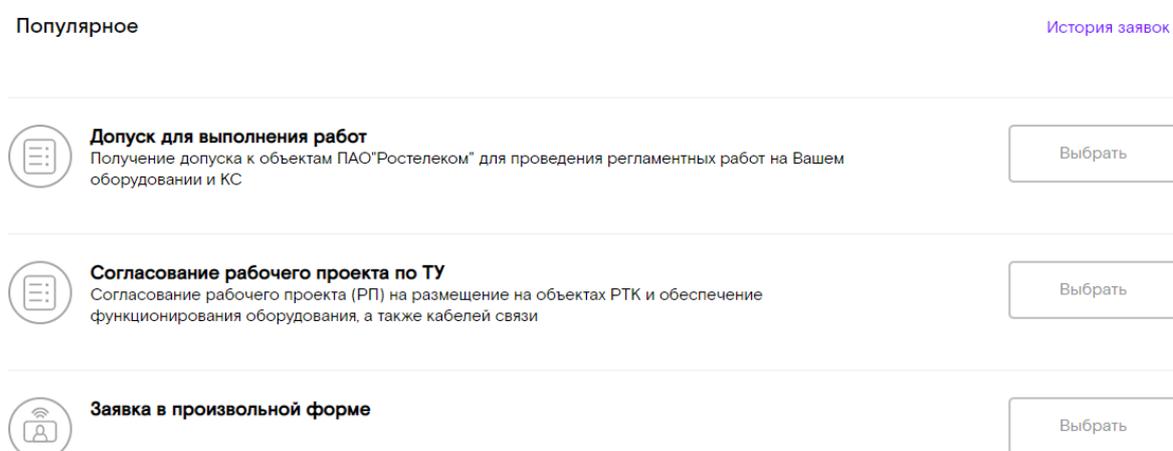


Рисунок 23.1. Подраздел популярное

5.1.5. Документы по заявке полученные из CMS

При получении коммерческого предложения от менеджера CMS, документ будет отображен на вкладке заявки «Документы по заявке».

Заявка № 20-2764 Комментарии Документы по заявке

Обработанные

Дата документа	Тип документа	Документ	Статус
03.03.2020 11:12:35	Коммерческое предложение	Dopusk_20-1378.docx	Отклонено

Количество строк на странице: 10 ▾

Рисунок 23.2. Документы по заявке

В заголовке вкладки отображается количество новых полученных файлов.

Пользователь может совершать следующие действия:

- Может скачать полученный документ;
- Согласовать или отклонить документ;

Заявка № 20-2761 Комментарии Документы по заявке 1

Ожидающие обработки

Тип документа:
Коммерческое предложение

Статус:
На согласовании

Дата документа:
03.03.2020 10:43:33

Файл:
[Dopusk_20-1378.docx](#)

Дата смены статуса:
03.03.2020 11:44:31

Комментарий:
TTTT

Отклонить
Согласовать

Обработанные

Дата документа	Тип документа	Документ	Статус
----------------	---------------	----------	--------

Рисунок 23.2. Обработка коммерческого предложения

- Добавить комментарий о причине отклонения;
- Просмотреть детали документа;

Заявка № 20-2764 Комментарии Документы по заявке

← [Вернуться к списку документов](#)

Тип документа:
Коммерческое предложение

Статус:
Отклонено

Дата документа:
03.03.2020 11:12:35

Файл:
[Dopusk_20-1378.docx](#)

Пользователь изменивший статус:
фио руководителей smit_b2o

Дата смены статуса:
03.03.2020 11:13:21

Комментарий:
не подошел

Рисунок 23.2. Детальная информация

	Руководство пользователя - оператора связи Системы «Личный кабинет оператора» ПАО «Ростелеком»	
Редакция: 3.32	09.11.2021	Стр. 30 из 83

5.1.6. История заявок

На заголовке раздела «Заявки» система отображает счётчик новых сообщений. Кликнув по цифре счетчика Вы можете сразу попасть в реестр всех поданных Вами заявок - «История заявок» (Рисунок 25). Также подраздел «История заявок» можно открыть в разделе «Заявки» («4» Рисунок 19). Список заявок можно выгрузить в формате XLS. Для этого в разделе «История заявок» перейдите по ссылке «XLS» с заголовком «Скачать историю заявок».

Заявки можно фильтровать по полям:

- Номер
- Тип заявки
- Период (возможно выбрать период «За всё время»)
- Регион
- Статус
- Автор заявки (переключатель в положении «Все текущие»)

Подробная информация о заявке доступна при нажатии ссылки с её номером или при двойном клике в любом месте строки (Рисунок 25). В результате откроется форма, содержащая все основные данные по заявке (Рисунок 26), а также историю переписки с Менеджером и закладка для добавления нового комментария.

Для выгрузки подробной информации в формат PDF воспользуйтесь ссылкой «Выгрузить», расположенной в верхнем правом углу формы.

Заявки

История заявок

← Вернуться к выбору типов заявок Скачать историю заявок [XLS](#)

Номер

Регион

Тип заявки

Статус

Заказанные за

01.08.2020 - 14.09.2020

показать измененные

Только мои
 Все текущие

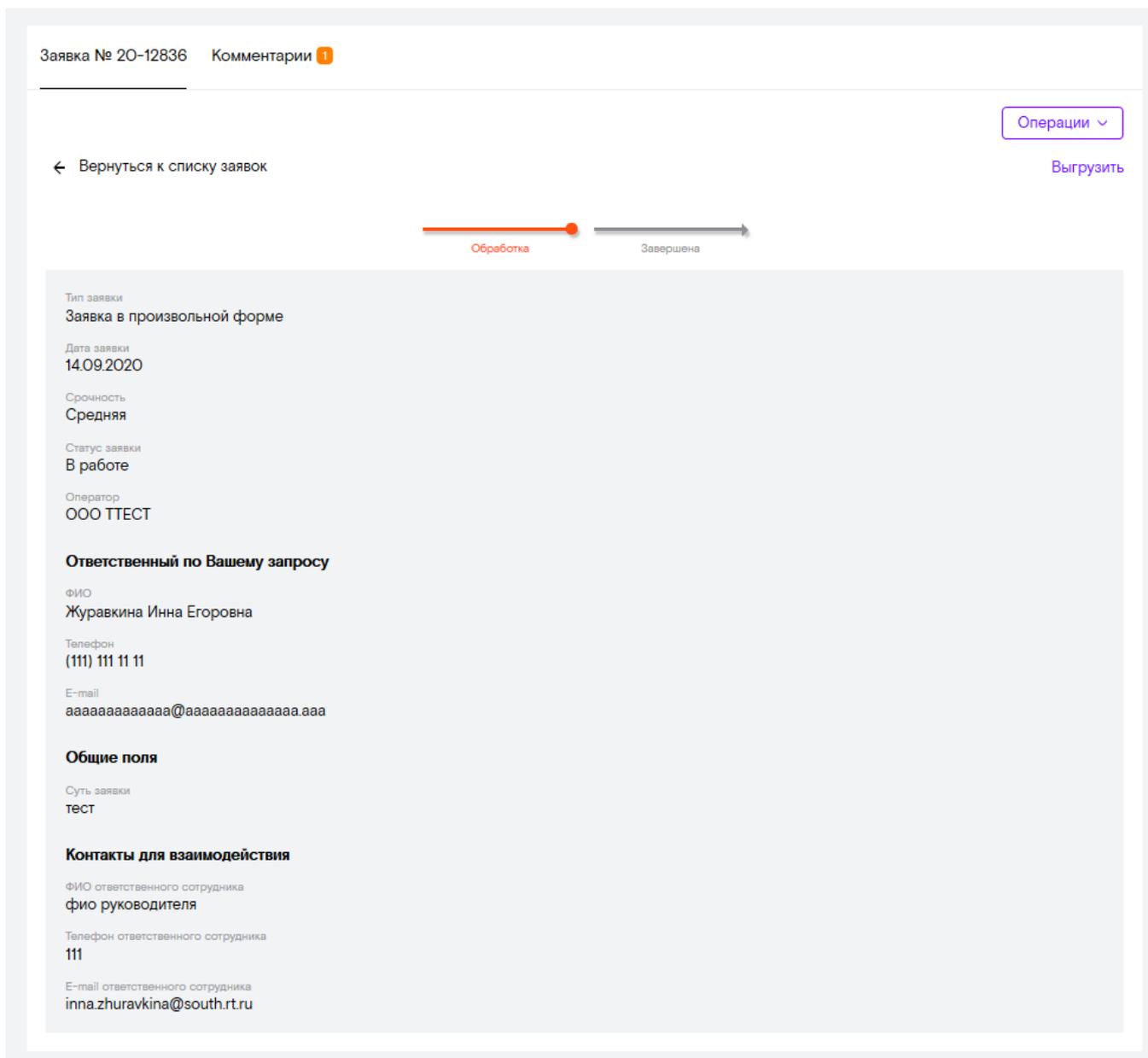
ПОКАЗАТЬ

№	Дата	Тип	Статус	Регион	Данные организации	Адрес предоставления услуги
20-12836	14.09.2020	Заявка в произвольной форме	В работе <div style="width: 20px; height: 5px; background: linear-gradient(to right, orange, white); border: 1px solid #ccc;"></div>	Амурская обл	ООО ТТЕСТ, 5902202276	
20-12835	14.09.2020	Аренда национальных каналов	Отменена <div style="width: 20px; height: 5px; background: repeating-linear-gradient(45deg, transparent, transparent 2px, #ccc 2px, #ccc 4px); border: 1px solid #ccc;"></div>	Амурская обл	ООО ТТЕСТ, 5902202276	В точке А: край Хабаровский, г. Хабаровск; В точке Б: край Приморский, г. Владивосток, с. Береговое
20-12833	14.09.2020	Аренда национальных каналов	В работе <div style="width: 20px; height: 5px; background: linear-gradient(to right, orange, white); border: 1px solid #ccc;"></div>	Свердловская обл	ИТ-098, ООО ТТЕСТ, 6628013690	В точке А: край Хабаровский, г. Хабаровск; В точке Б: край Приморский, г. Владивосток, с. Береговое
20-12832	14.09.2020	Аренда национальных каналов	Отменена <div style="width: 20px; height: 5px; background: repeating-linear-gradient(45deg, transparent, transparent 2px, #ccc 2px, #ccc 4px); border: 1px solid #ccc;"></div>	Свердловская обл	ИТ-098, ООО ТТЕСТ, 6628013690	В точке А: край Хабаровский, г. Хабаровск; В точке Б: край Приморский, г. Владивосток, с. Береговое
20-12831	14.09.2020	Аренда национальных каналов	Отменена <div style="width: 20px; height: 5px; background: repeating-linear-gradient(45deg, transparent, transparent 2px, #ccc 2px, #ccc 4px); border: 1px solid #ccc;"></div>	Свердловская обл	ИТ-098, ООО ТТЕСТ, 6628013690	В точке А: край Хабаровский, г. Хабаровск; В точке Б: край Приморский, г. Владивосток, с. Береговое

Рисунок 25. История заявок

Кнопка «Операции» содержит доступные действия по заявке (например, отмена или изменение). Функционал этой кнопки подробнее описан в следующих разделах настоящей инструкции.

Заявку можно выгрузить в формате PDF. Для этого в правом верхнем углу формы нажмите на кнопку «Выгрузить». Есть возможность включить в файл добавленные к заявке комментарии.



Заявка № 20-12836 Комментарии **1**

← Вернуться к списку заявок

Операции ▾

Выгрузить

Обработка → Завершена

Тип заявки
Заявка в произвольной форме

Дата заявки
14.09.2020

Срочность
Средняя

Статус заявки
В работе

Оператор
ООО ТТЕСТ

Ответственный по Вашему запросу

ФИО
Журавкина Инна Егоровна

Телефон
(111) 111 11 11

E-mail
aaaaaaaaaaaaa@aaaaaaaaaaaaa.aaa

Общие поля

Суть заявки
тест

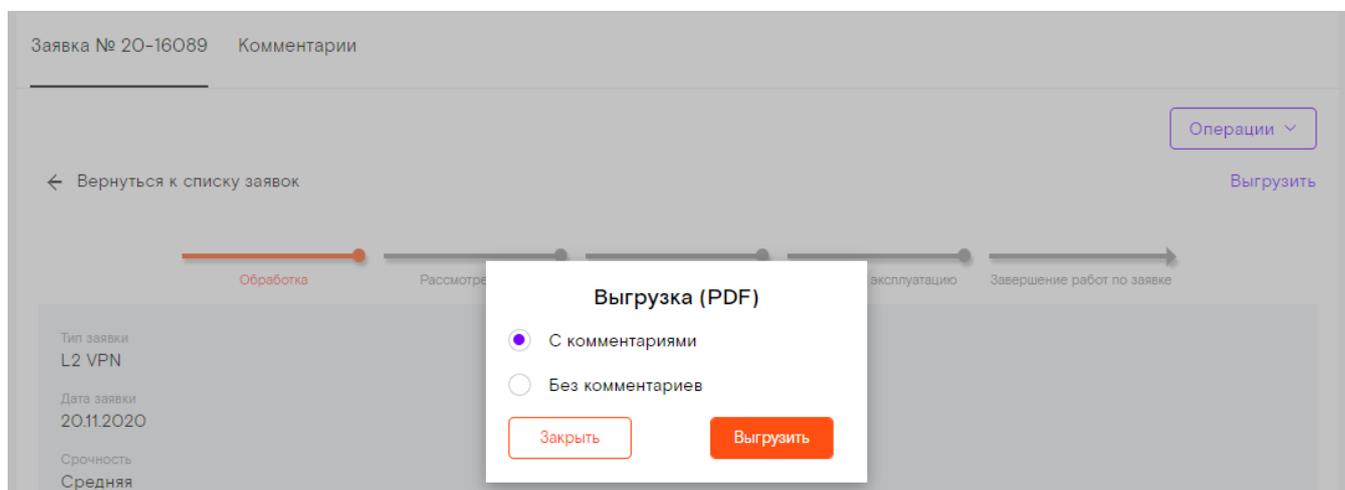
Контакты для взаимодействия

ФИО ответственного сотрудника
фио руководителя

Телефон ответственного сотрудника
111

E-mail ответственного сотрудника
inna.zhuravkina@south.rt.ru

Рисунок 26. Форма подробной информации о заказе



Заявка № 20-16089 Комментарии

← Вернуться к списку заявок

Операции ▾

Выгрузить

Обработка → Рассмотрение → Эксплуатацию → Завершение работ по заявке

Тип заявки
L2 VPN

Дата заявки
20.11.2020

Срочность
Средняя

Выгрузка (PDF)

С комментариями

Без комментариев

Закрыть Выгрузить

Рисунок 25.1. Диалоговое окно при нажатии на кнопку «Выгрузить»

5.1.6.1. Заявки «ТО и АВР»

Подраздел «ТО и АВР» отображается, если у Учётной записи Пользователя настроена привязка клиента АИС CMS с договором О2О (на проведение работ на инфраструктурных объектах Оператора связи).

Для просмотра списка заявок на ТО и АВР необходимо в разделе «Заявки» подраздела «ТО и АВР» нажать на кнопку «Выбрать». (Рисунок 25.1). Откроется форма списка заявок «ТО и АВР».

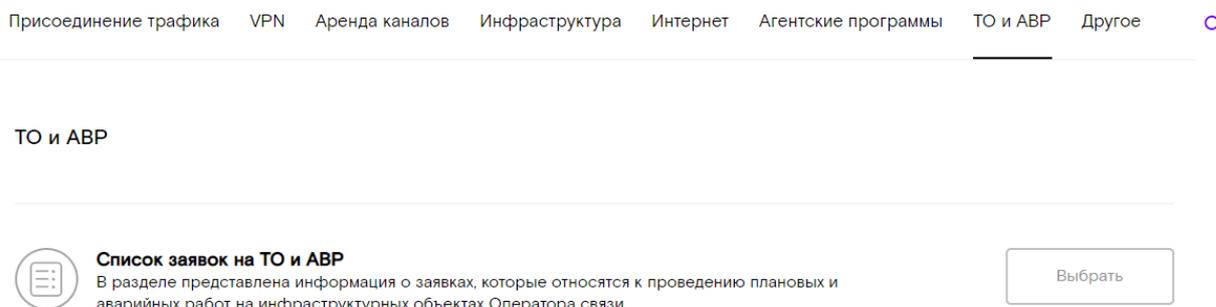


Рисунок 25.1 Форма подраздела ТО и АВР

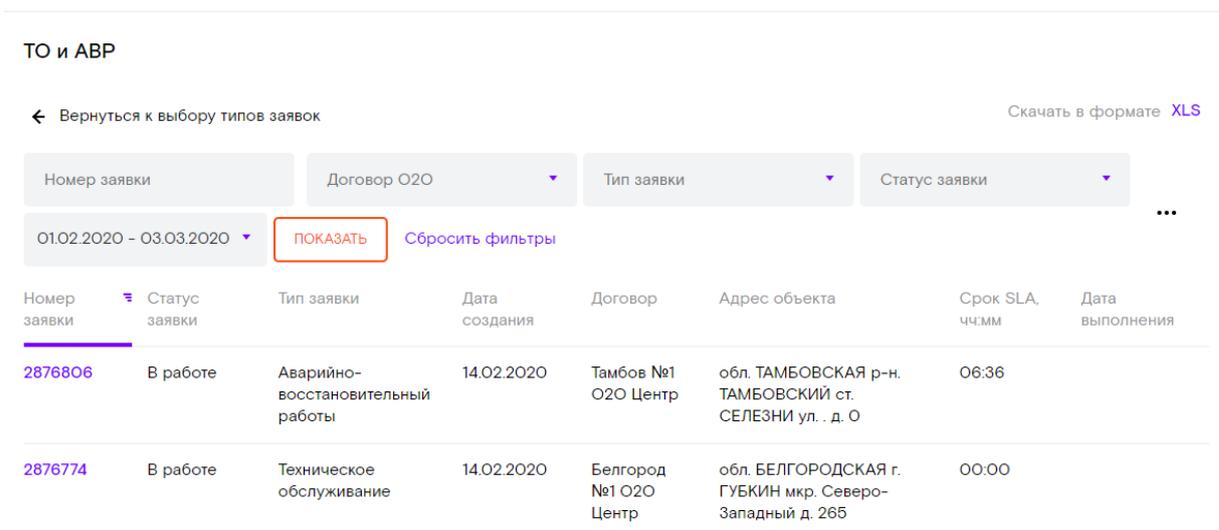


Рисунок 25.2 Форма списка заявок ТО и АВР

На форме списка заявок ТО и АВР отображаемую информацию можно отфильтровать по следующим критериям (Рисунок 25.2):

- По номеру заявки;
- По номеру договора О2О;
- По типу заявки;
 - Аварийно-восстановительные работы;
 - Техническое обслуживание;
 - Разовые работы;
- По статусу заявки;
 - В работе;
 - Отменена;
 - Завершена;
 - Ожидает завершения;
 - Запрошена отмена.
- По периоду.

Фильтр по периоду имеет следующие ограничения:

- Минимально допустимая дата начала выборки 01.01.2019;
- По умолчанию устанавливается период выборки: дата начала – 1 число предыдущего месяца, дата окончания – текущая дата;
- Максимальный период выборки не может превышать 3 месяца.

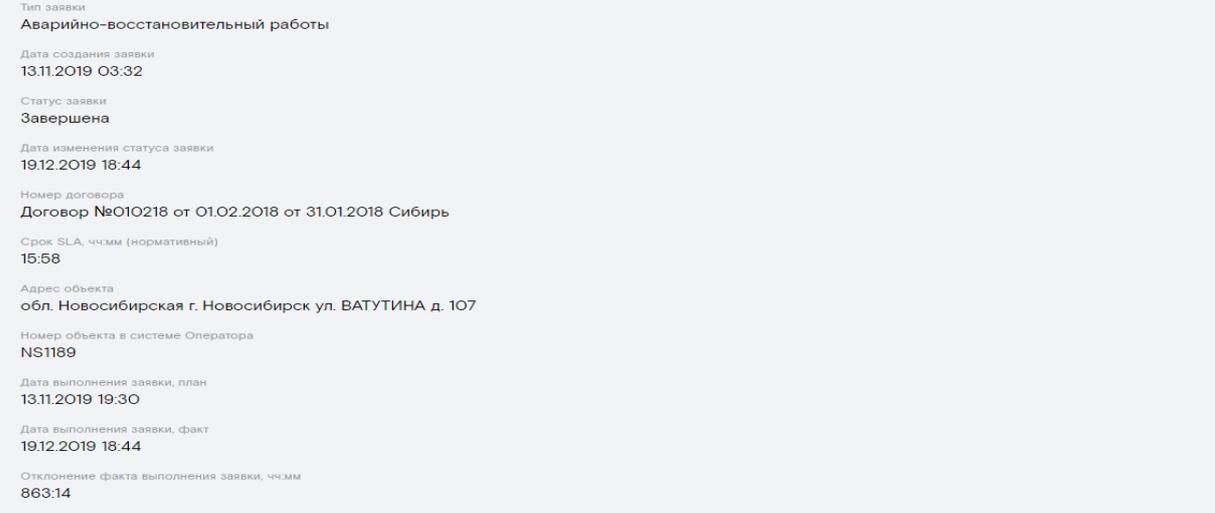
При клике в списке заявок на номер заявки осуществляется переход в детальную информацию по заявке (*Рисунок 25.3*).

Заявки, можно скачать по нажатию ссылки «Скачать в формате XLS».

Заявка № 1493943

[← Вернуться к списку заявок на ТО и АВР](#)

[Выгрузить](#)



Тип заявки
Аварийно-восстановительный работы

Дата создания заявки
13.11.2019 03:32

Статус заявки
Завершена

Дата изменения статуса заявки
19.12.2019 18:44

Номер договора
Договор №O10218 от 01.02.2018 от 31.01.2018 Сибирь

Срок SLA, чч:мм (нормативный)
15:58

Адрес объекта
обл. Новосибирская г. Новосибирск ул. ВАТУТИНА д. 107

Номер объекта в системе Оператора
NS1189

Дата выполнения заявки, план
13.11.2019 19:30

Дата выполнения заявки, факт
19.12.2019 18:44

Отклонение факта выполнения заявки, чч:мм
863:14

Рисунок 25.3 Детальная информация по заявке ТО и АВР

Детальная информация заявок ТО и АВР содержит 2 вычисляемых поля:

- Дата выполнения заявки, план. Вычисляется: *Дата создания заявки + Срок SLA*;
- Отклонение факт выполнения заявки, чч:мм. Вычисляется: *Дата выполнения заявки, факт – Дата выполнения заявки, план*.

Информацию по заявке можно выгрузить в табличной форме в PDF файл, нажатием на кнопку «*Выгрузить*»

5.1.7.Изменение заявки

Пока заявка находится в статусе «*Новая*» (заявка не принята в работу Менеджером ПАО) в неё можно внести исправления. Для изменения информации в заявке перейдите в детальную форму просмотра заявки, кликните на кнопку «*Операции*» и выберите пункт «*Изменить*» (*Рисунок 27*).

Откроется форма редактирования заявки (*Рисунок 28*). Измените необходимые поля и нажмите на кнопку «*Сохранить*». Нажмите на кнопку «*Отмена*», если изменения ошибочны и не требуют сохранения.

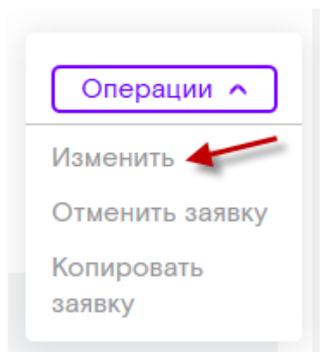


Рисунок 27. Изменить заявку

Заявка № 18-692781 Заявка в произвольной форме

← Вернуться к выбору типа заявки

По номеру договора Введите номер

ИИН* 5110121014

Регион* Мурманская обл

Дата заявки: 17.08.2018

Оператор: ООО ТТЕСТ

Договор: 2-6728/09

Лидерский счёт: 899004872837 Акционерное общество "Московский центр новых технологий телекоммуникаций"

Регион: Мурманская обл

Срочность: Средняя

ОБЩИЕ ПОЛЯ

Суть заявки: 1

Желательная дата рассогорения:

КОНТАКТЫ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ФИО ответственного сотрудника: ф.и.о. руководителей

Телефон ответственного сотрудника: +7(905) 494 42 77

E-mail ответственного сотрудника: Inna.zhuravkina@south.rtr.ru

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Общие файлы: 0102-1.JPG

Рисунок 28. Форма редактирования заявки

5.1.8. Копирование заявки

Для копирования заявки, найдите необходимую заявку в «Истории заявок», перейти в её детальную форму, нажмите на кнопку «Операции» и выберите пункт «Копировать заявку» (Рисунок 29).

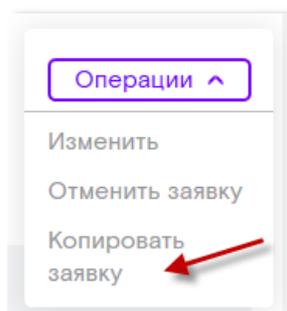


Рисунок 29. Копировать заявку

Откроется форма создания новой заявки с предварительно заполненными полями из копируемой заявки. Внесите необходимые изменения в поля заявки и нажмите на кнопку «Создать заявку».

5.1.9. Отмена заявки

Если заявка создана ошибочно или потеряла свою актуальность, то её можно отменить. Для этого перейдите в детальную форму заявки, нажмите на кнопку «Операции» и выберите пункт «Отменить заявку» (Рисунок 30). Система выведет оповещение об успешном выполнении операции, а статус заявки изменится на «Отменена».

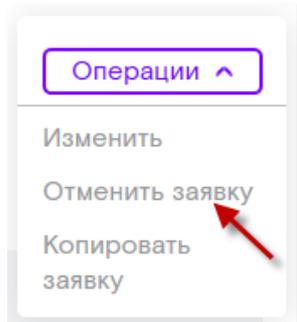


Рисунок 30. Отменить заявку

Если заявка уже находится в проработке, то можно запросить её отмену у Менеджера. Для этого перейдите в детальную форму заявки, нажмите на кнопку «Операции» и выберите пункт «Отменить заявку» (Рисунок 30), заполните обязательный комментарий с указанием причины отмены заявки (Рисунок 31). Заявка перейдёт в статус «Ожидание отмены». Дождитесь обработки запроса на отмену Менеджером.

Заявки

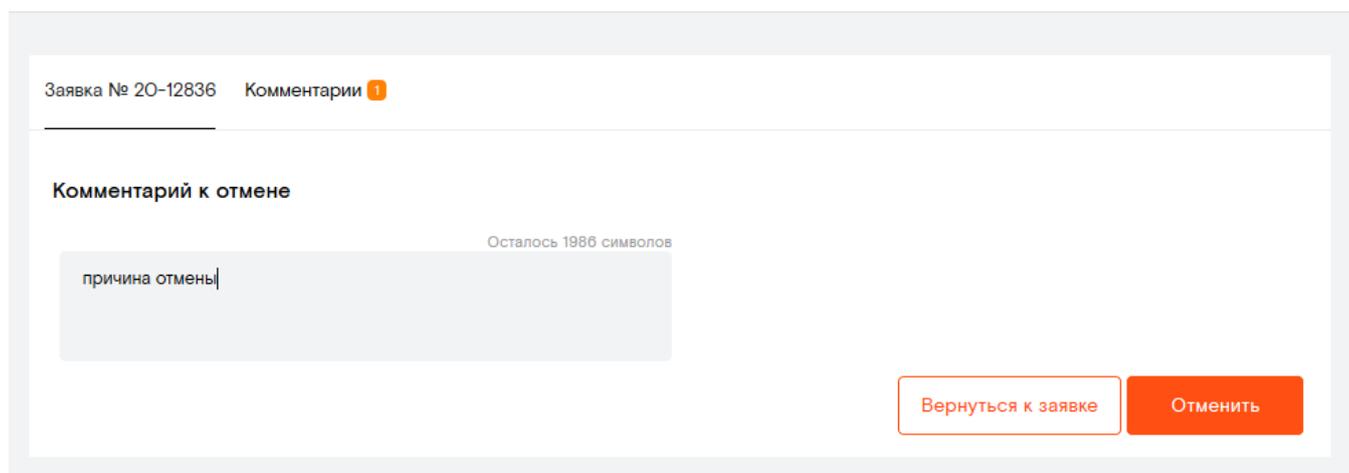


Рисунок 31. Ввод причины отмены

5.1.10. Предоставление дополнительной информации

Менеджер может запросить дополнительную информацию по заявке (например, если данных не достаточно). Заявки, по которым требуется указать дополнительную информацию, получают статус «Ожидание ответа клиента». Чтобы предоставить информацию перейдите в детали заявки, нажмите на кнопку «Операции» и выберите пункт «Предоставить информацию» (Рисунок 32).

Откроется форма редактирования заявки. Измените необходимые поля или внесите

информацию на вкладке «Комментарии» и нажмите на кнопку «Сохранить». Статус заявки изменится на «Информация предоставлена». Заявка перейдет на повторное рассмотрение Менеджеру.

Нажмите на кнопку «Отмена», если изменения ошибочны и не требуют сохранения.

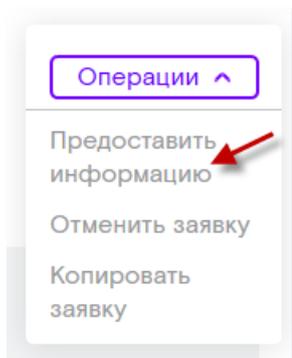


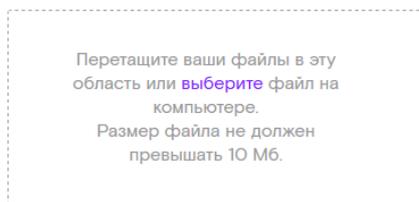
Рисунок 32. Предоставить информацию

5.1.11. Сохранение черновика заявки

Для сохранения черновика заявки необходимо в нижней части формы создания заявки кликнуть кнопку «Сохранить черновик» (Рисунок 33).

Дополнительная информация

Общие файлы:



Создать еще одну

Создать заявку

Сохранить черновик

* Поля, обязательные для заполнения

Рисунок 33. Кнопка «Сохранить черновик»

В истории заявок появится заявка в статусе «Черновик». Заявки в статусе «Черновик» доступны только для просмотра только Вам. Из заявки в статусе «Черновик» можно создать новую заявку и отправить Менеджеру с помощью кнопки «Создать заявку» (Рисунок 34). Отправленные заявки принимают статус «Новая» или «Ожидание». Заявка в статусе «Черновик» при этом сохраняется в истории заявок.

Дополнительная информация

Общие файлы:



Создать еще одну

Создать заявку

Сохранить черновик

Удалить

* Поля, обязательные для заполнения

Рисунок 34. Кнопка «Создать заявку» и «Удалить» в черновике заявки

Для того, чтобы удалить черновик заявки необходимо войти в детальную информацию заявки в статусе «Черновик» и нажать кнопку «Удалить» (Рисунок 34).

5.2. Меню «Обращения»

В разделе «Обращения» Вы можете оформить запрос на получение консультации, зафиксировать жалобу или предложение, получить техническую поддержку по подключенным услугам и др.

5.2.1. Создание нового обращения

Для регистрации обращения необходимо в меню «Обращения»-«Новое обращение» указать тип (Рисунок 35):

- «Благодарность»,
- «Консультация»,
- «Претензия»,
- «Переход на ЭДО»,
- «Работа системы «Личный кабинет»»,
- «Финансовая консультация/запрос документов»
- «Финансовые консультации/претензии»².

Далее необходимо заполнить все поля формы и нажать на кнопку «Отправить». Система выведет оповещение об успешном выполнении операции (Рисунок 36). Вы можете создать сразу несколько обращений, воспользовавшись функционалом «Создать ещё одну». Подробнее можно прочитать в разделе Функционал «Создать ещё одну» текущей инструкции.

² Данный функционал ограничен. Обращения с типом «Финансовые консультации/претензии» доступны пользователям, в структуре которых есть подразделения с привязкой к МРФ КЦ и ЮГ системы CMS. Замена типа обращения «Финансовая консультация/запрос документов».

Обращения

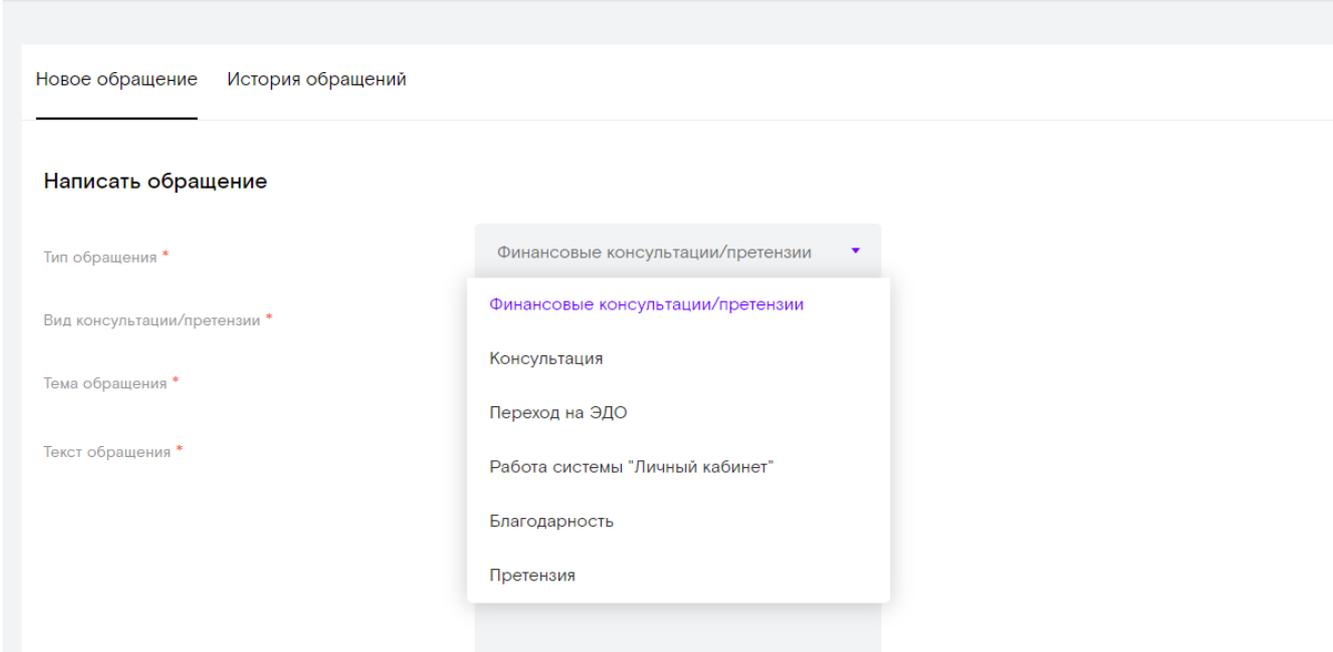


Рисунок 35. Выбор типа обращения

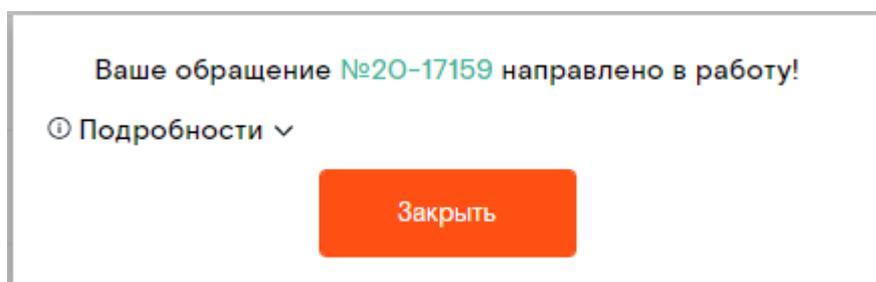


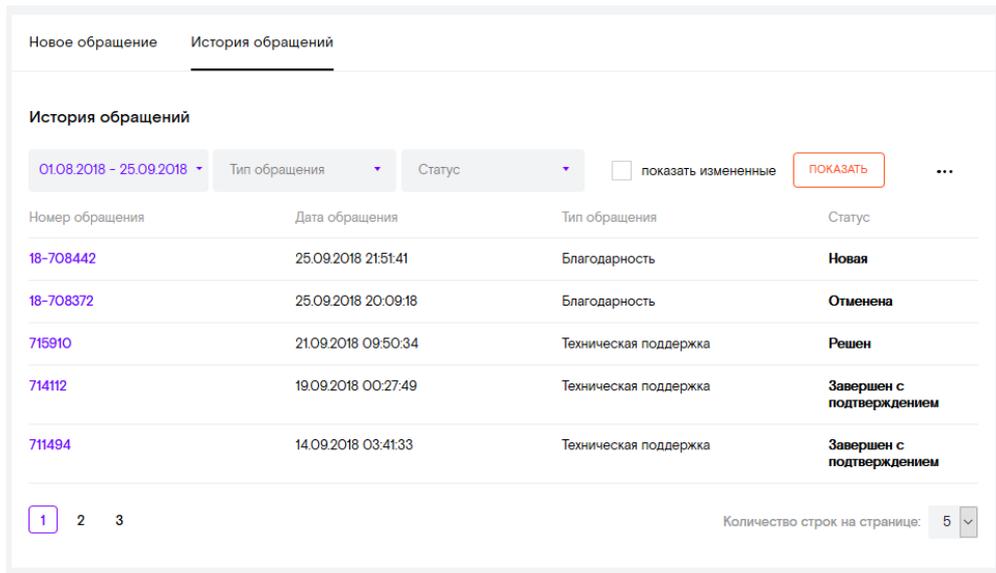
Рисунок 36. Оповещение о создании обращения

5.2.2. Оформление обращения по нажатию CTRL – ENTER

В случае если Вы обнаружите в контенте ЛКО ошибку, то выделите текст с ошибкой на странице личного кабинета и нажмите одновременно на клавиатуре ctrl+enter. В результате система откроет окно создания обращения с предзаполненными полями. Заполните обращение и зарегистрируйте его нажав на кнопку «Отправить».

5.2.3. Просмотр истории и деталей обращений

На заголовке раздела «Обращения» отображается счётчик новых событий – изменение статуса, поступление комментария. Кликнув по цифре счетчика Вы можете сразу попасть в реестр всех ранее оформленных обращений «Обращения» — «История обращений» (Рисунок 37). В реестре отображаются обращения «Техническая поддержка» и «Техническая поддержка (архив)». По умолчанию список отфильтрован по признаку «показать измененные», что позволяет видеть только обращения, по которым поменялся статус либо запрошена информация. Для отображения общего списка снимите «галочку» с этого поля.



Новое обращение История обращений

История обращений

01.08.2018 - 25.09.2018 Тип обращения Статус показать измененные **ПОКАЗАТЬ** ...

Номер обращения	Дата обращения	Тип обращения	Статус
18-708442	25.09.2018 21:51:41	Благодарность	Новая
18-708372	25.09.2018 20:09:18	Благодарность	Отменена
715910	21.09.2018 09:50:34	Техническая поддержка	Решен
714112	19.09.2018 00:27:49	Техническая поддержка	Завершен с подтверждением
711494	14.09.2018 03:41:33	Техническая поддержка	Завершен с подтверждением

1 2 3 Количество строк на странице: 5

Рисунок 37. История обращений

В списке обращений доступна для просмотра следующая информация:

- Регистрационный номер обращения в Системе.
- Дата оформления обращения.
- Тип обращения.
- Статус, в котором обращение находится.

Список можно отфильтровать по дате создания, статусу и типу обращения.

Обращение № 19-894171 Комментарии **1**

[Операции ▾](#)

[← Вернуться к списку обращений](#) [Выгрузить](#)

Тип обращения
Благодарность

Дата обращения
16.10.2019

Срочность
Средняя

Статус обращения
Новая

Оператор
ООО "ТелеМакс"

Договор

Лицевой счет

Общие поля

Тема обращения
Благодарность

ИНН
2308161942

Регион
Краснодарский край

Текст обращения
тестовое обращение

Контактное лицо
Крук Оксана Николаевна

Контактный телефон
+7(111) 111 11 11

Контактный email
aaaaaaaaaaaaa@aaaaaaaaaaaaa.aaa

Рисунок 38. Просмотр детальной информации по обращению

При нажатии на ссылку с номером обращения или двойном клике в любом месте строки (Рисунок 37) доступен просмотр детальной информации по обращению (Рисунок 38). Для выгрузки «Детальная информация» по обращению в формат PDF воспользуйтесь ссылкой «*Выгрузить*», расположенной в верхнем правом углу формы.

Обращение № 19-895140 Комментарии**Администратор ЛКО**
Комментарий администратора

21.10.2019, 18:17

Давыдов мрф
Комментарий менеджера

21.10.2019, 18:17

Комментарий клиента

21.10.2019, 18:18

Комментарий клиента с вложением



Решен...

21.10.2019, 18:18

Комментарии к заявке

Осталось 2000 из 2000 знаков

Перетащите ваши файлы в эту область или
выберите файл на компьютере.
Размер файла не должен превышать 10 МБ.

Рисунок 39. Добавление комментария по обращению

Вы можете задать вопрос Менеджеру, ответственному за обработку обращения. Для этого введите текст сообщения на вкладке «Комментарии» в окно формы «Комментарий к заявке», приложите файлы по необходимости и нажмите на кнопку «Отправить» (*Рисунок 39*).

Также на закладке можно увидеть историю сообщений по заявке между Пользователем и Менеджером.

На заголовке вкладки «Комментарии» Система отображает счетчик непрочитанных комментариев, который сбрасывается при переходе на вкладку.

5.2.4. Подтверждение выполнения обращения

После выполнения работ Менеджером по обращению необходимо подтвердить полноту предоставленной информации. Для подтверждения необходимо перейти в нижнюю часть формы и нажать кнопку «Подтвердить обращение» (*Рисунок 40*).

При наличии претензий или замечаний, обращение можно направить на доработку Менеджеру. Необходимо добавить комментарий с указанием причины возвращения в работу и нажать на кнопку «Вернуть в работу».

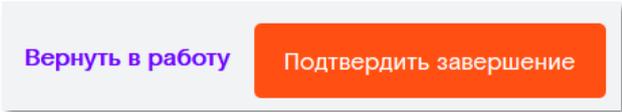
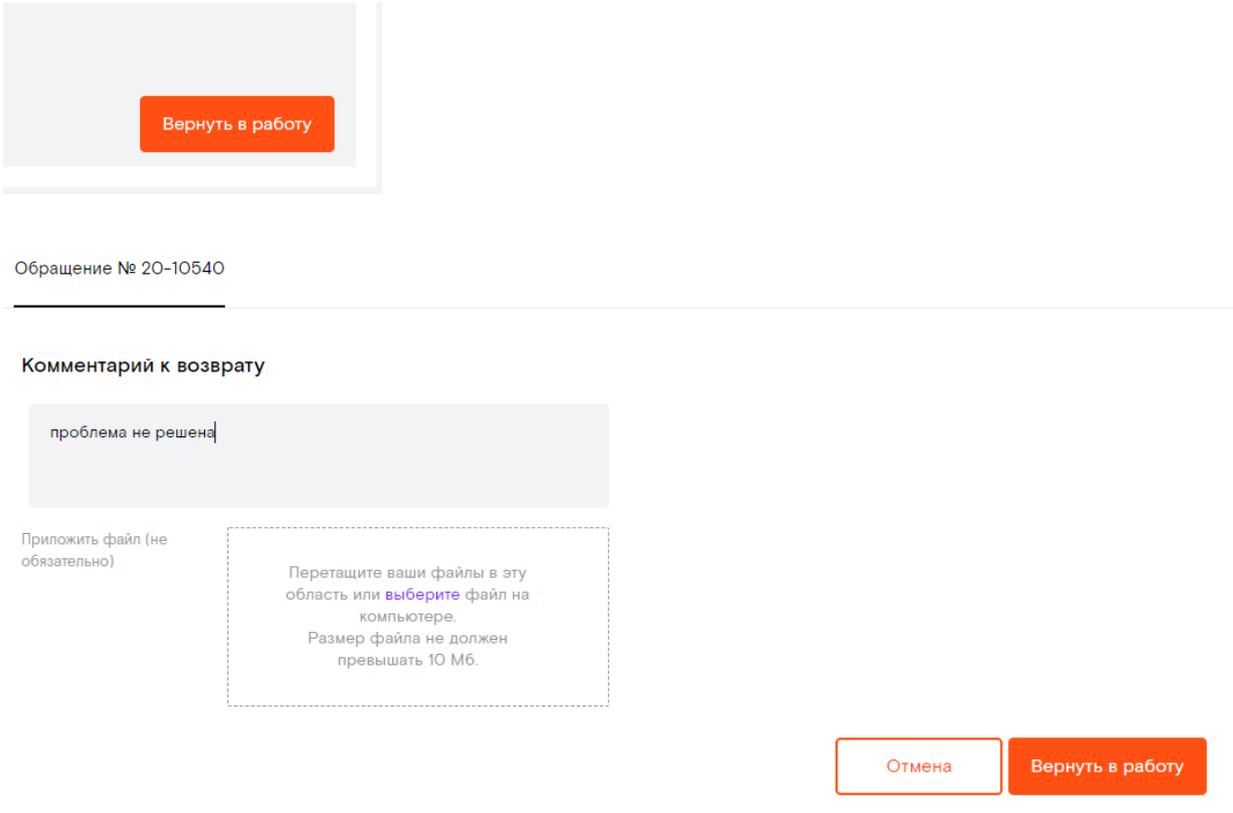


Рисунок 40. Подтверждение выполнения обращения или возвращение его в работу

Для типа обращения «Финансовые консультации/претензии» не требуется подтверждение завершения. При необходимости можно вернуть обращение на доработку Менеджеру.

Рисунок 38.1 Возвращение обращения типа «Финансовые консультации/претензии» в работу с указанием причин



Обращение № 20-10540

Комментарий к возврату

проблема не решена

Приложить файл (не обязательно)

Перетащите ваши файлы в эту область или **выберите** файл на компьютере.
Размер файла не должен превышать 10 Мб.

Отмена Вернуть в работу

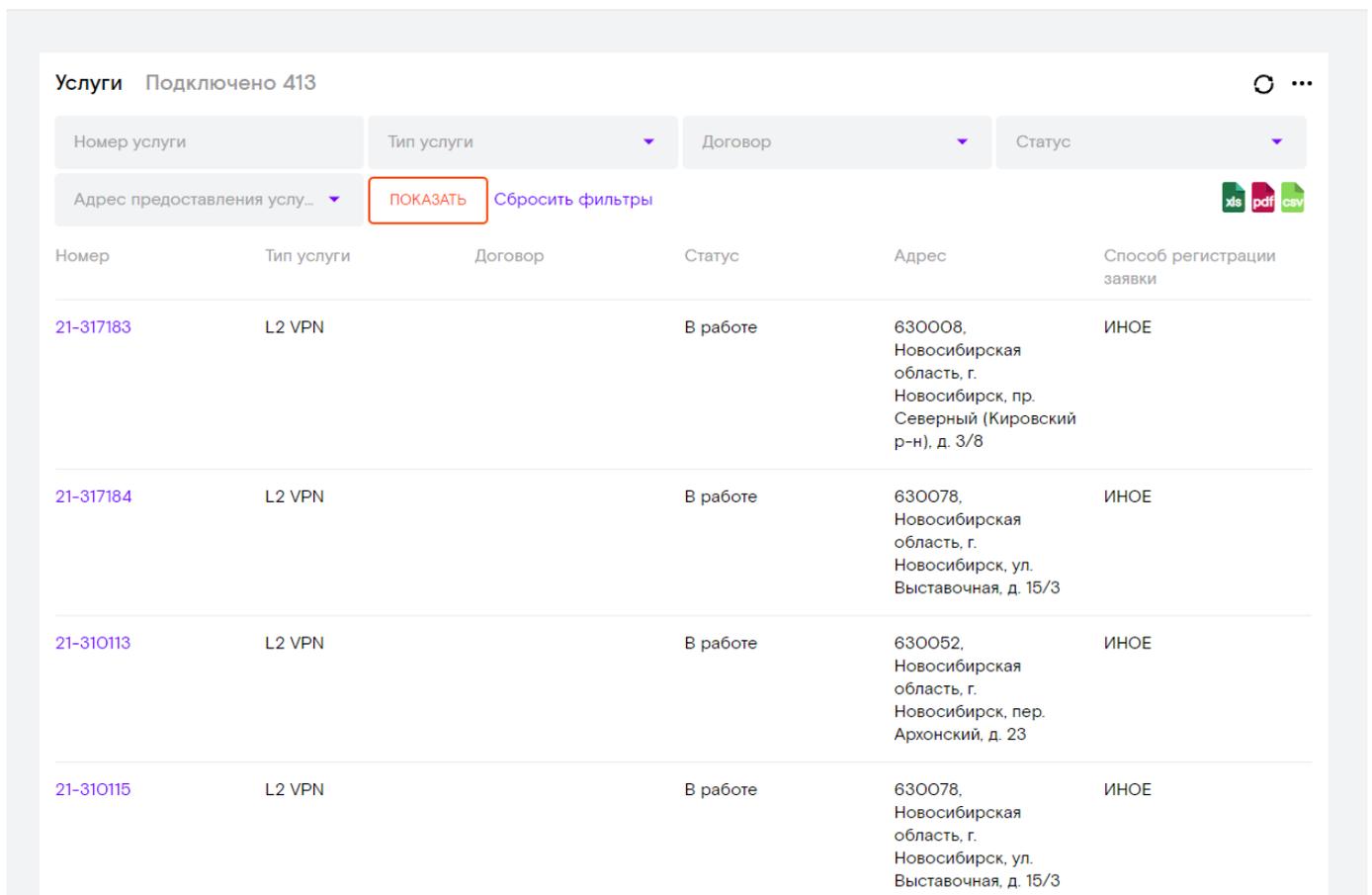
6. Подключенные услуги

Для просмотра списка услуг необходимо перейти в раздел «*Мои услуги*» (Рисунок 41).

В разделе просмотра информации о подключениях доступна следующая информация:

- Номер
- Тип услуги
- Договор
- Статус
- Адрес предоставления

Мои услуги



Услуги Подключено 413

Номер услуги Тип услуги Договор Статус

Адрес предоставления услу... **ПОКАЗАТЬ** Сбросить фильтры

Номер	Тип услуги	Договор	Статус	Адрес	Способ регистрации заявки
21-317183	L2 VPN		В работе	630008, Новосибирская область, г. Новосибирск, пр. Северный (Кировский р-н), д. 3/8	ИНОЕ
21-317184	L2 VPN		В работе	630078, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Выставочная, д. 15/3	ИНОЕ
21-310113	L2 VPN		В работе	630052, Новосибирская область, г. Новосибирск, пер. Архонский, д. 23	ИНОЕ
21-310115	L2 VPN		В работе	630078, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Выставочная, д. 15/3	ИНОЕ

Рисунок 41. Список услуг

По каждой услуге доступен просмотр дополнительной информации. Для просмотра необходимо кликнуть на ссылку в идентификаторе услуги (Рисунок 42).

Номер	Тип услуги	Договор	Статус	Адрес	Способ регистрации заявки
21-317183	L2 VPN		В работе	630008, Новосибирская область, г. Новосибирск, пр. Северный (Кировский р-н), д. 3/8	ИНОЕ

Рисунок 42. Открытие доп. информации об услуге

6.1. Подробная информация об услуге

Окно подробной информации об услуге (*Рисунок 43*) содержит следующие данные:

- Номер заказа
- Тип услуги
- Договор
- Статус услуги

и дополнительная информация, зависящая от типа услуги.

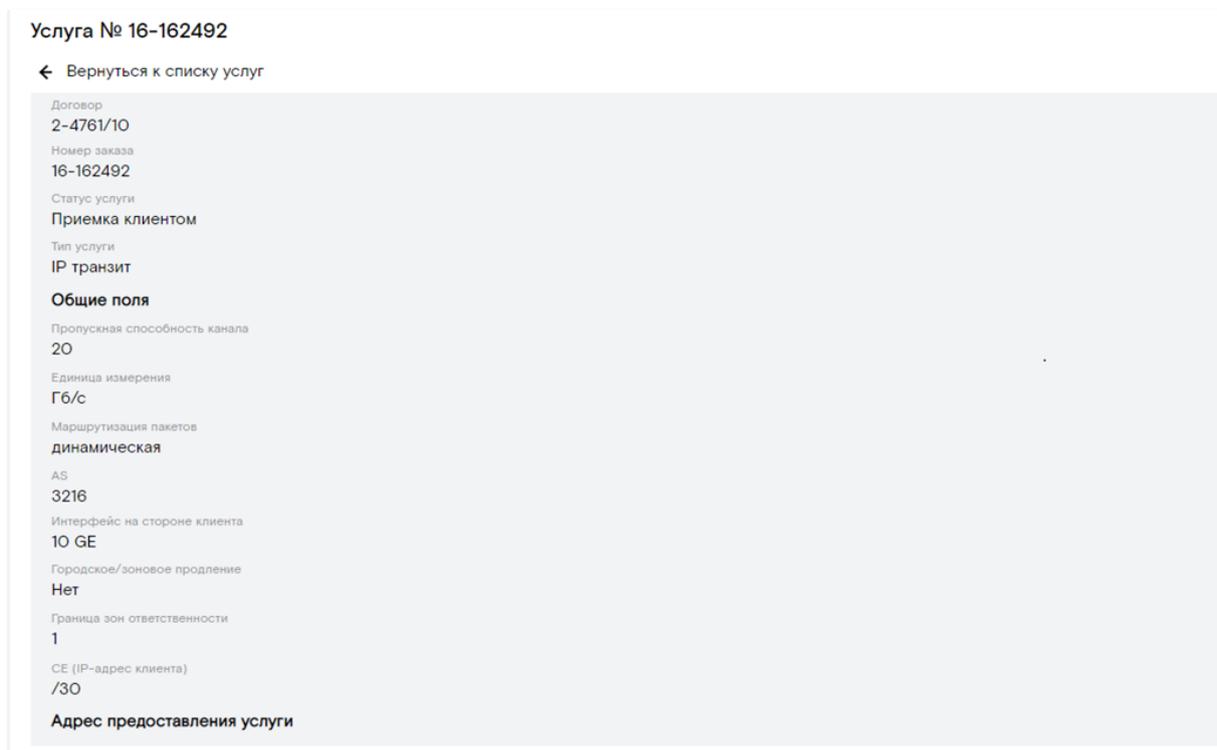


Рисунок 43. Подробная информация о подключении

6.2. Изменение конфигурации услуги

Для подачи заявки на изменение услуги необходимо войти в детальную информацию по услуге, находящейся в статусе «Действующая услуга», нажать кнопку «Изменить» (*Рисунок 5.2.1*). Поля услуги станут доступными для редактирования. Далее необходимо внести изменения и нажать кнопку «Создать заявку». Заявка регистрируется в системе со статусом «Новая» или «Ожидание» и отобразится в реестре «История заявок» (*раздел 5.1.6*).

6.3. Отключение услуги

В разделе «Мои услуги» Вы можете оформить заявку на отключение из формы просмотра детальной информации об услуге (*Рисунок 5.2.1*).

Мои услуги

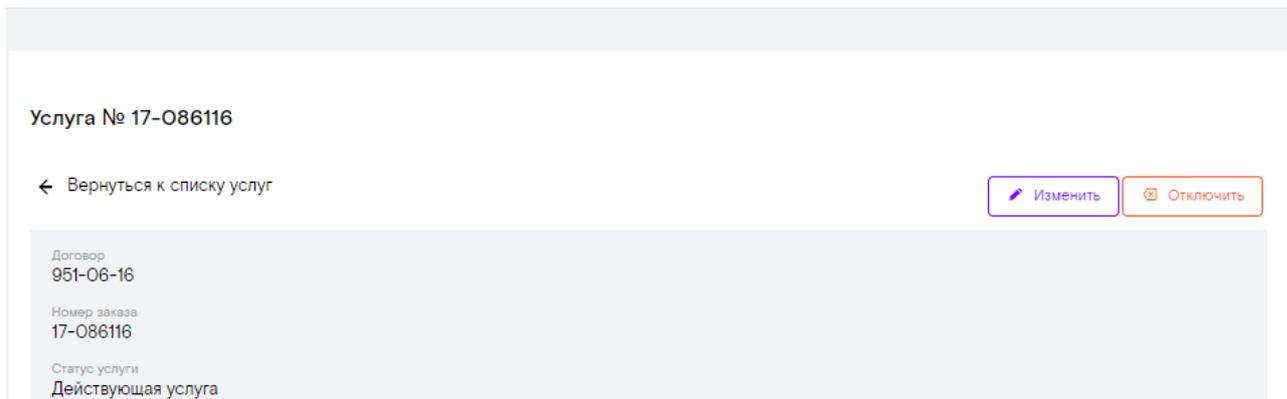


Рисунок 5.2.1 Отключение/Изменение услуги

Создание заявки на отключение возможно только для услуги, находящейся в статусе «Действующая услуга».

При нажатии на кнопку «Отключить» открывается форма создания заявки на отключение услуги. В процессе обработки, заявка на отключение может находиться в нескольких статусах:

- Новая
- В работе
- Ожидание отключения
- Завершена
- Отменён

Статусам соответствуют 3 этапа.

Дополнительно на форме детальной информации заявки на отключение отображается ссылка на отключаемую услугу и её статус (*Рисунок 5.2.2*).

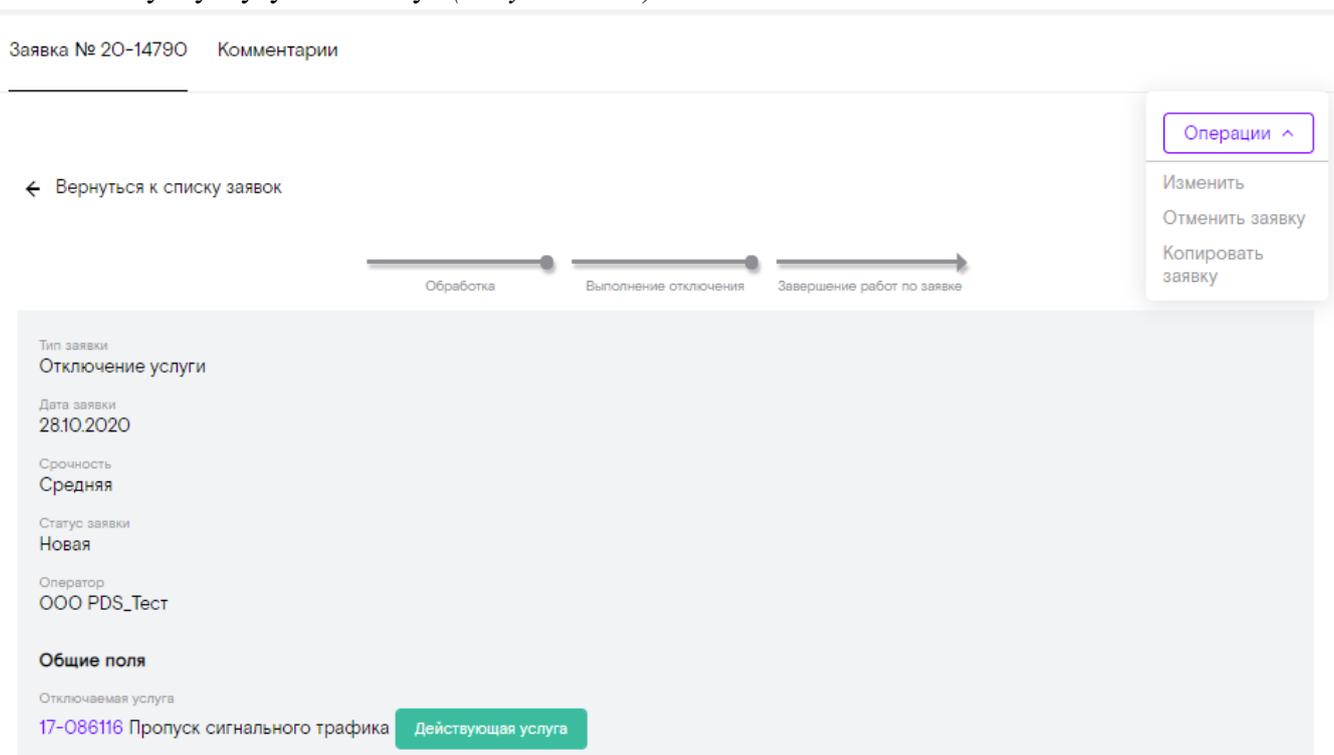


Рисунок 5.2.2 Этапы отключения услуги и ссылка на отключаемую услугу

Для заявки на отключение, как и для любой другой, доступен набор стандартных операций;

- Изменить

- Отменить заявку
- Копировать заявку

6.4. Анализ трафика

Для услуг VPN и IP-транзит (L2 VPN, L3 VPN, VPLS и IP-транзит), на форме детальной информации услуги доступна возможность заказа отчёта по анализу трафика. Отчёт позволяет отслеживать нагрузку на полосу по региональным и магистральным каналам, а также визуально оценить нагрузку и объем потребления трафика. (Рисунок 44).

Мои услуги

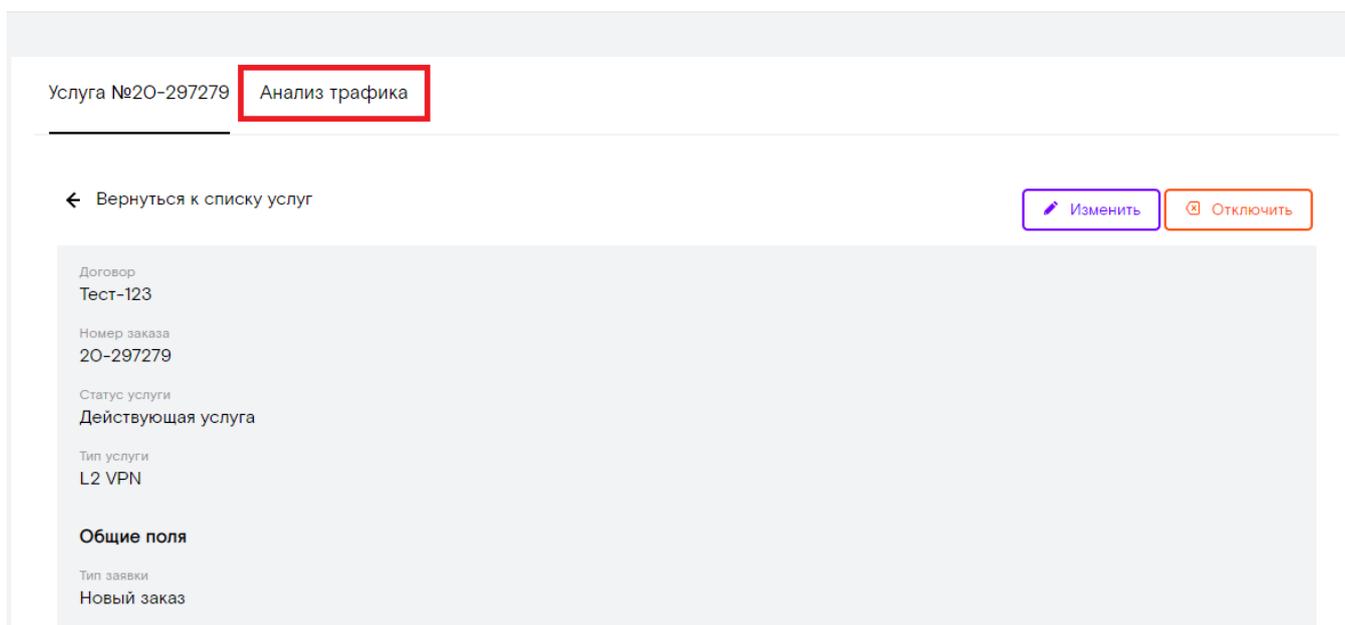


Рисунок 44. Анализ трафика

Для формирования отчёта необходимо нажать кнопку «Заказать трафик» (Рисунок 45).

Мои услуги

Услуга №20-297279 Анализ трафика

Тип услуги: L2 VPN
Ёмкость/скорость канала: 2 Мб/с
Статус услуги: Действующая услуга
Адрес подключения: 350000, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красная, д. 60

Заказать трафик
Заказ выполняется за 14 дней

Заказанные отчеты по анализу трафика

07.06.2021 ▾ Статус ▾ **ПОКАЗАТЬ** Сбросить фильтры ...

№	Дата заказа	Период	Статус
21-16	07.06.2021 15:42:16	24.05.2021-07.06.2021	Обработка
21-15	07.06.2021 15:42:14	24.05.2021-07.06.2021	Обработка
21-14	07.06.2021 15:42:12	24.05.2021-07.06.2021	Обработка

Рисунок 45. Заказ анализа трафика

Отчет составляется за прошедшие 14 дней и состоит из листов «Данные по пропуску трафика» и «Графики пропуску трафика». На листе «Данные по пропуску трафика» размещены данные по входящей/исходящей скорости и входящем/исходящем объеме. На листе «Графики пропуску трафика» размещены графики в разрезе временных периодов: день, неделя и две недели. Дополнительно, на форме размещена таблица которая содержит раннее выполненные заказы трафика. В таблице присутствуют стандартные функции сортировки и фильтрации.

7. Взаиморасчеты

Раздел «Взаиморасчеты» предназначен для просмотра статистики потребления услуг и детальной информации о состоянии лицевого счета. Для выбора договоров, объединенных в подразделения (*подробнее смотри в разделе 3.2*), необходимо предварительно выбрать узел в структуре лицевых счетов. Для этого в области заголовка страницы кликните по наименованию подразделения. Система откроет окно структуры подразделений, где необходимо выбрать узел (подразделение) для работы с интересующими вас договорами (*Рисунок 47*). На всех формах будет отображаться информация по лицевым счетам выбранного Вами подразделения.



Рисунок 46. Выбор подразделения

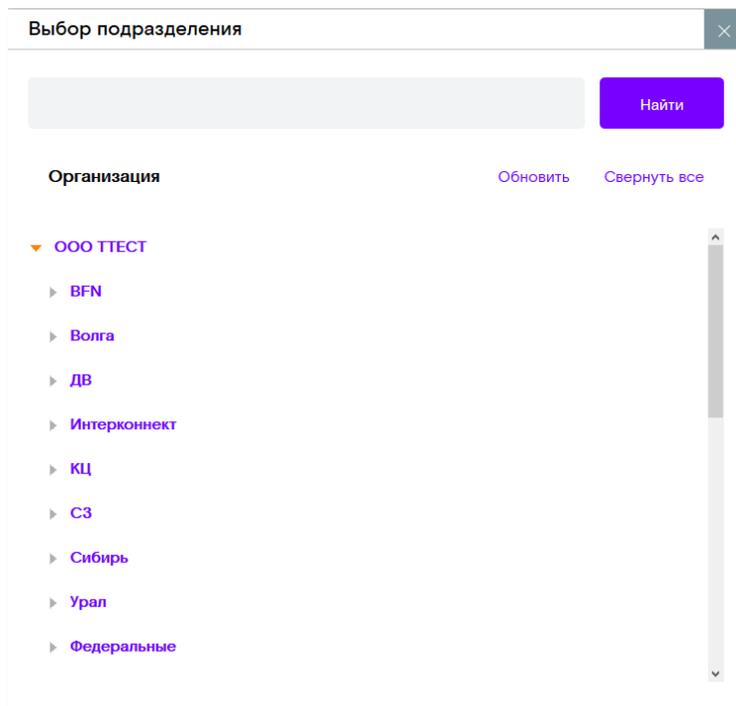


Рисунок 47. Выбор узла

7.1. Форма «Информация»

В разделе «Взаиморасчеты» (1) — «Информация» (2) система отображает следующие данные:

- Название выбранного подразделения и счётчик общего количества договоров в подразделении (3)
- Список договоров (5).
- Возможность [скачать список](#) договоров в разных форматах (4).

Взаиморасчеты 1

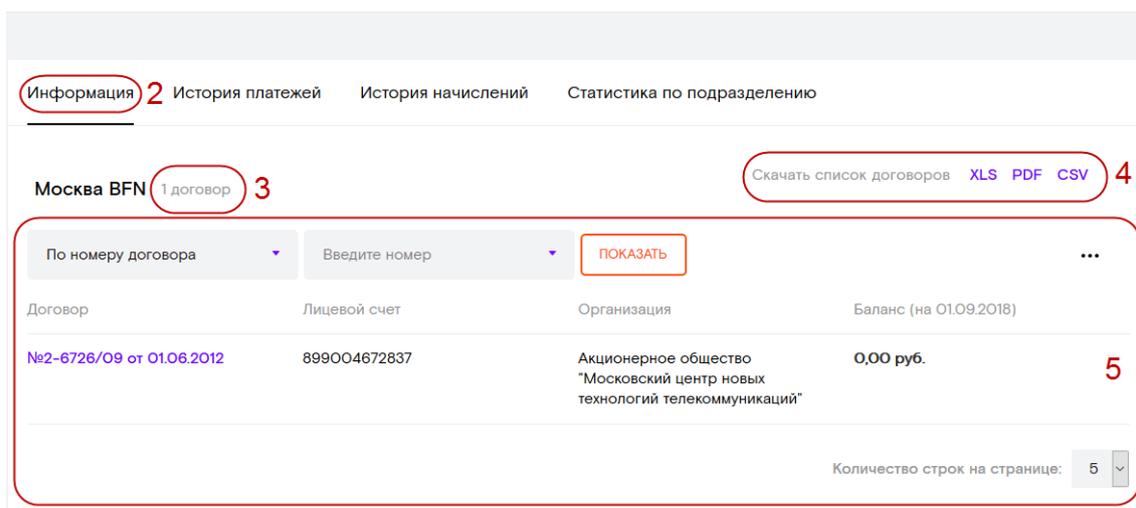


Рисунок 48. Информация о договорах

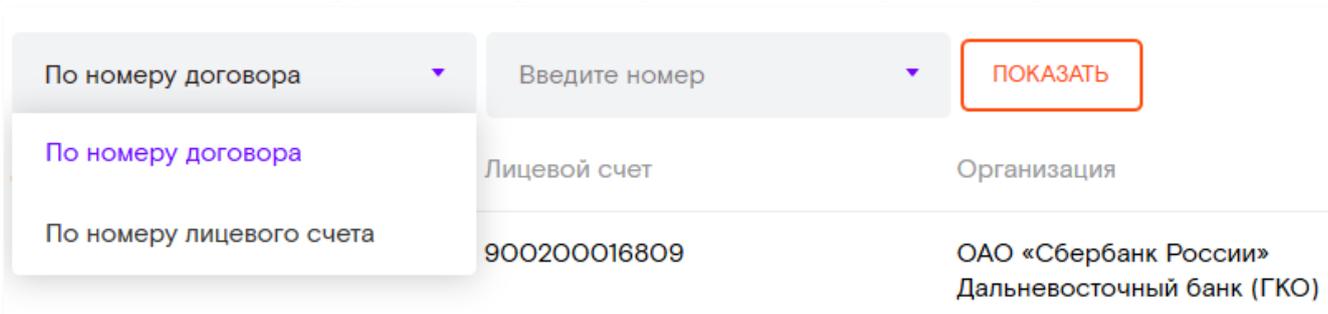
Список договоров содержит следующую информацию:

- Поле ввода номера договора и фильтр: по номеру лицевого счета, по номеру договора, кнопка «Показать».
- Номер лицевого счета.
- Договор. В колонке отображается номер и дата договора по лицевому счету.

- Организация. В колонке отображается наименование организации договора
- Баланс. В колонке отображается баланс по договору на первое число месяца.

7.1.1. Поиск договоров в списке

Для поиска договоров воспользуйтесь фильтром над списком договоров. Укажите, например, «по номеру лицевого счета» (*Рисунок 49*). Введите в поле поиска номер или часть номера договора. Нажмите «Показать». Система отобразит в списке найденные значения. Поиск работает только по той группе договоров, которые входят в выбранное подразделение.



По номеру договора	Введите номер	ПОКАЗАТЬ
По номеру лицевого счета	Лицевой счет	Организация
	900200016809	ОАО «Сбербанк России» Дальневосточный банк (ГКО)

Рисунок 49. Поиск договоров

С дополнительными возможностями работы списков Вы можете ознакомиться в разделе [Работа со списками](#)

7.1.2. Информация о договоре

Получение детальных данных о реквизитах договора и финансовой информации возможно при переходе по ссылке с номером договора. Откроется форма просмотра детальной информации о договоре (*Рисунок 50*).

Взаиморасчёты

Информация
История платежей
История начислений
Статистика по подразделению
Подключённые услуги

[← Вернуться к списку всех договоров](#)

Лицевой счёт
260000011216

Договор
№11216 от 01.01.2010

Организация
Филиал ПАО СК «Росгосстрах» в Псковской области

ИНН
5027089703

КПП
602743001

Адрес регистрации
140002, Россия, Московская обл., г. Люберцы, ул. Парковая, д.3

Адрес доставки счетов

Баланс на 01.11.2019	Текущий баланс на 12.11.2019
-	-
Просроченная дебиторская задолженность	
44,01	
Данные за ноябрь 2019 г.	
Сумма начислений с НДС:	Сумма начислений без НДС:
-	-
СУММА ОПЛАТ:	
-	

* Общая сумма дебиторской задолженности по лицевому счёту

[Перейти в историю платежей](#)
[Перейти в историю начислений](#)

Рисунок 50. Детальная информация по договору

На форме доступна для просмотра следующая информация:

1. Реквизиты организации;
2. Способ и адрес доставки счетов;
3. Финансовая информация:
 - баланс на начало текущего периода;
 - начисления и оплаты за текущий месяц;
 - баланс на текущую дату;
 - просроченная дебиторская задолженность.

Для просмотра детальной информации по начислениям и оплатам по выбранном договору необходимо выбрать ссылку «*Перейти в историю платежей*» или «*Перейти в историю начислений*».

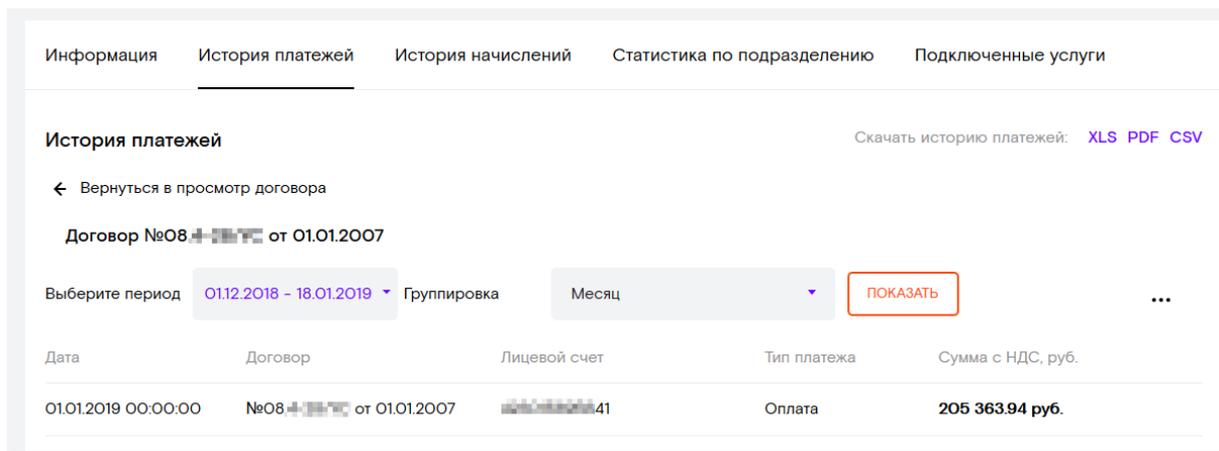


Рисунок 51. Просмотр детальной информации об оплатах по выбранному договору

По умолчанию, в разделах отображается информация за текущий календарный месяц (Рисунок 51 и Рисунок 52).

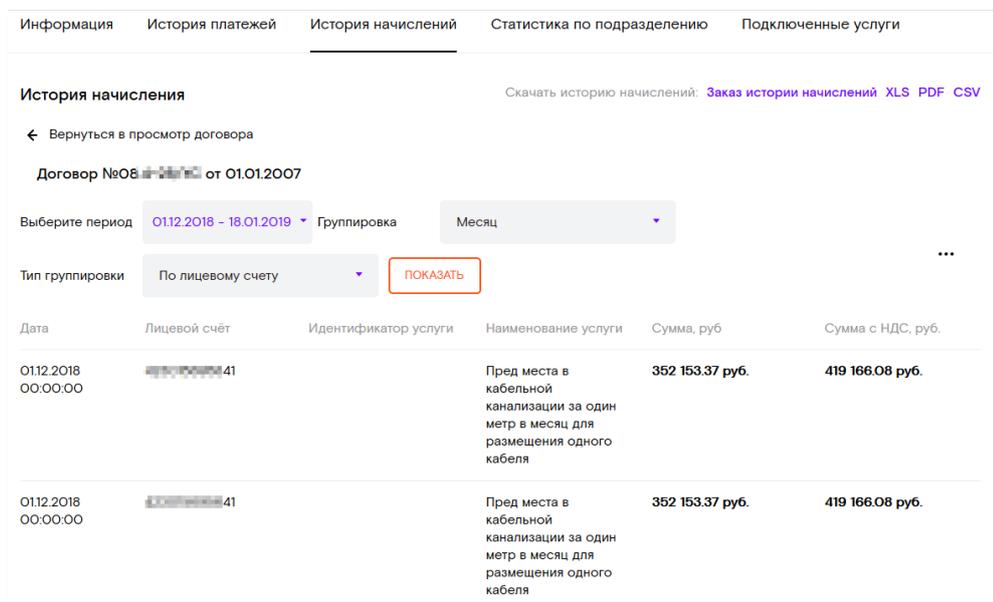


Рисунок 52. Просмотр детальной информации о начислениях по выбранному договору

Возврат на форму просмотра детальной информации по договору происходит по ссылке «Вернуться в просмотр договора».

Для просмотра информации о другом лицевом счете, входящем в данное подразделение, необходимо вернуться в список договоров, выбрав ссылку «Вернуться к списку договоров» и выбрать необходимый лицевой счет. Для перехода в другое подразделение используйте кнопку «Выбрать подразделение».

7.2. Платежи и начисления

Подробную информацию о начислениях и платежах можно просмотреть в разделах «История платежей» (Рисунок 53) и «История начислений» (Рисунок 54). Оба раздела при открытии отображают детальную информацию за текущий календарный месяц.

Взаиморасчеты

Информация	История платежей	История начислений	Статистика по подразделению	
История платежей				
Скачать историю платежей: XLS PDF CSV				
Поиск договора	По номеру договора	Введите номер	Выберите период: 2018 год	
Группировка	Месяц	ПОКАЗАТЬ		
Дата	Договор	Лицевой счет	Тип платежа	Сумма с НДС, руб.
01.01.2018 00:00:00	№2-6726/09 от 01.06.2012	899004672837	Оплата	99728 руб.
01.03.2018 00:00:00	№2-6726/09 от 01.06.2012	899004672837	Оплата	14 194.56 руб.
01.04.2018 00:00:00	№2-6726/09 от 01.06.2012	899004672837	Оплата	58.69 руб.
01.05.2018 00:00:00	№2-6726/09 от 01.06.2012	899004672837	Оплата	1172 руб.
01.06.2018 00:00:00	№2-6726/09 от 01.06.2012	899004672837	Оплата	69.29 руб.
1 2				Количество строк на странице: 5

Рисунок 53. История платежей

Взаиморасчеты

Информация	История платежей	История начислений	Статистика по подразделению			
История начисления						
Скачать историю начислений: Заказ истории начислений XLS PDF CSV						
Поиск договора	По номеру договора	Введите номер	Выберите период: 01.08.2018 - 25.09.2018			
Группировка	Месяц	Тип группировки	По лицевому счету			
			ПОКАЗАТЬ			
Дата	Лицевой счёт	Идентификатор услуги	Наименование услуги	Номер счета	Сумма, руб	Сумма с НДС, руб.
01.08.2018 00:00:00	900000454513			43-39882	137 267 489.04 руб.	161 975 637.07 руб.
						Количество строк на странице: 5

Рисунок 54. История начислений

7.2.1. История начислений

На форме «История начислений» отображается следующая информация:

- Фильтр и поиск по списку начислений.
- Заказ истории начислений. При нажатии на ссылку осуществляется переход на форму разового заказа документа «Начисления по ЛС» (подробнее см. в разделе 8.1.3).
- Скачать историю начислений в файл. При нажатии на формат файла, в который необходимо скачать историю начислений, система начнет выгрузку в файл всех страниц в таблице. Данные можно экспортировать в формате XLS, PDF, CSV выбрав соответствующую ссылку (Рисунок 55).
- Период для выборки начислений.

- Группировка начислений: По периоду; По лицевому счету/по идентификатору услуги.
- Список начислений. Состав полей для просмотра начислений изменяется в зависимости от фильтра. Если на лицевом счете имеются субсчета, то в состав полей включаются дополнительные колонки (читайте далее).

Скачать историю платежей: [XLS](#) [PDF](#) [CSV](#)

Рисунок 55. Формат для скачивания данных

В Системе реализована возможность получить данные за произвольный период с группировкой по различным временным интервалам. Для этого необходимо заполнить даты начала и окончания периода и выбрать тип группировки (Рисунок 56). С дополнительными возможностями работы календаря Вы можете ознакомиться в разделе Работа с Календарем.

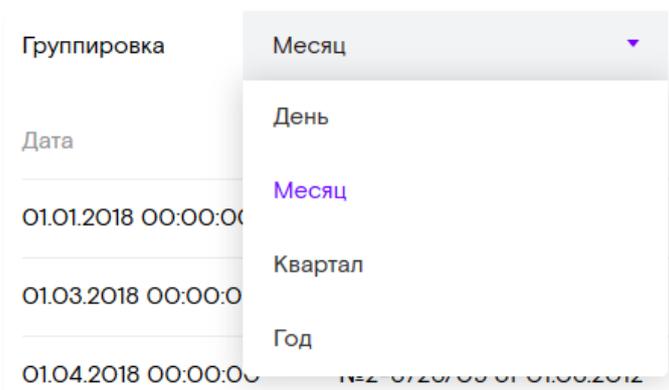


Рисунок 56. Настройки временного интервала

Группировка указывает на временной интервал суммирования данных внутри выбранного периода:

- Без группировки – детальные данные;
- Год, месяц, день, квартал – с учетом выбранной группировки.

Выберите фильтр при необходимости фильтрации или запроса начислений по конкретному лицевому счету. Фильтр содержит следующую информацию (Рисунок 57): по номеру лицевого счета, по номеру договора, по типу счета (отображается для субсчетов).

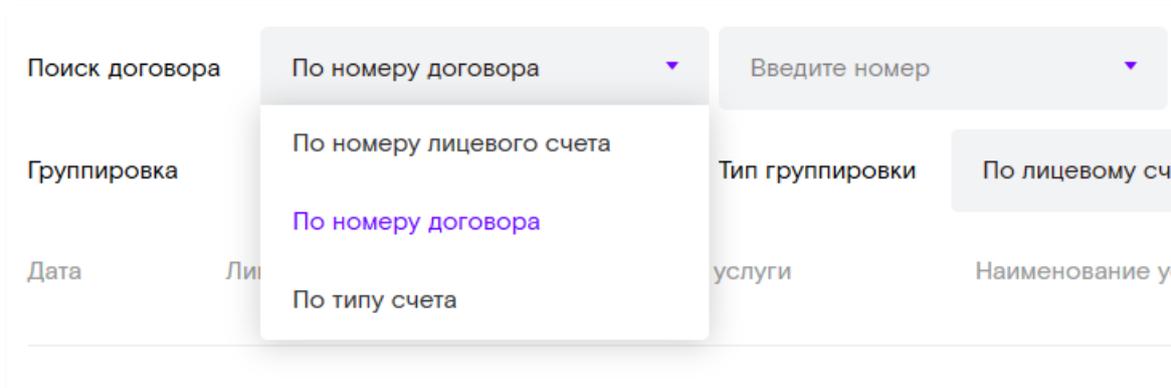


Рисунок 57. Фильтр в истории начислений

Для начислений с фильтром по типу счета (для субсчетов) система отображает состав полей начислений в следующем виде (Рисунок 58):

- Дата счета.
- Номер счета.

- Тип счета.
- Дата полной оплаты.
- Статус оплаты.
- Сумма (руб).
- Сумма с НДС (руб).

Информация
История платежей
История начислений
Статистика по подразделению

История начисления

Поиск договора: По типу счета Введите номер Выберите период: 01.08.2018 - 25.09.2018 ...

Группировка: Месяц Тип группировки: По лицевому счету ПОКАЗАТЬ

Скачать историю начислений: [Заказ истории начислений](#) [XLS](#) [PDF](#) [CSV](#)

Дата счета	Номер счета	Тип счета	Дата полной оплаты	Статус оплаты	Сумма, руб	Сумма с НДС, руб.
01.08.2018 00:00:00	184	За услуги ПАО "Ростелеком" Северо-Запад	25.09.2018 23:59:59	Оплачен	36 835.78 руб.	43 466.22 руб.

Количество строк на странице: 5

Рисунок 58. История начислений в разрезе субсчетов

Дополнительную информацию по начислению можно получить кликнув «Номер счета». Система отобразит форму детальной информации по начислению (Рисунок 59). Состав полей формы детальной информации по начислению:

- Наименование услуги.
- Количество услуг.
- Количество минут.
- Сумма без НДС.
- Сумма с НДС.

Информация	История платежей	История начислений	Статистика по подразделению	
Детальная информация по начислению № 184				
← Вернуться в историю начислений				
Наименование услуги	Количество услуг	Количество минут	Сумма без НДС, руб.	Сумма с НДС, руб.
Абон.плата за доступ в Интернет		0	1 200 руб.	1 416 руб.
Абон.плата за доступ в Интернет		0	1 200 руб.	1 416 руб.
Абон.плата за доступ в Интернет		0	1 200 руб.	1 416 руб.
Абон.плата за доступ в Интернет		0	1 200 руб.	1 416 руб.
Абон.плата за доступ в Интернет		0	1 200 руб.	1 416 руб.
1 2 3 ... 16			Количество строк на странице: <input type="text" value="5"/>	

Рисунок 59. Детальная информация по начислению субсчета

С дополнительными возможностями работы списков Вы можете ознакомиться в разделе [Работа со списками](#).

7.2.2. История платежей

Для просмотра истории платежей по договору перейдите в раздел «История платежей». На форме «История платежей» отображается следующая информация:

- Фильтр и поиск по списку платежей.
- Скачать историю платежей в файл. При нажатии на формат файла, в который необходимо скачать историю платежей, система начнет выгрузку в файл всех страниц в таблице.
- Период для выборки платежей.
- Список платежей. Состав полей для просмотра платежей изменяется в зависимости от лицевого счета. Если на лицевом счете имеются субсчета, то в состав полей включаются дополнительные колонки (читайте далее).

Выберите фильтр при необходимости фильтрации или запроса платежей по конкретному договору. Фильтр содержит следующую информацию: по номеру лицевого счета, по номеру договора. После выбора фильтра внесите соответствующее значение в поле поиска и нажмите на лупу. Система отфильтрует список платежей.

При необходимости отфильтровать платежи по периоду измените даты в поле период выборки. При нажатии на даты система откроет [Календарь](#). Выберите период. Система отобразит список платежей по запрошенным датам.

Информация История платежей История начислений Статистика по подразделению Подключённые услуги

История платежей Скачать историю платежей: [XLS](#) [PDF](#) [CSV](#)

Поиск договора: По номеру договора Выберите период: 2017 год

Группировка: Без группировки ПОКАЗАТЬ ...

Дата	Договор	Лицевой счёт	Тип платежа	Номер платежного поручения	Сумма с НДС, руб.
10.07.2017 00:00:00	№01257 от 01.10.2013	566001705284	Оплата (нал.)	1919147832	600 руб.
28.08.2017 00:00:00	№01257 от 01.10.2013	566001705284	Оплата (нал.)	2404667444	1 000 руб.
11.10.2017 00:00:00	№01257 от 01.10.2013	566001705284	Оплата (нал.)	2849100775	3 000 руб.

Рисунок 56.1 История платежей

Информация История платежей История начислений Статистика по подразделению

История платежей Скачать историю платежей: [XLS](#) [PDF](#) [CSV](#)

Поиск договора: По номеру договора Выберите период: 01.08.2018 - 25.09.2018 ...

Группировка: Без группировки ПОКАЗАТЬ ...

Дата	Договор	Лицевой счет	Тип счета	Тип платежа	Счет	Сумма с НДС, руб.
16.08.2018 00:00:00	№11216 от 01.01.2010, №11216-РТК от 01.01.2010	260000011216	За услуги ПАО "Ростелеком" Северо-Запад	Оплата	183	31 304.66 руб.

1 2 3 ... 5 Количество строк на странице: 1

Рисунок 60. История платежей в разрезе субсчетов

В списке «История платежей» (Рисунок 60.1) отображается следующая информация:

- Дата.
- Договор.
- Лицевой счет.
- Тип платежа.
- Сумма с НДС, руб.
- Номер платежного поручения.

Для субсчетов на форме «История платежей» (Рисунок 60): отображается следующая информация:

- Дата.
- Договор.
- Лицевой счет.

- Тип счета.
- Тип платежа.
- Сумма с НДС, руб.

С данным составом полей по субсчетам можно получить дополнительную информацию по платежам, нажав на «Лицевой счет» в строке платежа. Система отобразит форму детальной информации по платежу (*Рисунок 61*). Состав полей формы «Детальная информация по платежам»:

- Дата ввода платежа:.
- Номер и дата платежного поручения.
- Номер и дата счета.
- Тип счета:.
- Сумма оплаты.
- Оставшийся аванс.

Для возврата в список платежей нажмите «Вернуться в историю платежей».

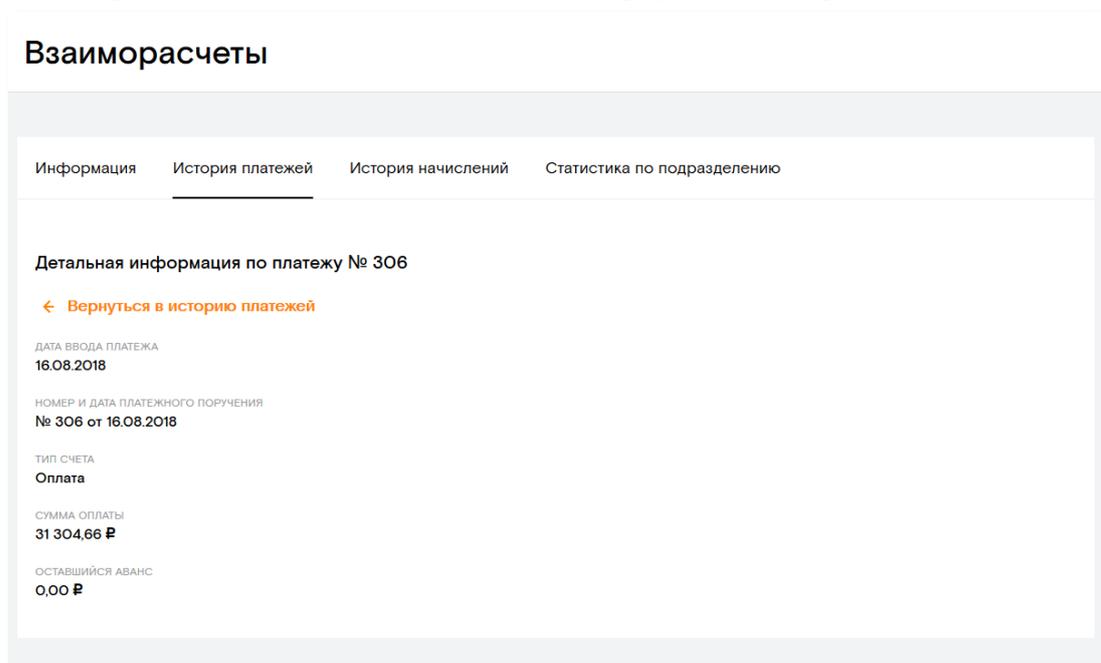


Рисунок 61. Детальная информация по платежам субсчетов

С дополнительными возможностями работы списков Вы можете ознакомиться в разделе [Работа со списками](#).

Просмотреть платежи и начисления по другим лицевым счетам можно, выбрав необходимый лицевой счет в панели поиска и выбора счета или перевыбрав подразделение с помощью кнопки «Выбрать подразделение».

8. Заказ документов и НСИ

8.1. Реестр заказов разовой доставки документов

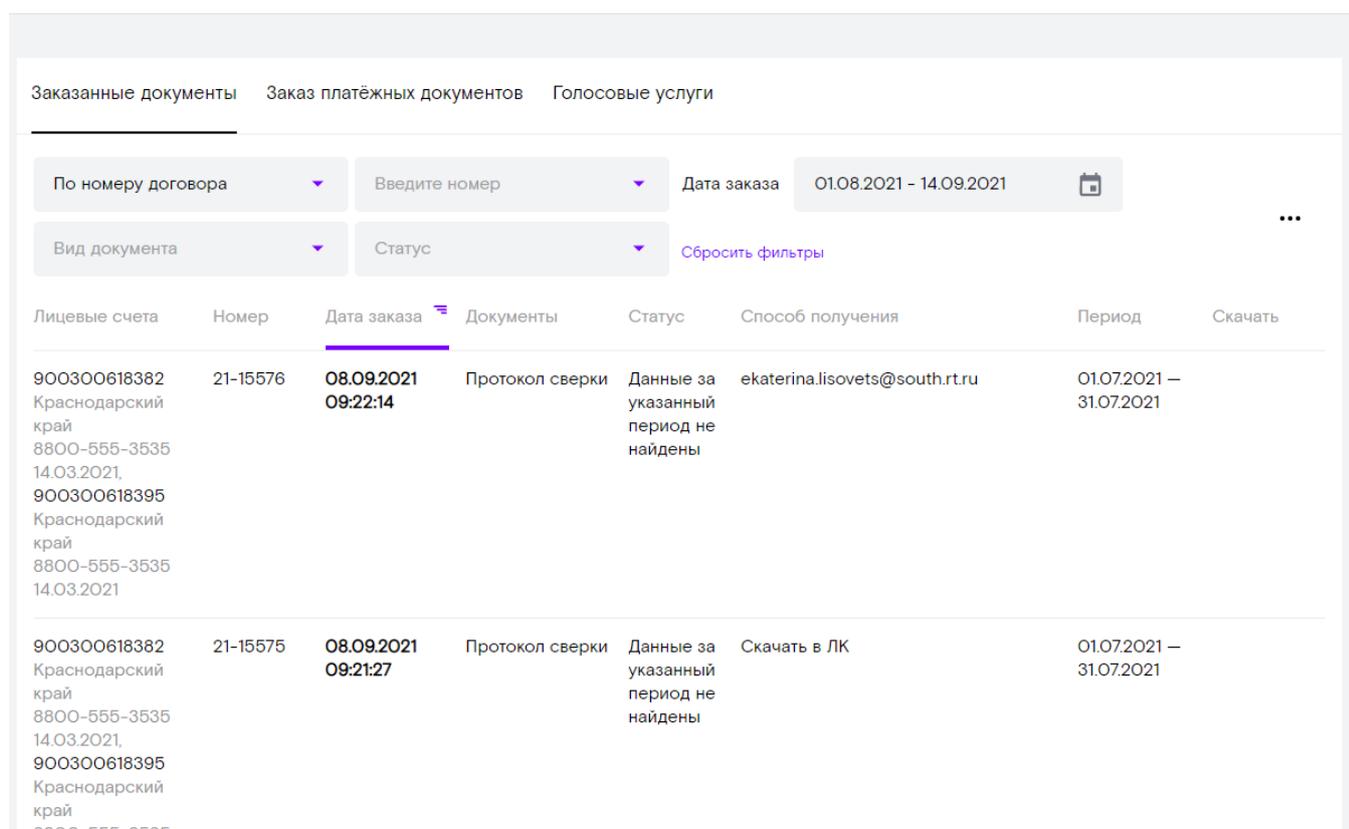
В разделе «Документы» — «Заказанные документы» отображается реестр всех заказанных документов. По умолчанию список отфильтрован по периоду «прошлый месяц – текущее число» и содержит следующую информацию:

- регистрационный номер запроса в Системе,

- дата заказа,
- статус,
- вид документов,
- способ доставки,
- e-mail-адрес доставки,
- формат выгрузки.

Документы со способом доставки «Личный кабинет» доступны для просмотра при нажатии на соответствующую ссылку на форме.

Документы



Лицевые счета	Номер	Дата заказа	Документы	Статус	Способ получения	Период	Скачать
900300618382 Краснодарский край 8800-555-3535 14.03.2021, 900300618395 Краснодарский край 8800-555-3535 14.03.2021	21-15576	08.09.2021 09:22:14	Протокол сверки	Данные за указанный период не найдены	ekaterina.lisovets@south.rt.ru	01.07.2021 – 31.07.2021	
900300618382 Краснодарский край 8800-555-3535 14.03.2021, 900300618395 Краснодарский край 8800-555-3535	21-15575	08.09.2021 09:21:27	Протокол сверки	Данные за указанный период не найдены	Скачать в ЛК	01.07.2021 – 31.07.2021	

Рисунок 62. Просмотр статусов заказанных документов

8.1.1. Акт сверки и пакет финансовых документов

Для заказа документов перейдите в раздел «Документы» — «Заказ платёжных документов». Для оформления заказа выберите необходимый договор (Рисунок 63).

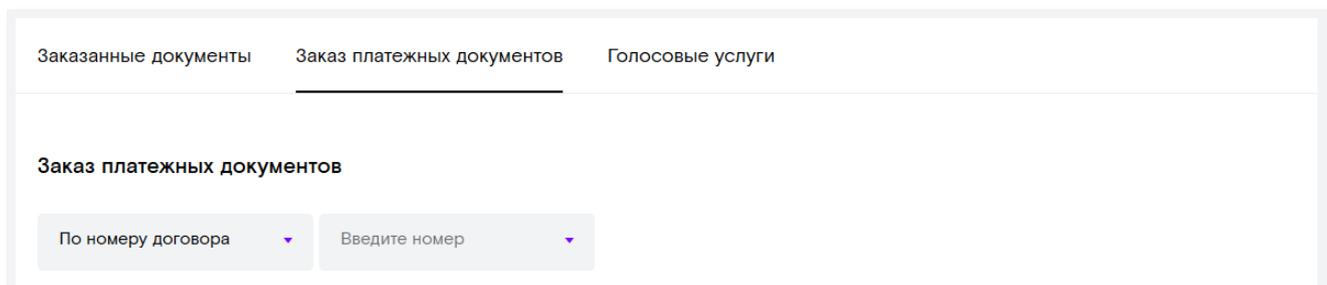
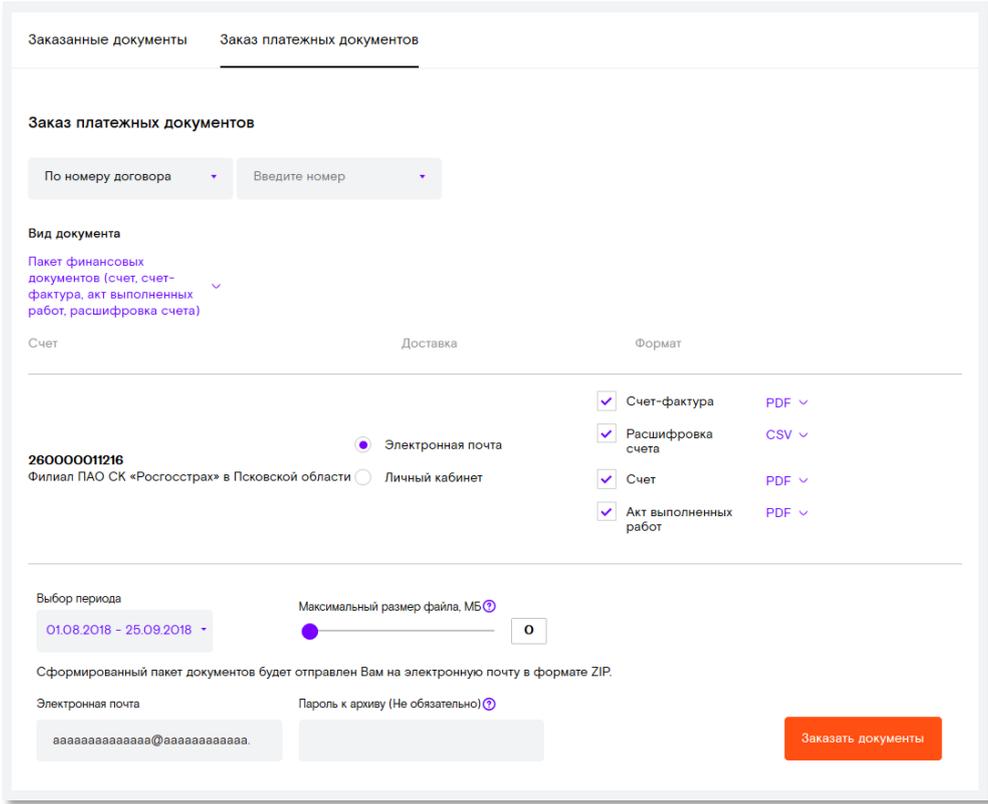


Рисунок 63. Выбор договора

На форме заказа документов отображается следующая информация (Рисунок 64):

- Выбор вида документа.
- Отображение счета/счетов для заказа.
- Способ доставки документа.
- Выбор формата заказываемых документов.
- Выбор периода для заказа.
- Установка максимального размера файла (МБ).
- Электронная почта для доставки документа.
- Пароль к архиву документов.



Заказанные документы Заказ платежных документов

Заказ платежных документов

По номеру договора Введите номер

Вид документа
Пакет финансовых документов (счет, счет-фактура, акт выполненных работ, расшифровка счета)

Счет	Доставка	Формат
26000001216 Филиал ПАО СК «Росгосстрах» в Псковской области	<input checked="" type="radio"/> Электронная почта <input type="radio"/> Личный кабинет	<input checked="" type="checkbox"/> Счет-фактура PDF <input checked="" type="checkbox"/> Расшифровка счета CSV <input checked="" type="checkbox"/> Счет PDF <input checked="" type="checkbox"/> Акт выполненных работ PDF

Выбор периода: 01.08.2018 - 25.09.2018

Максимальный размер файла, МБ: 0

Сформированный пакет документов будет отправлен Вам на электронную почту в формате ZIP.

Электронная почта: аааааааааааа@аааааааааааа

Пароль к архиву (Не обязательно):

Заказать документы

Рисунок 64. Заказ платежных документов

Задайте «вид документов» для заказа («Пакет финансовых документов» или «Акт сверки взаиморасчетов»). Система обновит форму заказа, предложит вид документа и формат файла. При выборе пакета финансовых документов для заказа (отметьте «чек-боксом» необходимые типы документов) выберите тип документов (CSV, XLS или PDF). Далее выберите период указания документов с помощью [Работа с Календарем](#).

Обратите внимание:
Формирование и доставка документов занимает в среднем 15 минут.

Выберете способ доставки документов («Личный кабинет» или «Электронная почта»). Проверьте и при необходимости измените адрес электронной почты в поле «Электронная почта». Если необходимо, то укажите пароль для защиты архива и максимальный размер файла (в случае если Ваш почтовый ящик имеет ограничения на размер «входящих сообщений»). Для подтверждения заказа нажмите кнопку «Заказать документы».

После заполнения всех необходимых полей нажмите кнопку «Заказать документы». При успешном заказе документов система выдаст сообщение «Заказ документов успешно создан» (Рисунок 65).

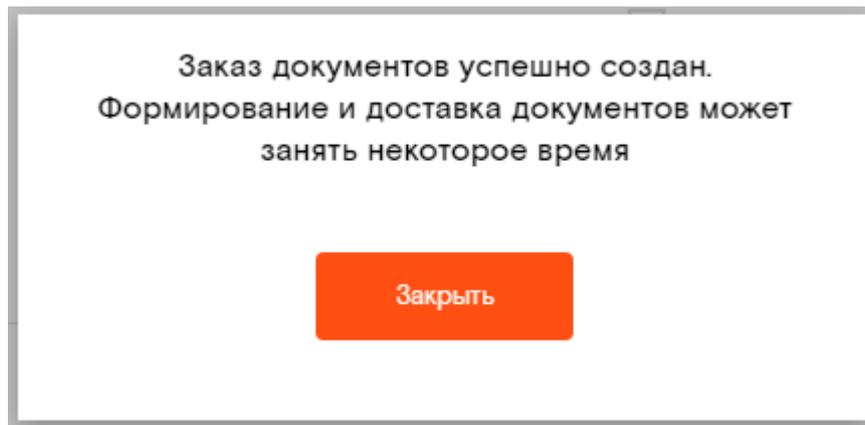


Рисунок 65. Сообщение об успешном заказе документов

8.1.2. Детализация по ЛС³

Для заказа детализации по ЛС (АСР BFN с подключенными услугами) перейдите в подраздел «Заказ платежных документов». Для оформления заказа выберите в списке «Вид документа» - Детализация по ЛС (*Рисунок 66*).

На форме заказа детализации по счету отображается следующая информация:

- Номер лицевого счета.
- Тип заказываемого документа «Детализация по ЛС»
- Формат файла.
- Период для заказа документа.
- Управления размером предоставляемого файла.
- Установка пароля к архиву.
- Способ доставки документа: Электронная почта

Выберите формат файла. Укажите период запрашиваемых данных. При выборе периода система предоставит выбрать дату - см. Работа с Календарем.

После заполнения данных на форме заказа нажмите «Заказать». Система совершит заказ и отобразит информационное сообщение (*Рисунок 65*).

³ Данный функционал ограничен. Доступен только для пользователей с лицевыми счетами, относящимися к АСР BFN. За консультацией обратитесь к Вашему персональному менеджеру.

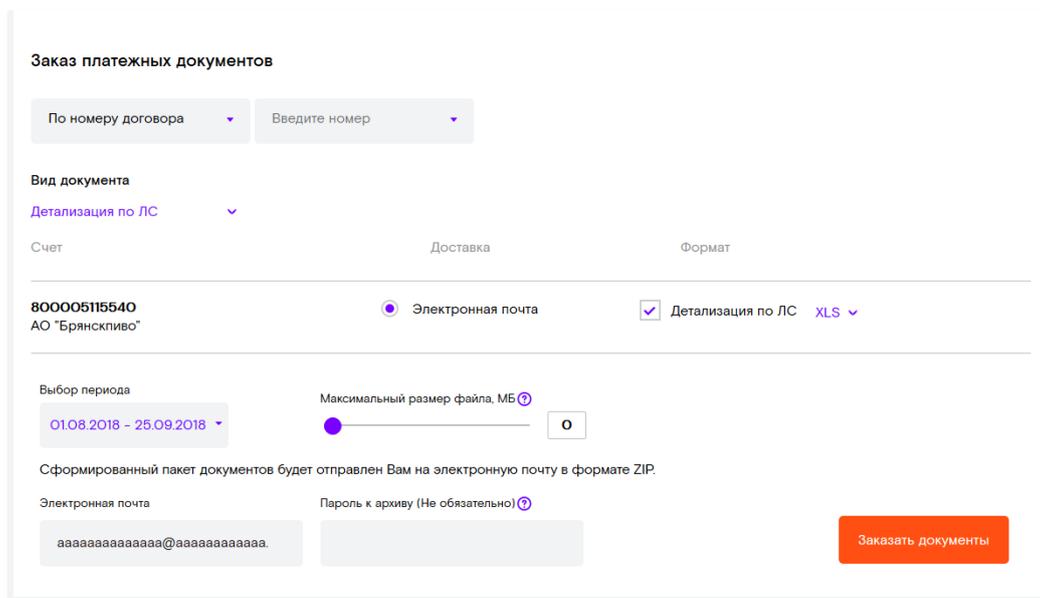


Рисунок 66. Заказ детализации по ЛС

8.1.3. Расшифровка пени⁴

Заказать расшифровку пени можно в подразделе «Заказ платежных документов». Для этого выберите в списке «Вид документа» - Расшифровка пени (*Рисунок 67*).

На форме заказа отображается следующая информация:

- Номер лицевого счета.
- Тип заказываемого документа «Детализация по ЛС»
- Формат файла.
- Период для заказа документа.
- Управления размером предоставляемого файла.
- Установка пароля к архиву.
- Способ доставки документа: Электронная почта

Укажите период запрашиваемых данных. При выборе периода система предоставит выбрать дату - см. Работа с Календарем. После заполнения формы нажмите «Заказать». Система совершит заказ и отобразит информационное сообщение. Документы поступят на указанный Вами почтовый адрес по факту готовности. Отследить статус выполнения заказа Вы можете в разделе ЛКО «Заказанные документы» (*8.1 Реестр заказов разовой доставки документов*).

⁴ Данный функционал ограничен. Доступен только для пользователей с лицевыми счетами, относящимися к АСР СТАРТ. За консультацией обратитесь к Вашему персональному менеджеру.

Документы

Заказанные документы
Заказ платежных документов

Заказ платежных документов

По номеру договора ▾

Введите номер ▾

Вид документа

Расшифровки пени ▾

Счет	Доставка	Формат
837000021888 ООО "КООПЕРАТОР"	<input checked="" type="radio"/> Электронная почта	<input checked="" type="checkbox"/> Расшифровки пени PDF

Выбор периода

01.06.2019 - 10.07.2019 ▾

Максимальный размер файла, МБ [?]

0

Сформированный пакет документов будет отправлен Вам на электронную почту в формате ZIP.

Электронная почта

L.N.Polkovnikova@south.rt.ru

Пароль к архиву (Не обязательно) [?]

Заказать документы

Рисунок 67. Заказ расшифровки пени

8.1.4. Начисления по ЛС

Для оформления заказа в разделе «*Взаиморасчеты*» — «*История начислений*» выберите ссылку «*Заказ истории начислений*». Система откроет форму «*Разовый заказ начислений*» (Рисунок 68). При необходимости задайте формат документов, в поле «*Выбор периода*» укажите период за который требуется сформировать документ - см. [Работа с Календарем](#).

Укажите способ доставки документов («*Личный кабинет*» или «*Электронная почта*»). Проверьте и при необходимости измените адрес электронной почты в поле «*Электронная почта*». Если необходимо, то укажите пароль для защиты архива и максимальный размер файла (в случае если Ваш почтовый ящик имеет ограничение на размер «*входящих сообщений*»).

Для подтверждения заказа нажмите кнопку «*Заказать документы*». Отследить статус выполнения заказа Вы можете в разделе ЛКО «*Заказанные документы*» (8.1 *Реестр заказов разовой доставки документов*).

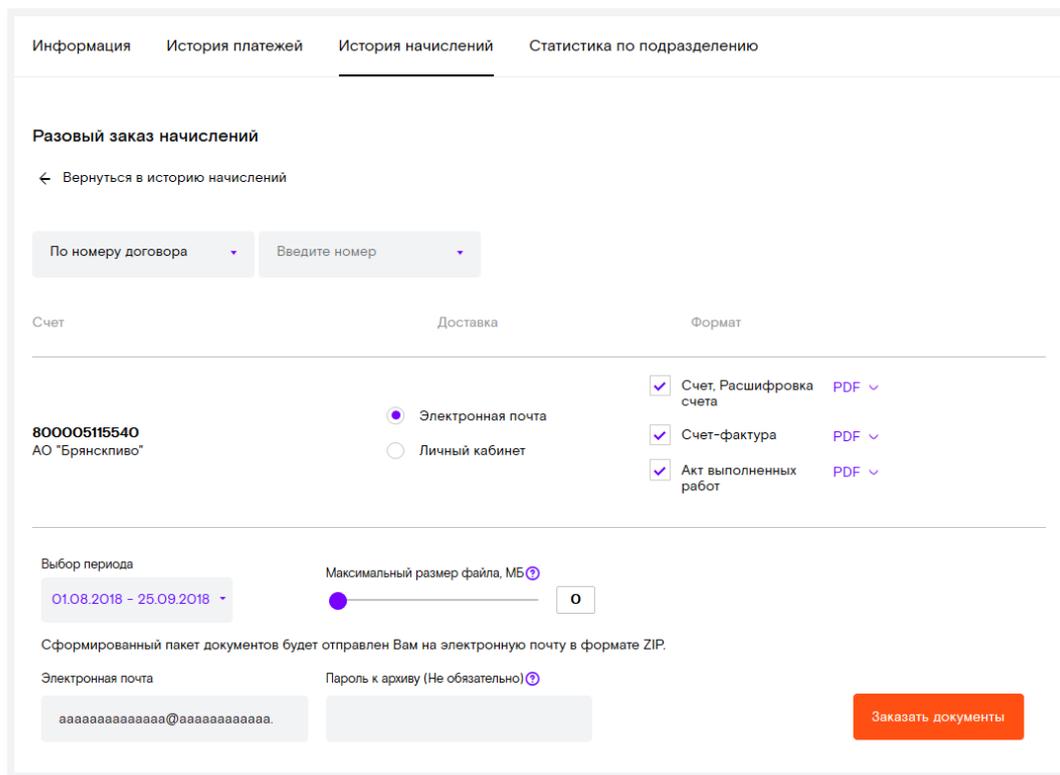


Рисунок 68. Разовый заказ начислений

8.1.5.НСИ

В разделе «Документы» — «Голосовые услуги» возможно заказать НСИ и изучить полученные данные. Подраздел «Голосовые услуги» доступен только при выборе в структуре подразделения, в котором заключены договора с признаком «НСИ». Настройку признака «НСИ» осуществляет Ваш персональный менеджер ПАО «Ростелеком».

8.1.5.1. Матрица маршрутизации (Голосовые услуги)

Для заказа НСИ «Матрица маршрутизации» необходимо в разделе «Документы» — «Голосовые услуги» выбрать тип документа «Матрица маршрутизации» и заполнить остальные поля для оформления запроса (Рисунок 69).

Выберете способ доставки документов («Личный кабинет» или «Электронная почта»). Проверьте и при необходимости измените адрес электронной почты в поле «Электронная почта». Если необходимо, то укажите пароль для защиты архива и максимальный размер файла (в случае если Ваш почтовый ящик имеет ограничение на размер «входящих сообщений»).

Для подтверждения заказа нажмите кнопку «Заказать документы».

Для просмотра статуса заказанного документа перейдите в подразделе «Заказанные документы» раздела «Документы», убедитесь, что выбран соответствующий период и нажмите кнопку «Показать». Статус «В обработке» означает, что по Вашему запросу идет подготовка документа.

Статус «Отправлен» говорит о готовности документов.

Документы со способом доставки «Личный кабинет» доступны для просмотра при нажатии на соответствующую ссылку в столбце «Скачать» (Рисунок 70).

Заказанные документы Заказ платежных документов Голосовые услуги

Тип документа * Матрица маршрутизации ▾

Матрица маршрутизации

Поиск договора По номеру договора ▾ Введите номер ▾

Префикс (начало):

Префикс (конец):

Точка присоединения: Выберите точку присоединен... ▾

Счет	Доставка	Формат
318000075350 ПАО "МЕГАФОН"	<input checked="" type="checkbox"/> Электронная почта	<input checked="" type="checkbox"/> Счет-фактура PDF ▾
	<input type="checkbox"/> Личный кабинет	<input checked="" type="checkbox"/> Расшифровка счета PDF ▾
		<input checked="" type="checkbox"/> Счет PDF ▾
		<input checked="" type="checkbox"/> Акт выполненных работ PDF ▾

Выбор периода Максимальный размер файла, МБ [?]

01.08.2018 - 25.09.2018 ▾

Сформированный пакет документов будет отправлен Вам на электронную почту в формате ZIP.

Электронная почта Пароль к архиву (Не обязательно) [?]

Рисунок 69. Форма заказа матрицы маршрутизации

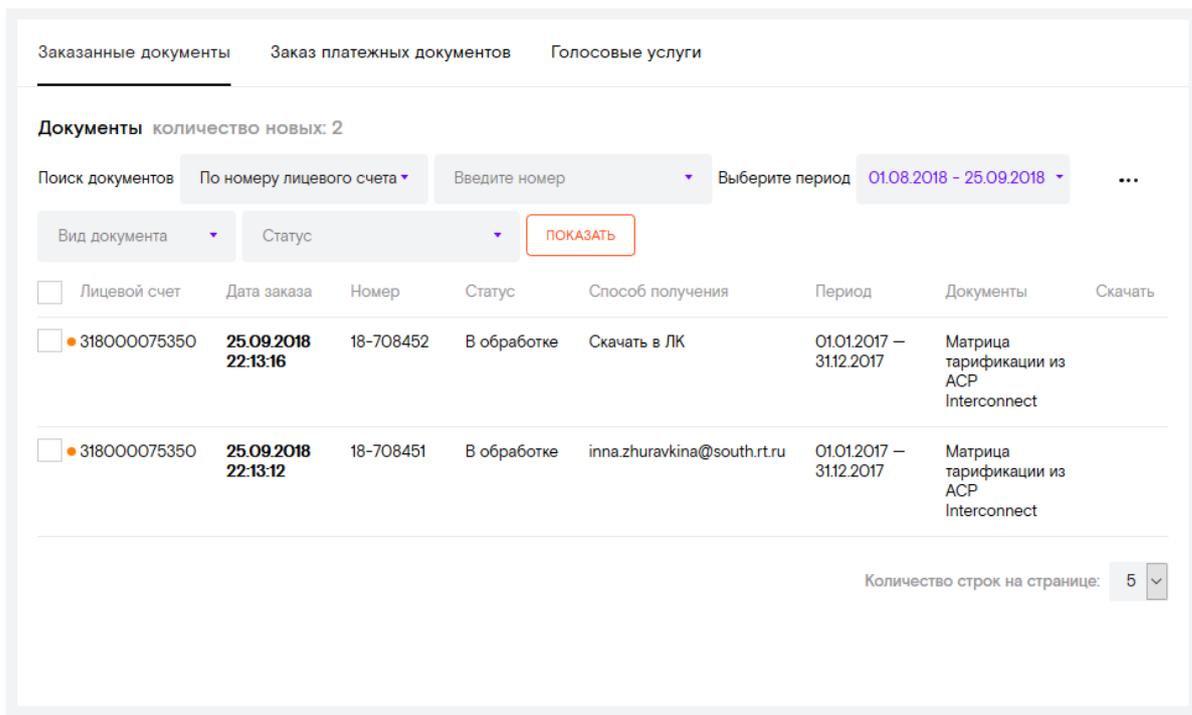


Рисунок 70. Просмотр статусов заказанных документов раздела «Голосовые услуги» в «Заказанных документах»

8.1.5.2. Протокол сверки (Голосовые услуги)

Для заказа протокола сверки баланса взаиморасчетов (далее протокол сверки) необходимо в разделе «Документы» — «Голосовые услуги» выбрать тип документа «Протокол сверки» и заполнить обязательные поля «Договор», «Период» (Рисунок 71.). Раздел/тип документа доступен если к учётной записи клиента привязан хотя бы 1 клиент SMS с договором с НЛС ГКО.

Выпадающий список «Выбор договора» содержит договора с НЛС ГКО всех клиентов SMS привязанных к учётной записи.

Протокол сверки можно заказать за последние 3 полных месяца по договорам, по которым закрыт биллинговый период.

Можно выбрать один из 2-х способов доставки документа: на электронную почту, указанную в профиле учётной записи или в личный кабинет – закладка «Заказанные документы». Документы по договору будут упакованы в ZIP архив, в котором для каждого НЛС ГКО будет свой файл.

Для заказа документа нажмите кнопку «Заказать документы». (Рисунок 71.)

Внимание! От момента заказа до доставки документов может пройти некоторое время.

Документы

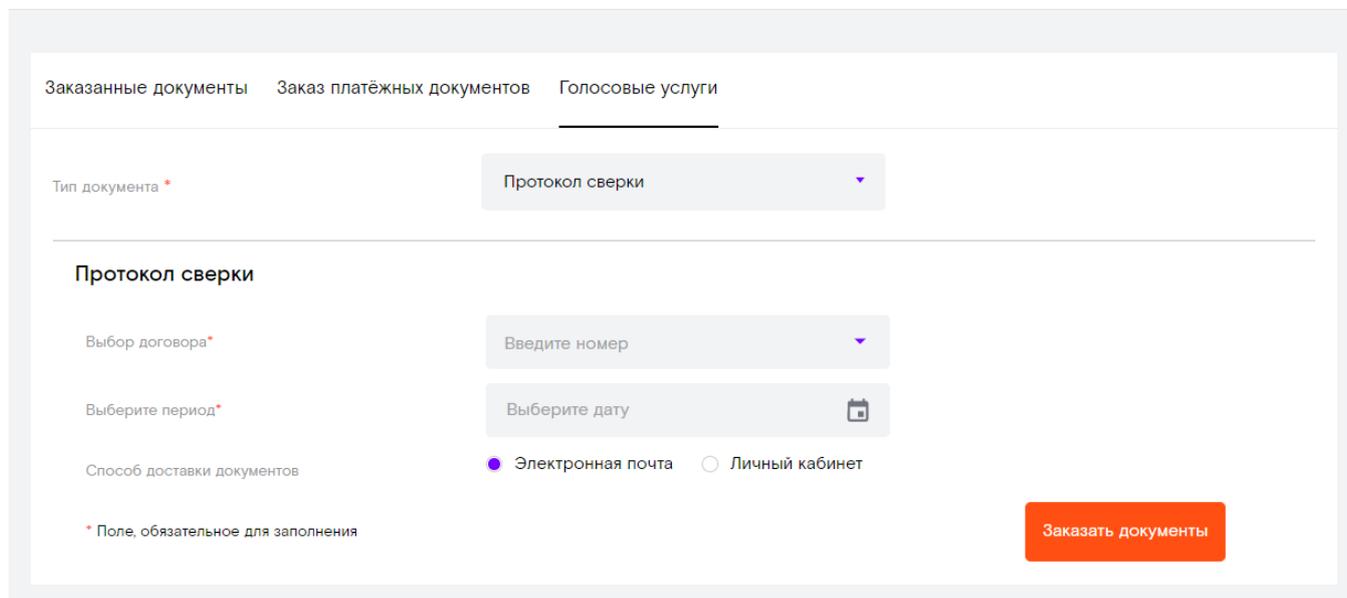


Рисунок 71. Форма заказа и просмотра данных по протоколу сверки

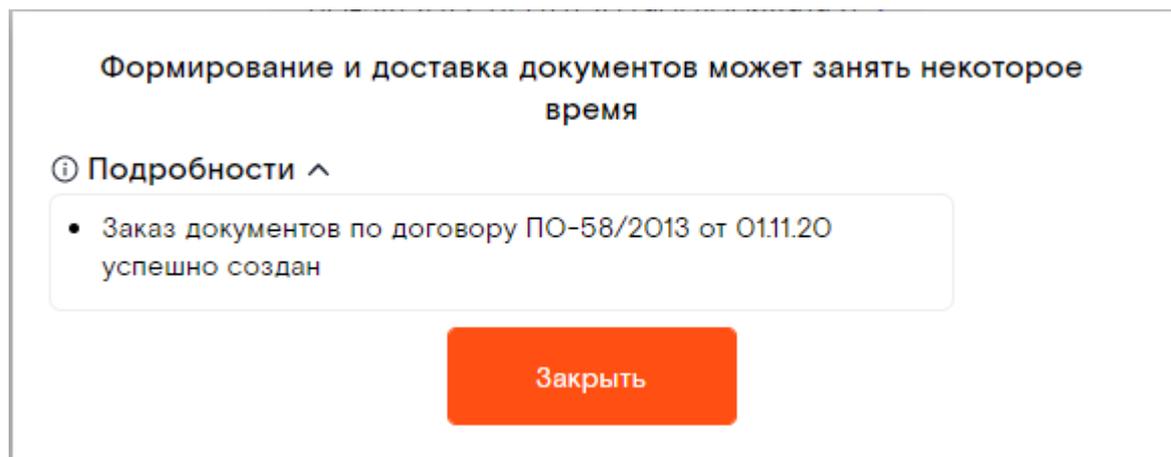


Рисунок 72. Сообщение после заказа протокола сверки

8.1.5.3.Тарификационные направления

Для просмотра данных по тарификационным направлениям⁵ необходимо в разделе «Документы» — «Голосовые услуги» выбрать тип документа «Направления» и заполнить параметры поиска: «Лицевой счет» или «Номер договора», «Дата». Дополнительно можно указать параметры «Префикс» и «Регион». Для запуска заказа направлениям нажмите кнопку «Применить» (Рисунок 73).

Обратите внимание. От момента заказа до доставки документов может пройти некоторое время (в среднем 15 минут).

⁵ Данный функционал ограничен. Доступен только для пользователей с лицевыми счетами, относящимися к МРФ Северо-Запад.

Заказанные документы Заказ платежных документов Голосовые услуги

Тип документа * Направления ▾

Направления

Лицевой счет: 278000159773 с 02.10.16 Скачать в формате: [XLS](#) [PDF](#) [CSV](#)

По номеру лицевого счета ▾ 278000159773 ДРОС_Эквант_... ▾ Префикс Регион ▾ ...

02.10.2016 ▾ **ПРИМЕНИТЬ**

<input type="checkbox"/>	Дата начала	Дата конца	Префикс	Тарификационное направление
<input type="checkbox"/>	2016-12-01T00:00	2999-12-31T00:00	Операторы СПб	7812249249
<input type="checkbox"/>	2016-12-01T00:00	2999-12-31T00:00	Опер. прис. к опер. СПб	78123310322
<input type="checkbox"/>	2016-12-01T00:00	2999-12-31T00:00	Опер. прис. к опер. СПб	78123310323

Рисунок 73. Форма заказа и просмотра данных по направлениям

Полученные данные отразятся на форме заказа в табличной форме. Данные можно экспортировать в формате XLS, CSV, выбрав соответствующую ссылку (Рисунок 74).

Скачать в формате: [XLS](#) [PDF](#) [CSV](#)

Рисунок 74. Ссылки для скачивания данных по направлениям

8.2. Подписка на документы

Подписку на ежемесячную доставку платежных документов на электронную почту можно оформить в меню «Управление» — «Управления подписками» (Рисунок 75). При открытии раздела отображается список ранее оформленных подписок на периодическую доставку платежных документов (Рисунок 76). Список будет пустым если нет открытых подписок. Для создания подписки выполните действия из п. 8.2.2.

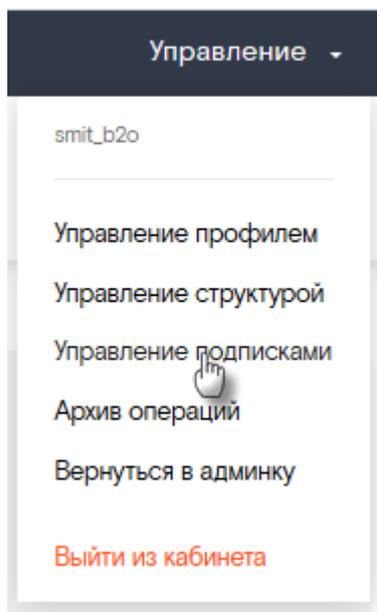


Рисунок 75. Ссылка Управления подписками

8.2.1. Изменение подписки

Для изменения или удаления существующей подписки кликните по номеру интересующую подписку (Рисунок 76).

Подписки

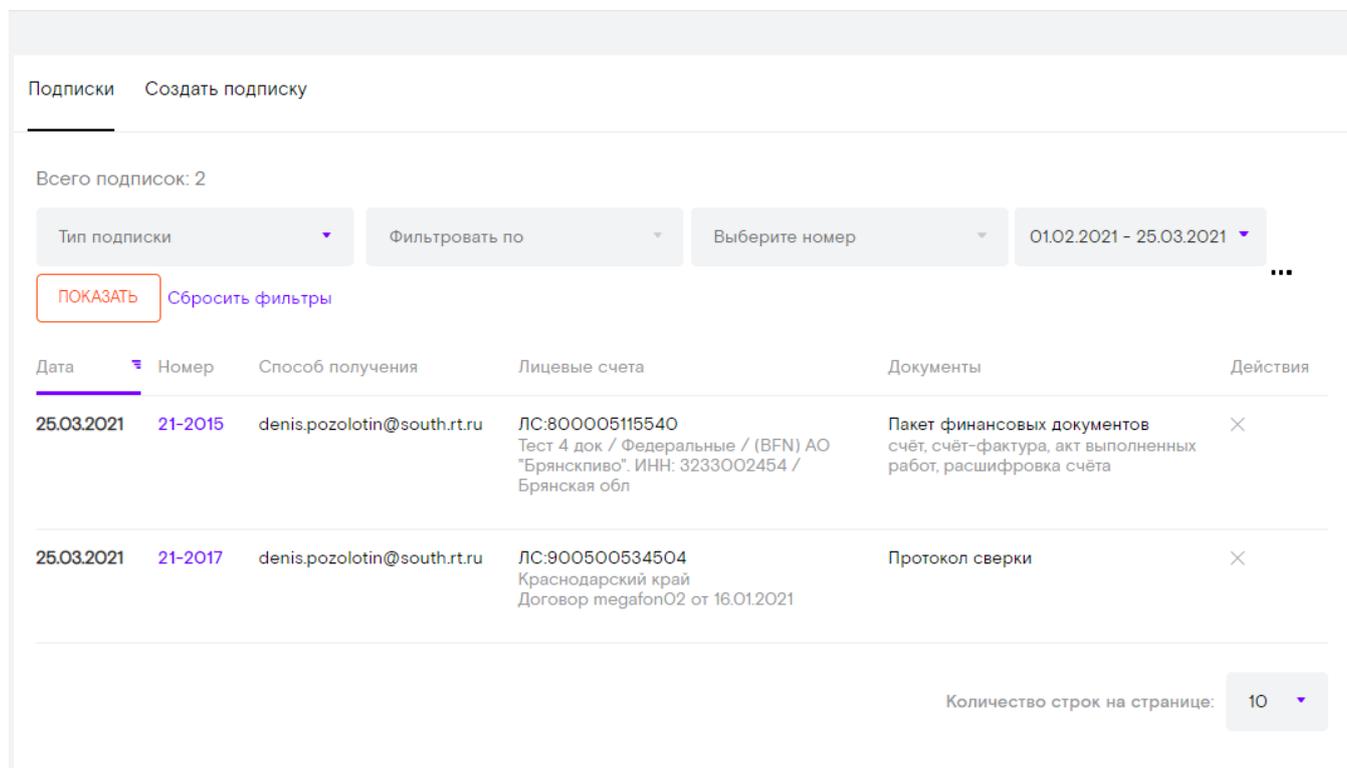


Рисунок 76. История подписок на документы

В открывшейся форме подробной информации о подписке выберете кнопку с соответствующим действием (Рисунок 77).

Подписки Создать подписку

Редактирование подписки на рассылку документов

← Вернуться к списку подписок

Объекты подписки Обновить Свернуть всё

- Договор №: megafon02 от 16.01.2021**
 ЛС: 900500534504 КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ
- Договор №: megafon01 от 16.01.2021**
 ЛС: 900100506946 КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ
- Договор №: megafon03 от 16.01.2021**
 ЛС: 900500492537 КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ

Тип подписки
Протокол сверки

Типы документов
Протокол сверки

Формат документов
XLS

Получение на электронную почту
Сформированный пакет документов будет ежемесячно направляться Вам на выбранный адрес электронной почты с архивированием в формате ZIP. Убедитесь в корректности выбранного адреса. Вы можете установить пароль для архива для повышения безопасности передаваемых данных.

denis.pozolotin@south.rt.ru

Удалить подписку
Сохранить изменение

[Переход на систему электронного документооборота](#)

Рисунок 77. Редактирование и удаление подписок

8.2.2. Создание подписки

Для добавления новой подписки на документы необходимо перейти в меню «Управление» — «Создать подписку» (Рисунок 78) и выбрать тип подписки.

Создание подписки на рассылку документов

Объекты подписки Обновить Свернуть всё

- ООО PDS_Тест**
 - (ВИСЗК) ООО "АЗИМУТ ТЕЛЕКОМ". ИНН:5003099438
 - (ВОЛГА) ООО "Т2 Мобайл". ИНН: 7743895280
 - (ДВ) ООО "ГУДНЕТ". ИНН: 2801141590 Федеральные
 - Закрытое акционерное общество "Уралвестком". ИНН: 6660011313
 - ИНТЕРКОНЕКТ
 - (КЦ ВFN) АО "Брянскпиво". ИНН: 3233002454 Федеральные
 - (КЦ ВИСЗК) ОАО "Мегафон" Северо-Западный филиал (ГКО). ИНН: 7812014560 Федеральные
 - (СЗ) Филиал ПАО СК «Росгосстрах» в Псковской области. ИНН: 5027089703 Федеральные
 - (СИБИРЬ ВШМР) ПАО "МТС". ИНН: 7740000076 Федеральные

Тип подписки
Документы

Документы

Протокол сверки

Формат документов
PDF

Получение на электронную почту
Сформированный пакет документов будет ежемесячно направляться Вам на выбранный адрес электронной почты с архивированием в формате ZIP. Убедитесь в корректности выбранного адреса.

denis.pozolotin@south.rt.ru

Сохранить

[Переход на систему электронного документооборота](#)

Рисунок 78. Создание подписки

Окно создания подписки на документы разделено на две части. Слева находится Дерево структуры подразделений со списком лицевых счетов (см. раздел [Управления структурой](#)) (Рисунок 79).

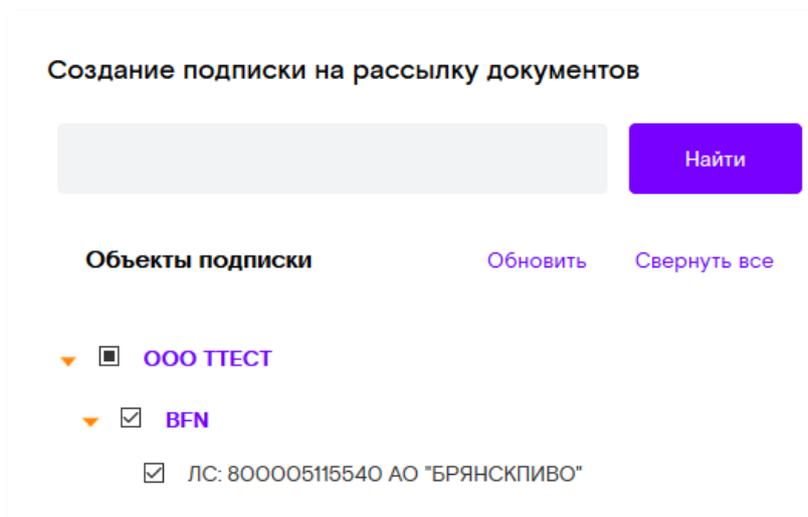


Рисунок 79. Выбор объекта

Для выбора подразделения необходимо отметить его «чек-боксом», при этом автоматически отмечаются все подчиненные ему объекты и подписка будет оформлена на всю группу лицевых счетов. Если же есть возможность выбрать, то можно выбрать конкретный лицевой счет из группы, и подписка будет оформлена только на выбранный лицевой счет.

В правой части окна (Рисунок 80) необходимо указать адрес электронной почты, на который будет осуществляться доставка документов и нажать кнопку «Сохранить».

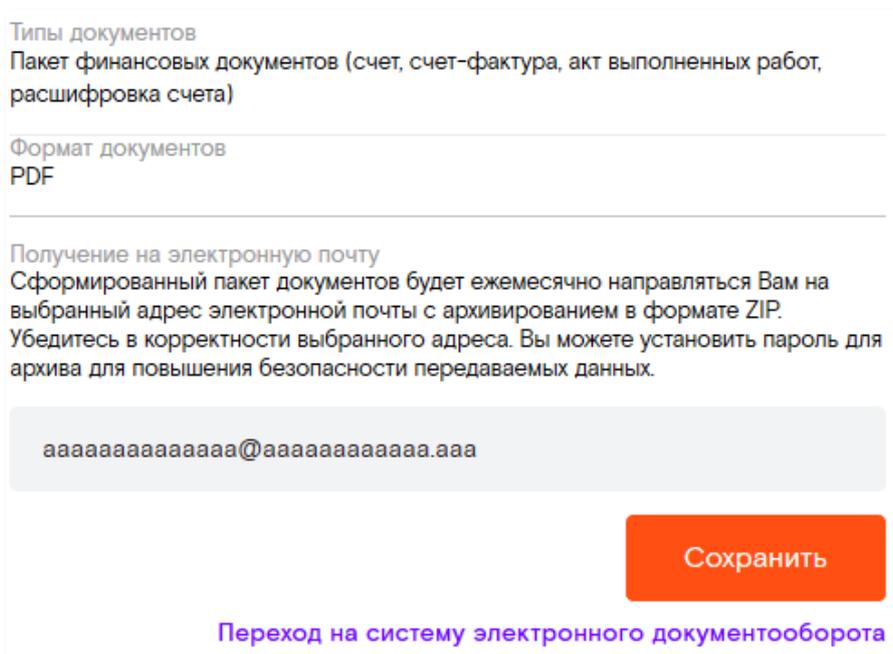


Рисунок 80. Оформление подписки на ежемесячную доставку документов

Если для указанного электронного адреса уже существует подписка, то существующая подписка будет обновлена.

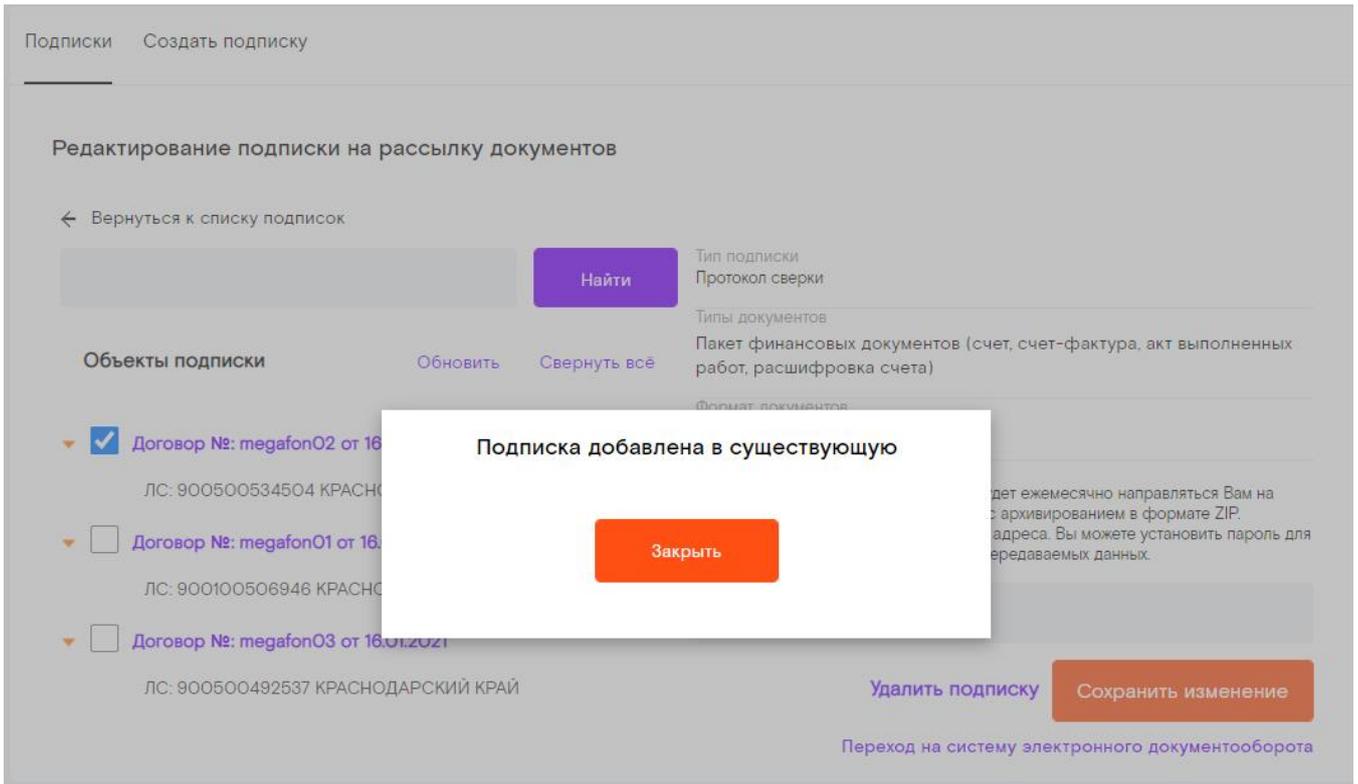


Рисунок 77.1 Добавление подписки в существующую

9. Раздел «Предложения для сотрудничества»

Раздел «Предложения для сотрудничества» содержит перечень запросов от ПАО «Ростелеком». В ответ на заявку Вы можете направить свое Коммерческое предложение (далее КП) по организации аренды каналов связи.

ПАО «Ростелеком» рассматривает все поступившие коммерческие предложения и выбирает наиболее эффективный вариант.

Раздел Предложения для сотрудничества» содержит подразделы:

- «Последние мили» - в разделе отображаются только те заявки, адрес подключения клиента РТК в которых соответствует настроенным Вами адресам в разделе «Точки территориального присутствия» (9.1):
 1. «Доступные заявки», где отображаются заявки ПАО «Ростелеком» в соответствии с настроенными Вами точками территориального присутствия.
 2. «Заявки в проработке» - содержит список заявок, принятых Вами на рассмотрение.
 3. «Точки территориального присутствия» - в этом разделе можно выполнить настройку «зоны покрытия оператора».

9.1. Настройка видимости заявок «Последние мили»

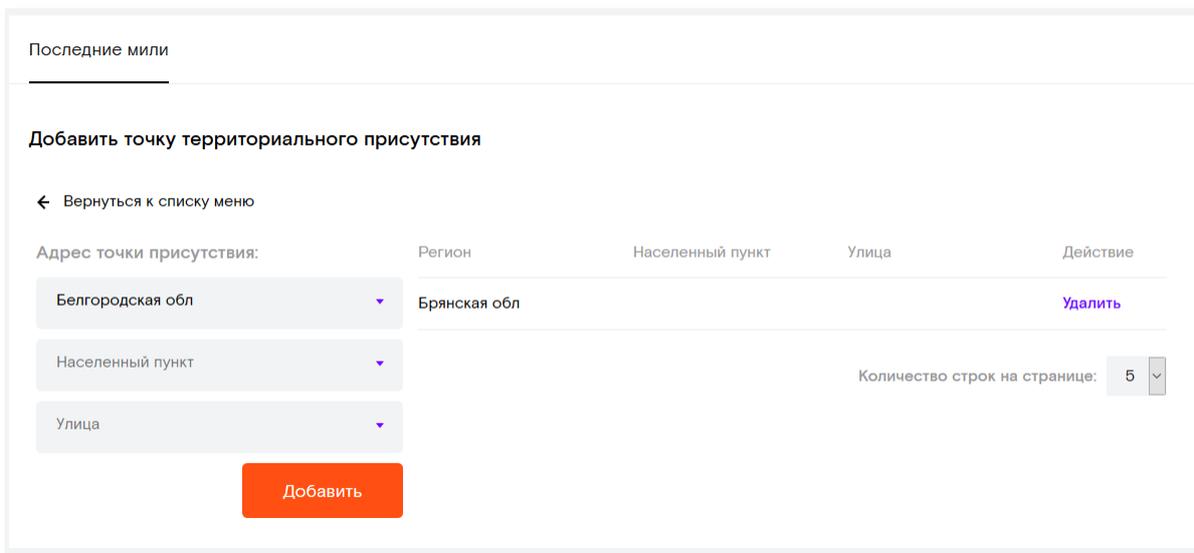
Предложения от ПАО «Ростелеком» отображаются только если *«адрес подключения клиента»* соответствует хотя бы одному из Ваших *«адресов территориального присутствия»*. Настроить/добавить «адреса территориального присутствия» Вы можете самостоятельно. Для этого:

10.1.1 Зайдите в меню «Точки территориального присутствия» (Рисунок 81).

10.1.2 Выберите нужный Регион (обязательно для заполнения), а также, если есть необходимость, укажите *«Населенный пункт»* и *«Улицу»* и нажмите кнопку *«Добавить»*.

10.1.3 Выбранный адрес будет добавлен справа в список.

10.1.4 Если необходимо добавить несколько адресов - повторите действия из п.10.1.2.



Последние мили

Добавить точку территориального присутствия

← Вернуться к списку меню

Адрес точки присутствия:	Регион	Населенный пункт	Улица	Действие
Белгородская обл	Брянская обл			Удалить

Населенный пункт

Улица

Добавить

Количество строк на странице: 5

Рисунок 81. Точки территориального присутствия

9.2. Просмотр информации по заявкам «Последние мили»

В подразделе «Доступные заявки» отображается список заявок от ПАО «Ростелеком» на аренду каналов (Рисунок 82) если *«адрес подключения клиента»* соответствует хотя бы одному из Ваших *«адресов территориального присутствия»* (см. п. 9.1).

Последние мили

Доступные заявки на аренду каналов

← Вернуться к списку меню

Статус заявки ▼ Адрес подключения клиента ▼ Выберите 25.08.2018 - 25.10.2018 ПОКАЗАТЬ ...

№	Статус	Дата создания заявки	Тип услуги	Название Клиента	Адрес подключения Клиента	Контрольная дата проработки
18-175040-1	Нет технической возможности	28.08.2018 14:03:34	IP VPN point	ФГБУ ГАМЦ Росгидромета	140180, Московская область, г. Жуковский, ул. Гарнаева, д. 2А АО "ЛИИ им.М.М.Громова", КДП-1, 3 эт, комната 38	04.09.2018 14:03:33

Количество строк на странице: 5 ▼

Рисунок 82. Доступные заявки на аренду каналов

В этом разделе Вы можете ознакомиться с деталями заявки, взять заявку в проработку, сформировать коммерческое предложение, а так же отслеживать статус заявок.

В подразделе «Заявки в проработке» отображается список заявок, принятых Вами в работу.

Последние мили

Детальная информация по заявке на аренду каналов № 18-500285-2

← Вернуться к списку доступных заявок на аренду каналов

№ заявки:
18-500285-2

Статус:
Новая

Дата создания заявки:
12.12.2018 11:10:43

Тип услуги:
NPL

Название клиента:
МегаФон (головная компания)

Контактное лицо:
Нагорнов Дмитрий

Контактный телефон:
+79263160928

Скорость:
4 Мб/с

Адрес подключения Клиента:
117465, г. Москва, Юго-Западный АО, Теплый Стан район, ул. Теплый Стан, д. 1А

Комментарий из поля «Особые условия»:
Только оптика

Контрольная дата проработки:
12.12.2018 11:15:42

Принять в работу

Рисунок 83. Детальная информация по заявке на аренду каналов

Список заявок можно отфильтровать по дате создания, по статусу и адресу подключения клиента. Каждая строка в списке соответствует одной заявке и содержит информацию:

- Номер заявки в Системе
- Статус заявки
- Дата создания заявки
- Тип услуги
- Название Клиента
- Адрес подключения Клиента

- Контрольная дата проработки заявки

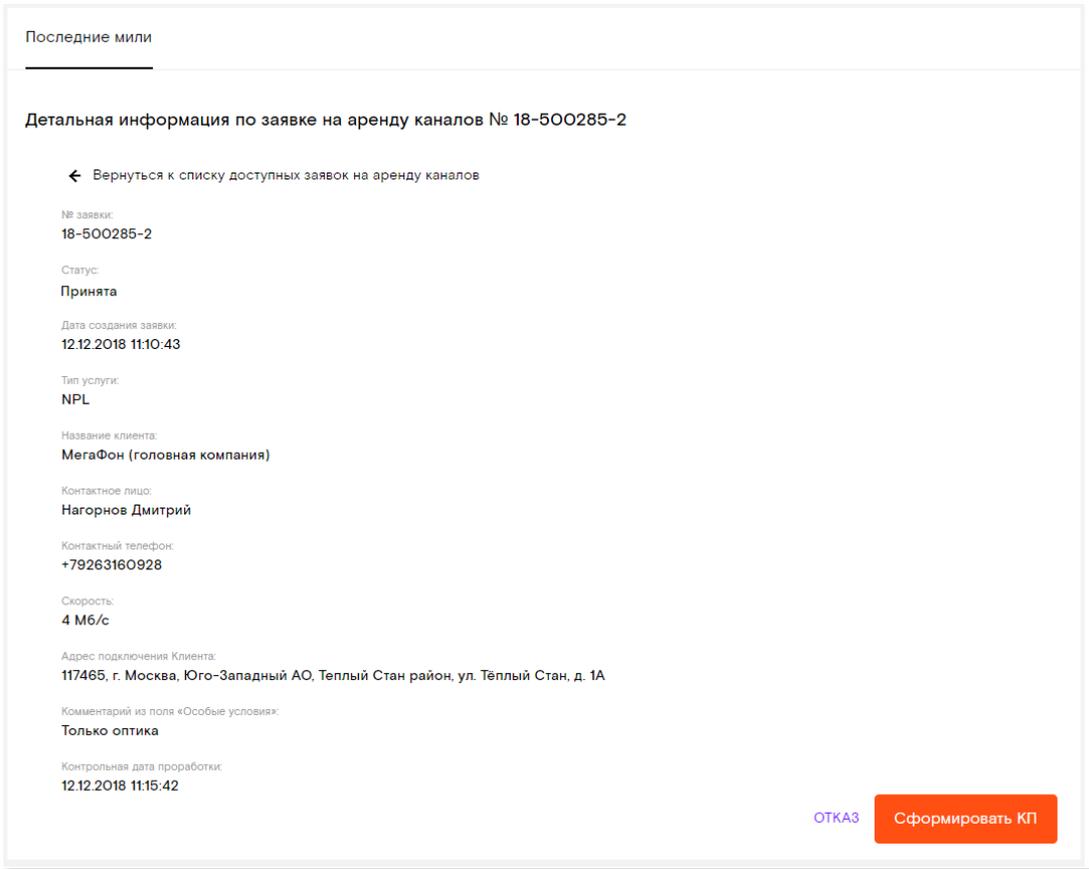
Открыть форму с детальной информацией можно кликнув на ссылку с номером заявки (Рисунок 83).

9.3. Работа с заявками Последние мили

9.3.1. Принятие заявки в проработку

Для того, чтобы взять заявку в проработку необходимо открыть форму с детальной информацией (кликнуть на ссылку с номером заявки) и кликнуть в нижнем правом угле формы на кнопку «Принять в работу». Заявка изменит статус на «Принята» и станет доступна в списке «Заявки в проработке». До наступления «контрольной даты» необходимо оформить коммерческое предложение по заявке и отправить его (9.3.3).

В качестве напоминания, за сутки до наступления «контрольной даты выполнения» система выделит неотработанную заявку оранжевым цветом.



Последние мили

Детальная информация по заявке на аренду каналов № 18-500285-2

[← Вернуться к списку доступных заявок на аренду каналов](#)

№ заявки:
18-500285-2

Статус:
Принята

Дата создания заявки:
12.12.2018 11:10:43

Тип услуги:
NPL

Название клиента:
МегаФон (головная компания)

Контактное лицо:
Нагорнов Дмитрий

Контактный телефон:
+79263160928

Скорость:
4 Мб/с

Адрес подключения Клиента:
117465, г. Москва, Юго-Западный АО, Теплый Стан район, ул. Теплый Стан, д. 1А

Комментарий из поля «Особые условия»:
Только оптика

Контрольная дата проработки:
12.12.2018 11:15:42

[ОТКАЗ](#) [Сформировать КП](#)

Рисунок 84. Детальная информация по заявке в проработке

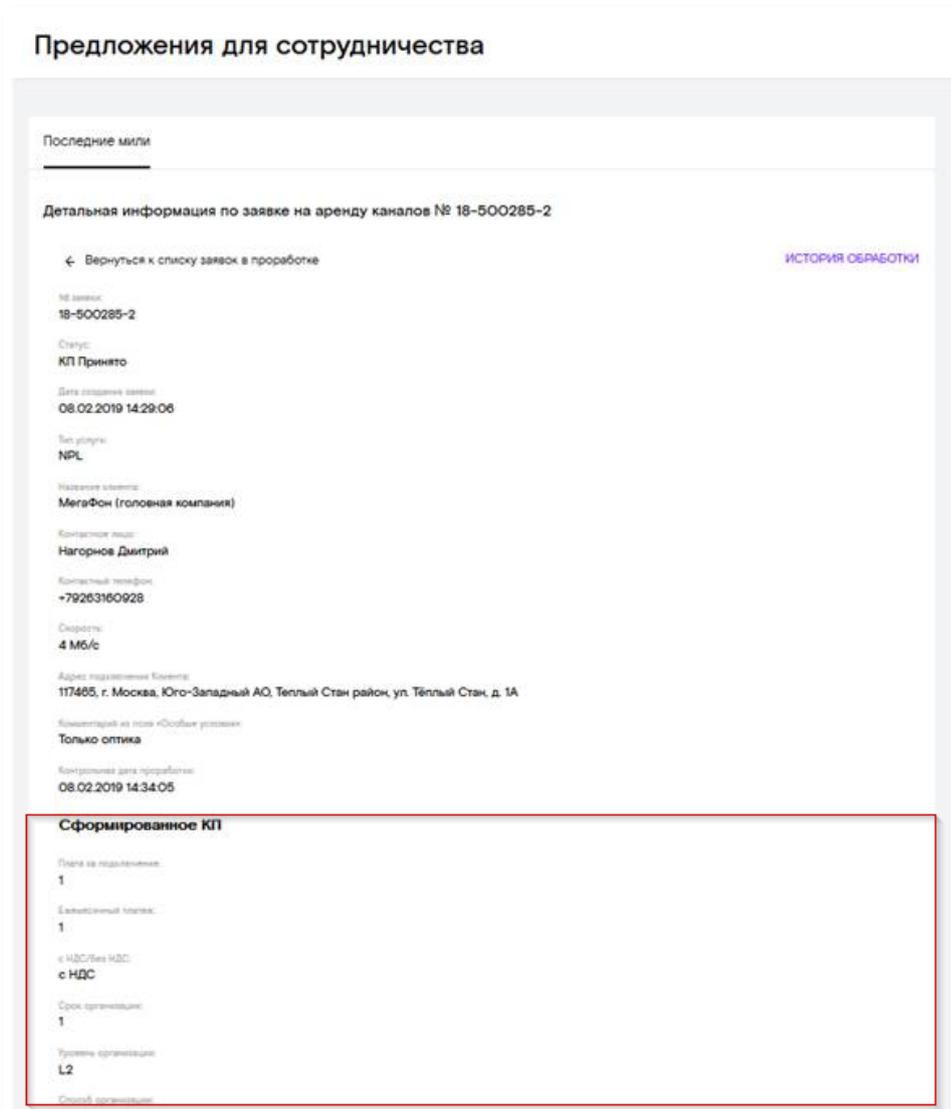
9.3.2. Отклонение заявки

Вы можете отказаться от проработки заявки, воспользовавшись кнопкой «Отказ», расположенной в нижней правой части формы детального просмотра заявки (Рисунок 84). В результате заявка примет статус «Нет технической возможности».

Если до истечения контрольного срока проработки заявки от Вас не поступит коммерческого предложения, то она автоматически принимает статус «Нет технической возможности».

9.3.3. Формирование коммерческого предложения и отслеживание результата

Для того, чтобы отправить коммерческое предложение по заявке необходимо в форме детального просмотра кликнуть на кнопку *«Сформировать КП»* (Рисунок 84).



Предложения для сотрудничества

Последние мили

Детальная информация по заявке на аренду каналов № 18-500285-2

← Вернуться к списку заявок в проработке ИСТОРИЯ ОБРАБОТКИ

№ заявки:
18-500285-2

Статус:
КП Принято

Дата создания заявки:
08.02.2019 14:29:06

Тип заявки:
NPL

Название клиента:
МегаФон (головная компания)

Контактное лицо:
Нагорнов Дмитрий

Контактный телефон:
+79263160928

Скорость:
4 Мб/с

Адрес подключения Клиента:
117485, г. Москва, Юго-Западный АО, Теплый Стан район, ул. Теплый Стан, д. 1А

Комментарий из поля «Собные условия»:
Только оптика

Контроль даты проработки:
08.02.2019 14:34:05

Сформированное КП

Подача на подключение:
1

Ежемесячный платеж:
1

с НДС/без НДС:
с НДС

Срок организации:
1

Уровень организации:
L2

Способ организации:

Рисунок 85. Детальная форма заявки с КП

В результате заявка примет статус *«Выполнена»* и в форме детального просмотра появится блок *«Сформированное КП»* (Рисунок 85). Когда по заявке будет запущен процесс выбора лучшего коммерческого предложения она приобретет статус *«Проверка результата»*.

Статус *«КП принято»* означает, что Ваше коммерческое предложение по заявке признано лучшим. Статус *«КП не принято»* означает, что по заявке принято коммерческое предложение другого оператора.

В случае, если на этапе рассмотрения КП клиент откажется от организации последней мили, то заявка примет статус *«Отменена»*.

9.3.4. Просмотр истории обработки заявки

В форме детального просмотра заявки кликнув на ссылку *«История обработки»* откроется окно с информацией о датах и времени перехода заявки по статусам (Рисунок 86).

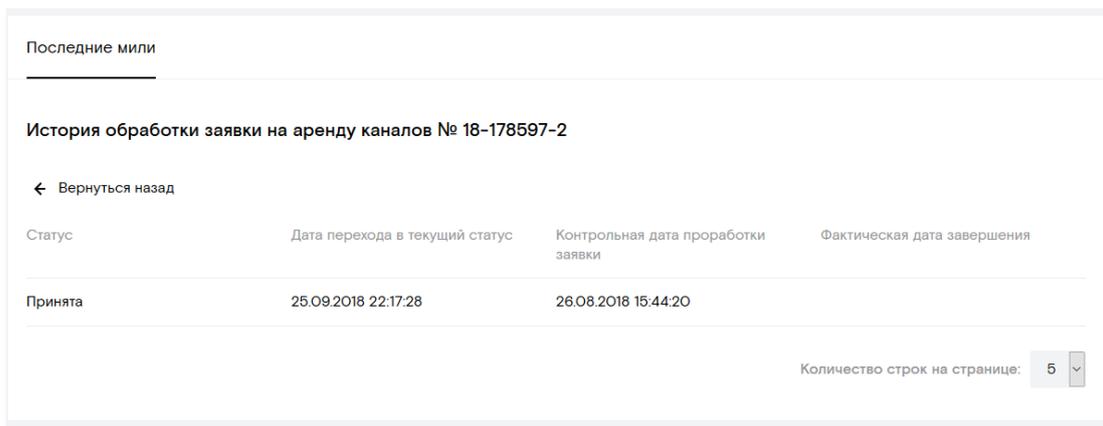


Рисунок 86. История обработки заявки

10. Меню «Новости»

В разделе «Новости» (Рисунок 87) Вы можете посмотреть уведомления от ПАО "Ростелеком" об акциях Компании, а так же сведения о проведении аварийно-профилактических работ в Системе. На заголовке раздела «Новости» система отображает счётчик новых событий в разделе. Информация о ближайшем проведении аварийно-профилактических работ дополнительно отображается при входе в ЛКО во всплывающем информационном окне.

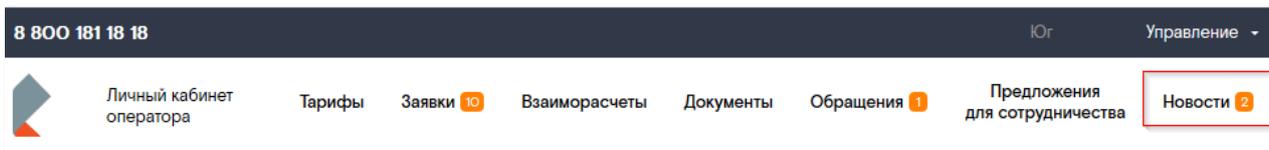


Рисунок 87. Ссылка «Новости»

Для поиска и фильтрации новостей используйте фильтры «Поиск по тексту», «Выберите период», чек-бокс "показать непрочитанные". Установите необходимые значения и нажмите «Показать». Система автоматически отфильтрует значения списка.

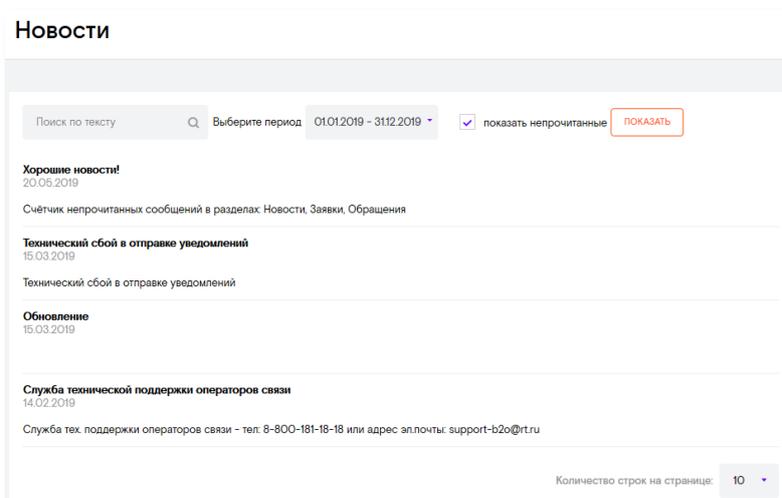


Рисунок 88. Список новостей

Кликните на заголовок новости для подробного знакомства с информацией (Рисунок 88). Информационное сообщение может содержать графические файлы и ссылки на источник. Графический файл будет отображен в виде миниатюры. Для возврата в предыдущее меню нажмите

«Вернуться к списку всех новостей».

Новости

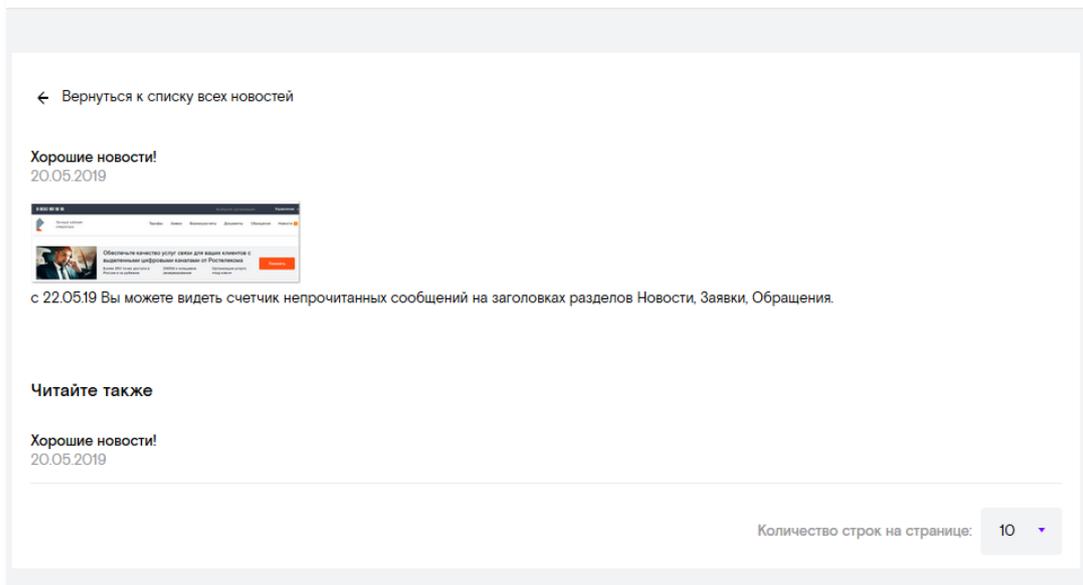


Рисунок 89. Подробная информация о новости

11. Раздел точки присоединения

11.1. Переход в раздел

Для удобства создания заявок на подключение услуг, в Личном кабинете есть возможность просмотра точек присоединения, в которых возможен физический стык оборудования оператора связи с оборудованием Ростелекома.

11.2. Просмотр информации о точке присоединения

При нажатии на пиктограмме «Запятая»  на карте, отображается всплывающее окно со следующей информацией о точке присоединения:

- Адрес
- Координаты
- Уровень присоединения
- Тип интерфейса
- Тип сигнализации
- Код пункта сигнализации
- Код ABC

Информация о точках присоединения, находящиеся по одному адресу, но с разным уровнем присоединения группируется в одном всплывающем окне, точки отображается на карте

в форме кластера .

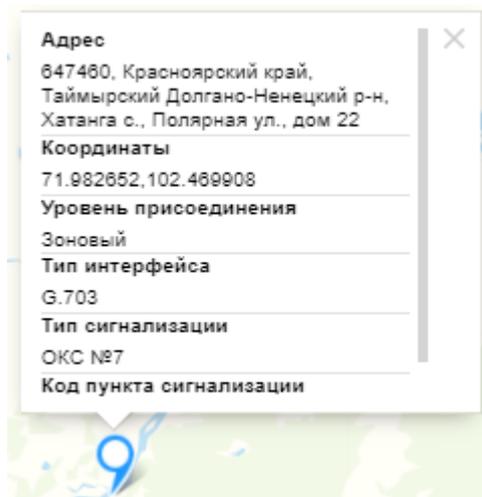


Рисунок 94. Отображение информации о точке присоединения

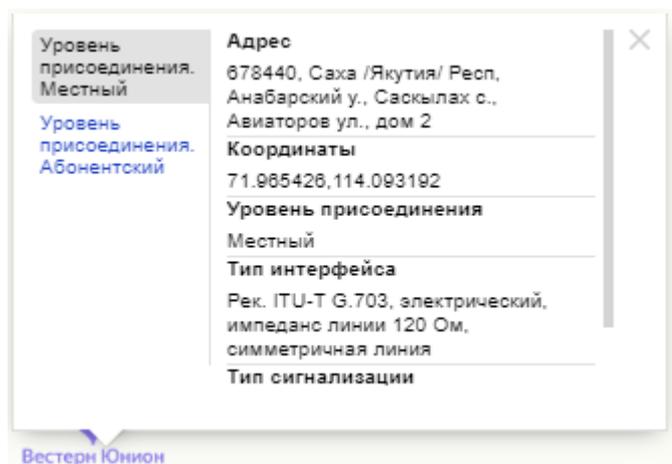


Рисунок 95. Отображение информации о сгруппированных точках присоединения

12. Дополнительные возможности системы.

12.1. Работа с Календарем

Для удобства, выбор временных значений в системе осуществляется через форму Календарь (*Рисунок 90*). В этой форме можно воспользоваться «настроенными выборами»: «Текущий месяц/квартал/год», «Прошлый месяц/квартал/год», а также самостоятельно указать значения: «Период», «Дата», «Месяц», «Квартал», «Год».

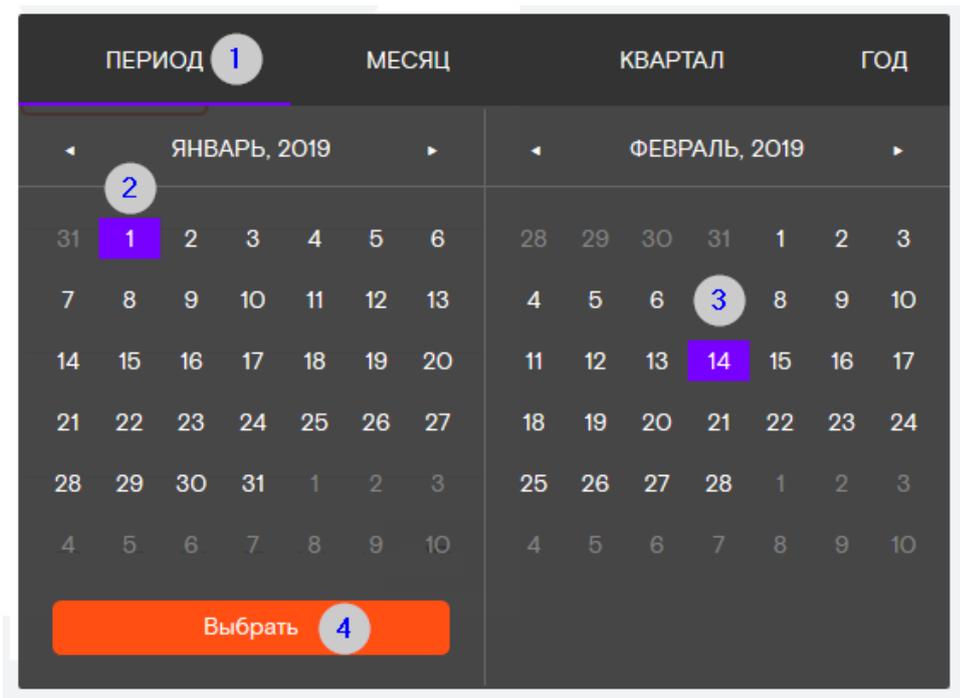


Рисунок 90. Выбор периода

12.1.1. Выбор значений за «Период»

Например, если требуется указать значения за период, то для этого:

Шаг 1. Кликните на раздел «Период». В результате на форме появится два раздела:

В левом разделе дата «с» указан месяц и его даты.

В правом разделе дата «по» указан месяц и его даты.

Переход по месяцам осуществляется с помощью клика на стрелки вправо и влево.

Шаг 2 и 3. Выберите дату слева и дату справа. Даты указываются в периоде включительно.

Шаг 4. Нажмите «Выбрать» (см. «1»-«4» на Рисунок 90).

12.1.2. Выбор значения «Дата»

Для выбора даты в Календаре перейдите в соответствующий раздел. В левой части отобразится форма для выбора «года и месяца». Переход по «годам, месяцам» осуществляется стрелками «вправо» и «влево». Укажите нужный день в календаре и сохраните его нажав кнопку «Выбрать».

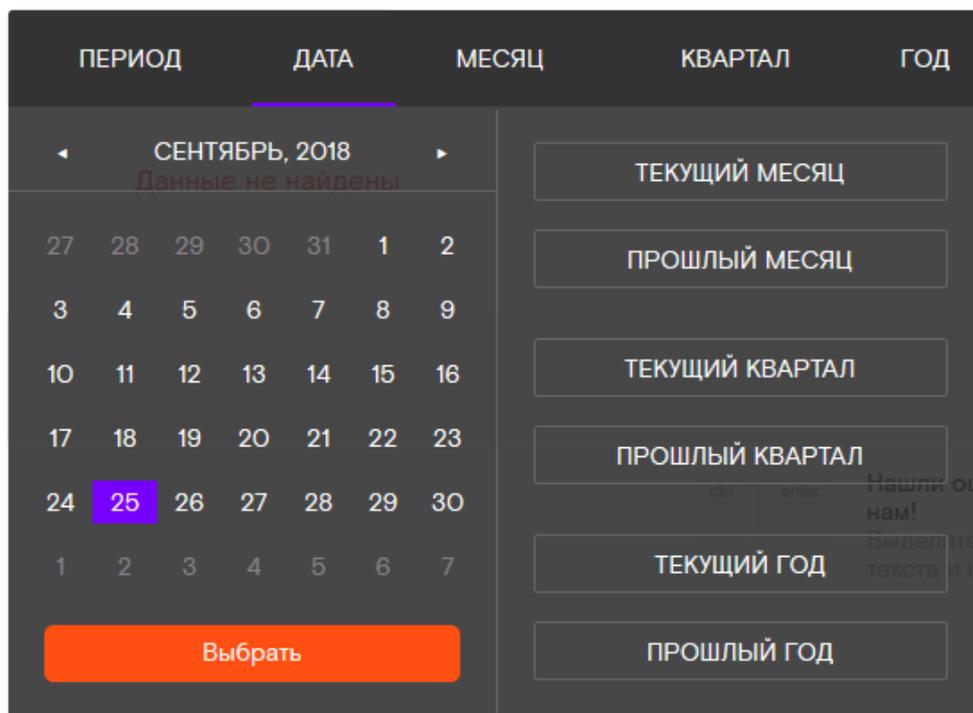


Рисунок 91. Выбор периода по дате

12.1.3. Выбор значения «Месяц»

Выберите раздел «Месяц». В левой части укажите нужный год и месяц. Можно выбрать несколько значений. Сохраните выбранные значения кликнув кнопку «Выбрать».

Даты в системе будут заданы с 1 числа месяца по последнее число заданного периода.

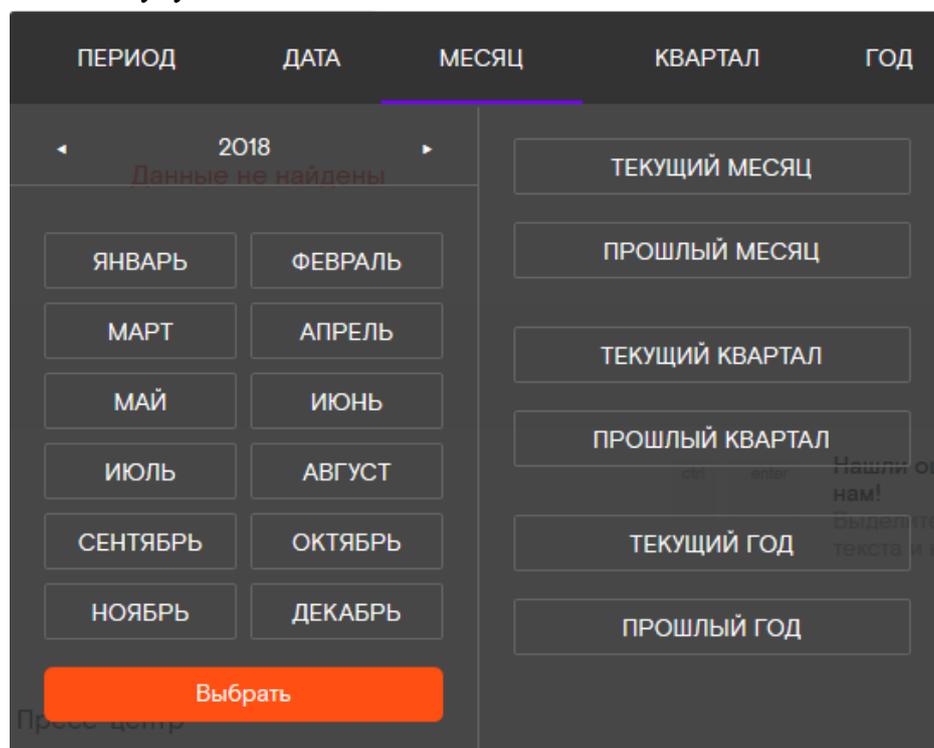


Рисунок 92. Выбор периода по месяцам

12.2. Работа со списками

В системе есть возможность управлять и настраивать элементы на формах, содержащих список данных. Например, Вы можете:

- Фильтровать данные через соответствующие фильтры;
- Сортировать данные по колонкам;
- Настраивать отображение колонок таблицы;
- Настраивать количество записей на странице;
- Листать страницы списка.

12.2.1. Сортировка данных по колонкам

Для сортировки в порядке возрастания или убывания списка, необходимо нажать на наименование колонки. Система автоматически произведет сортировку списка как по возрастанию, так по убыванию.

12.2.2. Настройка отображения колонок таблицы

Для настройки таблицы, нажмите на кнопку меню **...**. Система откроет форму для настройки отображения колонок (*Рисунок 93*).

Для включения отображения колонок информации в открывшемся окне «Настройки таблицы» необходимо указать галочки (галочку) напротив наименования колонок. Для изменения порядка отображения колонок нажмите и удерживайте кнопку **≡** напротив наименования необходимой колонки. Перетащите ее выше или ниже. Далее нажмите кнопку «Сохранить изменения». Система автоматически отобразит все сохраненные изменения списка.

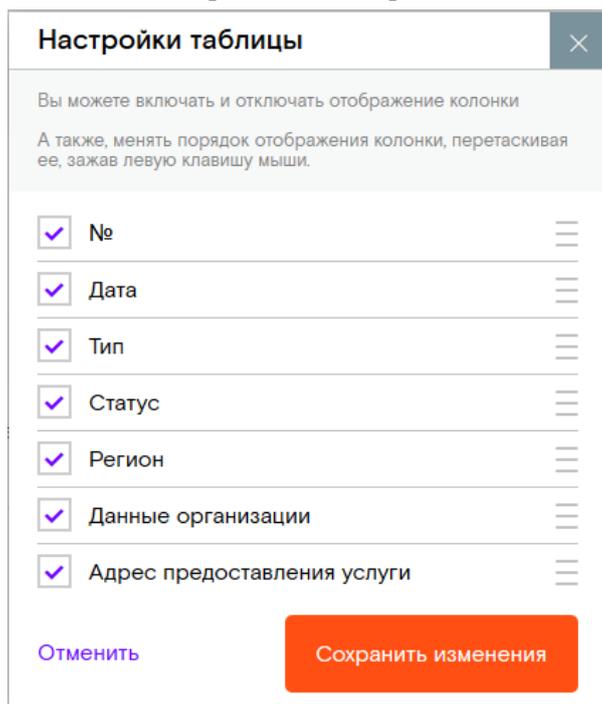


Рисунок 93. Настройка таблицы

12.2.3. Изменение количества отображаемых записей на странице

Список позволяет изменять количество строк, отображаемых на одной странице. Для этого необходимо под таблицей в поле «Размер страницы» (*Рисунок 94*) указать количество строк. Количество строк на одной странице может быть от 1 до 100.



Рисунок 94. Изменение количества строк в таблице

12.2.4. Постраничный переход

Если список содержит большее количество данных чем указано в поле «Размер страницы», то список формирует страницы (*Рисунок 95*).



Рисунок 95. Постраничный переход в списке

Для перехода по страницам списка нажимайте на нужный Вам номер — в результате список будет обновляться и содержать данные в соответствии с указанным листом.