

Руководство по работе сервиса Чат-бот Портал ЖКХ в приложении Viber

Как подключить сервис?	2
Как поделиться сервисом?.....	3
Начало работы	3
Добавить лицевой счет	3
Удалить лицевой счет.....	5
Узнать состояние счета.....	6
Оплата услуг	7
Подать показания приборов учета.....	8
Отправить обращение в Контакт-центр.....	10
Посмотреть отправленные обращения	11
Информация об отключениях ресурсов	12



Как подключить сервис?



Скопируйте QR-код с помощью камеры вашего телефона. Если на вашем телефоне эта функция недоступна, откройте приложение Viber и отсканируйте QR-код. Для этого:

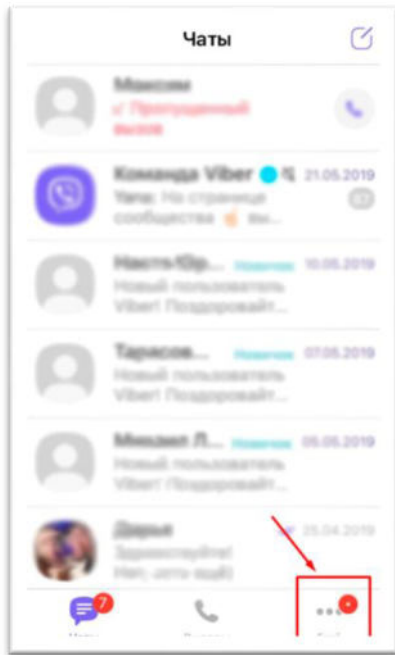
Шаг 1: В разделе Чаты нажмите кнопку Еще.

Шаг 2: Нажмите на иконку QR-код в правом верхнем углу экрана.

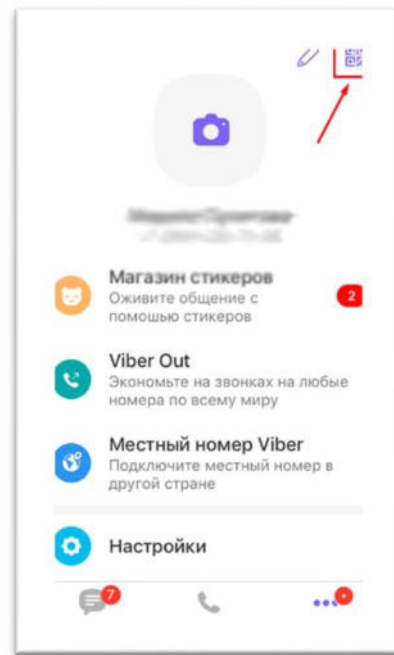
Шаг 3: Наведите камеру телефона на изображение QR-кода.

Шаг 4: Начните диалог с чат-ботом Портал ЖКХ.

Шаг 1



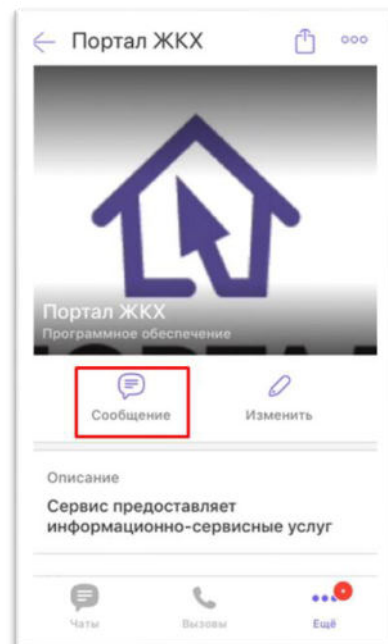
Шаг 2



Шаг 3

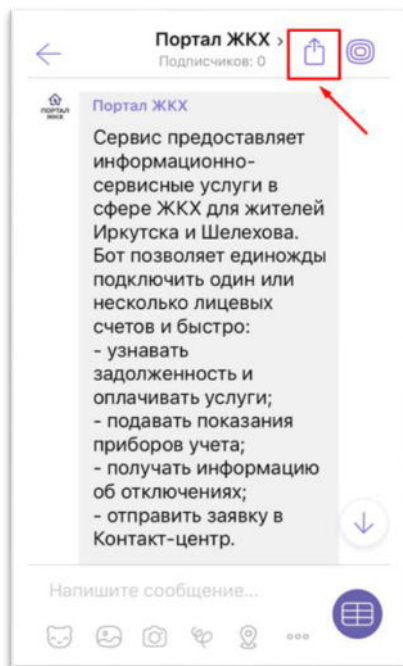


Шаг 4



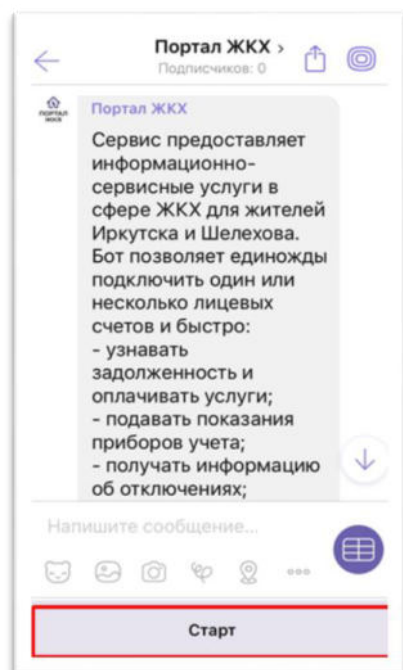
Как поделиться сервисом?

Чтобы поделиться сервисом без использования QR-кода, откройте сервис и нажмите иконку Поделиться в правом верхнем углу. Затем выберите контакт, с которым хотите поделиться сервисом. Человек, с которым вы поделились сервисом, получит приглашение.



Начало работы

Для запуска чат-бота, нажмите кнопку Старт или отправьте сообщение с текстом Старт/Start.





Добавить лицевой счет



- ✓ Лицевой счет нужно добавить только один раз, он сохранится и при следующем входе будет доступен.
- ✓ Вы можете подключить несколько лицевых счетов.

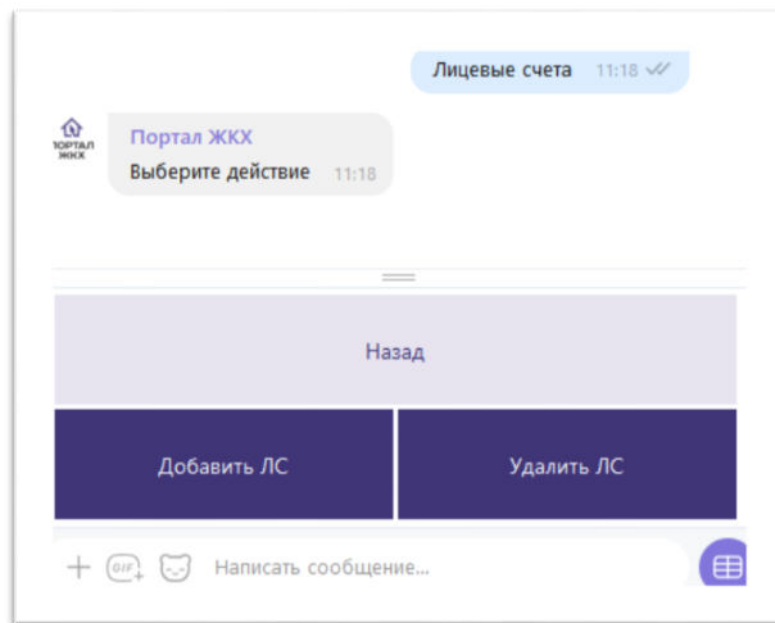
Шаг 1: Нажмите кнопку Добавить лицевой счет.

Шаг 2: Выберите Поставщика услуг.

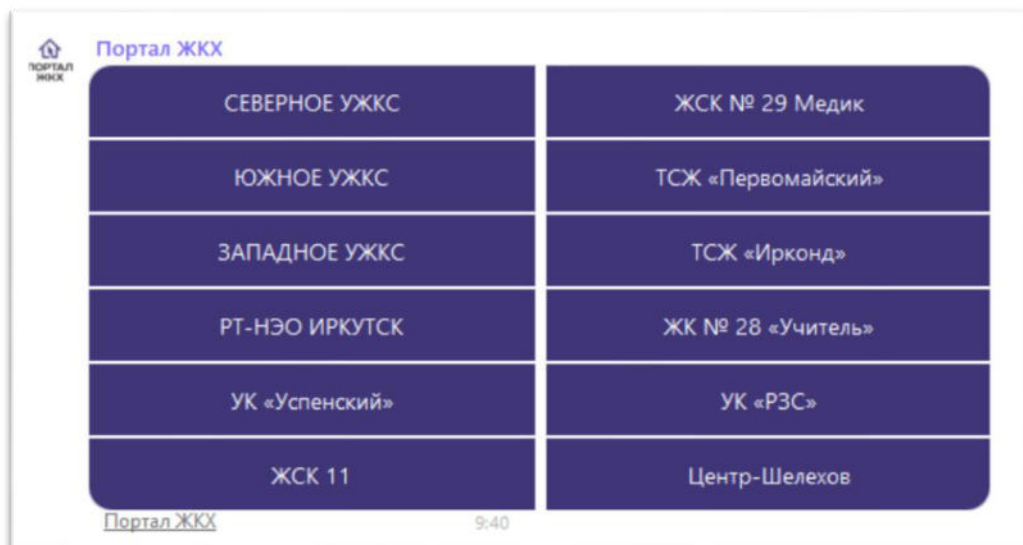
Шаг 3: Введите номер лицевого счета.

Шаг 4: Отправьте фамилию собственника, на которого зарегистрирован лицевой счет.

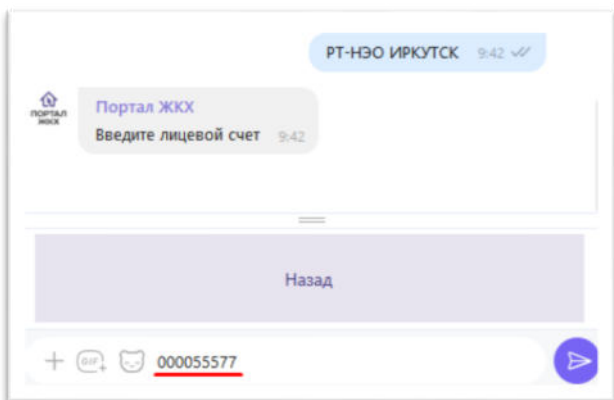
Шаг 1



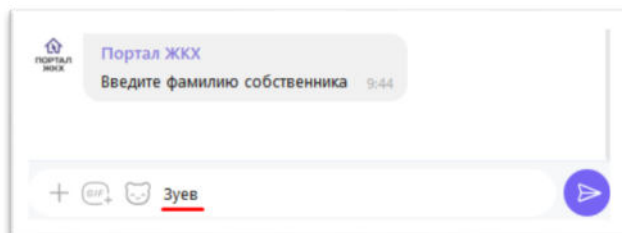
Шаг 2



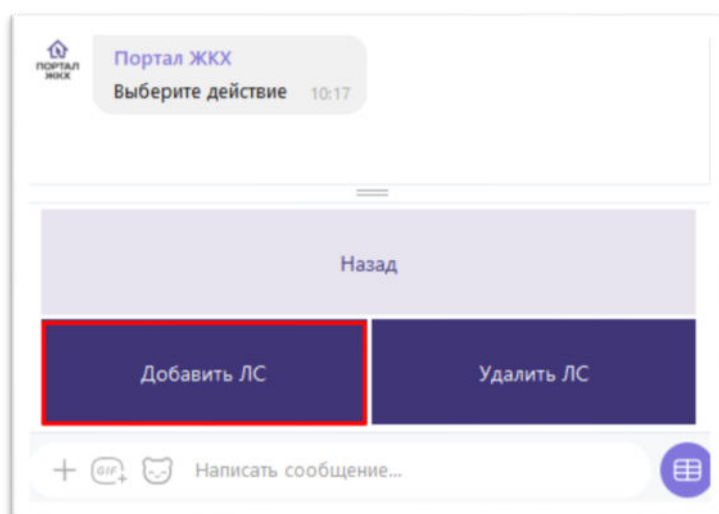
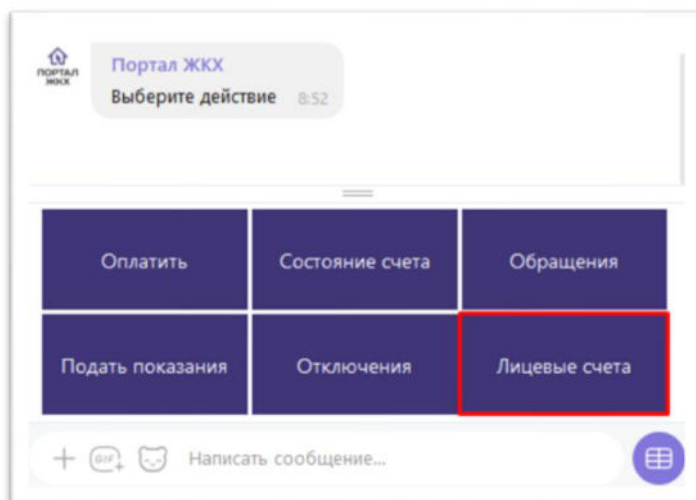
Шаг 3



Шаг 4



Чтобы добавить еще один лицевой счет нажмите кнопку Лицевые счета, затем Добавить Лицевой счет . И далее следуйте предыдущей инструкции.





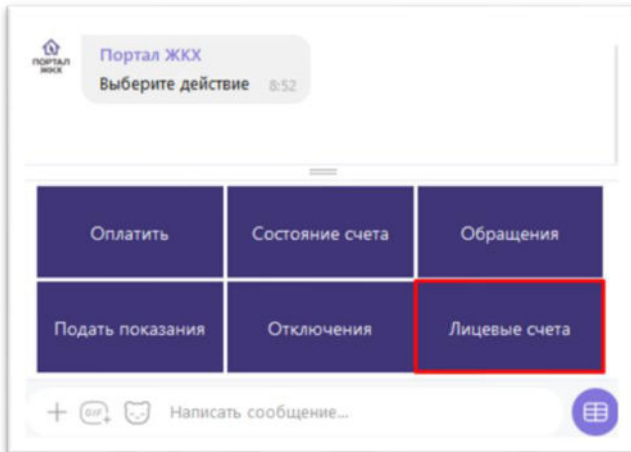
Удалить лицевой счет

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Лицевые счета.

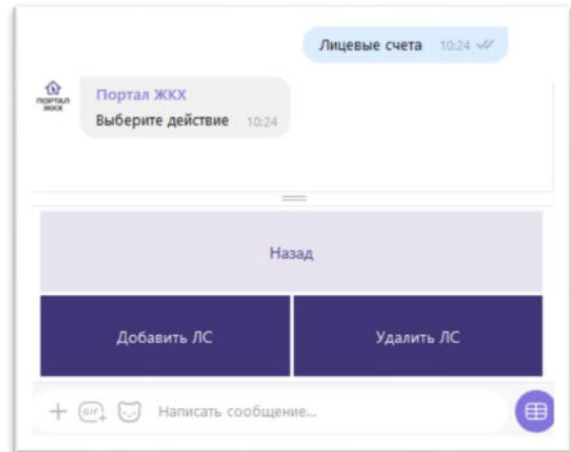
Шаг 2: Нажмите кнопку Удалить ЛС.

Шаг 3: Выберите ЛС, который хотите удалить.

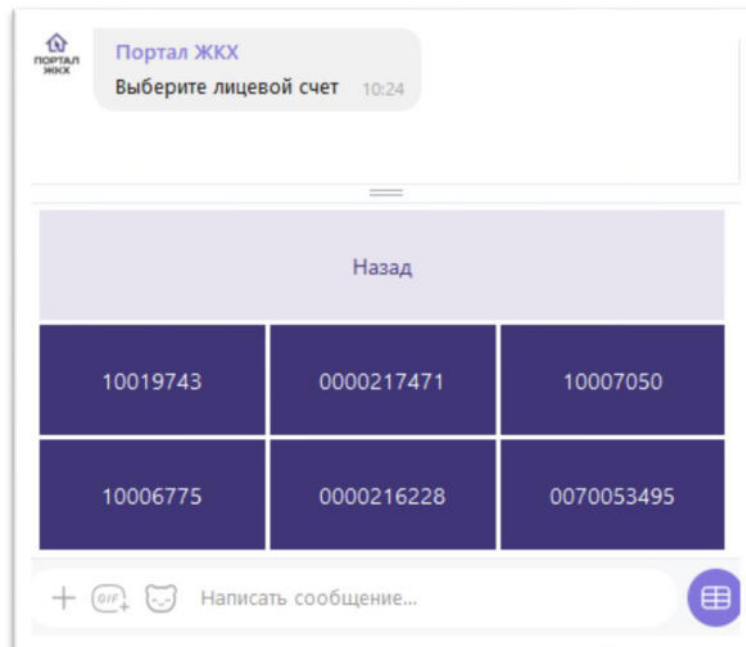
Шаг 1



Шаг 2



Шаг 3



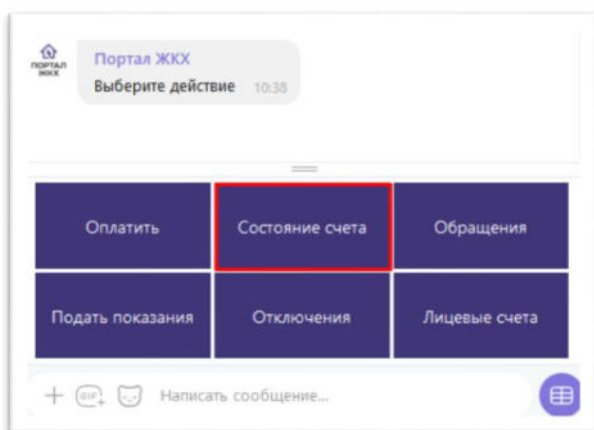


Узнать состояние счета

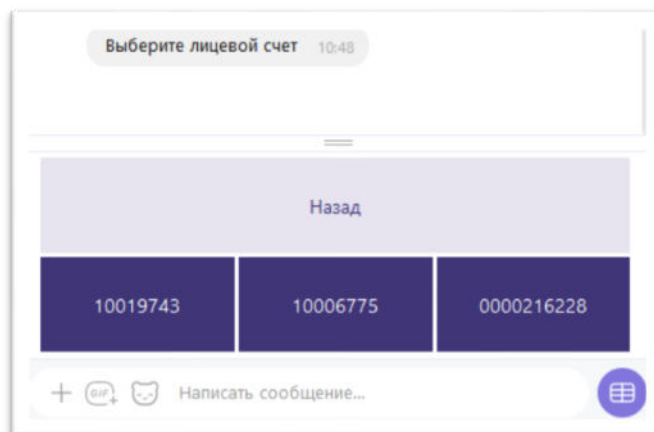
Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Состояние счета.

Шаг 2: Выберите Лицевой счет.

Шаг 1



Шаг 2



В разделе содержится информация о состоянии счета на начала месяца, начислениях за текущий месяц, оплатах и перерасчетах, а также итоговая сумма оплаты на конец месяца.



Оплата услуг

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Оплатить.

Шаг 2: Выберите лицевой счет, по которому вы хотите произвести оплату.

Шаг 3: Выберите услугу, по которой хотите произвести оплату.

Шаг 4: Вы можете выбрать для оплаты сумму долга (выберите Оплатить задолженность), либо ввести свою сумму, для этого нажмите на кнопку Оплатить другую сумму.

Шаг 5: Если вы выбрали оплату другой суммы, то введите и отправьте эту сумму. Сервис рассчитает итоговую сумму с учетом комиссии.



- ✓ Минимальная сумма платежа 10 руб., максимальная 14 000 руб.
- ✓ У разных поставщиков размер комиссии может отличаться и может составлять от 1,5 до 3%.

Шаг 6: Нажмите кнопку Перейти к оплате, после чего вы будете перенаправлены на защищенную платежную страницу АО "Газпромбанк", где будет необходимо ввести данные Вашей пластиковой

карты. В случае успешной авторизации Вы получите от сайта уведомление о том, что оплата проведена.

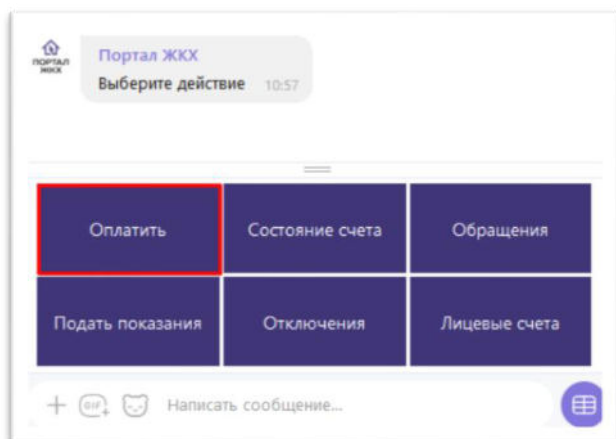
Шаг 7: Чек об оплате будет отправлен вам на электронную почту, которую вы указали при регистрации первого лицевого счета.



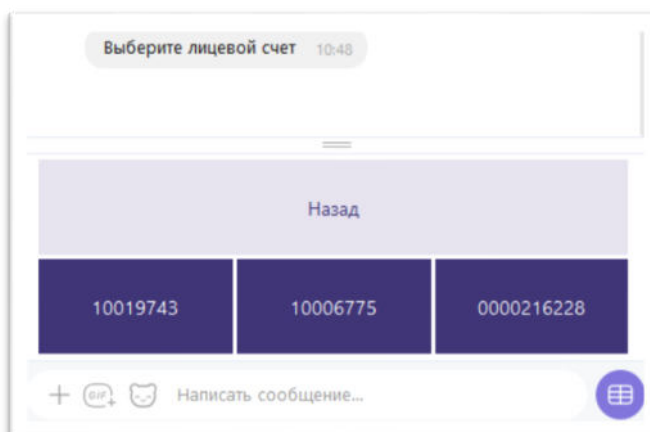
К оплате принимаются карты Visa, Mastercard, Мир.

По вопросам возврата денежных средств необходимо обращаться к поставщику услуг.

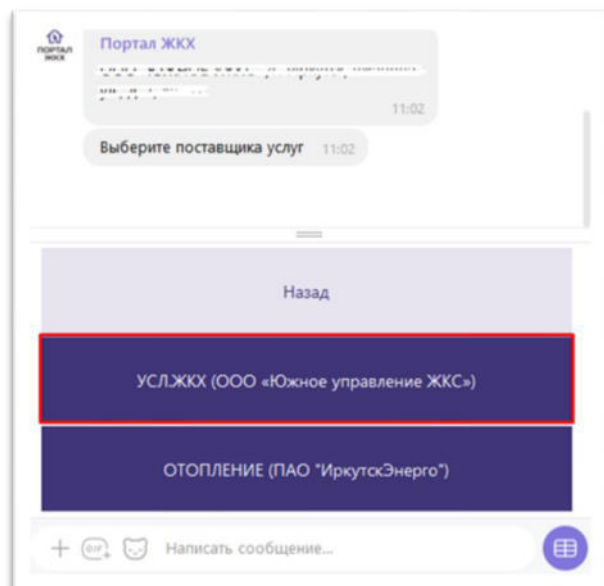
Шаг 1



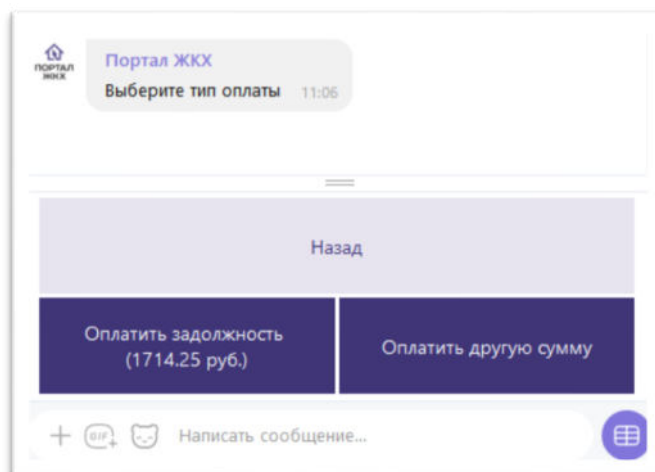
Шаг 2



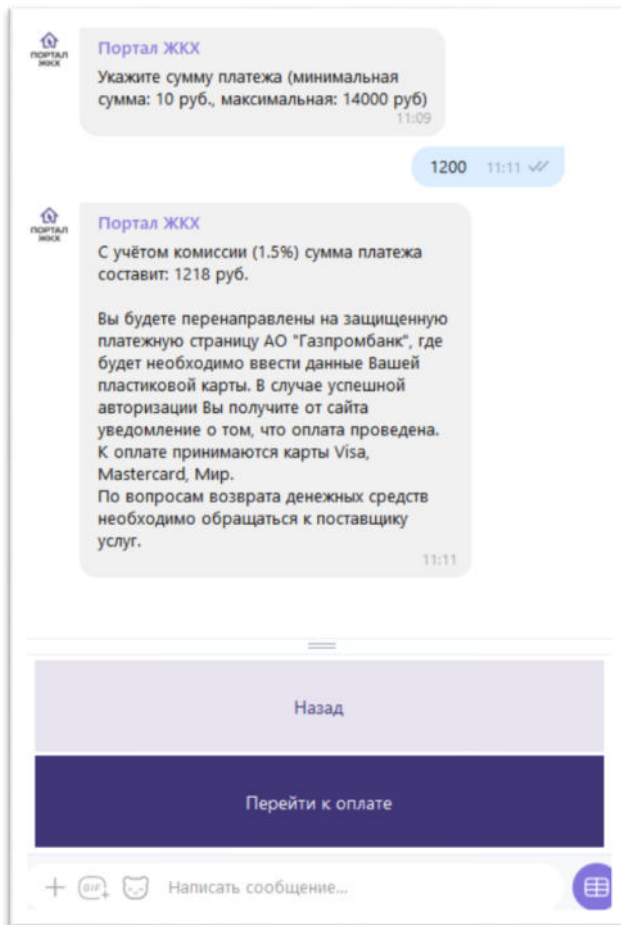
Шаг 3



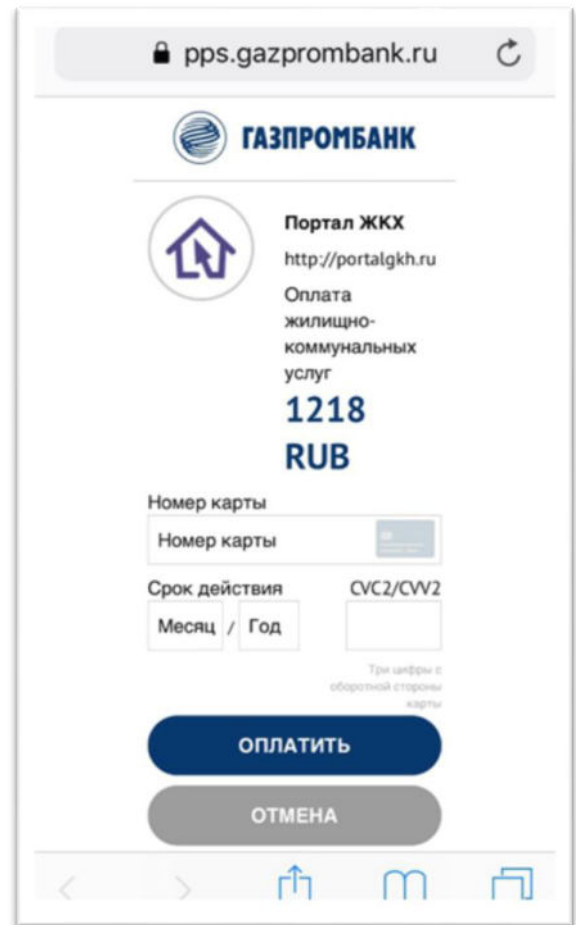
Шаг 4



Шаг 5



Шаг 6





Подать показания приборов учета

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Подать показания.

Шаг 2: Выберите лицевой счет, по которому вы отправите показания.

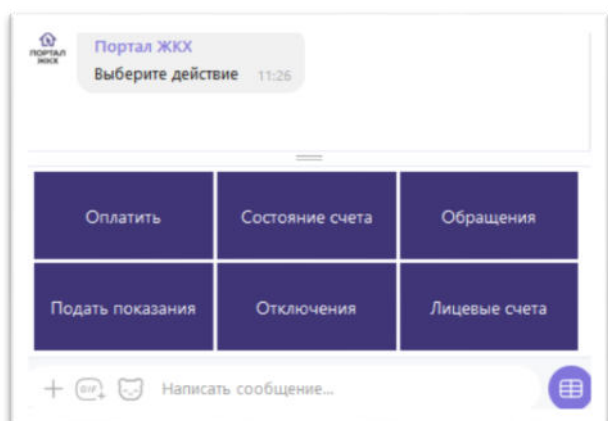
Шаг 3: Выберите прибор учета.

Шаг 4: Введите и отправьте показания.

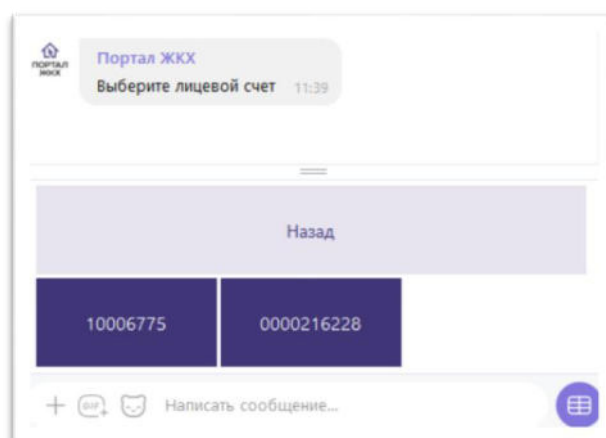


Для вашего удобства сервис указывает последние поданные показания. Нужно ввести целое число, цифры после запятой указывать не нужно.

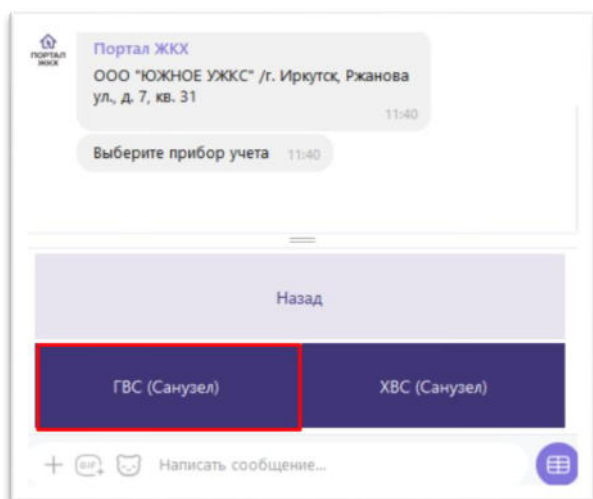
Шаг 1



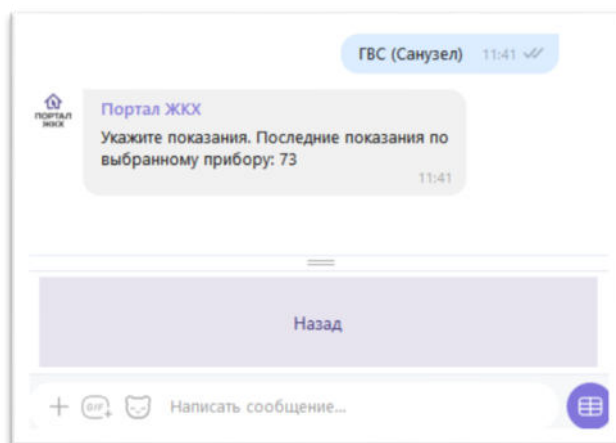
Шаг 2



Шаг 3



Шаг 4



Отправить обращение в Контакт-центр

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Обращения.

Шаг 2: Далее – кнопку Создать обращение.

Шаг 3: Выберите лицевой счет, по которому вы хотите создать обращение.

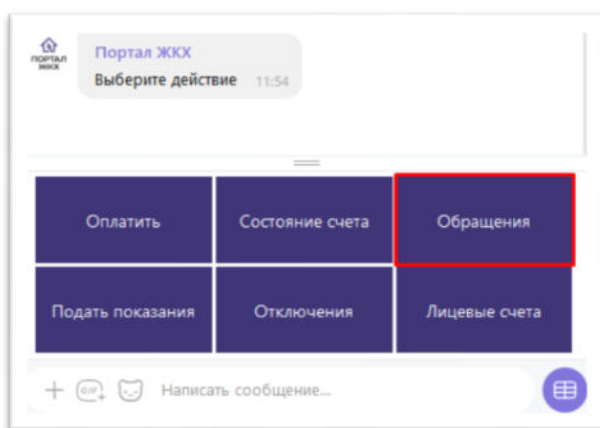
Шаг 4: Введите текст обращения и отправьте.



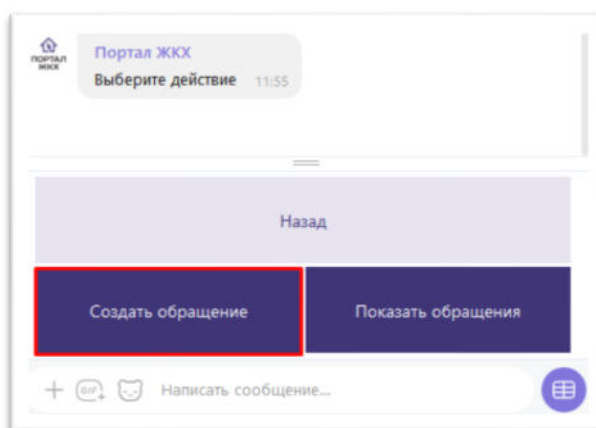
✓ Отправка обращений доступна только для поставщиков подключенных к Контакт-центру.

✓ После отправки обращения с вами свяжется сотрудник контакт-центра либо ответ придет на электронный адрес, указанный при добавлении первого лицевого счета.

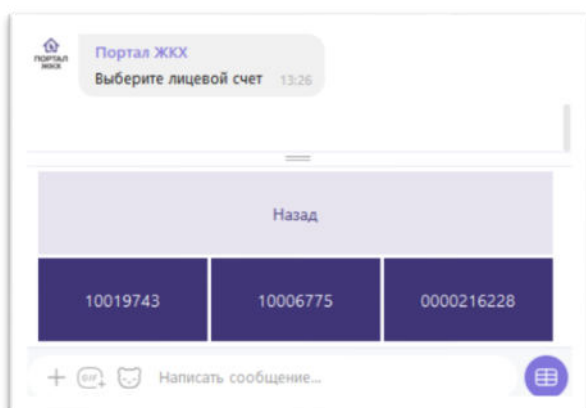
Шаг 1



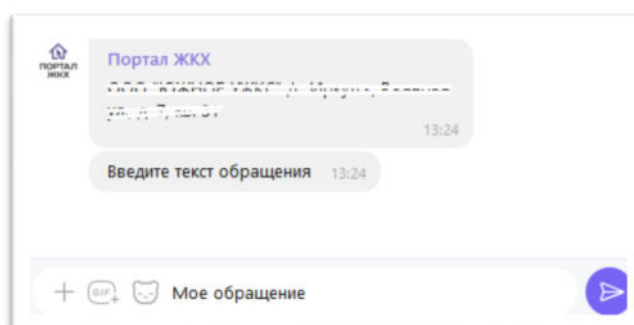
Шаг 2



Шаг 3



Шаг 4





Посмотреть отправленные обращения

Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Обращения.

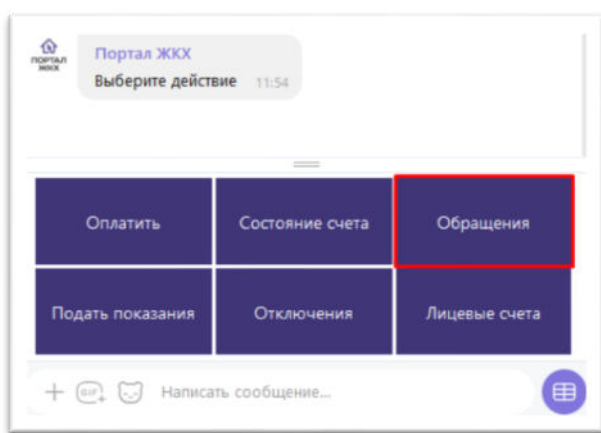
Шаг 2: Далее – кнопку Показать обращения.

Шаг 3: Выберите лицевой счет, по которому вы посмотреть обращения.

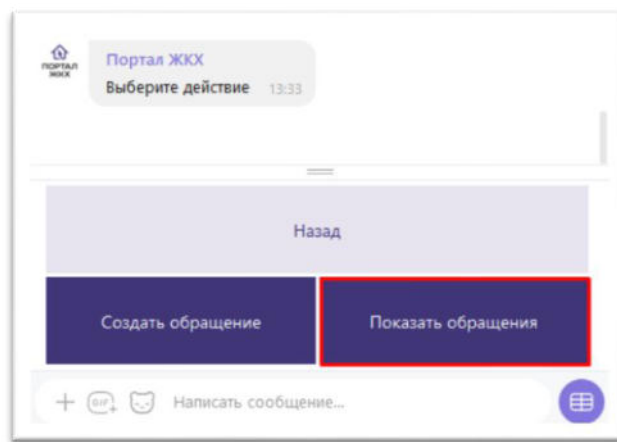


Сервис отображает 3 последних обращения поданных через Портал ЖКХ (<https://portalgkh.ru/>) или через данный сервис – чат бот Портал ЖКХ, а также статусы этих обращений.

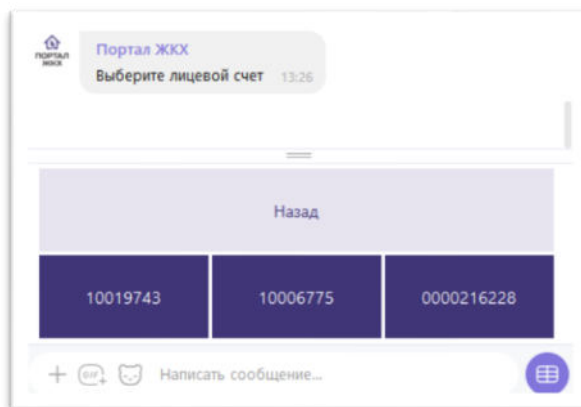
Шаг 1



Шаг 2



Шаг 3





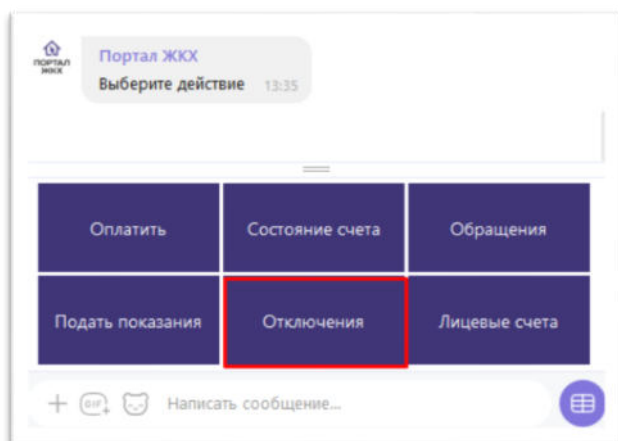
Информация об отключениях ресурсов

В разделе содержится информация о планируемых и аварийных отключениях ресурсов. Чтобы ее получить:

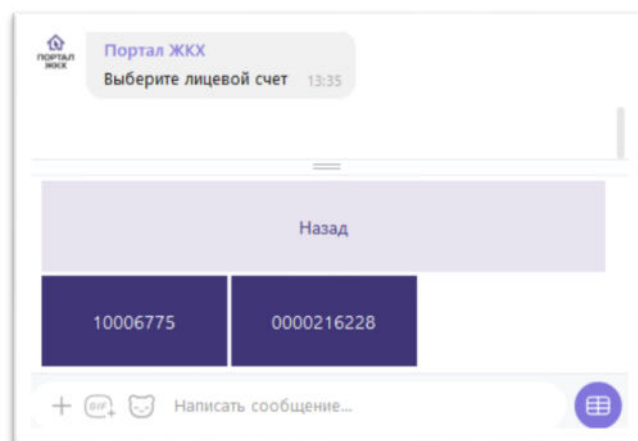
Шаг 1: В главном меню нажмите кнопку Отключения.

Шаг 2: Выберите лицевой счет, по которому вы посмотреть

Шаг 1



Шаг 2



Если отключения планируются или работы проводятся в данный момент, вы получите подробную информации о сроках проведения работ и причинах.

