

БОТ-КОНСУЛЬТАНТ



**Руководство пользователя
«Бот-консультант ООО «Иркутскэнерго» в
мессенджере Viber»**

Оглавление

1. Назначение и функциональные возможности	3
2. Требования	3
3. Подписаться на чат-бот	3
4. Раздел «Передать показания»	5
5. Раздел «Оплатить картой»	7
6. Раздел «Заклучить договор»	12
6.1 Необходимые документы.	13
6.2 Шаблоны договоров	13
6.3 Офисы компании.	14
7. Раздел «Сервисный центр»	14
8. Раздел «Личный кабинет»	15
9. Раздел «Настройки»	15
10. Раздел «Поддержка бота»	16

1. Назначение и функциональные возможности

Бот-консультант ООО «Иркутскэнергосбыт» (чат-бот) является бесплатным on-line сервисом, позволяющим получить доступ к наиболее востребованным услугам компании в мессенджере «Viber».

Viber-бот ООО «Иркутскэнергосбыт» предоставляет Вам возможности:

- Передачи показаний индивидуальных приборов учета;
- Проведения Online - оплаты за коммунальные услуги без комиссии;
- Просмотра информации по услуге заключения договора с ООО «Иркутскэнергосбыт», в том числе просмотра шаблонов договоров;
- Просмотра информации по услугам сервисного центра ООО «Иркутскэнергосбыт».

2. Требования

Для работы с сервисом Бот-консультанта ООО «Иркутскэнергосбыт» Вам необходим доступ к сети Интернет. Также обязательным является наличие в Личном кабинете клиента номера телефона, который клиент использует для работы с бот-консультантом. В противном случае сервис будет недоступен.

3. Подписаться на чат-бот

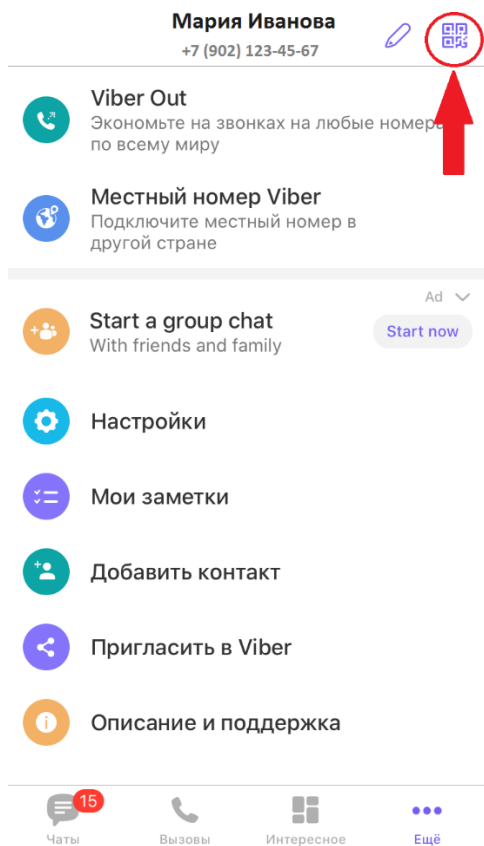
Для того чтобы начать диалог с бот-консультантом ООО «Иркутскэнергосбыт», необходимо отсканировать QR-код:

QR-код:



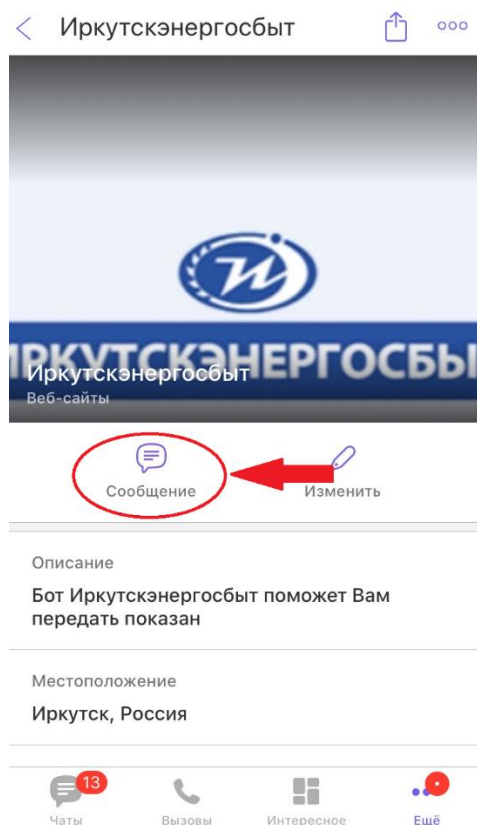
Для этого необходимо:

1. Найти сканер QR-кодов в настройках мессенджера Viber. В зависимости от модели телефона сканер может быть представлен в виде значка или надписи: «Сканер QR-кода».



2. Навести камеру смартфона на QR-код, так, чтобы он поместился в середине квадрата на экране смартфона и QR-код будет автоматически отсканирован.

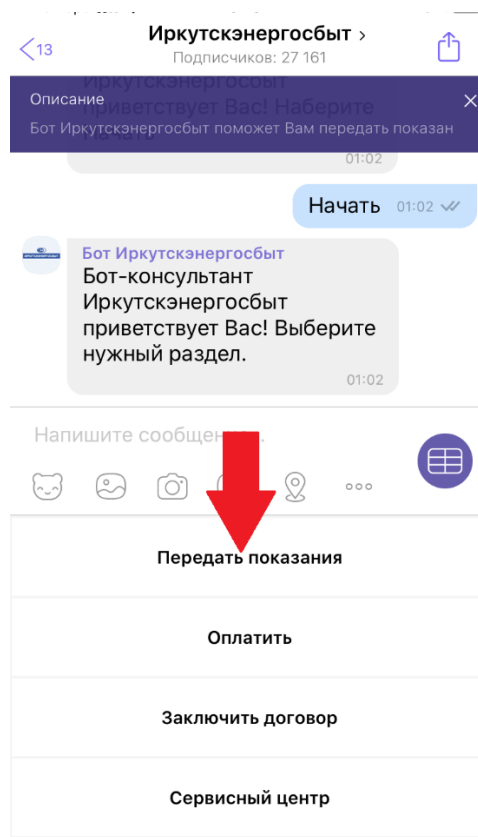
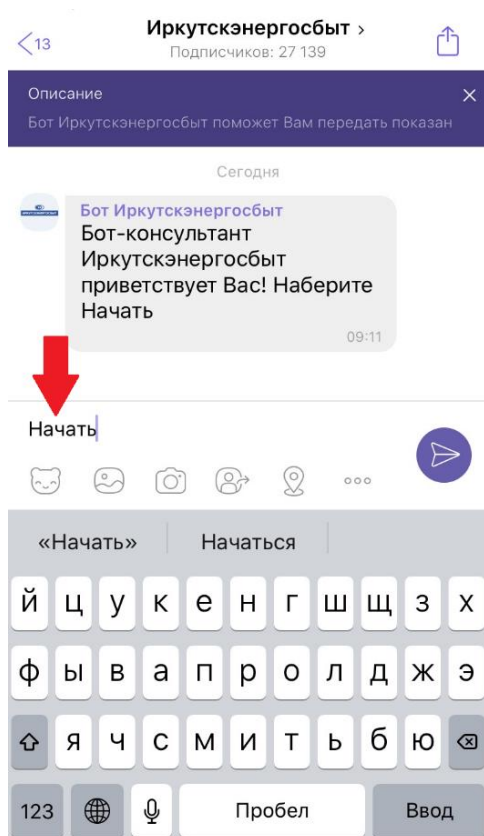
Для перехода в чат необходимо нажать «Сообщение» как показано на рисунке.



Бот-консультант приветствует клиента сообщением. Необходимо нажать на строку ввода текста и напечатать слово «Начать».

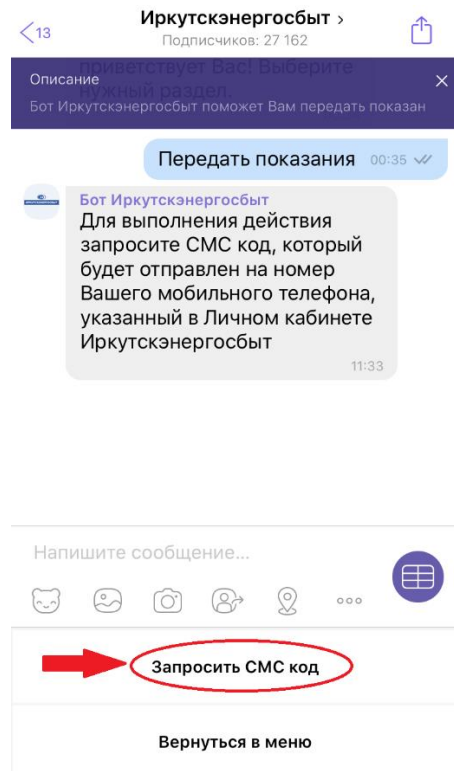
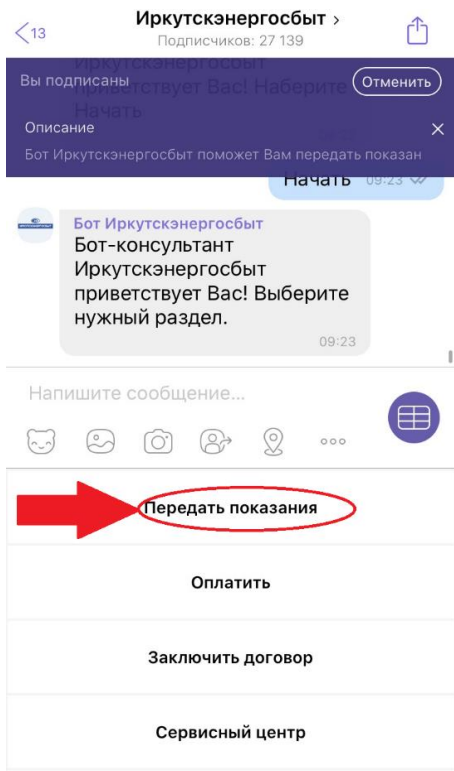
Бот консультант предложит выбрать необходимый раздел в меню на нижней панели:

- ✓ Передать показания
- ✓ Оплатить
- ✓ Заключить договор
- ✓ Сервисный центр
- ✓ Личный кабинет
- ✓ Настройки
- ✓ Поддержка бота



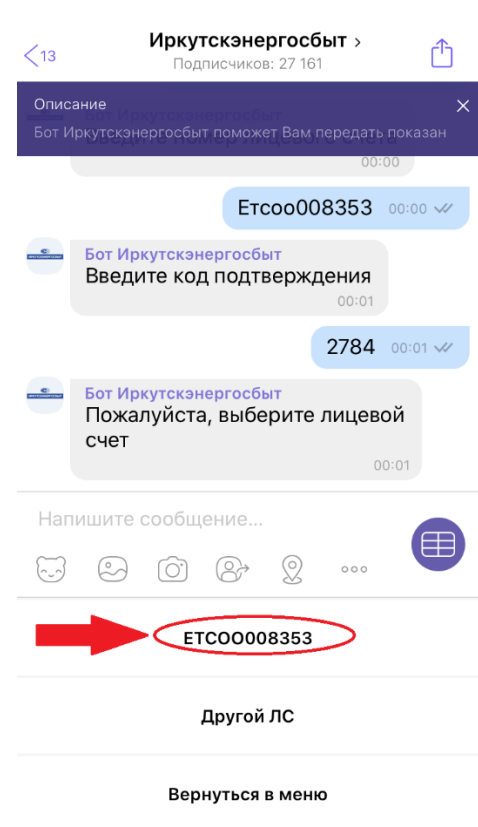
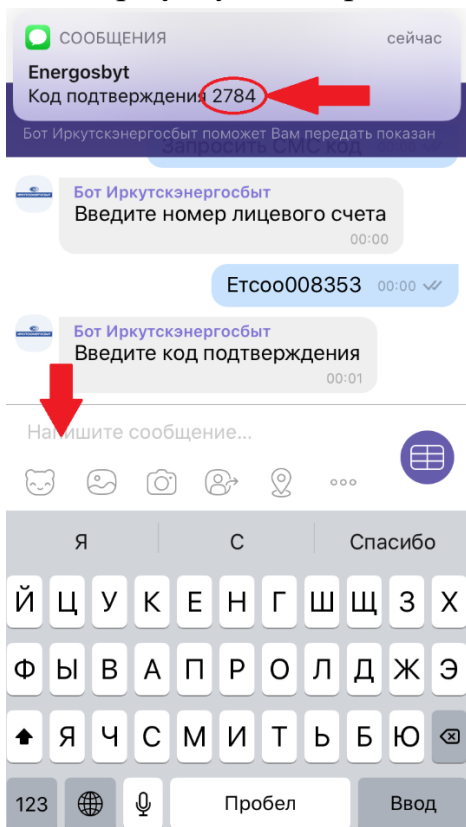
4. Раздел «Передать показания»

Для того чтобы передать показания индивидуального прибора учета необходимо выбрать пункт меню «Передать показания». Бот-консультант предложит запросить СМС код. Это необходимо для того, чтобы произвести идентификацию клиента. Далее необходимо выбрать пункт меню «Запросить СМС код».



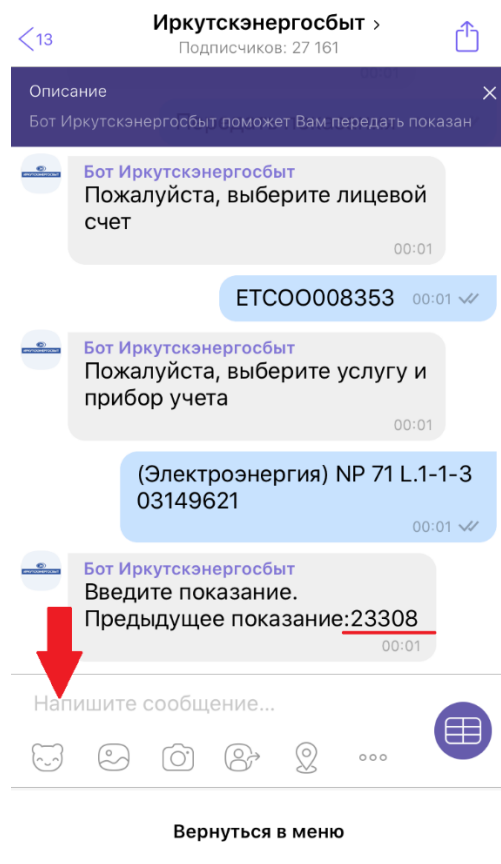
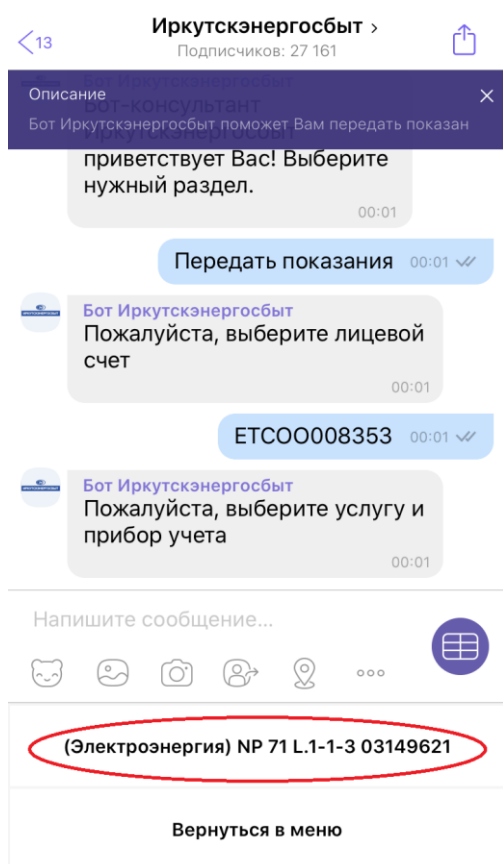
Далее бот-консультант предложит ввести номер лицевого счета. Необходимо напечатать номер лицевого счета полностью, то есть буквенный префикс и цифры в формате «инзб12345678».

Далее необходимо указать четырехзначный СМС код, который ранее был отправлен СМС сообщением. Если все запросы бота были выполнены корректно, бот-консультант отразит введенный лицевой счет в меню и предложит выбрать его для выбора услуги и передачи показания.

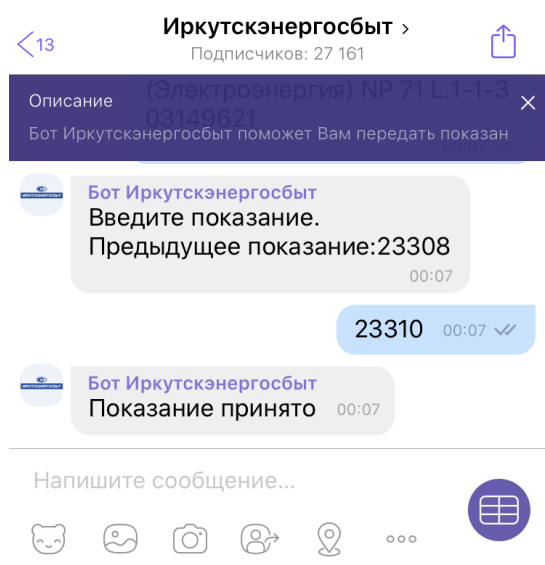


После выбора лицевого счета необходимо выбрать услугу и прибор учета.

Бот-консультант предложит ввести показание прибора учета и покажет предыдущее показание. Обратите внимание, что расход бот-консультант посчитает автоматически.

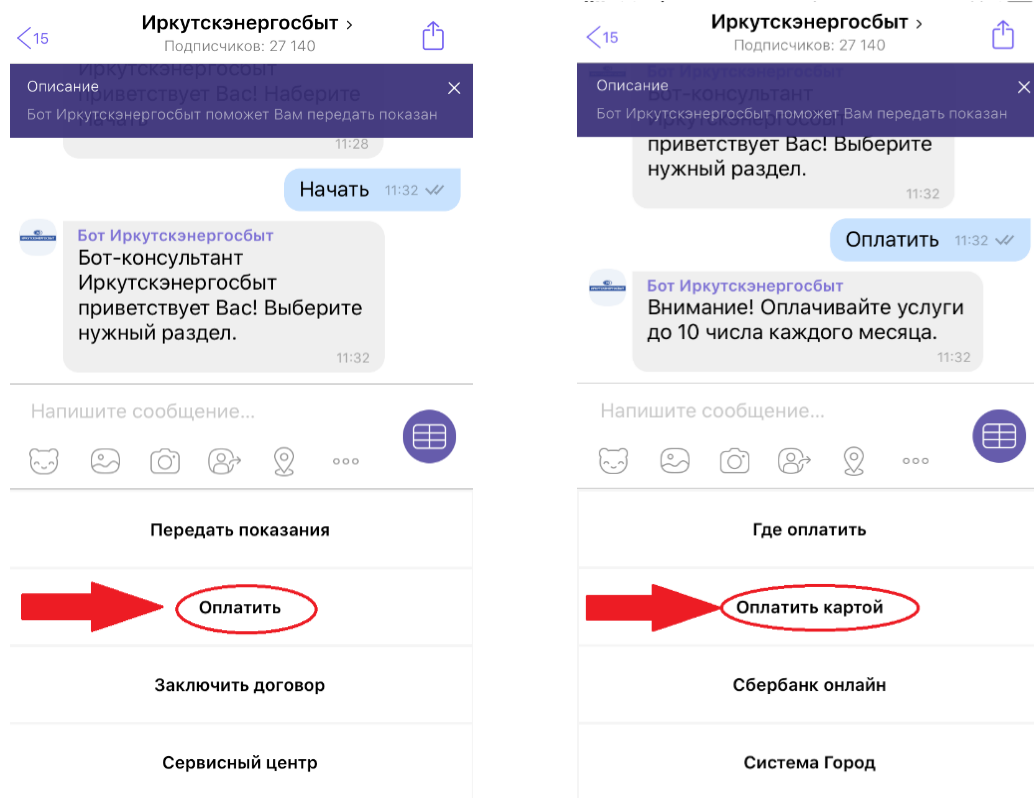


Показание пройдет проверку на корректность и если показание введено корректно, бот ответит сообщением «Показание принято».

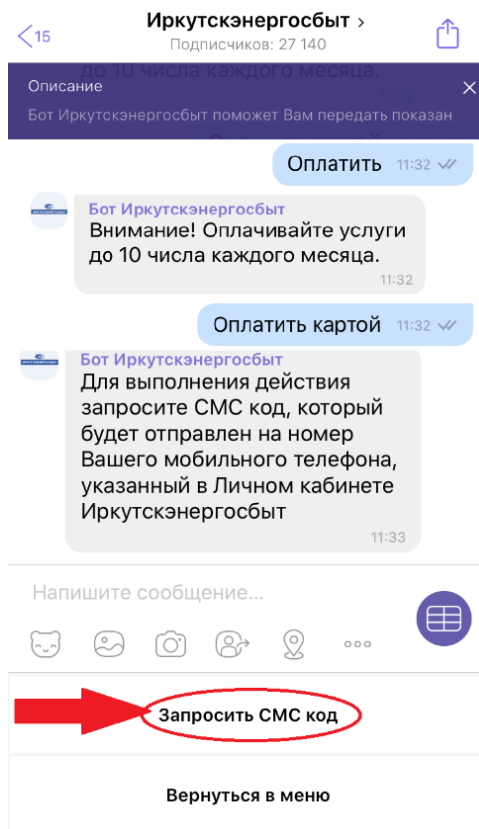


5. Раздел «Оплатить картой»

Для того чтобы произвести оплату услуг банковской картой необходимо последовательно выбрать пункты меню «Оплатить» и «Оплатить картой».



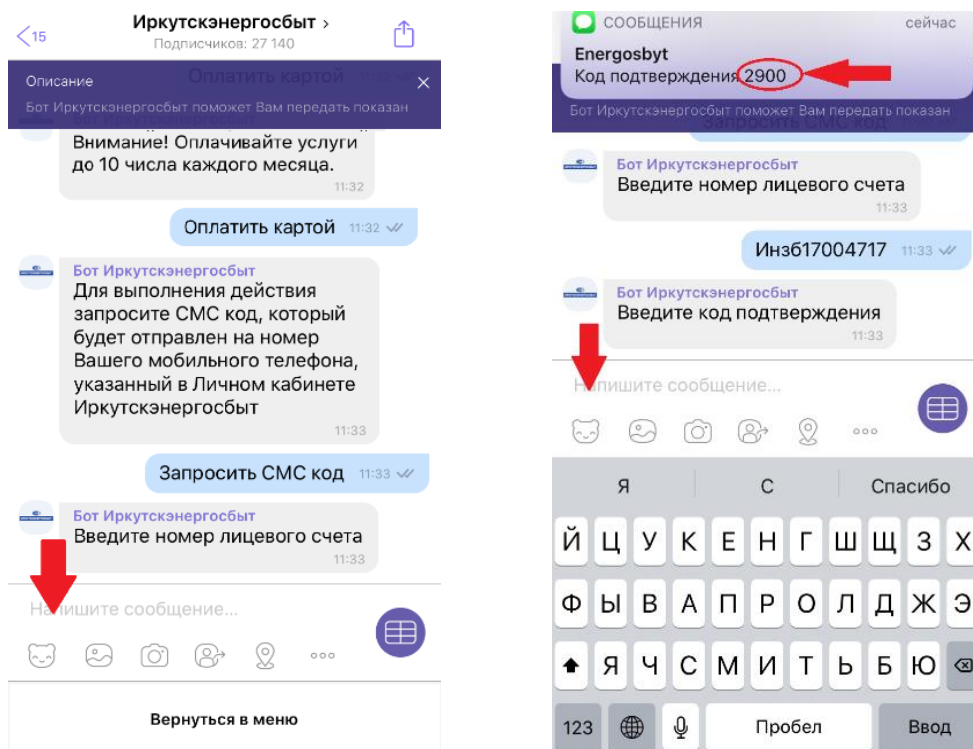
Бот-консультант предложит запросить СМС код. Это необходимо для того, чтобы произвести идентификацию клиента. Далее необходимо выбрать пункт меню «Запросить СМС код».



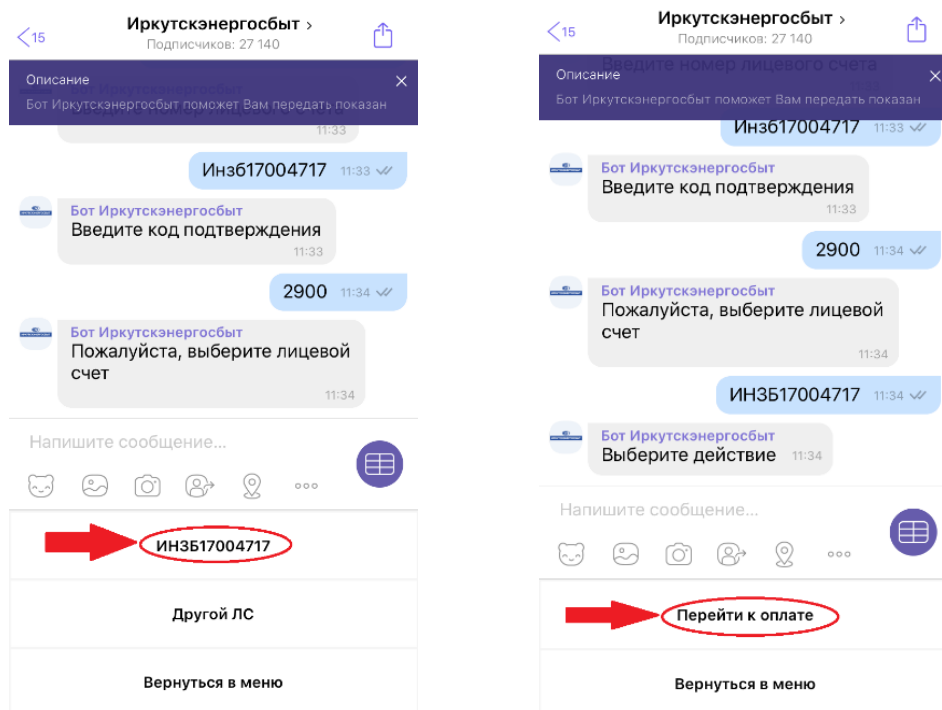
СМС код будет отправлен СМС сообщением на номер телефона, указанный в личном кабинете клиента.

Далее бот-консультант предложит ввести номер лицевого счета, по которому нужно произвести оплату. Необходимо напечатать номер лицевого счета полностью, то есть буквенный префикс и цифры в формате «инзб12345678».

Далее необходимо указать четырехзначный СМС код, который ранее был отправлен СМС сообщением. Если все запросы бота были выполнены корректно, бот-консультант отразит введенный лицевый счет в меню и предложит выбрать его для оплаты.

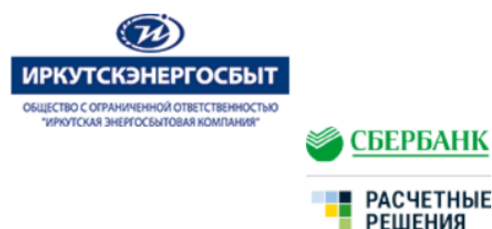


После выбора лицевого счета необходимо выбрать команду «Перейти к оплате».



Бот-консультант перенаправит на платежную страницу АО «Расчетные решения» (дочерняя структура ПАО «Сбербанк»), где уже указана сумма платежа,

согласно произведенного расчета платы за коммунальную услугу ООО «Иркутскэнергосбыт», при необходимости сумму платежа можно скорректировать. После чего нажать кнопку «Оплатить».



ИНФОРМАЦИЯ

Услуга	Теплоснабжение
Поставщик	ПАО Иркутскэнерго
Номер л/с	ИНЗБ17004717
ФИО	Иванова М А
Адрес	Иркутск, Мира, 23, 32
	<input type="text" value="2642,85"/>
	<input type="button" value="ОПЛАТИТЬ"/>
Услуга	Электроснабжение
Поставщик	ООО Иркутскэнергосбыт

На следующей странице необходимо последовательно ввести реквизиты банковской карты, с которой будет произведена оплата. Номер карты – 16 цифр, указанных на лицевой стороне карты, месяц/год – срок действия карты, указанные через «/» на лицевой стороне карты и CVC2/CVV2 код – цифры, указанные на оборотной стороне карты. **ВНИМАНИЕ! В целях недопущения мошеннических действий, запрещается сообщать реквизиты банковской карты третьим лицам!** Также на этой странице будет предложено указать адрес электронной почты, по которому будет выслана информация о совершенном платеже.

Далее необходимо убедиться, что данные банковской карты введены корректно и нажать кнопку «Оплатить», на которой также будет указана сумма производимого платежа.

AA securepayments.sberbank.ru

СБЕРБАНК

2642,8 ₽

Новая карта

1
Номер карты

2
Месяц/год

3
CVC2/CVV2

Запомнить карту

Электронная почта
ivanova@mail.ru

По указанному адресу мы вышлем информацию о совершенном платеже.

ОПЛАТИТЬ 2642,85 ₽

AA securepayments.sberbank.ru

СБЕРБАНК **VISA**

**** 2323

Запомнить карту

Электронная почта
ivanova@mail.ru

По указанному адресу мы вышлем информацию о совершенном платеже.

[← Вернуться на платежную страницу](#)

Нажимая кнопку «Оплатить», я даю согласие ПАО Сбербанк на обработку моих персональных данных в целях получения рекламы ПАО Сбербанк на указанный e-mail

МИР VISA JCB

ОПЛАТИТЬ 2642,85 ₽

Чтобы подтвердить реквизиты платежа, необходимо ввести одноразовый шестизначный код в поле «Одноразовый код», который придёт в СМС сообщении, и нажать «Отправить».

Платеж выполнен успешно.

СООБЩЕНИЯ сейчас

9-00
Списание 10,00 RUB Firma Energosbyt. Pravobe. Код: 252888. Никому не сообщайт...

Сбербанк **VISA** **SECURE**

Введите Ваш код

Магазин: Firma Energosbyt. Pravobe
Описание:
Сумма: 10.00 RUB
Дата: 27/04/2020
Номер карты: **** * 2323
Личное приветствие: None

Одноразовый код был направлен на Ваш номер телефона. Пожалуйста, проверьте реквизиты транзакции и введите одноразовый код.

Одноразовый код

Не получили одноразовый код?

ОТПРАВИТЬ

Выход Помощь

AA cardpay.uecard.ru

Выйти

ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

СБЕРБАНК

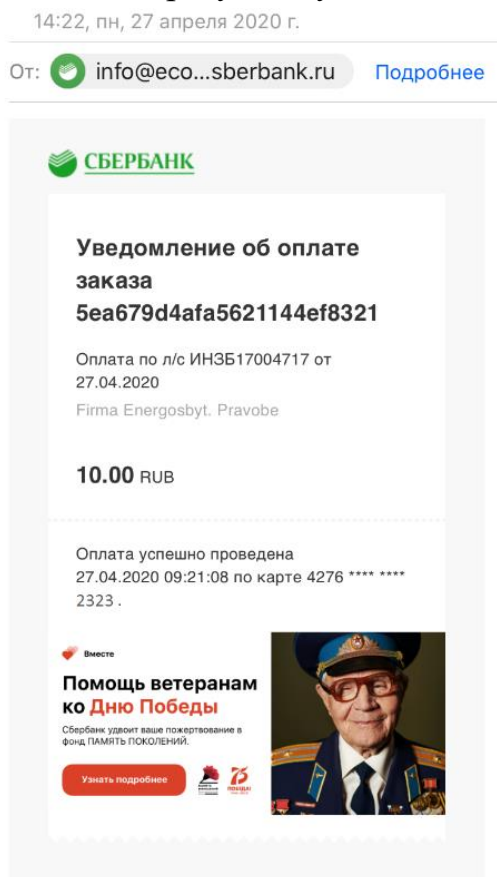
РАСЧЕТНЫЕ РЕШЕНИЯ

Платеж выполнен успешно.

ИНФОРМАЦИЯ

Услуга	Теплоснабжение
Поставщик	ПАО Иркутскэнерго
Номер л/с	ИНЗБ17004717
ФИО	Иванова М А

Если при совершении платежа был указан адрес электронной почты, информация о совершенном платеже сразу поступит на этот адрес.

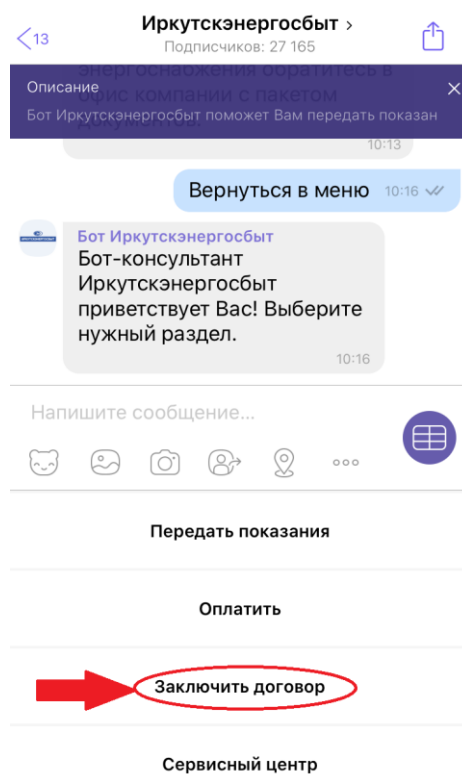


6. Раздел «Заклучить договор»

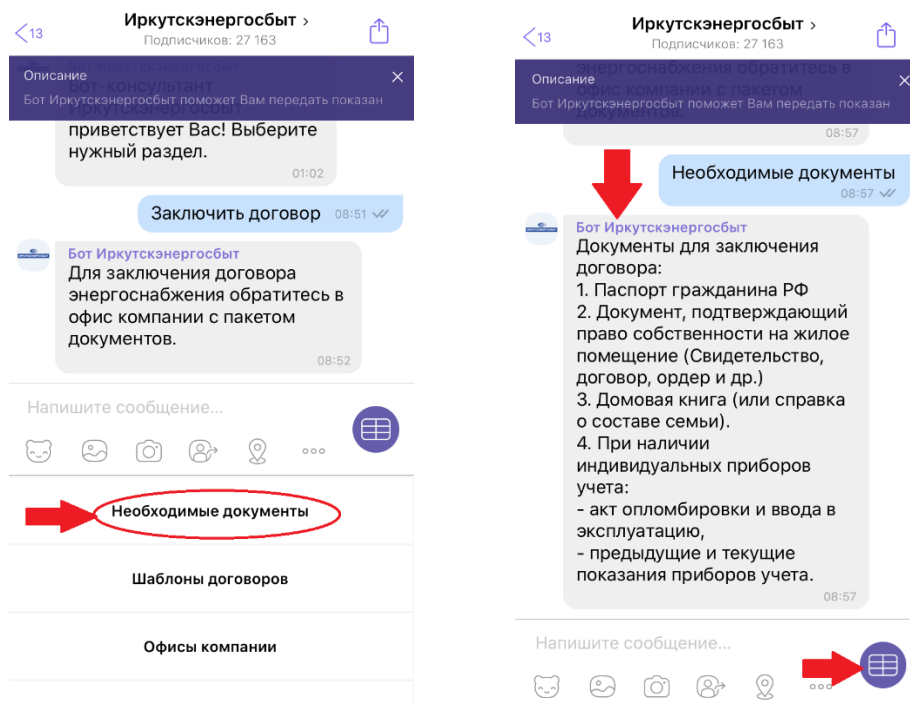
Чтобы заключить договор энергоснабжения с ООО «Иркутскэнергосбыт» необходимо обратиться в офис компании, однако бот-консультант подскажет следующую полезную информацию:

- ✓ Необходимые документы
- ✓ Шаблоны договоров
- ✓ Офисы компании

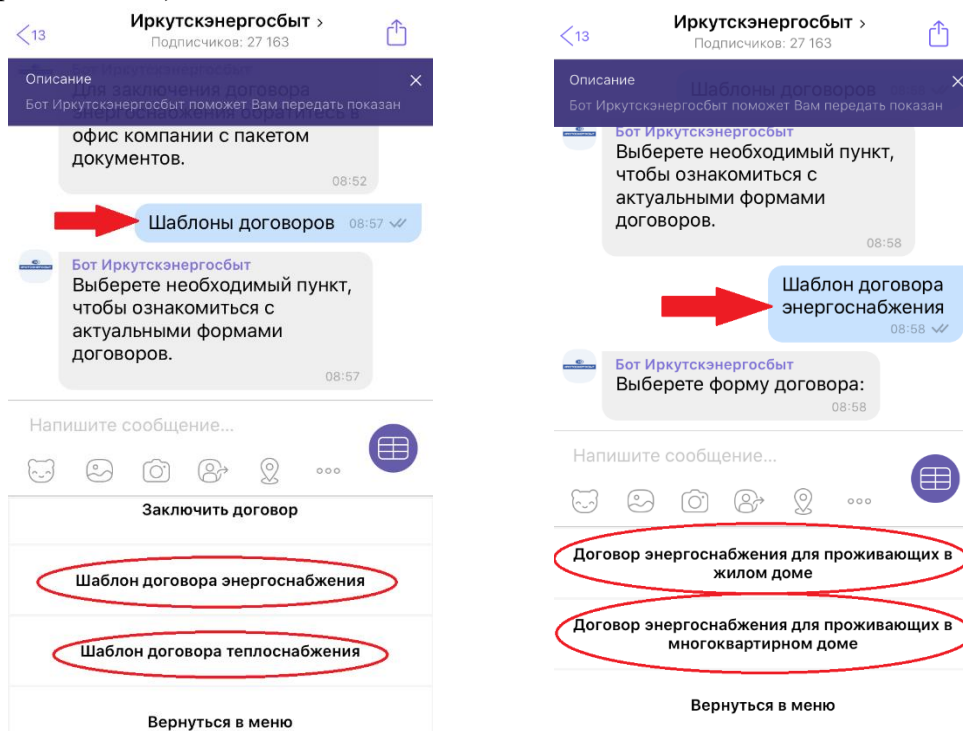
В меню на нижней панели необходимо выбрать пункт меню «Заклучить договор»



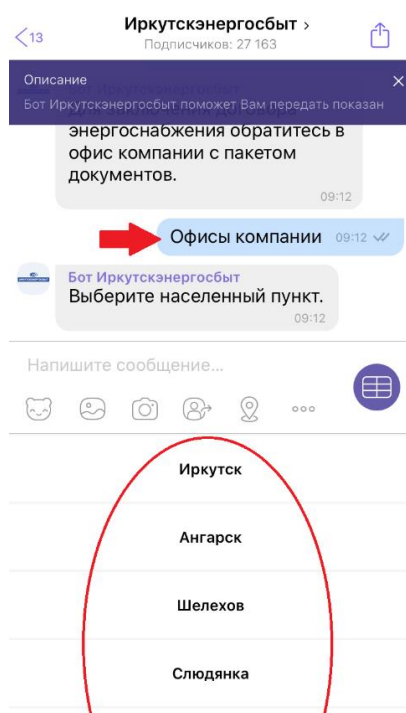
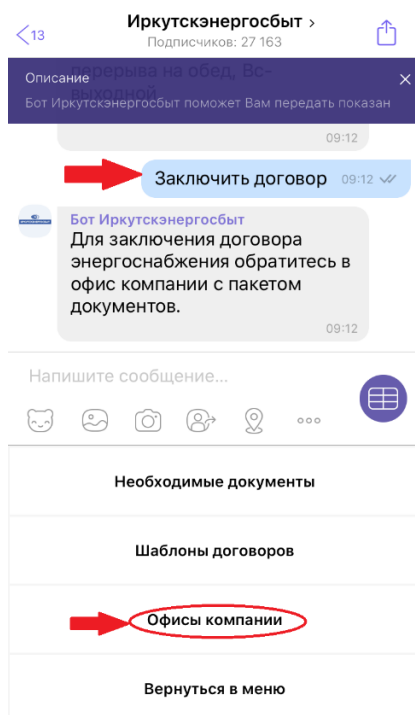
6.1 Необходимые документы. Для уточнения актуального перечня необходимых документов выберите в меню пункт «Необходимые документы». Чтобы вернуться в меню нажмите значок в правом нижнем углу экрана.



6.2 Шаблоны договоров. Для просмотра шаблона договора необходимо выбрать пункт меню «Шаблоны договора», затем выбрать шаблон в зависимости от коммунальной услуги. Далее выберите интересующий Вас шаблон в зависимости от расположения жилого помещения (в жилом доме или в многоквартирном доме).



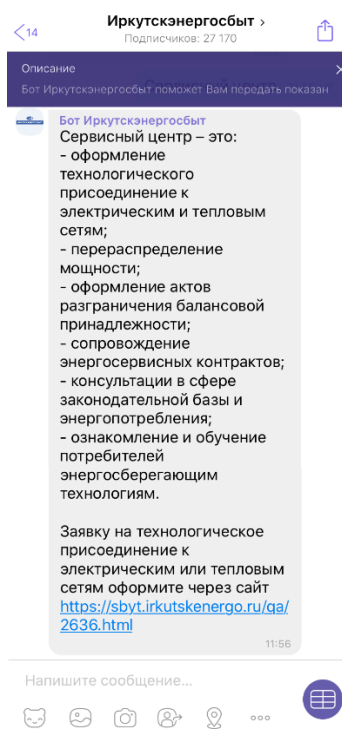
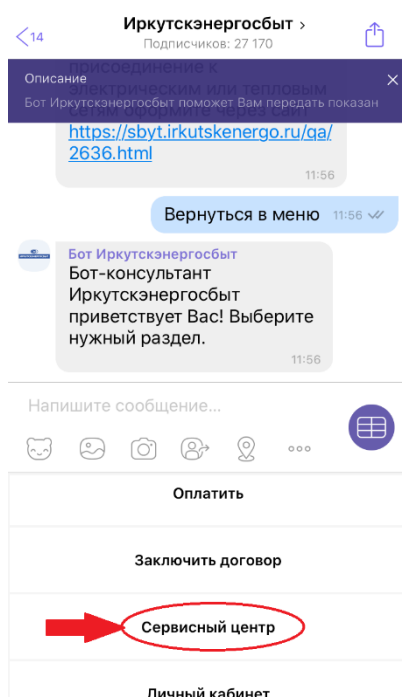
6.3 Офисы компании. Для уточнения месторасположения офисов компании, необходимо выбрать пункт меню «Офисы компании» и затем наименование населенного пункта.



7. Раздел «Сервисный центр»

В разделе представлен перечень услуг Сервисного центра ООО «Иркутскэнергосбыт», а также активная ссылка на сайт sbyt.irkutskenergo.ru с подробной информацией об услугах Сервисного центра, контактной информации, месте расположения и режиме работы всех офисов центра.

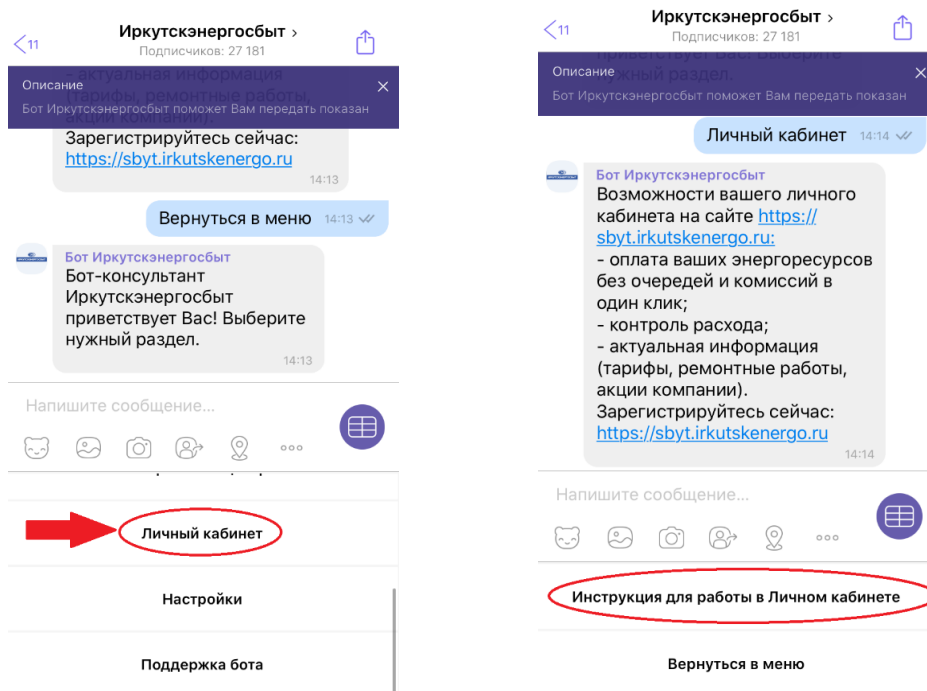
Для перехода в раздел необходимо выбрать пункт меню «Сервисный центр» на нижней панели.



8. Раздел «Личный кабинет»

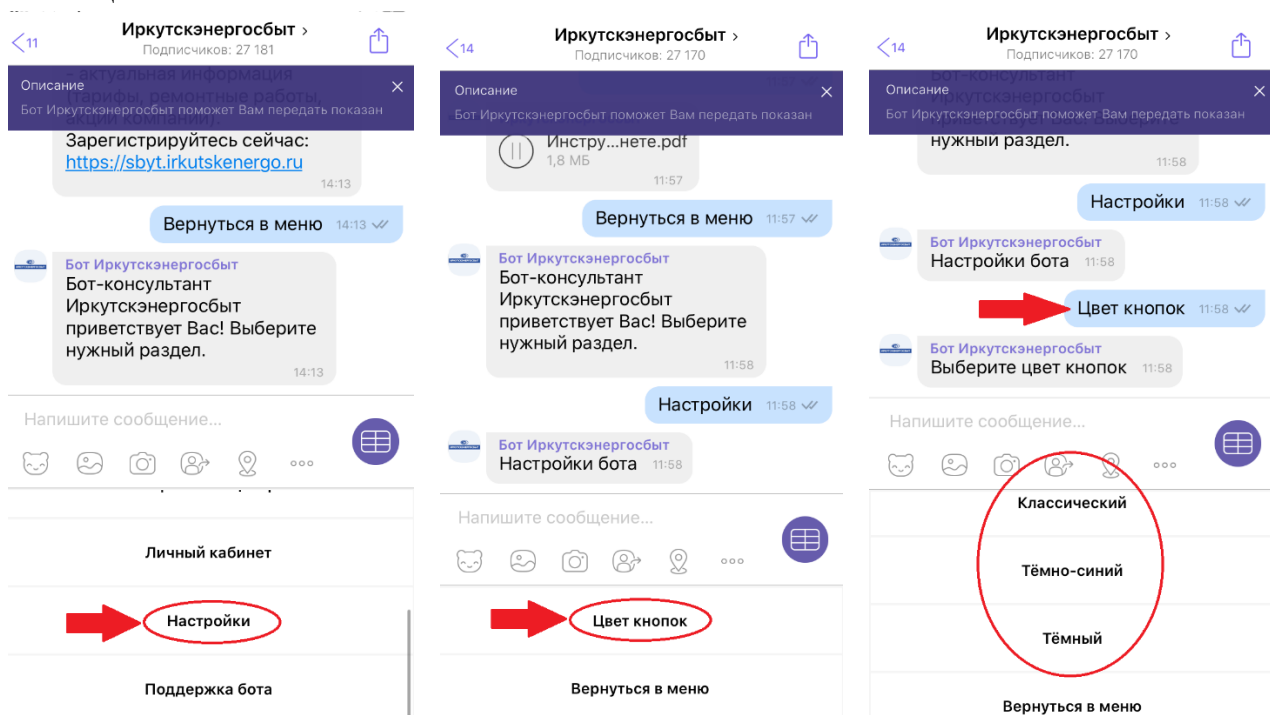
В разделе представлена информация о возможностях личного кабинета физического лица, а также содержит ссылку на сайт sbyt.irkutskenergo.ru для регистрации в личном кабинете.

Чтобы посмотреть подробную инструкцию по работе в Личном кабинете, необходимо выбрать пункт меню «Личный кабинет», а затем пункт «Инструкция для работы в Личном кабинете».



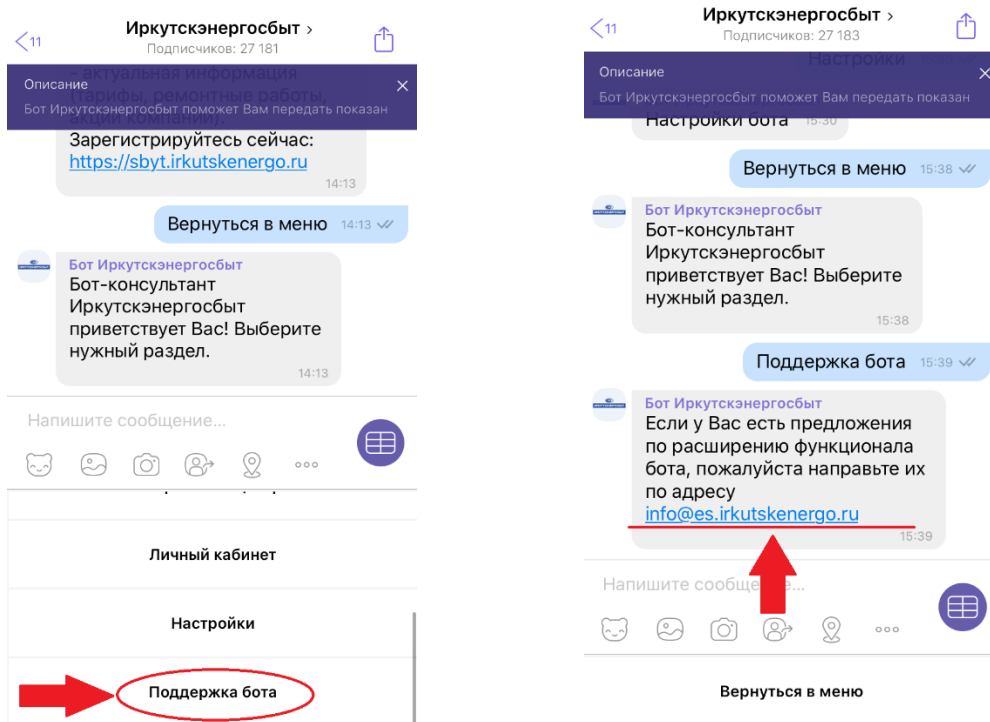
9. Раздел «Настройки»

В этом разделе представлена возможность изменения цветовой гаммы меню чат-бота. Для этого необходимо выбрать пункт меню «Настройки», а затем пункт меню «Цвет кнопок».



10. Раздел «Поддержка бота»

Раздел содержит ссылку, на которую пользователи чат-бота – клиенты ООО «Иркутскэнергосбыт» могут отправлять предложения по расширению функционала бота-консультанта и другую обратную связь по работе этого сервиса.



Благодарим Вас за интерес к нашим сервисам дистанционного обслуживания.

ООО «Иркутскэнергосбыт»