

Инструкция пользователя
мобильного приложения

DELTA Личный кабинет

Оглавление

СКАЧАТЬ/ОБНОВИТЬ ПРИЛОЖЕНИЕ.....	4
ВИДЕОИНСТРУКЦИЯ.....	4
АВТОРИЗАЦИЯ И РЕГИСТРАЦИЯ	4
ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ	4
ДОБАВЛЕНИЕ ДОГОВОРА	4
КОД ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ	5
ВХОД В ПРИЛОЖЕНИЕ ПО ОТПЕЧАТКУ ПАЛЬЦА	5
ЗАБЫЛИ КОД ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ.....	5
ИЗМЕНЕНИЕ КОДА ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ	5
БОКОВОЕ МЕНЮ	6
СВОДКА	6
ВИРТУАЛЬНАЯ ТРЕВОЖНАЯ КНОПКА	6
Заявка.....	6
Настройка доступа к КТСВ	6
Вызов тревоги с КТСВ	7
Чтобы воспользоваться Виртуальной тревожной кнопкой в разделе «Сводка» нужно:.....	7
Чтобы воспользоваться Виртуальной тревожной кнопкой в разделе «Объект» нужно:	7
Тестирование КТСВ.....	7
ОБЪЕКТ	7
Информация объекта	7
Что означают статусы объекта:	8
Меню объекта	8
События объекта.....	8
Настройки объекта.....	8
Управление доверенными лицами	9
УДАЛЕННАЯ ПОСТАНОВКА/СНЯТИЕ С ОХРАНЫ ОБЪЕКТА.....	9
Постановка на охрану	9
Снятие с охраны	10
ДОГОВОРЫ.....	10
Что означают статусы договора:.....	11
ПОПОЛНИТЬ БАЛАНС.....	11

АВТОПЛАТЕЖ	11
Подключение автоплатежа	11
Наличие подключенного автоплатежа и Условия.....	12
Отключение автоплатежа	12
СООБЩЕНИЯ.....	12
Уведомления.....	12
Обращения	13
Создать новое обращение.....	13
ПОМОЩЬ	13
АКЦИИ	14
PUSH-УВЕДОМЛЕНИЯ	14
Подключение push-уведомлений выборочно на все устройства.....	14
Управление подпиской на получение уведомлений в веб-версии ЛК.....	15

СКАЧАТЬ/ОБНОВИТЬ ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение «DELTA Личный кабинет» доступно для бесплатного скачивания в [App Store](#) и [Google Play](#) для мобильных телефонов на платформах iOS (Apple) и Android. Если приложение уже установлено, можно проверить наличие обновлений.

ВИДЕОИНСТРУКЦИЯ

Наглядная видеоинструкция доступна на [официальном сайте Дельта](#) в разделе «Инструкции» по адресу <https://www.delta.ru/mobilnoe-prilojenie/>

АВТОРИЗАЦИЯ И РЕГИСТРАЦИЯ

Чтобы авторизоваться в мобильном приложении, нужно ввести адрес электронной почты и пароль.

Если вы ранее не были зарегистрированы, на экране появится сообщение с просьбой проверить адрес электронной почты на наличие ошибок и предложением зарегистрироваться. Будьте внимательны! Проверяйте правильность написания электронной почты – на нее придет имя пользователя и пароль для входа в личный кабинет.

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ

Если вы забыли пароль, его легко можно восстановить. Нажмите на «Забыли пароль?» под кнопкой «Войти».

После нажатия на «Забыли пароль?» ссылка на изменение пароля будет отправлена на почту, указанную на экране авторизации. Необходимо перейти по ссылке и изменить пароль в браузере.

ДОБАВЛЕНИЕ ДОГОВОРА

При регистрации необходимо добавить любой активный договор и все остальные ваши договоры будут отображаться в приложении автоматически. После ввода пароля появится поле для ввода номера договора в формате «XX-XXXX-XXXXX» длиной 11 символов. Если вы затрудняетесь найти 11-тизначный номер договора, обратитесь в службу клиентской поддержки.

В целях безопасности, необходимо подтвердить добавление договора. После ввода номера договора появится список номеров телефонов, указанных при заключении договора. Выберите актуальный телефон, на который будет отправлено СМС-сообщение с кодом подтверждения. После выбора номера телефона станет доступно поле ввода СМС-пароля. СМС может приходиться с задержкой, пожалуйста, дождитесь получения.

КОД ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ

После каждой авторизации (вводом почты и пароля) для удобства использования нужно придумать четырехзначный цифровой код доступа в мобильное приложение. Теперь при запуске мобильного приложения больше не нужно вводить почту и пароль – достаточно ввести код доступа, и сразу откроется Сводка.

Для каждого смартфона, на котором запущено мобильное приложение «Дельта», необходимо будет придумать свой код.

В целях безопасности код доступа в мобильное приложение необходимо придумывать заново при каждой авторизации.

ВХОД В ПРИЛОЖЕНИЕ ПО ОТПЕЧАТКУ ПАЛЬЦА

Для iOS устройств с поддержкой Touch ID и для Android устройств с версией операционной системы от 6.0 и наличием сканера отпечатка пальца доступна функция быстрого входа по отпечатку пальца.

Внимание! Для того, чтобы данная функция работала, в системных настройках устройства должен быть сохранен хотя бы один отпечаток пальца.

После [Авторизации](#) и [придумывания кода доступа в приложение](#) на совместимых устройствах появится системное уведомление «Хотите ли осуществлять вход по отпечатку пальца». Если вы хотите использовать сканер отпечатка пальца для входа, то на iOS устройствах нужно нажать «Да», а на Android устройствах потребуется приложить палец к сканеру.

Если вход по отпечатку пальца включен, то чтобы войти в приложение, достаточно приложить отпечаток пальца, который сохранен в системных настройках смартфона.

Для отключения и повторного включения функции входа по отпечатку пальца необходимо зайти в раздел «Профиль» через боковое меню и нажать на соответствующий переключатель.

ЗАБЫЛИ КОД ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ

Если вы забыли четырехзначный код доступа в мобильное приложение, необходимо нажать на «Забыли?» на экране ввода пин-кода. После чего будет необходимо ввести вашу почту и пароль, затем придумать новый код доступа в мобильное приложение, как вы делали при первом запуске.

ИЗМЕНЕНИЕ КОДА ДОСТУПА В ПРИЛОЖЕНИЕ

Для изменения кода доступа в приложение необходимо зайти в раздел «Профиль» через боковое меню и нажать на значок «Выход» в правом верхнем углу экрана.

Далее необходимо пройти авторизацию и придумать код доступа в приложение.

БОКОВОЕ МЕНЮ

Для вызова бокового меню нажмите на значок «Гамбургер» в левом верхнем углу любого основного раздела. Также меню можно вызвать в любом основном разделе, потянув левый край экрана вправо.

СВОДКА

Это Главный экран приложения, на котором отображены все ваши объекты. Перейти в «Сводку» можно из бокового меню.

На каждом объекте в «Сводке» видно его статус, а также баланс договора, к которому относится объект и период, на сколько хватит баланса.

Чтобы обновить статусы всех объектов, потяните экран вниз, при этом появится значок загрузки. Также можно обновить статус каждого объекта по отдельности, нажав на значок «Обновить» на плашке объекта.

Если нажать на баланс на карточке объекта, откроется экран пополнения баланса договора, к которому относится объект.

ВИРТУАЛЬНАЯ ТРЕВОЖНАЯ КНОПКА

Это функция мобильного приложения, которая позволяет вызвать Группу быстрого реагирования на объект по нажатию на «Кнопку SOS». Далее будет упоминаться как «КТСВ».

Чтобы воспользоваться КТСВ, услуга должна быть подключена.

Заявка

Если услуга «Виртуальная тревожная кнопка» не подключена, на экране Объекта в меню объекта будет пункт «Хочу тревожную кнопку». По нажатию - отправляется заявка на подключение.

Настройка доступа к КТСВ

В [веб версии](#) Личного кабинета в разделе «SOS» на странице Объекта можно предоставить доступ любому человеку, даже не являющемуся клиентом Дельта. Для этого достаточно ввести его электронную почту после нажатия на кнопку «Добавить».

Подробную инструкцию можно найти в [Справочном разделе веб версии Личного кабинета «Помощь»](#) под заголовком «SOS. Управление пользователями виртуальной КТС».

Вызов тревоги с КТСВ

Если услуга «Виртуальная тревожная кнопка» подключена, и у пользователя есть к ней доступ, после авторизации в мобильном приложении на всех объектах, с подключенной услугой, в разделе «Сводка» появится красный ярлык «SOS».

Чтобы воспользоваться Виртуальной тревожной кнопкой в разделе «Сводка» нужно:

- сдвинуть плашку объекта с ярлыком «SOS» вправо – появится «Кнопка SOS»
- нажать на «Кнопку SOS»
- в появившемся окне подтвердить вызов Группы быстрого реагирования.

Чтобы воспользоваться Виртуальной тревожной кнопкой в разделе «Объект» нужно:

- нажать на кнопку «Меню объекта» в правом верхнем углу экрана
- в выпадающем меню нажать на «Кнопку SOS»
- в появившемся окне подтвердить вызов Группы быстрого реагирования.

Тестирование КТСВ

Для тестирования Виртуальной тревожной кнопки нужно перейти на экран «Объект». В блоке «Тревожные кнопки» первым отображается Виртуальная тревожная кнопка «КТСВ».

На плашке «КТСВ» справа есть надпись «Проверить», по нажатию на которую появится диалоговое окно с описанием действий и подтверждением проверки. В этом окне нужно нажать на кнопку «Проверить», чтобы подтвердить отправку тестового сигнала тревоги.

ОБЪЕКТ

По нажатию на карточку объекта в «Сводке» осуществляется переход в раздел «Объект».

Информация объекта

Раздел «Объект» по умолчанию открывается на вкладке «Информация». Здесь отображена полная информация по объекту, его название, договор, к которому он относится, код объекта в формате «ОБ-00-0000», адрес, баланс и срок, на который хватит баланса.

Под балансом расположены все разделы объекта и их статусы.

Если к объекту подключены кнопки тревожной сигнализации (КТС), то они будут отображаться под разделами.

Если нажать на баланс на карточке объекта, откроется экран пополнения баланса договора, к которому относится объект.

Чтобы обновить статусы всех разделов объекта, нажмите на значок «Обновить» в правом нижнем углу экрана.

Что означают статусы объекта:

- На охране – если все разделы объекта поставлены на охрану.
- Снят с охраны – если все разделы объекта сняты с охраны.
- Частично на охране – если все хотя бы один из разделов объекта поставлен на охрану, а остальные – сняты с охраны.
- Заморожен – если оказание услуг по договору приостановлено.
- Не определен – при получении статуса возникла ошибка, либо в объекте не размечены разделы. Повторите обновление через некоторое время, если статус не изменился – обратитесь в поддержку.
- Только КТС – если на объекте установлена только тревожная кнопка.

Меню объекта

Меню находится в правом верхнем углу экрана объекта. Значок имеет вид «три точки», по нажатию на который откроется выпадающее меню.

На платформе iOS меню выпадает из навигационной панели с названием объекта.

На платформе Android меню выпадает появляется в нижней части экрана.

В Меню объекта можно найти такие пункты:

- Настройки – переход в раздел «[Настройки Объекта](#)».
- Добавить услугу - переход в раздел заказа услуг.
- Если услуга «Виртуальная КТС» подключена, то будет отображаться активная «Кнопка SOS», по нажатию на которую активируется [сценарий вызова тревоги](#).
- Если услуга «Виртуальная КТС» не подключена, то будет отображаться пункт меню «Хочу тревожную кнопку», по нажатию на который будет отправлена [Заявка на подключение услуги](#).

События объекта

Чтобы посмотреть события, которые произошли на объекте, потяните экран влево, либо нажмите на название вкладки «События». На экране показаны события по каждому разделу объекта, дата и время, когда событие произошло. Время указывается в том часовом поясе, который выбран в настройках Профиля личного кабинета (по умолчанию – Московский +3GMT).

Для отображения событий определенного типа или за указанный промежуток времени, нажмите на кнопку «Фильтр» в правом нижнем углу экрана.

Настройки объекта

Для вызова настроек объекта нужно нажать на значок «Меню объекта» в правом верхнем углу экрана «Объект» и выбрать пункт меню «Настройки».

На вкладке «Основные» можно приостановить обслуживание объекта, нажав на «Заморозить обслуживание» и отправить заявку на подключение дополнительных услуг, нажав на кнопку «Добавить услугу» внизу экрана.

Управление доверенными лицами

Для просмотра списка доверенных лиц объекта нужно зайти в «Настройки» и перейти на вкладку «Доверенные лица». Для отображения кнопки редактирования доверенного лица нужно:

- iOS – потянуть карточку влево
- Android – нажать на карточку

Появится кнопка, после нажатия на которую, откроется экран редактирования карточки доверенного лица.

При редактировании можно изменить:

- ФИО доверенного лица
- основной номер телефона
- дополнительный номер телефона
- электронную почту
- приоритет доверенного лица

Для удаления доверенного лица необходимо в режиме редактирования карточки нажать на значок корзины в правом верхнем углу.

Добавление нового доверенного лица доступно на экране списка доверенных лиц по нажатию на кнопку внизу экрана. ФИО, основной номер телефона и приоритет являются обязательными для заполнения полями.

УДАЛЕННАЯ ПОСТАНОВКА/СНЯТИЕ С ОХРАНЫ ОБЪЕКТА

На экране «Объекта» для пользователей, у которых установлена охранная сигнализация, поддерживающая удаленное управление, доступен функционал «постановки на охрану» и «снятия с охраны» каждого раздела либо группы разделов. На сегодняшний день, данным функционалом обладают контрольные панели «СиНорд», но со временем список будет дополнен.

Если после обновления версии приложения до 2.2 и выше на разделах не появились надписи (команды) «СНЯТЬ С ОХРАНЫ» / «ПОСТАВИТЬ», значит, установленное оборудование пока не поддерживает удаленное управление. Работы по подключению «удаленного управления» постоянно ведутся, вскоре функционал может появиться в мобильном приложении без потребности обновления.

Постановка на охрану

Для постановки на охрану одного раздела нужно нажать на надпись «ПОСТАВИТЬ» на плашке этого раздела. После нажатия значок статуса изменится на «Статус обновляется», а надпись «ПОСТАВИТЬ» изменится на значок «песочные часы». Это значит, что в данный момент происходит синхронизация оборудования с системой мониторинга.

Непосредственно оборудование становится на охрану в течение нескольких секунд, но синхронизация может занять некоторое время – от 7 секунд до 2 минут. Можно обновить экран, чтобы запросить статусы разделов вручную, не дожидаясь задержки на синхронизацию, нажав на кнопку «Обновить» в правом нижнем углу экрана.

Если на объекте более одного раздела и большинство из них в статусе «Снят с охраны», над списком разделов доступен переключатель «Поставить все на охрану», который позволяет «Поставить на охрану» все снятые с охраны разделы в данном объекте.

Внимание! Для удаленного управления охранной системой с мобильного приложения необходимо подключение к интернету. Скорость постановки на охрану зависит от качества канала связи.

Снятие с охраны

Для снятия с охраны одного раздела нужно нажать на надпись «СНЯТЬ С ОХРАНЫ» на плашке этого раздела. После нажатия значок статуса изменится на «Статус обновляется», а надпись «СНЯТЬ С ОХРАНЫ» изменится на значок «песочные часы». Это значит, что в данный момент происходит синхронизация оборудования с системой мониторинга.

Непосредственно оборудование снимется с охраны в течение нескольких секунд, но синхронизация может занять некоторое время – от 7 секунд до 2 минут. Можно обновить экран, чтобы запросить статусы разделов вручную, не дожидаясь задержки на синхронизацию, нажав на кнопку «Обновить» в правом нижнем углу экрана.

Если на объекте более одного раздела и большинство из них в статусе «На охране», над списком разделов доступен переключатель «Снять с охраны все разделы», который позволяет «Снять с охраны» все поставленные на охрану разделы в данном объекте.

Внимание! Для удаленного управления охранной системой с мобильного приложения необходимо подключение к интернету. Скорость постановки на охрану зависит от качества канала связи.

ДОГОВОРЫ

Из бокового меню можно перейти в раздел «Договоры». Здесь отображаются все договоры клиента, которые «привязаны» к учетной записи пользователя личного кабинета.

Можно посмотреть статус договора, баланс, абонентскую плату.

Также можно перейти на Историю платежей каждого договора.

По нажатию на «+» в правом верхнем углу экрана можно добавить договор.

Что означают статусы договора:

- Активен — договор активен, обслуживание по нему производится.
- Обновляется — информация по договору синхронизируется с нашими внутренними информационными службами. Этот статус, например, присваивается сразу после добавления договора. Если к договору привязано достаточно большое число объектов, то обновление информации может занять до 10 минут.
- Приостановлен — обслуживание по договору приостановлено. Объекты не охраняются.

ПОПОЛНИТЬ БАЛАНС

Пополнить баланс можно по нажатию на «Баланс» в разделах: «Сводка», «Объект», «Договоры», а также в боковом меню есть пункт меню «Пополнение».

Если вызвать пополнение из бокового меню, то необходимо будет выбрать из списка договор, во всех остальных случаях появится список доступных способов пополнения баланса выбранного договора.

В случае выбора способа «Банковской картой» нужно будет ввести сумму пополнения, и далее появится экран ввода данных вашей банковской карты. Чаще всего платеж нужно будет подтвердить по СМС – это требование безопасности международных платежных систем.

АВТОПЛАТЕЖ

При пополнении баланса с помощью банковской карты есть возможность подключить «Автоплатеж» к конкретному договору. При подключении - каждое 1-е число месяца с подключенной банковской карты буде списываться сумма (прогнозируемой) задолженности с учетом авансового платежа в пользу баланса данного договора.

О каждом списании будет приходить SMS-уведомление на ваш номер, указанный при вводе карточных данных.

Подключение автоплатежа

Для подключения «Автоплатежа» нужно следовать стандартному сценарию пополнения баланса «Банковской картой». После выбора данного способа оплаты появится экран «ввода суммы пополнения», необходимо ввести сумму. Под строкой ввода расположен переключатель «Подключить автоплатеж», включая его вы, соглашаетесь с условиями, ознакомьтесь с которыми можно, нажав на ссылку [«условиями»](#), слева от переключателя.

Далее нужно продолжить пополнение баланса картой. Автоплатеж будет подключен в случае успешно проведенной транзакции.

Наличие подключенного автоплатежа и Условия

В разделе Договоры на плашке каждого договора, к которому подключен автоплатеж, будет отображаться надпись «Автоплатеж» и зеленый значок. Чтобы увидеть подробности нужно нажать на эту надпись, либо на «Историю платежей».

В «Истории платежей» в случае, если к данному договору подключен автоплатеж, сверху первым будет раздел «Автоплатеж». В этом разделе указана дата и сумма последней операции, а также кнопка «раскрытия раздела», которая находится справа от суммы последней операции.

По нажатию на кнопку «раскрытия раздела» появится маска (4 последние цифры номера) банковской карты, к которой подключен автоплатеж, кнопка «Отключить» - справа от маски карты и ссылка на [«Условия»](#) - справа от заголовка раздела «Автоплатеж».

Чтобы ознакомиться с условиями автоплатежа, нужно раскрыть раздел «Автоплатеж» в «Истории платежей» договора, и нажать на ссылку [«Условия»](#) справа от заголовка раздела «Автоплатеж».

Отключение автоплатежа

Для отключения «Автоплатежа» нужно зайти в раздел «Договоры», найти необходимый договор, на плашке будет значок и надпись «Автоплатеж». Далее - перейти в историю платежей, сверху первым будет раздел «Автоплатеж». Справа от суммы последней операции нажать на кнопку «раскрытия раздела».

По нажатию на кнопку «раскрытия раздела» появится маска (4 последние цифры номера) банковской карты, к которой подключен автоплатеж и кнопка «Отключить» - справа от маски карты. Для отключения карты от автоплатежа, необходимо нажать на эту кнопку - «Отключить» и подтвердить намерения в окне подтверждения.

СООБЩЕНИЯ

В боковом меню находится раздел «Сообщения», в нем расположены вкладки: Уведомления и Обращения.

При наличии непрочитанных уведомлений возле пункта меню «Сообщения» отображается красный бейджик с их количеством.

При наличии непрочитанных уведомлений значок меню в Сводке отображается с красной точкой

Уведомления

В данном разделе находится список уведомлений, которые Компания направляет клиентам, либо персонально вам. По нажатию на одно из уведомлений осуществится переход на экран с текстом уведомления, который может содержать картинки, ссылки и кнопку перехода по ссылке «Подробнее».

При наличии непрочитанных уведомлений возле заголовка вкладки «Уведомления» будет красный кружок.

Каждое непрочитанное уведомление будет выделяться из списка:

- в iOS слева от уведомления будет синий кружок
- в Android тема уведомления будет жирным шрифтом, а дата – голубым

Когда в Личном кабинете появляется новое уведомление, пользователям мобильного приложения будет отправляться push-уведомление.

Настоятельно рекомендуем ознакамливаться с каждым уведомлением, чтобы не упустить важную информацию.

Обращения

В разделе «Обращения» отображаются обращения, которые вы писали в Дельту из Личного кабинета или мобильного приложения.

На экране находится список обращений и кнопка «[Создать новое обращение](#)». Если обращение было с пометкой «Вопрос руководителю», в списке эта пометка также отобразится.

По нажатию на одно из обращений осуществится переход на экран с текстом вашего обращения, который может содержать: текст, пометку «Вопрос руководителю», номер договора и номер объекта, к которому относится обращение. Также при наличии прикрепленных файлов будут отображаться ссылки на их скачивание.

Создать новое обращение

По нажатию на кнопку «Создать новое обращение» откроется экран создания обращения. Чтобы службе поддержки клиентов было легче разобраться с проблемой или пожеланием, вам необходимо:

- выбрать договор
- выбрать объект
- выбрать тему обращения
- написать текст, не менее 10 символов
- при желании, выбрать пометку «вопрос руководству», чтобы ваше обращение было направлено руководителям
- нажать кнопку «Отправить»

Также создать новое обращение можно из раздела «Помощь».

ПОМОЩЬ

Переход в раздел «Помощь» осуществляется из бокового меню.

В разделе «Помощь» можно:

- найти ответы на часто задаваемые вопросы
- скачать инструкции и документы
- найти информацию о способах оплаты

- оставить отзыв в App store или Google Play
- посмотреть информацию о приложении
- позвонить в Службу поддержки клиентов
- написать в Службу поддержки клиентов

АКЦИИ

В разделе «Акции» можно ознакомиться с актуальными акциями компании «Дельта». Переход в раздел «Акции» - из бокового меню.

PUSH-УВЕДОМЛЕНИЯ

Начиная с версии 2.0.12, в мобильном приложении доступны push-уведомления о состоянии объекта. При смене статуса раздела объекта клиенту в течение 1 минуты приходит уведомление на смартфон.

Подключение push-уведомлений выборочно на все устройства

При авторизации в мобильном приложении смартфон автоматически «подписывается» на получение push-уведомлений, если это не запрещено операционной системой смартфона. Если подписка включена, то на смартфон будут приходить push-уведомления. В iOS и современной Android после установки приложения операционная система спрашивает разрешение пользователя на получение уведомлений.

В версии приложения выше 2.5.0 можно подключить/отключить подписку на push-уведомления для каждого устройства, авторизованного под данной учетной записью.

В раздел «Профиль» можно попасть из бокового меню, в блоке «Уведомления» находится список моделей смартфонов, на которых установлено мобильное приложение «DELTA Личный кабинет», и пользователь авторизован под той же учетной записью, что и на текущем смартфоне. Напротив каждого устройства находится переключатель, позволяющий включить или отключить подписку на получение уведомлений на каждом из этих устройств.

Чтобы одним нажатием подключить/отключить подписку сразу всех устройств, нужно воспользоваться переключателем с названием «Включить все уведомления».

Внимание! Если push-уведомления не приходят, проверьте системные настройки смартфона – может стоять запрет на получение уведомлений на все, либо на конкретное приложение.

Управление подпиской на получение уведомлений в веб-версии ЛК

Управление подпиской каждого устройства на получение push-уведомлений также доступно в веб-версии Личного кабинета в разделе «Настройки/PUSH-уведомления» по адресу <https://lk.delta.ru/profile/devices/>.