

Usability-проект
Системы работы
с потребителем
для ОАО «СИБЭКО»

Личный кабинет юридических лиц

Рабочая группа:

Глушенко Сергей
(руководитель проекта,
аналитик взаимодействия,
usability-проектировщик)

Пашковский Алексей
(главный дизайнер)

• Новосибирск – 2014 •

Предварительный анализ предметной области Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. Сущности предметной области

Сущности описывают ключевые понятия языка, в рамках которого происходит все взаимодействия с системой работы с юридическими лицами как со стороны потребителей, так и со стороны ОАО «СИБЭКО».

1.1. Виды сущностей предметной области

С целью юзабилити-проектирования на основании предварительного анализа опросных анкет выделены следующие сущности системы работы с клиентом для юридических лиц:

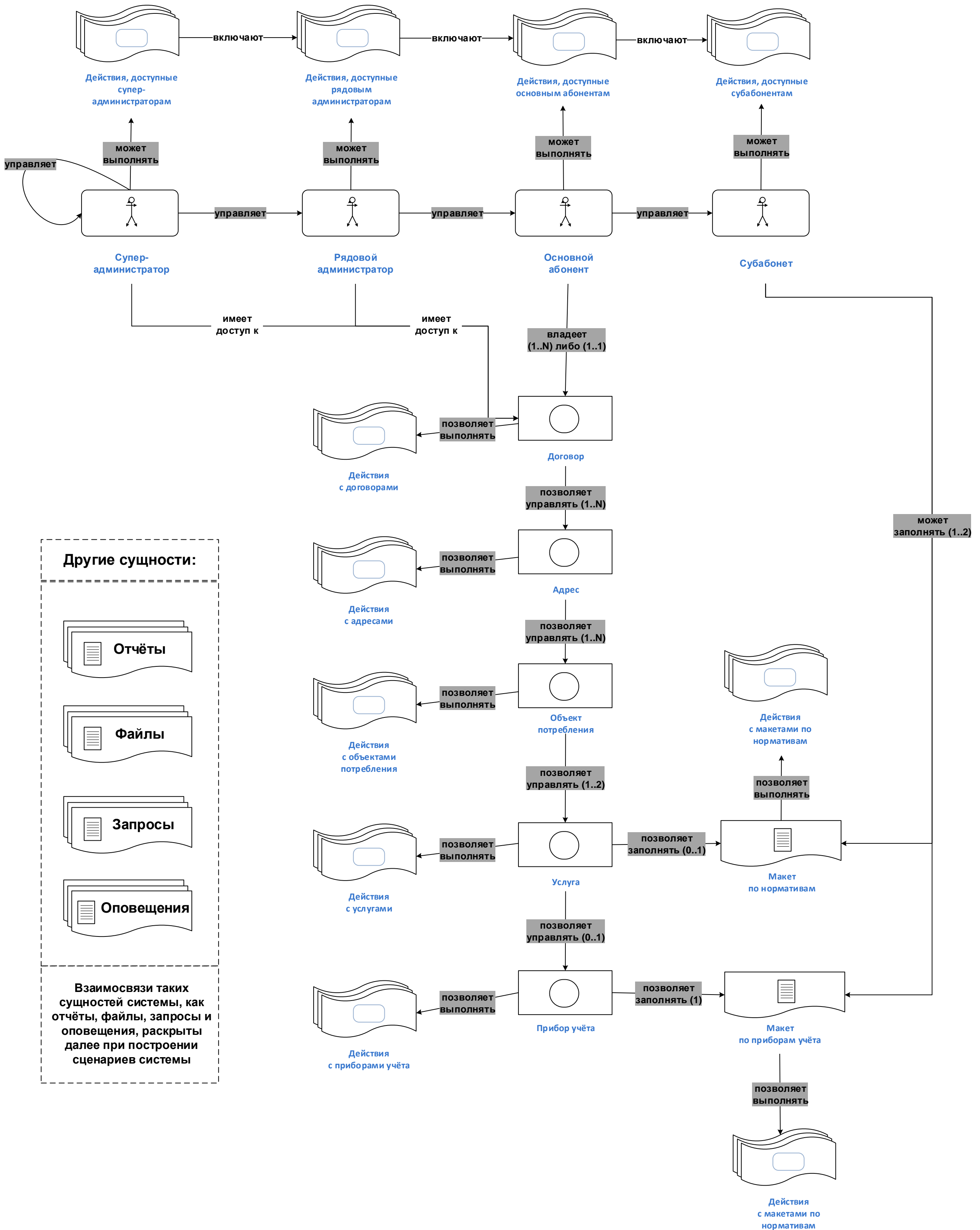
Сущности системы	Описание сущностей
 Акторы	<u>Акторы</u> – это типовые действующие лица, которые инициируют и производят действия с объектами с помощью документов.
 Объекты	<u>Объекты</u> – это договора, адреса, объекты потребления, услуги и приборы учёта, с которыми акторы производят действия с помощью документов.
 Документы	<u>Документы</u> – это макеты, отчёты, файлы, запросы и оповещения, которыми обмениваются акторы системы для того, чтобы производить действия с объектами.
 Действия	<u>Действия</u> – это элементарные операции, которые акторы производят с договорами, адресами и объектами, являющиеся элементами сценария.

Описание каждого вида сущностей приведено далее.

Предварительный анализ предметной области Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1.2. Взаимосвязи сущностей предметной области

При построении юзабилити-макета системы работы с юридическими лицами предполагается, что выделенные в результате предварительного анализа сущности системы будут находиться в следующих основных взаимосвязях:



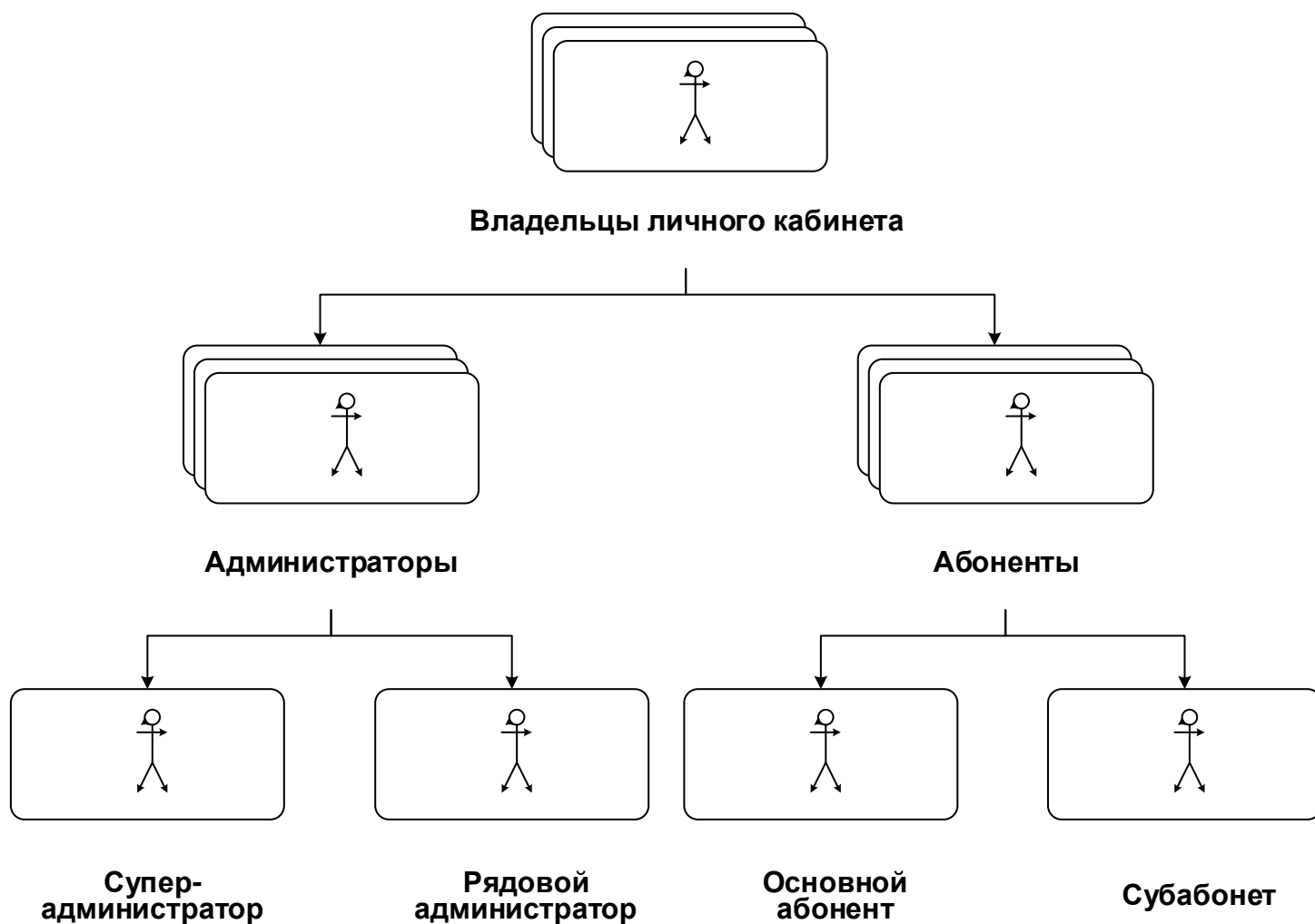
Предварительный анализ предметной области Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. Акторы

Акторы – это типовые действующие лица, которые инициируют и производят действия с объектами с помощью документов.

2.1. Виды акторов системы

С целью юзабилити-проектирования выделены следующие акторы, взаимодействующие с личным кабинетом юридических лиц:



Описание каждого вида акторов приведено далее.

Предварительный анализ предметной области Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2.2. Описание акторов системы

Группы акторов:

- Группа акторов «Владельцы личного кабинета» – это все акторы, которые имеют доступ к личному кабинету для юридических лиц.
- Группа акторов «Администраторы» – это акторы, которые имеют административный доступ к системе личных кабинетов для юридических лиц.
- Группа акторов «Абоненты» – это акторы, которые не имеют полного административного доступа к системе личных кабинетов для юридических лиц.

Акторы:

Группа «Администраторы»

- Актор «Супер-администратор» – это сотрудник ОАО «СИБЭКО», который имеет неограниченный административный доступ к системе личных кабинетов для юридических лиц (с возможностью управлять администраторами).
- Актор «Рядовой администратор» – это сотрудник ОАО «СИБЭКО», который имеет ограниченный административный доступ к системе личных кабинетов для юридических лиц (без возможности управлять администраторами).

Группа «Абоненты»

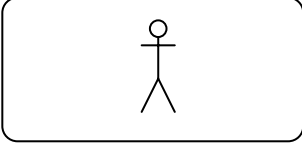
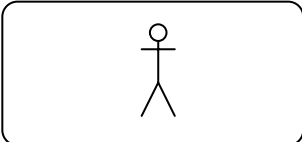
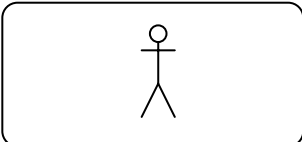
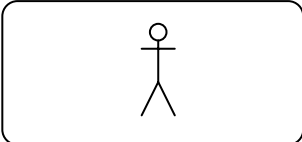
- Актор «Основной абонент» – это представитель юридического лица, заключившего основной договор с ОАО «СИБЭКО», не имеющий административного доступа, но имеющий возможность добавлять субабонентов в систему.
- Актор «Субабонет» – это представитель юридического лица, заключившего договор субаренды с клиентом ОАО «СИБЭКО», представленным в системе как «Основной абонент», не имеющий административного доступа и не имеющий возможности добавлять субабонентов в систему.

Объём реализации акторов:

- В новом варианте Системы на первом этапе выбраны для реализации только возможности для актора «Основной абонент»

Предварительный анализ предметной области Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2.3. Возможности акторов системы

Актор	Базовые возможности актора
 <p>Супер-администратор</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Управление администраторами: <ul style="list-style-type: none"> • Добавление/удаление администратора • Управление правами доступа администратора: <ul style="list-style-type: none"> • Блокировка администратора • <i>Управление другими правами доступа администратора</i> • <i>Все операции, доступные рядовым администраторам</i>
 <p>Рядовой администратор</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Управление абонентами: <ul style="list-style-type: none"> • Добавление/удаление абонента • Управление правами доступа абонента: <ul style="list-style-type: none"> • Блокировка абонента • <i>Управление другими правами доступа абонента</i> • Управление кураторами: <ul style="list-style-type: none"> • Добавление/удаление куратора • Редактирование куратора: <ul style="list-style-type: none"> • Добавление/удаление/замена фото и описания куратора • <i>Все операции, доступные основным абонентам</i>
 <p>Основной абонент</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Управление основным договором: <ul style="list-style-type: none"> • Отправка в ОАО «СИБЭКО» заявки на заключение/ расторжение/ переоформление основного договора • Управление субабонентами: <ul style="list-style-type: none"> • Добавление/удаление субабонента • Управление правами доступа субабонента: <ul style="list-style-type: none"> • Блокировка субабонента • <i>Управление другими правами доступа субабонента</i> • Операции с запросами: <ul style="list-style-type: none"> • Отсылка запроса на заключение / расторжение / продление основного договора • Отсылка запроса на вызов инспектора на допуск / снятие • <i>Другие операции с запросами основного абонента</i> • Операции с отчётами: <ul style="list-style-type: none"> • Получение электронной копии оборотно-сальдовой ведомости, справки о расходе и стоимости, ведомости потребления тепловой энергии, акта сверки • <i>Другие операции с отчётами</i> • Операции с уведомлениями: <ul style="list-style-type: none"> • Настройка отсылки SMS-/EMAIL-уведомлений • Просмотр SMS-/EMAIL-уведомлений в личном кабинете • Получение уведомлений на EMAIL / на телефонный номер в виде SMS • <i>Другие операции с уведомлениями</i> • <i>Все операции, доступные субабонентам</i>
 <p>Субабонент</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Операции с макетами: <ul style="list-style-type: none"> • Заполнение и создание макетов • <i>Другие операции с макетами</i> • Операции с отчётами: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Операции с отчётами, доступные субабоненту</i> • Операции с уведомлениями: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Операции с уведомлениями, доступные субабоненту</i>

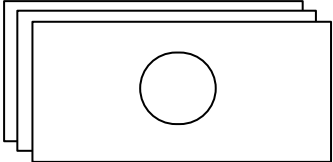
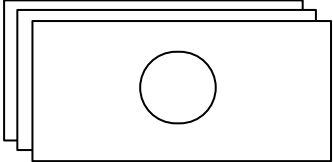
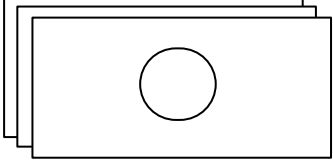
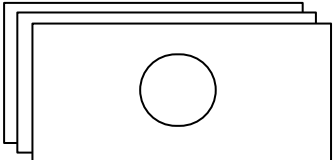
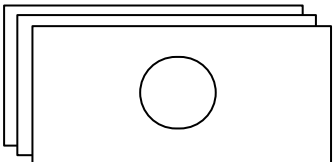
Детально возможности акторов раскрываются в дальнейшем при построении сценариев личных кабинетов.

Предварительный анализ предметной области Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Объекты системы

Объекты – это договора, адреса, объекты потребления, услуги и приборы учёта, с которыми акторы производят действия с помощью документов.

С целью юзабилити-проектирования выделены следующие базовые объекты личных кабинетов юридических лиц:

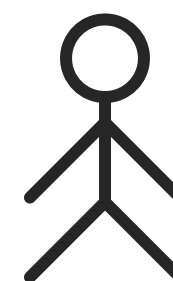
Объект:	Данные, поддерживаемые объектом:
 <p data-bbox="197 945 336 980">Договор</p>	<p data-bbox="555 700 1380 764">Договор – это объект системы, который поддерживает следующие данные:</p> <ul data-bbox="593 789 1324 1014" style="list-style-type: none">• Номер договора• Дата заключения договора• Описание авансовой схемы договора• Тип расчётов (по нормативам / по приборам учёта)• Название юр.лица, заключившего договор• Контактное лицо по договору (Ф.И.О., email, телефон)• Кураторы, соответствующие данному договору• Адреса, соответствующие данному договору• <i>Другие данные договора</i>
 <p data-bbox="217 1266 317 1302">Адрес</p>	<p data-bbox="555 1070 1348 1133">Адрес – это объект системы, который поддерживает следующие данные:</p> <ul data-bbox="593 1159 1369 1235" style="list-style-type: none">• Индекс, город, улица, дом, дробь/корпус и т.д.• Объекты потребления, соответствующие данному адресу• <i>Другие данные адреса</i>
 <p data-bbox="162 1569 371 1633">Объект потребления</p>	<p data-bbox="555 1398 1348 1462">Объект потребления – это объект системы, который поддерживает следующие данные:</p> <ul data-bbox="593 1488 1484 1589" style="list-style-type: none">• Дата истечения сроков допуска приборов учёта, установленных на данном по объекте потребления• Услуги, соответствующие данному объекту потребления• <i>Другие данные объекта потребления</i>
 <p data-bbox="212 1939 322 1974">Услуга</p>	<p data-bbox="555 1719 1359 1783">Услуга – это объект системы, который поддерживает следующие данные:</p> <ul data-bbox="593 1809 1476 2007" style="list-style-type: none">• Название услуги (горячее водоснабжение или отопление)• Прибор учёта, соответствующий данной услуге (если есть)• Норматив по услуге (при наличии прибора учёта не используется)• Тариф по услуге (при отсутствии прибора учёта не используется)• Задолженность по услуге• История начислений по услуге• История расчётов по услуге• <i>Другие данные услуги</i>
 <p data-bbox="156 2270 379 2305">Прибор учёта</p>	<p data-bbox="555 2074 1465 2137">Прибор учёта – это объект системы, который поддерживает следующие данные:</p> <ul data-bbox="593 2163 1257 2311" style="list-style-type: none">• Номер прибора учёта• Тип (прибор учёта по абоненту / по субабоненту)• Дата истечения сроков допуска• Текущее показание по прибору учёта• История показаний по прибору учёта• <i>Другие данные прибора учёта</i>

Детально действия, допустимые с выделенными объектами, раскрываются в дальнейшем при построении сценариев личных кабинетов.

Базовая структура системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. Действия, доступные посетителям

На основании предварительного анализа предметной области выделены следующие действия, доступные посетителям личных кабинетов для юридических лиц:

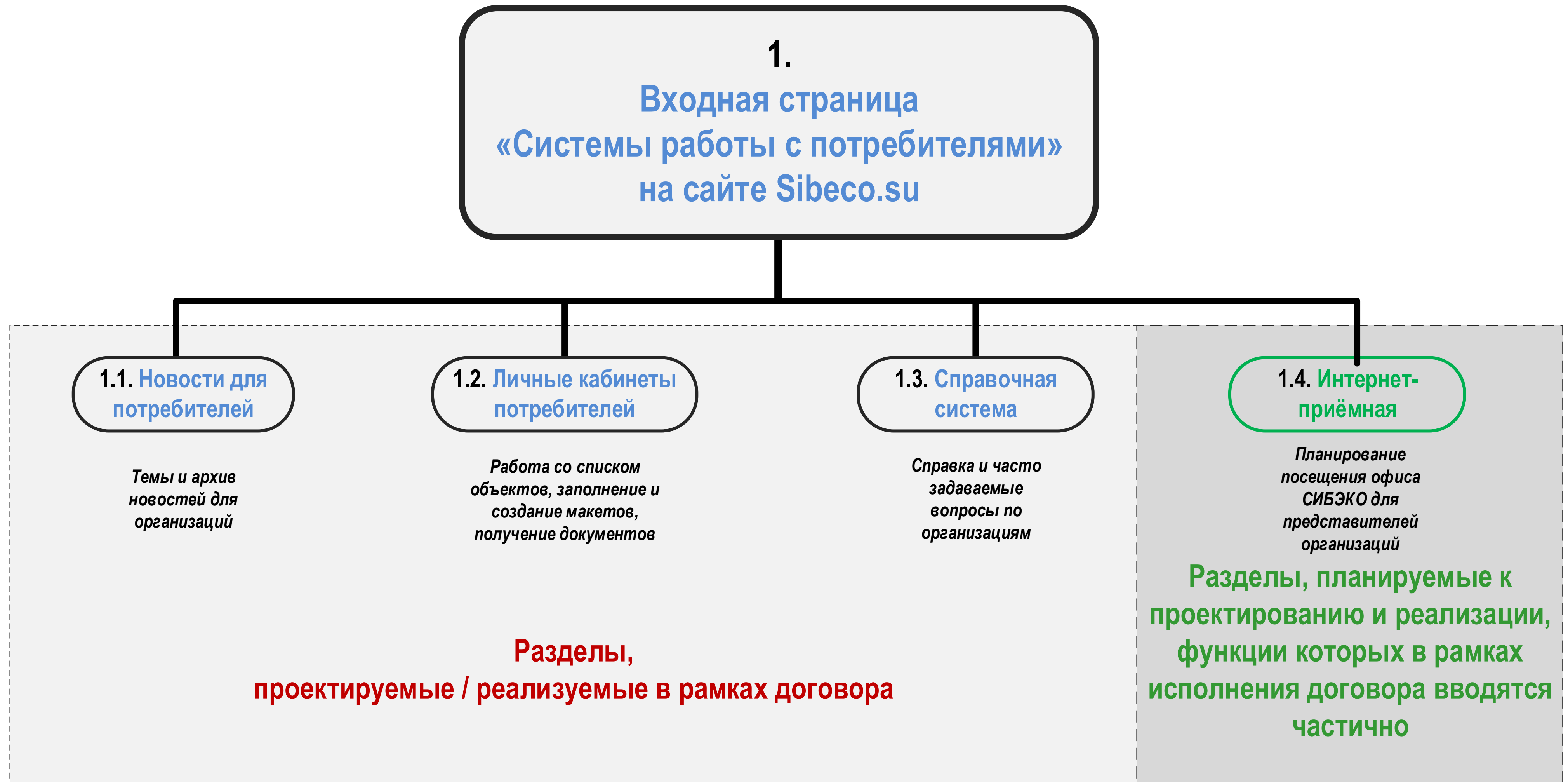


Юридические лица



Базовая структура системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. Базовая структура разделов



Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. Дизайн-концепция 1.1. Дизайнерское оформление страницы (общий вид)



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANCO@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ

для физических лиц

Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72
Система IVR: 8 (383) 289-27-27

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома **ДЕМО-ВХОД**

Вход в личный кабинет для физических лиц: [регистрация](#) [забыли пароль?](#)

ОРГАНИЗАЦИЯМ

для юридических лиц

(383) 289-21-21

Современное отопление и водоснабжение предприятий **ДЕМО-ВХОД**

Вход в личный кабинет Системы «Сервис»: [получение](#) [восстановление доступов](#)

НОВОСТИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

23 декабря 2013
Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП 997450001...

23 декабря 2013
Действуют новые тарифы
С 01.07.2013 действуют новые тарифы на тепловую энергию, а также новые тарифы на водоотведение, холодную и горячую воду...

23 декабря 2013
Вниманию юр.лиц: появилась возможность прикрепить скан
С марта 2013 г. для юридических лиц появилась возможность прикрепить скан отчета о теплоснаблении к отправляемому макету...

23 декабря 2013
Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП 997450001...

23 декабря 2013
Действуют новые тарифы
С 01.07.2013 действуют новые тарифы на тепловую энергию, а также новые тарифы на водоотведение, холодную и горячую воду... [ВСЕ НОВОСТИ](#)

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление

Работа со счётом:

- ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА
- СПРАВКА ОБ ОТСУТСТВИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
- ПЕРЕНОС ПЕРЕПЛАТЫ, ВОЗВРАТ СРЕДСТВ
- ПОГАШЕНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Справка для физических лиц:

- Что делать, если...
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Начисления и оплаты
- Тарифы и нормативы
- Индивидуальные приборы учёта
- Шаблоны документов
- Организационная структура управления работы с физическими лицами
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

Работа с договором:

- ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА
- ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТЕХНИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ (ТУ) ПО УЗЛУ УЧЁТА (УУ)
- ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК-СНЯТИЕ ПРИБОРА УЧЁТА (ПУ)
- Акт сверки, оборотно-сальдовая ведомость, справка о фактическом расходе и стоимости, ведомость потребления тепловой энергии

Справка для юридических лиц:

- Что делать, если...
- Справочник организаций
- Реквизиты и правила оплаты
- Договор
- Приборы учёта
- Перерасчёт и перераспределение денежных средств
- Тарифы и нормативы
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Образцы документов
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-приёмная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

«ОАО» СИБЭКО © 2011-2014

В третьей колонке страницы (справа) может быть расположен дополнительный информационный блок, в котором могут быть размещена справочная информация, наиболее востребованная как аудиторией физических лиц, так и аудиторией юридических лиц.

Допустимо несовпадение некоторых элементов страницы на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. Дизайн-концепция

1.2. Интерактивное поведение страницы:

Способ отображения интерактивной подсказки в блоке для организаций (общий вид)

The image shows a screenshot of the Sibeco website's login page for organizations. The page is divided into several sections. At the top, there is a header with the Sibeco logo and contact information. Below the header, there are two main columns. The left column is for 'НАСЕЛЕНИЮ' (Residents) and the right column is for 'ОРГАНИЗАЦИЯМ' (Organizations). The 'ОРГАНИЗАЦИЯМ' section is highlighted with a blue border and contains a 'ДЕМО-ВХОД' button. A tooltip with an exclamation mark icon and the text 'Изучите возможности личного кабинета для юридических лиц' (Study the capabilities of the personal cabinet for legal entities) is positioned over the 'ДЕМО-ВХОД' button. Below the login forms, there are sections for 'МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА' (Instant online payment) and 'ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА' (Order of contract conclusion). The bottom part of the page features 'Работа со счётом:' (Work with account:) sections for both physical and legal entities, and a 'Справка для физических лиц:' (Help for physical entities:) section. The footer contains the Sibeco logo, copyright information, and social media links.

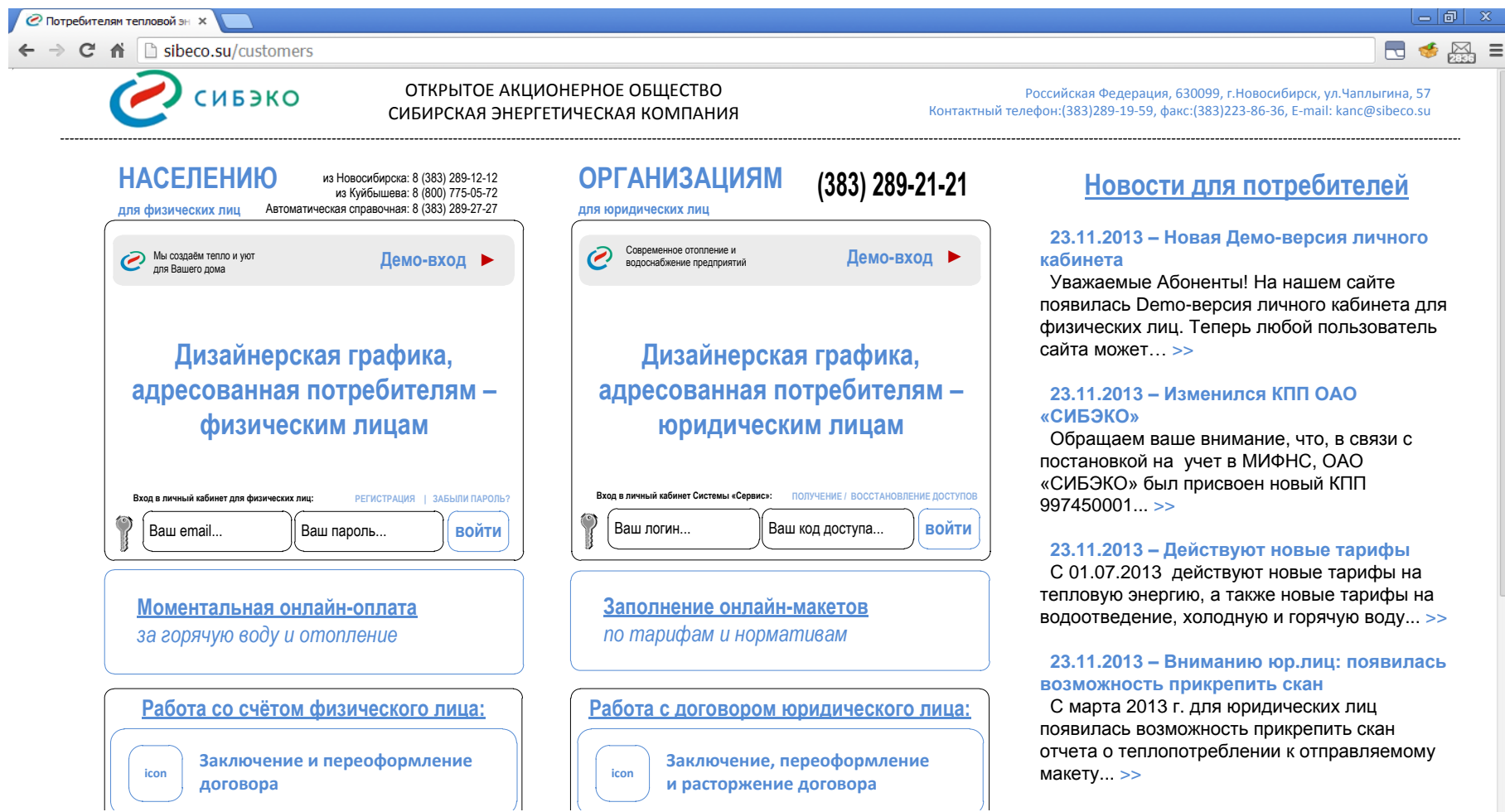
Для дополнительного привлечения внимания к двум различным типам личных кабинетов (для физических лиц и для организаций), а также к интерактивным подсказкам, будет использоваться анимация фона (затенение).

Допустимо несовпадение некоторых элементов страницы на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами

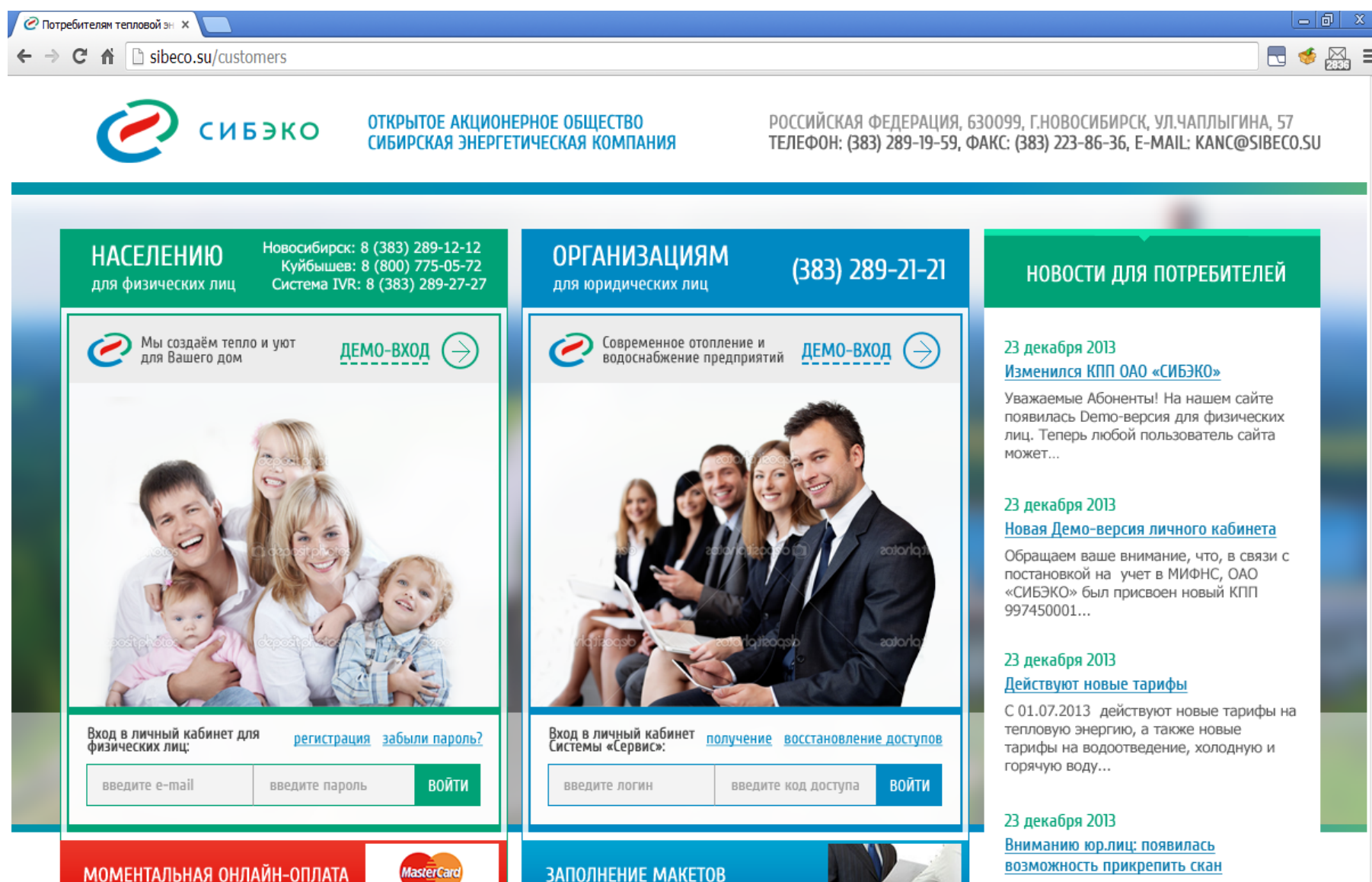
Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. Область просмотра при входе на страницу

2.1. Юзабилити-схема



2.2. Дизайн



В области просмотра располагаются основные возможности системы работы с потребителем

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Выделенные цели и задачи внутренних целевых групп и допустимые действия внешних целевых групп:

Цели и задачи

*внутренних целевых групп,
решаемые на странице:*

- За счёт продуманного дизайнерского оформления раздела сформировать имидж ОАО «СИБЭКО» как современного поставщика услуг в сфере ЖКХ, ориентированного на потребности и нужды клиентов, и мотивировать каждую из групп потребителей, зашедших в раздел, к использованию онлайн-возможностей личного кабинета
- Предоставить клиентам, уже активно использующим личные кабинеты, оперативный доступ к ключевым онлайн-возможностям личных кабинетов (*онлайн-оплата, заполнение и создание макетов, заключение или расторжение договора, и т.д.*)
- Снизить количество ошибочных действий и запросов со стороны клиентов за счёт информирования клиентов, зашедших в раздел, о наиболее важных новостях Системы работы с потребителем
- Снизить нагрузку на менеджеров клиентских отделов ОАО «СИБЭКО» за счёт предоставления клиентам, вошедшим в раздел, оперативного доступа к наиболее востребованной справочной информации (реквизиты ОАО «СИБЭКО», наиболее востребованные темы справки и т.д.)

Допустимые действия

*внешних целевых групп,
доступные на странице:*

- Получить базовую информацию по возможностям Системы работы с потребителем ОАО «СИБЭКО», получить первое впечатление о ней
- Воспользоваться демо- или постоянным входом в личные кабинеты для потребителей
- Оперативно получить доступ к ключевым онлайн-возможностям личных кабинетов (*онлайн-оплата, заполнение и создание макетов, заключение или расторжение договора, и т.д.*)
- Оперативно уточнить наиболее важные новости Системы работы с потребителем
- Получить доступ к наиболее востребованной справочной информации Системы работы с потребителем, а также войти в раздел «Справочная информация»


Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

4. Базовая схема размещения информационных блоков

Логотип ОАО «СИБЭКО»	Полное наименование организации	Контактные данные организации			
Боковое поле страницы	<p>Блок приглашения: мотиватор (графика), контактные телефоны, авторизация и регистрация в личном кабинете физических лиц (постоянный и демо-вход)</p>	<p>Блок приглашения: мотиватор (графика), контактные телефоны, авторизация и правила восстановления доступов в личном кабинете организаций (постоянный и демо-вход)</p>	<p>Область вывода сменяемой оперативной и справочной информации: новости для потребителей, реквизиты, полезные ссылки и т.п.</p>		Боковое поле страницы
	<p>Моментальная онлайн- оплата</p>	<p>Заполнение онлайн- макетов</p>			
	<p>Избранные операции по работе со счётом</p>	<p>Избранные операции по работе с договором</p>			
	<p>Избранные темы справки для физических лиц</p>	<p>Избранные темы справки для юридических лиц</p>			
<p>СТАНДАРТНЫЙ ФУТЕР СТРАНИЦЫ: КОПИРАЙТЫ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ НАВИГАЦИЯ, ИКОНКИ ОЦЕНКИ СТРАНИЦ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ</p>					

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. Детальная юзабилити-схема входной страницы



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чаплыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ

из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12
из Куйбышева: 8 (800) 775-05-72
Автоматическая справочная: 8 (383) 289-27-27

для физических лиц

ОРГАНИЗАЦИЯМ

(383) 289-21-21

для юридических лиц

Новости для потребителей

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома **Демо-вход >**

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – физическим лицам

Вход в личный кабинет для физических лиц: РЕГИСТРАЦИЯ | ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?

Ваш email... Ваш пароль... **ВОЙТИ**

Моментальная онлайн-оплата за горячую воду и отопление **icon**

Работа со счётом физического лица:

- icon** Заключение и переоформление договора
- icon** Справка об отсутствии задолженности
- icon** Перенос переплаты, возврат средств
- icon** Погашение задолженности

Справка для физических лиц:

- Что делать, если...
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Начисления и оплаты
- Тарифы и нормативы
- Индивидуальные приборы учёта
- Шаблоны документов
- Организационная структура управления работы с физическими лицами
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

Современное отопление и водоснабжение предприятий **Демо-вход >**

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – юридическим лицам

Вход в личный кабинет Системы «Сервис»: ПОЛУЧЕНИЕ / ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОСТУПОВ

Ваш логин... Ваш код доступа... **ВОЙТИ**

Заполнение онлайн-макетов по тарифам и нормативам **icon**

Работа с договором юридического лица:

- icon** Заключение, переоформление и расторжение договора
- icon** Технические условия (ТУ)
Подать заявку на проектирование технических условий (ТУ) по узлу учёта (УУ)
- icon** Вызов инспектора и сканы актов
Вызвать инспектора на допуск-снятие прибора учёта (ПУ) и сканы актов выполненных работ
- icon** Работа с документами
Работать с актом сверки, оборотно-сальдовой ведомостью, справкой о фактическом расходе и стоимости, ведомостью потребления тепловой энергии, извещением на оплату

Справка для юридических лиц:

- Что делать, если...
- Справочник организаций
- Реквизиты и правила оплаты
- Договор
- Приборы учёта
- Перерасчёт и перераспределение денежных средств
- Тарифы и нормативы
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Образцы документов
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

23.11.2013 – Новая Демо-версия личного кабинета

Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия личного кабинета для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может... >>

23.11.2013 – Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»

Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП 997450001... >>

23.11.2013 – Действуют новые тарифы

С 01.07.2013 действуют новые тарифы на тепловую энергию, а также новые тарифы на водоотведение, холодную и горячую воду... >>

23.11.2013 – Вниманию юр.лиц: появилась возможность прикрепить скан

С марта 2013 г. для юридических лиц появилась возможность прикрепить скан отчета о теплоснаблении к отправляемому макету... >>


23.11.2013 – Вниманию юр.лиц: изменяются сроки подачи макетов

В связи с изменениями в сроках предоставления показаний приборов учета тепловой энергии и/или горячей воды подать заполненные макеты можно в срок с 23 по 27 число... >>

Все новости>>

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами

Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам! 

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях! **B f @**

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

6. Блок для юридических лиц – Навигационное поведение



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чаплыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ

для физических лиц

из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12
из Куйбышева: 8 (800) 775-05-72
Автоматическая справочная: 8 (383) 289-27-27

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Демо-вход >

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – физическим лицам

Вход в личный кабинет для физических лиц: РЕГИСТРАЦИЯ | ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?

Ваш email... Ваш пароль... **ВОЙТИ**

Моментальная онлайн-оплата за горячую воду и отопление

Работа со счётном физическое лица:

- Заклучение и переоформление договора
- Справка об отсутствии задолженности
- Перенос переплаты, возврат средств
- Погашение задолженности

Справка для физических лиц:

- Что делать, если...
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Начисления и оплаты
- Тарифы и нормативы
- Индивидуальные приборы учёта
- Шаблоны документов
- Организационная структура управления работы с физическими лицами
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

ОРГАНИЗАЦИЯМ

для юридических лиц

(383) 289-

Современное отопление и водоснабжение предприятий

Демо-вход >

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – юридическим лицам

Вход в личный кабинет для юридических лиц: РЕГИСТРАЦИЯ | ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?

Ваш email... Ваш пароль... **ВОЙТИ**

Заполнение онлайн-макетов по тарифам и нормативам

Работа с договорами:

- Заклучение, изменение и расторжение договора
- Технические условия (ТУ) Подать заявку на проектирование технических условий (ТУ) по прибору учёта (ПУ)
- Вызов инспектора и скан акт сверки
- Работа с документами Работать с актом сверки, оборотно-сальдовой ведомостью, справкой о фактическом расходе и стоимости, ведомостью потребления тепловой энергии, извещением на оплату

Справка для юридических лиц:

- Что делать, если...
- Справочник организаций
- Реквизиты и правила оплаты
- Договор
- Приборы учёта
- **Перерасчёт и перераспределение денежных средств**
- Тарифы и нормативы
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Образцы документов
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

Ввод капчи и вход в личный кабинет для юридических лиц в демо-режиме

23.11.2013 – Новая Демо-версия личного кабинета

Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия личного кабинета для физических лиц. Переход на страницу новости

23.11.2013 – Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»

Внимание, что, в связи с изменением КПП в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» присвоил новый КПП

23.11.2013 – Действуют новые тарифы С 01.07.2013 действуют новые тарифы на тепловую энергию, а также новые тарифы на водоотведение, холодную и горячую воду... >>

23.11.2013 – Вниманию юр.лиц: появилась возможность прикрепить скан

С марта 2013 г. для юридических лиц появилась возможность прикрепить скан отчета о теплоснабжении к отправляемому отчету... >>

23.11.2013 – Вниманию юр.лиц: изменяются сроки подачи макетов

Изменениями в сроках подачи показаний приборов учёта тепловой энергии и/или горячей воды подать заполненные макеты можно в срок с 23 по 27 число... >>

[Все новости>>](#)

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibесо.su

6. Блок для юридических лиц – структура и интерактивное поведение при наведении указателя мыши

ОРГАНИЗАЦИЯМ (383) 289-21-21
для юридических лиц

Современное отопление и водоснабжение предприятий Демо-вход >





Дизайнерская графика, адресованная потребителям – юридическим лицам

Вход в личный кабинет Системы «Сервис»: ПОЛУЧЕНИЕ / ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОСТУПОВ

Ваш логин... Ваш код доступа... войти

[Заполнение онлайн-макетов по тарифам и нормативам](#)

Работа с договором юридического лица:

-  Заключение, переоформление и расторжение договора
-  Проектирование технических условий (ТУ) по узлу учёта (УУ)
-  Вызов инспектора и сканы актов
Вызвать инспектора на допуск-снятие прибора учёта (ПУ) и сканы актов выполненных работ
-  Работа с документами
Работать с актом сверки, оборотно-сальдовой ведомостью, справкой о фактическом расходе и стоимости, ведомостью потребления тепловой энергии, извещением на оплату

Справка для юридических лиц:

- Что делать, если...
- Справочник организаций
- Реквизиты и правила оплаты
- Договор
- Приборы учёта
- Перерасчёт и перераспределение денежных средств
- Тарифы и нормативы
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Образцы документов
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

Заголовок блока для юридических лиц содержит контактные телефоны, которые всегда находятся на экране.

Используя возможности этого блока, представитель юридического лица может войти в личный кабинет, уточнить информацию по получению / восстановлению доступов в Систему «Сервис».

Дизайнерская графика будет выполнять роль мотиватора, привлекающего внимание к блоку и его функциям.

Пояснения, оформленные в виде всплывающих подсказок, позволят посетителям оперативно изучить возможности Системы «Сервис» без перехода в соответствующий раздел, что сократит количество вопросов по работе с Системой и не потребует от посетителя чтения справки.

В результате анализа опросных анкет были выделены следующие основные цели прихода представителей организаций в Систему работы с потребителем:

- Заполнение макетов по тарифам и нормативам
- Заключение, переоформление, расторжение договора
- Получение технических условий п
- Вызов инспектора на допуск / снятие прибора учёта
- Работа с документами по договору
- Управление договором

Для работы с этими целями прихода предусмотрена специальная область с кнопками, позволяющими оперативно осуществить указанные действия онлайн.

ВАЖНО:
Данный набор операций рекомендуется в результате анализа опросных анкет

Для того, чтобы снизить нагрузку клиентских отделов и Контакт-центра при работе с потребителями, которые приходят в Систему работы с потребителем для получения справки, предусмотрена область для вывода ссылок на те справочные темы, которые запрашиваются представителями организаций наиболее часто при личном обращении в клиентские отделы и Контакт-центр «СИБЭКО»

ВАЖНО:
Список тем справки на схеме – условный

ОРГАНИЗАЦИЯМ (383) 289-21-21
для юридических лиц

Современное отопление и водоснабжение предприятий Демо-вход >





Дизайнерская графика, адресованная потребителям – юридическим лицам

Вход в личный кабинет Системы «Сервис»: ПОЛУЧЕНИЕ / ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОСТУПОВ

Ваш логин... Ваш код доступа... войти

[Заполнение онлайн-макетов по тарифам и нормативам](#)

Работа с договором юридического лица:

-  Заключение, переоформление и расторжение договора
-  Проектирование технических условий (ТУ) по узлу учёта (УУ)
-  Вызов инспектора на допуск-снятие прибора учёта (ПУ)
-  Работа с документами
Работать с актом сверки, оборотно-сальдовой ведомостью, справкой о фактическом расходе и стоимости, ведомостью потребления тепловой энергии, извещением на оплату

Справка для юридических лиц:

- Что делать, если...
- Справочник организаций
- Реквизиты и правила оплаты
- Договор
- Приборы учёта
- Перерасчёт и перераспределение денежных средств
- Тарифы и нормативы
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Образцы документов
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

ОРГАНИЗАЦИЯМ (383) 289-21-21
для юридических лиц

Современное отопление и водоснабжение предприятий Демо-вход >



Дизайнерская графика, адресованная потребителям – юридическим лицам

Вход в личный кабинет Системы «Сервис»: ПОЛУЧЕНИЕ / ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОСТУПОВ

Ваш логин... Ваш код доступа... войти

[Заполнение онлайн-макетов по тарифам и нормативам](#)

Работа с договором юридического лица:

-  Заключение, переоформление и расторжение договора
-  Проектирование технических условий (ТУ) по узлу учёта (УУ)
-  Вызов инспектора на допуск-снятие прибора учёта (ПУ)
-  Работа с документами
Работать с актом сверки, оборотно-сальдовой ведомостью, справкой о фактическом расходе и стоимости, ведомостью потребления тепловой энергии, извещением на оплату

Справка для юридических лиц:

- Что делать, если...
- Справочник организаций
- Реквизиты и правила оплаты
- Договор
- Приборы учёта
- Перерасчёт и перераспределение денежных средств
- Тарифы и нормативы
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Образцы документов
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

ОРГАНИЗАЦИЯМ (383) 289-21-21
для юридических лиц

Современное отопление и водоснабжение предприятий Демо-вход >

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – юридическим лицам

Вход в личный кабинет Системы «Сервис»: ПОЛУЧЕНИЕ / ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОСТУПОВ

Ваш логин... Ваш код доступа... войти

[Заполнение онлайн-макетов по тарифам и нормативам](#)

Работа с договором юридического лица:

-  Заключение, переоформление и расторжение договора
-  Проектирование технических условий (ТУ) по узлу учёта (УУ)
-  Вызов инспектора на допуск-снятие прибора учёта (ПУ)
-  Работа с документами
Работать с актом сверки, оборотно-сальдовой ведомостью, справкой о фактическом расходе и стоимости, ведомостью потребления тепловой энергии, извещением на оплату

Справка для юридических лиц:

- Что делать, если...
- Справочник организаций
- Реквизиты и правила оплаты
- Договор
- Приборы учёта
- Перерасчёт и перераспределение денежных средств
- Тарифы и нормативы
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Образцы документов
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей
- Справочник по терминам

Изучите возможности Личного кабинета для организаций, войдя в Личный кабинет в демо-режиме

В личном кабинете для организаций Вы сможете заполнять онлайн-макеты для передачи показаний, а также настраивать SMS- и EMAIL-уведомления

Нажмите здесь, чтобы начать работу с Вашим договором

Здесь Вы можете уточнить порядок получения технических условий по узлу учёта

Здесь Вы можете уточнить порядок вызова инспектора на допуск / снятие приборов учёта

Здесь Вы можете уточнить порядок заключения, переоформления и расторжения договора

Нажмите здесь, если Вы не знаете, как получить / восстановить доступы к Системе «Сервис»

Введите логин, который Вам был выдан при регистрации и в Личном кабинете для организаций

Введите логин, который Вам был выдан при регистрации и в Личном кабинете для организаций

В справочной системе Вы можете получить оперативную справку по всем вопросам

Нажмите здесь, чтобы оперативно перейти на соответствующую тему справочной системы

Юзабилити-схемы разделов Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. Раздел «Система "СЕРВИС"»

1.1. Вариант дизайна главной страницы раздела (для неавторизованного посетителя)

ТАРИФЫ И НОРМАТИВЫ ПЛАНОВЫЕ ОТКЛЮЧЕНИЯ ПЕРЕЧЕНЬ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПУНКТЫ ПРИЁМА ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ ЖЖХ

 **СИБЭКО** МЫ СОЗДАЁМ ТЕПЛО И УЮТ
ДЛЯ ВАШЕГО ДОМА Справочная для организаций: **(383) 289-21-21** [регистрация](#) [забыли пароль?](#) [Демо-вход](#)

 ВОЙТИ

 СИСТЕМА «СЕРВИС» СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Личный кабинет юридических лиц – Система «Сервис»

Как пользоваться Системой «Сервис» 

 **ЗАПОЛНЕНИЕ МАКЕТОВ ПО ТАРИФАМ И НОРМАТИВАМ**

 **ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

 **ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТЕХНИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ (ТУ) ПО УЗЛУ УЧЁТА (УУ)**

 **ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК-СНЯТИЕ ПРИБОРА УЧЁТА (ПУ)**

 **РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ**
[Акт сверки](#)
[Оборотно-сальдовая ведомость](#)
[Справка о фактическом расходе и стоимости](#)
[Ведомость потребления тепловой энергии](#)

ВХОД В СИСТЕМУ «СЕРВИС»

[ДЕМО-ВХОД](#)

Уважаемые Абоненты!
Добро пожаловать в личный кабинет для юридических лиц.

В личном кабинете Вы сможете:

- [Заполнить онлайн-макеты по тарифам и нормативам](#)
- [Уточнить порядок заключения, продления, расторжения договора](#)
- [Уточнить порядок проектирования технических условий \(ТУ\) по узлу учёта \(УУ\)](#)
- [Уточнить порядок вызова инспектора на допуск-снятие прибора учёта \(ПУ\)](#)
- [Сформировать и распечатать документы:](#)

[получение](#) / [восстановление доступа](#)

Для начала работы в Системе «Сервис» Вам необходимо [авторизоваться](#) или [получить код доступа](#).

 ВОЙТИ



ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ **ЗАДАТЬ ВОПРОС**

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- [Как создать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора?](#)
- [Какие документы необходимы для заключения и внесения изменений в договор?](#)
- [Как уточнить информацию по договору?](#)
- [Как уточнить код абонента?](#)
- [Где указан код абонента в документах \(договоре\)?](#)
- [Как создать заявку на подключение нового объекта \(оформление в Ростехнадзоре\)?](#)
- [Как уточнить начисления по тепловой энергии и горячей воде?](#)
- [Что такое фактические и плановые начисления?](#)
- [Как производятся начисления? На основании каких нормативов и методик?](#)
- [Как уточнить состояние счета, задолженность и переплаты?](#)
- [Как образовалась задолженность/пенни?](#)
- [Как уточнить пробег по пене?](#)

1 2 3 4 5

Задайте Ваш вопрос

СРЕДИ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ НЕТОТВЕТОВ НА ВАШ? ЗАДАЙТЕ ВОПРОС НАШИМ СПЕЦИАЛИСТАМ!

Как Вас зовут:

Ваш телефон:

Ваш вопрос:

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

При необходимости прикрепите файл: **ОБЗОР**

Введите код: 

ЗАДАТЬ ВОПРОС

 «ОАО» СИБЭКО
© 2011-2014

 [Личный кабинет физических лиц](#) [Справочная информация](#) [Контакт-центр](#)

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна?
Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях! 

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

**Допустимо несоответствие некоторых элементов страницы
на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами**

Юзабилити-схемы разделов Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. Раздел «Система "СЕРВИС"»

1.2. Вариант дизайна главной страницы раздела (для авторизованного посетителя)

ДОГОВОРА ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ ПОЛЯ «НАЗНАЧЕНИЕ ПЛАТЕЖА» ТАРИФЫ ПРИБОРЫ УЧЁТА РЕКВИЗИТЫ ДЛЯ ОПЛАТЫ ПОИСК ПО САЙТУ

 СИБЭКО СОВРЕМЕННОЕ ОТОПЛЕНИЕ И ВОДОСНАБЖЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ Справочная для организаций: (383) 289-21-21 ООО «СИБ-АБС СЕРВИС» дог. №XXX От 17.02.2014 [ВЫЙТИ](#)

[СИСТЕМА «СЕРВИС»](#) СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Личный кабинет юридических лиц – Система «Сервис»

Как пользоваться Системой «Сервис» [?](#)

Уважаемый абонент! Обращаем Ваше внимание на то, что при непередаче показаний прибора учёта горячей воды в установленные сроки до ... числа расчётного месяца расчёт будет производиться по договорным условиям. [подробнее](#)

 ЗАПОЛНЕНИЕ МАКЕТОВ ПО ТАРИФАМ И НОРМАТИВАМ	 ООО «Сиб-АБС СЕРВИС» Договор №XXX от 17.02.2014 Истечение срока действия – 17 янв 2015 • Авансовая схема – 15% планового потребления до 15 числа
 ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА	1 НОВОСИБИРСК, ФЛОТСКАЯ УЛ., 16 не заполнено макетов (2) • не сдано макетов (2) ЗАПОЛНИТЬ МАКЕТЫ СДАТЬ МАКЕТЫ
 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТЕХНИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ (ТУ) ПО УЗЛУ УЧЁТА (УУ)	2 НОВОСИБИРСК, МОРСКАЯ УЛ., 17 все макеты сданы ВСЕ МАКЕТЫ СДАНЫ
 ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК-СНЯТИЕ ПРИБОРА УЧЁТА (ПУ)	3 НОВОСИБИРСК, ТРУДОВАЯ УЛ., 18 не сдано макетов (2) СДАТЬ МАКЕТЫ
 РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ Акт сверки Оборотно-сальдовая ведомость Справка о фактическом расходе и стоимости Ведомость потребления тепловой энергии	4 НОВОСИБИРСК, ИНЖЕНЕРНАЯ УЛ., 19 не заполнено макетов (2) ЗАПОЛНИТЬ МАКЕТЫ
	5 НОВОСИБИРСК, ФЛОТСКАЯ УЛ., 16 не заполнено макетов (2) • не сдано макетов (2) ЗАПОЛНИТЬ МАКЕТЫ СДАТЬ МАКЕТЫ
	6 НОВОСИБИРСК, МОРСКАЯ УЛ., 17 все макеты сданы ВСЕ МАКЕТЫ СДАНЫ

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- [Как создать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора?](#)
- [Какие документы необходимы для заключения и внесения изменений в договор?](#)
- [Как уточнить информацию по договору?](#)
- [Как уточнить код абонента?](#)
- [Где указан код абонента в документах \(договоре\)?](#)
- [Как создать заявку на подключение нового объекта \(оформление в Ростехнадзоре\)?](#)
- [Как уточнить начисления по тепловой энергии и горячей воде?](#)
- [Что такое фактические и плановые начисления?](#)
- [Как производятся начисления? На основании каких нормативов и методик?](#)
- [Как уточнить состояние счета, задолженность и переплаты?](#)
- [Как образовалась задолженность/пени?](#)
- [Как уточнить пробег по пене?](#)

Задайте Ваш вопрос

СРЕДИ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ НЕТОТВЕТОВ НА ВАШ? ЗАДАЙТЕ ВОПРОС НАШИМ СПЕЦИАЛИСТАМ!

Как Вас зовут:

Ваш телефон:

Ваш вопрос:

При необходимости прикрепите файл: [ОБЗОР](#)

ЗАДАТЬ ВОПРОС

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#)

Допустимо несоответствие некоторых элементов страницы на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1.2. Юзабилити-схема главной страницы раздела (для неавторизованного посетителя)

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома | Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21** | Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

Ваш email | Ваш пароль

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

СИБЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Система «Сервис»

Личный кабинет юридических лиц – Система «Сервис»

Как пользоваться Системой «Сервис» ?

Заполнение макетов по тарифам и нормативам

Заключение, переоформление и расторжение договора

Технические условия (ТУ)
Подать заявку на проектирование технических условий (ТУ) по улу учёта (УУ)

Вызов инспектора и сканы актов
Вызвать инспектора на допуск-снятие прибора учёта (ПУ) и сканы актов выполненных работ

Работа с документами
Работать со следующими типами документов:

- Акт сверки
- Оборотно-сальдовая ведомость
- Справка о фактическом расходе и стоимости
- Ведомость потребления тепловой энергии
- Извещение на оплату

Вход в Систему «Сервис»

Демо-вход >

Уважаемые Абоненты!

Добро пожаловать в личный кабинет для юридических лиц.

В личном кабинете Вы сможете:

- Уточнить порядок заключения, продления, расторжения договора;
- Подать заявку на проектирование технических условий (ТУ) по улу учёта (УУ);
- Подать заявку на вызов инспектора на допуск-снятие прибора учёта (ПУ);
- Сформировать и распечатать документы:
 - Макеты по тарифам и нормативам;
 - Акт сверки;
 - Оборотно-сальдовая ведомость;
 - Справка о фактическом расходе и стоимости;
 - Ведомость потребления тепловой энергии;
 - Извещение на оплату.

Для начала работы в Системе «Сервис» Вам необходимо авторизоваться или получить код доступа.

Ваш email... | Ваш код доступа... | войти

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- Как создать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора?
- Какие документы необходимы для заключения и внесения изменений в договор?
- Как уточнить информацию по договору?
- Как уточнить код абонента?
- Где указан код абонента в документах (договоре)?
- Как создать заявку на подключение нового объекта (оформление в Ростехнадзоре)?
- Как уточнить начисления по тепловой энергии и горячей воде?
- Что такое фактические и плановые начисления?
- Как производятся начисления? На основании каких нормативов и методик?
- Как уточнить состояние счета, задолженность и переплаты?
- Как образовалась задолженность/пеня?
- Как уточнить пробег по пене?

1 2 3 ... N

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!


Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ___-__-__

Ваш вопрос: *

При необходимости прикрепите файл:

C:\Documents and Settings\Administrator\

Введите код: * 

Задать вопрос

интернет-приёмная | задать вопрос

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО | Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях! | Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

В f @

В неавторизованном состоянии предлагается ввод капчи, обведённой красным, при отправке вопроса, что обеспечит защиту от спама.

Юзабилити-схемы разделов Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1.3. Юзабилити-схема главной страницы раздела (для авторизованного посетителя)

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий | Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21** | ООО «Сиб-АБС СЕРВИС», Дог. №XXX От 17.02.2014

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

СИБЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Система «Сервис»

Личный кабинет юридических лиц – Система «Сервис»

Как пользоваться Системой «Сервис» ?

<p>Заполнение макетов по тарифам и нормативам</p>	<p>ООО «Сиб-АБС СЕРВИС» ● Договор №XXX от 17.02.2014 Истечение срока действия – 17 янв 2015 ● Аварийная схема – 15% планового потребления до 15 числа</p>
<p>Заключение, переоформление и расторжение договора</p>	<p>1: Новосибирск, Флотская ул., 16 – Помещение пристройки субабонента ТУ получены ● Не заполнено макетов (2) ● Не сдано макетов (2) Заполнить макеты Сдать макеты</p>
<p>Технические условия (ТУ) Подать заявку на проектирование технических условий (ТУ) по узлу учёта (УУ)</p>	<p>2: Новосибирск, Морская ул., 17 – Помещение пристройки субабонента ТУ не получены ● Макеты нельзя заполнять</p>
<p>Вызов инспектора и сканы актов Вызвать инспектора на допуск-снятие прибора учёта (ПУ) и сканы актов выполненных работ</p>	<p>3: Новосибирск, Трудовая ул., 18 – Помещение пристройки субабонента ТУ получены ● Все макеты заполнены и сданы Смотреть макеты</p>
<p>Работа с документами Работать со следующими типами документов:</p> <ul style="list-style-type: none">Акт сверкиОборотно-сальдовая ведомостьСправка о фактическом расходе и стоимостиВедомость потребления тепловой энергииИзвещение на оплату	<p>4: Новосибирск, Инженерная ул., 19 – помещения пристройки субабонента ТУ получены ● Заполнены все макеты ● Не сдано макетов (2) Сдать макеты</p>

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- Как создать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора?
- Какие документы необходимы для заключения и внесения изменений в договор?
- Как уточнить информацию по договору?
- Как уточнить код абонента?
- Где указан код абонента в документах (договоре)?
- Как создать заявку на подключение нового объекта (оформление в Ростехнадзоре)?
- Как уточнить начисления по тепловой энергии и горячей воде?
- Что такое фактические и плановые начисления?
- Как производятся начисления? На основании каких нормативов и методик?
- Как уточнить состояние счета, задолженность и переплаты?
- Как образовалась задолженность/пена?
- Как уточнить пробег по пене?

1 2 3 ... N

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ____-____

Ваш вопрос: *

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

При необходимости прикрепите файл:
 +

Задать вопрос

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО | Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами

Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

В авторизованном состоянии ввод капчи не предлагается, т.к. отправка вопросов авторизованным посетителем защищена от спама механизмом авторизации.

Юзабилити-схемы разделов Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1.4. Юзабилити-схема главной страницы раздела (для авторизованного посетителя)

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий | Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21** | ООО «Сиб-АБС СЕРВИС», Дог. №XXX От 17.02.2014

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

СИБЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Система «Сервис»

Личный кабинет юридических лиц – Система «Сервис»

Уважаемый абонент! Обращаем Ваше внимание на то, что при непередаче показаний прибора учёта горячей воды в установленные сроки до ... числа расчётного месяца расчёт будет производиться по договорным условиям.

- Заполнение макетов по тарифам и нормативам
- Заключение, переоформление и расторжение договора
- Технические условия (ТУ) Подать заявку на проектирование технических условий (ТУ) по узлу учёта (УУ)
- Вызов инспектора и сканы актов Вызвать инспектора на допуск-снятие прибора учёта (ПУ) и сканы актов выполненных работ
- Работа с документами Работать со следующими типами документов:
 - Акт сверки
 - Оборотно-сальдовая ведомость
 - Справка о фактическом расходе и стоимости
 - Безомостность потребления тепловой энергии
 - Извещение на оплату

ООО «Сиб-АБС СЕРВИС» | Договор №XXX от 17.02.2014
Истечение срока действия – 17 янв 2015 | Авансовая схема – 15% планового потребления до 15 числа

- Новосибирск, Флотская ул., 16 – Помещение пристройки субабонента
ТУ получены ● Не заполнено макетов (2) ● Не сдано макетов (2)
Заполнить макеты | Сдать макеты
- Новосибирск, Морская ул., 17 – Помещение пристройки субабонента
ТУ не получены ● Макеты нельзя заполнить
- Новосибирск, Трудовая ул., 18 – Помещение пристройки субабонента
ТУ получены ● Все макеты заполнены и сданы | Смотреть макеты
- Новосибирск, Инженерная ул., 19 – помещения пристройки субабонента
ТУ получены ● Заполнены все макеты ● Не сдано макетов (2) | Сдать макеты

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- Как создать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора?
- Какие документы необходимы для заключения и внесения изменений в договор?
- Как уточнить информацию по договору?
- Как уточнить код абонента?
- Где указан код абонента в документах (договоре)?
- Как создать заявку на подключение нового объекта (оформление в Ростехнадзоре)?
- Как уточнить начисления по тепловой энергии и горячей воде?
- Что такое фактические и плановые начисления?
- Как производятся начисления? На основании каких нормативов и методик?
- Как уточнить состояние счета, задолженность и переплаты?
- Как образовалась задолженность/пеня?
- Как уточнить пробег по пене?

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ___-___-___

Ваш вопрос: *

При необходимости прикрепите файл:
 +

Задать вопрос

1 2 3 ... N

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО | Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами

Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях! **В f @**

В авторизованном состоянии посетитель может также видеть область уведомлений, **обведённую красным** (уведомление на схеме условное), в которой может быть расположена важная для посетителя информация.

При этом ссылка «Подробнее» может вести на соответствующую тему справки раздела Справочной системы для юридических лиц, содержащую актуальную для потребителя информацию.

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. Раздел «Справочная информация»

2.1. Вариант дизайна главной страницы раздела «Справочная информация» (для неавторизованного посетителя)

ДОГОВОР ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ ПОЛЯ «НАЗНАЧЕНИЕ ПЛАТЕЖА» ТАРИФЫ О ПРИБОРАХ УЧЁТА РЕКВИЗИТЫ ДЛЯ ОПЛАТЫ ПОИСК ПО САЙТУ

СИБЭКО СОВРЕМЕННОЕ ОТОПЛЕНИЕ И ВОДОСНАБЖЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21 Получить логин и код доступа Забыли логин или код? логин код доступа ВОЙТИ

СИСТЕМА «СЕРВИС» СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

ПОИСК СПРАВКИ Справочная система ОАО «СИБЭКО»

Уважаемые абоненты! В этом разделе мы собрали для Вас информацию, которая чаще всего востребована при оплате за услуги. Выберите интересующий Вас раздел справки (слева), либо воспользуйтесь формой поиска (слева).

Избранные темы справочной системы

КУДА ОБРАТИТЬСЯ В СЛУЧАЕ АВАРИИ?
Уважаемые абоненты! В случае аварии Вы можете обратиться непосредственно в следующие аварийные и диспетчерские службы:

- Центральная диспетчерская служба МУП «Горводоканал» – (383) 210-33-88
- Центральная аварийная диспетчерская служба МУ «Горсвет» – (383) 224-74-10
- Объединённая оперативно-диспетчерская служба ЗАО «Региональные Электрические Сети» и ЗАО «Новосибирские городские электрические сети» – (383) 224-89-70
- Центральное бюро заявок о повреждении радиоточек ОАО «Сибирьтелеком» (383) 219-15-06
- Диспетчерская ОАО «Новосибирскгортеплоэнерго» (383) 223-55-09
- Аварийная газовая служба г. Новосибирска ОАО «СибирьГазСервис» – (383) 04
- Центральное городское диспетчерское управление г. Новосибирска – (383) 051

Справочник сторонних организаций
Уважаемые абоненты! Некоторые вопросы необходимо решать в одной из сторонних организаций, перечень, контакты и компетенцию которых Вы можете уточнить в «Справочнике сторонних организаций»

Выберите интересующую Вас стороннюю организацию и узнайте, какие вопросы Вы можете через неё решить:

- Департамент по тарифам НСО
- ОАО «Новосибирскэнергообл»
- ОАО «НГТЭ»
- МУ «Горсвет»
- МУП «ГОРВОДОКАНАЛ»
- МУП «ТЭРС»
- Департамент ЖКХ и энергетики
- Правительство области
- Администрация города

Платежные реквизиты
Эти платёжные реквизиты ОАО «СибЭКО» необходимо использовать ВО ВСЕХ РАСЧЁТАХ ЗА УСЛУГИ

ВНИМАНИЕ! ИЗМЕНИЛСЯ КПП!
Новый КПП ОАО СИБЭКО 997450001

Юридический адрес:
630099, г. Новосибирск, ул. Чаплыгина, 57.
Адрес для направления корреспонденции по договорам и расчётам за тепловую энергию (горячую воду):
630005, г. Новосибирск, ул. Некрасова, 54.
р/счет: 40702810300001764420
Дирекция «Алемар» ОАО «Межтопэнергобанк»
к/счет: 30101810300000000728
БИК: 045004728
ИНН/КПП 5405270340 / 997450001.

СПРАВОЧНИК ОРГАНИЗАЦИЙ
Отделы и Ваши кураторы по отделам ОАО «СибЭКО»
Адреса пунктов приёма оплат и офисов обслуживания ОАО «СибЭКО»
Куда обратиться в случае аварии?
Справочник сторонних организаций

РЕКВИЗИТЫ И ПРАВИЛА ОПЛАТЫ
Реквизиты ОАО «СибЭКО»
Образец заполнения поля «Назначения платежа» в платёжном поручении

ДОГОВОР
Условия и порядок заключения договора
Документы для заключения договора и порядок их сбора
Образцы заявок на подключение к тепловым сетям
Перечень организаций, принимающих участие в заключении договора
Образцы писем по договорам
Документы необходимые для расторжения договора и порядок их сбора

ПРИБОРЫ УЧЁТА
Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010
Условия и порядок получения акта допуска к коммерческим расчётам узла учёта ТЭ и/или ГВС
Порядок согласования проекта на узел учёта ТЭ и/или ГВС
Порядок получения технических условий на проектирование узла учёта ТЭ и/или ГВС
Порядок снятия узла учёта с коммерческих расчётов
Порядок предоставления показаний приборов учёта

ТАРИФЫ И НОРМАТИВЫ
Действующие тарифы ОАО «СибЭКО» и других поставщиков
Архив тарифов ОАО «СибЭКО» и других поставщиков
Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению
ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ, ПРИКАЗЫ И РАСПОРЯЖЕНИЯ
Полные тексты законодательно-нормативных документов
Выдержки из профилирующих законодательных актов
Действующие приказы департамента по тарифам Новосибирской области
Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона
ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ
СПРАВОЧНИК ПО ТЕРМИНАМ


Это нужно знать
Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона
Даты начала и окончания отопительного периода устанавливаются распоряжением местного органа самоуправления
Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010
Обращаем Ваше внимание, что все вновь установленные узлы учета товара «горячая вода» должны выполняться по проектной документации, согласованной с теплоснабжающей организацией. Узлы учета горячей воды, установленные до 01.02.2010, должны иметь согласованные только с МУП «Горводоканал». Это согласование ОАО «СИБЭКО» признает легитимным.

ИНТЕРНЕТ-ПРИЁМНАЯ ЗАДАТЬ ВОПРОС

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2.2. Юзабилити-схема главной страницы раздела «Справочная информация» (для неавторизованного посетителя)

[Договор](#) | [Образец заполнения поля «Назначение платежа»](#) | [Тарифы](#) | [Приборы учёта](#) | [Реквизиты для оплаты](#) | [поиск по сайту](#)

Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций:
(383) 289-21-21

[Получить логин и код доступа](#) | [Забыли логин или код?](#)

|

[СИСТЕМА «СЕРВИС»](#) | **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | [ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ](#)

- [Справочник организаций](#)
- [Реквизиты и правила оплаты](#)
- [Договор](#)
- [Приборы учёта](#)
- [Перерасчёт и перераспределение денежных средств](#)
- [Тарифы и нормативы](#)
- [Законодательные акты, приказы и распоряжения](#)
- [Образцы документов](#)
- [Справочник по терминам](#)

Платёжные реквизиты

Эти платёжные реквизиты ОАО «СибЭКО» необходимо использовать **ВО ВСЕХ РАСЧЁТАХ ЗА УСЛУГИ**

ВНИМАНИЕ! ИЗМЕНИЛСЯ КПП!
Новый КПП ОАО СИБЭКО 997450001

Юридический адрес:

- 63 0099, г. Новосибирск, ул. Чаплыгина, 57.

Адрес для направления корреспонденции по договорам и расчётам за тепловую энергию (горячую воду):

- 63 0005, г. Новосибирск, ул. Некрасова, 54.

Р/счет:

- 40 7028 1030 0001 7644 20, Дирекция «Алемар» ОАО «Межтопэнергобанк»

К/счет:


- 30 1018 1030 0000 0007 28


БИК:

- 04 5004 728

ИНН/КПП:

- 54 0527 0340 / 997450 001

 [Распечатать реквизиты](#)

 [Образец заполнения платёжного поручения](#)

Это нужно знать

[Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона](#)

Даты начала и окончания отопительного периода устанавливаются распоряжением местного органа самоуправления... >>

[Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010](#)

Обращаем Ваше внимание, что все вновь установленные узлы учета товара «горячая вода» должны выполняться по проектной документации, согласованной с теплоснабжающей организацией. Узлы учета горячей воды, установленные до 01.02.2010, должны иметь согласованные только с МУП «Горводоканал». Это согласование ОАО «СИБЭКО» признает легитимным. >>

[СИБЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Справочная информация](#)

Справочная система ОАО «СИБЭКО»

Уважаемые абоненты! В этом разделе мы собрали для Вас информацию, которая чаще всего востребована при оплате за услуги. Выберите интересующий Вас раздел справки (слева), либо воспользуйтесь формой поиска (слева).

Избранные темы справочной системы >>

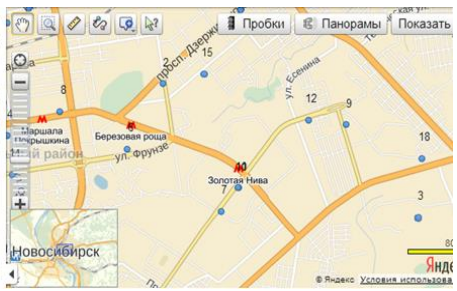
Куда обратиться в случае аварии? >>

Уважаемые абоненты! В случае аварии Вы можете обратиться непосредственно в следующие аварийные и диспетчерские службы:

- Центральная диспетчерская служба МУП «Горводоканал» – (383) 210-33-88
- Центральная аварийная диспетчерская служба МУ «Горсвет» – (383) 224-74-10
- Объединённая оперативно-диспетчерская служба ЗАО «Региональные Электрические Сети» и ЗАО «Новосибирские городские электрические сети» – (383) 224-89-70
- Центральное бюро заявок о повреждении радиоточек радиоточек ОАО «Сибирьтелеком» – (383) 219-15-06
- Диспетчерская ОАО «Новосибирскгортеплоэнерго» – (383) 223-55-09
- Аварийная газовая служба г. Новосибирска ОАО «СибирьГазСервис» – (383) 04
- Центральное городское диспетчерское управление г. Новосибирска – (383) 051

Справочник сторонних организаций >>

Уважаемые абоненты! Некоторые вопросы необходимо решать в одной из сторонних организаций, перечень, контакты и компетенцию которых Вы можете уточнить в «Справочнике сторонних организаций»



Выберите интересующую Вас стороннюю организацию и узнайте, какие вопросы Вы можете через неё решить:

- Департамент по тарифам НСО
- ОАО «Новосибирскэнергообесп»
- ОАО «НГТЭ»
- МУ «Горсвет»
- МУП «ГОРВОДОКАНАЛ»
- МУП «ТЭРС»
- Департамент ЖКХ и энергетики
- Правительство области
- Администрация города

[Подробнее об организациях >>](#)

Все темы справочной системы >>


- Справочник организаций**
 - Отделы и Ваши кураторы по отделам ОАО «СибЭКО»
 - Адреса офисов обслуживания ОАО «СибЭКО»
 - Куда обратиться в случае аварии?
 - Справочник сторонних организаций
- Реквизиты и правила оплаты**
 - Реквизиты ОАО «СибЭКО»
 - Образец заполнения поля «Назначения платежа» в платёжном поручении
- Договор**
 - Условия и порядок заключения договора
 - Документы для заключения договора и порядок их сбора
 - Образцы заявок на подключение к тепловым сетям
 - Перечень организаций, принимающих участие в заключении договора
 - Образцы писем по договорам
 - Документы необходимые для расторжения договора и порядок их сбора
- Приборы учёта**
 - Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010
 - Условия и порядок получения акта допуска к коммерческим расчётам узла учёта ТЭ и/или ГВС
 - Порядок согласования проекта на узел учёта ТЭ и/или ГВС
 - Порядок получения технических условий на проектирование узла учёта ТЭ и/или ГВС
 - Порядок снятия узла учёта с коммерческих расчётов
 - Порядок предоставления показаний приборов учёта
- Перерасчёт и перераспределение денежных средств**
 - Порядок перерасчёта и перераспределения денежных средств
 - Образцы писем о перерасчёте и перераспределении денежных средств
- Тарифы и нормативы**
 - Действующие тарифы ОАО «СибЭКО» и других поставщиков
 - Архив тарифов ОАО «СибЭКО» и других поставщиков
 - Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению
- Законодательные акты, приказы и распоряжения**
 - Полные тексты законодательно-нормативных документов
 - Выдержки из профилирующих законодательных актов
 - Действующие приказы департамента по тарифам Новосибирской области
 - Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона
- Образцы документов**
- Справочник по терминам**

Copyright © 2011-2014 ОАО «СИБЭКО»

Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами

Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!



Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2.3. Юзабилити-схема страницы «Все темы» раздела «Справочная информация» (для неавторизованного посетителя)

[Договор](#) | [Образец заполнения поля «Назначение платежа»](#) | [Тарифы](#) | [Приборы учёта](#) | [Реквизиты для оплаты](#) | [поиск по сайту](#)

 Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций:
(383) 289-21-21

[Получить логин и код доступа](#) | [Забыли логин или код?](#)

[Личный кабинет](#) | **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | [Контакт-центр](#)

- Что делать, если...
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Начисления и оплаты
- Индивидуальные приборы учёта
- Шаблоны документов
- Тарифы и нормативы
- Организационная структура управления работы с физическими лицами
- Полезная информация для потребителей

Платёжные реквизиты

Эти платёжные реквизиты ОАО «СибЭКО» необходимо использовать ВО ВСЕХ РАСЧЁТАХ ЗА УСЛУГИ

ВНИМАНИЕ! ИЗМЕНИЛСЯ КПП!
Новый КПП ОАО СИБЭКО 997450001

Юридический адрес:

- 630099, г. Новосибирск, ул. Чаплыгина, 57.

Адрес для направления корреспонденции по договорам и расчётам за тепловую энергию (горячую воду):

- 630005, г. Новосибирск, ул. Некрасова, 54.

Р/счет:

- 40702810300001764420, Дирекция «Алемар» ОАО «Межтопэнергобанк»

К/счет:

- 30101810300000000728

БИК:

- 045004728

ИНН/КПП:

- 5405270340 / 997450001

[Распечатать реквизиты](#)

[Образец заполнения платёжного поручения](#)

Это нужно знать

[Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона](#)

Даты начала и окончания отопительного периода устанавливаются распоряжением местного органа самоуправления... >>

[Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010](#)

Обращаем Ваше внимание, что все вновь установленные узлы учёта товара «горячая вода» должны выполняться по проектной документации, согласованной с теплонабжающей организацией. Узлы учёта горячей воды, установленные до 01.02.2010, должны иметь согласованные только с МУП «Горводоканал». Это согласование ОАО «СибЭКО» признает легитимным. >>

[Справочник организаций](#)

Все темы справочной системы ОАО «СИБЭКО»

[Справочник организаций](#)

Отделы и Ваши кураторы по отделам ОАО «СибЭКО»
Здесь Вы можете уточнить Ваших кураторов по отделам... >>

Адреса пунктов приёма оплат и офисов обслуживания ОАО «СибЭКО»
Здесь Вы можете уточнить адреса пунктов приёма оплат... >>

[Реквизиты и правила оплаты](#)

Реквизиты ОАО «СибЭКО»
Здесь Вы можете уточнить платёжные реквизиты ОАО «СибЭКО»... >>

[Образец заполнения поля «Назначения платежа» в платёжном поручении](#)
Здесь Вы можете уточнить образец заполнения поля «Назначение платежа»... >>

[Договор](#)

Условия и порядок заключения договора
Здесь Вы можете уточнить условия и порядок заключения договора... >>

Документы для заключения договора и порядок их сбора
Здесь Вы можете уточнить перечень и порядок сбора документов для заключения договора... >>

Образцы заявок на подключение к тепловым сетям
Здесь Вы можете найти образцы заявок на подключение к тепловым сетям... >>

[Приборы учёта](#)

Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010
Здесь Вы можете уточнить по поводу легитимности... >>

Условия и порядок получения акта допуска к коммерческим расчётам узла учёта ТЭ и/или ГВС
Здесь Вы можете уточнить условия и порядок получения акта... >>

Порядок согласования проекта на узел учёта ТЭ и/или ГВС
Здесь Вы можете уточнить порядок согласования проекта на узел учёта ТЭ и/или ГВС... >>

[Перерасчёт и перераспределение денежных средств](#)

Порядок перерасчёта и перераспределения денежных средств
Здесь Вы можете уточнить порядок перерасчёта и перераспределения денежных средств... >>

[Тарифы и нормативы](#)

Действующие тарифы ОАО «СибЭКО» и других поставщиков
Здесь Вы можете уточнить действующие тарифы ОАО «СибЭКО» и других поставщиков... >>

Архив тарифов ОАО «СибЭКО» и других поставщиков
Здесь Вы найдёте архив тарифов ОАО «СибЭКО» и других поставщиков... >>

[Законодательные акты, приказы и распоряжения](#)

Полные тексты законодательно-нормативных документов
Здесь Вы найдёте полные тексты законодательно-нормативных документов... >>

Выдержки из профилирующих законодательных актов
Здесь Вы найдёте выдержки из профилирующих законодательных актов... >>

Действующие приказы департамента по тарифам Новосибирской области
Здесь Вы можете найти действующие приказы департамента по тарифам Новосибирской области... >>

Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона
Здесь Вы можете найти действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона... >>

[Образцы документов](#)

Образцы документов 1
Здесь Вы найдёте образцы документов 1... >>

Образцы документов 2
Здесь Вы найдёте образцы документов 2... >>

[Справка по терминам](#)

- Термин 1
- Термин 2
- Термин 3
- Термин 4
- Термин 5
- Термин 6
- Термин 7
- Термин 8
- Термин 9

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами

Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

[B](#) [f](#) [@](#)

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Раздел «Центр работы с клиентами»

3.1. Вариант дизайна главной страницы раздела (для неавторизованного посетителя)

ДОГОВОР ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ ПОЛЯ «НАЗНАЧЕНИЕ ПЛАТЕЖА» ТАРИФЫ ПРИБОРЫ УЧЁТА РЕКВИЗИТЫ ДЛЯ ОПЛАТЫ ПОИСК ПО САЙТУ

 **СИБЭКО** СОВРЕМЕННОЕ ОТОПЛЕНИЕ И ВОДОСНАБЖЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21 Получить логин и код доступа Забыли логин или код? логин код доступа ВОЙТИ

СИСТЕМА «СЕРВИС» СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ **ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

Контакт-центр «СИБЭКО»
ПН.-ПТ.: 08:00-20:00 СБ.: 08:30-17:00 Справочная контакт-центра: (383) 289-21-21 Call-центр ОАО «СИБЭКО»: (383) 289-10-10

ПОИСК ПО ВОПРОСАМ Добро пожаловать в Контакт-центр ОАО «СибЭКО»!

ИНТЕРНЕТ-ПРИЁМНАЯ **ЗАДАТЬ ВОПРОС**

О ЦЕНТРЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

- Достижения и награды
- Сотрудники
- Цифры и факты
- Фотовидеогалерея
- Пресса о нас

[ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ](#)

В Центре работы с клиентами ОАО «СИБЭКО» Вы можете получить консультацию специалиста по следующим вопросам:

- Прием заявок на подключение к тепловым сетям;
- Консультирование по вопросам заключения договоров оподключения к системе теплоснабжения;
- Выдача разрешений и технических условий;
- Заключение договоров на подключение..

У нас Вы можете получить разъяснения и консультации по вопросам сроков оплаты, тарифов, нормативов, по причинам образования задолженности, переплаты, пени, государственной пошлины, о порядке и способах переоформления заключения, расторжения и переоформления договора, о порядке и сроке получения документов, и так далее.

Для удобства обслуживания мы предусмотрели [Справочную информацию](#), а также наиболее [часто задаваемые вопросы](#). Если Ваш вопрос касается текущего договора, Вы можете также обратиться к Вашим [кураторам по отделам](#).

Однако, если в справочной информации и среди часто задаваемых вопросов найти ответ на Ваш вопрос не удалось, Вы можете перезвонить нам по тел. (383) 289-12-12 (Единая справочная Контакт-центра «СибЭКО») или (383) 289-10-10 (Call-центр ОАО «СибЭКО»), написать нам на электронную почту vopros@sibeco.su, либо обратиться к нам прямо с сайта, задав вопрос через электронную форму (справа).

Кошурникова Елена, оператор контакт-центра
Предлагаю Вам воспользоваться нашими дополнительными услугами

Часто задаваемые вопросы Поиск по всем вопросам: ВВЕДИТЕ КЛЮЧЕВОЕ СЛОВО

Задайте Ваш вопрос

СРЕДИ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ НЕТОТВЕТОВ НА ВАШ? ЗАДАЙТЕ ВОПРОС НАШИМ СПЕЦИАЛИСТАМ!

Как Вас зовут:

Ваш телефон: +7 (_ _) _ _ _ - _ _ - _

Ваш вопрос:

Введите код: 3 8 3 0 5 4

ЗАДАТЬ ВОПРОС

1 2 3 4 5

«ОАО» СИБЭКО © 2011-2014 Система «СЕРВИС» Справочная информация Центр работы с клиентами Новости для потребителей Интернет-приёмная Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях! 

Допустимо несоответствие некоторых элементов страницы на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3.2. Юзабилити-схема главной страницы раздела «Центр работы с клиентами» (для неавторизованного посетителя)

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21** | Получить логин и код доступа | Забыли логин или юд?

Ваш логин | Ваш код доступа

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | **ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

Центр работы с клиентами ОАО «СибЭКО» | Справочная контакт-центра: **(383) 289-21-21** | Call-центр ОАО «СИБЭКО»: **(383) 289-10-10**

Пн.-пт.: 08:00-20:00 Сб.: 08:30-17:00

Поиск по вопросам

- О центре работы с клиентами
 - Достижения и награды
 - Сотрудники
 - Цифры и факты
 - Фотовидеогалерея
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы

Добро пожаловать в центр работы с клиентами ОАО «СибЭКО»

В Центре работы с клиентами ОАО «СИБЭКО» Вы можете получить консультацию специалиста по следующим вопросам:

- Прием заявок на подключение к тепловым сетям;
- Консультирование по вопросам заключения договоров о подключении к системе теплоснабжения;
- Выдача разрешений и технических условий;
- Заключение договоров на подключение.

У нас Вы можете получить разъяснения и консультации по вопросам сроков оплаты, тарифов, нормативов, по причинам образования задолженности, переплаты, пени, государственной пошлины, о порядке и способах переоформления заключения, расторжения и переоформления договора, о порядке и сроке получения документов, и так далее.



Кошурникова Елена, оператор контакт-центра
Предлагаю Вам воспользоваться нашими дополнительными услугами

Для удобства обслуживания мы предусмотрели [Справочную информацию](#), а также [наиболее часто задаваемые вопросы](#). Если Ваш вопрос касается текущего договора, Вы можете также обратиться к Вашим [кураторам по отделам](#).

Однако, если в справочной информации и среди часто задаваемых вопросов найти ответ на Ваш вопрос не удалось, Вы можете перезвонить нам по тел. **(383) 289-12-12** (Единая справочная Контакт-центра «СибЭКО») или **(383) 289-10-10** (Call-центр ОАО «СибЭКО»), написать нам на электронную почту vorpros@sibeco.su, либо обратиться к нам прямо с сайта, задав вопрос через электронную форму (справа).

Часто задаваемые вопросы | Поиск по всем вопросам: >>

- Как создать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора?
- Какие документы необходимы для заключения и внесения изменений в договор?
- Как уточнить информацию по договору?
- Как уточнить код абонента?
- Где указан код абонента в документах (договоре)?
- Как создать заявку на подключение нового объекта (оформление в Ростехнадзоре)?
- Как уточнить начисления по тепловой энергии и горячей воде?
- Что такое фактические и плановые начисления?
- Как производятся начисления? На основании каких нормативов и методик?
- Как уточнить состояние счета, задолженность и переплат?
- Как образовалась задолженность/пени?
- Как уточнить пробег по пене?

1 2 3 ... N

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш?

Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ___-__-__

Ваш вопрос: *

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

Введите код: * 384054 

Задать вопрос

Copyright © 2011-2014 ОАО «СИБЭКО» | Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях! **В f @ y**

Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам! 

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3.3. Юзабилити-схема страницы «О центре» раздела «Центр работы с клиентами» (для неавторизованного посетителя)

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий | Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21** | Получить логин и код доступа | Забыли логин или код?

Ваш логин | Ваш код доступа

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | **ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

СибЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Центр работы с клиентами > О центре

О центре работы с клиентами ОАО «СибЭКО»

Контактный центр ОАО «СИБЭКО» осуществляет обслуживание физических лиц с декабря 2011 г. За это время наши клиенты из Новосибирска, Криводановки и Куйбышева обращались к нам уже более 1 000 000 раз.

У нас Вы можете получить разъяснения и консультации:

- о сроках оплаты;
- о установленных тарифах/ нормативах;
- о причине образования задолженности/ переплаты/ пени;
- о порядке и способах переоформления лицевого счета;
- о порядке получения документов (справки об отсутствии задолженности; ведомости начислений и поступивших оплат и др.);
- о способах оплаты;
- об отсрочке платежа (в связи с тяжелым материальным положением);
- о дополнительных услугах компании.

Для удобства обслуживания мы предусмотрели [Справочную информацию](#), а также [наиболее часто задаваемые вопросы](#).

Однако, если в Справочной информации и среди часто задаваемых вопросов найти информацию не удалось, Вы можете перезвонить нам по тел. **(383) 289-12-12** (из Новосибирска или Криводановки) или **8-800-775-05-72** (из Куйбышева), написать нам на электронную почту vopros@sibeco.su, либо обратиться к нам прямо с сайта, нажав на кнопку [«Задать вопрос»](#).

Интернет-приёмная | **Задать вопрос**

Поиск по вопросам

- О центре работы с клиентами**
 - Достижения и награды
 - Сотрудники
 - Цифры и факты
 - Фотовидеогалерея
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы**

Наши достижения и награды

Высокая оценка жюри международного конкурса Call Center Awards 2013



Открытое акционерное общество «Сибирская энергетическая компания» впервые участвовало в международном конкурсе Call Center Awards 2013 «Хрустальная гарнитура» в номинациях:

- «Оператор года».
- «Лучший проект набора, обучения и подготовки персонала».
- «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра».

В финал IX церемонии награждения «Сибирская энергетическая компания» вышла в двух номинациях: «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра» и «Лучший проект набора, обучения и подготовки персонала».

[Подробнее >>](#)

Контакт-центр в фактах и цифрах

- 01.12.2011г состоялась открытие контакт-центра ОАО «СибЭКО».
- За год операторы обрабатывают более 860 000 звонков.
- В зоне работы находится 431 355 физических лиц и 7 089 юридических.
- Обслуживание абонентов осуществляется при помощи современного оборудования и программного обеспечения.
- К работе оператора допускаются только сотрудники, прошедшие специализированное обучение.
- Для обеспечения бесперебойной деятельности «Контакт-центра» работает 28 специалистов.

Наши сотрудники

нет фото

Кошурникова Елена, оператор контакт-центра
Предлагаю Вам воспользоваться нашими дополнительными услугами

Иванова Анастасия, оператор контакт-центра
Я готова принять Вашу заявку на заключение договора

Дьячкова Елена, оператор контакт-центра
Я помогу Вам в оформлении заявки на допуск общедомового прибора учёта или его снятие с коммерческого учёта

Фотовидеогалерея Контакт-центра

- Контакт-центр изнутри...
- Сотрудники Контакт-центра на корпоративной спортолимпиаде...
- Наши сотрудники за работой...

Пресс о нас

- Копия публикации о Контактном-центре ОАО «СибЭКО» в «Континент Сибирь Online»
- Статья о Контактном-центре ОАО «СибЭКО» из корпоративного издания «Вестник» (№3, 2013г.)

Copyright © 2011-2014 ОАО «СИБЭКО» | Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами | Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

В f @ y

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3.4. Юзабилити-схема страницы «Достижения и награды» раздела «Центр работы с клиентами» (для неавторизованного посетителя)

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

 Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21**

Получить логин и код доступа | Забыли логин или код?

Ваш логин:
Ваш код доступа:

[ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ](#) | [СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ](#) | **ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

СИБЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Центр работы с клиентами > О центре > Достижения и награды

Наши достижения и награды

- О центре работы с клиентами**
 - Достижения и награды
 - Сотрудники
 - Цифры и факты
 - Фотовидеогалерея
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы**

Высокая оценка жюри международного конкурса Call Center Awards 2013

Открытое акционерное общество «Сибирская энергетическая компания» впервые участвовало в международном конкурсе Call Center Awards 2013.

По результатам Финала конкурса, который состоялся 19 марта 2013г., ОАО «Сибирская энергетическая компания» получило высокое одобрение жюри в номинации: «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра».

[Подробнее >>](#)

Высокая оценка жюри международного конкурса Call Center Awards 2013

Открытое акционерное общество «Сибирская энергетическая компания» впервые участвовало в международном конкурсе Call Center Awards 2013.

По результатам Финала конкурса, который состоялся 19 марта 2013г., ОАО «Сибирская энергетическая компания» получило высокое одобрение жюри в номинации: «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра».

[Подробнее >>](#)

Высокая оценка жюри международного конкурса Call Center Awards 2013

Открытое акционерное общество «Сибирская энергетическая компания» впервые участвовало в международном конкурсе Call Center Awards 2013.

По результатам Финала конкурса, который состоялся 19 марта 2013г., ОАО «Сибирская энергетическая компания» получило высокое одобрение жюри в номинации: «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра».

[Подробнее >>](#)

1 2 3 ... N

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

Internet-приёмная | задать вопрос

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3.5. Юзабилити-схема страницы «Сотрудники» раздела «Центр работы с клиентами» (для неавторизованного посетителя)

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций:
(383) 289-21-21

Получить логин и код доступа | Забыли логин или юд?
Ваш логин:
Ваш код доступа:

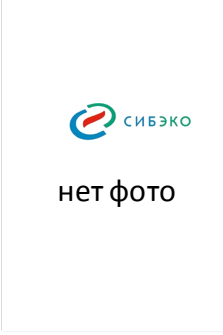
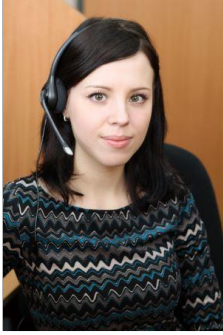

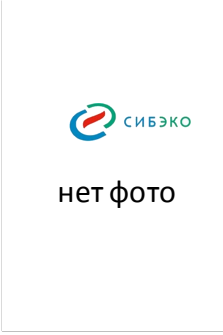
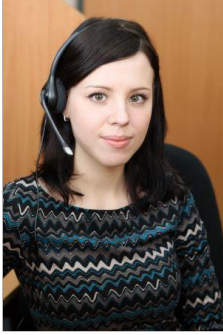


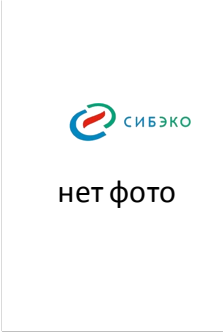


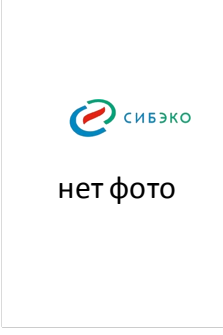


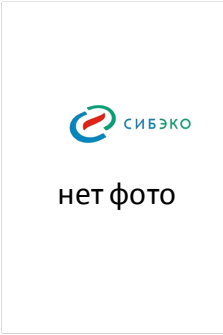

[ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ](#) | [СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ](#) | **ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

СибЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Центр работы с клиентами > О центре > Сотрудники

Поиск по вопросам

- О центре работы с клиентами
 - Достижения и награды
 - Сотрудники
 - Цифры и факты
 - Фотовидеогалерея
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы

Наши сотрудники

 <p>нет фото</p> <p>Фамилия Имя, ведущий специалист контакт-центра Я готова работать с Вашими предложениями</p>	 <p>Кошурникова Елена, оператор контакт-центра Предлагаю Вам воспользоваться нашими дополнительными услугами</p>	 <p>Иванова Анастасия, оператор контакт-центра Я готова принять Вашу заявку на заключение договора</p>
 <p>нет фото</p> <p>Фамилия Имя, ведущий специалист контакт-центра Я готова работать с Вашими предложениями</p>	 <p>Кошурникова Елена, оператор контакт-центра Предлагаю Вам воспользоваться нашими дополнительными услугами</p>	 <p>Иванова Анастасия, оператор контакт-центра Я готова принять Вашу заявку на заключение договора</p>
 <p>Дьячкова Елена, оператор контакт-центра Я помогу Вам в оформлении заявки на допуск общедомового прибора учёта или его снятие с коммерческого учёта</p>	 <p>нет фото</p> <p>Фамилия Имя, ведущий специалист контакт-центра Я готова работать с Вашими предложениями</p>	 <p>Иванова Анастасия, оператор контакт-центра Я готова принять Вашу заявку на заключение договора</p>
 <p>Дьячкова Елена, оператор контакт-центра Я помогу Вам в оформлении заявки на допуск общедомового прибора учёта или его снятие с коммерческого учёта</p>	 <p>нет фото</p> <p>Фамилия Имя, ведущий специалист контакт-центра Я готова работать с Вашими предложениями</p>	 <p>Иванова Анастасия, оператор контакт-центра Я готова принять Вашу заявку на заключение договора</p>
 <p>Дьячкова Елена, оператор контакт-центра Я помогу Вам в оформлении заявки на допуск общедомового прибора учёта или его снятие с коммерческого учёта</p>	 <p>нет фото</p> <p>Фамилия Имя, ведущий специалист контакт-центра Я готова работать с Вашими предложениями</p>	 <p>Иванова Анастасия, оператор контакт-центра Я готова принять Вашу заявку на заключение договора</p>

1 2 3 ... N

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

B f @ y

Интернет-приёмная

задать вопрос

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3.6. Юзабилити-схема страницы «Цифры и факты» раздела «Центр работы с клиентами» (для неавторизованного посетителя)

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий | Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21** | Получить логин и код доступа | Забыли логин или код? | Ваш логин | Ваш код доступа

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | **ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

Интернет-приёмная | задать вопрос

Поиск по вопросам

- О центре работы с клиентами
 - Достижения и награды
 - Сотрудники
 - Цифры и факты
 - Фотовидеогалерея
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы

СибЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Центр работы с клиентами > О центре > Цифры и факты

Центр работы с клиентами в цифрах и фактах

Центр работы с клиентами ОАО «СИБЭКО» осуществляет обслуживание физических лиц с декабря 2011 г.

За это время наши клиенты из Новосибирска, Криводановки и Куйбышева обращались к нам уже **более 1 000 000 раз**.

- 01.12.2011г состоялось открытие контакт-центра ОАО «СибЭКО».
- Обслуживание абонентов осуществляется при помощи современного оборудования и программного обеспечения.
- За год операторы обрабатывают более 860 000 звонков.
- В зоне работы находится 431 355 физических лиц и 7 089 юридических.
- К работе оператора допускаются только сотрудники, прошедшие специализированное обучение.
- Для обеспечения бесперебойной деятельности «Контакт-центра» работает 28 специалистов.

В нашем контакт-центре используется [Система IVR](#), которая позволяет нашим клиентам получать [круглосуточную справку о состоянии счёта по телефону](#).

Контактный центр ОАО «СИБЭКО» осуществляет обслуживание физических лиц с декабря 2011 г.

За это время наши клиенты из Новосибирска, Криводановки и Куйбышева обращались к нам уже **более 1 000 000 раз**.

- 01.12.2011г состоялось открытие контакт-центра ОАО «СибЭКО».
- За год операторы обрабатывают более 860 000 звонков.
- В зоне работы находится 431 355 физических лиц и 7 089 юридических.
- Обслуживание абонентов осуществляется при помощи современного оборудования и программного обеспечения.
- К работе оператора допускаются только сотрудники, прошедшие специализированное обучение.
- Для обеспечения бесперебойной деятельности «Контакт-центра» работает 28 специалистов.

В нашем контакт-центре используется [Система IVR](#), которая позволяет нашим клиентам получать [круглосуточную справку о состоянии счёта по телефону](#).

Год	Нефтегазовые доходы (млрд руб)	Доходы от налогов на прибыль (млрд руб)	Доходы от налогов на имущество (млрд руб)	Доходы от налогов на прибыль (млрд руб)	Доходы от налогов на имущество (млрд руб)	Доходы от налогов на прибыль (млрд руб)	Доходы от налогов на имущество (млрд руб)
2009	20402	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2010	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2011	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2012	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2013	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2014	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2015	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2016	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2017	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2018	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2019	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2020	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2021	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478
2022	43368	65295	46463	18338	16577	16888	20478

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО | Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами | Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях! | B f @

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3.7. Юзабилити-схема страницы «Фотовидеогалерея» раздела «Центр работы с клиентами» (для неавторизованного посетителя)

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий | Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21** | Получить логин и код доступа | Забыли логин или код? | Ваш логин | Ваш код доступа

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | **ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

СибЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Центр работы с клиентами > О центре > Фотовидеогалерея

Фотовидеогалерея Центра работы с клиентами

Уважаемый Потребитель!

В фотовидеогалерее мы собрали для Вас видео- и фото-информацию, которая позволит Вам более близко познакомиться с жизнью контакт-центра в лицах, понять, как мы живём.

- Мы работаем для Вас.
- Наши операторы круглосуточно заботятся о Вашей поддержке.

Наш девиз – помогать нашим клиентам решать их вопросы. Более подробно – на видео >



Сибирская энергетическая компания на www.youtube.com
Поделись | Мне нравится

Поиск по вопросам

- О центре работы с клиентами
 - Достижения и награды
 - Сотрудники
 - Цифры и факты
 - Фотовидеогалерея
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы

Центр работы с клиентом изнутри



Так выглядит основной зал контакт-центра...



И ещё основной зал...



Устанавливают новое оборудование...



Тестируем новое программное обеспечение...

Сотрудники Центра работы с клиентом на корпоративной Спортакиаде



Так наша команда начала чемпионат – мы в синей форме...



Шествие перед открытием...



Сборная СИБЭКО по футболу...

Сотрудники Центра работы с клиентом за работой



Анна Бердникова консультирует клиента по вопросам заключения договора...



Кошурникова Елена консультирует клиента по вопросам установки общедомового прибора учёта...



Иванова Анастасия консультирует клиента по вопросам оформления платёжных документов...



Наши сотрудники на работе...


Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО | Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами | Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам!

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях! B f @ y

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su


3.8. Юзабилити-схема страницы «Пресса о нас» раздела «Центр работы с клиентами» (для неавторизованного посетителя)

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту


 Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21**

Получить логин и код доступа | Забыли логин или код?

Ваш логин 

Ваш код доступа


 ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | **ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

СибЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Центр работы с клиентами > О центре > Пресса о нас

Пресса о нас


[СибЭКО получила награду «Хрустальная гарнитура»](#)

В марте состоялось вручение награды «Хрустальная гарнитура», учрежденная сообществом профессионалов Call Center Guru. Ряд сибирских компаний также оказались в числе номинантов международной премии. О том, как проводится отбор финалистов, и о своих впечатлениях от участия в конкурсе «КС» рассказали организаторы премии и участники. [>>](#)




[Сибирская энергетическая компания получила высокое одобрение жюри престижного международного комплекса CCG Call Center Awards 2013](#)

В марте состоялось вручение награды «Хрустальная гарнитура», учрежденная сообществом профессионалов Call Center Guru. Ряд сибирских компаний также оказались в числе номинантов международной премии. О том, как проводится отбор финалистов, и о своих впечатлениях от участия в конкурсе «КС» рассказали организаторы премии и участники. [>>](#)




[Сибирская энергетическая компания получила высокое одобрение жюри престижного международного комплекса CCG Call Center Awards 2013](#)


В марте состоялось вручение награды «Хрустальная гарнитура», учрежденная сообществом профессионалов Call Center Guru. Ряд сибирских компаний также оказались в числе номинантов международной премии. О том, как проводится отбор финалистов, и о своих впечатлениях от участия в конкурсе «КС» рассказали организаторы премии и участники. [>>](#)




1 2 3 ... N

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

 Система «СЕРВИС» | Справочная информация | Центр работы с клиентами

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях! 

Если у Вас появились предложения по улучшению работы сайта, напишите нам! 


Интернет-приёмная

задать вопрос

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su


3.9. Юзабилити-схема страницы «Часто задаваемые вопросы» раздела «Центр работы с клиентами» (для неавторизованного посетителя)

Договор	Образец заполнения поля «Назначение платежа»	Тарифы	Приборы учёта	Реквизиты для оплаты	поиск по сайту
---------	--	--------	---------------	----------------------	----------------

Современное отопление и водоснабжение предприятий


Единая справочная для организаций:
(383) 289-21-21

[Получить логин и код доступа](#) | [Забыли логин или юд?](#)

**ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ**

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Поиск по вопросам 

- **О контакт-центре**
 - Наши достижения и награды
 - Наши сотрудники
 - Контакт-центр в цифрах и фактах
 - Фотовидеогалерея Контакт-центра
 - Пресса о нас
- **Часто задаваемые вопросы**

СибЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Центр работы с клиентами > Часто задаваемые вопросы

Часто задаваемые вопросы

Интернет-приёмная

задать вопрос

[Как создать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора?](#)
Чтобы подать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора... >>

[Какие документы необходимы для заключения и внесения изменений в договор?](#)
Для заключения и внесения изменений в договор необходимы следующие документы... >>

[Как уточнить информацию по договору?](#)
Чтобы уточнить информацию по договору, Вы можете сделать следующее... >>

[Как уточнить код абонента?](#)
Чтобы уточнить код абонента, Вы можете обратиться... >>

[Как уточнить информацию по договору?](#)
Чтобы уточнить информацию по договору, Вы можете сделать следующее... >>

[Как уточнить код абонента?](#)
Чтобы уточнить код абонента, Вы можете обратиться... >>

[Где указан код абонента в документах \(договоре\)?](#)
Код абонента указан в договоре в пункте, в котором описываются условия... >>

[Как создать заявку на подключение нового объекта \(оформление в Ростехнадзоре\)](#)
Чтобы подать заявку на подключение нового объекта (оформление в Ростехнадзоре), необходимо связаться... >>

[Как уточнить начисления по тепловой энергии и горячей воде?](#)
Чтобы уточнить начисления по тепловой энергии и горячей воде, необходимо... Чтобы уточнить начисления по тепловой энергии и горячей воде, необходимо... >>

[Что такое фактические и плановые начисления?](#)
Фактические начисления отличаются от плановых тем, что... Фактические начисления отличаются от плановых тем, что... Фактические начисления отличаются от плановых тем, что... >>

[Как производятся начисления? На основании каких нормативов и методик?](#)
Начисления за горячую воду и отопления производятся либо по... Начисления за горячую воду и отопления производятся либо по... Начисления за горячую воду и отопления производятся либо по... >>

[Что такое фактические и плановые начисления?](#)
Фактические начисления отличаются от плановых тем, что... Фактические начисления отличаются от плановых тем, что... Фактические начисления отличаются от плановых тем, что... >>

1 2 3 ... N

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

[Система «СЕРВИС»](#) | [Справочная информация](#) | [Центр работы с клиентами](#)
Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!


[Если у Вас появились предложения по улучшению работ сайта, напишите нам!](#) 


B f @ y


Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3.10. Юзабилити-схема страницы вопроса раздела «Центр работы с клиентами» с раскрытой формой оценки (для неавторизованного посетителя)

Договор Образец заполнения поля «Назначение платежа» Тарифы Приборы учёта Реквизиты для оплаты поиск по сайту

 Современное отопление и водоснабжение предприятий Единая справочная для организаций: **(383) 289-21-21** [Получить логин и код доступа](#) | [Забыли логин или юд?](#)

 ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ **ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

[СибЭКО > Потребителям > Юридическим лицам > Центр работы с клиентами > Часто задаваемые вопросы > Как подать заявку...](#)

[<< обратно к списку вопросов](#) [<< обратно к списку вопросов](#)

Как подать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора?

Чтобы подать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора, Вы можете связаться с [Вашим куратором по отделам](#).

Вы также можете подать заявку, [заполнив форму](#).

- Чтобы подать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора, Вы можете связаться с [Вашим куратором по отделам](#).
- Чтобы подать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора, Вы можете связаться с [Вашим куратором по отделам](#).
- Чтобы подать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора, Вы можете связаться с [Вашим куратором по отделам](#).

Вы также можете подать заявку, [заполнив форму](#). Вы также можете подать заявку, [заполнив форму](#).

Вы также можете подать заявку, [заполнив форму](#). Вы также можете подать заявку, [заполнив форму](#). Вы также можете подать заявку, [заполнив форму](#). Вы также можете подать заявку, [заполнив форму](#).

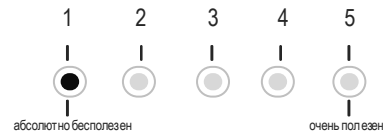
[<< обратно к списку вопросов](#) [<< обратно к списку вопросов](#)

Интернет-приёмная

?

задать вопрос

Насколько полезен был Вам данный ответ на данный вопрос? *



При желании прокомментируйте Вашу оценку:

Почему Вы поставили такую оценку? Нашли ли Вы те ответы, которые Вы искали? Напишите это здесь.

Введите код: * 384054

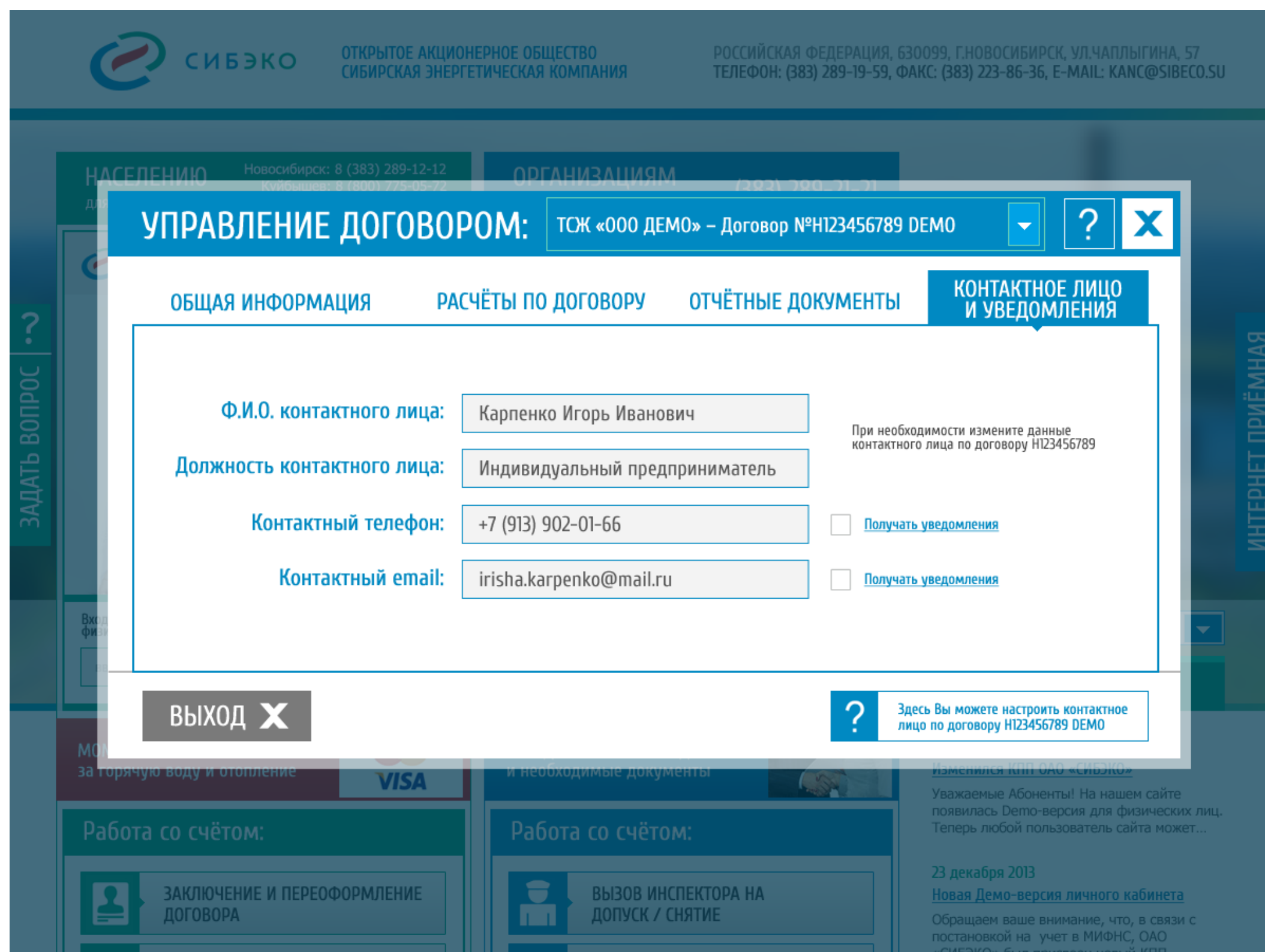
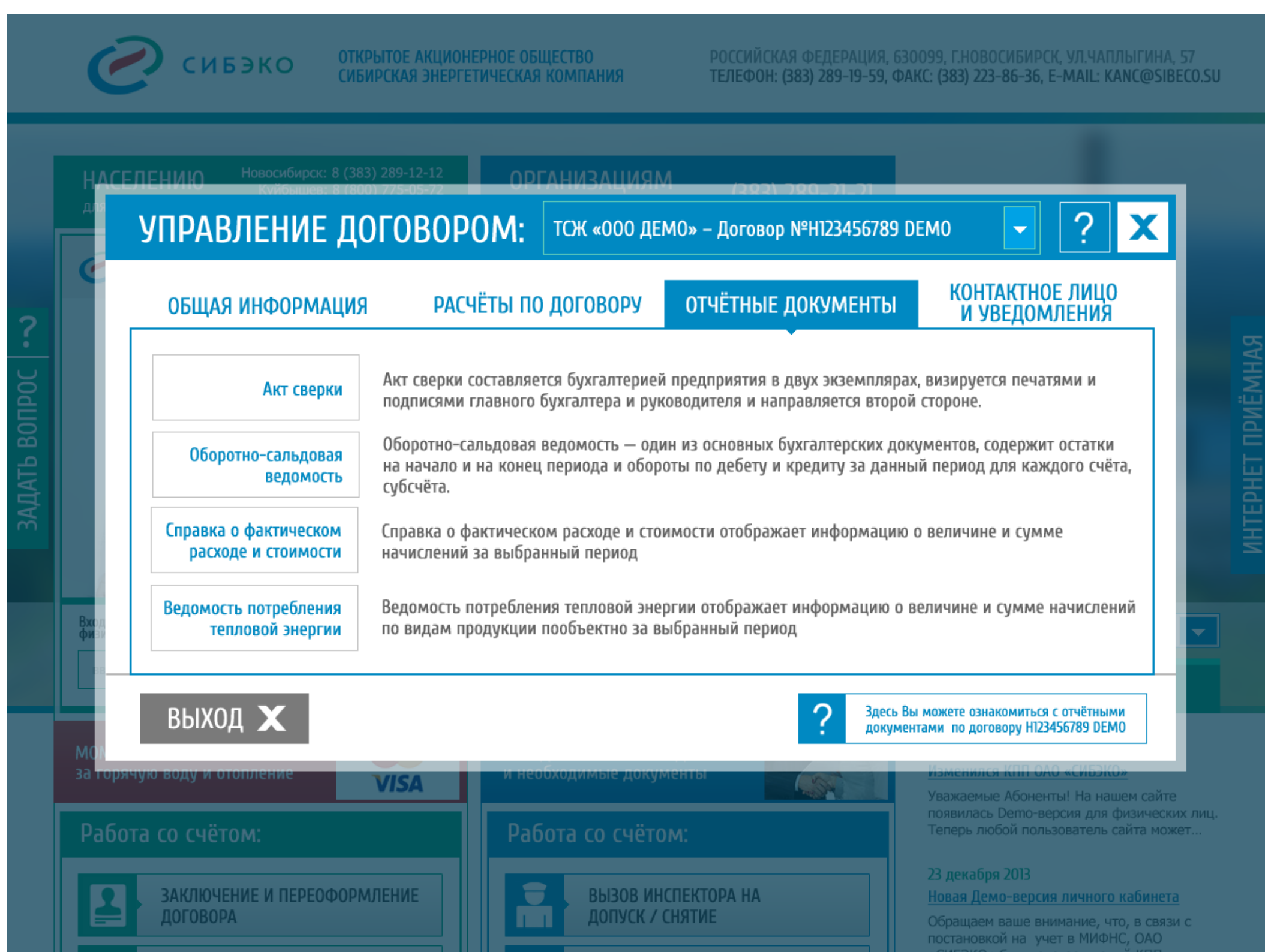
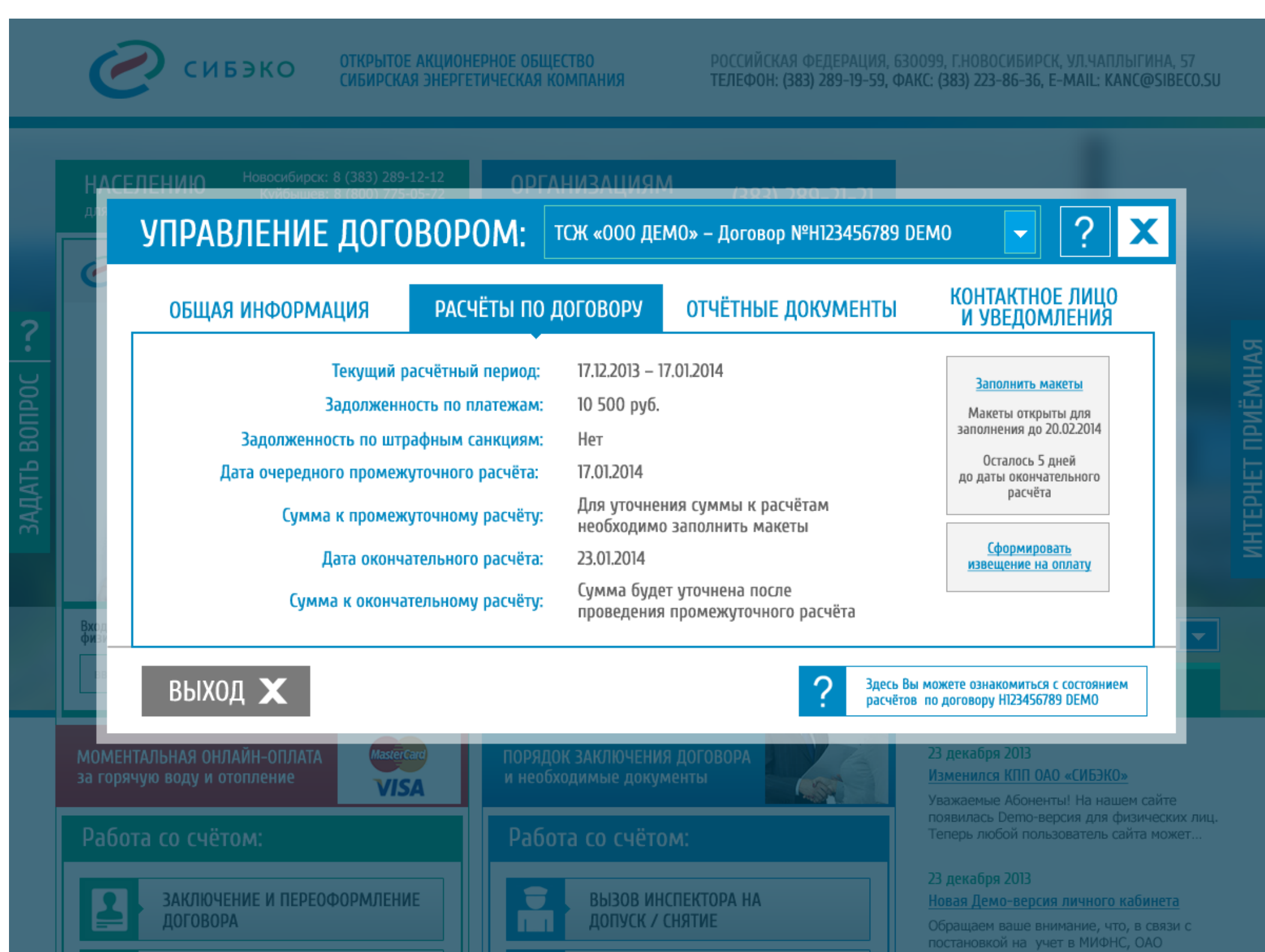
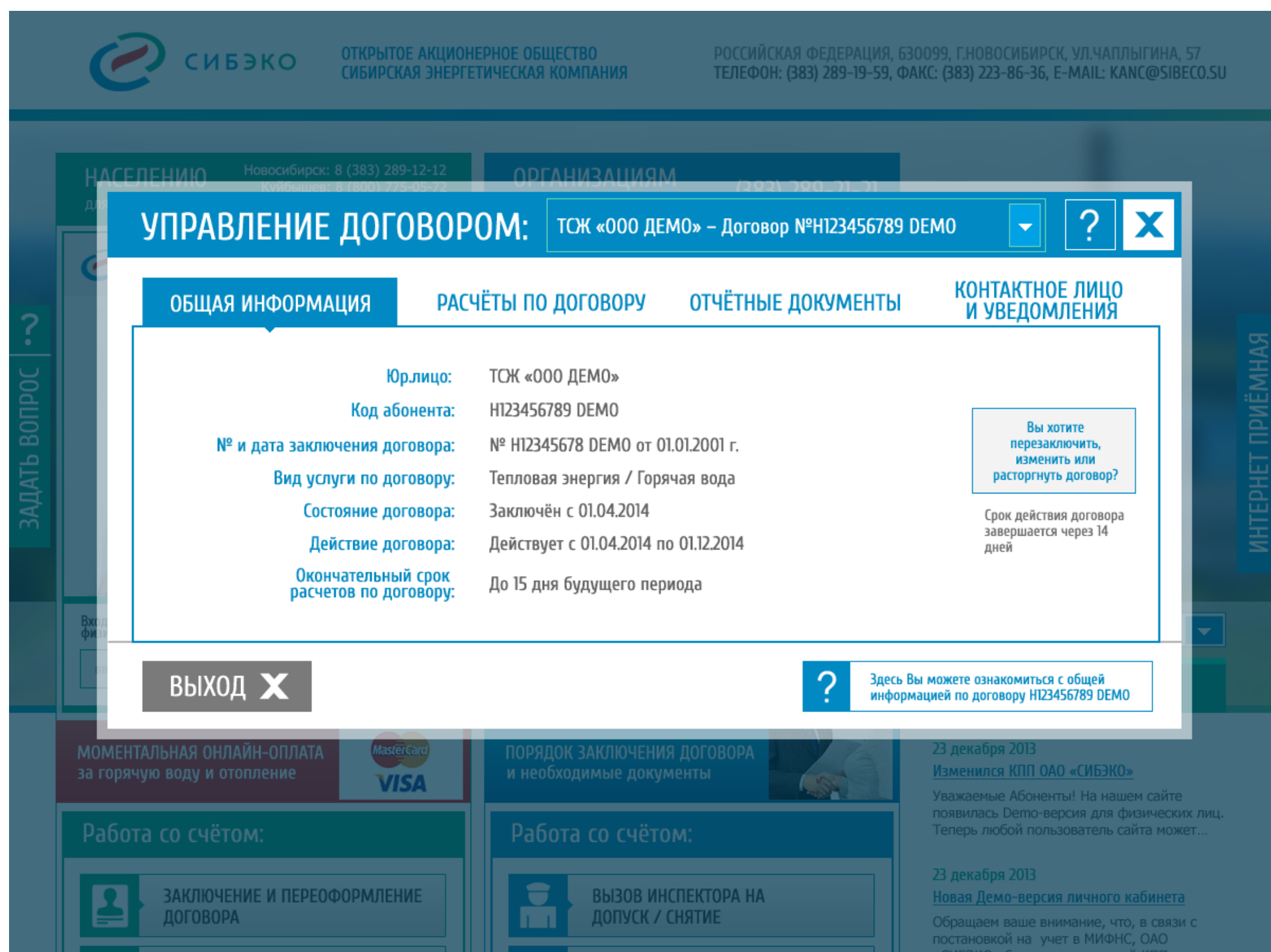


Оценить ответ



Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

1. «Мастер управления договором» – начальное состояние (дизайн)



Допустимо несоответствие некоторых элементов страницы на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер управления договором» – общая информация

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21

ООО «Сиб-АБС СЕРВИС»,
Дог. №XXX От 17.02.2014

Управление договором: ТСЖ «ООО ДЕМО» – Договор №Н123456789 DEMO Справка ?

Интернет-приёмная

Общая информация | **Расчёты по договору** | Отчётные документы | Контактное лицо и уведомления

Юр.лицо: ТСЖ «ООО ДЕМО»

Код абонента: Н123456789 DEMO

№ и дата заключения договора: № Н12345678 DEMO от 01.01.2001 г.

Вид услуги по договору: Тепловая энергия / Горячая вода

Состояние договора: Заключён с 01.04.2014

Действие договора: Действует с 01.04.2014 по 01.12.2014

Окончательный срок расчетов по договору: До 15 дня будущего периода

Вы хотите перезаключить, изменить или расторгнуть договор?

Срок действия договора завершается через 14 дней

Здесь Вы можете ознакомиться с общей информацией по договору Н123456789 DEMO ?

Х Выход

энергия Извещение на оплату

ТУ получены • Заполнены все макеты • Не сдано макетов (2)

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам: введите ключевое слово

задать вопрос

Работа мастера организуется во всплывающем окне

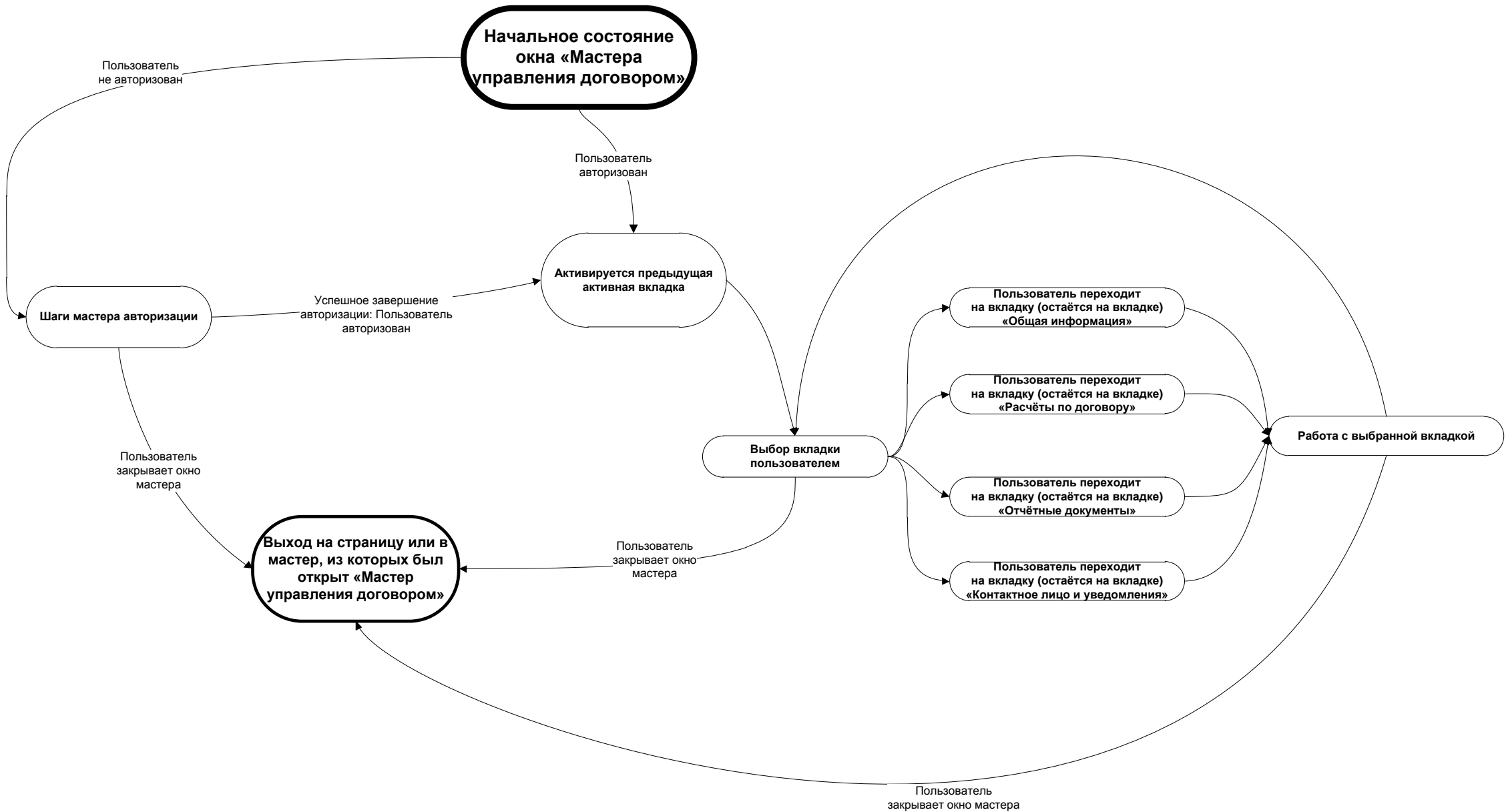
Мастер управления договором открывается из личного кабинета авторизованного посетителя (из раздела «Система Сервис») и позволит облегчить управление всеми договорами, доступными посетителям, за счёт группировки всех возможностей по управлению договорами в одном мастере с помощью 4-х вкладок:

- Вкладка «Общая информация»;
- Вкладка «Расчёты по договору»;
- Вкладка «Отчётные документы»;
- Вкладка «Контактное лицо и уведомления»;

В ходе развития «Системы сервис» данный Мастер может быть легко адаптирован к любому числу договоров, доступных в личном кабинете потребителя, что позволит в дальнейшем масштабировать Систему в этом направлении без дополнительных затрат на юзабилити-проектирование.

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

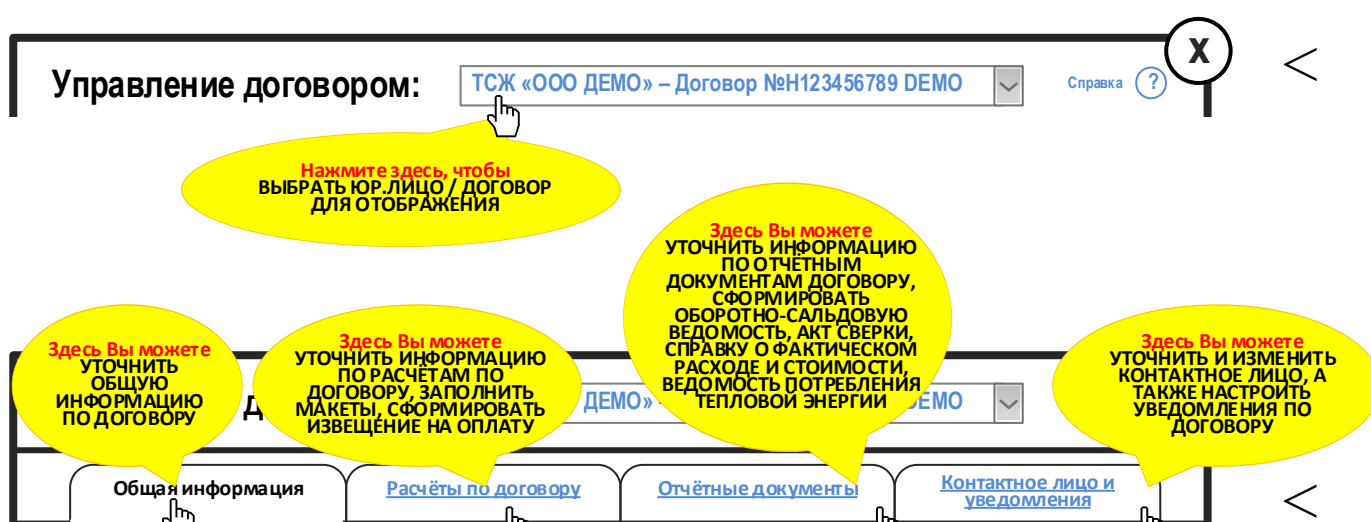
1. «Мастер управления договором» – сценарий работы



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер управления договором» – юзабилити-схемы

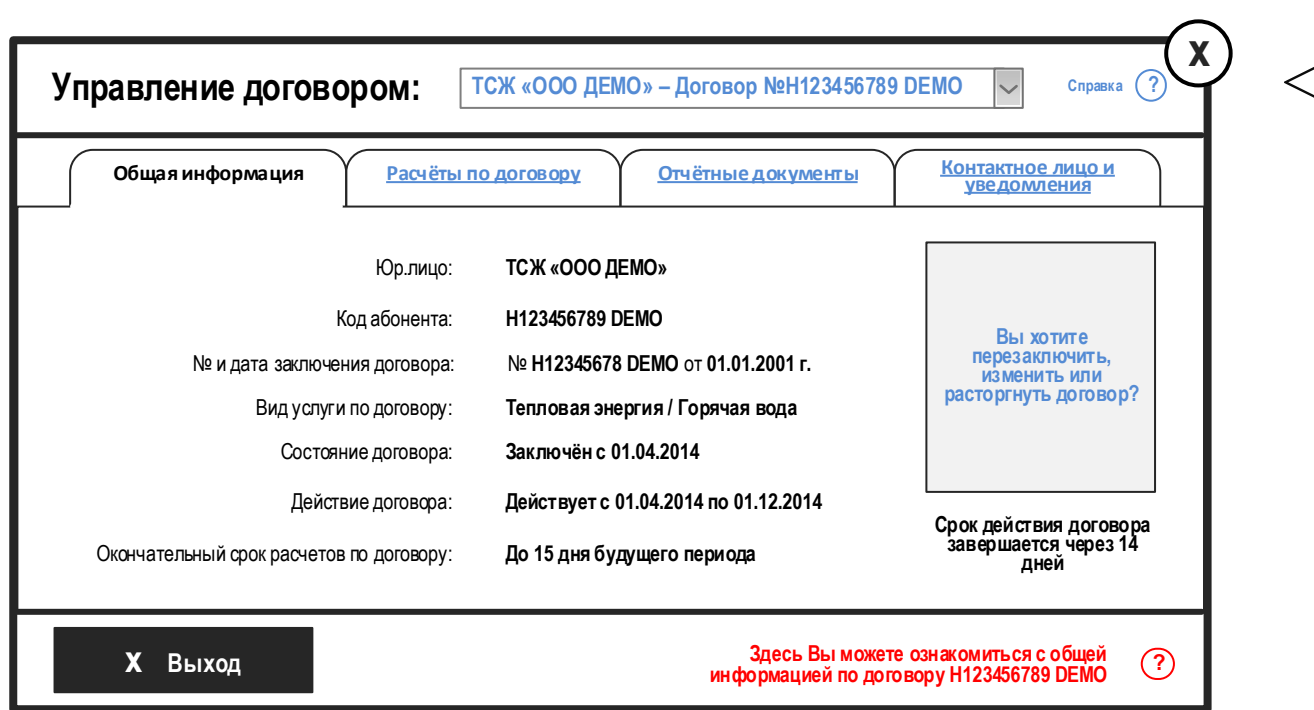
Всплывающие подсказки на поле договора и вкладках



Всплывающая подсказка на поле выбора договора

Всплывающая подсказка на вкладках Мастера

1. Вкладка «Общая информация»

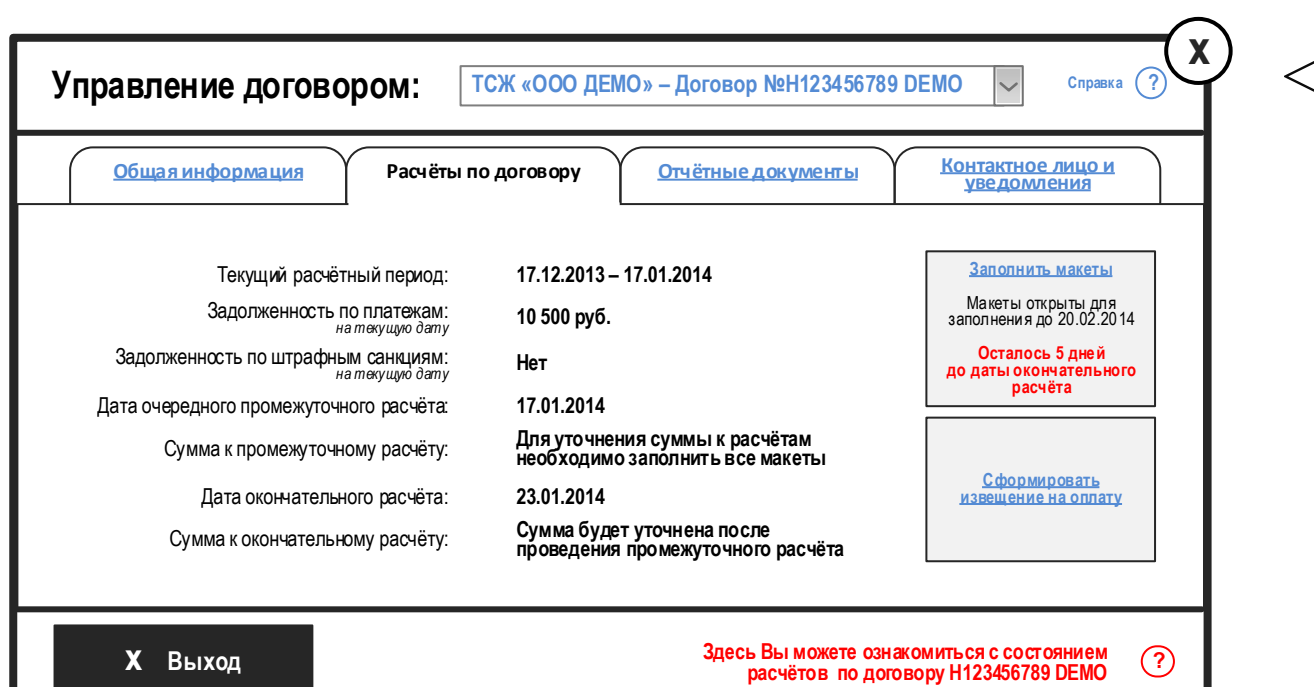


На вкладке «Общая информация» пользователь может увидеть ключевую информацию по договору, а также:

Получить оперативную справку по перезаключению, изменению, расторжению договора, нажав на кнопку «Вы хотите...».

Всплывающая подсказка на кнопке «Вы хотите...» вкладки «Общая информация» – по клику на кнопке открывается соответствующее состояние «Мастера обращений»

2. Вкладка «Расчёты по договору»



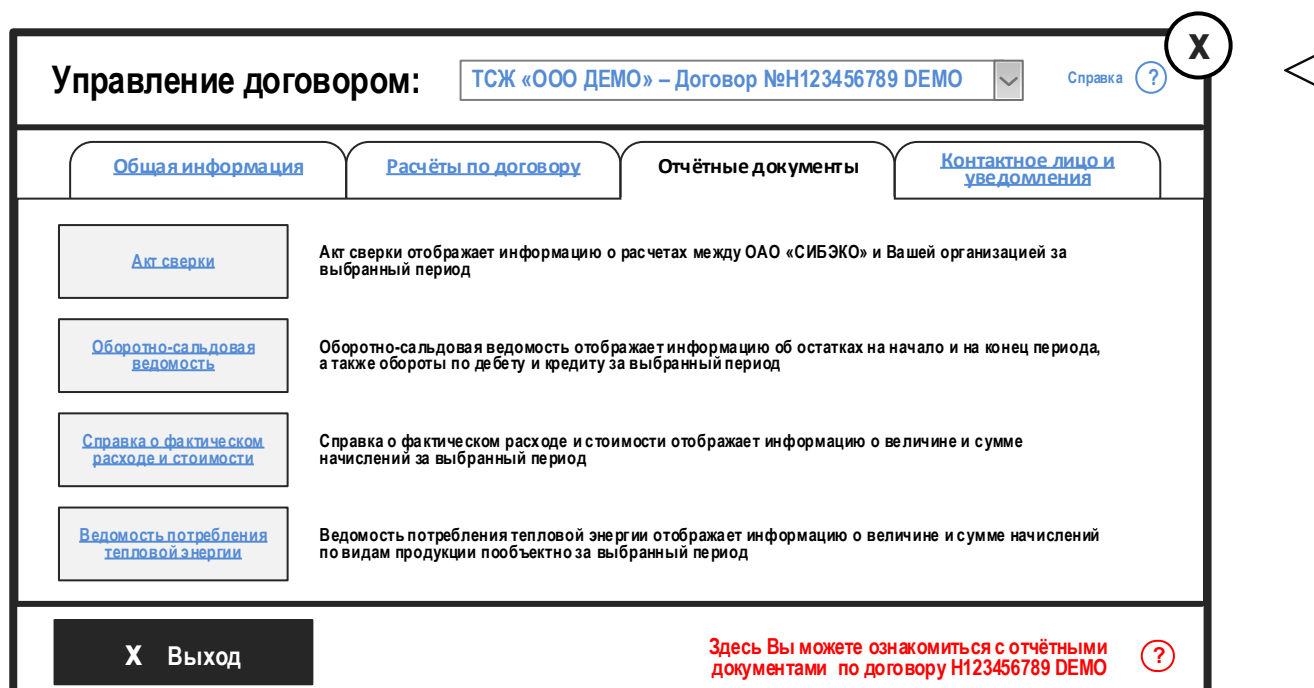
На вкладке «Расчёты по договору» пользователь может увидеть ключевую информацию по расчётам по договору, а также:

Оперативно перейти к заполнению макетов, нажав на кнопку «Заполнить макеты» – открывается «Мастер документов» для заполнения макетов.

Оперативно перейти к формированию извещения на оплату, нажав на кнопку «Сформировать извещение на оплату» – открывается «Мастер документов» для формирования извещения на оплату.

Всплывающие подсказки на кнопках вкладки «Расчёты по договору»

3. Вкладка «Отчётные документы»



На вкладке «Отчётные документы» пользователь может увидеть краткую справку о назначении 4-х типов отчётных документов, а также:

Оперативно перейти к формированию оборотно-сальдовой ведомости, нажав на кнопку «Оборотно-сальдовая ведомость»;

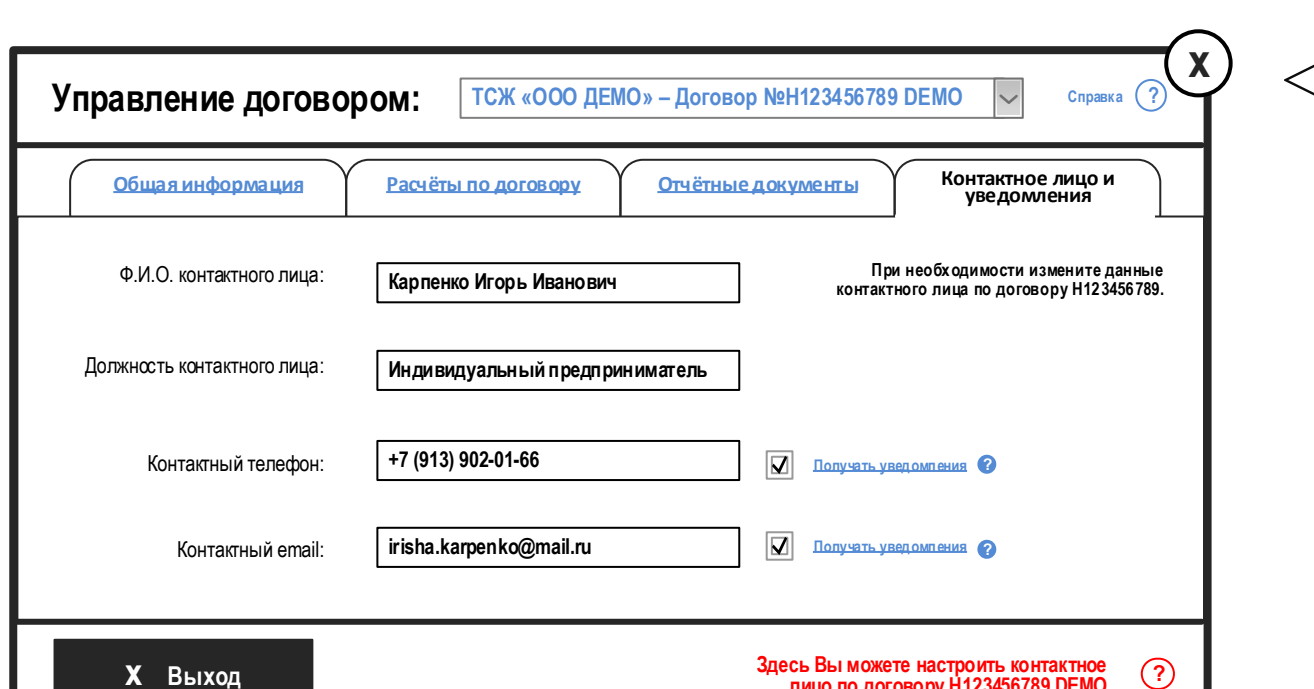
Оперативно перейти к формированию акта сверки, нажав на кнопку «Акт сверки»;

Оперативно перейти к формированию справки о фактическом расходе и стоимости, нажав на кнопку «Справка о фактическом расходе и стоимости»;

Оперативно перейти к формированию ведомости потребления тепловой энергии, нажав на кнопку «Ведомость потребления тепловой энергии».

Всплывающие подсказки на кнопках перехода к формированию отчётных документов вкладки «Отчётные документы» – открывается окно «Мастера документов» для работы с соответствующим документом

4. Вкладка «Контактное лицо и уведомления»



На вкладке «Контактное лицо» пользователь может увидеть и настроить информацию о контактном лице по договору, а также настроить получение уведомлений.

Всплывающая подсказка на элементах управления «Знак вопроса» к флажкам настройки получения SMS- и EMAIL-уведомлений

Всплывающие подсказки на контекстно-зависимых кнопках



Всплывающая подсказка на кнопках – пользователь не было произведено изменений на вкладке «Контактное лицо и уведомления»

Всплывающая подсказка на кнопках – пользователь не было произведены изменения на вкладке «Контактное лицо и уведомления»

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – ключевые состояния (дизайны)

ДОКУМЕНТ: Выберите

- Макеты
- Акт сверки
- Оборотно-сальдовая ведомость
- Справка о фактическом расходе и стоимости
- Ведомость потребления тепловой энергии

С помощью макетов Ваша организация может передать в ОАО «СИБЭКО» информацию для расчёта начислений за потребление за определённый период

Акт сверки составляется бухгалтерией предприятия в двух экземплярах, визируется печатями и подписями главного бухгалтера и руководителя и направляется второй стороне.

Оборотно-сальдовая ведомость — один из основных бухгалтерских документов, содержит остатки на начало и на конец периода и обороты по дебету и кредиту за данный период для каждого счёта, субсчёта.

Справка о фактическом расходе и стоимости отображает информацию о величине и сумме начислений за выбранный период

Ведомость потребления тепловой энергии отображает информацию о величине и сумме начислений по видам продукции по объектно за выбранный период

ВЫХОД

Для формирования нового акта сверки, пожалуйста, выберите юрлицо, код абонента (№ договора) и доступный период сверки

ДОКУМЕНТ: Акт сверки

ФОРМИРОВАНИЕ НОВОГО АКТА | **АРХИВ**

ЮРЛИЦО	КОД АБОНЕНТА (№ ДОГОВОРА)	ДОСТУПНЫЙ ПЕРИОД СВЕРКИ	СТАТУС АКТА
ТОК «ООО ДЕМО 1»	222222222 (гор. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТОК «ООО ДЕМО 1»	222222222 (гор. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТОК «ООО ДЕМО 1»	222222222 (гор. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТОК «ООО ДЕМО 1»	222222222 (гор. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТОК «ООО ДЕМО 1»	222222222 (гор. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТОК «ООО ДЕМО 1»	222222222 (гор. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТОК «ООО ДЕМО 1»	222222222 (гор. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТОК «ООО ДЕМО 1»	222222222 (гор. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован

ВЫХОД

Для формирования нового акта сверки, пожалуйста, выберите юрлицо, код абонента (№ договора) и доступный период сверки

ДОКУМЕНТ: Оборотно-сальдовая ведомость

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта оборотно-сальдовой ведомости

Для всех юрлиц | По всем к/а (договорам) | За весь период расчётов

Год	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль	на 28 февраля	Действия
2014	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2014	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2014	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт

ВЫХОД | **РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ**

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать оборотно-сальдовую ведомость по выбранным параметрам фильтра

ДОКУМЕНТ: Справка о фактическом расходе и стоимости

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта справки о факт. расходе и стоимости

Для всех юрлиц | По всем к/а (договорам) | За весь период расчётов

Год	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль	на 28 февраля	Действия
2014	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2014	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2014	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт

ВЫХОД | **РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ**

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать справки о факт. расходе и стоимости по выбранным параметрам фильтра

ДОКУМЕНТ: Ведомость потребления тепловой энергии

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта ведомости потребления тепловой энергии

Для всех юрлиц | По всем к/а (договорам) | За весь период расчётов

Год	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль	на 28 февраля	Действия
2014	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2014	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2014	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт
2013	Для всех юрлиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	Печать, Экспорт

ВЫХОД | **РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ**

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать ведомости потребления тепл. энергии по выбранным параметрам фильтра

ДОКУМЕНТ: Макеты

ЗАПОЛНЕНИЕ И СОЗДАНИЕ МАКЕТОВ (03/2014) | **АРХИВ**

Группировать по объектам – настроить отображение

№ ОБЪЕКТА	АДРЕС ОБЪЕКТА	НАИМЕНОВАНИЕ ОБЪЕКТА	СОСТОЯНИЕ МАКЕТОВ	ДЕЙСТВИЯ
▶ 234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилые помещения площадью 183,5 м2	Не все макеты заполнены, есть несданные	Печать, Экспорт
▶ 234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилые помещения площадью 183,5 м2	Все макеты заполнены, есть несданные	Печать, Экспорт
▶ 234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилые помещения площадью 183,5 м2	Нет заполненных макетов	Печать, Экспорт
▶ 234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилые помещения площадью 183,5 м2	Все макеты сданы	Печать, Экспорт
▶ 234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилые помещения площадью 183,5 м2	Все макеты сданы	Печать, Экспорт
▶ 234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилые помещения площадью 183,5 м2	Все макеты сданы	Печать, Экспорт
▶ 234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилые помещения площадью 183,5 м2	Все макеты сданы	Печать, Экспорт

ВЫХОД | **5 дней осталось до закрытия макетов** | **ЗАПОЛНИТЬ / РЕДАКТИРОВАТЬ** | **НОВЫЙ ПЕРЕРАСЧЁТ** | **ПЕЧАТЬ / ЭКСПОРТ** | **СЛАТЬ МАКЕТЫ**

ДОКУМЕНТ: Извещение на оплату

Выберите юрлицо и № договора:

№ юрлица: [выбор] | Название юрлица: [выбор] | Ка. / № договора: [выбор]

Выберите тип формируемого извещения:

- Задолженность по всем видам продукции на текущую дату
- Задолженность по штрафным санкциям
- Планируемое потребление текущего расчетного периода

Дата и время формирования: 100%

ВЫХОД | **ЭКСПОРТИРОВАТЬ** | **РАСПЕЧАТАТЬ**

Извещение юрлицо, объект, тип извещения, а затем распечатайте или экспортируйте его

Допустимо несоответствие некоторых элементов страницы на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – общая информация

Вводные схемы 1. Общие схемы мастера

Работа мастера организуется во всплывающем окне

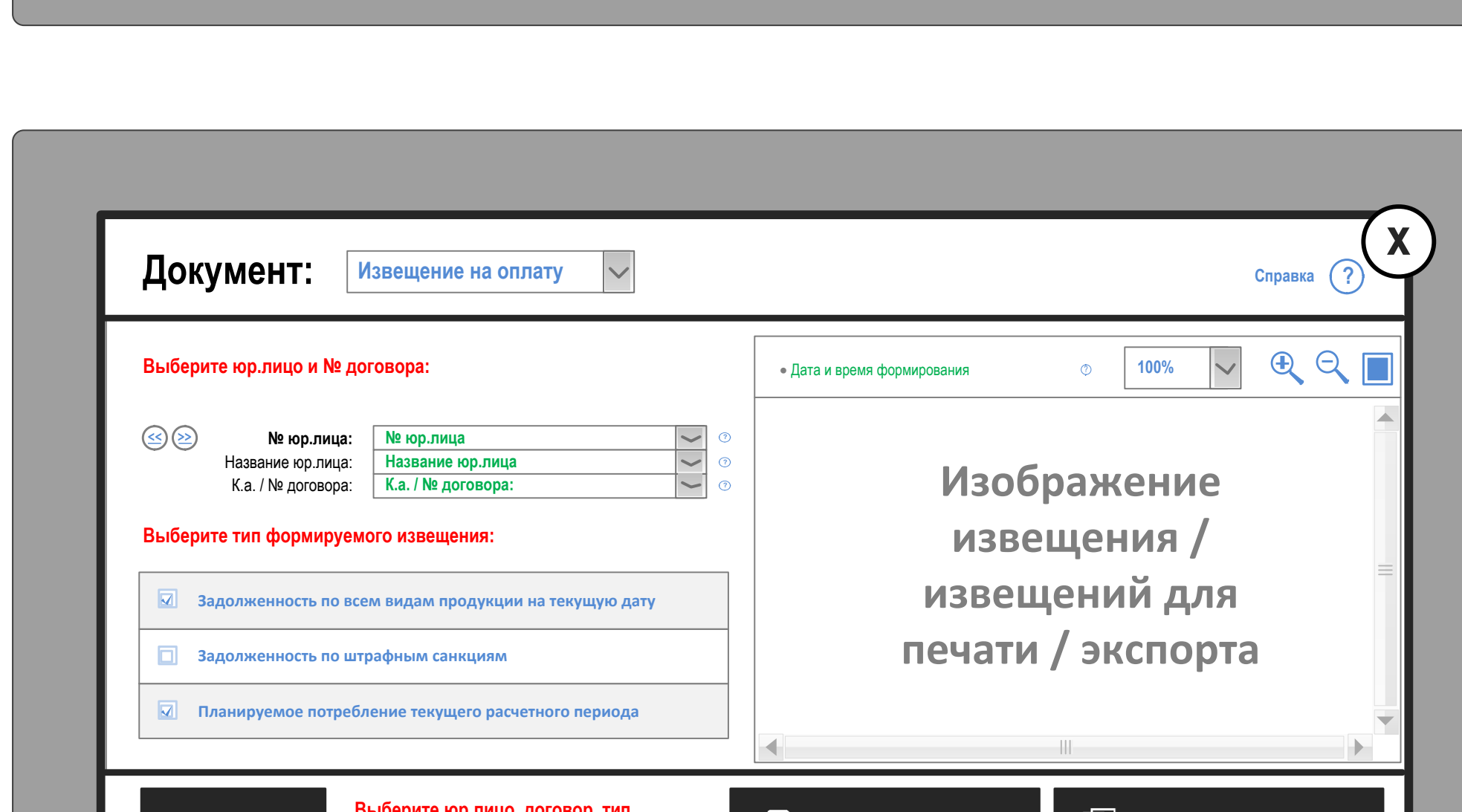
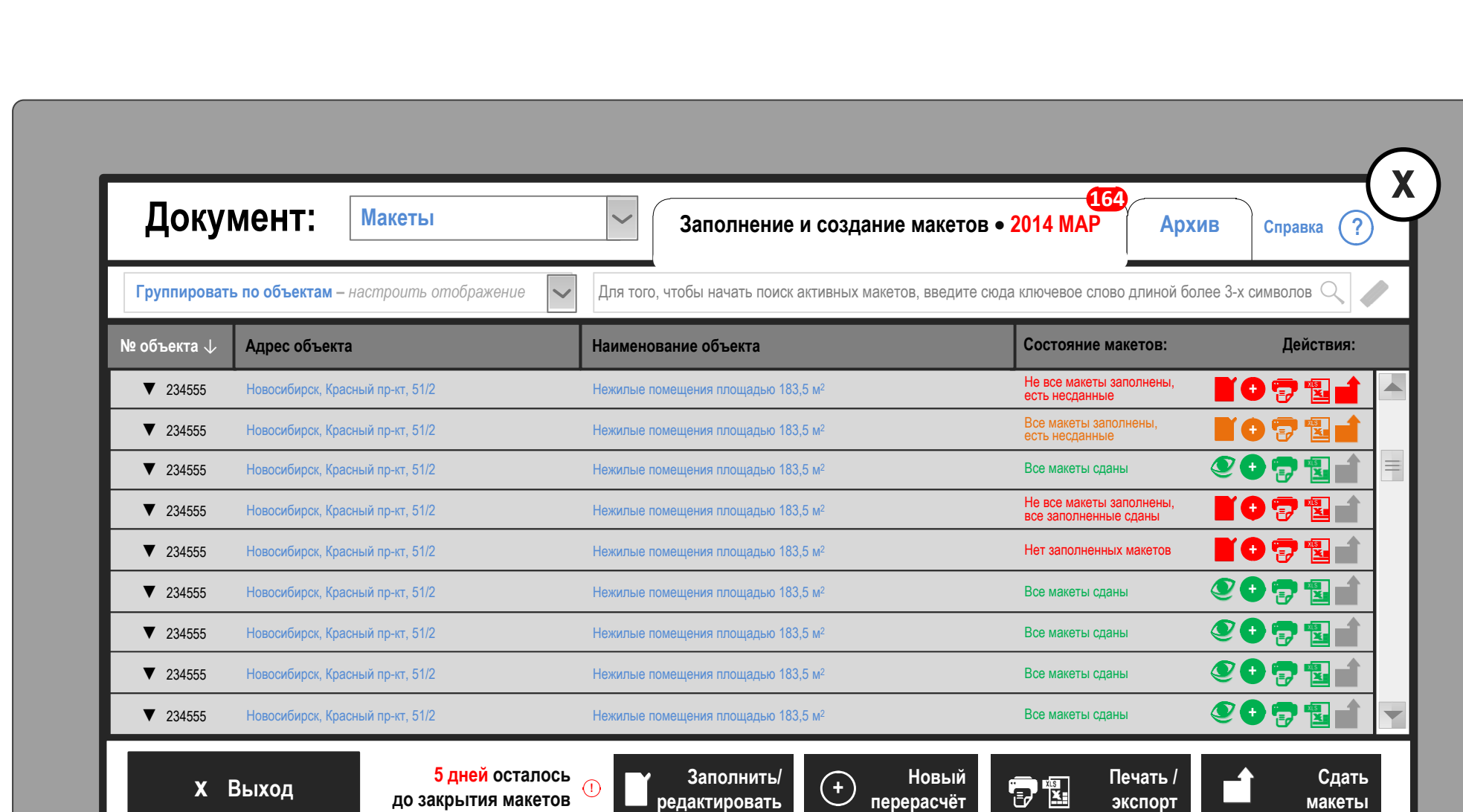
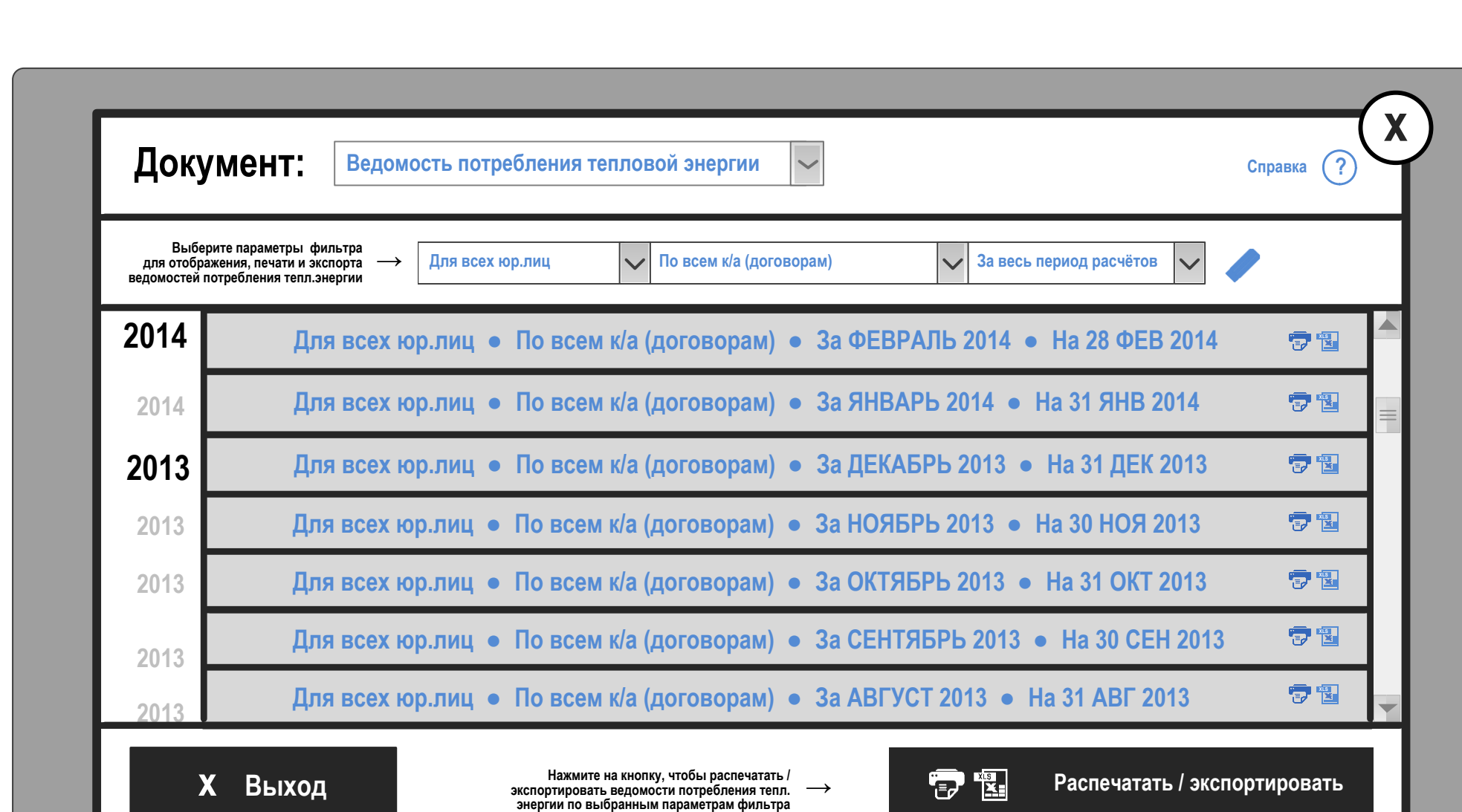
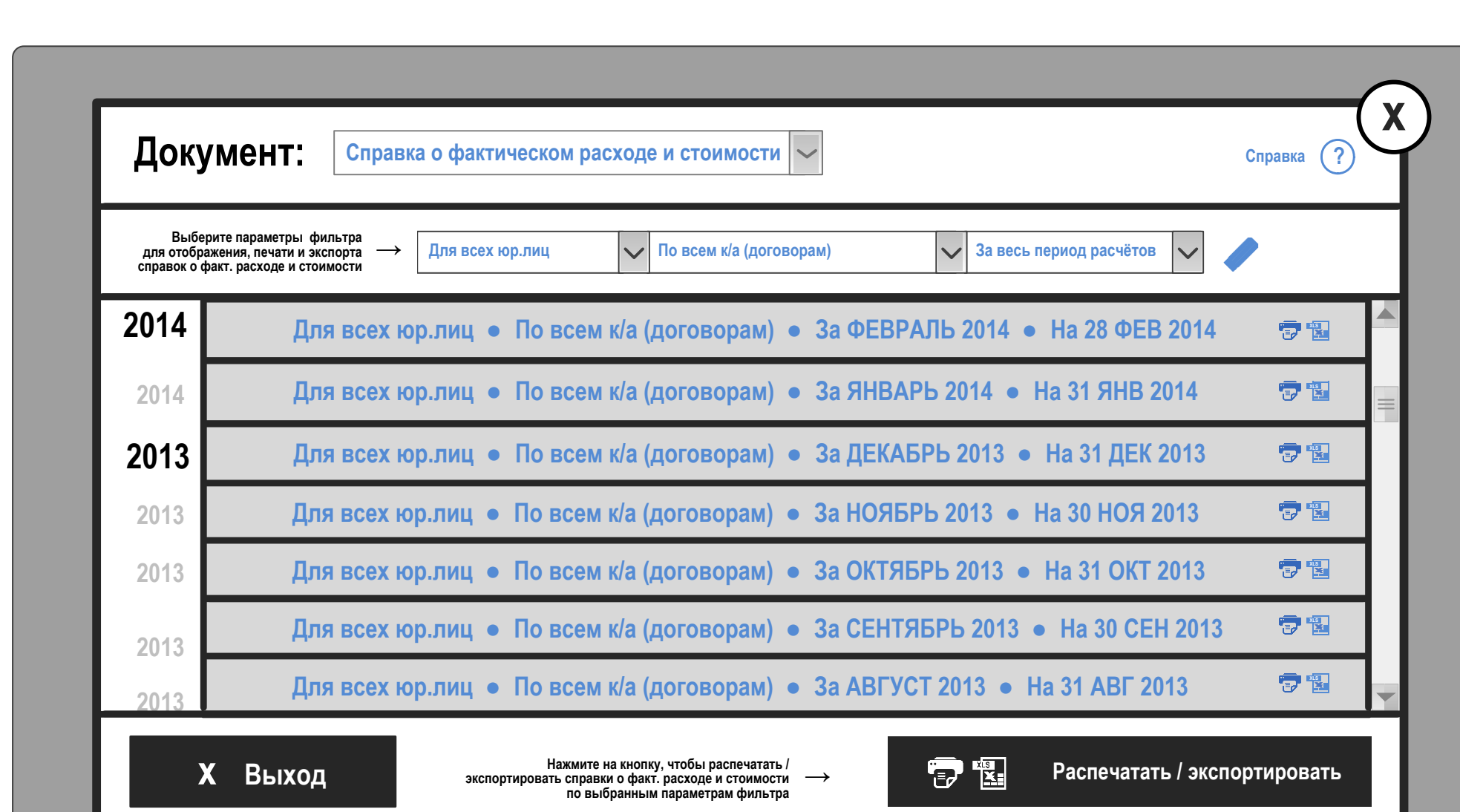
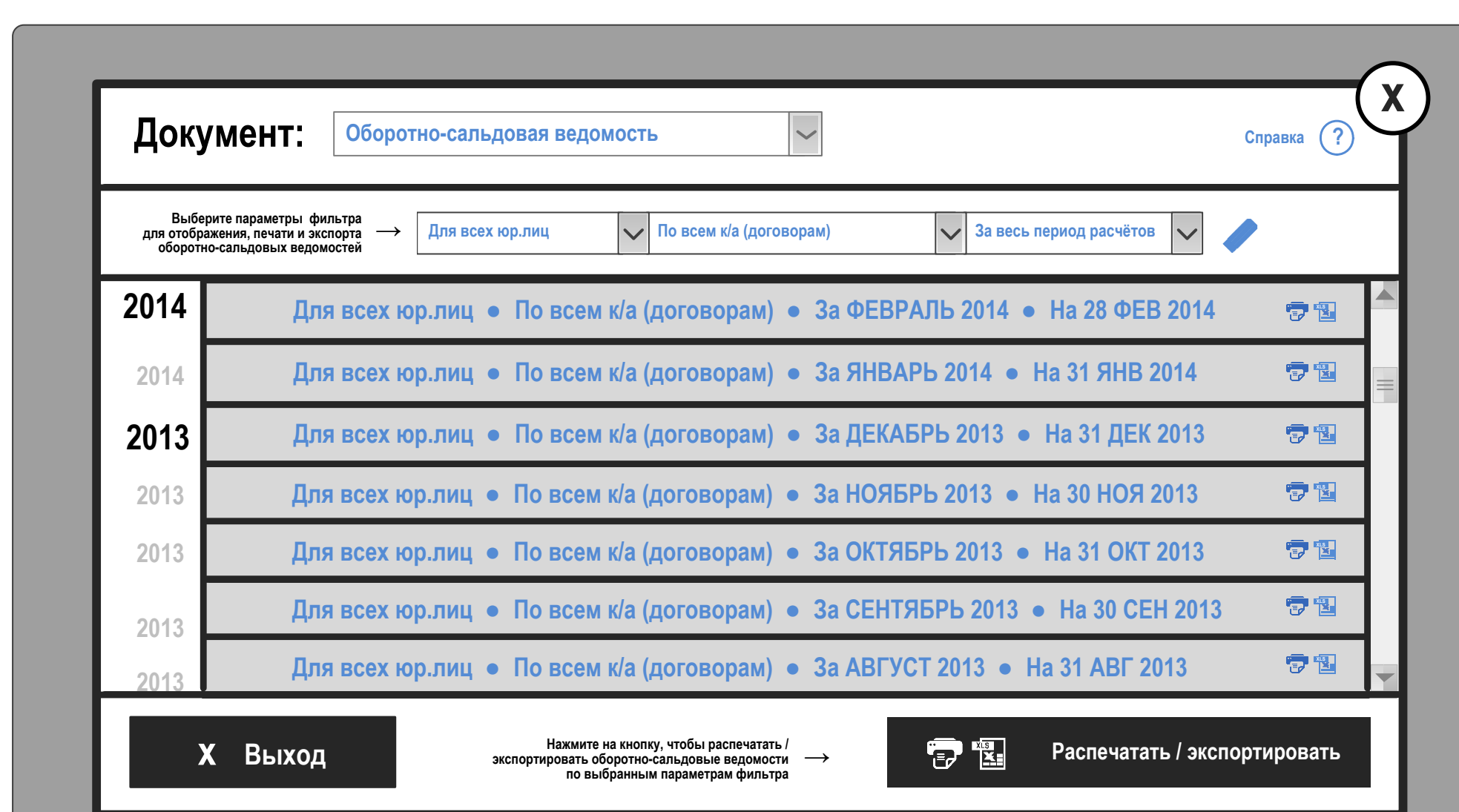
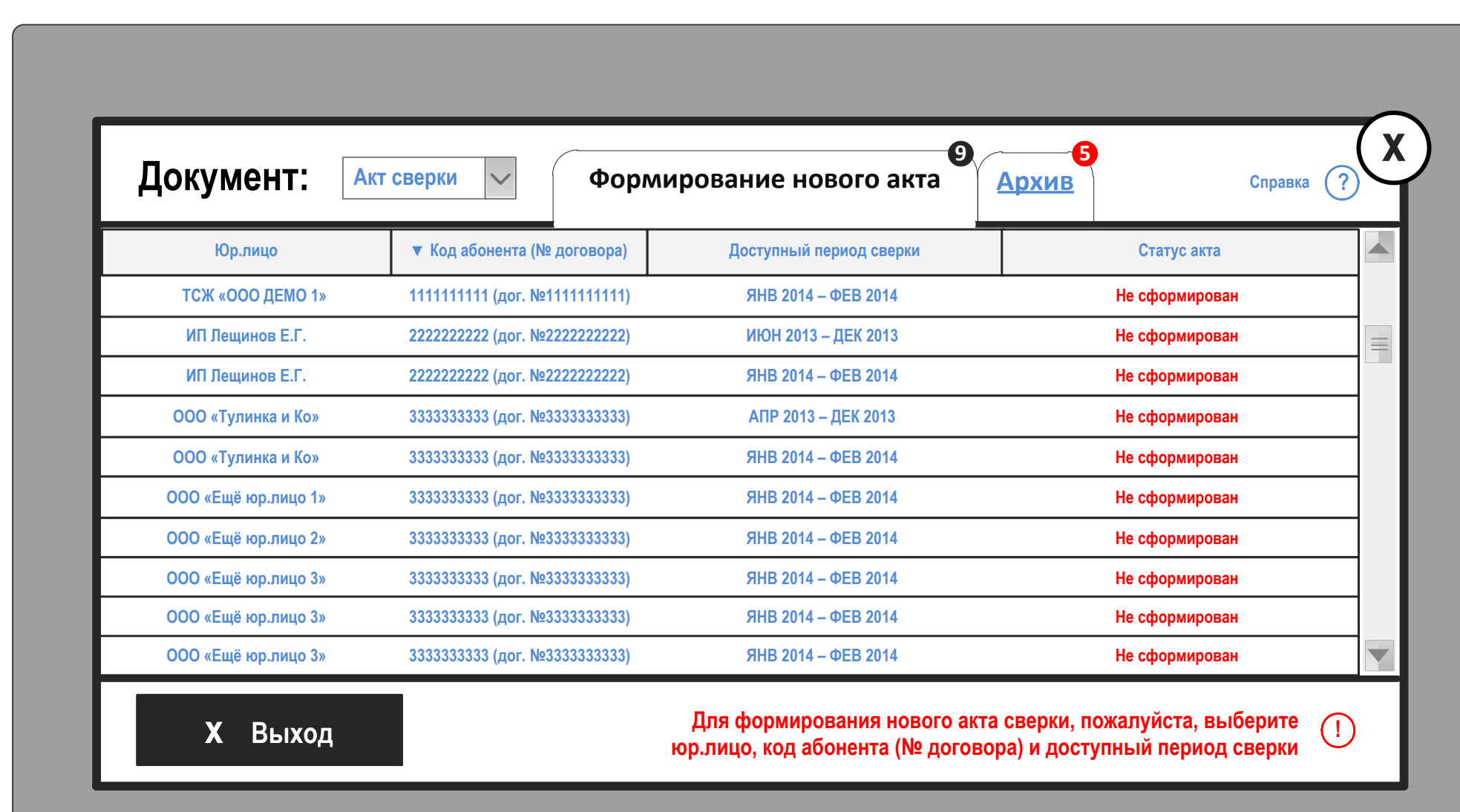
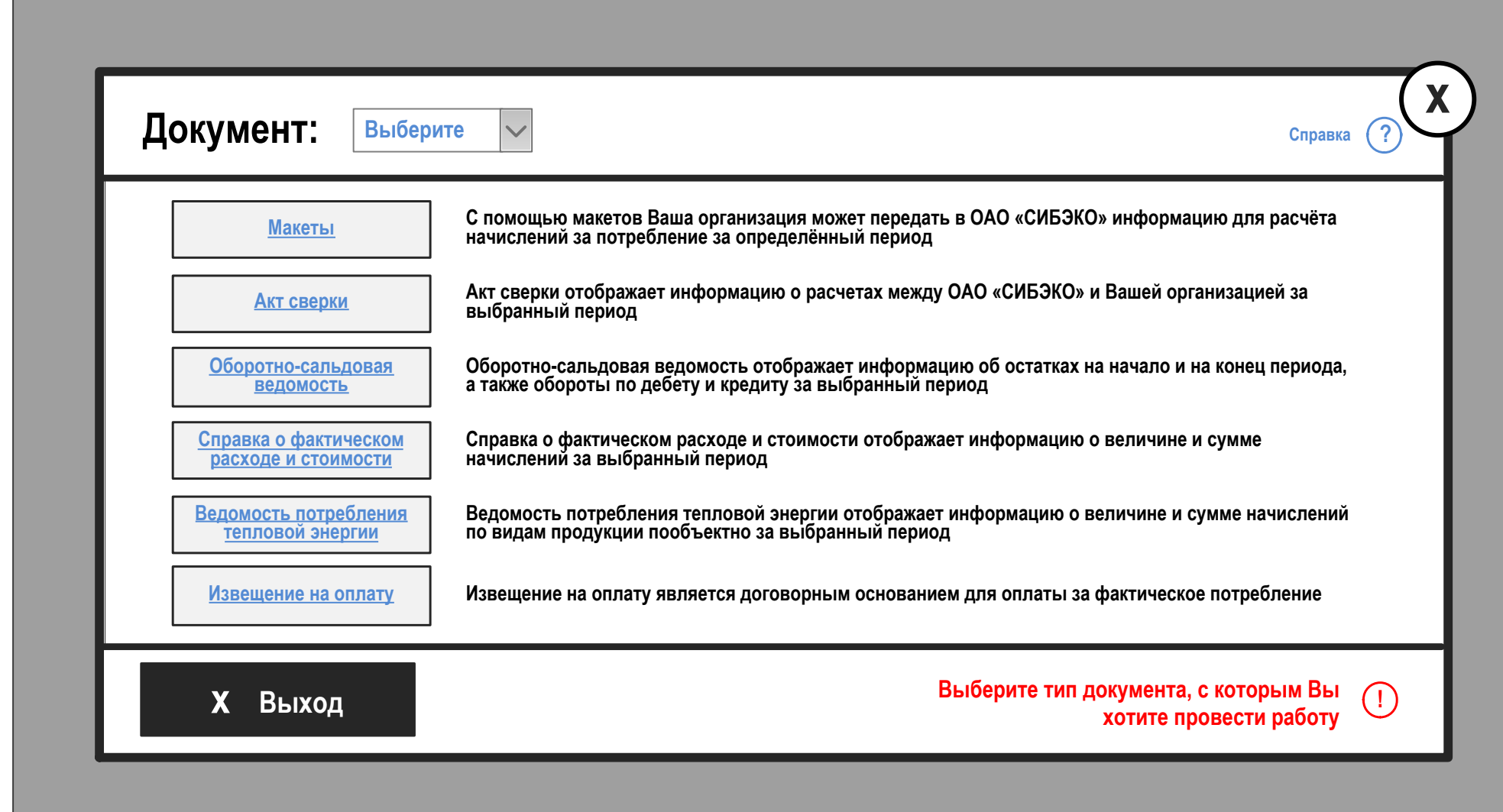
Мастер документов открывается из личного кабинета авторизованного посетителя (из раздела «Система Сервис») и позволяет оперативно работать с 6-ю типами документов, предусмотренными на первом этапе реконструкции Системы:

- с актом сверки;
- с оборотно-сальдовой ведомостью;
- со справкой о фактическом расходе и стоимости;
- с ведомостью потребления тепловой энергии;
- с макетами различных типов;
- с извещением на оплату.

В ходе развития «Системы сервис» данный Мастер может быть легко адаптирован на любые другие типы документов, требующиеся в регулярном документообороте с потребителями.

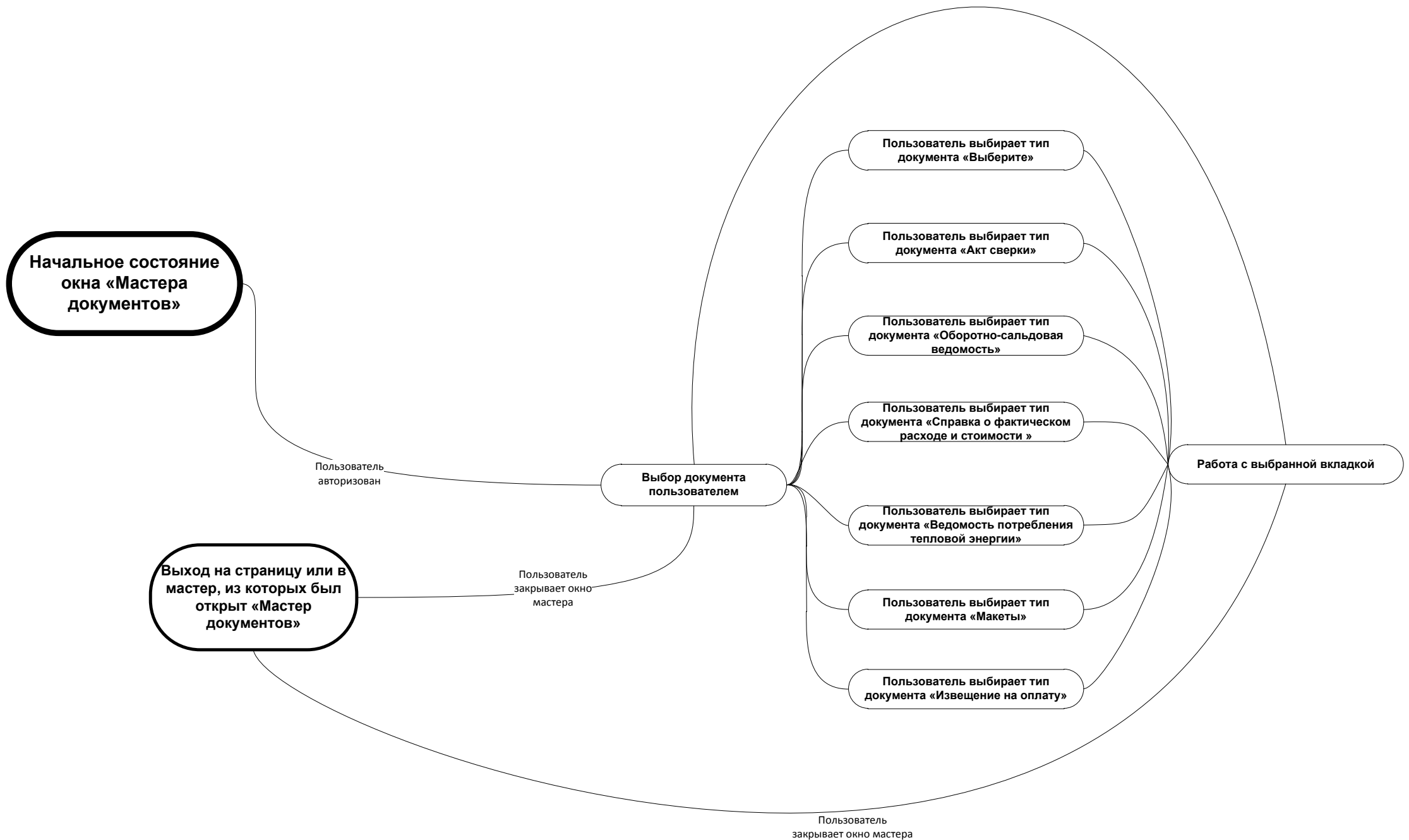
Ниже приведены детальные юзабилити-схемы начальных состояний окна Мастера для каждого из указанных 6-ти типов документов, вводимых на первом этапе реконструкции Системы (см. на этой странице ниже).

Детальные юзабилити-схемы всех состояний Мастера по типам документов приведены далее (см. следующие страницы).



Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – сценарий работы



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – общая информация

Вводные схемы 2.

Открытие мастера с невыбранным документом

С главной страницы Мастер документов открывается с невыбранным документом – это значит, что посетителю на выбор предлагается выбор одного из типов документов:

- с актом сверки;
- с оборотно-сальдовой ведомостью;
- со справкой о фактическом расходе и стоимости;
- с ведомостью потребления тепловой энергии;
- с макетами различных типов;
- с извещением на оплату.

Такое поведение необходимо, чтобы обеспечить большее удобство пользования Системой.

Документ: Выберите Справка ? X

Макеты	С помощью макетов Ваша организация может передать в ОАО «СИБЭКО» информацию для расчёта начислений за потребление за определённый период
Акт сверки	Акт сверки отображает информацию о расчетах между ОАО «СИБЭКО» и Вашей организацией за выбранный период
Оборотно-сальдовая ведомость	Оборотно-сальдовая ведомость отображает информацию об остатках на начало и на конец периода, а также обороты по дебету и кредиту за выбранный период
Справка о фактическом расходе и стоимости	Справка о фактическом расходе и стоимости отображает информацию о величине и сумме начислений за выбранный период
Ведомость потребления тепловой энергии	Ведомость потребления тепловой энергии отображает информацию о величине и сумме начислений по видам продукции пообъектно за выбранный период
Извещение на оплату	Извещение на оплату является договорным основанием для оплаты за фактическое потребление

X Выход Выберите тип документа, с которым Вы хотите провести работу !

- Общая схема окна Мастера при открытии с невыбранным документом

Документ: Выберите Справка ? X

Макеты	С помощью макетов Ваша организация может передать в ОАО «СИБЭКО» информацию для расчёта начислений за потребление за определённый период
Акт сверки	Акт сверки отображает информацию о расчетах между ОАО «СИБЭКО» и Вашей организацией за выбранный период
Оборотно-сальдовая ведомость	Оборотно-сальдовая ведомость отображает информацию об остатках на начало и на конец периода, а также обороты по дебету и кредиту за выбранный период
Справка о фактическом расходе и стоимости	Справка о фактическом расходе и стоимости отображает информацию о величине и сумме начислений за выбранный период
Ведомость потребления тепловой энергии	Ведомость потребления тепловой энергии отображает информацию о величине и сумме начислений по видам продукции пообъектно за выбранный период
Извещение на оплату	Извещение на оплату является договорным основанием для оплаты за фактическое потребление

X Выход Выберите тип документа, с которым Вы хотите провести работу !

- При невыбранном документе пользователь может уточнить (выбрать) необходимый тип документа, с которым собирается работать, с помощью 2 способов:

- Выбор из ниспадающего списка в области 1;
- Выбор с помощью наведения на кнопки типов документов области 2.

Документ: Выберите Справка ? X

Макеты	С помощью макетов Ваша организация может передать в ОАО «СИБЭКО» информацию для расчёта начислений за потребление за определённый период
Акт сверки	Акт сверки отображает информацию о расчетах между ОАО «СИБЭКО» и Вашей организацией за выбранный период
Оборотно-сальдовая ведомость	Оборотно-сальдовая ведомость отображает информацию об остатках на начало и на конец периода, а также обороты по дебету и кредиту за выбранный период
Справка о фактическом расходе и стоимости	Справка о фактическом расходе и стоимости отображает информацию о величине и сумме начислений за выбранный период
Ведомость потребления тепловой энергии	Ведомость потребления тепловой энергии отображает информацию о величине и сумме начислений по видам продукции пообъектно за выбранный период
Извещение на оплату	Извещение на оплату является договорным основанием для оплаты за фактическое потребление

X Выход Выберите тип документа, с которым Вы хотите провести работу !

Нажмите здесь, чтобы ПЕРЕЙТИ К ФОРМИРОВАНИЮ ИЗВЕЩЕНИЯ НА ОПЛАТУ

- Пример интерактивного поведения при выборе типа документа

ДОКУМЕНТ: Выберите ? X

Макеты	С помощью макетов Ваша организация может передать в ОАО «СИБЭКО» информацию для расчёта начислений за потребление за определённый период
Акт сверки	Акт сверки составляется бухгалтерией предприятия в двух экземплярах, визируется печатями и подписями главного бухгалтера и руководителя и направляется второй стороне.
Оборотно-сальдовая ведомость	Оборотно-сальдовая ведомость — один из основных бухгалтерских документов, содержит остатки на начало и на конец периода и обороты по дебету и кредиту за данный период для каждого счёта, субсчёта.
Справка о фактическом расходе и стоимости	Справка о фактическом расходе и стоимости отображает информацию о величине и сумме начислений за выбранный период
Ведомость потребления тепловой энергии	Ведомость потребления тепловой энергии отображает информацию о величине и сумме начислений по видам продукции пообъектно за выбранный период

ВЫХОД X Для формирования нового акта сверки, пожалуйста, выберите юрлицо, код абонента (№ договора) и доступный период сверки

- Дизайн формы Мастера при открытии с невыбранным документом (отдельно от фона)

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Акт сверки”»

1.1а. Общая информация о состоянии формы

Юр.лицо	У Код абонента (№ договора)	Доступный период сверки	Статус акта
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	1111111111 (дог. №1111111111)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ИП Лещинов Е.Г.	2222222222 (дог. №2222222222)	ИЮН 2013 – ДЕК 2013	Не сформирован
ИП Лещинов Е.Г.	2222222222 (дог. №2222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Тулинка и Ко»	3333333333 (дог. №3333333333)	АПР 2013 – ДЕК 2013	Не сформирован
ООО «Тулинка и Ко»	3333333333 (дог. №3333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Ещё юр.лицо 1»	3333333333 (дог. №3333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Ещё юр.лицо 2»	3333333333 (дог. №3333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Ещё юр.лицо 3»	3333333333 (дог. №3333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Ещё юр.лицо 3»	3333333333 (дог. №3333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Ещё юр.лицо 3»	3333333333 (дог. №3333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован

Если форма Мастера находится в состоянии «В поле “Документ” выбран документ “Акт сверки”», то авторизованный посетитель получает возможность:

- Либо сразу перейти к формированию нового акта сверки (вкладка «Формирование нового акта», активная по умолчанию);
- Либо просмотреть архив ранее сформированных актов сверки (вкладка «Архив», неактивна по умолчанию).

Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем приведены далее.

1.1б. Дизайн формы мастера в указанном состоянии (начальное состояние)

Юр.лицо	КОД АБОНЕНТА (№ ДОГОВОРА)	ДОСТУПНЫЙ ПЕРИОД СВЕРКИ	СТАТУС АКТА
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	2222222222 (дог. №2222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	2222222222 (дог. №2222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	2222222222 (дог. №2222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	2222222222 (дог. №2222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	2222222222 (дог. №2222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	2222222222 (дог. №2222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	2222222222 (дог. №2222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	2222222222 (дог. №2222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован

Дизайн формы Мастера отдельно от фона приведён слева (см.).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Акт сверки»»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Юр.лицо	УКод абонента (№ договора)	Доступный период сверки	Статус акта
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	1111111111 (дог. №1111111111)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ИЮН 2013 – ДЕК 2013	Не сформирован
ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Тулинка и Ко»	333333333 (дог. №333333333)	АПР 2013 – ДЕК 2013	Не сформирован
ООО «Тулинка и Ко»	333333333 (дог. №333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Ещё юр.лицо 1»	333333333 (дог. №333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Ещё юр.лицо 2»	333333333 (дог. №333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Ещё юр.лицо 3»	333333333 (дог. №333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ООО «Ещё юр.лицо 3»	333333333 (дог. №333333333)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован

Схема 1а. Вкладка «Формирование нового акта» в состоянии «Просмотр списка доступных объектов / периодов сверки»: общий вид и основные информационные / управляющие элементы

В силу того, что ходе предварительного изучения бизнес-процессов было обнаружено, что формирование нового акта – одна из частей целей обращения представителями потребителей (пользователями Системы работы с клиентом) в Систему «СЕРВИС», вкладка «Формирование нового акта» по умолчанию активна и находится в состоянии «Просмотр списка доступных объектов / периодов сверки».

В текущем состоянии вкладки пользователь может:

- **В области 1:** Оперативно выбрать тип операции:
 - Формирование нового акта – вкладка «Формирование нового акта»;
 - Работа с архивом ранее сформированных актов – вкладка «Архив»;
- **В области 2:** Увидеть список объектов / периодов, доступных для формирования актов сверки, автоматически сформированных системой и содержащий следующие характеристики актов:
 - Юр.лицо;
 - Код абонента (№ договора) – в примере слева таблица отсортирована по этому полю по возрастанию сверху вниз;
 - Доступный период сверки (автоматически формируется системой и может быть откорректирован пользователем – см. далее);
 - Статус акта (всегда «Не сформирован»);
- **В области 3:** Прервать текущую операцию (закрыть окно – данная кнопка для удобства пользователя дублирует функцию кнопки закрытия окна, стандартно расположенной вверху справа в окне любого Мастера Системы работы с клиентами);
- **В области 4:** Получить содержательные пояснения по совершаемой операции (набор управляющих и информационных элементов в этой области определяется текущим состоянием активной вкладки Мастера).

Информер для отражения количества новых актов, которые осталось сформировать сегодня

Информер для отражения количество актов архива, оригиналы которых не получены в ОАО «СИБЭКО»

Т.к. информация о количестве актов, которые осталось сформировать сегодня, а также информация о количестве ранее сформированных актов, оригиналы которых ещё не были получены в ОАО «СИБЭКО», может оперативно потребоваться пользователю в ходе работы со вкладками «Мастера документов» в любое время, для отображения соответствующих количеств предусмотрены соответствующие числовые информеры (условно отражены чёрным 9 и красным 4 цветом).

Акт для ТСЖ «ООО ДЕМО 1» по к/а 1111111111 (дог. №1111111111) за ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014 не был сформирован. Нажмите здесь, чтобы перейти к корректировке параметров и формированию нового акта.			Статус акта
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	1111111111 (дог. №1111111111)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован
ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ИЮН 2013 – ДЕК 2013	Не сформирован
ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	Не сформирован

При этом при клике на элементе списка доступных объектов / периодов сверки форма мастера переходит в состояние «Уточнение, ввод и выбор параметров формируемого акта» (см. Схему 1 далее).

Переход вкладки «Формирование нового акта» в состояние «Уточнение, ввод и выбор параметров формируемого акта» (см. Схему 1 далее)

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Акт сверки»»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: **Акт сверки** | Формирование нового акта | Архив | Справка ?

Новый акт от 30 АПР 2014
Сегодня оговорилось сформировать: 9 актов

Юр.лицо: ТСЖ «ООО Демос 1»
Код абонента (№ договора): 1111111111 (догов. №1111111111)

Новый период сверки: ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014
Акт будет сформирован от: 30 АПР 2014

Бухгалтерское соответствие: С полным соответствием
Ф.И.О. директора: Например, Иванов А.Б.
Ф.И.О. Гл. бухгалтера: Например, Петров Б.В.
Ф.И.О. ответственного: Зопотых Е.А.

Статус нового акта: Не был сформирован

Месяц	№ документа	Дата	Дебет	Кредит	Дебет	Кредит
Абонент: N123456789 DEMO						
	Начальное сальдо на 01.12.13		1655.74			1655.74
Декабрь	сч.-ф.№ 12-2013	31.12.2013		25996.40		
Декабрь	пл.док.№ 15	27.12.2013	5000.00		5000.00	
Декабрь	пл.док.№ 10	27.12.2013	53100.00		53100.00	
Декабрь	сч.-ф.№ 12-2013	31.12.2013	83071.43			83071.43
Всего обороты за период сверки			83071.43	84096.40	84096.40	83071.43
Конечное сальдо на 31.12.2013			630.77			630.77

К списку << | Выберите параметры акта и нажмите на кнопку > | Сформировать новый акт >>

Схема 1. Вкладка «Формирование нового акта» в состоянии «Предпросмотр и корректировка параметров формируемого акта»: общий вид и основные информационные / управляющие элементы

В состоянии «Уточнение, ввод и выбор параметров формируемого акта» пользователь может откорректировать параметры формируемого акта и получить доступ к его предпросмотру (см. далее).

Новый акт от 30 АПР 2014
Сегодня оговорилось сформировать: 9 актов

Юр.лицо: ТСЖ «ООО Демос 1»
Код абонента (№ договора): 1111111111 (догов. №1111111111)

Новый период сверки: ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014
Акт будет сформирован от: 30 АПР 2014

Бухгалтерское соответствие: С полным соответствием
Ф.И.О. директора: Например, Иванов А.Б.
Ф.И.О. Гл. бухгалтера: Например, Петров Б.В.
Ф.И.О. ответственного: Зопотых Е.А.

Статус нового акта: Не был сформирован

Месяц	№ документа	Дата	Дебет	Кредит	Дебет	Кредит
Абонент: N123456789 DEMO						
	Начальное сальдо на 01.12.13		1655.74			1655.74
Декабрь	сч.-ф.№ 12-2013	31.12.2013		25996.40		
Декабрь	пл.док.№ 15	27.12.2013	5000.00		5000.00	
Декабрь	пл.док.№ 10	27.12.2013	53100.00		53100.00	
Декабрь	сч.-ф.№ 12-2013	31.12.2013	83071.43			83071.43
Всего обороты за период сверки			83071.43	84096.40	84096.40	83071.43
Конечное сальдо на 31.12.2013			630.77			630.77

К списку << | Выберите параметры акта и нажмите на кнопку > | Сформировать новый акт >>

При этом в данном состоянии пользователь может:

• В области 1: Непосредственно выбрать и ввести параметры нового акта:

- Юр.лицо
- Код абонента (№ договора);
- Новый период сверки;
- Бухгалтерское соответствие;
- Ф.И.О. директора;
- Ф.И.О. гл.бухгалтера;

При этом следующие параметры акта являются автоформируемыми и не подлежат выбору пользователем:

- Акт будет сформирован от;
- Статус нового акта;

• В области 2: Получить оперативный доступ к предпросмотру акта – это облегчает пользователям контроль за последовательностью своих действий при формировании новых актов;

• В области 3: Вернуться к списку доступных объектов / периодов сверки;

• В области 4: Сформировать новый акт.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Акт сверки”»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Нажмите здесь, чтобы перейти к предыдущему доступному объекту / периоду сверки:
Сверка для ТСЖ «ООО ДЕМО 1» по к/а 1111111111 (дог. №111111111) за ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014

Здесь Вы можете сформировать новый акт сверки.
Сегодня осталось сформировать 9 актов

Здесь Вы можете получить доступ к архиву всех ранее сформированных актов сверки.
В ближайшее время в ОАО «СИБЭКО» не были получены оригиналы 5 ранее сформированных Вами актов сверки.

Нажмите здесь, чтобы сохранить текущие изменения и закрыть окно «Мастера документов»

Нажмите здесь, чтобы перейти к предыдущему доступному объекту / периоду сверки:
Сверка для ТСЖ «ООО ДЕМО 1» по к/а 1111111111 (дог. №111111111) за ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014

Вы просматриваете последний до ступни о объект / период сверки – переход к просмотру следующего объекта / периода сверки невозможен

Нажмите здесь, чтобы вернуться к списку доступных объектов / периодов в сверки

Нажмите здесь, чтобы получить подробную справку по работе с актами и сверки

После выбора параметров нового акта, сформируйте новый акт, нажав на эту кнопку

Выберите параметры акта и нажмите на кнопку

Сформировать новый акт >>

Формирование нового акта

Архив

Справка ?

Новый акт от 30 АПР 2014
Сегодня осталось сформировать: 9 актов

Вы просматриваете последний до ступни о объект / период сверки – переход к просмотру следующего объекта / периода сверки невозможен

Акт будет сформирован от: 30 АПР 2014

Бухгалтерское соответствие: С полным соответствием

Ф.И.О. директора: На пример, Иванов А.Б.

Ф.И.О. Гл. бухгалтера: На пример, Петров Б.В.

Ф.И.О. ответственного: Золотых Е.А.

Режим предпросмотра:

Месяц	№ документа	Дата	Дебет	Кредит	Дебет	Кредит
Абонент: H123456789 DEMO						
		Начальное сальдо на 01.12.13	1655.74		1655.74	
Декабрь		12.12.2013	25996.40		25996.40	
Декабрь	пл.док.№ 15	27.12.2013	5000.00	5000.00		
Декабрь	пл.док.№ 10	27.12.2013		53100.00	53100.00	
Декабрь	сч.-ф.№ 12-2013	31.12.2013	83071.43			83071.43
Всего обороты за период сверки			83071.43	84096.40	84096.40	83071.43
Конечное сальдо на 31.12.2013			630.77		630.77	

Схема 2. Подсказки, появляющиеся с задержкой

Для того, чтобы не перегружать интерфейс вкладок Мастера в текущем состоянии, но при этом оперативно передать пользователю точные инструкции по действиям, необходимым для работы с актами сверки, предусмотрен такой инструмент, как всплывающие подсказки:

- Для удобства пользователя подсказки, отображённые условным жёлтым фоном, должны появляться с задержкой 1-3 сек. без затенения формы, что позволит опытным пользователям игнорировать их при беглой работе с формой Мастера (слева и слева ниже);
- Также в форме Мастера в текущем состоянии предусмотрены подсказки на элементах управления, появляющиеся без задержки, отображённые условным светло-оранжевым фоном в красной обводке (см. Схему 3 и далее).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Акт сверки”»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

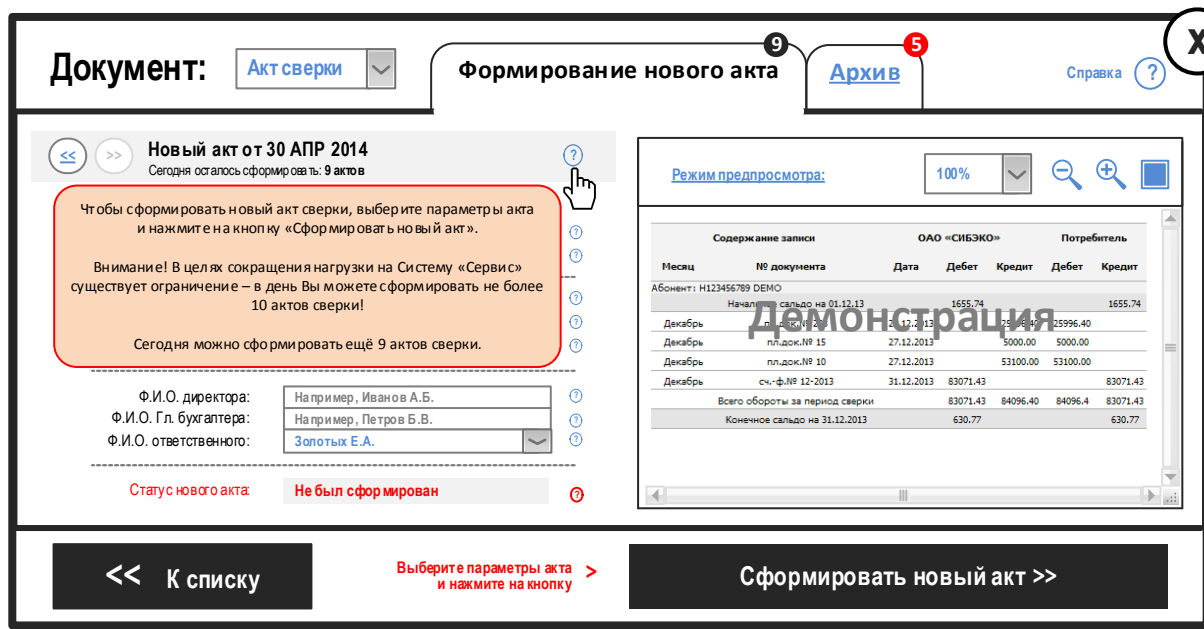


Схема 3. Подсказки, появляющиеся без задержки

При наведении на элементы управления «Знак вопроса» (см. слева и ниже) должны появляться всплывающие подсказки, отображённые условным светло-оранжевым фоном в красной обводке. В силу относительно небольших размеров элементов управления «Знак вопроса», появление отображаемых ими подсказок должно происходить без временной задержки, потому что в противном случае вероятность их появления на экране и знакомства пользователя с их содержанием может быть достаточно низкой.

Наличие подсказок, появляющихся по наведению на элементах управления «Знак вопроса», позволит неопытным пользователям оперативно получить все инструкции по работе с актами сверки, а опытным пользователям – игнорировать пояснения, содержащиеся в подсказках, и сразу перейти к действиям по формированию нового акта.


В ходе фактического внедрения новой системы работы с юридическими лицами с целью увеличения качества обслуживания потребителей разработчикам новой версии системы рекомендовано предоставить Отделу по работе с потребителями ОАО «СИБЭКО» возможность самостоятельно изменять и корректировать текст подсказок в соответствии с потребностями потребителей.

Содержание всплывающих подсказок, отображаемых элементами управления «Знак вопроса», приведено ниже v.

Чтобы сформировать новый акт сверки, выберите параметры акта и нажмите на кнопку «Сформировать новый акт».

Внимание! В целях сокращения нагрузки на Систему «Сервис» существует ограничение – в день Вы можете сформировать не более 10 актов сверки!

Сегодня можно сформировать ещё 9 актов сверки.

«<<» «>>» **Новый акт от 30 АПР 2014** 
Сегодня осталось сформировать: 9 актов

Всплывающая подсказка для заголовка

Выберите юр.лицо, для которого Вы хотите сформировать акт сверки

Юр.лицо: ТСЖ «ООО Демо 1» 

Подсказка для поля «Юр.лицо»

Выберите код абонента (№ договора), для которых Вы хотите сформировать акт сверки

Код абонента (№ договора): 111111111 (дог. №111111111) 

Подсказка для поля «Код абонента (№ договора)»

Выберите новый период сверки.

Внимание! Нельзя сформировать новый акт за период, за который акт сверки уже был подписан со стороны ОАО «СИБЭКО»!

Новый период сверки: ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014 

Подсказка для поля «Новый период сверки»

Здесь была автоматически указана дата, от которой будет сформирован новый акт сверки – самостоятельно изменять дату формирования акта нельзя.

Акт будет сформирован от: 30 АПР 2014 

Подсказка для поля «Дата формирования»


Выберите тип бухгалтерского соответствия для формируемого акта:

- Если Вы согласны с данными сверки, выберите «С полным соответствием» – вторая сторона документа будет заполнена автоматически, и его можно будет сразу же распечатать;
- Если Вы обнаружили несоответствие в данных сверки, выберите «Без полного соответствия» – тогда вторую сторону документа придётся заполнить вручную, предварительно экспортировав акт в формате xls.

Бухгалтерское соответствие: С полным соответствием 


Подсказка для поля «Бухгалтерское соответствие»

Введите фамилию и инициалы директора, которые будут указаны в новом акте сверки

Ф.И.О. директора: Например, Иванов А.Б. 

Подсказка для поля «Ф.И.О. директора»

Введите фамилию и инициалы главного бухгалтера, которые будут указаны в новом акте сверки

Ф.И.О. Гл. бухгалтера: Например, Петров Б.В. 

Подсказка для поля «Ф.И.О. Гл. бухгалтера»


Выберите или введите фамилию и инициалы ответственного лица, от имени которого будет сформирован новый акт сверки – Ф.И.О. ответственного лица в распечатанной или экспортированной копии акта сверки не указываются

Ф.И.О. ответственного: Золотых Е.А. 

Подсказка для поля «Ф.И.О. ответственного»

Здесь будет автоматически указываться текущий статус акта сверки – самостоятельно менять это поле нельзя.

Статус акта сверки будет автоматически меняться по мере того, как Вы сформируете акт, а затем распечатаете / экспортируете его и передадите в ОАО «СИБЭКО» для подписи.

Статус нового акта: Не сформирован 

Подсказка для поля «Статус акта»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Акт сверки”»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: **Акт сверки** | Формирование нового акта | **Архив** | Справка

Новый акт от 30 АПР 2014
Сегодня согласно сформировать: 9 актов

Юр.лицо: ТСЖ «ООО Демос 1»
Код абонента (№ договора): 1111111111 (дог. №1111111111)

Новый период сверки: **ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014**

2014 | Начало периода – Конец периода | 2014

ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР	ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР
МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ	МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ
СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК	СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК

Режим просмотра: 100%

Месяц	№ документа	Дата	Дебет	Кредит	Дебет	Кредит
Абонент: И123456789 ДЕМО		Начисление суммы на 01.12.13	1655,74			1655,74
Декабрь	пл.дог.№ 15	27.12.2013	5000,00	5000,00		
Декабрь	пл.дог.№ 10	27.12.2013	53100,00	53100,00		
Декабрь	сч.-ф.№ 12-2013	31.12.2013	83071,43		83071,43	
Всего обороты за период сверки			83071,43	84096,40	84096,40	83071,43
Конечное сальдо на 31.12.2013			630,77		630,77	

К списку | Выберите параметры акта и нажмите на кнопку | Сформировать новый акт

Схема 4. Специализированный элемент управления «Календарь периодов сверки»

Поле, которое в целях большей информативности для конечного пользователя получило название «Новый период сверки», заполняется автоматически Системой и предлагает самый последний непрерывный период, за который ещё не было подписано актов сверки для выбранного юр.лица и кода абонента (номера договора).

Автоуказание очередного периода сверки значительно упрощит большому числу потребителей рутинную процедуру формирования нового акта сверки.

При клике на поле открывается специализированный элемент управления «Календарь периодов сверки», и при необходимости пользователь может корректировать предлагаемый системой период сверки – см. укрупнённо ниже v.

< 2014 > | Начало периода – Конец периода | < 2014 >

ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР	ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР
МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ	МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ
СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК	СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК

При открытии левая и правая половина календаря автоматически позиционируются на автоуказанный период сверки.

< 2014 > | Начало периода – Конец периода | < 2014 >

ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР	ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР
МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ	МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ
СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК	СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК

Июль ещё не наступил

При наведении на области месяцев, соответствующие ещё не наступившим месяцам, пользователь получает интерактивную подсказку «[Название месяца] ещё не наступил».

За счёт этого можно будет исключить формирование актов за периоды, которые не наступили, ещё на этапе подготовки параметров акта к формированию акта.

< 2014 > | Начало периода – Конец периода | < 2014 >

ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР	ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР
МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ	МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ
СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК	СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК

Укажите начальный месяц сверки | Укажите конечный месяц сверки

Пре взаимодействии с активными областям месяцев, расположенными слева и справа, пользователь получает подсказку «Укажите начальный месяц сверки» и «Укажите конечный месяц сверки» соответственно.

Наличие таких подсказок облегчит неопытным пользователям обучение использованию элемента управления «Календарь» для указания начального и конечного месяцев сверки.

< 2014 > | Начало периода – Конец периода | < 2014 >

ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР	ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР
МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ	МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ
СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК	СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК

Нажмите здесь, чтобы сменить начальный год сверки | Нажмите здесь, чтобы сменить конечный год сверки

При наведении на элементы управления, предназначенные для прокрутки года и расположенные слева и справа от года, пользователь получает всплывающие подсказки «Нажмите здесь, чтобы сменить начальный год сверки» и «Нажмите здесь, чтобы сменить конечный год сверки» соответственно.

< 2013 > | Начало периода – Конец периода | < 2014 >

ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР	ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР
МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ	МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ
СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК	СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК

Акт сверки за период ИЮЛ 2013 – ДЕК 2013 был подписан 15 ЯНВ 2014 (ответственное лицо Иванов Е.П.)

При прокрутке области месяцев к периоду, за который уже есть подписанные акты сверки, группа месяцев, соответствующая такому периоду сверки, по наведению затеняется, и пользователь получает всплывающую подсказку, содержащую следующую оперативную справочную информацию по ранее подписанному акту:

- период сверки;
- дата подписи акта со стороны ОАО «СИБЭКО»;
- ответственное лицо.

Наличие таких подсказок позволит полностью исключить или минимизировать обращения потребителей по вопросам допустимых периодов формирования актов сверки.

См. слева и ниже.

< 2013 > | Начало периода – Конец периода | < 2014 >

ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР	ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР
МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ	МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ
СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК	СЕН	ОКТ	НОЯ	ДЕК

Акт сверки за период ЯНВ 2013 – ИЮН 2013 был подписан 15 ИЮЛ 2013 (ответственное лицо Петров А.Б.)

Затенение месяцев и появление подсказки при наведении на период ЯНВ 2013 – ИЮН 2013, предшествующий периоду ИЮЛЬ 2013 – ДЕК 2013

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Акт сверки»»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: **Акт сверки**

Формирование нового акта

Новый акт от 30 АПР 2014
Сегодня осталось сформировать: 9 актов

Юр.лицо: ТСЖ «ООО Демю 1»
Код абонента (№ договора): 1111111111 (дог. №1111111111)

Новый период сверки: ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014
Акт будет сформирован от: 30 АПР 2014

Бухгалтерское соответствие: С полным соответствием
Ф.И.О. директора: На пример, Иванов А.Б.
Ф.И.О. Гл. бухгалтера: На пример, Петров Б.В.
Ф.И.О. ответственного: Золотых Е.А.

Статус нового акта: Не был сформирован

Режим предпросмотра: 100%

Месяц	№ документа	Дата	Дебет	Кредит	Дебет	Кредит
Абонент: H123456789 DEMO						
Начальное сальдо на 01.12.13			1655.74		1655.74	
Декабрь	пл.док.№ 15	27.12.2013	5000.00		5000.00	
Декабрь	пл.док.№ 10	27.12.2013	53100.00		53100.00	
Декабрь	сч.-ф.№ 12-2013	31.12.2013	83071.43		83071.43	
Всего обороты за период сверки			83071.43	84096.40	84096.40	83071.43
Конечное сальдо на 31.12.2013			630.77		630.77	

Выход | Выберите параметры акта и нажмите на кнопку | Сформировать новый акт >>

Схема 5. Увеличенный режим предпросмотра на вкладке «Формирование нового акта»

При нажатии на ссылку или кнопку «Режим предпросмотра», при наведении на которые предусмотрена соответствующая понятная подсказка, пользователь может перейти к режиму «Предпросмотр формируемого акта в увеличенной области» в «Мастере документов» (см. далее).

Документ: **Акт сверки**

Формирование нового акта

Новый акт от 30 АПР 2014
Сегодня осталось сформировать: 9 актов

Параметры акта

Режим предпросмотра: 250%

Месяц	№ документа	Дата	Дебет	Кредит	Дебет	Кредит
Абонент: H123456789 DEMO						
Начальное сальдо на 01.12.13			1655.74		1655.74	
Декабрь	пл.док.№ 283	26.12.2013	25996.40		25996.40	

Выход | Выберите параметры акта и нажмите на кнопку | Сформировать новый акт >>

В силу того, что в режиме «Предпросмотр формируемого акта в увеличенной области» поля для уточнения / выбора / ввода параметров формируемого акта скрываются из поля зрения пользователя с целью увеличения области просмотра, для удобства пользователя доступ к ним предусмотрен с помощью элемента управления «Параметры акта», при наведении на который предусмотрена соответствующая понятная подсказка.

Документ: **Акт сверки**

Формирование нового акта

Новый акт от 30 АПР 2014
Сегодня осталось сформировать: 9 актов

Параметры акта

Режим предпросмотра: 250%

Месяц	№ документа	Дата	Дебет	Кредит	Дебет	Кредит
Абонент: H123456789 DEMO						
Начальное сальдо на 01.12.13			1655.74		1655.74	
Декабрь	пл.док.№ 283	26.12.2013	25996.40		25996.40	

К списку | Выберите параметры акта и нажмите на кнопку | Сформировать новый акт >>

При наведении на элемент управления «Параметры акта» появляется соответствующая всплывающая подсказка и происходит автоматическое открытие всплывающей области «Параметры акта», которая позволяет уточнить, выбрать и/или ввести все необходимые пользователю параметры формируемого акта.

После того, как пользователь кликом на элементе управления «Параметры акта» зафиксировал на экране всплывающую область «Параметры акта», он может в любое время скрыть её с экрана с помощью клика в любом месте вне данной области – такой сценарий фиксации и сокрытия данной области естественен для неподготовленных пользователей и ожидается подготовленными пользователями персонального компьютера.

После выбора всех необходимых параметров акта пользователь может сформировать новый акт непосредственно из режима «Предпросмотр формируемого акта в увеличенной области» нажав на кнопку «Сформировать новый акт» (см. Схему 6 далее).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Акт сверки»»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

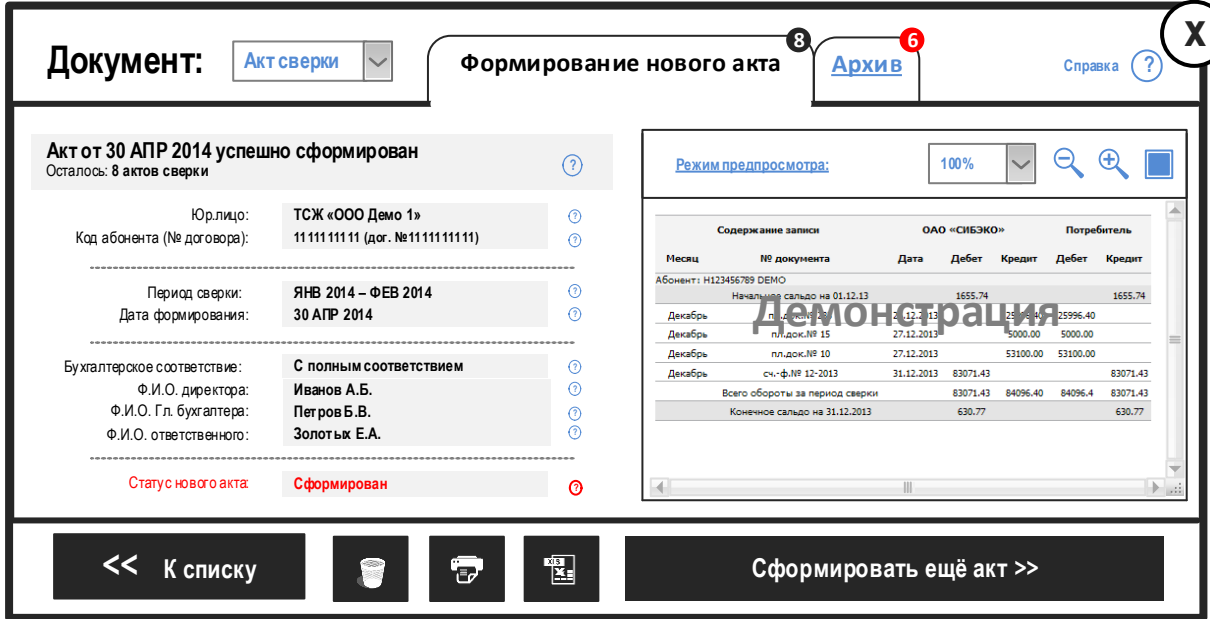
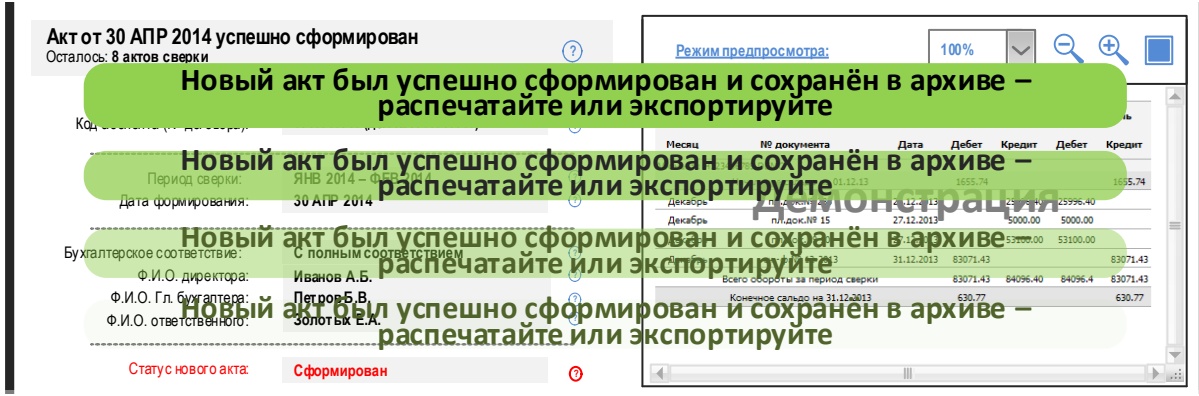


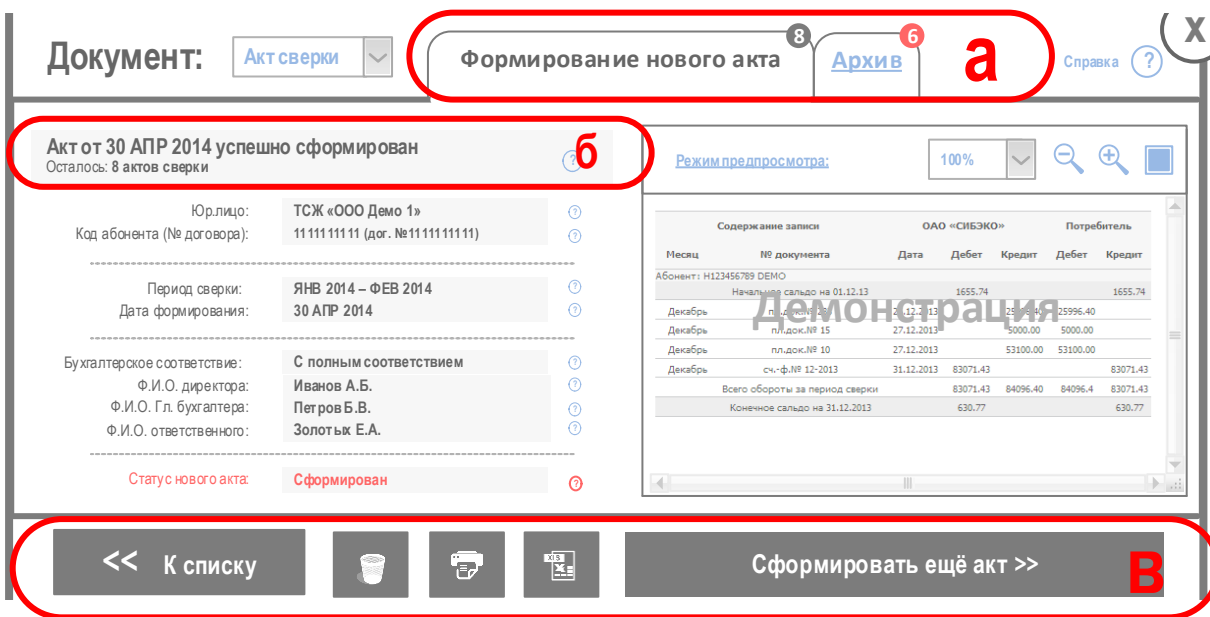
Схема 6. Отклик на формирование акта и операций со сформированным актом

После того, как акт сформирован, форма переходит на Шаг 2 – в состоянии «Работа с только что сформированным актом».

При этом для того, чтобы обеспечить пользователю отклик на успешное формирование нового акта, в форме Мастера происходят следующие изменения:



- Исчезающая подсказка «Новый акт успешно сформирован и сохранён в архиве – распечатайте или экспортируйте» привлекает внимание пользователя к возможности совершения соответствующих действий (на схеме исчезновение подсказки условно показано со смещением сверху вниз);



- Изменяются числовые информеры на вкладках в области **a**;

- Удаляются кнопки перехода к предыдущему / следующему объектам / периодам сверки в области **б** – «Акт успешно сформирован»;

- Изменяются управляющие кнопки в области **в** (см. далее).

Быстрый переход к формированию нового акта:

При наведении на кнопку «Сформировать ещё акт» пользователь получает следующую всплывающую подсказку:

- Нажмите здесь, если Вы хотите сразу же сформировать ещё один новый акт

После нажатия на кнопку «Сформировать ещё акт» текущая вкладка переходит в состояние «Уточнение, ввод и выбор параметров нового акта» (см. Схему 1 и Схему 7).

Наличие кнопки «Сформировать ещё акт» позволит пользователю сформировать новые акты, а затем работать с ними через архив.

Операции с только что сформированным актом:

При наведении на кнопку «Удалить» пользователь получает следующую всплывающую подсказку:

- Акт от 30 АПР 2014 был успешно сформирован и сохранён в архиве, оригинал акта ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО». И т.д.

При нажатии на кнопку «Удалить» рекомендовано оперативно запросить у пользователя подтверждение удаления акта с помощью дополнительного диалогового окна (слева), которое может быть органично встроено в форму Мастера.

При этом при закрытии дополнительного диалогового окна:

- При успешном удалении акта – текущая вкладка Мастера переводится в состояние, предшествующее созданию нового акта;
- При отмене удаления акта – текущая вкладка Мастера переводится в состояние, предшествующее удалению акта;

... а пользователь получает одну из двух исчезающих подсказок:

- При успешном завершении удаления акта: «Акт от [дата акта] успешно удалён из архива»;
- При неуспешном завершении удаления акта: «Акт от [дата акта] не был удалён – копия акта доступна в архиве».

При наведении на кнопку «Распечатать» пользователь получает следующую всплывающую подсказку:

- Акт от 30 АПР 2014 был успешно сформирован и сохранён в архиве, оригинал акта ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО». И т.д.

При нажатии кнопки «Распечатать» рекомендовано непосредственно открывать системное окно печати без открытия промежуточных окон и/или мастеров (слева).

При этом при закрытии системного окна печати:

- При успешном завершении печати акта – вкладка Мастера остаётся в текущем состоянии;
- При отмене печати акта – текущая вкладка Мастера переводится в состояние, предшествующее печати акта;

... а пользователь получает одну из двух исчезающих подсказок (слева):

- При успешном завершении процедуры печати акта: «Акт от [дата акта] успешно распечатан – копия акта доступна в архиве»;
- При отмене печати акта: «Акт от [дата акта] не был распечатан».

При наведении на кнопку «Экспортировать» пользователь получает следующую всплывающую подсказку:

- Акт от 30 АПР 2014 был успешно сформирован и сохранён в архиве, оригинал акта ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО». И т.д.

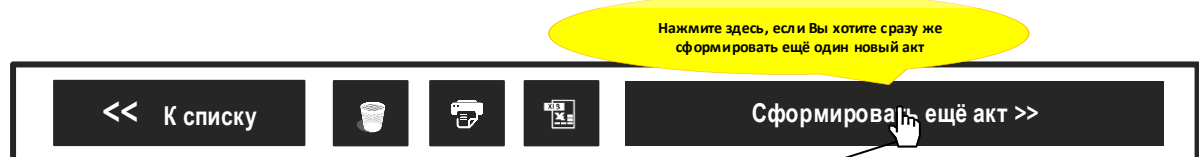
При нажатии кнопки «Экспортировать» рекомендовано непосредственно открывать системное окно сохранения без открытия промежуточных окон и/или мастеров (слева).

При этом при закрытии системного окна сохранения:

- При успешном завершении экспорта акта – вкладка Мастера остаётся в текущем состоянии;
- При отмене экспорта акта – текущая вкладка Мастера переводится в состояние, предшествующее экспорту акта;

... а пользователь получает одну из двух исчезающих подсказок (слева):

- При успешном завершении процедуры экспорта акта: «Акт от [дата акта] успешно экспортирован – копия акта доступна в архиве»;
- При отмене экспорта акта: «Акт от [дата акта] не был экспортирован».

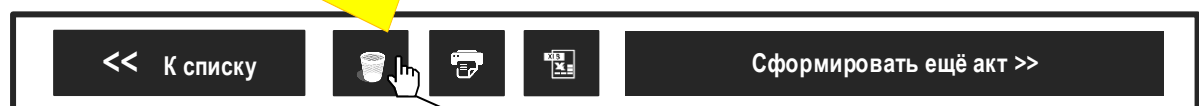


Переход вкладки «Формирование нового акта» в состоянии «Уточнение, ввод и выбор параметров нового акта» (см. Схему 1 и Схему 7)

Акт от 30 АПР 2014 был успешно сформирован и сохранён в архиве, оригинал акта ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, если Вы хотите удалить архивную копию данного акта.

Удалить архивную копию акта можно до тех пор, пока его оригинал не будет получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».



Вы действительно хотите удалить акт от [дата акта]?

Ок

Отмена

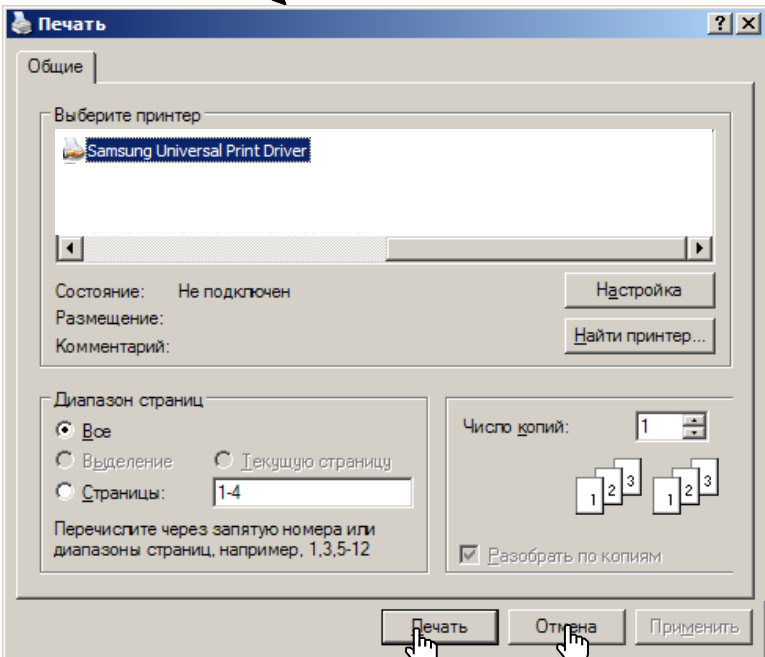
Акт от [дата акта] был успешно удалён из архива

Акт от [дата акта] не был удалён – копия акта доступна в архиве

Акт от 30 АПР 2014 был успешно сформирован и сохранён в архиве, оригинал акта ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, если Вы хотите распечатать оригинал данного акта.

После печати оригинала акта, Вы сможете подписать его с вашей стороны, а затем передать на подпись в ОАО «СИБЭКО».



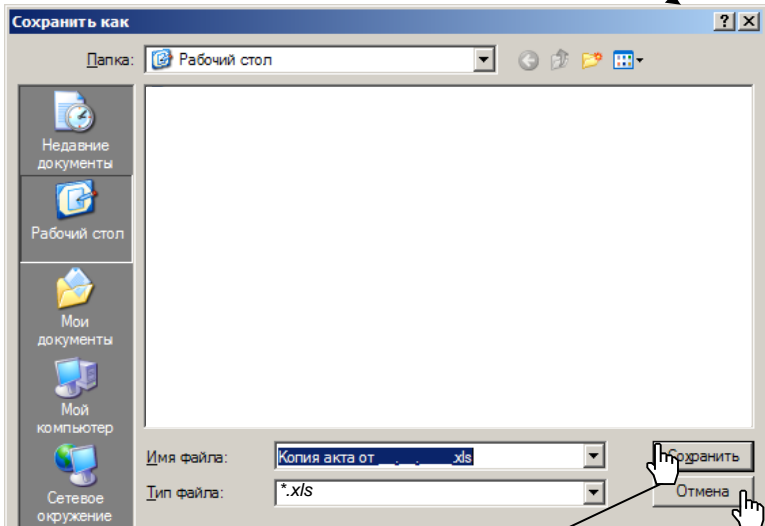
Акт от [дата акта] успешно распечатан – копия акта доступна в архиве

«Акт от [дата акта] не был распечатан»

Акт от 30 АПР 2014 был успешно сформирован и сохранён в архиве, оригинал акта ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, если Вы хотите экспортировать в *.xls электронную копию данного акта.

После экспорта и сохранения электронной копии акта, Вы сможете импортировать её, а затем распечатать оригинал акта, подписать его с вашей стороны и передать на подпись в ОАО «СИБЭКО».



Акт от [дата акта] успешно экспортирован – копия акта доступна в архиве

«Акт от [дата акта] не был экспортирован»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Акт сверки”»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: Акт сверки

Формирование нового акта | **Архив** | Справка ?

Новый акт от 30 АПР 2014
Сегодня осталось сформировать: 9 актов

Юр.лицо: ТСЖ «ООО Демю 1»
Код абонента (№ договора): 1111111111 (дог. №1111111111)

Новый период сверки: МАР 2014 – МАЙ 2014
Акт будет сформирован от: 30 АПР 2014

Бухгалтерское соответствие: С полным соответствием
Ф.И.О. директора: На пример, Иванов А.Б.
Ф.И.О. Гл. бухгалтера: На пример, Петров Б.В.
Ф.И.О. ответственного: Золотых Е.А.

Статус нового акта: Не был сформирован

Режим предпросмотра: 100%

Месяц	№ документа	Дата	Дебет	Кредит	Дебет	Кредит
Абонент: И123456789 ДЕМЮ						
Начальное сальдо на 01.12.13			1655.74		1655.74	
Декабрь	п.д.к.№ 10	31.12.2013	1655.74		25996.40	
Декабрь	п.д.к.№ 15	27.12.2013		5000.00	5000.00	
Декабрь	п.д.к.№ 10	27.12.2013	53100.00		53100.00	
Декабрь	сч.-ф.№ 12-2013	31.12.2013	83071.43		83071.43	
Всего обороты за период сверки			83071.43	84096.40	83071.43	
Конечное сальдо на 31.12.2013			630.77		630.77	

Выберите параметры акта и нажмите на кнопку

К списку | Сформировать новый акт >>

Схема 7. Завершение формирования нового акта и переход вкладки «Формирование нового акта» в начальное состояние*

* Эта схема сформирована из предположения, что после формирования нового акта от 30 АПР 2014 для ТСЖ «ООО ДЕМЮ 1» и кода абонент 1111111111 (дог. №1111111111) исчерпались все доступные периоды сверки.

После успешного формирования нового акта текущая вкладка Мастера переходит в состояние «Уточнение, ввод и выбор параметров нового акта» (ср. со Схемой 1 и др.), и Система совершает автопоиск следующего доступного объекта / периода сверки (см. слева).

Документ: Акт сверки

Формирование нового акта | **Архив** | Справка ?

Больше нет доступных объектов / периодов сверки
Осталось: 8 актов в сверки

Юр.лицо: [затемнено]
Код абонента (№ договора): [затемнено]

Новый период сверки: Нет доступных периодов
Акт будет сформирован от: -

Бухгалтерское соответствие: [затемнено]
Ф.И.О. директора: [затемнено]
Ф.И.О. Гл. бухгалтера: [затемнено]
Ф.И.О. ответственного: [затемнено]

Статус нового акта: Не может быть сформирован

Режим предпросмотра: 100%

Больше нет доступных объектов / периодов для формирования нового акта сверки

Уважаемый потребитель! В настоящее время нет объектов / периодов, доступных для формирования нового акта сверки.

В архиве актов сверки в настоящее время находится 6 актов, оригиналы которых не были получены в ОАО «СИБЭКО».

При необходимости, перейдите в архив актов сверки, чтобы удалить ранее сформированные акты сверки, оригиналы которых ещё не были получены в ОАО «СИБЭКО».

К списку | **Перейти в архив >>**

При этом в случае если в ходе автопоиска доступного объекта / периода сверки Системе не удаётся найти доступный объект / период сверки, то для такого случая предусмотрен следующий сценарий работы текущей вкладки формы:

- Затеняются кнопки перехода к следующему / предыдущему объекту / периоду сверки, а пояснение в заголовке области выбора параметров акта изменяется на «Больше нет доступных объектов / периодов сверки» – см. а слева;
- Все поля выбора параметров нового акта затемняются и становятся недоступны для ввода / выбора – см. б слева;
- При этом статус акта устанавливается в значение «Не может быть сформирован» – см. в слева;
- В области, служащей для предпросмотра формируемого акта сверки, затемняются кнопки и отображается пояснительный текст «Больше нет доступных объектов / периодов для формирования нового акта сверки...» и т.д. – см. г слева;
- Соответственно изменяются текст подсказки и кнопка, расположенные в правом нижнем углу формы: «Перейдите в архив, чтобы ознакомиться с ранее сформированными актами сверки» и «Перейти в архив» – см. д слева.

Документ: Акт сверки

Формирование нового акта | **Архив** | Справка ?

Больше нет доступных объектов / периодов для формирования нового акта сверки

Уважаемый потребитель! В настоящее время нет объектов / периодов, доступных для формирования нового акта сверки.

В архиве актов сверки в настоящее время находится 6 актов, оригиналы которых не были получены в ОАО «СИБЭКО».

При необходимости, перейдите в архив актов сверки, чтобы удалить акты, оригиналы которых ещё не были получены в ОАО «СИБЭКО».

К списку | **Перейти в архив >>**

При этом при возврате к списку соответствующие пояснения отображаются в области списка и справа внизу формы (см. а и б слева).

Важно:

- При переходе в архив, к чему пользователю побуждают хорошо видимые на экране пояснительные надписи, пользователь может освободить периоды сверки, удалив ранее сформированные акты, оригиналы которых не были получены в ОАО «СИБЭКО» – после чего вернуться на вкладку «Формирование нового акта» для того, чтобы сформировать акт сверки за освободившийся период.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Акт сверки»»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

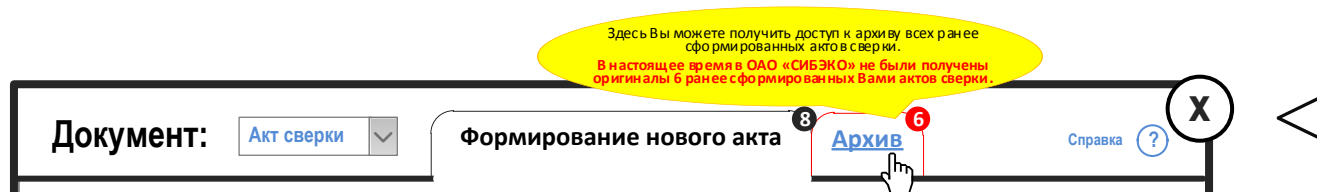


Схема 8. Работа со списком архивных актов*

После того, как пользователь произвёл все необходимые действия по формированию нового акта (нескольких новых актов), пользователь может перейти в архив актов, нажав на соответствующую вкладку.

* Эта и последующие схемы сформированы из предположения, что акт от 30 АПР 2014 (первый сверху в списке) к моменту входа в архив актов уже успел перейти из состояния «Сформирован» в состояние «Ожидается скан».

На вкладке «Архив» пользователь может увидеть список всех ранее сформированных актов, отсортированный по возрастной или убыванию по одному из полей:

- Юр.лицо;
- Код абонента (№ договора);
- Период сверки;
- Дата формирования – в примере слева отсортировано по убыванию сверху вниз;
- Бухгалтерское соответствие;
- Ф.И.О. директора;
- Ф.И.О. ответственного;
- Статус акта.

Юр.лицо	Код абонента (№ договора)	Период сверки	Дата формирования	Бухгалтерское соответствие	Ф.И.О. директора	Ф.И.О. пл. бухгалтера	Ф.И.О. ответственного	Статус акта	Действия
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	30 АПР 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Подписан 20 МАЯ 2014	
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014	20 МАР 2014	Без полного соответствия	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Оригинал не получен	
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ИЮЛ 2013 – ДЕК 2013	15 ЯНВ 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Иванов Е.П.	Подписан 15 ФЕВ 2014	
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2013 – ИЮН 2013	15 ИЮЛ 2013	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Петров А.Б.	Подписан 15 АГР 2013	
ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	10 ИЮН 2013	С полным соответствием	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Подписан 10 АГР 2013	
ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	10 ИЮН 2013	С полным соответствием	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Сформирован	
ООО «Туллина и Ко»	333333333 (дог. №333333333)	ЯНВ 2013 – МАР 2013	01 МАЙ 2013	С полным соответствием	Дубав И.И.	Макиен М.М.	Быстров А.Я.	Подписан 01 ИЮН 2013	
ООО «Туллина и Ко»	333333333 (дог. №333333333)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	01 АПР 2013	Без полного соответствия	Дубав И.И.	Макиен М.М.	Быстров А.Я.	Сформирован	
ООО «Туллина и Ко»	333333333 (дог. №333333333)	ЯНВ 2013	02 ФЕВ 2013	Без полного соответствия	Дубав И.И.	Макиен М.М.	Быстров А.Я.	Сформирован	
ООО «Туллина и Ко»	333333333 (дог. №333333333)	ЯНВ 2013	01 ФЕВ 2013	С полным соответствием	Дубав И.И.	Макиен М.М.	Шестеря Я.А.	Сформирован	

В правой стороне списка актов (см. 6 слева) сгруппированы иконки быстрых операций с актами, с помощью которых пользователь может:

- Удалить архивные копии, распечатать оригиналы и экспортировать электронные копии актов – для актов со следующими статусами:
- Статус акта «Сформирован»;
- Статус акта «Оригинал не получен»;
- Получить подсказку о недоступности сканов актов – для актов со следующими статусами:
- Статус акта «Ожидает подписи»;
- Статус акта «Подписан, ожидается скан»;
- Распечатать и скачать сканы, о чём получает соответствующую подсказку – для актов со следующими статусами:
- Статус акта «Подписан, есть скан».

В силу того, что иконки быстрых операций будут использоваться достаточно часто, соответствующие им подсказки должны появляться с задержкой, чтобы не затруднять пользователю быстрое совершение часто совершаемых операций.

Набор иконок для каждого типа актов и соответствующие подсказки подробно проиллюстрированы слева (и ниже).

Работа с актами в режиме просмотра проиллюстрирована далее (см. Схему 9).

При наведении на левую и центральную область любого ранее сформированного акта (см. а сверху) пользователь получает соответствующую подсказку, появляющуюся без задержки и содержащую пояснения к текущему статусу акта и приглашение уточнить параметры акта – см. в.

Акт от 30 АПР 2014 был подписан в ОАО «СИБЭКО» 30 МАЯ 2014, ожидается скан. Нажмите здесь, чтобы перейти к просмотру деталей данного акта.									
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	30 АПР 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Подписан 30 МАЯ 2014	
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014	20 МАР 2014	Без полного соответствия	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Оригинал не получен	
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ИЮЛ 2013 – ДЕК 2013	15 ЯНВ 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Иванов Е.П.	Подписан 15 ФЕВ 2014	
ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	10 ИЮН 2013	Без полного соответствия	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Сформирован	

Акт от 30 АПР 2014 ожидает подписи в ОАО «СИБЭКО», ожидается скан. Скан данного акта ещё не доступен для печати.

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	30 АПР 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Подписан 20 МАЯ 2014	
------------------	-----------------------------	---------------------	-------------	------------------------	-------------	-------------	--------------	----------------------	--

Акт от 30 АПР 2014 ожидает подписи в ОАО «СИБЭКО», ожидается скан. Скан данного акта ещё не доступен для оцифровки.

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	30 АПР 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Подписан 20 МАЯ 2014	
------------------	-----------------------------	---------------------	-------------	------------------------	-------------	-------------	--------------	----------------------	--

Оригинал акта от 20 МАР 2014 ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО». Нажмите здесь, чтобы перейти к просмотру деталей данного акта.

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014	20 МАР 2014	Без полного соответствия	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Подписан 20 МАР 2014	
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ИЮЛ 2013 – ДЕК 2013	15 ЯНВ 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Иванов Е.П.	Подписан 15 ФЕВ 2014	
ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	10 ИЮН 2013	Без полного соответствия	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Сформирован	

Оригинал акта от 20 МАР 2014 ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО». Нажмите здесь, если Вы хотите удалить архивную копию данного акта. Удалить архивную копию акта можно до тех пор, пока его оригинал не будет получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014	20 МАР 2014	Без полного соответствия	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Оригинал не получен	
------------------	-----------------------------	----------	-------------	--------------------------	-------------	-------------	--------------	---------------------	--

Оригинал акта от 20 МАР 2014 ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО». Нажмите здесь, если Вы хотите распечатать оригинал данного акта. После печати оригинала акта, Вы можете подписать его с вашей стороны, а затем передать на подпись в ОАО «СИБЭКО».

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014	20 МАР 2014	Без полного соответствия	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Оригинал не получен	
------------------	-----------------------------	----------	-------------	--------------------------	-------------	-------------	--------------	---------------------	--

Оригинал акта от 20 МАР 2014 ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО». Нажмите здесь, если Вы хотите экспортировать в *.xls электронную копию данного акта. После экспорта и сохранения электронного файла и копии акта, Вы можете его оцифровать, а затем распечатать оригинал акта, подписать его с вашей стороны и передать на подпись в ОАО «СИБЭКО».

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014	20 МАР 2014	Без полного соответствия	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Оригинал не получен	
------------------	-----------------------------	----------	-------------	--------------------------	-------------	-------------	--------------	---------------------	--

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	30 АПР 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Подписан 30 МАЯ 2014	
------------------	-----------------------------	---------------------	-------------	------------------------	-------------	-------------	--------------	----------------------	--

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ИЮЛ 2013 – ДЕК 2013	15 ЯНВ 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Иванов Е.П.	Подписан 15 ФЕВ 2014	
ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	10 ИЮН 2013	Без полного соответствия	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Сформирован	

Оригинал акта от 15 ЯНВ 2014 был подписан в ОАО «СИБЭКО» 15 ФЕВ 2014, есть скан. Нажмите здесь, если Вы хотите распечатать скан данного акта.

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ИЮЛ 2013 – ДЕК 2013	15 ЯНВ 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Иванов Е.П.	Подписан 15 ФЕВ 2014	
------------------	-----------------------------	---------------------	-------------	------------------------	-------------	-------------	-------------	----------------------	--

Оригинал акта от 15 ЯНВ 2014 был подписан в ОАО «СИБЭКО» 15 ФЕВ 2014, есть скан. Нажмите здесь, если Вы хотите скачать скан данного акта.

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ИЮЛ 2013 – ДЕК 2013	15 ЯНВ 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Иванов Е.П.	Подписан 15 ФЕВ 2014	
------------------	-----------------------------	---------------------	-------------	------------------------	-------------	-------------	-------------	----------------------	--

ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014 – ФЕВ 2014	30 АПР 2014	С полным соответствием	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Подписан 30 МАЯ 2014	
ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	111111111 (дог. №111111111)	ЯНВ 2014	20 МАР 2014	Без полного соответствия	Иванов А.Б.	Петров Б.В.	Золотых Е.А.	Оригинал не получен	

ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	10 ИЮН 2013	Без полного соответствия	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Сформирован	
-----------------	-----------------------------	---------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--

Акт был сформирован, но ещё ни разу не был распечатан / экспортирован для передачи в ОАО «СИБЭКО». Нажмите здесь, если Вы хотите удалить архивную копию данного акта. Удалить архивную копию акта можно до тех пор, пока его оригинал не будет получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	10 ИЮН 2013	Без полного соответствия	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Сформирован	
-----------------	-----------------------------	---------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--

Акт был сформирован, но ещё ни разу не был распечатан / экспортирован для передачи в ОАО «СИБЭКО». Нажмите здесь, если Вы хотите распечатать оригинал данного акта. После печати оригинала акта, Вы можете подписать его с вашей стороны, а затем передать на подпись в ОАО «СИБЭКО».

ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	10 ИЮН 2013	Без полного соответствия	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Сформирован	
-----------------	-----------------------------	---------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--

Акт был сформирован, но ещё ни разу не был распечатан / экспортирован для передачи в ОАО «СИБЭКО». Нажмите здесь, если Вы хотите экспортировать в *.xls электронную копию данного акта. После экспорта и сохранения электронного файла и копии акта, Вы можете его оцифровать, а затем распечатать оригинал акта, подписать его с вашей стороны и передать на подпись в ОАО «СИБЭКО».

ИП Лещинов Е.Г.	222222222 (дог. №222222222)	ЯНВ 2013 – МАЙ 2013	10 ИЮН 2013	Без полного соответствия	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Лещинов Е.Г.	Сформирован	
-----------------	-----------------------------	---------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Акт сверки»»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Нажмите здесь, чтобы перейти к просмотру деталей архивного акта от 20 МАР 2014

Вы просматриваете последний акт в списке – переход к просмотру деталей следующего акта не возможен

Статус акта: Подписан 30 МАЯ 2014, ожидается скан

Месяц	№ документа	Дата	Дебет	Кредит	Дебет	Кредит
Декабрь	пл.док.№ 15	27.12.2013	5000.00	5000.00		
Декабрь	пл.док.№ 10	27.12.2013	53100.00	53100.00		
Декабрь	сч.-ф.№ 12-2013	31.12.2013	83071.43		83071.43	
Всего обороты за период сверки			83071.43	84096.40	84096.40	83071.43
Конечное saldo на 31.12.2013			630.77		630.77	

Схема 9. Работа с архивными актами в режиме просмотра

При открытии архивного акта для просмотра вкладка «Архив» переходит в состояние «Просмотр архивного акта», которое сходно с состоянием «Уточнение, ввод и выбор параметров акта» вкладки «Формирование нового акта» (ср. со Схемой 1 и др.).

Для удобства, в этом состоянии пользователь может непосредственно искать ранее сформированный акт по следующим параметрам:

- Юр.лицо;
- Код абонента (№ договора);
- Период сверки;
- Дата формирования.

При этом на экране оперативно отображаются следующие параметры акта, которые в этом состоянии формы вводить / выбирать нельзя:

- Бухгалтерское соответствие;
- Ф.И.О. директора;
- Ф.И.О. гл. бухгалтера;
- Ф.И.О. ответственного;
- Статус акта.

Для удобства пользователя также предусмотрен быстрый переход между актами без возврата к списку актов (т.к. данные кнопки будут активно использоваться, появление подсказки на них предусмотрено с задержкой – см. слева).

Акт был сформирован, но ещё ни разу не был распечатан / экспортирован для передачи в ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, если Вы хотите удалить архивную копию данного акта. Удалить архивную копию акта можно до тех пор, пока его оригинал не будет получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Акт был сформирован, но ещё ни разу не был распечатан / экспортирован для передачи в ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, если Вы хотите экспортировать в *.xls электронную копию данного акта. После экспорта и сохранения электронной копии акта, Вы сможете откорректировать её, а затем распечатать оригинал акта, подписать его с вашей стороны и передать на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Для актов со статусом «Сформирован» в режиме просмотра архивных актов пользователь может:

- Удалить архивную копию акта – кнопка «Удалить»;
- Распечатать оригинал акта – кнопка «Распечатать»;
- Экспортировать в *.xls электронную копию акта – кнопка «Экспортировать».

Для актов с этим статусом в режиме просмотра архивных актов всплывающие подсказки содержат дополнительные пояснения относительно того предлагаемых операций (см. слева).

Оригинал акта от 20 МАР 2014 был распечатан, но ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, если Вы хотите удалить архивную копию данного акта. Удалить архивную копию акта можно до тех пор, пока его оригинал не будет получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Оригинал акта от 20 МАР 2014 был распечатан, но ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, если Вы хотите экспортировать в *.xls электронную копию данного акта. После экспорта и сохранения электронной копии акта, Вы сможете откорректировать её, а затем распечатать оригинал акта, подписать его с вашей стороны и передать на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Для актов со статусом «Оригинал не получен» в режиме просмотра архивных актов пользователь может:

- Удалить архивную копию акта – кнопка «Удалить»;
- Распечатать оригинал акта – кнопка «Распечатать»;
- Экспортировать в *.xls электронную копию акта – кнопка «Экспортировать».

Для актов с этим статусом в режиме просмотра архивных актов всплывающие подсказки содержат дополнительные пояснения относительно того предлагаемых операций (см. слева).

Оригинал акта от 20 МАР 2014 был распечатан, но ещё не был получен на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, если Вы хотите распечатать оригинал данного акта. После печати оригинала акта, Вы сможете подписать его с вашей стороны, а затем передать на подпись в ОАО «СИБЭКО».

Оригинал акта от 30 АПР 2014 уже дает подписи в ОАО «СИБЭКО».

Скан данного акта ещё не доступен для печати.

Оригинал акта от 30 АПР 2014 ожидает подписи в ОАО «СИБЭКО».

Скан акта ещё недоступен для скачивания.

Для актов со статусами «Ожидает подписи» или «Подписан, ожидается скан» в режиме просмотра архивных актов операции печати и экспорта скана недоступны, о чём пользователь получает соответствующую всплывающую подсказку, а также подсказки на затенённых кнопках печати и экспорта (см. слева).

Для актов со статусом «Подписан, есть скан» в режиме просмотра архивных актов пользователь может (см. слева):

- Распечатать скан акта – кнопка «Распечатать скан»;
- Скачать скан акта – кнопка «Скачать скан».

Распечатайте или скачайте скан акта от 15 ЯНВ 2014

Оригинал акта от 15 ЯНВ 2014 был подписан в ОАО «СИБЭКО» 15 ФЕВ 2014.

Нажмите здесь, если Вы хотите распечатать скан данного акта.

Оригинал акта от 15 ЯНВ 2014 был подписан в ОАО «СИБЭКО» 15 ФЕВ 2014.

Нажмите здесь, если Вы хотите скачать скан данного акта.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

1 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Акт сверки»»

1.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

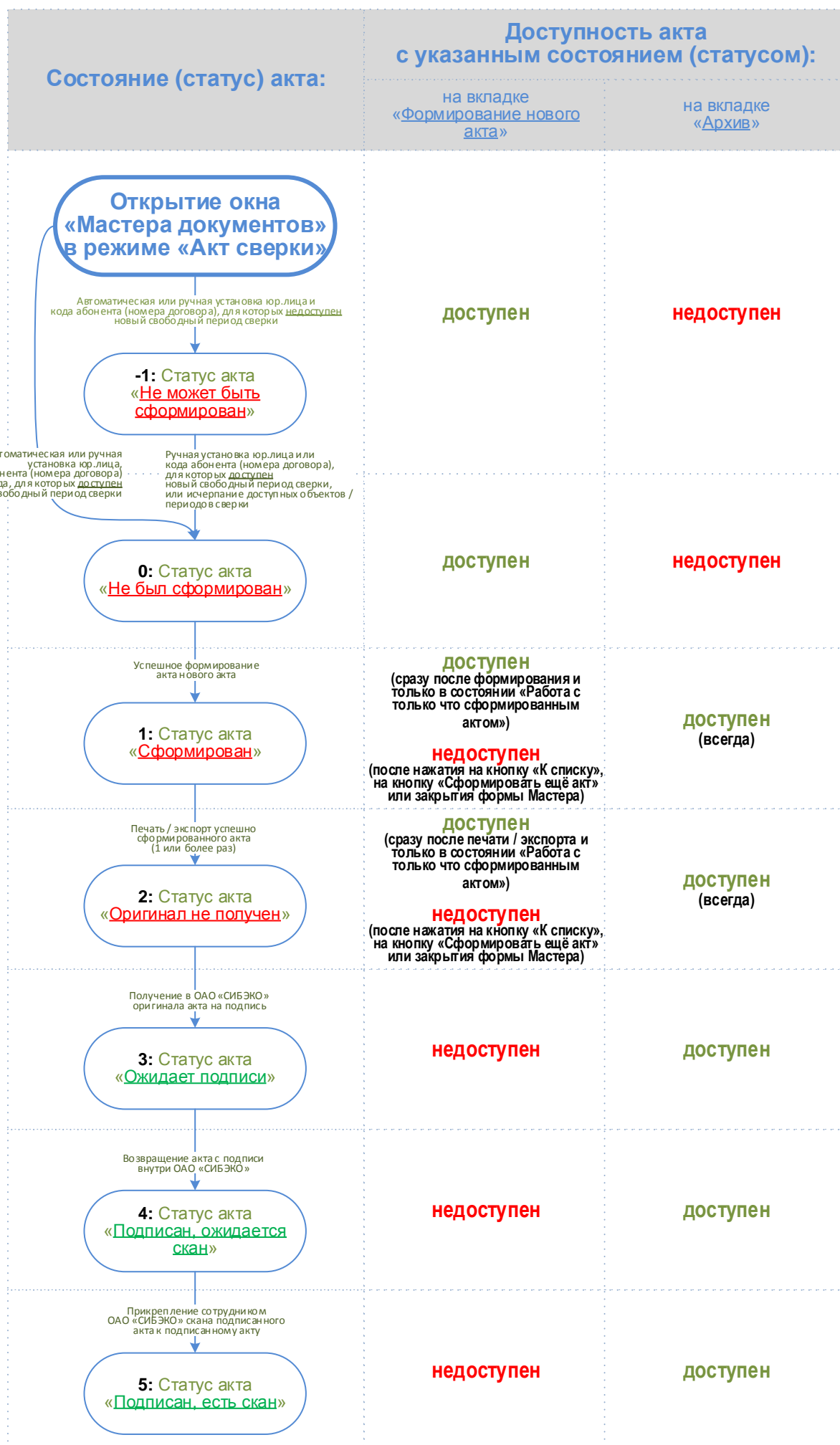


Схема 10. Диаграмма переходов рекомендованных состояний актов

В ходе юзабилити-проектирования и анализа бизнес-процессов Системы «СЕРВИС» были выделены следующие рекомендованные статусы актов, которые предложено отображать в пользовательской части новой версии Системы работы с клиентами – юридическими лицами:

- Статус акта «**Не может быть сформирован**»;
- Статус акта «**Не был сформирован**»;
- Статус акта «**Сформирован**»;
- Статус акта «**Оригинал не получен**»;
- Статус акта «**Ожидает подписи**»;
- Статус акта «**Подписан, ожидается скан**»;
- Статус акта «**Подписан, есть скан**».

Статус «Подписан, ожидается скан» искусственно выделен для случая, если в бизнес-процессе ОАО «СИБЭКО» при работе с оригиналами актов сверки, предоставляемыми на подпись потребителями – юридическими лицами, существует или может в принципе существовать отражаемая в Системе задержка между получением акта с подписи (статус «Подписан, ожидается скан») и сохранением в Системе скана акта (статус «Подписан, есть скан»).

В следующих случаях рекомендовано использовать для отражения в новой версии Системы работы с клиентами – юридическими лицами только статус «Подписан (есть скан)»:

- Если в текущем бизнес-процессе ОАО «СИБЭКО» при работе с потребителями – юридическими лицами фактически не существует и в принципе не может существовать задержки между получением акта с подписи (статус «Подписан, ожидается скан») и появлением в Системе скана акта (статус «Подписан, есть скан»);
- Если указанная задержка фактически существует или в принципе может существовать, но в соответствии с текущим бизнес-процессом ОАО «СИБЭКО» при работе с потребителями – юридическими лицами никак не отражается в базе данных Системы, и в ближайшее время не планируется её отражать.

Диаграмма переходов рекомендованных состояний актов, а также справочная информация по отображению актов с соответствующими статусами на вкладках «Формирование нового акта» и «Архив» приведены слева (см.)

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

2

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Оборотно-сальдовая ведомость”»

2.1а. Общая информация о состоянии формы

Документ: Оборотно-сальдовая ведомость

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта оборотно-сальдовых ведомостей

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ФЕВРАЛЬ 2014	На 28 ФЕВ 2014	
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ЯНВАРЬ 2014	На 31 ЯНВ 2014	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ДЕКАБРЬ 2013	На 31 ДЕК 2013	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За НОЯБРЬ 2013	На 30 НОЯ 2013	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ОКТЯБРЬ 2013	На 31 ОКТ 2013	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За СЕНТЯБРЬ 2013	На 30 СЕН 2013	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За АВГУСТ 2013	На 31 АВГ 2013	

Выход

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать оборотно-сальдовые ведомости по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Если форма Мастера находится в состоянии «В поле “Документ” выбран документ “Оборотно-сальдовая ведомость”», то авторизованный посетитель получает доступ к работе с оборотно-сальдовыми ведомостями.

Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем приведены далее.

2.1б. Дизайн формы мастера в указанном состоянии (начальное состояние)

ДОКУМЕНТ: Оборотно-сальдовая ведомость

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта оборотно-сальдовых ведомостей

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014	

ВЫХОД

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать оборотно-сальдовые ведомости по выбранным параметрам фильтра

РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ

Дизайн формы Мастера отдельно от фона приведён слева (см.).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

2

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Оборотно-сальдовая ведомость”»

2.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Год	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За весь период расчётов
2014	●	●	●
2014	●	●	●
2013	●	●	●
2013	●	●	●
2013	●	●	●
2013	●	●	●
2013	●	●	●

Схема 1. Общий вид формы Мастера в выбранном состоянии*

При работе с оборотно-сальдовыми ведомостями в окне Мастера располагается фильтруемый перечень периодов, доступных для операций с ведомостями.

При работе с оборотно-сальдовыми ведомостями пользователь может:

- В области фильтра **1** – настроить следующие параметры для отображения, печати и/или экспорта ведомостей:
 - Указать код абонента (номер договора) для отображения, печати и/или экспорта ведомостей – **1а**;
 - Указать период для отображения, печати и/или экспорта ведомостей – **1б**;
 - Указать юр.лицо для отображения, печати и/или экспорта ведомостей – **1в**;
- В области управляющих кнопок **2** – проводить следующие операции с участием фильтра:
 - Сбросить фильтр в состояние: «По всем юр.лицам», «По всем кодам абонента (договорам)», «За весь период расчётов»;
- В области отображения доступных периодов **3**:
 - Перейти к печати и экспорту ведомостей за выбранный месяц;
- В области **4**:
 - Прервать текущую операцию (закрыть окно – данная кнопка для удобства пользователя дублирует функцию кнопки закрытия окна, стандартно расположенной вверху справа в окне любого Мастера Системы работы с клиентами);
- В области контекстно-зависимых управляющих кнопок **5**:
 - Перейти к печати и экспорту ведомостей по выбранному состоянию фильтра.

* В приведённых примерах предполагается, что в Системе «Сервис» сохранена информация о периодах до февраля 2014 г.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

2

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Оборотно-сальдовая ведомость»»

2.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

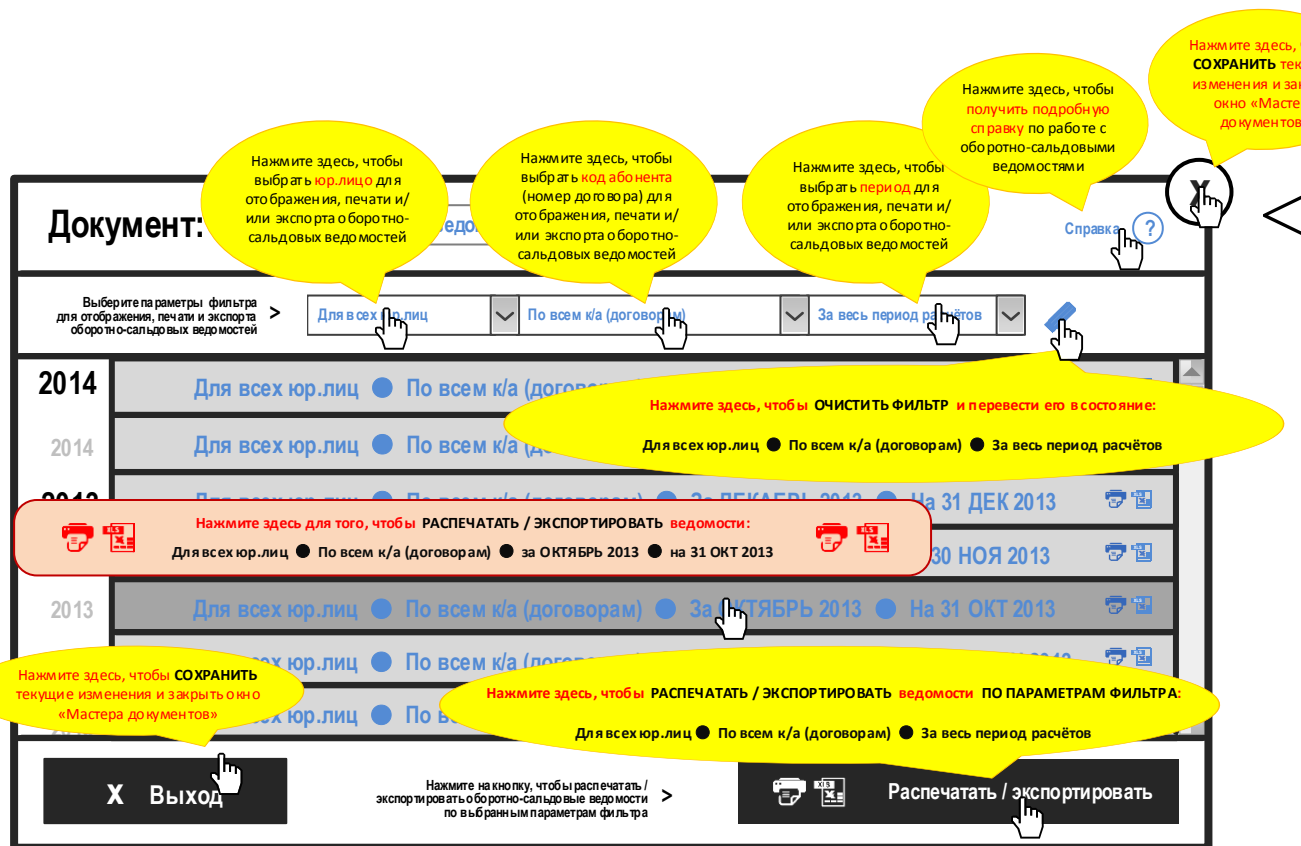


Схема 2. Всплывающие подсказки

Для того, чтобы не перегружать интерфейс формы Мастера в текущем состоянии, но при этом оперативно передать пользователю точные инструкции по действиям, необходимым для работы с оборотно-сальдовыми ведомостями, предусмотрен такой инструмент, как всплывающие подсказки:

- Для удобства пользователя подсказки, отображённые условным жёлтым фоном, должны появляться с задержкой 1-3 сек. без затенения формы, что позволит опытным пользователям игнорировать их при беглой работе с формой Мастера (слева и далее);
- Также в форме Мастера в текущем состоянии предусмотрены подсказки на элементах управления, появляющиеся без задержки, отображённые условным светло-оранжевым фоном в красной обводке (слева и далее).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

2

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Оборотно-сальдовая ведомость”»

2.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ:

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта оборотно-сальдовых ведомостей

Для всех юр.лиц | По всем к/а (договорам) | За весь период расчётов

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ФЕВРАЛЬ 2014	На 28 ФЕВ 2014
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ЯНВАРЬ 2014	На 31 ЯНВ 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ДЕКАБРЬ 2013	На 31 ДЕК 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За НОЯБРЬ 2013	На 30 НОЯ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ОКТЯБРЬ 2013	На 31 ОКТ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За СЕНТЯБРЬ 2013	На 30 СЕН 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За АВГУСТ 2013	На 31 АВГ 2013

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать оборотно-сальдовую ведомость по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Схема 3. Работа фильтра по юр.лицу и фильтра по коду абонента (номеру договора)

Нажатием на поле 1а (см. Схему 1) пользователь открывает ниспадающий список для выбора юр.лица для отображения, экспорта и/или печати – для примера слева список будет содержать следующие элементы:

- По всем юр.лицам;
- ТСЖ «ООО ДЕМО 1»;
- ТСЖ «ООО ДЕМО 2».

Нажатием на поле 1б пользователь открывает ниспадающий список для выбора кода абонента (номера договора) для отображения, экспорта и/или печати – для примера слева список будет содержать следующие элементы:

- По всем кодам абонента (договорам);
- По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789);
- По к/а Н987654321 (дог. №Н987654321).

При этом после использования фильтров по юр.лицу и коду абонента (договору):

- Появляется исчезающая подсказка о изменении фильтра по юр.лицу;

- Появляется исчезающая подсказка о изменении фильтра по коду абонента (номеру договора);

- Изменяется содержимое полей 1а и 1б;

Выбран фильтр по юр.лицу:
ТСЖ «ООО ДЕМО 2»

Выбран фильтр по коду абонента (номеру договора):
По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта оборотно-сальдовых ведомостей

Для всех юр.лиц | По всем к/а (договорам) | За весь период расчётов

Изменяются подписи в соответствии с выбранным фильтром

2014	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ФЕВРАЛЬ 2014	На 28 ФЕВ 2014
2014	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ЯНВАРЬ 2014	На 31 ЯНВ 2014
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ДЕКАБРЬ 2013	На 31 ДЕК 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За НОЯБРЬ 2013	На 30 НОЯ 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ОКТЯБРЬ 2013	На 31 ОКТ 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За СЕНТЯБРЬ 2013	На 30 СЕН 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За АВГУСТ 2013	На 31 АВГ 2013

- Изменяются подписи на элементах списка доступных месяцев в области 3;

Нажмите здесь для того, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ ведомость:

Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2» ● По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789) ● За ФЕВРАЛЬ 2014 ● На 28 ФЕВ 2014

Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2» ● По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789) ● За ФЕВРАЛЬ 2014 ● На 28 ФЕВ 2014

- Изменяется всплывающая подсказка на элементе списка доступных месяцев;

Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ ведомости ПО ПАРАМЕТРАМ ФИЛЬТРА:

Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2» ● По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789) ● За весь период расчётов

- Изменяется всплывающая подсказка на контекстно-зависимой управляющей кнопке, расположенной внизу формы.

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать оборотно-сальдовую ведомость по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

2

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Оборотно-сальдовая ведомость»»

2.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 4. Работа фильтра по периоду*

Нажатием на поле 1а пользователь открывает Специализированный элемент управления «Календарь» с добавленной кнопкой «За весь период расчётов» для выбора периода для отображения, экспорта и/или печати.

* В приведённом примере пользователь предварительно просматривает всплывающую подсказку на кнопке «За весь период расчётов», а затем выбирает период для отображения, экспорта и/или печати ОКТ 2013 – ФЕВ 2014 (см. слева).

При этом после использования фильтра по периоду:

Список месяцев отфильтрован!
Отображены только месяцы периода:
ОКТ 2013 – ФЕВ 2014

• Появляется исчезающая подсказка о изменении фильтра по периоду;

• Изменяется содержимое поля 1в;

В данном примере список месяцев ограничивается периодом ОКТ 2013 – ФЕВ 2014 (только снизу)

• Корректируется список месяцев в области 3;

• Становится видимой нижняя статическая подсказка в области 3, которая даёт пользователю значимую обратную связь об ограничении списка месяцев снизу;

• При наведении на элементы нижней статической подсказки становятся доступными всплывающие подсказки;

В данном примере список месяцев ограничивается периодом ОКТ 2013 – ЯНВ 2014 (и сверху, и снизу)

• Становится видимой верхняя статическая подсказка в области 3, которая даёт пользователю значимую обратную связь об ограничении списка месяцев сверху;

• Корректируется список месяцев в области 3;

• Становится видимой нижняя статическая подсказка в области 3, которая даёт пользователю значимую обратную связь об ограничении списка месяцев снизу;

• При наведении на элементы верхней статической подсказки становятся доступными всплывающие подсказки;

• При наведении на элементы нижней статической подсказки становятся доступными всплывающие подсказки;

Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ ведомости ПО ПАРАМЕТРАМ ФИЛЬТРА:

Для всех юр.лиц ● По всем к/а (договорам) ● За ОКТ 2013 – ФЕВ 2014

• Изменяются сплывающие подсказки на контекстно-зависимых управляющих кнопках, расположенных внизу формы.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

2

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Оборотно-сальдовая ведомость”»

2.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 5. Режим печати / экспорта ведомостей по фильтру*

При клике на соответствующем месяце форма переходит в состояние «Печать / экспорт месяца по фильтру» (ср. со **Схемой 6** далее).

* В целях демонстрации в примере, приведённом в данной схеме, предполагается, что пользователь выбирает печать / экспорт со следующим состоянием полей **1а**, **1б** и **1в** фильтра:

- Для всех юр.лиц;
- По всем к/а (договорам);
- За весь период расчётов.

При этом:

- Содержимое поля 1в не изменяется (выбранный месяц в фильтре автоматически не указывается);
- Выводится для предварительного просмотра весь набор ведомостей, соответствующих текущему состоянию полей 1а, 1б и 1в фильтра;

- Изменяются управляющие кнопки, расположенные внизу формы, и на них появляются соответствующие подсказки.

Оборотно-сальдовые ведомости успешно распечатаны

Оборотно-сальдовые ведомости успешно экспортированы

Оборотно-сальдовые ведомости не распечатаны

Оборотно-сальдовые ведомости не экспортированы

- Печать и экспорт производятся непосредственно с помощью соответствующих системных окон без использования дополнительных всплывающих окон и/или Мастеров:

- С помощью системного окна печати (см. слева – форма расположена левее);
- С помощью системного окна сохранения (см. справа --);

- При успешном или неуспешном завершении печати и экспорта пользователь получает соответствующие исчезающие подсказки.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

2

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Оборотно-сальдовая ведомость”»

2.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

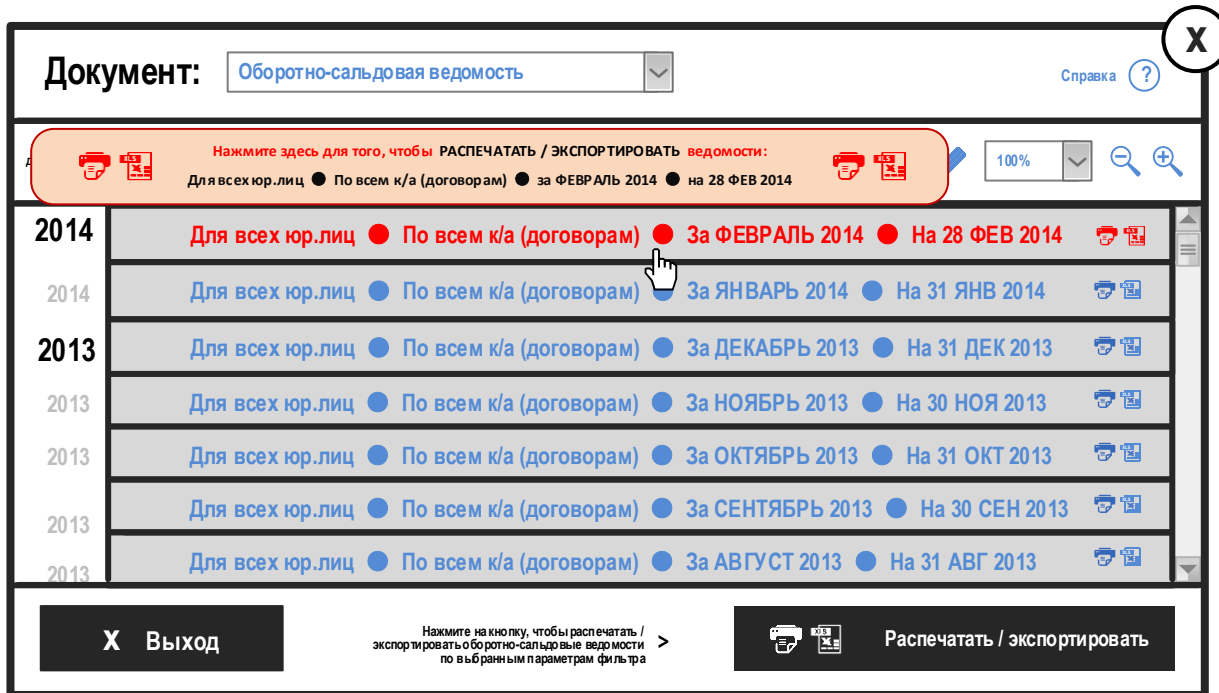
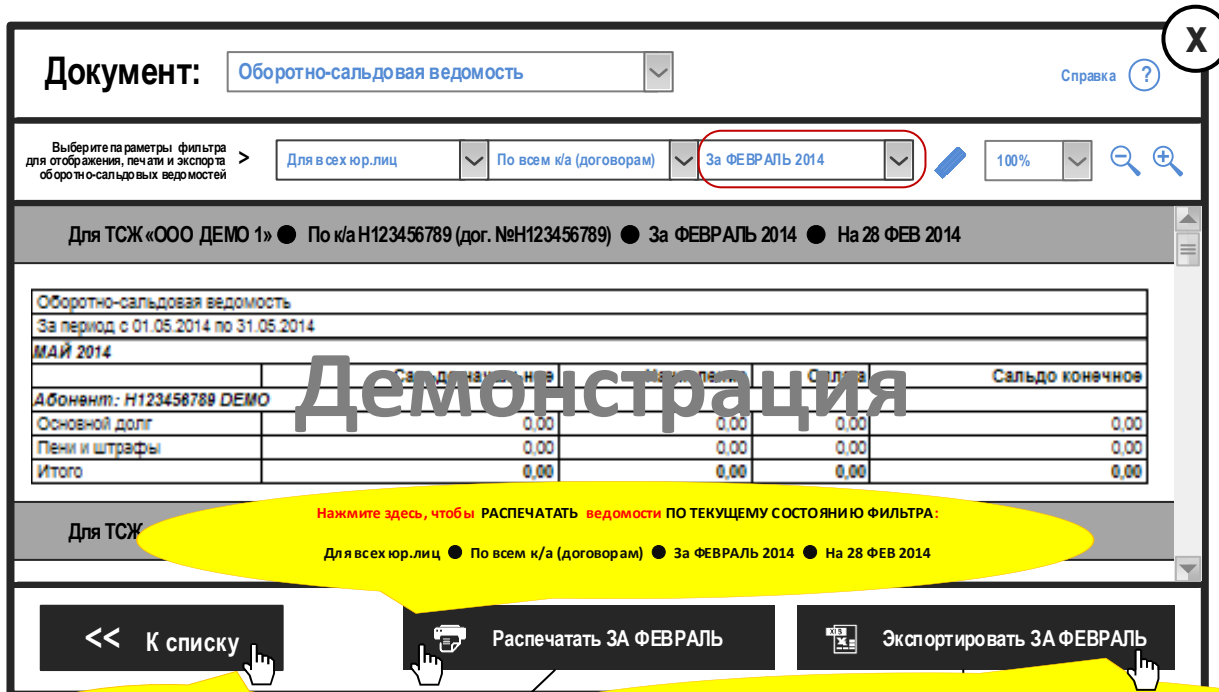


Схема 6. Режим печати / экспорта ведомостей по фильтру за выбранный месяц*

При клике на соответствующем месяце форма переходит в состояние «Печать / экспорт месяца по фильтру за выбранный месяц» (ср. со [Схемой 5](#)).

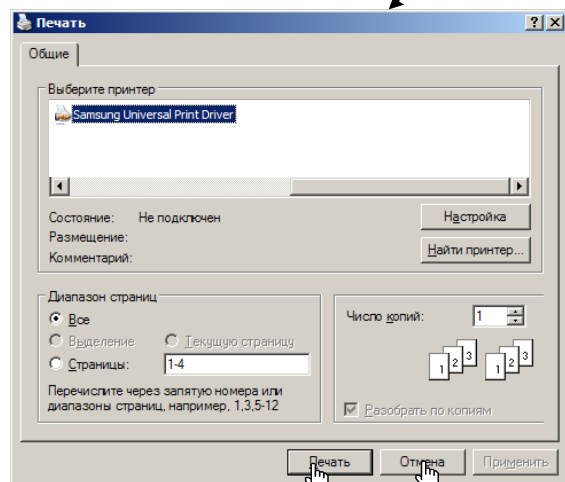
* В целях демонстрации в примере, приведённом в данной схеме, предполагается, что пользователь выбирает для печати / экспорта ФЕВРАЛЬ 2014 со следующим состоянием полей 1а и 1б фильтра:

- Для всех юр.лиц;
- По всем к/а (договорам).



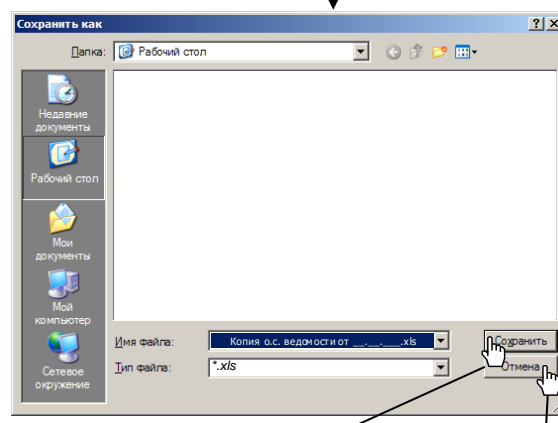
При этом:

- Изменяется содержимое поля 1в (в фильтре автоматически указывается выбранный месяц);
- Выводится для предварительного просмотра весь набор ведомостей, соответствующих текущему состоянию полей 1а, 1б и 1в фильтра;
- Изменяются управляющие кнопки, расположенные внизу формы, и на них появляются соответствующие подсказки.



Оборотно-сальдовые ведомости успешно распечатаны

Оборотно-сальдовые ведомости не распечатаны



Оборотно-сальдовые ведомости успешно экспортированы

Оборотно-сальдовые ведомости не экспортированы

- Печать и экспорт производятся непосредственно с помощью соответствующих системных окон без использования дополнительных всплывающих окон и/или Мастеров;

- С помощью системного окна печати (слева);
- С помощью системного окна сохранения (справа);

- При успешном или неуспешном завершении печати и экспорта пользователь получает соответствующие исчезающие подсказки.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

3

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Справка о фактическом расходе и стоимости”»

3.1а. Общая информация о состоянии формы

Документ: Справка о фактическом расходе и стоимости

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта справок о факт. расходе и стоимости

Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) За весь период расчётов

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ФЕВРАЛЬ 2014	На 28 ФЕВ 2014
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ЯНВАРЬ 2014	На 31 ЯНВ 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ДЕКАБРЬ 2013	На 31 ДЕК 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За НОЯБРЬ 2013	На 30 НОЯ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ОКТЯБРЬ 2013	На 31 ОКТ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За СЕНТЯБРЬ 2013	На 30 СЕН 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За АВГУСТ 2013	На 31 АВГ 2013

Выход

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать справки о факт. расходе и стоимости по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Если форма Мастера находится в состоянии «В поле “Документ” выбран документ “Справка о фактическом расходе и стоимости”», то авторизованный посетитель получает доступ к работе со справками о факт. расходе и стоимости.

Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем приведены далее.

3.1б. Дизайн формы мастера в указанном состоянии (начальное состояние)

ДОКУМЕНТ: Справка о фактическом расходе и стоимости

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта справок о факт. расходе и стоимости

Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) За весь период расчётов

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014

ВЫХОД

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать справки о факт. расходе и стоимости по выбранным параметрам фильтра

РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ

Дизайн формы Мастера отдельно от фона приведён слева (см.).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

3

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Справка о фактическом расходе и стоимости”»

3.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

The screenshot shows a web form titled 'Документ: Справка о фактическом расходе и стоимости'. The form is annotated with red circles and numbers 1 through 5. Annotation 1 points to the filter parameters: 'Для всех юр.лиц 1а', 'По всем к/а (договорам) 1б', and 'За весь период расч. 1в'. Annotation 2 points to a blue pencil icon. Annotation 3 points to a list of periods from 2013 to 2014. Annotation 4 points to a 'Выход' button. Annotation 5 points to a 'Распечатать / экспортировать' button. A red arrow labeled '2а' points to a question mark icon next to the document name.

Схема 1. Общий вид формы Мастера в выбранном состоянии*

При работе со справками о факт. расходе и стоимости в окне Мастера располагается фильтруемый перечень периодов, доступных для операций со справками.

При работе со справками о факт. расходе и стоимости пользователь может:

- В области фильтра **1** – настроить следующие параметры для отображения, печати и/или экспорта справок:
 - Указать код абонента (номер договора) для отображения, печати и/или экспорта справок – **1а**;
 - Указать период для отображения, печати и/или экспорта справок – **1б**;
 - Указать юр.лицо для отображения, печати и/или экспорта справок – **1в**;
- В области управляющих кнопок **2** – проводить следующие операции с участием фильтра:
 - Сбросить фильтр в состояние: «По всем юр.лицам», «По всем кодам абонента (договорам)», «За весь период расчётов»;
- В области отображения доступных периодов **3**:
 - Перейти к печати и экспорту справок за выбранный месяц;
- В области **4**:
 - Прервать текущую операцию (закрыть окно – данная кнопка для удобства пользователя дублирует функцию кнопки закрытия окна, стандартно расположенной вверху справа в окне любого Мастера Системы работы с клиентами);
- В области контекстно-зависимых управляющих кнопок **5**:
 - Перейти к печати и экспорту справок по выбранному состоянию фильтра.

* В приведённых примерах предполагается, что в Системе «Сервис» сохранена информация о периодах до февраля 2014 г.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

3

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Справка о фактическом расходе и стоимости”»

3.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: Справка ?

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта справок о факт. расходе и стоимости

Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) За весь период расчётов

2014 Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) На 31 ДЕК 2013

2014 Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) На 31 ОКТ 2013

2013 Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) На 31 ОКТ 2013

Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) За весь период расчётов

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать справки по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Нажмите здесь, чтобы выбрать юр.лицо для отображения, печати и/или экспорта справок о факт. расходе и стоимости

Нажмите здесь, чтобы выбрать код абонента (номер до го во ра) для отображения, печати и/или экспорта справок о факт. расходе и стоимости

Нажмите здесь, чтобы выбрать период для отображения, печати и/или экспорта справок о факт. расходе и стоимости

Нажмите здесь, чтобы получить подробную справку по работе со справками о факт. расходе и стоимости

Нажмите здесь, чтобы СОХРАНИТЬ текущие изменения и закрыть окно «Мастера документов»

Нажмите здесь, чтобы ОЧИСТИТЬ ФИЛЬТР и перевести его в состояние: Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) За весь период расчётов

Нажмите здесь для того, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ справки: Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) за ОКТЯБРЬ 2013 на 31 ОКТ 2013

Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ справки ПО ПАРАМЕТРАМ ФИЛЬТРА: Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) За весь период расчётов

Нажмите здесь, чтобы СОХРАНИТЬ текущие изменения и закрыть окно «Мастера документов»

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать справки о факт. расходе и стоимости по выбранным параметрам фильтра

Схема 2. Всплывающие подсказки

Для того, чтобы не перегружать интерфейс формы Мастера в текущем состоянии, но при этом оперативно передать пользователю точные инструкции по действиям, необходимым для работы со справками о факт. расходе и стоимости, предусмотрен такой инструмент, как всплывающие подсказки:

- Для удобства пользователя подсказки, отображённые условным жёлтым фоном, должны появляться с задержкой 1-3 сек. без затенения формы, что позволит опытным пользователям игнорировать их при беглой работе с формой Мастера (слева и далее);
- Также в форме Мастера в текущем состоянии предусмотрены подсказки на элементах управления, появляющиеся без задержки, отображённые условным светло-оранжевым фоном в красной обводке (слева и далее).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

3

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Справка о фактическом расходе и стоимости»»

3.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: Справка о фактическом расходе и стоимости

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта справко о факт. расходе и стоимости

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За весь период расчётов
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	2014 ● На 28 ФЕВ 2014
2014	ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	
2014	ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н987654321 (дог. №Н987654321)	2014 ● На 31 ЯНВ 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	● За ДЕКАБРЬ 2013 ● На 31 ДЕК 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	● За НОЯБРЬ 2013 ● На 30 НОЯ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	● За ОКТЯБРЬ 2013 ● На 31 ОКТ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	● За СЕНТЯБРЬ 2013 ● На 30 СЕН 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	● За АВГУСТ 2013 ● На 31 АВГ 2013

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать справку о факт. расходе и стоимости по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Схема 3. Работа фильтра по юр.лицу и фильтра по коду абонента (номеру договора)

Нажатием на поле 1а (см. Схему 1) пользователь открывает ниспадающий список для выбора юр.лица для отображения, экспорта и/или печати – для примера слева список будет содержать следующие элементы:

- По всем юр.лицам;
- ТСЖ «ООО ДЕМО 1»;
- ТСЖ «ООО ДЕМО 2».

Нажатием на поле 1б пользователь открывает ниспадающий список для выбора кода абонента (номера договора) для отображения, экспорта и/или печати – для примера слева список будет содержать следующие элементы:

- По всем кодам абонента (договорам);
- По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789);
- По к/а Н987654321 (дог. №Н987654321).

При этом после использования фильтров по юр.лицу и коду абонента (договору):

- Появляется исчезающая подсказка о изменении фильтра по юр.лицу;

- Появляется исчезающая подсказка о изменении фильтра по коду абонента (номеру договора);

- Изменяется содержимое полей 1а и 1б;

Выбран фильтр по юр.лицу:
ТСЖ «ООО ДЕМО 2»

Выбран фильтр по коду абонента (номеру договора):
По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта справко о факт. расходе и стоимости

Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) За весь период расчётов

Изменяются подписи в соответствии с выбранным фильтром

2014	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ФЕВРАЛЬ 2014	На 28 ФЕВ 2014
2014	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ЯНВАРЬ 2014	На 31 ЯНВ 2014
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ДЕКАБРЬ 2013	На 31 ДЕК 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За НОЯБРЬ 2013	На 30 НОЯ 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ОКТЯБРЬ 2013	На 31 ОКТ 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За СЕНТЯБРЬ 2013	На 30 СЕН 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За АВГУСТ 2013	На 31 АВГ 2013

- Изменяются подписи на элементах списка доступных месяцев в области 3;

Нажмите здесь для того, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ справку:
Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2» ● По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789) ● За ФЕВРАЛЬ 2014 ● На 28 ФЕВ 2014

- Изменяется всплывающая подсказка на элементе списка доступных месяцев;

Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ справки ПО ПАРАМЕТРАМ ФИЛЬТРА:
Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2» ● По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789) ● За весь период расчётов

- Изменяется сплывающая подсказка на контекстно-зависимой управляющей кнопке, расположенной внизу формы.

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать справку о факт. расходе и стоимости по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

3

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Справка о фактическом расходе и стоимости”»

3.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 4. Работа фильтра по периоду*

Нажатием на поле 1а пользователь открывает Специализированный элемент управления «Календарь» с добавленной кнопкой «За весь период расчётов» для выбора периода для отображения, экспорта и/или печати.

* В приведённом примере пользователь предварительно просматривает всплывающую подсказку на кнопке «За весь период расчётов», а затем выбирает период для отображения, экспорта и/или печати ОКТ 2013 – ФЕВ 2014 (см. слева).

При этом после использования фильтра по периоду:

Список месяцев отфильтрован!
Отображены только месяцы периода:
ОКТ 2013 – ФЕВ 2014

- Появляется исчезающая подсказка о изменении фильтра по периоду;

- Изменяется содержимое поля 1в;

В данном примере список месяцев ограничивается периодом **ОКТ 2013 – ФЕВ 2014 (только снизу)**

- Корректируется список месяцев в области 3;

- Становится видимой нижняя статическая подсказка в области 3, которая даёт пользователю значимую обратную связь об ограничении списка месяцев снизу;

- При наведении на элементы нижней статической подсказки становятся доступными всплывающие подсказки;

В данном примере список месяцев ограничивается периодом **ОКТ 2013 – ЯНВ 2014 (и сверху, и снизу)**

- Становится видимой верхняя статическая подсказка в области 3, которая даёт пользователю значимую обратную связь об ограничении списка месяцев сверху;

- Корректируется список месяцев в области 3;

- Становится видимой нижняя статическая подсказка в области 3, которая даёт пользователю значимую обратную связь об ограничении списка месяцев снизу;

- При наведении на элементы верхней статической подсказки становятся доступными всплывающие подсказки;

- При наведении на элементы нижней статической подсказки становятся доступными всплывающие подсказки;

Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ справки ПО ПАРАМЕТРАМ ФИЛЬТРА

Для всех юр.лиц ● По всем к/а (договорам) ● За ОКТ 2013 – ФЕВ 2014

- Изменяются всплывающие подсказки на контекстно-зависимых управляющих кнопках, расположенных внизу формы.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

3

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Справка о фактическом расходе и стоимости”»

3.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

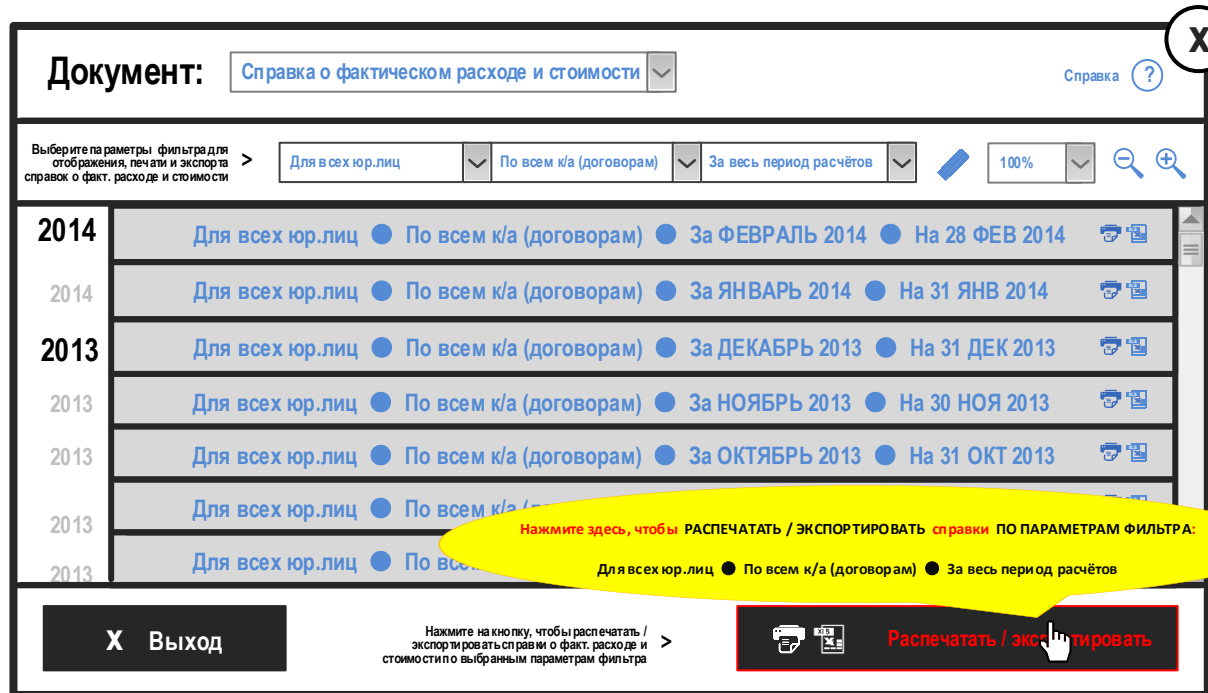
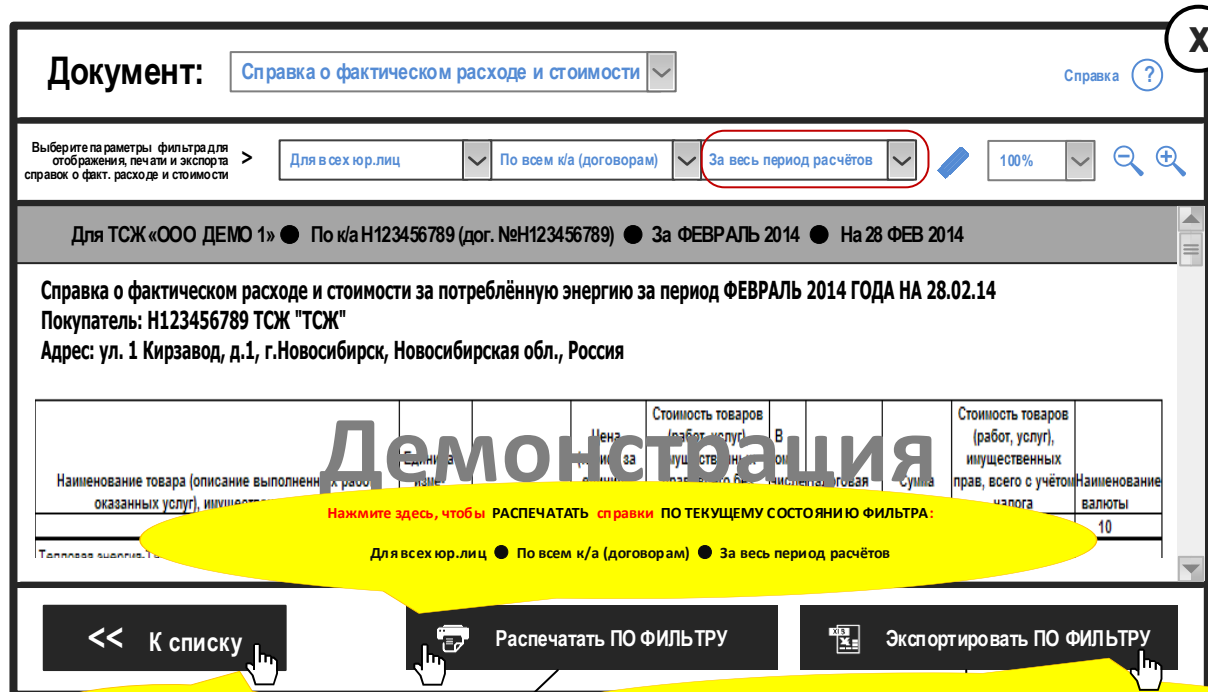


Схема 5. Режим печати / экспорта справок по фильтру*

При клике на соответствующем месяце форма переходит в состояние «Печать / экспорт месяца по фильтру» (ср. со **Схемой 6** далее).

* В целях демонстрации в примере, приведённом в данной схеме, предполагается, что пользователь выбирает печать / экспорт со следующим состоянием полей **1а**, **1б** и **1в** фильтра:

- Для всех юр.лиц;
- По всем к/а (договорам);
- За весь период расчётов.

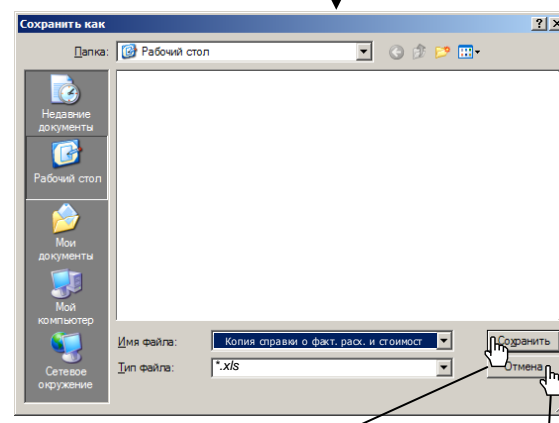
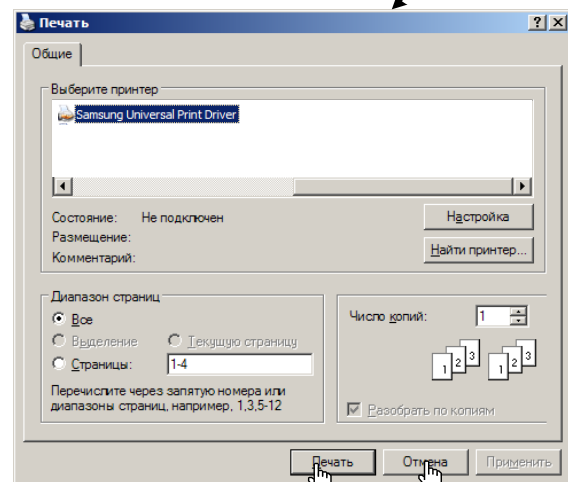


При этом:

- Содержимое поля 1в не изменяется (выбранный месяц в фильтре автоматически не указывается);
- Выводится для предварительного просмотра весь набор справок, соответствующих текущему состоянию полей **1а**, **1б** и **1в** фильтра;



- Изменяются управляющие кнопки, расположенные внизу формы, и на них появляются соответствующие подсказки.



Справки о факт.расходе и стоимости успешно распечатаны

Справки о факт.расходе и стоимости успешно экспортированы

Справки о факт.расходе и стоимости не распечатаны

Справки о факт.расходе и стоимости не экспортированы

- Печать и экспорт производятся непосредственно с помощью соответствующих системных окон без использования дополнительных всплывающих окон и/или Мастеров:

- С помощью системного окна печати (слева);
- С помощью системного окна сохранения (справа);

- При успешном или неуспешном завершении печати и экспорта пользователь получает соответствующие исчезающие подсказки.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

3

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Справка о фактическом расходе и стоимости”»

3.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

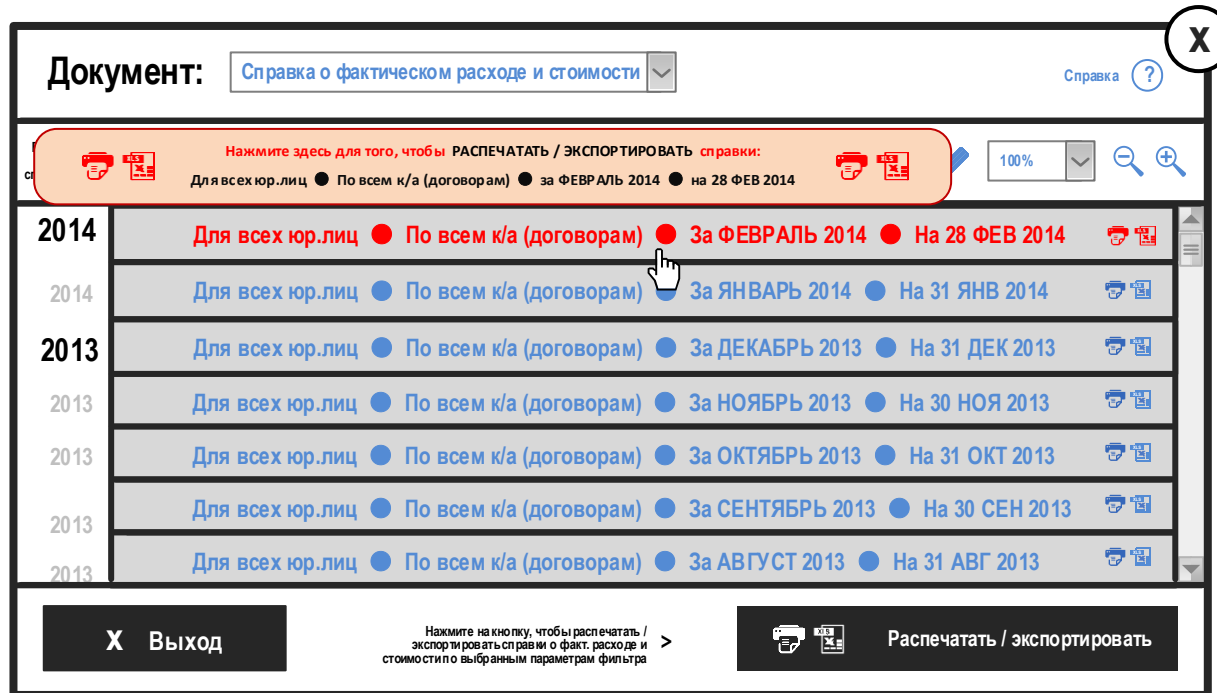
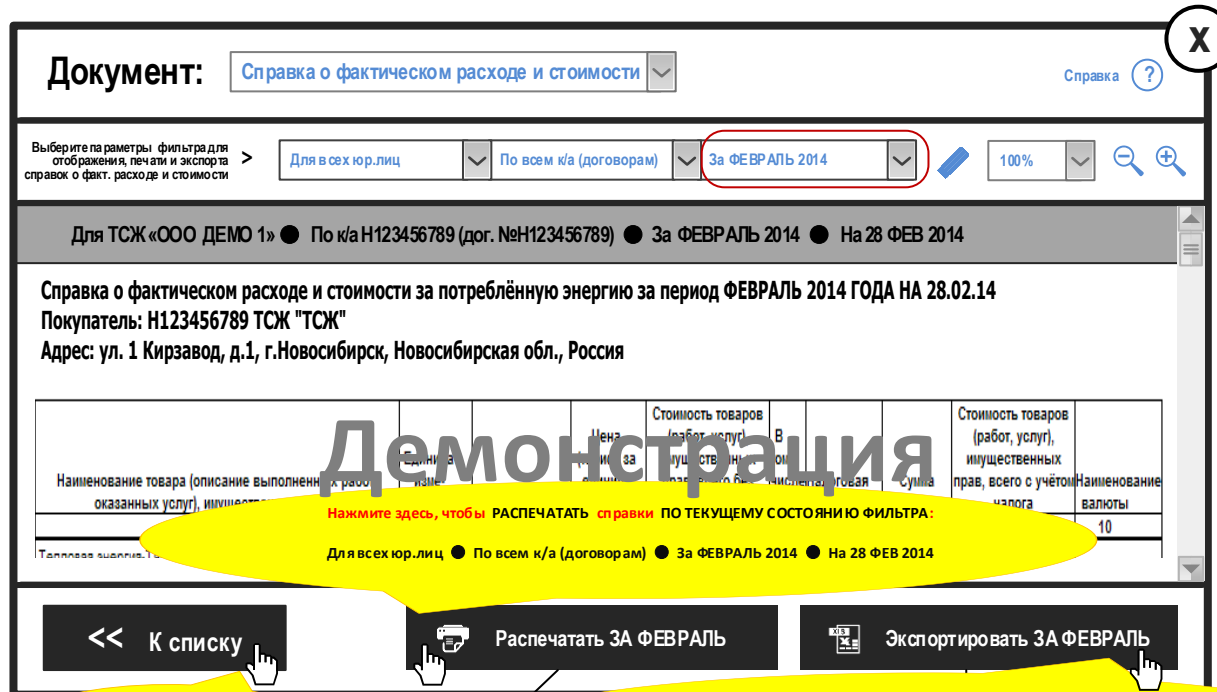


Схема 6. Режим печати / экспорта справок по фильтру за выбранный месяц*

При клике на соответствующем месяце форма переходит в состояние «Печать / экспорт месяца по фильтру за выбранный месяц» (ср. со [Схемой 5](#)).

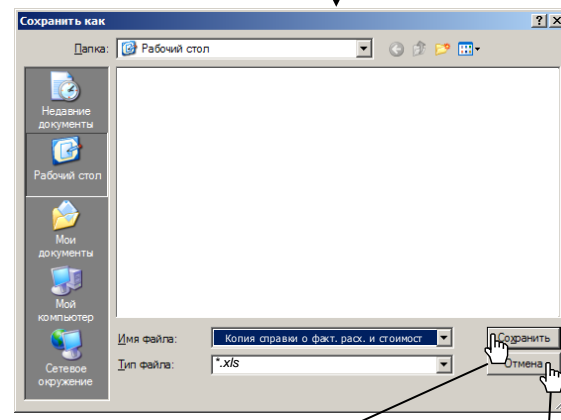
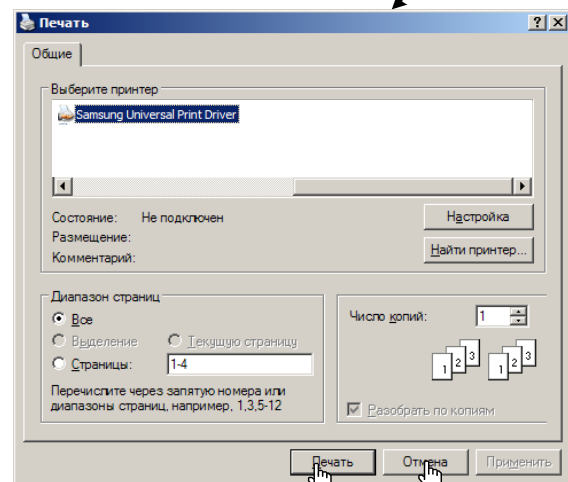
* В целях демонстрации в примере, приведённом в данной схеме, предполагается, что пользователь выбирает для печати / экспорта ФЕВРАЛЬ 2014 со следующим состоянием полей 1а и 1б фильтра:

- Для всех юр.лиц;
- По всем к/а (договорам).



При этом:

- Изменяется содержимое поля 1в (в фильтре автоматически указывается выбранный месяц);
- Выводится для предварительного просмотра весь набор справок, соответствующих текущему состоянию полей 1а, 1б и 1в фильтра;
- Изменяются управляющие кнопки, расположенные внизу формы, и на них появляются соответствующие подсказки.



Справки о факт.расходе и стоимости успешно распечатаны

Справки о факт.расходе и стоимости успешно экспортированы

Справки о факт.расходе и стоимости не распечатаны

Справки о факт.расходе и стоимости не экспортированы

- Печать и экспорт производятся непосредственно с помощью соответствующих системных окон без использования дополнительных всплывающих окон и/или Мастеров;

- С помощью системного окна печати (слева);
- С помощью системного окна сохранения (справа);

- При успешном или неуспешном завершении печати и экспорта пользователь получает соответствующие исчезающие подсказки.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

4

Форма Мастера находится в состоянии:

«В поле “Документ” выбран документ “Ведомость потребления тепловой энергии”»

4.1а. Общая информация о состоянии формы

Документ: Ведомость потребления тепловой энергии

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта ведомостей потребления тепл. энергии

Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) За весь период расчётов

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ФЕВРАЛЬ 2014	На 28 ФЕВ 2014
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ЯНВАРЬ 2014	На 31 ЯНВ 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ДЕКАБРЬ 2013	На 31 ДЕК 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За НОЯБРЬ 2013	На 30 НОЯ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ОКТЯБРЬ 2013	На 31 ОКТ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За СЕНТЯБРЬ 2013	На 30 СЕН 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За АВГУСТ 2013	На 31 АВГ 2013

Выход

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать ведомости потребления тепл. энергии по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Если форма Мастера находится в состоянии «В поле “Документ” выбран документ “Ведомость потребления тепловой энергии”», то авторизованный посетитель получает доступ к работе с ведомостями потребления тепл. энергии.

Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем приведены далее.

4.1б. Дизайн формы мастера в указанном состоянии (начальное состояние)

ДОКУМЕНТ: Ведомость потребления тепловой энергии

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта ведомостей потребления тепл. энергии

Для всех юр.лиц По всем к/а (договорам) За весь период расчётов

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2014	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	за февраль 2013	на 28 февраля 2014

ВЫХОД

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать ведомости потребления тепл. энергии по выбранным параметрам фильтра

РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ

Дизайн формы Мастера отдельно от фона приведён слева (см.).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

4

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Ведомость потребления тепловой энергии”»

4.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: Ведомость потребления тепловой энергии

Справка ?

1 Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта ведомостей по потреблению тепл.энергии

Для всех юр.лиц 1а По всем к/а (договорам) 1б За весь период расчёта 1в

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ФЕВРАЛЬ 2014	На 28 ФЕВ 2014	
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ЯНВАРЬ 2014	На 31 ЯНВ 2014	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ДЕКАБРЬ 2013	На 31 ДЕК 2013	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За НОЯБРЬ 2013	На 30 НОЯ 2013	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ОКТЯБРЬ 2013	На 31 ОКТ 2013	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За СЕНТЯБРЬ 2013	На 30 СЕН 2013	
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За АВГУСТ 2013	На 31 АВГ 2013	

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать ведомости потребления тепл. энергии по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Схема 1. Общий вид формы Мастера в выбранном состоянии*

При работе с ведомостями потребления тепловой энергии в окне Мастера располагается фильтруемый перечень периодов, доступных для операций с ведомостями.

При работе с ведомостями потребления тепловой энергии пользователь может:

- В области фильтра 1 – настроить следующие параметры для отображения, печати и/или экспорта ведомостей:
 - Указать код абонента (номер договора) для отображения, печати и/или экспорта ведомостей – 1а;
 - Указать период для отображения, печати и/или экспорта ведомостей – 1б;
 - Указать юр.лицо для отображения, печати и/или экспорта ведомостей – 1в;
- В области управляющих кнопок 2 – проводить следующие операции с участием фильтра:
 - Сбросить фильтр в состояние: «По всем юр.лицам», «По всем кодам абонента (договорам)», «За весь период расчётов»;
- В области отображения доступных периодов 3:
 - Перейти к печати и экспорту ведомостей за выбранный месяц;
- В области 4:
 - Прервать текущую операцию (закрыть окно – данная кнопка для удобства пользователя дублирует функцию кнопки закрытия окна, стандартно расположенной вверху справа в окне любого Мастера Системы работы с клиентами);
- В области контекстно-зависимых управляющих кнопок 5:
 - Перейти к печати и экспорту ведомостей по выбранному состоянию фильтра.

* В приведённых примерах предполагается, что в Системе «Сервис» сохранена информация о периодах до февраля 2014 г.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

4

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Ведомость потребления тепловой энергии”»

4.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

The screenshot shows a web form titled 'Документ:' with several dropdown menus and buttons. Annotations include:

- Yellow callout: 'Нажмите здесь, чтобы выбрать юр.лицо для отображения, печати и/или экспорта ведомостей потребления тепловой энергии' (pointing to the first dropdown).
- Yellow callout: 'Нажмите здесь, чтобы выбрать код абонента (номер до говора) для отображения, печати и/или экспорта ведомостей потребления тепловой энергии' (pointing to the second dropdown).
- Yellow callout: 'Нажмите здесь, чтобы выбрать период для отображения, печати и/или экспорта ведомостей потребления тепловой энергии' (pointing to the third dropdown).
- Yellow callout: 'Нажмите здесь, чтобы получить подробную справку по работе с ведомостями потребления тепловой энергии' (pointing to a 'Справка?' button).
- Yellow callout: 'Нажмите здесь, чтобы СОХРАНИТЬ текущие изменения и закрыть окно «Мастера документов»' (pointing to a close button).
- Yellow callout: 'Нажмите здесь, чтобы ОЧИСТИТЬ ФИЛЬТР и перевести его в состояние: Для всех юр.лиц ● По всем к/а (договорам) ● За весь период расчётов' (pointing to a filter button).
- Red callout: 'Нажмите здесь для того, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ ведомости: Для всех юр.лиц ● По всем к/а (договорам) ● за ОКТЯБРЬ 2013 ● на 31 ОКТ 2013' (pointing to a print/export button).
- Yellow callout: 'Нажмите здесь, чтобы СОХРАНИТЬ текущие изменения и закрыть окно «Мастера документов»' (pointing to a save button).
- Yellow callout: 'Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ ведомости ПО ПАРАМЕТРАМ ФИЛЬТРА: Для всех юр.лиц ● По всем к/а (договорам) ● За весь период расчётов' (pointing to a print/export button).
- Black callout: 'Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать ведомости потребления тепловой энергии по выбранным параметрам фильтра' (pointing to a print/export button).

Схема 2. Всплывающие подсказки

Для того, чтобы не перегружать интерфейс формы Мастера в текущем состоянии, но при этом оперативно передать пользователю точные инструкции по действиям, необходимым для работы с ведомостями потребления тепловой энергии, предусмотрен такой инструмент, как всплывающие подсказки:

- Для удобства пользователя подсказки, отображённые условным жёлтым фоном, должны появляться с задержкой 1-3 сек. без затенения формы, что позволит опытным пользователям игнорировать их при беглой работе с формой Мастера (слева и далее);
- Также в форме Мастера в текущем состоянии предусмотрены подсказки на элементах управления, появляющиеся без задержки, отображённые условным светло-оранжевым фоном в красной обводке (слева и далее).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

4

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Ведомость потребления тепловой энергии”»

4.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: Ведомость потребления тепловой энергии

Справка ?

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта ведомостей потребления тепл. энергии

Для всех юр.лиц | По всем к/а (договорам) | За весь период расчётов

2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За весь период расчётов
2014	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	2014 ● На 28 ФЕВ 2014
2014	ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	2014 ● На 31 ЯНВ 2014
2014	ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н987654321 (дог. №Н987654321)	2014 ● На 31 ЯНВ 2014
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ДЕКАБРЬ 2013 ● На 31 ДЕК 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За НОЯБРЬ 2013 ● На 30 НОЯ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За ОКТЯБРЬ 2013 ● На 31 ОКТ 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За СЕНТЯБРЬ 2013 ● На 30 СЕН 2013
2013	Для всех юр.лиц	По всем к/а (договорам)	За АВГУСТ 2013 ● На 31 АВГ 2013

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать ведомости потребления тепл. энергии по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

Схема 3. Работа фильтра по юр.лицу и фильтра по коду абонента (номеру договора)

Нажатием на поле 1а (см. Схему 1) пользователь открывает ниспадающий список для выбора юр.лица для отображения, экспорта и/или печати – для примера слева список будет содержать следующие элементы:

- По всем юр.лицам;
- ТСЖ «ООО ДЕМО 1»;
- ТСЖ «ООО ДЕМО 2».

Нажатием на поле 1б пользователь открывает ниспадающий список для выбора кода абонента (номера договора) для отображения, экспорта и/или печати – для примера слева список будет содержать следующие элементы:

- По всем кодам абонента (договорам);
- По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789);
- По к/а Н987654321 (дог. №Н987654321).

При этом после использования фильтров по юр.лицу и коду абонента (договору):

- Появляется исчезающая подсказка о изменении фильтра по юр.лицу;
- Появляется исчезающая подсказка о изменении фильтра по коду абонента (номеру договора);
- Изменяется содержимое полей 1а и 1б;

Выбран фильтр по юр.лицу:
ТСЖ «ООО ДЕМО 2»

Выбран фильтр по коду абонента (номеру договора):
По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)

Выберите параметры фильтра для отображения, печати и экспорта ведомостей потребления тепл. энергии

Для всех юр.лиц | По всем к/а (договорам) | За весь период расчётов

Изменяются подписи в соответствии с выбранным фильтром

2014	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ФЕВРАЛЬ 2014 ● На 28 ФЕВ 2014
2014	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ЯНВАРЬ 2014 ● На 31 ЯНВ 2014
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ДЕКАБРЬ 2013 ● На 31 ДЕК 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За НОЯБРЬ 2013 ● На 30 НОЯ 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За ОКТЯБРЬ 2013 ● На 31 ОКТ 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За СЕНТЯБРЬ 2013 ● На 30 СЕН 2013
2013	Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2»	По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789)	За АВГУСТ 2013 ● На 31 АВГ 2013

- Изменяются подписи на элементах списка доступных месяцев в области 3;

Нажмите здесь для того, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ ведомость:
Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2» ● По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789) ● За ФЕВРАЛЬ 2014 ● На 28 ФЕВ 2014

Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2» ● По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789) ● За ФЕВРАЛЬ 2014 ● На 28 ФЕВ 2014

- Изменяется всплывающая подсказка на элементе списка доступных месяцев;

Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ ведомости ПО ПАРАМЕТРАМ ФИЛЬТРА:

Для ТСЖ «ООО ДЕМО 2» ● По к/а Н123456789 (дог. №Н123456789) ● За весь период расчётов

Нажмите на кнопку, чтобы распечатать / экспортировать ведомости потребления тепл. энергии по выбранным параметрам фильтра

Распечатать / экспортировать

- Изменяется всплывающая подсказка на контекстно-зависимой управляющей кнопке, расположенной внизу формы.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

4

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Ведомость потребления тепловой энергии”»

4.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

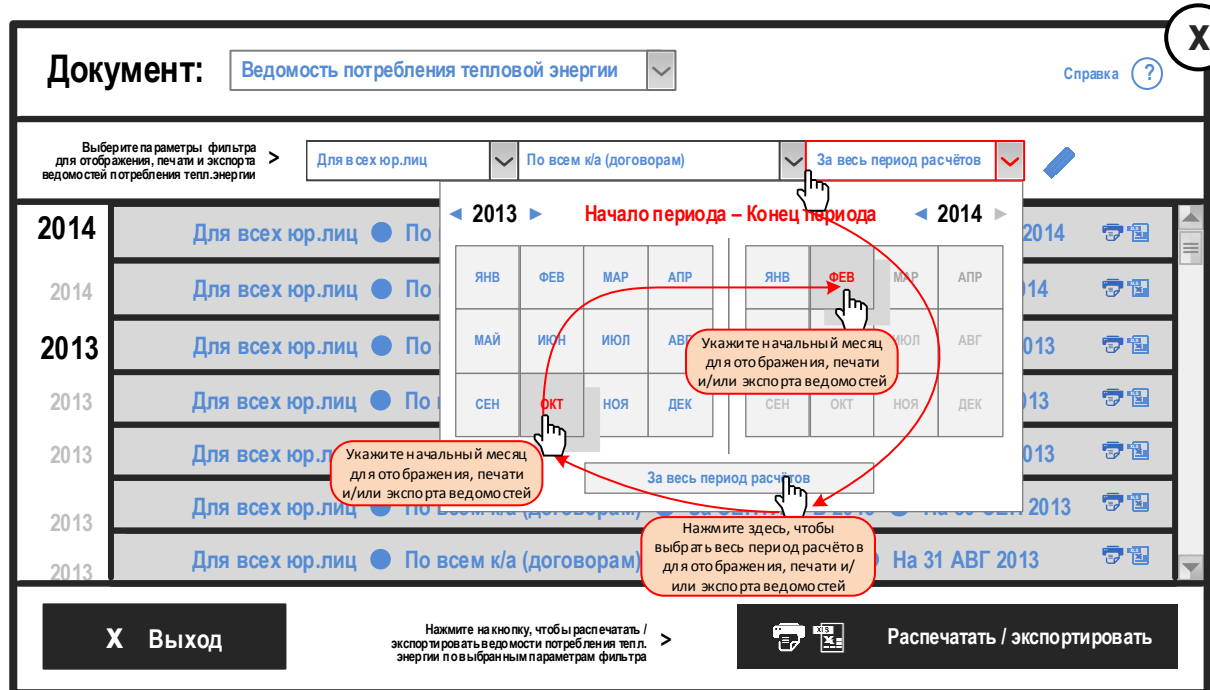


Схема 4. Работа фильтра по периоду*

Нажатием на поле 1а пользователь открывает Специализированный элемент управления «Календарь» с добавленной кнопкой «За весь период расчётов» для выбора периода для отображения, экспорта и/или печати.

* В приведённом примере пользователь предварительно просматривает всплывающую подсказку на кнопке «За весь период расчётов», а затем выбирает период для отображения, экспорта и/или печати ОКТ 2013 – ФЕВ 2014 (см. слева).

При этом после использования фильтра по периоду:

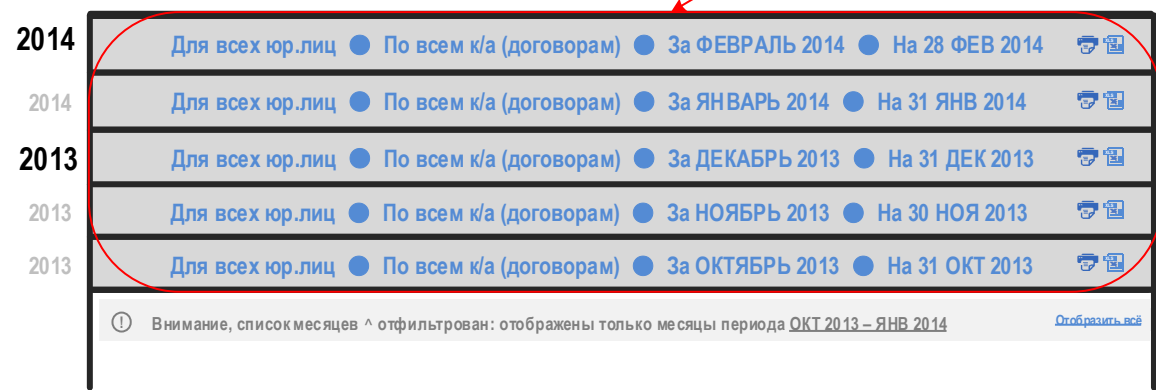
Список месяцев отфильтрован!
Отображены только месяцы периода:
ОКТ 2013 – ФЕВ 2014

- Появляется исчезающая подсказка о изменении фильтра по периоду;



- Изменяется содержимое поля 1в;

В данном примере список месяцев ограничивается периодом ОКТ 2013 – ФЕВ 2014 (только снизу)



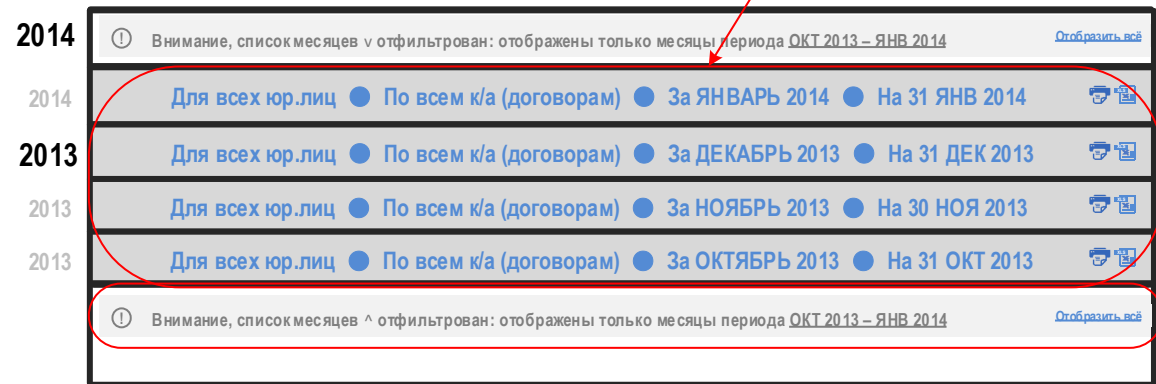
- Корректируется список месяцев в области 3;

- Становится видимой нижняя статическая подсказка в области 3, которая даёт пользователю значимую обратную связь об ограничении списка месяцев снизу;



- При наведении на элементы нижней статической подсказки становятся доступными всплывающие подсказки;

В данном примере список месяцев ограничивается периодом ОКТ 2013 – ЯНВ 2014 (и сверху, и снизу)



- Становится видимой верхняя статическая подсказка в области 3, которая даёт пользователю значимую обратную связь об ограничении списка месяцев сверху;

- Корректируется список месяцев в области 3;

- Становится видимой нижняя статическая подсказка в области 3, которая даёт пользователю значимую обратную связь об ограничении списка месяцев снизу;

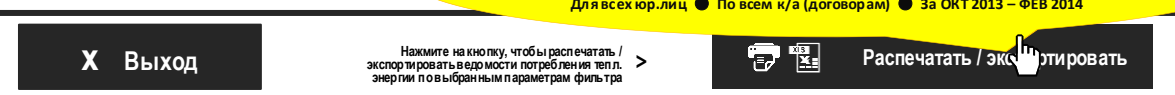


- При наведении на элементы верхней статической подсказки становятся доступными всплывающие подсказки;



- При наведении на элементы нижней статической подсказки становятся доступными всплывающие подсказки;

Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ ведомости ПО ПАРАМЕТРАМ ФИЛЬТРА:



- Изменяются сплывающие подсказки на контекстно-зависимых управляющих кнопках, расположенных внизу формы.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

4

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Ведомость потребления тепловой энергии”»

4.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 5. Режим печати / экспорта ведомостей по фильтру*

При клике на соответствующем месяце форма переходит в состояние «Печать / экспорт месяца по фильтру» (ср. со **Схемой 6** далее).

* В целях демонстрации в примере, приведённом в данной схеме, предполагается, что пользователь выбирает печать / экспорт со следующим состоянием полей **1а**, **1б** и **1в** фильтра:

- Для всех юр.лиц;
- По всем к/а (договорам);
- За весь период расчётов.

При этом:

- Содержимое поля 1в не изменяется (выбранный месяц в фильтре автоматически не указывается);
- Выводится для предварительного просмотра весь набор ведомостей, соответствующих текущему состоянию полей **1а**, **1б** и **1в** фильтра;

- Изменяются управляющие кнопки, расположенные внизу формы, и на них появляются соответствующие подсказки.

Ведомости потребления тепл. энергии успешно распечатаны

Ведомости потребления тепл. энергии успешно экспортированы

Ведомости потребления тепл. энергии не распечатаны

Ведомости потребления тепл. энергии не экспортированы

- Печать и экспорт производятся непосредственно с помощью соответствующих системных окон без использования дополнительных всплывающих окон и/или Мастеров:

- С помощью системного окна печати (см. слева – форма расположена левее);
- С помощью системного окна сохранения (см. справа --);

- При успешном или неуспешном завершении печати и экспорта пользователь получает соответствующие исчезающие подсказки.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

4

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Ведомость потребления тепловой энергии”»

4.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

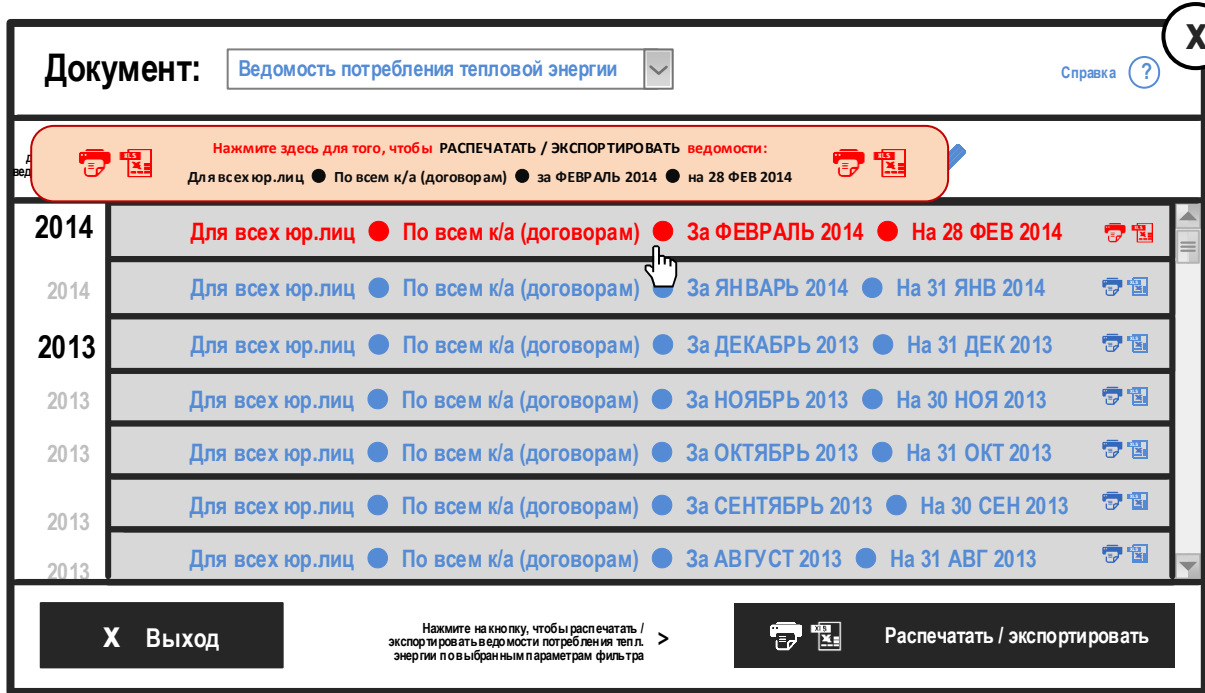
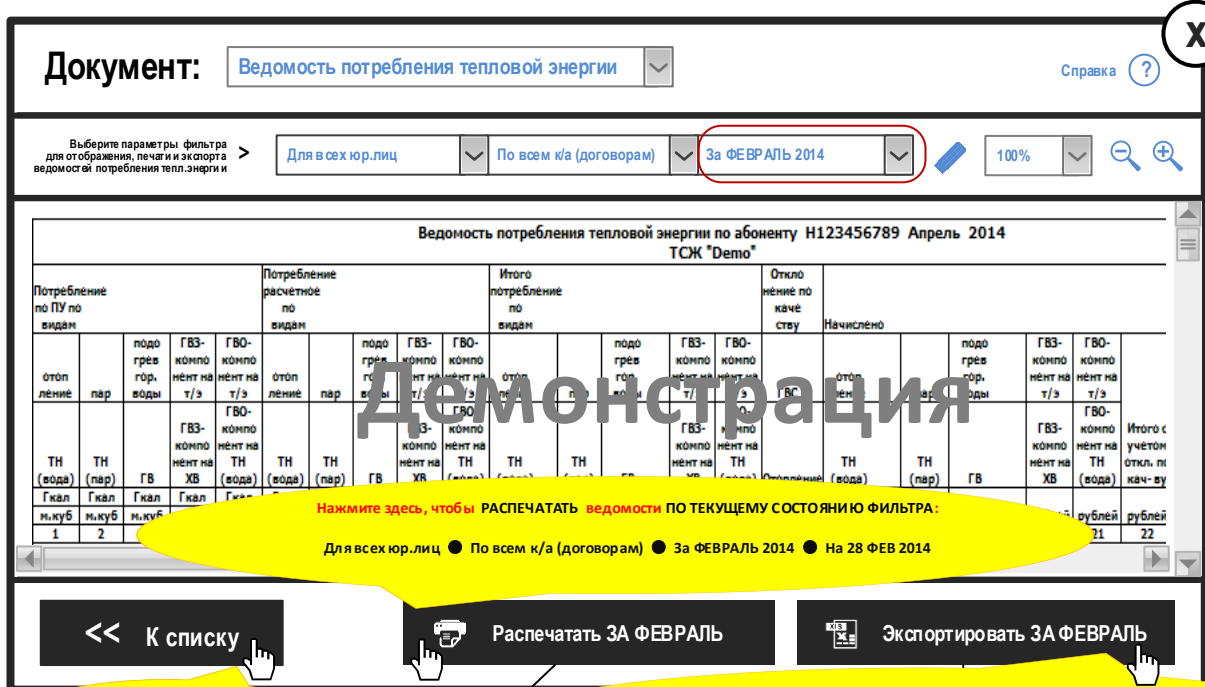


Схема 6. Режим печати / экспорта ведомостей по фильтру за выбранный месяц*

При клике на соответствующем месяце форма переходит в состояние «Печать / экспорт месяца по фильтру за выбранный месяц» (ср. со [Схемой 5](#)).

* В целях демонстрации в примере, приведённом в данной схеме, предполагается, что пользователь выбирает для печати / экспорта ФЕВРАЛЬ 2014 со следующим состоянием полей 1а и 1б фильтра:

- Для всех юр.лиц;
- По всем к/а (договорам).



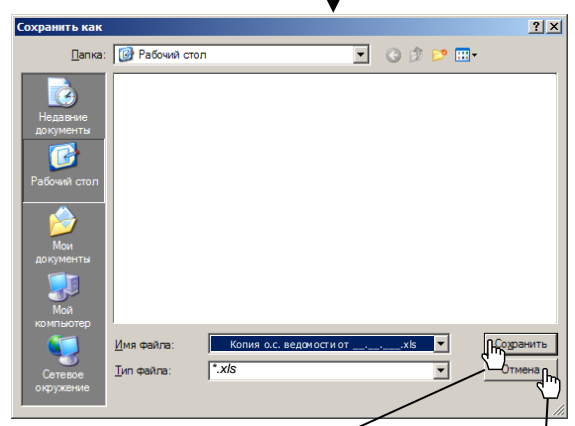
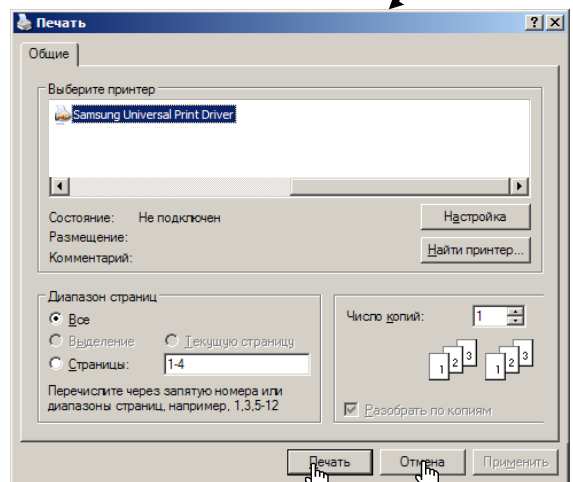
При этом:

- Изменяется содержимое поля 1в (в фильтре автоматически указывается выбранный месяц);
- Выводится для предварительного просмотра весь набор ведомостей, соответствующих текущему состоянию полей 1а, 1б и 1в фильтра;
- Изменяются управляющие кнопки, расположенные внизу формы, и на них появляются соответствующие подсказки.

Нажмите здесь, чтобы вернуться НАЗАД к СПИСКУ МЕСЯЦЕВ

Нажмите здесь, чтобы ЭКСПОРТИРОВАТЬ ведомости ПО ТЕКУЩЕМУ СОСТОЯНИЮ ФИЛЬТРА:

Для всех юр.лиц ● По всем к/а (договорам) ● За ФЕВРАЛЬ 2014 ● На 28 ФЕВ 2014



Ведомости потребления тепл. энергии успешно распечатаны

Ведомости потребления тепл. энергии успешно экспортированы

Ведомости потребления тепл. энергии не распечатаны

Ведомости потребления тепл. энергии не экспортированы

- Печать и экспорт производятся непосредственно с помощью соответствующих системных окон без использования дополнительных всплывающих окон и/или Мастеров;
- С помощью системного окна печати (слева);
- С помощью системного окна сохранения (справа);

При успешном или неуспешном завершении печати и экспорта пользователь получает соответствующие исчезающие подсказки.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibesco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макеты”»

5.1а. Общая информация о состоянии формы

Если форма Мастера находится в состоянии «В поле “Документ” выбран документ “Макеты”», то авторизованный посетитель получает доступ к работе с макетами.

Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем приведены далее.

5.1б. Дизайны формы мастера в указанном состоянии

Дизайны формы Мастера отдельно от фона приведены ниже.

5.1б.1 Дизайны формы мастера для вида отображения «Группировать по объектам»

5.1б.2 Дизайны формы мастера для вида отображения «Группировать по периодам»

5.1б.3 Дизайны формы мастера для вида отображения «Группировать по юридическим лицам»

5.1б.4 Дизайны формы мастера для вида отображения «Не группировать макеты»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макеты»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

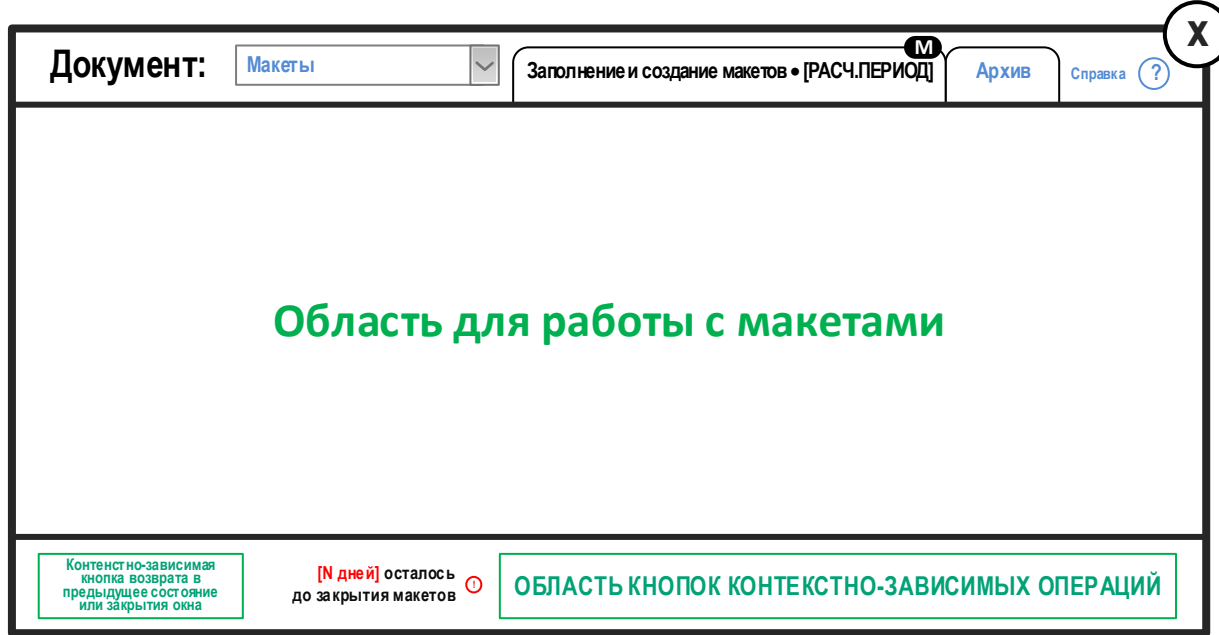


Схема 1.

Форма мастера – Общая информация, числовые информеры, функциональные зоны, основные всплывающие подсказки и цветовая обратная связь

- Общая информация

Если форма Мастера находится в состоянии «В поле «Документ» выбран документ «Макеты», то авторизованный посетитель получает доступ к работе с макетами.

- Функциональные зоны

Функциональные зоны формы обеспечивают следующие возможности – в каждой из выделенных зон (см. слева ниже) пользователь может:

- В Зоне 1: Оперативно выбрать тип операции:
 - Заполнение макетов, создание макетов и просмотр активных макетов – вкладка «Заполнение и создание макетов»;
 - Работа с архивом ранее сданных макетов – вкладка «Архив»;
- В Зоне 2: Работать с активными макетами и перерасчётами, а также с архивом макетов;
- В Зоне 3: Закрыть окно с сохранением всех параметров текущей операции / вернуться к предыдущему состоянию формы;
- В Зоне 4: Инициировать контекстно-зависимые операции.

- Числовые информеры

Т.к. информация о суммарном количестве открытых макетов, которые не были заполнены, были частично заполнены или не сданы, может оперативно потребоваться пользователю в ходе работы со вкладками «Мастера документов» в любое время, для отображения количества указанных макетов предусмотрен соответствующий числовой информер на вкладке «Заполнение...» («М» — число макетов).

Т.к. соответствующая информация не затребована посетителями, для вкладки «Архив» числовой информер не предусмотрен.

- Основные всплывающие подсказки

Для того, чтобы не перегружать интерфейс формы Мастера в текущем состоянии, но при этом оперативно передать пользователю точные инструкции по действиям, необходимым для работы с макетами, предусмотрен такой инструмент, как всплывающие подсказки:

- Для удобства пользователя подсказки, отображённые условным жёлтым фоном, должны появляться с задержкой 1-3 сек. без затенения формы, что позволит опытным пользователям игнорировать их при беглой работе с формой Мастера (слева и далее);
- Также в форме Мастера в текущем состоянии предусмотрены подсказки на элементах управления, появляющиеся без задержки, отображённые условным светло-оранжевым фоном в красной обводке (далее).
- Для облегчения работы в ЛК юридических лиц и сокращения количества обращений в службу поддержки по несущественным вопросам Заказчику рекомендовано использовать следующие всплывающие подсказки:
- Всплывающие подсказки на контекстно-независимых постоянных элементах управления формы – приведены слева и ниже (см.);
- Всплывающие подсказки на контекстно-зависимых динамически изменяющихся элементах управления вкладок формы – приведены далее.

- Цветовая обратная связь

С целью обеспечения дополнительной и информативной обратной связи для конечного пользователя системы о состоянии работы с открытыми макетами в данный расчётный период, предлагается изменять цвет текста расчётного периода, расположенного в заголовке вкладки «Заполнение и создание макетов», а также управлять состоянием информера следующим образом (см. слева ниже).

- Изменения информера и подсказки на вкладке «Заполнение...» – для случаев, если...

...если в текущем расчётном периоде ещё остались > 0 макетов со статусом «Не заполняется» или со статусом «Частично заполнен»:

(вне зависимости от того, сколько в текущем расчётном периоде осталось макетов с другими статусами)

...если в текущем расчётном периоде ещё осталось > 0 макетов со статусом «Полностью заполнен, не сдан»:

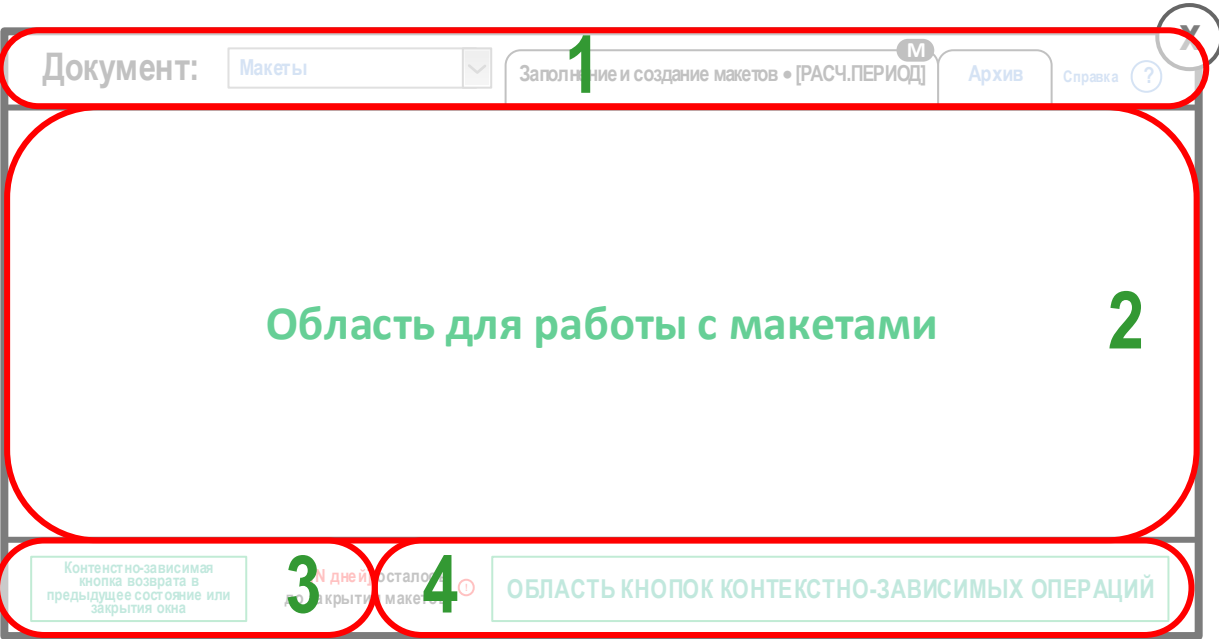
(вне зависимости от того, сколько в текущем расчётном периоде осталось макетов с другими статусами – при условии, что макетов со статусами «Не заполняется» или «Частично заполнен» нет)

...если для всех макетов текущего расчётного периода уже установлен статус «Сдан»:

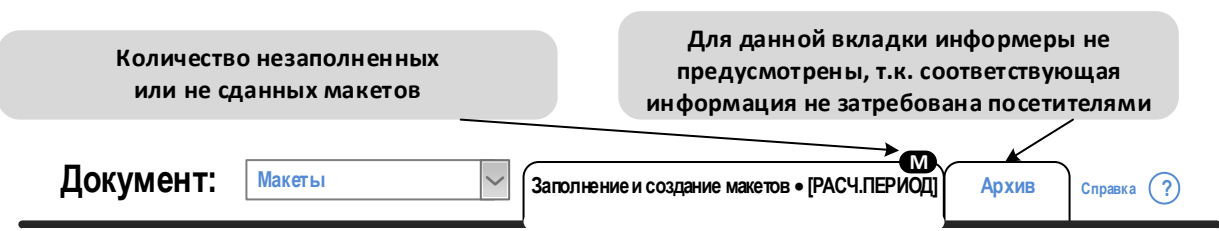
(обратите внимание, что для случая, когда для всех макетов текущего расчётного периода уже установлен статус «Сдан», информер количества незаполненных или несданных макетов не выводится)

- Подсказка на вкладке «Архив»

- Подсказка на ссылке «Справка»



- Функциональные зоны



- Числовой информер на вкладке «Заполнение...»



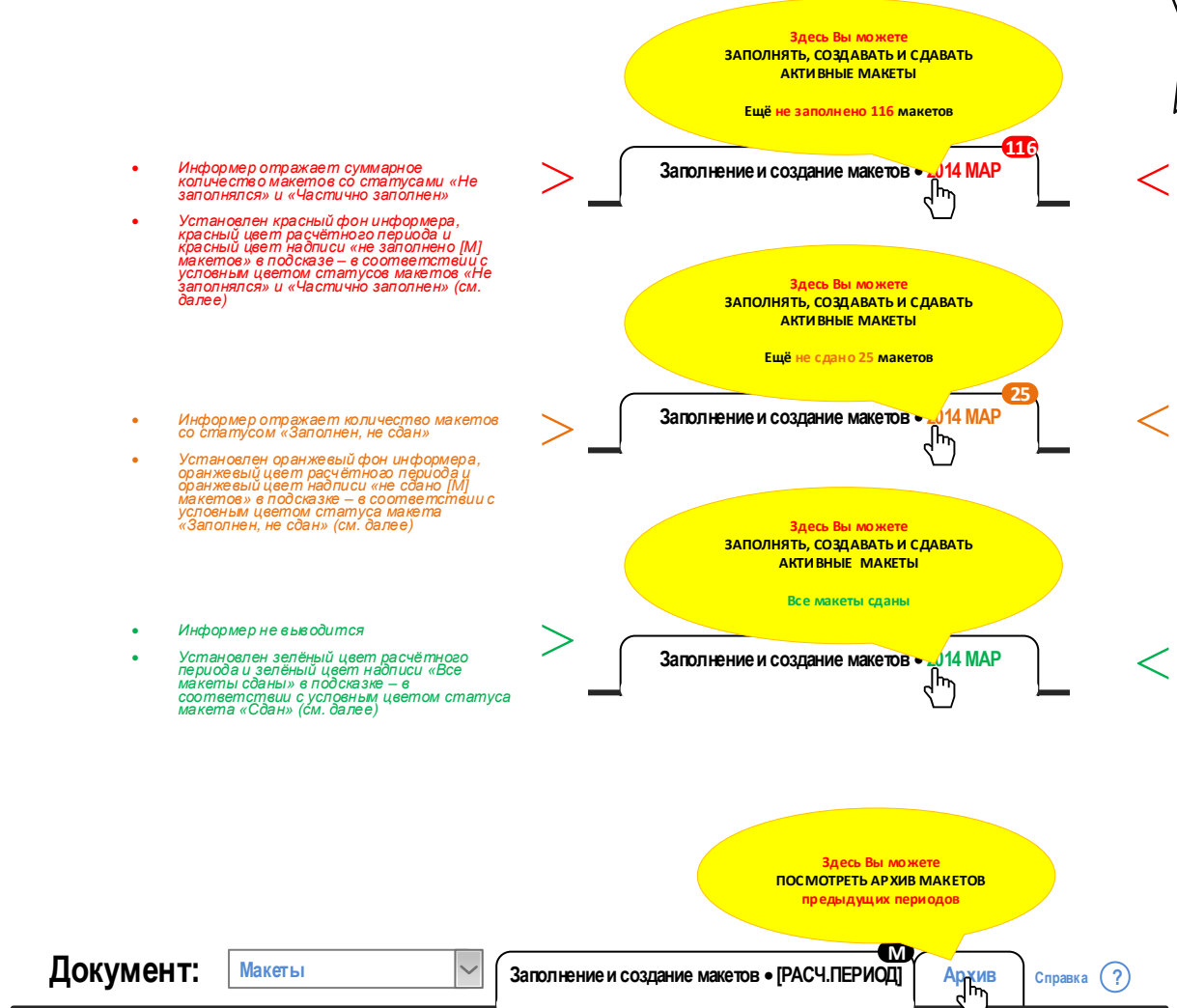
- Подсказка на кнопке закрытия окна



- Информер отражает суммарное количество макетов со статусами «Не заполняется» и «Частично заполнен»
- Установлен красный фон информера, красный цвет расчётного периода и красный цвет надписи «не заполнено [M] макетов» в подзаголовке – в соответствии с условным цветом статусов макетов «Не заполняется» и «Частично заполнен» (см. далее)

- Информер отражает количество макетов со статусом «Заполнен, не сдан»
- Установлен оранжевый фон информера, оранжевый цвет расчётного периода и оранжевый цвет надписи «не сдано [M] макетов» в подзаголовке – в соответствии с условным цветом статусов макетов «Заполнен, не сдан» (см. далее)

- Информер не выводится
- Установлен зелёный цвет расчётного периода и зелёный цвет надписи «Все макеты сданы» в подзаголовке – в соответствии с условным цветом статуса макета «Сдан» (см. далее)



- Подсказка на вкладке «Архив»



- Подсказка на ссылке «Справка»



- Подсказка на ссылке «Предупреждение о количестве дней, оставшихся до закрытия макетов»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макеты”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

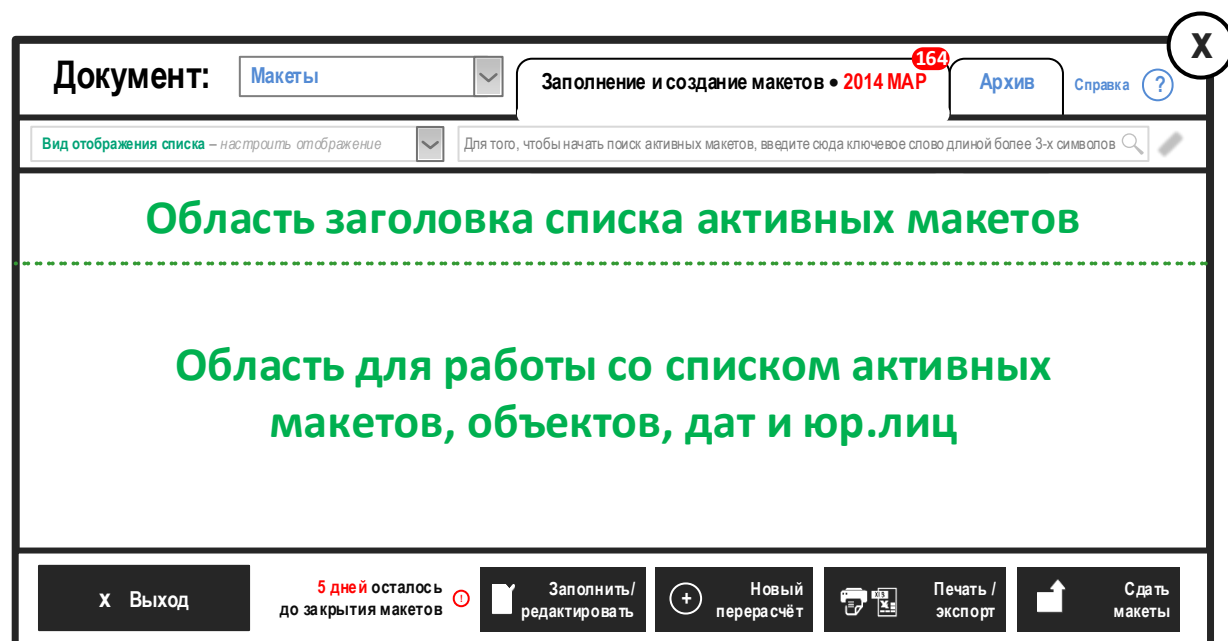


Схема 2.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Просмотр списка активных макетов» – Общая информация, функциональные зоны, основные всплывающие подсказки

• Общая информация

В ходе предварительного изучения сценариев взаимодействия посетителей с текущей версией Системы было обнаружено, что для поиска макетов и доступа к ним посетители привычно используют 2 следующие группировки макетов:

- Группировка по объектам (при заполнении и создании макетов);
- Группировка по периодам (при просмотре архива макетов).

В новой версии Системы предложено ввести 2 дополнительных группировки списка макетов, которые значительно облегчат посетителям поиск макетов и доступ к ним при регулярной работе с Системой:

- Группировка по юр.лицам;
- Не группировать макеты.

В силу того, что заполнение и создание макетов – одна из наиболее частотных целей обращения потребителей (пользователей Системы) в Систему «СЕРВИС», вкладка «Заполнение и создание макетов» по умолчанию активна и находится в состоянии «Просмотр списка активных макетов», в котором выбран вид «Группировать по объектам» как наиболее привычный при просмотре списка активных макетов для пользователей старой версии Системы.

• Функциональные зоны

Функциональные зоны состояния обеспечивают следующие возможности – в каждой из выделенных зон (см. слева) пользователь может:

• В зоне 1:

- Перейти к настройке вид отображения списка активных макетов:
 - Не группировать макеты;
 - Группировать по объектам;
 - Группировать по периодам;
 - Группировать по юр.лицам;

• Оперативно найти объекты, даты, юр.лица и активные макеты:

- По № объекта;
- По № активного макета;
- По № юр.лица;
- По № договора;
- По коду абонента;
- По названию товара;
- По периоду;
- По любому ключевому слову;

• В зонах 2 и 3: Работать соответственно с заголовком и с содержимым:

- Списка активных макетов – в состоянии формы «Не группировать макеты»;
- Списка объектов – в состоянии формы «Группировать по объектам»;
- Списка дат – в состоянии формы «Группировать по периодам»;
- Списка юр.лиц – в состоянии формы «Группировать по юр.лицам»;

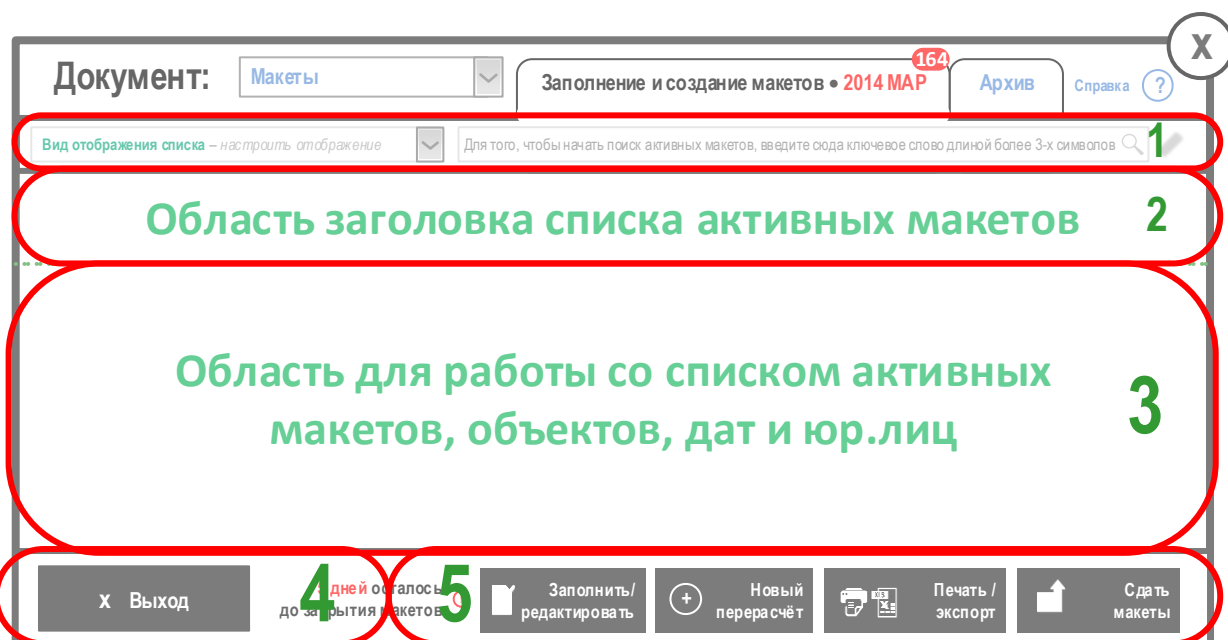
• В зоне 4: Прервать текущую операцию (закрыть окно – данная кнопка для удобства пользователя дублирует функцию кнопки закрытия окна, стандартно расположенной вверху справа в окне любого Мастера Системы работы с клиентами);

• В зоне 5: Оперативно выбрать одно из наиболее часто совершаемых типовых действий с макетами:

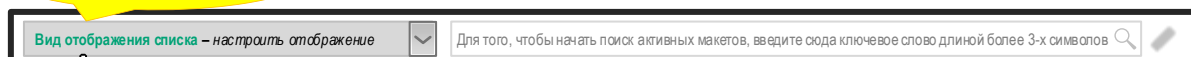
- Перейти к заполнению активных макетов – кнопка «Заполнить / редактировать»;
- Перейти к созданию перерасчёта – кнопка «Новый перерасчёт»;
- Перейти к печати / экспорту активных макетов – кнопка «Печать / экспорт»;
- Перейти к сдаче всех заполненных макетов – кнопка «Сдать макеты».

• Основные всплывающие подсказки

Основные всплывающие подсказки при просмотре вкладки «Заполнение...» приведены слева (см.).

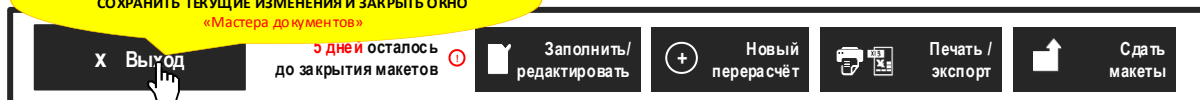


Нажмите здесь, чтобы выбрать вид отображения



- Подсказка на поле выбора вида отображения списка

Нажмите здесь, чтобы сохранить текущие изменения и закрыть окно «Мастера документов»



- Подсказка на кнопке выхода (совпадает с подсказкой на кнопке закрытия окна)

Нажмите здесь, чтобы перейти к заполнению / редактированию макетов

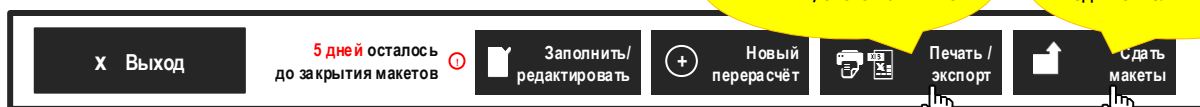
Нажмите здесь, чтобы перейти к созданию нового перерасчёта за текущий или предыдущие периоды



- Подсказка на кнопках «Заполнить / редактировать» и «Новый перерасчёт»

Нажмите здесь, чтобы перейти к печати / экспорту макетов

Нажмите здесь, чтобы перейти к сдаче заполненных макетов



- Подсказка на кнопках «Печать/экспорт» и «Сдать макеты»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макеты”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

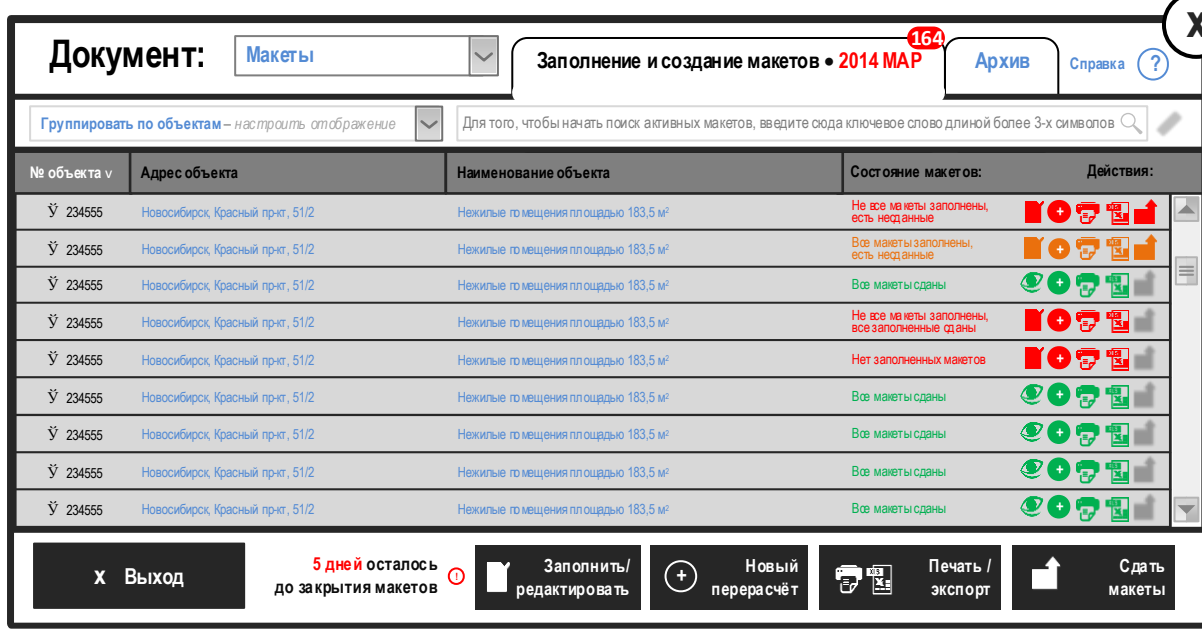


Схема 3.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Просмотр списка активных макетов» – Выбран вид отображения «Группировать по объектам» – Список макетов объекта свёрнут – Общая информация, функциональные зоны, интерактивная обратная связь, всплывающие подсказки

Общая информация

Здесь подробно рассмотрен вид отображения:

- «Группировать по объектам» – слева детально изображён:
- Общий вид списка объектов – Список макетов объекта свёрнут (перечень объектов условный).

Вид отображения «Группировать по объектам» введён для удобства пользователей, которые привыкли к списку объектов при заполнении макетов в старой версии системы.

Функциональные зоны

Функциональные зоны списка объектов обеспечивают следующие возможности – в каждой из выделенных зон (см. слева) пользователь может:

- В зоне 1:**
 - Отсортировать список объектов по одному из свойств (в порядке «от А до Я» и в порядке «от Я до А»):
 - № объекта;
 - Адрес объекта;
 - Наименование объекта;
 - Состояние макетов;
- В зоне 2:** Оперативно выбрать одно из наиболее часто совершаемых типовых действий с макетами для каждого из объектов:
 - Развернуть / свернуть список макетов объекта – с помощью клика на макете;
 - Перейти к заполнению / редактированию открытых макетов объекта – с помощью клика на кнопке «Заполнить / редактировать» объекта;
 - Перейти к просмотру заполненных макетов объекта – с помощью клика на кнопке «Просмотр» объекта;
 - Перейти к созданию нового перерасчёта по объекту – с помощью клика на кнопке «Новый перерасчёт» объекта;
 - Перейти к печати / экспорту макетов объекта – с помощью клика на кнопке «Печать / экспорт» объекта;
 - Перейти к сдаче всех заполненных макетов объекта – с помощью клика на кнопке «Сдать макеты» объекта.

Интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки

Интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки при просмотре списка объектов приведены слева и ниже (см.).



ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ МАКЕТОВ ПО ОБЪЕКТУ УЧЁТА:

Состояние макетов по объекту учёта может быть:

- «Нет заполненных макетов» – если ещё не заполнено ни одного макета по данному объекту
- «Не все макеты заполнены, нет ни одного сданного» – если по данному объекту заполнены ещё не все макеты, и при этом среди заполненных макетов данного объекта нет ни одного сданного
- «Не все макеты заполнены, есть несданные» – если по данному объекту заполнены ещё не все макеты, и при этом среди заполненных макетов данного объекта ещё остались несданные
- «Не все макеты заполнены, все заполненные сданы» – если по данному объекту заполнены ещё не все макеты, но при этом все заполненные макеты данного объекта уже были сданы
- «Все макеты заполнены, есть несданные» – если по данному объекту уже были заполнены все макеты, но при этом у данного объекта ещё остались несданные макеты
- «Все макеты сданы» – если все макеты данного объекта уже были сданы

Нажмите здесь, чтобы
ОТСОРТИРОВАТЬ СПИСОК ОБЪЕКТОВ
ПО ЭТОМУ ПОЛЮ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА:

Адрес объекта учёта

Адрес объекта учёта – это расположение вашего объекта учёта в базе данных ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, чтобы
ОТСОРТИРОВАТЬ СПИСОК ОБЪЕКТОВ
ПО ЭТОМУ ПОЛЮ

ВРЕЗКА: «Структура подсказки»

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА:

Наименование объекта учёта

Наименование объекта учёта – это название объекта учёта в базе данных ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, чтобы
ОТСОРТИРОВАТЬ СПИСОК ОБЪЕКТОВ
ПО ЭТОМУ ПОЛЮ

Информационная часть подсказки

Информация о текущем порядке сортировки (и, при необходимости, краткая инструкция о том, как его можно изменить)

- Интерактивная обратная связь и подсказки на заголовке таблицы списка объектов (1)

№ объекта v	Адрес объекта	Наименование объекта	Состояние макетов:	Действия:
-------------	---------------	----------------------	--------------------	-----------

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА:

№ объекта учёта

№ объекта учёта – это уникальный код объекта учёта в базе данных ОАО «СИБЭКО», который вы можете использовать для однозначной идентификации вашего объекта учёта при обращении в Центр работы с клиентами ОАО «СИБЭКО».

СПИСОК ОБЪЕКТОВ ОТСОРТИРОВАН
по № объекта
от А до Я

Нажмите здесь, чтобы
ОТСОРТИРОВАТЬ СПИСОК ОБЪЕКТОВ
по № объекта
от Я до А

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА:

Наименование объекта учёта

Наименование объекта учёта – это название объекта учёта в базе данных ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, чтобы
ОТСОРТИРОВАТЬ СПИСОК ОБЪЕКТОВ
по этому полю

№ объекта v	Адрес объекта	Наименование объекта	Состояние макетов:	Действия:
-------------	---------------	----------------------	--------------------	-----------

Нажмите здесь, чтобы РАЗВЕРНУТЬ СПИСОК МАКЕТОВ ОБЪЕКТА:

№ объекта: 234555
Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2
Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м²
Состояние макетов: Не все макеты заполнены, есть несданные

Нажмите здесь, чтобы перейти
К ЗАПОЛНЕНИЮ И РЕДАКТИРОВАНИЮ МАКЕТОВ ОБЪЕКТА УЧЁТА

№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, есть несданные	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Все макеты заполнены, есть несданные	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, все заполненные сданы	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Нет заполненных макетов	Действия: [Иконки]

Нажмите здесь, чтобы перейти К ПРОСМОТРУ МАКЕТОВ ОБЪЕКТА УЧЁТА

№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Все макеты сданы	Действия: [Иконки]
-------------------	--	---	-------------------------------------	--------------------

Нажмите здесь, чтобы перейти К СОЗДАНИЮ НОВОГО ПЕРЕРАСЧЁТА ПО ОБЪЕКТУ УЧЁТА

№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, есть несданные	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Все макеты заполнены, есть несданные	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, все заполненные сданы	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Все макеты сданы	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, все заполненные сданы	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Нет заполненных макетов	Действия: [Иконки]

Нажмите здесь, чтобы перейти К ПЕЧАТИ / ЭКСПОРТУ МАКЕТОВ ОБЪЕКТА УЧЁТА

№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, есть несданные	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Все макеты заполнены, есть несданные	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, все заполненные сданы	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Все макеты сданы	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, все заполненные сданы	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Нет заполненных макетов	Действия: [Иконки]

Нажмите здесь, чтобы перейти К СДАЧЕ ЗАПОЛНЕННЫХ МАКЕТОВ ОБЪЕКТА УЧЁТА

№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, есть несданные	Действия: [Иконки]
№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Все макеты заполнены, есть несданные	Действия: [Иконки]

Нельзя сдать макеты – сданы все заполненные макеты объекта

№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Не все макеты заполнены, все заполненные сданы	Действия: [Иконки]
-------------------	--	---	---	--------------------

Нельзя сдать макеты – сданы все макеты объекта учёта

№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Все макеты сданы	Действия: [Иконки]
-------------------	--	---	-------------------------------------	--------------------

Нельзя сдать макеты – нет заполненных макетов у объекта

№ объекта: 234555	Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-т, 51/2	Наименование объекта: Накильное помещение площадью 183,5 м ²	Состояние макетов: Нет заполненных макетов	Действия: [Иконки]
-------------------	--	---	--	--------------------

- Подсказка на кнопках сдачи макетов объекта (сдача макетов по объекту возможна – сданы все заполненные несданные макеты)

- Подсказка на кнопках сдачи макетов объекта (сдача макетов по объекту не возможна – сданы все макеты объекта)

- Подсказка на кнопках сдачи макетов объекта (сдача макетов по объекту не возможна – сданы все макеты объекта)

- Подсказка на кнопках сдачи макетов объекта (сдача макетов по объекту не возможна – сданы все макеты объекта)

- Подсказка на кнопках сдачи макетов объекта (сдача макетов по объекту не возможна – по объекту не заполнялось макетов)

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макет»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

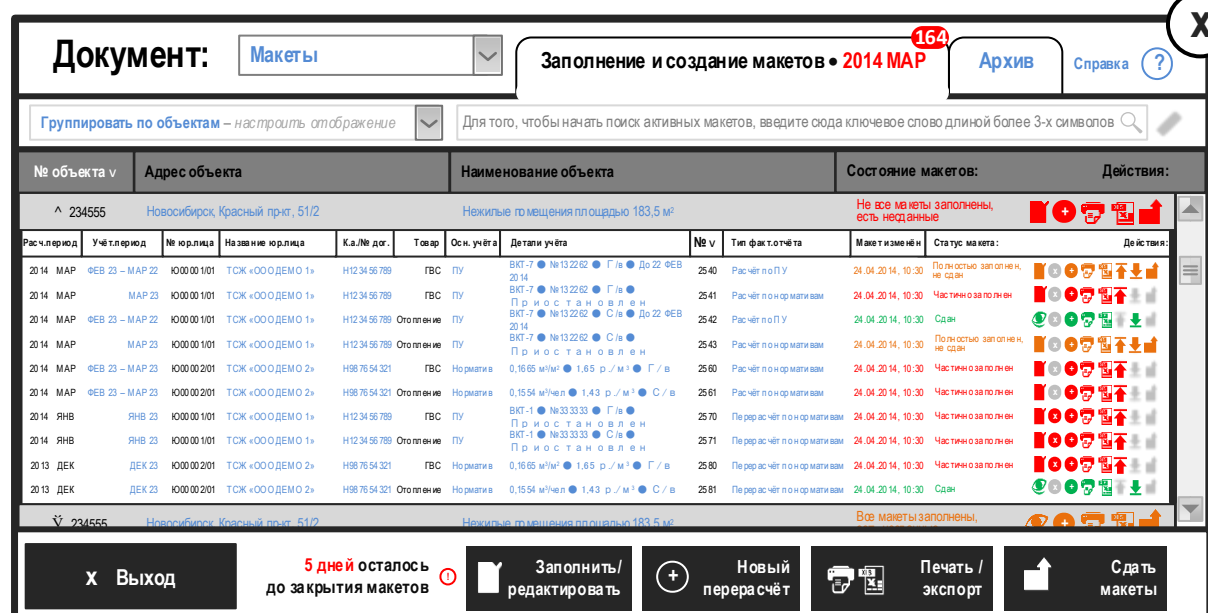


Схема 4.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Просмотр списка активных макетов» – Выбран вид отображения «Группировать по объектам» – Список макетов объекта развернут – Общая информация, функциональные зоны, интерактивная обратная связь, всплывающие подсказки

• Общая информация

Здесь подробно рассмотрен вид отображения:

- «Группировать по объектам» – слева детально изображен:
 - Общий вид списка объектов – в виде отображения «Группировать по объектам» становится доступным (раскрывается) при нажатии на объект.
- Функциональные зоны

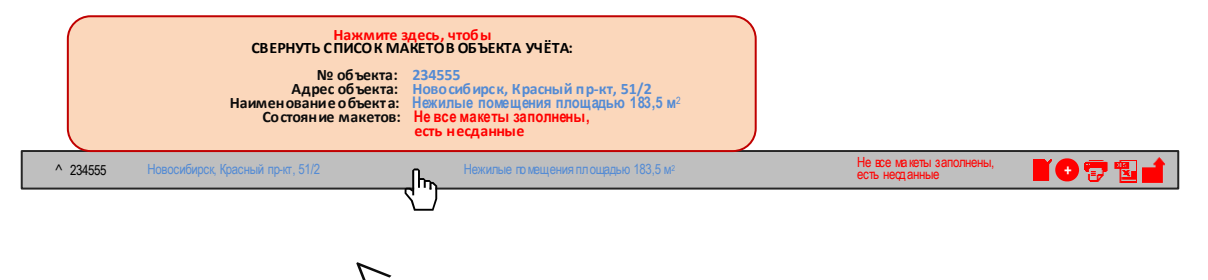
Функциональные зоны списка макетов объекта обеспечивают следующие возможности – в каждой из выделенных зон (см. слева) пользователь может:

- В зоне 1:
 - Отсортировать список макетов объекта по одному из свойств (в порядке «от А до Я» и в порядке «от Я до А»):
 - Расч. период (расчётный период);
 - Учёт. период (учётный период);
 - № юр. лица (№ юридического лица);
 - Название юр. лица (название юридического лица);
 - Код / № дог. (код абонента / № договора);
 - Товар;
 - Осн. учёт. (основание учёта);
 - Детали учёта;
 - № (номер макета);
 - Тип факт. отчёта (тип фактического отчёта);
 - Макет изменён;
 - Статус макета;
- В зоне 2: Оперативно выбрать одно из наиболее часто совершаемых типовых действий с макетами объекта для каждого из макетов:
 - Перейти к заполнению / редактированию макета – с помощью клика на макете или на кнопку «Заполнить / редактировать» макета;
 - Перейти к просмотру макета – с помощью клика на кнопке «Просмотр» макета;
 - Перейти к удалению макета – с помощью клика на кнопке «Новый перерасчёт» макета;
 - Перейти к печати / экспорту макета – с помощью клика на кнопке «Печать / экспорт» макета;
 - Перейти к прикреплению сканов к макету – с помощью клика на кнопке «Прикрепить сканы» макета;
 - Перейти к скачиванию сканов макета – с помощью клика на кнопке «Скачать сканы» макета;
 - Перейти к сдаче всех заполненных макетов объекта – с помощью клика на кнопке «Сдать макеты» макета.

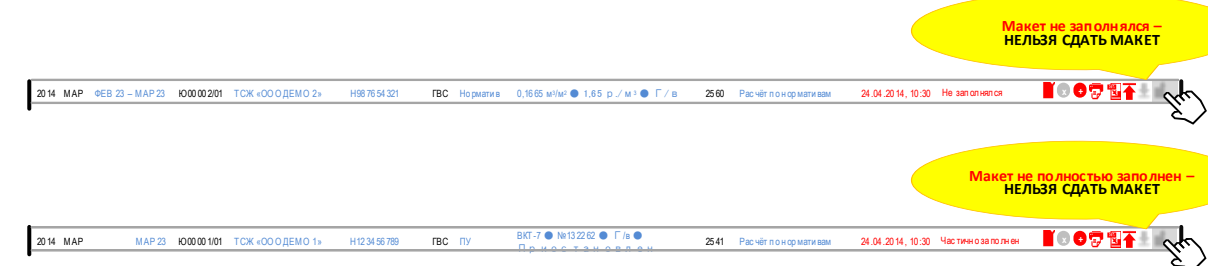
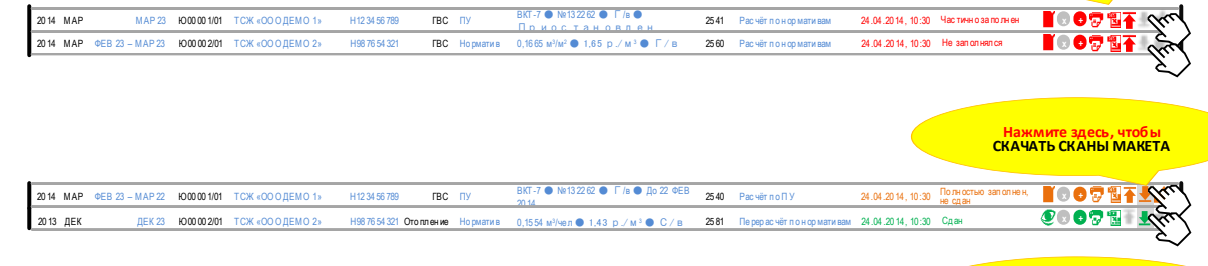
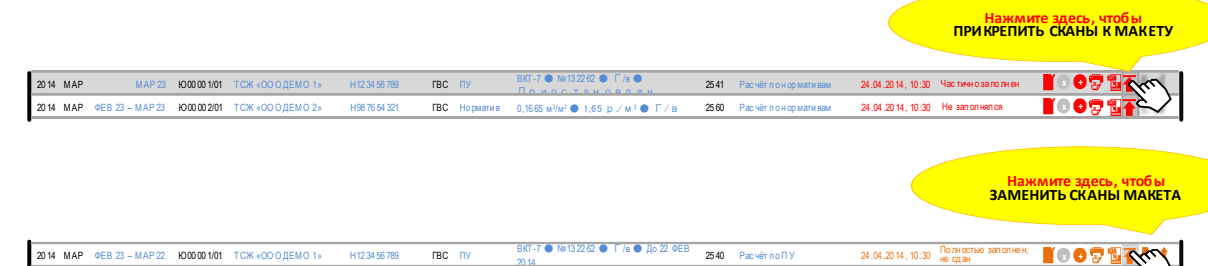
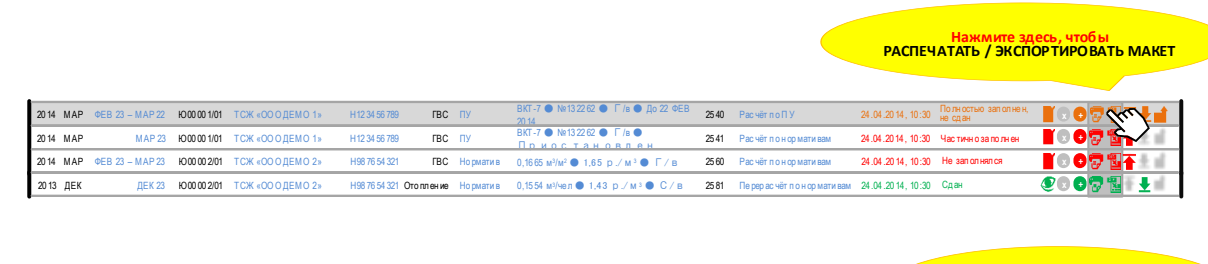
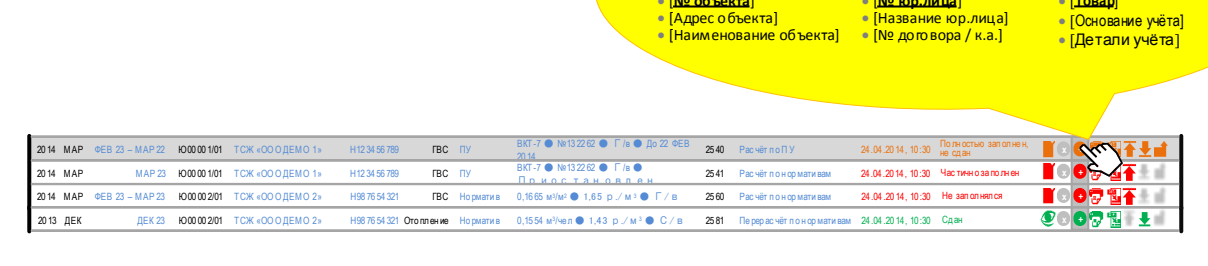
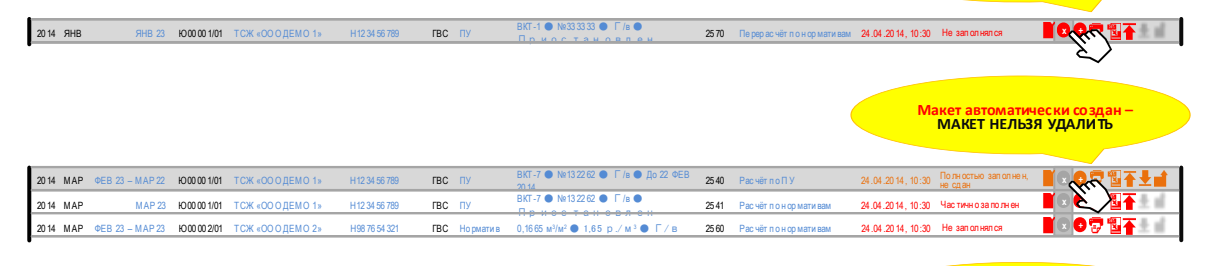
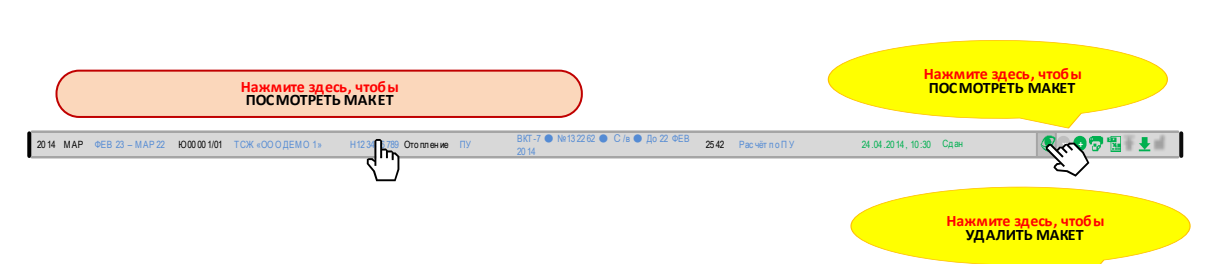
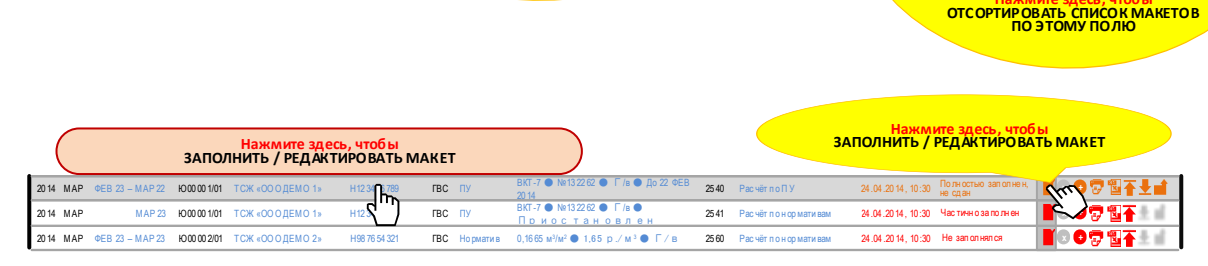
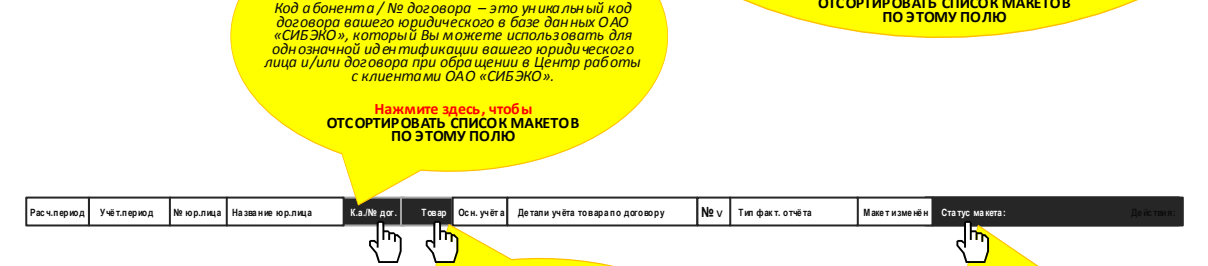
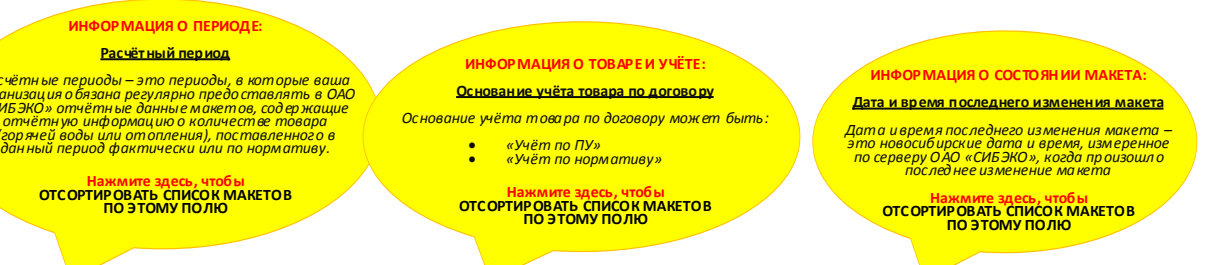
• Интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки

Интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки при просмотре списка макетов объекта приведены слева и ниже (см.).

• Подсказки на заголовке таблицы списка макетов объекта (1)



• Изменение подсказки на развернутом объекте



• Подсказки на макете и на кнопке заполнения / редактирования макета (макет можно заполнять / редактировать)

• Подсказки на макете и на кнопке просмотра макета (макет нельзя заполнять / редактировать)

• Подсказка на кнопке удаления (макет создан пользователем вручную – макет не сдан – макет можно удалять)

• Подсказка на кнопке удаления (макет создан системой автоматически – макет нельзя удалять)

• Подсказка на кнопке создания нового перерасчёта (для всех типов и статусов макетов)

• Подсказка на кнопке печати / экспорта (для всех типов и статусов макетов)

• Подсказка на кнопке прикрепления скана (скан ещё не прикреплялся)

• Подсказка на кнопке прикрепления скана (скан уже прикреплялся)

• Подсказка на кнопке прикрепления скана (сданный макет)

• Подсказка на кнопке скачивания скана (скан ещё не скачивался)

• Подсказка на кнопке сдачи макета (макет ещё не заполнялся)

• Подсказка на кнопке сдачи макета (макет не полностью заполнен)

• Подсказка на кнопке сдачи макета (макет сдан)

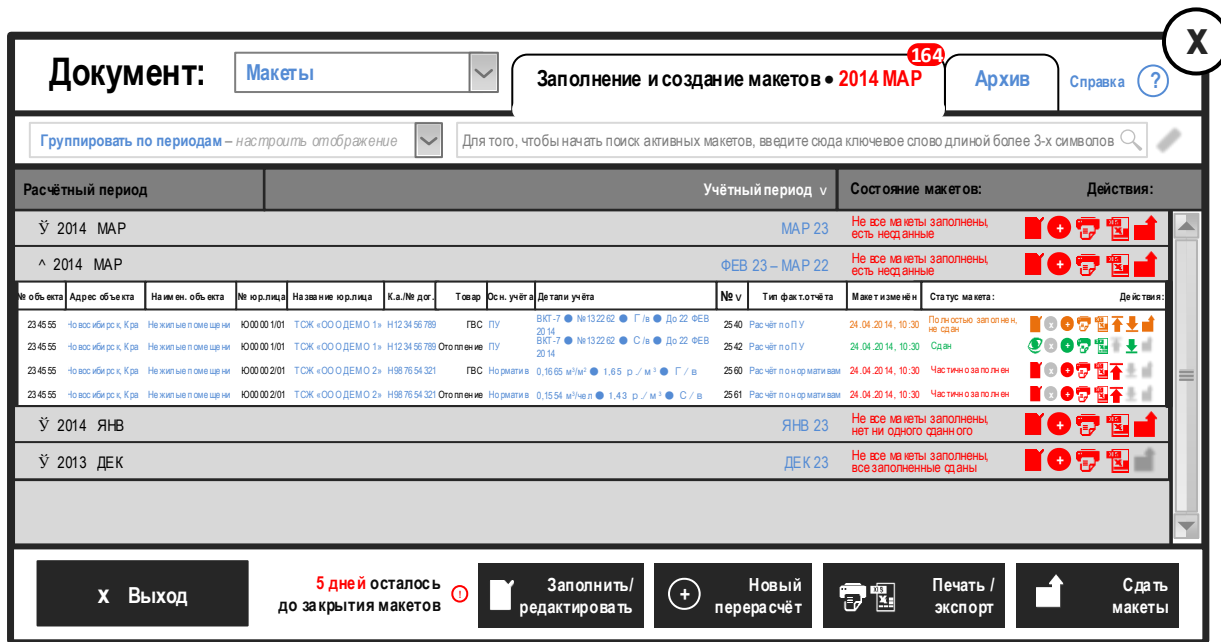
Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

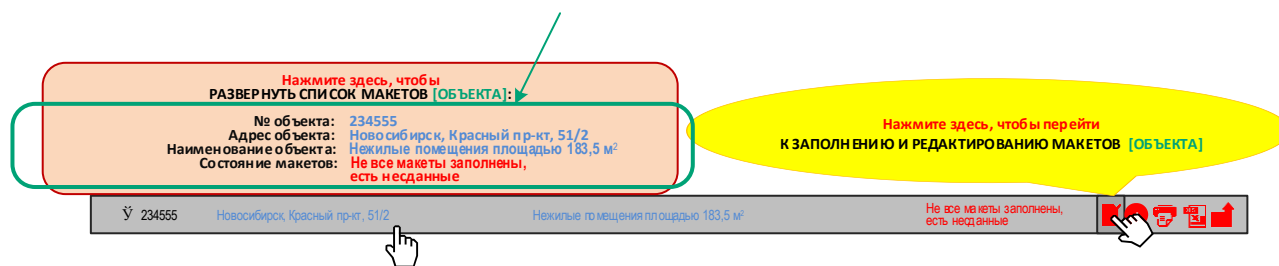
5

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем



Характеристики [ОБЪЕКТА]



Характеристики [ПЕРИОДА]

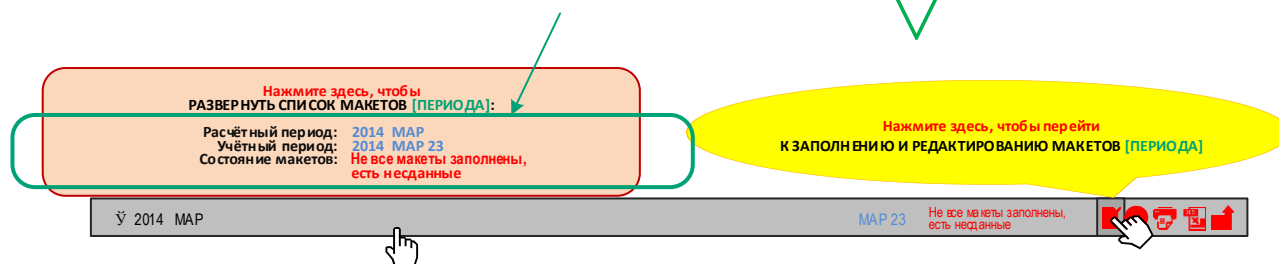


Схема 5.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Просмотр списка активных макетов» – Выбран вид отображения «Группировать по периодам» – Общая информация, функциональные зоны, интерактивная обратная связь, всплывающие подсказки

Общая информация

Здесь подробно рассмотрен вид отображения:

- «Группировать по периодам» – слева детально изображены:
- Общий вид списка периодов – Список макетов периода свёрнут (перечень периодов условный);
- Общий вид списка периодов – Список макетов периода развёрнут (перечень макетов периода условный);

Вид отображения «Группировать по периодам» введён для удобства пользователей, которые привыкли к списку дат (периодов) при работе с архивом макетов в старой версии системы.

Список макетов периода в виде отображения «Группировать по периодам» становится доступным (раскрывается) при нажатии на период.

Функциональные зоны, интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки

Функциональные зоны вида «Группировать по периодам» характеризуются следующим:

- Функциональные зоны списка периодов должны точно совпадать с функциональными зонами списка объектов, указанными на Схеме 3 (с поправкой на работу с периодами и с точностью до замены объектов на периоды);
- Функциональные зоны списка макетов периода должны точно совпадать с функциональными зонами списка макетов объекта, указанными на Схеме 4 (с поправкой на работу с макетами периода и с точностью до замены макетов объекта на макеты периода).

Интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки вида «Группировать по периодам» характеризуются следующим:

- Способы организации интерактивной обратной связи, а также структура, содержание и поведение всплывающих подсказок списка периодов должны точно совпадать с теми же характеристиками интерактивной обратной связи и всплывающих подсказок списка объектов, указанными на Схеме 3 (с поправкой на работу с периодами и с точностью до замены объектов на периоды);
- Способы организации интерактивной обратной связи, а также структура, содержание и поведение всплывающих подсказок списка макетов периода должны точно совпадать с теми же характеристиками интерактивной обратной связи и всплывающих подсказок списка макетов объекта, указанными на Схеме 4 (с поправкой на работу с макетами периода и с точностью до замены макетов объекта на макеты периода).

Пример изменения всплывающих подсказок при работе с периодами по сравнению со всплывающими подсказками вида «Группировать по объектам» приведён слева (см.).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Группировать по юр.лицам – настроить отображение | Для того, чтобы начать поиск активных макетов, введите сюда ключевое слово длиной более 3-х символов

№ юр.лица v	Название юр.лица	Код абонента / № договора	Состояние макетов:	Действия:
Ю 000001/01	ТСЖ «ОООДЕМО 1»	H123456789	Не все макеты заполнены, все заполненные даны	[Иконки]
Ю 000002/01	ТСЖ «ОООДЕМО 2»	H987654321	Не все макеты заполнены, есть неданные	[Иконки]

5 дней осталось до закрытия макетов

Выход | Заполнить/редактировать | Новый перерасчёт | Печать/экспорт | Сдать макеты

Схема 6.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Просмотр списка активных макетов» – Выбран вид отображения «Группировать по юр.лицам» – Общая информация, функциональные зоны, интерактивная обратная связь, всплывающие подсказки

• Общая информация

Здесь подробно рассмотрен вид отображения:

- «Группировать по юр.лицам» – слева детально изображены:
 - Общий вид списка юр.лиц – Список макетов юр.лица свёрнут (перечень юр.лиц условный);
 - Общий вид списка юр.лиц – Список макетов юр.лица развёрнут (перечень макетов юр.лица условный);

Вид отображения «Группировать по юр.лицам» введён для удобства пользователей, которые могут искать макеты также по юр.лицам, если при фактической реализации новой версии системы будет решено давать некоторым пользователям системы доступ к макетам нескольких юр.лиц из личного кабинета.

Список макетов юр.лица в виде отображения «Группировать по периодам» становится доступным (раскрывается) при нажатии на юр.лицо.

• Функциональные зоны, интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки

По аналогии с видом «Группировать по периодам», функциональные зоны вида «Группировать по юр.лицам» характеризуются следующим:

- Функциональные зоны списка юр.лиц должны точно совпадать с функциональными зонами списка объектов, указанными на Схеме 3 (с поправкой на работу с юр.лицами и с точностью до замены объектов на юр.лица);
- Функциональные зоны списка макетов юр.лица должны точно совпадать с функциональными зонами списка макетов объекта, указанными на Схеме 4 (с поправкой на работу с макетами юр.лица и с точностью до замены макетов объекта на макеты юр.лица).

По аналогии с видом «Группировать по периодам», интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки вида «Группировать по юр.лицам» характеризуются следующим:

- Способы организации интерактивной обратной связи, а также структура, содержание и поведение всплывающих подсказок списка юр.лиц должны точно совпадать с теми же характеристиками интерактивной обратной связи и всплывающих подсказок списка объектов, указанными на Схеме 3 (с поправкой на работу с юр.лицам и с точностью до замены объектов на юр.лица);
- Способы организации интерактивной обратной связи, а также структура, содержание и поведение всплывающих подсказок списка макетов юр.лица должны точно совпадать с теми же характеристиками интерактивной обратной связи и всплывающих подсказок списка макетов объекта, указанными на Схеме 4 (с поправкой на работу с макетами юр.лица и с точностью до замены макетов объекта на макеты юр.лица).

Также как и на Схеме 5, пример изменения всплывающих подсказок при работе с юр.лицами по сравнению со всплывающими подсказками вида «Группировать по объектам» приведён слева (см.).

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Группировать по юр.лицам – настроить отображение | Для того, чтобы начать поиск активных макетов, введите сюда ключевое слово длиной более 3-х символов

№ юр.лица v	Название юр.лица	Код абонента / № договора	Состояние макетов:	Действия:
Ю 000001/01	ТСЖ «ОООДЕМО 1»	H123456789	Не все макеты заполнены, все заполненные даны	[Иконки]
Ю 000002/01	ТСЖ «ОООДЕМО 2»	H987654321	Не все макеты заполнены, есть неданные	[Иконки]

№ объекта	Адрес объекта	Наим. объекта	Расч. период	Учёт. период	Товар	Осн. учёта	Детали учёта	№ v	Тип фактошита	Мат.изм.№	Статус макета:	Действия:
234555	Новосибирск, Кра.	Нежилая постройка	2014 МАР	ФЕВ 23 – МАР 23	ГВС	Норматив	0,1605 м³/м³ • 1,65 р./м³ • Г/в	2560	Расчёт по нормативам	24.04.2014, 10:30	Частично заполнен	[Иконки]
234555	Новосибирск, Кра.	Нежилая постройка	2014 МАР	ФЕВ 23 – МАР 23	Отопление	Норматив	0,1554 м³/м³ • 1,43 р./м³ • С/в	2561	Расчёт по нормативам	24.04.2014, 10:30	Частично заполнен	[Иконки]
234555	Новосибирск, Кра.	Нежилая постройка	2013 ДЕК	ДЕК 23	ГВС	Норматив	0,1605 м³/м³ • 1,65 р./м³ • Г/в	2580	Перерасчёт по нормативам	24.04.2014, 10:30	Частично заполнен	[Иконки]
234555	Новосибирск, Кра.	Нежилая постройка	2013 ДЕК	ДЕК 23	Отопление	Норматив	0,1554 м³/м³ • 1,43 р./м³ • С/в	2581	Перерасчёт по нормативам	24.04.2014, 10:30	Сдан	[Иконки]

5 дней осталось до закрытия макетов

Выход | Заполнить/редактировать | Новый перерасчёт | Печать/экспорт | Сдать макеты

Характеристики [ОБЪЕКТА]

Нажмите здесь, чтобы РАЗВЕРНУТЬ СПИСОК МАКЕТОВ [ОБЪЕКТА]:

№ объекта: 234555
Адрес объекта: Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2
Наименование объекта: Нежилая постройка площадью 183,5 м²
Состояние макетов: Не все макеты заполнены, есть неданные

Нажмите здесь, чтобы перейти К ЗАПОЛНЕНИЮ И РЕДАКТИРОВАНИЮ МАКЕТОВ [ОБЪЕКТА]

Ю 234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилая постройка площадью 183,5 м²	Не все макеты заполнены, есть неданные	[Иконки]
----------	----------------------------------	-------------------------------------	--	----------

Характеристики [ЮР.ЛИЦА]

Нажмите здесь, чтобы РАЗВЕРНУТЬ СПИСОК МАКЕТОВ [ЮР.ЛИЦА]:

№ юр.лица: Ю000002/01
Название юр.лица: ТСЖ «ОООДЕМО 2»
К.а./ № договора: H987654321
Состояние макетов: Не все макеты заполнены, есть неданные

Нажмите здесь, чтобы перейти К ЗАПОЛНЕНИЮ И РЕДАКТИРОВАНИЮ МАКЕТОВ [ЮР.ЛИЦА]

Ю Ю000002/01	ТСЖ «ОООДЕМО 2»	H987654321	Не все макеты заполнены, есть неданные	[Иконки]
--------------	-----------------	------------	--	----------

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

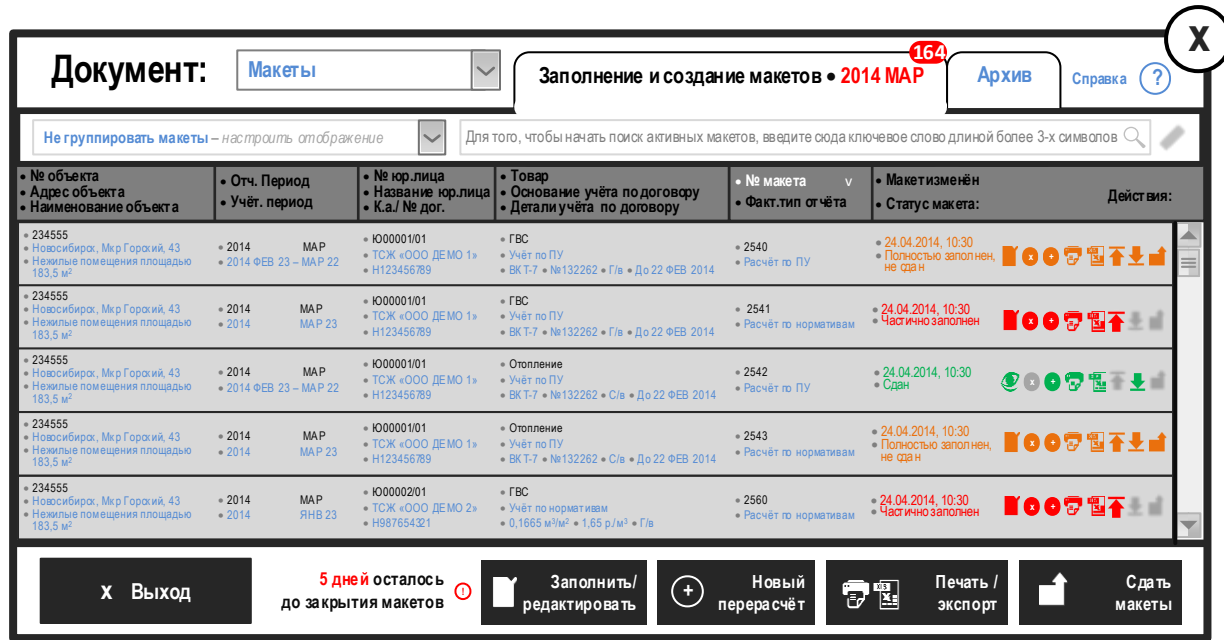


Схема 7.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Просмотр списка активных макетов» – Выбран вид отображения «Не группировать макеты» – Общая информация, функциональные зоны, интерактивная обратная связь и, всплывающие подсказки

Общая информация

Здесь подробно рассмотрен вид отображения:

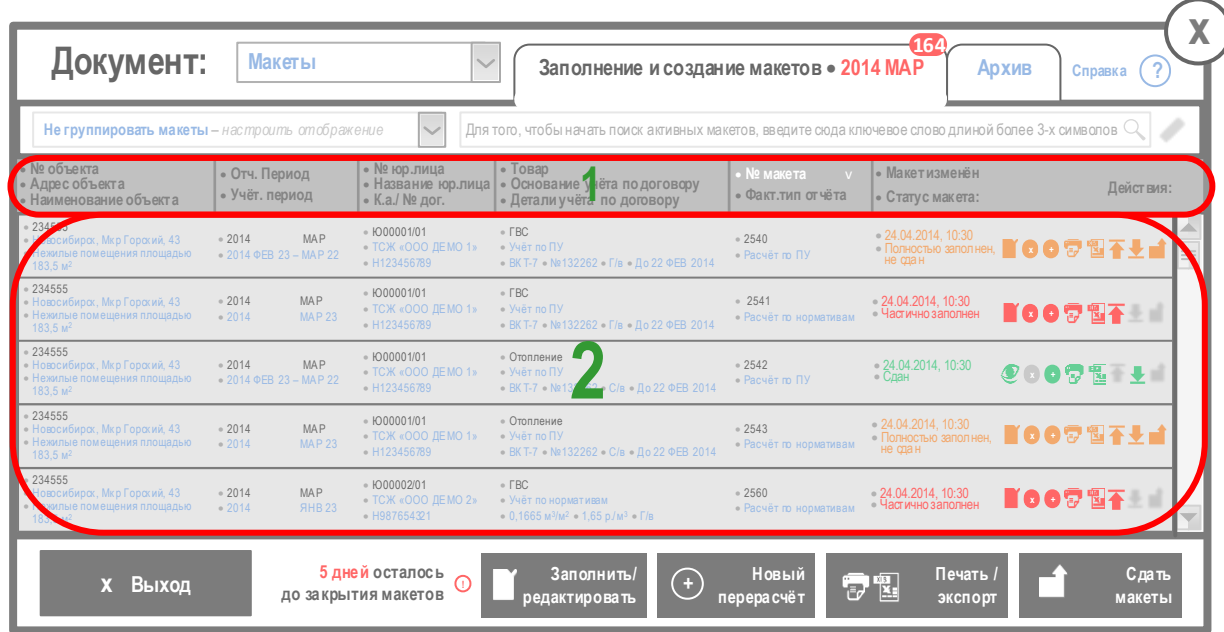
- «Не группировать макеты» – слева детально изображен:
- Общий вид комбинированного списка макетов (перечень макетов условный);

Вид отображения «Не группировать макеты» введён для удобства заполнения макетов пользователями, у которых в Личном кабинете может иметься мало объектов и/или юр.лиц.

Функциональные зоны

Функциональные зоны комбинированного списка объектов и макетов обеспечивают следующие возможности – в каждой из выделенных зон (см. слева) пользователь может:

- В зоне 1:**
 - Отсортировать список макетов объекта по одному из свойств (в порядке «от А до Я» и в порядке «от Я до А»);
 - В колонке «Информация об объекте» – по полям:
 - № объекта;
 - Адрес объекта;
 - Наименование объекта;
 - В колонке «Информация о периодах» – по полям:
 - Расч.период (расчётный период);
 - Учёт.период (учётный период);
 - В колонке «Информация о юр.лице и договоре» – по полям:
 - № юр.лица (№ юридического лица);
 - Название юр.лица (название юридического лица);
 - К.а./№ дог. (код абонента / № договора);
 - В колонке «Информация о товаре и учёте» – по полям:
 - Товар;
 - Основание учёта по договору;
 - Детали учёта по договору;
 - В колонке «Информация о макете» – по полям:
 - № макета;
 - Факт.тип отчёта (фактический тип отчёта);
 - В колонке «Информация о состоянии макета» – по полям:
 - Макет изменён;
 - Статус макета.
- В зоне 2:** Оперативно выбрать одно из наиболее часто совершаемых типовых действий с макетами объекта для каждого из макетов:
 - Перейти к заполнению / редактированию макета – с помощью клика на макете или на кнопке «Заполнить / редактировать» макета;
 - Перейти к просмотру макета – с помощью клика на кнопке «Просмотр» макета;
 - Перейти к удалению макета – с помощью клика на кнопке «Удаление» макета;
 - Перейти к созданию нового перерасчёта по макету – с помощью клика на кнопке «Новый перерасчёт» макета;
 - Перейти к печати / экспорту макета – с помощью клика на кнопке «Печать / экспорт» макета;
 - Перейти к прикреплению сканов к макету – с помощью клика на кнопке «Прикрепить сканы» макета;
 - Перейти к скачиванию сканов макета – с помощью клика на кнопке «Скачать сканы» макета;
 - Перейти к сдаче макета – с помощью клика на кнопке «Сдать макет» макета.



ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ:

Наименование объекта учёта

Наименование объекта учёта – это название объекта учёта в базе данных ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, чтобы отсортировать список макетов по этому полю

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДАХ:

Учётный период

Учётный период – это период, за который ваша организация учитывает налог (горючую воду и отопление), регулярный отчёт о количестве фактической или нормативной поставки топлива должен содержаться в данном макете.

Нажмите здесь, чтобы отсортировать список макетов по этому полю

ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ:

Название юридического лица

Название юридического лица – это краткое название юридического лица, представители которого имеют доступ к заполнению данного макета

Нажмите здесь, чтобы отсортировать список макетов по этому полю

ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ И УЧЁТЕ:

Основание учёта товара по договору

Основание учёта товара по договору может быть:

- «Учёт по ПУ» или
- «Учёт по нормативу»

Нажмите здесь, чтобы отсортировать список макетов по этому полю

ИНФОРМАЦИЯ О МАКЕТЕ:

№ макета

№ макета – это уникальный код данного макета в базе данных ОАО «СИБЭКО», который Вы можете использовать для однозначной идентификации данного макета при обращении в Центр работы с клиентами ОАО «СИБЭКО».

Нажмите здесь, чтобы отсортировать список макетов по этому полю

СПИСОК МАКЕТОВ ОБЪЕКТА ОТСОРТИРОВАН по № макета от А до Я

Нажмите здесь, чтобы отсортировать список макетов по № макета от Я до А

ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ МАКЕТА:

Статус макета

Статус макета может быть:

- «Не заполнен» – если у данного макета ещё не было заполнено ни одного поля
- «Частично заполнен» – если у данного макета уже было заполнено хотя бы одно поле
- «Полностью заполнен, не сдан» – если данный макет уже был полностью заполнен, но ещё не был сдан
- «Сдан» – если данный макет уже был сдан

Нажмите здесь, чтобы отсортировать список макетов по этому полю

- Всплывающие подсказки по наведению на элементы заголовка столбцов таблицы комбинированного списка объектов и макетов – для удобства пользователя каждая подсказка дополнительно включает **ОБЩЕЕ НАЗВАНИЕ КОЛОНКИ**, в которой сгруппировано несколько названий **одной группы свойств макета** (см. тж. далее).

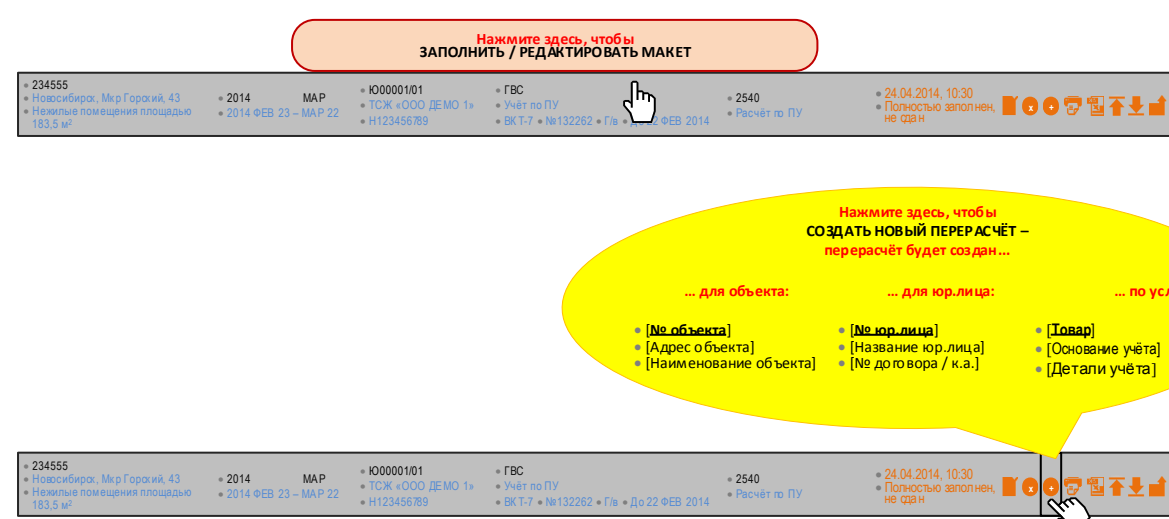
Способ инициации сортировки таблицы комбинированного списка объектов и макетов по соответствующему полю макета:

- Сортировка по к.-л. полю макета иницируется кликом на названии соответствующего поля в заголовке таблицы комбинированного списка объектов и макетов.

Способ отражения фактического порядка сортировки таблицы комбинированного списка объектов и макетов по соответствующему полю макета:

- Фактический порядок сортировки по к.-л. полю макета отражается рядом с названием соответствующего поля в заголовке таблицы комбинированного списка объектов и макетов следующими значками:

«v» (отсортировано в порядке «От А до Я»)
И
«^» (отсортировано в порядке «От Я до А»)



Интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки

Для удобства пользователя, переключающегося между видом отображения «Группировать по объектам» и видом отображения «Не группировать макеты», всплывающие подсказки при просмотре комбинированного списка объектов и макетов должны совпадать:

- Со всплывающими подсказками соответствующих заголовков таблицы списка объектов (см. Схему 3);
- Со всплывающими подсказками на кнопках соответствующих действий с объектом (см. Схему 3).
- Со всплывающими подсказками соответствующих заголовков таблицы списка макетов объекта (см. Схему 4);
- Со всплывающими подсказками на кнопках соответствующих действий с макетом объекта (см. Схему 4).

Пример изменения интерактивной обратной связи и всплывающих подсказок для вида отображения «Не группировать макеты» приведены слева выше и ниже (см.).

- Способ отображения одной из подсказок на объекте – пример приведён для случая: макет можно заполнять / редактировать (для остальных случаев данная подсказка отображается аналогичным способом, см. Схемы 3 и 4, а тж. комментарии к схемам 5 и 6)

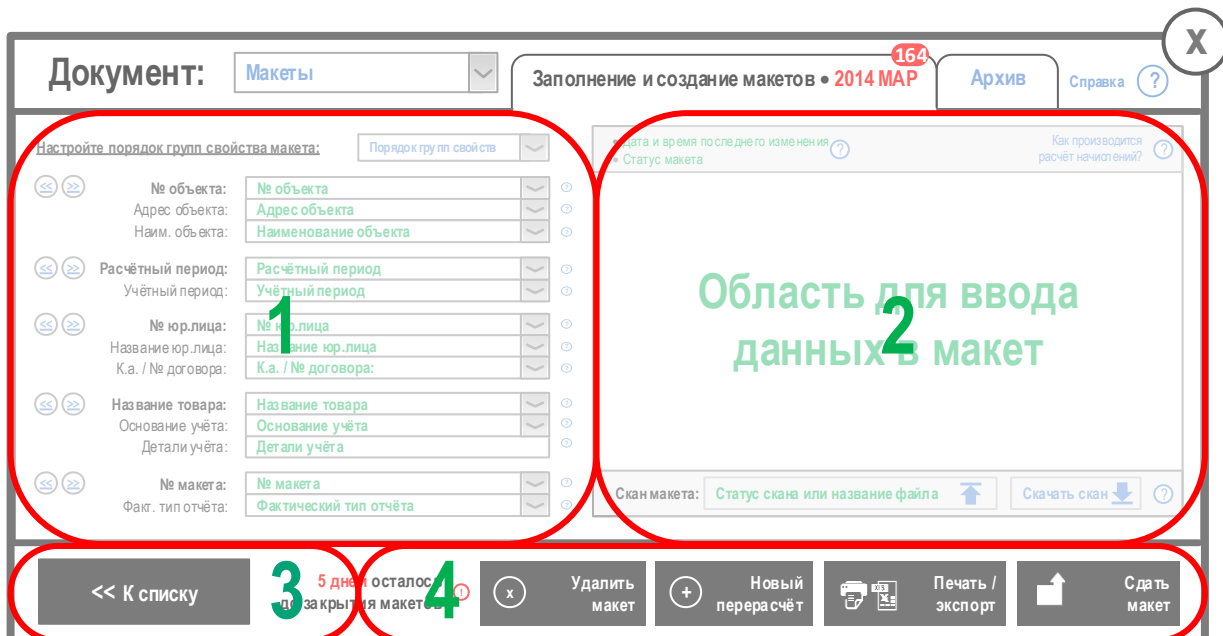
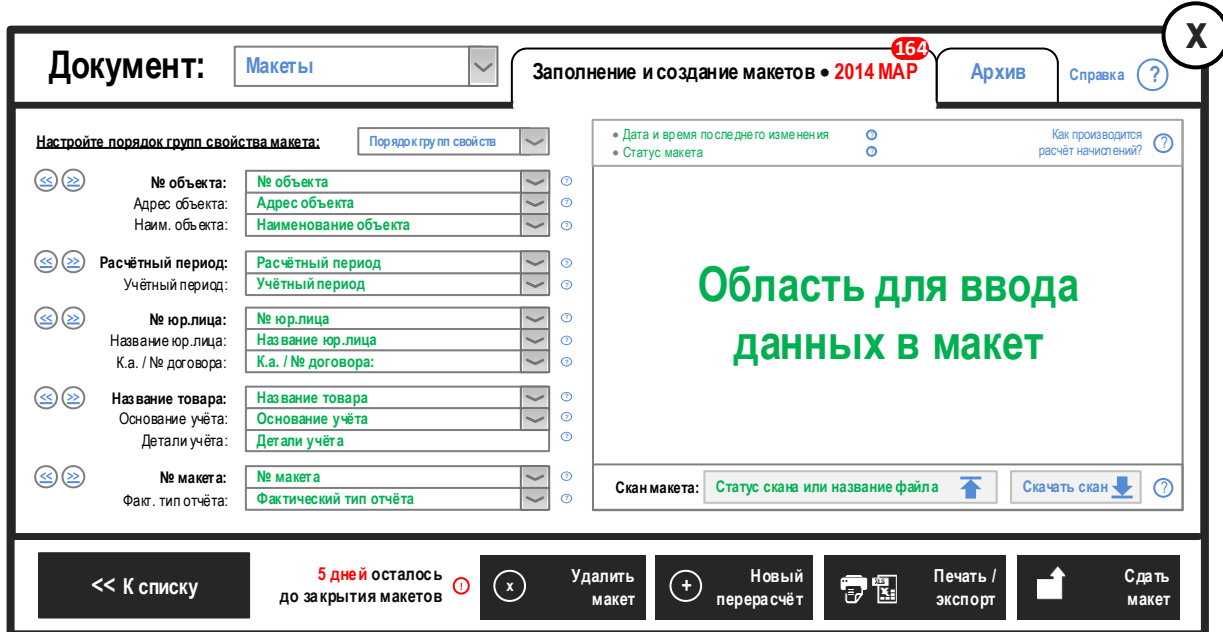
- Способ отображения одной из подсказок на кнопке создания нового перерасчёта по объекту (для остальных кнопок аналогичные подсказки отображаются аналогичным способом, см. Схемы 3 и 4, а тж. комментарии к схемам 5 и 6)

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

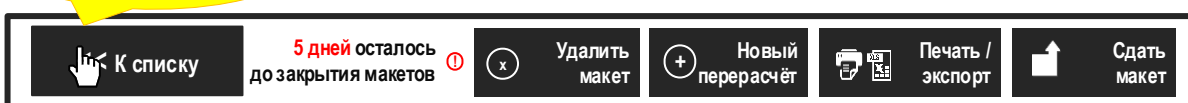
2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем



Нажмите здесь, чтобы вернуться назад к списку [ОБЪЕКТОВ]



Нажмите здесь, чтобы УДАЛИТЬ МАКЕТ

Макет уже сдан – МАКЕТ НЕЛЬЗЯ УДАЛИТЬ



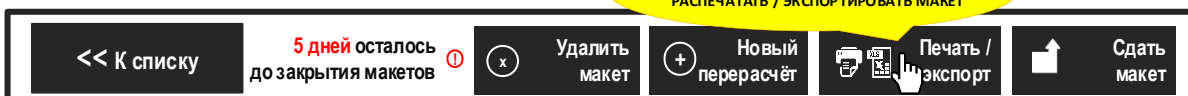
Нажмите здесь, чтобы СОЗДАТЬ НОВЫЙ ПЕРЕРАСЧЁТ – перерасчёт будет создан...

... для объекта: ... для юр.лица: ... по услуге:

- * [№ объекта]
- * [Адрес о бъекта]
- * [Наименование объекта]
- * [№ юр.лица]
- * [Название юр.лица]
- * [№ дого вора / к.а.]
- * [Товар]
- * [Основание учёта]
- * [Де тали учёта]



Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ МАКЕТ



Макет не заполнился – НЕЛЬЗЯ СДАТЬ МАКЕТ

Макет не полностью заполнен – НЕЛЬЗЯ СДАТЬ МАКЕТ

Нажмите здесь, чтобы СДАТЬ МАКЕТ

Макет уже сдан – НЕЛЬЗЯ ПОВТОРНО СДАТЬ МАКЕТ

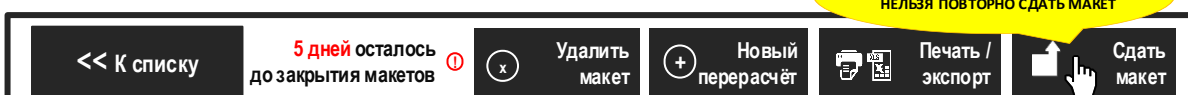


Схема 8а.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» – Общая информация, функциональные зоны, подсказки на контекстно-зависимых кнопках

• Общая информация

Здесь подробно рассмотрено состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов», в которое вкладка «Заполнение...» переходит:

- При нажатии на контекстно-зависимые управляющие кнопки:
 - При нажатии на управляющую кнопку «Заполнить / редактировать» в области контекстно-зависимых управляющих кнопок функциональной зоны 5 (см. Схему 2 и далее);
 - При нажатии на управляющие кнопки списков:
 - При нажатии на управляющие кнопки объекта «Заполнение / редактирование» и «Просмотр...» в списке объектов (см. Схему 3);
 - При нажатии на управляющие кнопки периода «Заполнение / редактирование» и «Просмотр...» в списке периодов (см. Схему 5);
 - При нажатии на управляющие кнопки периода «Заполнение / редактирование» и «Просмотр...» в списке юр.лиц (см. Схему 6);
 - При нажатии на управляющие кнопки макетов:
 - При нажатии на управляющие кнопки макета «Заполнение / редактирование» и «Просмотр...» в списках макетов объекта, периода и юр.лица в видах с соответствующей группировкой (см. Схему 3, 5 и 6);
 - При нажатии на управляющие кнопки макета «Заполнение / редактирование» и «Просмотр...» в виде «Не группировать макеты» (см. Схему 7).

Режим «Заполнение...» введён со следующими целями:

- Обеспечить удобство заполнения и просмотра макетов всех типов – за счёт создания унифицированного одноэкранного интерфейса для заполнения макетов всех видов (см. далее);
- Обеспечить удобство навигации между макетами при их заполнении/просмотре – за счёт введения иерархического правила навигации (см. далее).

• Функциональные зоны

Функциональные зоны состояния обеспечивают следующие возможности – в каждой из выделенных зон (см. слева выше) пользователь может:

- В области 1, предназначенной для навигации по макетам, пользователь может выбрать необходимый макет без возврата в список;
- В области 2, предназначенной для ввода данных макета, пользователь может заполнить выбранный макет;
- В области 3, предназначенной для расположения кнопок закрытия формы / кнопок возврата в предыдущее состояние, пользователь может вернуться к списку;
- В области 4, предназначенной для расположения управляющих кнопок, пользователь может:
 - Удалить текущий макет (если это возможно);
 - Перейти к созданию нового перерасчёта по текущей услуге (это всегда возможно);
 - Перейти к печати / экспорта макетов (это всегда возможно);
 - Перейти к сдаче текущего макета (если это возможно).

• Подсказки на контекстно-зависимых кнопках

Для удобства пользователя, а также для сохранения общего пространства пояснений в состояниях «Просмотр списка активных макетов» и «Заполнение, создание и просмотр активных макетов»:

- Пояснения на всплывающих подсказках на контекстно-зависимых кнопках операций с макетом в зоне 4 при наведении указателя мыши должны точно совпадать со пояснениями на кнопках действий с макетом, рекомендованных к использованию «Группировать по объектам» (см. Схему 4).

Подсказки на контекстно-зависимых кнопках зон 3 и 4 приведены слева (см. выше и ниже).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии:
«В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Пояснения к схеме 8а.

• Иерархическое правило навигации по макетам

Для удобства конечного пользователя системы в состоянии «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» необходимо предусмотреть следующее иерархическое правило навигации по макетам с помощью кнопок назад / вперёд, которые должны облегчить навигацию по макетам без возврата в состояние «Просмотр списка активных макетов».

Правило приведено в предположении следующего текущего (фактического) порядка групп свойств макета:

- Информация об объекте;
- Информация о периоде;
- Информация о юр.лице и договоре;
- Информация о товаре и учёте;
- Информация о макете.

Иной текущий (фактический) порядок групп свойств макета может быть вызван:

- Действиями пользователя, настраивающего порядок групп свойств для состояния «Заполнение...» с помощью клика на управляющем элементе «Порядок групп свойств» (см. далее).

Поэтому для случая изменения порядка групп свойств по сравнению с порядком групп свойств, использованных в построении правила:

- Приведённое иерархическое правило навигации по макетам должно очевидным способом модифицироваться с учётом текущего (фактического) порядка групп свойств.

Описание правила (для указанного порядка групп свойств):

- В группе «Информация об объекте» – при клике на кнопки прокрутки, соответственно, «Прокрутить влево» и «Прокрутить вправо»:

Осуществить циклическую прокрутку объекта с подбором нижележащих свойств:

- **Если** объект не первый и не последний в списке объектов, то отобразить предыдущий / следующий объект;
- **Иначе** отобразить соответственно последний / первый объект:

• **После этого** прокрутить соответственно к последнему / первому № макета данного объекта и подобрать соответствующие значения свойств всех нижележащих групп (кроме группы «Информация о макете»);

- В группе «Информация о периоде» – при клике на кнопки прокрутки, соответственно, «Прокрутить влево» и «Прокрутить вправо»:

• Для состояния «Заполнение, редактирование и просмотр макетов»

Осуществить нециклическую прокрутку учётного периода с подбором нижележащих свойств:

- **Если** учётный период не первый и не последний в списке учётных периодов данного расчётного периода данного объекта – отобразить предыдущий / следующий учётный период;
- **Иначе** не осуществлять прокрутки;

• Для состояния «Архив»

Осуществить нециклическую прокрутку расчётного и учётного периодов с подбором нижележащих свойств:

- **Если** учётный период не первый и не последний в списке учётных периодов данного расчётного периода данного объекта – отобразить предыдущий / следующий учётный период;

• **Иначе** осуществить прокрутку расчётного периода:

- **Если** расчётный период не первый и не последний в списке расчётных периодов данного объекта – отобразить предыдущий / следующий расчётный период;

• **Иначе** не осуществлять прокрутки;

• **После этого** прокрутить соответственно к последнему / первому № макета данного учётного периода данного объекта и подобрать соответствующие значения свойств всех нижележащих групп (кроме группы «Информация о макете»);

- В группе «Информация о юр.лице и договоре» – при клике на кнопки прокрутки, соответственно, «Прокрутить влево» и «Прокрутить вправо»:

Осуществить нециклическую прокрутку юр.лица и кода абонента (номера договора) с подбором нижележащих свойств:

- **Если** код абонента (номер договора) не первый и не последний в списке кодов абонента (номеров договора) данного юр.лица данного расчётного периода данного учётного периода данного объекта – отобразить предыдущий / следующий код абонента;

• **Иначе** осуществить прокрутку юр.лица:

- **Если** юр.лицо первое или последнее в списке юр.лиц данного расчётного периода данного учётного периода данного объекта – отобразить предыдущий / следующий расчётный период и подобрать соответствующие значения свойств всех нижележащих групп (кроме группы «Информация о макете»);

• **Иначе** не осуществлять прокрутки;

• **После этого** прокрутить к последнему / первому № макета данного кода абонента (номера договора) данного юр.лица данного учётного периода данного расчётного периода данного объекта и подобрать соответствующие значения свойств всех нижележащих групп (кроме группы «Информация о макете»);

- В группе «Информация о товаре и учёте» – при клике на кнопки прокрутки, соответственно, «Прокрутить влево» и «Прокрутить вправо»:

Осуществить нециклическую прокрутку товара с подбором нижележащих свойств:

- **Если** товар не первый и не последний в списке товаров данного кода абонента (номера договора) данного юр.лица данного расчётного периода данного учётного периода данного объекта – отобразить предыдущий / следующий товар;

• **Иначе** не осуществлять прокрутки;

• **После этого** прокрутить к последнему / первому № макета данного товара данного кода абонента (номера договора) данного юр.лица данного учётного периода данного расчётного периода данного объекта и подобрать соответствующие значения свойств всех нижележащих групп (кроме группы «Информация о макете»);

- В группе «Информация о макете» – при клике на кнопки прокрутки, соответственно, «Прокрутить влево» и «Прокрутить вправо»:

Осуществить сквозную прокрутку макета с возможным подбором всех вышележащих свойств:

- **Если** макет не первый и не последний в списке макетов данного товара данного кода абонента (номера договора) данного юр.лица данного расчётного периода данного учётного периода данного объекта – отобразить предыдущий / следующий макет;

• **Иначе** попытаться осуществить одноимённую прокрутку в группе «Информация о товаре и учёте»;

• **Иначе** попытаться осуществить одноимённую прокрутку в группе «Информация о юр.лице и договоре»;

• **Иначе** попытаться осуществить одноимённую прокрутку в группе «Информация о периоде»;

• **Иначе** попытаться осуществить одноимённую прокрутку в группе «Информация об объекте».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

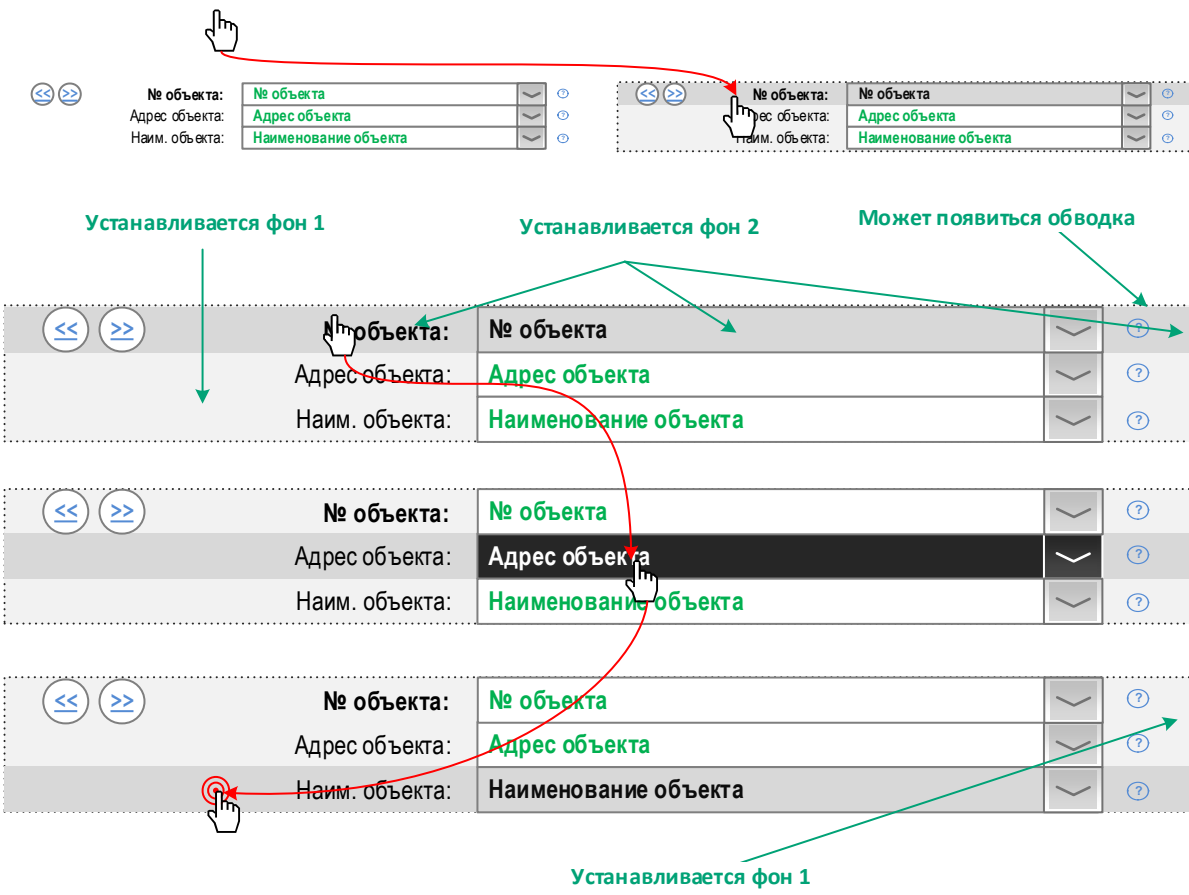
5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макет»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

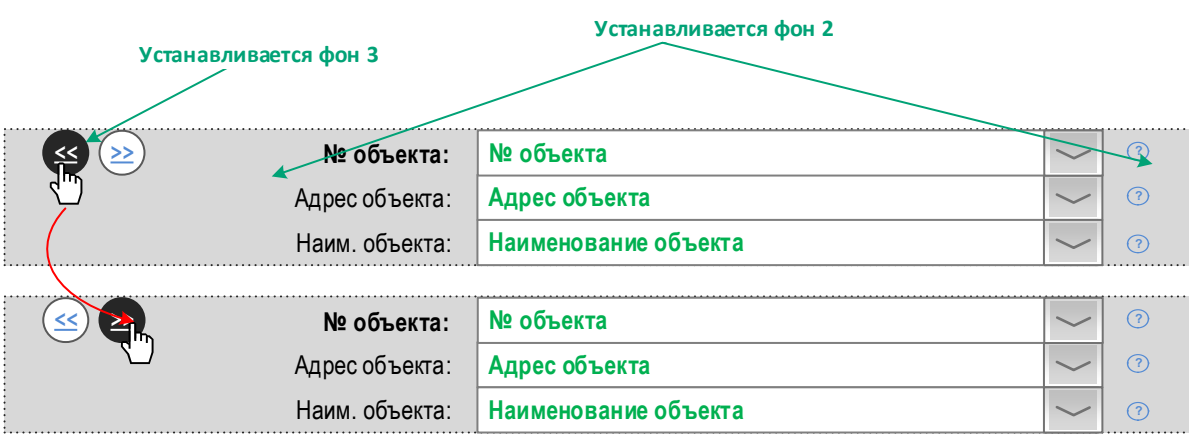
Интерактивная обратная связь при наведении элемент управления для перехода в состояние «Настройка порядка полей» в Зоне 1



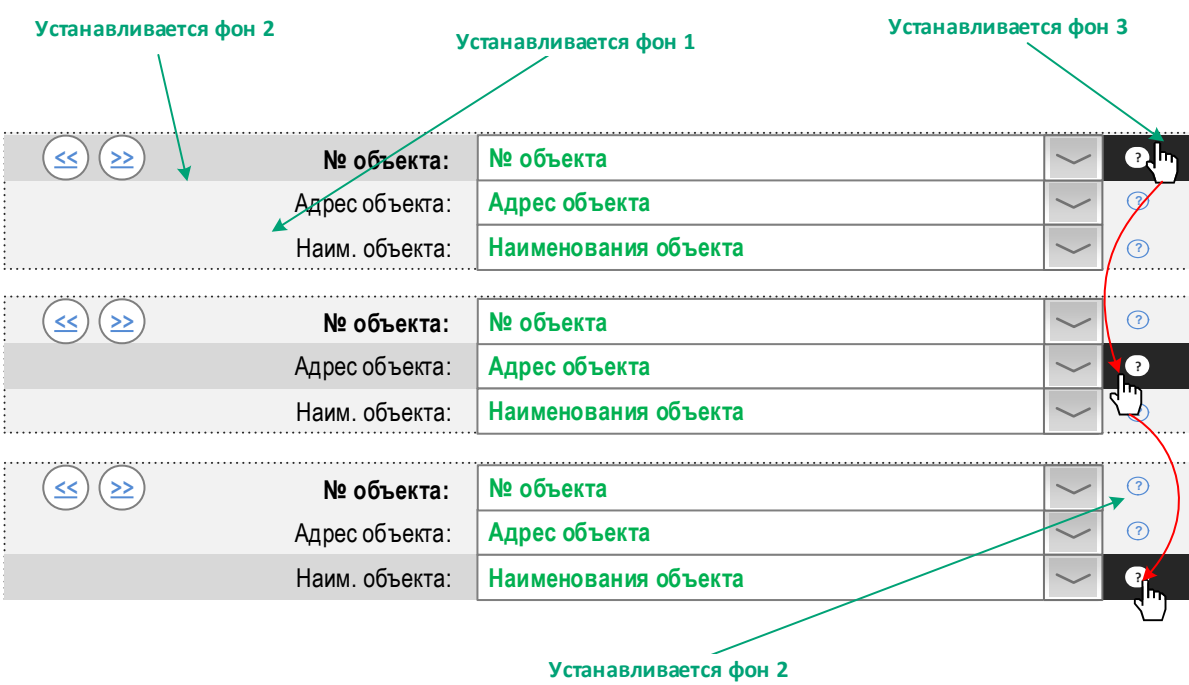
Интерактивная обратная связь при наведении на поля в Зоне 1



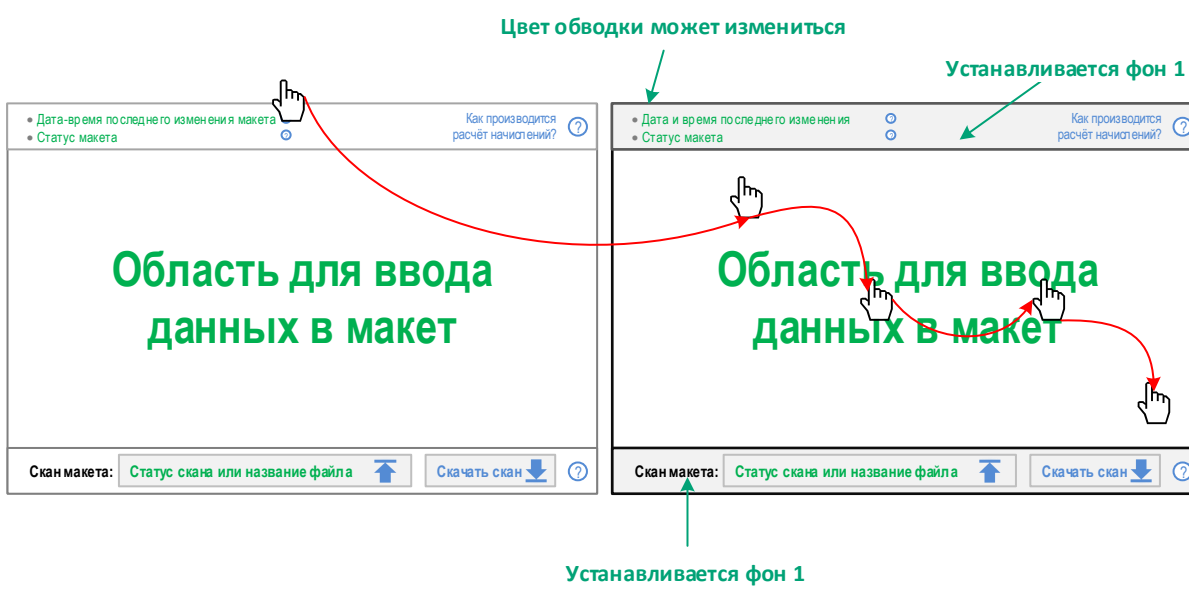
Интерактивная обратная связь при наведении на кнопки прокрутки в Зоне 1



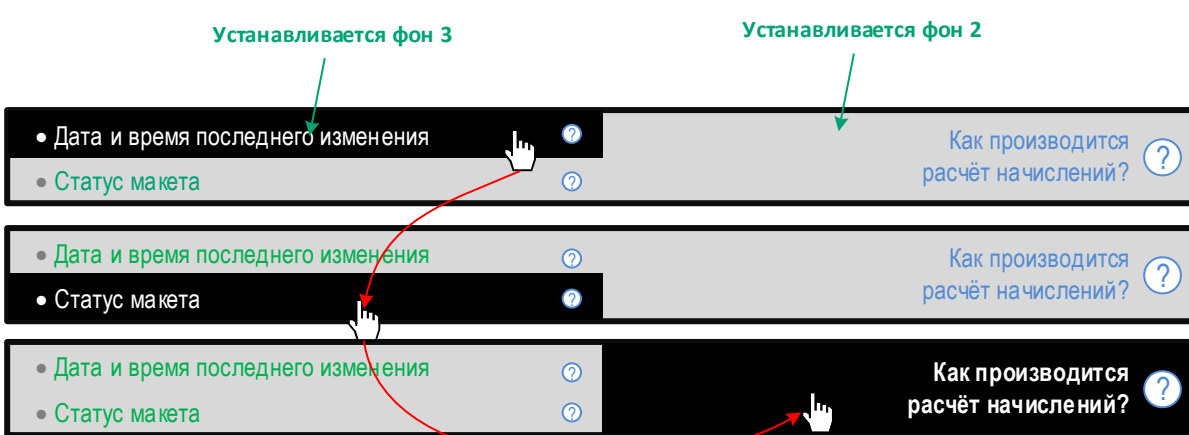
Интерактивная обратная связь при наведении на области элементов управления «Знак вопроса» в Зоне 1



Интерактивная обратная связь при входе в область 2



Интерактивная обратная связь при наведении на области элементов управления «Знак вопроса» в Зоне 2



Интерактивная обратная связь при наведении на область управления сканами макета в Зоне 2

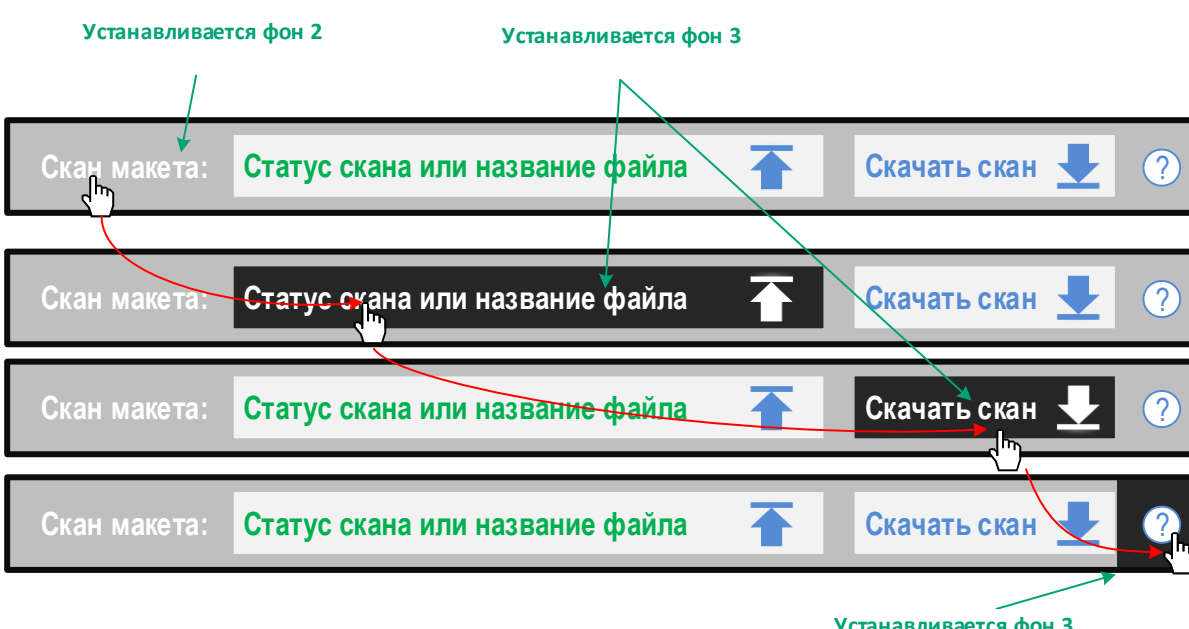


Схема 86.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» – Интерактивная обратная связь

Для удобства конечного пользователя системы необходимо предусмотреть следующую интерактивную обратную связь, которая обеспечит информационный отклик о реакции на клик:

В функциональной зоне 1:

- При наведении на элемент управления «Настройка порядка групп свойств»:
 - Под элементом управления, кроме ниспадающего списка, устанавливается фон 2;
 - Текст «Настройте порядок групп свойств макета» получает визуальный стиль web-ссылки (подчёркивание, цвет);
 - У ниспадающего списка «Порядок групп свойств» устанавливается фон 3.
- При наведении на группу свойств макета, за исключением кнопок прокрутки и области знака вопроса:
 - Вокруг области группы свойств может появиться обводка (см.);
 - У строк свойств, оставшихся без наведения курсора мыши, устанавливается фон 1, за исключением фонов ниспадающих списков и фонов кнопок прокрутки (если есть в данной строке);
 - У строки с наведением устанавливается фон 2, включая фон ниспадающего списка, исключая фоны кнопок прокрутки (если есть в данной строке);
 - Если произошло наведение на область ниспадающего списка (если есть в данной строке), то у ниспадающего списка устанавливается фон 3.
- При наведении точно на кнопки прокрутки:
 - Вокруг области группы свойств может появиться обводка (см.);
 - У строк свойств, оставшихся без наведения курсора мыши, устанавливается фон 1, за исключением фонов ниспадающих списков и фонов кнопок прокрутки (если есть в данной строке);
 - У строки с наведением устанавливается фон 2, включая фон ниспадающего списка, исключая фоны кнопок прокрутки (если есть в данной строке);
 - У кнопки прокрутки, получившей наведение, устанавливается фон 3.
- При наведении на область знака вопроса:
 - Вокруг области группы свойств может появиться обводка;
 - У строк свойств, оставшихся без наведения курсора мыши, устанавливается фон 1, за исключением фонов ниспадающих списков и фонов кнопок прокрутки (если есть в данной строке);
 - У строки с наведением устанавливается фон 2, включая фон ниспадающего списка, исключая фоны кнопок прокрутки (если есть в данной строке) и фон области знака вопроса;
 - У области знака вопроса устанавливается фон 3.

В функциональной зоне 2:

- При наведении на зону:
 - Цвета обводки вокруг области ввода данных в макет и вокруг областей заголовка и футера зоны может измениться (см.);
 - В заголовке и футере зоны устанавливается фон 1;
- При наведении на заголовок зоны – в заголовке зоны устанавливается фон 2;
- При наведении на футер зоны – в футере зоны устанавливается фон 2;
- При наведении на кнопку футера зоны – на кнопке устанавливается фон 3;
- При наведении на область знака вопроса футера зоны – в области знака вопроса устанавливается фон 3.

Иллюстрации к описанию интерактивной обратной связи зон 3 и 4 приведены слева выше и ниже (см.).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 8в.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» – Всплывающие подсказки на элементе управления «Порядок групп свойств», кнопках прокрутки и ниспадающих списках в зоне 1

- Всплывающая подсказка при наведении элемент управления для перехода в состояние «Настройка порядка полей» в Зоне 1

Нажмите здесь, чтобы перейти к НАСТРОЙКЕ ПОРЯДКА ГРУПП СВОЙСТВ МАКЕТА

Настройте порядок групп свойства макета:	Порядок групп свойств	▼
--	-----------------------	---

- Всплывающая подсказка на элементе управления «Настройка порядка групп свойств»

Всплывающая подсказка на элементе управления для настройки порядка групп свойств в зоне 1 позволит пользователю получить оперативную обратную связь о результате клика (см. слева).

- Всплывающие подсказки при наведении на кнопки прокрутки в Зоне 1

Нажмите здесь, чтобы перейти к ПРЕДЫДУЩЕМУ ОБЪЕКТУ

№ объекта:	№ объекта	▼	?
Адрес объекта:	Адрес объекта	▼	?
Наименование объекта:	Наименование объекта	▼	?

Нажмите здесь, чтобы перейти к СЛЕДУЮЩЕМУ ОБЪЕКТУ

Нажмите здесь, чтобы перейти к ПРЕДЫДУЩЕМУ ПЕРИОДУ

Расчётный период:	Расчётный период	▼	?
Учётный период:	Учётный период	▼	?

Нажмите здесь, чтобы перейти к СЛЕДУЮЩЕМУ ПЕРИОДУ

Нажмите здесь, чтобы перейти к ПРЕДЫДУЩЕМУ № ДОГОВОРА / ЮР.ЛИЦУ

№ юр.лица:	№ юр.лица	▼	?
Наименование юр.лица:	Наименование юр.лица	▼	?
№ договора / юр.лица:	№ договора / юр.лица	▼	?

Нажмите здесь, чтобы перейти к СЛЕДУЮЩЕМУ № ДОГОВОРА / ЮР.ЛИЦУ

Нажмите здесь, чтобы перейти к ПРЕДЫДУЩЕМУ ТОВАРУ

Название товара:	Название товара	▼	?
Основание учёта:	Основание учёта	▼	?
№ товара / основания учёта:	№ товара / основания учёта	▼	?

Нажмите здесь, чтобы перейти к СЛЕДУЮЩЕМУ ТОВАРУ

Нажмите здесь, чтобы перейти к ПРЕДЫДУЩЕМУ МАКЕТУ

№ макета:	№ макета	▼	?
Фактический тип отчёта:	Фактический тип отчёта	▼	?

Нажмите здесь, чтобы перейти к СЛЕДУЮЩЕМУ МАКЕТУ

- Всплывающие подсказки при наведении на поля ниспадающих списков в Зоне 1

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА:

Адрес объекта учёта:

Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп. 7/5

№ объекта:	234555	▼	?
Адрес объекта:	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп. 7/5	▼	?
Наим. объекта:	Нежилые помещения площадью в собственности	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА:

Наименование объекта учёта:

Нежилые помещения площадью в собственности абонента

№ объекта:	234555	▼	?
Адрес объекта:	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп. 7/5	▼	?
Наим. объекта:	Нежилые помещения площадью в собственности	▼	?

- Всплывающие подсказки на кнопках прокрутки

Для обеспечения однозначной и оперативной обратной связи о результатах клика на кнопках прокрутки, расположенные в областях групп свойств макета, по наведению на указанные кнопки в функциональной зоне 1 рекомендовано использовать следующие всплывающие подсказки (см. слева и ниже).

- Подсказки на кнопках прокрутки в группе свойств «ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ»

- Подсказки на кнопках прокрутки в группе свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДЕ»

- Подсказки на кнопках прокрутки в группе свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ»

- Подсказки на кнопках прокрутки в группе свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ И УЧЁТЕ»

- Подсказки на кнопках прокрутки в группе свойств «ИНФОРМАЦИЯ О МАКЕТЕ»

- Всплывающие подсказки на ниспадающих списках

В виду того, что возможен случай употребления, когда строковые значения свойств макета, отражаемые в полях ниспадающих списках в зоне 1, не поместятся в указанных полях, для облегчения пользователю знакомства со значениями полей макета в состоянии «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» рекомендовано использовать всплывающие информационные подсказки на полях ниспадающих списков, которые будут оперативно сообщать пользователю значения полей, которые не поместились в соответствующее поле ниспадающего списка (см. слева ниже).

Важно:

- Примеры значений полей условные

- Группа свойств: «ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ»
Подсказка на поле списка для свойства: «Адрес объекта учёта»

- Группа свойств: «ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ»
Подсказка на поле списка для свойства: «Наименование объекта учёта»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

▼ **Всплывающие в подсказки при наведении на области элементов управления «Знак вопроса» в Зоне 1**

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА:

№ объекта учёта

№ объекта учёта – это уникальный код объекта учёта в базе данных ОАО «СИБЭКО», который Вы можете использовать для однозначной идентификации вашего объекта учёта при обращении в Центр работы с клиентами ОАО «СИБЭКО».

№ объекта:	№ объекта	▼	?
Адрес объекта:	Адрес объекта	▼	?
Наим. объекта:	Наименования объекта	▼	?

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА»
Подсказка о свойстве макета «№ объекта учёта»

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА:

Адрес объекта учёта

Адрес объекта учёта – это расположение вашего объекта учёта в базе данных ОАО «СИБЭКО».

№ объекта:	№ объекта	▼	?
Адрес объекта:	Адрес объекта	▼	?
Наим. объекта:	Наименования объекта	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА:

Наименование объекта учёта

Наименование объекта учёта – это название объекта учёта в базе данных ОАО «СИБЭКО».

№ объекта:	№ объекта	▼	?
Адрес объекта:	Адрес объекта	▼	?
Наим. объекта:	Наименования объекта	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДЕ:

Расчётный период

Расчётные периоды – это периоды, в которые ваша организация обязана регулярно предоставлять в ОАО «СИБЭКО» отчётные данные макетов, содержащие отчётную информацию о количестве товара (горячей воды или отопления), поставленного в данный период фактически или по нормативу.

Расчётный период:	Расчётный период	▼	?
Учётный период:	Учётный период	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДЕ:

Учётный период

Учётный период – это период, за который ваша организация учитывала товар (горячую воду и отопление), регулярный отчёт о количестве фактической или нормативной поставки которого должен содержаться в данном макете.

Расчётный период:	Расчётный период	▼	?
Учётный период:	Учётный период	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ:

№ юридического лица

№ юридического лица – это уникальный код вашего юридического в базе данных ОАО «СИБЭКО», который Вы можете использовать для однозначной идентификации вашего юридического лица при обращении в Центр работы с клиентами ОАО «СИБЭКО».

№ юр.лица:	№ юр.лица	▼	?
Название юр.лица:	Название юр.лица	▼	?
К.а. / № договора:	К.а. / № договора:	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ:

Название юридического лица

Название юридического лица – это краткое название юридического лица, представители которого имеют доступ к заполнению данного макета

№ юр.лица:	№ юр.лица	▼	?
Название юр.лица:	Название юр.лица	▼	?
К.а. / № договора:	К.а. / № договора:	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ:

Код абонента / № договора

Код абонента / № договора – это уникальный код договора вашего юридического в базе данных ОАО «СИБЭКО», который Вы можете использовать для однозначной идентификации вашего юридического лица и/или договора при обращении в Центр работы с клиентами ОАО «СИБЭКО».

№ юр.лица:	№ юр.лица	▼	?
Название юр.лица:	Название юр.лица	▼	?
К.а. / № договора:	К.а. / № договора:	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ И УЧЁТЕ:

Название товара

Название товара, информацию по фактическому или нормативному расходу которого Вы должны внести в заполняемый макет:

- «ГВС» или
- «Отопление»

Название товара:	Название товара	▼	?
Основание учёта:	Основание учёта	▼	?
Детали учёта:	Детали учёта	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ И УЧЁТЕ:

Основание учёта товара по договору

Основание учёта товара по договору может быть:

- «Учёт по ПУ» или
- «Учёт по нормативу»

Название товара:	Название товара	▼	?
Основание учёта:	Основание учёта	▼	?
Детали учёта:	Детали учёта	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ И УЧЁТЕ:

Детали учёта товара по договору

Детали учёта товара – это следующие характеристики учёта по макету на первый и последний день расчётного периода макета:

Для макетов с типом учёта «Учёт по ПУ»:

- Номенклатура
- № ПУ
- Вид теплоносителя:
- г/в – «Горячая вода» или с/в – «Сетевая вода»
- Срок окончания периода допуска
- ПУ:
- до [ДАТА] или приостановлен

Для макетов с типом учёта «Учёт по нормативам»:

- Норматив
- Тариф
- Вид теплоносителя:
- г/в – «Горячая вода» или с/в – «Сетевая вода»

Название товара:	Название товара	▼	?
Основание учёта:	Основание учёта:	▼	?
Детали учёта:	Детали учёта	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О МАКЕТЕ:

№ макета

№ макета – это уникальный код макета в базе данных ОАО «СИБЭКО», который Вы можете использовать для однозначной идентификации макета при обращении в Центр работы с клиентами ОАО «СИБЭКО».

№ макета:	№ макета	▼	?
Факт. тип отчёта:	Фактический тип отчёта	▼	?

ИНФОРМАЦИЯ О МАКЕТЕ:

Тип фактического отчёта по макету

Тип фактического отчёта по макету – это способ отчёта, с помощью которого может быть фактически сформирован макет:

Макеты с типом учёта по договору «Учёт по ПУ» могут быть сформированы со следующими типами фактического отчёта:

- «Расчёт по ПУ» – у макетов, ПУ которых на платёжный период макета исправны и для которых при этом не закончился срок допуска их ПУ
- «Расчёт по нормативам» – у макетов, ПУ которых на платёжный период макета неисправны или для которых на указанный платёжный период закончился срок допуска их ПУ
- «Перерасчёт по нормативам» – у макетов, для перерасчёта по нормативам

Макеты с типом учёта по договору «Учёт по нормативам» могут быть сформированы со следующими типами фактического отчёта:

- «Расчёт по нормативам» – у макетов для расчётов по нормативам
- «Перерасчёт по нормативам» – у макетов для перерасчётов по нормативам

№ макета:	№ макета	▼	?
Факт. тип отчёта:	Фактический тип отчёта	▼	?

Схема 8г.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» – Всплывающие подсказки на области управляющего элемента «Знак вопроса» в зоне 1

Для удобства пользователя, а также для сохранения общего пространства пояснений в состояниях «Просмотр списка активных макетов» и «Заполнение, создание и просмотр активных макетов»:

- Пояснения к полям макета на всплывающих подсказках, появляющихся в зонах 1 и 2 при наведении указателя мыши на элемент управления «Знак вопроса», должны точно совпадать со пояснениями к полям макета на всплывающих подсказках, рекомендованных к использованию для отражения в заголовке таблицы списка макетов в виде «Не группировать макеты» (см. Схему 7);

Всплывающие подсказки в области знака вопроса в зоне 1 приведены слева и ниже (см.).

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА»
Подсказка о свойстве макета «Адрес объекта учёта»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ УЧЁТА»
Подсказка о свойстве макета «Наименование объекта учёта»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДЕ»
Подсказка о свойстве макета «Расчётный период»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДЕ»
Подсказка о свойстве макета «Учётный период»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ»
Подсказка о свойстве макета «№ юридического лица»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ»
Подсказка о свойстве макета «Название юридического лица»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ»
Подсказка о свойстве макета «Код абонента / № договора»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ И УЧЁТЕ»
Подсказка о свойстве макета «Название услуги»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ И УЧЁТЕ»
Подсказка о свойстве макета «Основание учёта»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ И УЧЁТЕ»
Подсказка о свойстве макета «Детали учёта»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О МАКЕТЕ»
Подсказка о свойстве макета «№ макета»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О МАКЕТЕ»
Подсказка о свойстве макета «Фактический тип отчёта»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макет»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Всплывающие подсказки при наведении на области элементов управления «Знак вопроса» в Зоне 2

ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ МАКЕТА:

Дата и время последнего изменения макета

Дата и время последнего изменения макета – это новосибирские дата и время, измеренное по серверу ОАО «СИБЭКО», когда произошло последнее изменение макета

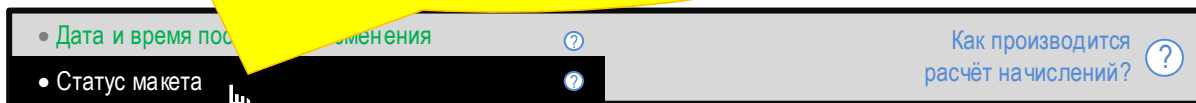


ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ МАКЕТА:

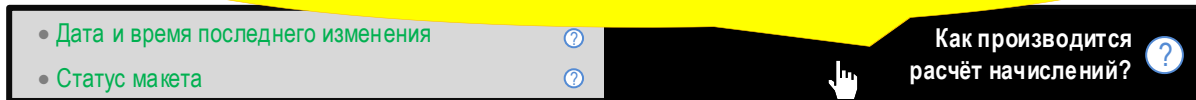
Статус макета

Статус макета может быть:

- «**Не заполнялся**» – если у данного макета ещё не было заполнено ни одного поля
- «**Частично заполнен**» – если у данного макета уже было заполнено хотя бы одно поле
- «**Полностью заполнен, не сдан**» – если данный макет уже был полностью заполнен, но ещё не был сдан
- «**Сдан**» – если данный макет уже был сдан



Нажмите здесь, чтобы перейти к справке по правилам расчёта начислений по текущему макету

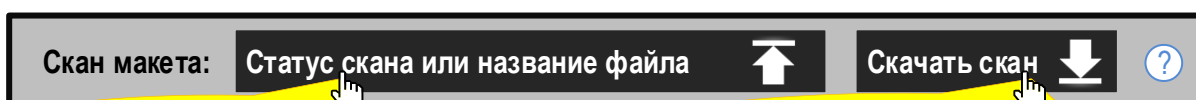


Чтобы скачать сканы текущего макета, ИСПОЛЬЗУЙТЕ КНОПКУ «СКАЧАТЬ СКАН» СЛЕВА

Чтобы прикрепить / скачать сканы текущего макета, ИСПОЛЬЗУЙТЕ КНОПКИ СЛЕВА



Всплывающие подсказки при наведении на области элементов управления «Знак вопроса» в Зоне 2



Нажмите здесь, чтобы ПРИКРЕПИТЬ СКАНЫ К МАКЕТУ

К макету не прикреплено сканов – НЕЛЬЗЯ СКАЧАТЬ СКАНЫ

Нажмите здесь, чтобы ЗАМЕНИТЬ СКАНЫ МАКЕТА

Нажмите здесь, чтобы СКАЧАТЬ СКАНЫ МАКЕТА

макет уже сдан – НЕЛЬЗЯ ПРИКРЕПИТЬ СКАНЫ

Схема 8д.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» – Всплывающие подсказки на области управляющего элемента «Знак вопроса» и на кнопках управления сканами в зоне 2

Для удобства пользователя, а также для сохранения общего пространства пояснений в состояниях «Просмотр списка активных макетов» и «Заполнение, создание и просмотр активных макетов»:

- Пояснения к полям макета на всплывающих подсказках, появляющихся в зонах 1 и 2 при наведении указателя мыши на элемент управления «Знак вопроса», должны точно совпадать со пояснениями к полям макета на всплывающих подсказках, рекомендованных к использованию для отражения в заголовке таблицы списка макетов в виде «Не группировать макеты» (см. Схему 7);

Всплывающие подсказки в области управляющего элемента «Знак вопроса» и на кнопках управления сканами в зоне 2 приведены слева и ниже (см.).

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ МАКЕТА»
Подсказка о свойстве макета «Дата и время последнего изменения»

- Группа свойств «ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ МАКЕТА»
Подсказка о свойстве макета «Статус макета»

- Подсказка на области ссылки «Как производится расчёт начислений?»

- Подсказка на знаке вопроса в футере макета

- Подсказки на контекстно-зависимых кнопках управления сканами «Статус скана...» и «Скачать скан»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макет»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

№ объекта:	234555
Адрес объекта:	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп
Наим. объекта:	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп

Пример отображения ниспадающего списка приведён для свойства макета:

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ:
Адрес объекта

Схема 8е.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» – Типы элементов управления для выбора свойств макета в зоне 1

Здесь описаны типы элементов управления, которые отражаются свойства макета и используются для выбора / поиска объектов, дат, юр.лиц и макетов в состоянии «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» в зоне 1.

Элемент управления «Ниспадающий список» – используется для полей:

- ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ:
 - № объекта;
 - Адрес объекта;
 - Наименование объекта;
- ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ:
 - № юр.лица;
 - Название юр.лица;
 - Код абонента / № договора;
- ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ И УЧЁТЕ:
 - Название товара;
 - Основание учёта;
- ИНФОРМАЦИЯ О МАКЕТЕ:
 - № макета;
 - Фактический тип отчёта.

Расчётный период: 2014 MAR

Учётный период:

Расчётный период 2014 ЯНВ уже прошёл

Расчётный период 2014 ИЮЛ ещё не наступил

Элемент управления «Календарь месяцев» – используется для полей:

- ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДЕ:
 - Расчётный период.

Расчётный период: 2014 MAR

Учётный период: 2014 ФЕВ 27 – MAR 27

Уточните фактический период учёта: Начало учёта – Конец учёта

Дата 2014 ФЕВ 11 не относится к выбранному расчётному периоду 2014 MAR

Установить весь доступный период: 2014 ФЕВ 27 – MAR 27

Нажмите здесь, чтобы установить дату 2014 MAR 2 в качестве конечной учётной даты для выбранного расчётного периода 2014 MAR

Дата 2014 MAR 30 не относится к выбранному расчётному периоду 2014 MAR

Нажмите здесь, чтобы установить весь доступный период 2014 ФЕВ 27 – MAR 27 в качестве учётной для выбранного расчётного периода 2014 MAR

Элемент управления «Календарь доступных дат учётного периода» – используется для полей:

- ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДЕ:
 - Учётный период.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 8ж.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» – Область для ввода данных в макет / для просмотра данных макета – Общая информация, типобразующие характеристики отчётных ситуаций, типы отчётных ситуаций и перспективный план их внедрения, реализуемые на 1-ом этапе типы макетов

Общая информация

В области для ввода данных в макет потребитель может просматривать / вводить данные в зависимости от типа отчётной ситуации (см. далее).

Типобразующие характеристики отчётных ситуаций

С целью построения типизации отчётных ситуаций Системы на основании данных, собранных от экспертов ОАО «Сибэко», был выделен следующий набор типобразующих характеристик отчётных ситуаций, каждая из которых может потребовать заполнения макета, а также офлайн и/или онлайн обращения в ОАО «Сибэко» на различных этапах развития Системы:

- Типобразующая характеристика отчётной ситуации «**Тип помещения**» – может иметь только одно из следующих значений:
 - «Жильё» – в текущем бизнес-процессе ОАО «СИБЭКО» эту типобразующую характеристику должны иметь отчётные ситуации для всех объектов, СОДЕРЖАЩИХ в названиях «МКД» и «ОБЩЕЖИТЕ»;
 - «Не жильё» – в текущем бизнес-процессе ОАО «СИБЭКО» эту типобразующую характеристику должны иметь отчётные ситуации для всех объектов, НЕ ОТНЕСЁННЫЕ К ЖИЛЬЮ;
- Типобразующая характеристика отчётной ситуации «**Основание учёта по договору**» – может иметь только одно из следующих значений:
 - «ПУ» – если по условиям договора, заключённого с абонентом, отчёт по учёту товара должен производиться по прибору учёта (ПУ) – данная типобразующая характеристика должна использоваться как для отчётных ситуаций по «жилью», так и для отчётных ситуаций по «не жилью»;
 - «Норматив» – если по условиям договора, заключённого с абонентом, отчёт по учёту товара должен производиться по нормативу – данная типобразующая характеристика должна использоваться как для отчётных ситуаций по «жилью», так и для отчётных ситуаций по «не жилью»;
 - «Проектная нагрузка» – если по условиям договора, заключённого с абонентом, отчёт по учёту товара должен производиться по проектной нагрузке – данная типобразующая характеристика должна использоваться только для отчётных ситуаций по «не жилью»;
- Типобразующая характеристика отчётной ситуации «**Расчётный период**» – может иметь только одно из следующих значений:
 - «Текущий» – если при передаче данных отчёта, которая всегда должна происходить в текущем расчётном периоде, как начальная, так и конечная даты учётного периода в передаваемых данных относятся к текущему расчётному периоду – данная типобразующая характеристика должна использоваться как для отчётных ситуаций по «жилью», так и для отчётных ситуаций по «не жилью»;
 - «Прошедший» – если при передаче данных отчёта, которая всегда должна происходить в текущем расчётном периоде, как начальная, так и конечная даты учётного периода в передаваемых данных относятся к одному из прошедших расчётных периодов – данная характеристика должна использоваться как для «жилья», так и для «не жилья»;
- Типобразующая характеристика отчётной ситуации «**Тип начислений**» – может иметь только одно из следующих значений:
 - «На расчёт» – если отчётные данные передаются для формирования начислений на расчёт – данная типобразующая характеристика должна использоваться как для отчётных ситуаций по «жилью», так и для отчётных ситуаций по «не жилью»;
 - «На перерасчёт» – если отчётные данные передаются для формирования начислений на перерасчёт – данная типобразующая характеристика должна использоваться как для отчётных ситуаций по «жилью», так и для отчётных ситуаций по «не жилью»;
- Типобразующая характеристика отчётной ситуации «**Фактическое основание для сбора отчётных данных**» – только одно из следующих значений:
 - «По ПУ» – если начисления на основании отчётных данных должны быть сформированы по ПУ – данная типобразующая характеристика должна использоваться как для отчётных ситуаций по «жилью», так и для отчётных ситуаций по «не жилью»;
 - «По нормативу» – если начисления на основании отчётных данных должны быть сформированы по нормативу – данная типобразующая характеристика должна использоваться как для отчётных ситуаций по «жилью», так и для отчётных ситуаций по «не жилью»;
 - «По проектной нагрузке» – если начисления на основании отчётных данных должны быть сформированы по проектной нагрузке – данная типобразующая характеристика должна использоваться только для отчётных ситуаций по «не жилью»;
- Типобразующая характеристика отчётной ситуации «**Товар**» – может иметь только одно из следующих значений:
 - «ГВС» – если данные отчёта передаются по горячем водоснабжению – данная типобразующая характеристика должна использоваться как для отчётных ситуаций по «жилью», так и для отчётных ситуаций по «не жилью»;
 - «Отопление» – если данные для отчёта передаются по отоплению – данная типобразующая характеристика должна использоваться как для отчётных ситуаций по «жилью», так и для отчётных ситуаций по «не жилью»;

Типы отчётных ситуаций и перспективный план их внедрения

С целью построения перспективного плана развития Системы на основании типобразующих характеристик отчётных ситуаций выделены 24 типа последовательно реализуемых с помощью онлайн-средств Системы типов отчётных ситуаций, для каждой из которых на основании рекомендаций экспертов ОАО «СИБЭКО» предложен следующий поэтапный план их внедрения в Систему:

По экспертным данным ОАО «СИБЭКО» были заполнены ячейки, отмеченные зелёным

№ типа отчётной ситуации	Характеристики передаваемых потребителями отчётных данных						Допустимые способ приёма соответствующих отчётных данных от потребителей		
	Тип помещения ¹	Основание учёта по договору	Расчётный период	Фактический тип отчёта		Товар	В ПЛАНИРУЕМОМ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЕ ОАО «СИБЭКО»		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	«Жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по ПУ	ГВС	Онлайн-макет ²		Онлайн-макет ¹
2	«Жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по нормативу	ГВС	Онлайн-макет ²	Онлайн-макет	Онлайн-макет ¹
3	«Жильё»	ПУ	Текущий	Перерасчёт	по нормативу	ГВС	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 2)	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 2)	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 2)
4	«Жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по ПУ	ГВС	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
5	«Жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по нормативу	ГВС	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
6	«Жильё»	Норматив	Текущий	Расчёт	по нормативу	ГВС	Онлайн-макет	Онлайн-макет	Онлайн-макет
7	«Жильё»	Норматив	Текущий	Перерасчёт	по нормативу	ГВС	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 6)	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 6)	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 6)
8	«Жильё»	Норматив	Прошедший	Перерасчёт	по нормативу	ГВС	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
9	«Не жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по ПУ	ГВС	Онлайн-макет	Онлайн-макет	Онлайн-макет
10	«Не жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по ПУ	ГВС	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
11	«Не жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по нормативу	ГВС	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
12	«Не жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по проектной нагрузке	ГВС	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
13	«Жильё»	ПУ	Текущий	На расчёт	по ПУ	Отопление	Онлайн-макет ²	Онлайн-макет ¹	Онлайн-макет ¹
14	«Жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по нормативу	Отопление	Онлайн-макет ²		Онлайн-макет
15	«Жильё»	ПУ	Текущий	Перерасчёт	по нормативу	Отопление	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 14)	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 14)	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 14)
16	«Жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по ПУ	Отопление	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
17	«Жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по нормативу	Отопление	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
18	«Жильё»	Норматив	Текущий	Расчёт	по нормативу	Отопление	Онлайн-макет	Онлайн-макет	Онлайн-макет
19	«Жильё»	Норматив	Текущий	Перерасчёт	по нормативу	Отопление	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 18)	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 18)	Онлайн-макет (возможно только при заполненном макете 18)
20	«Жильё»	Норматив	Прошедший	Перерасчёт	по нормативу	Отопление	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
21	«Не жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по ПУ	Отопление	Онлайн-макет	Онлайн-макет	Онлайн-макет
22	«Не жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по ПУ	Отопление	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
23	«Не жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по нормативу	Отопление	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет
24	«Не жильё»	ПУ	Прошедший	Перерасчёт	по проектной нагрузке	Отопление	Офлайн-обращение	Офлайн-обращение через «Мастер обращений»	Онлайн-макет

¹ «Жильё» – в текущем бизнес-процессе ОАО «СИБЭКО» это все объекты, СОДЕРЖАЩИЕ в названиях «МКД» и «ОБЩЕЖИТЕ»

² «Не жильё» – в текущем бизнес-процессе ОАО «СИБЭКО» это все объекты, НЕ ОТНЕСЁННЫЕ К ЖИЛЬЮ

³ В текущей версии бизнес-процессов ОАО «СИБЭКО» абонент может заполнить одновременно оба типа макетов (и по ПУ, и по нормативу)

Реализуемые на 1-ом этапе типы макетов

С целью сохранения текущих возможностей Системы при её реконструкции, а также с целью обеспечения поэтапного развития Системы на основании рекомендаций экспертов ОАО «СИБЭКО», на 1-ом этапе внедрения Системы были предложены к реализации следующие 12 типов макетов:

№ типа отчётной ситуации	Характеристики передаваемых потребителями отчётных данных						Код внедряемого типа макета
	Тип помещения ¹	Основание учёта по договору	Расчётный период	Фактический тип отчёта		Товар	
1	2	3	4	5	6	7	8
Типы макетов внедряемые для товара «ГВС»							
1	«Жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по ПУ	ГВС	A.1
2	«Жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по нормативу	ГВС	A.2
3	«Жильё»	ПУ	Текущий	Перерасчёт	по нормативу	ГВС	(доступен только при наличии A.2)
6	«Жильё»	Норматив	Текущий	Расчёт	по нормативу	ГВС	A.6
7	«Жильё»	Норматив	Текущий	Перерасчёт	по нормативу	ГВС	A.7
9	«Не жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по ПУ	ГВС	A.9
Типы макетов внедряемые для товара «Отопление»							
13	«Жильё»	ПУ	Текущий	На расчёт	по ПУ	Отопление	B.13
14	«Жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по нормативу	Отопление	B.14
15	«Жильё»	ПУ	Текущий	Перерасчёт	по нормативу	Отопление	B.15 (доступен только при наличии B.14)
18	«Жильё»	Норматив	Текущий	Расчёт	по нормативу	Отопление	B.18
19	«Жильё»	Норматив	Текущий	Перерасчёт	по нормативу	Отопление	B.19
21	«Не жильё»	ПУ	Текущий	Расчёт	по ПУ	Отопление	B.21

¹ «Жильё» – в текущем бизнес-процессе ОАО «СИБЭКО» это все объекты, СОДЕРЖАЩИЕ в названиях «МКД» и «ОБЩЕЖИТЕ»

² «Не жильё» – в текущем бизнес-процессе ОАО «СИБЭКО» это все объекты, НЕ ОТНЕСЁННЫЕ К ЖИЛЬЮ

Типы отчётных ситуаций, которые на 1-ом этапе реконструкции Системы не были предложены для реализации с помощью макетов, могут быть в перспективе последовательно внедрены в Систему в случае развития предпосылок для подобного внедрения в фактической договорной работе (фактическом бизнес-процессе) ОАО «СИБЭКО».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 8з.1.

Вкладка «Заполнение...» –
Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» –
Область для ввода данных в макет / для просмотра данных макета –
Экранные формы для ввода / отображения отчётных данных макетов –
Рекомендованные экранные формы макетов для товара «ГВС»

С целью обеспечения удобства и простоты взаимодействия пользователя с системой макетов, для выделенных типов макетов (см. Схему 8.з) рекомендованы следующие экранные формы для ввода и/или отображения отчётных данных макетов для товара «ГВС»:

1. Рекомендованные экранные формы макетов для товара «ГВС»:

Код типа макета А.1*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: ПУ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: РАСЧЁТ ПО ПУ
- Товар: ГВС

* Данные макета условные

Код типа макета А.2*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: ПУ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: РАСЧЁТ ПО НОРМАТИВУ
- Товар: ГВС

* Данные макета условные

Код типа макета А.3*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: ПУ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: ПЕРЕРАСЧЁТ ПО НОРМАТИВУ
- Товар: ГВС

* Данные макета условные

Код типа макета А.6*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: НОРМАТИВ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: РАСЧЁТ ПО НОРМАТИВУ
- Товар: ГВС

* Данные макета условные

Код типа макета А.7*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: НОРМАТИВ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: ПЕРЕРАСЧЁТ ПО НОРМАТИВУ
- Товар: ГВС

* Данные макета условные

Код типа макета А.9*:

- Тип помещения: НЕ ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: ПУ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: РАСЧЁТ ПО ПУ
- Товар: ГВС

* Данные макета условные

Рекомендованные на данных схемах экранные формы, обеспечивающие ввод и/или просмотр отчётных данных макетов, могут быть изменены (модифицированы) силами сотрудников ОАО «СИБЭКО» на последующих этапах внедрения Системы – при этом соответствующую корректуру экранных форм рекомендовано регулярно осуществлять силами сотрудников отдела по работе с юридическими лицами с целью оперативного учёта особенностей развития фактической договорной работы (фактического бизнес-процесса) ОАО «СИБЭКО».

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 8з.2.

Вкладка «Заполнение...» –
Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» –
Область для ввода данных в макет / для просмотра данных макета –
Экранные формы для ввода / отображения отчётных данных макетов –
Рекомендованные экранные формы макетов для товара «ОТОПЛЕНИЕ»

С целью обеспечения удобства и простоты взаимодействия пользователя с системой макетов, для выделенных типов макетов (см. Схему 8.3) рекомендованы следующие экранные формы для ввода и/или отображения отчётных данных макетов для товара «ОТОПЛЕНИЕ»:

2. Рекомендованные экранные формы макетов для товара «ОТОПЛЕНИЕ»:

Код типа макета Б.13*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: ПУ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: РАСЧЁТ ПО ПУ
- Товар: ОТОПЛЕНИЕ

* Данные макета условные

<input type="checkbox"/> Нет данных ПУ за период		Основание отсутствия данных	<input type="button" value="ⓘ"/>
Температура в подающем трубопроводе (Т+):	<input type="text" value="95"/>	} °C	<input type="button" value="ⓘ"/>
Температура в обратном трубопроводе (Т-):	<input type="text" value="90"/>		<input type="button" value="ⓘ"/>
Объём / масса по подающему трубопроводу (V+):	<input type="text" value="500"/>	} м³	<input type="button" value="ⓘ"/>
Объём / масса по обратному трубопроводу (V-):	<input type="text" value="499"/>		<input type="button" value="ⓘ"/>
Тепловая энергия (Q):	<input type="text" value="2500"/>	ГКал	<input type="button" value="ⓘ"/>

Код типа макета Б.14*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: ПУ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: РАСЧЁТ ПО НОРМАТИВУ
- Товар: ОТОПЛЕНИЕ

* Данные макета условные

<input checked="" type="checkbox"/> Нет данных ПУ за период		Основание отсутствия данных	<input type="button" value="ⓘ"/>
Норматив потребления по отоплению (Н):	<input type="text" value="0,0157"/>	Гкал/м²	<input type="button" value="ⓘ"/>
Общая площадь помещений (S):	<input type="text" value="3500"/>	м²	<input type="button" value="ⓘ"/>
Расчётное потребление ТЭ по нормативу (Н * S):	<input type="text" value="61"/>	Гкал	<input type="button" value="ⓘ"/>

Код типа макета Б.15*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: ПУ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: ПЕРЕРАСЧЁТ ПО НОРМАТИВУ
- Товар: ОТОПЛЕНИЕ

* Данные макета условные

Количество проживающих в помещениях с ПУ (K ₁):	<input type="text" value="500"/>	чел	<input type="button" value="ⓘ"/>
Общая площадь помещений с ПУ (S ₁):	<input type="text" value="1200"/>	м²	<input type="button" value="ⓘ"/>
Количество проживающих в помещениях без ПУ (K ₂):	<input type="text" value="1200"/>	чел	<input type="button" value="ⓘ"/>
Общая площадь помещений без ПУ (S ₂):	<input type="text" value="1400"/>	м²	<input type="button" value="ⓘ"/>

Код типа макета Б.18*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: НОРМАТИВ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: РАСЧЁТ ПО НОРМАТИВУ
- Товар: ОТОПЛЕНИЕ

* Данные макета условные

Норматив потребления по отоплению (Н):	<input type="text" value="0,0157"/>	Гкал/м²	<input type="button" value="ⓘ"/>
Общая площадь помещений (S):	<input type="text" value="3500"/>	м²	<input type="button" value="ⓘ"/>
Расчётное потребление ТЭ по нормативу (Н * S):	<input type="text" value="61"/>	Гкал	<input type="button" value="ⓘ"/>

Код типа макета Б.19*:

- Тип помещения: ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: НОРМАТИВ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: ПЕРЕРАСЧЁТ ПО НОРМАТИВУ
- Товар: ОТОПЛЕНИЕ

* Данные макета условные

Основания перерасчёта:		Основание перерасчёта	<input type="button" value="ⓘ"/>
Количество проживающих в помещениях с ПУ (K ₁):	<input type="text" value="500"/>	чел	<input type="button" value="ⓘ"/>
Общая площадь помещений с ПУ (S ₁):	<input type="text" value="1200"/>	м²	<input type="button" value="ⓘ"/>
Количество проживающих в помещениях без ПУ (K ₂):	<input type="text" value="1200"/>	чел	<input type="button" value="ⓘ"/>
Общая площадь помещений без ПУ (S ₂):	<input type="text" value="1400"/>	м²	<input type="button" value="ⓘ"/>

Код типа макета Б.21*:

- Тип помещения: НЕ ЖИЛЬЁ
- Основание учёта: ПУ
- Расчётный период: Текущий
- Фактический тип отчёта: РАСЧЁТ ПО ПУ
- Товар: ОТОПЛЕНИЕ

* Данные макета условные

Температура в подающем трубопроводе (Т+):	<input type="text" value="95"/>	} °C	<input type="button" value="ⓘ"/>
Температура в обратном трубопроводе (Т-):	<input type="text" value="90"/>		<input type="button" value="ⓘ"/>
Объём / масса по подающему трубопроводу (V+):	<input type="text" value="500"/>	} м³	<input type="button" value="ⓘ"/>
Объём / масса по обратному трубопроводу (V-):	<input type="text" value="499"/>		<input type="button" value="ⓘ"/>
Тепловая энергия (Q):	<input type="text" value="2500"/>	ГКал	<input type="button" value="ⓘ"/>

Рекомендованные на данных схемах экранные формы, обеспечивающие ввод и/или просмотр отчётных данных макетов, могут быть изменены (модифицированы) силами сотрудников ОАО «СИБЭКО» на последующих этапах внедрения Системы – при этом соответствующую корректуру экранных форм рекомендовано регулярно осуществлять силами сотрудников отдела по работе с юридическими лицами с целью оперативного учёта особенностей развития фактической договорной работы (фактического бизнес-процесса) ОАО «СИБЭКО».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макет»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 MAP | Архив | Справка ?

Настройте порядок групп свойства макета: **Порядок групп свойства**

№ объекта:	№ объекта
Адрес объекта:	Адрес объекта
Наим. объекта:	Наименование объекта
Расчётный период:	Расчётный период
Учётный период:	Учётный период
№ юр.лица:	№ юр.лица
Название юр.лица:	Название юр.лица
К.а. / № договора:	К.а. / № договора
Название товара:	Название товара
Основание учёта:	Основание учёта
Детали учёта:	Детали учёта
№ макета:	№ макета
Факт. тип отчёта:	Фактический тип отчёта

Область для ввода данных в макет

Скан макета: Статус скана или название файла |

<< К списку | 5 дней осталось до закрытия макетов | Удалить макет | Новый перерасчёт | Печать / экспорт | Сдать макет

Схема 8и.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» – Область для ввода данных в макет / для просмотра данных макета – Пояснения по использованию цветовой схем статусов макетов

С целью обеспечения удобства и простоты взаимодействия пользователя с системой макетов, поля макета в области, отмеченной **красным** (см. слева), могут выводиться в цветовой схеме, соответствующей цвету текущего статуса макета.

Такое использование цветовой схемы статуса макета создаст для пользователя дополнительные визуальные маркеры для идентификации ключевых информационных полей и полей, подлежащих заполнению / коррекции, а также облегчит визуальное считывание статуса макета.

Ниже приведены пояснения по использованию цветовой схемы статуса макета – на примере макета типа А.7.

• 20.01.2014, 10:10 | Как производится расчёт начислений? ?

• Статус макета

Основания перерасчёта: **Основание перерасчёта**

Количество проживающих в помещениях с ПУ (K ₁):	500	чел
Общая площадь помещений с ПУ (S ₁):	1200	м ²
Количество проживающих в помещениях без ПУ (K ₂):	1200	чел
Общая площадь помещений без ПУ (S ₂):		м ²

Скан макета: **Пока нет – Прикрепить скан к макету** | Скачать скан

Цветовая схема для макетов со статусами:

«**Не заполняется**» и «**Частично заполнен**»

на примере макета типа А.7*

* Данные макета условные

• 20.01.2014, 10:10 | Как производится расчёт начислений? ?

• Заполнен, не сдан

Основания перерасчёта: **Изменение данных**

Количество проживающих в помещениях с ПУ (K ₁):	500	чел
Общая площадь помещений с ПУ (S ₁):	1200	м ²
Количество проживающих в помещениях без ПУ (K ₂):	1200	чел
Общая площадь помещений без ПУ (S ₂):	1400	м ²

Скан макета: **Скан_2543_2014_02.zip – Заменить скан** | Скачать скан

Цветовая схема для макетов со статусом:

«**Заполнен, не сдан**»

(на примере макета типа А.7)*

* Данные макета условные

• 20.01.2014, 10:10 | Как производится расчёт начислений? ?

• Сдан

Основания перерасчёта: **Изменение данных**

Количество проживающих в помещениях с ПУ (K ₁):	500	чел
Общая площадь помещений с ПУ (S ₁):	1200	м ²
Количество проживающих в помещениях без ПУ (K ₂):	1200	чел
Общая площадь помещений без ПУ (S ₂):	1400	м ²

Скан макета: **Скан_2543_2014_02.zip – нельзя прикрепить** | Скачать скан

Цветовая схема для макетов со статусом:

«**Сдан**»

(на примере макета типа А.7)*

* Данные макета условные

Обратите внимание, что поля, значения которых были откорректированы с целью ввода данных макета, но которые после сдачи макета нельзя изменять, могут быть выведены в цветовой схеме сданного макета без обводки – это облегчит их идентификацию в качестве информационных (неактивных) полей сданного макета

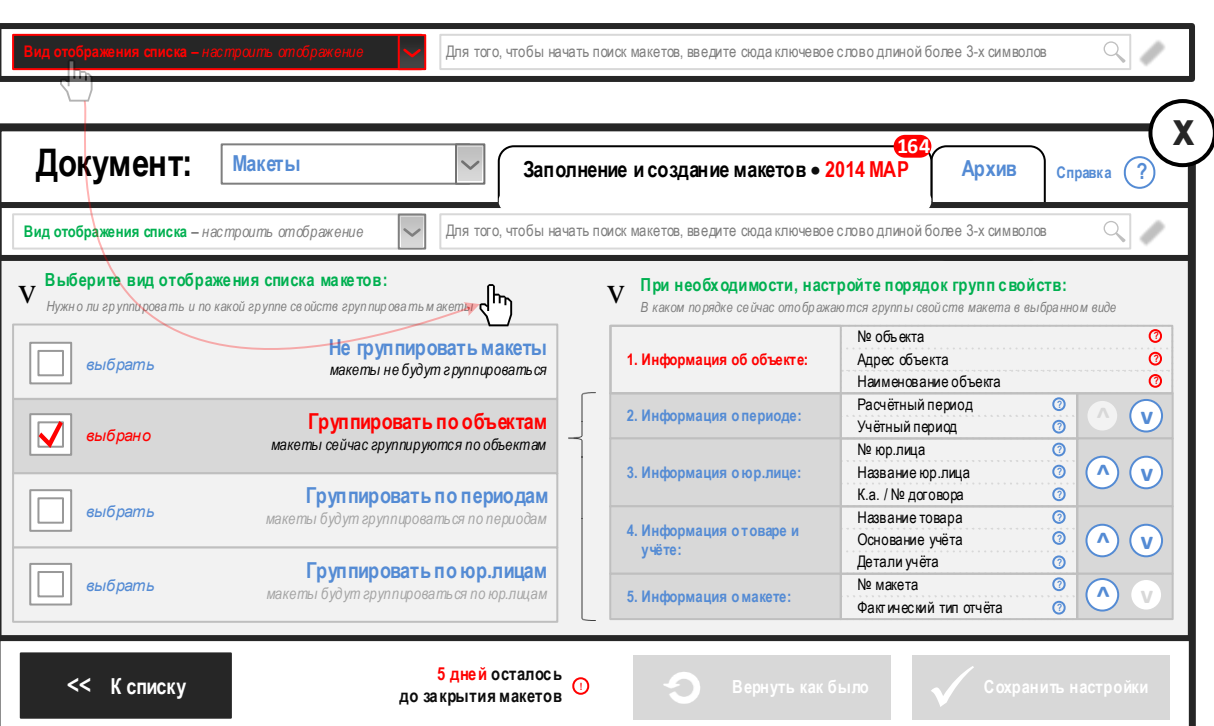
Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

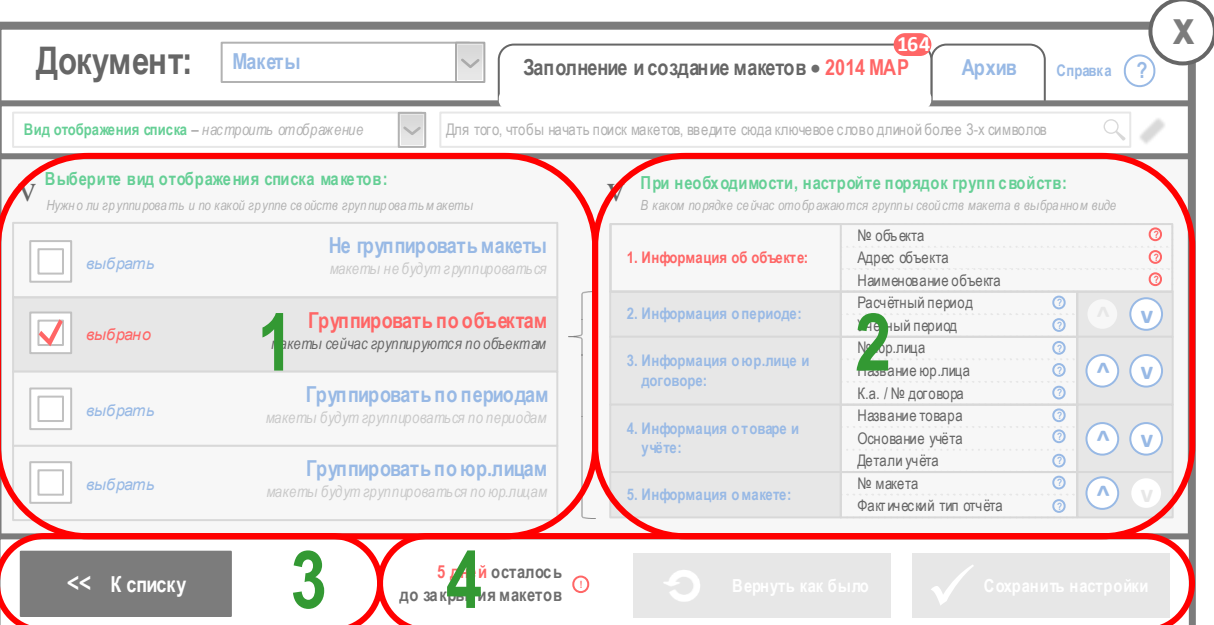
5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макеты»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

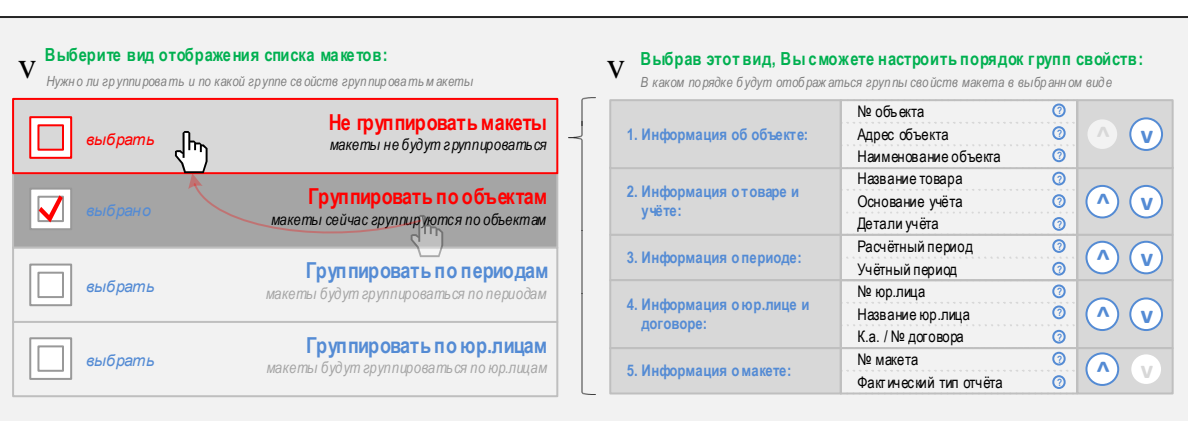
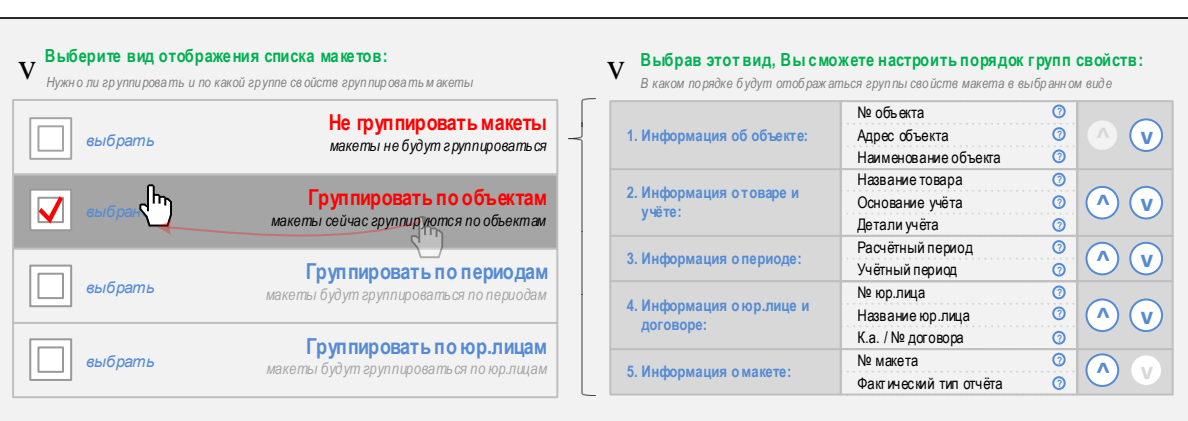
Общая схема состояния



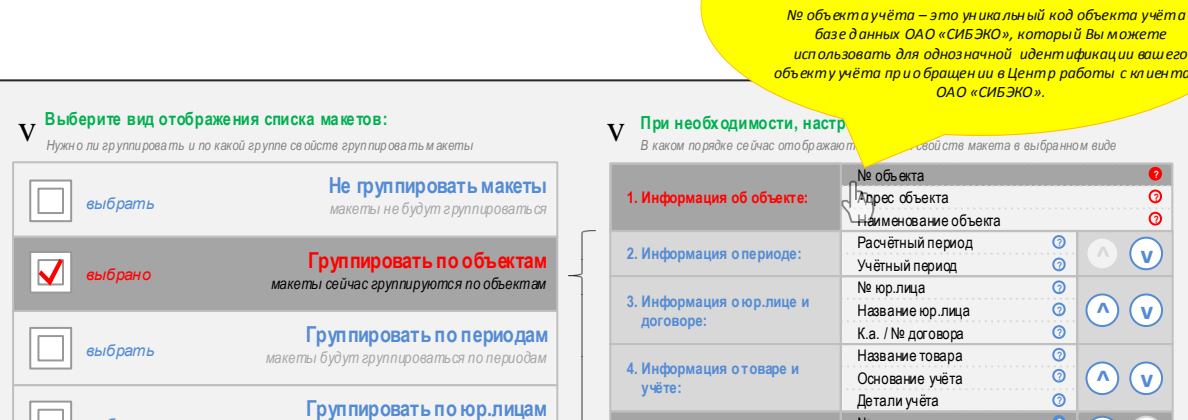
Функциональные зоны состояния



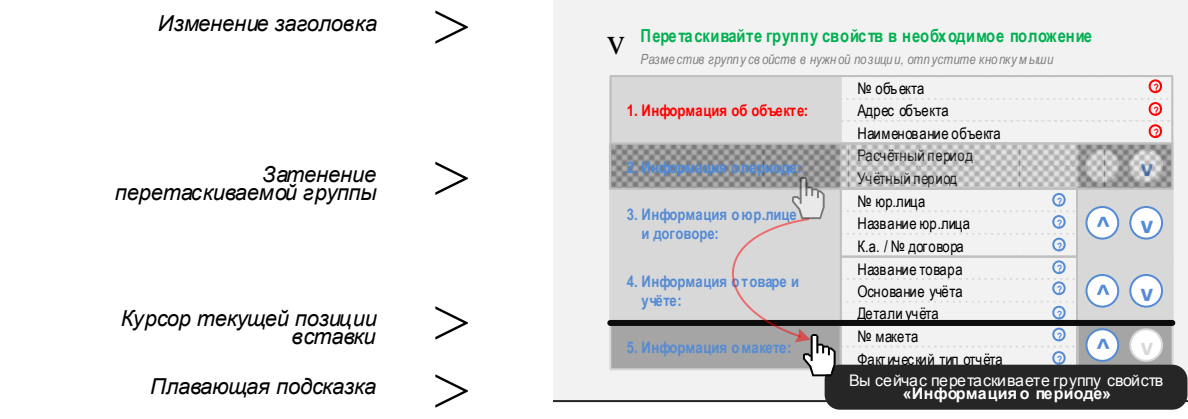
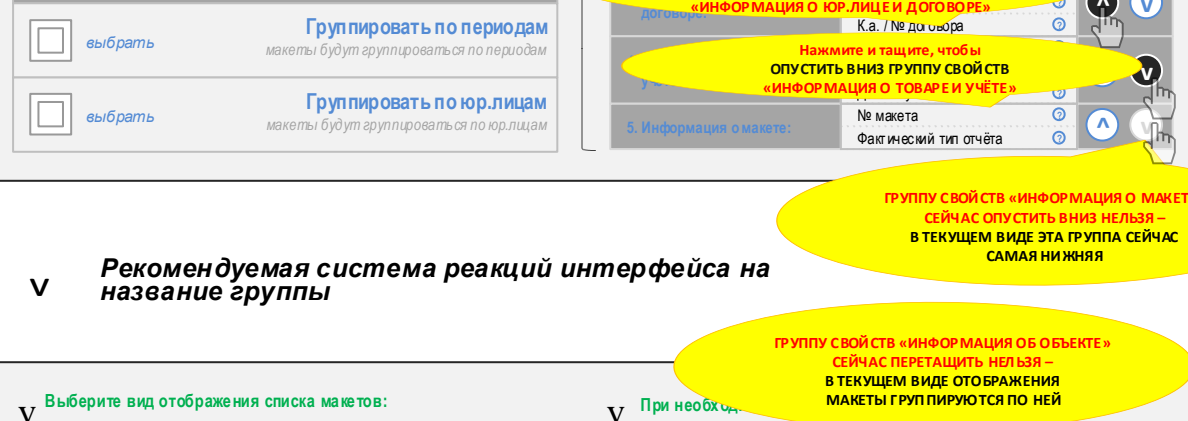
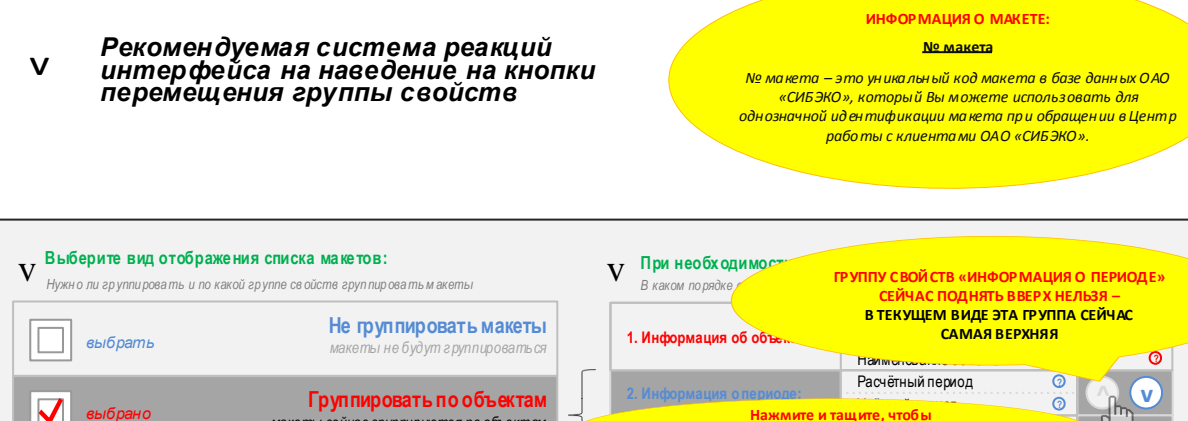
Рекомендуемая система реакций интерфейса на перемещение между полями выбора вида



Рекомендуемая система реакций интерфейса на наведение на название поля



Рекомендуемая система реакций интерфейса на наведение на кнопки перемещения группы свойств



Рекомендуемая система реакций интерфейса на наведение на управляющие кнопки областей 3 и 4

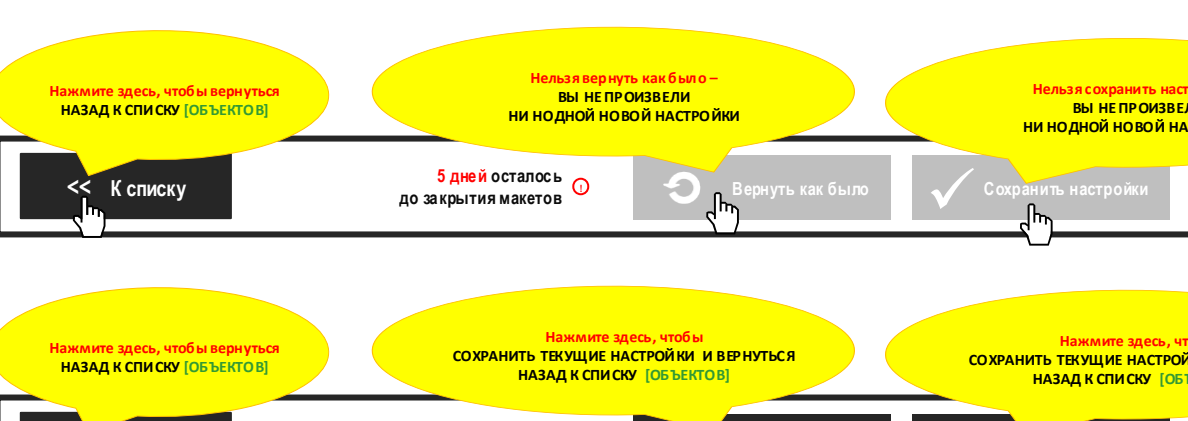


Схема 9а.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Настройка вида отображения списка» – Общая информация, функциональные зоны, интерактивное поведение, всплывающие подсказки

Общая информация

Для выбора и настройки 4-х группировок списка макетов, используемых в новой версии Системы работы с юридическими лицами, предназначено состояние «Настройка вида отображения списка» (см. общую схему состояния слева).

Функциональные зоны

Функциональные зоны состояния обеспечивают следующие возможности – в каждой из выделенных зон (см. слева) пользователь может:

- В зоне 1: Выбрать 1 из 4-х предложенных видов отображения списка макетов;
 - Вид отображения «Не группировать макеты» – макеты списка не группируются;
 - Вид отображения «Группировать по объектам» – макеты списка группируются по группе свойств «Информация об объекте»; данный вид отображения устанавливается по умолчанию при первом входе пользователя во вкладку «Заполнение...»;
 - Вид отображения «Группировать по периодам» – макеты списка группируются по группе свойств «Информация о периоде»; данный вид отображения устанавливается по умолчанию при первом входе пользователя во вкладку «Архив»;
 - Вид отображения «Группировать по юр.лицам» – макеты списка группируются по группе свойств «Информация о юр.лице и договоре»;
- В зоне 2: Настроить порядок групп свойств для выбранного вида отображения;
- В зоне 3: Вернуться к просмотру списка;
- Принять все изменения, осуществлённые с момента последнего перехода в состояние «Настройка вида отображения списка», с последующим автоматическим возвращением назад к списку макетов – кнопка «К списку»;
- В зоне 4: Отменить или подтвердить произведённые изменения настроек списка;
 - Отменить все произведённые изменения, осуществлённые с момента последнего перехода в состояние «Настройка вида отображения списка», с последующим автоматическим возвращением назад к списку макетов – кнопка «Вернуть как было»;
 - Принять все изменения, осуществлённые с момента последнего перехода в состояние «Настройка вида отображения списка», с последующим автоматическим возвращением назад к списку макетов – кнопка «Сохранить настройки».

С целью обеспечения информативной и однозначной обратной связи при смещении курсора мыши между полями выбора вида отображения, расположенными в функциональной зоне 1, рекомендовано использовать следующие интерактивные средства (см. слева и ниже):

- В зоне 1:
 - Изменение цветов обводки и фона поля выбора;
 - Изменение цветов обводки и фона чекбокса поля выбора;
 - Изменение цветов надписи «Выбрать»
 - Изменение цвета надписи, содержащей название режима отображения – например, «Не группировать макеты» или «Группировать по периодам»;
- В зависимом промежутке между зонами 1 и 2:
 - Изменение формы, начальной и конечных точек указателя «Фигурная скобка»;
- В зависимой зоне 2:
 - Изменение текста заголовка области «При необходимости, настройте...» – заголовок заменяется на «Выбрав этот вид, Вы сможете настроить...»;
 - Изменение текста пояснительной надписи, расположенной под заголовком области – пояснительная надпись перемещается между областями групп свойств в выбранном режиме, и после выбора режима дополнительно не изучать порядок свойств.

С целью обеспечения информативной и однозначной обратной связи при настройке порядка групп свойств, расположенных в функциональной зоне 2, рекомендовано использовать следующие интерактивные средства (см. слева и ниже):

- Реакция на наведение на название поля:
 - Изменение цвета фона поля;
 - Изменение цвета фона знака вопроса, расположенного в поле (как вариант – появление знака с помощью установки значку непрозрачного фона);
 - Появление пояснительной всплывающей подсказки о значении содержащихся в поле данных – появляются при наведении на поле, а не только при наведении на знак вопроса, как в состоянии «Заполнение, создание и просмотр активных макетов»;
- С целью сохранения единого информационного пространства всплывающих подсказок, содержание информационных всплывающих подсказок на полях должно всегда в точности совпадать с информационной частью всплывающих подсказок, отражаемых в заголовках столбцов списков, указанных на Схеммах 3 и 5 (подробно см. Схемы 3 и 5, а также врезки на Схеммах 3 и 5).
- Реакция на наведение на кнопки перемещения группы свойств:
 - Всплывающие подсказки на кнопках о возможности перемещения свойств с помощью кнопок «ВВЕРХ-ВНИЗ»;
 - Подсказка на наведение на область группы свойства:
 - Подсказка на область и группы свойств, прилагающаяся к инициации режима DRAG-AND-DROP (для всех групп свойств, кроме той, по которой происходит группировка в текущем виде);
 - Развёрнутая система реакций интерфейса на вход в режим DRAG-AND-DROP (один из возможных вариантов – стандартная схема):
 - Меняется заголовок и пояснительный текст в зоне 2 (указанные изменения пояснения позволяют оперативно передать обучающие пояснения пользователям, которые ранее не сталкивались с возможностями DRAG-AND-DROP или имеют небольшое представление о таких возможностях)
 - Возможность группы свойств, с которой был инициирован DRAG-AND-DROP, затемняется (указанное затемнение позволит
 - Между областями групп свойств отображается курсор текущей позиции вставки, который дискретно перемещается между областями групп свойств в зависимости от текущей позиции курсора мыши
 - Снизу под курсором мыши появляется следующая за его движением плавающая подсказка, содержащая название группы свойств, которая в данный момент перетаскивается пользователем (на схеме условно отображена чёрным цветом фона).

С целью обеспечения информативной и однозначной обратной связи о результатах выхода из состояния рекомендовано использовать следующие средства (см. слева и ниже):

- Подсказки на управляющих кнопках зон 3 и 4.

Использование всех рекомендуемых интерактивных средств позволит значительно сократить время знакомства пользователя с возможностями и результатами состояний данной вкладки мастера, а также других вкладок.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макеты»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Общая схема состояния

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Настройте порядок групп свойства макета: **Порядок групп свойств**

- Дата и время последнего изменения
- Статус макета
- Как производится расчёт начислений?

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Порядок групп свойств – Настройте порядок

Настройки порядка групп свойств макета при отображении макетов:

Укажите, в каком порядке должны отображаться группы свойств макета при редактировании

1. Информация об объекте:	№ объекта	⊙	
	Адрес объекта	⊙	⬆ ⬇
	Наименование объекта	⊙	
2. Информация о товаре и учёте:	Название товара	⊙	
	Основание учёта	⊙	⬆ ⬇
	Детали учёта	⊙	
3. Информация о периоде:	Расчётный период	⊙	⬆ ⬇
	Учётный период	⊙	
4. Информация о юр.лице и договоре:	№ юр.лица	⊙	
	Название юр.лица	⊙	⬆ ⬇
	К.а. / № договора	⊙	
5. Информация о макете:	№ макета	⊙	⬆ ⬇
	Фактический тип отчёта	⊙	

<< К макету | 5 дней осталось до закрытия макетов | Вернуть как было | Сохранить настройки

Схема 9б.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Настройка порядка групп свойств макета» – Общая информация, функциональные зоны, интерактивное поведение, всплывающие подсказки

Общая информация

Для настройки порядка групп полей макета для состояния «Заполнение, создание и просмотр активных макетов», а также для других состояний, которые потребуют такую настройку, предусмотрено состояние «Настройка порядка групп полей макета» (см. общую схему состояния слева).

Функциональные зоны, интерактивное поведение и всплывающие подсказки

Функциональные зоны, интерактивное поведение и всплывающие подсказки состояния полностью реализуются на основании аналогичных характеристик состояния «Настройка вида отображения списка» (см. схему 9а).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макеты»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 10.

Вкладка «Заполнение и создание макетов» – состояние «Удаление макета»

При нажатии на кнопку «Удалить», расположенную в области кнопок или непосредственно рядом с макетом, вкладка переходит в состояние «Удаление макета».



Удаление макета – пример отображения области данных для набора свойств макета*

* Данные макета условные

• Подсказки на управляющих кнопках



• После успешного и безвозвратного удаления макета:

- Пользователь получает всплывающую подсказку «Макет №[номер удалённого макета] только что был успешно и безвозвратно удалён»;
- Вкладка остаётся в состоянии «Удаление макета»;
- Состояние «Удаление макета» позиционируется на следующий макет – так, как будто пользователь нажал кнопку прокрутки «Вперёд» в области группы свойств «Информация о макете» (см. «Иерархическое правило навигации по макетам» в пояснении к Схеме 08а непосредственно после указанной схемы).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макеты”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 11а.

Вкладка «Заполнение и создание макетов» – состояние «Создание нового перерасчёта»

При нажатии на кнопку «Новый перерасчёт», расположенную в области кнопок или непосредственно рядом с макетом, вкладка переходит в состояние «Создание нового перерасчёта».

• **Обратите внимание:**

- В данном режиме в области группы свойств макета «Информация о макете», обведённой красным на общем виде состояния (см. слева), автоустанавливаются № макета (перерасчёта) и фактический тип отчёта по перерасчёту – в зависимости от значений вышележащих групп свойств;
- В данном режиме выбирать значения свойства группы «Информация о макете» пользователь не может – поэтому в областях полей свойств данной группы отсутствуют ниспадающие списки, а у самой группы отсутствуют кнопки прокрутки (см. слева).
- С учётом вышесказанного корректируется «Иерархическое правило навигации по макетам», изложенное в пояснении к Схеме 8а (пояснение с правилом см. непосредственно после Схемы 8а) – из правила по вышеизложенным причинам должна исключаться иницилируемая пользователем прокрутка в группе свойств «Информация о макете».



Создание нового перерасчёта – пример отображения области данных макета*

* Данные макета условные

- Подсказки на управляющих кнопках



- После успешного создания нового перерасчёта:
 - Пользователь получает всплывающую подсказку «Новый перерасчёт №[номер только что созданного перерасчёта] успешно создан и теперь доступен для редактирования – при необходимости отредактируйте только что созданный перерасчёт»;
 - Вкладка переходит в состояние «Заполнение, редактирование и просмотр макетов»;
 - Состояние «Заполнение, редактирование и просмотр макетов» позиционируется на только что созданный перерасчёт.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макет»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

№ объекта:	234555	?
Адрес объекта:	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп	?
Наим. объекта:	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп	?
	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп	
	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп	
	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп	
	Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 43 корп	

Схема 11б.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Создание нового перерасчёта» – Типы элементов управления для выбора / настройки свойств нового перерасчёта в зоне 1

Здесь описаны типы элементов управления, которые отражаются свойства макета и используются для выбора / настройки свойств новых перерасчётов в состоянии «Создание нового перерасчёта» в зоне 1.

Пример отображения ниспадающего списка приведён для свойства макета:

«ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ:
Адрес объекта»

Элемент управления «Ниспадающий список» – используется для полей:

- ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ:
 - № объекта;
 - Адрес объекта;
 - Наименование объекта;
- ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ:
 - № юр.лица;
 - Название юр.лица;
 - Код абонента / № договора;
- ИНФОРМАЦИЯ О ЮР.ЛИЦЕ И ДОГОВОРЕ:
 - Название товара;
 - Основание учёта;
- ИНФОРМАЦИЯ О МАКЕТЕ:
 - № макета;
 - Фактический тип отчёта.

Расчётный период:	2014	МАР	?	
Учётный период:				?

< 2014 >

ЯНВ	ФЕВ	МАР	АПР
МАЙ	ИЮН	ИЮЛ	АВГ

Нажмите здесь, чтобы выбрать 2014 ЯНВ в качестве расчётного периода для создания нового перерасчёта

Расчётный период 2014 ИЮЛ ещё не наступил

Элемент управления «Календарь месяцев» – используется для полей:

- ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДЕ:
 - Расчётный период.

Расчётный период:	2014	МАР	?	
Учётный период:	2014 ФЕВ 27 – МАР 27			?

< 2014 >

Уточните фактический период учёта: Начало учёта – Конец учёта

< 2014 >

< ФЕВ >

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Дата 2014 ФЕВ 11 не относится к выбранному расчётному периоду 2014 МАР

Установить весь доступный период: 2014 ФЕВ 27 – МАР 27

Нажмите здесь, чтобы установить дату 2014 МАР 2 в качестве конечной даты перерасчёта для выбранного расчётного периода 2014 МАР

Дата 2014 МАР 30 не относится к выбранному расчётному периоду 2014 МАР

Нажмите здесь, чтобы установить весь доступный период 2014 ФЕВ 27 – МАР 27 в качестве периода перерасчёта для выбранного расчётного периода 2014 МАР

Элемент управления «Календарь доступных дат учётного периода» – используется для полей:

- ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРИОДЕ:
 - Учётный период.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии:
«В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Выберите [объект] и [макет] для печати и/или экспорта:

№ объекта: № объекта
Адрес объекта: Адрес объекта
Наим. объекта: Наименование объекта

Расчётный период: Расчётный период
Учётный период: Учётный период

№ юр.лица: № юр.лица
Название юр.лица: Название юр.лица
К.а. / № договора: К.а. / № договора

Название товара: Название товара
Основание учёта: Основание учёта
Детали учёта: Детали учёта

№ макета: № макета
Факт. тип отчёта: Фактический тип отчёта

Изображение макета для печати / экспорта

После печати / экспорта передайте оригинал данного макета в ОАО «СИБЭКО»

Назад | Распечатать | Экспортировать

Схема 12.

Вкладка «Заполнение...» – состояние «Печать / экспорт макетов»

При нажатии на кнопку «Печать / экспорт», расположенную в области кнопок или непосредственно рядом с макетом, вкладка переходит в состояние «Печать / экспорт макетов».

- Просмотр изображения активного макета в уменьшенной области

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Выберите [объект] и [макет]: **Объект – №234555** | **Макет – №2543** | 250%

Изображение макета для печати / экспорта

После печати / экспорта передайте оригинал данного макета в ОАО «СИБЭКО»

Назад | Распечатать | Экспортировать

- Просмотр изображения активного макета в увеличенной области

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Выберите [объект] и [макет]: **Объект – №234555** | **Макет – №2543** | 250%

№ объекта: № объекта
Адрес объекта: Адрес объекта
Наим. объекта: Наименование объекта

Расчётный период: Расчётный период
Учётный период: Учётный период

№ юр.лица: № юр.лица
Название юр.лица: Название юр.лица
К.а. / № договора: К.а. / № договора

Название товара: Название товара
Основание учёта: Основание учёта
Детали учёта: Детали учёта

№ макета: № макета
Факт. тип отчёта: Фактический тип отчёта

Макета для экспорта

После печати / экспорта передайте оригинал данного макета в ОАО «СИБЭКО»

Назад | Распечатать | Экспортировать

- Выбор параметров активного макета при просмотре в увеличенной области

Нажмите здесь, чтобы
ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

Нажмите здесь, чтобы
РАСПЕЧАТАТЬ МАКЕТ

Нажмите здесь, чтобы
ЭКСПОРТИРОВАТЬ МАКЕТ

Нажмите здесь, чтобы ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ МАКЕТ

Нажмите здесь, чтобы ЭКСПОРТИРОВАТЬ МАКЕТ

После печати / экспорта передайте оригинал данного макета в ОАО «СИБЭКО»

Назад | Распечатать | Экспортировать

- Всплывающие подсказки на кнопках

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии:
«В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Пояснения к Схеме 12.

Правило построения подписи к ниспадающему списку «Выберите...» и значения поля ниспадающего списка «Выберите...»

Для обеспечения информативной обратной связи о текущем положении и удобства навигации конечного пользователя по макетам при просмотре изображения макета в увеличенной области, строковое значение подписи к ниспадающему списку «Выберите...» и строковое значение в поле ниспадающего списка «Выберите...» рекомендовано строить следующим образом:

1. Строковое значение подписи к ниспадающему списку «Выберите...» построить последующему правилу:

«Строковое значение подписи» =

«Выберите » &
«Краткое название верхней группы» &
« и » &
«Краткое название нижней группы»

..., где:

& – это знак конкатенации (сцепления) двух строк;

«Краткое название верхней группы» – это краткое название самой верхней группы свойств макета с учётом текущего порядка групп свойств;

«Краткое название нижней группы» – это краткое название самой нижней группы свойств макета с учётом текущего порядка групп свойств.

2. Строковое значение поля ниспадающего списка «Выберите...» построить последующему правилу:

«Строковое значение поля» =

«Строка А» & « ● » & «Строка Б»

..., где:

& – это знак конкатенации (сцепления) двух строк;

«Строка А» – это строка, построенная по следующей формуле:

«Строка А» =

«Краткое название верхней группы» &
«Значение 1-го свойства верхней группы»

«Строка Б» – это строка, построенная по следующей формуле:

«Строка Б» =

«Краткое название нижней группы» &
«Значение 1-го свойства нижней группы»

..., где в свою очередь:

«Краткое название верхней группы» – это краткое название самой верхней группы свойств макета с учётом текущего порядка групп свойств;

«Значение 1-го свойства верхней группы» – это значение 1-го свойства самой верхней группы свойств макета с учётом текущего порядка групп свойств;

«Краткое название нижней группы» – это краткое название самой нижней группы свойств макета с учётом текущего порядка групп свойств;

«Значение 1-го свойства нижней группы» – это значение 1-го свойства самой нижней группы свойств макета с учётом текущего порядка групп свойств.

При этом для удобства пользователя соответствие «Краткое название группы свойств макета» – «Полное название группы свойств макета» должно быть выстроено следующим образом:

- «Объект» – «Информация об объекте»;
- «Период» – «Информация о периоде»;
- «Юр.лицо» – «Информация о юр.лице и договоре»;
- «Товар» – «Информация о товаре и учёте»;
- «Макет» – «Информация о макете».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макеты»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: Макеты

Заполнение и создание макетов • 2014 МАР

Выберите [объект] и [макет] для сдачи:

№ объекта: № объекта
 Адрес объекта: Адрес объекта
 Наим. объекта: Наименование объекта

Расчётный период: Расчётный период
 Учётный период: Учётный период

№ юр.лица: № юр.лица
 Название юр.лица: Название юр.лица
 К.а. / № договора: К.а. / № договора

Название товара: Название товара
 Основание учёта: Основание учёта
 Детали учёта: Детали учёта

№ макета: № макета
 Факт. тип отчёта: Фактический тип отчёта

Область для отображения и ввода данных сдаваемого макета

Скан макета: Статус скана или название файла

Назад | Сдать этот макет!

Схема 13а.

Вкладка «Заполнение и создание макетов» – Состояния сдачи макетов – Состояние «Сдача одного макета»

При нажатии на кнопку «Сдать макет», расположенную в области управляющих кнопок в состоянии «Заполнение, редактирование и просмотр макетов», вкладка переходит в состояние «Сдача одного макета».

При этом текст подсказки «Выберите...» должен формироваться с учётом текущего порядка групп свойств макета и соответствия «Краткое название группы свойств макета» – «Полное название группы свойств макета», изложенного в Пояснении к Схеме 12 (см. данное пояснение непосредственно после Схемы 12).



20.01.2014, 10:10
 Заполнен, не сдан

Нет данных ПУ за период | Выход ПУ из строя

Норматив потребления по отоплению (Н):	0,0157	Гкал/м ²
Общая площадь помещений (S):	3500	м ²
Расчётное потребление ТЭ по нормативу (Н * S):	61	Гкал

Скан макета: Skan_2543_2014_02.zip | Скачать скан

Сдача макета – пример отображения области данных макета ДО СДАЧИ МАКЕТА*

* Данные макета условные

Нажмите здесь, чтобы ПОКА НЕ СДАВАТЬ ЭТОТ МАКЕТ И ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

Нажмите здесь, чтобы СДАТЬ ЭТОТ МАКЕТ

Назад | Сдать этот макет!

• Подсказки на управляющих кнопках



Документ: Макеты

Заполнение и создание макетов • 2014 МАР

Область для отображения данных только что сданного макета

ТЕКУЩИЙ МАКЕТ №[номер только что сданного макета] ТОЛЬКО ЧТО БЫЛ УСПЕШНО СДАН

К списку | 5 дней осталось до закрытия макетов | Удалить макет | Новый перерасчёт | Печать / экспорт | Сдать макет

• После успешной сдачи макета:

- Пользователь получает всплывающую подсказку «Текущий макет №[номер только что сданного макета] только что был успешно сдан»;
- Вкладка переходит в состояние «Заполнение, редактирование и просмотр макетов»;
- Состояние «Заполнение, редактирование и просмотр макетов» позиционируется на только что сданный макет.



20.01.2014, 10:10
 Сдан

Нет данных ПУ за период | Выход ПУ из строя

Норматив потребления по отоплению (Н):	0,0157	Гкал/м ²
Общая площадь помещений (S):	3500	м ²
Расчётное потребление ТЭ по нормативу (Н * S):	61	Гкал

Скан макета: Skan_2543_2014_02.zip | Скачать скан

Сдача макета – пример отображения области данных макета ПОСЛЕ СДАЧИ МАКЕТА*:

* Данные макета условные

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макеты”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 136.

Вкладка «Заполнение и создание макетов» – Состояния сдачи макетов – Состояние «Сдача группы макетов»

При нажатии на кнопку «Сдать макет», расположенную в области управляющих кнопок в состоянии «Просмотр списка активных макетов», вкладка переходит в состояние «Сдача списка макетов».

При этом в момент перехода в данное состояние для сдачи должны автоматически выбираться все открытые макеты, которые на момент перехода в данное состояние имеют статус «Заполнен, не сдан».

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Группировать по объектам – настроить отображение | Здесь отображены и отмечены все полностью заполненные макеты – снимите пометку с [объектов] и/или [макетов], которые Вы не хотели бы сдавать сейчас | Отмечено всё

№ объекта	Адрес объекта	Наименование объекта	Состояние макетов:	Действия:
234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилая по-мещ. площадью 183,5 м²	Отображены только заполненные не сданные (2)	[Иконки]
2014 МАР	Янв 23 Ю0000101 ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	Н123456789 ГВС ПУ	2570 Пересчёт по нормативам 24.04.2014, 10:30	Заполнен, не сдан
2014 МАР	Янв 23 Ю0000101 ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	Н123456789 Отопление ПУ	2571 Пересчёт по нормативам 24.04.2014, 10:30	Заполнен, не сдан
234555	Новосибирск, Красный пр-кт, 51/2	Нежилая по-мещ. площадью 183,5 м²	Отображены только заполненные не сданные (5)	[Иконки]

<< Назад | После сдачи всех отмеченных макетов Вы больше не сможете редактировать и удалять их – пожалуйста, внимательно проверьте все данные! | Сдать все отмеченные макеты!

- Общий вид состояния в виде отображения «Группировать по...»

Пример приведен для вида отображения «Группировать по объектам» – для других видов группировки («Группировать по периодам» и «Группировать по юр.лицам») работа состояния «Сдача списка макетов» должна организовываться аналогично

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Группировать по объектам – настроить отображение | Здесь отображены и отмечены все полностью заполненные макеты – снимите пометку с макетов, которые Вы не хотели бы сдавать сейчас | Отметить все

№ объекта	Адрес объекта	Наименование объекта	Отч. Период	Учет. период	№ юр.лица	Название юр.лица	К.а./ № дог.	Товар	Основание учёта по договору	Детали учёта по договору	№ макета	Факт.тип отчёта	Макет изменён	Статус макета:	Действия:
234555	Новосибирск, Мир Горский, 43	Нежилая по-мещ. площадью 183,5 м²	2014 МАР	2014 ФЕВ 23 – МАР 22	Ю0000101	ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	Н123456789	ГВС	Учёт по ПУ	№132262 • Г/в • До 22 ФЕВ 2014	2540	Учёт по ПУ	24.04.2014, 10:30	Полностью заполнен, не сдан	[Иконки]
234555	Новосибирск, Мир Горский, 43	Нежилая по-мещ. площадью 183,5 м²	2014 МАР	2014 МАР 23	Ю0000101	ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	Н123456789	ГВС	Учёт по ПУ	№132262 • Г/в • До 22 ФЕВ 2014	2541	Расчёт по нормативам	24.04.2014, 10:30	Полностью заполнен, не сдан	[Иконки]
234555	Новосибирск, Мир Горский, 43	Нежилая по-мещ. площадью 183,5 м²	2014 МАР	2014 ФЕВ 23 – МАР 22	Ю0000101	ТСЖ «ООО ДЕМО 1»	Н123456789	Отопление	Учёт по ПУ	№132262 • С/в • До 22 ФЕВ 2014	2542	Расчёт по ПУ	24.04.2014, 10:30	Полностью заполнен, не сдан	[Иконки]

<< Назад | После сдачи всех отмеченных макетов Вы больше не сможете редактировать и удалять их – пожалуйста, внимательно проверьте все данные! | Сдать все отмеченные макеты!

- Общий вид состояния в виде отображения «Не группировать макеты»

Нажмите здесь, чтобы пока не сдавать макеты и вернуться назад

Нажмите здесь, чтобы сдать все отмеченные макеты

<< Назад | После сдачи всех отмеченных макетов Вы больше не сможете редактировать и удалять их – пожалуйста, внимательно проверьте все данные! | Сдать все отмеченные макеты!

- Подсказки на управляющих кнопках

Документ: **Макеты** | Заполнение и создание макетов • 2014 МАР | 164 | Архив | Справка ?

Вид отображения списка – настроить отображение | Для того, чтобы начать поиск макетов, введите сюда ключевое слово длиной более 3-х символов

Область заголовка списка

Область для работы со списком макетов, объектов, дат и юр.лиц

СПИСОК ИЗ [N] МАКЕТОВ ТОЛЬКО ЧТО БЫЛ УСПЕШНО СДАН

Х Выход | 5 дней осталось до закрытия макетов | Заполнить/редактировать | Новый перерасчёт | Печать / экспорт | Сдать макеты

- После успешного удаления макета:
 - Пользователь получает всплывающую подсказку «Список из [N] макетов только что был успешно сдан»;
 - Вкладка переходит в состояние «Заполнение, редактирование и просмотр макетов».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макет»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Схема 14.

Вкладка «Заполнение...» – Состояние «Поиск макетов» – Общая информация, детальные схемы состояния, интерактивная обратная связь, всплывающие подсказки

• Общая информация

Для удобства пользователей, у которых в Личном кабинете имеется много объектов / макетов, предусмотрен режим фильтрации, позволяющий искать необходимые объекты / макеты.

• Детальные схемы состояния

В зависимости от того, какое значение («Группировать по объектам» или «Не группировать макеты») установлено в поле выбора вида отображения, список объектов / макетов в состоянии «Поиск макетов» отображается по-разному (см. ниже).

• Интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки

Интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки для состояния «Поиск макетов» приведены ниже (см.).

- Работа фильтра в виде отображения «Группировать по...» – найдено для отображения 1 или более объектов / макетов

Пример приведён для вида отображения «Группировать по объектам» – для других видов группировки («Группировать по периодам» и «Группировать по юр.лицам») работа фильтра должна организовываться аналогично

- Работа фильтра в виде отображения «Не группировать макеты» – найдено для отображения 1 или более объектов / макетов

- Найдено для отображения 0 объектов / макетов

Аналогично во всех видах отображения

- Интерактивная обратная связь и всплывающая подсказка на информационной области, содержащей информацию о количестве скрытых макетов

Для начала поиска введите: Не объекта, Не макета, Не юр.лица Не договора, код «бонуса», название товара, период или любое ключевое слово

- Подсказка на раскрывающемся списке «Вид отображения»

Чтобы начать поиск, нужно ввести БОЛЕЕ 3-Х СИМВОЛОВ

- Подсказка на кнопке «Начать поиск» (поле поиска не заполнено)

Сейчас отображены все объекты, ОЧИСТИТЬ ПОЛЕ ПОИСКА НЕВОЗМОЖНО

- Подсказка на кнопке «Очистить поле поиска» (поле поиска не заполнено)

Нажмите здесь, чтобы ОТКРЕДИТОВАТЬ ДАННЫЕ ДЛЯ ПОИСКА

- Расстояние кнопок «Начать поиск» и «Очистить поле поиска» при заполнении поля поиска более чем 3-мя символами

Нажмите здесь, чтобы НАЧАТЬ ПОИСК

- Подсказка на кнопке «Начать поиск» (поле поиска заполнено)

Нажмите здесь, чтобы ОЧИСТИТЬ ПОЛЕ ПОИСКА И ОТОБРАЗИТЬ ВСЕ ОБЪЕКТЫ / МАКЕТЫ

- Подсказка на кнопке «Очистить поле поиска» (поле поиска заполнено)

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5. Форма Мастера находится в состоянии: «В поле «Документ» выбран документ «Макет»»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Общий вид состояния

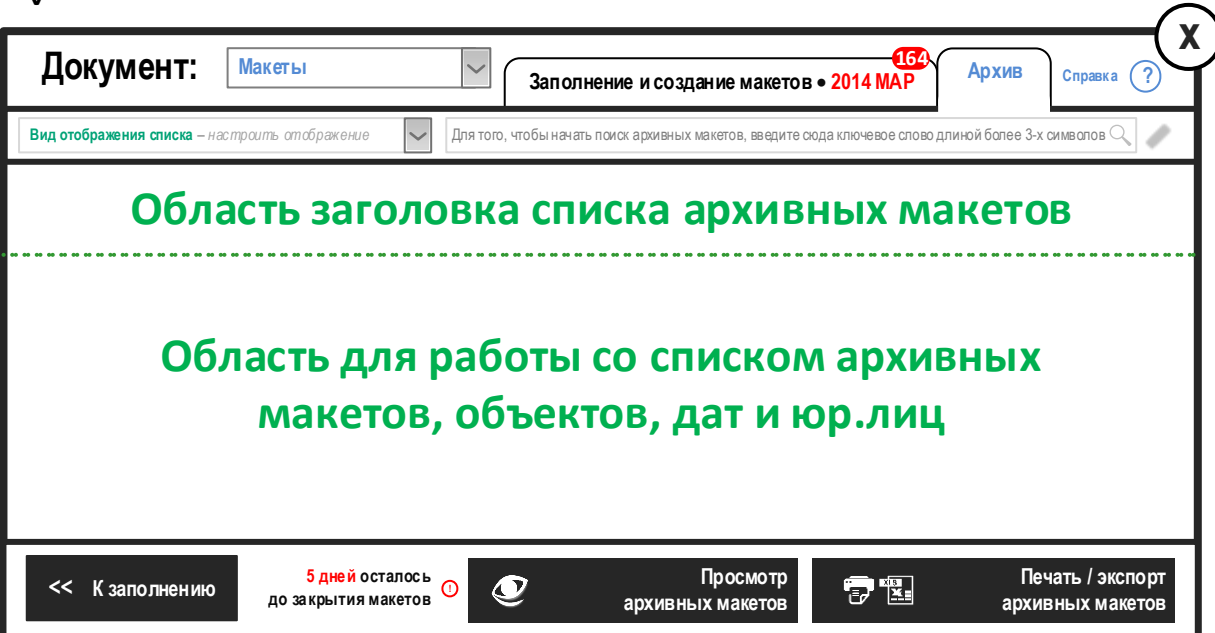


Схема 15.

Вкладка «Архив» – Состояние «Просмотр списка архивных макетов» – 4 основных вида просмотра архивных макетов

- Общая информация

Для удобства пользователя, а также с целью сокращения продолжительности периода ознакомления при работе с новой версией Системы, функциональные зоны, всплывающие подсказки и интерактивные отклики вкладки «Архив» в состоянии «Просмотр списка архивных макетов» должны быть построены по аналогии с соответствующими характеристиками вкладки «Заполнение...» в состоянии «Просмотр списка архивных макетов» – с учётом того, что на вкладке архив возможно взаимодействие только со сданными макетами (ср. Схемы 2-7).

В силу того, что просмотр архива макетов – вторая из наиболее частотных целей обращения потребителей (пользователей Системы) в Систему «СЕРВИС», вкладка «Архив» по умолчанию не активна и находится в состоянии «Просмотр списка архивных макетов», в котором выбран вид «Группировать по периодам» как наиболее привычный при просмотре архивных макетов для пользователей старой версии Системы.

- Функциональные зоны

Функциональные зоны состояния обеспечивают следующие возможности – в каждой из выделенных зон (см. слева) пользователь может:

- В зоне 1:

- Перейти к настройке вида отображения списка архивных макетов:

- Не группировать макеты;
- Группировать по объектам;
- Группировать по периодам;
- Группировать по юр.лицам;

- Оперативно найти объекты, даты, юр.лица и архивные макеты:

- По № объекта;
- По № архивного макета;
- По № юр.лица;
- По № договора;
- По коду абонента;
- По названию товара;
- По периоду;
- По любому ключевому слову;

- В зонах 2 и 3: Работать соответственно с заголовком и с содержимым:

- Списка архивных макетов – в состоянии формы «Не группировать макеты»;
- Списка объектов – в состоянии формы «Группировать по объектам»;
- Списка дат – в состоянии формы «Группировать по периодам»;
- Списка юр.лиц – в состоянии формы «Группировать по юр.лицам»;

- В зоне 4: Прервать текущую операцию (перейти к заполнению макетов – данная возможность предусмотрена для удобства пользователей);

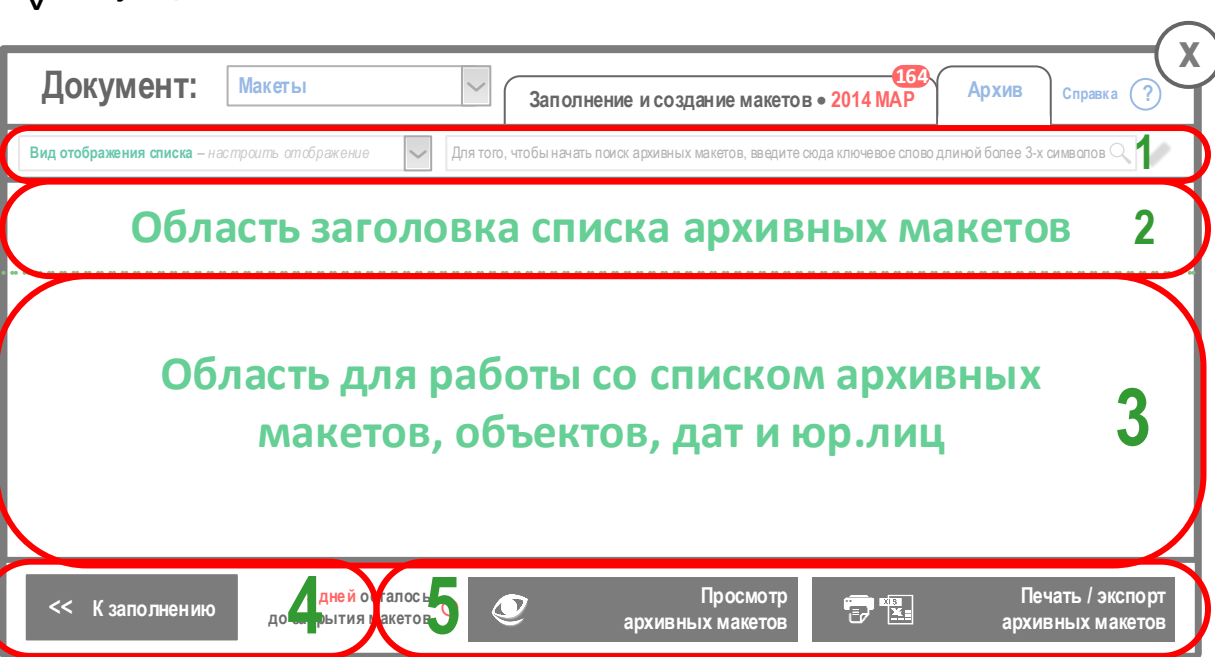
- В зоне 5: Оперативно выбрать одно из наиболее часто совершаемых типовых действий с макетами:

- Перейти к просмотру архивных макетов – кнопка «Просмотр архивных макетов»;
- Перейти к печати / экспорту архивных макетов – кнопка «Печать / экспорт архивных макетов».

- Интерактивная обратная связь и всплывающие подсказки

Рекомендовано реализовать в соответствии со Схемами 2-7.

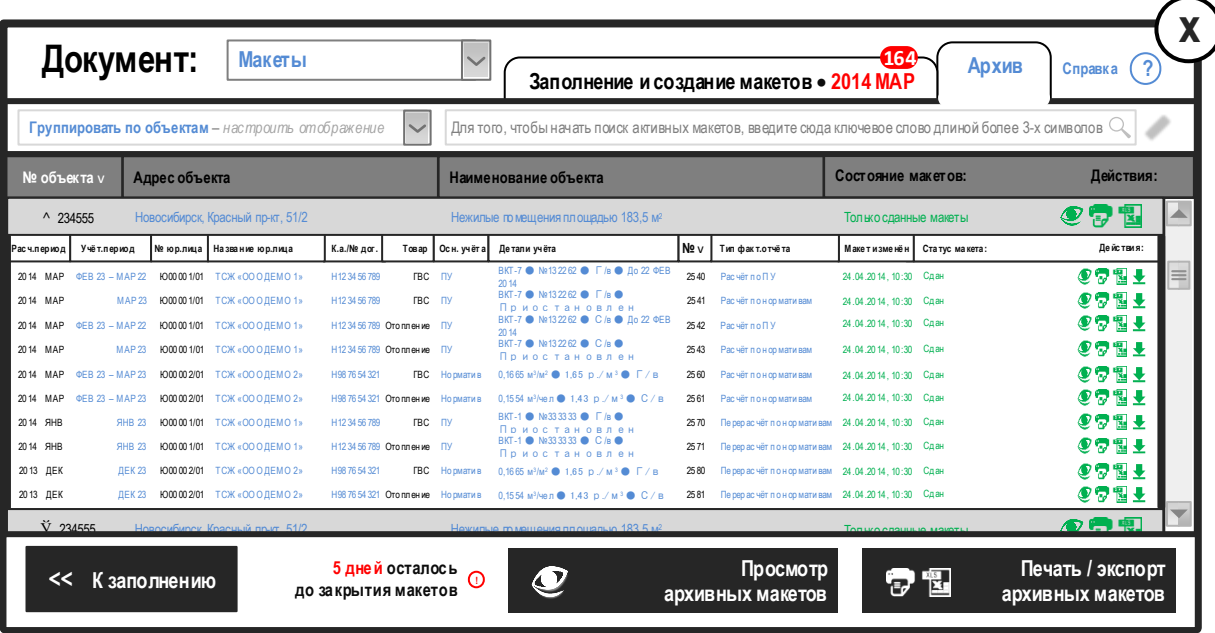
Функциональные зоны



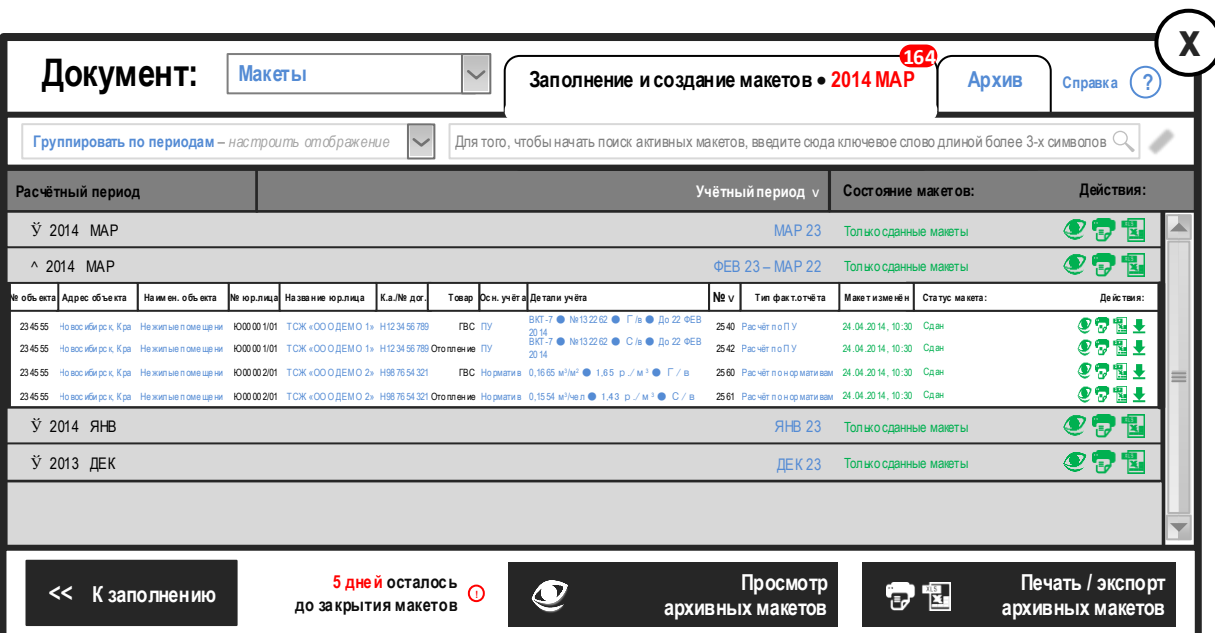
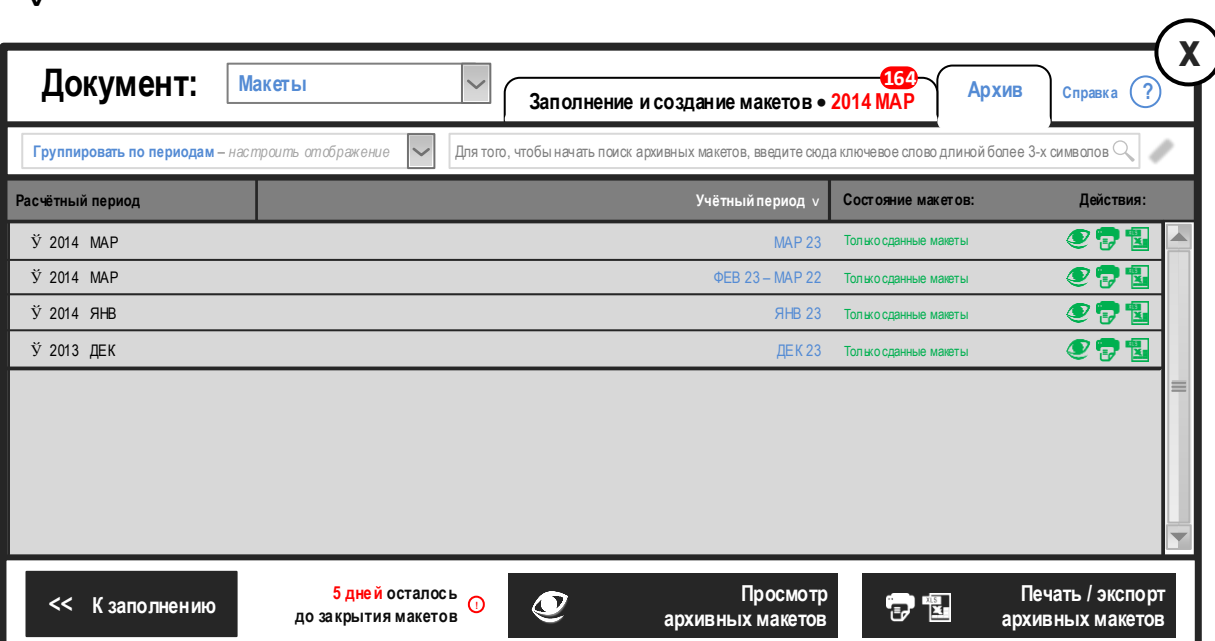
Вид «Не группировать макеты» – Опциональный вид для вкладки «Архив»



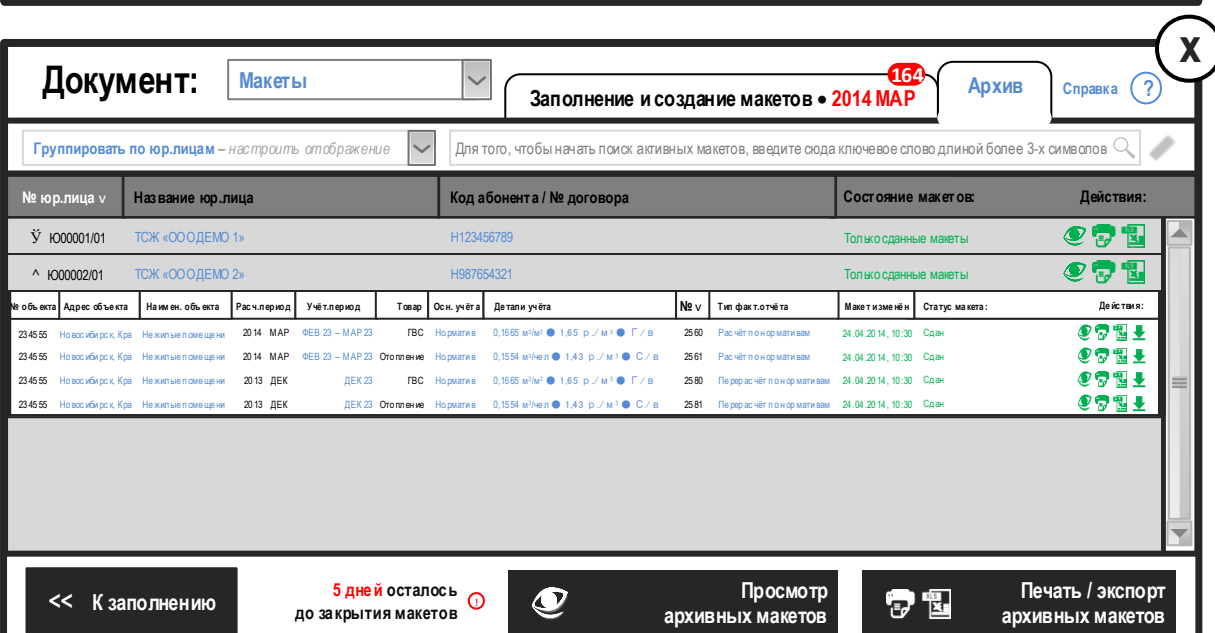
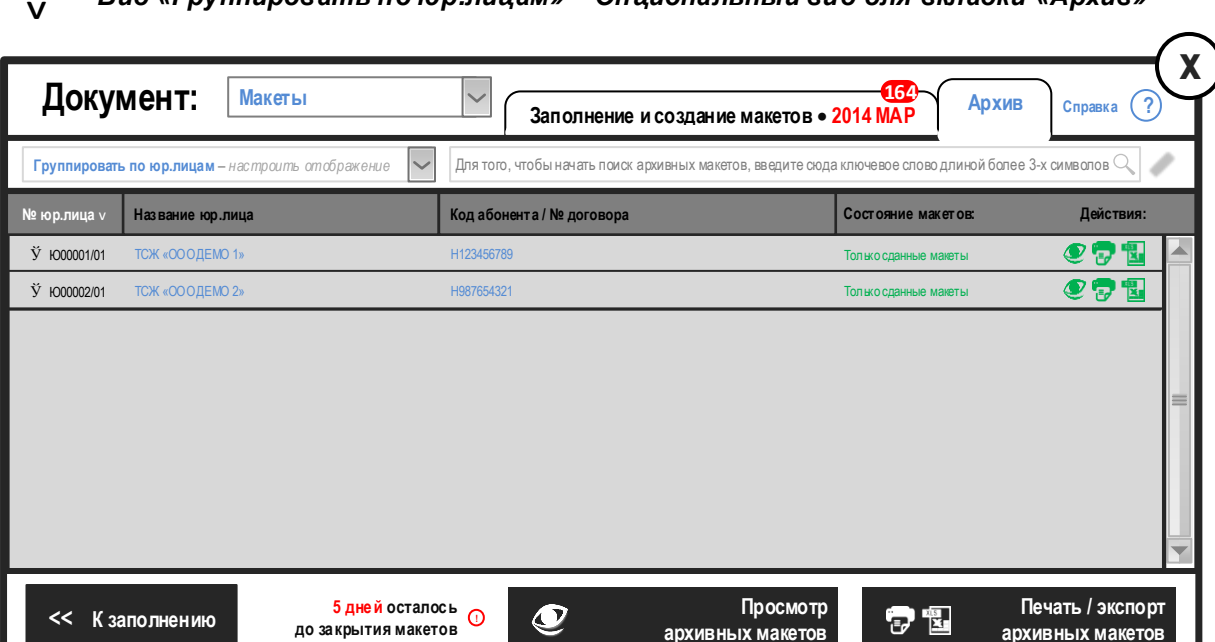
Вид «Группировать по объектам» – Опциональный вид для вкладки «Архив»



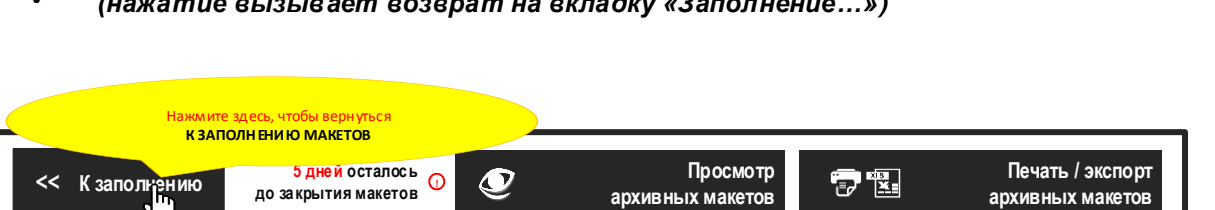
Вид «Группировать по периодам» – Вид по умолчанию для вкладки «Архив»



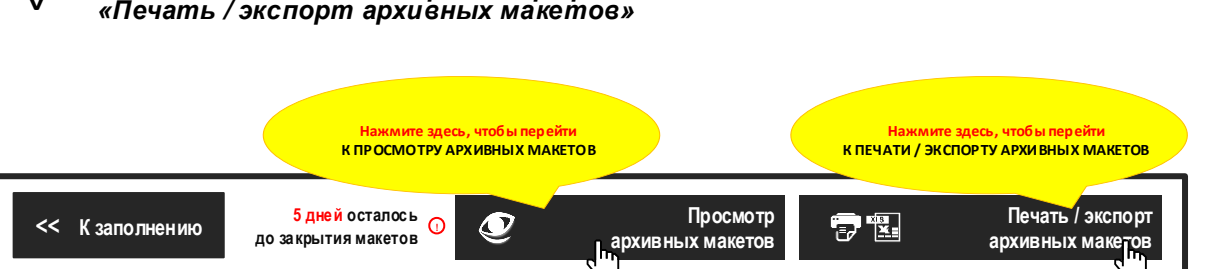
Вид «Группировать по юр.лицам» – Опциональный вид для вкладки «Архив»



Подсказка на кнопке возврата к заполнению (нажатие вызывает возврат на вкладку «Заполнение...»)



Подсказка на кнопках «Просмотр архивных макетов» и «Печать / экспорт архивных макетов»



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

Документ: **Макеты**

Заполнение и создание макетов • 2014 МАР

Архив Справка ?

Настройте порядок групп свойства макета: **Порядок групп свойств**

№ объекта: **№ объекта**
Адрес объекта: **Адрес объекта**
Наим. объекта: **Наименование объекта**

Расчётный период: **Расчётный период**
Учётный период: **Учётный период**

№ юр.лица: **№ юр.лица**
Название юр.лица: **Название юр.лица**
К.а. / № договора: **К.а. / № договора**

Название товара: **Название товара**
Основание учёта: **Основание учёта**
Детали учёта: **Детали учёта**

№ макета: **№ макета**
Факт. тип отчёта: **Фактический тип отчёта**

Дата и время сдачи: **Сдан**

Как производится расчёт начислений?

Область для отображения данных архивного макета

Скан макета: **Скачать скан**

<< К списку **5 дней** осталось до закрытия макетов **Распечатать / экспортировать архивный макет**

Схема 16.

Вкладка «Архив» – Состояние «Просмотр архивных макетов» – Общая информация, функциональные зоны, интерактивная обратная связь, всплывающие подсказки

• Общая информация

Для удобства пользователя, а также с целью сокращения продолжительности периода ознакомления при работе с новой версией Системы, функциональные зоны, всплывающие подсказки и интерактивные отклики вкладки «Архив» в состоянии «Просмотр архивных макетов» должны быть построены по аналогии с соответствующими характеристиками вкладки «Заполнение...» в состоянии «Заполнение, создание и просмотр активных макетов» – с учётом того, что на вкладке архив возможно взаимодействие только со сданными макетами (ср. Схемы 8а-8ж).

• Функциональные зоны, интерактивная обратная связь, всплывающие подсказки

Рекомендовано реализовать в соответствии со Схемами 8а-8и.

Документ: **Макеты**

Заполнение и создание макетов • 2014 МАР

Архив Справка ?

Настройте порядок групп свойства макета: **Порядок групп свойств**

№ объекта: **№ объекта**
Адрес объекта: **Адрес объекта**
Наим. объекта: **Наименование объекта**

Расчётный период: **Расчётный период**
Учётный период: **Учётный период**

№ юр.лица: **№ юр.лица**
Название юр.лица: **Название юр.лица**
К.а. / № договора: **К.а. / № договора**

Название товара: **Название товара**
Основание учёта: **Основание учёта**
Детали учёта: **Детали учёта**

№ макета: **№ макета**
Факт. тип отчёта: **Фактический тип отчёта**

Дата и время сдачи: **Сдан**

Как производится расчёт начислений?

Область для отображения данных архивного макета

Скан макета: **Скачать скан**

<< К списку **3** **4** **5 дней** осталось до закрытия макетов **Распечатать / экспортировать архивный макет**

Нажмите здесь, чтобы вернуться НАЗАД К СПИСКУ АРХИВНЫХ [ОБЪЕКТОВ]

Нажмите здесь, чтобы РАСПЕЧАТАТЬ / ЭКСПОРТИРОВАТЬ АРХИВНЫЙ МАКЕТ

<< К списку **5 дней** осталось до закрытия макетов **Распечатать / экспортировать архивный макет**

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

✓ Состояние «Настройка порядка групп свойств макета» – настройка порядка групп для списка архивных макетов

Вид отображения списка – настроить отображение

Для того, чтобы начать поиск макетов, введите сюда ключевое слово длиной более 3-х символов

Документ: **Макеты** 164 **Заполнение и создание макетов • 2014 МАР** **Архив** Справка ?

Вид отображения списка – настроить отображение

Для того, чтобы начать поиск макетов, введите сюда ключевое слово длиной более 3-х символов

Выберите вид отображения списка макетов:
Нужно ли группировать и по какой группе сейчас группировать макеты

- выбрано** **Не группировать макеты**
макеты не будут группироваться
- выбрано** **Группировать по объектам**
макеты сейчас группируются по объектам
- выбрано** **Группировать по периодам**
макеты будут группироваться по периодам
- выбрано** **Группировать по юр.лицам**
макеты будут группироваться по юр.лицам

При необходимости, настройте порядок групп свойств:
В каком порядке сейчас отображаются группы свойств макета в выбранном виде

1. Информация об объекте:	№ объекта	⊙	⬆	⬇
	Адрес объекта	⊙		
	Наименование объекта	⊙		
2. Информация о периоде:	Расчётный период	⊙	⬆	⬇
	Учётный период	⊙		
3. Информация о юр.лице:	№ юр.лица	⊙	⬆	⬇
	Название юр.лица	⊙		
	К.а. / № договора	⊙		
4. Информация о товаре и учёте:	Название товара	⊙	⬆	⬇
	Основание учёта	⊙		
	Детали учёта	⊙		
5. Информация о макете:	№ макета	⊙	⬆	⬇
	Фактический тип отчёта	⊙		

5 дней осталось до закрытия макетов

К списку

Вернуть как было

Сохранить настройки

Схема 17.

Вкладка «Архив» – Состояния «Настройка порядка групп свойств макета» – Общая информация, функциональные зоны, интерактивная обратная связь, всплывающие подсказки

• Общая информация

Для удобства пользователя, а также с целью сокращения продолжительности периода ознакомления при работе с новой версией Системы, функциональные зоны, всплывающие подсказки и интерактивные отклики вкладки «Архив» в состояниях «Настройка порядка групп свойств макета» построены по аналогии с соответствующими характеристиками вкладки «Заполнение...» в состояниях «Настройка порядка групп макета» (ср. Схемы 9а и 9б).

• Функциональные зоны, интерактивная обратная связь, всплывающие подсказки

Рекомендовано реализовать в соответствии со Схемами 9а и 9б.

✓ Состояние «Настройка порядка групп свойств макета» – настройка порядка групп для режима просмотра архивных макетов

Документ: **Макеты** 164 **Заполнение и создание макетов • 2014 МАР** **Архив** Справка ?

Настройте порядок групп свойства макета: **Порядок групп свойств**

Порядок групп свойств – Настройте порядок

Настройки порядка групп свойств макета при отображении макетов:
Укажите, в каком порядке должны отображаться группы свойств макета при редактировании

1. Информация об объекте:	№ объекта	⊙	⬆	⬇
	Адрес объекта	⊙		
	Наименование объекта	⊙		
2. Информация о товаре и учёте:	Название товара	⊙	⬆	⬇
	Основание учёта	⊙		
	Детали учёта	⊙		
3. Информация о периоде:	Расчётный период	⊙	⬆	⬇
	Учётный период	⊙		
4. Информация о юр.лице и договоре:	№ юр.лица	⊙	⬆	⬇
	Название юр.лица	⊙		
	К.а. / № договора	⊙		
5. Информация о макете:	№ макета	⊙	⬆	⬇
	Фактический тип отчёта	⊙		

5 дней осталось до закрытия макетов

К макету

Вернуть как было

Сохранить настройки

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

5

Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Макет”»

5.2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия состояния формы с пользователем

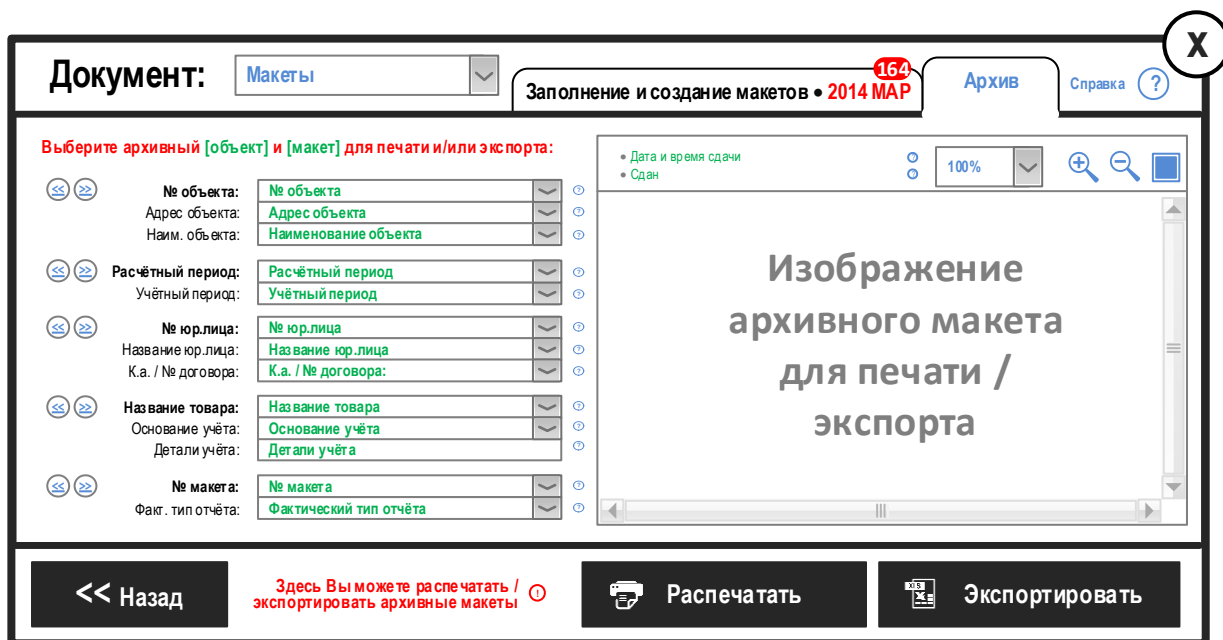
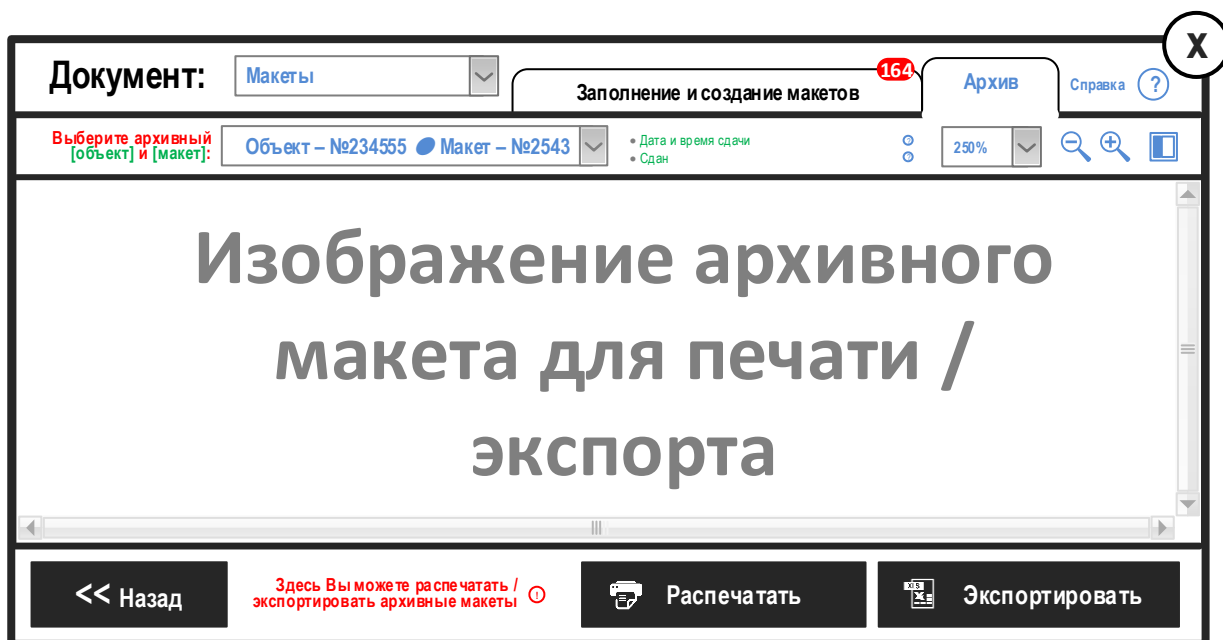


Схема 18.

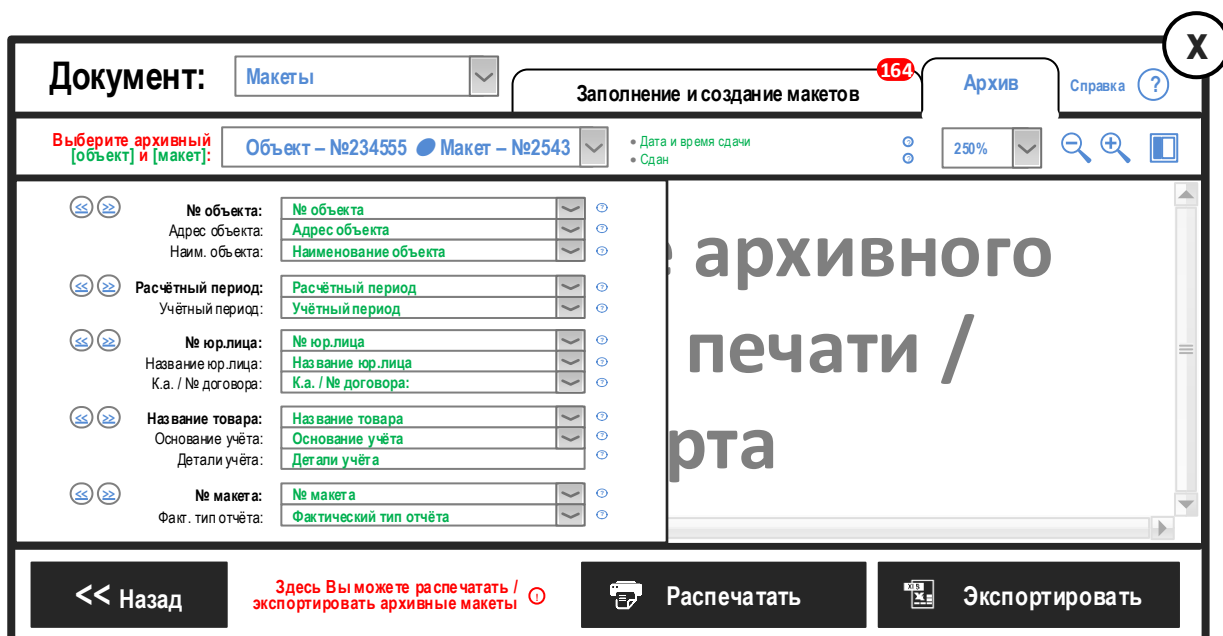
Вкладка «Архив» – состояние «Печать / экспорт макетов»

При нажатии на кнопку «Печать / экспорт», расположенную в области кнопок или непосредственно рядом с макетом, вкладка «Архив» переходит в состояние «Печать / экспорт макетов».

- Просмотр изображения архивного макета в уменьшенной области



- Просмотр изображения макета в увеличенной области



- Выбор параметров макета при просмотре в увеличенной области

Нажмите здесь, чтобы
ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

Нажмите здесь, чтобы
РАСПЕЧАТАТЬ АРХИВНЫЙ МАКЕТ

Нажмите здесь, чтобы
ЭКСПОРТИРОВАТЬ АРХИВНЫЙ МАКЕТ



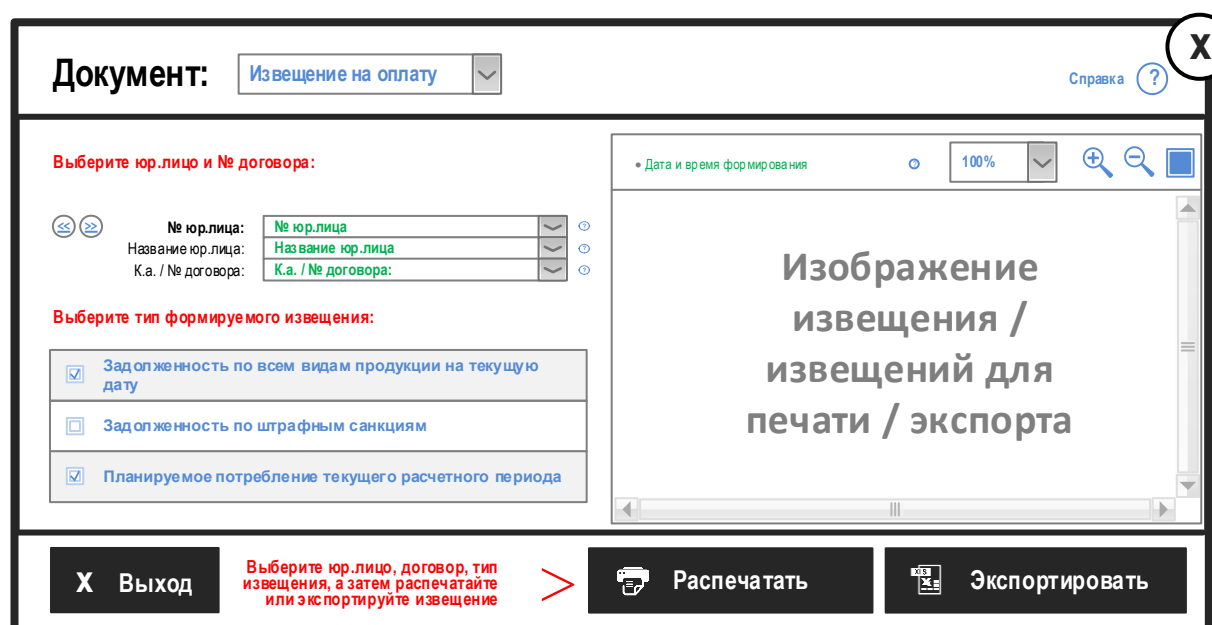
- Всплывающие подсказки на кнопках

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер документов» – юзабилити-схемы

6 Форма Мастера находится в состоянии: «В поле “Документ” выбран документ “Извещение на оплату”»

6.1а. Общая информация о состоянии формы

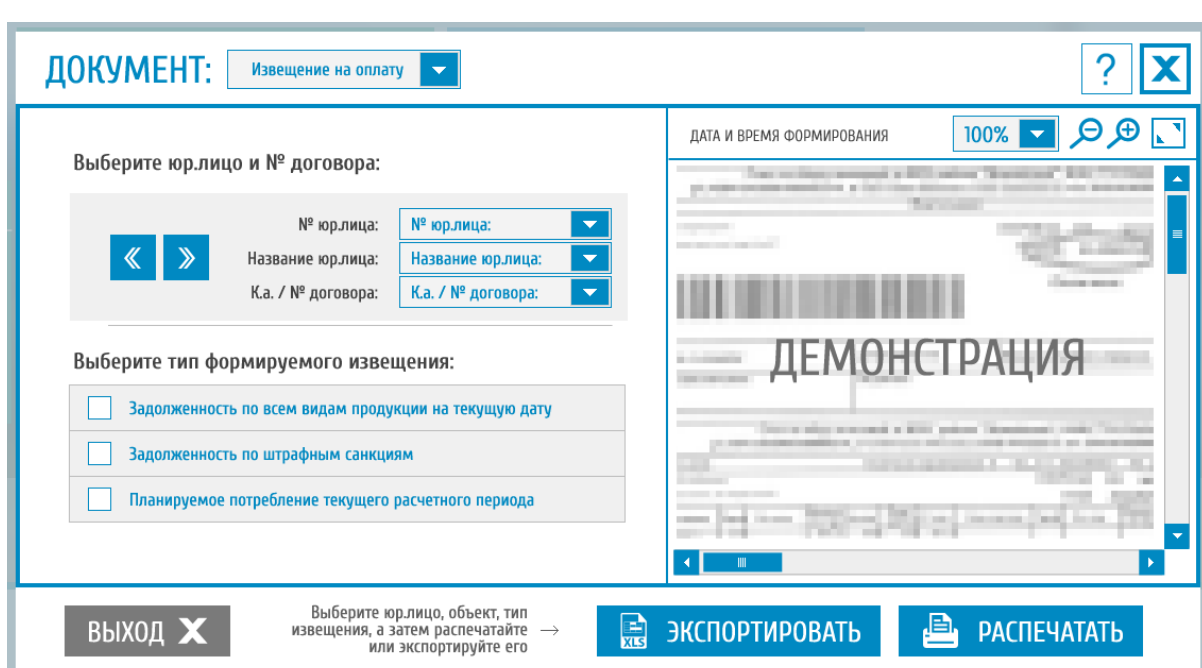


Если форма Мастера находится в состоянии «В поле “Документ” выбран документ “Извещение на оплату”», то авторизованный посетитель получает возможность:

- Непосредственно перейти к формированию извещения по необходимым параметрам – все необходимые параметры для формирования извещения непосредственно выбираются в области слева;
- Непосредственно просматривать извещение – изображение извещения непосредственно доступно в области справа;
- С помощью одного клика перейти к экспорту / печати извещения – кнопки «Распечатать» и «Экспортировать» расположены непосредственно в области кнопок.

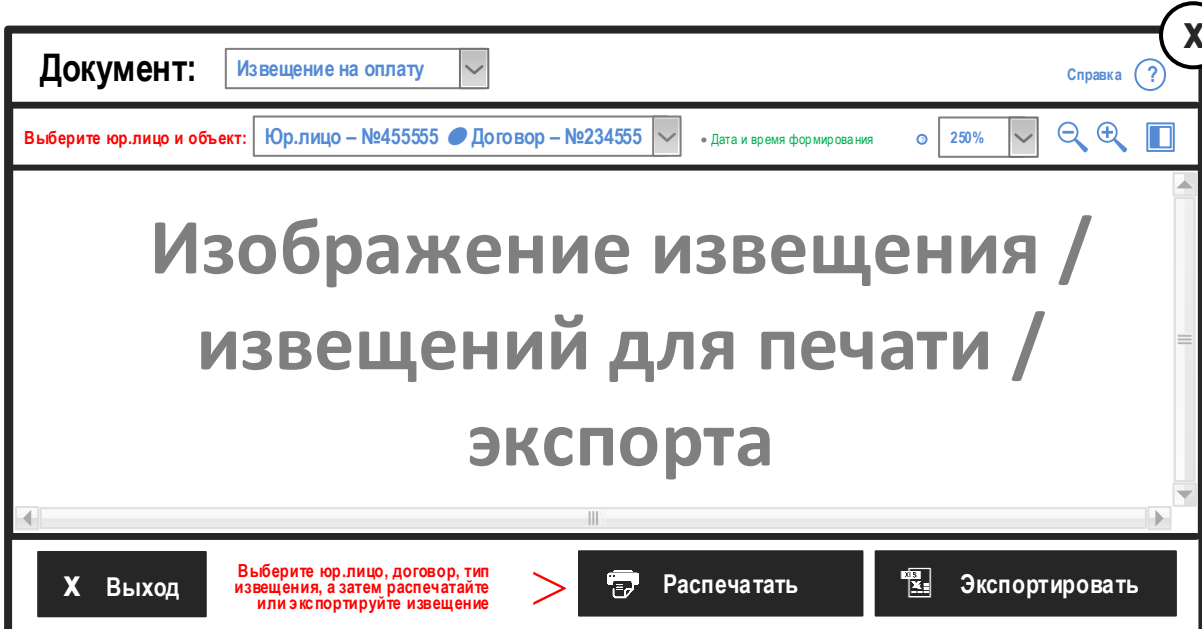
- Просмотр изображения формируемого извещения в области справа

6.1б. Дизайн формы мастера в указанном состоянии (начальное состояние)

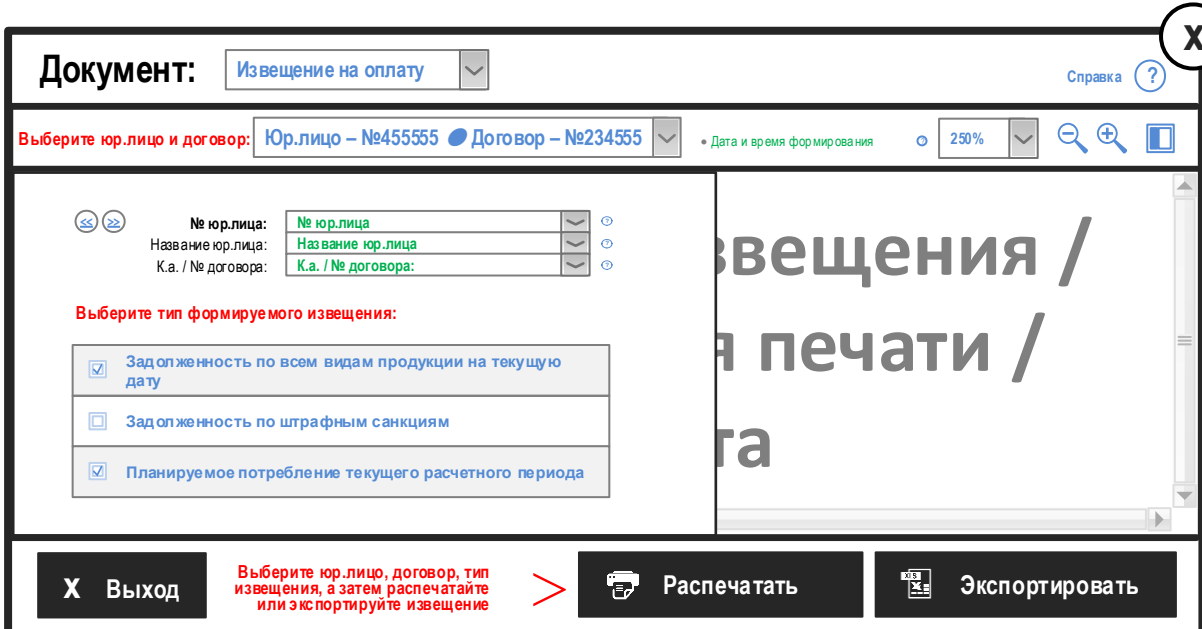


Дизайн формы Мастера отдельно от фона приведён слева (см.).

6.1в. Просмотр изображения извещений в увеличенной области

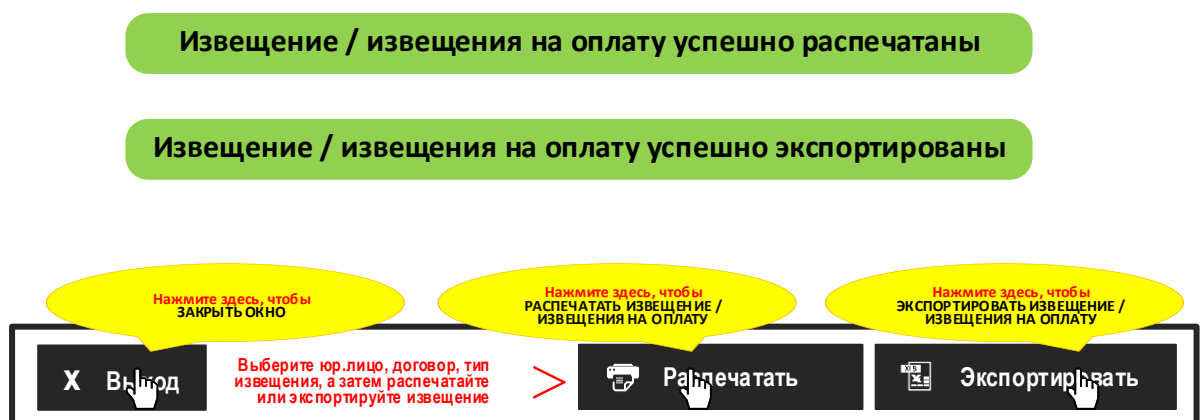


- Просмотр изображения извещения / извещений в увеличенной области



- Выбор параметров извещения / извещений при просмотре в увеличенной области

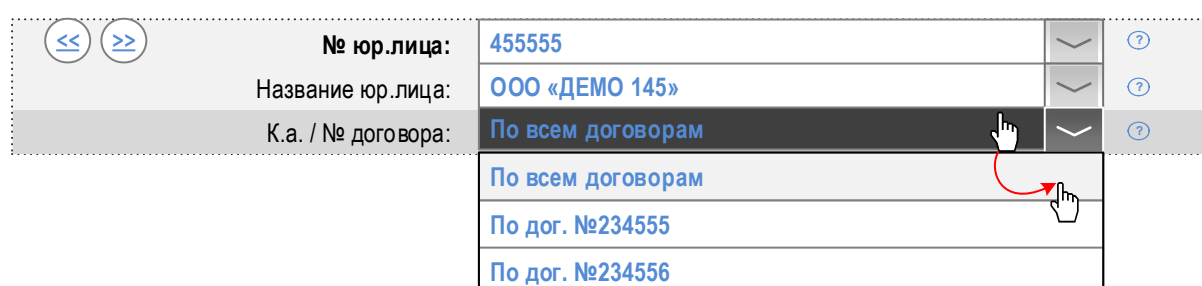
6.1г. Исчезающие и всплывающие подсказки



- Исчезающая подсказка об успешной печати извещения / извещений
- Исчезающая подсказка об успешном экспорте извещения / извещений

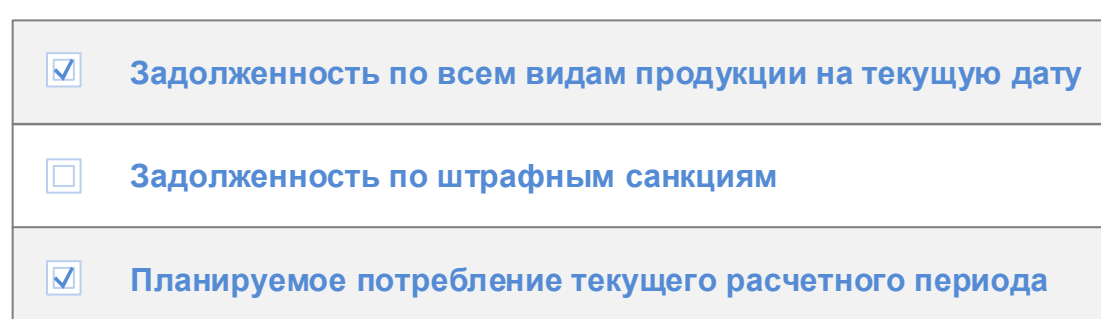
- Всплывающие подсказки на кнопках

6.1д. Способ печати / экспорта извещений по всем договорам юр.лица



- С целью удобства посетителя, для обеспечения возможности печати по всем договорам юр.лица достаточно предусмотреть опцию «По всем договорам» с помощью соответствующего элемента управления «Ниспадающий список» (пример слева – посетитель выбирает значение ниспадающего списка «По всем договорам»)

6.1е. Способ формирования нескольких типов извещений одновременно



- С целью удобства посетителя, в предложенном интерфейсе предусмотрена возможность реализации сценария для формирования нескольких типов извещений одновременно – для этого достаточно предусмотреть множественный выбор типа извещения с помощью соответствующего элемента управления (см. пример слева – выбрано 2 типа извещений для одновременного формирования)

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – ключевые состояния (дизайны)

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

Обращение к кураторам

Вы можете позвонить выбранному куратору через единый номер отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99

ВАШ КУРАТОР В ОАО «СИБЭКО» ПО ВЫБРАННОЙ ТЕМЕ ОБРАЩЕНИЯ:

АЛЕКСАНДРА ИВАНОВНА ЗОЛотоВА
заместитель руководителя отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО»
Курирует работу сотрудников отдела по работе с юр.лицами

Как обратиться к куратору: **УТОЧНИТЕ: Желаемую тему обращения**

Мы постарались сделать работу с ОАО «СИБЭКО» в Системе «Сервис» максимально удобной, и поэтому для Вашего удобства предусмотрели подробные инструкции при обращении ко всем нашим кураторам по различным видам вопросов.

Сейчас уточните, пожалуйста, **желаемую тему обращения:**

ДОГОВОРА: Заключение нового договора Расторжение договора Продление договора	РАСЧЁТЫ / ПЕРЕРАСЧЁТЫ: Решение спорных вопросов по расчётам и перерасчётам
ТОЧКИ, УЗЛЫ И ПРИБОРЫ УЧЁТА: Получение ТУ на проектирование узла учёта Допуск ПУ к коммерческим расчётам Продление допуска ПУ к коммерческим расчётам	ДОСТУП К СИСТЕМЕ «СЕРВИС»: ПОЛУЧЕНИЕ ДОСТУПОВ Получение доступов к Системе «Сервис» Восстановление доступов к Системе «Сервис»
	ДРУГИЕ ВОПРОСЫ: Другая тема обращения

ВЫХОД

После уточнения желаемой темы обращения Вы можете узнать, какие документы необходимо запросить в ОАО «СИБЭКО» и/или подготовить со стороны Вашей организации для обращения к куратору Вашей организации по выбранной Вами теме обращения

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

Обращение к кураторам

Вы можете позвонить выбранному куратору через единый номер отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99

ВАШ КУРАТОР В ОАО «СИБЭКО» ПО ВЫБРАННОЙ ТЕМЕ ОБРАЩЕНИЯ:

ЕЛЕНА ПЕТРОВНА ХАРТЬЯНОВА
старший специалист отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО»
Курирует Вашу организацию по работе с договорами

Как обратиться к куратору: **ДОГОВОРА: Заключение нового договора**

Для того, чтобы подготовиться к обращению к Вашему куратору с темой обращения «ДОГОВОРА: Заключение нового договора», Вашей организации необходимо будет предварительно пройти через следующую последовательность обязательных шагов:

- 1 Все новые договора заключаются в ОАО «СИБЭКО» либо на определённый период, либо бессрочно – поэтому Вашей организации необходимо будет определить форму заключения и другие параметры договора с помощью заполнения и передачи в ОАО «СИБЭКО» следующей предварительной анкеты на заключение договора:
[ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 1. Предварительная анкета на заключение договора.docx](#)
- 2 После фактического заключения договора и получения Вашей организацией оригинала договора и всех приложений к нему на руки, Вам необходимо будет собрать все необходимые документы на получение технических условий (ТУ) на проектирование узла учёта (УУ):
[ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 2. Заявка на получение технических условий \(ТУ\).docx](#)

ВЫХОД

После подготовки всех документов [принесите их в офис ОАО «СИБЭКО»]

Допустимо несовпадение некоторых элементов страницы
на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – Общая информация

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21

ООО «Сиб-АБС СЕРВИС», Дог. №XXX От 17.02.2014

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Обращение к кураторам

Вы можете позвонить выбранному куратору через единый номер отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99

Ваш куратор в ОАО «СИБЭКО» по выбранной теме обращения:

Александра Ивановна Золотова, заместитель руководителя отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО»
Курирует работу сотрудников отдела по работе с юр.лицами

Как обратиться к куратору: УТОЧНИТЕ: *Желаемую тему обращения*

Мы постарались сделать работу с ОАО «СИБЭКО» в Системе «Сервис» максимально удобной, и поэтому для Вашего удобства предусмотрели подробные инструкции при обращении ко всем нашим кураторам по различным видам вопросов.

Сейчас уточните, пожалуйста, желаемую тему обращения:

ДОГОВОРА:	РАСЧЁТЫ / ПЕРЕРАСЧЁТЫ:
<ul style="list-style-type: none">Заключение нового договораРасторжение договораПродление договора	<ul style="list-style-type: none">Решение спорных вопросов по расчётам и перерасчётам
ТОЧКИ, УЗЛЫ И ПРИБОРЫ УЧЁТА:	ДОСТУП К СИСТЕМЕ «СЕРВИС»:
<ul style="list-style-type: none">Получение ТУ на проектирование узла учётаДопуск ПУ к коммерческим расчётамПродление допуска ПУ к коммерческим расчётамСнятие ПУ с коммерческих расчётов	<ul style="list-style-type: none">Получение доступов к Системе «Сервис»Восстановление доступов к Системе «Сервис»
	ДРУГИЕ ВОПРОСЫ:
	<ul style="list-style-type: none">Другая тема обращения

Выход

После уточнения желаемой темы обращения Вы можете узнать, какие документы необходимо запросить в ОАО «СИБЭКО» и/или подготовить со стороны Вашей организации для обращения к куратору Вашей организации по выбранной Вами теме обращения

Часто задаваемые вопросы | Поиск по всем вопросам: введите ключевое слово

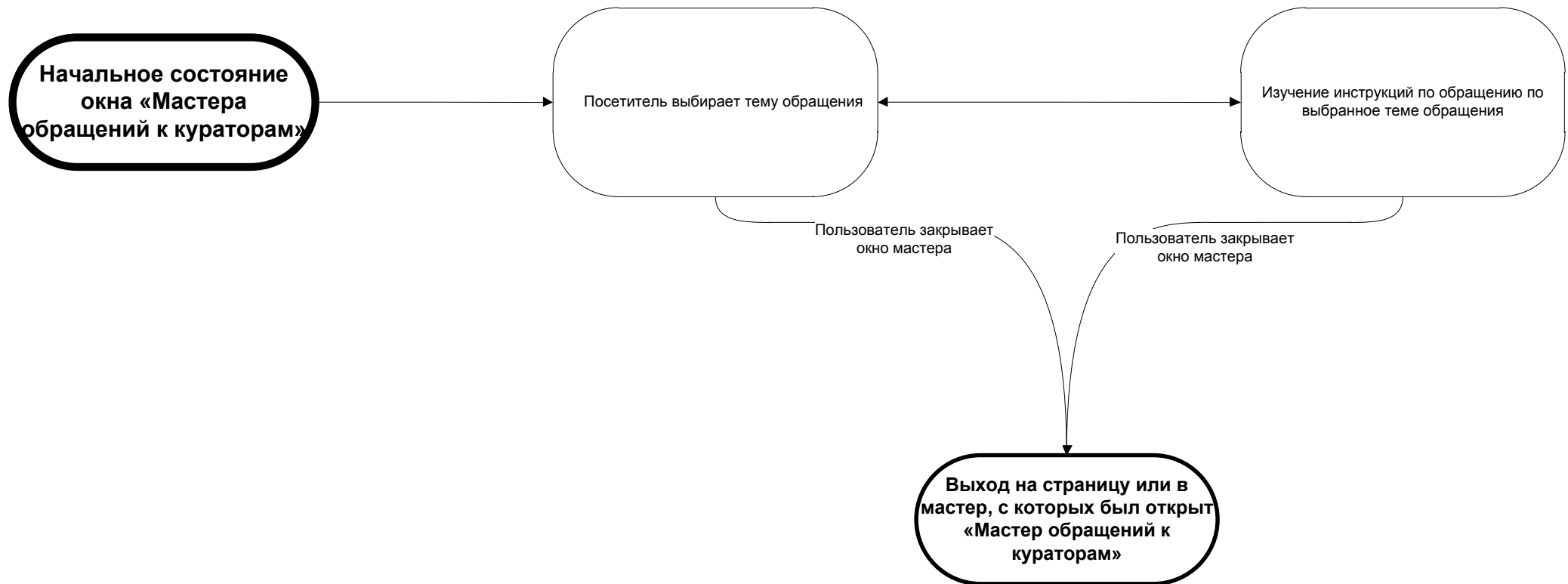
Работа мастера организуется во всплывающем окне

«Мастер обращений к куратору» предназначен для управления обращениями представителей юридических лиц к кураторам по тем или иным вопросам, которое должно проводиться в новой версии Системы работы с юридическими лицами с целью снижения непроизводительной нагрузки на сотрудников клиентского отдела за счёт минимизации обращений по наибольшему числу типовых вопросов.

Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия формы указанного Мастера с пользователем приведены далее.

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – сценарий работы



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – юзабилити-схемы

2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия мастера с пользователем



Схема 1.

Форма мастера – Объём реализации сценария поведения пользователей, функциональные зоны, основные всплывающие подсказки, результат предъявления системы текстовых пояснений и всплывающих подсказок формы в вероятной (свёрнутой) внутренней речи пользователя

- Объём реализации пользовательских сценариев

В силу требований, наложенных на сценарий обращения к кураторам существующим бизнес-процессом отдела работы с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО», а также с учётом целей создания «Мастера обращений», для формы «Мастера обращений» детально проработаны 2 следующих сценария поведения пользователей в новой версии Системы:

- Сценарий онлайн-изучения компетенций кураторов в зависимости от желаемой темы обращения и заочного знакомства с кураторами – фактически реализуется за счёт предоставления в Мастере краткой информации о кураторах отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО», а также их фотографий;
- Сценарий онлайн-подготовки документов для обращения к кураторам – фактически реализуется за счёт предоставления в Мастере исчерпывающей информации о порядке подготовки к обращению к тому или иному куратору, а также о порядке обращения к куратору и необходимом для этого пакете документов;
- Сценарий побуждения к оффлайн-обращению к кураторам – фактически реализуется за счёт предоставления в Мастере приглашений, побуждающих к оффлайн-обращению к кураторам, а также за счёт указания единого контактного телефона отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО».

- Функциональные зоны

Функциональные зоны формы обеспечивают следующие возможности – в каждой из выделенных зон (см. слева) пользователь может:

- В Зоне 1:
 - Назвать во внутренней речи совершаемое с помощью формы мастера действие – заголовок формы «Обращение к кураторам»;
 - Получить приглашение позвонить по единому номеру отдела работы с юр.лицами – текстовое приглашение «Вы можете позвонить...»;
 - Оперативно уточнить номер для звонка в отдел работы с юр.лицами – телефонный номер «+7 (383) 999-99-99»;
- В Зоне 2:
 - Увидеть динамически сменяемую фотографию своего куратора по выбранной теме обращения – наличие реальной фотографии сотрудника клиентского отдела, который фактически является куратором того или иного потребителя по выбранной теме обращения, позволит снизить потребность в обращении к реальному человеку при знакомстве с инструкциями по обращению (что потенциально снизит непроизводительную нагрузку на клиентский отдел), а также позволит создать предпосылки для формирования доверительных деловых отношений между сотрудниками клиентского отдела и потребителями в момент фактического оффлайн-обращения (звонка по телефону или визита в офис ОАО «СИБЭКО»);
 - Прочитать пояснения относительно вопросов, которые решает тот или иной куратор – наличие кратких пояснений относительно вопросов, которые может помочь решить тот или иной куратор в зависимости от выбранной темы обращения, позволит перенести на сайт (частично автоматизировать с закономерным снижением нагрузки на клиентский отдел) элементы диалога с потребителем, в ходе которого сотрудники клиентского отдела должны регулярно пояснять потребителям, к какому куратору необходимо фактически обратиться при звонке / визите по тому или иному вопросу;
- В Зоне 3:
 - Назвать во внутренней речи способ реализации совершаемого с помощью формы мастера действия – заголовок блока «Как обратиться к куратору»;
 - Получить приглашение уточнить желаемую тему обращения – текстовое приглашение «Уточните: Желаемую тему обращения»;
 - Уточнить желаемую тему обращения – ниспадающий список с темами обращения;
- В Зоне 4:
 - Уточнить инструкции для обращения по выбранной теме оффлайн-обращения;
 - Скачать пакет документов для обращения по выбранной теме оффлайн-обращения;
- В Зоне 5:
 - Закрывать окно с сохранением всех параметров текущей операции;
- В Зоне 6:
 - Получить дополнительную побуждающую подсказку относительно результата уточнения желаемой темы обращения – текстовое пояснение «После уточнения желаемой темы обращения...».

- Основные всплывающие подсказки

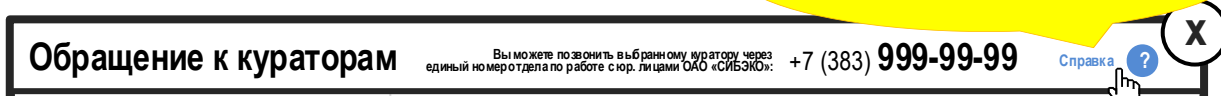
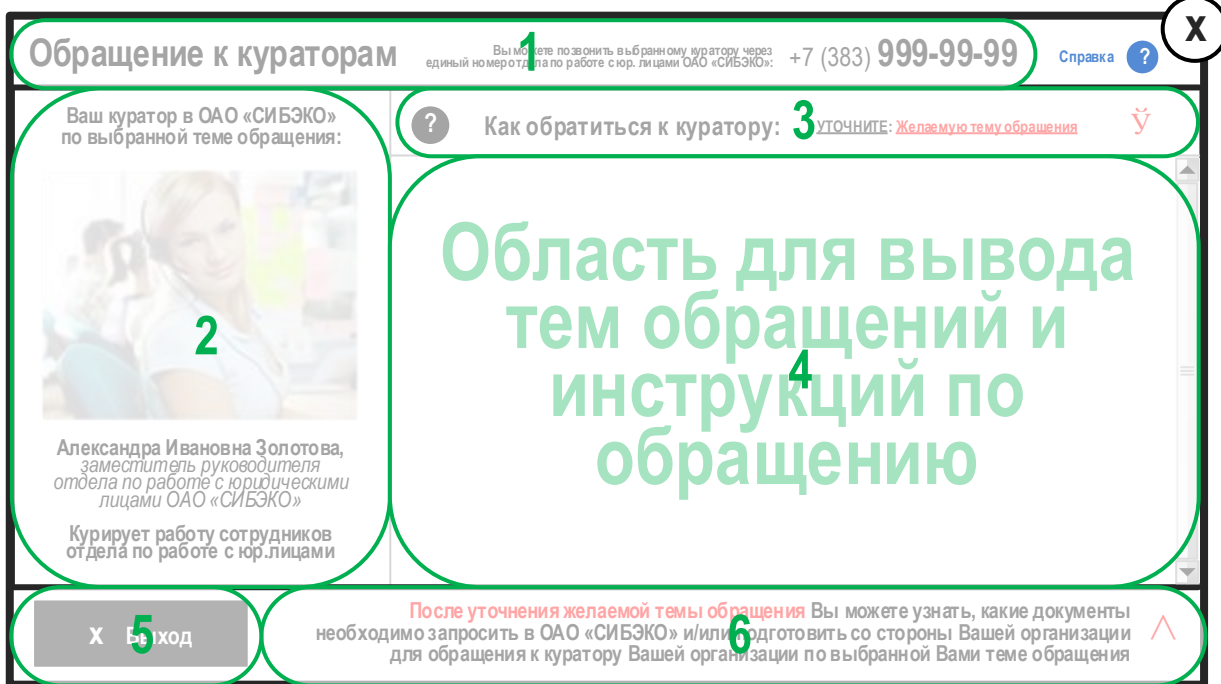
Указаны слева выше (см.).

- Результат предъявления системы текстовых пояснений и всплывающих подсказок формы в вероятной (свёрнутой) внутренней речи пользователя

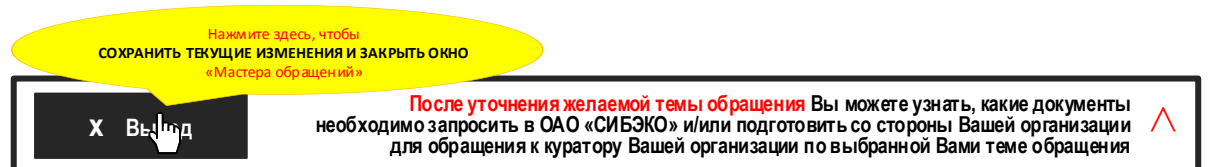
Наличие системы указанных текстовых пояснений формы Мастера (см. выше и далее), а также большого количества всплывающих подсказок, появляющихся с задержкой (см. Схемы 2а-2ж и 3а-3г далее), в целом наиболее вероятно может формировать у пользователя, поясняющего себе возможность открытой формы с помощью внутреннего (свёрнутого) диалога, следующую внутреннюю речь или её семантический аналог:

- «Для того, чтобы произвести обращение к куратору нашей организации, необходимо сначала уточнить тему обращения и куратора, соответствующего данной теме обращения, а затем узнать, какие документы нужно подготовить со стороны нашей организации, а также запросить в ОАО «СИБЭКО», чтобы произвести обращение к нашему куратору по тому или иному вопросу».

Формирование указанной вероятной внутренней (свёрнутой) речи, которую могут неявно передавать пользователю, активно изучающему возможности формы с помощью движений указателя мыши, текстовые информационные элементы и всплывающие подсказки формы Мастера, не только позволит такому пользователю более эффективно взаимодействовать с элементами управления формой за счёт создания и поддержания чётких ожиданий относительно её возможностей, но и в дальнейшем будет наиболее вероятно руководить желаемым сценарием оффлайн-поведения пользователя, ставящего своей целью обращение к куратору ОАО «СИБЭКО» с той или иной актуальной темой обращения с помощью формы Мастера.



- Подсказка на ссылке «Справка»



- Подсказка на кнопке выхода (совпадает с подсказкой на кнопке закрытия окна)

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – юзабилити-схемы


2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия мастера с пользователем

- Общий вид формы для состояния «Выбор желаемой темы обращения» (фотографии, Ф.И.О., должности и описания компетенций сотрудников условные)

Обращение к кураторам

Вы можете позвонить выбранному куратору через единый номер отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99 Справка ?

Ваш куратор в ОАО «СИБЭКО» по выбранной теме обращения:



Александра Ивановна Золотова, заместитель руководителя отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО»
Курирует работу сотрудников отдела по работе с юр.лицами

Как обратиться к куратору: УТОЧНИТЕ: Желаемую тему обращения

Мы постарались сделать работу с ОАО «СИБЭКО» в Системе «Сервис» максимально удобной, и поэтому для Вашего удобства предусмотрели подробные инструкции при обращении ко всем нашим кураторам по различным видам вопросов.

Сейчас уточните, пожалуйста, желаемую тему обращения:

ДОГОВОРА:

- Заключение нового договора
- Расторжение договора
- Продление договора

РАСЧЁТЫ / ПЕРЕРАСЧЁТЫ:

- Решение спорных вопросов по расчётам и перерасчётам

ДОСТУП К СИСТЕМЕ «СЕРВИС»:

- Получение доступов к Системе «Сервис»
- Восстановление доступов к Системе «Сервис»

ДРУГИЕ ВОПРОСЫ:

- Другая тема обращения

ТОЧКИ, УЗЛЫ И ПРИБОРЫ УЧЁТА:

- Получение ТУ на проектирование узла учёта
- Допуск ПУ к коммерческим расчётам
- Продление допуска ПУ к коммерческим расчётам
- Снятие ПУ с коммерческих расчётов

После уточнения желаемой темы обращения Вы можете узнать, какие документы необходимо запросить в ОАО «СИБЭКО» и/или подготовить со стороны Вашей организации для обращения к куратору Вашей организации по выбранной Вами теме обращения

Выход

Схема 2.

Состояния формы Мастера – Общий вид формы для двух состояний

С целью эффективной реализации заявленных сценариев, реализуемых Мастером (см. пояснения к Схеме 1), работа Мастера предусмотрена в двух следующих состояниях:


- Состояние «Уточнение желаемой темы обращения при открытии формы»** – автоматически активизируется при каждом открытии формы Мастера и служит для облегчения перехода пользователя к оперативному выбору желаемой темы обращения в функциональной зоне 4 (см. слева и Схему 3 далее);
- Состояние «Знакомство с пошаговыми инструкциями по обращению с возможностью уточнения желаемой темы обращения»** – активизируется пользователем путём выбора желаемой темы обращения в функциональной зоне 4 и служит для чтения собственно инструкций и/или скачивания (загрузки на компьютер потребителя) электронных копий необходимого пакета документов (см. слева и Схемы 4а-4г далее).

- Общий вид формы для состояния «Знакомство с пошаговыми инструкциями...» (фотографии, Ф.И.О., должности и описания компетенций сотрудников условные)

Обращение к кураторам

Вы можете позвонить выбранному куратору через единый номер отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99 Справка ?

Ваш куратор в ОАО «СИБЭКО» по выбранной теме обращения:



Елена Петровна Хартьянова, старший специалист отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО»
Курирует Вашу организацию по работам с договорами

Как обратиться к куратору: ДОГОВОРА: Заключение нового договора

Для того, чтобы подготовиться к обращению к Вашему куратору с темой обращения «ДОГОВОРА: Заключение нового договора», Вашей организации необходимо будет предварительно пройти через следующую последовательность обязательных шагов:

- Все новые договора заключаются в ОАО «СИБЭКО» либо на определённый период, либо бессрочно – поэтому Вашей организации необходимо будет определить форму заключения и другие параметры договора с помощью заполнения и передачи в ОАО «СИБЭКО» следующей предварительной анкеты на заключение договора:

Название документа	Действия
ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 1. Предварительная анкета на заключение договора.docx	
- После фактического заключения договора и получения Вашей организацией оригинала договора и всех приложений к нему на руки, Вам необходимо будет собрать все необходимые документы на получение технических условий (ТУ) на проектирование узла учёта (УУ):

Название документа	Действия
ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 2. Заявка на получение технических условий (ТУ).docx	
- После получения ТУ на проектирование УУ необходимо будет ввести УУ в действие, для чего необходимо будет собрать все необходимые документы на получение допуска приборов учёта (ПУ), входящих в новый УУ, к коммерческим расчётам.

После подготовки всех документов [принесите их в офис ОАО «СИБЭКО»]

Выход

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями

на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – юзабилити-схемы

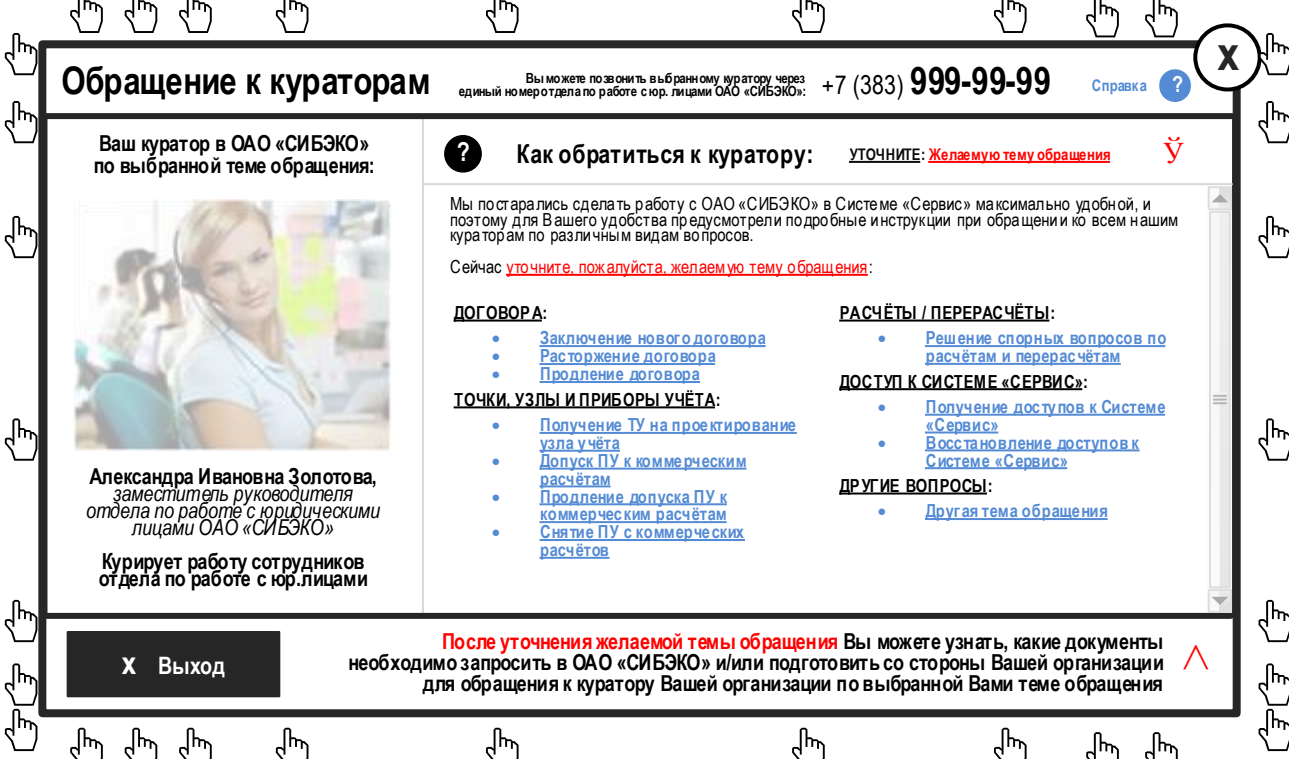
2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия мастера с пользователем

А.

Система интерактивной обратной связи при нахождении указателя мыши вне формы:

Интерактивный отклик формы на нахождение указателя мыши вне области формы

(цвета, используемые для постоянного выделения текстовых элементов, а также постоянные цвета фонов условные)

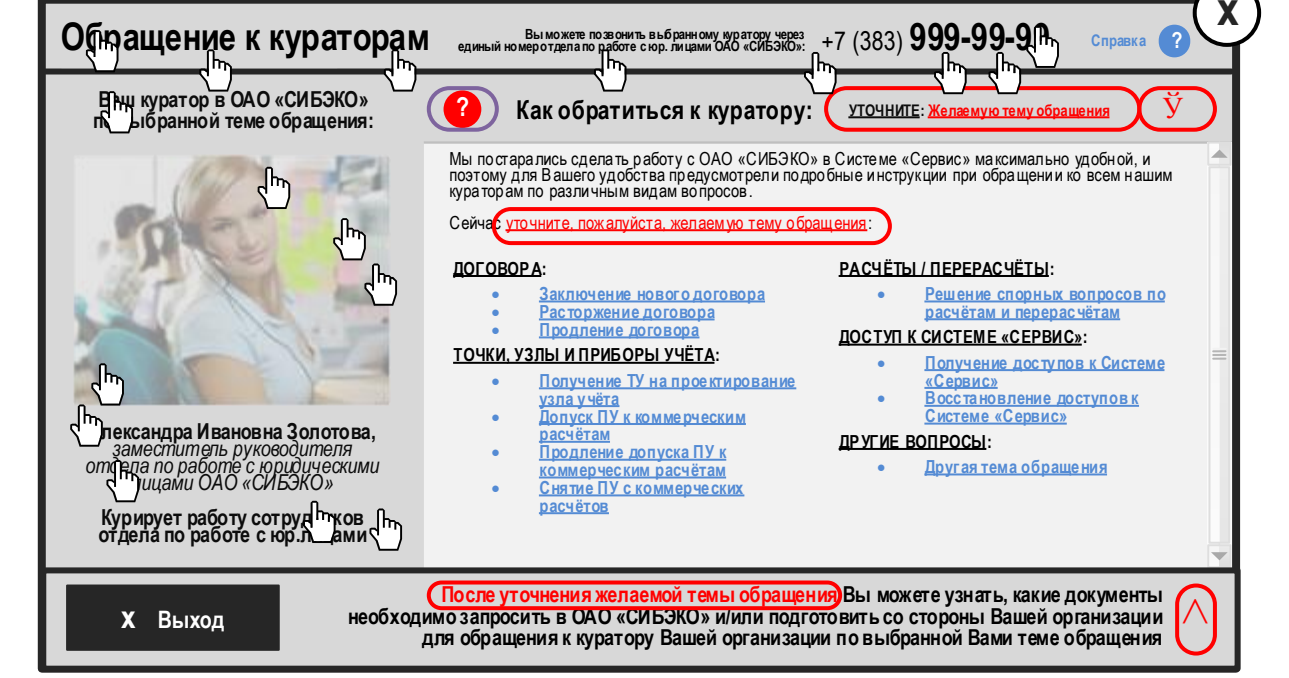


Б.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 1 и 2:

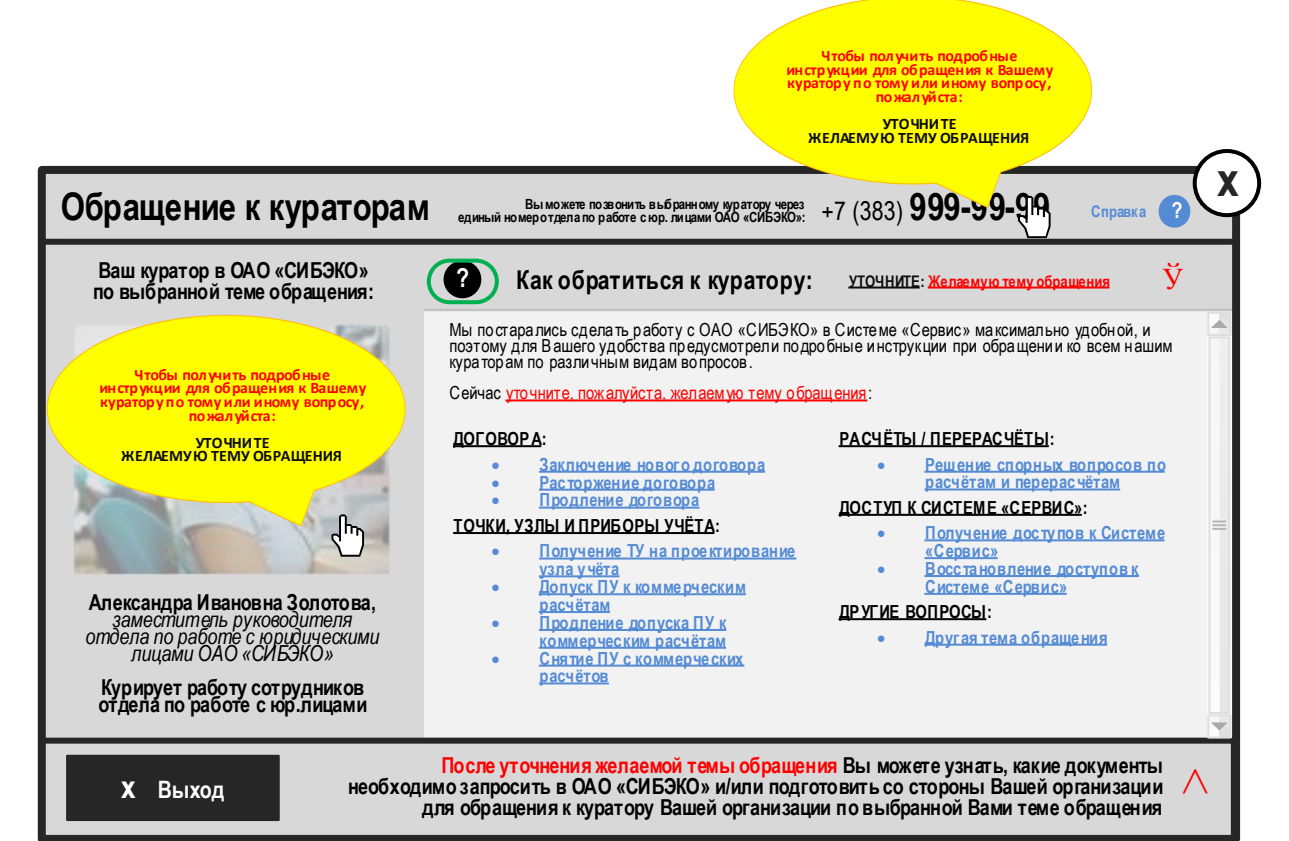
Система интерактивной обратной связи при входе указателя мыши в зоны 1 и 2

(цвета, используемые для постоянного и временного выделения текстовых элементов, а также постоянные и временные цвета фонов условные)



Система интерактивной обратной связи и всплывающие подсказки при продолжении движения / остановке указателя мыши в зонах 1 и 2

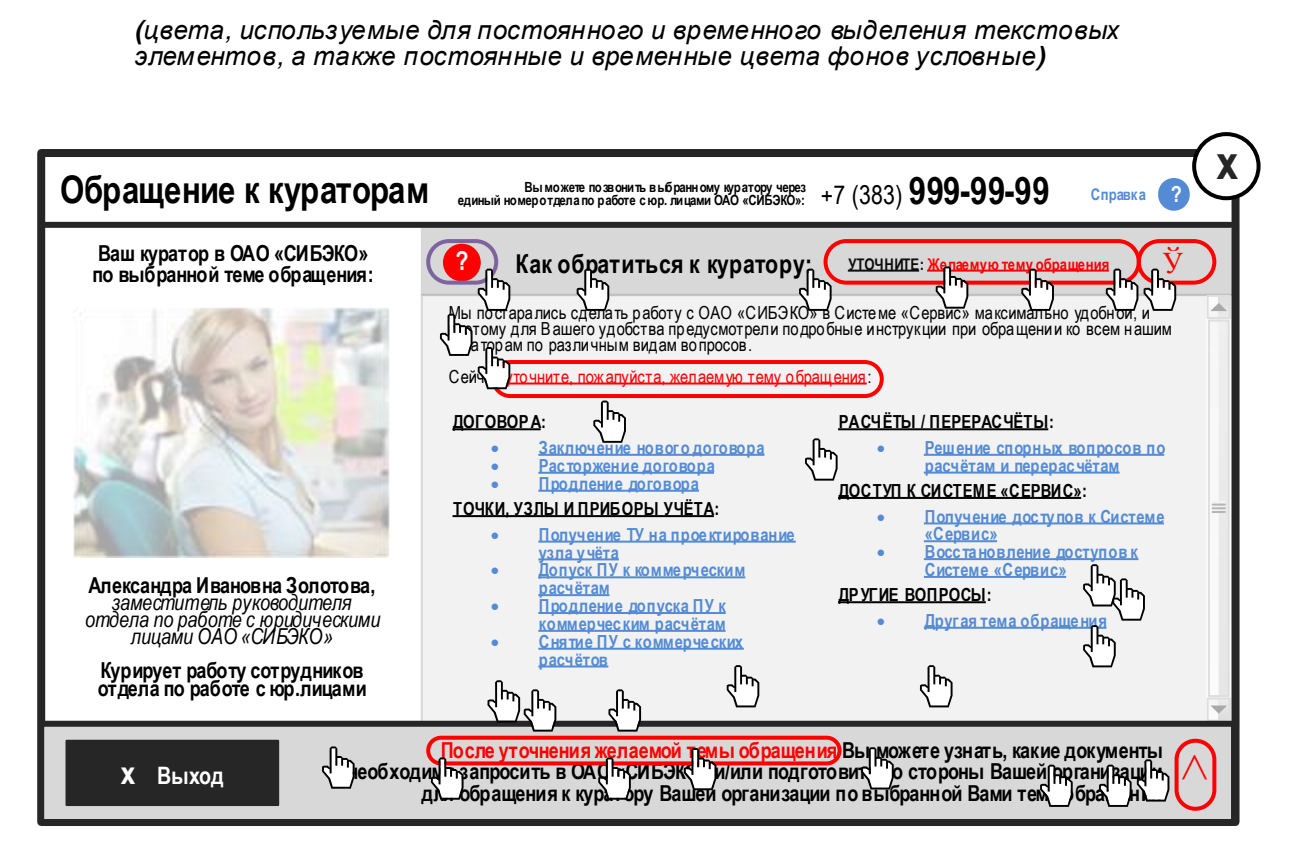
(цвета, используемые для постоянного выделения текстовых элементов, а также постоянные и временные цвета фонов условные)



Система интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 3, 4 и 6 вне области ссылок на темы обращения:

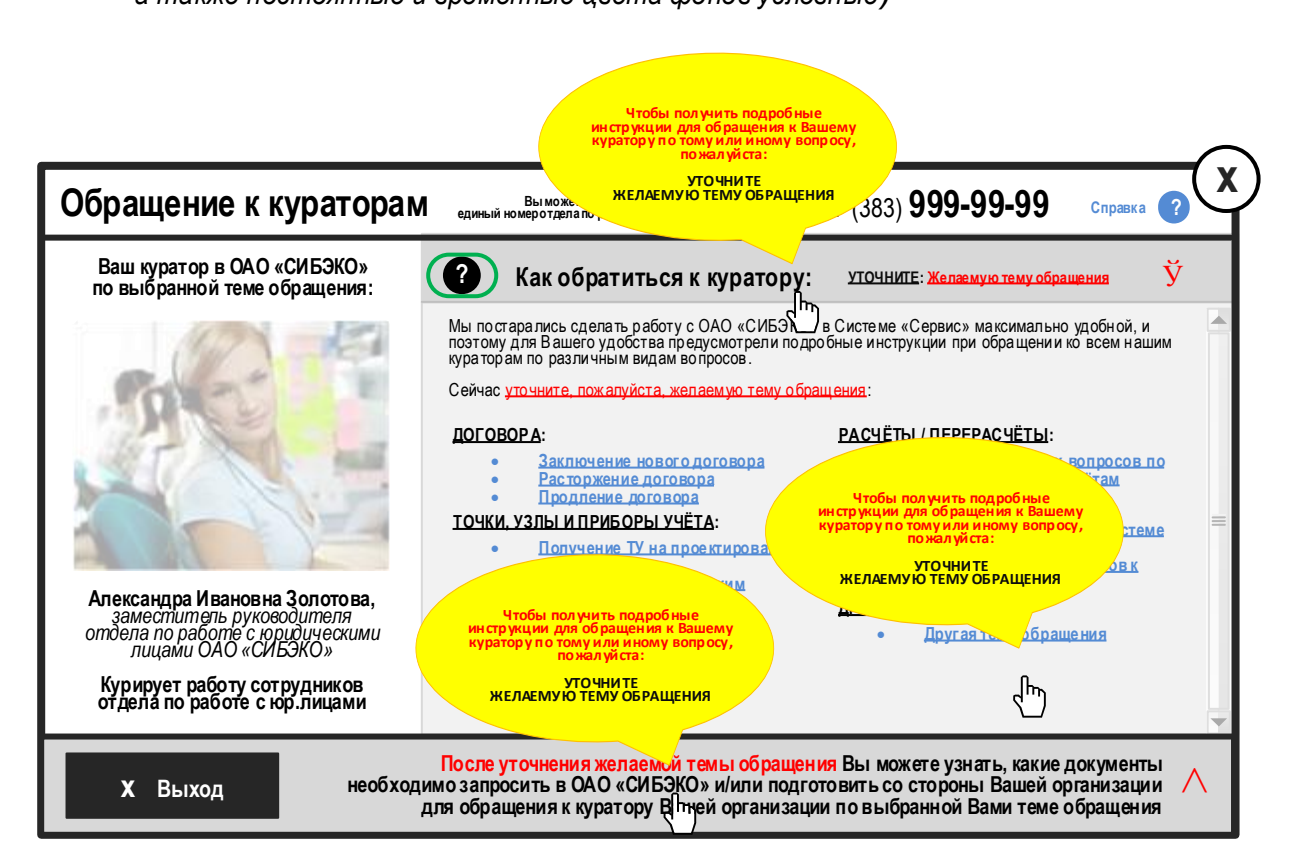
Система интерактивной обратной связи при входе указателя мыши в зоны 3, 4 и 6

(цвета, используемые для постоянного и временного выделения текстовых элементов, а также постоянные и временные цвета фонов условные)



Система интерактивной обратной связи и всплывающие подсказки при продолжении движения / остановке указателя мыши в зонах 3, 4 и 6

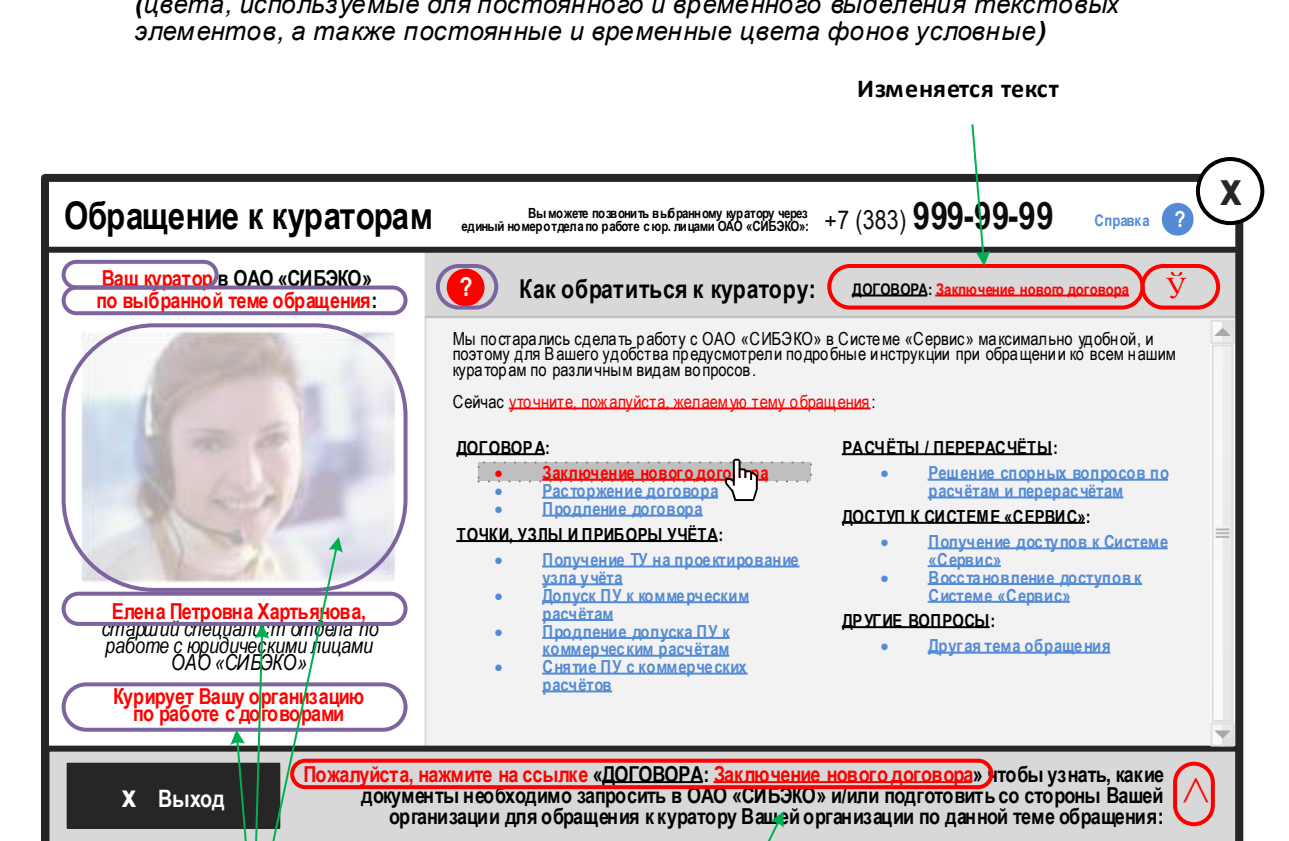
(цвета, используемые для постоянного выделения текстовых элементов, а также постоянные и временные цвета фонов условные)



Система интерактивной обратной связи при взаимодействии с областями ссылок на темы обращения в зоне 4:

Система интерактивной обратной связи при наведении на область ссылки на тему обращения в зоне 4

(цвета, используемые для постоянного и временного выделения текстовых элементов, а также постоянные и временные цвета фонов условные)



Система интерактивной обратной связи и всплывающие подсказки при продолжении движения / остановке указателя мыши в области ссылок на тему обращения в зоне 4

(цвета, используемые для постоянного выделения текстовых элементов, а также постоянные и временные цвета фонов условные)

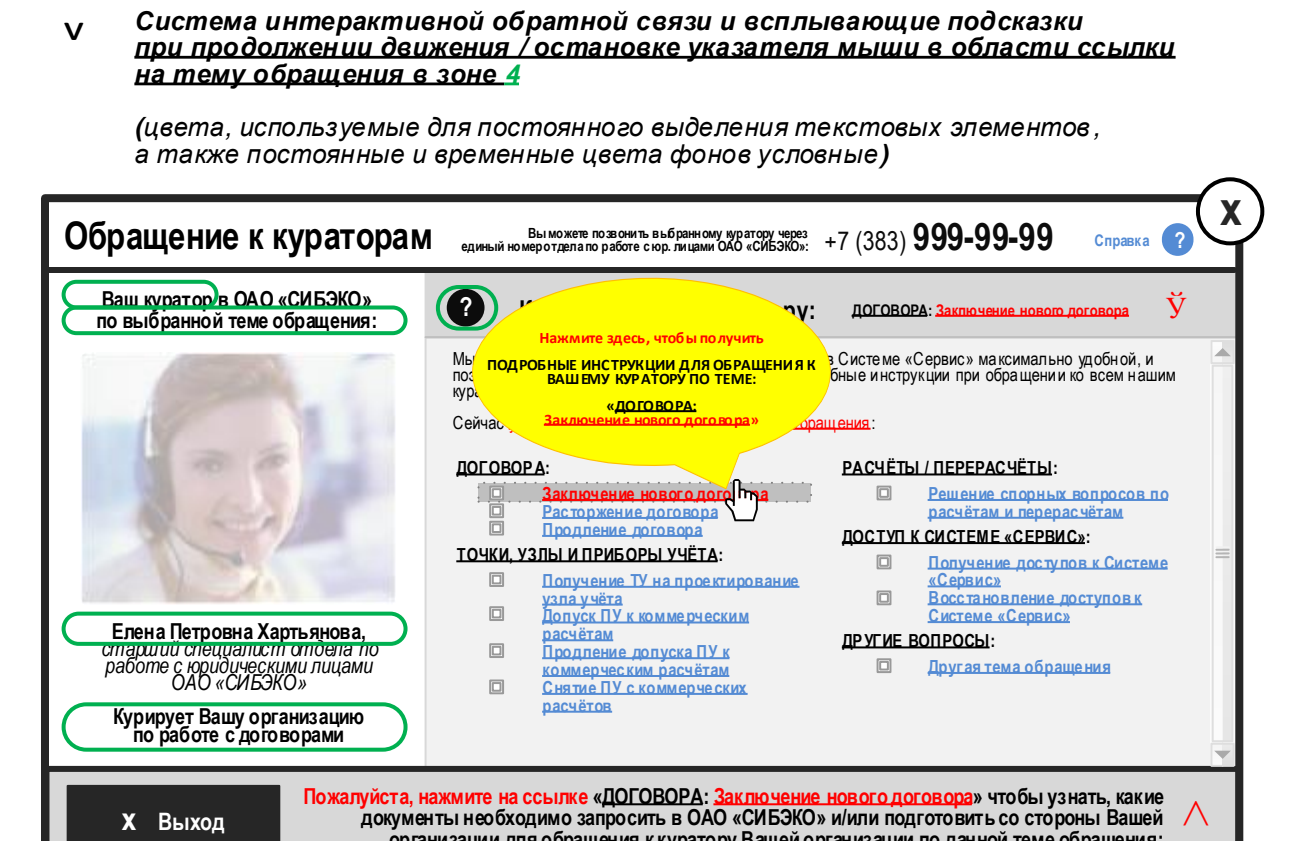


Схема 3.

Состояния формы Мастера – Состояние «Уточнение желаемой темы обращения при открытии формы» – Нетипичная система интерактивной обратной связи и всплывающих подсказок

В состоянии «Уточнение желаемой темы обращения при открытии формы» с целью создания реализуемых Мастером пользовательских сценариев (см. пояснения к Схеме 1), активного отвлечения пользователя от преждевременного (неподготовленного) офлайн-обращения в отдел работы с юридическими лицами, а также с целью привлечения внимания к возможности онлайн-знакомства с пошаговыми инструкциями по обращению к кураторам, при наведении на зоны формы Мастера рекомендовано предусмотреть следующую систему интерактивной обратной связи и всплывающих подсказок, нетипичную для других Мастеров Системы:

А.

Система интерактивной обратной связи при нахождении указателя мыши вне формы:

- При нахождении указателя мыши вне области формы:
 - В форме устанавливаются постоянные цвета текстовых элементов и фонов, стилистически общие с другими Мастерами Системы (см. схематично слева);
 - При этом текстовые пояснения и элементы в функциональных зонах 3 (текст с побуждением «Уточните...»), 4 (текст с побуждением «Уточните...»), 6 (текст с побуждением «После уточнения...»), стрелка (вниз) должны быть выключены цветом и/или шрифтом (выделением) с целью постоянного привлечения к ним внимания пользователя (см. схематично слева);

Б.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 1 и 2:

- При входе указателя мыши в зоны 1 и 2 из других зон или извне формы – для более эффективного привлечения внимания пользователя к текстовым пояснениям относительно целей взаимодействия с формой:
 - Цвет фона зон 1, 2, 3 и 6 устанавливается в цвет 2 (см. условное обозначение цвета слева);
 - В форме инициируется одно-трёхкратное мигание элементов формы, указанных фиолетовым и красным маркерами, длительностью 0,7-1,2 сек. (см. слева);
 - Цвет элементов формы, указанных фиолетовым маркером, на время мигания изменяется на цвет текстовых элементов, указанных красным маркером (см. слева);

При продолжении движения / остановке указателя мыши в зонах 1 и 2:

- По завершению мигания цвет текстовых элементов, указанных зелёным маркером, восстанавливается (см. слева);
- В местах движения / остановки указателя мыши появляется всплывающая подсказка «Чтобы получить подробные инструкции...» (см. слева);
- При выходе указателя мыши из зон 1 и 2 с последующим возвращением в них:
 - В случае если к моменту возвращения указателя мыши ещё активен эффект мигания – реакция как при продолжении движения / остановке указателя мыши (см. пояснение выше и схему слева);
 - В случае если к моменту возвращения указателя мыши уже не активен эффект мигания – с задержкой 0,7-1,2 сек. реакция как при входе указателя мыши (см. пояснение выше и схему слева);

При продолжении движения / остановке указателя мыши в зонах 3, 4 и 6 вне области ссылок на темы обращения:

- По завершению мигания цвет текстовых элементов, указанных зелёным маркером, восстанавливается (см. слева);
- В местах движения / остановки указателя мыши появляется всплывающая подсказка «Чтобы получить подробные инструкции...» (см. слева);

При входе указателя мыши в зоны 3, 4 и 6 из других зон или извне формы – для более эффективного привлечения внимания пользователя к текстовым пояснениям относительно целей взаимодействия с формой:

- Цвет фона зон 3 и 6 устанавливается в цвет 2 (см. условное обозначение цвета слева);
- Цвет фона зоны 4 устанавливается в цвет 1 (см. условное обозначение цвета слева);
- В форме инициируется одно-трёхкратное мигание элементов формы, указанных фиолетовым и красным маркерами, длительностью 0,7-1,2 сек. (см. слева);
- Цвет элементов формы, указанных фиолетовым маркером, на время мигания изменяется на цвет текстовых элементов, указанных красным маркером (см. слева);

При продолжении движения / остановке указателя мыши в зонах 3, 4 и 6 вне ссылок на темы обращения:

- По завершению мигания цвет текстовых элементов, указанных зелёным маркером, восстанавливается (см. слева);
- В местах движения / остановки указателя мыши появляется всплывающая подсказка «Чтобы получить подробные инструкции...» (см. слева);

При входе указателя мыши из зон 3, 4 и 6 с последующим возвращением в них:

- В случае если к моменту возвращения указателя мыши ещё активен эффект мигания – реакция как при продолжении движения / остановке указателя мыши (см. пояснение выше и схему слева);
- В случае если к моменту возвращения указателя мыши уже не активен эффект мигания – с задержкой 0,7-1,2 сек. реакция как при входе указателя мыши (см. пояснение выше и схему слева);

Г.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии с областями ссылок на темы обращения в зоне 4:

- При наведении указателя мыши на область ссылки на тему обращения в зоне 4 – для более эффективного привлечения внимания пользователя к текстовым пояснениям относительно целей взаимодействия с формой:
 - Цвет фона зон 3 и 6 устанавливается в цвет 2 (см. условное обозначение цвета слева);
 - Цвет фона зоны 4 устанавливается в цвет 1 (см. условное обозначение цвета слева);
 - Цвет фона зоны 2 устанавливается в цвет 0 – такой же, как при нахождении указателя мыши вне формы (см. условное обозначение цвета слева);
 - Может произойти замена текста и изображений в зоне 2 для демонстрации информации о кураторе по выбранной теме обращения (см. демонстрацию слева);
 - Происходит замена побуждающих текстов в зонах 3 и 6 (см. демонстрацию слева);
 - В форме инициируется одно-трёхкратное мигание элементов формы, указанных фиолетовым и красным маркерами, длительностью 0,7-1,2 сек. (см. слева);
 - Цвет элементов формы, указанных фиолетовым маркером, на время мигания изменяется на цвет текстовых элементов, указанных красным маркером (см. слева);

При продолжении движения / остановке указателя в области ссылки на тему обращения в зоне 4:

- По завершению мигания цвет текстовых элементов, указанных зелёным маркером, восстанавливается (см. слева);
- В местах движения / остановки указателя мыши появляется всплывающая подсказка «Чтобы получить подробные инструкции...» (см. слева);

При выходе указателя мыши из области ссылки на тему обращения в зоне 4 с последующим возвращением в ту же самую ссылку:

- В случае если к моменту возвращения указателя мыши ещё активен эффект мигания – реакция как при продолжении движения / остановке указателя мыши (см. пояснение выше и схему слева);
- В случае если к моменту возвращения указателя мыши уже не активен эффект мигания – с задержкой 0,7-1,2 сек. реакция как при входе указателя мыши (см. пояснение выше и схему слева);

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – юзабилити-схемы

2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия мастера с пользователем

✓ **Общий вид формы для состояния «Знакомство с пошаговыми инструкциями...»:**

- Вид отображения «**Просмотр инструкций**»

(фотографии, Ф.И.О., должности и описания компетенций сотрудников условные)

Обращение к кураторам

Вы можете позвонить выбранному куратору через единый номер отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99 Справка ?

Ваш куратор в ОАО «СИБЭКО» по выбранной теме обращения:

Елена Петровна Хартьянова, старший специалист отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО»
Курирует Вашу организацию по работе с договорами

Как обратиться к куратору: ДОГОВОРА: Заключение нового договора

Для того, чтобы подготовиться к обращению к Вашему куратору с темой обращения «ДОГОВОРА: Заключение нового договора», Вашей организации необходимо будет предварительно пройти через следующую последовательность обязательных шагов:

- Все новые договора заключаются в ОАО «СИБЭКО» либо на определённый период, либо бессрочно – поэтому Вашей организации необходимо будет определить форму заключения и другие параметры договора с помощью заполнения и передачи в ОАО «СИБЭКО» следующей предварительной анкеты на заключение договора:
Название документа: ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 1. Предварительная анкета на заключение договора.docx Действия: [скачать]
- После фактического заключения договора и получения Вашей организацией оригинала договора и всех приложений к нему на руки, Вам необходимо будет собрать все необходимые документы на получение технических условий (ТУ) на проектирование узла учёта (УУ):
Название документа: ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 2. Заявка на получение технических условий (ТУ).docx Действия: [скачать]
- После получения ТУ на проектирование УУ необходимо будет ввести УУ в действие, для чего необходимо будет собрать все необходимые документы на получение допуска приборов учёта (ПУ), входящих в новый УУ, к коммерческим расчётам.

После подготовки всех документов [принесите их в офис ОАО «СИБЭКО»]

Выход

Схема 4а.

Состояния формы Мастера – Состояние «Знакомство с пошаговыми инструкциями по обращению с возможностью уточнения желаемой темы обращения» – Два вида отображения – Общий вид формы для двух видов отображения

С целью эффективной реализации заявленных сценариев, реализуемых Мастером (см. пояснения к Схеме 1), работа Мастера в состоянии «Знакомство с пошаговыми инструкциями...» предусмотрена в двух следующих видах отображения:

- Вид отображения «**Просмотр инструкций**» – автоматически активизируется при каждом переходе формы Мастера в состояние «Знакомство с пошаговыми инструкциями...» и служит для знакомства пользователя с пошаговыми инструкциями и/или скачивания пакета документов в функциональной зоне 4 при подготовке к обращению к куратору по желаемой теме обращения (см. слева и Схему 4б далее);
- Вид отображения «**Смена желаемой темы обращения**» – активизируется пользователем путём клика на поле смены желаемой темы обращения в функциональной зоне 3 и служит для оперативной смены желаемой темы обращения путём выбора новой темы обращения в функциональной зоне 4 (см. слева ниже и Схему 4в далее).

✓ **Общий вид формы для состояния «Знакомство с пошаговыми инструкциями...»:**

- Вид отображения «**Смена желаемой темы обращения**»

(фотографии, Ф.И.О., должности и описания компетенций сотрудников условные)

Обращение к кураторам

Вы можете позвонить выбранному куратору через единый номер отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99 Справка ?

Ваш куратор в ОАО «СИБЭКО» по выбранной теме обращения:

Елена Петровна Хартьянова, старший специалист отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО»
Курирует Вашу организацию по работе с договорами

Как обратиться к куратору: ДОГОВОРА: Заключение нового договора

Мы постарались сделать работу с ОАО «СИБЭКО» в Системе «Сервис» максимально удобной, и поэтому для Вашего удобства предусмотрели подробные инструкции при обращении ко всем нашим кураторам по разным видам вопросов.

Сейчас **уточните, пожалуйста, желаемую тему обращения:**

ДОГОВОРА:

- Заключение нового договора
- Расторжение договора
- Пролонгация договора

РАСЧЁТЫ / ПЕРЕРАСЧЁТЫ:

- Решение спорных вопросов по расчётам и перерасчётам

ДОСТУП К СИСТЕМЕ «СЕРВИС»:

- Получение доступов к Системе «Сервис»
- Восстановление доступов к Системе «Сервис»

ДРУГИЕ ВОПРОСЫ:

- Другая тема обращения

ТОЧКИ, УЗЛЫ И ПРИБОРЫ УЧЁТА:

- Получение ТУ на проектирование узла учёта
- Допуск ПУ к коммерческим расчётам
- Пролонгация допуска ПУ к коммерческим расчётам
- Снятие ПУ с коммерческих расчётов

После смены желаемой темы обращения Вы можете узнать, какие документы необходимо запросить в ОАО «СИБЭКО» и/или подготовить со стороны Вашей организации для обращения к куратору Вашей организации по выбранной Вами теме обращения

К инструкции

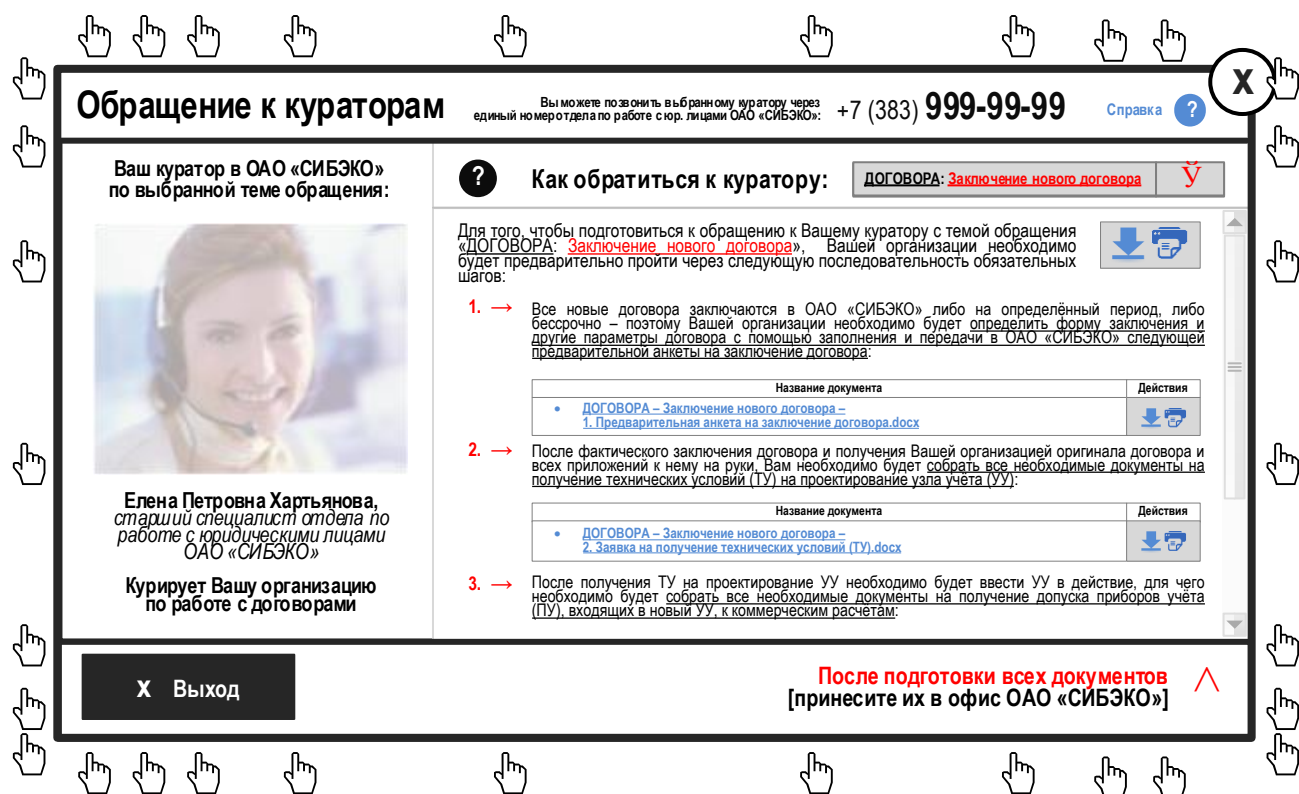
Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – юзабилити-схемы

2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия мастера с пользователем

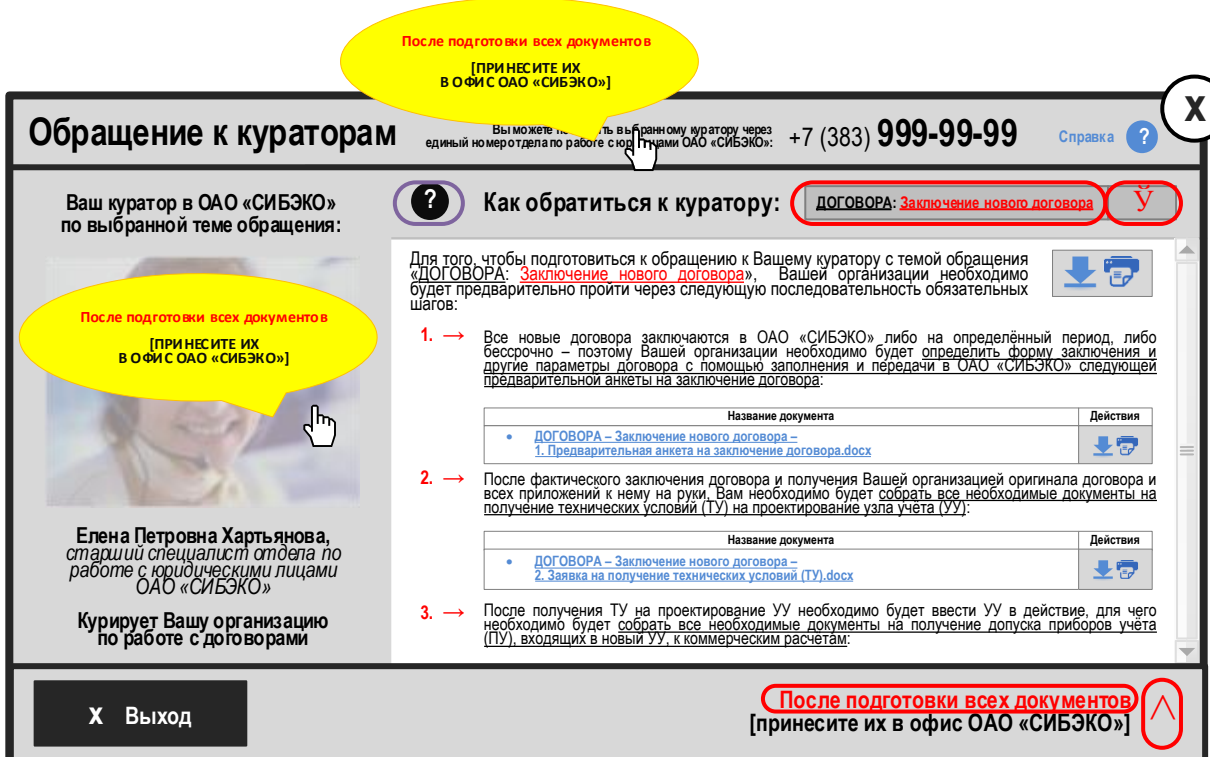
А.

Система интерактивной обратной связи при нахождении указателя мыши вне формы:



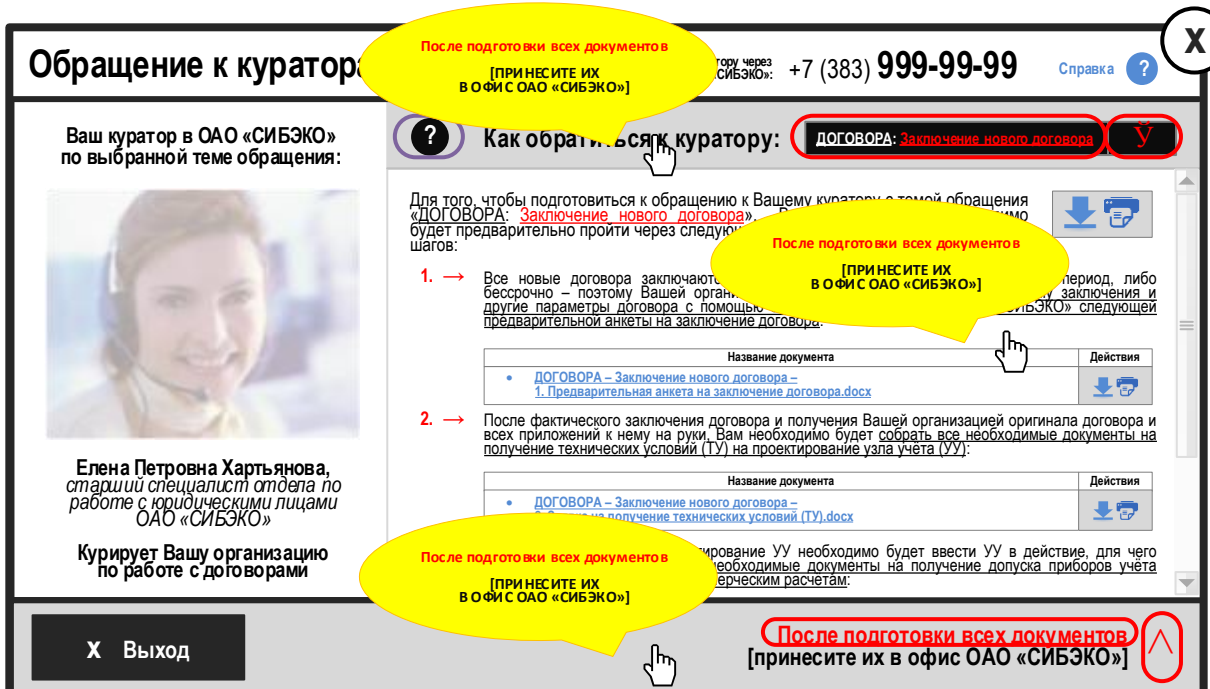
Б.

Иллюстрация к пояснениям к системе интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 1 и 2:



В.

Иллюстрация к пояснениям к системе интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 3, 4 и 6 вне областей ссылок на документы и кнопок действий:



Г.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии с областями ссылок на документы и кнопок действий в зоне 4:

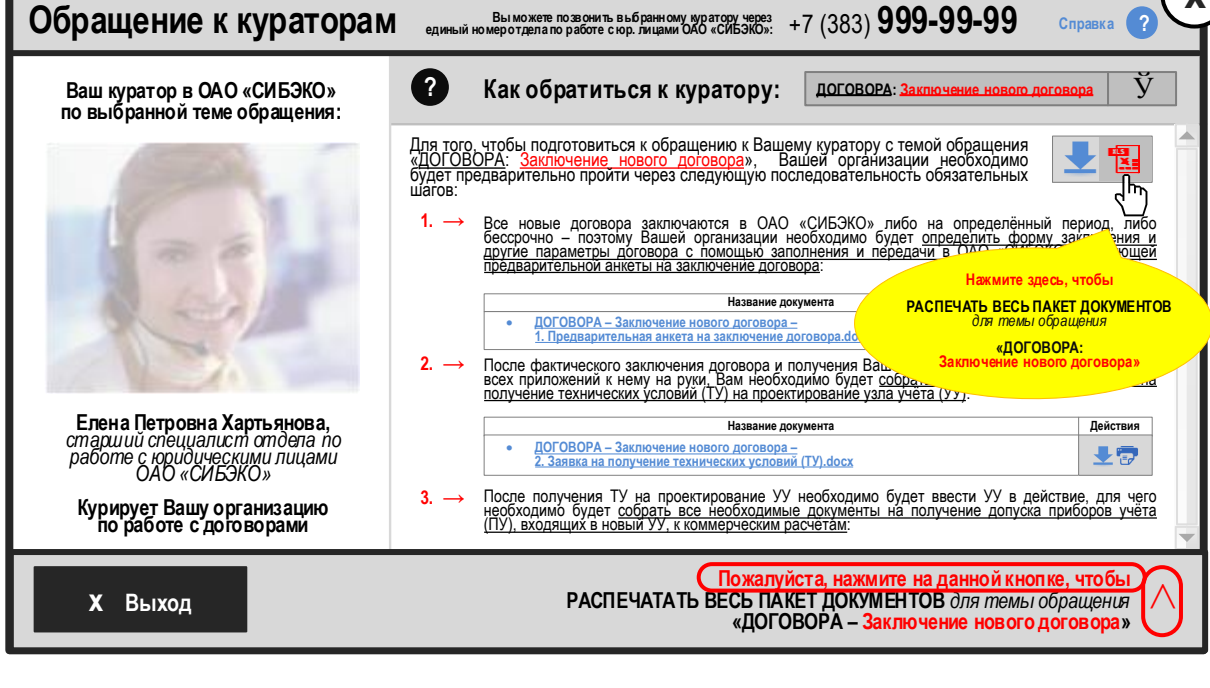
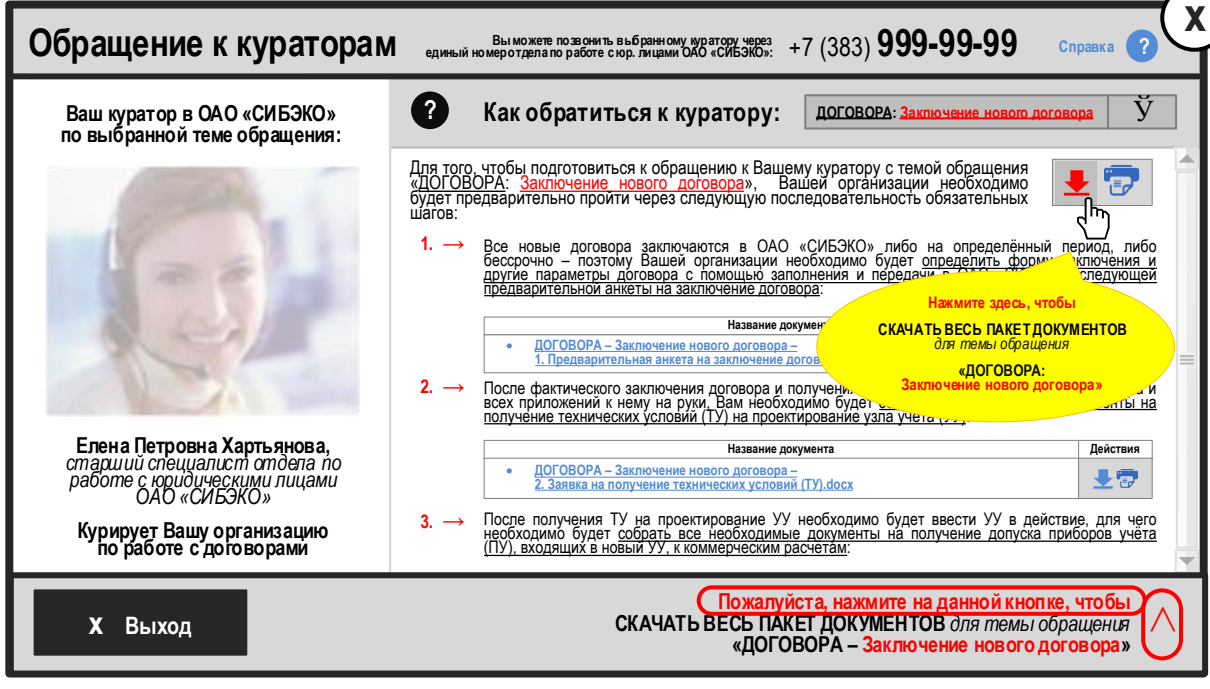
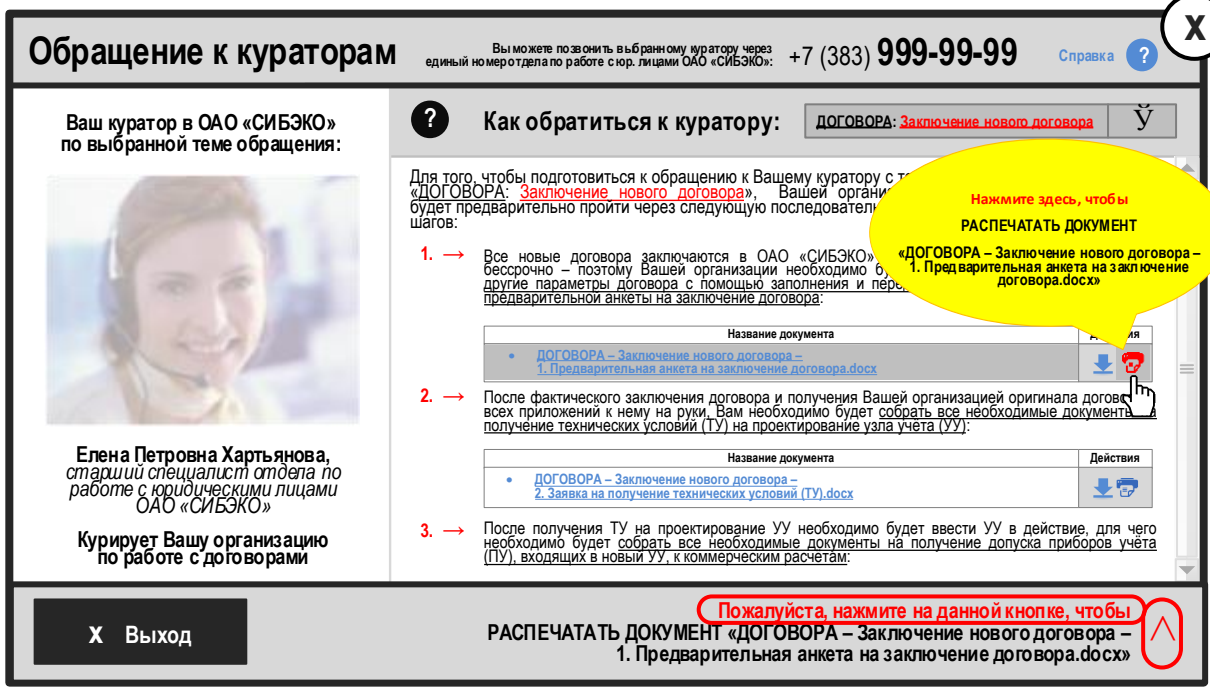
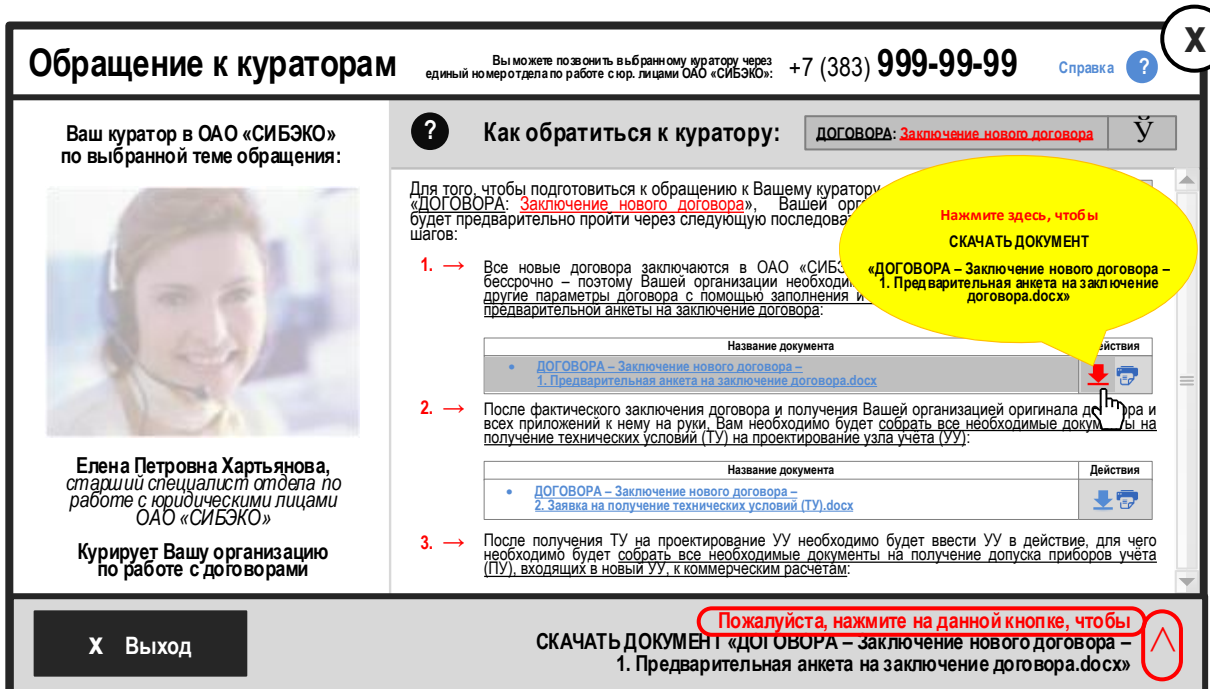
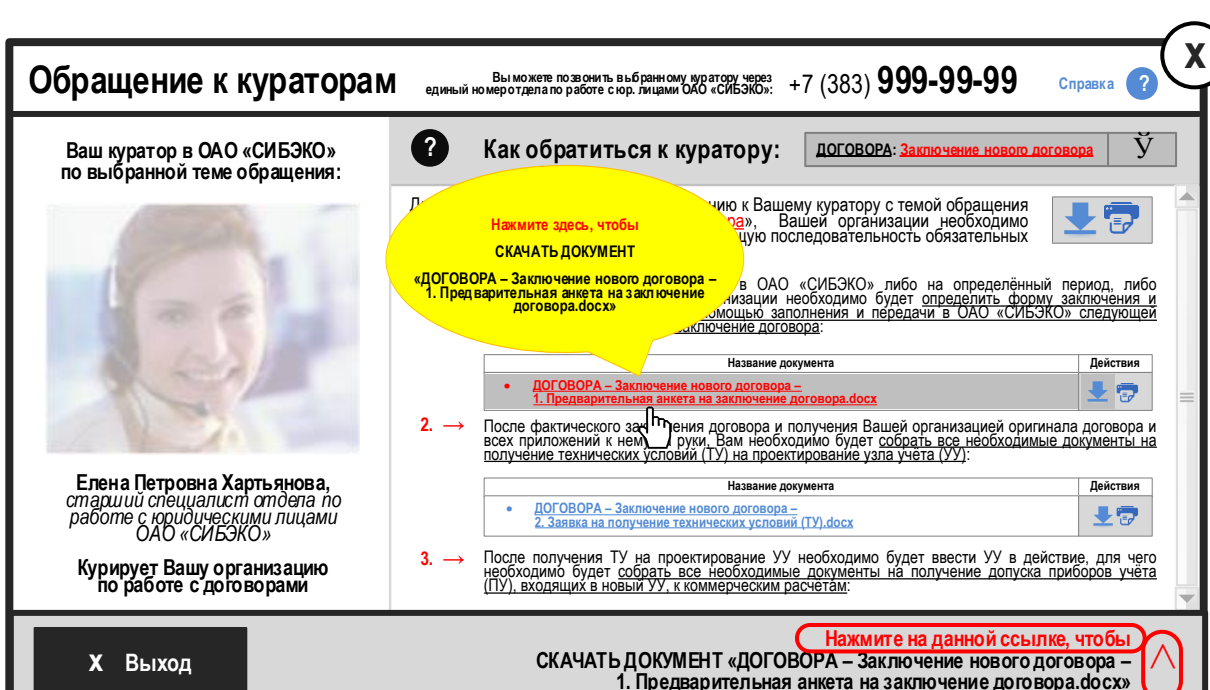


Схема 4б.

Состояния формы Мастера – Состояние «Знакомство с пошаговыми инструкциями по обращению с возможностью уточнения желаемой темы обращения» – Вид отображения «Просмотр инструкций» – Система интерактивной обратной связи и всплывающих подсказок

В состоянии «Знакомство с пошаговыми инструкциями...» при активации вида отображения «Просмотр инструкций» система обратной связи и всплывающих подсказок формы должна быть построена на основании системы обратной связи и всплывающих подсказок формы, предусмотренной для состояния «Уточнение желаемой темы обращения при открытии формы» (см. Схему 3), с учётом следующих ограничений и дополнений:

А.

Система интерактивной обратной связи при нахождении указателя мыши вне формы:

- Строится по образцу аналогичной системы интерактивной обратной связи А, предусмотренной на Схеме 3, со следующими изменениями:

- Область справа от знака вопроса и мотивирующего текста «Как обратиться к куратору», расположенных в зоне 3, оформляется как элемент управления и акцентируется фоном, в ней располагается текущая тема обращения (см. слева);
- Используется другой текст в зоне 6 (см. слева);

Б.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 1 и 2:

- Строится по образцу аналогичной системы интерактивной обратной связи Б, предусмотренной на Схеме 3, со следующими изменениями:

- Область справа от знака вопроса и мотивирующего текста «Как обратиться к куратору», расположенных в зоне 3, оформляется как элемент управления и акцентируется фоном, в ней располагается текущая тема обращения (см. слева);
- В качестве цвета фона зоны 4 используется цвет 0 – такой же, как при нахождении указателя мыши вне формы (см. условное обозначение цвета слева);
- В зоне 4 не используются эффекты мигания (ср. Схема 3);
- Используется другой текст всплывающих подсказок (см. слева);
- Используется другой текст в зоне 6 (см. слева);

В.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 3, 4 и 6 вне областей ссылок на документы и кнопок действий:

- Строится по образцу аналогичной системы интерактивной обратной связи В, предусмотренной на Схеме 3, со следующими изменениями:

- Область справа от знака вопроса и мотивирующего текста «Как обратиться к куратору», расположенных в зоне 3, оформляется как элемент управления и акцентируется фоном, в ней располагается текущая тема обращения (см. слева);
- В качестве цвета фона зоны 4 используется цвет 0 – такой же, как при нахождении указателя мыши вне формы (см. условное обозначение цвета слева);
- В зоне 4 не используются эффекты мигания (ср. Схема 3);
- Используется другой текст всплывающих подсказок (см. слева);
- Используется другой текст в зоне 6 (см. слева);

Г.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии с областями ссылок на темы обращения в зоне 4:

- Строится по образцу аналогичной системы интерактивной обратной связи Г, предусмотренной на Схеме 3, со следующими изменениями:

- Область справа от знака вопроса и мотивирующего текста «Как обратиться к куратору», расположенных в зоне 3, оформляется как элемент управления и акцентируется фоном, в ней располагается текущая тема обращения (см. слева);
- В качестве цвета фона зоны 4 используется цвет 0 – такой же, как при нахождении указателя мыши вне формы (см. условное обозначение цвета слева);
- В зоне 2, 3 и 4 не используются эффекты мигания (ср. Схема 3);
- Используются соответствующие текст всплывающих подсказок, появляющихся при наведении на элементы (ссылки и кнопки) в зоне 4 (см. слева);
- В зоне 6 используются соответствующие тексты подсказок, появляющихся при наведении на элементы (ссылки и кнопки) в зоне 4 (см. слева).

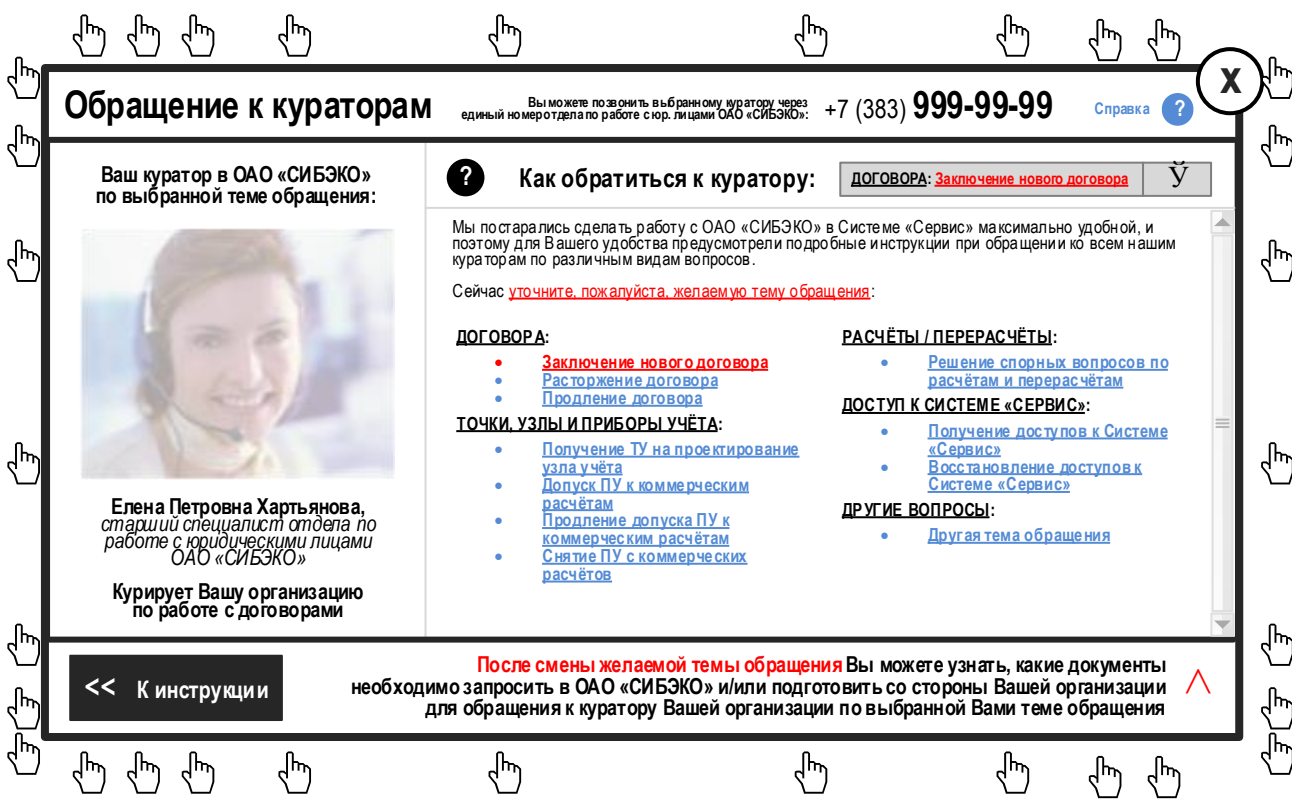
Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – юзабилити-схемы

2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия мастера с пользователем

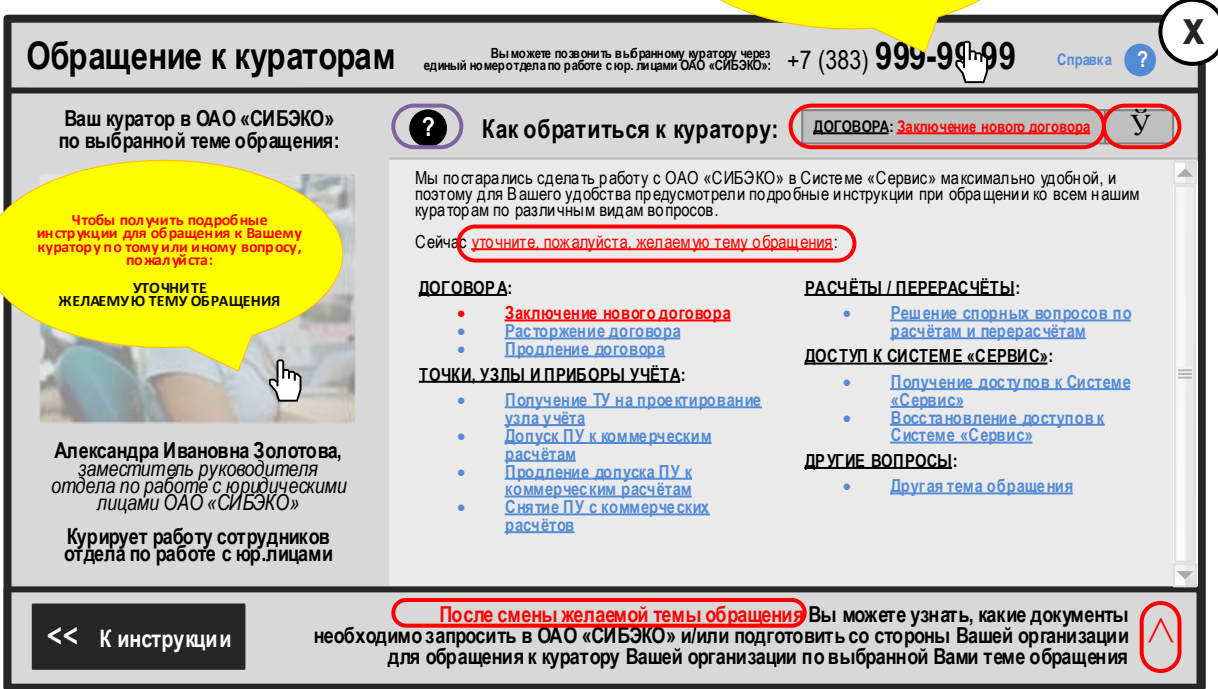
A.

Система интерактивной обратной связи при нахождении указателя мыши вне формы:



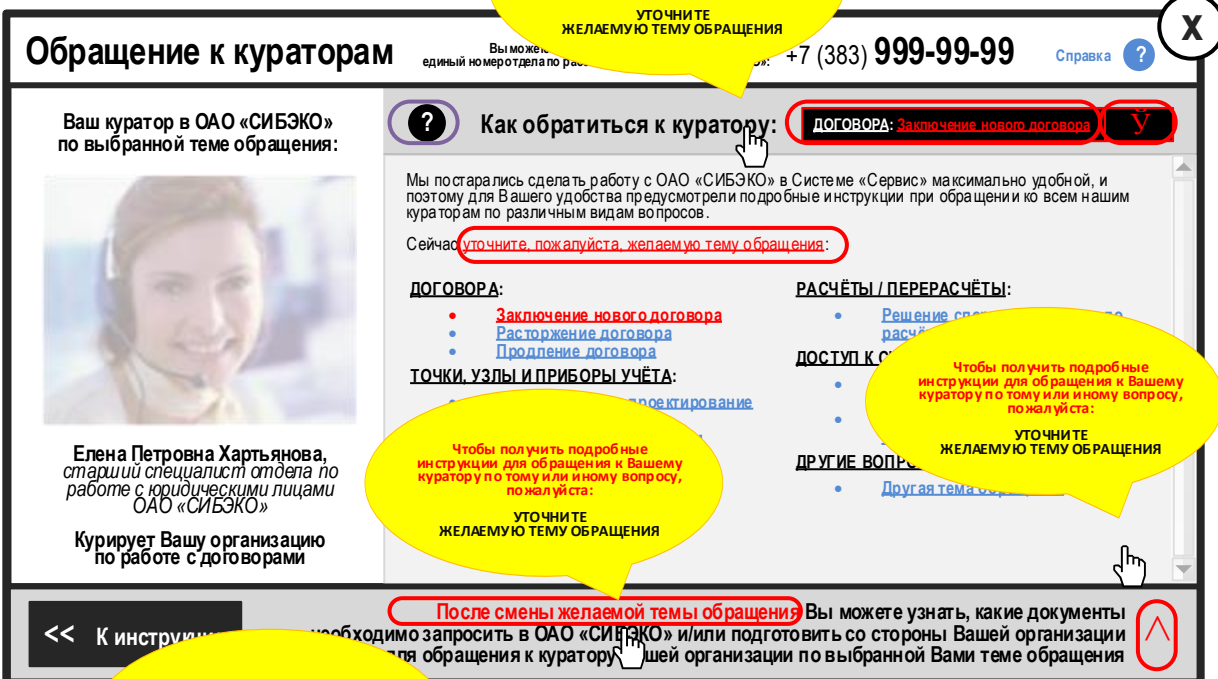
B.

Иллюстрация к пояснениям к системе интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 1 и 2:



B.

Иллюстрации к пояснениям к системе интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 3, 4 и 6 вне областей ссылок на темы обращения:



Г.

Иллюстрации к пояснениям к системе интерактивной обратной связи при взаимодействии с областями ссылок на темы обращения в зоне 4:

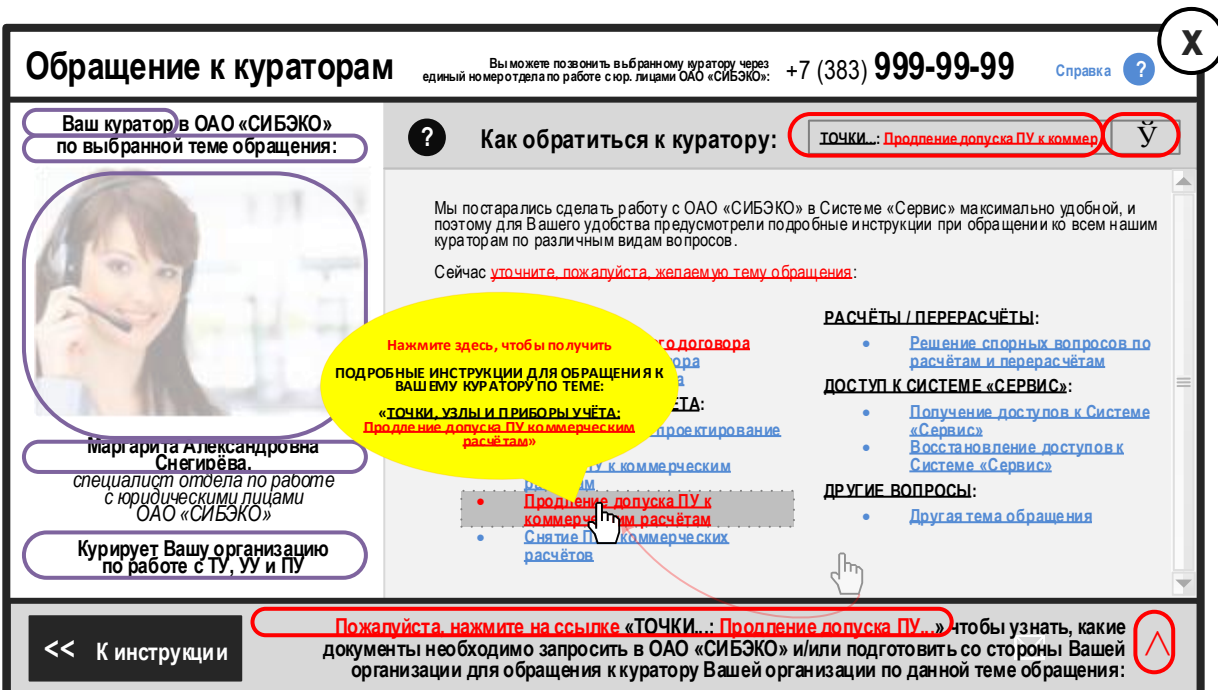
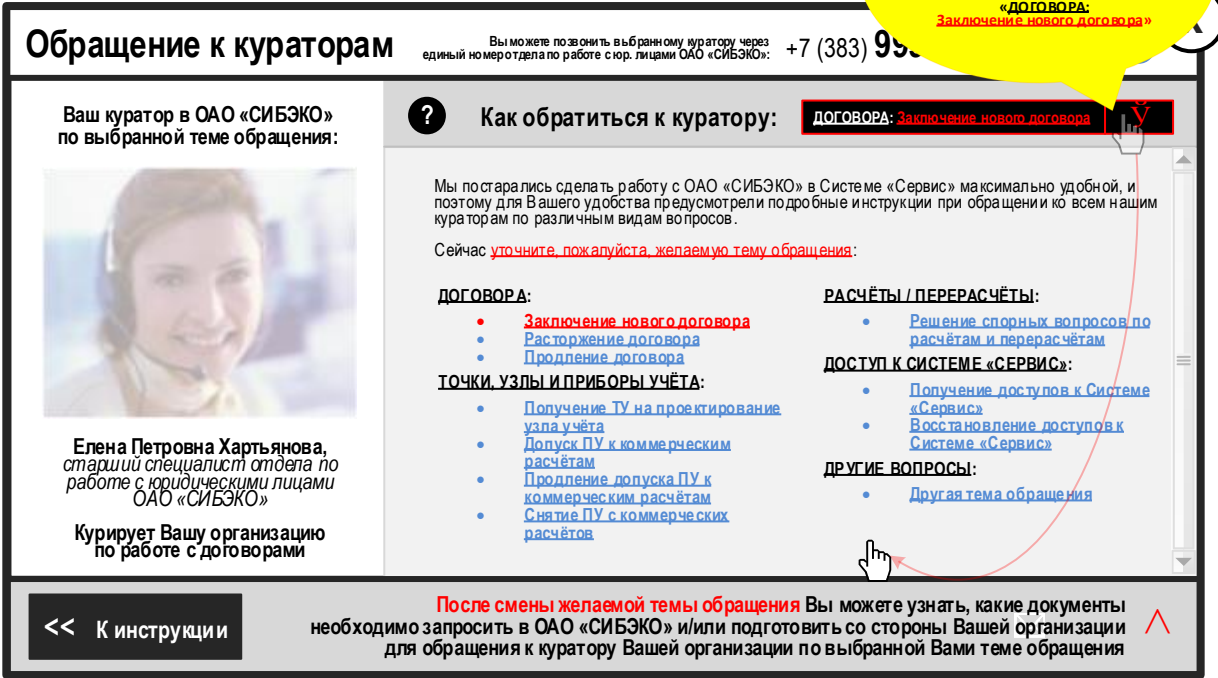
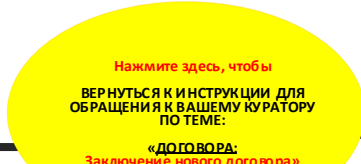


Схема 4в.

Состояния формы Мастера – Состояние «Знакомство с пошаговыми инструкциями по обращению с возможными инструкциями по желаемой теме обращения» – Вид отображения «Смена желаемой темы обращения» – Система интерактивной обратной связи и всплывающих подсказок

В состоянии «Знакомство с пошаговыми инструкциями...» при активации вида отображения «Смена желаемой темы обращения» система обратной связи и всплывающих подсказок формы должна быть построена на основании системы обратной связи и всплывающих подсказок формы, предусмотренной для состояния «Уточнение желаемой темы обращения при открытии формы» (см. Схему 3), с учётом следующих ограничений и дополнений:

A.

Система интерактивной обратной связи при нахождении указателя мыши вне формы:

- Строится по образцу аналогичной системы интерактивной обратной связи А, предусмотренной на Схеме 3, со следующими изменениями:

- Область справа от знака вопроса и мотивирующего текста «Как обратиться к куратору», расположенных в зоне 3, оформляется как элемент управления и акцентируется фоном 4, в ней располагается текущая тема обращения (см. схему и условное обозначение цветов слева);
- Кнопка «Выход» в зоне 5 заменяется на кнопку «К инструкции», на которой должна быть использована соответствующая всплывающая подсказка (см. слева);
- Используется другой текст в зоне 6 (см. слева);

B.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 1 и 2:

- Строится по образцу аналогичной системы интерактивной обратной связи Б, предусмотренной на Схеме 3, со следующими изменениями:

- Область справа от знака вопроса и мотивирующего текста «Как обратиться к куратору», расположенных в зоне 3, оформляется как элемент управления и акцентируется фоном 4, в ней располагается текущая тема обращения (см. схему и условное обозначение цветов слева);
- В качестве цвета фона зоны 4 используется цвет 0 – такой же, как при нахождении указателя мыши вне формы (см. условное обозначение цвета слева);
- В зоне 4 подсвечивается ссылка на текущую тему обращения (см. слева);
- Используется другой текст всплывающих подсказок (см. слева);
- Кнопка «Выход» в зоне 5 заменяется на кнопку «К инструкции», на которой должна быть использована соответствующая всплывающая подсказка (см. слева);
- Используется другой текст в зоне 6 (см. слева);

B.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии указателя мыши с зонами 3, 4 и 6 вне областей ссылок на документы и кнопок действий:

- Строится по образцу аналогичной системы интерактивной обратной связи В, предусмотренной на Схеме 3, со следующими изменениями:

- Область справа от знака вопроса и мотивирующего текста «Как обратиться к куратору», расположенных в зоне 3, оформляется как элемент управления и акцентируется фоном 4, в ней располагается текущая тема обращения (см. схему и условное обозначение цветов слева);
- При наведении на зону 3 в качестве цвета фона элемента управления «Как обратиться к куратору» используется цвет 5 (см. условное обозначение цвета слева);
- В качестве цвета фона зоны 4 используется цвет 0 – такой же, как при нахождении указателя мыши вне формы (см. условное обозначение цвета слева);
- В зоне 4 подсвечивается ссылка на текущую тему обращения (см. слева);
- Используется другой текст всплывающих подсказок (см. слева);
- Кнопка «Выход» в зоне 5 заменяется на кнопку «К инструкции», на которой должна быть использована соответствующая всплывающая подсказка (см. слева);
- Используется другой текст в зоне 6 (см. слева);

Г.

Система интерактивной обратной связи при взаимодействии с областями ссылок на темы обращения в зоне 4:

- Строится по образцу аналогичной системы интерактивной обратной связи Г, предусмотренной на Схеме 3, со следующими изменениями:

- Область справа от знака вопроса и мотивирующего текста «Как обратиться к куратору», расположенных в зоне 3, оформляется как элемент управления и акцентируется фоном 4, в ней располагается текущая тема обращения, которая может быть динамически заменена при наведении на ссылку (см. схему и условное обозначение цветов слева);
- При наведении на элемент управления «Как обратиться к куратору» в зоне 3 в качестве цвета фона используется цвет 5, на данном элементе управления появляется всплывающая подсказка, которая должна точно совпадать с подсказкой на кнопке «К инструкции» в зоне 5 (см. схему и условное обозначение цвета слева);
- В качестве цвета фона зоны 4 используется цвет 0 – такой же, как при нахождении указателя мыши вне формы (см. условное обозначение цвета слева);
- Используются соответствующие текст всплывающих подсказок, появляющихся при наведении на ссылки в зоне 4 (см. слева);
- Кнопка «Выход» в зоне 5 заменяется на кнопку «К инструкции», на которой должна быть использована соответствующая всплывающая подсказка (см. слева);
- Используется другой текст в зоне 6, который может быть динамически заменён соответствующим текстом подсказки при наведении на ссылку в зоне 4 (см. слева).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер обращений к кураторам» – юзабилити-схемы

2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия мастера с пользователем


Схема 4г.

Состояния формы Мастера – Состояние «Знакомство с пошаговыми инструкциями по обращению с возможностью уточнения желаемой темы обращения» – Вид отображения «Просмотр инструкций» – Рекомендуемая структура инструкции по обращению к куратору

В состоянии «Знакомство с пошаговыми инструкциями...» при активации вида отображения «Просмотр инструкций» с целью создания реализуемых Мастером пользовательских сценариев (см. пояснения к Схеме 1) при создании инструкций для клиентов рекомендовано строго и без отступлений придерживаться следующей рекомендованной (или аналогичной) структуры инструкций по обращению к куратору, располагающихся в функциональной зоне 4:

Обращение к кураторам Вы можете позвонить выбранному куратору через единый номер отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99 [Справка ?](#)

Ваш куратор в ОАО «СИБЭКО» по выбранной теме обращения:



Елена Петровна Хартьянова
старший специалист отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО»
Курирует Вашу организацию по работе с договорами

Как обратиться к куратору: ДОГОВОРА: Заключение нового договора

Для того, чтобы подготовиться к обращению к Вашему куратору с темой обращения «ДОГОВОРА: Заключение нового договора», Вашей организации необходимо будет предварительно пройти через следующую последовательность обязательных шагов:

1. → Все новые договора заключаются в ОАО «СИБЭКО» либо на определённый период, либо бессрочно – поэтому Вашей организации необходимо будет определить форму заключения и другие параметры договора с помощью заполнения и передачи в ОАО «СИБЭКО» следующей предварительной анкеты на заключение договора:

Название документа	Действия
• ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 1. Предварительная анкета на заключение договора.docx	↓ ↑

2. → После фактического заключения договора и получения Вашей организацией оригинала договора и всех приложений к нему на руки, Вам необходимо будет собрать все необходимые документы на получение технических условий (ТУ) на проектирование узла учёта (УУ):

Название документа	Действия
• ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 2. Заявка на получение технических условий (ТУ).docx	↓ ↑

3. → После получения ТУ на проектирование УУ необходимо будет ввести УУ в действие, для чего необходимо будет собрать все необходимые документы на получение допуска приборов учёта (ПУ), входящих в новый УУ, к коммерческим расчётам:

Название документа	Действия
• ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 3. Заявка на получение допуска ПУ к коммерческим расчётам.docx	↓ ↑

После подготовки всех документов
[принесите их в офис ОАО «СИБЭКО»]

[X Выход](#)

Общий вид инструкции в форме (все пояснения к шагам и названия документов условные)

Структура инструкции (рекомендуемый вариант)

1 Для того, чтобы подготовиться к обращению к Вашему куратору с темой обращения «ДОГОВОРА: Заключение нового договора», Вашей организации необходимо будет предварительно пройти через следующую последовательность обязательных шагов:

1. > Все новые договора заключаются в ОАО «СИБЭКО» либо на определённый период, либо бессрочно – поэтому Вашей организации необходимо будет определить форму заключения и другие параметры договора с помощью заполнения и передачи в ОАО «СИБЭКО» следующей предварительной анкеты на заключение договора:

Название документа	Действия
• ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 1. Предварительная анкета на заключение договора.docx	↓ ↑

2. > После фактического заключения договора и получения Вашей организацией оригинала договора и всех приложений к нему на руки, Вам необходимо будет собрать все необходимые документы на получение технических условий (ТУ) на проектирование узла учёта (УУ):

Название документа	Действия
• ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 2. Заявка на получение технических условий (ТУ).docx	↓ ↑

3. > После получения ТУ на проектирование УУ необходимо будет ввести УУ в действие, для чего необходимо будет собрать все необходимые документы на получение допуска приборов учёта (ПУ), входящих в новый УУ, к коммерческим расчётам:

Название документа	Действия
• ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 3. Заявка на получение допуска ПУ к коммерческим расчётам.docx	↓ ↑

3 В случае возникновения любых спорных вопросов и/или затруднений, а также в случае, если в ходе подготовки необходимого пакета документов представителю Вашей организации потребуется безотлагательная консультация или дополнительные (внеплановые) согласования, пожалуйста, в рабочем порядке обратитесь к куратору Вашей организации Елене Петровне Хартьяновой по единому телефону Отдела по работе с юридическими лицами ОАО «СИБЭКО» (тел. см. в заголовке этого окна).

Вводное приглашение, содержащее побуждение предварительно пройти через последовательность обязательных шагов, а также кнопки для сохранения (иконка со стрелкой вниз) и печати (иконка с изображением принтера) всего пакета документов

Единообразно сегментированные описания 1-го и последующих шагов для подготовки к обращению, содержащие краткое и точное текстовое описание того, что необходимо сделать для обращения на текущем шаге, а также таблицу одного или нескольких документов шага с обязательным заголовком, за которым следуют строки, в каждой из которых должна располагаться ссылка на единственный документ, а также кнопки для сохранения (иконка со стрелкой вниз) и печати (иконка с изображением принтера) соответствующего документа.

При этом с целью облегчения для пользователей новой версии Системы создания легкоуправляемого архива скачанных документов в файловой системе ОС Windows или аналогичной операционной системы (ОС) при формировании всех документов для Мастера обращений настоятельно рекомендовано:

- **Формировать имя файла документа шага** с использованием следующей единообразной договорённости:
 - Тип обращения – Тема обращения – № шага – Дискриптивное (точно описывающее содержание) название документа шага – расширение файла;
- **Формировать заголовок N1 документов шага**, располагающийся непосредственно в начале каждого такого документа, с использованием следующей единообразной договорённости:
 - Тип обращения – Тема обращения – № шага – Дискриптивное (точно описывающее содержание) название документа шага.

Пояснение относительно того, что делать, если инструкции не помогают, содержащее побуждение в таком случае обратиться к куратору с указанием Ф.И.О. куратора соответствующей темы и телефонов отдела по работе с юр.лицами ОАО «СИБЭКО» (или ссылок на такие телефоны), а также кнопки для сохранения (иконка со стрелкой вниз) и печати (иконка с изображением принтера) всего пакета документов.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

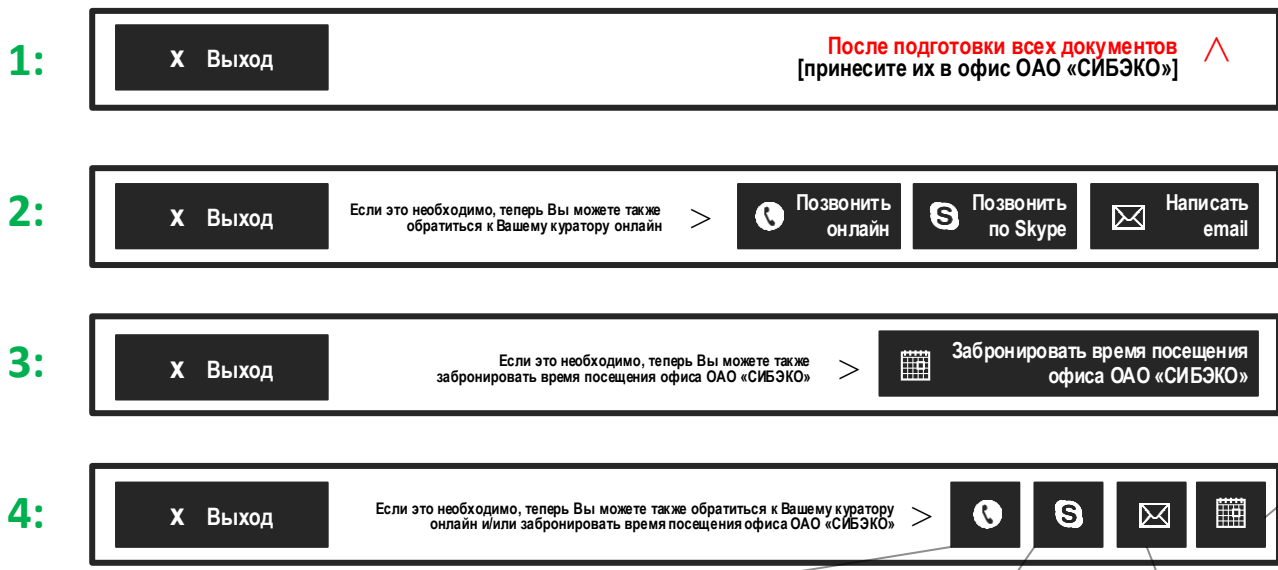
3. «Мастер обращений к кураторам» – юзабилити-схемы

2. Детальные юзабилити-схемы сценария взаимодействия мастера с пользователем

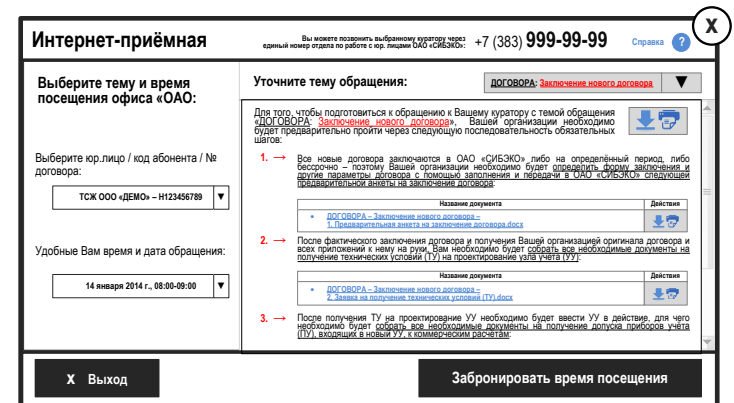
Схема 5.

5.1. Возможный набор интерактивных возможностей при развитии бизнес-процесса ОАО «СИБЭКО»

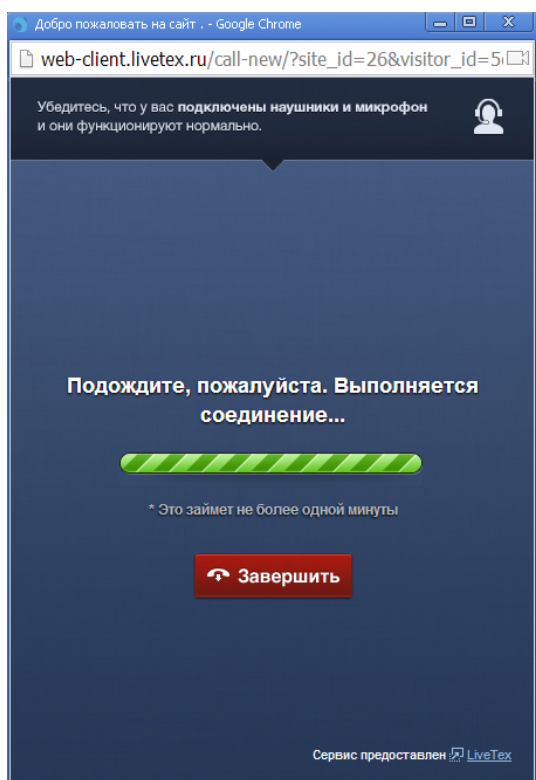
Предложенная структура футера формы Мастера (1), учитывающая особенности существующего бизнес-процесса ОАО «СИБЭКО» по работе клиентского отдела с юридическими лицами, при дальнейшем развитии и совершенствовании указанного бизнес-процесса может быть без затруднений адаптирована для использования современных средств онлайн-обращения в организацию – таких как сервисы онлайн-звонков, сервисы интернет-звонков, приложения / сервисы электронной почты, а также предложенный в данном проекте «Мастер интернет-приёмной» (см. 2, 3 и 4):



«Мастер интернет-приёмной» – предложенный мастер для онлайн-бронирования темы и времени посещения (схема):



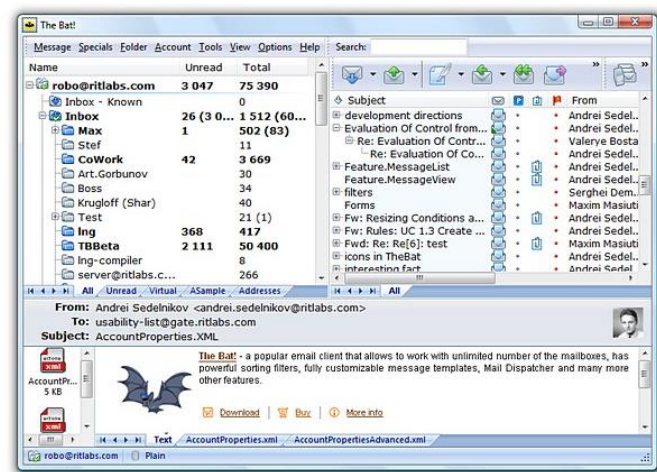
LiveTex – сервис для онлайн-звонков:



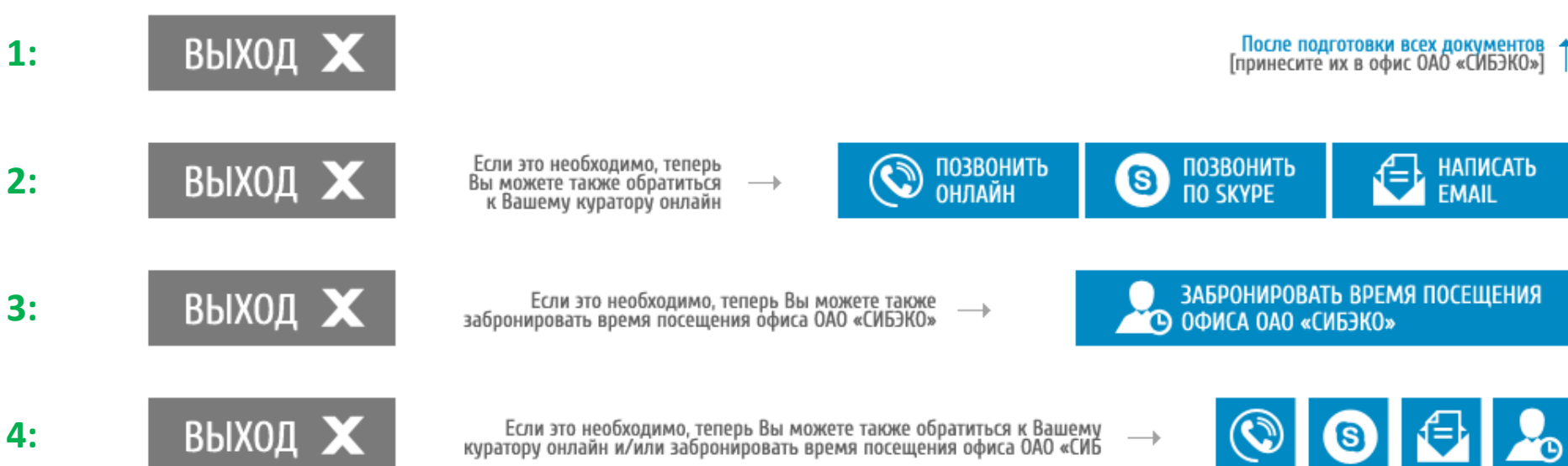
Skype – приложение для интернет-звонков:



TheBat – приложение для электронной почты:



5.2. Дизайны кнопок для интерактивных возможностей



Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

4. «Мастер онлайн-заявок» – начальное состояние (вариант дизайна)

ОНЛАЙН-ЗАЯВКИ **ФОРМИРОВАНИЕ НОВОЙ ЗАЯВКИ** **АРХИВ И СКАНЫ** ? X

дата и время подачи заявки Как происходит обработка моих заявок ?
статус заявки

Уточните юрлицо и договор для подачи заявки:

№ юрлица: № юрлица: ▼
Название юрлица: Название юрлица: ▼
К.а. / № договора: К.а. / № договора: ▼

« »

Уточните объект для подачи заявки:

№ объекта: № объекта: ▼
Адрес объекта: Адрес объекта: ▼
Наим. объекта: Наим. объекта: ▼

« »

Тип заявки*: Заявка на проектирование ТУ ▼
Сейчас Вы можете указать только тип заявки «Заявка на ТУ»

Контактное лицо*: Иванов Иван Иванович ▼
Данное контактное лицо указано автоматически – при необходимости укажите другое (фактическое) контактное лицо по заявке

Контактный email*: ivanov_i_i@icq.com ▼
Данный контактный email указан автоматически – при необходимости укажите фактический email контактного лица

Контактный телефон*: +7 (383) 215-24-75 ▼
Данный контактный телефон указан автоматически – при необходимости укажите фактический телефон контактного лица

Комментарий к заявке:

СКАН: статус скана или название файла **СКАЧАТЬ СКАН**

ВЫХОД X

Выберите юрлицо, договор и объект, введите все необходимые данные и нажмите на кнопку →

СФОРМИРОВАТЬ НОВУЮ ЗАЯВКУ

Работа со счётом: ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётом: ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

Уважаемые посетители! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...
23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был приведен новый КПП

ЗАДАТЬ ВОПРОС ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

*Допустимо несовпадение некоторых элементов страницы
на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами*

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

4. «Мастер онлайн-заявок» – Общая информация

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21

ООО «Сиб-АБС СЕРВИС», Дог. №XXX От 17.02.2014

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Онлайн-заявки

Формирование новой заявки | Архив и сканы | Справка ?

Выберите юр.лицо и договор для подачи заявки:

№ юр.лица:

Название юр.лица:

К.а. / № договора:

Выберите объект для подачи заявки:

№ объекта:

Адрес объекта:

Наименование объекта:

Тип заявки:

Область для ввода / просмотра параметров соответствующего типа заявки

Скан:

Выход | Выберите юр.лицо, договор и объект, введите все необходимые данные и нажмите на кнопку → Сформировать новую заявку

4: Новосибирск, Инженерная ул., 19 – помещения пристройки субабонента ТУ получены • Заполнены все макеты • Не сдано макетов (2)

Часто задаваемые вопросы | Поиск по всем вопросам:

Работа мастера организуется во всплывающем окне

«Мастер онлайн-заявок» может быть (рекомендовано) использовать на первом этапе реконструкции Системы с целью сбора 2-х типов заявок:

- Заявок на проектирование ТУ (технических условий) УУ (узла учёта);
- Заявок на вызов инспектора на допуск / снятие ПУ (прибора учёта).

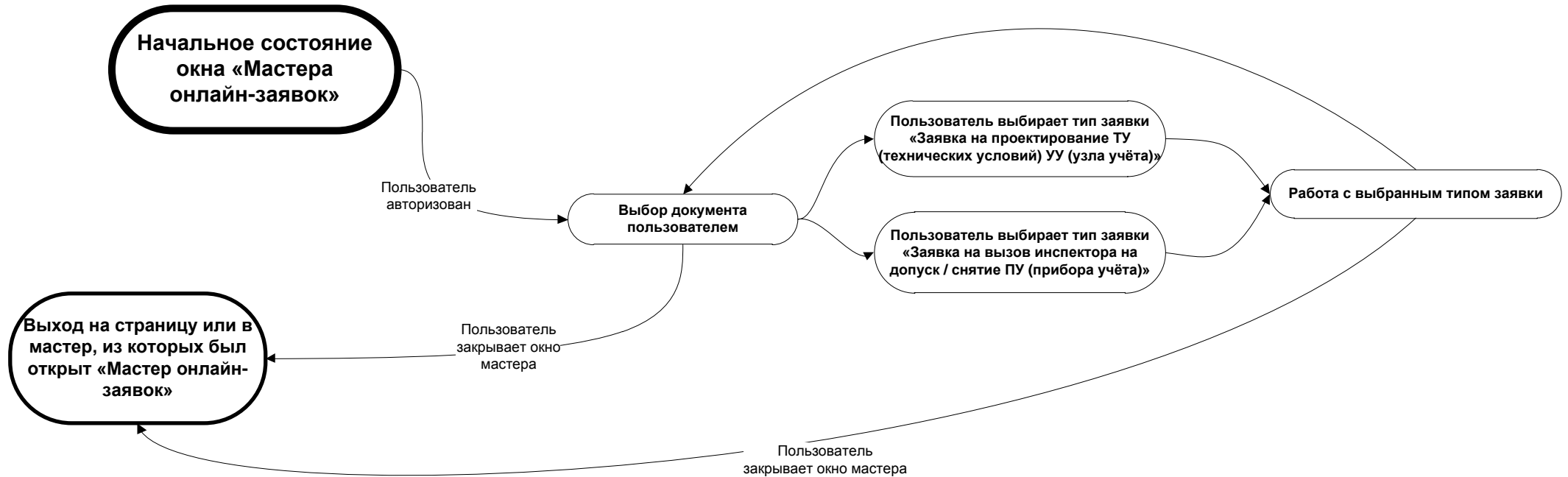
На последующих этапах развития Системы данный Мастер за счёт наличия архива заявок может быть с минимальными вложениями в переработку его функционала, реализуемого на стороне браузера, трансформирован с целями введения в Системе развёрнутой и удобной для пользователя процедуры сбора заявок других типов.

Важно:

- С целью обеспечения доступа к возможностям Мастера только для авторизованных посетителей, с помощью экранных форм «Мастера авторизации» может быть реализован предварительный запрос авторизации при попытке открытия формы «Мастера онлайн-заявок» предварительно неавторизованным посетителем.

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

4. «Мастер онлайн-заявок» – сценарий работы



Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

4. «Мастер онлайн-заявок» – юзабилити-схемы

Схема 1а*.

Вкладка «Формирование новой заявки» – Начальное состояние – Общая информация

В силу того, что в результате предварительного анализа существующего бизнес-процесса Системы цель «Формирование новой заявки» выделена в качестве основной при работе с заявками, при открытии окна Мастера по умолчанию активна вкладка «Формирование новой заявки», которая находится в начальном состоянии – в этом состоянии вкладки пользователь непосредственно может:

- Выбрать юр.лицо, договор и объект, а также тип и другие параметры заявки – *поля ввода формы*;
- Сформировать новую заявку – кнопка «Сформировать новую заявку».

*** Важно:**

- Статус заявки и соответствие затенения / цвета кнопок прикрепления и скачивания скана статусу заявки на схемах 1а-1в – условные

Схема 1б.

Вкладка «Формирование новой заявки» – Начальное состояние – Заявка на проектирование ТУ (технических условий) УУ (узла учёта)

При подаче заявки на ТУ пользователю после определения юр.лица / договора и объекта предлагается ввести следующие параметры:

- Контактное лицо;
- Контактный email;
- Контактный телефон;
- Комментарий к заявке.

Пользователю также может быть предложено просматривать следующие отметки по исполнению заявки:

- Исполнитель.

Ввод комментариев к заявке

для типа заявки
«Заявка на проектирование ТУ (технических условий) УУ (узла учёта)»

Важно:

- Список предложенных отметок по исполнению заявки для данного типа заявок – условный;
- Возможность просмотра отметок по исполнению заявки для данного типа заявок может отсутствовать.

Просмотр отметок по исполнению заявки

для типа заявки
«Заявка на проектирование ТУ (технических условий) УУ (узла учёта)»

Схема 1в.

Вкладка «Формирование новой заявки» – Начальное состояние – Заявка на вызов инспектора на допуск / снятие ПУ (прибора учёта)

При подаче заявки на ТУ пользователю после определения юр.лица / договора и объекта предлагается выбрать следующие параметры:

- № узла учёта;
- Услуги;

Пользователь может также ввести следующие параметры:

- Контактное лицо;
- Контактный email;
- Контактный телефон;
- Комментарий к заявке.

Пользователь может также просматривать следующие отметки по исполнению заявки:

- Дата посещения;
- Тип работ;
- Дата начала действия;
- Дата окончания действия;
- Исполнитель.

Важно:

- Список предложенных отметок по исполнению заявки для данного типа заявок соответствует возможностям текущей версии Системы.

Ввод комментариев к заявке

для типа заявки
«Заявка на вызов инспектора на допуск / снятие ПУ (прибора учёта)»

Просмотр отметок по исполнению заявки

для типа заявки
«Заявка на вызов инспектора на допуск / снятие ПУ (прибора учёта)»

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

4. «Мастер онлайн-заявок» – юзабилити-схемы

Онлайн-заявки | Формирование новой заявки | Архив и сканы | Справка ?

Выберите юр.лицо и договор для подачи заявки:

№ юр.лица:

Название юр.лица:

К.а. / № договора:

Выберите объект для подачи заявки:

№ объекта:

Адрес объекта:

Наименование объекта:

Тип заявки:

Область для ввода / просмотра параметров соответствующего типа заявки

Скан:

Выход | Выберите юр.лицо, договор и объект, введите все необходимые данные и нажмите на кнопку > | Сформировать новую заявку

Схема 2а*.

Вкладка «Формирование новой заявки» – Формирование новой заявки – Общая информация и интерактивное поведение

С целью формирования новой заявки для выбранных юр.лица, договора и объекта с выбранными типом и другими параметрами заявки пользователь нажимает на кнопку «Сформировать новую заявку» (см. слева).

*** Важно:**

- Статус заявки и соответствие затенения / цвета кнопок прикрепления и скачивания скана статусу заявки на схемах 2а-2г – условные



Выход | Выберите юр.лицо, договор и объект, введите все необходимые данные и нажмите на кнопку > | Сформировать новую заявку

- Интерактивное поведение по наведению на управляющую кнопку – до формирования новой заявки:
- Появление всплывающей подсказки при наведении на управляющую кнопку;
- Изменение цвета управляющей кнопки.

Онлайн-заявки | Формирование новой заявки | Архив и сканы | Справка ?

Юр.лицо и договор:

№ юр.лица:

Название юр.лица:

К.а. / № договора:

Объект:

№ объекта:

Адрес объекта:

Наименование объекта:

Тип заявки:

Область для просмотра параметров соответствующего типа заявки

Скан:

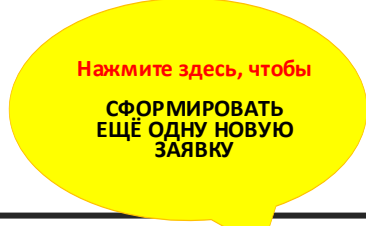
Выход | Новая заявка на [ТИП ЗАЯВКИ] успешно сформирована | Сформировать ещё одну новую заявку

Схема 2б.

Вкладка «Формирование новой заявки» – Формирование новой заявки – Отклик на успешное формирование заявки

После успешного формирования заявки пользователю предъявляется:

- Исчезающая подсказка – отклик на успешное формирование новой заявки;
- Информация о только что сформированной новой заявке – все поля формы без возможности ввода.



Выход | При необходимости сформируйте ещё одну новую заявку > | Сформировать ещё одну новую заявку

- Отклик на успешное формирование новой заявки – после формирования новой заявки:
- Появление исчезающей подсказки (появляется исчезающая подсказка «Новая заявка [ТИП ЗАЯВКИ] была успешно сформирована...»);
- Изменение текста статической подсказки слева от управляющей кнопки (текст «Выберите...» заменяется на текст «Новая заявка [ТИП ЗАЯВКИ] успешно сформирована»).

- Интерактивное поведение по наведению на управляющую кнопку – после формирования новой заявки:
- Появление всплывающей подсказки при наведении на управляющую кнопку;
- Изменение цвета управляющей кнопки;
- Изменение текста и направления стрелки в статической подсказке слева от управляющей кнопки.

Онлайн-заявки | Формирование новой заявки | Архив и сканы | Справка ?

Юр.лицо и договор:

№ юр.лица: 55544

Название юр.лица: ООО «АБС-Сервис Плюс»

К.а. / № договора: 123455

Объект:

№ объекта: 555434

Адрес объекта: Новосибирск, ул. Красный пр., 12

Наименование объекта: Помещение пристройки субабонента

Заявка на проектирование ТУ (технических условий) УУ (узла учёта)

Контактное лицо: Иванов Иван Иванович

Контактный email: iivanov_i_i@sibeco.com

Контактный телефон: +7 (383) 215-24-75

Ваш комментарий к заявке: Пожалуйста, срочно сделайте всё.

Статус скана или название файла | Скачать скан

Выход | Новая заявка на [ТИП ЗАЯВКИ] успешно сформирована | Сформировать ещё одну новую заявку

Схема 2в.

Вкладка «Формирование новой заявки» – Вид вкладки после формирования новой заявки для двух предложенных к реализации типов заявок

- Вид вкладки после формирования заявки:
- для типа заявки «Заявка на проектирование ТУ (технических условий) УУ (узла учёта)»

Онлайн-заявки | Формирование новой заявки | Архив и сканы | Справка ?

Юр.лицо и договор:

№ юр.лица: 55544

Название юр.лица: ООО «АБС-Сервис Плюс»

К.а. / № договора: 123455

Объект:

№ объекта: 555434

Адрес объекта: Новосибирск, ул. Красный пр., 12

Наименование объекта: Помещение пристройки субабонента

Заявка на вызов инспектора на допуск / снятие ПУ (прибора учёта)

№ узла учёта: H555345/B3653

Услуги: Отопление Вентиляция ГВС

Контактное лицо: Иванов Иван Иванович

Контактный email: iivanov_i_i@sibeco.com

Контактный телефон: +7 (383) 215-24-75

Ваш комментарий к заявке: Пожалуйста, срочно сделайте всё.

Статус скана или название файла | Скачать скан

Выход | Новая заявка на [ТИП ЗАЯВКИ] успешно сформирована | Сформировать ещё одну новую заявку

- Вид вкладки после формирования заявки:
- для типа заявки «Заявка на вызов инспектора на допуск / снятие ПУ (прибора учёта)»

Выход | При необходимости сформируйте ещё одну новую заявку > | Сформировать ещё одну новую заявку

Схема 2г.

Вкладка «Формирование новой заявки» – Результат перехода к формированию ещё одной новой заявки

После клика на кнопке «Сформировать ещё одну новую заявку» вкладка «Формирование новой заявки» формы Мастера переходит в начальное состояние (ср. со Схемой 1а), и сценарий формирования новой заявки может быть пройден пользователем необходимое число раз (в соответствии со Схемами 1а-1в).

Онлайн-заявки | Формирование новой заявки | Архив и сканы | Справка ?

Выберите юр.лицо и договор для подачи заявки:

№ юр.лица:

Название юр.лица:

К.а. / № договора:

Выберите объект для подачи заявки:

№ объекта:

Адрес объекта:

Наименование объекта:

Тип заявки:

Область для ввода / просмотра параметров соответствующего типа заявки

Скан:

Выход | Выберите юр.лицо, договор и объект, введите все необходимые данные и нажмите на кнопку > | Сформировать новую заявку

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

4. «Мастер онлайн-заявок» – юзабилити-схемы

Онлайн-заявки		Формирование новой заявки		Архив и сканы		Справка ?
Тип заявки	№ юр.лица Название юр.лица К.а./ № дог.	№ объекта Адрес объекта Наименование объекта	Контактное лицо Контактный email Контактный телефон	Дата заявки Статус заявки	Действия:	
Заявка на проекторирование ТУ (технических условий) УУ (узла учёта)	Ю0000101 ТСЖ «ООО ДЕМО 1» Н123456789	234555 Новосибирск, Мур Горский, 43 Новый помешение площадью 183,5 м²	Иванов Иван Иванович ivanov_i@sibeco.com +7 (383) 215-24-75	10.02.2014, 10:30 Сформирована	[Иконки действий]	
Заявка на вызов инспектора на допуск / снятие ПУ (прибора учёта)	Ю0000101 ТСЖ «ООО ДЕМО 1» Н123456789	234555 Новосибирск, Мур Горский, 43 Новый помешение площадью 183,5 м²	Иванов Иван Иванович ivanov_i@sibeco.com +7 (383) 215-24-75	10.02.2014, 10:30 Назначен мастер	[Иконки действий]	
Заявка на вызов инспектора на допуск / снятие ПУ (прибора учёта)	Ю0000101 ТСЖ «ООО ДЕМО 1» Н123456789	234555 Новосибирск, Мур Горский, 43 Новый помешение площадью 183,5 м²	Иванов Иван Иванович ivanov_i@sibeco.com +7 (383) 215-24-75	10.02.2014, 10:30 Исполнена	[Иконки действий]	

Схема 3а*.

Вкладка «Архив и сканы» – Начальное состояние

С целью обеспечения большего удобства для посетителя за счёт организации преемственности между различными интерфейсами Системы рекомендовано реализовывать список заявок на вкладке «Архив и сканы» Мастера по аналогии со списком макетов «Мастера документов», находящегося в состоянии «В поле документ выбран документ: "Макеты"».

*** Важно:**

- Статус заявки и соответствие затенения / цвета кнопок прикрепления и скачивания скана статусу заявки на схемах 3а-3в – условные

Схема 3б.

Вкладка «Архив и сканы» – Подсказки на заявках

С целью обеспечения большего удобства для посетителя за счёт организации преемственности между различными интерфейсами Системы рекомендовано реализовывать систему интерактивной обратной связи в списке заявок на вкладке «Архив и сканы» Мастера по аналогии с системой интерактивной обратной связи в списках макетов «Мастера документов», находящегося в состоянии «В поле документ выбран документ: "Макеты"».

Иллюстрации и пояснения к системе всплывающих подсказок, рекомендованных к использованию на списке заявок во вкладке «Архив и сканы» Мастера, приведены ниже.

<p>Нажмите здесь, чтобы ПОСМОТРЕТЬ ДЕТАЛИ ЗАЯВКИ УКРУПНЁННО</p>	<	• Подсказка на заявке
<p>Нажмите здесь, чтобы ПОСМОТРЕТЬ ДЕТАЛИ ЗАЯВКИ УКРУПНЁННО</p>	<	• Подсказка на кнопке просмотра заявки
<p>НЕВОЗМОЖНО ЗАГРУЗИТЬ СКАН ЗАЯВКИ [ПРИЧИНА]</p>	<	• Подсказка на кнопке прикрепления скана (загрузка скана невозможна)
<p>НЕВОЗМОЖНО СКАЧАТЬ СКАН ЗАЯВКИ [ПРИЧИНА]</p>	<	• Подсказка на кнопке скачивания скана (скачивание скана невозможно)
<p>Нажмите здесь, чтобы ПРИКРЕПИТЬ СКАН ЗАЯВКИ</p>	<	• Подсказка на кнопке прикрепления скана (прикрепление скана возможно – к заявке прикрепляется первый скан)
<p>Нажмите здесь, чтобы ЗАГРУЗИТЬ ЗАМЕНИТЬ СКАН ЗАЯВКИ</p>	<	• Подсказка на кнопке прикрепления скана (прикрепление скана возможно – у заявке заменяется скан)
<p>Нажмите здесь, чтобы ЗАГРУЗИТЬ СКАЧАТЬ СКАН ЗАЯВКИ</p>	<	• Подсказка на кнопке скачивания скана (скачивание скана возможно)

Онлайн-заявки		Формирование новой заявки		Архив и сканы		Справка ?
Юр.лицо и договор:		10.12.2014, 10:30 Заявка сформирована		Как происходит обработка моих заявок		
<p>№ юр.лица: 55544</p> <p>Название юр.лица: ООО «АБС-Сервис Плюс»</p> <p>К.а./ № договора: 123455</p>		<p>Заявка на проекторирование ТУ (технических условий) УУ (узла учёта)</p> <p>Контактное лицо: Иванов Иван Иванович</p> <p>Контактный email: ivanov_i@sibeco.com</p> <p>Контактный телефон: +7 (383) 215-24-75</p>		<p>Ваш комментарий к заявке</p> <p>Отметки по исполнению: Исполнитель: —</p>		
Объект:		Скан: Статус скана или название файла		Скачать скан		
<p>№ объекта: 555434</p> <p>Адрес объекта: Новосибирск, ул. Красный пр., 12</p> <p>Наименование объекта: Помещение пристройки субагонента</p>						

Схема 3в.

Вкладка «Архив и сканы» – Просмотр деталей заявки для двух реализуемых типов заявок

С целью обеспечения большего удобства для посетителя за счёт организации преемственности между различными интерфейсами Системы рекомендовано реализовать просмотр деталей заявки укрупнённо на вкладке «Архив и сканы» Мастера по аналогии с соответствующими состояниями «Мастера документов».

Онлайн-заявки		Формирование новой заявки		Архив и сканы		Справка ?
Юр.лицо и договор:		10.12.2014, 10:30 Заявка сформирована		Как происходит обработка моих заявок		
<p>№ юр.лица: 55544</p> <p>Название юр.лица: ООО «АБС-Сервис Плюс»</p> <p>К.а./ № договора: 123455</p>		<p>Заявка на вызов инспектора на допуск / снятие ПУ (прибора учёта)</p> <p>№ узла учёта: H555345/B3653</p> <p>Услуги: <input checked="" type="checkbox"/> Отопление <input checked="" type="checkbox"/> Вентиляция <input checked="" type="checkbox"/> ГВС</p> <p>Контактное лицо: Иванов Иван Иванович</p> <p>Контактный email: ivanov_i@sibeco.com</p> <p>Контактный телефон: +7 (383) 215-24-75</p>		<p>Ваш комментарий к заявке</p> <p>Отметки по исполнению: Дата посещения: —</p> <p>Исполнитель: —</p> <p>Тип работ: —</p> <p>Дата начала действия: —</p> <p>Дата окончания действия: —</p>		
Объект:		Скан: Статус скана или название файла		Скачать скан		
<p>№ объекта: 555434</p> <p>Адрес объекта: Новосибирск, ул. Красный пр., 12</p> <p>Наименование объекта: Помещение пристройки субагонента</p>						

Нажмите здесь, чтобы ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД К СПИСКУ ЗАЯВОК

<p>Нажмите здесь, чтобы ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД К СПИСКУ ЗАЯВОК</p>	<	• Подсказка на кнопке возврата к списку заявок
---	---	--

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

5. «Мастер интернет-приёмной» – начальное состояние (дизайн)

Интернет-приёмная Вы можете позвонить выбранному куратору через единый номер отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99 ? X

ВЫБЕРИТЕ ТЕМУ И ВРЕМЯ ПОСЕЩЕНИЯ ОФИСА «ОАО»:

Выберите юр.лицо / код абонента / № договора:

ТОЖ 000 «ДЕМО» – H123456789

Удобные Вам время и дата обращения:





14 января 2014 г., 08:00–09:00

Прикрепите необходимые документы:

прикрепить

Уточните тему обращения: ДОГОВОРА: Заключение нового договора

Для того, чтобы подготовиться к обращению к Вашему куратору с темой обращения «ДОГОВОРА: Заключение нового договора», Вашей организации необходимо будет предварительно пройти через следующую последовательность обязательных шагов:

- 1 Все новые договора заключаются в ОАО «СИБЭКО» либо на определённый период, либо бессрочно – поэтому Вашей организации необходимо будет определить форму заключения и другие параметры договора с помощью заполнения и передачи в ОАО «СИБЭКО» следующей предварительной анкеты на заключение договора:
[ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 1. Предварительная анкета на заключение договора.docx](#)  
- 2 После фактического заключения договора и получения Вашей организацией оригинала договора и всех приложений к нему на руки, Вам необходимо будет собрать все необходимые документы на получение технических условий (ТУ) на проектирование узла учёта (УУ):
[ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 2. Заявка на получение технических условий \(ТУ\).docx](#)  

ВЫХОД X Выберите юр.лицо, дату и тему обращения и нажмите на кнопку > **ЗАБРОНИРОВАТЬ ВРЕМЯ ПОСЕЩЕНИЯ**

Работа со счётом: ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётом: ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
[Новая Демо-версия личного кабинета](#)
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учёт в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был привнесён новый КПП

*Допустимо несовпадение некоторых элементов страницы
на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами*

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер интернет-приёмной» – Общая информация

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21

ООО «Сиб-АБС СЕРВИС», Дог. №XXX От 17.02.2014

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | ЦЕНТР РАБОТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Интернет-приёмная Вы можете уточнить все необходимые детали по единому номеру отдела по работе с юр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99 Справка ?

Выберите юр.лицо / код абонента и № договора: ТСЖ ООО «ДЕМО» – Н123456789

Выберите удобные для Вас дату и время посещения: 14 января 2014 г., 08:00-09:00

Прикрепите необходимые документы: Прикрепить

Выберите цель посещения: ДОГОВОРА: Заключение нового договора

Для того, чтобы подготовиться к посещению офиса ОАО «СИБЭКО» с целью посещения «Договора: Заключение нового договора», Вашей организации необходимо будет предварительно пройти через следующую последовательность обязательных шагов:

- Все новые договора заключаются в ОАО «СИБЭКО» либо на определённый период, либо бессрочно – поэтому Вашей организации необходимо будет определить форму заключения и другие параметры договора с помощью заполнения и передачи в ОАО «СИБЭКО» следующей предварительной анкеты на заключение договора:
Название документа: ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 1. Предварительная анкета на заключение договора.docx Действия: [Иконка скачивания]
- После фактического заключения договора и получения Вашей организацией оригинала договора и всех приложений к нему на руки, Вам необходимо будет собрать все необходимые документы на получение технических условий (ТУ) на проектирование узла учёта (УУ):
Название документа: ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 2. Заявка на получение технических условий (ТУ).docx Действия: [Иконка скачивания]
- После получения ТУ на проектирование УУ необходимо будет ввести УУ в действие, для чего необходимо будет собрать все необходимые документы на получение допуска приборов учёта (ПУ), входящих в новый УУ, к коммерческим расчётам:

X Выход Выберите юр.лицо, дату, время и цель посещения и нажмите на кнопку → Забронировать дату и время посещения

Часто задаваемые вопросы Поиск по всем вопросам: введите ключевое слово

Работа мастера организуется во всплывающем окне

«Мастер интернет-приёмной» может быть (рекомендовано) использовать на первом этапе реконструкции Системы с целью простого сбора запросов пользователей (потребителей) на посещение офиса ОАО «СИБЭКО».

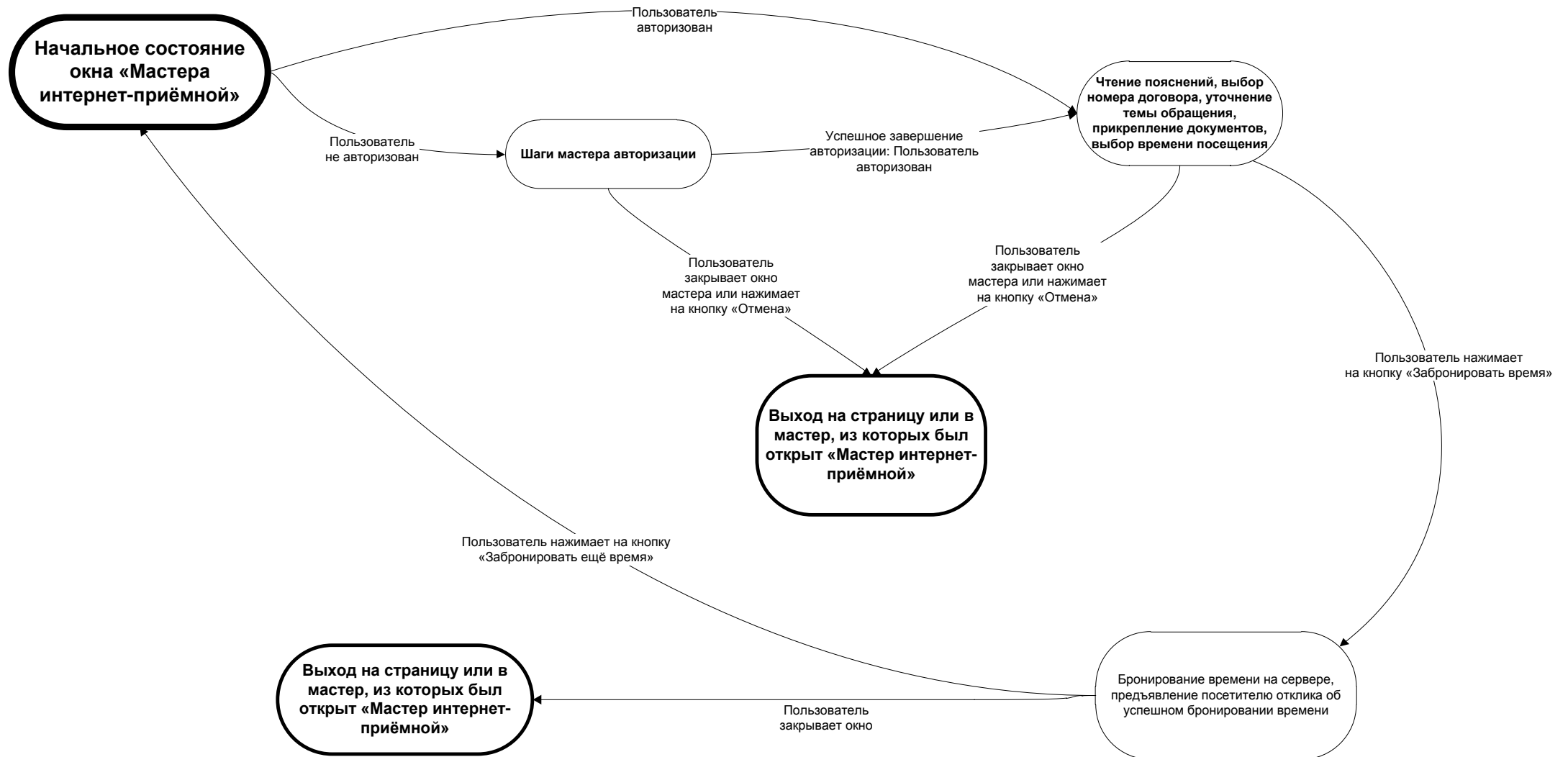
На последующих этапах развития Системы данный Мастер может быть с минимальными вложениями в переработку его функционала, реализуемого на стороне браузера, трансформирован с целями введения в Системе развёрнутой и удобной для пользователя процедуры бронирования времени посещения офиса ОАО «СИБЭКО» (с целью введения развёрнутого функционала Интернет-приёмной ОАО «СИБЭКО»).

Важно:

- С целью обеспечения доступа к возможностям Мастера только для авторизованных посетителей, с помощью экранных форм «Мастера авторизации» может быть реализован предварительный запрос авторизации при попытке открытия формы «Мастера интернет-приёмной» предварительно неавторизованным посетителем.

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

5. «Мастер интернет-приёмной» – сценарий работы



Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

5. «Мастер интернет-приёмной» – юзабилити-схемы

Интернет-приёмная Вы можете уточнить все необходимые детали по одному номеру отдела по работе с кр. лицами ОАО «СИБЭКО»: +7 (383) 999-99-99 Справка ?

Выберите юр.лицо / код абонента и № договора: ТСЖОО «ДЕМО» – Н123456789

Выберите цель посещения: ДОГОВОРА: Заключение нового договора

Для того, чтобы подготовиться к посещению офиса ОАО «СИБЭКО» с целью посещения «Договора: Заключение нового договора», Вашей организации необходимо будет предварительно пройти через следующую последовательность обязательных шагов:

- Все новые договора заключаются в ОАО «СИБЭКО» либо на определённый период, либо бессрочно – поэтому Вашей организации необходимо будет определить форму заключения и другие параметры договора с помощью заполнения и передачи в ОАО «СИБЭКО» следующей предварительной анкеты на заключение договора:

Название документа	Действия
ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 1. Предварительная анкета на заключение договора.docx	
- После фактического заключения договора и получения Вашей организацией оригинала договора и всех приложений к нему на руки, Вам необходимо будет собрать все необходимые документы на получение технических условий (ТУ) на проектирование узла учета (УУ):

Название документа	Действия
ДОГОВОРА – Заключение нового договора – 2. Заявка на получение технических условий (ТУ).docx	
- После получения ТУ на проектирование УУ необходимо будет ввести УУ в действие, для чего необходимо будет собрать все необходимые документы на получение допуска приборов учета (ПУ), входящих в новый УУ, к коммерческим расчетам.

Выберите удобные для Вас дату и время посещения: 14 января 2014 г., 08:00-09:00

Прикрепите необходимые документы:

Выход | Выберите юр.лицо, дату, время и цель посещения и нажмите на кнопку | Забронировать дату и время посещения

Схема 1.

Начальное состояние формы (возможность прикрепления файлов отключена)

В начальном состоянии формы пользователю предлагается выбрать тип запроса, удобные дату и время посещения, а также тему посещения.

Когда пользователь выбирает тип запроса, ему предлагается справка, которая инструктирует пользователя о документах, которые можно прикрепить к запросу.

Для того, чтобы подготовиться к посещению офиса ОАО «СИБЭКО» с целью посещения «Договора: Заключение нового договора», Вашей организации необходимо будет предварительно пройти через следующую последовательность обязательных шагов:

- Все новые договора заключаются в ОАО «СИБЭКО» либо на определённый период, либо бессрочно – поэтому Вашей организации необходимо будет определить форму заключения и другие параметры договора с помощью заполнения и передачи в ОАО «СИБЭКО» следующей предварительной анкеты на заключение договора:



- Обратите внимание, что с целью создания системы контекстно-зависимых инструкций, адресованных пользователю, в отмеченной области «Мастера интернет-приёмной», по сравнению с аналогичной областью «Мастера обращений», рекомендовано закономерное изменение пояснительного текста (см. слева)

Данный текст должен быть закономерно изменён в «Мастере интернет-приёмной» по сравнению с аналогичным текстом, который выводится в «Мастере обращений»

- После фактического заключения договора и получения Вашей организацией оригинала договора и всех приложений к нему на руки, Вам необходимо будет собрать все необходимые документы на получение технических условий (ТУ) на проектирование узла учета (УУ):
- После получения ТУ на проектирование УУ необходимо будет ввести УУ в действие, для чего необходимо будет собрать все необходимые документы на получение допуска приборов учета (ПУ), входящих в новый УУ, к коммерческим расчетам.



- Также обратите внимание, что с целью создания единой системы инструкций для пользователя для каждой темы посещения, предлагающейся на выбор пользователя в «Мастере интернет-приёмной» в отмеченной области, которая имеет тему-аналог с одинаковым названием, предлагающуюся на выбор пользователя в «Мастере обращений», должны использоваться идентичные для двух указанных мастеров тексты пояснений (см. слева).

С целью создания единой системы инструкций для пользователя данное пояснение должно быть идентично для соответствующих тем в «Мастере обращений» и в «Мастере интернет-приёмной»

Прикрепите необходимые документы:

Выход | Выберите юр.лицо, дату, время и цель посещения и нажмите на кнопку | Забронировать дату и время посещения

Схема 2.

Начальное состояние формы (возможность прикрепления файлов включена)

Для того, чтобы обработка запроса через «Интернет-приёмную» прошла максимально оперативно, в форме Мастера интернет-приёмной можно организовать также прикрепление электронных копий документов, что также позволит упростить и производить в онлайн-режиме наиболее востребованные потребителем действия.

Укажите дату посещения: 14 Янв 2014

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Укажите время посещения:

- 8:00-9:00 свободно
- 9:00-10:00 свободно
- 10:00-11:00 занято
- 11:00-12:00 свободно
- 12:00-13:00 занято
- 14:00-15:00 свободно
- 15:00-16:00 свободно
- 16:00-17:00 свободно

Назад | Для выбора указанных даты и времени нажмите на кнопку | Выбрать указанные дату и время

Схема 3.

Выбор даты-времени посещения

Посетитель может выбрать дату и время посещения с помощью гаджета, который может раскрываться внутри окна мастера.

Иван Иванович!

Вы успешно забронировали дату и время посещения офиса ОАО «СИБЭКО»:

Цель посещения:

- Договора: Заключение нового договора

Дата и время посещения:

- 17 января 2014 г., 13:30

Адрес, по которому Вам необходимо прийти:

- г.Новосибирск, ул.Чаплыгина, 57

Контактный телефон ОАО «СИБЭКО»:

- (383) 289-19-59

Закреть окно | Посещение забронировано – ждём Вас! | Забронировать ещё дату и время

Схема 4.

Отклик на успешное бронирование времени

После успешного бронирования времени посещения пользователю предъясняется отклик, который позволяет продемонстрировать результат бронирования времени посещения, проинструктировать его (её) о дальнейших действиях, а также показать интерактивную карту, на которой посетитель (клиент) может уточнить адрес посещения и построить маршрут приезда в офис.

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

6. «Мастер помощи по работе в Системе “Сервис”» – начальное состояние (дизайн)

The screenshot shows a help window titled "Помощь по работе в Системе «Сервис»" (Help with work in the Service System). The window has a blue header with a question mark icon and a close button (X). The main content area is divided into two columns. The left column, titled "Темы помощи:" (Help topics:), lists several categories: "РАБОТА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ:" (Work in the personal cabinet), "ИНСТРУКЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ МАКЕТОВ" (Instructions for filling out forms), and "ИНСТРУКЦИЯ по заполнению макетов для занесения показаний приборов учёта" (Instruction for filling out forms for recording meter readings). Each category has a list of sub-topics with blue underlined links. The right column, titled "Уважаемые потребители!" (Dear customers!), contains introductory text and a list of help topics: "ВВОДНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ СЕРВИС" (Introductory instruction for working with the Service System) and "Дополнительная информация" (Additional information). To the right of the text are icons for "Распечатать / сохранить" (Print / Save) and a download icon. Below the main content area are two buttons: "ЗАКРЫТЬ СПРАВКУ X" (Close help X) and "ПЕРЕЙТИ В СИСТЕМУ «СЕРВИС»" (Go to the Service System). The background of the website is visible, showing the Sibeco logo and contact information.

СИБЭКО
ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ
РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

Помощь по работе в Системе «Сервис»

Темы помощи:

РАБОТА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ:

- [Общие положения](#)
- [Просмотр оборотно-сальдовой ведомости](#)
- [Персональная информация](#)
- [Выход из системы](#)
- [Дополнительная информация](#)

ИНСТРУКЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ МАКЕТОВ

- [Инструкция по заполнению макетов для занесения показаний приборов учёта](#)

Уважаемые потребители!

Мы постарались сделать работу в Системе «Сервис» максимально удобной, и для этого собрали здесь наиболее часто задаваемые вопросы по работе с личным кабинетом.

Здесь вы можете уточнить следующую информацию:

Темы помощи:

- [ВВОДНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ СЕРВИС](#)
- [Общие положения](#)
- [Просмотр оборотно-сальдовой ведомости](#)
- [Персональная информация](#)
- [Выход из системы](#)
- [Дополнительная информация](#)

Распечатать / сохранить

ЗАКРЫТЬ СПРАВКУ X

ПЕРЕЙТИ В СИСТЕМУ «СЕРВИС»

Работа со счётном:

- [ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА](#)
- [ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ](#)

появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был прекращен учет КПП

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

*Допустимо несовпадение некоторых элементов страницы
на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами*

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

6. «Мастер помощи по работе в Системе «Сервис»» – Общая информация

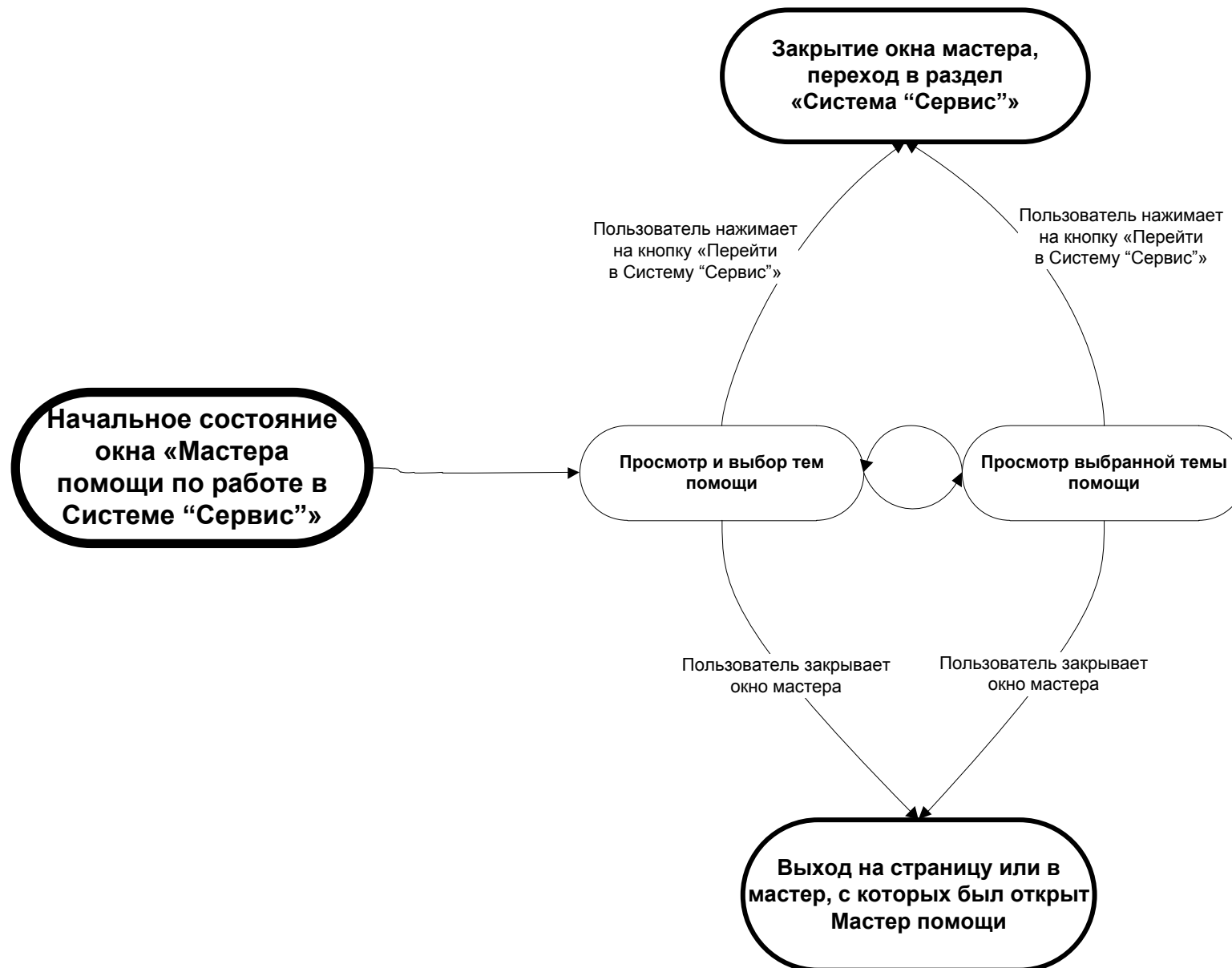
The screenshot shows a web browser window with a help overlay. The browser's address bar contains 'Договор', 'Образец заполнения поля «Назначение платежа»', 'Тарифы', 'Приборы учёта', 'Реквизиты для оплаты', and 'поиск по сайту'. The website header includes the Sibeco logo, the text 'СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий', 'Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21', and 'ООО «Сиб-АБС СЕРВИС», Дог. №XXX От 17.02.2014'. The help window is titled 'Помощь по работе в Системе «Сервис»' and has a close button 'X'. It features a sidebar with 'Темы помощи:' containing links like 'Вводная инструкция по работе с Системой сервис' and 'Инструкции по заполнению макетов'. The main content area is titled 'Уважаемые потребители!' and contains text about the system's convenience, a 'Справка ?' link, and a 'Распечатать / сохранить' button. Below the text is a photo of a group of people. At the bottom of the help window are two buttons: 'x Закрыть справку' and 'Перейти в Систему «Сервис»'. The browser's left sidebar shows 'Интернет-приёмная' and 'задать вопрос'. The bottom of the browser window has a search bar with the text 'Часто задаваемые вопросы' and 'Поиск по всем вопросам: введите ключевое слово'.

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер помощи по работе в личном кабинете – это вспомогательный мастер, который позволяет организовать ответы на вопросы клиентов, которые согласно проведённому анкетированию часто касаются работы в личном кабинете, из различных мастеров и со страниц сайта.

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

6. «Мастер помощи по работе в Системе «Сервис»» – сценарий работы



Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

6. «Мастер помощи по работе в Системе «Сервис»» – юзабилити-схемы

Помощь по работе в Системе «Сервис»

Справка ?

Темы помощи:

- Вводная инструкция по работе с Системой сервис
 - Общие положения
 - Просмотр оборотно-сальдовой ведомости
 - Персональная информация
 - Выход из системы
 - Дополнительная информация
- Инструкции по заполнению макетов
 - Инструкция по заполнению макетов для занесения показаний приборов учёта

Уважаемые потребители!

Мы постарались сделать работу в Системе «Сервис» максимально удобной, и для этого собрали здесь наиболее часто задаваемые вопросы по работе с личным кабинетом.

Здесь вы можете уточнить следующую информацию:

Темы помощи:

- Вводная инструкция по работе с Системой сервис
 - Общие положения
 - Просмотр оборотно-сальдовой ведомости
 - Персональная информация
 - Выход из системы
 - Дополнительная информация

Распечатать / сохранить

х **Закреть справку** **Перейти в Систему «Сервис»**

Схема 1. Начальное состояние формы

В начальном состоянии формы посетителю предьявляется приветствие, которое позволяет проинструктировать посетителя и сформировать его ожидания относительно возможностей Мастера.

Обратите внимание:

- На предложенных схемах «Мастера помощи» использован условный список тем помощи.

Помощь по работе в Системе «Сервис»

Справка ?

Темы помощи:

- Просмотр оборотно-сальдовой ведомости
- Персональная информация
- Выход из системы
- Дополнительная информация
- Инструкции по заполнению макетов
 - Инструкция по заполнению макетов для занесения показаний приборов учёта
 - Инструкция по заполнению макетов для занесения оперативной информации для расчёта по нормативам

Работа с модулем

1. **Общее**

Система «Сервис» - интернет система для самообслуживания потребителей. Через «Сервис» абонент может просмотреть оборотно-сальдовую ведомость, акт сверки, справку о фактическом расходе и стоимости, а также просматривать и передавать показания приборов учета и заносить данные по нормативам, выбрав для этого соответствующий пункт меню (рис.1).

Распечатать / сохранить

х **Закреть справку** **Перейти в Систему «Сервис»**

Схема 2. Просмотр темы помощи

При выборе темы помощи посетитель может ознакомиться с помощью по соответствующему разделу.

Для удобства посетителей, которые открыли форму «Мастера помощи...» не из раздела «Система «Сервис»» предусмотрена кнопка для перехода к работе в разделе «Система «Сервис»».

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

7. «Мастер вопросов» – начальное состояние (дизайн)

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANCO@SIBECO.SU

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

Вы не нашли ответ на Ваш вопрос на нашем сайте?
Задайте онлайн-вопрос нашим специалистам!

Юр.лицо / код абонента / № договора*:

Как Вас зовут*:

Телефон для ответа*:

Email для ответа*:

Прикрепите файлы: **ОБЗОР**

Введите число, которое Вы видите*: обновить число

Ваш вопрос:

ВЫХОД **X** * Поле обязательно для заполнения **ЗАДАТЬ ВОПРОС**

Работа со счётном: ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётном: ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый ИНН

*Допустимо несовпадение некоторых элементов страницы
на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами*

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер вопросов» – Общая информация

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21

ООО «Сиб-АБС СЕРВИС», Дог. №XXX От 17.02.2014

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

Справка ?

Вы не нашли ответ на Ваш вопрос на нашем сайте? Задайте онлайн-вопрос нашим специалистам!

* Поле обязательно для заполнения

Юр.лицо / код абонента / № договора: Ваш вопрос*:

Как Вас зовут*:

Телефон для ответа*:

Email для ответа*:

Прикрепите файлы: Прикрепить

Введите число, которое Вы видите:

Робот не сможет увидеть число, а Вы сможете

X Выход

Задать вопрос

Интернет-приёмная

задать вопрос

Часто задаваемые вопросы

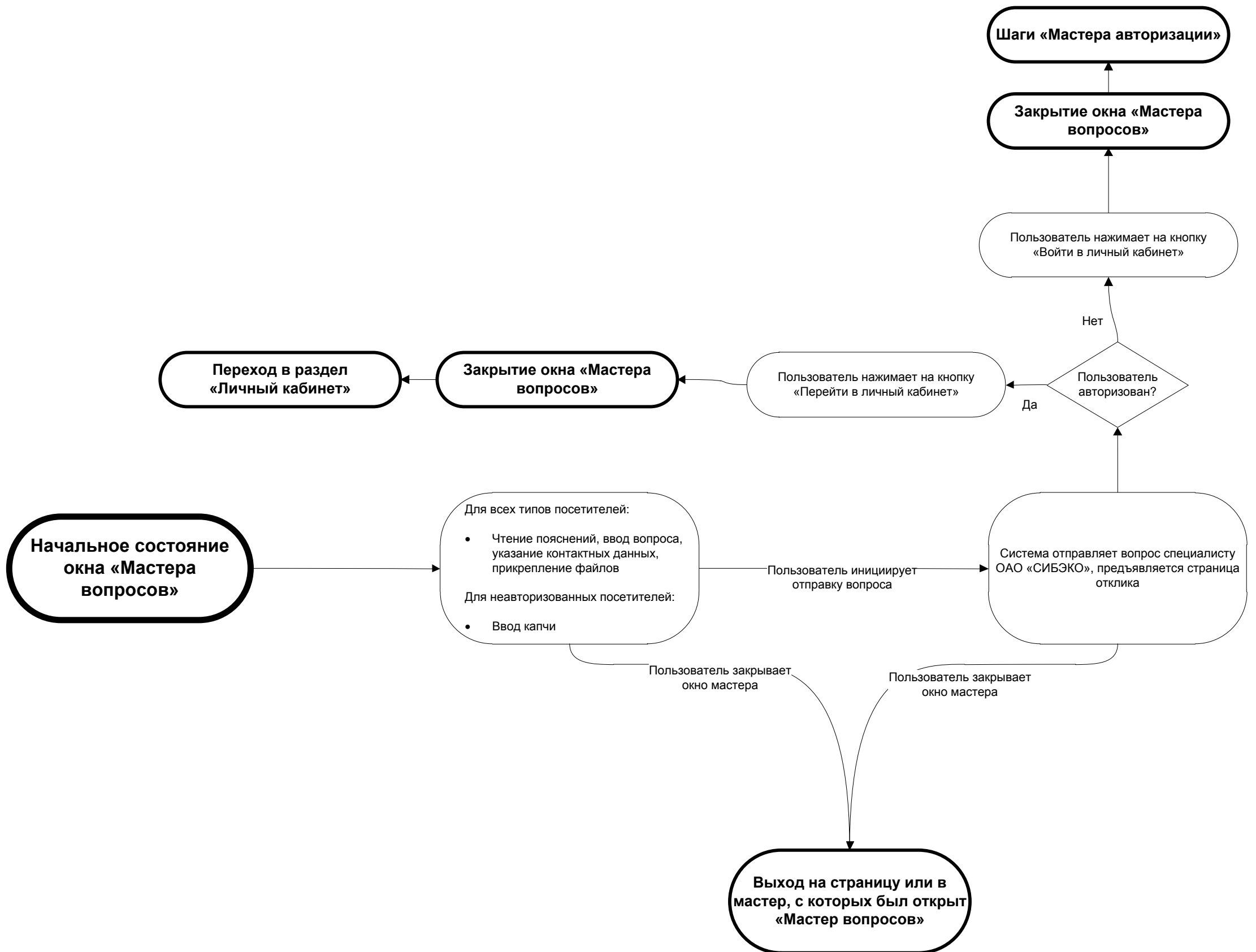
Поиск по всем вопросам:

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер вопросов позволяет задать онлайн-вопрос специалистам ОАО «СИБЭКО».

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

7. «Мастер вопросов» – сценарий работы



Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

7. «Мастер вопросов» – юзабилити-схемы

Схема 1.

Начальное состояние формы (для неавторизованного посетителя)

В начальном состоянии формы посетителю предъявляется приветствие, которое позволяет проинструктировать посетителя и сформировать его ожидания относительно возможностей мастера.

Для неавторизованного посетителя поля «Юр.лицо...», «Как Вас зовут», «Телефон для ответа», «Email для ответа» незаполнены, а также предлагается ввод капчи (проверочного кода).

Схема 2.

Начальное состояние формы (для авторизованного посетителя)

Для авторизованного посетителя поля «Юр.лицо...», «Как Вас зовут», «Телефон для ответа», «Email для ответа» могут быть автоматически заполнены, а ввод капчи (проверочного кода) может не предлагаться.

Схема 3.

Отклик на отправку вопроса

После отправки вопросам посетителю предъявляется отклик, который позволяет проинструктировать посетителя относительно дальнейших действий, а также сообщает детали вопроса.

Контекстно-зависимая кнопка отображается в зависимости от типа посетителя (неавторизован/авторизован) в соответствии со сценарием Мастера.

Контекстно-зависимая кнопка для неавторизованного посетителя – по клику окно «Мастера вопросов» сменяется окном «Мастера авторизации»

Контекстно-зависимая кнопка для авторизованного посетителя – по клику окно «Мастера авторизации» закрывается и происходит переход в личный кабинет

Схема 4.

Формат письма с ответом на вопрос

Для ответа на вопрос сайт может генерировать письмо указанного формата (см. слева).

При этом области, отмеченная красным маркером и автоматически добавляемая сервером при генерации письма, расположенная справа, может представлять из себя изображение с ссылкой на страницу оценки ответа на вопрос, расположенную на сайте «СИБЭКО», мотивирующее пользователя, получившего такое письмо, совершить клик и перейти для ответа на вопрос на сайт ОАО «СИБЭКО».

Схема 5.

Страница оценки вопроса

Форма ответа на вопрос размещается справа – в области, привычной пользователю по страницам тем справки и ответов на часто задаваемые вопросы, разделенная «Справочная информация» и «Контакт-центр» соответственно (отмечено красным маркером).

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

8. «Мастер опросов» – наведение на вопрос (дизайн)

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц
Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72
Справочная: 8 (383) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц (383) 289-21-21

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

Регулярный опрос юридических лиц

Принимая участие в регулярном опросе, Вы помогаете улучшать личный кабинет юридических лиц!

1 2 3 4

Полностью ли Вас устраивают в настоящее время функционал и возможности Системы «Сервис»?

да, полностью устраивают

Нет, есть некоторые нарушения

ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ОПРОСА X

Больше не предлагать пройти опрос

ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС

Вход в личный кабинет физических лиц

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление

MasterCard VISA

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА и необходимые документы

23 декабря 2013
[Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»](#)
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
[Новая Демо-версия личного кабинета](#)
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП...

Работа со счётом:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётом:

ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

**Допустимо несовпадение некоторых элементов страницы
на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами**

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

8. «Мастер опросов» – Общая информация

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО | Современное отопление и водоснабжение предприятий | Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21 | ООО «Сиб-АБС СЕРВИС», Дог. №0000 От 17.02.2014

Регулярный опрос юридических лиц

вопрос 1 из 4

Принимая участие в регулярном опросе, Вы помогаете улучшать личный кабинет юридических лиц!

Полностью ли Вас устраивают в настоящее время функционал и возможности Системы «Сервис»?

Да, полностью устраивают

Нет, есть некоторые нарекания

Больше не предлагать пройти опрос

Часто задаваемые вопросы | Поиск по всем вопросам: введите ключевое слово

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер опросов позволит эффективно организовать регулярный сбор статистики по улучшениям Системы «Сервис», а также других мнений посетителей.

В качестве условий предъявления опроса могут быть избраны следующие:

- Первый / последующие регулярные опросы предъявляются при входе в личный кабинет
- Первый / последующие регулярные опросы предъявляются при выходе из личного кабинета
- Первый / последующие регулярные опросы предъявляются при клике на гаджет «Примите участие в опросе»

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

8. «Мастер опросов» – юзабилити-схемы и сценарий

Схема 1.

Приглашение к активному опросу (начало опроса)

В начале опроса посетитель получает приглашение принять участие в регулярном опросе с целью улучшения личного кабинета юридических лиц, а также первый вопрос активного опроса.

Если ответ на вопрос ещё не выбран, то:

- Кнопка «Ответить на вопрос» должна быть затенена;
- При наведении на неё должна без задержки появляться всплывающая подсказка «Вначале выберите ответ на вопрос».

Для привлечения внимания к прохождению опроса:

- Кнопка закрытия окна, располагающаяся слева в области кнопок, без наведения должна быть выполнена в неконтрастном фоне.

См. схему слева.

Схема 2a.

Предъявление первого / единственного вопроса – Реакция формы при наведении на ответ на вопрос

При наведении на ответ на вопрос:

- Выделяются цветом:
- Ответ на вопрос, на который произошло наведение;
- Кнопка «Ответить на вопрос»;
- С задержкой появляется всплывающая подсказка «Нажмите здесь, чтобы...», побуждающая выбрать ответ на вопрос.

Схема 2b.

Предъявление первого / единственного вопроса – Реакция формы при выборе ответа на вопрос

После того, как ответ на вопрос выбран:

- Отображаются:
 - Цветом активного текста – выбранный ответ на вопрос;
 - Цветом неактивного текста – невыбранные ответы на вопрос;
- Растеняется кнопка «Ответить на вопрос» и на ней появляется всплывающая подсказка «Нажмите здесь, чтобы ответить на вопрос», которая также, как подсказка на варианте ответа на вопрос, должна появляться с задержкой.

Схема 3.

Завершение опроса

После ответа на последний вопрос опроса опрос завершается.

По окончании опроса необходимо:

- Предъявить благодарность за прохождение опроса – предъявление благодарности по окончании опроса может послужить одним из стимулов для регулярного участия абонентов в опросах;
- Предоставить возможность пройти ещё один опрос – наличие предложения пройти ещё опрос по завершению текущего позволит увеличить количество собранной статистики за счёт ответов абонентов, последовательно принявших участие в 2-х и более активных опросах.

Пояснения к схемам 1-3

С целью обеспечения высокого качества опросов, проводимых с помощью Мастера опросов, при фактической реализации системы опросов в новой версии онлайн-системы работы с юридическими лицами предложено обеспечить реализацию следующих ключевых рекомендаций:

1. Предложена двушаговая процедура ответов на вопросы:

- Рекомендована к использованию следующая двушаговая процедура ответа на вопросы опроса:
 - Для растенения кнопки «Ответить на вопрос» вначале нужно выбрать ответ.
 - Для перехода к следующему вопросу / для завершения опроса затем нужно нажать на кнопку «Ответить на вопрос».
- **Преимущества двушаговой процедуры ответа на вопросы:**
 - За счёт устранения автоматичности перехода к следующему вопросу / автоматичности завершения опроса при нажатии на текст ответа будет наиболее вероятно снижено количество импульсивно сформированных серий ответов ;
 - За счёт снижения количества импульсивно сформированных серий ответов будет наиболее вероятно обеспечено увеличение репрезентативности собираемой статистики ответов.

2. Предложено обеспечить абоненту возможность отказа от прохождения опроса:

- Рекомендовано обеспечить абоненту возможность отказа от прохождения опроса на длительный период с помощью одной из опций:
 - С помощью опции «Больше не предлагать пройти опрос»;
 - С помощью опции «Не предлагать пройти опрос в течении 1-го месяца».
- **Преимущества наличия возможности отказаться от прохождения опроса на длительный период:**
 - За счёт снижения возможной фрустрации абонента из-за предъявления неожиданного предложения пройти опрос будет наиболее вероятно обеспечено большее удобство работы абонентов с Системой;
 - За счёт вовлечения вопрос только заинтересованных респондентов будет наиболее вероятно увеличена лояльность респондентов;
 - За счёт обеспечения большего удобства Системы и увеличения лояльности респондентов будет наиболее вероятно увеличена репрезентативность собираемой статистики ответов.

3. Предложено обеспечить абоненту возможность отказа от прохождения опроса с помощью преимущественного использования только одной из предложенных опций:

- Рекомендовано использовать только опцию:
 - «Не предлагать пройти опрос в течении 1-го месяца»;
- **Преимущества использования только вышеуказанной опции:**
 - За счёт обеспечения автоматического возврата абонентов, выбывших из опросов на конечный период, будет наиболее вероятно снижено количество абонентов, бессрочно выбывших из опросов;
 - За счёт снижения количества абонентов, бессрочно выбывших из опросов, будет наиболее вероятно обеспечено увеличение репрезентативности статистики ответов.

Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

9. «Мастер авторизации» – начальное состояние при авторизации в демо-режиме (дизайн)

СИБЭКО
ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ
для физических лиц
Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72
Справочная: 8 (383) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ
для юридических лиц
(383) 289-21-21

Вход в Систему «Сервис» в демо-режиме

Для входа в Систему «Сервис» в демо-режиме, пожалуйста, введите защитный код:

Введите сюда число, которое Вы видите на картинке: введено корректно

Робот не сможет увидеть число, а Вы сможете

ЗАКРЫТЬ ОКНО X

[Получение / восстановление доступов](#)
[войти в обычном режиме](#)

ВОЙТИ В ДЕМО-РЕЖИМЕ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление

MasterCard
VISA

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА и необходимые документы

23 декабря 2013
[Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»](#)
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
[Новая Демо-версия личного кабинета](#)
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был привнесён новый КПП

Работа со счётном:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётном:

ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

Допустимо несовпадение некоторых элементов страницы на изображении дизайн-концепции с юзабилити-схемами

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

9. «Мастер авторизации» – Общая информация

Договор | Образец заполнения поля «Назначение платежа» | Тарифы | Приборы учёта | Реквизиты для оплаты | поиск по сайту

СИБЭКО Современное отопление и водоснабжение предприятий

Единая справочная для организаций: (383) 289-21-21

ООО «Сиб-АБС СЕРВИС», Дог. №XXX От 17.02.2014

СИСТЕМА «СЕРВИС» | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | ЦЕНТР РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Вход в Систему «Сервис»

Справка ?

Пожалуйста, введите логин и пароль, которые Вы получили при заключении договора:

Ваш логин (№ договора):* 455321 Введено корректно

Ваш пароль:* ***** Введено корректно

показывать пароль

* Поле обязательно для заполнения

х Закрыть окно | Получение / восстановление доступов | Войти | Войти в демо-режиме

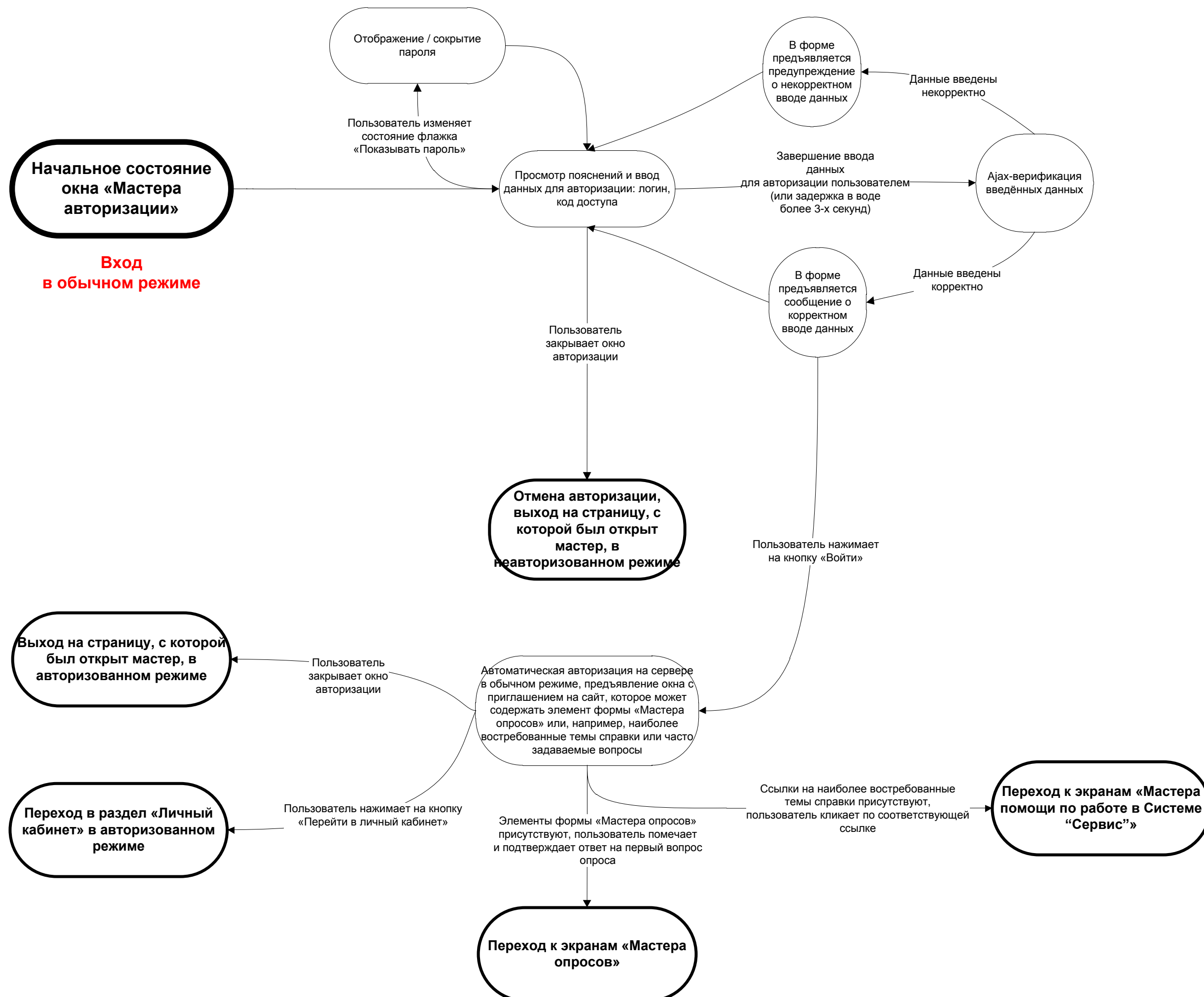
Часто задаваемые вопросы | Поиск по всем вопросам: введите ключевое слово

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Организация работы Мастера авторизации во всплывающем окне позволит обеспечить единообразный удобный механизм авторизации в любом разделе сайта без дополнительных перезагрузок страницы.

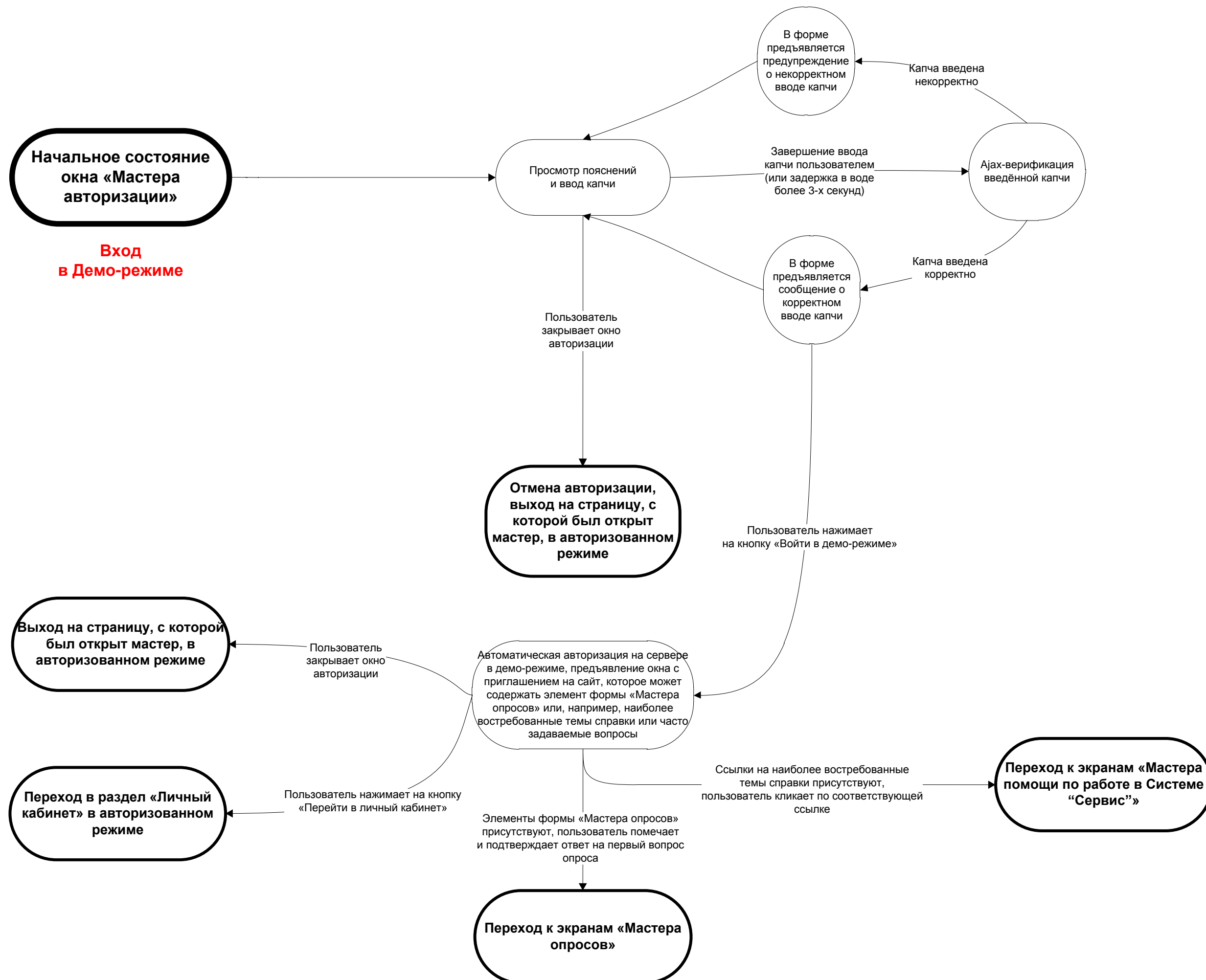
Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

9. «Мастер авторизации» – сценарий работы (вход в обычном режиме)



Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

9. «Мастер авторизации» – сценарий работы (вход в демо-режиме)



Интерактивные мастера Системы «Сервис» на сайте Sibeco.su

9. «Мастер авторизации» – юзабилити-схемы

Схема 1. Авторизация в обычном режиме – ввод логина и пароля (ввод корректных логина и пароля, пароль скрыт)

Вход в Систему «Сервис»

Справка ?

Пожалуйста, введите логин и пароль, которые Вы получили при заключении договора:

Ваш логин (№ договора):* 455321 Введено корректно

Ваш пароль:* ***** Введено корректно

показывать пароль

* Поле обязательно для заполнения

[Получение / восстановление доступов](#)
Войти в демо-режиме

В форме Мастера посетителю предлагается ввести логин и пароль, которые были им получены при заключении договора.

Для посетителей, которые забыли свои доступы, предусмотрена ссылка «Получение / восстановление доступов», которая должна открывать соответствующее состояние «Мастера обращений».

Для того, чтобы посетителю, плохо владеющему вводом с клавиатуры, было удобнее зрительно контролировать корректность ввода своего пароля, посетитель может отменить шифрование поля пароля «звёздочками» с помощью нажатия на флажок «Показывать пароль».

Схема 2. Авторизация в обычном режиме – ввод логина и пароля (ввод некорректных логина и пароля, пароль отображён)

Вход в Систему «Сервис»

Справка ?

Пожалуйста, введите логин и пароль, которые Вы получили при заключении договора:

Ваш логин (№ договора):* 455321 Логин не найден

Ваш пароль:* 5555555555 Пароль не верен

показывать пароль

* Поле обязательно для заполнения

[Получение / восстановление доступов](#)
Войти в демо-режиме

Если пара логин/пароль была введена некорректно, то рядом с соответствующими полями выводятся сообщения «Логин не найден» и/или «Пароль не верен», а кнопка «Войти» затеняется.

Если пара логин/пароль была введена корректно, то после авторизации посетителя на сервере и окно Мастера может смениться сообщением об успешном входе в Систему (см. далее).

Схема 3. Авторизация в обычном режиме – отображение приглашения (приглашение содержит список наиболее востребованных тем справки)

Вы успешно вошли в Систему «Сервис»!

Справка ?

Для начала работы в Системе «Сервис» Вы можете ознакомиться со списком наиболее часто задаваемых вопросов:

- Как создать заявку на заключение / перезаключение / расторжение договора?
- Какие документы необходимы для заключения и внесения изменений в договор?
- Как уточнить информацию по договору?
- Как уточнить код абонента?
- Где указан код абонента в документах (договоре)?
- Как создать заявку на подключение нового объекта (оформление в Ростехнадзоре)?

[Больше не показывать это приглашение](#)

Если пара логин / пароль была введена корректно, то после автоматической авторизации на сервере посетителю может предъявляться уведомление о входе, которое может использоваться с разными целями.

Если требуется, приглашение на сайт может включать список наиболее востребованных тем справки или часто задаваемых вопросов, что позволит оперативно информировать посетителя по наиболее актуальным вопросам.

Схема 4. Авторизация в обычном режиме – отображение приглашения (приглашение содержит элементы мастера опросов)

Вы успешно вошли в Систему «Сервис»!

Справка ?

Примите участие в регулярном опросе и помогите улучшить личный кабинет юридических лиц!

Полностью ли Вас устраивают в настоящее время функционал и возможности Системы «Сервис»?

Да, полностью устраивают

Нет, есть некоторые нарекания

[Больше не предлагать пройти опрос при входе](#)

Если требуется, то уведомление о входе может включать опросный элемент «Мастера опросов», что позволит экологичным с точки зрения ожидания пользователей образом производить оперативные опросы потребителей на сайте и выяснять мнения потребителей по различным вопросам.

Схема 5. Авторизация в демо-режиме – ввод капчи

Вход в Систему «Сервис» в демо-режиме

Справка ?

Для входа в Систему «Сервис» в демо-режиме, пожалуйста, введите защитный код:

Введите сюда число, которое Вы видите на картинке:* 384054 Введено корректно

Робот не сможет увидеть число, а Вы сможете

* Поле обязательно для заполнения

[Получение / восстановление доступов](#)
Войти в обычном режиме

Если посетитель авторизуется в демо-режиме, то ему предлагается ввести код защиты от ботов (капчу), чтобы предотвратить вход в личный кабинет ботов.

При этом на экране Мастера располагаются соответствующие пояснения, которые позволяют разъяснить посетителю необходимость этого шага.

Далее работа Мастера при авторизации в демо-режиме строится аналогично работе при авторизации в обычном режиме (включая различные варианты использования уведомления о входе).

Плавающие гаджеты Системы работы с юридическими лицами на сайте Sibeco.su

1. Гаджет «Задайте Ваш вопрос»

1. Первое положение гаджетов

Форма «Задать вопрос» слева

Нажмите тут, чтобы перейти к справке по работе в Системе «СЕРВИС»

?

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш?

Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (____) ____-____-____

Ваш вопрос: *

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

Введите код: * 384054 

Задать вопрос

задать вопрос

2. Второе положение гаджетов

Форма «Задать вопрос» справа

Нажмите тут, чтобы перейти к справке по работе в Системе «СЕРВИС»

?

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш?


Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (____) ____-____-____

Ваш вопрос: *

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

Введите код: * 384054 

Задать вопрос

задать вопрос

2. Гаджет «Опрос»

Клик по гаджету и раскрытие окна опросов

Форма «Интернет-приёмная» слева, форма «Задать вопрос» справа

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приема оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Автоматическая справочная по лицевому счёту: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль?

Ваш email:

Роль:

Приглашаем Вас принять участие в опросе

Примите участие в опросе и помогите улучшить личный кабинет физических лиц!

Полностью ли Вас устраивают функционал и возможности личного кабинета?

Да, полностью устраивают

Нет, есть некоторые нарекания

вопрос 1 из 4

ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ОПРОСА **ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС**

Больше не предлагать пройти опрос

Примите участие в опросе

ЦЕНТР

из Куйбышева:
800-775-05-72

«СИБЭКО»!

вопросы, ответы
наши звонкам и

сотрудники >>>

задать вопрос

При наличии опросов гаджет «Примите участие...» располагается в нижней части окна, не имеет раскрытого состояния, по клику инициирует открытие окна «Мастера опросов» с любой страницы сайта, а также позволяет оперативно проводить различные типы опросов, адресованных как авторизованным, так и неавторизованным посетителям.