



ООО «Легалтэк»
applegalhelp.ru/help



**Документация, содержащая описание функциональных характеристик экземпляра
программного обеспечения
предоставленного для проведения экспертной проверки**

Платформа "LEGALHELP".

Москва, 2026

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Перечень обозначений и сокращений.....	4
1 Установка мобильного приложения на мобильном телефоне.....	5
1.1 Установка мобильного приложения из магазина приложений “Google Play Маркет”.....	5
1.2 Установка мобильного приложения с сайта компании “Легалтэк”.....	6
2 Эксплуатация мобильного приложения LEGALHELP.....	7
2.1 Авторизация в мобильном приложении.....	7
2.2 Изменение пароля.....	8
2.3 Чат с технической поддержкой.....	10
2.4 Функции МП, доступные после авторизации пользователя.....	11
2.5 Чат с Нейроконсультантом.....	11
2.6 Чат с юристом.....	12
2.7 Операции с ссылками в чатах Нейроконсультант и Юрист.....	12
2.8 База знаний.....	13
2.9 Выход из приложения.....	14
2.10 Удаление версии мобильного приложения.....	15
2.11 Обновление версии мобильного приложения.....	15
3 Наиболее часто встречающиеся проблемы при работе с приложением.....	16
4 Описание функциональных характеристик ПО в продуктовой среде.....	17
4.1 Назначение экземпляра программного обеспечения.....	17
4.2 Задачи, решаемые программным обеспечением.....	17
4.3 Реализованные функциональные характеристики.....	17
4.4 Входные данные и пользовательские действия.....	37
4.5 Выходные данные и результаты работы.....	38
4.6 Используемые ресурсы и условия выполнения.....	38

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит информацию, необходимую для эксплуатации Платформы “LEGALHELP” (далее – Мобильное приложение) для оказания юридических консультаций с использованием базы знаний и интеллектуального чат-бота "Нейроконсультант".

Служба технической поддержки Связаться со службой технической поддержки можно по электронной почте support@applegalhelp.ru.

Страница службы технической поддержки на сайте компании «Легалтэк» <https://applegalhelp.ru/support>.

Сайт в интернете. Информацию о Мобильном приложении “LEGALHELP”, продукте компании «Легалтэк» представлена на сайте <https://applegalhelp.ru/help>.

Область применения

Платформа предназначены для оказания юридических консультаций Пользователей (клиентов) с использованием базы знаний и интеллектуального чат-бота для упрощения и повышения оперативности обслуживания в режиме 24/7.

Цель – минимизация участия оператора в оказании юридических консультаций за счет автоматизации процессов обслуживания.

Краткое описание возможностей

Пользователь может использовать Мобильное приложение для общения с чат-ботом в качестве цифрового помощника для получения первичной юридической помощи в режиме ведения диалога в чате по широкому кругу вопросов.

Пользователю предоставляется возможность релевантного поиска ответов на его вопросы в актуальной текстовой Базе знаний в соответствующей области юридической экспертизы (юридических кейсов и проблем).

Пользователь для получения юридической помощи может использовать Мобильное приложение для общения с юристом в режиме ведения диалога.

Работа пользователей с Платформой осуществляется через интерфейс Мобильного приложения.

Предоставление доступа осуществляется в офисе компании “Легалтэк”, по электронной почте или на любом информационном носителе: предоставляются авторизационные данные (логин, соответствующий номеру телефона, и пароль).

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ

В документе используются следующие обозначения и сокращения:

Таблица 1 – Обозначения и сокращения

Обозначение / Сокращение	
ПО	Программное обеспечение.
Платформа “LEGALHELP”, МП, Мобильное приложение, мобильный клиент	Здесь и далее – синонимы. Платформа оказания юридических консультаций с использованием базы знаний и интеллектуального чат-бота "Нейроконсультант": программное обеспечение Платформы. Мобильное приложение LEGALHELP. Клиент в терминах клиент-серверной архитектуры: программное обеспечение Мобильного приложения.
API	Application Programming Interface - программный интерфейс приложения, интерфейс прикладного программирования
GUI, UI	Graphical User Interface - графический интерфейс (приложения)
Нейроконсультант	Интеллектуальный чат-бот "Нейроконсультант", оказывающий консультационные услуги юридического характера. Входит в платформенное решение, и предназначен для общения в формате диалоговых чатов с целью значительного упрощения получения оперативной юридической помощи. В МП имеет интерфейс общения в виде чата.
Пользователь	Пользователь, который может использовать стандартный функционал Платформы через МП.
БЗ, База Знаний	Хранилище структурированной и неструктурированной информации, обеспечивающее возможности релевантного поиска с учетом морфологии русского языка.
Юрист	Специалист для оказания юридических консультаций в чате.

1 УСТАНОВКА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ НА МОБИЛЬНОМ ТЕЛЕФОНЕ

Установка мобильного приложения на мобильном телефоне возможна несколькими способами: из магазина приложений “Google Play” и скачиванием apk-файла приложения с сайта компании “Легалтэк” с последующей установкой.

1.1 Установка мобильного приложения из магазина приложений “Google Play Маркет”

Для установки:

- 1) Запустите на мобильном устройстве приложение “Play Маркет”;
- 2) Введите в строке поиска “LEGALHELP”;
- 3) Перейдите на страницу “LEGALHELP” из результатов поиска;
- 4) Нажмите на кнопку “Установить”;
- 5) Согласитесь с условиями, дождитесь окончания установки и разрешите мобильному приложению все необходимые действия.

Важно! В случае недоступности Мобильного приложения в “Google Play Маркет” (это возможно по причине модерации службой “Google Play Маркет” кода приложения), необходимо осуществить установку с сайта компании “Легалтэк” (см. 2.2 Установка мобильного приложения с сайта компании “Легалтэк”).

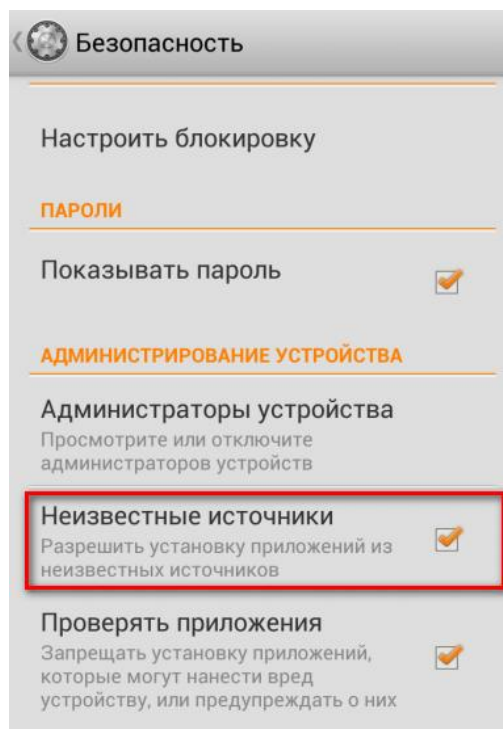
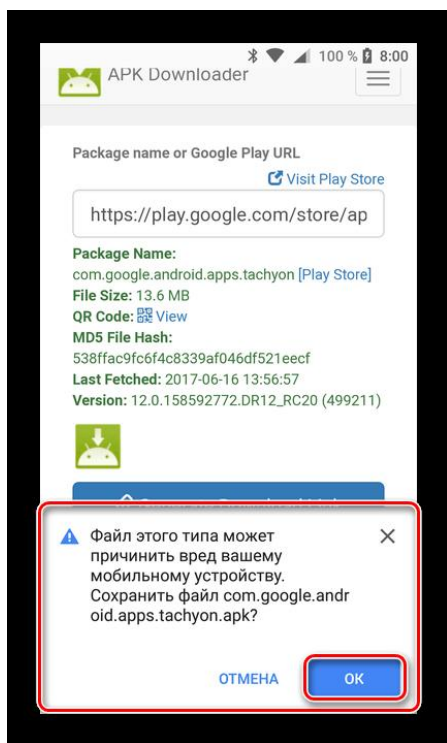
1.2 Установка мобильного приложения с сайта компании “Легалтэк”

На сайте компании “Легалтэк” по адресу <https://applegalhelp.ru/help> расположена актуальная версия Мобильного приложения.

Для установки:

- 1) Скачайте арк-файл Мобильного приложения <https://applegalhelp.ru/help> в браузере вашего телефона;
- 2) Перейдите в загрузки браузера и запустите арк-файл с Мобильным приложением;
- 3) Разрешите мобильному телефону установку арк-файлов из сторонних источников;
- 4) Согласитесь с условиями, дождитесь окончания установки и разрешите мобильному приложению все необходимые действия.

Важно! При скачивании файла может появиться сообщение “Файл этого типа может причинить вред вашему мобильному устройству”, необходимо продолжить скачивание (см. Рисунок 1 а). За установку загружаемых арк-файлов из источников, отличных от “Google Play Маркет”, отвечает опция в настройках мобильного телефона “Безопасность” / “Разрешить установку из сторонних источников”.



а б

Рисунок 1. а) Разрешение для сохранения файла; б) Управление настройками для установки из неизвестных источников

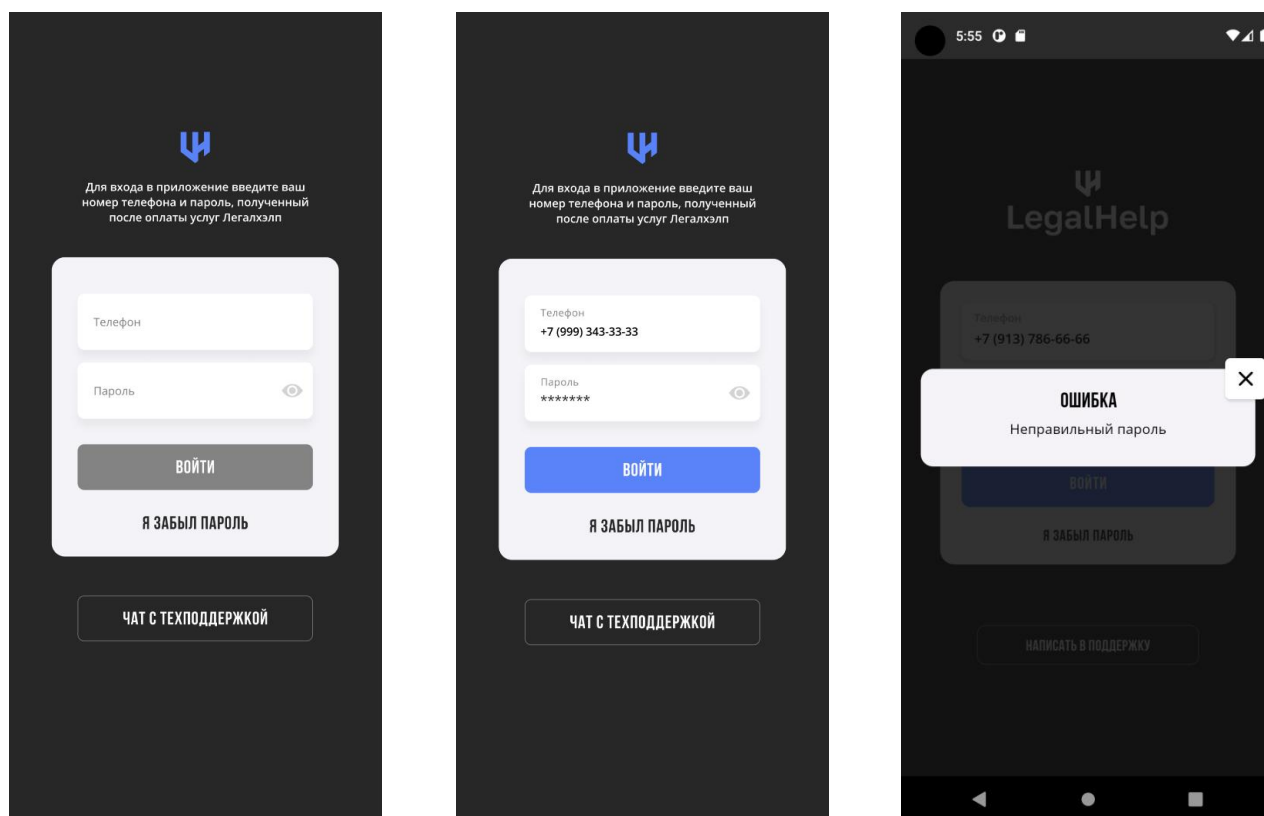
2 ЭКСПЛУАТАЦИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ LEGALHELP

2.1 Авторизация в мобильном приложении

Для авторизации в мобильном приложении:

- 1) Запустите приложение;
- 2) В появившемся окне “Вход” введите в соответствующие поля свой номер телефона и пароль, который был выдан вам после оплаты в офисе компании, прислан по СМС или по электронной почте. (см. Рисунок 2 а);
- 3) Как только поля будут заполнены, кнопка “Войти” станет активной. Нажмите её. (см. Рисунок 2 б);
- 4) Если вы допустили ошибку при вводе данных, появится уведомление “Ошибка. Неправильный пароль” (см. Рисунок 2 в):

- нажмите кнопку “ОК” на уведомлении,
- введите верные данные и нажмите “Войти”.



а б в

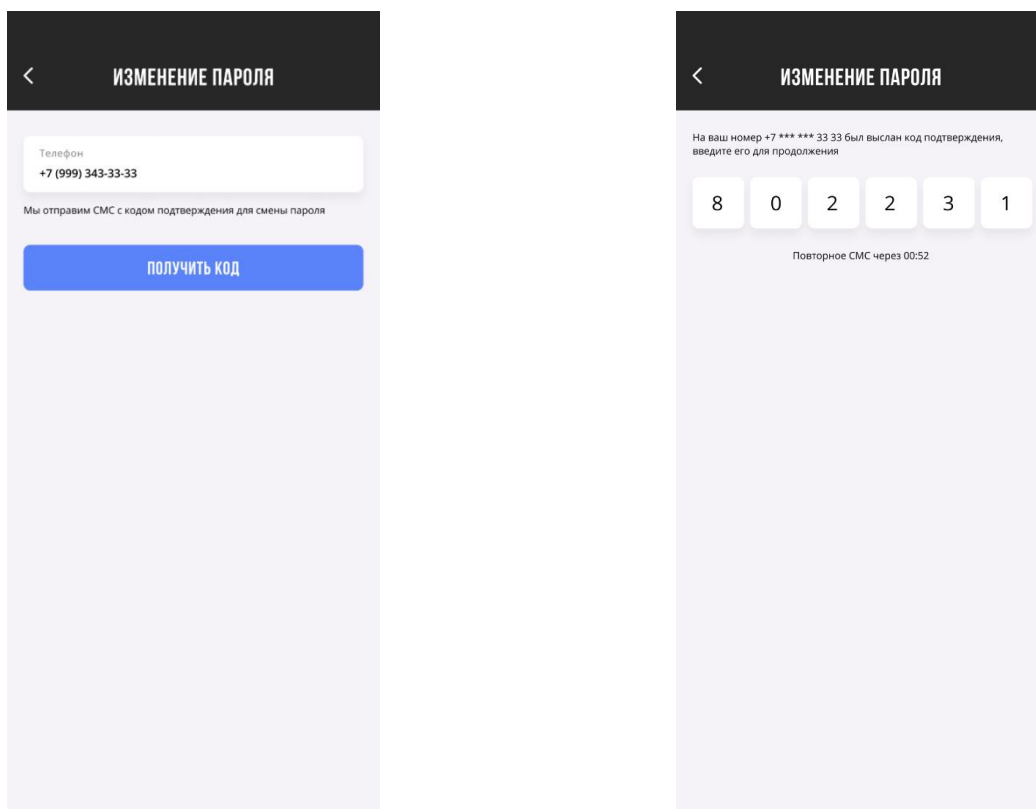
Рисунок 2. а) Вход в мобильное приложение; б) Заполнение полей во время авторизации;

в) Ввод неверного пароля.

2.2 Изменение пароля

Если вы забыли пароль:

- 1) Нажмите кнопку “Я забыл пароль”
- 2) В появившемся окне “Изменение пароля” в поле “Телефон” введите свой номер телефона
- 3) После ввода номера кнопка “Получить код” станет активной. Нажмите её (см. Рисунок 3 а).
- 4) Если телефон введен верно, вам придет код СМС-сообщением. Введите его (см. Рисунок 3 б).
- 5) При правильном вводе кода переход на следующий экран произойдет автоматически.



а б

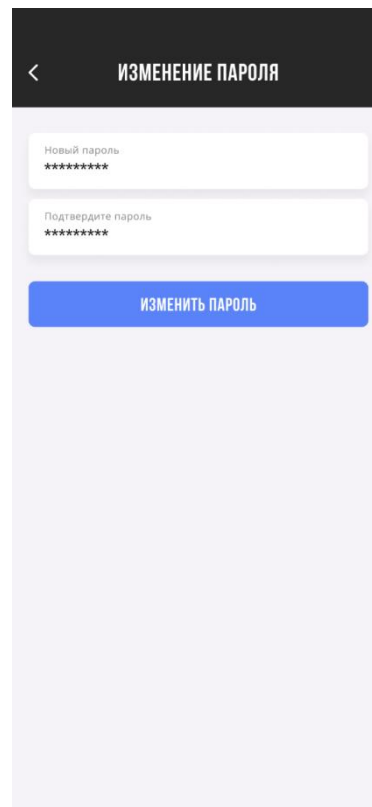
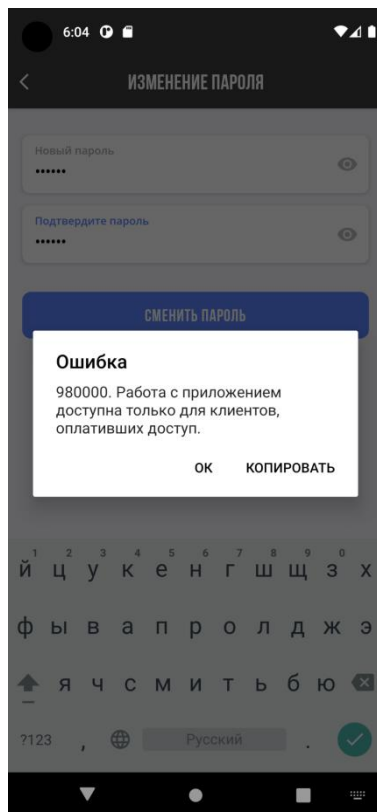
Рисунок 3. а) Запрос смс-кода;

б) Ввод смс-кода.

Если вы ввели свой номер телефона, но не являетесь клиентом компании, то увидите уведомление “Ошибка. 980000. Работа с приложением доступна только для клиентов, оплативших доступ” (см. Рисунок 4 а).

Важно! Если вы не получили код, вы можете запросить повторное СМС-сообщение через 1 минуту и ввести код снова.

1 <https://applelegalhelp.ru/4.pdf>



а б

Рисунок 4. а) Ошибка аутентификации б) Ввод нового пароля.

6) После успешного ввода кода, вы можете изменить пароль (см. Рисунок 4 б).

Для этого:

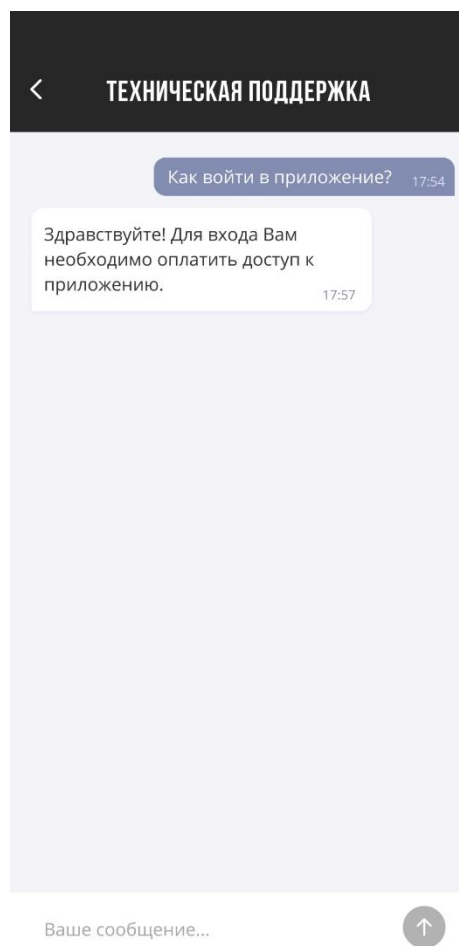
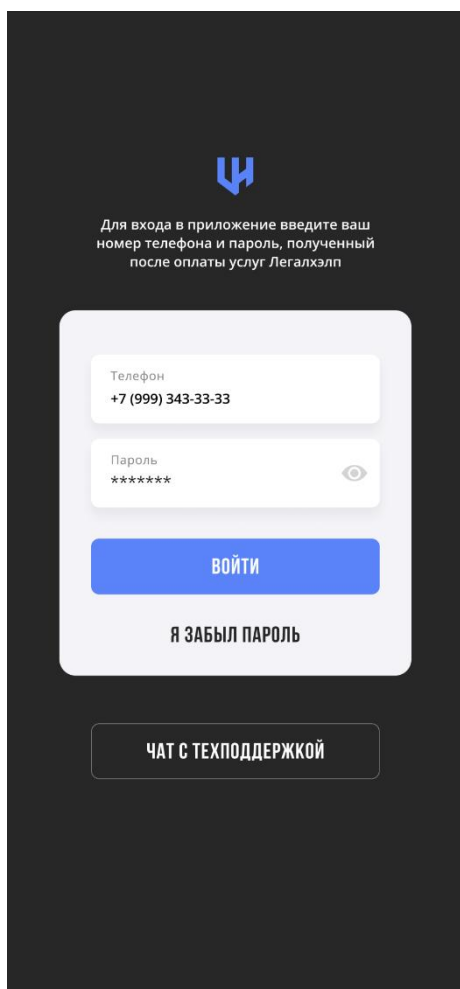
- придумайте и введите новый пароль в поле “Новый пароль”;
- продублируйте его в поле “Подтвердите пароль”;
- нажмите кнопку “Изменить пароль”.

7) Введите номер телефона и новый пароль в открывшемся окне “Вход”.

2.3 Чат с технической поддержкой

Если у вас возникли проблемы со входом в приложение:

- 1) На экране “Вход” нажмите кнопку “Чат с техподдержкой” (см. Рисунок 5 а);
- 2) Задайте вопросы специалисту технической поддержки (см. Рисунок 5 б), либо напишите на электронную почту support@applegalhelp.ru.



а б

Рисунок 5. а) Кнопка чата с техподдержкой;

б) Чат с технической поддержкой.

2.4 Функции МП, доступные после авторизации пользователя

После успешной авторизации пользователю приложения доступны функции:

- 1) Чат с Нейроконсультантом;
- 2) Чат с юристом;
- 3) Поиск ответов на вопросы в Базе знаний.

2.5 Чат с Нейроконсультантом

Для того, чтобы начать переписку с Нейроконсультантом:

- 1) В функциональном меню (нижнее меню) выберите “Нейроконсультант”, появится список чатов, выберите (верхний) чат “Нейроконсультант” (см. Рисунок 6 а);
- 2) Напишите вопрос в поле “Ваше сообщение...” (см. Рисунок 6 б) и нажмите на кнопку со стрелкой (“Отправить”).

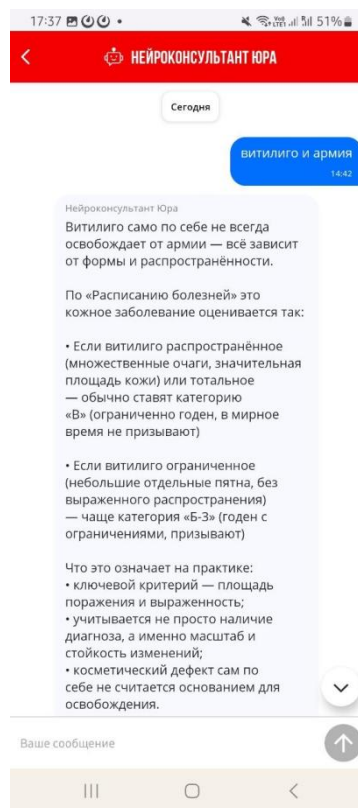
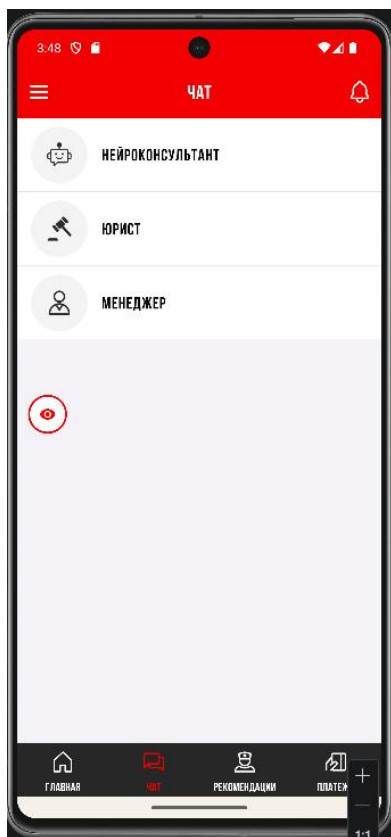


Рисунок 6.

- а) Список юридических чатов Нейроконсультант и Юрист;
- б) Чат с Нейроконсультантом.

2.6 Чат с юристом

Если Нейроконсультант не поймет ваше сообщение, вы можете написать юристу. Для этого:

- 1) В функциональном меню (нижнее меню) выберите “Нейроконсультант”, появится список чатов, выберите (нижний) чат “Юрист” (см. Рисунок 7 а);
- 2) Напишите вопрос в поле “Ваше сообщение...” (см. Рисунок 7 б) и нажмите на кнопку со стрелкой (“Отправить”).

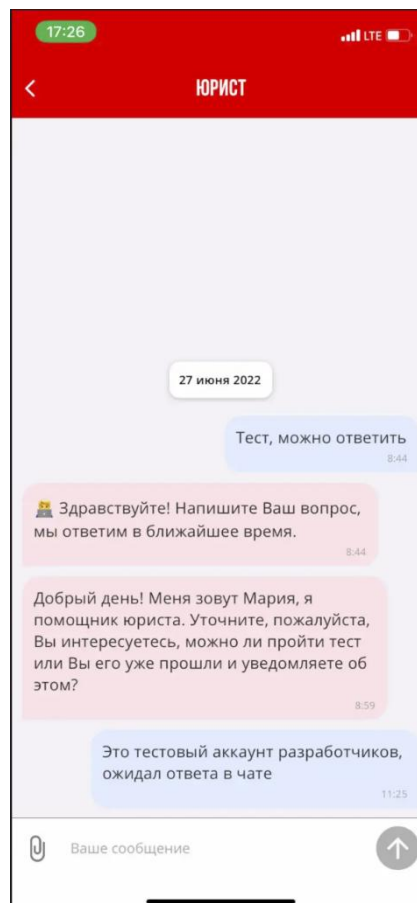
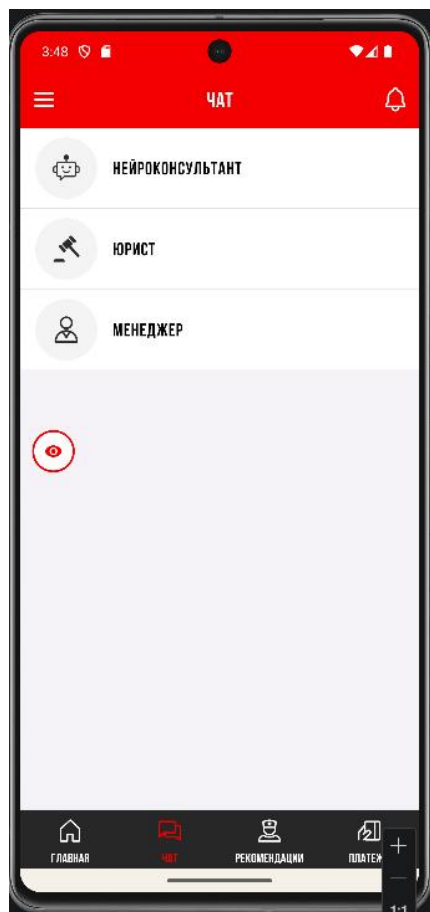


Рисунок 7.

- а) Список юридических чатов Нейроконсультант и Ваш юрист;
- б) Чат с Юристом.

2.7 Операции с ссылками в чатах Нейроконсультант и Юрист

Для перехода по ссылке, полученной от Нейроконсультанта или юриста:

- 1) Откройте чат и перейдите к сообщению, в котором передана ссылка.
- 2) Нажмите на ссылку. В мобильном браузере откроется новая вкладка с веб-страницей, указанной в ссылке сообщения.

2.8 База знаний

Для того, чтобы воспользоваться Базой знаний:

- 1) Нажмите на иконку с тремя горизонтальными полосами (“Меню-бургер”) в левом верхнем углу и выберите “База знаний”, появится экран Базы знаний (см. Рисунок 8 а);
- 2) Выберите интересующий раздел базы знаний (например “Методички”), затем выберите интересующий материал для перехода в режим просмотра;

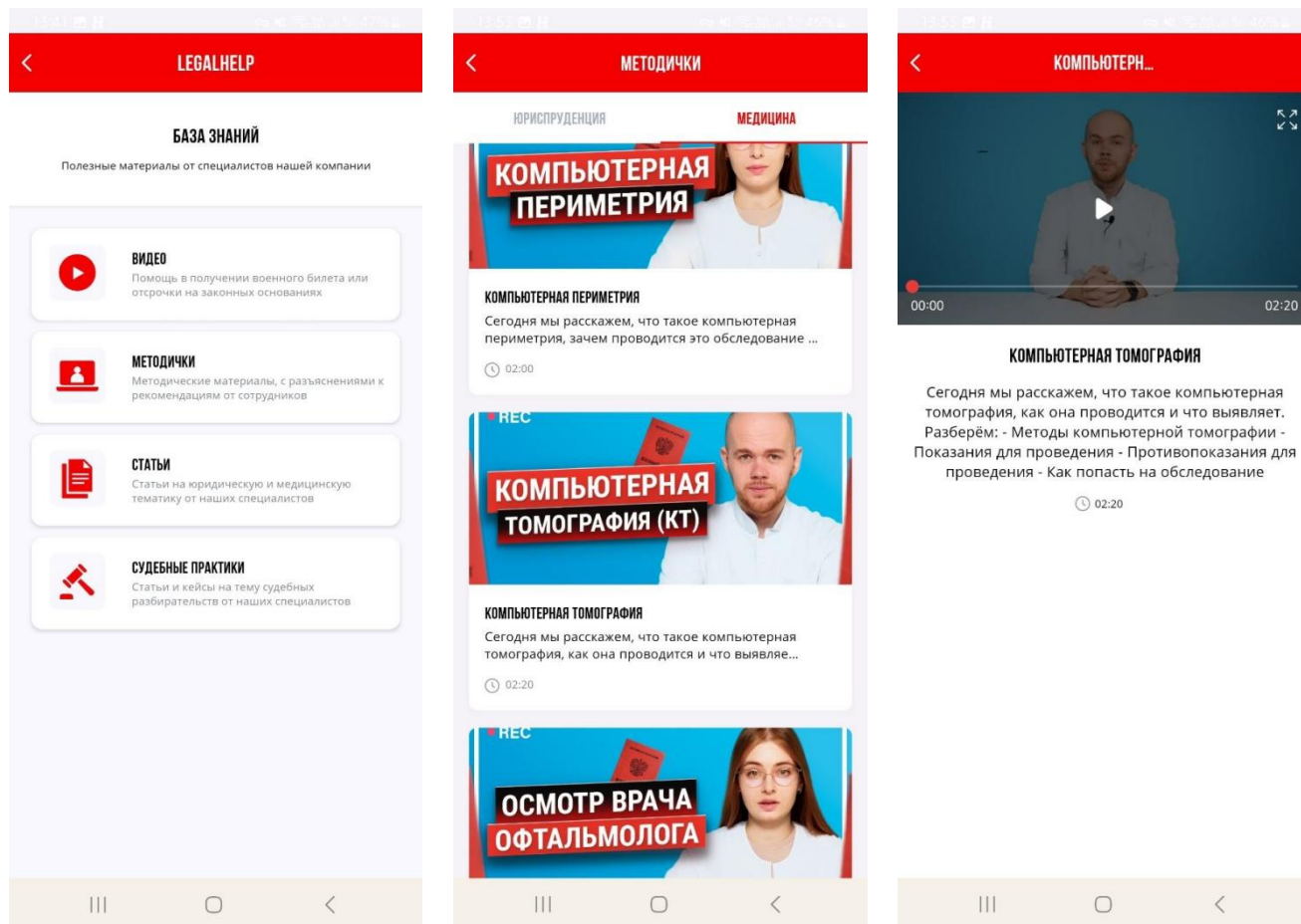


Рисунок 8. а) Экран “База знаний”; б) Раздел с видеометодичкам; в) Выбранная видеометодичка в режиме просмотра.

2.9 Выход из приложения

Если вы хотите выйти из приложения:

1. Нажмите на иконку с тремя горизонтальными полосами (“Меню-бургер”) в левом верхнем углу. Иконка доступна на экранах “Нейроконсультант” и “База знаний” (см. Рисунок 9 а);
2. В появившемся меню нажмите на кнопку с надписью “Выйти” в левом нижнем углу (см. Рисунок 9 б). Это действие вернет вас на экран “Вход”.

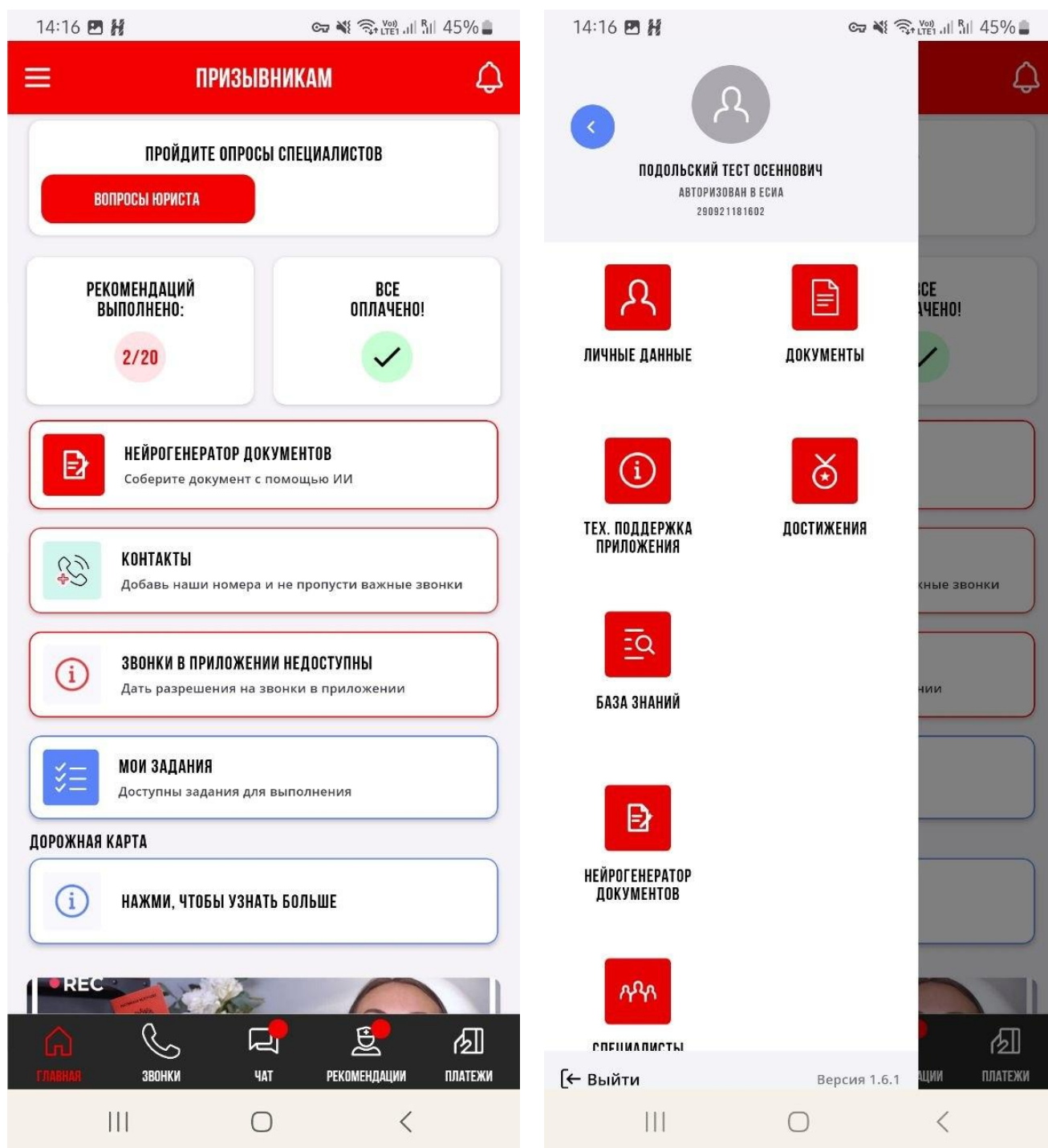


Рисунок 9. а) “Меню-бургер” в левом верхнем углу; б) Экран с кнопкой “Выйти”

2.10 Удаление версии мобильного приложения

Чтобы удалить мобильное приложение:

- 1) Зажмите и держите иконку мобильного приложения “LEGALHELP” на экране мобильного телефона, появится пункт контекстного меню “Удалить”;
- 2) Нажмите пункт “Удалить”.

Либо зажмите иконку мобильного приложения “LEGALHELP” на экране мобильного телефона и тяните в верхнюю область, где появится иконка “Корзина” с надписью “Удалить”.

2.11 Обновление версии мобильного приложения

Чтобы обновить версию мобильного приложения:

- 1) Удалите мобильное приложение с мобильного устройства (Раздел 3.10 Удаление версии мобильного приложения);
- 2) Проверьте наличие новой версии мобильного приложения на сайте <https://applegalhelp.ru/help>;
- 3) Воспроизведите шаги установки мобильного приложения “LEGALHELP” (Раздел 2. Установка мобильного приложения на телефоне).

3 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИЕСЯ ПРОБЛЕМЫ ПРИ РАБОТЕ С ПРИЛОЖЕНИЕМ

Тема	Проблема	Решение
Ошибка. Сервер недоступен Ошибка сети, повторите попытку позже	Нет доступа в Интернет с телефона; Платформа недоступна в сети Интернет.	Проверить наличие интернета; Обратиться за консультацией в техническую поддержку
Ошибка 980000. Работа с приложением доступна только для клиентов, оплативших доступ	Вы не являетесь клиентом компании.	Для доступа к приложению необходимо получить авторизационные данные в офисе компании или по электронной почте Для проведения экспертной проверки авторизационные данные выдаются эксперту отдельно.
Ошибка. Неправильный пароль	Неверно введен логин/пароль, после пяти попыток ввода учетная запись временно заблокирована	Повторно авторизоваться через 10 минут. При повторении ошибки обратиться в техническую поддержку Легалтэк
Чат-бот не отвечает	Нет доступа в Интернет с телефона; Смысл текстового сообщения невозможно распознать; Служба чат-бота недоступна в связи с техническими работами.	Проверить наличие интернета, правильность ввода сообщения боту, подождать несколько минут, обратиться в чат специалиста (юрист-консультант), либо в чат технической поддержки
Не отправляются сообщения (появляются значки часов, восклицательные знаки).	Нет доступа в Интернет с телефона; Служба отправки сообщения недоступна.	Проверить подключение к Интернету, обратиться за консультацией в техническую поддержку по электронной почте
Некорректное отображение текста	Устаревшая версия мобильного приложения.	Обновить версию мобильного приложения на сайте “Легалтэк”, обратиться в техническую поддержку при повторении ошибки.

4 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПО В ПРОДУКТОВОЙ СРЕДЕ

Настоящий раздел подготовлен для уведомления об изменении сведений о программном обеспечении в части функциональных характеристик. Описание ориентировано на экземпляр ПО, который доступен в продуктовой среде - в локальном стенде для экспертной проверки развернуть всю полноту функций не представляется возможным.

4.1 Назначение экземпляра программного обеспечения

Автоматизированное взаимодействие с пользователями через интерфейс чат-бота нейроконсультанта, функционирующего на базе верифицированной базы знаний. Система реализует функции оперативной обработки типовых обращений, передачи мультимедийных данных и информирования клиентов посредством push-уведомлений. Основным назначением продукта является оптимизация консультационных процессов, сокращение времени ожидания ответов и минимизация операционных издержек за счет автоматизации обработки входящих запросов.

Экземпляр ПО предназначен для демонстрации основных пользовательских и сервисных функций мобильного приложения LEGALHELP, включая авторизацию, взаимодействие с пользователем, чаты, рекомендации, базу знаний, платежные и уведомительные сценарии, реализованные в текущей версии.

4.2 Задачи, решаемые программным обеспечением

- предоставление пользователю доступа к цифровым юридическим сервисам через мобильный интерфейс;
- приём, обработка и отображение пользовательских запросов, сообщений и связанных с ними статусов;
- организация взаимодействия пользователя с юридическими, медицинскими и сервисными специалистами компании;
- предоставление доступа к рекомендациям, материалам базы знаний, контенту и иным цифровым сервисам;
- поддержка операций, связанных с платежами, уведомлениями, обратной связью и сопровождением пользователя;
- обеспечение демонстрации функций экспертам на локально развёрнутом стенде без зависимости от производственной среды.

4.3 Реализованные функциональные характеристики

Реализованные функциональные характеристики приведены ниже последовательно. По функциям, для которых в предоставленных материалах подтверждено соответствие экранов, добавлены иллюстрации из архива со скриншотами.

4.3.1 Вход в сервис "Призывникам"

Описание: Данный экран позволяет пользователям ознакомиться с информацией о сервисе, стоимости услуг и получить информацию о компании, оказывающей услуги. Экран носит информативно-навигационный характер. В будущем обновлении экран будет содержать навигационные кнопки для перехода к разделам базы знаний, которые будут доступны не только клиентам LegalHelp, но и появится демонстрационная часть для пользователей, которые только планируют стать нашими клиентами.

Раздел / экран: LegalHelp.

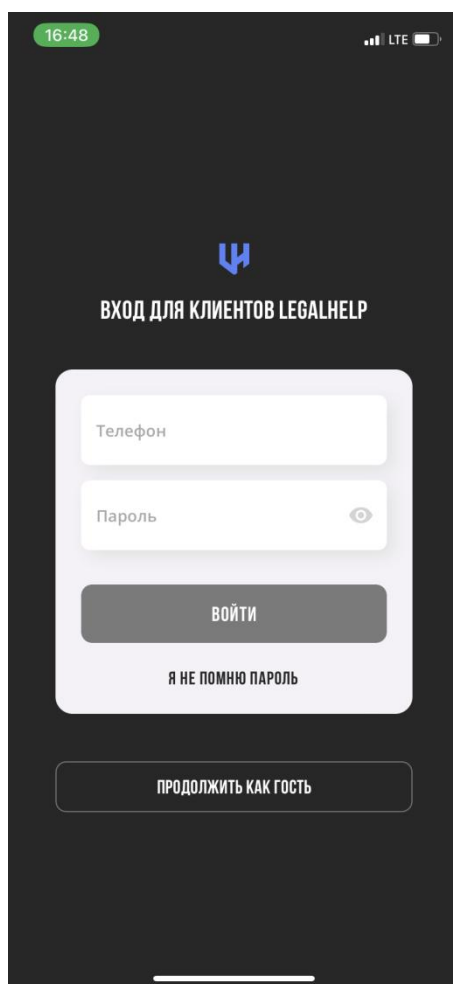
Пользовательский результат: Получение информации об услугах компании с кратком виде

4.3.2 Авторизация пользователя

Описание: Данный экран позволяет пользователям авторизоваться в мобильном приложении с помощью уникальной связки номера телефона клиента и сгенерированного пароля. На экране также есть кнопка "Я не помню свой пароль", по которой можно запросить пароль на указанный номер телефона. В рамках реализованного функционала предусмотрена проверка номера телефона по наличию такого клиента в компании. В случае, если пользователь не является клиентом компании, он может продолжить использование мобильного приложения без доступа к ключевому функционалу, доступному только клиентам по оплате.

Раздел / экран: Вход для клиентов LegalHelp.

Пользовательский результат: Получает доступ к основным высокотехнологичным функциям приложения для более качественного и эффективного получения услуги



4.3.3 Заказ обратного звонка

Описание: Данный экран позволяет пользователям осуществить заказ обратного звонка от сотрудников нашей компании. Для этого необходимо заполнить поля "Имя" и "Номер телефона", а также ознакомиться и подтвердить согласие с условиями обработки персональных данных и пользовательским соглашением, с помощью нажатия на соответствующий чек-бокс

Раздел / экран: Позвонить.

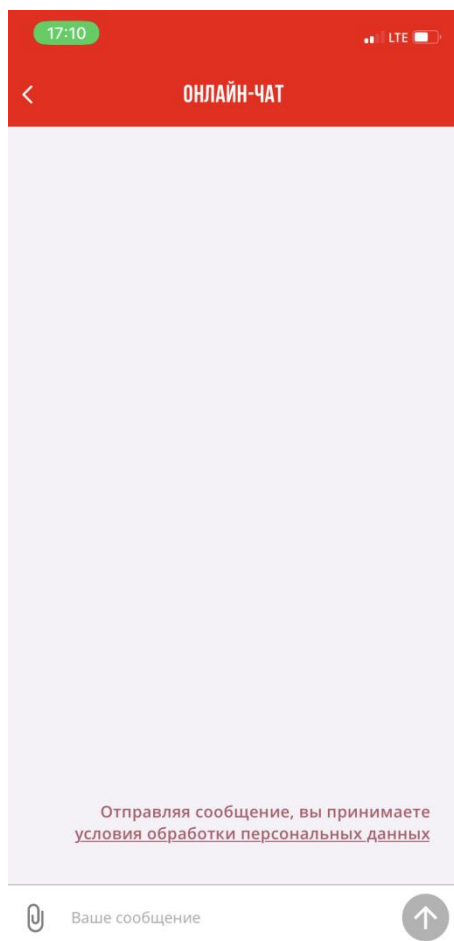
Пользовательский результат: Возможность получить консультацию

4.3.4 Чат "Онлайн-консультант"

Описание: Данный экран позволяет пользователям связаться с сотрудниками компании для получения консультации по услугам компании, тарифам, использованию мобильного приложения и иным вопросам. Функционал доступен всем пользователям без исключений, так как в чате отвечают специалисты по продажам.

Раздел / экран: Чат.

Пользовательский результат: Возможность получить консультацию, в условиях нежелания или невозможности общаться по телефону

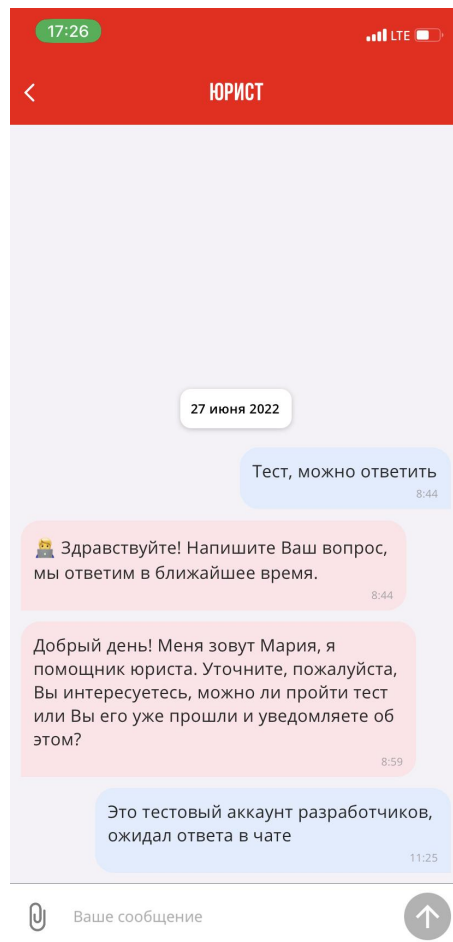


4.3.5 Онлайн-чат с Юристом компании

Описание: Данный функционал позволяет пользователям общаться с персональным юристом 24 часа в сутки 7 дней в неделю в рамках осуществления обслуживания клиента по договору. В рамках чата, пользователи могут осуществлять переписку со специалистом, прикреплять до 10 медиа-файлов за раз, добавляя их из галереи или сделав через камеру своего смартфона. Предусмотрена система push-уведомлений на входящие сообщения клиенту от специалиста. Функционал доступен всем клиентам заключившим договор.

Раздел / экран: Чат-Юрист.

Пользовательский результат: - возможность общаться со специалистом посредством удобного чата - безопасность персональных данных преимущественнее общения в мессенджерах - получение консультации 24 часа 7 дней в неделю



4.3.6 Онлайн-чат с Врачом компании

Описание: Данный функционал позволяет пользователям общаться с персональным врачом 24 часа в сутки 7 дней в неделю в рамках осуществления обслуживания клиента по договору. В рамках чата, пользователи могут осуществлять переписку со специалистом, прикреплять до 10 медиа-файлов за раз, добавляя их из галереи или сделав через камеру своего смартфона. Функционал доступен всем клиентам (за исключением договора "Последний шанс", так как по договору не предусмотрено мед. обслуживание).

Раздел / экран: Чат-Врач.

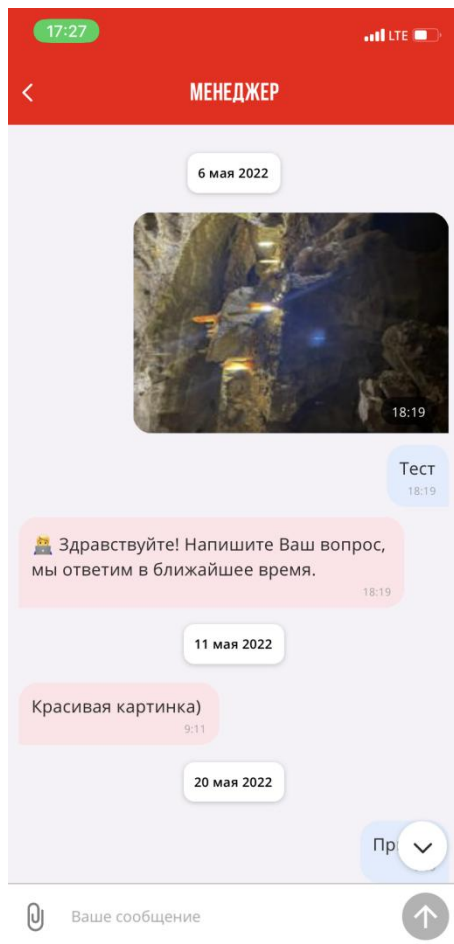
Пользовательский результат: - возможность общаться со специалистом посредством удобного чата - безопасность персональных данных преимущественнее общения в мессенджерах - получение консультации 24 часа 7 дней в неделю

4.3.7 Онлайн-чат с Менеджером компании

Описание: Данный функционал позволяет пользователям общаться с персональным менеджером в рамках осуществления обслуживания клиента по договору. В рамках чата, пользователи могут осуществлять переписку со специалистом, прикреплять до 10 медиа-файлов за раз, добавляя их из галереи или сделав через камеру своего смартфона. Функционал доступен всем клиентам.

Раздел / экран: Чат-Менеджер.

Пользовательский результат: - возможность общаться со специалистом посредством удобного чата - безопасность персональных данных преимущественнее общения в мессенджерах - получение консультации 24 часа 7 дней в неделю



4.3.8 Анкетирование клиента онлайн-опросом от Юриста

Описание: Данный функционал позволяет пользователям пройти анкетирование, состоящее из 24 универсальных вопросов, благодаря которым специалист будет в дальнейшем выстраивать стратегию работы с клиентом, создавать рекомендации и готовить клиента к дальнейшим шагам

Раздел / экран: Главная.

Пользовательский результат: возможность в удобное время передавать важную информацию ведущим специалистам в структурированном виде, иметь время для подготовки и анализа ответа

4.3.9 Анкетирование клиента онлайн-опросом от Врача

Описание: Данный функционал позволяет пользователям пройти анкетирование, состоящее из 59 универсальных вопросов, благодаря которым специалист будет в дальнейшем выстраивать стратегию работы с клиентом, создавать рекомендации и готовить клиента к дальнейшим шагам

Раздел / экран: Главная.

Пользовательский результат: возможность в удобное время передавать важную информацию ведущим специалистам в структурированном виде, иметь время для подготовки и анализа ответа

17:11

LTE

ВОПРОСЫ ВРАЧА

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ 0/3

ВСЕГО 0/59

Ваш вес (в килограммах)

85 кг.

Ваш рост (в сантиметрах)

178 см.

Ваш полный возраст

23 года.

НАЗАД

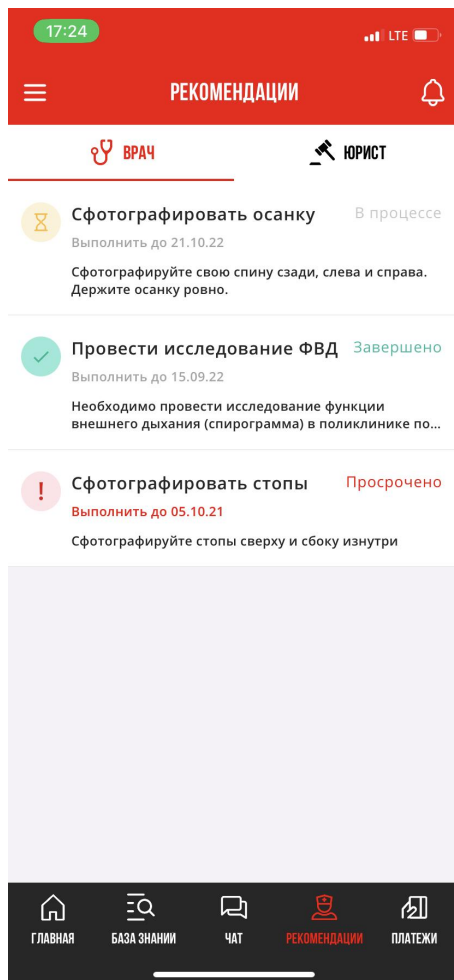
ДАЛЕЕ

4.3.10 Выполнение рекомендаций Врача

Описание: В рамках данного функционала, специалистами назначаются рекомендации для клиента. У каждой рекомендации есть название, описание того, что необходимо сделать и сроки выполнения. После выполнения рекомендации, пользователю предлагается прикрепить результаты рекомендации, как правило это снимок или скан и комментарии к нему. Каждая рекомендация имеет статусную модель: 1. В процессе - непросроченные, но еще не выполненные рекомендации 2. Завершено - непросроченные и выполненные рекомендации 3. Просрочено - просроченные и невыполненные рекомендации Функционал доступен всем клиентам (за исключением).

Раздел / экран: Рекомендации-Врач.

Пользовательский результат: - удобные напоминания о рекомендациях - контроль за сроком исполнения - удобство отправки результатов ведущему специалисту



4.3.11 Выполнение рекомендаций Юриста

Описание: В рамках данного функционала, специалистами назначаются рекомендации для клиента. У каждой рекомендации есть название, описание того, что необходимо сделать и сроки выполнения. После выполнения рекомендации, пользователю предлагается прикрепить результаты рекомендации, как правило это снимок или скан и комментарии к нему. Каждая рекомендация имеет статусную модель: 1. В процессе - непросроченные, но еще не выполненные рекомендации 2. Завершено - непросроченные и выполненные рекомендации 3. Просрочено - просроченные и невыполненные рекомендации Функционал доступен всем клиентам, при условии.

Раздел / экран: Рекомендации-Юрист.

Пользовательский результат: - удобные напоминания о рекомендациях - контроль за сроком исполнения - удобство отправки результатов ведущему специалисту

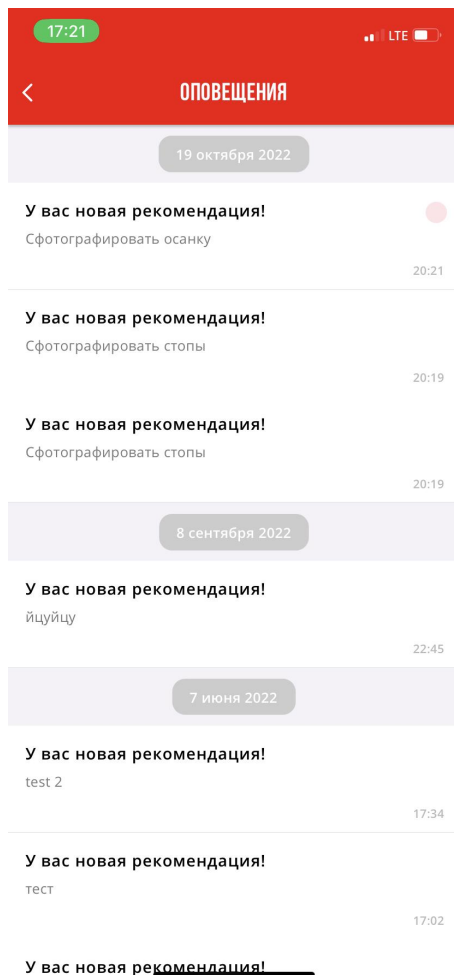


4.3.12 Оповещения о рекомендациях

Описание: При добавлении новых рекомендаций и обновлении статуса (просрочено или выполнено), пользователю приходят пуш-уведомления на телефон, которые в дальнейшем отображаются на экране "Оповещения"

Раздел / экран: Оповещения.

Пользовательский результат: возможность получать уведомление о появлении новой рекомендации

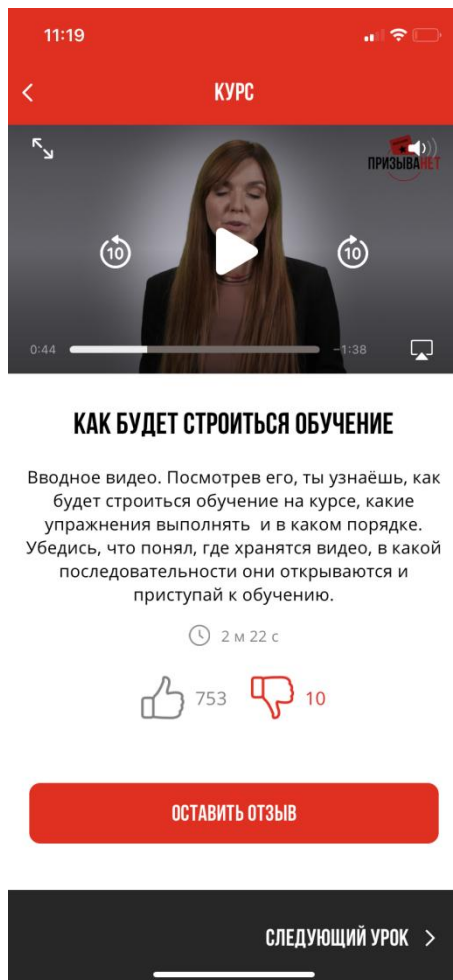


4.3.13 Курсы

Описание: Раздел видео курсов дает клиенту возможность заниматься саморазвитием и получать дополнительные сведения и навыки которые пригодятся клиенту не только в период действия договора но и в будущем. При подготовке курсов привлекаются высококвалифицированные методисты и специалисты из своих сфер опыта и компетенций для качественного сбора информации, структурирования и записи. Данный раздел доступен каждому клиенту.

Раздел / экран: Курсы.

Пользовательский результат: Получение дополнительной пользы в виде курсов по саморазвитию



4.3.14 Оплата внутри мобильного приложения

Описание: Данный раздел позволяет пользователям вносить оплаты прямо в мобильном приложении, не приходя в офис или без перехода к браузерной версии интернет-эквайринга. В рамках функционала, пользователю необходимо ввести сумму для оплаты и выбрать один из предложенных способов, избегая ввода остальных данных: ФИО, № телефона, № договора и тд. Раздел доступен пользователям после авторизации.

Раздел / экран: Платежи-Внести оплату.

Пользовательский результат: возможность быстро и безопасно оплачивать услуги компании не переходя к другим источникам.

17:28

LTE

<

ВНЕСТИ ОПЛАТУ

быстрая оплата



оплата картой

К оплате принимаются






Номер карты

Срок действия карты

Месяц

Год

Имя владельца карты

CVC2 / CVV2 код

Код CVC2 (CVV2) - это трехзначное число, обозначенное на обороте карты.

Электронная почта

Номер телефона

+7



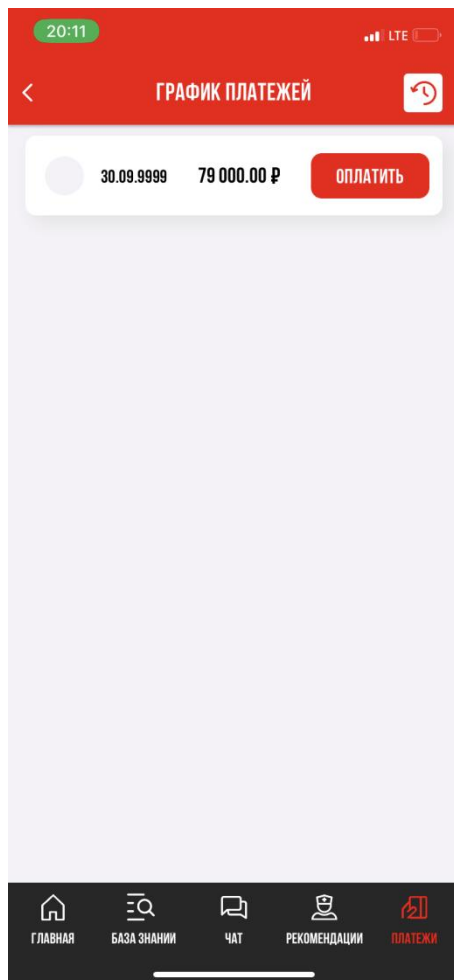
В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Visa Secure, Mastercard Identity Check, Mir Accept или J/Secure, для проведения платежа может потребоваться ввод специального пароля. Способы и возможности получения паролей для совершения интернет-платежей Вы можете уточнить в банке, выпустившем карту.

4.3.15 График платежей

Описание: Данный раздел построен на основе генератора договора, который позволяет гибко управлять графиком платежей при оплате в рассрочку (несколькими платежами).

Раздел / экран: Платежи-График платежей.

Пользовательский результат: - возможность отслеживать даты и остаток по платежам - есть возможность платить вперед, при этом график остатка платежа пересчитывается

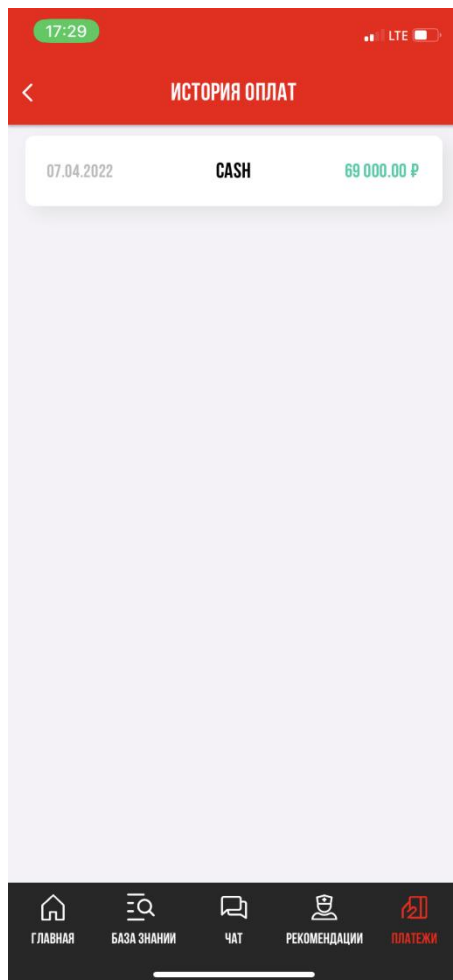


4.3.16 Просмотр истории оплат

Описание: Данный раздел построен на основе бухгалтерских отчетов, информация о проведенных платежах приходит из CRM-системы

Раздел / экран: Платежи-История оплат.

Пользовательский результат: возможность сверки с внесенными платежами



4.3.17 Полезные видеоматериалы от специалистов

Описание: Раздел содержит полезные видео-материалы, которые помогают пользователям освоить и повысить уровень своей юридической грамотности и осведомленности в вопросах медицины. На данный момент раздел доступен только клиентам, но в скором времени часть контента будет доступна и пользователям без авторизации

Раздел / экран: База знаний-Видео.

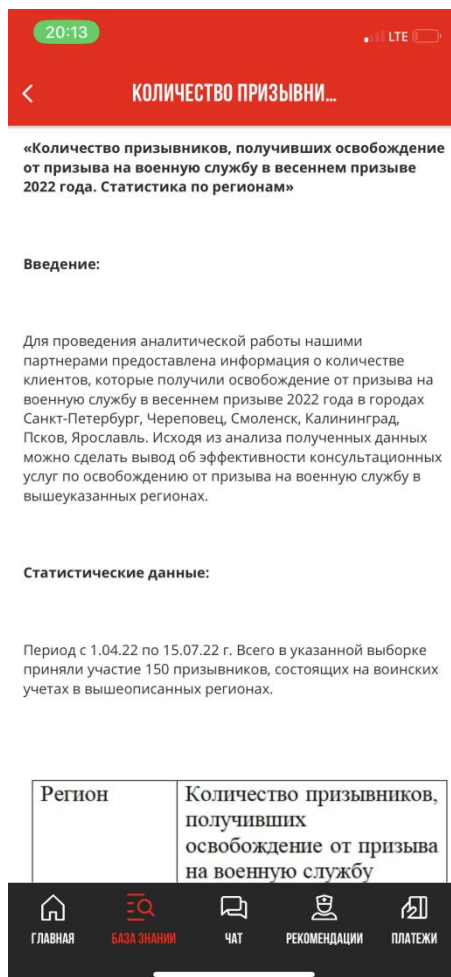
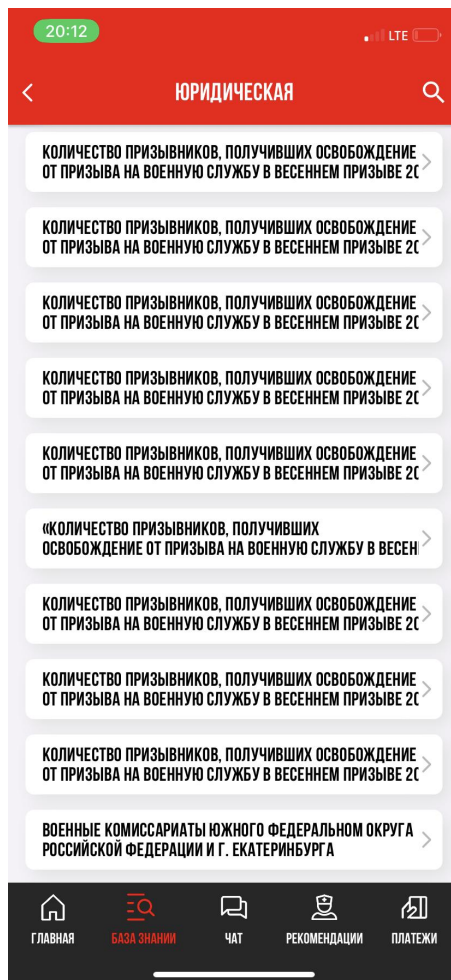
Пользовательский результат: возможность освоить и повысить уровень своей юридической грамотности и осведомленности в вопросах медицины

4.3.18 Аналитические сводки и статьи на различные тематики

Описание: Раздел содержит полезные статьи, аналитические сводки и кейсы на различные юридические и медицинские тематики, которые помогают пользователям освоить и повысить уровень своей юридической грамотности и осведомленности в вопросах медицины. На данный момент раздел доступен только клиентам, но в скором времени часть контента будет доступна и пользователям без авторизации

Раздел / экран: База знаний-Статьи.

Пользовательский результат: возможность освоить и повысить уровень своей юридической грамотности и осведомленности в вопросах медицины



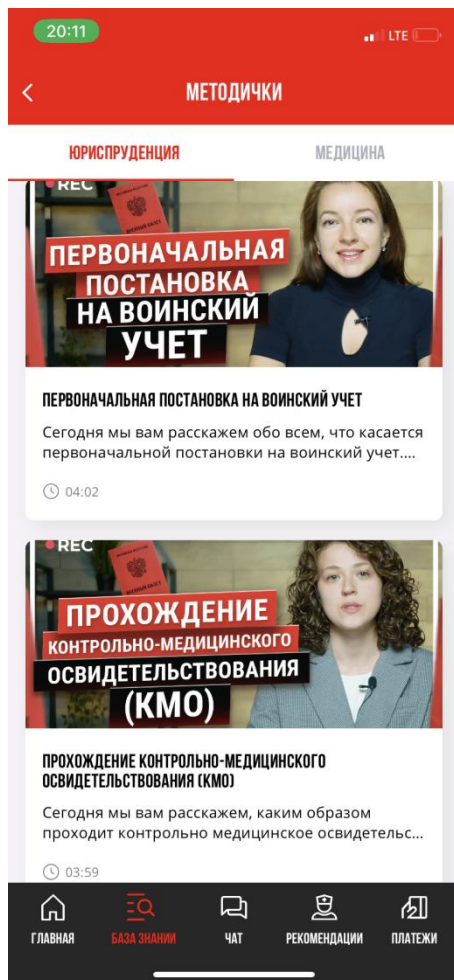


4.3.19 Методические материалы

Описание: Раздел содержит методические материалы на различные тематики. Цель данного раздела в том, чтобы, изучив видео-ролики, пользователям было понятно как выполнять рекомендации специалистов, а так же как себя вести в ситуациях, когда они попадут в них впервые. На данный момент раздел доступен только клиентам, но в скором времени часть контента будет доступна и пользователям без авторизации

Раздел / экран: База знаний-Методички.

Пользовательский результат: возможность более качественно выполнять рекомендации специалистов за счет подробного разъяснения в видео формате

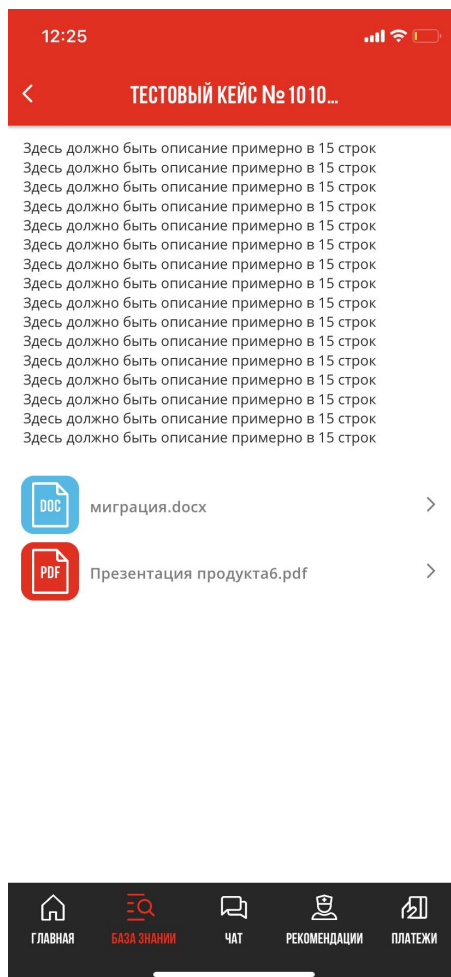
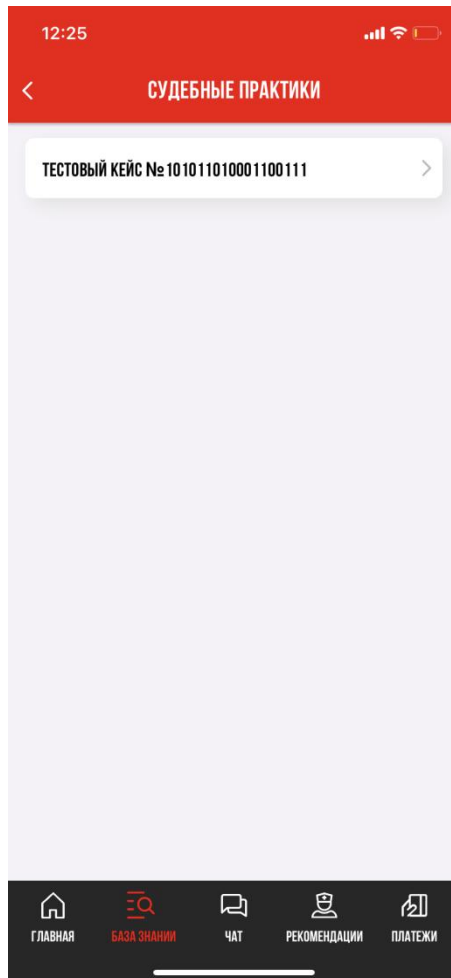


4.3.20 Кейсы с судебными процессами

Описание: Раздел содержит кейсы судебных практик, которые дают расширенную информацию пользователям о ходе судебных делопроизводств.

Раздел / экран: База знаний-Судебные процессы.

Пользовательский результат: возможность ознакомиться с опытом и практиками компании в вопросах судебных разбирательств в интересах клиентов.



4.3.21 Звонки через приложение

Описание: Данный функционал позволит нашим клиентам принимать звонки от своих специалистов прямо в приложении.

Раздел / экран: При выключенном экране телефона: открывается мобильное приложение, появляется экран с отображением роли специалиста (например, Врач AppLegalhelp) и кнопками принять и отклонить вызов. При включенном экране - отображается стандартное окно звонка с наименованием роли специалиста..

Пользовательский результат: - защита от мошенников: через приложение может позвонить только ведущий клиента специалист - возможность принимать звонки прямо в приложении по защищенному каналу связи p2p соединения

4.3.22 Оплата в приложении с помощью системы быстрых платежей

Описание: Позвоет пользователям оплачивать стоимость приложения благодаря смстеме быстрых платежей

Раздел / экран: Платежи-Внести оплату.

Пользовательский результат: возможность вносить оплату в 2 клика

4.3.23 Прикрепление материалов из Базы знаний к рекомендациям

Описание: Позволяет прикреплять материалы из базы знаний к ремендациям сокращая поиск информации для клиента

Пользовательский результат: возможность быстро переходить к вспомогательным материалам при выполнении рекомендации без поиска

4.3.24 Добавление контактов в телефонную книгу

Описание: Для того, чтобы клиент не забывал и не путался в номерах телефонах звонящих ему специалистов и не игнорировал их, данная функция заносит основные номера телефонов специалистов и номера доступные 24/7 в телефонну книгу клиента.

Раздел / экран: Плашка "Добавить контакты"на главном экране.

Пользовательский результат: возможность однозначно определить входящий звонок от специалистов нашей компании

4.3.25 Карточка специалиста в чатах

Описание: Карточка специалита служит информационной платформой в которой клиент может ознакомиться с информацией об опыте и образовании ведущего его специалиста, а также оставить ему персональный отзыв и запросить смену специалиста если клиента не устраивает обслуживание по той или иной причине.

Раздел / экран: Чат - Специалисты - Выбор специалиста - Открыть профиль.

Пользовательский результат: - Возможность получить информацию о ведущем специалисте, узнать о его опыте и компетенциях и дипломе об образовании - Оставить отзыв специалисту - Запрос смены специалиста

4.3.26 Оценка консультации

Описание: По итогам консультации клиенту предлагается оценить результаты консультации

Раздел / экран: Модальное окно, появляющееся после консультации.

Пользовательский результат: возможность обратить внимание руководителей на качество консультации

4.3.27 Информационные коды об ошибках

Описание: Коды ошибок позволяют технической поддержке оказывать помощь в технических сложностях за счет быстрой диагностики неисправности и немедленного реагирования

Раздел / экран: Дополнительная информация в окне с ошибкой.

Пользовательский результат: Пользователь получает код который помогает быстро идентифицировать проблему

4.3.28 Сервис "В процедуре банкротства"

Описание: Данный раздел предназначен для предоставления клиентам полезных материалов в формате видео, статей и другого медиа-контента для повышения их юридической грамотности в вопросах банкротства физических лиц и иных финансовых трудностях.

Раздел / экран: Главный экран - плашка "В процедуре банкротства".

Пользовательский результат: получение ответов на часто задаваемые вопросы в сфере банкротства, а также юридическая консультация

4.3.29 Система электронного документооборота

Описание: Позволяет подписывать документы, необходимые для работы клиент с компанией, не посещая офис или отправляя писем в компанию.

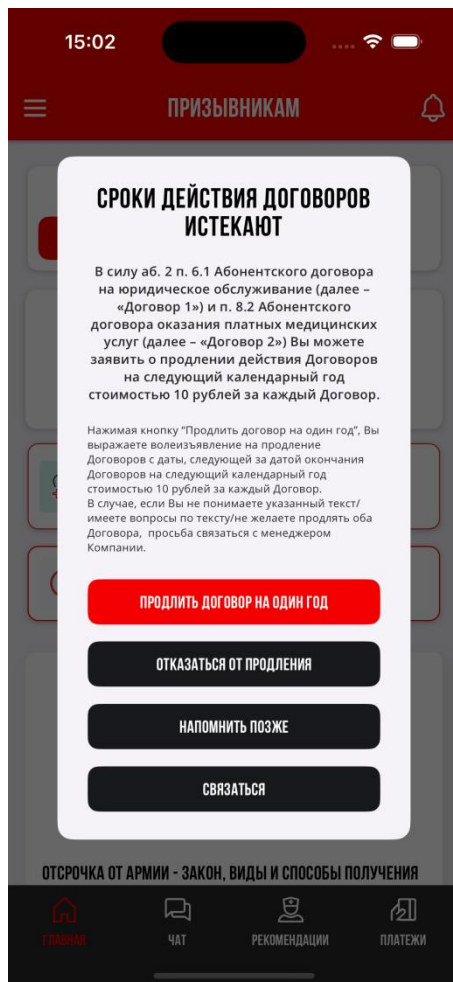
Пользовательский результат: Освобождение клиента от необходимости хранить договор на бумажном носителе, в том числе дает клиенту доступ к документам по требованию клиента.

4.3.30 Возможность продлить договор в один клик

Описание: Если договор клиента подразумевает продление, можно это сделать прямо в приложении.

Раздел / экран: Главный экран в сервисе "Призывникам" - Плашка "Продлить договор".

Пользовательский результат: В случае если клиент находится в обслуживании более 2 лет, юридически требуется пролонгировать договор, благодаря данной функциональности пролонгировать договор можно не выходя из дома всего в пару кликов.



4.3.31 Система достижений клиента

Описание: За выполнение различных действий, таких как рекомендации, посещения врачей, военкоматов и пр. - можно получить ачивки

Раздел / экран: Боковое меню - Достижения.

Пользовательский результат: Система достижений которая поощряет клиента ачивкой за успешно выполненные рекомендации врачей и юристов

4.3.32 Система подписания документов ПЭП

Описание: Позволяет пользователям подписывать договор ПЭП об оказании услуг прямо в мобильном приложении, подписанные документы хранятся в мобильном приложении и доступны в любой момент

Раздел / экран: Главный экран - после авторизации.

Пользовательский результат: Нет необходимости в хранении бумажных копий документов

4.3.33 Чат с нейроконсультантом

Описание: Данный функционал позволяет пользователям общаться с нейроконсультантом, обученным на внутренней базе знаний компании. В рамках чата, пользователи могут осуществлять переписку с нейроконсультантом, прикреплять до 10 медиа-файлов за раз, добавляя их из галереи или сделав через камеру своего смартфона. Нейроконсультант уведомляет клиентов о необходимости выполнения рекомендаций в чате, выполняет информационные рассылки от компании. Предусмотрена система push-уведомлений на входящие сообщения клиенту от специалиста. Функционал доступен всем клиентам заключившим договор.

Раздел / экран: Чат-Нейроконсультант Юра.

Пользовательский результат: - возможность задать вопрос и получить быстрый ответ без ожидания специалиста (только для тех случаев, когда вопрос действительно типовой и имеется наработанное решение во внутренней базе знаний)

4.3.34 Нейрогенератор документов

Описание: Данная функциональность позволяет клиентам самостоятельно сгенерировать необходимые документы в рамках обслуживания по договору. Нейрогенератор запрашивает все необходимые для заполнения данных шаблона документа и сохраняет результат в разделе документов клиента.

Функционал доступен всем клиентам заключившим договор.

Раздел / экран: Главный экран - Нейрогенетатор документов Боковое меню - Нейрогенератор документов.

Пользовательский результат: - возможность самостоятельно сгенерировать необходимые документы без ожидания специалиста



4.4 Входные данные и пользовательские действия

- авторизационные данные пользователя: номер телефона и пароль;
- запросы пользователя в чатах, поисковые строки, сообщения и обращения в поддержку;
- ответы пользователя в анкетах и опросниках;
- файлы и медиаматериалы, прикладываемые в разрешённых сценариях;

- действия пользователя в интерфейсе: выбор разделов, открытие карточек, переходы по пунктам меню, подтверждение операций;
- платёжные и сервисные действия в разделах, где такие функции реализованы в текущей поставке.

4.5 Выходные данные и результаты работы

- отображение экранов разделов и статусов пользовательских операций;
- результаты авторизации и управления доступом;
- сообщения чатов, ответы специалистов и системные уведомления;
- результаты поиска и отображение материалов базы знаний;
- списки рекомендаций, их статусы исполнения и карточки действий пользователя;
- информация о платёжных сценариях, истории и связанных пользовательских состояниях;
- сведения для обслуживающего специалиста, доступные через локально развёрнутые подсистемы стенда.

4.6 Используемые ресурсы и условия выполнения

Для использования экспертного экземпляра ПО требуется локальный стенд на Ubuntu 20.04 и выше с Docker, Docker Compose, cURL и Android Studio. Минимальная конфигурация стенда: 4 vCPU, 8 ГБ RAM, 60 ГБ SSD. Для запуска мобильного клиента используется эмулятор Android версии 12 и выше.

Для полноты пользовательского сценария мобильный клиент ориентирован на Android 6 и выше, объём потребляемой памяти на устройстве зависит от сборки и кэша, однако экспертная проверка проводится на эмуляторе Android Studio в составе локального стенда.