

Инструкция пользователя

Личного кабинета Дельта

Оглавление

ГДЕ НАЙТИ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ	5
ИНСТРУКЦИЯ	5
АВТОРИЗАЦИЯ	5
ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ	5
РЕГИСТРАЦИЯ	5
ВЫХОД.....	5
ДОБАВЛЕНИЕ ДОГОВОРА	6
Какие ошибки могут возникать?.....	6
Для этого договора не найден ни один контактный номер телефона.	6
В списке номеров нет верного или телефон не поддерживает приём СМС.....	6
Договор с таким номером или клиент не найдены.	7
В настоящий момент добавление договора к сервису Личный Кабинет запрещено.	7
БОКОВОЕ МЕНЮ	7
СВОДКА	7
ОБЪЕКТ.....	7
Статус объекта.....	Ошибка! Закладка не определена.
Что означают статусы объекта:	8
События объекта.....	8
Настройки объекта.....	8
Изменение кода домофона	9
Управление доверенными лицами	9
Добавление нового доверенного лица	9
Доступ в личный кабинет	10
Предоставлять доступ к объекту	10
SOS. Управление пользователями виртуальной КТС	10
Для удаления доступа к Виртуальной тревожной кнопке	11
• Кнопка «Удалить»	11
• Кнопка «Запретить доступ к объекту».....	11
• Кнопка «Отмена»	11
Голосовое меню IVR	11
Проверка тревожных кнопок	12

Задать вопрос	12
ПРИОСТАНОВКА ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЪЕКТА	12
В этом подразделе можно:	Ошибка! Закладка не определена.
Условия приостановки	12
Приостановить обслуживание объекта	13
Возобновить обслуживание объекта	13
Будущие/прошедшие приостановки	13
ДОГОВОРЫ.....	15
В этом разделе можно:.....	15
Что означают статусы договора:	15
История платежей	16
Владелец договора	16
Объекты.....	16
Задать вопрос	16
Какие ошибки могут возникать?.....	16
Для этого договора не найден ни один контактный номер телефона. ...	16
В списке номеров нет верного или телефон не поддерживает приём СМС.....	16
Договор с таким номером или клиент не найден.....	16
В настоящий момент добавление договора к сервису Личный Кабинет запрещено.	16
ПОПОЛНИТЬ СЧЕТ	17
АВТОПЛАТЕЖ	17
Подключение автоплатежа при пополнении баланса.....	17
Подключение автоплатежа в Истории платежей.....	17
Наличие подключенного автоплатежа и «Условия».....	18
Отключение автоплатежа	18
СОБЫТИЯ.....	18
ЖУРНАЛ IVR	19
СООБЩЕНИЯ.....	19
НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ.....	19
Профиль	19
Безопасность	19
История активности	19

Последние события	19
Смена пароля	19
Доступ в ЛК	20
Пользователи	20
Группы	20
Импорт	21
Шаблонный файл с настройками доступа.....	21
PUSH-УВЕДОМЛЕНИЯ	22
Подключение push-уведомлений выборочно на все устройства	22
Отключение push-уведомлений	22
Перестали приходить push-уведомления	22
Особенности push-уведомлений в Android.....	23
Для решения проблемы самостоятельно, попробуйте следующее:.....	23
Тестовое уведомление для поиска устройства и проверки PUSH	24
БАНКОВСКИЕ КАРТЫ	24
Добавить карту	24
Удалить карту	25
ПОМОЩЬ	25
КОНТАКТЫ	25

ГДЕ НАЙТИ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Войти в Личный кабинет (далее ЛК) можно [по ссылке](#), расположенной в шапке на [официальном сайте Дельта](#), либо по прямой ссылке <https://lk.delta.ru>.

ИНСТРУКЦИЯ

Обновленная инструкция доступна в [справочном разделе](#) Личного кабинета <https://lk.delta.ru/help/>.

АВТОРИЗАЦИЯ

Чтобы авторизоваться в Личном кабинете нужно ввести адрес электронной почты и пароль.

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ

Если вы забыли пароль, его легко можно восстановить. Нажмите на [«Забыли пароль?»](#) над кнопкой «Войти» на странице авторизации.

После нажатия на «Забыли пароль?» появится поле ввода электронной почты. Ссылка на изменение пароля будет отправлена на указанную почту. Необходимо перейти по ссылке и изменить пароль.

РЕГИСТРАЦИЯ

Если вы ранее не были зарегистрированы, вам следует зарегистрироваться.

Регистрация в Личном кабинете очень простая: на странице входа нажмите на ссылку [«Регистрация»](#), введите адрес электронной почты, ознакомьтесь с регламентом обработки персональных данных, подтвердите, что вы не робот и нажмите кнопку «Зарегистрироваться». С этого момента вы зарегистрированы в Личном кабинете.

Будьте внимательны! Проверяйте правильность написания электронной почты – на нее придет имя пользователя и пароль для входа в личный кабинет.

Проверьте почту — в ней должно быть письмо с вашим логином и паролем. Войдите с этими данными в Личный Кабинет. Иногда письмо с регистрационной информацией может запаздать или случайно оказаться в папке спам.

ВЫХОД

Для соблюдения мер безопасности рекомендуется выходить из учетной записи – разлогиниваться, особенно, если вы авторизовались на чужом компьютере. Для этого нажмите на учетную запись – электронную почту, расположенную в правом верхнем углу экрана, в выпадающем меню нажмите «Выйти».

Если у вас есть подозрения, что вашим паролем завладели посторонние, нужно перейти в раздел [«Безопасность»](#) в Настройках профиля, внизу под списком активных сессий нажать на кнопку «Завершить все сессии (включая мобильные)», кроме текущей», затем сменить пароль. Таким образом все

авторизованные устройства будут разлогинены. При авторизации им потребуется ввести актуальный пароль, за одно и заново подписаться на получение push-уведомлений на мобильных устройствах.

ДОБАВЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Внимание! Если вы не собственник договора, а договор уже заведен в Личный кабинет на учетную запись (почту) собственника, то добавлять договор не нужно. Вам необходимо попросить собственника договора [предоставить доступ](#) к нужному объекту.

При регистрации необходимо добавить любой активный договор, и все остальные ваши договоры появятся в Личном кабинете автоматически. После авторизации появится поле для ввода номера договора в формате «XX-XXXX-XXXXX», длиной 11 символов. Если вы затрудняетесь найти 11-тизначный номер договора, обратитесь в [службу клиентской поддержки](#).

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

Введите код, если он верен, то договор будет добавлен в ваш Личный кабинет. После процедуры подтверждения договора, вы будете перенаправлены в раздел Сводка.

Внимание! Обновление информации по вашим объектам занимает некоторое время. Процедура длится не более 10 минут, в течение которых в Сводке объекты могут отсутствовать.

Для добавления еще одного договора, нужно перейти в раздел [«Договоры»](#) с помощью «навигационного меню», нажать на кнопку [«Добавить договор»](#) и пройти описанные выше шаги.

Какие ошибки могут возникать?

Для этого договора не найден ни один контактный номер телефона.

Чтобы исправить эту ошибку, нужно обратиться в службу поддержки клиентов с просьбой обновить ваши контактные данные.

В списке номеров нет верного или телефон не поддерживает приём СМС.

В этом случае позвоните в службу поддержки клиентов и обновите свою контактную информацию.


Договор с таким номером или клиент не найдены.

Проверьте правильность ввода номера договора. Если номер введен правильно, но ошибка все равно возникает, свяжитесь со службой поддержки клиентов.

В настоящий момент добавление договора к сервису Личный Кабинет запрещено.

Причины блокировки могут быть разные, чтобы узнать, как снять блокировку обратитесь в службу поддержки клиентов.

БОКОВОЕ МЕНЮ

Все доступные разделы находятся в боковом меню в левой части страницы. На маленьких экранах, например, планшетов или смартфонов, меню сворачивается. В этом случае для отображения меню нужно нажать на кнопку «Гамбургер»  в левом верхнем углу экрана.

Также в боковом меню находятся ссылки на скачивание мобильных приложений, ссылки на аккаунты социальных сетей Дельта и переключение на старую версию Личного кабинета.

СВОДКА

Это главный экран Личного кабинета, на котором отображены все ваши объекты. Перейти в «Сводку» можно из бокового меню.

На каждом объекте в «Сводке» видно его статус, а также баланс договора, к которому относится объект и период, на сколько хватит баланса. Если баланса недостаточно до следующего списания, в данной строке отобразится подсказка с рекомендуемой суммой пополнения.

Чтобы обновить информацию о статусах всех объектов, обновите страницу браузера по клику на специальный значок «Обновить», либо нажмите F5 на клавиатуре.

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

ОБЪЕКТ

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

Информация объекта

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

Под балансом расположены все разделы объекта и их статусы.

Если к объекту подключены кнопки тревожной сигнализации (КТС) или виртуальная тревожная кнопка (КТСВ) то они будут отображаться под разделами.

Если нажать на баланс на карточке объекта, откроется экран [пополнения баланса договора](#), к которому относится объект.

Чтобы обновить информацию о статусах всех объектов, обновите страницу браузера по клику на специальный значок «Обновить», либо нажмите F5 на клавиатуре.

Что означают статусы объекта:

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

События объекта

Чтобы посмотреть события, которые произошли на объекте, нажмите на вкладку «События». На экране показаны 20 последних событий по каждому разделу объекта, дата и время, когда событие произошло. Время указывается в том часовом поясе, который выбран в [настройках Профиля](#) личного кабинета (по умолчанию – Московский +3GMT).

Чтобы посмотреть [полный журнал событий](#) данного объекта, нужно нажать на кнопку «Полный журнал событий объекта», которая находится под событиями.

Настройки объекта

Для перехода в раздел настроек объекта нужно нажать на вкладку «Настройки». В настройках объекта доступны следующие разделы:

- Основные – [для переименования объекта](#) и [изменения кода домофона](#).
- [Доверенные лица](#) – для управления доверенными лицами.
- [Доступ в Личный кабинет](#) – для управления пользователями, которые могут видеть данный объект после авторизации в Личном кабинете или в мобильном приложении.
- [IVR](#) – настройка проверок состояния объекта и тревожных кнопок.
- [Управление приостановками](#) – раздел управления приостановкой обслуживания.

Изменение наименования объекта

В Настройках объекта во вкладке «Основные» для вашего удобства, а также для удобства поиска объекта Группой быстрого реагирования можно переименовать объект.

Для редактирования наименования объекта нужно нажать на значок «карандаш» в поле «Наименование объекта», далее последует окно с предупреждением, при подтверждении – редактирование будет доступно. После ввода наименования нужно нажать на кнопку «готово» возле поля с наименованием для сохранения изменений.

Внимание! Рекомендуем давать объекту логичное и понятное название, чтобы было легче его найти Группе быстрого реагирования. Например, для кафе лучший вариант – тот, что изображен на вывеске.

Изменение кода домофона

Код домофона прежде всего нужен группе быстрого реагирования, чтобы оперативнее попасть на объект. От корректного заполнения этого поля зависит ваша безопасность.

Для редактирования кода домофона нужно перейти в настройки объекта, на вкладку «Основные» и нажать на значок «карандаш» в поле «Код домофона», далее последует окно с предупреждением, при подтверждении – редактирование будет доступно. После ввода нужно нажать на кнопку «готово» возле поля с наименованием для сохранения изменений.

Управление доверенными лицами

Список доверенных лиц используется при возникновении тревожного события на объекте. Если операторы не дозвонились первому из них, обзвон продолжается по списку вниз.

Для просмотра списка доверенных лиц объекта нужно зайти в «Настройки» объекта и перейти на вкладку «Доверенные лица».

Напротив каждого доверенного лица в списке находятся кнопки:

- «Карандаш» - для редактирования карточки доверенного лица
- «Крестик» - для удаления доверенного лица.

При редактировании доверенного лица можно изменить:

- ФИО доверенного лица
- Основной номер телефона
- Дополнительный номер телефона
- Электронную почту
- Приоритет доверенного лица

Добавление нового доверенного лица осуществляется по нажатию на кнопку внизу экрана «Добавить доверенное лицо». ФИО, основной номер телефона и приоритет являются обязательными для заполнения полями.

Внимание! Если к номеру телефона доверенного лица подключена услуга с информированием, например, «автоинформатор о пропаже 220в», редактирование контакта запрещено. Для внесения изменений следует обратиться в Службу поддержки клиентов.

Доступ в личный кабинет

В данном разделе отображаются пользователи Личного кабинета, которые после авторизации в Личном кабинете или мобильном приложении могут видеть данный объект.

Предоставлять доступ к объекту можно не только клиентам Дельта. Для предоставления доступа к объекту достаточно нажать на кнопку «Добавить» и ввести электронную почту.

Если пользователь с такой электронной почтой в Личном кабинете не зарегистрирован, то станет доступна опция «Пригласить пользователя в Личный кабинет». При выборе этой опции на указанную электронную почту будет отправлено приглашение в Личный кабинет с логином и паролем.

Если при добавлении выбрать опцию «Может передать право далее», то добавленный пользователь сможет также предоставлять доступ к этому объекту другим пользователям.

Для удаления доступа к объекту нужно нажать на «крестик», который расположен в строке учетной записи в списке «Доступ в ЛК».

SOS. Управление пользователями виртуальной КТС

В данном разделе отображаются пользователи Личного кабинета, которым после авторизации в мобильном приложении будет доступна виртуальная тревожная кнопка (КТСВ). Всем пользователям, которые находятся в этом списке, будет также предоставлен доступ к данному объекту.

В случае, если услуга «Виртуальная тревожная кнопка» не подключена, на странице «SOS» будет отображаться информация для заказа услуги, а также возможность быстро ее заказать.

Чтобы заказать услугу «Виртуальная тревожная кнопка» достаточно нажать на кнопку «Заказать», которая находится под текстом.

Чтобы предоставить виртуальную тревожную кнопку другому пользователю, его учетную запись в Личном кабинете необходимо добавить в «Список пользователей виртуальной тревожной кнопки». Для этого нажмите на кнопку «Добавить», которая находится под списком. Далее нужно ввести учетную запись пользователя (почту).

Если пользователь с такой электронной почтой в Личном кабинете не зарегистрирован, то станет доступна опция «Пригласить пользователя в Личный кабинет». При выборе этой опции на указанную электронную почту будет отправлено приглашение в Личный кабинет с логином и паролем.

Внимание! Добавляя пользователя в «Список пользователей виртуальной тревожной кнопки», вы автоматически [предоставляете доступ к объекту](#) данному пользователю.

Для удаления доступа к Виртуальной тревожной кнопке данного объекта нужно нажать на «крестик», который расположен в строке учетной записи в «Списке пользователей виртуальной тревожной кнопки». Далее необходимо выбрать, как именно вы хотите удалить доступ:

- Кнопка «Удалить» - удаляет пользователя только из «Списка пользователей виртуальной тревожной кнопки». Доступ к объекту у пользователя остается, он сможет видеть его после авторизации в Личном кабинете и мобильном приложении. Чтобы удалить доступ к объекту, [удалите его учетную](#) запись из списка «Доступ в ЛК»
- Кнопка «Запретить доступ к объекту» - удаляет пользователя из «Списка пользователей виртуальной тревожной кнопки», а также из списка [«Доступ в ЛК»](#). У пользователя более не будет доступа к объекту и к КТСВ, он не сможет видеть его после авторизации в Личном кабинете и мобильном приложении.
- Кнопка «Отмена» вернет вас в «Список пользователей виртуальной тревожной кнопки» без удаления пользователя.

Внимание! Воспользоваться Виртуальной тревожной кнопкой можно только в мобильном приложении DELTA Личный кабинет, версии от 2.3.0. Скачать мобильное приложение для:

- [iOS можно по ссылке](#)
- [Android можно по ссылке](#)

Голосовое меню IVR

На вкладке представлена информация, необходимая для проверки состояния объекта или работы КТС через голосовое меню IVR. При звонке следуйте голосовым инструкциям. Обратите внимание на номер телефона для осуществления проверки.

Напротив каждой настройки в списке находятся кнопки:

- «Карандаш» - [для редактирования](#) настройки.
- «Крестик» - [для удаления](#) настройки.

Чтобы [добавить проверку состояния](#) нужно нажать на кнопку «Добавить проверку состояния». По нажатию нужно будет ввести название проверки и выбрать разделы, которые необходимо проверять. После создания проверки будет сгенерирован код доступа, который потребуется ввести, следуя подсказкам голосового меню.

При редактировании проверки можно ввести номер телефона. Это упростит проверку на один шаг голосового меню.

Для удаления проверки нужно нажать на «крестик», который расположен в строке учетной записи в списке «IVR».

Проверка тревожных кнопок (КТС) добавляется аналогично проверке состояния, только добавление осуществляется по нажатию на кнопку «Добавить проверку КТС».

Задать вопрос

Здесь вы можете задать вопрос по этому объекту службе поддержки клиентов. Копия вашего обращения будет сохранена в разделе Сообщения.

ПРИОСТАНОВКА ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЪЕКТА

В разделе Настройки объекта находится ссылка на подраздел «Управление приостановками».

Также, когда объект находится в статусе «Приостановлен», в раздел «Управление приостановками» можно попасть с экрана «Объект» по нажатию на заголовок статуса объекта, находящийся под иконкой статуса. Исключением является статус «Приостановлен по задолженности», если нажать на него, появится выбор способа пополнения баланса.

В подразделе «Управление приостановками» можно:

- Посмотреть количество доступных к приостановке дней:
 - в текущем календарном году;
 - в следующем календарном году;
- Посмотреть список отложенных (будущих) приостановок;
- Изменить или удалить будущие приостановки;
- Посмотреть список прошедших приостановок;
- Перейти в Справочный раздел для ознакомления с условиями;
- Создать одну или несколько приостановок в пределах допустимых сроков;
- Возобновить обслуживание объекта, если он находится в приостановке.

Условия приостановки

Согласно условиям договора, Заказчик (т.е. клиент – собственник договора) вправе приостановить действие договора на **срок до 92 суток в течение календарного года**. Обслуживание объекта может быть приостановлено на срок до 182 дней, если они будут подряд с конца текущего и начала следующего календарного года. На время приостановки не будет списываться абонентская плата, но и услуги охраны оказываться не будут.

Функционал приостановки/возобновления обслуживания объекта в Личном кабинете и мобильном приложении DELTA личный кабинет доступен только Собственнику.

Пользователь, кому предоставлен доступ к объекту, видит состояние активной приостановки, отложенные приостановки и историю приостановок, но функционал приостановки/возобновления не доступен.

Нельзя создать приостановку «задним числом», можно - только с дня, следующего за текущим. Ограничений на количество созданных приостановок с датой в будущем нет, доступные к приостановке дни отражаются в календаре.

Внимание! При возникновении ошибок будет проще решить проблему, если вы отправите в Службу поддержки клиентов текст ошибки или снимок экрана с текстом ошибки.

Приостановить обслуживание объекта

В подразделе «Управление приостановками» в верхней части экрана отображается количество доступных к приостановке дней в текущем и следующем календарном году.

Для создания приостановки нажмите на кнопку «Создать приостановку». По нажатию откроется календарь, где необходимо выбрать диапазон дат – период действия приостановки: с «начальной даты» по «конечную дату» включительно. Выбрав диапазон, нажмите «Применить».

Доступные к выбору дни отображаются без заливки. Пересечение с уже созданными периодами не допускается.

Недоступные к выбору дни отображаются черным шрифтом с темно-синей заливкой.

Далее укажите причину приостановки, для этого нажмите на поле «Причина приостановки» и выберите из списка необходимое значение, затем нажмите кнопку «Приостановить». Во всплывающем окне внимательно проверьте верный ли объект и даты приостановки его обслуживания. Если все верно, нажмите «Да» – во всплывающем окне в верхней части экрана обязательно отобразится результат: успех, либо ошибка.

Приостановка вступит в силу с наступлением календарной даты начала приостановки.

Возобновить обслуживание объекта

Когда обслуживание объекта приостановлено, в подразделе «Управление приостановками» отображается красная плашка состояния приостановки, в ней содержится:

- дата окончания приостановки, указана включительно;
- причина приостановки;
- кнопка «Возобновить».

Если дата окончания приостановки «по сегодня», кнопка «Возобновить» отсутствует, «завтра» обслуживание объекта возобновится автоматически, нет нужды делать это вручную.

Если кнопка «Возобновить» отсутствует, а окончание приостановки «не сегодня», необходимо обратиться в Службу поддержки клиентов для решения вопроса возобновления обслуживания.

По нажатию на кнопку «Возобновить» появится окно подтверждения возобновления. В случае подтверждения возобновления, обслуживание будет возобновлено «завтра», т.е. на следующий день, во всплывающем окне обязательно отобразится результат: успех, либо ошибка.

По истечению даты конца приостановки обслуживание объекта будет возобновлено автоматически, либо вступит в силу новая отложенная приостановка.

Будущие/прошедшие приостановки

Список приостановок с датой начала в будущем находится ниже блока создания приостановки во вкладке «Будущие приостановки». Чтобы посмотреть приостановки, которые завершились, нужно нажать на вкладку «Прошедшие»

Изменение будущих приостановок

В списке будущих приостановок на вкладке «Будущие приостановки» в подразделе «Управление приостановками» можно отредактировать каждую приостановку. Для этого нажмите на кнопку «карандаш» на поле приостановки.

По нажатию откроется экран, содержащий:

- календарь для выбора диапазона новой приостановки;
- поле выбора причины, которое при редактировании менять не обязательно;
- кнопка «Приостановить»;

Даты открытой на редактирование приостановке в календаре отображаются с синей заливкой. Эти даты доступны к выбору.

Недоступные к выбору даты – даты существующих приостановок, в календаре отражены с темно-синей заливкой.

Чтобы выбрать новую дату начала, нажмите на дату в пределах редактируемой приостановки, либо на любую дату без заливки. Затем нажмите еще раз на доступную к выбору дату, чтобы выбрать дату окончания и нажмите кнопку «Применить».

Кнопка «Отмена» в календаре закрывает календарь без применения выбранного диапазона.

Также можно изменить причину приостановки, для этого нажмите на поле с выпадающим списком «Причина приостановки» и выберите из списка необходимое значение.

Чтобы завершить редактирование нажмите кнопку «Приостановить». Во всплывающем окне внимательно проверьте верный ли объект и даты приостановки его обслуживания. Если все верно, нажмите «Да» – в верхней части экрана во всплывающем окне, обязательно отобразится результат: успех, либо ошибка.

Приостановка вступит в силу с наступлением календарной даты начала приостановки.

Удаление будущих приостановок

В списке будущих приостановок на вкладке «Будущие приостановки» в подразделе «Управление приостановками» можно удалить каждую приостановку. Для этого нажмите на кнопку «крестик» на поле приостановки. Далее во всплывающем окне внимательно проверить верный ли объект и даты приостановки его обслуживания. Если все верно, нажать «Да» - в верхней части экрана во всплывающем окне, обязательно отобразится результат: успех, либо ошибка.

Статус «Приостановлен по задолженности»

Если обслуживание объекта приостановлено по причине возникновения задолженности, статус объекта будет отображаться «Приостановлен по задолженности».

Для возобновления обслуживания необходимо задолженность устранить. При поступлении средств на баланс и ликвидации задолженности обслуживание возобновится автоматически. Процесс зачисления средств может занять некоторое время.

По нажатию на статус «Приостановлен по задолженности» на экране объекта отобразится список доступных способов пополнения баланса с возможностью пополнить баланс тем, кому доступно пополнение онлайн.

ДОГОВОРЫ

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

Для каждого договора выводится его статус, обслуживающий его Региональный Центр, имя клиента, количество объектов и информация о балансе и текущей абонентской плате, а также наличие автоплатежа.

В этом разделе можно:

- Перейти в карточку договора;
- Пополнить баланс;
- Подключить/отключить автоплатеж;
- Добавить договор в личный кабинет;
- Задать вопрос.

Что означают статусы договора:

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

- Приостановлен — обслуживание по договору приостановлено. Объекты не охраняются.

История платежей

По нажатию на строку договора в разделе «Договоры» открывается карточка договора на вкладке «История платежей».

Здесь отображаются все операции зачисления и списания с баланса договора с сортировкой по дате. Для удобства можно воспользоваться фильтром.

Владелец договора

На экране отображается информация о владельце договора:

- ФИО или название юридического лица;
- Основной телефон;
- Дополнительный телефон;
- Адрес электронной почты.

Если в текущих сведениях вы обнаружили ошибку, пожалуйста, обратитесь в службу поддержки клиентов для исправления.

Объекты

Здесь отображаются все объекты, принадлежащие данному договору. По клику на номер объекта можно перейти на его карточку.

Задать вопрос

Здесь вы можете задать вопрос по этому объекту службе поддержки клиентов. Копия вашего обращения будет сохранена в разделе «Сообщения».

Какие ошибки могут возникать?

Для этого договора не найден ни один контактный номер телефона.

Чтобы исправить эту ошибку, нужно обратиться в службу поддержки клиентов с просьбой обновить ваши контактные данные.

В списке номеров нет верного или телефон не поддерживает приём СМС.

В этом случае позвоните в службу поддержки клиентов и обновите свою контактную информацию.

Договор с таким номером или клиент не найден.

Проверьте правильность ввода номера договора. Если номер введен правильно, но ошибка все равно возникает, свяжитесь со службой поддержки клиентов.

В настоящий момент добавление договора к сервису Личный Кабинет запрещено.

Причины блокировки могут быть разные, чтобы узнать, как снять блокировку обратитесь в службу поддержки клиентов.

ПОПОЛНИТЬ СЧЕТ

Пополнить баланс можно по нажатию на «Баланс» в разделах: «Сводка», «Объект», а также в разделе «Договоры» и в шапке Личного кабинета.

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

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

На экране ввода суммы можно подключить автоплатеж.

АВТОПЛАТЕЖ

При пополнении баланса с помощью банковской карты есть возможность подключить «Автоплатеж» к конкретному договору. При подключении – каждое 1 - е число месяца с подключенной банковской карты буде списываться сумма, достаточная для исполнения авансового платежа, с учетом текущего баланса данного договора.

Внимание! Если средств на банковской карте недостаточно для погашения будущей задолженности, то автоплатеж исполнен не будет.

О каждом списании будет приходить SMS-уведомление на ваш номер, указанный при заключении договора.

Подключение автоплатежа при пополнении баланса

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

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

Подключение автоплатежа в Истории платежей

В Истории платежей договора находится блок «Автоплатеж», где можно подключить автоплатеж к привязанной карте в два клика.

По нажатию на кнопку «Подключить автоплатеж» появится список привязанных карт, из которого можно выбрать карту для подключения автоплатежа. После выбора карты появится всплывающее уведомление «Автоплатеж успешно подключен», она отобразится в блоке «Автоплатеж» в Истории платежей этого договора.

Если привязанные карты отсутствуют, по нажатию на «Подключить автоплатеж» появляется подсказка с инструкцией. Чтобы подключить автоплатеж необходимо привязать банковскую карту. Для этого нужно пополнить баланс договора на 1 рубль с вводом реквизитов карты на защищенной странице Сбербанка. По нажатию на «Продолжить» открывается авторизованная страница Сбербанка с суммой к оплате в 1 рубль.

Автоплатеж будет подключен в случае успешно проведенной транзакции, а карта добавлена в [список привязанных карт](#).

Наличие подключенного автоплатежа и «Условия»

В разделе Договоры в столбце «Автоплатеж» на плашке каждого договора, к которому подключен автоплатеж, будет отображаться значок карты и четыре последние цифры привязанной банковской карты. Чтобы увидеть подробности нужно нажать на эту надпись и перейти в «Историю платежей».

В «Истории платежей» в случае, если к данному договору подключен автоплатеж, сверху будет отображаться раздел «Автоплатеж». В этом разделе указана дата и сумма последней операции, а также кнопка «Отключить», которая находится справа от номера банковской карты.

Справа от заголовка блока «Автоплатеж» находится ссылка на [«Условия»](#). Чтобы ознакомиться с условиями автоплатежа, нужно перейти по этой ссылке.

Отключение автоплатежа

Для отключения «Автоплатежа» нужно зайти в раздел «Договоры», найти необходимый договор, на плашке будет значок и надпись «Автоплатеж». Далее - перейти в историю платежей, сверху первым будет раздел «Автоплатеж». Справа от номера карты нажать на кнопку «Отключить» и подтвердить намерения в окне подтверждения.

СОБЫТИЯ

Из бокового меню можно перейти в раздел «События». Здесь отображаются все события по всем объектам, которые есть в Личном кабинете.

Для удобства поиска, над событиями расположены фильтры. По умолчанию, фильтры находятся в свернутом состоянии, чтобы их развернуть, нужно нажать на «птичку» в правом углу плашки фильтра.

Для применения фильтрации нужно выбрать необходимые значения фильтров, а также можно ввести параметры объекта в поле «поиск», после чего обязательно нужно нажать на кнопку «Примерить».

Чтобы сбросить фильтры нужно нажать на кнопку «Сбросить фильтр» и нажать на кнопку «Применить».

Отображенные на экране события можно выгрузить в формате excel по нажатию на кнопку «Выгрузить события».

ЖУРНАЛ IVR

В разделе «Журнал IVR» отображаются все проверки, которые осуществлялись с помощью голосового IVR-меню.

Для удобства поиска, над списком расположены фильтры. По умолчанию, фильтры находятся в свернутом состоянии, чтобы их развернуть, нужно нажать на «птичку» в правом углу плашки фильтра.

Также доступна выгрузка проверок.

Переход в раздел «Журнал IVR» осуществляется из бокового меню.

СООБЩЕНИЯ

В разделе «Сообщения» сохраняются все ваши запросы, отправленные через сервис Личный кабинет. Также здесь будет появляться информация о важных изменениях и дополнительная информация по услугам.

Переход в раздел «Сообщения» осуществляется из бокового меню.

НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ

В правом углу шапки Личного кабинета отображается ваша учетная запись, под которой вы авторизовались.

По нажатию на электронную почту можно:

- [Перейти в «Настройки профиля»](#)
- [Изменить пароль](#)
- [Выйти](#) из Личного кабинета

Профиль

По нажатию на «Настройки» в выпадающем меню, открывается вкладка Профиль.

Здесь можно:

- Изменить часовой пояс
- Изменить адрес электронной почты учетной записи

Безопасность

Во вкладке «Безопасность» отображается:

[История активности](#) – можно отследить, IP-адрес, дату и технические параметры устройства, с которого заходили в Личный кабинет под вашей учетной записью. Также можно [завершить все активные сессии](#), кроме текущей по нажатию на соответствующую кнопку в конце списка.

[Последние события](#) – можно посмотреть изменения, например, добавление доверенного лица.

[Смена пароля](#) – для смены пароля необходимо ввести старый пароль, новый пароль и продублировать новый пароль для подтверждения.

Доступ в ЛК

В настройках профиля находится раздел «Доступ в ЛК», в котором можно осуществить управление доступом к объектам.


Данный раздел состоит из подразделов:

- [Пользователи](#)
- [Группы](#)
- [Импорт](#)

Пользователи

В разделе «Пользователи» отображается список всех пользователей ЛК, кому был предоставлен доступ к объектам, находящимся в данной учетной записи.

Напротив каждой учетной записи можно посмотреть количество объектов, к которым предоставлен доступ. Если нажать на число в столбце «Передано объектов», осуществится переход в Сводку, где будут отображаться только эти объекты.

Для удаления доступа сразу ко всем объектам нужно нажать на «крестик»  в столбце «Удалить доступ ко всем ОБ». По нажатию нужно подтвердить действие, после чего доступ к объектам учетной записи из списка будет удален.

Группы

В данном разделе отображаются «Группы объектов». Группы – это сохраненные настройки фильтра Сводки для упрощения выборки нужных объектов.

Для удобства поиска объектов в Сводке можно создавать группы объектов. Для создания новой группы нужно нажать на ссылку «Создать новую».

По нажатию откроется экран, где нужно дать название группе, указать комментарий, выбрать объекты, которые будут входить в данную группу и нажать «Сохранить». Чтоб группа была доступна в поиске, нужно отметить опцию «Использовать для поиска объектов».

Каждой группе объектов можно передать управление, т.е. предоставить доступ к каждому объекту группы. Для этого нужно нажать на ссылку «Передать управление» на плашке группы, указать электронную почту.

Если пользователь с такой электронной почтой в Личном кабинете не зарегистрирован, то станет доступна опция «Пригласить пользователя в Личный кабинет». При выборе этой опции на указанную электронную почту будет отправлено приглашение в Личный кабинет с логином и паролем.

Если при добавлении выбрать опцию «Может передать право далее», то добавленный пользователь сможет также предоставлять доступ к каждому объекту группы другим пользователям.

Для удаления доступа нужно удалить пользователя из каждого объекта группы в разделе «Доступ в Личный кабинет» либо удалить доступ ко всем объектам сразу для конкретной учетной записи в разделе «Пользователи».

Импорт

В данном разделе собственник договора, или пользователь с правами передачи доступов к ОБ может предоставить доступ к множеству объектов, загрузив шаблонный файл.

Для загрузки файла нужно нажать на кнопку «Загрузить файл». В результате откроется окно выбора файла, расположенного на локальном диске.

При загрузке файла начнется обработка, кнопка «Загрузить файл» изменится на «Обработка файла» и будет недоступна для нажатия. Загруженный файл появится в списке, его всегда можно повторно скачать, чтобы не создавать заново.

После загрузки файла настройки доступа применяются автоматически. Результаты предоставления доступа сформируются в файл, скачать который можно в столбце «Результаты импорта». В файле будут отражены результаты успеха либо ошибки в каждой строке.

Все операции предоставления доступа отразятся в разделе «Настройки/Безопасность/Последние события» у всех пользователей, кому доступны объекты.

Шаблонный файл с настройками доступа

Образец файла можно [скачать тут](#) .

Для импорта настроек допускается файл в формате **XLS** или **XLSX** с полями:

- **Объект:** номер объекта в формате **ОБ-14-3592**
- **Учетная запись ЛК:** **e-mail**, если такого пользователя в ЛК нет, он будет зарегистрирован автоматически, на указанную почту придет пароль
- **Добавить/удалить доступ:** фиксированные значения:
 - «**добавить**» доступ к ОБ будет предоставлен
 - «**удалить**» если доступ был ранее, он будет удален
- **Передача доступа другим:** фиксированные значения:
 - «**да**» пользователь сможет предоставлять доступ к ОБ другим пользователям
 - «**нет**», **либо иное значение** - пользователь НЕ сможет предоставлять доступ к ОБ другим пользователям

Пример содержимого файла:

Объект	Учетная запись ЛК	Добавить/удалить доступ	Передача доступа другим
ОБ-00-9999	username@hostname.xx	добавить	да
ОБ-00-0092	username1@hostname.xx	удалить	
ОБ-00-5555	username2@hostname.xx	добавить	нет

PUSH-УВЕДОМЛЕНИЯ

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

Подключение push-уведомлений выборочно на все устройства

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

Отключение push-уведомлений

Отключить и заново подключить получение push-уведомлений для каждого устройства можно в веб-версии Личного кабинета в разделе «Настройки» на вкладке «PUSH-уведомления» или по прямой ссылке <https://lk.delta.ru/profile/devices/>.

На этой странице находится список моделей смартфонов, на которых установлено мобильное приложение «DELTA Личный кабинет», и пользователь авторизован под той же учетной записью, что и вы на данный момент. Напротив каждого устройства находится переключатель, позволяющий включить или отключить подписку на получение уведомлений на каждом из этих устройств.

Перестали приходить push-уведомления

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

Уведомления на ваш смартфон шлет сервер через специальный Инструмент, взаимодействующий с Apple и Google соответственно. Если по каким-то причинам не удалось доставить уведомление, например, сел телефон или пропал интернет, этот Инструмент может самостоятельно «отписать» смартфон от получения уведомлений. Разработчикам запрещено автоматически отслеживать и подписывать их без ведома клиентов.

Для возобновления подписки нужно «включить» переключатель напротив устройства. После включения проверить работоспособность можно, [отправив тестовое уведомление](#), по нажатию на кнопку «Отправить» справа от переключателя.

Если после включения тестовое уведомление не приходит и системные настройки смартфона не запрещают получение уведомлений, то нужно на этом смартфоне [выйти из учетной записи](#) и заново авторизоваться. Сделать это можно в разделе «Профиль» мобильного приложения.

Внимательно проверьте учетную запись (почту), если в ней были однажды добавлены договоры, все ваши объекты сразу отобразятся! Если после авторизации вас просит добавить договор, ищите ошибку в почте.

Особенности push-уведомлений в Android

В операционной системе Android пуш-уведомления получают только запущенные приложения. Если после [выхода](#) и авторизации тестовый push на устройстве не появляется, значит проблема может быть в настройке конкретного смартфона. Это могут быть ограничения оператора, конкретной сети, блокировки сегментов интернета государственными органами, ограничения операционной системы, твикеры, локеры, вирусы, анонимайзеры, настройки энергосбережения и уведомлений – сторонние программы, меняющие стандартные настройки сети и производительности смартфона.

Для решения проблемы самостоятельно, попробуйте следующее:

1) Системные Настройки смартфона > Приложения > Delta Личный Кабинет. Должна стоять галочка «Включить уведомления».

2) Системные Настройки смартфона > Приложения > GooglePlay Services. Должна стоять галочка «Включить уведомления».

3) Опция Ограничить фоновые данные отключена. (Системные Настройки смартфона > Использование данных > Меню) или (Системные Настройки смартфона > Приложения > Delta Личный Кабинет > Использование данных).

4) Автосинхронизация данных включена (Системные Настройки смартфона > Использование данных > Меню > Автосинхронизация данных).

5) Проверьте настройку «Сохранять подключение Wi-Fi в спящем режиме» (Системные Настройки смартфона > Wi-Fi > Меню > Дополнительные функции > Wi-Fi в спящем режиме) и убедитесь, что установлен статус «Не выключать».

6) На некоторых устройствах есть оптимизации Wi-Fi они должны быть выключены (Системные Настройки смартфона > Wi-Fi > Меню > Дополнительные функции > Оптимизация Wi-Fi).

7) На Android 5+ убедитесь, что режим «Не беспокоить» выключен (Системные Настройки смартфона > Звук > Не беспокоить).

8) Убедитесь, что приложению Delta Личный Кабинет предоставлены все разрешения, перейдя в Системные Настройки смартфона > Приложения > Delta Личный Кабинет > Разрешения.

9) Соответствующие разрешающие настройки (пункты 2, 3, 7, 8) должны быть и у Сервисов Google (Google Play Services), т.к. именно Сервисы Google доставляют уведомления.

10) Выставить профили звуков в настройках Android на нужный уровень.

11) Приложения типа таскбиллеры, антивирусы, файрволы, твикеры могут влиять на работу процесса.

12) Процесс приложения нельзя завершать вручную (или после завершения запустите снова).

13) В режиме экономии энергии устройства могут сами отключать уведомления или уменьшить частоту проверки.

14) На Meizu и Xiaomi устройствах проверить разрешение на работу в фоне у приложения Delta Личный Кабинет и Сервисов Google (Google Play Services), для Meizu - добавить Delta Личный Кабинет в белый список ускорения памяти: Безопасность (приложения) > Ускоритель > Настройки > Белый список ускорения памяти - добавить приложение Delta Личный Кабинет

Тестовое уведомление для поиска устройства и проверки PUSH

Если у вас несколько устройств одинаковой модели, найти нужное поможет отправка «тестового уведомления». Таким же образом можно проверить работоспособность подписки на уведомления.

В конце строки с моделью устройства находится кнопка «Отправить», по нажатию на этот смартфон будет отправлено тестовое push-уведомление.

Кнопка будет неактивна пока переключатель подписки на уведомления выключен.

БАНКОВСКИЕ КАРТЫ

В Настройках профиля в разделе «Банковские карты» находится список привязанных к учетной записи Личного кабинета Дельта банковских карт.

Внимание! Дельта не хранит на своих серверах реквизиты банковских карт пользователей, только маску карты, воспользоваться которой злоумышленникам не представляется возможным.

Добавить карту

Для добавления карты нужно нажать на кнопку «Добавить» карту. Ввод карточных реквизитов и подтверждение операции вводом СМС-кода осуществляется на защищенной странице Сбербанка, в Личном кабинете Дельта карточные данные не хранятся. Для привязки карты необходимо пополнить баланс договора минимум на 1 рубль с вводом реквизитов карты.

После добавления карты при последующих пополнениях баланса более не потребуется вводить все реквизиты карты, только CVV/CVC код. На странице Сбербанка будут отображаться все привязанные к ученой записи Личного кабинета Дельта карты.

При добавлении карты можно [подключить автоплатеж](#) на странице ввода суммы пополнения баланса.

Удалить карту

Для удаления карты из списка привязанных к учетной записи Личного кабинета Дельта карт нужно нажать на «крестик», расположенный после маски номера карты. По нажатию появится окно с подтверждением удаления.

Внимание! К привязанной карте может быть подключен автоплатеж. При удалении карты автоплатеж будет отключен.

ПОМОЩЬ

В разделе «Помощь» в соответствующих вкладках можно найти:

- инструкцию к Личному кабинету Дельта
- ответы на часто задаваемые вопросы
- инструкции к оборудованию и документы

Также можно:

- написать обращение в службу поддержки клиентов
- оставить пожелания и предложения (для клиентов масс-маркет)

Переход в раздел «Помощь» осуществляется из бокового меню.

КОНТАКТЫ

Чтобы найти контакты службы поддержки, нужно нажать на ссылку «Контакты» в шапке сайта.