

Инструкция по использованию Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)

Настоящий документ регламентирует порядок Процедуры авторизации в Личном кабинете арендатора, создание заявок, просмотр историй обращений, просмотр блока новостей и другое.

1. Мобильное приложение и Личный Кабинет

1.1. Установка Мобильного приложения (МПА):

Play Market (Android)



AppStore (iOS)



1.2. Личный кабинет арендатора (ЛКА):

<https://lk.hopco.ru/login>

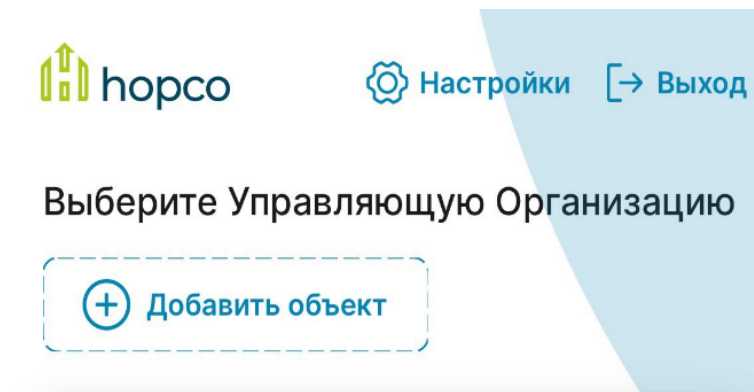
2. Процедура авторизации.

2.1. Личный кабинет, Мобильное приложение Арендатора:

Для прохождения Процедуры авторизации необходимо создать профиль, указав:

- (1) Фамилию, Имя и Отчество;
- (2) Email;
- (3) Номер мобильного телефона, с которого Пользователь будет совершать процедуру авторизации;
- (4) Установить свой пароль либо воспользоваться автоматической генерацией.

2.2. Для дальнейшей работы необходимо выбрать или добавить объект (арендуемое помещение).



Инструкция по использованию

Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)

2.3. Заполняются все обязательные поля, помеченные * и отправляется запрос.

Новый объект ×

Укажите следующие данные для создания объекта

Регион*

Район

Населенный пункт*

Район города (планировочная структура)

Улица*

Дом*

Помещение*

Отправить запрос

После добавления 1 объекта, автоматически подтянутся все объекты пользователя, по которым он собственник или ответственное контактное лицо (с учетом, если в базе есть данная привязка).

Если данные не совпадают, или пользователя нет в базе, или он не имеет доступ –запрос отправляется Арендодателю (Управляющей компании (УК)) в ЛКА.

После подтверждения данных УК объекты будут отображаться в МПА и ЛКА арендатора.

3. Возможности системы

Личный Кабинет и Мобильное приложение Арендатора содержат следующие разделы:

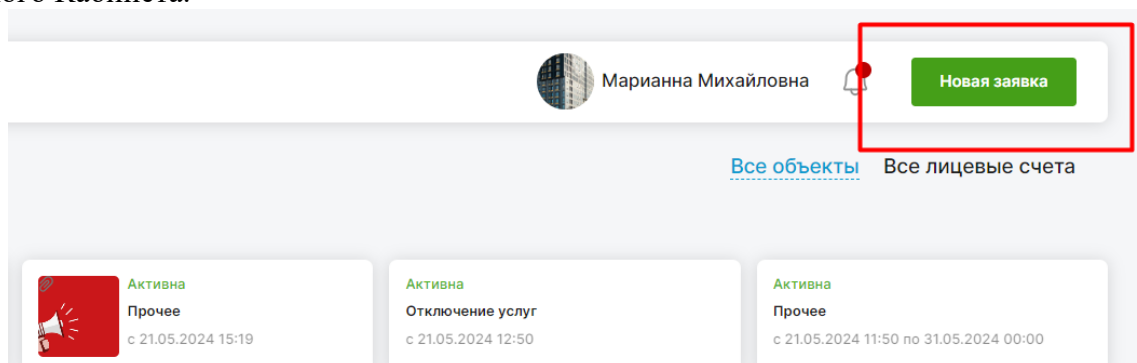
- Главная страница
- Список арендуемых площадей (Мои объекты)
- Новости
- Заявки
- Мои пропуска
- Услуги
- Управление счетами
- Информация
- Настройки

Инструкция по использованию Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)

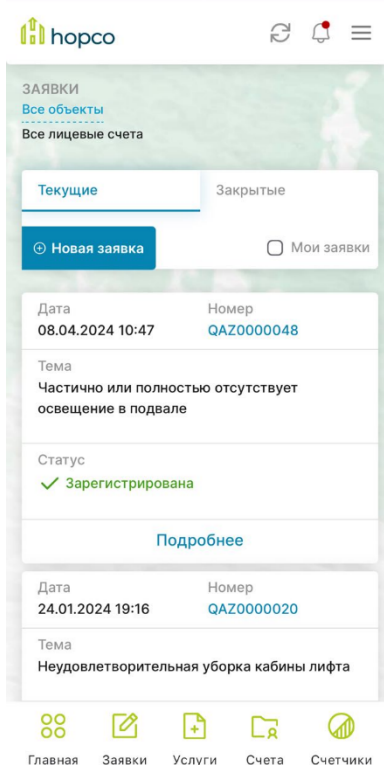
3.1. Управление заявками

3.1.1. Создание новой заявки:

осуществляется через кнопку «Новая заявка», расположенную в правом верхнем углу экрана Личного Кабинета.



Или в разделе «Заявки» Мобильного приложения.



Шаг 1:

В случае, если у Арендатора несколько помещений, необходимо выполнить выбор адреса:

The screenshot shows the 'НОВАЯ ЗАЯВКА' (New Request) form in the mobile application. The form is titled 'Форма заполнения заявки'. In the top right corner, it says 'ШАГ 01'. The main instruction is 'В случае привязки нескольких ЛС выберите адрес из списка'. Below this, there is a field labeled 'Адрес' with a dropdown menu containing the text 'Выберите адрес'. At the bottom left of the form, there is a blue button labeled 'Далее'.

Шаг 2:

Инструкция по использованию

Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)

В поле «Тема заявки» начните описывать Вашу задачу, вводя ключевые слова и Система предложит Вам варианты подходящих тематик из выпадающего списка (например, «Лампочки»).

Форма заполнения заявки

< Назад

ШАГ

Опишите суть проблемы, укажите важные детали, при необходимости прикрепите файлы

Тема заявки

лампочки

Места сбора отходов I-IV классов опасности (лампочки, батарейки и т.п.)

Ремонт светильника (люстры), замена ламп в помещении

Частично или полностью отсутствует освещение в местах общего пользования

Далее

В поле «Дополнительная информация» описываются важные детали, которые помогут в решении задачи.

При необходимости, предусмотрена возможность загрузки вложенных файлов или фото.

НОВАЯ ЗАЯВКА

Форма заполнения заявки

< Назад

ШАГ

Опишите суть проблемы, укажите важные детали, при необходимости прикрепите файлы

Тема заявки

Ремонт светильника (люстры), замена ламп в помещении

Дополнительная информация

перегорела лампочка

Далее

Шаг 3:

Укажите желаемое время прихода специалиста (при необходимости).

Форма заполнения заявки

< Назад

ШАГ

Укажите желаемое время прихода специалиста

Дата выполнения заявки

23.07.2024

Время выполнения

08:00 — 22:45

Далее

Проверьте форму, нажмите «Отправить» или вернитесь на шаг назад для корректировки информации.

Инструкция по использованию Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)

Форма заполнения заявки

[← Назад](#)


Проверьте указанные данные

Адрес
г Новосибирск Советская д. 14 офис 402

Заявитель
Рябцева Наталья Михайловна

Телефон
+7 904 612-83-74

Тема заявки
Ремонт светильника (люстры), замена ламп в помещении

Дополнительная информация 
перегорела лампочка

Тип заявки
Платная

Дата и время выполнения заявки
23.07.2024 08:00 - 22:45

[Отправить заявку](#)

3.1.2. Работа с уже созданными заявками:

Все созданные ранее заявки/обращения, расположены на вкладке Заявки.

Дата	Тема	Номер	Статус
22.07.2024 14:50	Ремонт светильника (люстры), замена ламп в помещении	QAZ0001137	✓ В работе
18.07.2024 15:54	Течь крана или унитаза	QAZ0001132	✓ Выполнена
21.03.2024 15:04	Запрос на добавление лицевого счета к личному кабинету	QAZ0000949	✓ Зарегистрирована
21.03.2024 18:55	Запрос на добавление лицевого счета к личному кабинету	QAZ0000948	✓ Зарегистрирована
21.03.2024 18:38	Запрос на добавление лицевого счета к личному кабинету	QAZ0000947	✓ Зарегистрирована
21.03.2024 18:24	Запрос на добавление лицевого счета к личному кабинету	QAZ0000944	✓ Зарегистрирована
21.03.2024 14:06	Запрос на добавление лицевого счета к личному кабинету	QAZ0000941	✓ Зарегистрирована
21.03.2024 11:21	Запрос на добавление лицевого счета к личному кабинету	QAZ0000936	✓ Зарегистрирована
21.03.2024 10:52	Запрос на добавление лицевого счета к личному кабинету	QAZ0000935	✓ Зарегистрирована

- Система автоматически присваивает номер заявки.
- По каждому изменению статуса заявки в МПА приходит Push – уведомление, при условии настройки уведомлений.

Уведомления [Пометить как прочитанное](#)

Изменен статус заявки № QAZ0001137 на Выполнена. [✕](#)

сейчас

Заявка № QAZ0001137 с темой: Ремонт светильника (люстры), замена ламп в помещении принята в работу. [✕](#)

сейчас

Заявка №QAZ0001137 с темой: Ремонт светильника (люстры), замена ламп в помещении зарегистрирована. [✕](#)

минутоу назад

В Ваш аккаунт выполнен вход с нового устройства. [✕](#)

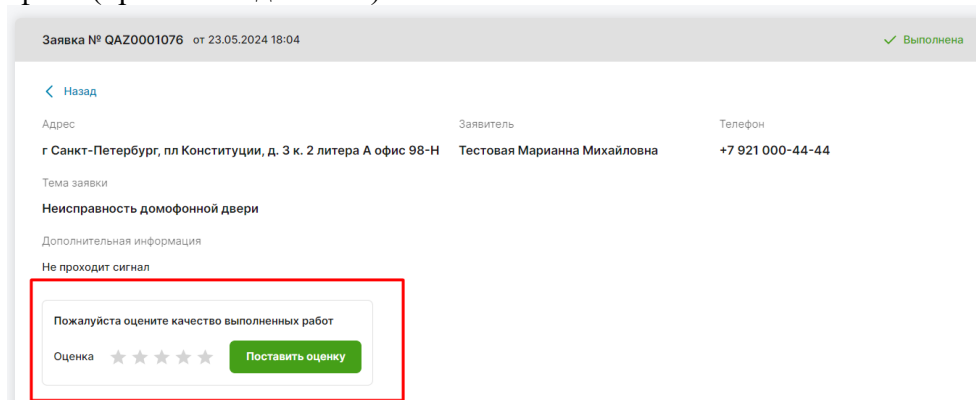
18 минут назад

Получила новость с темой Новые услуги: [Δ](#)

Инструкция по использованию Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)

3.1.3. Оценка качества работ по исполнению заявок:

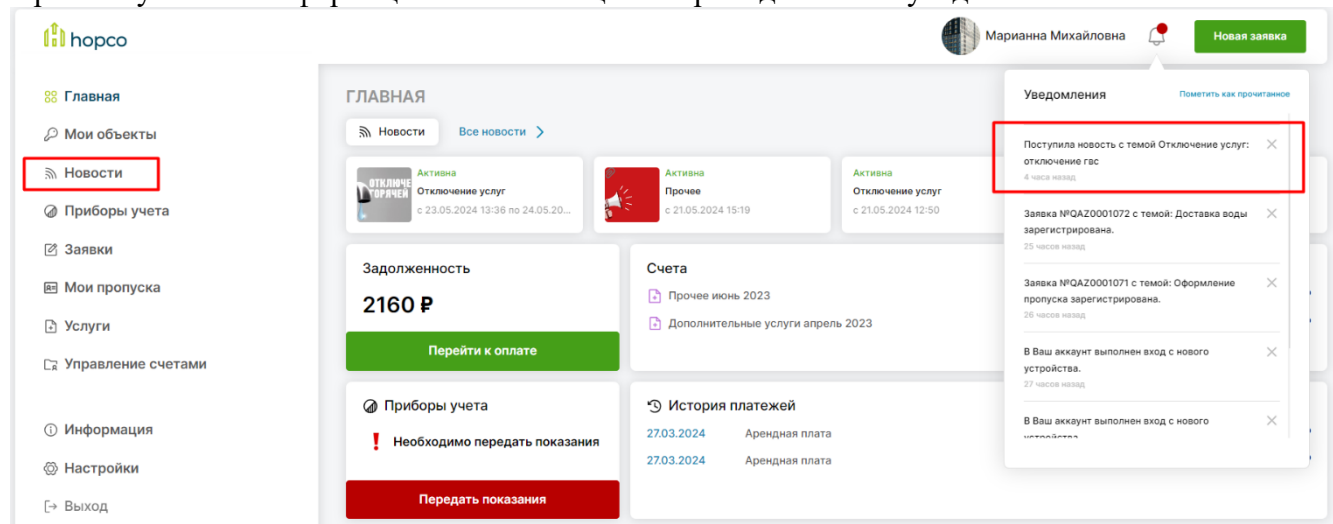
По всем выполненным заявкам, Клиент может поставить оценку (от 1 до 5). Для этого необходимо нажать кнопку «Поставить оценку» и далее ввести комментарий по исполнению и прикрепить файл (при необходимости).



3.2. Новости

Все новости объекта (информационные, регламентные, аварийные и прочие) находятся в разделе «Новости». Последние четыре информационных сообщения, представлены на Главной странице Личного кабинета и Мобильного приложения.

При поступлении информационного сообщения приходит PUSH-уведомление.

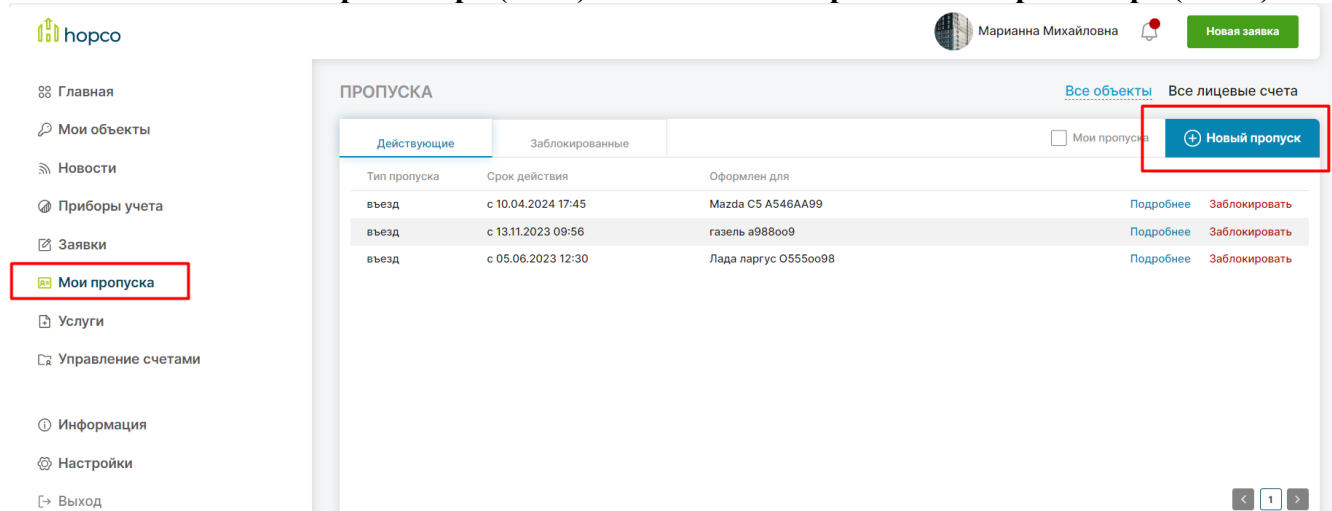


3.3. Управление пропусками

Оформление пропуска на «Вход»/ «Выход» / «Ввоз-вывоз» осуществляется в разделе «Мои пропуска», нажатием кнопки «Новый пропуск».

Оформление пропуска можно также зарегистрировать через раздел «Заявки», выбрав тему «Оформление пропуска».

Инструкция по использованию Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)



Шаг 1:

В случае, если у Арендатора несколько помещений, необходимо выполнить выбор адреса:

Скриншот экрана «НОВАЯ ЗАЯВКА» в шаге 1. Заголовок «НОВАЯ ЗАЯВКА». Подзаголовок «Форма заполнения заявки». В центре экрана текст: «В случае привязки нескольких ЛС выберите адрес из списка». Ниже — выпадающий список «Адрес» с подсказкой «Выберите адрес». В нижнем левом углу — кнопка «Далее». Справа на экране крупно выделено число «01».

Шаг 2:

Укажите информацию о том, для кого оформляется пропуск (например, «Курьер»).

Скриншот экрана «НОВАЯ ЗАЯВКА» в шаге 2. Заголовок «НОВАЯ ЗАЯВКА». Подзаголовок «Форма заполнения заявки». В левом верхнем углу — кнопка «Назад». В центре экрана текст: «Опишите суть проблемы, укажите важные детали, при необходимости прикрепите файлы». Ниже — выпадающий список «Тема заявки» с подсказкой «Оформление пропуска». Под ним — текстовое поле «Дополнительная информация» с подсказкой «Кратко опишите важные детали, которые помогут в решении задачи». В нижнем левом углу — кнопка «Далее». Справа на экране крупно выделено число «02».

Шаг 3:

Инструкция по использованию

Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)
Выберите тип пропуска, срок действия и период действия (учитывается Системой в соответствии с часовым поясом объекта).

НОВАЯ ЗАЯВКА

Форма заполнения заявки

[← Назад](#) ШАГ

Заполните параметры пропуска

Тип пропуска: Длительность:

Срок действия пропуска от:

Срок действия пропуска до:

03

Шаг 4:

Введите данные гостя или автомобиля.

При необходимости прикрепите вложенные файлы (любой формат).

НОВАЯ ЗАЯВКА

Форма заполнения заявки

[← Назад](#) ШАГ

Укажите на кого оформляется пропуск
(допускается заполнение только имени или должности в любое из полей)

Фамилия: Имя:

Отчество:

04

НОВАЯ ЗАЯВКА

Форма заполнения заявки

[← Назад](#) ШАГ

Заполните параметры транспортного средства

Марка и модель ТС: Номер ТС:

Цвет ТС:

Прикрепите фото

04

Инструкция по использованию

Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)

Шаг 5:

Проверьте данные и отправьте пропуск в Управляющую Компанию.

НОВАЯ ЗАЯВКА

Форма заполнения заявки

[← Назад](#)

Проверьте указанные данные

Адрес: г Санкт-Петербург Конституции д. 3 к. 2 литера А офис 98-Н

Заявитель: Тестовая Марианна Михайловна

Телефон: +7 921 000-44-44

Тема заявки: Оформление пропуска

Тип пропуска: Выезд

Длительность: Временный

Срок действия пропуска: с 23.05.2024 18:30 по 23.05.2024 23:45

Марка и модель ТС: мазда

Номер ТС: 111111

Цвет ТС: цветная

Дополнительная информация [✎](#)

Курьер

[Отправить заявку](#)

3.4. Добавление сотрудников в кабинет арендатора

Система предоставляет возможность Собственнику помещений или ответственному контактному лицу (Администратор Клиента), предоставлять своим сотрудникам дополнительный доступ к Личному Кабинету и Мобильному приложению через раздел «Управление доступом».

horco

Марианна Михайловна [Новая заявка](#)

Конституции д. 3 к. 2 литера А офис 98-Н ЛС № 2233098398

НАСТРОЙКИ

Профиль [Управление доступом](#) Темы [+ Добавить пользователя](#)

Марианна Михайловна
Гость

ФИО	Тип	Доступ в ЛК	Оформление пропуска по звонку	
СС Семенов Семен Семенович +7 900 000-11-11	Гость	Нет	Нет	✕ ✎
ИТ Тихонов Илья +7 900 000-99-00	Арендатор	Да 📶	Да	✕ ✎
ПС Иванов Петр Семенович +7 900 000-99-00	Гость	Да 📶	Нет	✕ ✎
МС Семенова Марина Сергеевна +7 914 606-68-61	Ответственное лицо	Да 📶	Да	
ТС Михалева Тамара Сергеевна +7 921 000-00-22	Гость	Да 📶	Да	✕ ✎

При заведении нового пользователя системы Администратор Клиента определяет какие функциональные возможности будут доступны:

Инструкция по использованию Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)

Новый пользователь ✕

Фамилия* <input type="text" value="Начните вводить"/>	Телефоны* <input type="text" value="+7 XXX XXX XX XX"/> ✕ + Добавить	Выберите функции, к которым Вы хотите предоставить доступ
Имя* <input type="text" value="Начните вводить"/>		Оформление заявок в ЛК <input type="checkbox"/>
Отчество <input type="text" value="Начните вводить"/>		Оформление пропусков в ЛК <input type="checkbox"/>
Тип <input type="text" value="Арендатор"/>		Передача показаний приборов учета в ЛК <input type="checkbox"/>
		Управление счетами в ЛК <input type="checkbox"/>
		Оформление пропусков через диспетчерскую <input type="checkbox"/>

[Сохранить](#)

3.5. Маркетплейс Услуг

Все услуги, которые оказывает Управляющая Компания, можно заказать в разделе «Услуги», выбрав в представленном перечне.

The screenshot displays the 'Услуги' (Services) section of the user interface. On the left, a navigation menu includes 'Главная', 'Мои объекты', 'Новости', 'Приборы учета', 'Заявки', 'Мои пропуска', 'Услуги' (highlighted with a red box), 'Управление счетами', 'Информация', 'Настройки', and 'Выход'. The main content area is titled 'УСЛУГИ' and shows a list of services under the heading 'ИЗБРАННЫЕ УСЛУГИ'. The services are represented by colored cards with icons and labels: 'Подключение интерактивного телевидения' (yellow), 'Доставка воды' (yellow), 'Мелкий ремонт имущества Арендатора' (yellow), 'Безопасность иСКУД' (yellow), 'Вывоз мусора' (red), 'Дополнительные услуги' (blue), 'Интернет' (yellow), 'Конструктивные элементы' (green), 'Освещение' (yellow), and 'Сантехника и водоснабжение' (blue). At the top right of the main content area, there is a user profile 'Марианна Михайловна' and a 'Новая заявка' button. Below the profile, the address 'Конституции д. 3 к. 2 литера А офис 98-Н' and the license number 'ЛС № 2233098398' are displayed.