

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ И ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | 1 |
| 2. ПРОЦЕДУРА АВТОРИЗАЦИИ. | 1 |
| 3. ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ | 2 |
| 4. УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ..... | 3 |
| 4.1. Создание и управление пропусками на территорию ТЦ (1й тип заявок) | 3 |
| 4.2. Создание и управление заявками для решения проблем, возникших у Арендатора (2й тип заявок)..... | 8 |
| 5. НОВОСТИ | 10 |
| 6. ДОБАВЛЕНИЕ РАБОТНИКОВ В КАБИНЕТ АРЕНДАТОРА | 11 |

1. МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ И ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

1.1. Установка Мобильного приложения Арендатора (МПА):

Play Market (Android)



AppStore (iOS)



1.2. Личный кабинет Арендатора (ЛКА):

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

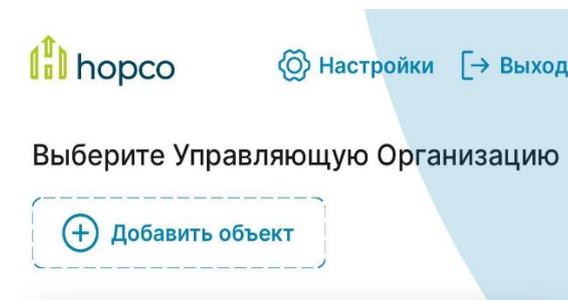
2. ПРОЦЕДУРА АВТОРИЗАЦИИ.

2.1. Личный кабинет, Мобильное приложение Арендатора:

Для прохождения Процедуры авторизации необходимо создать профиль, указав:

- (1) Фамилию, Имя и Отчество;
- (2) Email (необходимо после авторизации подтвердить);
- (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

Заполнение полей Район и Район города требуется в случае отсутствия информации в основных полях

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 – её выполняет курирующий вас менеджер).

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
- Мои объекты (список арендуемых площадей)
- Новости
- Заявки
- Мои пропуска
- Услуги
- Информация
- Настройки

Инструкция по использованию

Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА) 4. УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ

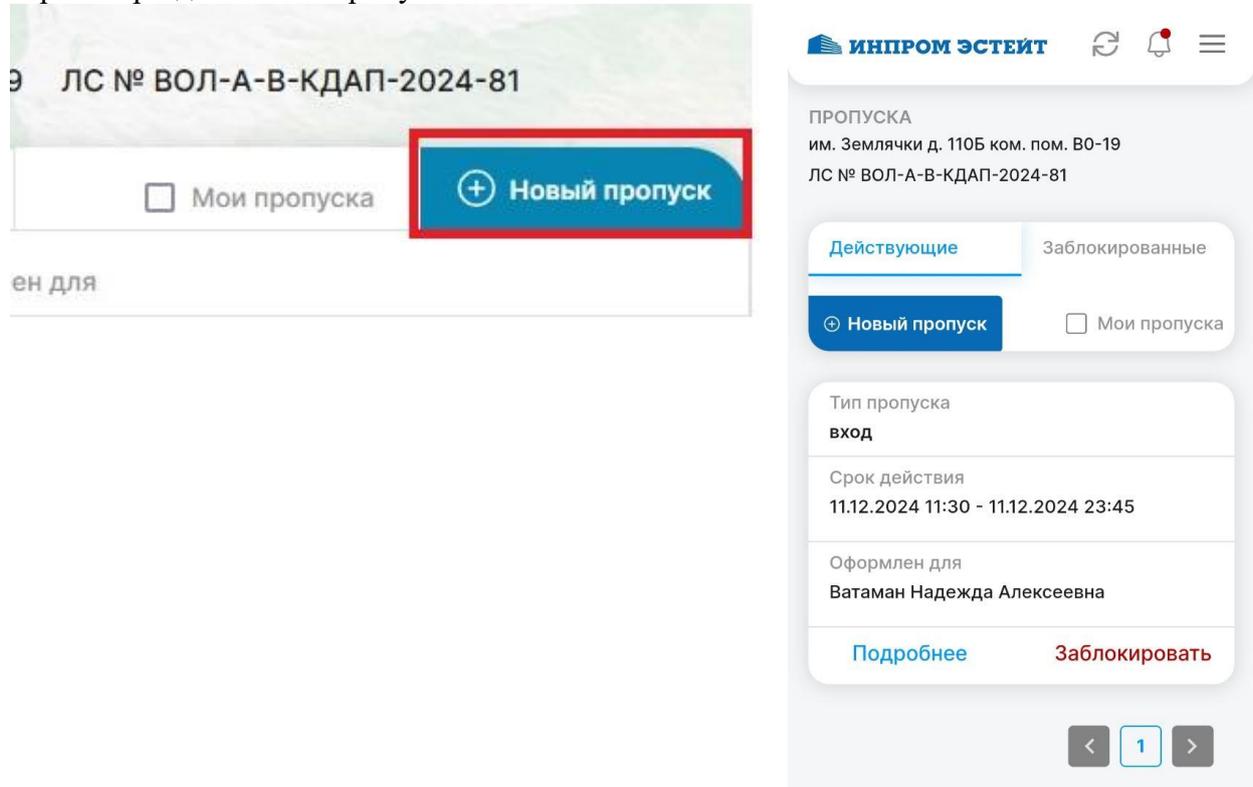
Обратите внимание, что заявки делятся на 2 типа:

1й тип – заявка для доступа на территорию ТЦ (далее – пропуск) – эти заявки оформляются согласно правилам для Арендаторов.

2й тип – заявка для решения проблем, возникших у Арендатора.

4.1. Создание и управление пропусками на территорию ТЦ (1й тип заявок)

Осуществляется через кнопку «Новый пропуск», расположенную в правом верхнем углу экрана в разделе «Мои пропуска».



Заявки, которые необходимо оформлять в разделе «Мои пропуска»:

| Вид пропуска | Описание пропуска | Порядок оформления пропуска |
|------------------------------------|--|---|
| * Заявка на вывоз | Оформляется для каждого вывоза товара из ТЦ, указывается количество вывозимого товара. | Получение и разгрузку товара необходимо осуществлять только в нерабочее время ТЦ, если не согласовано иное (с 22:05 до 09:55). Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до времени выполнения работ. |
| * Заявка на ввоз (разовая) | Оформляется для каждого ввоза товара, указывается количество ввозимого товара. | |
| * Заявка на ввоз (многократная) | Оформляется для регулярного ввоза товара (арендаторы точек общественного питания и др.). | |
| * Заявка на проведение промо-акций | Оформляется для проведения арендатором промо-акций. | Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до проведения промо-акции. В заявке указывается вид промо-акции, количество и ФИО работников, при необходимости завозимое оборудование. |

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

| Вид пропуска | Описание пропуска | Порядок оформления пропуска |
|--|---|--|
| * Заявка-разрешение на проведение работ (инженерных и строительных) | Оформляется для проведения арендатором инженерных, строительных, отделочных, технических работ всех видов. | Заявка оформляется не менее чем за 3 дня до начала работ в Помещении. В заявке указывается вид работ, количество и ФИО работников, при выполнении работ требующих разрешительных документов – прикладывается скан/фото документов. Любые огневые работы, сопровождающиеся открытым пламенем, выделением тепла, искр, выполняются только при получении письменного разрешения УК в дополнение к заявке. |
| * Заявка-разрешение на проведение работ (реклама) | Оформляется для проведения арендатором рекламных работ (переклейка, замена, установка новой рекламной продукции и др.). | Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до проведения работ. В заявке указывается вид работ, количество и ФИО работников, при необходимости завозимое оборудование. |
| * Заявка-разрешение на проведение работ (клининг) | Оформляется для проведения арендатором клининговых работ | Клининг витрин и помещения необходимо осуществлять только в нерабочее время ТЦ, если не согласовано иное (с 22:05 до 09:55). Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до времени выполнения работ. В заявке указывается вид работ, количество и ФИО работников, при необходимости завозимое оборудование. |
| * Заявка-разрешение на вход в нерабочее время | Оформляется для проведения арендатором любых иных работ, не указанных ранее (инвентаризация, украшение помещения, развеска нового товара и др.) | Работы необходимо осуществлять только в нерабочее время ТЦ, если не согласовано иное (с 22:05 до 09:55). Заявку необходимо оформить не менее, чем за 24 часа до времени выполнения работ. В заявке указывается вид работ, количество и ФИО работников. |
| * Выдача постоянных пропусков сотрудникам арендатора | Оформляется для получения работниками арендатора электронных пропусков | В заявке указывается количество и ФИО работников, для которых необходимо оформить электронный пропуск и прикрепляется платежное поручение об оплате стоимости карт. |

Шаг 1. Выберите из списка необходимое помещение.

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

Форма заполнения заявки

ШАГ 01

В случае привязки нескольких ЛС выберите адрес из списка

Адрес

г Волгоград им. Землячки д. 110Б ком. пом. 6/н

Далее

Инструкция по использованию

Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА) Шаг 2. Укажите тему заявки.

Выберите тему заявки из выпадающего списка, заполните дополнительную информацию (вид работ, количество и ФИО работников, если их больше одного, другая существенная информация).

Форма заполнения заявки ШАГ 02

[← Назад](#)

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

Тема заявки

Заявка-разрешение на проведение работ (инженерных и строительных) ▼

Дополнительная информация

Замена перегоревших светодиодов в рекламном баннере внутри магазина |

Прикрепите файлы 

[Далее](#)

Шаг 3. Укажите срок действия пропуска на территорию.

Дата и время, в которое будет осуществлена работа и работник будет иметь право находиться на территории ТЦ.

Важно: заявка будет действовать только в указанное вами время, затем автоматически перейдет в разряд «Заблокированных»

Форма заполнения заявки ШАГ 03

[← Назад](#)

Заполните параметры пропуска

Срок действия пропуска от

05.12.2024  22:00 ▼

Срок действия пропуска до

05.12.2024  23:45 ▼

[Далее](#)

Шаг 4. Заполните данные по человеку, для которого оформляется пропуск на территорию

Введите данные по работнику, который будет выполнять работы, если их больше, чем один – информация по ним заполняется на шаге 2

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

Форма заполнения заявки

ШАГ 04

[← Назад](#)

Укажите на кого оформляется пропуск

(допускается заполнение только имени или должности в любое из полей)

Новый посетитель

Фамилия

Имя

Отчество

Далее

Шаг 5. Заполните дополнительную информацию по работнику.

Если информация была указана на шаге 2, выберите из выпадающего списка «Тип документа» - «Без документа».

Форма заполнения заявки

ШАГ 05

[← Назад](#)

При необходимости заполните данные документа

Тип документа

Серия/Номер

Выберите из списка

(выберите "Без документа", если заполнение документа не требуется)

Кем выдан

Дата выдачи

Дата окончания

ДД.ММ.ГГ



ДД.ММ.ГГ



Прикрепите фото документа

Далее

Шаг 6. Проверьте введенные данные и отправьте заявку в Управляющую Компанию.

Форма заполнения заявки

ШАГ 06

[← Назад](#)

Проверьте указанные данные

Адрес

г Волгоград им. Землячки д. 110Б ком. пом. б/н

Заявитель

Телефон

Ватаман Надежда Алексеевна

+7 928

Тема заявки

Заявка-разрешение на проведение работ
(инженерных и строительных)

Тип пропуска Длительность Срок действия пропуска

Вход

Временный

с 06.12.2024 14:45 по 06.12.2024
23:45

Контактное лицо

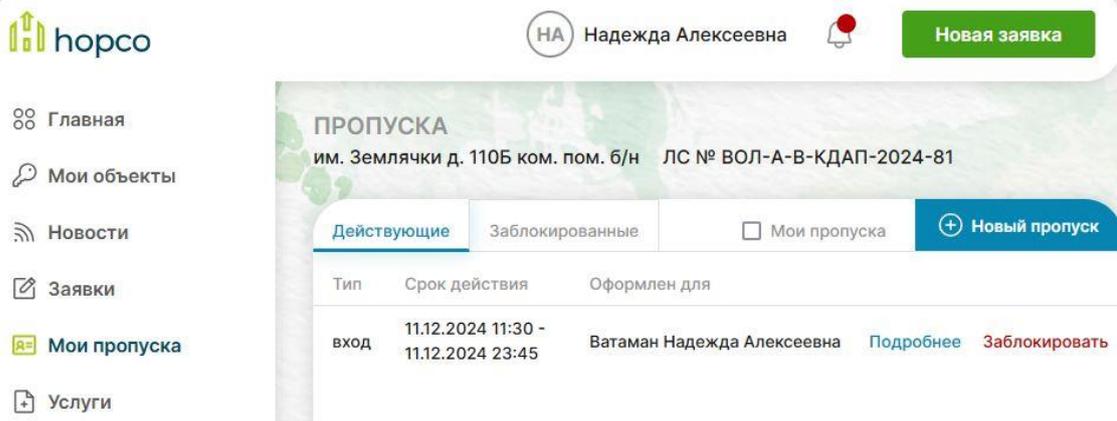
Ватаман Надежда Алексеевна

Отправить заявку

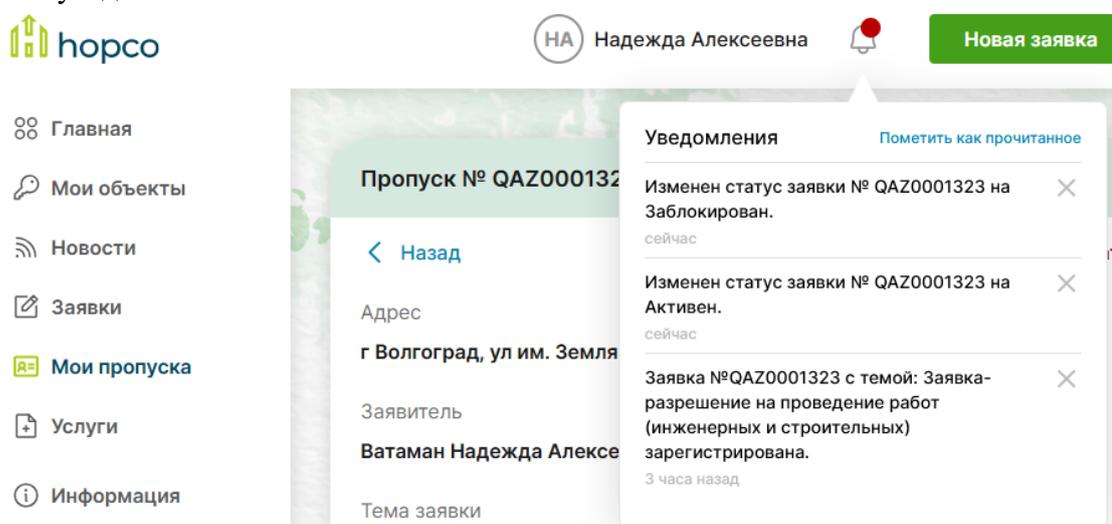
Шаг 7. Проверка статуса пропуска

Все созданные пропуска, расположены на вкладке «Мои пропуска».

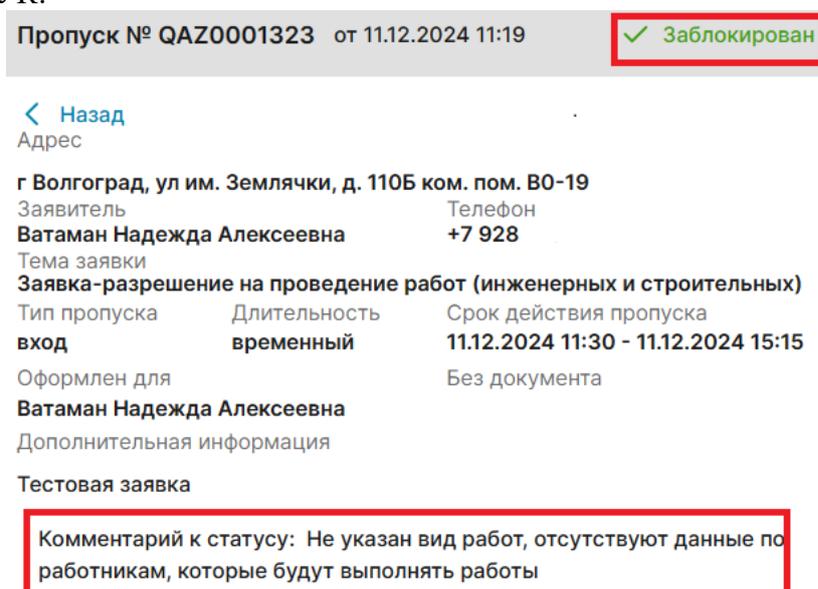
Инструкция по использованию Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА)



- Система автоматически присваивает номер пропуску.
- По каждому изменению статуса пропуска приходит Push – уведомление, при условии настройки уведомлений.



- Доступ на территорию ТЦ и выполнение работ осуществляется только по пропуску, имеющему статус «Активен».
- Если вы видите, что ваш пропуск аннулирован: или срок пропуска, который вы указали, истек или отсутствует необходимая информация для его предоставления – проверьте комментарий от УК:

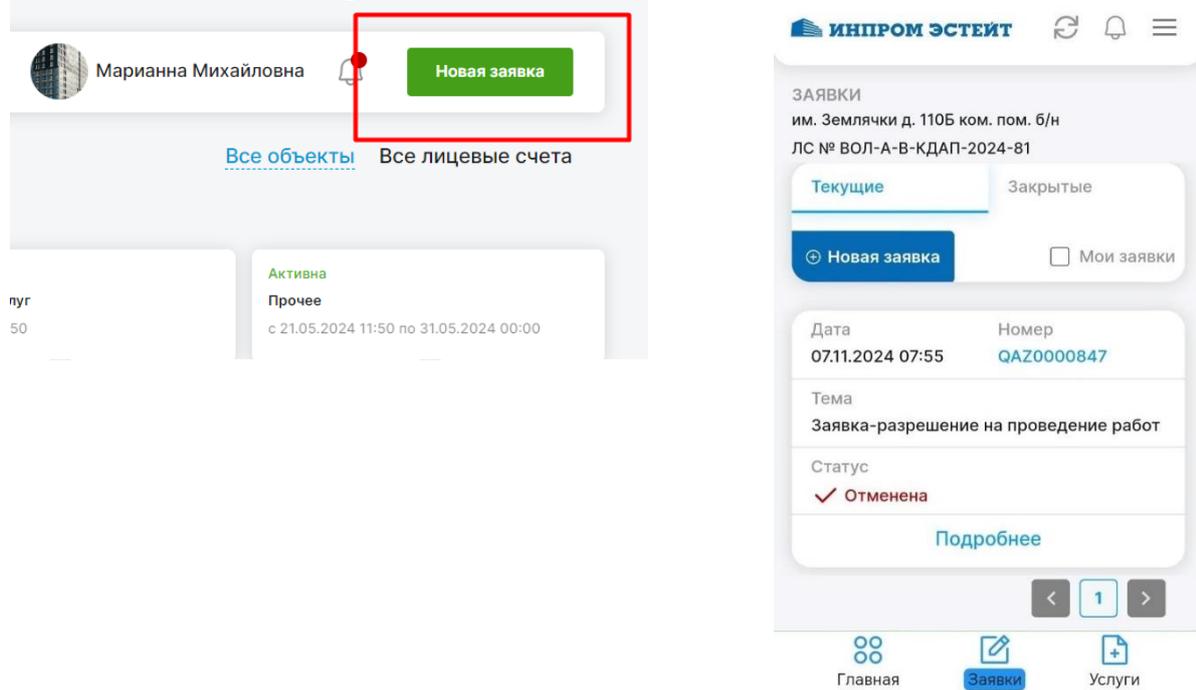


- При необходимости вы можете самостоятельно заблокировать пропуск, если это необходимо.

Инструкция по использованию

Личного кабинета арендатора (ЛКА) и Мобильного приложения арендатора (МПА) 4.2. Создание и управление заявками для решения проблем, возникших у Арендатора (2й тип заявок).

Осуществляется через кнопку «Новая заявка», расположенную в правом верхнем углу экрана Личного Кабинета или в разделе «Заявки» Мобильного приложения.



Шаг 1. Выберите из списка необходимое помещение.

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

Форма заполнения заявки ШАГ 01

В случае привязки нескольких ЛС выберите адрес из списка

Адрес

г Волгоград им. Землячки д. 110Б ком. пом. б/н

[Далее](#)

Шаг 2. Укажите тему заявки.

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 ШАГ 02

[Назад](#)

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

Тема заявки

Ремонт светильника, замена ламп в помещении

Дополнительная информация

Требуется замена лампочки в зоне касс

Прикрепите файлы

[Далее](#)

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

Шаг 3. Укажите желаемое время прибытия специалиста

Дата и время, в которое необходим приход специалиста.

Форма заполнения заявки ШАГ 03

[← Назад](#)

Укажите желаемое время прихода специалиста

Дата выполнения заявки

Время выполнения

—

[Далее](#)

Шаг 4. Проверьте введенные данные и отправьте заявку в Управляющую Компанию.

Форма заполнения заявки ШАГ 04

[← Назад](#)

Проверьте указанные данные

Адрес

г Волгоград им. Землячки д. 110Б ком. пом. 6/н

Заявитель Телефон

Ватаман Надежда Алексеевна **+7 928**

Тема заявки

Ремонт светильника, замена ламп в помещении

Дополнительная информация Тип заявки

Требуется замена лампочки в зоне Платная

касс

Дата и время выполнения заявки

11.12.2024 08:00 - 22:45

[Отправить заявку](#)

Шаг 5. Проверка статуса заявки

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

horco

НА Надежда Алексеевна [Новая заявка](#)

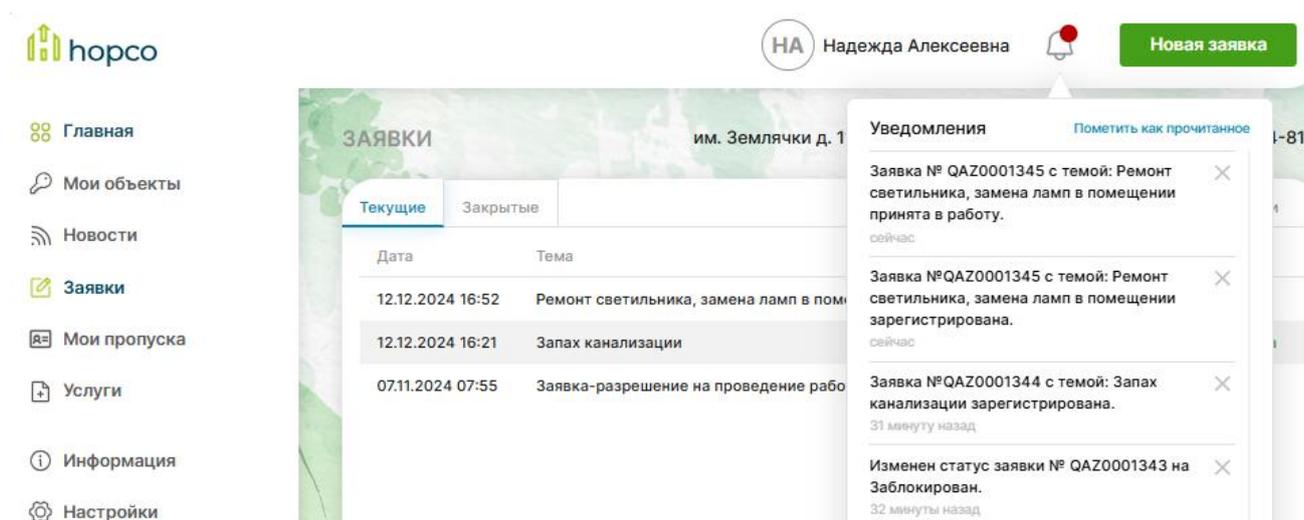
Заявки им. Землячки д. 110Б ком. пом. В0-19 ЛС № ВОЛ-А-В-КДАП-2024-81

Текущие Закрытые Мои заявки

| Дата | Тема | Номер | Статус |
|------------------|---|------------|--------------------|
| 12.12.2024 16:52 | Ремонт светильника, замена ламп в помещении | QAZ0001345 | ✓ В работе |
| 12.12.2024 16:21 | Запах канализации | QAZ0001344 | ✓ Зарегистрирована |
| 07.11.2024 07:55 | Заявка-разрешение на проведение работ | QAZ0000847 | ✓ Отменена |

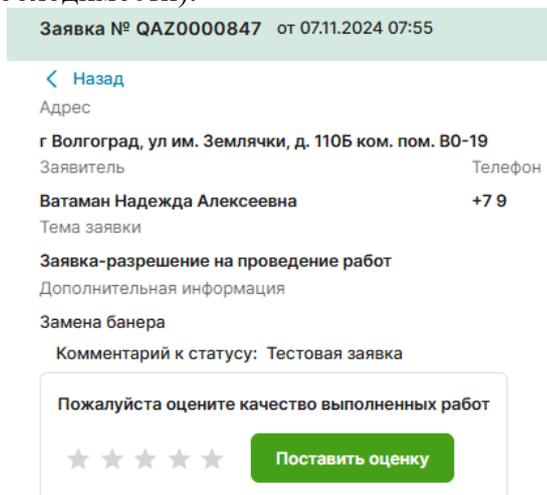
- Система автоматически присваивает номер заявки.
- По каждому изменению статуса заявки приходит Push – уведомление, при условии настройки уведомлений.

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



Шаг 6. Оценка качества работ по исполнению заявки

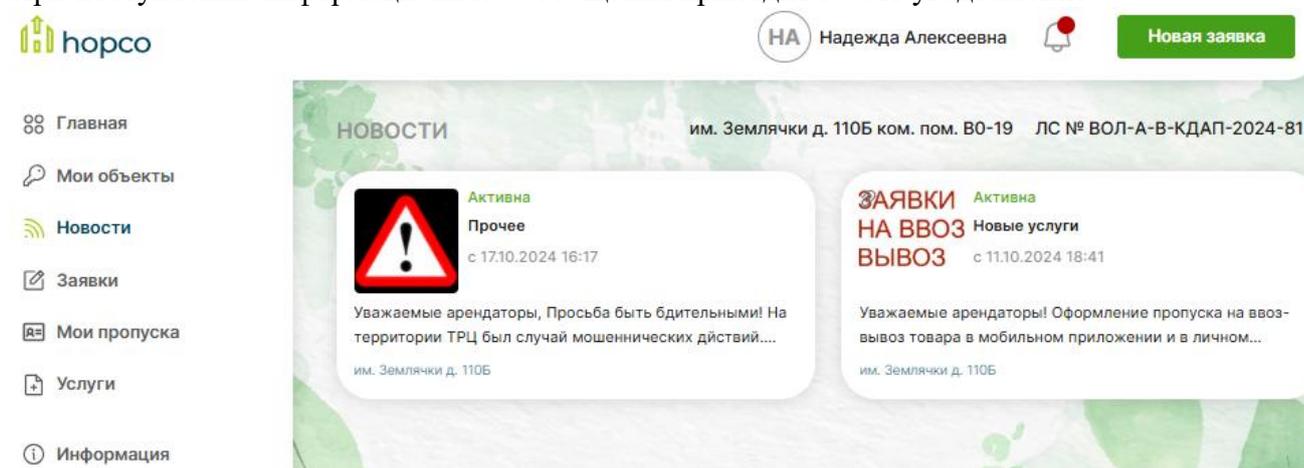
По всем выполненным заявкам, Арендатор может поставить оценку (от 1 до 5). Для этого необходимо нажать кнопку «Поставить оценку» и далее ввести комментарий по исполнению и прикрепить файл (при необходимости).



5. 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.

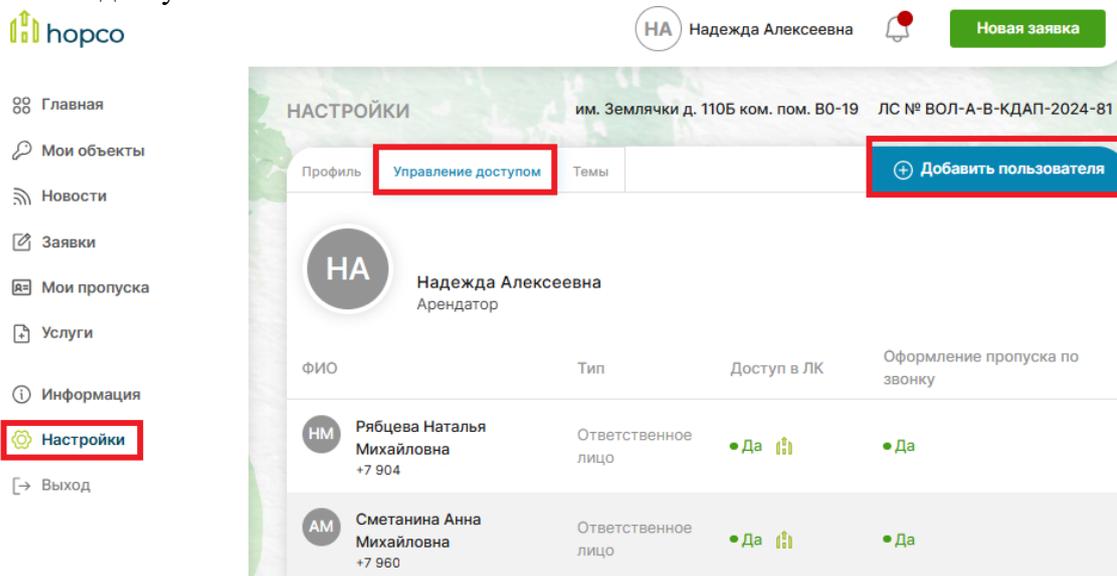
При поступлении информационного сообщения приходит PUSH-уведомление.



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

6. ДОБАВЛЕНИЕ РАБОТНИКОВ В КАБИНЕТ АРЕНДАТОРА

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



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

Новый пользователь

Фамилия*
Начните вводить

Имя*
Начните вводить

Отчество
Начните вводить

Тип
Арендатор

Телефоны*
+7 XXX XXX XX XX
[Добавить](#)

Выберите функции, к которым Вы хотите предоставить доступ

- Оформление заявок в ЛК
- Оформление пропусков в ЛК
- Передача показаний приборов учета в ЛК
- Управление счетами в ЛК
- Оформление пропусков через диспетчерскую

[Сохранить](#)