

Инструкция пользователя Личного кабинета Дельта

Оглавление

ГДЕ НАЙТИ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ	4
ИНСТРУКЦИЯ	4
АВТОРИЗАЦИЯ	4
ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ	4
РЕГИСТРАЦИЯ	4
ДОБАВЛЕНИЕ ДОГОВОРА	4
Какие ошибки могут возникать?.....	5
Для этого договора не найден ни один контактный номер телефона.	5
В списке номеров нет верного или телефон не поддерживает приём СМС.....	5
Договор с таким номером или клиент не найдены.	5
В настоящий момент добавление договора к сервису Личный Кабинет запрещено.	5
БОКОВОЕ МЕНЮ	5
СВОДКА	6
ОБЪЕКТ.....	6
Статус объекта.....	6
Что означают статусы объекта:.....	6
События объекта.....	7
Настройки объекта.....	7
Управление доверенными лицами	7
Добавление нового доверенного лица	7
Доступ в личный кабинет	8
Предоставлять доступ к объекту	8
SOS. Управление пользователями виртуальной КТС	8
Для удаления доступа к Виртуальной тревожной кнопке	8
• Кнопка «Удалить»	9
• Кнопка «Запретить доступ к объекту».....	9
• Кнопка «Отмена»	9
Голосовое меню IVR	9
Проверка тревожных кнопок	9
Задать вопрос	10
ДОГОВОРЫ.....	10

В этом разделе можно:.....	10
Что означают статусы договора:	10
История платежей	10
Владелец договора	10
Объекты.....	11
Задать вопрос	11
Какие ошибки могут возникать?.....	11
Для этого договора не найден ни один контактный номер телефона. ...	11
В списке номеров нет верного или телефон не поддерживает приём СМС.....	11
Договор с таким номером или клиент не найден.....	11
В настоящий момент добавление договора к сервису Личный Кабинет запрещено.	11
ПОПОЛНИТЬ СЧЕТ	11
АВТОПЛАТЕЖ	11
Подключение автоплатежа	12
Наличие подключенного автоплатежа и «Условия».....	12
Отключение автоплатежа	12
СОБЫТИЯ.....	12
ЖУРНАЛ IVR	13
СООБЩЕНИЯ.....	13
НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ.....	13
Профиль	13
Безопасность	13
История активности	13
Последние события	13
Смена пароля	14
Группы.....	14
ПОМОЩЬ	14
КОНТАКТЫ	14

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! Проверьте 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 запоздать или случайно оказаться в папке спам.

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».

Статус 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 хотя бы один из разделов объекта поставлен на охрану, а остальные – сняты с охраны.
- Заморожен – если оказание услуг по договору приостановлено.
- 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.

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:

- [Доверенные лица](#) – для управления доверенными лицами.
- [Доступ в Личный кабинет](#) - управление пользователями, которые могут видеть данный объект в после авторизации в Личном кабинете или в мобильном приложении.
- [IVR](#) – настройка проверок состояния объекта и тревожных кнопок.
- [Приостановить обслуживание](#) – заявка на приостановку обслуживания объекта.

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.

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.

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;
- 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 (прогнозируемой) задолженности с учетом авансового платежа в пользу баланса данного договора.

О каждом списании будет приходить SMS-уведомление на ваш номер, указанный при вводе карточных данных.

Подключение автоплатежа

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, ознакомитесь с которыми можно, нажав на ссылку «[Условиями](#)», справа от переключателя.

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

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.

Группы

В данном разделе отображаются все пользователи, которым предоставлен доступ к объектам, принадлежащим данной учетной записи, а также «Группы 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](#)».

ПОМОЩЬ

В разделе «Помощь» можно найти ответы на часто задаваемые вопросы и связаться со службой поддержки клиентов.

Переход в раздел «Помощь» осуществляется из бокового меню.

КОНТАКТЫ

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