

Домофония от Дом.ru

Обучение для SG, ГСК, НЦК



ДОМ.РУ

## Консультация



Продукт



Начисления



Операции с договором



Диагностика



WebARM



База знаний КВН



Коммуникативные навыки

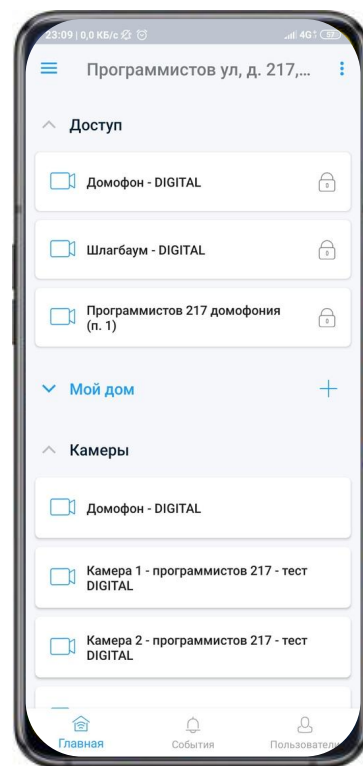


Телефон «Cisco»/«Genesys»

В настоящий момент есть Клиенты Домофонии трех видов:



Неуправляемая  
(Иркутск, Красноярск,  
Липецк, СПб)



IP-домофония  
(Управляемая  
домофония от Дом.ru)



SIP-Домофония  
(Иркутск)

## Неуправляемая домофония (аналоговая)

Клиенты домов, где ещё не проведена модернизация панелей, пользуются обычным оборудованием:

панель + аудиотрубка + ключ

Они не могут управлять домофоном из приложения «Умный Дом.ru»



## Неуправляемая домофония (аналоговая)

### Отображение Клиента неуправляемой домофонии в WA

Приложение Категория ТП	Терминальные ресурсы	Операции	Технология / Авторизация	Признак
1( Домофон Базовый 20 Камсан ) Сеть КамСан- Сервис	<u>Абонентская линия</u> <u>Домофония</u>	<u>Услуги</u> <u>Начисления</u>	Домофония неуправляемая	Активен

## SIP-домофония (СТК)

Две услуги, одно оборудование: IP-телефония с возможностью открывать дверь подъезда

Услуга работает только в домах бывшей сети СТК в Иркутске  
Приложение Клиентам услуги так же недоступно



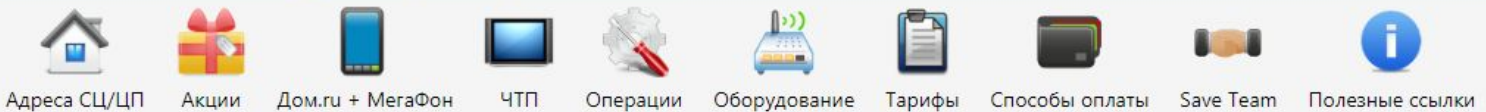
Телефон GRANDSTREAM GXP  
подключается UTP кабелем, без  
адаптера

Если Клиенту, проживающему в доме с  
SIP-домофонией, нужен только  
домофон, ему устанавливается обычная  
домофонная трубка



ДЕРЕВО СТРАНИЦ

- Проект "Сервисный инженер"
- › Объединение с другими компан...
- Технология GPON (частный сект...
- › Интернет
- › Дом.гу TV (ЦКТВ)
- › КТВ
- › Телефония
- ▼ **Домофония**
  - Особенности Домофонии в гс
  - **Тарифы и планы подключе...**
  - Ключи от домофона
  - Диагностика Домофонии
  - Мобильное приложение «Ум...
  - Ответственные за Домофонии
  - Обработка тикетов Домофону
  - Описание продукта Домофони
  - Оборудование домофонии
- Видеонаблюдение
- › Оборудование
- › Дополнительные сервисы
- › Мобильная связь (Дом.гу + Мег...
- › Важная информация по городу
- Адреса СЦ/ЦП
- › Продажи и подключение
- › Акции
- Схемы подключения и диагност...
- › Начисления и платежи
- › Программы лояльности
- › Номера для перевода
- › Контакты смежных служб
- › Операции с договором
- › Бизнес-процессы (БП)
- Речевые модули
- › Инструменты



Страницы / Иркутск / Домофония

## Тарифы и планы подключения Домофонии

Создатель Черемных Никита, отредактировано фев 14, 2020

📌 По всем вопросам домофонии переводим Клиентов на номер **230**. Номер круглосуточный.  
 › Локальные номера скилл-группы домофонии в городах  
 Специалисты ОЦТП, Save Team и Онлайн не переводят, обрабатывают и заводят договоры самостоятельно.

[Тарифы и условия подключения](#) | [Инструкции по смене ТП](#) | [Планы подключения Домофонии](#) | [Потенциальный Клиент](#)

[Управляемая домофония](#) | [Неуправляемая домофония](#) | **[SIP-домофония](#)**

### 📌 Тарифные планы

**SIP-домофония - совмещает в себе услуги домофонии и стационарного домашнего телефона.** АП включает в себя услуги домашней телефонии и домофона

Технология	Продукт	Тарифный план	АП тарифа	План подключения	Стоимость подключения	Аудиотрубка	Стоимость аудиотрубки	Видеотрубка	Стоимость видеотрубки
SIP домофония	Телефония Дом.гу	SIP домофон Безлимитный 2.0	510р	SIP-Домофония	1000р	IP-телефон Grandstream GXP1610	3000	IP-телефон Grandstream GXV3240	13500 - <b>нет в нал городе</b>
SIP домофония	Телефония Дом.гу	SIP домофон Повременный 2.0	310р	SIP-Домофония	1000р	IP-телефон Grandstream GXP1610	3000	IP-телефон Grandstream GXV3240	13500 - <b>нет в нал городе</b>

Если клиенту нужен **только домофон** и пользоваться телефоном не планирует – то такие заявки следует **передать Уваровой Татьяне (uvarova@dsi.ru) !**

### Тарифы домофонии без услуги телефонии

Технология	Продукт	Тарифный план	АП тарифа, руб	План подключения	Стоимость подключения, руб	Аудиотрубка	Стоимость аудиотрубки	Видеотрубка	Стоимость видеотрубки
SIP домофония	Телефония Дом.гу	SIP домофон Безлимитный 2.0 new	50	SIP-Домофония	1000	IP-телефон Grandstream GXP1610	3000	IP-телефон Grandstream GXV3240	13500 - нет в на в городе

**Если абонент отказывается устанавливать домофонную трубку, то ему просто выдаются ключи. При этом АП не оплачивается!**

## Отображение Клиента SIP-домофонии в WA

Приложение Категория ТП	Терминальные ресурсы	Операции	Технология / Авторизация	Признак	Активен с	Активен до
<u>1</u> ( SIP - Домофон базовый_СТК )	<u>522815</u>  <u>Переадресация</u>	<u>Статистика</u> <u>Услуги</u> <u>Начисления</u> <u>Звонки</u>	SIP Домофония	Активен	01.01.2019	
<u>4</u> ( телефония Дом.ru - без тарификации трафика для устройств исходящей ip- телефонии )	<u>v41621976</u>  <u>10.71.201.59</u>  <u>Показать</u> <u>сессии за</u> <u>период</u> <u>Привязать IP-</u> <u>адрес</u>		Нет технологии PPPoE	Не активирован		



Умный домофон от «Дом.ru» — может всё, что может обычный домофон. А ещё его пользователям доступно:



Удаленное управление с мобильного телефона домофоном, калитками, воротами, шлагбаумами



Наблюдение с камер придомовой территории



Доступ к онлайн-трансляции с камер и к архиву записей из любой точки мира, где есть Интернет

# Мы расширили возможности домофонной панели

Камера записывает видео  
в HD-качестве

Бегущая строка отображает реакцию  
панели на действия пользователя

Кнопка SOS будет использоваться для  
связи с экстренными службами

Кнопка вызова консьержа  
(подключается отдельно)

Для совершения вызова наберите  
номер квартиры и нажмите на кнопку с  
«КОЛОКОЛЬЧИКОМ»



Сюда прикладывается ключ с защитой  
от копирования

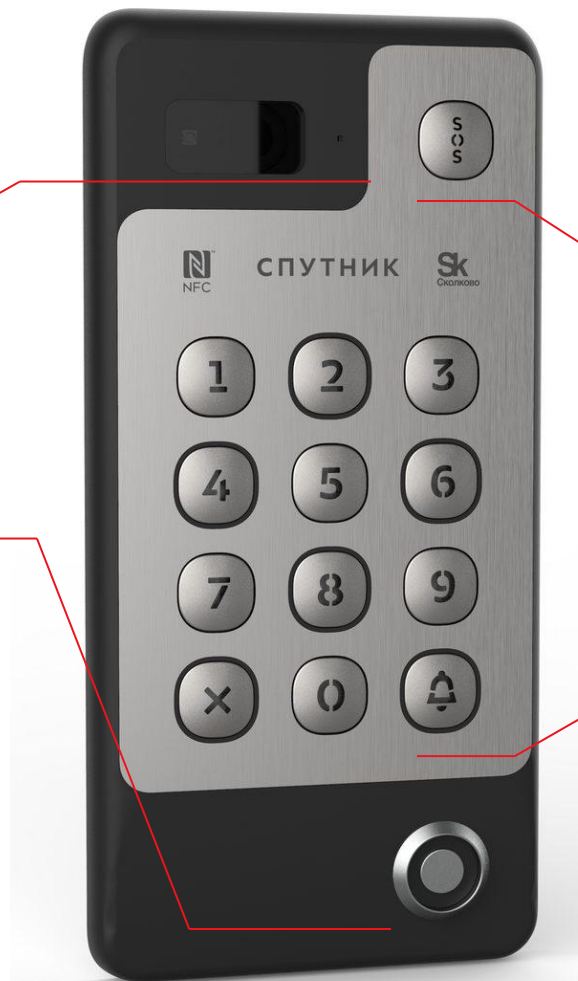


Панель Beward

## Мы расширили возможности домофонной панели

Камера записывает видео  
в HD-качестве

Сюда прикладывается ключ с защитой  
от копирования



Кнопка SOS будет использоваться для  
связи с экстренными службами

Для совершения вызова наберите  
номер квартиры и нажмите на кнопку с  
«КОЛОКОЛЬЧИКОМ»

Панель Спутник Odin

# Есть два сценария модернизации домофонной сети

Исходя из оценки ситуации по модернизации, которую проводят наши техники, и наличия Интернета от Дом.ru выбирается один из двух:

1

Домофонная панель совместима с нашей  
После переподключения разводки, «старые» аудиотрубки Клиентов будут продолжать работать

2

Домофонная панель не совместима с нашей  
После установки нашей панели «старые» аудиотрубки перестанут работать.  
Условия замены трубок/проводки индивидуальны в зависимости от адреса

Клиент может выбрать оборудование под свои потребности и использовать его вместе с приложением

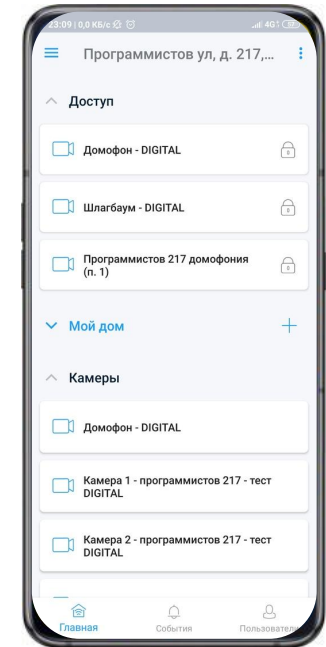
Или пользоваться только приложением, без лишних проводов



Аудиотрубка VIZIT UKP-12



Видеопанель VIZIT-M467MG



Приложение «Умный Дом.ru»

Разделы базы знаний по домофонии имеют одинаковую структуру в БЗ каждого города



**База знаний КВН**

- **Особенности Домофонии в городе**
- **Оборудование Домофонии**
- **Тарифы и планы подключения**
- **Ответственные за Домофонию**
- **Операции с договором**
- **Речевые модули**

## Консультация



Продукт



Начисления



Операции с договором



Диагностика



WebARM



База знаний КВН



Коммуникативные навыки



Телефон «Cisco»/«Genesys»

## Начисления по домофонии зависят от типа договора:

1

### Комплексное предложение

Оплата проводится в комплексе с остальными услугами

Блокировка по ДЗ также происходит вместе с КП, 21-го числа

2

### Моно-домофония

Кредитная системы оплаты  
Начисления производятся ежемесячно 1 числа за предыдущий месяц согласно ТП

Блокировка по ДЗ происходит через 6 месяцев 21 день





## IP-домофония

В Web-ARM ты будешь работать с двумя типами договоров: Личный и Служебный

[Подробнее](#) [Личный кабинет](#)

Наименование:	<b>ФИО владельца договора</b>
Идентификационные данные	
Основной сегмент:	<b>Зона риска</b>
Категория:	Добросовестный
Схема оплаты:	Кредитная
Статус:	<b>Активен</b>
Адрес:	193232, г.Санкт-Петербург, ул. Большевиков Пр-Кт, 33 / 4, 5
МКУ:	ГУТС 60606; InterZet 470000186
Контактные телефоны:	89119103624 (Актуальный);
№ договора:	<b>780029117864(Домофония)</b>

Личный договор  
Заключается напрямую с  
Клиентом

[Подробнее](#) [Личный кабинет](#)

Наименование:	<b>Большевиков Пр-Кт 33 4</b> <a href="#">Написать письмо</a>
Идентификационные данные	Паспорт: <b>Данные скрыты</b> <a href="#">Запросить</a>
Основной сегмент:	
Категория:	Добросовестный
Схема оплаты:	Кредитная
Статус:	<b>Активен</b>
Адрес:	193232, г.Санкт-Петербург, ул. Большевиков Пр-Кт, 33 / 4
МКУ:	ГУТС 60606; InterZet 470000186
Контактные телефоны:	
№ договора:	<b>780028409711(Домофон. Служебный договор.)</b>

Служебный договор  
Для жителей подъезда без  
договора

Посмотреть, какие панели и камеры доступны Клиенту можно во вкладке «Домофония»

Инфо	Приложения	Диагностика	Обращения	Оборудование	ИКТВ	Заявки	Подключение	Операции с договором	История баланса	Клиент
АвтоСП	Лог	Подписки контента	Контакты с Клиентами	Карты и автоплатеж	Счета	MVNO	Основные продажи	MNP	Платежи	Домофония

### Операции с домофонными панелями

Тип	Наименование	IP панели	Операции	Статус операции	Глубина архива, день
Домофонная панель	Большевиков Пр-Кт 33 4 (п. 1)	10.80.13.228	Открыть <b>Опросить</b>		

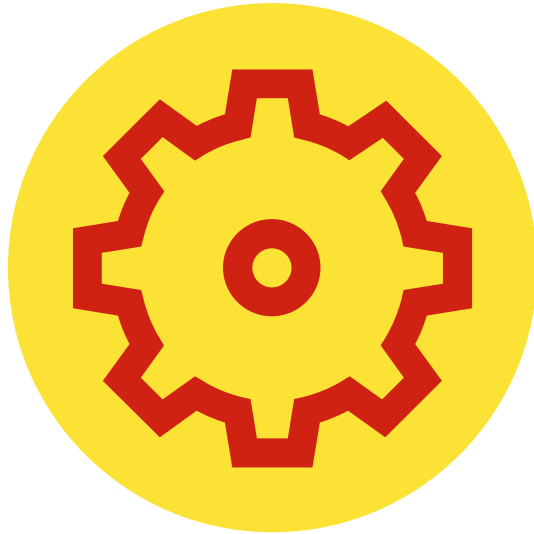
### Результат опроса по 10.80.13.228

Параметр	Результат опроса
SIP сессия	На домофонной панели есть активная сессия
Валидация настроек домофонной панели	Панель настроена корректно
Звонки в МП	Включены
Звонки на аудиотрубку	Включены
Открытие кодом 0	Выключены

### Регистрация объекта доступа на платформе

[Зарегистрировать](#)

Работа в Web-ARM с договорами домофонии имеет несколько особенностей



**WebARM**

- **Поиск договора**
- **Вкладка «Домофония»**
- **Личный договор**
- **Служебный договор**

## Консультация



Продукт



Начисления



Операции с договором



Диагностика



WebARM



База знаний КВН



Коммуникативные навыки



Телефон «Cisco»/«Genesys»

### Работа с потенциальным Клиентом

- 1** Проверка технической возможности подключения
- 2** Техническая возможность есть  
Смотри условия подключения в списке адресов  
Если в списке адреса Клиента нет – создай заявку на потенциального Клиента с примечанием «Нет данных по тарифам на адресе»
- 3** У Клиента есть договор:  
Посоветуй подключить домофонию через приложение

# Работа с потенциальным Клиентом

**4** Клиент с договором хочет подключить домофонию с твоей помощью:

- Клиент с моно-услугой хочет подключить «Домофонию»:  
**«Создание нового договора Домофонии»**
- Клиент комплексного предложения хочет подключить «Домофонию»:  
**«Расширение договора Домофонией»**

# Учитывай при консультации по Расторжению договора!



Расторгать можно только **личные договоры**, выполняют расторжение **специалисты НСК**



Есть две РА для удержания:  
«Домофон за **1руб на 1 мес**»  
«Домофон за **1 руб на 3 мес**»



Есть города-исключения.  
например, Красноярск, где  
вместо расторжения переход  
на ТП «**Базовый 0**»

Сменить Тарифный план можно только на тарифы, доступные на адресе Клиента, по следующим правилам:

1

На ТП с большей стоимостью можно перейти через Web-ARM или ЛК Клиента

2

На ТП с меньшей стоимостью можно перевести через ГСК или АО (письмо в город)  
Инструкции есть в БЗ города



Переоформление или переезд –  
происходят по стандартным БП

Существует одно исключение:



Если у Клиента был договор **комплексного предложения с Домофонией (3 услуги)**, и при переоформлении/переезде он хочет оставить только две услуги (например, Интернет и Домофонию, а ТВ закрыть), **переводим на ГСК**

# Особенности Приостановления услуги



Приостановить **моно-договор** услуги «Домофония» **нельзя**



Если «Домофония» подключена в составе КП, при приостановлении всего договора ее действие также **приостановится**



Домофония в данном случае тарифицируется не отдельно, а как **VAS услуги «Интернет»**

# Выдача записей из архива



Записи выдаются только Клиентам с личным договором, глубина архива отличается по адресам



Клиенту отправят запись на указанный электронный адрес в течение **72 часов**

Для этого пишем письмо на ответственных в городе с указанием: **ФИО Клиента, номера его договора, контактного телефона и e-mail**



Если обращается Клиент **без личного договора**, рекомендуем ему **обратиться в Полицию**, т.к. выдача архива делается только по официальному запросу

# Что нужно знать о наших ключах?

Ключи одинаковые во всех городах, чужие ключи мы не используем (не перепрограммируем)

Стоимость дополнительных ключей устанавливается одинаковой по всему городу

Количество бесплатных ключей и условия выдачи – смотри в БЗ по адресу Клиента



При подключении дома выдается определенное количество ключей для УК

Именно УК выдает ключи «не жильцам»: юрлицам, которые есть в этом доме, уборщикам, почтальонам и т.п.

По вопросам выдачи таких ключей просим обращаться в УК

«Цифрал-Сервис» наша компания-партнёр. Своим Клиентам она устанавливает наши домофонные панели с доступом к приложению «Умный Дом.ru»



Договор заключается с «Цифрал-Сервис».  
**Мы консультируем только по приложению «Умный Дом.ru».**  
Цифрал-Сервис – по всем остальным вопросам.



В приложении доступен **весь** функционал (в том числе и потоковое видео с камер). **Видеоархив хранится 3 дня!**

Клиентов «Цифрал-Сервис» со служебным договором можно определить по предвосхищению и IP-адресу панели

### Клиент Цифрал-Сервиса

Консультируем и обслуживаем только по работе мобильного приложения. По остальным вопросам направляем в Цифрал-Сервис. Действуем по скриптингу и Базе Знаний.

инфо | приложения | диагностика | обращения | оборудование | ИКТ В | заявки | подключение | Операц  
Карты и автоплатеж | Счета | MVNO | Основные продажи | MNP | Платежи | **Домофония**

**У панелей подъездов, которые обслуживает «Цифрал»**

IP-адрес начинается 10.80

**У панелей подъездов, которые обслуживает ЭРТХ**

IP-адрес начинается 10.3\*\*

### Операции с домофонными панелями

Тип	Наименование	IP панели	Операции	Статус операции
Домофонная панель	Дыбенко 114 (п. 4)	10.80.193.37	Открыть   Опросить	
Домофонная панель	Дыбенко 114 (п. 2)	10.30.234.9	Открыть   Опросить	
Домофонная панель	Дыбенко 114 (п. 1)	10.30.234.8	Открыть   Опросить	
Домофонная панель	Дыбенко 114 (п. 6)	10.30.234.12	Открыть   Опросить	
Домофонная панель	Дыбенко 114 (п. 5)	10.30.234.11	Открыть   Опросить	
Домофонная панель	Дыбенко 114 (п. 7)	10.30.234.13	Открыть   Опросить	
Домофонная панель	Дыбенко 114 (п. 3)	10.30.234.10	Открыть   Опросить	

Для обращения в «Цифрал-сервис» Клиент может использовать 3 способа:

1

Оставить заявку на сайте компании

Заявки с сайта обрабатываются в рабочее время  
несколько раз в день

2

Позвонить в контакт-центр «Цифрал-Сервис»

В рабочее время заявку принимает оператор  
В вечернее время, праздники и выходные – автоответчик

3

Посетить офис компании

Подходит для подробных консультаций и комплексных  
вопросов

Разделы базы знаний «Домофония «Цифрал-Сервис» есть в тех городах, где Компания представляет свои услуги



**WebARM**



**База знаний KBN**

- **Особенности операции с договором: смена ТП, выдача архива**
- **Особенности диагностики**
- **Особенности начислений**



## Безопасный город

# «Безопасный город» - проект по профилактике правонарушений в Санкт-Петербурге



В подъезде устанавливается **видеодомофонная панель и точка Wi-Fi Hot-Spot**



Активны **тревожная кнопка** на панели и датчик для аудиоповещений



Срок хранения видеоматериалов городской системы видеонаблюдения составляет **7 суток\***

**\*Любой гражданин может оставить заявку на сохранение видеоархива того или иного происшествия, затрагивающего его права и свободы**

**Срок хранения материалов по заявлению – до 1 года**

В СПб при обслуживании подъезда иной организацией, Клиенты оплачивают услугу через 2 счёта:

1

Лицевой счёт «Дом.ru»

За использование приложения  
«Умный Дом.ru»

2

Счёт в УК/ТСЖ

За обслуживание домофонии

В СПб перед консультацией проверь адрес Клиента в реестре обслуживающих организаций

В разных подъездах одного дома организации могут быть разные!

1

«ЭР-Телеком»  
Создай заявку на нашего техника

2

Иная организация  
Предоставь Клиенту контакты для связи из реестра

3

Нет ПЗУ  
За подъездом Клиента не закреплена обслуживающая организация

4

Не указана организация  
Попроси Клиента посмотреть её в квитанции на коммунальные платежи

Если адреса в реестре нет - отправь письмо на рассылку домофонии города или ответственного в городе с полным описанием ситуации!

## Консультация



Продукт



Начисления



Операции с договором



Диагностика



WebARM



База знаний KBN



Коммуникативные навыки



Телефон «Cisco»/«Genesys»

# Диагностика домофонии

Главное правило диагностики домофонии:

**ВСЕГДА ИСПОЛЬЗУЙ БЗ ГОРОДА ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИИ!**

Много локальных особенностей отображены только там

The screenshot shows the 'Дом.ру' website interface for Saint-Petersburg. The top navigation bar includes 'База Знаний', 'Пространства', 'Пользователи', 'Создать', 'ОЦТП', 'ЦОК', and 'Выбор города'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, there are icons for various services: 'Адреса СЦ/ЦП', 'Акции', 'Дом.ру + МегаФон', 'ЧТП', 'Операции', 'Оборудование', 'Тарифы', 'Способы оплаты', 'Save Team', and 'Полезные ссылки'. The main content area is titled 'Особенности Домофонии в городе' and includes a red-bordered box around the title and a red-bordered box around the main text. The left sidebar contains a search bar and a 'ДЕРЕВО СТРАНИЦ' (Page Tree) with categories like 'Перечень работ сервисных инженеров/ТС', 'Объединение с другими компаниями', 'Интернет', 'Дом.ру TV (ЦКТВ) IPTV', 'КТВ', 'Телефония', and 'Домофония'. The 'Домофония' category is expanded, showing sub-items like 'Особенности Домофонии в городе', 'Тарифы и планы подключения домофонии', 'Ключи от домофона', 'Диагностика Домофонии', 'Мобильное приложение «Умный Дом.ру»', and 'Ответственные за Домофонию'. The main text of the article includes a red-bordered box around the title and a red-bordered box around the main text.

Санкт-Петербург

Код города: 812  
Локальный номер ОКЦ: 640-5-640  
Местное время: 14:06:57

Поиск по городу

ДЕРЕВО СТРАНИЦ

- Перечень работ сервисных инженеров/ТС
- Объединение с другими компаниями
- Интернет
- Дом.ру TV (ЦКТВ) IPTV
- КТВ
- Телефония
- Домофония
  - Особенности Домофонии в городе
  - Тарифы и планы подключения домофонии
  - Ключи от домофона
  - Диагностика Домофонии
  - Мобильное приложение «Умный Дом.ру»
  - Ответственные за Домофонию

Страницы / Санкт-Петербург / Домофония

## Особенности Домофонии в городе

Создатель Черемных Никита, отредактировано апр 01, 2020

**С 1 апреля в Санкт-Петербурге запрещено создавать заявки по домофонии на подключение и сервис, включающие в себя работу в квартире**

Ограничение введено в целях снижения рисков по заражению вирусными и респираторными заболеваниями и продлится до окончания карантина.

Если вопрос не удалось решить удаленно и требуется СЗ, то **используем речевой модуль:**  
"Уважаемый ИОИ! К сожалению Ваш дом в данный момент находится на карантине и доступ любых посторонних людей, в том числе наших техников, ограничен. Я могу зафиксировать Ваше обращение, чтоб наши специалисты связались с Вами после стабилизации ситуации в Вашем доме, либо Вы можете обратиться самостоятельно по завершению карантина."

Если Клиент соглашается, то его обращение фиксируем на шаге АО: Коронавирус - требуется помощь/взять на контроль. Клиенту сообщаем, что с ним свяжутся после стабилизации эпидемиологической ситуации.

**По всем вопросам домофонии переводим Клиентов на номер 230. Номер круглосуточный.**

- Локальные номера скилл-группы домофонии в городах

Диагностика неисправности трубки в квартире Клиента состоит из 3-х шагов:

- 1** Услуга оплачена?  
Клиент не отключен по ДЗ\*
- 2** Оборудование исправно?  
Звук на трубке включен  
Трубка и линия не повреждены
- 3** Заводи заявку на техника  
Особенности отражены в скриптинге и БЗ Города

Приложение Категория ТП	Терминальные ресурсы	Операции	Технология / Авторизация	Признак
4( Аудиодомофон 30 )	<u>Абонентская линия</u> <u>Домофония</u>	<u>Услуги</u> <u>Начисления</u>	Домофония управляемая	Активен

Приложение Категория ТП	Терминальные ресурсы	Операции	Технология / Авторизация	Признак
1( Домофон Базовый 20 Камсан ) Сеть КамСан- Сервис	<u>Абонентская линия</u> <u>Домофония</u>	<u>Услуги</u> <u>Начисления</u>	Домофония неуправляемая	Активен

\*Если у Клиента есть неисправность в подъезде - заявку создаём даже при ДЗ!

# SIP-домофония (СТК)

При обращении по SIP-домофонии необходимо выбрать в скриптинге продукт "Телефония Дом.ru"

При наличии гудка в трубке все вопросы по телефонии решаются через заявку на ТС

Приложение Категория ТП	Терминальные ресурсы	Операции	Технология / Авторизация	Признак	Активен с	Активен до
1( SIP - Домофон базовый_СТК )	<u>522815</u>  Переадресация	<u>Статистика</u> <u>Услуги</u> <u>Начисления</u> <u>Звонки</u>	SIP Домофония	Активен	01.01.2019	
4( телефония Дом.ru - без тарификации трафика для устройств исходящей ip- телефонии )	<u>v41621976</u> <u>10.71.201.59</u>  <u>Показать</u> <u>сессии за</u> <u>период</u> <u>Привязать IP-</u> <u>адрес</u>		Нет технологии PPPoE	Не активирован		

Пример приложения услуги в WA

СКРИПТ    ДИАЛОГИ С КЛИЕНТОМ    Сообщить об ошибке

Сценарий: 4. Диагностика Телефония.    Завершить досрочно

/ Диагностика услуг / Дома / СПАС / Проверка обращений / Характер сложности

Б    Телефония Дом.ru    Перевод звонка    Параметры

Характер сложности (15)

1. Просим Клиента проверить наличие гудка в трубке.

Не открывается дверь с электронного ключа.    Не работает оборудование    Повреждения вне квартиры

< назад

Скриптинг SIP-домофонии

Диагностика неисправности домофонной панели практически не зависит от типа услуги

Что делать, если не закрывается входная дверь?

- 1** Панель подключена?  
Есть индикация на дисплее
- 2** Что-то мешает закрыть дверь?  
Снег, наледь у дверной коробки  
Скотч, изолента, монета на магнитном замке
- 3** Заводи заявку на техника  
Особенности отражены в скриптинге и БЗ Города



Если у Клиента нет личного договора при неисправности панели, заводи заявку на служебном договоре!

1

При возникновении ошибки в момент заведения заявки на служебном договоре – её нужно завести через ARM по инструкции в БЗ

2

Если и это не помогло – напиши письмо ответственному в городе

Диагностика неисправности домофонной панели практически не зависит от типа услуги

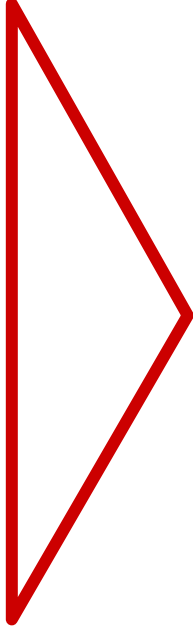
Что делать, если дверь не открывается электронным ключом?

- 1** Кто-то может впустить Клиента?  
Важно, чтобы Клиент не остался на улице!
- 2** Это массовая ситуация?  
Ключ не работает только у Клиента или у всех/части жильцов? Работает ли другой ключ?\*
- 3** Панель реагирует на ключ?  
Эту информацию укажи в заявке технику

\*В случае, если Ключ был приобретён не в «Дом.ru», рекомендуем приобрести оригинальный ключ в пункте выдачи ключей города

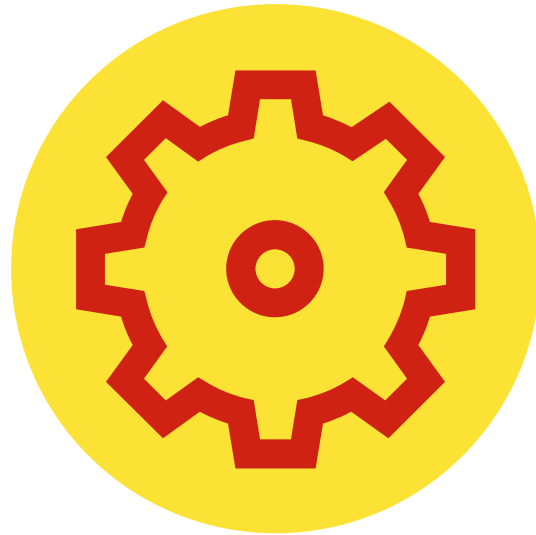
Диагностика неисправности домофонной панели практически не зависит от типа услуги

- 1 Повреждена сама дверь или доводчик?\*
- 2 Не открывается дверь из подъезда?
- 3 Другая техническая сложность с панелью?



Заводи заявку на ТС  
Особенности отражены в скриптинге и БЗ Города

\*В SIP-домофонии рекомендуем Клиенту связаться с аварийной службой либо с управляющей компанией дома



**WebARM**



**База знаний KBN**

# Приложение «Умный Дом.ru»



Скачай – Авторизуйся – Пользуйся



Google Play

**Android 4.4+**



**IOS 10+**

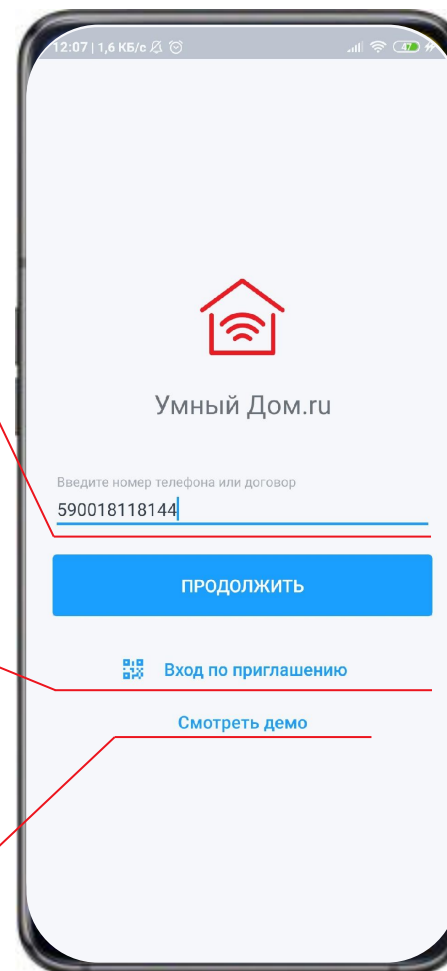
## Скачай – Авторизуйся – Пользуйся

Доступ в приложение:

номер договора  
номер телефона      **+ пароль от договора**

Кнопка генерация QR-кода для входа по  
приглашению

Кнопка "Демо" открывает инструкцию  
на YouTube



Скачай – Авторизуйся – Пользуйся



**Домофония**



**Видеоконтроль  
(Домашнее  
видеонаблюдение)**



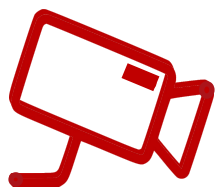
**Умный дом**



**Умный домофон от «Дом.ru» — может всё, что может обычный домофон. А ещё его пользователям доступно:**



Удаленное **управление с мобильного телефона** домофоном, калитками, воротами, шлагбаумами



Наблюдение с камер **придомовой территории**



**Доступ к онлайн-трансляции** с камер и к архиву записей **из любой точки мира**, где есть Интернет

## Все инструкции расположены в БЗ в подразделе Мобильное приложение «Умный Дом.ru»

← → ↻ Не защищено | kbn.ertelecom.ru/pages/viewpage.action?pageId=42140474

База Знаний Пространства Пользователи Создать ОЦТП ЦОК Выбор города Поиск

ДЕРЕВО СТРАНИЦ

- Проект "Сервисный инженер"
- Объединение с компаниями "Сатурн-Инте
- Интернет
- Дом.ру TV (ЦКТВ)
- КТВ
- Телефония
- Домофония**
  - Особенности Домофонии в городе
  - Тарифы и планы подключения Домофон
  - Ключи от домофона
  - Диагностика Домофонии
  - Мобильное приложение «Умный Дом**
  - Ответственные за Домофонию
  - Обработка тикетов Домофонии
  - Описание продукта Домофония
  - Оборудование домофонии
- Умный дом
- Видеонаблюдение
- Оборудование
- Дополнительные сервисы
- Мобильная связь (Дом.ру + МегаФон)
- Важная информация по городу
- Адреса СЦ/ЦП
- Продажи и подключение
- Акции
- Схемы подключения и диагностика
- Начисления и платежи
- Программы лояльности
- Номера для перевода
- Контакты смежных служб
- Операции с договором

Адреса СЦ/ЦП Акции Дом.ру + МегаФон ЧТП Операции Оборудование Тарифы Способы оплаты Save Team Полезные ссылки

Страницы / Пермь / Домофония

### Мобильное приложение «Умный Дом.ru»

Создал(а) Черемных Никита авг 14, 2019

**Актуальные аварии в приложении**

#### Мобильное приложение Умный Дом.ru

Для удобства Клиента при пользовании эко-системой "Умный дом" разработано мобильное приложение Умный Дом.ru.

**В приложении доступно управление 3-мя услугами:**

- Домофон
- Видеонаблюдение
- Датчики Умного дома

**Требования:**

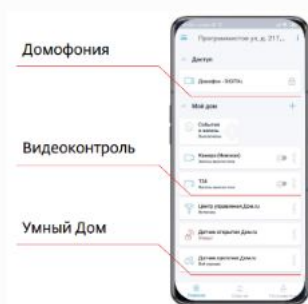
- Android 4.4+, IOS 10+
- не работает на устройствах с процессором Intel
- не работает на устройствах Meizu
- не работает на устройствах Windows Phone

**Зайти в приложение можно несколькими способами:**

- с помощью действующего договора Дом.ру и пароля (приложение сразу покажет все Ваши услуги).
- с помощью номера телефона и пароля (пароль запросит только при первой авторизации)
- по приглашению действующего пользователя (владельца договора).

Для входа в приложение необходимо принять оферту (поставить «галочку»), после этого кнопка «Войти» становится активной.

После авторизации Клиент может начать управлять теми услугами, которые у него подключены.



**Перечень обновлений приложения:**

- Обновление 4.9.6 на Android
- Обновление 4.9.5 на IOS

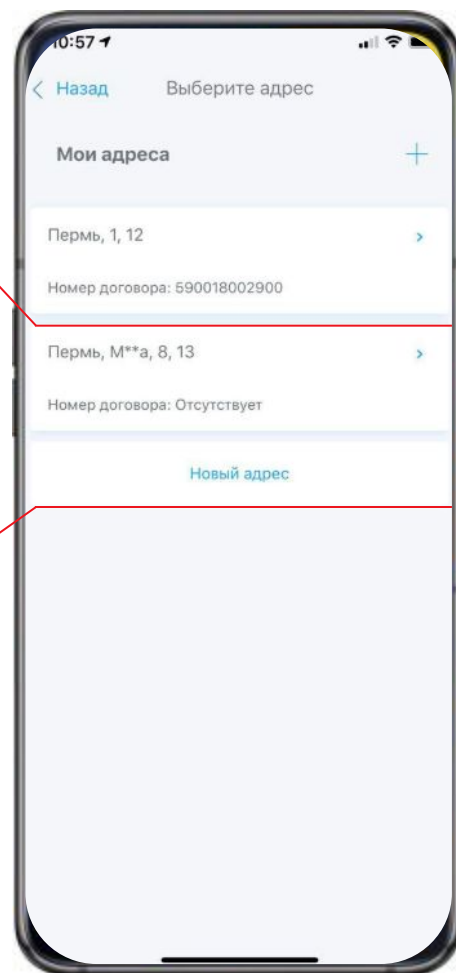
[Общие инструкции](#) Домофония Видеоконтроль Датчики Умного Дома

Установка приложения

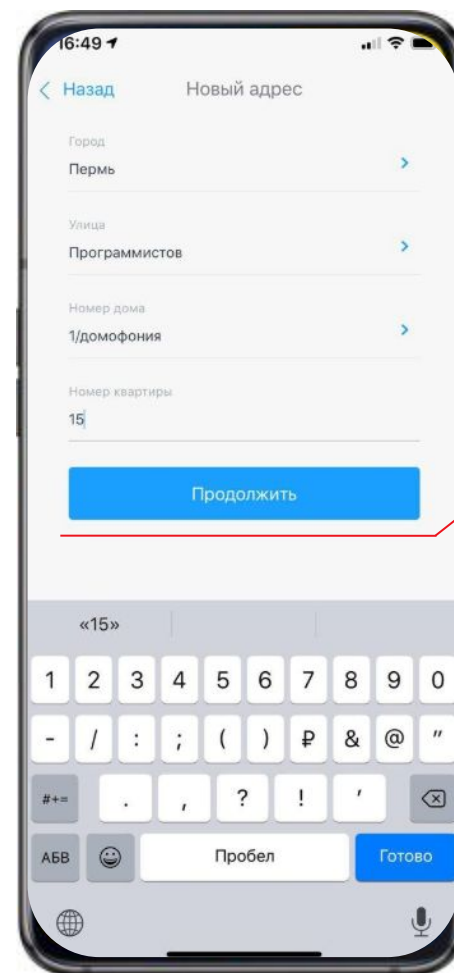
**При входе по номеру телефона необходимо выбрать адрес из уже привязанных или привязать «новый адрес»**

Привязанный к номеру телефона договор

Добавь «Новый адрес», если среди результатов поиска не нашлось нужного



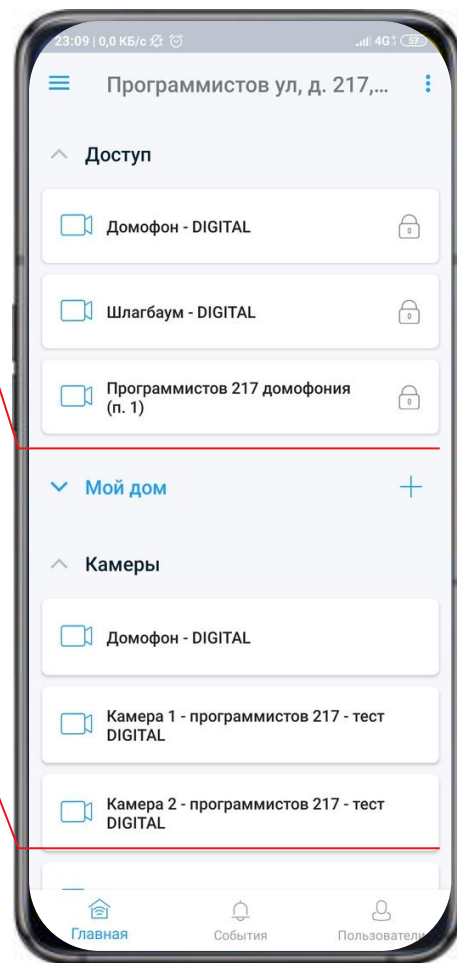
Для добавления адреса необходимо заполнить форму, нажать кнопку «Продолжить» и в открывшемся окне ввести код из смс-подтверждения



## Управлять домофоном можно прямо с экрана телефона

Выбор объекта для управления

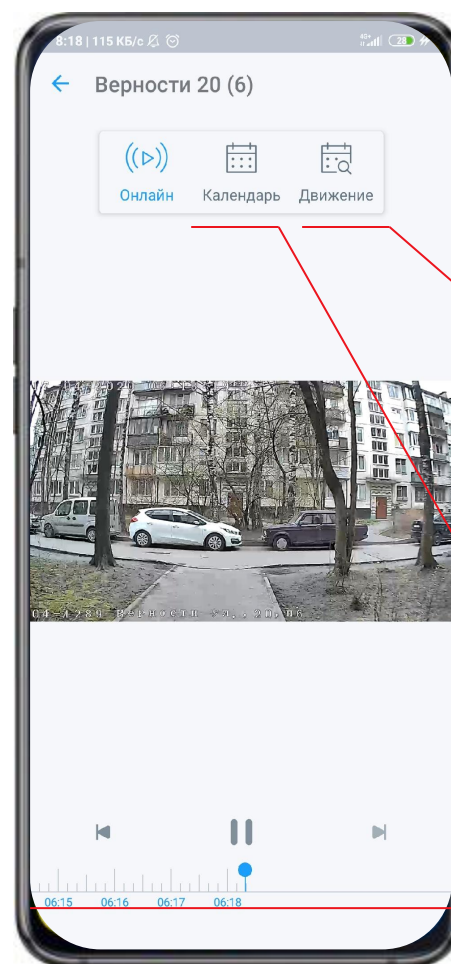
Просмотр видео с придомовых камер (при их наличии на территории дома)



Кнопка «Движение» показывает архив конкретных событий, которые зафиксировал датчик движения камеры

Через «Календарь» можно выбрать нужную дату просмотра архива записей

Так же выбор даты и времени записи доступен через ползунок тайм-лайна



## Дополнительные функции скрыты в правом и левом боковых меню

Информация о номере и  
владельце договора

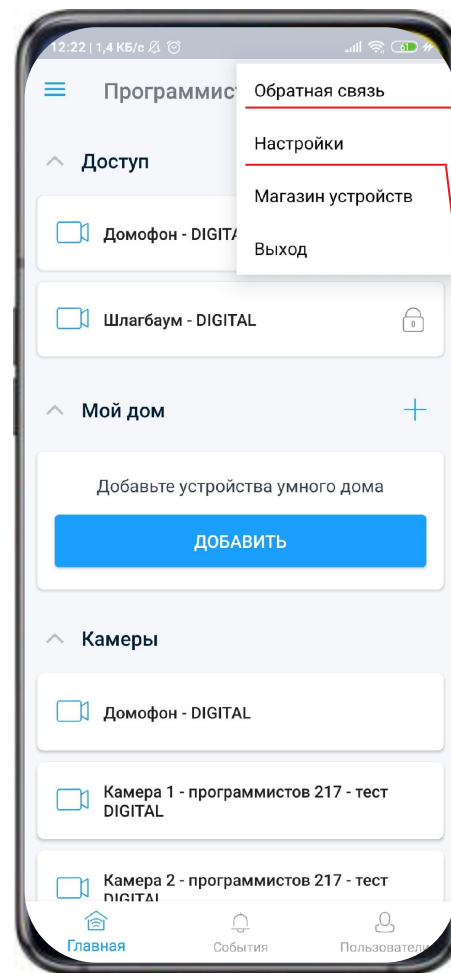
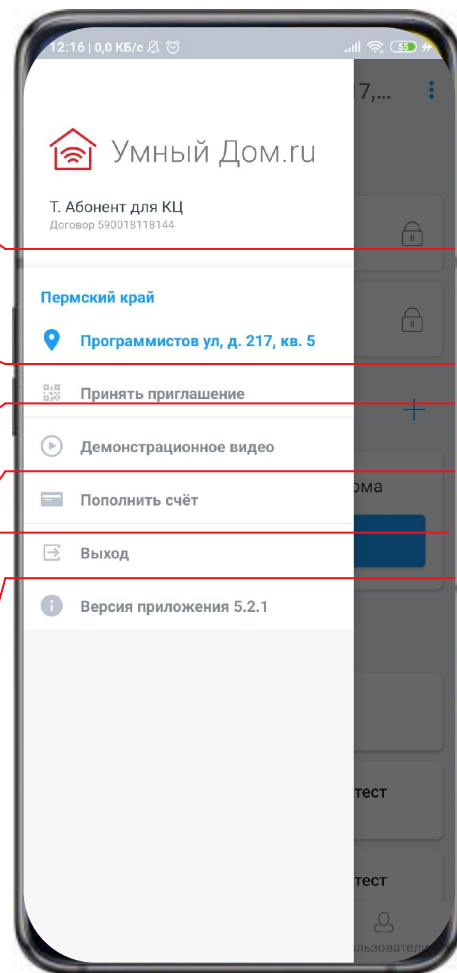
Адреса объектов  
управления

Приглашение стать  
гостем через QR-код

Демонстрационное видео  
на YouTube

Ссылка на страницу сайта  
Дом.ru с оплатой

Выход из приложения и его  
версия

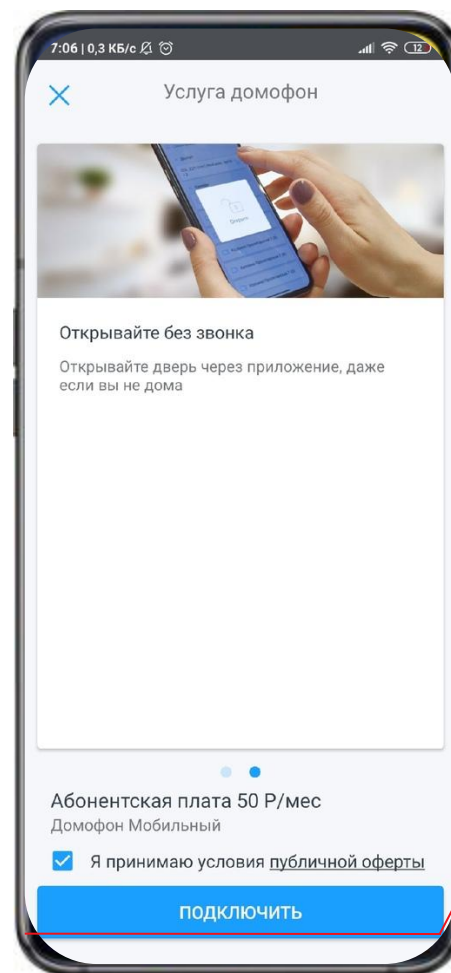
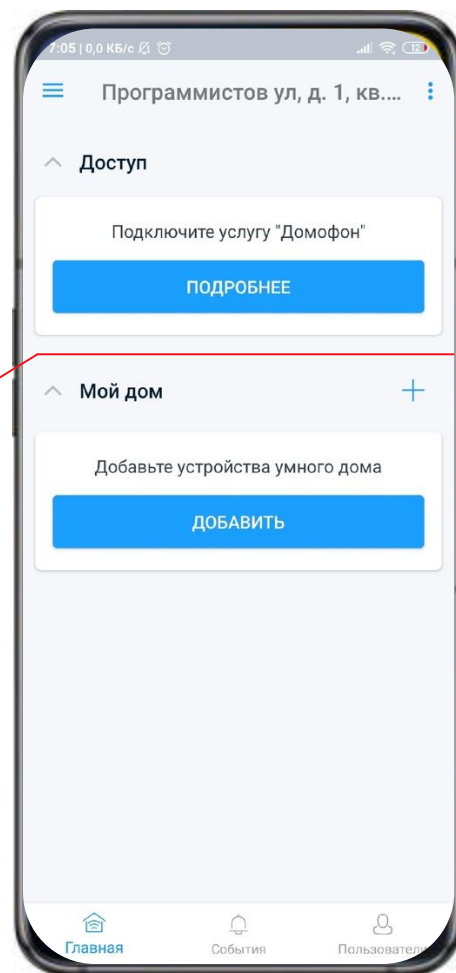


Кнопка «Обратная связь»  
поможет создать обращение в  
службу технической  
поддержки

В разделе «Настройки»  
пользователь может  
самостоятельно установить  
сценарии автоматического  
включения/выключения  
домашних камер и датчиков  
спокойствия

## Через Приложение Клиент может самостоятельно подключить себе услугу Домофония прямо с телефона

Для подключения Домофона необходимо нажать «Подробнее» на Главном окне во вкладке «Доступ»




В открывшемся окне необходимо принять условия оферты и нажать "Подключить"

**С экрана телефона можно не только открывать дверь, но и принимать звонки и отслеживать вход/выход своих близких**

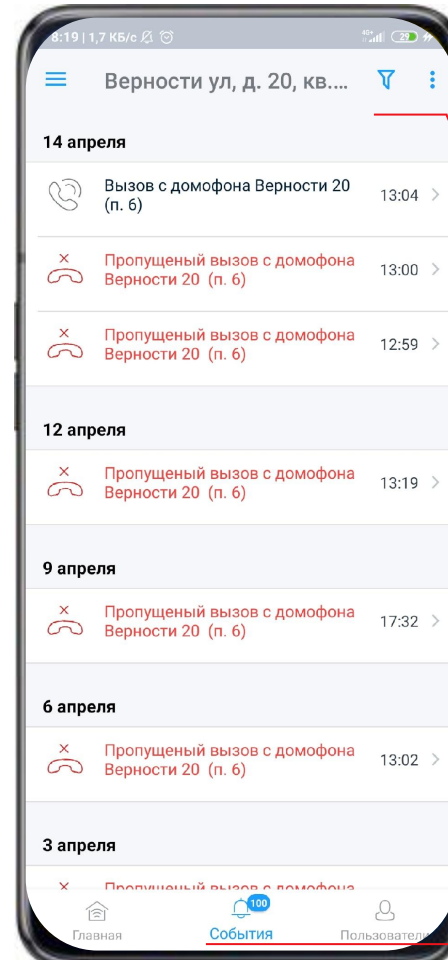
Экран получения звонка с домофона

Клиент может:

Отклонить звонок

Открыть дверь.  
При нажатии значок  
поменяется на 

Принять звонок и  
поговорить с гостем

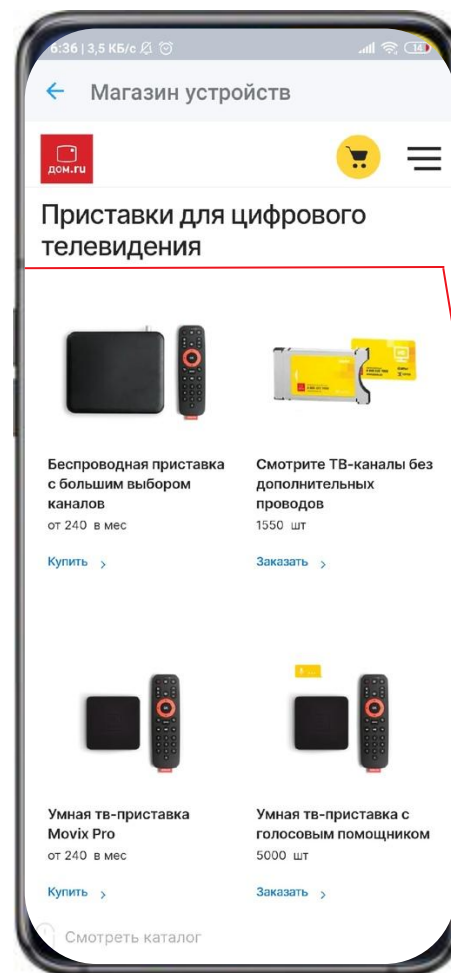
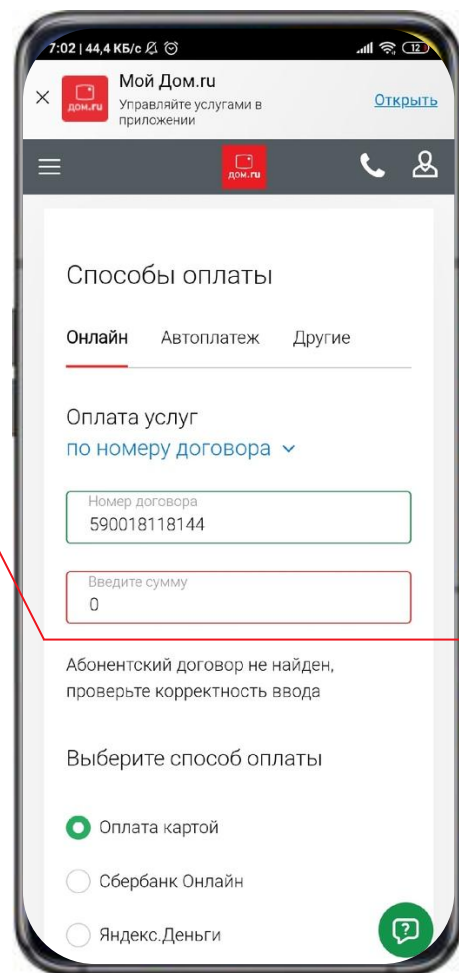


Кнопка «Фильтры» позволяет отфильтровать историю уведомлений по параметрам: пользователи, устройства, период

Кнопка «События» отображает уведомления о событиях, касающихся объекта управления: сообщения о звонке с вызывной панели в квартиру или сообщения по факту приглашения гостя в приложение через QR-код

## А ещё можно пополнять счет и совершать покупки в Дом.ru Маркет

При нажатии кнопки «Пополнить счет» открывается страницу оплаты сайта [domru.ru](http://domru.ru) или приложение «Мой Дом.ru»



На сайте «Дом.ru Маркет» Клиент может:

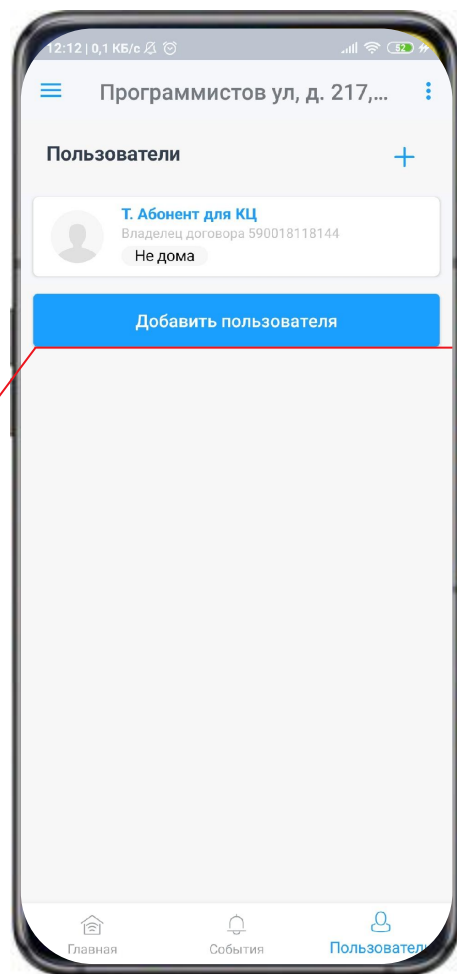
- Заказать датчики Умного дома;
- Заказать камеры видеонаблюдения;
- Заказать оборудования от Дом.ru (приставки для ТВ, фирменные роутеры);
- Оставить заявку на подключение услуг от Дом.ru;
- Купить лицензионный антивирус от партнера



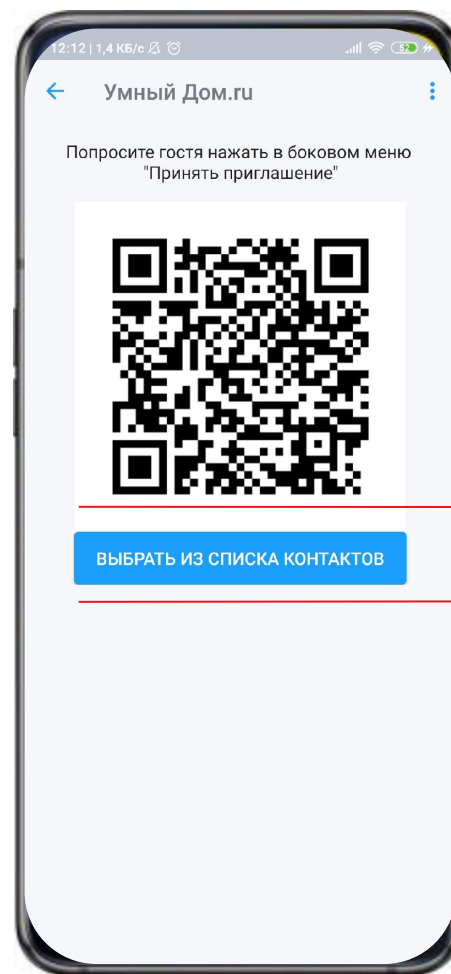
## Приложение «Умный Дом.ru»: Домофония

**Пользоваться Приложением (открывать дверь, просматривать видео с камер) может не только владелец договора, но и те, кому он открыл Гостевой доступ (например членам семьи, если смартфонов в семье несколько)**

Добавить нового пользователя можно одноименной кнопкой или «+» в правом верхнем углу окна



Пользователь может принять приглашение, отсканировав QR-код с помощью функции «Принять приглашение» в правом боковом меню



Или получить приглашение по SMS. Отправить его можно, нажав кнопку «Выбрать из списка контактов»

## Трудности с авторизацией в Приложении

Клиент авторизуется как «Владелец». Какую ошибку он видит?

1

**«Проверьте правильность введенных данных»**

Проверь корректность ввода учетных данных: договора/логина/пароля  
Попробуй с Клиентом сменить пароль на более простой

**Была ошибка при вводе:** отправляем sms по БП выдачи данных через «СМС и e-mail» и помогаем авторизоваться. Если не получается – меняем пароль на более простой.

**Все введено верно:** создай задачу согласно инструкции

### Трудности с авторизацией в Приложении

Клиент авторизуется как «Владелец». Какую ошибку он видит?

2

«Timestamp не валиден»

Выстави верные дату, часовой пояс и время на устройстве Клиента

3

«Договор не активен»

При наличии неактивного договора или его отсутствии – консультируй по созданию или восстановлению

Если договор активен, проверь корректность ввода учетных данных: договора/логина/пароля

## Трудности с авторизацией в Приложении

Клиент авторизуется как «Владелец». Какую ошибку он видит?

4

«Превышено допустимое количество авторизаций»

- Выбрать город из списка, откроется ссылка на ресурс для разблокировки
- Авторизуйся на нем под своими учётными данными
- Найди заблокированную учётную запись по тем данным, которые использовал для авторизации Клиент
- Нажми «Разблокировать»
- Отправь смс с авторизационными данными, помоги авторизоваться

## Трудности с авторизацией в Приложении

Клиент авторизуется как «Гость». Какую ошибку он видит?

1

«Код был выслан менее XX минут назад»

Сообщи, что необходимо подождать указанное в ошибке время и повторить попытку входа

2

«Неправильное приглашение»

Необходимо заново создать и принять приглашение от владельца договора

3

Появляется форма заполнения нового адреса

Рекомендуй проверить правильность ввода номера телефона и принять приглашение повторно

### Не открывается дверь из Приложения

1

Сверь адрес, по которому Клиент хочет открыть дверь, с тем, что указан в договоре

Если адрес в WebARM не совпал – измени его в рамках БП и обнови регистрацию во вкладке «Домофония»

2

Сверь адрес, указанный в мобильном приложении (на левой шторке), с адресом Клиента

Особенность: в МП может не правильно отображаться корпус

3

Выполни опрос домофонной панели в WebARM

Если панель недоступна – заведи заявку на ААО в комментарии укажи модель устройства и время проверки

### Не открывается дверь из Приложения

4

Попроси Клиента проверить на другом устройстве

При необходимости отправь данные по через СМС и e-mail и помоги авторизоваться

Если сложность на всех устройствах – заведи заявку на ААО, в комментарии укажи модель устройства

5

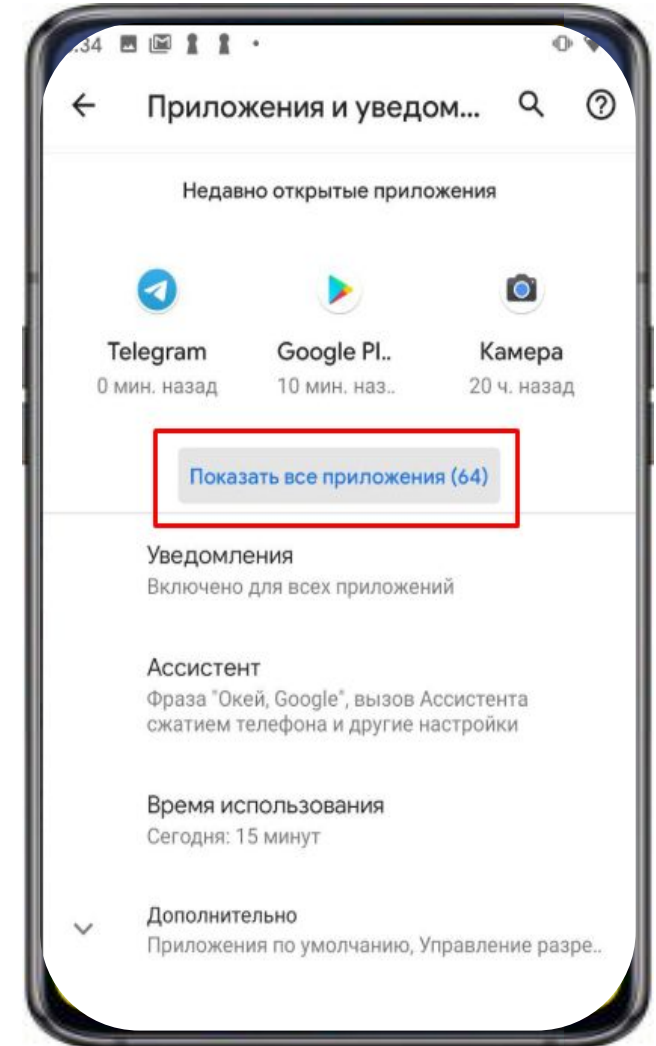
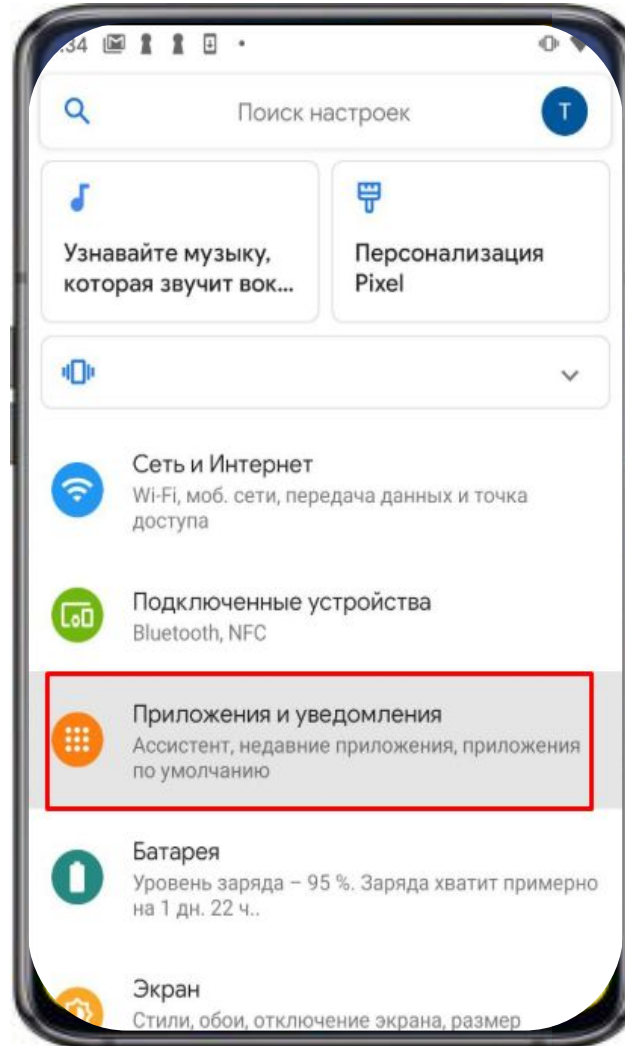
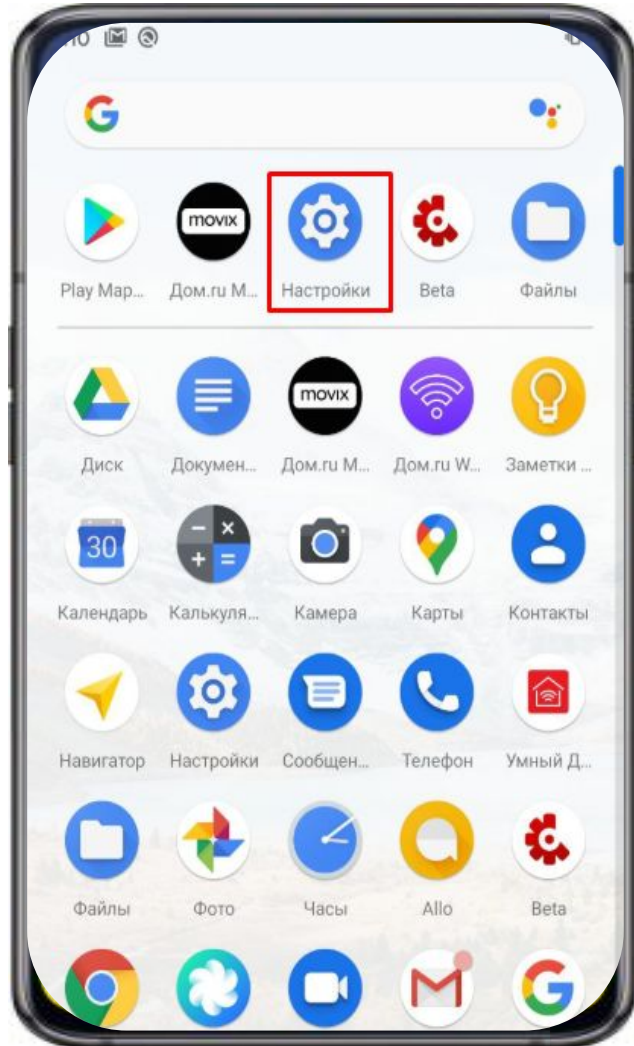
Узнай операционную систему устройства Клиента

Android: очисти кэш приложения, при необходимости переустанови его

iOS: удали приложение, затем перезагрузи устройство и установи приложение заново

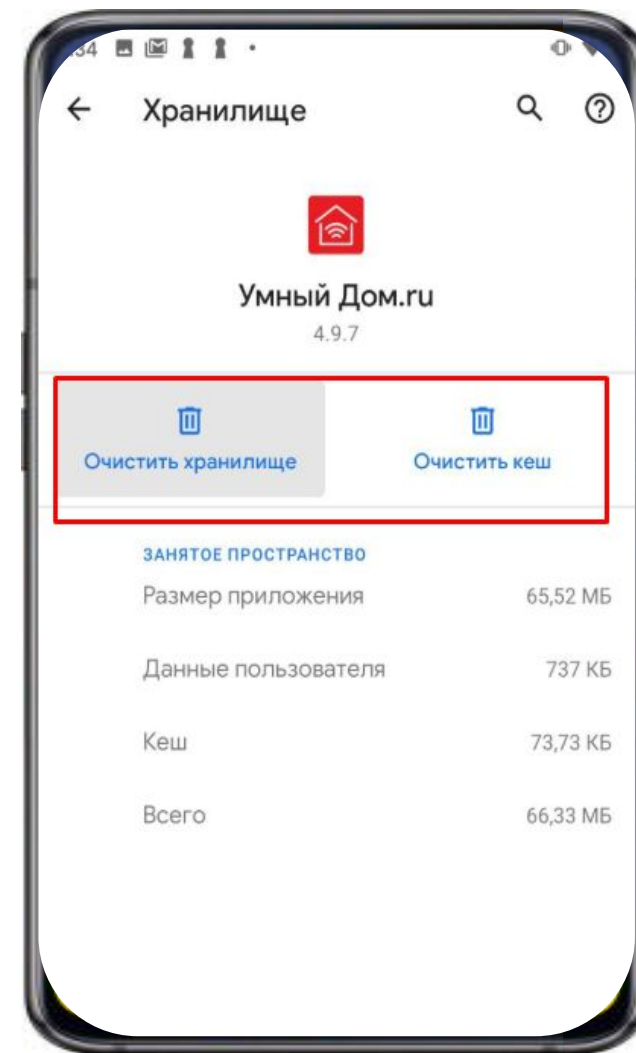
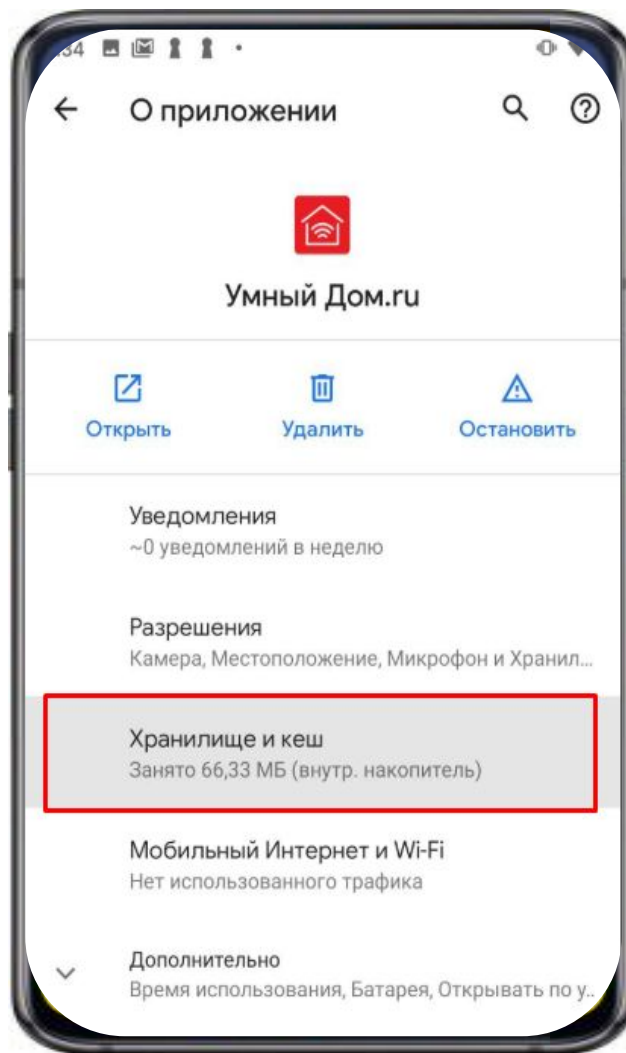
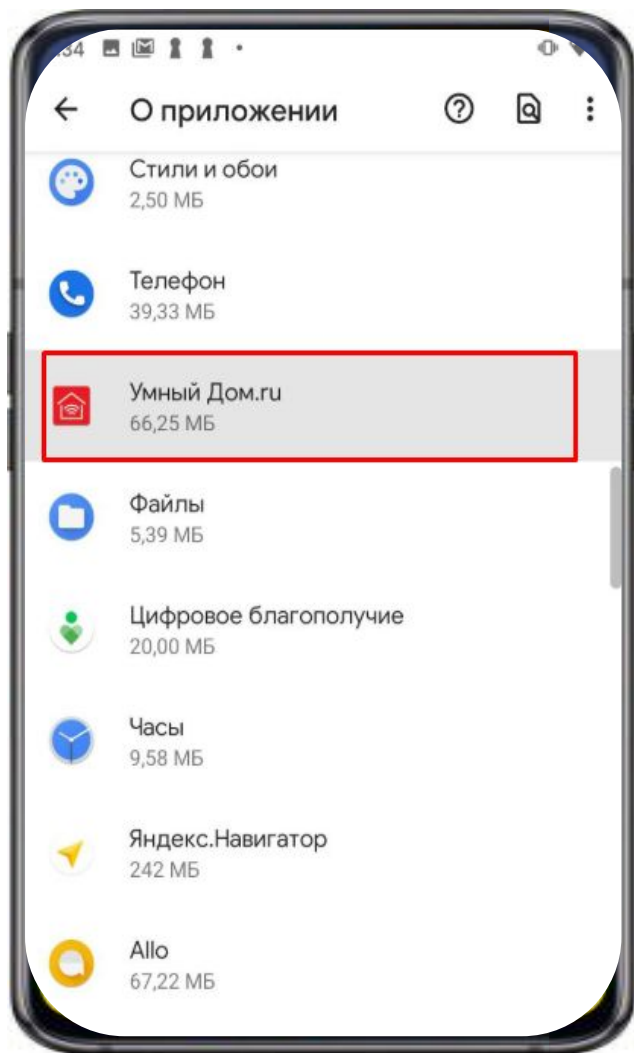
В случае, если сложность сохранилась – заводи тикет с указанием времени проверки

## Очистка кэша приложения на ОС Android

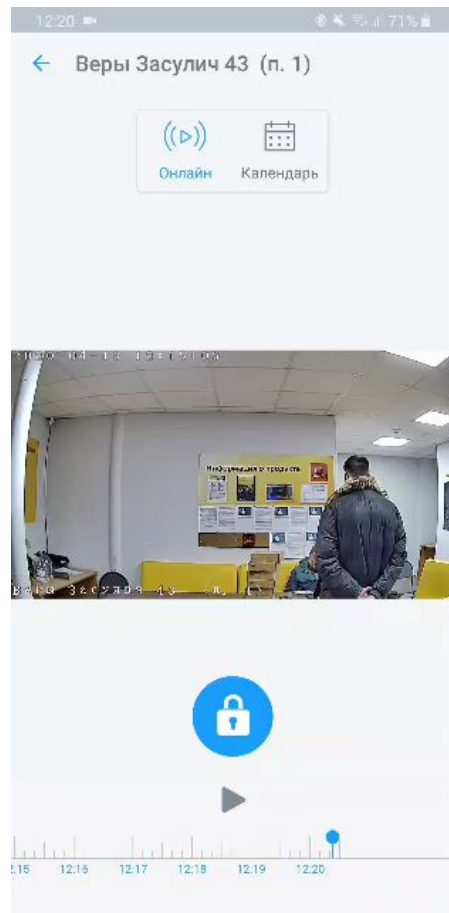




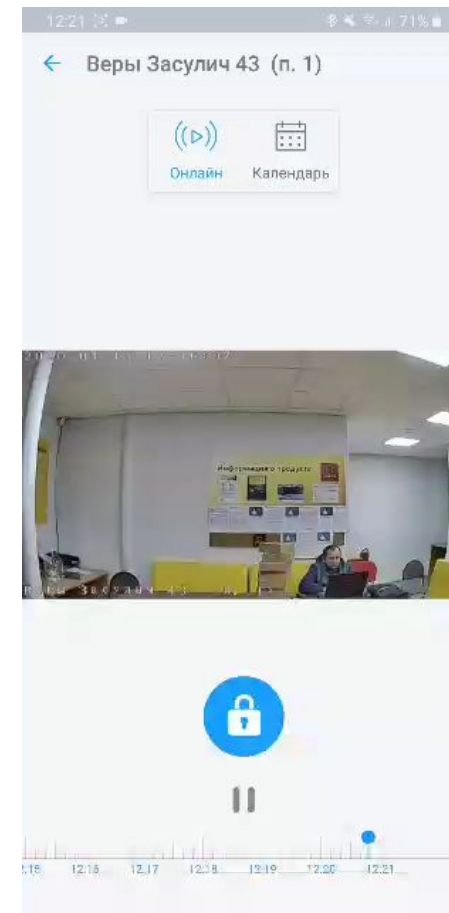
## Очистка кэша приложения на ОС Android



## Сложности со звуком/видео в Приложении во время вызова



Стабильный видео-поток



«Слайд-шоу»

### Сложности со звуком/видео в Приложении во время вызова



**Клиент не слышит гостя**

Проверь функцию «mute» и увеличь громкость во время звонка



**Гость не слышит Клиента**

Проверь, включен ли микрофон, выдано ли ему разрешение



**Нет звука звонка**

Проверь, включен ли звук рингтона и уведомлений на телефоне



**Заводи заявку на ААО**  
Обязательно укажи марку/модель устройства и время проверки



**Заводи тикет**  
Обязательно укажи марку/модель устройства и время проверки

## Сложности со звуком/видео в Приложении во время вызова: видео поступает не с того подъезда

- 1** Проверь камеру в режиме онлайн (без звонка)  
Если онлайн видео без вызова поступает с подъезда Клиента – заводи тикет, указав время проблемного звонка
- 2** Название камеры в меню мобильного приложения совпадает с адресом Клиента?  
Если нет – узнай, под своими ли данными авторизован Клиент  
Данные неверны: помоги авторизоваться с правильной УЗ  
Данные верны: заводи тикет

### Сложности со звуком/видео в Приложении во время вызова: видео не подгружается

- 1** Проверь видео без звонка  
Если онлайн видео без вызова работает – заводи тикет, указав время проблемного звонка
- 2** При сохранении сложности перезагрузи мобильное приложение, обнови список камер в меню приложения свайпом вниз
- 3** С помощью приложения «SpeedTest» проверь скорость на телефоне Клиента  
При скорости ниже 15 Мбит/с на сетях Дом.ru переводи звонок в ОЦТП

### Сложности со звуком/видео в Приложении во время вызова: видео не подгружается

- 4** Выполни опрос домофонной панели в WebARM  
Если панель недоступна – заведи заявку на ААО в комментарии укажи модель устройства и время проверки
- 5** Попроси Клиента проверить на другом устройстве  
При необходимости отправь данные через СМС / e-mail и помоги авторизоваться  
Если сложность на нескольких устройствах – заведи заявку на ААО в комментарии укажи модель устройства

## Сложности со звуком/видео в Приложении во время вызова: видео не подгружается

6

Узнай операционную систему устройства Клиента

Android: очисти кэш приложения, при необходимости переустанови его

iOS: удали приложение, затем перезагрузи устройство и установи приложение заново

В случае, если сложность сохранилась – заводи тикет

### Сложности с видео в Приложении без вызова

При сложностях со звуком/видео без вызова всегда сверяй адрес Клиента в приложении с адресом в WebARM

- 1** **Перезагрузи приложение, обновь список камер**  
Обновить список камер можно в меню приложения свайпом вниз
- 2** **С помощью приложения «SpeedTest» проверь скорость на телефоне Клиента**  
При скорости ниже 15 Мбит/с на сетях Дом.ru переводи звонок в ОЦТП
- 3** **Выполни опрос домофонной панели в WebARM**  
Если панель недоступна – заведи заявку на ААО в комментарии укажи модель устройства и время проверки



### Сложности с видео в Приложении без вызова

4

Попроси Клиента проверить на другом устройстве

При необходимости отправь данные по через СМС и e-mail и помоги авторизоваться

5

Узнай операционную систему устройства Клиента

Android: очисти кэш приложения, при необходимости переустанови его

iOS: удали приложение, затем перезагрузи устройство и установи приложение заново

В случае, если сложность сохранилась – узнай в WebARM IP-адрес камеры и заводи тикет\*

**\*В случае, если запись видео поступает не с того подъезда как в названии камеры – сразу заводи тикет с IP-адресом камеры**

### Сложности со звуком в Приложении без вызова

При сложностях со звуком/видео без вызова всегда сверяй адрес Клиента в приложении с адресом в WebARM

1

Попроси Клиента проверить как работает онлайн-видео

Если сложность не только со звуком, но и с видео-потокком, переходи к предыдущей диагностике

2

Проверь режим mute

Проверь: выключен ли режим «без звука» на устройстве, какой стоит уровень громкости и работает ли динамик

### Сложности со звуком в Приложении без вызова

**3** Попроси Клиента проверить на другом устройстве  
При необходимости отправь данные по через СМС и e-mail и помоги авторизоваться

**4** Узнай операционную систему устройства Клиента  
Android: очисти кэш приложения, при необходимости переустанови его  
iOS: удали приложение, затем перезагрузи устройство и установи приложение заново  
В случае, если сложность сохранилась – узнай в WebARM IP-адрес камеры и заводи тикет

### Сложности с архивом



Полное отсутствие видео в архиве



Белый экран при запуске архива



Некачественное изображение/звук

Проверь, наблюдается ли сложность при воспроизведение видео с камеры в режиме онлайн?

Если сложность только в архиве, в зависимости от ОС устройства, помоги переустановить приложение.

Не помогло – создай тикет с указанием времени «проблемного» архива.

### Сложности с архивом



Нет кнопки архива/ полосы прокрутки

в зависимости от ОС устройства, помощи переустановить приложение. Не помогло – создай тикет



Нет видео за определённый период (до него есть)?

Если за следующий период видео доступны, принеси извинения за временную недоступность домофонной панели и проинформируй, что дальнейшая запись будет вестись корректно

Если запись за следующий период также отсутствует – действуй так же, как и при полном отсутствии видео.

В Приложении недоступны/доступны не все камеры или выходит сообщение «Идет подключение услуги»

**1** Проверь наличие камеры во вкладке «Домофония»  
В столбце «Тип» указано предназначение камеры, в столбце «Наименование» – её название

Операции с домофонными панелями

Тип	Наименование	IP панели	Операции	Статус операции
Домофонная панель	Краснолесья 16 2 (п. 1)	10.30.32.1	<input type="button" value="Открыть"/> <input type="button" value="Опросить"/>	
Калитка	Калитка 1 - Краснолесья 16 2	10.30.32.2	<input type="button" value="Открыть"/> <input type="button" value="Опросить"/>	

**2** Проверить адрес, который выбран в приложении  
Если нет нужного адреса – переустановить приложение  
Если адресов несколько – выбрать корректный  
Если адрес один – перезагрузить приложение

**Важно: приложение необходимо закрыть полностью, даже в процессах!**

В Приложении недоступны/доступны не все камеры или выходит сообщение «Идет подключение услуги»

3

Зарегистрируй объект доступа во вкладке «Домофония»

Через 30 секунд после регистрации попроси его перезагрузить приложение снова

4

Узнай операционную систему устройства Клиента

Android: очисти кэш приложения, при необходимости переустанови его  
iOS: удали приложение, затем перезагрузи устройство и установи приложение заново

5

Если сложность сохранилась – заводи тикет

### Приходит вызов из другой квартиры

1

Проверь нужный адрес в левом боковом меню

Вызовы приходят со всех адресов, которые отображены у Клиента в приложении

Если там незнакомые Клиенту адреса – помоги авторизоваться правильно

2

Нужный адрес есть? Опроси панель в WebARM

При наличии ошибок создай заявку на ААО

3

Ошибок при опросе нет? Действуй так:

Клиент «Цифрал-Сервис» – заводи заявку на их сайте

Клиент СПб – действуй согласно реестру ответственных

Клиент Дом.ru – заводи СЗ на ТС



### Не приходят звонки в мобильное приложение

1

Перезагрузи устройство, проверь работу Интернета на нём

В случае отсутствия интернета в сетях Дом.ru проводи диагностику «Нет доступа в Интернет»

2

Проверь наличие услуги «Домофония» на договоре

При отсутствии услуги проконсультируй о подключении

3

Проверь наличие аварии на доме

При наличии аварии принеси извинения за ситуацию + проинформируй, что во время аварии дверь можно открывать аудиотрубкой (при наличии)

### Не приходят звонки в мобильное приложение

4

В левой «шторке» отображается адрес Клиента?

Если нет – помоги авторизоваться правильно, при необходимости отправь данные через СМС или e-mail

5

Уточни, с какой панели (калитка/подъезд) вызывают Клиента и по какому номеру квартиры?

При выявлении несоответствий проконсультируй по работе панели

6

Опроси панель в WebARM

При наличии ошибок создай заявку на ААО с указанием версии приложения, ОС, марки и модели телефона Клиента, времени опроса и IP-адрес панели

### Не приходят звонки в мобильное приложение

7

Эта панель есть в списке камер в меню приложения?

Если панели нет, проверь в списке панелей в WebARM

- В WA панель есть: переходи к диагностике «Нет камеры»
- В WA панели нет: сообщи Клиенту, что вызовы с этой панели ему недоступны

8

Панель есть в приложении? Уточни ОС устройства Клиента

Android: очисти кэш приложения, при необходимости переустанови его

iOS: удали приложение, затем перезагрузи устройство и установи приложение заново

В случае, если сложность сохранилась – заводи тикет с указанием времени неудачного звонка.

### Прочие сложности с приложением

1

У Клиента ОС Windows Phone/процессор Intel?

Модели с таким ПО и оборудованием не поддерживаются приложением

2

Попроси Клиента переустановить приложение

Для Android перед переустановкой очисти кэш приложения

При сохранении сложности заведи тикет

Важно описать последовательность действий Клиента, которая приводит к этой сложности

Например, открывает приложение – в разделе Доступ пытается открыть дверь – выдается ошибка «превышено время ожидания»

## Создание тикета на DOMSUP

Авторизуйся в Jira под учетной записью «service\_DMF\_ОКС» и максимально подробно заполни все поля формы!

Симптом обязательно выбери «Мобильное приложение», а второе поле – в зависимости от обращения Клиента

Тема	<input type="text" value="Не работает видео-онлайн в МП"/>
Номер договора	<input type="text" value="520900317070"/>
Город Клиента	<input type="text" value="НижнийНовгород"/>
Симптом	<input type="text" value="Мобильное прило..."/> <input type="text" value="Видео - Видео он-л..."/>

Описание (optional)	<input type="text" value="Нет видео-онлайн без вызова. Название камеры совпадает с АРМ. Приложение перезагружали. Скорость в норме. Панель опрашивается корректно. Кэш чистили"/>
Марка, модель устройства (optional)	<input type="text" value="Xiaomi, redmi 4x"/>
Версия ПО(программного обеспечения) (optional)	<input type="text" value="Android 8"/>
Версия мобильного приложения (optional)	<input type="text" value="5.2.1"/>
<input type="button" value="Create"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

**Следи за изменениями!**  
**Консультируй правильно!**  
**Используй Базу Знаний!**

