



# ФИНТЕХ СОЛЮШЕНС

Интеллектуальные чат-боты для вашего бизнеса

## Руководство пользователя

**Решения для мгновенного получения консультаций по  
юридическим вопросам «Дистанционный помощник»**

164500, г. Северодвинск,  
ул. Карла Маркса,  
дом 46, офис 300.  
e-mail: [multi-help@yandex.ru](mailto:multi-help@yandex.ru)

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ .....	3
1.2. НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ.....	3
1.3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	3
1.4. ОПИСАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ .....	3
<b>2. ПОЛУЧЕНИЕ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ОБЪЕКТОВ СИСТЕМЫ .....</b>	<b>8</b>
3.1. КЛИЕНТСКАЯ ЧАСТЬ .....	8
3.1.1. Меню .....	8
3.1.2. Выход из Системы.....	8
3.2. ЭКСПЕРТНАЯ ЧАСТЬ .....	8
3.2.1. Меню .....	8
3.2.2. Выход из Системы.....	9
<b>4. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ЭКРАНОВ СИСТЕМЫ .....</b>	<b>9</b>
4.1. КЛИЕНТСКАЯ ЧАСТЬ .....	9
4.1.1. Профиль.....	11
4.1.2. Мои обращения .....	12
4.1.3. Процессы .....	15
4.2. ЭКСПЕРТНАЯ ЧАСТЬ .....	15
4.2.1. Взятие событий в работу.....	15
4.2.2. Лицензии .....	18
4.2.3. Пользователи .....	20
4.2.4. Специалисты.....	21
4.2.5. Настройка консультаций .....	21
<b>5. ЗАГРУЗКА В СИСТЕМУ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ДАННЫХ.....</b>	<b>22</b>

# 1. ВВЕДЕНИЕ

## 1.1. Общие сведения о Системе

Полное наименование Системы: комплексная автоматизированная система, предназначенная для мгновенного получения консультаций по юридическим вопросам «Дистанционный помощник».

Условное обозначение Системы: «Дистанционный помощник».

## 1.2. Назначение Системы

Система для мгновенного получения консультаций по юридическим вопросам позволяет готовить ответы на вопросы клиентов, собирая обращения с горячей линии, сайтов, мессенджеров.

Целью Системы является:

- Сбор и хранение данных (запросов клиентов) для дальнейшего обучения нейросетей;
- Получение круглосуточных консультаций с использованием чат-бота на базе искусственного интеллекта: анонимно, без субъективной оценки.

Система состоит из следующих частей:

- 1) Клиентская часть (функционал для пользователей, имеющих лицензионный ключ);
- 2) Экспертная часть (функционал для сотрудников, которые обрабатывают заявки, приходящие из клиентской части).

## 1.3. Область применения

Настоящая инструкция описывает функции ПО «Дистанционный помощник» при работе пользователей – клиентов и экспертов.

## 1.4. Описание возможностей

Система обеспечивает решение следующих задач:

1. В части клиентского модуля:
  - Формирование заявки на обратный звонок;
  - Отправка документов эксперту;
  - Мониторинг изменений процессов.
2. В части экспертного модуля:
  - Проверка представленных данных клиента;
  - Ведение консультаций;

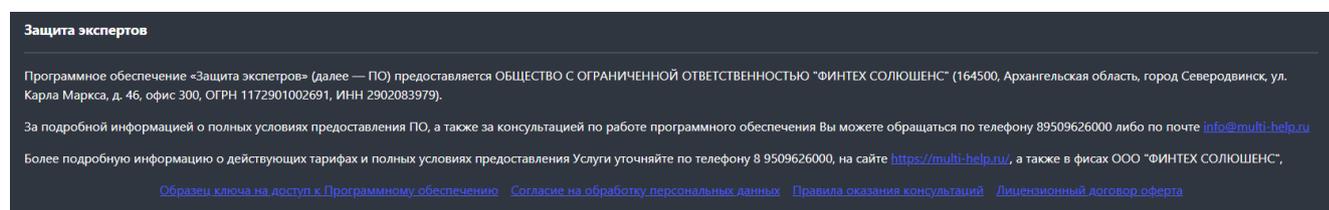
- Анализ получаемой от клиентов информации;
- Мониторинг изменений процессов.

## 2. ПОЛУЧЕНИЕ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ

Решение разворачивается на выделенных ресурсах Заказчика. В момент загрузки Система предложит пользователю авторизоваться. При успешно пройденной авторизации, откроется стартовая страница.

Заполните поля Логин и Пароль данными Вашей учетной записи и нажмите на кнопку «Войти».

Учетная запись экспертов создается администратором Системы. Логин и ссылка для доступа направляются в уведомлении на Email пользователя (роль данных пользователей – Оператор). Если уведомления не приходило или требуется создание учетной записи, необходимо обратиться к администратору Системы, контакты которого указаны в футере системы:



*Рисунок 1 - Справочная информация*

# ЗАЩИТА ЭКСПЕРТОВ

## Вход в личный кабинет

Имя пользователя или E-mail

Пароль

Вход

Рисунок 2 - Авторизация (роль - Оператор)

После успешной авторизации осуществляется переход на главную страницу Системы:

Защита экспертов

Оператор Тестовый

Выйти

### Взять в работу

Фильтровать по:  
Заявка на звонок, Изменен профиль,...

- Ивасик Ивасиков** ⊙  
Изменен профиль  
13 апр. 2023 г., 13:00:07 (1 день назад)
- Лаптев Захар Евгеньевич** ⊙  
Изменен профиль  
12 апр. 2023 г., 13:24:36 (2 дня назад)
- Петрова Анастасия Игоревна** ⊙  
Заявка на звонок  
11 апр. 2023 г., 15:47:54 (3 дня назад)

Поиск клиентов

Рисунок 3 - Главная страница системы (роль - Оператор)

Учетная запись клиентов создается при прохождении регистрации:

## ЗАЩИТА ЭКСПЕРТОВ

### Регистрация

Лицензионный ключ

Имя

Фамилия

E-mail

Пароль

Подтверждение пароля

[« Назад ко входу](#)

*Рисунок 4 - Создание учетной записи (роль - Клиент)*

После прохождения регистрации для входа в Систему вводятся ранее созданные Имя пользователя и Пароль:

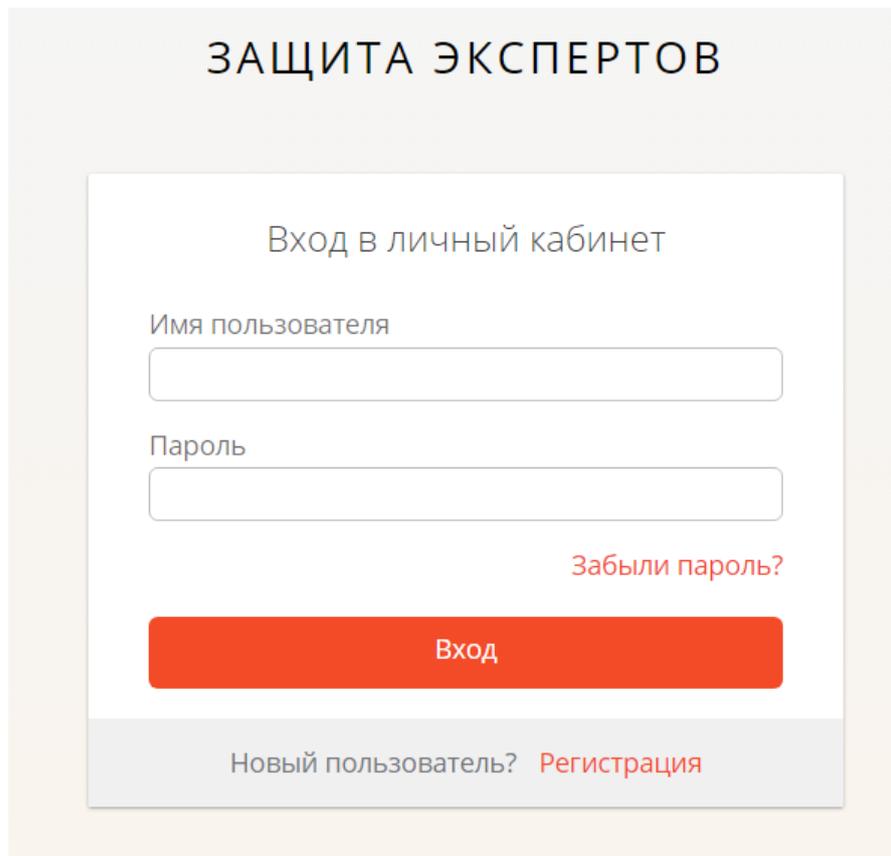


Рисунок 5 - Авторизация (роль - Клиент)

После успешной авторизации осуществляется переход на главную страницу Системы:

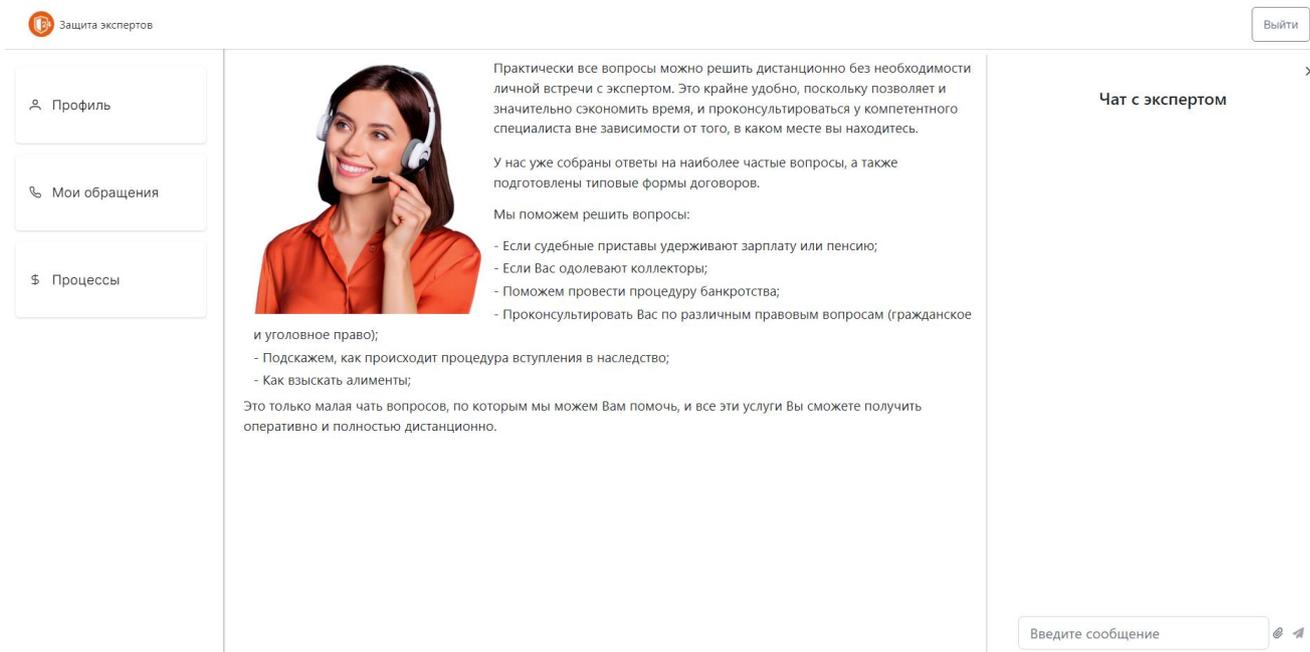


Рисунок 6 - Главная страница системы (роль - Клиент)

## 3. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ОБЪЕКТОВ СИСТЕМЫ

### 3.1. Клиентская часть

#### 3.1.1. Меню

Меню закреплено в левой части всех экранов Системы.

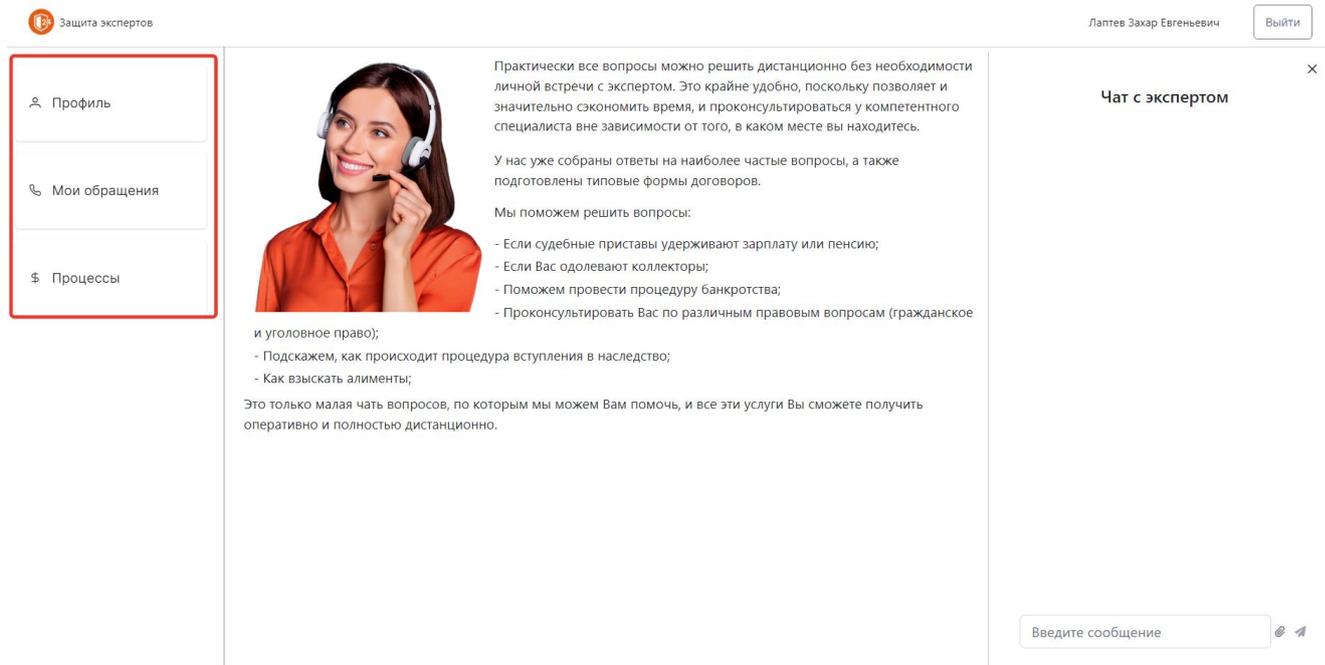


Рисунок 7 - Детальный вид меню

По нажатию на пункт меню осуществляется переход на соответствующий экран Системы.

#### 3.1.2. Выход из Системы

В правой верхней части экрана отображается имя пользователя, выполнившего вход



. Для выхода из Системы нажмите на кнопку «Выйти» .

При нажатии на кнопку «Выйти», вы будете разлогинены и перенаправлены на экран авторизации.

### 3.2. Экспертная часть

#### 3.2.1. Меню

Меню закреплено в левой части панели администрирования Системы, переход на

которую осуществляется по кнопке 

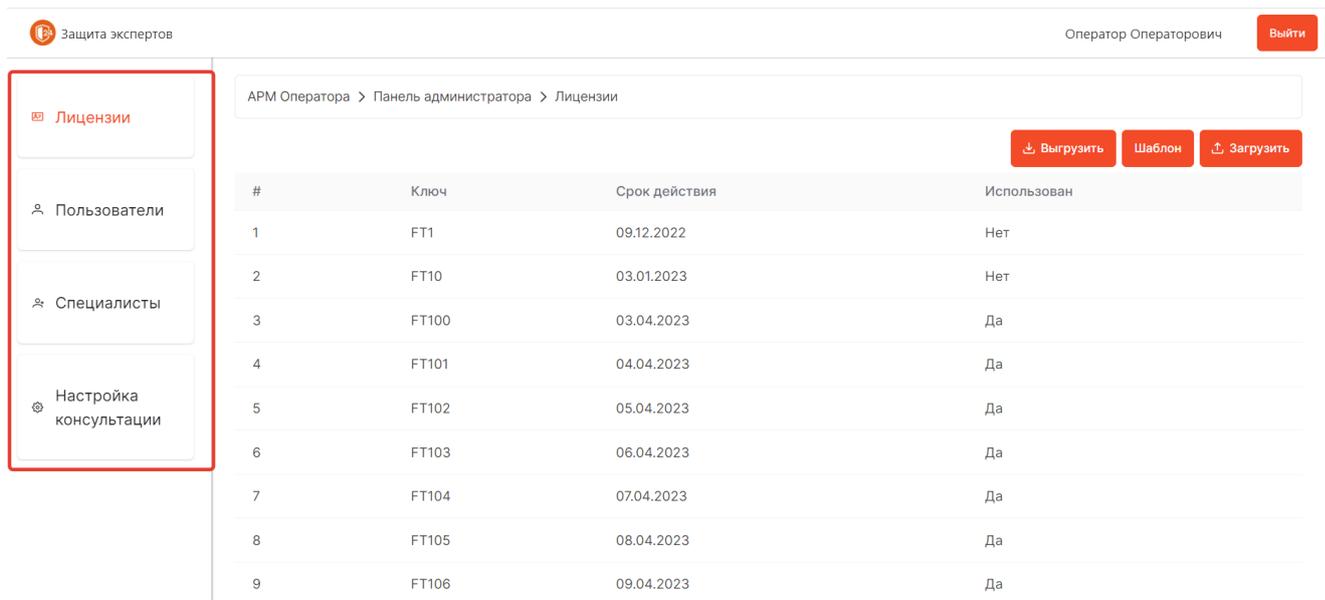
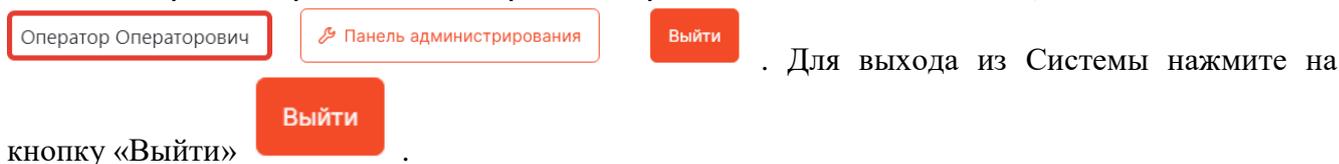


Рисунок 8 - Детальный вид меню

По нажатию на пункт меню осуществляется переход на соответствующий экран Системы.

### 3.2.2. Выход из Системы

В правой верхней части экрана отображается имя пользователя, выполнившего вход



кнопку «Выйти»

При нажатии на кнопку «Выйти», вы будете разлогинены и перенаправлены на экран авторизации.

## 4. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ЭКРАНОВ СИСТЕМЫ

### 4.1. Клиентская часть

По умолчанию при входе в Систему отображаются:

- Детальный вид меню с иконками и заголовками разделов:

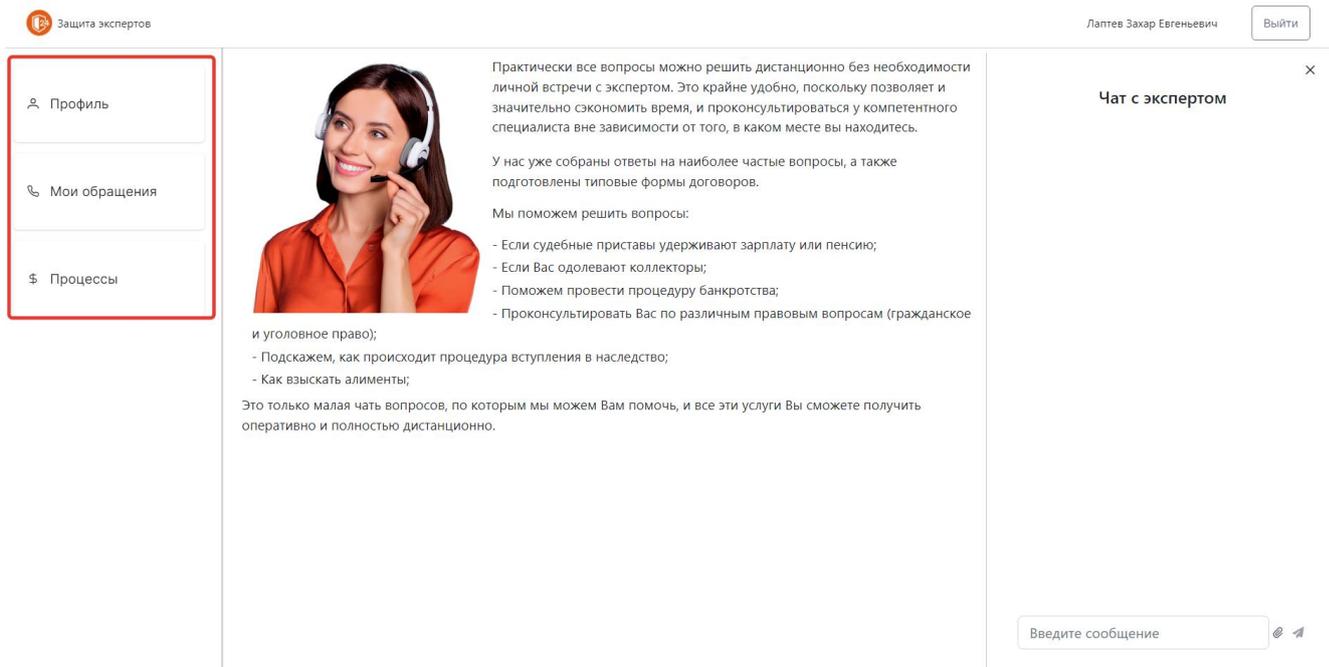


Рисунок 9 - Детальный вид меню

- Краткое описание возможностей и назначение Системы:

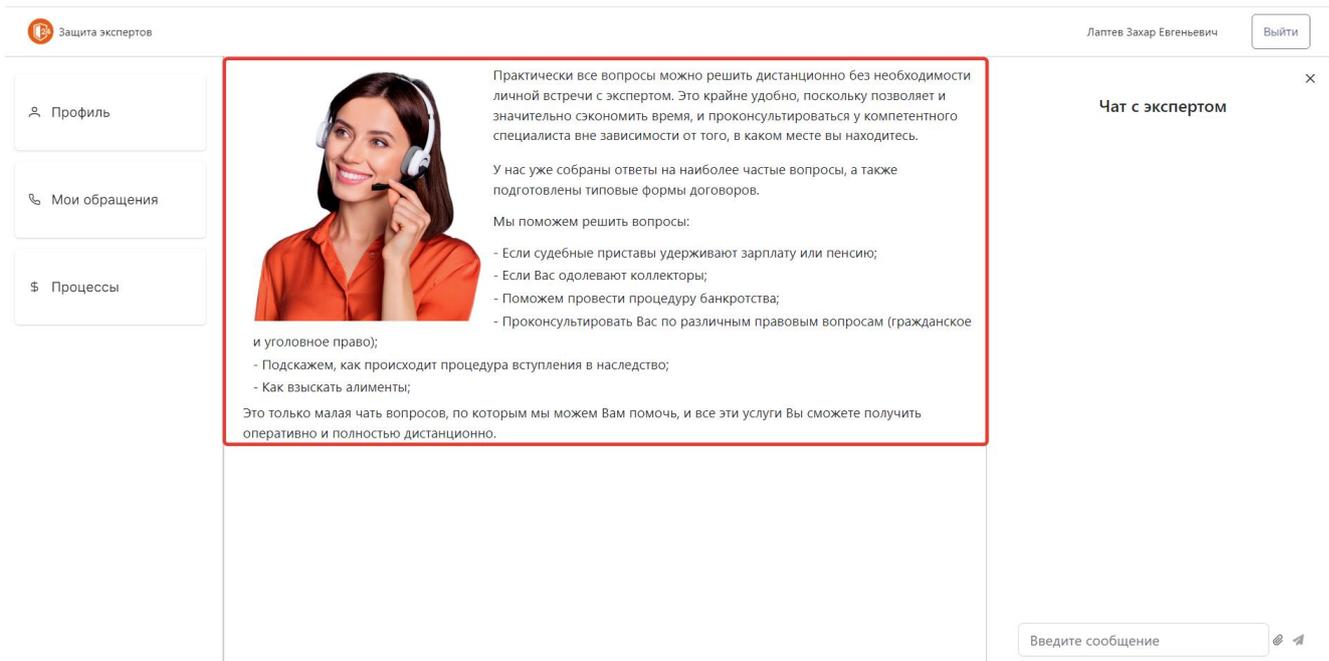


Рисунок 10 - Краткое описание возможностей и назначение Системы

- Чат с экспертом:

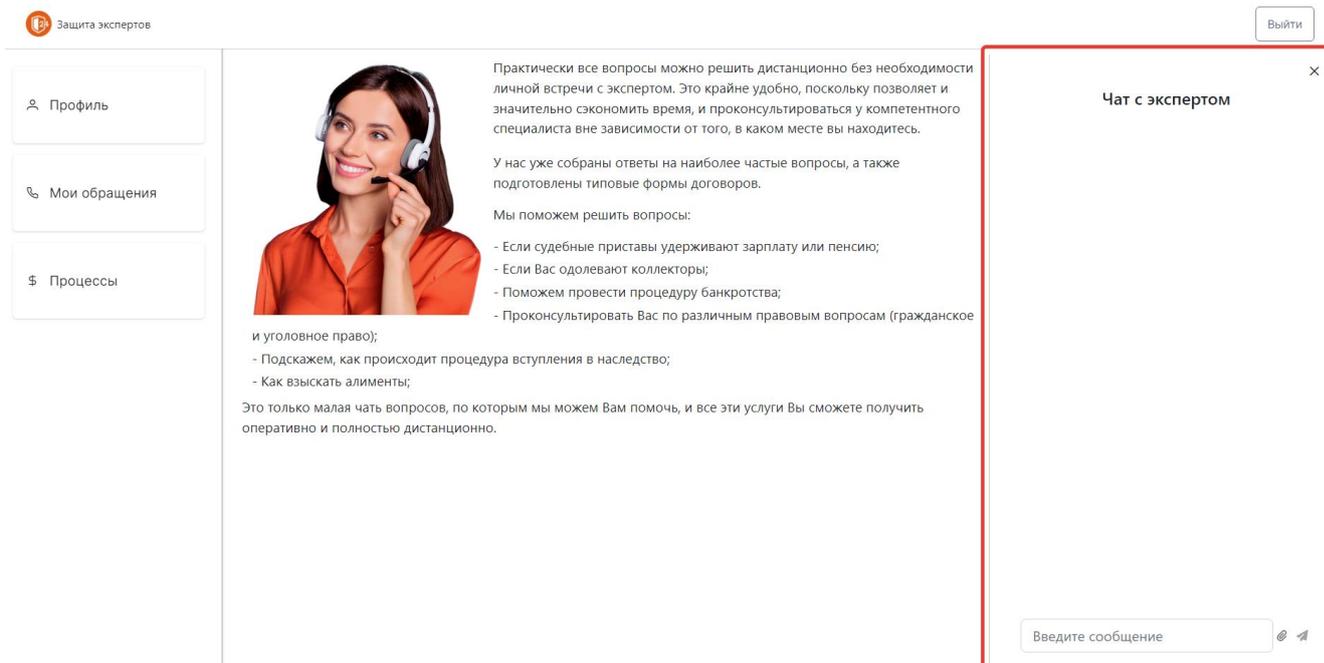


Рисунок 11 - Чат с экспертом

#### 4.1.1. Профиль

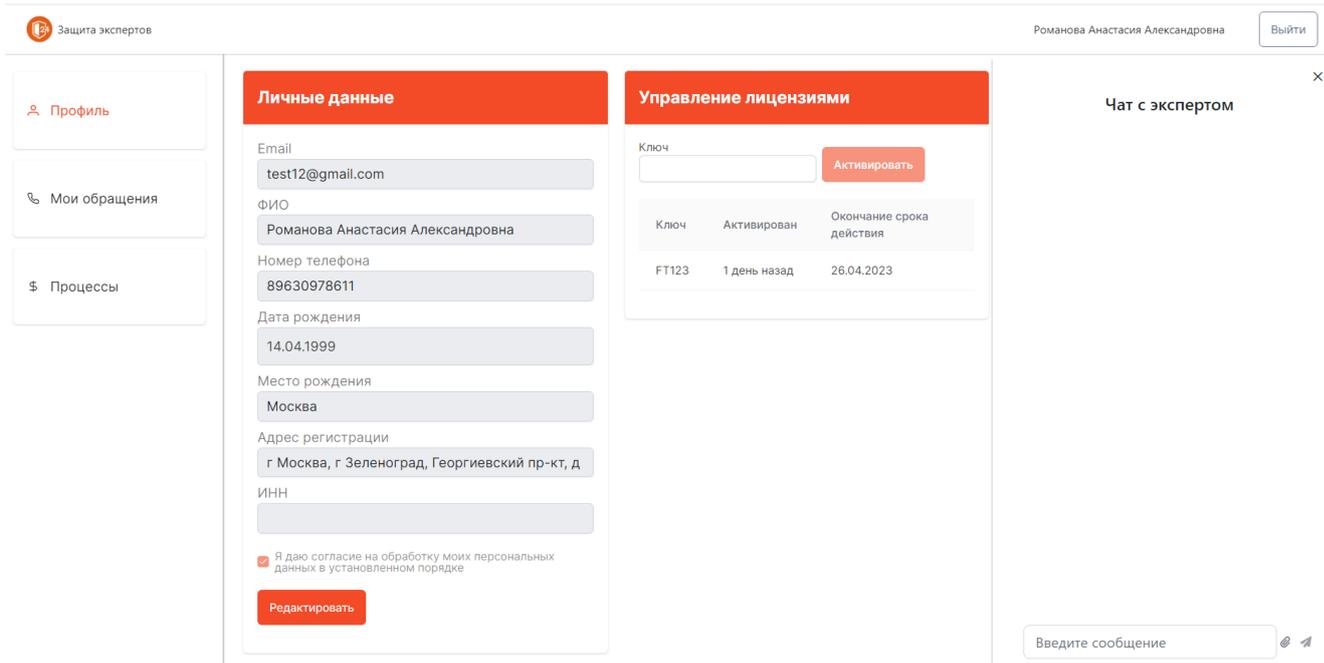


Рисунок 12 - Раздел "Профиль"

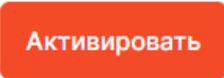
В разделе «Профиль» отображают следующие данные профиля:

1. Личные данные, к которым относятся:

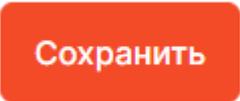
- Email (заполняется при регистрации);
- ФИО (заполняется при регистрации);

- Номер телефона (обязательное поле при попытке редактирования данных профиля, необходим для записи на обратный звонок);
- Дата рождения (обязательное поле при попытке редактирования данных профиля);
- Место рождения (обязательное поле при попытке редактирования данных профиля);
- Адрес регистрации (обязательное поле при попытке редактирования данных профиля, выбирается из выпадающего списка подключенных адресов);
- ИНН (необязательное поле, заполняется по запросу эксперта).

2. Управление лицензиями. Выводится информация об активированных лицензиях (ключ, дата активации, дата окончания срока действия лицензии), а также имеется возможность активировать новый ключ, внося данные в поле «Ключ» и

нажав кнопку  .

Данные профиля можно редактировать, нажав на кнопку  . После

нажатия кнопки  данные профиля будут отправлены эксперту для проверки.

#### 4.1.2. Мои обращения

В данном разделе имеются две вкладки для работы с обращениями:

1. Онлайн консультация. Имеется возможность с помощью чат-бота решить типовые проблемы, возникающие у клиента. Для этого необходимо последовательно отвечать на вопросы, выбирая предлагаемые варианты ответа:

Выберите направление

Выберите тему обращения

Уточните, пожалуйста, суть проблемы

Гражданский процесс

Иск о снятии с регистрационного учета

На автомобиль наложен арест, что делать?

Как составить иск о снятии с регистрационного учета?

Рисунок 13 - Чат-бот

После того, как бот завершит цепочку вопросов и даст ответ, будут предложены следующие варианты:

Выберите удобные дату и время для обратного звонка от нашего консультанта, либо можете задать интересующие Вас вопросы в чате справа.

Завершить консультацию

Записаться на обратный звонок

Рисунок 14 - Варианты завершения онлайн консультации

При нажатии на кнопку **Завершить консультацию** будете перенаправлены к началу новой онлайн консультации. При нажатии на кнопку

**Записаться на обратный звонок**

будет предложено заполнить данные, которые отправятся Оператору для дальнейшей обработки:

Тема консультации

ФССП/Отмена судебного приказа/Пропустил срок обжалования судебного приказа. Что делать?

Телефон

89630978611

Когда Вам позвонить

Комментарий

Отправить заявку

Рисунок 15 - Запись на обратный звонок

2. Заявки на звонки. Отображаются все активные и завершенные заявки с информацией о статусе, дате и времени отправления, темой, и желаемым временем звонка:

Онлайн консультация    Заявки на звонки

🕒 В работе

Отправлена сейчас

Тема: Гражданский процесс/Отмена заочного решения/возражение/Как написать возражение на решение судв?

Желаемое время звонка: 2023-04-14T13:36:03.000Z

Рисунок 16 - Заявки на звонки

После завершения консультации будет отображаться комментарий эксперта и прикрепленные файлы:

✓ Выполнена: Отмена заочного решения

Отправлена 4 минуты назад

Тема: Гражданский процесс/Отмена заочного решения/возражение/Как написать возражение на решение судв?

Желаемое время звонка: 2023-04-14T13:36:03.000Z

[dff88932-75eb-4bd8-8c61-e5d712521c28.jpg](#)

Рисунок 17 - Завершенные заявки

### 4.1.3. Процессы

В данном разделе отображаются все направленные клиенту данные о процессах, созданные экспертом:

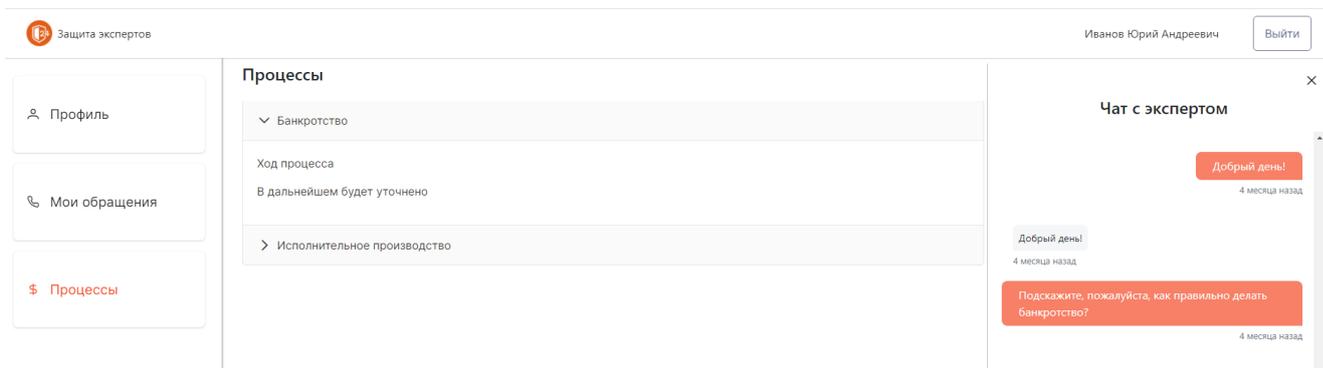


Рисунок 18 - Раздел "Процессы"

## 4.2. Экспертная часть

### 4.2.1. Взятие событий в работу

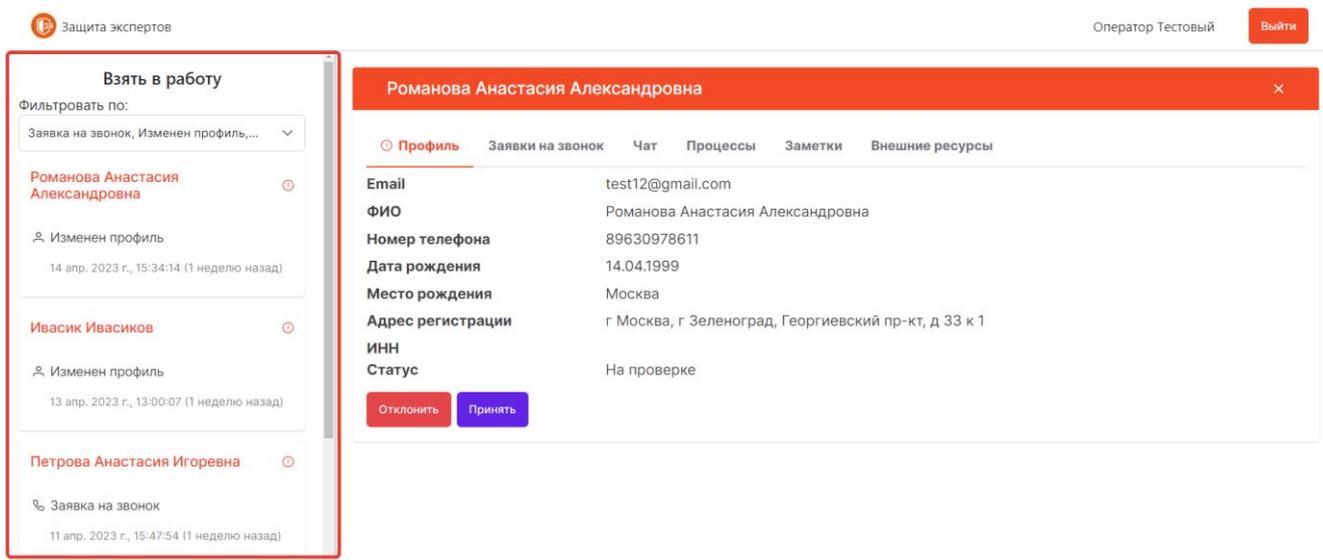
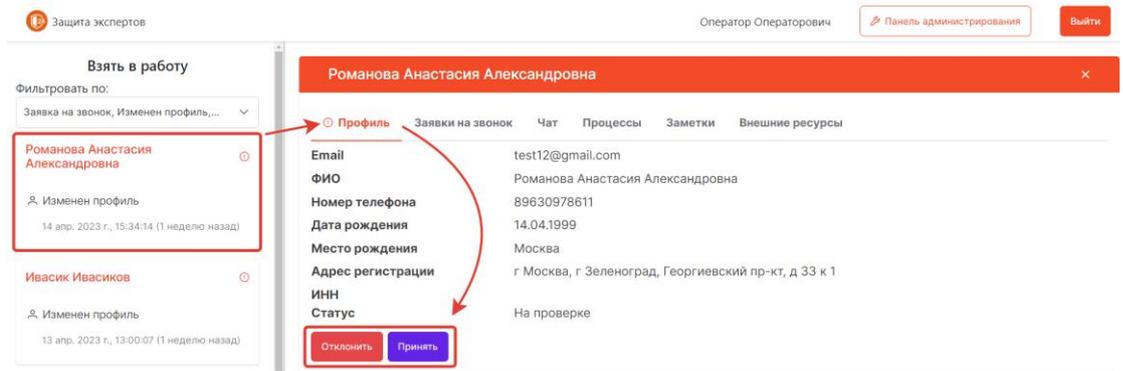


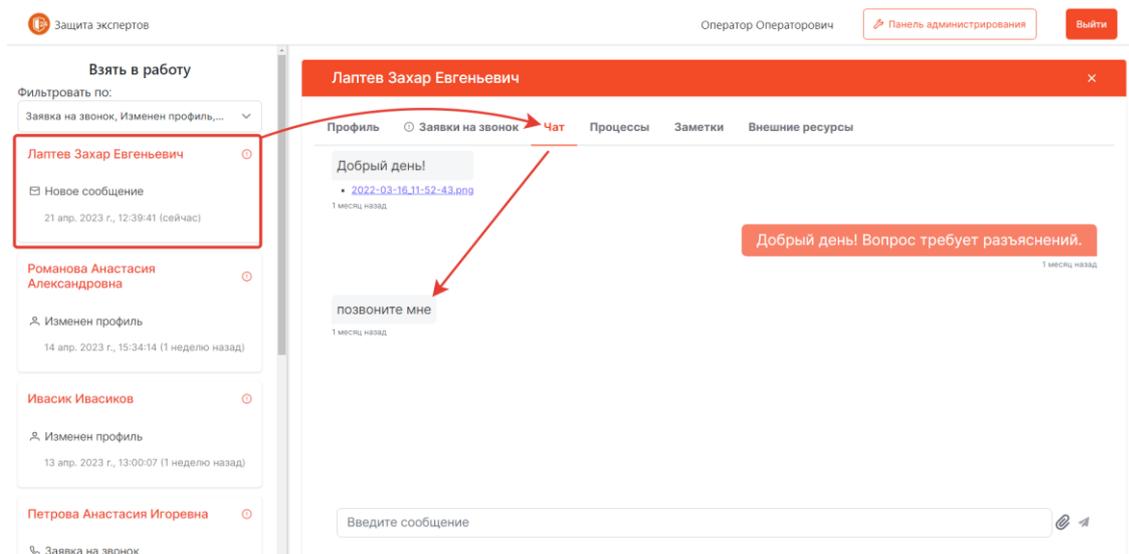
Рисунок 19 - Перечень событий для взятия в работу

В данном разделе отображаются все события, возникающие в ходе взаимодействия с клиентом. К ним относятся:

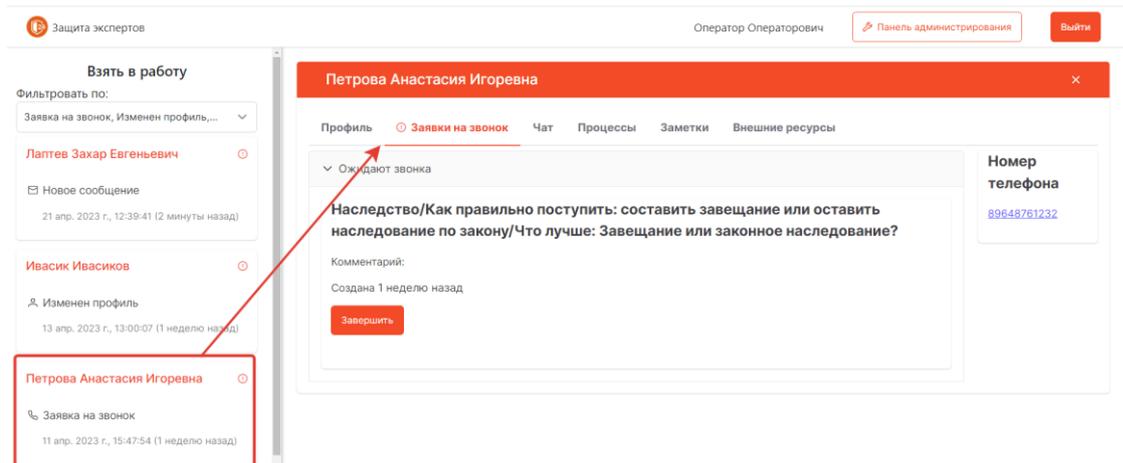
1. Изменен профиль. Событие возникает в случае, когда клиент зарегистрировался в Системе или отредактировал данные профиля. По нажатию открывается профиль пользователя с возможностью «Принять» или «Отклонить» его данные:



2. Новое сообщение. Событие возникает в случае, когда клиент отправил эксперту сообщение. По нажатию открывается чат с клиентом:

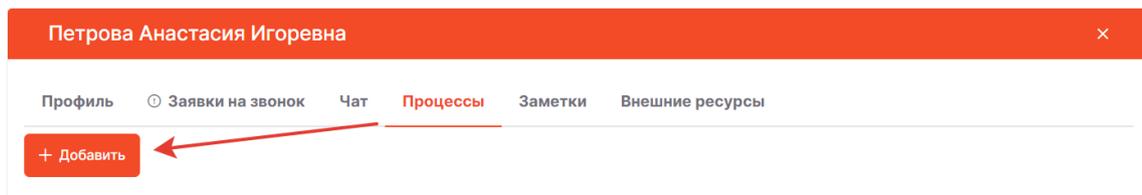


3. Заявка на звонок. Событие возникает в случае, когда клиент оставил заявку на обратный звонок. По нажатию открывается раздел «Заявки на звонок» с информацией о поступившей заявке:

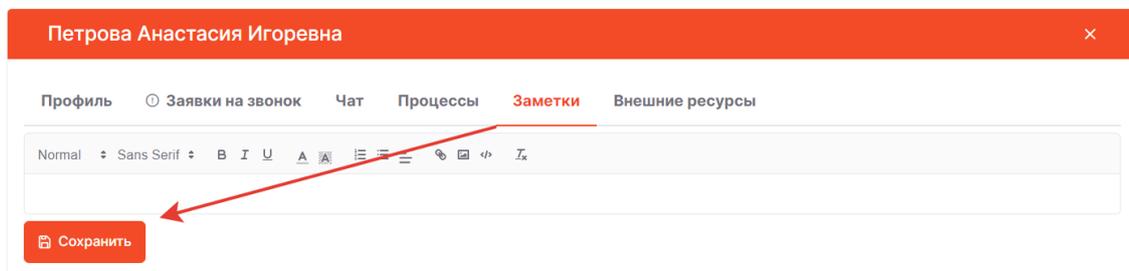


Дополнительно имеются возможности:

- Создать процессы:



- Добавить заметки:



- Проверить информацию о клиенте из внешних источников (ФСПП, arbitr.ru, Федресурс):

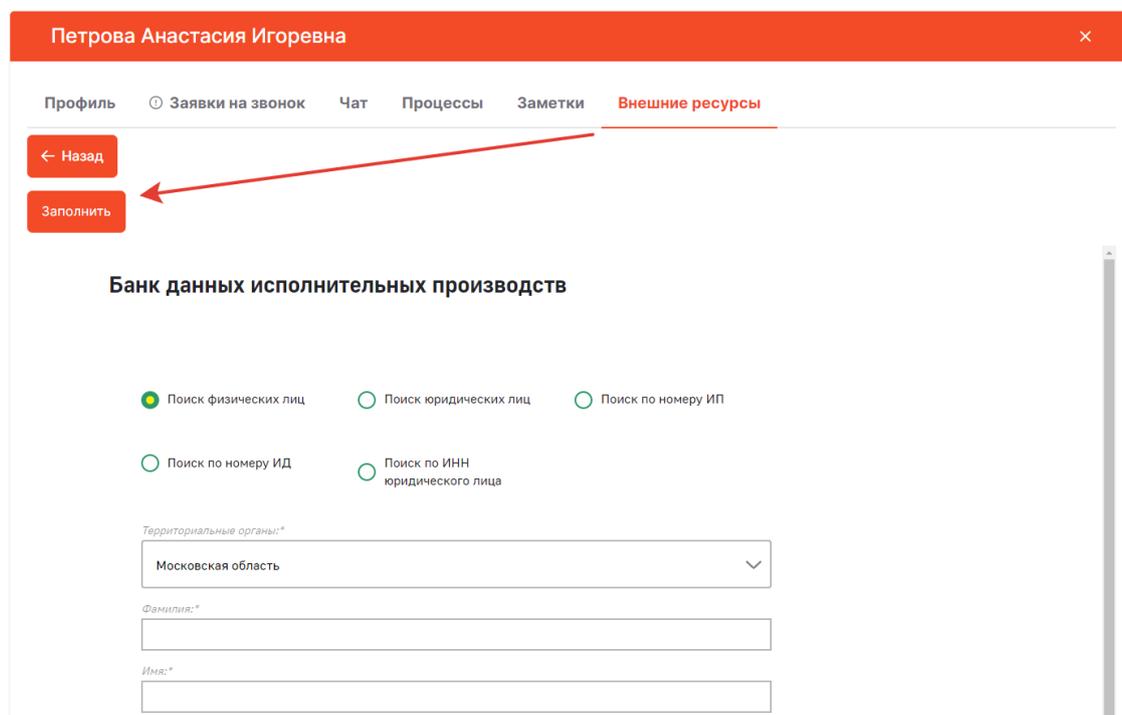


Рисунок 20 - Проверка в ФСПП

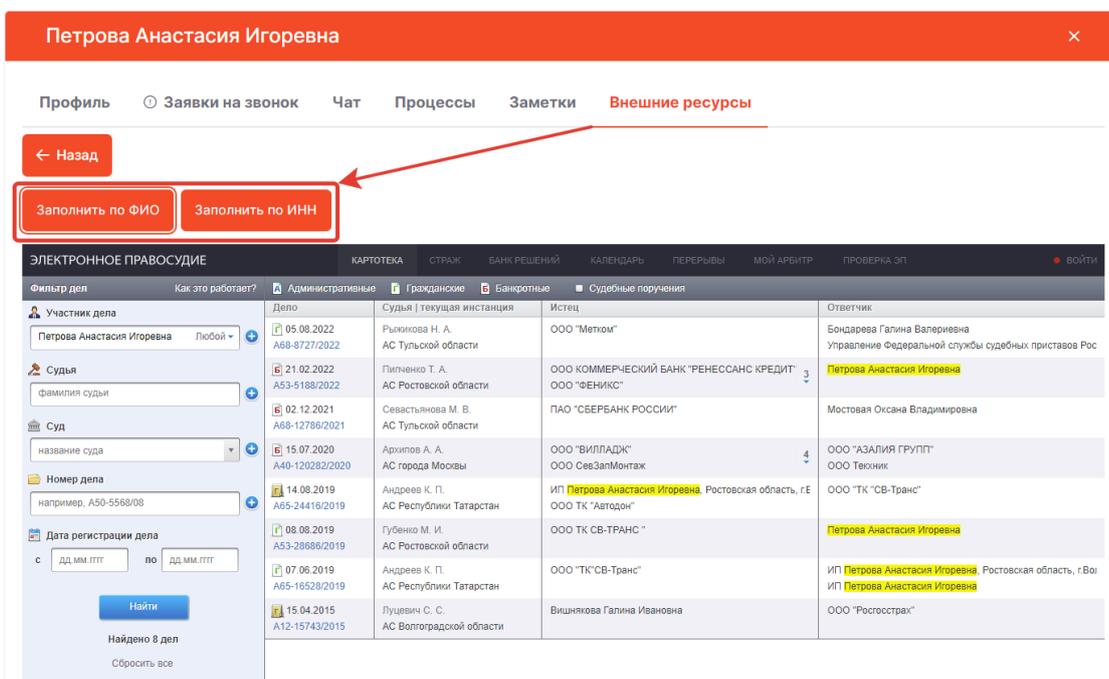


Рисунок 21 - Проверка в arbitr.ru

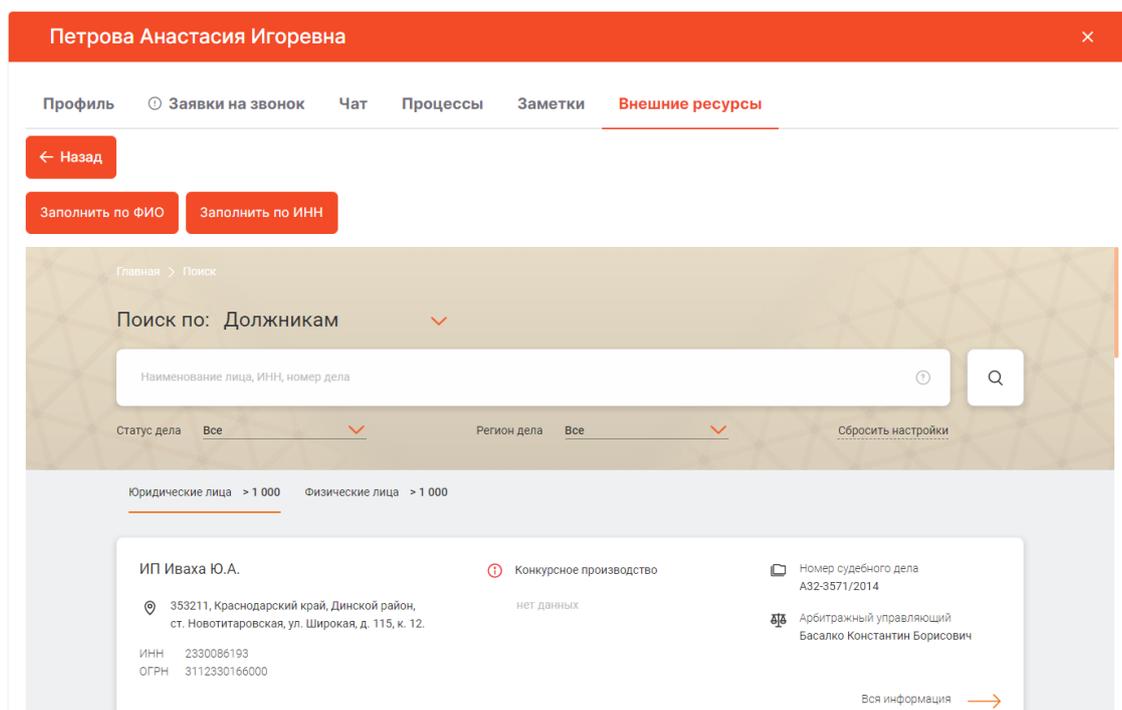


Рисунок 22 - Проверка в Федресурсе

#### 4.2.2. Лицензии

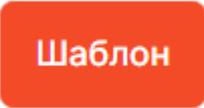
Данный раздел доступен экспертам с ролью Администратор. Представляет собой таблицу с перечнем ключей для активации лицензии:

Лицензии	АРМ Оператора > Панель администратора > Лицензии			
Пользователи	<a href="#">Выгрузить</a> <a href="#">Шаблон</a> <a href="#">Загрузить</a>			
Специалисты	#	Ключ	Срок действия	Использован
Настройка консультации	1	FT1	09.12.2022	Нет
	2	FT10	03.01.2023	Нет
	3	FT100	03.04.2023	Да
	4	FT101	04.04.2023	Да
	5	FT102	05.04.2023	Да
	6	FT103	06.04.2023	Да
	7	FT104	07.04.2023	Да
	8	FT105	08.04.2023	Да
	9	FT106	09.04.2023	Да

Рисунок 23 - Лицензии

Имеются следующие возможности:

- Выгрузить лицензии. По нажатию на кнопку  весь перечень лицензий загрузится на компьютер пользователя в формате .xlsx

- Выгрузить шаблон. По нажатию на кнопку  на компьютер пользователя загрузится шаблон для заполнения перечня лицензий того формата, который можно будет загрузить в Систему в дальнейшем.

- Загрузить лицензии. По нажатию на кнопку  откроется окно с возможностью выбора файла для загрузки лицензий:

АРМ Оператора > Панель администратора > Лицензии

Импорт перечня лицензионных ключей

[Назад](#)

Выберите Excel файл для загрузки

Режим замены

[Импорт](#)

## 4.2.3. Пользователи

Защита экспертов

Оператор Операторович Выйти

АРМ Оператора > Панель администратора > Лицензии

Поиск по имени      Поиск по телефону      Поиск по ИНН

#	ФИО	Телефон	Адрес	Почта	ИНН			
8	Nika Shikina	89630978615	г Москва, Алтуфьевское шоссе, д 2Б	test123@gmail.com	567578566857			
9	Александр Пушкин	89281112233	г Москва, метро Москва-Товарная	pushkin@mail.ru				
10	Анастасия Александровна Теленкова	+79167843652	г Москва, г Зеленоград, Георгиевский пр-кт, д 5 стр 1	atelenkova+2@dynamicson.ru	898925412500			
11	Анастасия Иванова	89630978514	Нижегородская обл, Лукояновский р-н, сп Новая Москва	test2@gmail.com	452554254224			

Рисунок 24 - Управление учетными данными пользователей (клиентов)

Данный раздел доступен экспертам с ролью Администратор. В нем отображается перечень зарегистрированных в Системе пользователей (с ролью клиент) с возможностями:

- Редактирования данных пользователя по нажатию на кнопку ;
- Сброса пароля по нажатию на кнопку ;
- Блокировки учетной записи пользователя по нажатию на кнопку ;
- Поиска пользователя по ФИО при вводе в поле:

Поиск по имени

- Поиск пользователя по номеру телефона при вводе в поле:

Поиск по телефону

- Поиск пользователя по ИНН при вводе в поле:

Поиск по ИНН

## 4.2.4. Специалисты

#	Имя пользователя	Email	Фамилия	Имя	Активен	Роль	
1	operator2@dynamicsun.ru	operator2@dynamicsun.ru	Тестовый	Оператор	✓	Специалист	
2	operator+1@dynamicsun.ru	operator+1@dynamicsun.ru	Петров	Игорь	✓	Администратор	
3	ipetrov	ipetrov@dynamicsun.ru	Петров	Игорь	✓	Администратор	
4	asmirnova	asmirnova@dynamicsun.ru	Смирнова	Анна	✓	Специалист	

Рисунок 25 - Управление учетными данными экспертов

Данный раздел доступен экспертам с ролью Администратор. В нем отображается перечень созданных в Системе пользователей (с ролью эксперт) с возможностями:

- Создания нового эксперта по нажатию на кнопку ;
- Редактирования учетных данных по нажатию на кнопку напротив каждого пользователя;
- Блокировки учетной записи пользователя по нажатию на кнопку .

## 4.2.5. Настройка консультаций

Добавить

- Бракоразводный процесс X
- Маткап X
- ФССП X
- Наследство X
- Гражданский процесс X
- Финансы X
- ПФР X
- ЖКХ X
- Уголовный процесс X
- Недвижимость X
- Тест X

Рисунок 26 - Настройка консультаций в чат-боте

Данный раздел доступен экспертам с ролью Администратор. В нем отображаются все возможные ответы чат-бота с возможностями:

- Добавить новую цепочку ответов по нажатию на кнопку :

АРМ Оператора > Панель администратора > Настройка консультации

Уголовный процесс

Справочный текст

Нет справочного текста

Добавить подтему

Добавить подтему

- Редактирования созданных ответов по нажатию на наименование направления:

Защита экспертов Оператор Операторович Выйти

Лицензии

Пользователи

Специалисты

Настройка консультации

АРМ Оператора > Панель администратора > Настройка консультации

Бракоразводный процесс

Раздел общенажитого имущества

В какой суд обратиться о разделе имущества?

Справочный текст

в районный суд

- Удаления созданного направления по нажатию на кнопку

Бракоразводный процесс X рядом с каждым из них.

## 5. ЗАГРУЗКА В СИСТЕМУ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ДАННЫХ

Для расширения возможностей по внесению информации в Систему, был реализован загрузчик ключей для активации лицензии.

Реализованный загрузчик содержится в разделе «Лицензии» панели администрирования:

Защита экспертов Оператор Операторович [Выйти](#)

АРМ Оператора > Панель администратора > Лицензии

**Лицензии** [↓ Выгрузить](#) [Шаблон](#) [↑ Загрузить](#)

- Пользователи
- Специалисты
- Настройка консультации

#	Ключ	Срок действия	Использован
1	FT1	09.12.2022	Нет
2	FT10	03.01.2023	Нет
3	FT100	03.04.2023	Да
4	FT101	04.04.2023	Да
5	FT102	05.04.2023	Да
6	FT103	06.04.2023	Да

*Рисунок 27 - Загрузчик ключей для активации лицензии*

АРМ Оператора > Панель администратора > Лицензии

Импорт перечня лицензионных ключей

[Назад](#)

Выберите Excel файл для загрузки

Выберите файл Файл не выбран

Режим замены

[Импорт](#)

*Рисунок 28 - Загрузчик ключей для активации лицензии*