

ЧАТ-БОТ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ (МАХ)

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Версия бота: 1.0
Версия документа: 1
Дата: 27 мая 2026 г.

ООО «Уралэнергосбыт»

г. Челябинск

Содержание

1	Назначение чат-бота	2
2	Начало работы и главное меню	2
3	Авторизация в боте	3
3.1	Начало авторизации	3
3.2	Условия проверки кода	5
3.3	Результат авторизации	5
3.4	Отмена авторизации	6
4	Мой профиль	7
4.1	Отображение информации	7
4.2	Управление из профиля	8
5	Управление договорами	8
5.1	Добавление договора	8
5.2	Удаление договора	9
6	Управление рассылками	10
6.1	Доступные подписки	11
6.2	Изменение статуса подписки	11
7	Заказ документов	11
7.1	Заказ детализации	11
7.2	Заказ акта сверки	12
7.3	Заказ платёжных документов	15
8	Прочие команды	19
8.1	Помощь по командам	19
8.2	Контакты	20
8.3	Выход из системы	20
9	Важные замечания и безопасность	21
9.1	Ограничение попыток (Rate Limiting)	21
9.2	Обработка неизвестных команд	21
9.3	Безопасность	22
9.4	Поддержка	22

Назначение чат-бота

Чат-бот компании ООО «Уралэнергосбыт» (мессенджер МАХ) предназначен для клиентов — юридических лиц.

Сервис позволяет:

- Привязывать и управлять договорами энергоснабжения;
- Получать актуальную информацию по профилю;
- Заказывать платёжные документы, акты сверки и детализацию;
- Настраивать уведомления о начислениях и оплатах;
- Взаимодействовать с поддержкой.

Важно: работа с ботом возможна только после авторизации (привязки договора).

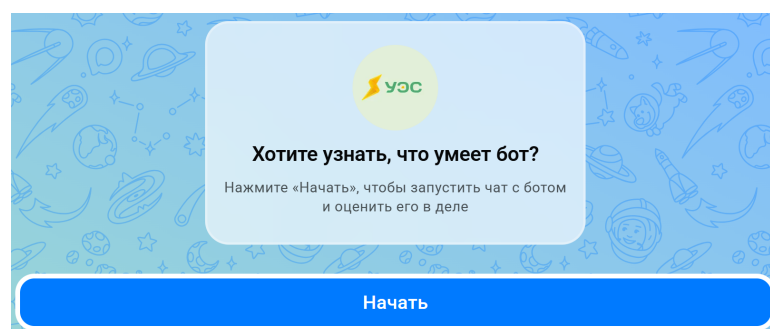


Рис. 1 – Экран приветствия бота

Начало работы и главное меню

При запуске бота (команда `/start` или нажатие кнопки «Начать») отображается главное меню.

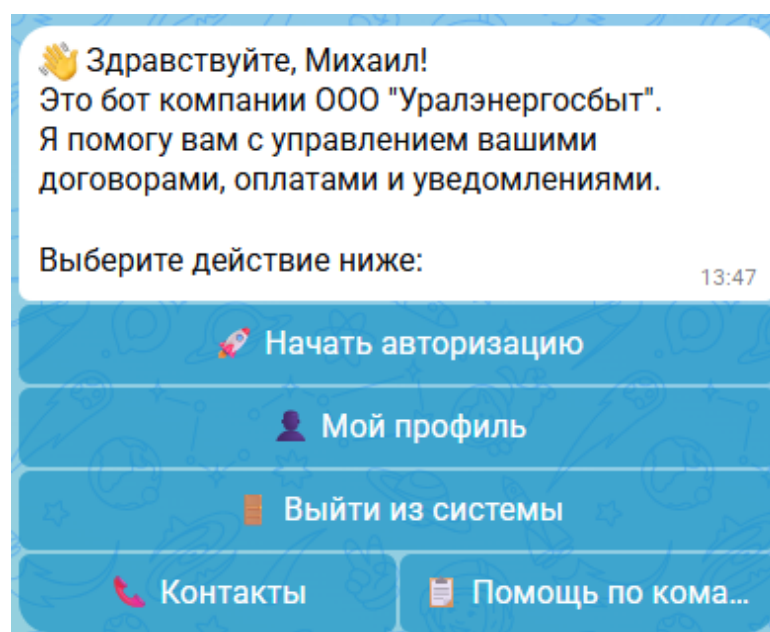


Рис. 2 – Главное меню бота

Кнопка	Действие
[Начать авторизацию]	Привязка договора к боту
[Мой профиль]	Просмотр информации об аккаунте (после авторизации)
[Выйти из системы]	Завершение сессии
[Контакты]	Контактные данные компании
[Помощь по командам]	Справка по командам

Таблица 1 – Описание кнопок главного меню

Примечания:

- Большинство функций становятся доступны **только после успешной авторизации**.
- При повторном нажатии кнопки [Начать авторизацию] после авторизации бот сообщит: «Вы уже авторизованы».

Авторизация в боте

Начало авторизации

1. Нажмите кнопку [Начать авторизацию] в главном меню.
2. Введите **номер договора** с ООО «Уралэнергосбыт» (только цифры).
3. Нажмите кнопку [Поделиться номером].
4. На email, указанный в договоре, придёт **6-значный код**. Введите код в бота.

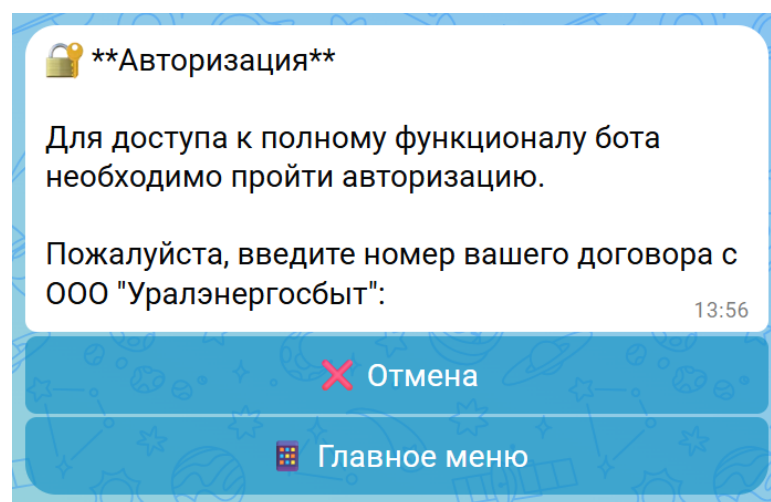


Рис. 3 – Форма ввода номера договора

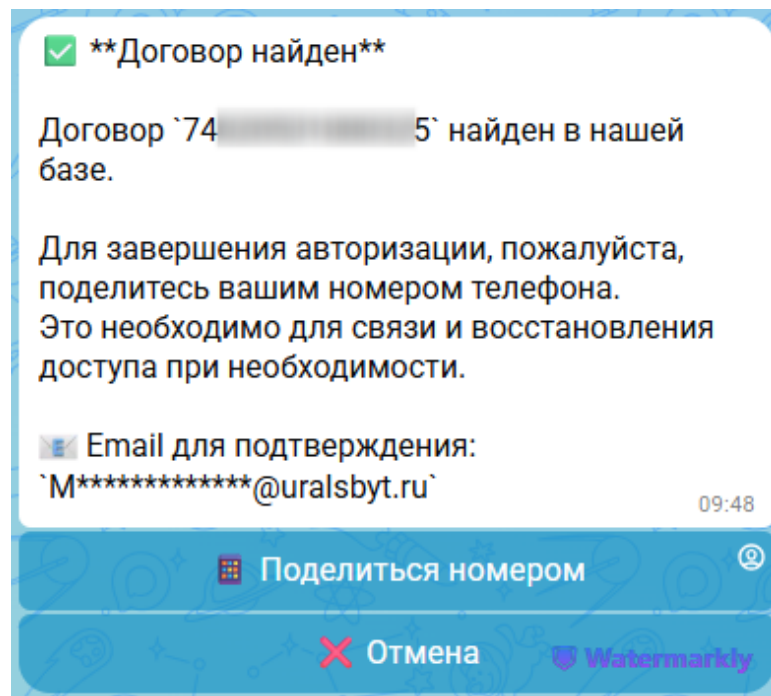


Рис. 4 – Форма поделиться контактом

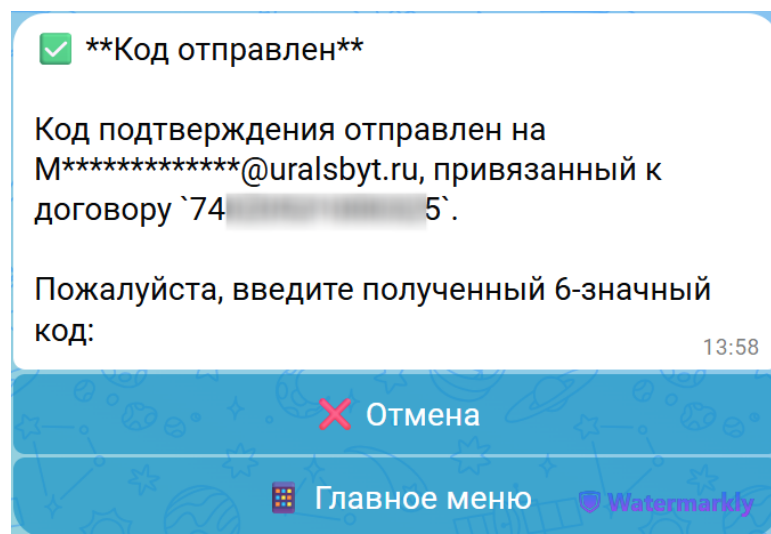


Рис. 5 – Форма ввода кода подтверждения

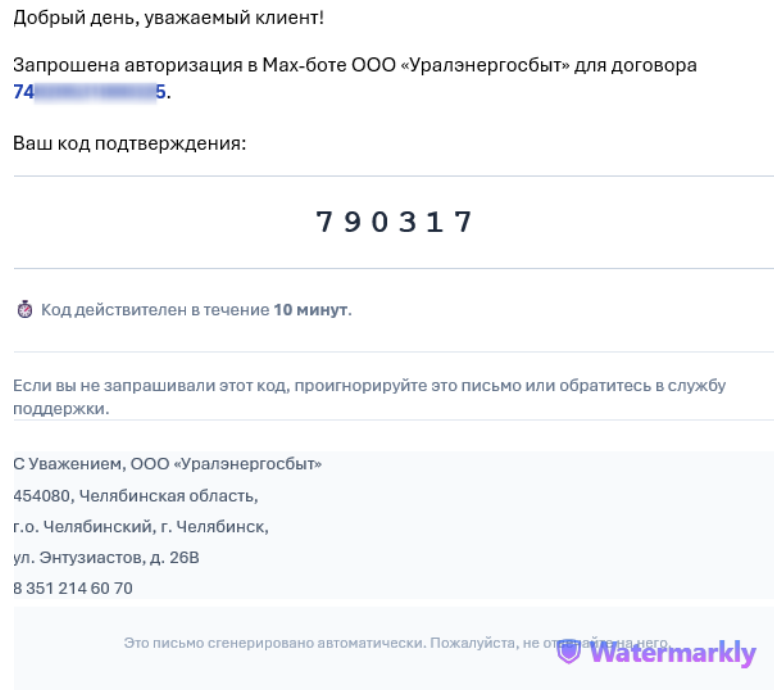


Рис. 6 – Шаблон письма с кодом подтверждения

Условия проверки кода

Параметр	Значение
Длина кода	6 цифр
Срок действия	10 минут
Максимум попыток ввода	3

Таблица 2 – Параметры проверки кода

Результат авторизации

После успешной проверки кода:

- Договор привязывается к вашему чату;
- В профиле отображаются данные организации и договора;
- Становятся доступны все функции бота.

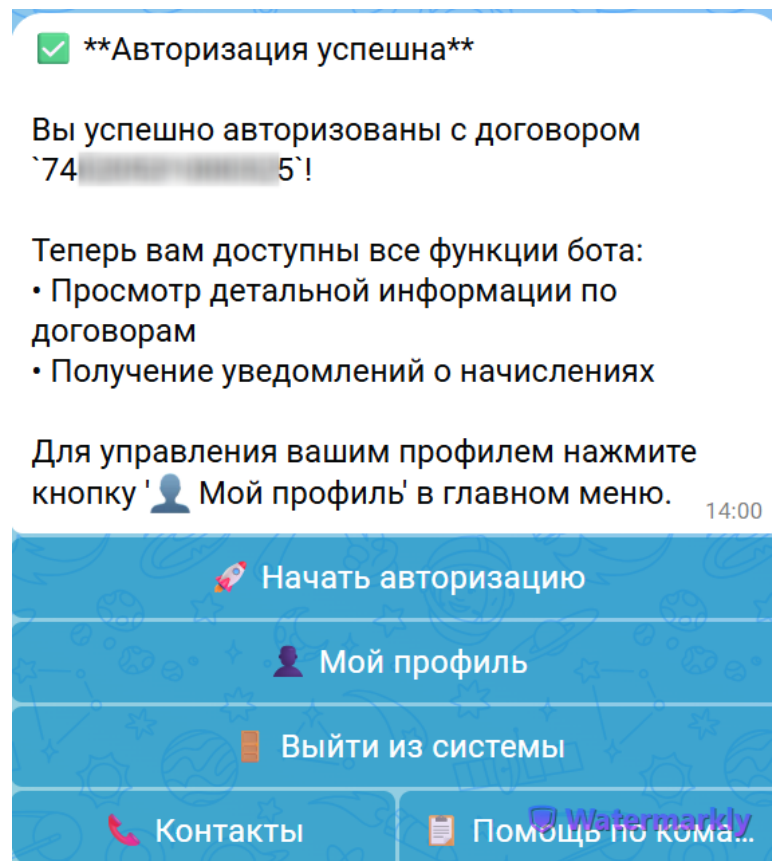


Рис. 7 – Сообщение об успешной авторизации

Отмена авторизации

Для прерывания процесса используйте кнопку **[Отмена]**. Авторизация будет прекращена, данные не сохранятся.

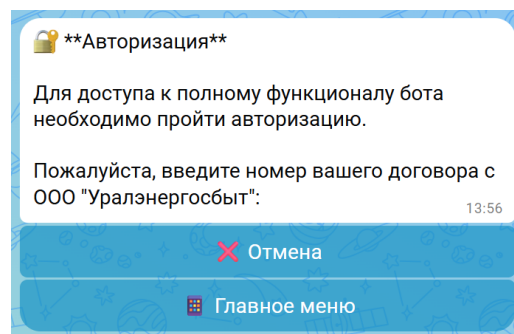


Рис. 8 – Кнопка отмены авторизации

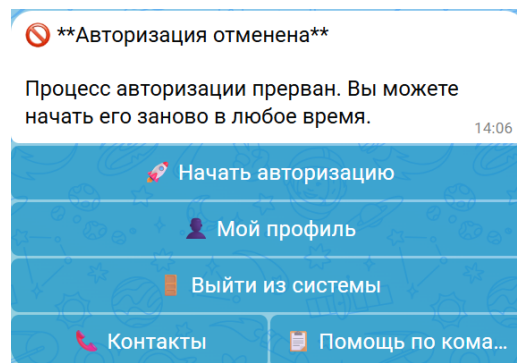


Рис. 9 – Интерфейс отмены авторизации

Мой профиль

Раздел доступен после авторизации. Для входа нажмите кнопку **[Мой профиль]** в главном меню.

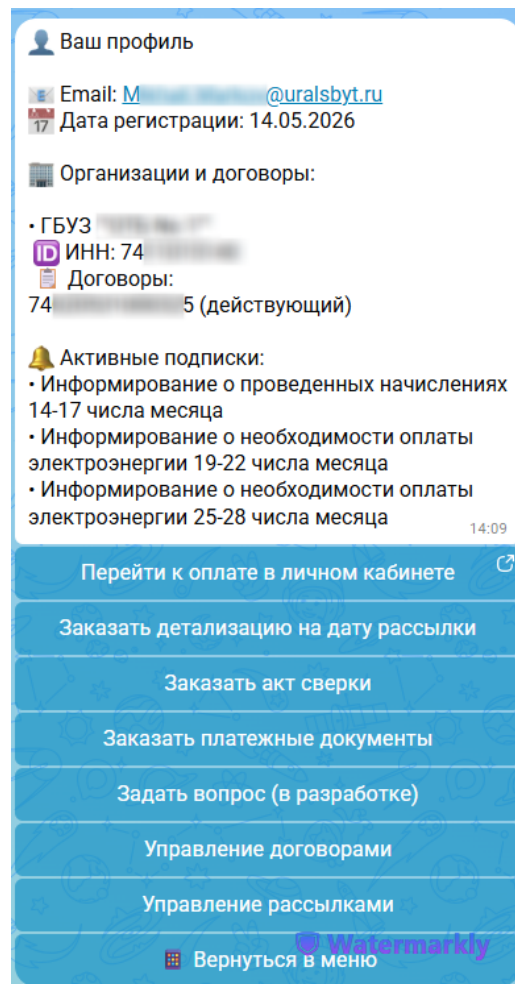


Рис. 10 – Экран профиля пользователя

Отображение информации

В профиле отображается:

- Адрес электронной почты организаций по договору;
- Дата регистрации в боте;
- Список наименований организаций с ИНН, номера и статусы договоров;
- Список активных подписок на информирование.

Управление из профиля

Кнопка	Функция
[Перейти к оплате в личном кабинете]	Внешняя ссылка на ЛК
[Заказать детализацию]	Формирование детализации
[Заказать акт сверки]	Формирование акта сверки
[Заказать платежные документы]	Получение платёжных документов
[Управление договорами]	Добавление / удаление договоров
[Управление рассылками]	Настройка уведомлений
[Вернуться в меню]	Возврат в главное меню

Таблица 3 – Функции профиля

Управление договорами

Раздел доступен через профиль по кнопке **[Управление договорами]**.

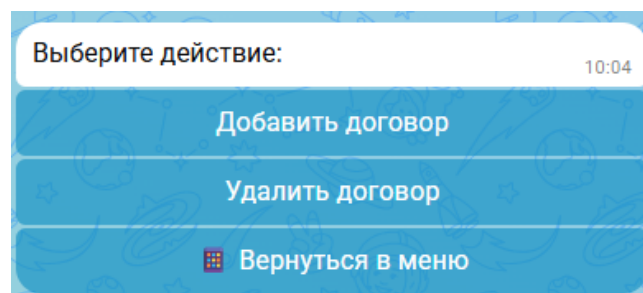


Рис. 11 – Форма управления договорами

Добавление договора

1. Нажмите **[Добавить договор]**.
2. Система проверит наличие договоров, привязанных к email в организации.
3. При наличии выведет на экран кнопки с номерами договоров (только цифры).
4. Нажмите на кнопку одного из договоров (каждый договор требуется добавлять отдельно).
5. На email, указанный в договоре, придет 6-значный код.

6. Введите код в бот.
7. Договор и данные привяжутся к вашему профилю.

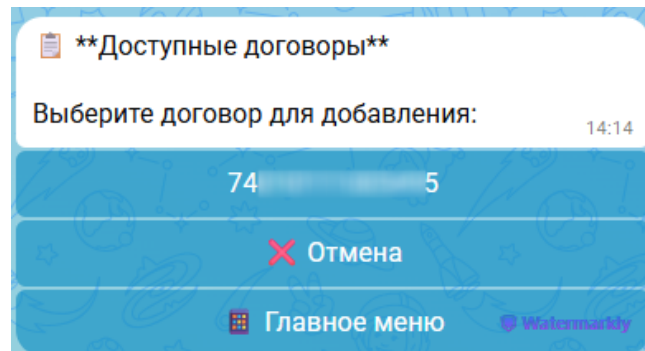


Рис. 12 – Форма добавления нового договора

Удаление договора

1. Нажмите [Удалить договор].
2. Выберите договор из списка.
3. Подтвердите удаление.

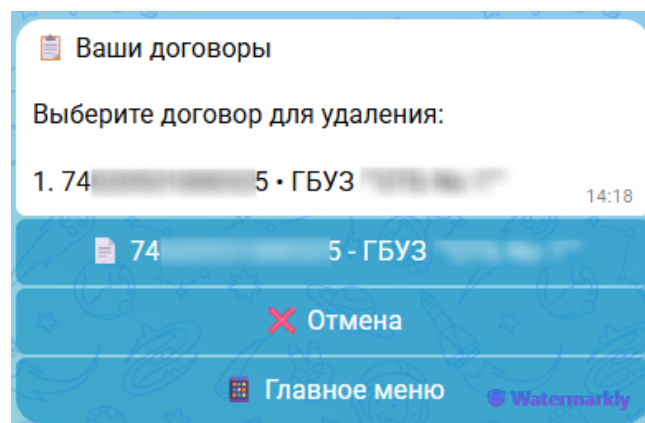


Рис. 13 – Выбор договора удаления

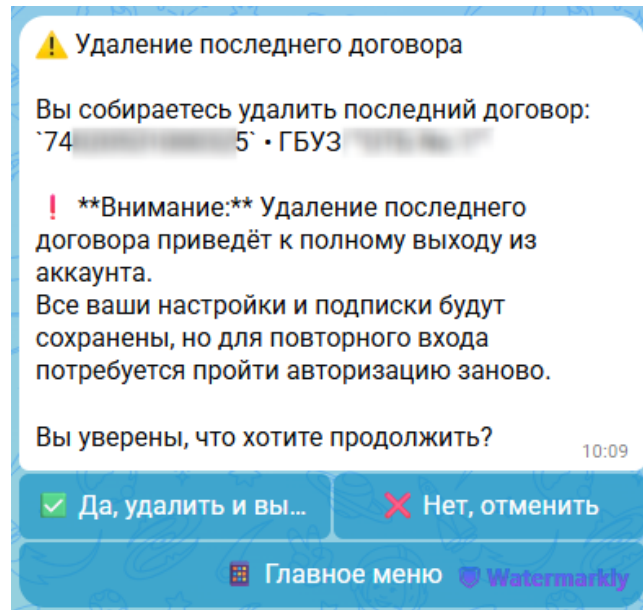


Рис. 14 – Подтверждение удаления договора

Важно: Удаление последнего договора приведёт к автоматическому выходу из системы (деавторизации).

Управление рассылками

Раздел доступен через профиль по кнопке [Управление рассылками].

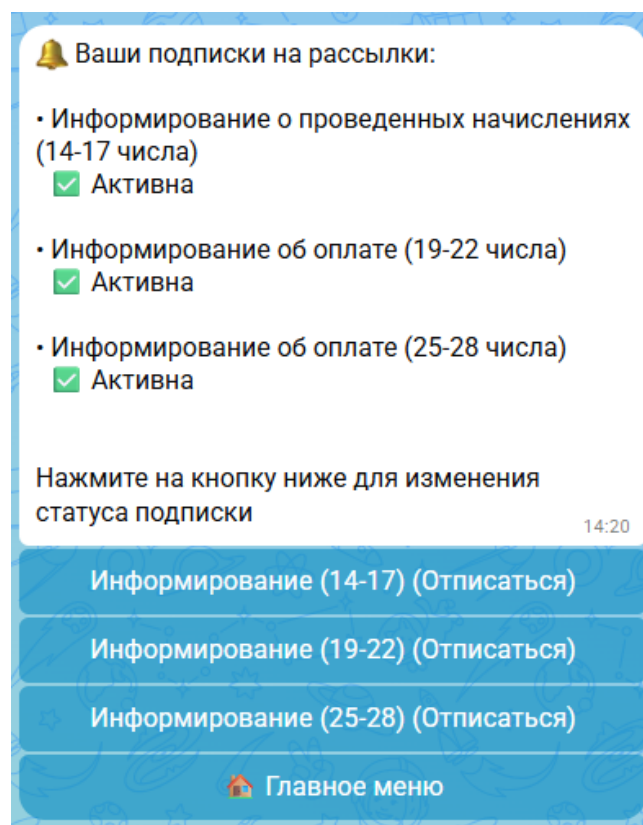


Рис. 15 – Экран управления подписками

Доступные подписки

Тип подписки	Период	Назначение
Информирование (14-17)	14–17 число	Начисления
Информирование (19-22)	19–22 число	Оплата (первый период)
Информирование (25-28)	25–28 число	Оплата (второй период)

Таблица 4 – Доступные типы подписок

Изменение статуса подписки

- Кнопка с надписью **[Подписаться]** переключает статус на «активно».
 - Кнопка с надписью **[Отписаться]** переключает статус на «неактивно».
- Нажатие на кнопку переключает статус без дополнительного подтверждения.

Заказ документов

Заказ детализации

1. В профиле нажмите **[Заказать детализацию]**.
2. Выберите договор.
3. Бот отправит детализацию за последний период рассылки.

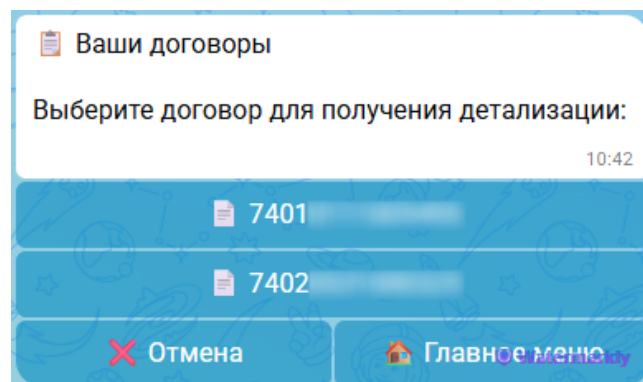


Рис. 16 – Выбор договора детализации

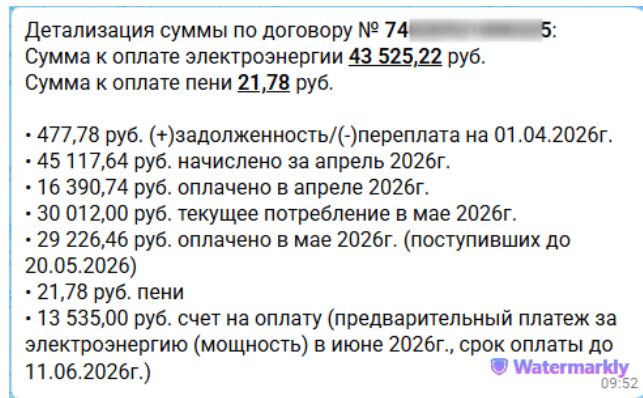


Рис. 17 – Окно детализации

Заказ акта сверки

1. В профиле нажмите [Заказать акт сверки].
2. Выберите договор.
3. Выберите период.
4. Бот подготовит документы в облаке, пришлет ссылку для скачивания архива (через браузер) и пароль для доступа к ресурсу.

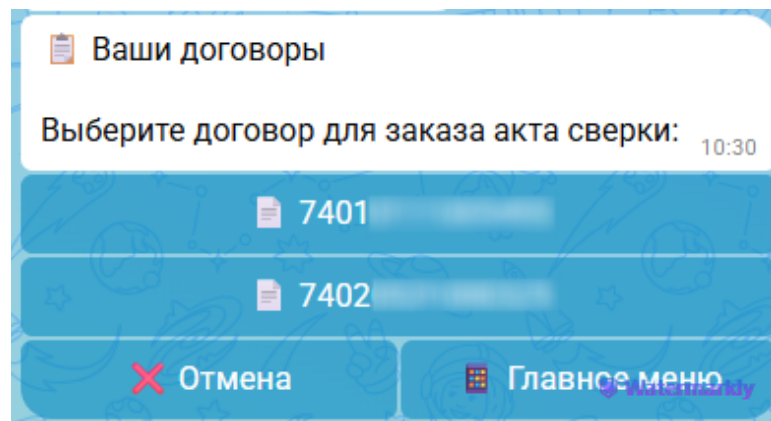


Рис. 18 – Выбор договора для заказа акта сверки

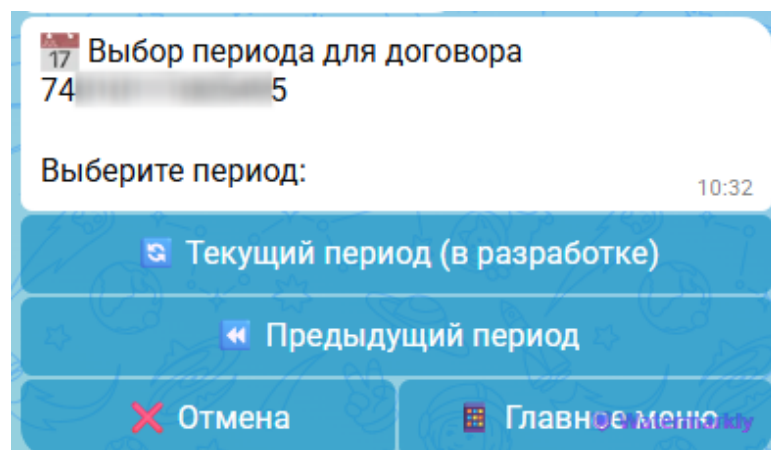


Рис. 19 – Выбор периода для заказа акта сверки

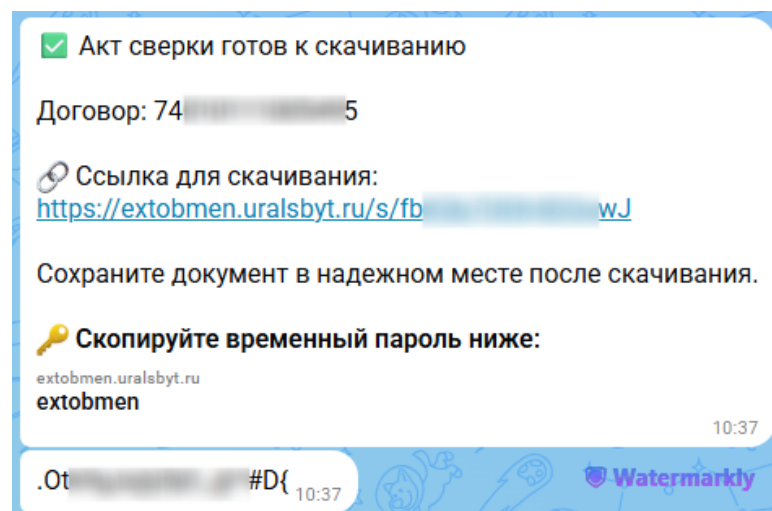


Рис. 20 – Сообщение о готовности акта сверки



Рис. 21 – Сервис хранения акта сверки

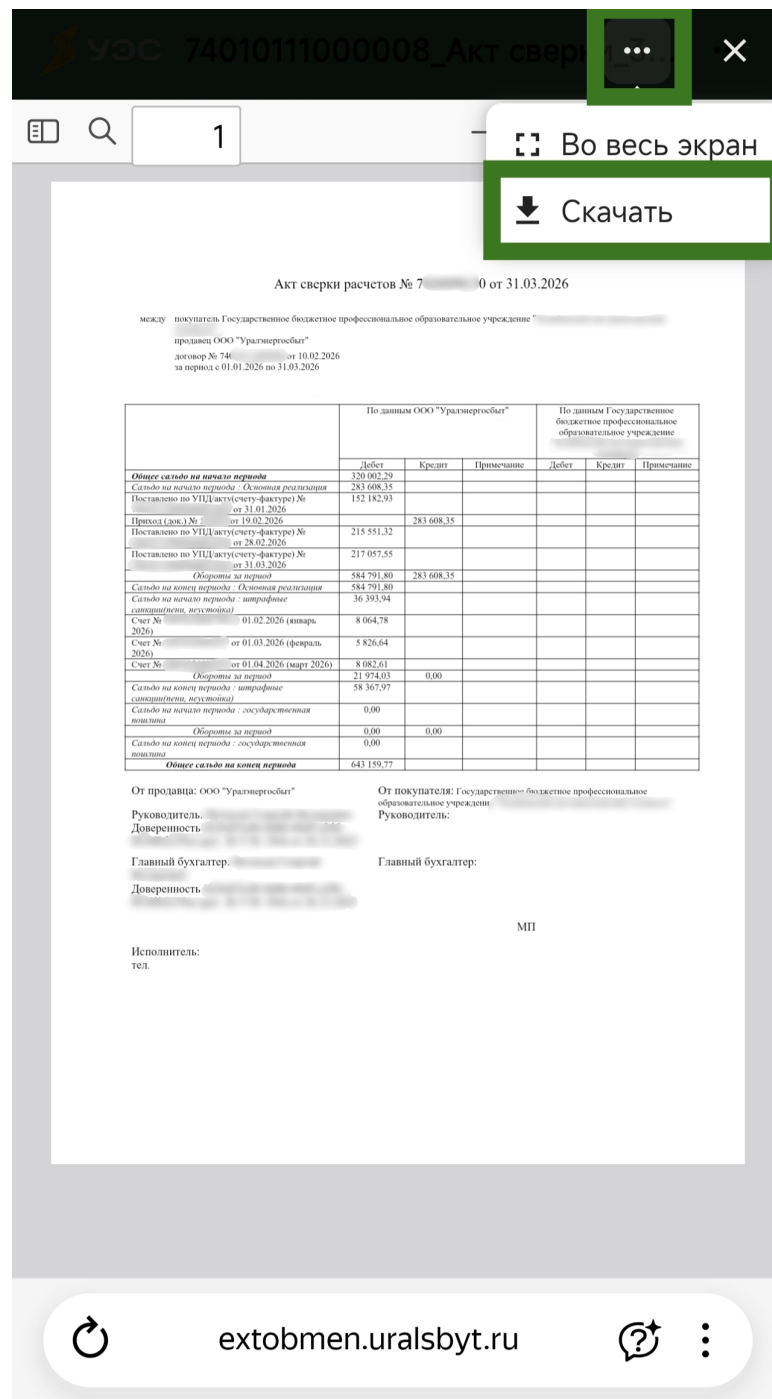


Рис. 22 – Загрузка акта сверки

Заказ платёжных документов

1. В профиле нажмите [Заказать платежные документы].
2. Выберите договор.
3. Выберите период: **Текущий (расчетный)** или **Более ранний (предыдущие 3 месяца)**.
4. Бот подготовит документы в облаке, пришлет ссылку для скачивания архива (через браузер) и пароль для доступа к ресурсу.

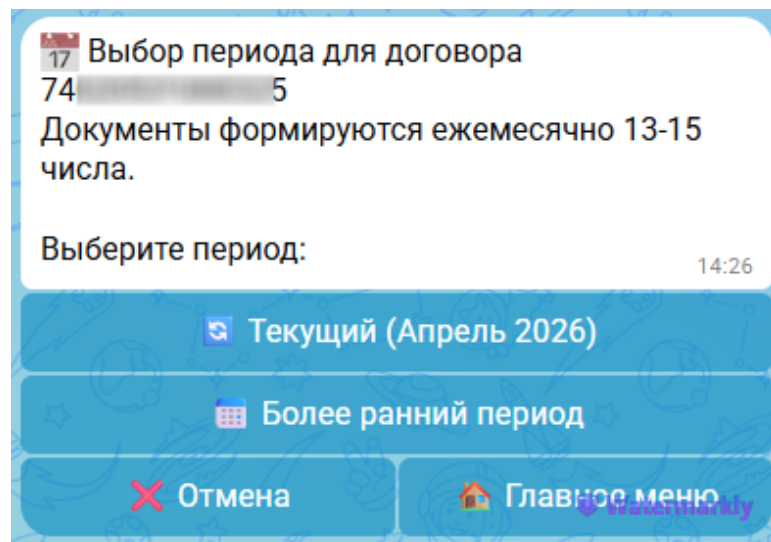


Рис. 23 – Выбор периода для платёжных документов

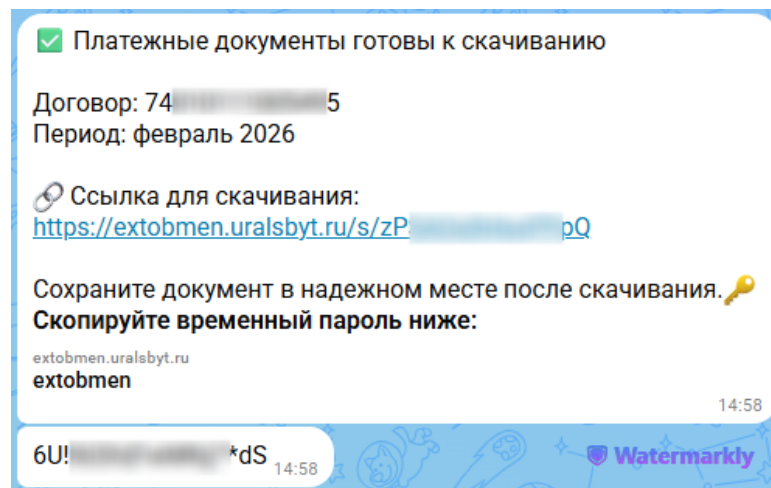
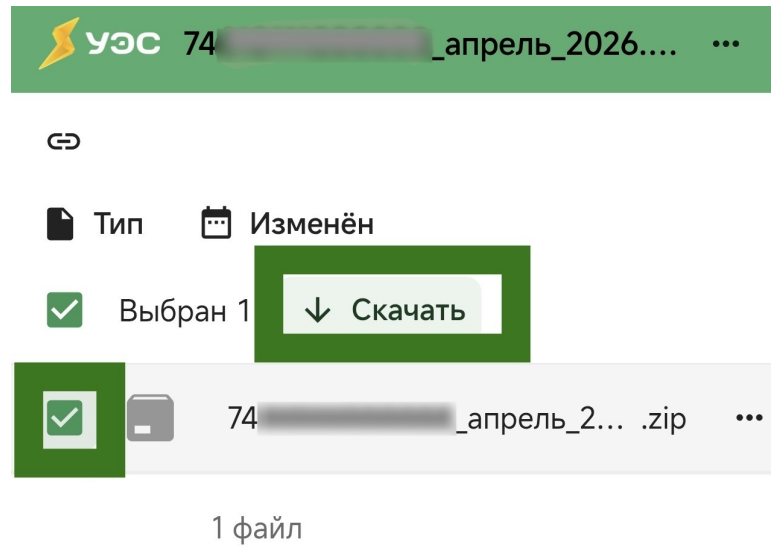


Рис. 24 – Сообщение о готовности документа



Рис. 25 – Сервис хранения платёжных документов



extobmen – надёжный дом для всех ваших данных



Рис. 26 – Загрузка платёжных документов

Прочие команды

Команда или кнопка	Действие
/menu или [Главное меню]	Показать главное меню
/help или [Помощь по командам]	Показать справку
/support или [Контакты]	Показать контакты поддержки
/logout или [Выйти из системы]	Завершить сессию

Таблица 5 – Дополнительные команды

Помощь по командам



Рис. 27 – Помощь по командам

Контакты

1. Предложения по улучшению функциональности чат-бота или заявку для полного удаления аккаунта направлять по email с указанием номера договора.

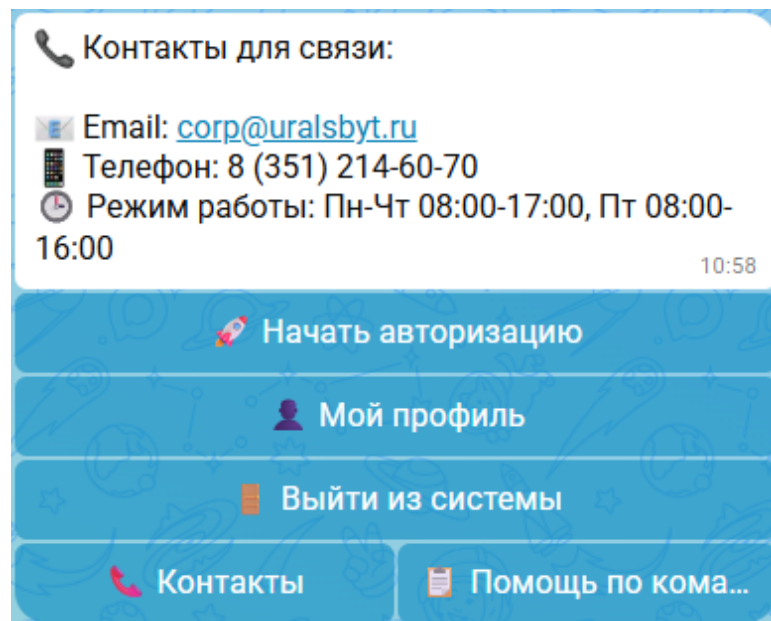


Рис. 28 – Контакты

Выход из системы

1. В главном меню нажмите [**Выйти из системы**].
2. Подтвердите или отмените выход.
3. Для входа в чат-бот пройдите повторную авторизацию.

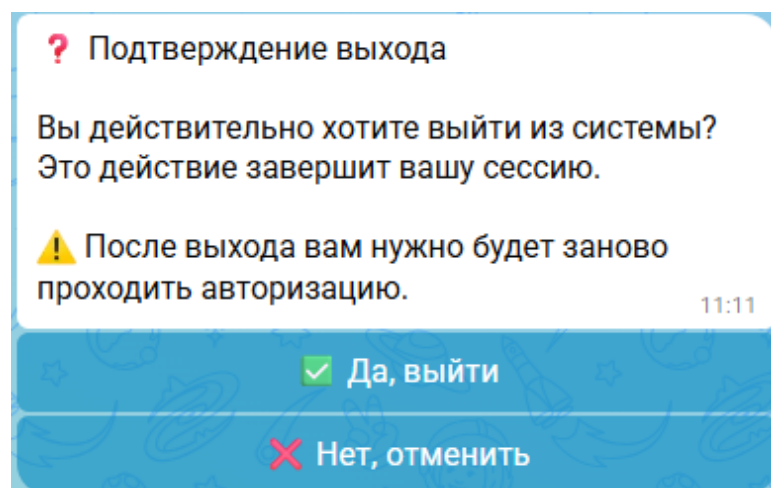


Рис. 29 – Подтверждение выхода

Важные замечания и безопасность

Ограничение попыток (Rate Limiting)

Действие	Максимум попыток	Блокировка
Начало авторизации	3	5 минут
Ввод номера договора	5	10 минут
Ввод кода подтверждения	3	15 минут

Таблица 6 – Ограничения частоты запросов

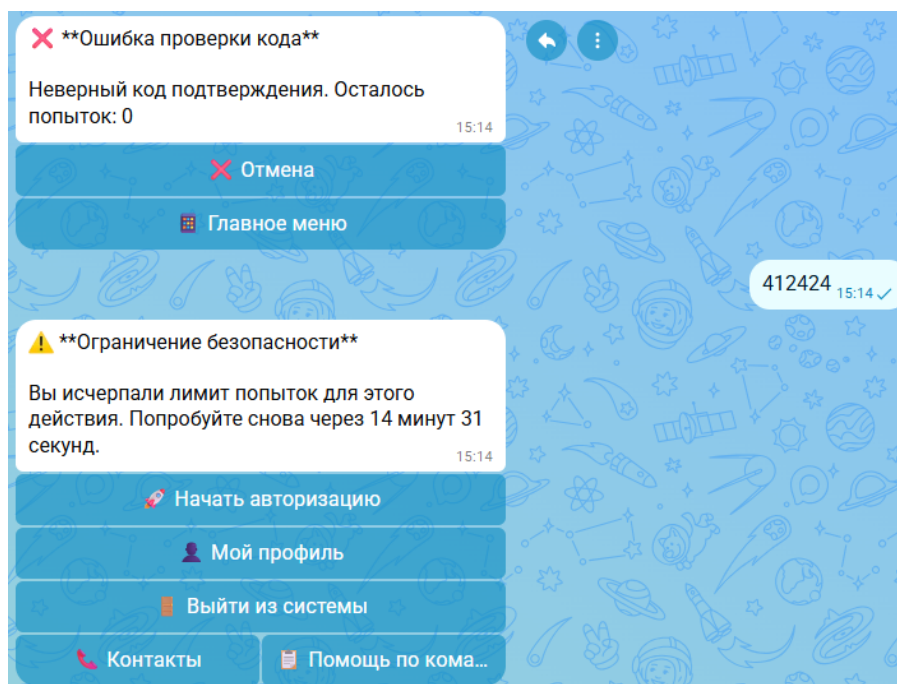


Рис. 30 – Сообщение о превышении лимита попыток

Обработка неизвестных команд

Если бот не распознаёт введённое сообщение, он предложит использовать кнопки меню.

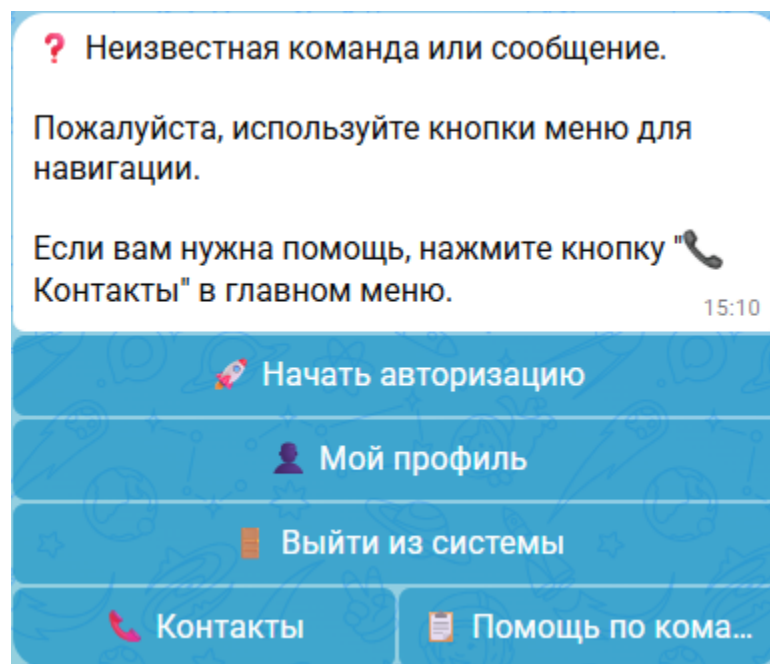


Рис. 31 – Ответ бота на неизвестную команду

Безопасность

- Код подтверждения высылается только на email, указанный в договоре.
- Ведется журнал действий пользователя.
- Выход из системы останавливает доступ к функционалу чат-бота.

Поддержка

При возникновении проблем используйте кнопку **[Контакты]** в главном меню или команду /support.