

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

программного обеспечения

«ФИТТИН ПЛАТФОРМА – ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ»

Кросс-платформенное решение на базе Flutter

СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ

- 1.1 Назначение документа
- 1.2 Коммерческие обозначения программного обеспечения
- 1.3 Назначение и область применения программного комплекса
- 1.4 Описание функциональных характеристик
 - 1.4.1 Цели и назначение
 - 1.4.2 Ключевые функции электронной коммерции
 - 1.4.3 Технологическая архитектура программного комплекса
- 1.5 Функциональные модули программного комплекса
 - 1.5.1 Витрина (главная страница)
 - 1.5.2 Каталог товаров
 - 1.5.3 Корзина
 - 1.5.4 Избранное
 - 1.5.5 Профиль пользователя
 - 1.5.6 Система поиска и фильтрации
 - 1.5.7 Оформление заказов
 - 1.5.8 Административная панель

2 СПОСОБЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

- 2.1 Способы использования программного комплекса
- 2.2 Веб-версия (Интернет-сервис)
 - 2.2.1 Описание способа использования
 - 2.2.2 Поддерживаемые веб-браузеры

- 2.2.3 Минимальные системные требования
- 2.3 Мобильные приложения
 - 2.3.1 Мобильное приложение для Android
 - 2.3.2 Мобильное приложение для iOS
 - 2.3.3 Мобильное приложение для ОС Аврора
 - 2.3.4 Требуемые разрешения для мобильных приложений
- 2.4 Desktopное приложение для ОС Астра Линукс
 - 2.4.1 Описание и особенности
 - 2.4.2 Системные требования

3 НАЧАЛО РАБОТЫ С ПРОГРАММНЫМ КОМПЛЕКСОМ

- 3.1 Начало работы с веб-версией (Интернет-сервис)
 - 3.1.1 Доступ к веб-версии программного комплекса
 - 3.1.2 Первичная регистрация через веб-версию
 - 3.1.3 Авторизация в веб-версии
- 3.2 Установка и начало работы с мобильным приложением для Android
 - 3.2.1 Установка из магазина приложений RuStore
 - 3.2.2 Установка из APK-файла
 - 3.2.3 Регистрация и авторизация
- 3.3 Установка и начало работы с мобильным приложением для iOS
 - 3.3.1 Установка из App Store
 - 3.3.2 Корпоративное развертывание через Apple Configurator
 - 3.3.3 Регистрация и авторизация
- 3.4 Установка и начало работы с мобильным приложением для ОС Аврора
 - 3.4.1 Установка из магазина приложений Aurora Store
 - 3.4.2 Установка из RPM-пакета
 - 3.4.3 Регистрация и авторизация
- 3.5 Установка и начало работы с десктопным приложением для Астра Линукс
 - 3.5.1 Установка из пакета

- 3.5.2 Первый запуск и настройка
- 3.5.3 Регистрация и авторизация

4 РУКОВОДСТВО ДЛЯ КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)

- 4.1 Регистрация и управление учетной записью
 - 4.1.1 Регистрация нового пользователя
 - 4.1.2 Авторизация в системе
 - 4.1.3 Восстановление доступа
 - 4.1.4 Управление профилем
- 4.2 Работа с каталогом товаров
 - 4.2.1 Просмотр витрины (главной страницы)
 - 4.2.2 Навигация по каталогу
 - 4.2.3 Поиск товаров
 - 4.2.4 Фильтрация и сортировка товаров
 - 4.2.5 Просмотр карточки товара
- 4.3 Корзина и оформление заказа
 - 4.3.1 Добавление товаров в корзину
 - 4.3.2 Просмотр и редактирование корзины
 - 4.3.3 Оформление заказа
 - 4.3.4 Отслеживание статуса заказа
- 4.4 Избранное
 - 4.4.1 Добавление товаров в избранное
 - 4.4.2 Просмотр списка избранных товаров
 - 4.4.3 Перемещение товаров из избранного в корзину
- 4.5 Особенности использования на различных платформах
 - 4.5.1 Особенности работы в веб-версии
 - 4.5.2 Особенности работы в мобильных приложениях
 - 4.5.3 Особенности работы в десктопном приложении

5 РУКОВОДСТВО ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ

- 5.1 Доступ к административной панели
 - 5.1.1 Требования к доступу
 - 5.1.2 Авторизация в административной панели
- 5.2 Управление каталогом товаров
 - 5.2.1 Добавление новых товаров
 - 5.2.2 Редактирование существующих товаров
 - 5.2.3 Управление категориями и подкатегориями
 - 5.2.4 Управление наличием товаров
- 5.3 Управление контентом витрины
 - 5.3.1 Размещение рекламных баннеров
 - 5.3.2 Настройка блоков рекомендаций
 - 5.3.3 Управление акциями и промо-кампаниями
- 5.4 Управление заказами
 - 5.4.1 Просмотр списка заказов
 - 5.4.2 Обработка заказов
 - 5.4.3 Управление возвратами и отменами
 - 5.4.4 Экспорт данных о заказах
- 5.5 Синхронизация изменений между платформами
 - 5.5.1 Обновление фида приложений
 - 5.5.2 Проверка отображения изменений
 - 5.5.3 Журнал изменений
- 5.6 Управление пользователями
 - 5.6.1 Просмотр списка пользователей
 - 5.6.2 Управление правами доступа
 - 5.6.3 Модерация отзывов и рейтингов

6 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

- 6.1 Контактная информация службы технической поддержки
- 6.2 Часто встречающиеся проблемы и их решение

- 6.2.1 Проблемы при работе с веб-версией
- 6.2.2 Проблемы при работе с мобильными приложениями
- 6.2.3 Проблемы с оформлением заказа
- 6.2.4 Проблемы административной панели
- 6.3 Условия предоставления технической поддержки
- 6.4 Процедура подачи запроса в техническую поддержку

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Назначение документа

Настоящее руководство пользователя предназначено для работы с программным обеспечением «ФИТТИН ПЛАТФОРМА – ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ» (далее – ФИТТИН ПЛАТФОРМА или Программный комплекс).

Документ содержит описание функциональных характеристик программного комплекса, системные требования, инструкции по установке и эксплуатации, а также рекомендации по использованию всех компонентов системы.

Руководство предназначено для:

- Конечных пользователей (покупателей), использующих программный комплекс для совершения покупок
- Администраторов системы, управляющих контентом и каталогом товаров
- Технических специалистов, осуществляющих поддержку и эксплуатацию программного комплекса

1.2 Коммерческие обозначения программного обеспечения

В соответствии с Приказом № 4-Н от 21.03.2024 для программного обеспечения используются следующие коммерческие обозначения:

Основное наименование:

- ФИТТИН ПЛАТФОРМА – ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

Альтернативные наименования:

- ФИТТИН ПЛАТФОРМА • FITTIN APP • ФИТТИН • FITTIN • ФИТТИН КОМПЛЕКС • ПЛАТФОРМА ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ • ФИТТИН ПЛАТФОРМА ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ • Фиттин платформа / FITTIN APP • Фиттин платформа

1.3 Назначение и область применения программного комплекса

ФИТТИН ПЛАТФОРМА представляет собой программный комплекс для электронной коммерции, предназначенный для увеличения уровня продаж и лояльности клиентов, а также повышения эффективности маркетинговых кампаний.

Программный комплекс обеспечивает комплексное управление бизнесом в сфере электронной коммерции и предоставляет инновационные инструменты для:

- Улучшения взаимодействия с клиентами
- Оптимизации покупательского опыта
- Увеличения конкурентоспособности бизнеса
- Анализа эффективности маркетинговых стратегий

ФИТТИН ПЛАТФОРМА помогает компаниям увеличивать объем продаж, улучшать уровень лояльности клиентов и обеспечивать рост эффективности маркетинговых усилий. Программный комплекс обладает гибкой настройкой и интеграцией с различными системами оплаты и доставки, что позволяет компаниям адаптироваться к разнообразным потребностям клиентов и динамично реагировать на изменения на рынке электронной коммерции.

1.4 Описание функциональных характеристик

1.4.1 Цели и назначение

Основной целью программного комплекса является обеспечение полного цикла электронной коммерции: от демонстрации товаров до завершения сделки и пост-продажного обслуживания.

Программный комплекс решает следующие задачи:

1. **Представление товаров и услуг:** предоставление удобного каталога с детальным описанием, изображениями и характеристиками товаров
2. **Персонализация:** формирование индивидуальных рекомендаций на основе истории просмотров и покупок пользователя
3. **Обработка заказов:** автоматизация процесса оформления, оплаты и доставки заказов
4. **Управление взаимоотношениями:** поддержка программ лояльности, акций и специальных предложений
5. **Аналитика:** сбор и анализ данных о покупательском поведении для оптимизации ассортимента и маркетинговых стратегий

1.4.2 Ключевые функции электронной коммерции

Программный комплекс ФИТТИН ПЛАТФОРМА реализует следующие ключевые функции электронной коммерции:

- **Каталогизация и поиск товаров:** структурированный каталог с возможностью быстрого поиска по названию, артикулу, категории и характеристикам

- **Фильтрация и сортировка:** многокритериальная фильтрация по цене, бренду, размеру, цвету, рейтингу и другим параметрам
- **Корзина покупок:** возможность добавления товаров, изменения количества и сохранения корзины между сеансами
- **Избранное:** сохранение понравившихся товаров для последующего просмотра и покупки
- **Персонализированные рекомендации:** автоматическое формирование предложений на основе предпочтений и поведения пользователя
- **Оформление заказа:** пошаговый процесс с выбором адреса доставки, способа доставки и метода оплаты
- **Интеграция с платежными системами:** безопасная обработка онлайн-платежей с поддержкой различных методов оплаты
- **Интеграция с системами доставки:** расчет стоимости и сроков доставки, отслеживание заказов
- **Управление заказами:** отслеживание статуса заказа, история покупок, возможность повторного заказа
- **Уведомления:** информирование пользователей о статусе заказа, акциях и специальных предложениях через push-уведомления и email
- **Отзывы и рейтинги:** возможность оставлять отзывы о товарах и выставлять оценки
- **Программы лояльности:** поддержка бонусных программ, накопительных скидок и промокодов
- **Социальная интеграция:** возможность делиться товарами и покупками в социальных сетях
- **Аналитика и отчетность:** сбор данных о покупательской активности, популярности товаров и эффективности маркетинговых кампаний
- **Клиентская поддержка:** инструменты для оперативной коммуникации с покупателями

1.4.3 Технологическая архитектура программного комплекса

ФИТТИН ПЛАТФОРМА построена на современной кросс-платформенной архитектуре, обеспечивающей единообразный пользовательский опыт на всех поддерживаемых платформах при минимальных затратах на разработку и поддержку.

Клиентская часть (Frontend):

Клиентская часть программного комплекса разработана на кросс-платформенном фреймворке Flutter (язык программирования Dart), что обеспечивает компиляцию в нативный код для каждой платформы (Android, iOS, Aurora OS, Web, Linux) из единой кодовой базы.

Flutter представляет собой SDK (Software Development Kit) с открытым исходным кодом, разработанный компанией Google для создания кросс-платформенных приложений. Основные принципы работы Flutter:

- **Единая кодовая база:** разработчики пишут код один раз на языке Dart, который затем компилируется в нативный код для каждой целевой платформы
- **Собственный движок рендеринга:** Flutter использует графический движок Skia для отрисовки пользовательского интерфейса, что обеспечивает идентичный внешний вид на всех платформах
- **Компиляция в нативный код:** для мобильных платформ код компилируется AOT (Ahead-Of-Time) в машинный код ARM/x64, обеспечивая производительность, сравнимую с нативными приложениями
- **Компиляция для веб:** для веб-платформы код транпилируется в JavaScript с использованием движка CanvasKit или HTML renderer

Преимущества использования Flutter для программного комплекса:

- **Единая кодовая база:** веб-версия, мобильные приложения для Android, iOS, Aurora OS и десктопное приложение для Астра Линукс создаются из одного исходного кода, что обеспечивает идентичность функционала и пользовательского интерфейса
- **Нативная производительность:** код компилируется в машинный код для каждой платформы, обеспечивая высокую скорость работы без использования прослоек и интерпретаторов
- **Декларативный подход к UI:** использование декларативного подхода к построению интерфейсов (композиция виджетов) обеспечивает согласованность дизайна и упрощает поддержку
- **Горячая перезагрузка:** возможность мгновенного применения изменений в коде без полной перекомпиляции ускоряет процесс разработки и тестирования
- **Богатая библиотека виджетов:** обширный набор готовых Material Design и Cupertino (iOS-стиль) компонентов обеспечивает соответствие гайдлайнам платформ
- **Поддержка российских платформ:** возможность компиляции для российских операционных систем Aurora OS и Астра Линукс обеспечивает соответствие требованиям импортозамещения

Серверная часть (Backend):

Серверная часть представляет собой монолитный бэкэнд-сервер, разработанный на фреймворке Django (Python версии 3.x) в архитектурной парадигме MVT (Model-View-Template).

Django представляет собой высокоуровневый Python веб-фреймворк, который способствует быстрой разработке и чистому прагматичному дизайну. Архитектура MVT включает:

- **Model (Модель):** определяет структуру данных, бизнес-логику и правила валидации. Модели Django используют ORM (Object-Relational Mapping) для взаимодействия с базой данных
- **View (Представление):** содержит логику обработки запросов и формирования ответов. В Django представления принимают HTTP-запросы и возвращают HTTP-ответы
- **Template (Шаблон):** определяет структуру и формат выходных данных. Для программного комплекса шаблоны используются в административной панели

Компоненты серверной части:

- **Django Framework:** высокоуровневый Python веб-фреймворк, обеспечивающий быструю разработку и чистый дизайн. Включает встроенную административную панель Django Admin для управления контентом
- **uWSGI:** WSGI (Web Server Gateway Interface) сервер для обработки запросов от веб-сервера Nginx. Поддерживает множественные рабочие процессы для обработки параллельных запросов
- **База данных MySQL 8.0:** реляционная СУБД для хранения структурированных данных (товары, пользователи, заказы, транзакции)
- **S3-совместимое объектное хранилище:** хранилище для изображений товаров, баннеров, аватаров пользователей и других медиафайлов. Обеспечивает масштабируемость и высокую доступность
- **Nginx:** высокопроизводительный веб-сервер и обратный прокси-сервер. Принимает HTTP/HTTPS запросы от клиентов и маршрутизирует их к uWSGI, а также обслуживает статические файлы
- **Docker:** платформа контейнеризации для упаковки приложения со всеми зависимостями. Упрощает развертывание и обеспечивает изоляцию компонентов

Взаимодействие компонентов:

1. Клиентское приложение (Flutter) отправляет HTTP/HTTPS запросы к REST API серверной части
2. Nginx принимает запросы на порту 80/443 и передает их на uWSGI через Unix-сокеты или TCP-сокеты
3. uWSGI принимает запросы по протоколу WSGI и передает их Django-приложению
4. Django обрабатывает запрос, выполняет бизнес-логику, взаимодействует с MySQL через ORM
5. Django формирует JSON-ответ и возвращает его через uWSGI и Nginx клиентскому приложению
6. Для работы с медиафайлами Django загружает изображения в S3-хранилище и возвращает клиенту URL для прямого доступа

7. Клиентское приложение загружает изображения напрямую из S3-хранилища по HTTPS
8. Для полнотекстового поиска Django обрабатывает поисковые запросы и возвращает результаты клиенту

Размещение инфраструктуры:

Все серверные компоненты программного комплекса развернуты на территории Российской Федерации:

- Серверы приложений расположены в дата-центрах на территории РФ
- База данных MySQL размещена на серверах в РФ
- S3-хранилище использует инфраструктуру российских провайдеров облачных услуг
- Резервное копирование данных осуществляется на территории РФ

Такое размещение обеспечивает соответствие требованиям Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» и другим нормативным актам Российской Федерации в области хранения и обработки данных.

1.5 Функциональные модули программного комплекса

Программный комплекс ФИТТИН ПЛАТФОРМА состоит из следующих функциональных модулей:

1.5.1 Витрина (главная страница)

Модуль витрины представляет собой главную страницу программного комплекса, на которой отображаются актуальные товары, специальные предложения, акции и персонализированные рекомендации для пользователя.

Витрина динамически формируется на основе:

- Настроек администратора (размещение баннеров, выбор товаров для продвижения)
- Истории взаимодействия конкретного пользователя с платформой (просмотренные товары, добавленные в избранное, совершенные покупки)
- Популярности товаров среди всех пользователей
- Текущих акций и специальных предложений
- Новинки ассортимента

Витрина адаптируется под размер экрана устройства пользователя, обеспечивая оптимальное отображение на мобильных устройствах, планшетах и десктопных компьютерах.

1.5.2 Каталог товаров

Модуль каталога обеспечивает структурированное представление товаров с возможностью навигации по категориям и подкатегориям.

Функциональность модуля каталога включает:

- Иерархическую структуру категорий и подкатегорий
- Отображение товаров в виде сетки или списка
- Краткую информацию о товаре в общем списке (изображение, название, цена, рейтинг)
- Детальную карточку товара с полным описанием

Каждая карточка товара содержит:

- Галерею изображений товара с возможностью увеличения
- Подробное описание товара
- Технические характеристики и параметры
- Информацию о цене, включая наличие скидок
- Информацию о наличии на складе
- Варианты товара (размеры, цвета и другие опции)
- Отзывы покупателей с оценками
- Кнопки для добавления в корзину и избранное

1.5.3 Корзина

Модуль корзины позволяет пользователям формировать список товаров для последующей покупки.

Функциональность модуля корзины:

- Добавление товаров с выбором количества и опций (размер, цвет)
- Изменение количества единиц каждого товара
- Удаление товаров из корзины
- Отображение общей стоимости товаров
- Применение промокодов и скидок
- Расчет стоимости доставки (при выборе способа доставки)
- Сохранение содержимого корзины между сеансами работы
- Синхронизация корзины между устройствами пользователя
- Переход к оформлению заказа

Корзина сохраняется на сервере и доступна пользователю при входе с любого устройства, что обеспечивает бесшовный опыт при переключении между веб-версией и мобильными приложениями.

1.5.4 Избранное

Модуль избранного (список желаний) предоставляет функционал для сохранения понравившихся товаров с возможностью их последующего просмотра и добавления в корзину.

Функциональность модуля избранного:

- Добавление товаров в избранное одним нажатием
- Удаление товаров из избранного
- Просмотр всех избранных товаров в едином списке
- Быстрое добавление товаров из избранного в корзину
- Уведомления об изменении цены на избранные товары
- Уведомления о появлении в наличии ранее отсутствовавших товаров
- Синхронизация избранного между устройствами пользователя

Избранное помогает пользователям сохранять интересующие товары для отложенной покупки и получать информацию об изменении их статуса.

1.5.5 Профиль пользователя

Модуль профиля обеспечивает управление личной информацией пользователя и доступ к истории взаимодействия с платформой.

Функциональность модуля профиля:

- Просмотр и редактирование личных данных (имя, фамилия, дата рождения, пол)
- Управление контактной информацией (телефон, email)
- Управление адресами доставки (добавление, редактирование, удаление)
- Просмотр истории заказов с детальной информацией о каждом заказе
- Отслеживание статуса текущих заказов
- Повторное оформление заказов из истории
- Управление подписками на уведомления
- Настройка предпочтений (язык интерфейса, валюта)
- Управление сохраненными способами оплаты
- Просмотр бонусного баланса и истории начисления бонусов
- Выход из учетной записи
- Удаление учетной записи

Модуль профиля обеспечивает централизованное управление всеми аспектами взаимодействия пользователя с платформой.

1.5.6 Система поиска и фильтрации

Модуль поиска обеспечивает быстрый полнотекстовый поиск товаров по различным параметрам.

Функциональность системы поиска:

- Полнотекстовый поиск по названию товара
- Поиск по артикулу товара
- Поиск по описанию товара
- Поиск по характеристикам товара
- Поиск по бренду
- Автодополнение запросов в реальном времени
- Исправление опечаток в поисковых запросах
- Отображение истории поисковых запросов
- Сохранение популярных поисковых запросов

Функциональность системы фильтрации:

- Фильтрация по ценовому диапазону
- Фильтрация по бренду (возможность выбора нескольких брендов)
- Фильтрация по размеру
- Фильтрация по цвету
- Фильтрация по рейтингу товара
- Фильтрация по наличию товара на складе
- Фильтрация по специфическим характеристикам товара (зависят от категории)
- Сброс всех фильтров одним действием
- Сохранение примененных фильтров при навигации

Функциональность сортировки:

- Сортировка по популярности
- Сортировка по цене (возрастание/убывание)
- Сортировка по новизне (сначала новые товары)
- Сортировка по рейтингу (сначала высокорейтинговые)

- Сортировка по количеству отзывов
- Сортировка по размеру скидки

Система поиска и фильтрации обеспечивая быстрое получение результатов даже при большом объеме товаров в каталоге.

1.5.7 Оформление заказов

Модуль оформления заказов обеспечивает пошаговый процесс совершения покупки от корзины до подтверждения заказа.

Функциональность модуля оформления:

Шаг 1. Корзина: • Проверка содержимого корзины • Возможность изменения количества товаров перед оформлением • Применение промокодов

Шаг 2. Адрес доставки: • Выбор адреса из сохраненных адресов пользователя • Добавление нового адреса доставки • Указание контактного телефона получателя

Шаг 3. Способ доставки: • Выбор курьерской доставки с указанием желаемого времени • Выбор доставки в пункт выдачи с отображением на карте • Выбор почтовой доставки • Автоматический расчет стоимости доставки для каждого способа • Отображение примерных сроков доставки

Шаг 4. Способ оплаты: • Оплата онлайн банковской картой • Оплата при получении наличными • Оплата при получении картой • Оплата через электронные кошельки • Оплата по QR-коду через СБП (Система Быстрых Платежей)

Шаг 5. Подтверждение заказа: • Отображение сводной информации о заказе • Итоговая стоимость с учетом доставки и скидок • Согласие с условиями покупки • Подтверждение заказа

После подтверждения заказа:

- Пользователь получает номер заказа
- На email и в SMS приходит подтверждение заказа
- Заказ появляется в истории заказов пользователя
- При онлайн-оплате происходит перенаправление на страницу платежной системы

Модуль интегрирован со следующими внешними сервисами:

- Платежные системы для обработки онлайн-платежей
- API служб доставки для расчета стоимости и сроков
- Системы СБП для оплаты по QR-кодам
- Email-сервис для отправки уведомлений
- SMS-шлюз для отправки SMS-уведомлений

1.5.8 Административная панель

Административная панель представляет собой веб-интерфейс на базе Django Admin для управления контентом программного комплекса.

ВАЖНО: Административная панель доступна ТОЛЬКО через веб-интерфейс. Управление через мобильные приложения или десктопное приложение не предусмотрено. Доступ к административной панели имеют только пользователи с правами администратора.

Функциональность административной панели:

Управление товарами: • Добавление новых товаров • Редактирование информации о товарах • Загрузка и управление изображениями товаров • Установка цен и скидок • Управление наличием товаров • Массовое редактирование товаров • Импорт товаров из файлов (CSV, Excel) • Экспорт каталога товаров

Управление категориями: • Создание и редактирование категорий • Создание иерархии категорий (категории и подкатегории) • Изменение порядка отображения категорий • Загрузка изображений для категорий

Управление контентом витрины: • Размещение рекламных баннеров на главной странице • Настройка блоков рекомендаций • Формирование списков товаров для специальных блоков (новинки, хиты продаж, акции) • Управление порядком отображения блоков

Управление заказами: • Просмотр всех заказов • Фильтрация заказов по статусу, дате, сумме, клиенту • Изменение статуса заказа (новый, в обработке, отправлен, доставлен, отменен) • Просмотр детальной информации о заказе • Экспорт заказов в файл для анализа • Формирование отчетов по заказам

Управление пользователями: • Просмотр списка зарегистрированных пользователей • Поиск пользователей по различным критериям • Просмотр информации о пользователе и его заказах • Управление правами доступа (назначение ролей администраторов) • Блокировка и разблокировка пользователей

Управление отзывами: • Просмотр всех отзывов о товарах • Модерация отзывов (публикация/скрытие) • Ответы на отзывы от имени компании • Удаление некорректных отзывов

Управление акциями и промокодами: • Создание промокодов с различными типами скидок • Установка условий применения промокодов • Установка срока действия промокодов • Ограничение количества использований промокода • Отслеживание использования промокодов

Синхронизация и обновление: • Кнопка "Обновить фид" для синхронизации изменений с мобильными приложениями • Обновление поискового индекса • Просмотр журнала обновлений фида • Очистка кэша приложений

Аналитика и отчеты: • Статистика продаж • Популярные товары • Активность пользователей • Эффективность маркетинговых кампаний • Использование промокодов

Административная панель обеспечивает централизованное управление всеми аспектами работы программного комплекса и доступна только через веб-браузер с авторизацией по логину и паролю администратора.

2 СПОСОБЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

2.1 Способы использования программного комплекса

Программный комплекс ФИТТИН ПЛАТФОРМА предоставляет пользователям несколько способов использования, обеспечивая максимальную доступность и удобство работы на различных устройствах и платформах.

Доступные способы использования:

- 1. Веб-версия (Интернет-сервис):** доступ к функционалу программного комплекса через веб-браузер без необходимости установки дополнительного программного обеспечения. Подходит для использования на стационарных компьютерах, ноутбуках и планшетах с любой операционной системой.
- 2. Мобильные приложения:**
 - Приложение для Android
 - Приложение для iOS
 - Приложение для ОС Аврора
- 3. Десктопное приложение для ОС Астра Линукс:** нативное приложение для российской операционной системы Астра Линукс, обеспечивающее полную функциональность программного комплекса на рабочих станциях с этой ОС.

Единая платформа Flutter:

Все клиентские приложения (веб-версия, мобильные приложения, десктопное приложение) разработаны на едином фреймворке Flutter из единой кодовой базы. Это обеспечивает:

- **Идентичный пользовательский интерфейс** на всех платформах
- **Одинаковый набор функций** независимо от выбранного способа использования
- **Согласованность поведения** элементов управления и навигации
- **Синхронизацию данных** между устройствами через общий бэкэнд
- **Единообразный пользовательский опыт** при переключении между платформами

Пользователь может начать работу в веб-версии на компьютере, продолжить на смартфоне через мобильное приложение и завершить на планшете, при этом все данные (корзина, избранное, история просмотров) будут синхронизированы автоматически.

Выбор способа использования:

Выбор способа использования зависит от:

- Типа устройства пользователя
- Операционной системы
- Личных предпочтений пользователя
- Требований безопасности и корпоративных политик (для организаций)

Веб-версия рекомендуется для: • Работы на стационарных компьютерах и ноутбуках • Первого знакомства с платформой без установки приложения • Использования на устройствах с ограниченным объемом памяти

Мобильные приложения рекомендуются для: • Использования на смартфонах и планшетах • Получения push-уведомлений о заказах и акциях • Использования специфичных для мобильных устройств функций (камера для сканирования QR-кодов, геолокация)

Десктопное приложение для Астра Линукс рекомендуется для: • Организаций, использующих российскую ОС Астра Линукс • Рабочих станций с требованиями к информационной безопасности • Пользователей, предпочитающих нативные приложения веб-версии

2.2 Веб-версия (Интернет-сервис)

2.2.1 Описание способа использования

Веб-версия программного комплекса представляет собой веб-приложение, скомпилированное из кода Flutter для запуска в веб-браузере. Пользователь получает доступ к полному функционалу программного комплекса, открыв соответствующий URL-адрес в поддерживаемом веб-браузере.

Технические особенности веб-версии:

- Flutter Web компилирует код Dart в JavaScript с использованием технологий CanvasKit или HTML renderer
- Приложение работает в контексте веб-браузера, используя его движок рендеринга
- Все вычисления и обработка событий происходят на стороне клиента (в браузере)
- Взаимодействие с сервером осуществляется через HTTP/HTTPS запросы к REST API
- Статические ресурсы (JavaScript bundle, assets) загружаются при первом открытии и кэшируются браузером

Преимущества веб-версии:

- Не требует установки и загрузки файлов на устройство пользователя
- Автоматически обновляется при внесении изменений на сервере (пользователь всегда работает с актуальной версией)
- Доступна с любого устройства с веб-браузером и интернет-соединением
- Занимает минимальное место в кэше браузера

- Обеспечивает кросс-платформенную совместимость (Windows, macOS, Linux)
- Не требует прохождения модерации в магазинах приложений при обновлениях

Ограничения веб-версии:

- Требует постоянное интернет-соединение для работы
- Не поддерживает push-уведомления (зависит от настроек браузера)
- Ограниченный доступ к аппаратным функциям устройства (камера, геолокация требуют разрешений браузера)
- Производительность может зависеть от характеристик устройства и браузера

Адрес доступа:

Адрес страницы с документацией и доступом к веб-версии программного комплекса: <https://fittin.ru/documentation.html>

На этой странице размещена актуальная документация, содержащая описание функциональных характеристик программного обеспечения и информацию, необходимую для установки и эксплуатации программного комплекса.

2.2.2 Поддерживаемые веб-браузеры

Для корректной работы веб-версии программного комплекса рекомендуется использовать следующие веб-браузеры последних версий:

- **Google Chrome:** версия 87.0 и выше
 - Рекомендуется для оптимальной производительности
 - Полная поддержка всех функций
 - Наилучшая совместимость с Flutter Web
- **Mozilla Firefox:** версия 84.0 и выше
 - Полная поддержка функциональности
 - Хорошая производительность
- **Apple Safari:** версия 14.0 и выше
 - Рекомендуется для устройств Apple (Mac, iPad)
 - Полная поддержка на устройствах с macOS и iPadOS
- **Opera:** версия 72.0 и выше
 - Полная поддержка функциональности
 - Базируется на Chromium, обеспечивает совместимость с Chrome
- **Яндекс.Браузер:** версия 21.0 и выше

- Российский браузер с полной поддержкой
- Базируется на Chromium
- **Microsoft Edge:** версия 87.0 и выше (на базе Chromium)
- Полная поддержка функциональности
- Рекомендуется для пользователей Windows 10/11

Важные требования к браузеру:

- **JavaScript должен быть включен** — веб-версия программного комплекса полностью основана на JavaScript и не будет работать при отключенном JavaScript
- **Cookies должны быть разрешены** — для аутентификации пользователя и сохранения сессии
- **Актуальная версия браузера** — рекомендуется использовать последнюю стабильную версию браузера для обеспечения безопасности и совместимости
- **Поддержка HTML5** — все рекомендуемые браузеры полностью поддерживают HTML5

Не рекомендуется использовать:

- Internet Explorer (любые версии) — устаревший браузер, не поддерживается
- Старые версии браузеров ниже указанных — могут возникать проблемы с отображением и функциональностью

2.2.3 Минимальные системные требования

Для комфортной работы с веб-версией программного комплекса устройство пользователя должно соответствовать следующим минимальным системным требованиям:

Процессор: • Двухъядерный процессор с частотой 1.6 ГГц или выше

Оперативная память: • Не менее 2 ГБ ОЗУ (рекомендуется 4 ГБ для комфортной работы)

Разрешение экрана: • Минимум 1024 × 768 пикселей • Рекомендуется 1920 × 1080 пикселей для оптимального отображения

Интернет-соединение: • Стабильное подключение к сети Интернет • Минимальная скорость: 1 Мбит/с • Рекомендуемая скорость: 5 Мбит/с и выше для быстрой загрузки изображений

Дополнительные требования: • Современный веб-браузер из списка поддерживаемых • Включенный JavaScript • Разрешены Cookies • Свободное место в кэше браузера: не менее 100 МБ

Рекомендуемые характеристики для оптимальной работы: • Четырехъядерный процессор 2.0 ГГц или выше • 4 ГБ ОЗУ и более • Разрешение экрана 1920 × 1080 или

выше • Скорость интернет-соединения 10 Мбит/с и выше • SSD-накопитель для быстрой работы браузера

Поддерживаемые операционные системы (для веб-версии):

Веб-версия программного комплекса работает на любой операционной системе, поддерживающей современные веб-браузеры:

- Windows 7, 8, 8.1, 10, 11 • macOS 10.13 (High Sierra) и выше • Linux (любой дистрибутив с поддержкой современных браузеров) • Chrome OS • Астра Линукс (через веб-браузер)

Благодаря кросс-платформенной природе веб-технологий, веб-версия обеспечивает одинаковый функционал и пользовательский опыт на всех операционных системах.

2.3 Мобильные приложения

Программный комплекс ФИТТИН ПЛАТФОРМА предоставляет нативные мобильные приложения для популярных мобильных операционных систем, обеспечивая оптимальный пользовательский опыт на смартфонах и планшетах.

Все мобильные приложения разработаны на едином фреймворке Flutter из единой кодовой базы, что обеспечивает идентичность функциональности и пользовательского интерфейса на всех платформах.

2.3.1 Мобильное приложение для Android

Мобильное приложение для Android обеспечивает полный функционал программного комплекса на устройствах с операционной системой Android.

Минимальные системные требования:

- **Операционная система:** Android 5.0 (Lollipop, API level 21) и выше
- **Процессор:** ARMv7 (32-бит) или ARM64 (64-бит)
 - Поддерживаются процессоры архитектуры ARM
 - Рекомендуются четырехъядерные процессоры
- **Оперативная память:** не менее 2 ГБ
 - Рекомендуется 3 ГБ и более для комфортной работы
- **Свободное место на внутреннем накопителе:** не менее 100 МБ
 - Дополнительно может потребоваться место для кэша изображений
- **Разрешение экрана:** не менее 720 × 1280 пикселей
 - Поддерживаются все стандартные разрешения Android-устройств
 - Адаптивный интерфейс подстраивается под размер экрана
- **Интернет-соединение:** Wi-Fi или мобильная связь (3G/4G/5G)

- Требуется постоянное подключение для работы с каталогом и оформления заказов

Рекомендуемые характеристики: • Android 8.0 и выше • 3 ГБ ОЗУ и более • 64-битный процессор • Разрешение Full HD (1920 × 1080) или выше

Способы распространения:

- **RuStore** (русский магазин приложений) — основной способ распространения
- **Официальный сайт** — загрузка APK-файла для установки
- **Корпоративное развертывание** — установка через MDM-системы

Особенности Android-приложения:

- Нативная компиляция в ARM/ARM64 код обеспечивает высокую производительность
- Поддержка Material Design guidelines для соответствия стандартам Android
- Интеграция с системными функциями Android (уведомления, камера, геолокация)
- Оптимизация энергопотребления для продления времени работы от батареи
- Адаптивный интерфейс для смартфонов и планшетов

2.3.2 Мобильное приложение для iOS

Мобильное приложение для iOS обеспечивает полный функционал программного комплекса на устройствах Apple (iPhone и iPad).

Минимальные системные требования:

- **Операционная система:** iOS 10.0 и выше
 - Рекомендуется iOS 13.0 и выше для полной совместимости со всеми функциями
- **Процессор:** Apple A8 или выше
 - iPhone 6 / iPad Air 2 / iPad mini 4 и более новые модели
- **Оперативная память:** не менее 2 ГБ
- **Свободное место на накопителе:** не менее 100 МБ
 - Дополнительно может потребоваться место для кэша изображений
- **Разрешение экрана:** не менее 750 × 1334 пикселей (iPhone 6/6S/7/8)
 - Полная поддержка всех разрешений iPhone и iPad
 - Оптимизировано для экранов с выемкой (iPhone X и новее)
- **Интернет-соединение:** Wi-Fi или мобильная связь (3G/4G/5G)

Рекомендуемые характеристики: • iOS 14.0 и выше • iPhone 8 / iPad (2019) или новее • Процессор Apple A11 Bionic или новее

Поддерживаемые устройства:

iPhone: • iPhone 6s и новее • iPhone SE (1-го, 2-го, 3-го поколения)

iPad: • iPad (5-го поколения) и новее • iPad Air 2 и новее • iPad mini 4 и новее • iPad Pro (все модели)

Способы распространения:

- **App Store** (официальный магазин приложений Apple) — основной способ распространения
- **Apple Configurator** — для корпоративного развертывания на устройства организаций
- **Apple Business Manager / Apple School Manager** — для массового развертывания в организациях и учебных заведениях

Особенности iOS-приложения:

- Нативная компиляция в ARM64 код обеспечивает высокую производительность
- Следование Human Interface Guidelines (HIG) для соответствия стандартам iOS
- Интеграция с системными функциями iOS (уведомления, камера, геолокация)
- Поддержка Face ID и Touch ID для безопасной аутентификации
- Оптимизация для режима Dark Mode
- Поддержка iPad Multitasking (Split View, Slide Over)
- Адаптивный интерфейс для всех размеров iPhone и iPad

2.3.3 Мобильное приложение для ОС Аврора

Мобильное приложение для операционной системы Аврора (Aurora OS) — российской мобильной операционной системы — обеспечивает полный функционал программного комплекса на устройствах с этой ОС.

О платформе Аврора:

Аврора (Aurora OS) — мобильная операционная система, разработанная российской компанией "Открытая мобильная платформа" (ООО "ОМП"). ОС основана на ядре Linux и предназначена для использования на смартфонах и планшетах. Аврора включена в реестр российского программного обеспечения и рекомендуется для использования в государственных органах и организациях, где требуется соответствие требованиям импортозамещения.

Минимальные системные требования:

- **Операционная система:** Aurora OS 4.0 и выше
- **Процессор:** ARM-совместимый процессор
 - ARMv7 или ARM64
- **Оперативная память:** не менее 2 ГБ

- Рекомендуется 3 ГБ для комфортной работы
- **Свободное место на внутреннем накопителе:** не менее 100 МБ
- **Разрешение экрана:** не менее 720 × 1280 пикселей
- **Интернет-соединение:** Wi-Fi или мобильная связь

Поддерживаемые устройства:

Приложение совместимо со всеми смартфонами и планшетами, сертифицированными для работы с ОС Аврора, включая:

- Смартфоны серии INOI (INOI 5, INOI 5i, INOI 6, и др.)
- Смартфоны серии Rav (Rav Vast, и др.)
- Устройства на базе платформы ОМП
- Другие устройства, поддерживающие Aurora OS

Способы распространения:

- **Aurora Store** (магазин приложений ОС Аврора) — основной способ распространения
- **Официальный сайт** — загрузка RPM-пакета для установки
- **Корпоративное развертывание** — установка через системы управления мобильными устройствами

Технические особенности:

Мобильное приложение для Aurora OS создано с использованием Flutter, что обеспечивает:

- Нативную компиляцию для архитектуры ARM
- Идентичный пользовательский интерфейс с версиями для Android и iOS
- Полную совместимость функциональности
- Оптимизированную производительность

Особенности приложения для Аврора:

- Соответствие принципам дизайна ОС Аврора
- Интеграция с системными службами Aurora OS
- Поддержка российских платежных систем
- Соответствие требованиям информационной безопасности для использования в госорганизациях
- Возможность работы в изолированных (закрытых) контурах сетей

Преимущества использования на платформе Аврора:

- Соответствие требованиям импортозамещения
- Повышенный уровень информационной безопасности

- Возможность использования в государственных и муниципальных учреждениях
- Поддержка от российского производителя ОС

2.3.4 Требуемые разрешения для мобильных приложений

Для корректной работы мобильные приложения ФИТТИН ПЛАТФОРМА требуют предоставления следующих разрешений на устройстве пользователя:

Обязательные разрешения (требуются для базовой функциональности):

- **Доступ к сети Интернет (INTERNET)**

- Назначение: получение данных о товарах, оформление заказов, синхронизация с сервером
- Без этого разрешения приложение не сможет работать

- **Доступ к состоянию сети (ACCESS_NETWORK_STATE)**

- Назначение: определение наличия интернет-соединения для корректной обработки сетевых запросов

Опциональные разрешения (запрашиваются при необходимости):

- **Отправка уведомлений (POST_NOTIFICATIONS / Notifications)**

- Назначение: информирование пользователя о статусе заказа, акциях и специальных предложениях
- Пользователь может отказать в предоставлении этого разрешения — приложение будет работать, но push-уведомления приходить не будут

- **Доступ к камере (CAMERA)**

- Назначение: сканирование QR-кодов (для получения скидок, быстрого добавления товаров)
- Запрашивается только при попытке использования функции сканирования
- Пользователь может отказать — функция сканирования будет недоступна, остальные функции работают

- **Доступ к геолокации (ACCESS_FINE_LOCATION / ACCESS_COARSE_LOCATION)**

- Назначение: определение ближайших пунктов выдачи заказов, расчет стоимости доставки
- Запрашивается при попытке выбора способа доставки
- Пользователь может отказать — адрес можно будет ввести вручную

- **Доступ к хранилищу (READ_EXTERNAL_STORAGE / WRITE_EXTERNAL_STORAGE)**

- Назначение: сохранение изображений товаров для последующего просмотра, кэширование данных
- На современных версиях Android (10+) и iOS это разрешение управляется системой автоматически

Управление разрешениями:

Пользователь может в любой момент отозвать предоставленные разрешения через настройки операционной системы:

На Android: Настройки → Приложения → ФИТТИН ПЛАТФОРМА → Разрешения

На iOS: Настройки → Прокрутить до ФИТТИН ПЛАТФОРМА → Разрешения для каждой функции

На Aurora OS: Настройки → Приложения → ФИТТИН ПЛАТФОРМА → Права доступа

При отзыве разрешений соответствующие функции станут недоступны, но базовая функциональность приложения (просмотр каталога, добавление в корзину, оформление заказа) сохранится.

Политика конфиденциальности:

Программный комплекс собирает и обрабатывает только те данные, которые необходимы для предоставления услуг. Все данные обрабатываются в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных». Подробная информация о сборе и обработке данных доступна в Политике конфиденциальности на сайте платформы.

2.4 Десктопное приложение для ОС Астра Линукс

2.4.1 Описание и особенности

Десктопное приложение для операционной системы Астра Линукс обеспечивает полный функционал программного комплекса на рабочих станциях с российской операционной системой.

О платформе Астра Линукс:

Астра Линукс — российская операционная система на базе ядра Linux, разработанная компанией "Группа Астра" (ООО "РусБИТех-Астра"). ОС включена в реестр российского программного обеспечения и сертифицирована по требованиям безопасности информации (ФСТЭК России, ФСБ России). Астра Линукс широко используется в государственных органах, оборонной промышленности и критически важных объектах инфраструктуры благодаря высокому уровню защиты информации.

Назначение десктопного приложения:

Десктопное приложение предназначено для:

- Организаций, использующих ОС Астра Линукс на рабочих станциях сотрудников
- Пользователей, предпочитающих нативные приложения веб-версии

- Рабочих мест с повышенными требованиями к информационной безопасности
- Пользователей, работающих в изолированных (закрытых) сегментах сетей с возможностью доступа к внешним ресурсам через контролируемые каналы

Технические особенности:

Десктопное приложение создано на базе Flutter for Linux, что обеспечивает:

- Нативную компиляцию для архитектуры x86_64
- Интеграцию с графическими средами Linux (Fly, MATE, и др.)
- Идентичный пользовательский интерфейс с веб-версией и мобильными приложениями
- Полную совместимость функциональности

Преимущества десктопного приложения перед веб-версией:

- Лучшая производительность за счет нативной компиляции
- Не зависит от веб-браузера и его настроек
- Возможность работы с локальным кэшем для ускорения загрузки
- Интеграция с системными функциями ОС (уведомления рабочего стола, горячие клавиши)
- Возможность установки в изолированных контурах с ограниченным доступом в Интернет

2.4.2 Системные требования

Минимальные системные требования:

- **Операционная система:**
 - Астра Линукс Common Edition 2.12 (Орел) и выше
 - Астра Линукс Special Edition 1.6 (Смоленск) и выше
- **Архитектура процессора:** x86_64 (64-битная)
 - Рекомендуется Intel Core i3 или AMD Ryzen 3 и выше
- **Оперативная память:** не менее 2 ГБ
 - Рекомендуется 4 ГБ для комфортной работы
- **Свободное место на диске:** не менее 200 МБ
 - Дополнительно может потребоваться место для кэша
- **Разрешение экрана:** не менее 1024 × 768 пикселей
 - Рекомендуется 1920 × 1080 для оптимального отображения

• **Графическая среда:**

- Fly (графическая оболочка Астра Линукс)
- МАТЕ
- Поддерживаются другие среды на базе X11/Wayland

- **Интернет-соединение:** необходимо для работы с каталогом и оформления заказов

Рекомендуемые характеристики:

- Астра Линукс последней версии
- Четырехъядерный процессор 2.0 ГГц или выше
- 4 ГБ ОЗУ и более
- 500 МБ свободного места на диске
- Разрешение Full HD (1920 × 1080) или выше

Способы распространения:

- **Репозиторий пакетов Астра Линукс** — установка через менеджер пакетов
- **DEB-пакет** — загрузка с официального сайта для ручной установки
- **Корпоративное развертывание** — массовая установка через системы управления

Формат пакета:

Приложение распространяется в формате DEB-пакета (.deb), совместимого с системой управления пакетами Астра Линукс (основана на Debian).

Зависимости:

Приложение имеет минимальные зависимости, которые автоматически устанавливаются при установке из репозитория или при использовании менеджера пакетов для установки DEB-пакета:

- GTK+ 3.0 или выше (для графического интерфейса)
- Стандартные библиотеки Linux (glibc, libstdc++)
- X11 или Wayland (графические серверы)

Интеграция с системой:

После установки приложение интегрируется в систему следующим образом:

- Создается ярлык в меню приложений (раздел "Интернет" или "Покупки")
- Регистрируются MIME-типы для открытия ссылок на платформу
- Настраиваются системные уведомления
- Приложение может быть закреплено на панели задач

Безопасность:

Десктопное приложение для Астра Линукс соответствует требованиям безопасности, предъявляемым к программному обеспечению, работающему на сертифицированных рабочих станциях:

- Использование защищенных протоколов для передачи данных (HTTPS)
- Отсутствие повышения привилегий при работе
- Работа в рамках прав пользователя без требования root-доступа
- Поддержка мандатного управления доступом (MAC) Астра Линукс
- Совместимость с подсистемой защиты информации "Мандат" (Astra Linux Special Edition)

3 НАЧАЛО РАБОТЫ С ПРОГРАММНЫМ КОМПЛЕКСОМ

Данный раздел содержит инструкции по началу работы с программным комплексом ФИТТИН ПЛАТФОРМА для всех поддерживаемых способов использования: веб-версии, мобильных приложений и десктопного приложения.

3.1 Начало работы с веб-версией (Интернет-сервис)

3.1.1 Доступ к веб-версии программного комплекса

Для начала работы с веб-версией программного комплекса выполните следующие действия:

1. Откройте веб-браузер из списка поддерживаемых (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Яндекс.Браузер)
2. В адресной строке браузера введите адрес веб-версии программного комплекса (адрес предоставляется администратором или указан на сайте компании)
3. Дождитесь загрузки главной страницы приложения

Первая загрузка:

При первом открытии веб-версии браузер загрузит все необходимые ресурсы (JavaScript-файлы, стили, шрифты, изображения). Этот процесс может занять 5-15 секунд в зависимости от скорости интернет-соединения. При последующих посещениях загрузка будет происходить быстрее благодаря кэшированию ресурсов в браузере.

Важно: веб-версия не требует установки и сразу готова к использованию после загрузки. Все обновления применяются автоматически на стороне сервера, пользователю не нужно выполнять какие-либо действия для обновления.

3.1.2 Первичная регистрация через веб-версию

Если у вас еще нет учетной записи в системе, выполните регистрацию:

1. На главной странице нажмите кнопку "Регистрация" или "Войти" → "Зарегистрироваться"
2. Введите номер мобильного телефона в формате +7XXXXXXXXXX или адрес электронной почты
3. Нажмите кнопку "Получить код"

4. В течение 1-2 минут вы получите SMS-сообщение с кодом подтверждения (при регистрации по телефону) или письмо на email (при регистрации по email)
5. Введите полученный код в соответствующее поле
6. Нажмите кнопку "Продолжить"
7. Заполните дополнительную информацию профиля:
 - Имя
 - Фамилия
 - Дата рождения (опционально)
 - Пол (опционально)
8. Ознакомьтесь с пользовательским соглашением и политикой конфиденциальности
9. Установите галочку "Я согласен с условиями"
10. Нажмите кнопку "Завершить регистрацию"

После успешной регистрации вы будете автоматически авторизованы в системе и перенаправлены на главную страницу витрины.

Важно:

- Номер телефона или email используются в качестве логина для входа в систему
- Один номер телефона или email может быть зарегистрирован только один раз
- Код подтверждения действителен в течение 10 минут
- При необходимости можно запросить повторную отправку кода через 60 секунд

3.1.3 Авторизация в веб-версии

Если у вас уже есть учетная запись, для входа в систему:

1. На главной странице нажмите кнопку "Войти"
2. Введите номер мобильного телефона или адрес электронной почты, использованные при регистрации
3. Нажмите кнопку "Получить код"
4. Введите полученный код подтверждения из SMS или email
5. Нажмите кнопку "Войти"

После успешной авторизации вы будете перенаправлены на главную страницу витрины с доступом ко всем функциям программного комплекса.

Сохранение сессии:

Веб-версия сохраняет сессию пользователя в браузере. Это означает, что при последующих посещениях сайта вам не потребуется заново авторизовываться (при условии, что вы не вышли из системы явно и не очистили cookies браузера).

Выход из системы:

Для выхода из учетной записи:

1. Нажмите на иконку профиля в правом верхнем углу
2. Выберите "Выйти"

Рекомендуется выходить из системы при использовании общедоступных или чужих компьютеров.

3.2 Установка и начало работы с мобильным приложением для Android

3.2.1 Установка из магазина приложений RuStore

RuStore — российский магазин приложений, рекомендуемый для установки мобильного приложения ФИТТИН ПЛАТФОРМА на Android-устройства.

Порядок установки:

1. На вашем Android-устройстве откройте приложение "RuStore"
 - Если RuStore не установлен на вашем устройстве, загрузите его с официального сайта rustore.ru
2. В строке поиска RuStore введите наименование мобильного приложения, установленное вашим Лицензиатом (наименование предоставляется Лицензиатом при подключении к платформе)
3. В результатах поиска найдите приложение с наименованием, соответствующим вашему Лицензиату
4. Нажмите на иконку приложения для открытия страницы с подробной информацией
5. Ознакомьтесь с описанием, скриншотами и отзывами
6. Нажмите кнопку "Установить"
7. Дождитесь завершения загрузки и установки приложения
8. После завершения установки нажмите кнопку "Открыть" или найдите иконку приложения на главном экране устройства

Примечание: для установки приложений из RuStore может потребоваться создание учетной записи RuStore или авторизация через Госуслуги.

3.2.2 Установка из APK-файла

Для корпоративного развертывания или в случаях, когда RuStore недоступен, приложение можно установить из APK-файла.

Важно: установка приложений из неизвестных источников может представлять риск безопасности. Загружайте APK-файл только с официального сайта платформы или из надежных источников.

Порядок установки:

1. Загрузка APK-файла:

- Откройте веб-браузер на Android-устройстве
- Перейдите на официальный сайт программного комплекса по адресу: <https://fittin.ru/documentation.html>
- Найдите раздел "Скачать приложение для Android"
- Нажмите на ссылку для загрузки APK-файла
- Дождитесь завершения загрузки

2. Разрешение установки из неизвестных источников:

Для Android 8.0 и выше:

- При попытке установить APK-файл система запросит разрешение
- Нажмите "Настройки" в диалоговом окне
- Включите переключатель "Разрешить установку из этого источника"
- Вернитесь назад

Для Android 7.1 и ниже:

- Откройте Настройки → Безопасность
- Найдите пункт "Неизвестные источники"
- Включите переключатель
- Подтвердите действие

3. Установка приложения:

- Откройте файловый менеджер на устройстве (например, "Файлы", "Диспетчер файлов")
- Перейдите в папку "Загрузки" (Downloads)
- Найдите загруженный APK-файл (например, "FittinPlatforma.apk")
- Нажмите на файл
- В открывшемся окне нажмите кнопку "Установить"
- Дождитесь завершения установки

- Нажмите кнопку "Готово" или "Открыть"

4. Запуск приложения:

- Найдите иконку "ФИТТИН ПЛАТФОРМА" на главном экране или в меню приложений
- Нажмите на иконку для запуска

После установки из APK-файла:

- Рекомендуется отключить установку из неизвестных источников в настройках безопасности
- Обновления приложения нужно будет устанавливать вручную, загружая новые версии APK-файла

3.2.3 Регистрация и авторизация

После первого запуска мобильного приложения для Android:

Если у вас еще нет учетной записи:

1. На экране приветствия нажмите "Регистрация"
2. Введите номер мобильного телефона в формате +7XXXXXXXXXX
3. Нажмите "Получить код"
4. Введите код из SMS
5. Заполните профиль (имя, фамилия)
6. Примите условия использования
7. Нажмите "Завершить регистрацию"

Если у вас уже есть учетная запись:

1. На экране приветствия нажмите "Войти"
2. Введите номер телефона или email
3. Нажмите "Получить код"
4. Введите код из SMS или email
5. Нажмите "Войти"

После авторизации вы получите доступ ко всем функциям программного комплекса.

Разрешения приложения:

При первом использовании определенных функций приложение может запросить разрешения:

- **Уведомления:** для получения информации о заказах и акциях
- **Камера:** для сканирования QR-кодов (опционально)
- **Геолокация:** для поиска ближайших пунктов выдачи (опционально)

Вы можете предоставить или отклонить эти разрешения. Базовая функциональность приложения работает без них.

3.3 Установка и начало работы с мобильным приложением для iOS

3.3.1 Установка из App Store

App Store — официальный магазин приложений для устройств Apple (iPhone и iPad).

Порядок установки:

1. На вашем устройстве откройте приложение "App Store"
2. Нажмите на вкладку "Поиск" (иконка лупы) внизу экрана
3. В строке поиска введите наименование мобильного приложения, установленное вашим Лицензиатом (наименование предоставляется Лицензиатом при подключении к платформе)
4. В результатах поиска найдите приложение с наименованием, соответствующим вашему Лицензиату
5. Нажмите на приложение для открытия страницы с подробной информацией
6. Ознакомьтесь с описанием, скриншотами и отзывами
7. Нажмите кнопку "Загрузить" (или кнопку с облаком и стрелкой вниз, если приложение было ранее установлено)
8. Подтвердите загрузку с помощью Face ID, Touch ID или пароля Apple ID
9. Дождитесь завершения загрузки и установки
10. После установки иконка приложения появится на главном экране устройства
11. Нажмите на иконку для запуска приложения

Примечание: для загрузки приложений из App Store требуется учетная запись Apple ID.

3.3.2 Корпоративное развертывание через Apple Configurator

Для организаций, осуществляющих корпоративное развертывание приложений на устройства iOS, доступна установка через Apple Configurator.

Этот способ предназначен для: • IT-администраторов организаций • Массового развертывания на корпоративные устройства • Установки на устройства без Apple ID

Требования: • Компьютер Mac с установленным приложением Apple Configurator • Кабель для подключения iOS-устройства к компьютеру • IPA-файл приложения (предоставляется по запросу для корпоративных клиентов)

Порядок установки:

1. Подготовка Mac:

- Загрузите и установите Apple Configurator 2 из Mac App Store (если еще не установлен)
- Запустите Apple Configurator 2

2. Подключение устройства:

- Подключите iOS-устройство к Mac с помощью кабеля
- Разблокируйте устройство и подтвердите доверие компьютеру, если появится запрос
- Устройство должно появиться в окне Apple Configurator

3. Установка приложения:

- В Apple Configurator выберите подключенное устройство
- В меню выберите "Действия" → "Добавить" → "Программы"
- Выберите IPA-файл приложения ФИТТИН ПЛАТФОРМА
- Дождитесь завершения установки
- На устройстве появится иконка приложения

4. Проверка установки:

- Отключите устройство от компьютера
- На устройстве найдите иконку "ФИТТИН ПЛАТФОРМА"
- Запустите приложение

Альтернативный способ для организаций:

Крупные организации могут использовать: • **Apple Business Manager** — для массового развертывания приложений через MDM-решения • **Apple School Manager** — для образовательных учреждений

Для получения подробной информации об этих способах свяжитесь со службой поддержки платформы.

3.3.3 Регистрация и авторизация

После первого запуска мобильного приложения для iOS процесс регистрации и авторизации аналогичен версии для Android:

Регистрация:

1. Нажмите "Регистрация" на экране приветствия
2. Введите номер телефона или email
3. Получите и введите код подтверждения
4. Заполните профиль
5. Примите условия
6. Завершите регистрацию

Авторизация:

1. Нажмите "Войти"
2. Введите номер телефона или email
3. Получите и введите код
4. Войдите в систему

Биометрическая аутентификация (опционально):

На устройствах с Face ID или Touch ID вы можете включить быстрый вход:

1. После первой авторизации перейдите в Профиль → Настройки
2. Включите опцию "Вход с помощью Face ID" или "Вход с помощью Touch ID"
3. При последующих запусках приложения вы сможете авторизоваться биометрически без ввода кода

3.4 Установка и начало работы с мобильным приложением для ОС Аврора

3.4.1 Установка из магазина приложений Aurora Store

Aurora Store — официальный магазин приложений операционной системы Аврора.

Порядок установки:

1. На вашем устройстве с ОС Аврора откройте приложение "Магазин" (Aurora Store)
2. В строке поиска введите наименование мобильного приложения, установленное вашим Лицензиатом (наименование предоставляется Лицензиатом при подключении к платформе)
3. В результатах поиска выберите приложение с наименованием, соответствующим вашему Лицензиату
4. Ознакомьтесь с описанием и скриншотами
5. Нажмите кнопку "Установить"

6. Дождитесь завершения загрузки и установки
7. После установки найдите иконку приложения в меню приложений
8. Нажмите на иконку для запуска

3.4.2 Установка из RPM-пакета

Для корпоративного развертывания приложение можно установить из RPM-пакета.

Порядок установки:

1. **Загрузка RPM-пакета:**
 - Откройте веб-браузер на устройстве
 - **Перейдите на <https://fittin.ru/documentation.html>**
 - Загрузите RPM-пакет для Aurora OS
2. **Установка пакета:**
 - Откройте файловый менеджер
 - Найдите загруженный .rpm файл
 - Нажмите на файл
 - Подтвердите установку
 - Дождитесь завершения
3. **Запуск:**
 - Найдите приложение в меню
 - Запустите приложение

3.4.3 Регистрация и авторизация

Процесс регистрации и авторизации в приложении для Aurora OS идентичен Android и iOS версиям:

1. Запустите приложение
2. Выберите "Регистрация" или "Войти"
3. Введите номер телефона или email
4. Получите и введите код подтверждения
5. Завершите регистрацию или войдите в систему

3.5 Установка и начало работы с десктопным приложением для Астра Линукс

3.5.1 Установка из пакета

Десктопное приложение для Астра Линукс распространяется в формате DEB-пакета.

Способ 1: Установка через менеджер пакетов (рекомендуется)

1. Загрузите DEB-пакет с официального сайта:
 - Откройте веб-браузер
 - **Перейдите на <https://fittin.ru/documentation.html>**
 - Найдите раздел "Скачать для Астра Линукс"
 - Скачайте файл с расширением .deb
2. Откройте терминал (Fly Menu → Приложения → Системные → Терминал)
3. Перейдите в папку с загруженным файлом:
4. `cd ~/Загрузки`
5. Установите пакет с помощью менеджера пакетов:
6. `sudo apt install ./fittin-platform_1.0.0_amd64.deb`

(замените имя файла на актуальное)

7. Введите пароль администратора при запросе
8. Дождитесь завершения установки

Способ 2: Установка через графический интерфейс

1. Загрузите DEB-пакет (шаг 1 выше)
2. Откройте файловый менеджер
3. Найдите загруженный .deb файл
4. Двойной клик по файлу откроет установщик пакетов
5. Нажмите кнопку "Установить пакет"
6. Введите пароль администратора
7. Дождитесь завершения установки

После установки:

Приложение будет доступно в:

- Fly Menu → Приложения → Интернет → ФИТТИН ПЛАТФОРМА
- или
- Fly Menu → Приложения → Покупки → ФИТТИН ПЛАТФОРМА

3.5.2 Первый запуск и настройка

При первом запуске приложения:

1. Найдите ярлык "ФИТТИН ПЛАТФОРМА" в меню приложений
2. Нажмите на ярлык для запуска
3. Дождитесь загрузки приложения (может занять несколько секунд при первом запуске)
4. При необходимости приложение запросит разрешение на отправку уведомлений — предоставьте разрешение для получения информации о заказах

Настройка:

Десктопное приложение не требует дополнительной настройки и готово к использованию сразу после установки. Все настройки синхронизируются с сервером и доступны в разделе профиля пользователя.

Закрепление на панели задач:

Для быстрого доступа вы можете закрепить приложение на панели задач:

1. Запустите приложение
2. Найдите иконку приложения на панели задач
3. Щелкните правой кнопкой мыши по иконке
4. Выберите "Закрепить на панели задач" или "Добавить в избранное"

3.5.3 Регистрация и авторизация

Процесс регистрации и авторизации в десктопном приложении для Астра Линукс полностью идентичен другим версиям:

Для новых пользователей:

1. На стартовом экране выберите "Регистрация"
2. Введите номер телефона или email
3. Нажмите "Получить код"
4. Введите код из SMS/email
5. Заполните информацию профиля
6. Примите условия использования
7. Нажмите "Завершить регистрацию"

Для существующих пользователей:

1. Выберите "Войти"

2. Введите номер телефона или email
3. Получите и введите код подтверждения
4. Нажмите "Войти"

После авторизации все ваши данные (корзина, избранное, история заказов) будут автоматически синхронизированы с сервером, и вы получите доступ к полному функционалу программного комплекса.

Важно: если вы используете программный комплекс на нескольких устройствах (например, на мобильном телефоне и на рабочей станции с Астра Линукс), все ваши данные будут синхронизированы между устройствами автоматически.

ПРИМЕЧАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА 4 И ДАЛЕЕ:

Благодаря использованию кросс-платформенной технологии Flutter, интерфейс и функциональность программного комплекса идентичны во всех формах использования (веб-версия, мобильные приложения для Android/iOS/Aurora, десктопное приложение для Астра Линукс).

Описанные ниже операции выполняются одинаково независимо от выбранной платформы, если не указано иное. Различия между платформами (если они есть) будут явно указаны в соответствующих разделах.

РАЗДЕЛ 4. РУКОВОДСТВО ДЛЯ КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ)

4.1 Регистрация и управление учетной записью

4.1.1 Регистрация нового пользователя

Для создания учетной записи в программном комплексе:

Откройте приложение или веб-версию программного комплекса

На стартовом экране нажмите кнопку "Регистрация" или "Создать аккаунт"

Введите номер мобильного телефона в международном формате: +7XXXXXXXXXX (для России)

Нажмите кнопку "Получить код"

В течение 1-2 минут вы получите SMS-сообщение с 4-значным или 6-значным кодом подтверждения

Введите полученный код в соответствующее поле

Нажмите "Подтвердить"

Заполните обязательные поля профиля:

- Имя
- Фамилия

Заполните опциональные поля по желанию:

- Дата рождения
- Пол
- Адрес электронной почты (для получения уведомлений)

Ознакомьтесь с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности
Установите галочку "Я согласен с условиями использования"

Нажмите кнопку "Завершить регистрацию"

После успешной регистрации вы автоматически войдете в систему и будете перенаправлены на главную страницу (витрину).

Важные замечания:

- Один номер телефона может быть привязан только к одной учетной записи
- Код подтверждения действителен в течение 10 минут
- Если код не пришел, вы можете запросить повторную отправку через 60 секунд
- Все данные обрабатываются в соответствии с ФЗ-152 "О персональных данных"

4.1.2 Авторизация в системе

Для входа в существующую учетную запись:

Запустите приложение или откройте веб-версию

На стартовом экране нажмите кнопку "Войти"

Введите номер мобильного телефона, использованный при регистрации

Нажмите "Получить код"

Введите код из SMS-сообщения

Нажмите "Войти"

Вы будете автоматически авторизованы и перенаправлены на главную страницу.

Сохранение сессии:

- В веб-версии: сессия сохраняется в cookies браузера. Вы останетесь авторизованным до явного выхода или очистки cookies
- В мобильных приложениях: сессия сохраняется в защищенном хранилище устройства. Вы останетесь авторизованным до явного выхода
- В десктопном приложении: сессия сохраняется локально. Вы останетесь авторизованным до явного выхода

Для повышения безопасности на устройствах iOS и Android с поддержкой биометрической аутентификации (Face ID, Touch ID) вы можете включить быстрый вход через настройки профиля.

4.1.3 Восстановление доступа

Если вы забыли номер телефона, привязанный к учетной записи, или потеряли доступ к нему:

На экране авторизации нажмите "Не могу войти" или "Восстановить доступ"

Выберите способ восстановления:

- Через адрес электронной почты (если был указан при регистрации)
- Через обращение в службу поддержки

При восстановлении через email:

- Введите адрес электронной почты, указанный в профиле
- Нажмите "Отправить код"
- Проверьте почту и введите полученный код
- Следуйте инструкциям для восстановления доступа

При восстановлении через поддержку:

- Свяжитесь со службой технической поддержки
- Предоставьте информацию для идентификации (ФИО, дата рождения, последние заказы)
- Следуйте инструкциям специалиста поддержки

4.1.4 Управление профилем

Для редактирования информации профиля:

Перейдите в раздел "Профиль" (иконка пользователя в навигационном меню)

Нажмите на "Редактировать профиль" или на иконку карандаша

Внесите необходимые изменения:

- Имя и фамилия
- Дата рождения
- Пол
- Номер телефона (потребуется подтверждение нового номера)
- Email (потребуется подтверждение)

- Фотография профиля (загрузите изображение с устройства)

Нажмите "Сохранить"

Управление адресами доставки:

В разделе "Профиль" выберите "Адреса доставки"

Для добавления нового адреса:

- Нажмите "Добавить адрес"
- Введите: название адреса (например, "Дом", "Работа"), страну, город, улицу, дом, квартиру, индекс
- Укажите контактное лицо и телефон для получения
- Нажмите "Сохранить"

Для редактирования существующего адреса:

- Нажмите на адрес в списке
- Внесите изменения
- Нажмите "Сохранить"

Для удаления адреса:

- Свайпните адрес влево (в мобильных приложениях) или нажмите на иконку корзины
- Подтвердите удаление

Вы можете пометить один адрес как "Основной" — он будет автоматически подставляться при оформлении заказов.

Управление способами оплаты:

В разделе "Профиль" выберите "Способы оплаты"

Для добавления банковской карты:

- Нажмите "Добавить карту"
- Введите номер карты, срок действия, CVV
- Нажмите "Сохранить"
- Карта будет сохранена в зашифрованном виде

Примечание: программный комплекс не хранит полные данные карты. Данные карты хранятся в токенизированном виде в соответствии со стандартом PCI DSS.

Для удаления сохраненной карты:

- Нажмите на карту в списке
- Нажмите "Удалить карту"
- Подтвердите удаление

Управление уведомлениями:

В разделе "Профиль" выберите "Настройки уведомлений"

Выберите каналы и типы уведомлений:

- Push-уведомления на устройство
- Email-уведомления
- SMS-уведомления

Выберите, о чем вы хотите получать уведомления:

- Статус заказа (новый, в обработке, отправлен, доставлен)
- Изменение цены на товары из избранного
- Появление в наличии товаров из избранного
- Акции и специальные предложения
- Новинки в интересующих категориях
- Ответы на отзывы

Нажмите "Сохранить"

Удаление учетной записи:

Если вы хотите безвозвратно удалить свою учетную запись:

В разделе "Профиль" выберите "Настройки" → "Удалить аккаунт"

Прочитайте информацию о последствиях удаления:

- Будут удалены все личные данные
- История заказов будет обезличена
- Корзина и избранное будут удалены
- Восстановление данных будет невозможно

Введите код подтверждения, который придет по SMS

Нажмите "Подтвердить удаление"

Внимание: удаление учетной записи — необратимая операция. Если у вас есть активные заказы, рекомендуется дождаться их завершения перед удалением аккаунта.

4.2 Работа с каталогом товаров

4.2.1 Просмотр витрины (главной страницы)

Витрина — это главная страница программного комплекса, которая открывается сразу после запуска приложения или входа в веб-версию.

Элементы витрины:

Рекламные баннеры:

- В верхней части витрины расположены баннеры с актуальными акциями и специальными предложениями
- Баннеры автоматически переключаются каждые 3-5 секунд
- Вы можете пролистывать баннеры свайпом (в мобильных приложениях) или кликом по точкам-индикаторам
- Нажатие на баннер перенаправит вас на соответствующую страницу акции или товара

Блок "Новинки":

- Отображаются товары, недавно добавленные в каталог
- Обновляется автоматически при добавлении новых товаров

Блок "Хиты продаж":

- Показывает наиболее популярные товары на основе статистики покупок

Блок "Рекомендации для вас":

- Персонализированный блок, формируемый на основе вашей истории просмотров и покупок
- Если вы еще не авторизованы или не совершали покупок, блок будет содержать популярные товары

Блок "Специальные предложения":

- Товары со скидками и акционные предложения

Блок "Категории товаров":

- Быстрый доступ к основным категориям каталога

Навигация по витрине:

- Вертикальная прокрутка (скролл) позволяет просматривать все блоки
- Горизонтальная прокрутка внутри блоков позволяет просматривать больше товаров без перехода в категорию

Действия с товарами на витрине:

- Нажатие на карточку товара откроет детальную страницу товара
- Нажатие на иконку сердца добавит товар в избранное
- Нажатие на кнопку "В корзину" добавит товар в корзину

4.2.2 Навигация по каталогу

Программный комплекс предоставляет несколько способов навигации по каталогу товаров:

Через главное меню:

Нажмите на иконку меню (три горизонтальные полосы) или "Каталог"

Откроется список всех категорий товаров

Категории организованы иерархически:

- Основные категории (например, "Одежда", "Обувь", "Аксессуары")
- Подкатегории (например, "Одежда" → "Мужская одежда" → "Рубашки")

Нажмите на категорию для просмотра товаров в ней

Используйте кнопку "Назад" для возврата на уровень выше

Через строку поиска:

В верхней части экрана расположена строка поиска

Нажмите на строку поиска

Начните вводить название товара, бренда или ключевые слова

По мере ввода появятся подсказки с популярными запросами

Выберите подсказку или завершите ввод и нажмите "Найти"

Через быстрые ссылки на витрине:

На главной странице есть блок "Категории"

Нажмите на интересующую категорию для быстрого перехода

Навигация внутри категории:

После открытия категории вы увидите:

- Хлебные крошки (Breadcrumbs) вверху экрана, показывающие текущее положение в иерархии
- Количество товаров в категории
- Кнопки "Фильтры" и "Сортировка"
- Сетку товаров

Переключение между режимами отображения:

- Сетка (Grid) — товары отображаются плитками 2 или 3 в ряд
- Список (List) — товары отображаются в виде списка с большими карточками

Для переключения режима нажмите на иконку сетки/списка в правом верхнем углу.

4.2.3 Поиск товаров

Система поиска программного комплекса обеспечивает быстрое и точное нахождение товаров.

Типы поиска:

Текстовый поиск:

- Введите название товара (например, "кроссовки")
- Введите бренд (например, "Nike")
- Введите артикул товара (например, "ART-12345")
- Введите характеристику (например, "хлопок 100%")

По мере ввода вы увидите:

- Автодополнение запроса (система предложит завершение вашего запроса)
- Популярные запросы, начинающиеся с введенных символов
- Подходящие товары с изображениями

Голосовой поиск (только в мобильных приложениях):

- Нажмите на иконку микрофона в строке поиска
- Разрешите приложению доступ к микрофону (при первом использовании)
- Произнесите название товара или бренда
- Система распознает речь и выполнит поиск

Поиск по изображению (функция в разработке):

- Нажмите на иконку камеры в строке поиска
- Сфотографируйте товар или загрузите изображение из галереи
- Система найдет похожие товары в каталоге

Расширенный поиск:

Для более точного поиска используйте операторы:

Поиск точной фразы:

- Заключите фразу в кавычки: "красные кроссовки"

Исключение слов:

- Используйте минус: кроссовки -белые (найдет кроссовки, кроме белых)

Поиск по нескольким словам (любое из):

- Используйте OR: кроссовки OR кеды

История поиска:

Система сохраняет ваши последние 10 поисковых запросов

Для просмотра истории нажмите на строку поиска (не вводя текст)

Для удаления запроса из истории свайпните его влево или нажмите на крестик

Для очистки всей истории нажмите "Очистить историю"

История поиска синхронизируется между всеми вашими устройствами.

Результаты поиска:

После выполнения поиска вы увидите:

- Количество найденных товаров
- Релевантные товары, отсортированные по соответствию запросу
- Возможность применения фильтров для уточнения результатов
- Кнопку "Сохранить поиск" для получения уведомлений о новых товарах по этому запросу

Если товары не найдены:

- Система предложит похожие запросы
- Проверьте правильность написания
- Попробуйте использовать более общие термины
- Обратитесь в службу поддержки для помощи в поиске конкретного товара

4.2.4 Фильтрация и сортировка товаров

Фильтрация позволяет сузить список товаров по определенным критериям.

Применение фильтров:

На странице категории или результатов поиска нажмите кнопку "Фильтры"

Откроется панель фильтров со следующими опциями:

Фильтр по цене:

- Установите минимальную и максимальную цену с помощью ползунков
- Или введите точные значения в поля
- Нажмите "Применить"

Фильтр по бренду:

- Отметьте галочками интересующие бренды
- Можно выбрать несколько брендов одновременно
- Используйте строку поиска внутри фильтра для быстрого нахождения бренда

Фильтр по размеру:

- Выберите один или несколько размеров (S, M, L, XL и т.д.)
- Для обуви выберите размер из выпадающего списка

Фильтр по цвету:

- Выберите цвет из цветовой палитры
- Можно выбрать несколько цветов

Фильтр по рейтингу:

- Выберите минимальный рейтинг (например, от 4 звезд)
- Будут показаны только товары с рейтингом не ниже указанного

Фильтр по наличию:

- Установите переключатель "Только в наличии"
- Товары, которых нет на складе, будут скрыты

Фильтр по скидкам:

- Установите переключатель "Только со скидкой"
- Будут показаны только товары с активными скидками

Дополнительные фильтры (зависят от категории):

- Материал (хлопок, полиэстер, шерсть и т.д.)
- Сезон (лето, зима, демисезон)
- Стил (классический, спортивный, casual)
- Страна производства

После выбора фильтров:

- Нажмите "Показать результаты" или "Применить"
- Панель фильтров закроется
- Список товаров обновится в соответствии с выбранными фильтрами
- Над списком товаров будут отображены активные фильтры

Управление активными фильтрами:

- Для удаления одного фильтра нажмите на крестик рядом с ним
- Для сброса всех фильтров нажмите "Сбросить все"
- Фильтры сохраняются при навигации внутри категории

Сортировка товаров:

На странице категории нажмите кнопку "Сортировка"

Выберите один из вариантов сортировки:

По популярности:

- Сначала показываются наиболее покупаемые товары
- Используется по умолчанию

По цене (возрастание):

- От самых дешевых к самым дорогим

По цене (убывание):

- От самых дорогих к самым дешевым

По новизне:

- Сначала показываются недавно добавленные товары

По рейтингу:

- Сначала показываются товары с наивысшими оценками пользователей

По количеству отзывов:

- Сначала показываются товары с наибольшим количеством отзывов

По размеру скидки:

- Сначала показываются товары с максимальной скидкой

После выбора варианта сортировки список товаров автоматически обновится.

Комбинирование фильтров и сортировки:

Вы можете одновременно применять фильтры и сортировку для получения наиболее релевантных результатов.

Например:

1. Примените фильтры: бренд Nike, размер 42, цена от 5000 до 10000 руб.
2. Отсортируйте по рейтингу
3. Получите список кроссовок Nike размера 42 в вашем ценовом диапазоне, отсортированных по рейтингу

Сохранение подборки:

Если вы часто ищете товары с определенными фильтрами, вы можете сохранить подборку:

- Примените нужные фильтры и сортировку
- Нажмите "Сохранить подборку"
- Введите название (например, "Мои кроссовки")
- Подборка появится в разделе "Мои подборки" в профиле
- При необходимости вы сможете быстро открыть сохраненную подборку

4.2.5 Просмотр карточки товара

Карточка товара содержит всю детальную информацию о конкретном товаре.

Открытие карточки товара:

- Нажмите на любой товар в каталоге, на витрине или в результатах поиска
- Откроется детальная страница товара

Элементы карточки товара:

Галерея изображений:

- В верхней части карточки расположена галерея фотографий товара
- Прокручивайте изображения свайпом или кликом по миниатюрам
- Нажмите на изображение для открытия в полноэкранном режиме
- В полноэкранном режиме доступно увеличение (пинч-жест или двойной клик)

Основная информация:

- Название товара
- Артикул товара
- Бренд (кликабельная ссылка на страницу бренда)

- Рейтинг товара (звезды от 1 до 5)
- Количество отзывов (кликабельная ссылка на секцию отзывов)

Цена:

- Текущая цена (крупным шрифтом)
- Старая цена (перечеркнутая), если действует скидка
- Размер скидки в процентах (если есть)
- Информация о возможности оплаты частями (если доступно)

Наличие и доставка:

- Статус наличия ("В наличии", "Мало", "Нет в наличии", "Ожидается")
- Информация о сроках доставки
- Возможность доставки в ваш регион
- Стоимость доставки (или "Бесплатная доставка")

Выбор опций товара:

Размер (для одежды и обуви):

- Нажмите на кнопку "Выбрать размер"
- Откроется таблица размеров
- Выберите нужный размер
- Доступные размеры подсвечены, недоступные — неактивны
- Нажмите на размер для выбора

Цвет:

- Если товар доступен в нескольких цветах, вы увидите цветовые образцы
- Нажмите на цвет для выбора
- Изображения товара автоматически обновятся в соответствии с выбранным цветом

Количество:

- Используйте кнопки "+" и "-" для изменения количества
- Или введите количество вручную
- Максимальное количество ограничено доступным остатком на складе

Основные действия:

Кнопка "Добавить в корзину":

- Добавляет товар с выбранными опциями в корзину
- После добавления кнопка меняется на "Перейти в корзину" / "Добавлено"
- Вы можете продолжить покупки или перейти к оформлению заказа

Кнопка "Купить сейчас":

- Добавляет товар в корзину и сразу перенаправляет на оформление заказа
- Используйте для быстрой покупки без дополнительных товаров

Кнопка "В избранное" (иконка сердца):

- Добавляет товар в список избранного
- Если товар уже в избранном, иконка будет заполнена
- Повторное нажатие удаляет товар из избранного

Кнопка "Поделиться":

- Открывает меню поделиться
- Вы можете отправить ссылку на товар через мессенджеры, email, социальные сети
- Или скопировать ссылку в буфер обмена

Описание товара:

Вкладка "Описание":

- Подробное описание товара
- Особенности и преимущества
- Области применения

Вкладка "Характеристики":

- Таблица с техническими характеристиками
- Материал, размеры, вес, цвет, страна производства и другие параметры
- Характеристики представлены в структурированном виде

Вкладка "Доставка и оплата":

- Способы доставки и их стоимость
- Сроки доставки
- Способы оплаты

- Условия возврата и обмена

Отзывы о товаре:

Секция с отзывами расположена ниже описания товара

Сводная информация:

- Средний рейтинг (от 1 до 5 звезд)
- Общее количество отзывов
- Распределение оценок (сколько отзывов на каждую оценку)

Фильтрация отзывов:

- По оценке (показать только 5-звездочные, только 1-звездочные и т.д.)
- С фото (показать только отзывы с фотографиями)
- По дате (сначала новые или сначала старые)

Чтение отзывов:

- Каждый отзыв содержит: имя автора (или "Покупатель"), дату, оценку, текст отзыва, фотографии (если есть)
- Нажмите "Показать еще" для загрузки дополнительных отзывов
- Нажмите на фотографию в отзыве для открытия в полноэкранном режиме

Полезность отзыва:

- Под каждым отзывом есть кнопки "Полезно" и "Не полезно"
- Нажмите "Полезно", если отзыв помог вам принять решение
- Ваша оценка учитывается при ранжировании отзывов

Ответы продавца:

- Если продавец ответил на отзыв, ответ будет отображен под отзывом
- Ответы помогают прояснить вопросы и показывают заботу о клиентах

Написание отзыва:

- Вы можете оставить отзыв на товар после его покупки
- Нажмите "Написать отзыв"
- Поставьте оценку от 1 до 5 звезд
- Напишите текст отзыва (минимум 50 символов)
- Прикрепите фотографии (опционально, до 5 фотографий)

- Нажмите "Опубликовать"
- Отзыв появится на странице товара после модерации (обычно в течение 24 часов)

Похожие товары:

В нижней части карточки товара расположена секция "Похожие товары" или "С этим товаром покупают"

Здесь отображаются товары, которые могут вас заинтересовать на основе:

- Категории текущего товара
- Ваших просмотров
- Покупок других пользователей

Пролистывайте похожие товары горизонтальным свайпом

Нажмите на товар для перехода к его карточке

4.3 Корзина и оформление заказа

4.3.1 Добавление товаров в корзину

Способы добавления товара в корзину:

Из карточки товара:

- Выберите опции товара (размер, цвет, количество)
- Нажмите "Добавить в корзину"
- Появится уведомление "Товар добавлен в корзину"

Быстрое добавление из каталога:

- Наведите курсор на товар (в веб-версии) или удерживайте товар (в мобильных приложениях)
- Появится кнопка "Быстрый просмотр" или "+"
- Нажмите на кнопку для добавления товара с опциями по умолчанию

Из избранного:

- Откройте раздел "Избранное"
- Нажмите на кнопку корзины рядом с товаром
- Товар будет добавлен в корзину

После добавления товара:

- Товар появляется в корзине

- Счетчик товаров на иконке корзины обновляется
- Вы можете продолжить покупки или перейти к оформлению

Важно: Если товар с выбранными опциями уже находится в корзине, его количество увеличится на добавленное количество.

4.3.2 Просмотр и редактирование корзины

Открытие корзины:

- Нажмите на иконку корзины в верхнем правом углу (на всех платформах)
- Или выберите "Корзина" в главном меню

Элементы корзины:

Список товаров: Каждый товар в корзине отображается с:

- Миниатюрой изображения
- Названием
- Выбранными опциями (размер, цвет)
- Ценой за единицу
- Количеством
- Общей стоимостью товара (цена × количество)

Изменение количества товара:

- Используйте кнопки "+" и "-" для изменения количества
- Количество обновляется немедленно
- Стоимость товара пересчитывается автоматически

Удаление товара:

- Свайпните товар влево (в мобильных приложениях)
- Или нажмите на иконку корзины/крестик
- Подтвердите удаление, если требуется
- Товар будет удален из корзины

Изменение опций товара:

- Нажмите на товар в корзине
- Вы будете перенаправлены на карточку товара
- Измените опции (размер, цвет)

- Нажмите "Обновить в корзине" или "Добавить в корзину"

Сводная информация:

В нижней части корзины отображается:

- Количество товаров (например, "3 товара")
- Сумма без скидки (если применяются скидки)
- Скидка (если применяются промокоды или акции)
- Итоговая сумма

Применение промокода:

Найдите поле "Промокод" или "Есть промокод?"

Введите код промокода

Нажмите "Применить"

Если промокод действителен:

- Появится сообщение "Промокод применен"
- Скидка отобразится в сводной информации
- Итоговая сумма пересчитается

Если промокод недействителен:

- Появится сообщение с причиной (просрочен, не подходит к товарам, уже использован и т.д.)

Для удаления промокода:

- Нажмите на крестик рядом с примененным промокодом

Пустая корзина:

Если корзина пуста, вы увидите:

- Сообщение "Ваша корзина пуста"
- Кнопку "Перейти к покупкам" или "На главную"
- Предложения похожих товаров или популярных категорий

Сохранение корзины:

Корзина автоматически сохраняется на сервере

Если вы закроете приложение, товары останутся в корзине

Корзина синхронизируется между всеми вашими устройствами (веб-версия, мобильные приложения, десктопное приложение)

Если вы выйдете из учетной записи, корзина сохранится и будет доступна при следующем входе

Для неавторизованных пользователей:

- Корзина сохраняется локально на устройстве
- При авторизации локальная корзина объединяется с корзиной на сервере

4.3.3 Оформление заказа

После формирования корзины приступите к оформлению заказа.

Начало оформления:

- В корзине нажмите кнопку "Перейти к оформлению" или "Оформить заказ"
- Если вы не авторизованы, система предложит войти или зарегистрироваться
- После авторизации откроется пошаговый процесс оформления заказа

Процесс оформления состоит из нескольких шагов:

ШАГ 1: Адрес доставки

Выбор адреса:

- Если у вас сохранены адреса доставки, выберите один из списка
- Нажмите на адрес для выбора
- Выбранный адрес будет подсвечен

Добавление нового адреса:

- Нажмите "Добавить новый адрес" или "+"
- Заполните форму:
 - Имя получателя
 - Фамилия получателя
 - Телефон получателя
 - Страна
 - Город
 - Улица
 - Дом
 - Корпус (если есть)
 - Квартира/офис

- Подъезд (если есть)
- Этаж (если есть)
- Домофон (если есть)
- Индекс
- Комментарий для курьера (опционально)
- Нажмите "Сохранить"
- Новый адрес будет добавлен в список и автоматически выбран

Редактирование адреса:

- Нажмите на иконку карандаша рядом с адресом
- Внесите изменения
- Нажмите "Сохранить"

После выбора адреса нажмите "Продолжить" для перехода к следующему шагу.

ШАГ 2: Способ доставки

Система предложит доступные способы доставки для выбранного адреса:

Курьерская доставка:

- Доставка по указанному адресу
- Выберите желаемую дату доставки из календаря
- Выберите временной интервал (например, 10:00-14:00, 14:00-18:00, 18:00-22:00)
- Стоимость доставки рассчитывается автоматически в зависимости от города и суммы заказа
- Возможна бесплатная доставка при заказе от определенной суммы

Доставка в пункт выдачи:

- Выберите пункт выдачи заказов (ПВЗ) из списка
- Используйте фильтры: по району, по времени работы, с примеркой
- Нажмите "Показать на карте" для отображения ПВЗ на интерактивной карте
- Выберите удобный пункт выдачи
- Указывается адрес, время работы, срок хранения заказа
- Стоимость доставки в ПВЗ обычно ниже, чем курьерская доставка
- Заказ будет храниться в ПВЗ в течение 5-7 дней (уточняется при выборе)

Почтовая доставка:

- Доставка через Почту России или другие почтовые службы
- Доставка на почтовое отделение по указанному адресу
- Срок доставки: 5-14 дней в зависимости от региона
- Стоимость доставки рассчитывается автоматически

Самовывоз из магазина:

- Если доступно, вы можете забрать заказ из физического магазина
- Выберите магазин из списка
- Доставка бесплатная
- Заказ будет готов к выдаче через 2-4 часа (уточняется)

Для каждого способа доставки указывается:

- Стоимость
- Примерные сроки доставки
- Дополнительные условия

Выберите подходящий способ доставки и нажмите "Продолжить".

ШАГ 3: Способ оплаты

Выберите удобный способ оплаты заказа:

Оплата онлайн банковской картой:

- Оплата картами Visa, MasterCard, Maestro, МИР
- Безопасная оплата через платежный шлюз
- Деньги списываются сразу после подтверждения заказа
- Вы получите электронный чек на email
- Можно использовать сохраненную карту (если вы ранее сохраняли) или ввести новую

Оплата при получении наличными:

- Оплата курьеру или в пункте выдачи
- Возможна для заказов до определенной суммы (уточняется)
- Курьер предоставит кассовый чек

Оплата при получении картой:

- Оплата терминалом у курьера или в пункте выдачи
- Доступны карты всех платежных систем
- Курьер предоставит кассовый чек

Оплата через электронные кошельки:

- Яндекс.Деньги, QIWI, WebMoney и другие
- Безопасная оплата через платежный шлюз
- Деньги списываются сразу

Оплата по QR-коду (Система Быстрых Платежей):

- Оплата через приложение вашего банка
- Отсканируйте QR-код в приложении банка
- Подтвердите платеж
- Деньги списываются мгновенно

Оплата в кредит / рассрочка:

- Если доступно для вашего заказа
- Оформление кредита онлайн без посещения банка
- Выберите срок рассрочки (3, 6, 12 месяцев)
- Заполните заявку на кредит
- Ожидайте одобрения (обычно 1-5 минут)
- После одобрения завершите оформление заказа

Оплата бонусами:

- Если у вас накоплены бонусы по программе лояльности
- Укажите количество бонусов для списания
- Бонусами можно оплатить до 30% суммы заказа (условия могут отличаться)
- Остаток оплачивается любым другим способом

После выбора способа оплаты нажмите "Продолжить".

ШАГ 4: Проверка и подтверждение заказа

На этом шаге отображается сводная информация о заказе:

Список товаров:

- Все товары из корзины с изображениями, названиями, опциями и ценами

Адрес доставки:

- Полный адрес доставки
- Кнопка "Изменить" для возврата на шаг 1

Способ доставки:

- Выбранный способ, дата, время (если применимо)
- Стоимость доставки
- Кнопка "Изменить" для возврата на шаг 2

Способ оплаты:

- Выбранный способ оплаты
- Кнопка "Изменить" для возврата на шаг 3

Детали стоимости:

- Сумма товаров
- Скидка (если есть)
- Стоимость доставки
- ИТОГО к оплате (крупным шрифтом)

Комментарий к заказу:

- Опциональное поле для добавления комментария (например, "Позвоните за час до доставки")

Согласие с условиями:

- Установите галочку "Я согласен с условиями покупки"
- Ссылка на пользовательское соглашение и условия доставки

Подтверждение заказа:

- Нажмите кнопку "Подтвердить заказ" или "Оплатить"

После подтверждения:

Для онлайн-оплаты:

- Вы будете перенаправлены на страницу платежной системы
- Введите данные карты (если карта не сохранена)
- Подтвердите платеж (может потребоваться 3D Secure — код из SMS)

- После успешной оплаты вы вернетесь в приложение
- Появится сообщение "Заказ оформлен" с номером заказа

Для оплаты при получении:

- Появится сообщение "Заказ оформлен" с номером заказа
- Заказ будет обработан и отправлен

Вы получите:

- Уведомление в приложении
- SMS с номером заказа и деталями
- Email с подтверждением заказа и чеком (для онлайн-оплаты)

После оформления:

- Заказ появится в разделе "Мои заказы" в профиле
- Корзина будет очищена
- Вы можете отслеживать статус заказа в реальном времени

4.3.4 Отслеживание статуса заказа

После оформления заказа вы можете отслеживать его статус.

Просмотр заказов:

Перейдите в раздел "Профиль" → "Мои заказы"

Вы увидите список всех ваших заказов:

- Активные заказы (в обработке, отправлен, в пути)
- Завершенные заказы (доставлен)
- Отмененные заказы

Сортировка и фильтрация:

- По дате (сначала новые или старые)
- По статусу
- За определенный период

Детали заказа:

Нажмите на заказ для просмотра подробной информации:

Статус заказа: Заказ проходит через следующие статусы:

- "Новый" — заказ создан, ожидает обработки

- "В обработке" — заказ принят в работу, собирается на складе
- "Готов к отправке" — заказ упакован, ожидает передачи курьеру/в ПВЗ
- "Отправлен" / "В пути" — заказ передан в доставку
- "В пункте выдачи" — заказ прибыл в выбранный ПВЗ (для доставки в ПВЗ)
- "Доставлен" — заказ получен
- "Отменен" — заказ отменен по вашему запросу или по другим причинам

Информация о доставке:

- Трек-номер для отслеживания (если доступен)
- Кнопка "Отследить посылку" — открывает страницу службы доставки с детальной информацией о местонахождении посылки
- Примерная дата доставки
- Адрес доставки

Список товаров:

- Все товары в заказе с изображениями, названиями, опциями, количеством и ценами

Стоимость:

- Сумма товаров
- Скидка
- Доставка
- Итого

Способ оплаты:

- Выбранный способ оплаты
- Статус оплаты (оплачен / ожидается оплата при получении)

Действия с заказом:

В зависимости от статуса доступны следующие действия:

Отменить заказ:

- Доступно для статусов "Новый" и "В обработке"
- Нажмите "Отменить заказ"
- Укажите причину отмены (опционально)

- Подтвердите отмену
- Если заказ был оплачен онлайн, деньги вернутся на карту в течение 5-10 рабочих дней

Изменить заказ:

- Доступно для статуса "Новый" (в течение короткого времени после оформления)
- Свяжитесь со службой поддержки для изменения деталей заказа

Связаться со службой поддержки:

- Нажмите "Помощь" или иконку чата
- Опишите вопрос по заказу
- Специалист поддержки ответит и поможет решить проблему

Повторить заказ:

- Доступно для завершенных заказов
- Нажмите "Повторить заказ"
- Все товары из заказа будут добавлены в корзину
- Вы можете изменить количество, добавить/удалить товары и оформить новый заказ

Оставить отзыв:

- Доступно после получения заказа
- Нажмите "Оставить отзыв"
- Оцените качество товара и доставки
- Напишите текст отзыва
- Отзыв поможет другим покупателям и улучшит сервис

Уведомления о статусе:

Вы будете получать уведомления об изменении статуса заказа:

- Push-уведомления в приложении (если разрешены)
- SMS на номер телефона
- Email на адрес электронной почты

Примеры уведомлений:

- "Ваш заказ №12345 принят в обработку"

- "Ваш заказ №12345 отправлен. Ожидаемая дата доставки: 15 февраля"
- "Ваш заказ №12345 прибыл в пункт выдачи по адресу..."
- "Ваш заказ №12345 доставлен"

Получение заказа:

Курьерская доставка:

- Курьер свяжется с вами по телефону за 30-60 минут до доставки
- Проверьте товары при получении
- Оплатите заказ (если выбрана оплата при получении)
- Получите кассовый чек и товары

Пункт выдачи:

- После получения уведомления о прибытии заказа в ПВЗ
- Приезжайте в пункт выдачи в удобное время (в течение срока хранения)
- Предъявите код заказа или назовите номер заказа
- Проверьте товары при получении (если ПВЗ с примеркой)
- Оплатите заказ (если выбрана оплата при получении)
- Получите кассовый чек и товары

Почтовая доставка:

- Получите извещение о посылке
- Приезжайте на почтовое отделение с паспортом
- Оплатите заказ (если выбрана оплата при получении)
- Получите посылку

Самовывоз из магазина:

- После получения уведомления о готовности заказа
- Приезжайте в магазин в удобное время
- Предъявите код заказа или назовите номер
- Проверьте товары
- Оплатите заказ (если выбрана оплата при получении)
- Получите товары

Проверка товаров при получении:

Внимательно осмотрите товары:

- Проверьте комплектность
- Убедитесь, что товары соответствуют заказанным (размер, цвет, модель)
- Проверьте отсутствие повреждений и дефектов

Если обнаружены проблемы:

- Сообщите курьеру / сотруднику ПВЗ
- Вы имеете право отказаться от товара полностью или частично
- Оформите акт о недостатках (если требуется)
- Свяжитесь со службой поддержки для решения вопроса

Возврат и обмен:

Если товар не подошел:

- В течение 7 дней (для многих категорий — 14 дней) вы можете вернуть или обменять товар
- Товар должен быть в неиспользованном состоянии, с сохраненными ярлыками и упаковкой
- Оформите возврат через раздел "Мои заказы" → Выбрать заказ → "Вернуть товар"
- Или свяжитесь со службой поддержки

Возврат денег:

- При возврате товара деньги вернутся тем же способом, которым была произведена оплата
- Срок возврата: 5-10 рабочих дней с момента получения товара обратно на склад

Обмен товара:

- Если хотите обменять товар на другой размер/цвет
- Оформите обмен через службу поддержки
- Доставка обменного товара может быть бесплатной (уточняется)

4.4 Избранное

4.4.1 Добавление товаров в избранное

Избранное (Wishlist, Список желаний) позволяет сохранять понравившиеся товары для последующего просмотра или покупки.

Добавление в избранное:

Из каталога или витрины:

- Нажмите на иконку сердца на карточке товара
- Иконка заполнится цветом, товар добавлен в избранное
- Появится краткое уведомление "Добавлено в избранное"

Из карточки товара:

- Откройте детальную страницу товара
- Нажмите на иконку сердца в правом верхнем углу или рядом с кнопкой "В корзину"
- Иконка заполнится, товар добавлен в избранное

Массовое добавление:

- В некоторых разделах (например, "Новинки", "Хиты продаж") может быть кнопка "Добавить всё в избранное"

Удаление из избранного:

- Повторно нажмите на заполненную иконку сердца
- Товар будет удален из избранного
- Иконка станет пустой

4.4.2 Просмотр списка избранных товаров

Открытие раздела "Избранное":

- Нажмите на иконку сердца в верхнем меню
- Или откройте через главное меню → "Избранное"
- Откроется список всех ваших избранных товаров

Отображение товаров:

Товары в избранном отображаются в виде сетки или списка (переключается)

Для каждого товара показывается:

- Изображение
- Название
- Текущая цена
- Старая цена (если есть скидка)

- Размер скидки
- Статус наличия ("В наличии", "Нет в наличии")
- Кнопка "В корзину"
- Иконка удаления из избранного

Сортировка и фильтрация:

Сортировка:

- По дате добавления (сначала новые или старые)
- По цене (возрастание/убывание)
- По размеру скидки

Фильтрация:

- Только в наличии
- Только со скидкой
- По категории

Организация избранного:

Создание коллекций (папок):

- Нажмите "Создать коллекцию"
- Введите название (например, "Подарки", "Моя мечта", "Весна 2026")
- Выберите товары для добавления в коллекцию
- Нажмите "Сохранить"

Управление коллекциями:

- Переключайтесь между коллекциями с помощью вкладок или выпадающего меню
- Перемещайте товары между коллекциями
- Переименовывайте или удаляйте коллекции

Уведомления об избранных товарах:

Изменение цены:

- Если цена на товар из избранного снизилась, вы получите уведомление
- "Цена на [название товара] снижена с [старая цена] до [новая цена]!"

Появление в наличии:

- Если товара не было в наличии, и он появился, вы получите уведомление
- "Товар [название] снова в наличии!"

Скидка или акция:

- Если на товар из избранного началась акция, вы получите уведомление
- "На [название товара] действует скидка 30%!"

Эти уведомления помогут вам не пропустить выгодное предложение.

4.4.3 Перемещение товаров из избранного в корзину

Добавление в корзину:

Одиночное добавление:

- В списке избранного нажмите кнопку "В корзину" на товаре
- Товар будет добавлен в корзину с опциями по умолчанию
- Товар остается в избранном (не удаляется)

Если требуется выбрать опции (размер, цвет):

- Нажмите на товар для открытия карточки товара
- Выберите нужные опции
- Нажмите "Добавить в корзину"

Массовое добавление:

- Установите галочки на нескольких товарах
- Нажмите "Добавить выбранное в корзину" или иконку корзины
- Все выбранные товары будут добавлены в корзину

Добавление всего избранного:

- Нажмите "Добавить всё в корзину"
- Все товары из текущей коллекции (или из всего избранного) будут добавлены в корзину

После добавления:

- Товары появятся в корзине
- Вы можете перейти к оформлению заказа
- Товары остаются в избранном для последующих покупок

Управление избранным после покупки:

После покупки товара:

- Товар автоматически удаляется из избранного (опция в настройках)
- Или остается в избранном для возможности повторной покупки

Вы можете настроить это поведение в разделе "Профиль" → "Настройки" → "Удалять товары из избранного после покупки".

4.5 Особенности использования на различных платформах

Благодаря использованию кросс-платформенной технологии Flutter, интерфейс и функциональность программного комплекса идентичны во всех формах использования. Однако существуют некоторые особенности, связанные с характеристиками различных платформ.

4.5.1 Особенности работы в веб-версии

Преимущества веб-версии:

- Не требует установки, работает в любом современном браузере
- Автоматически обновляется до последней версии
- Доступна с любого устройства с интернет-браузером
- Удобна для использования на больших экранах (ноутбуки, стационарные компьютеры)

Особенности навигации:

- Поддержка мыши и клавиатуры
- Использование кнопок "Назад" и "Вперед" браузера для навигации
- Возможность открытия нескольких вкладок
- Ctrl+клик (Cmd+клик на Mac) для открытия товара в новой вкладке

Управление с клавиатуры:

- Tab — переход между элементами
- Enter — подтверждение действия, открытие товара
- Escape — закрытие модальных окон, отмена действия
- Стрелки — навигация по элементам, прокрутка

Работа с изображениями:

- Наведение курсора на товар может показывать дополнительные изображения
- Увеличение изображения по клику
- Колесо мыши для прокрутки каталога

Особенности оплаты:

- При онлайн-оплате может открыться новое окно или вкладка платежной системы
- Убедитесь, что всплывающие окна разрешены для сайта

Ограничения:

- Push-уведомления могут не работать или требовать дополнительных разрешений браузера
- Камера и геолокация требуют явного разрешения пользователя
- Некоторые браузеры могут блокировать cookies третьих сторон, что может повлиять на работу платежных систем

Рекомендации:

- Используйте современный браузер (Chrome, Firefox, Safari, Edge) последней версии
- Очищайте кэш браузера при возникновении проблем
- Разрешите cookies для корректной работы авторизации

4.5.2 Особенности работы в мобильных приложениях

Преимущества мобильных приложений:

- Оптимизация для сенсорного управления
- Push-уведомления о заказах и акциях
- Быстрый доступ с домашнего экрана
- Работа с камерой для сканирования QR-кодов
- Использование геолокации для поиска ближайших пунктов выдачи

Жесты и управление:

Свайпы:

- Свайп влево на товаре в корзине — удаление
- Свайп влево/вправо — переключение между изображениями товара
- Свайп вниз на модальном окне — закрытие

Удержание:

- Долгое нажатие на товар — быстрый просмотр или добавление в избранное

Пинч:

- Сведение/разведение пальцев — увеличение изображений товара

Встряхивание (в некоторых версиях):

- Встряхните устройство для открытия меню помощи или обратной связи

Навигация:

- Кнопка "Назад" устройства (Android) возвращает на предыдущий экран
- Свайп от левого края (iOS) — возврат назад
- Нижнее навигационное меню для быстрого доступа к основным разделам

Работа с камерой:

Сканирование QR-кодов:

- Откройте сканер через меню или специальную кнопку
- Наведите камеру на QR-код
- Система автоматически распознает код и применит скидку/промокод

Фотографии для отзывов:

- При написании отзыва нажмите "Добавить фото"
- Выберите "Сделать снимок" или "Выбрать из галереи"
- Обрежьте фото при необходимости
- Добавьте до 5 фотографий к отзыву

Использование геолокации:

Поиск ближайших ПВЗ:

- При выборе пункта выдачи заказов система может использовать вашу геолокацию
- Нажмите "Найти ближайший"
- Разрешите доступ к геолокации
- Система отсортирует ПВЗ по расстоянию от вас

Определение города:

- При первом запуске система может определить ваш город по геолокации
- Это поможет показывать актуальные цены и способы доставки

Push-уведомления:

Типы уведомлений:

- Изменение статуса заказа
- Снижение цены на товар из избранного
- Появление товара в наличии
- Акции и специальные предложения

Управление уведомлениями:

- Настройки уведомлений в разделе "Профиль" → "Настройки"
- Также можно управлять через системные настройки устройства

Режим офлайн:

Ограниченная работа без интернета:

- Ранее загруженные изображения могут отображаться из кэша
- Корзина и избранное доступны для просмотра
- Синхронизация произойдет при восстановлении подключения
- Оформление заказа недоступно без интернета

Работа с бэкграундом:

Синхронизация в фоне:

- Приложение может обновлять данные даже когда закрыто
- Push-уведомления приходят в реальном времени

Оптимизация батареи:

- Приложение оптимизировано для минимального расхода батареи
- Используется энергоэффективный режим обновления данных

Особенности для Android:

Виджеты:

- Возможность добавления виджета на домашний экран для быстрого доступа к акциям

Интеграция с Android:

- Поддержка шаринга через стандартное меню Android
- Интеграция с Android Auto (в разработке)

Особенности для iOS:

Интеграция с iOS:

- Поддержка 3D Touch / Haptic Touch для быстрых действий с иконкой приложения
- Интеграция с Apple Pay для быстрой оплаты (если доступно)
- Использование Face ID / Touch ID для безопасной авторизации

Multitasking на iPad:

- Поддержка Split View — работа с приложением в разделенном экране
- Slide Over — быстрый доступ к приложению поверх других приложений

Особенности для Aurora OS:

Интеграция с системой:

- Адаптация под особенности российской ОС
- Поддержка российских платежных систем
- Соответствие требованиям безопасности ОС Аврора

Оптимизация:

- Учет специфики российских устройств с Aurora OS
- Тестирование на устройствах INOI, Rav и других

4.5.3 Особенности работы в десктопном приложении

Преимущества десктопного приложения для Астра Линукс:

Нативная интеграция с ОС:

- Полная интеграция с графической средой Астра Линукс (Fly, MATE)
- Использование системных уведомлений рабочего стола
- Интеграция с системным трейем (значок в области уведомлений)

Работа на большом экране:

- Оптимизация интерфейса для разрешений рабочих станций
- Эффективное использование пространства экрана
- Удобство работы с каталогом благодаря отображению большего количества товаров

Управление с клавиатуры и мыши:

- Поддержка горячих клавиш для ускорения работы
- Контекстные меню по правому клику мыши

- Drag-and-drop для некоторых операций

Горячие клавиши:

Ctrl + F — открыть поиск Ctrl + L — перейти в избранное Ctrl + B — открыть корзину Ctrl + H — открыть главную страницу Ctrl + P — открыть профиль Ctrl + R — обновить страницу F5 — обновить каталог Escape — закрыть модальное окно, отменить действие Alt + стрелки — навигация вперед/назад

Многооконный режим:

Работа в нескольких окнах:

- Возможность открыть несколько окон приложения
- Сравнение товаров в разных окнах
- Независимая навигация в каждом окне

Интеграция с системой Астра Линукс:

Безопасность:

- Работа в соответствии с требованиями защиты информации Астра Линукс
- Поддержка мандатного управления доступом (в Special Edition)
- Шифрование локального кэша

Корпоративное использование:

- Развертывание через системы управления
- Групповые политики для настройки приложения
- Централизованное обновление

Работа в изолированных сегментах:

- Возможность работы в корпоративных сетях с ограниченным доступом к интернету
- Настройка прокси-серверов для доступа к бэкенду

Локальный кэш:

Кэширование данных:

- Изображения товаров кэшируются локально
- Быстрая загрузка ранее просмотренных товаров
- Возможность очистки кэша через настройки

Размер кэша:

- Настраиваемый максимальный размер кэша
- Автоматическая очистка старых данных

Обновления приложения:

Автоматическая проверка обновлений:

- При запуске приложение проверяет наличие обновлений
- Уведомление о доступности новой версии

Установка обновлений:

- Загрузка и установка через менеджер пакетов Астра Линукс
- Или ручная установка DEB-пакета с сайта

Рекомендации по использованию:

- Регулярно обновляйте приложение до последней версии
- Используйте горячие клавиши для ускорения работы
- Настройте размер кэша в зависимости от доступного места на диске

РАЗДЕЛ 5. РУКОВОДСТВО ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ

5.1 Доступ к административной панели

5.1.1 Требования к доступу

Административная панель программного комплекса предназначена для управления контентом, каталогом товаров, заказами и настройками платформы.

ВАЖНО: Административная панель доступна ТОЛЬКО через веб-интерфейс. Управление через мобильные приложения или десктопное приложение для Астра Линукс НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО.

Требования для доступа:

Роль пользователя:

- Доступ к административной панели имеют только пользователи с ролью "Администратор" или "Контент-менеджер"
- Роли назначаются супер-администратором или владельцем системы

Технические требования:

- Современный веб-браузер (Chrome, Firefox, Safari, Edge, Яндекс.Браузер) последней версии
- Стабильное интернет-соединение
- Разрешение экрана не менее 1280 × 720 пикселей (рекомендуется 1920 ×

- Включенный JavaScript
- Разрешенные Cookies

Права доступа:

Административная панель поддерживает разграничение прав доступа:

Супер-администратор:

- Полный доступ ко всем функциям
- Управление пользователями и правами доступа
- Доступ к критичным настройкам

Администратор:

- Управление каталогом товаров
- Управление заказами
- Управление контентом витрины
- Управление акциями и промокодами

Контент-менеджер:

- Управление каталогом товаров (добавление, редактирование)
- Управление контентом витрины
- Ограниченный доступ к заказам (только просмотр)

Менеджер заказов:

- Полный доступ к управлению заказами
- Ограниченный доступ к каталогу (только просмотр)

Модератор:

- Модерация отзывов пользователей
- Ответы на отзывы

Аналитик:

- Просмотр отчетов и аналитики
- Экспорт данных
- Без возможности изменения данных

5.1.2 Авторизация в административной панели

Вход в административную панель:

Откройте веб-браузер

Перейдите по адресу административной панели: [https://\[ваш-домен\]/admin/](https://[ваш-домен]/admin/)
(конкретный адрес предоставляется администратором системы)

На странице авторизации введите:

- Логин (email или имя пользователя с правами администратора)
- Пароль

Нажмите "Войти"

Если данные верны, вы будете перенаправлены в административную панель

Безопасность входа:

Двухфакторная аутентификация:

- Для повышения безопасности рекомендуется включить 2FA
- После ввода логина и пароля система запросит код из приложения-аутентификатора (Google Authenticator, Яндекс.Ключ и др.)

IP-ограничения:

- Доступ к административной панели может быть ограничен по IP-адресам
- Обратитесь к системному администратору для добавления вашего IP в белый список

Автоматический выход:

- Сессия автоматически завершается через 30 минут бездействия
- При закрытии браузера рекомендуется явно выйти из системы

Восстановление пароля:

Если вы забыли пароль:

- На странице входа нажмите "Забыли пароль?"
- Введите email администратора
- На email придет ссылка для сброса пароля
- Перейдите по ссылке и установите новый пароль

Рекомендации по безопасности:

- Используйте надежный пароль (минимум 12 символов, включая буквы, цифры, спецсимволы)

- Не сохраняйте пароль в браузере на общедоступных компьютерах
- Регулярно меняйте пароль (рекомендуется раз в 3 месяца)
- Не передавайте учетные данные третьим лицам

5.2 Управление каталогом товаров

5.2.1 Добавление новых товаров

Переход к добавлению товара:

В административной панели выберите раздел "Товары" или "Каталог"

Нажмите кнопку "Добавить товар" или "+"

Откроется форма добавления нового товара

Заполнение информации о товаре:

Основная информация:

Название товара:

- Введите полное название товара
- Используйте понятные и описательные названия
- Пример: "Кроссовки Nike Air Max 270 мужские черные"

Артикул:

- Уникальный код товара (SKU)
- Обязательное поле
- Артикул не должен повторяться
- Пример: "NKE-AM270-BLK-42"

Бренд:

- Выберите бренд из выпадающего списка
- Если бренда нет, добавьте новый бренд через раздел "Бренды"

Категория:

- Выберите категорию и подкатеорию товара
- Товар может принадлежать нескольким категориям (множественный выбор)
- Правильная категоризация важна для навигации пользователей

Краткое описание:

- Краткая характеристика товара (1-2 предложения)

- Отображается в списке товаров
- Максимум 200 символов

Подробное описание:

- Детальное описание товара
- Используйте HTML-редактор для форматирования
- Включите:
 - Описание назначения и применения
 - Особенности и преимущества
 - Материалы и технологии
 - Рекомендации по уходу (если применимо)

Цена и наличие:

Цена:

- Введите цену товара в рублях
- Пример: 8990.00

Старая цена (опционально):

- Если товар продается со скидкой, укажите старую цену
- Скидка будет рассчитана и отображена автоматически
- Пример: 12990.00 → скидка 31%

Себестоимость (опционально):

- Для внутреннего учета и расчета прибыли
- Не отображается покупателям

Количество на складе:

- Укажите доступное количество товара
- При достижении нуля товар автоматически помечается как "Нет в наличии"

Минимальное количество для заказа:

- По умолчанию 1
- Для оптовых товаров можно установить больше

Максимальное количество для заказа:

- Ограничение количества в одном заказе
- Оставьте пустым для неограниченного количества

Изображения товара:

Загрузка изображений:

- Нажмите "Добавить изображение" или перетащите файлы в область загрузки
- Поддерживаемые форматы: JPG, PNG, WebP
- Рекомендуемый размер: 1200 × 1200 пикселей (квадратное изображение)
- Максимальный размер файла: 5 МБ
- Можно загрузить до 10 изображений на товар

Порядок изображений:

- Первое изображение будет основным (отображается в каталоге)
- Перетаскивайте изображения для изменения порядка

Требования к изображениям:

- Высокое качество, хорошее освещение
- Товар на нейтральном фоне
- Разные ракурсы товара
- Крупные планы деталей
- Фотографии товара в использовании (если применимо)

Характеристики товара:

Добавление характеристик:

- Нажмите "Добавить характеристику"
- Выберите название характеристики из списка или введите новую
- Введите значение характеристики

Примеры характеристик:

- Материал: Кожа натуральная
- Цвет: Черный
- Размер: 42
- Вес: 350 г

- Страна производства: Вьетнам
- Сезон: Демисезон
- Пол: Мужской

Группировка характеристик:

- Характеристики автоматически группируются по типам
- Пример: "Основные характеристики", "Материалы и уход", "Размеры и вес"

Варианты товара (опции):

Если товар имеет варианты (размеры, цвета):

Добавление вариантов:

- В разделе "Варианты товара" нажмите "Добавить вариант"
- Выберите тип варианта (Размер, Цвет)
- Укажите значения (например, 40, 41, 42, 43 для размеров)

Для каждого варианта можно указать:

- Отдельный артикул
- Отдельную цену (если цена отличается)
- Количество на складе
- Изображение (для вариантов цвета)

Пример: Кроссовки Nike Air Max 270

- Вариант 1: Размер 40, артикул NKE-AM270-BLK-40, количество 5
- Вариант 2: Размер 41, артикул NKE-AM270-BLK-41, количество 3
- Вариант 3: Размер 42, артикул NKE-AM270-BLK-42, количество 10

SEO и метаданные:

Meta-заголовок:

- Заголовок страницы для поисковых систем
- Рекомендуется 50-60 символов
- Включите ключевые слова

Meta-описание:

- Описание для поисковых систем

- Рекомендуется 150-160 символов
- Привлекательное описание, побуждающее к клику

URL (ЧПУ):

- Человекопонятный адрес страницы товара
- Генерируется автоматически из названия товара
- Можно отредактировать вручную
- Пример: /katalog/krossovki/nike-air-max-270-muzhskie-chernye/

Ключевые слова:

- Список ключевых слов для поиска
- Используйте запятую для разделения

Сохранение товара:

После заполнения всех полей:

- Нажмите "Сохранить" для публикации товара
- Или "Сохранить как черновик" для сохранения без публикации
- Товар появится в каталоге и будет доступен пользователям (если опубликован)

Массовое добавление товаров:

Импорт из файла:

В разделе "Товары" выберите "Импорт"

Выберите формат файла (CSV, Excel)

Скачайте шаблон файла для заполнения

Заполните шаблон данными о товарах:

- Каждая строка — один товар
- Столбцы соответствуют полям товара

Загрузите заполненный файл

Проверьте предпросмотр импортированных данных

Нажмите "Импортировать"

Система обработает файл и добавит товары в каталог

Важно: При импорте обязательно укажите уникальные артикулы. Если артикул совпадает с существующим товаром, товар будет обновлен, а не продублирован.

5.2.2 Редактирование существующих товаров

Поиск товара для редактирования:

В разделе "Товары" используйте поиск или фильтры:

- Поиск по названию, артикулу, бренду
- Фильтр по категории
- Фильтр по статусу (опубликован, черновик, нет в наличии)

Нажмите на товар в списке для открытия формы редактирования

Редактирование полей:

Все поля, описанные в разделе "Добавление товаров", доступны для редактирования

Внесите необходимые изменения

Нажмите "Сохранить"

История изменений:

Система сохраняет историю изменений товара:

- Дата и время изменения
- Пользователь, внесший изменение
- Какие поля были изменены

Для просмотра истории нажмите "История" в карточке товара

Массовое редактирование:

Редактирование нескольких товаров одновременно:

В списке товаров установите галочки на товарах, которые нужно отредактировать

В выпадающем меню "Действия" выберите "Массовое редактирование"

Выберите поля, которые нужно изменить:

- Категория
- Цена (увеличить/уменьшить на сумму или процент)
- Статус публикации
- Бренд
- и другие

Введите новые значения

Нажмите "Применить"

Изменения будут применены ко всем выбранным товарам

Дублирование товара:

Если нужно создать похожий товар:

Откройте товар для редактирования

Нажмите "Дублировать"

Система создаст копию товара с новым артикулом

Отредактируйте поля нового товара

Сохраните

Удаление товара:

Для удаления товара:

Откройте товар для редактирования

Нажмите "Удалить"

Подтвердите удаление

Важно: Удаленный товар нельзя восстановить. Рекомендуется вместо удаления снимать товар с публикации или помечать как "Архивный".

Архивирование товаров:

Для товаров, которые больше не продаются, но должны остаться в истории заказов:

Измените статус товара на "Архивный" или "Снят с производства"

Товар не будет отображаться в каталоге

Товар останется в истории заказов пользователей, которые его покупали

5.2.3 Управление категориями и подкатегориями

Просмотр категорий:

В административной панели выберите "Категории" или "Структура каталога"

Отобразится дерево категорий с иерархической структурой

Добавление новой категории:

Нажмите "Добавить категорию"

Заполните поля:

- Название категории (например, "Обувь")
- URL (ЧПУ) — генерируется автоматически или задается вручную

- Родительская категория — оставьте пустым для создания категории верхнего уровня
- Описание категории (для SEO)
- Изображение категории (опционально, отображается на витрине)
- Meta-заголовок и Meta-описание для SEO
- Порядок отображения (число, определяющее позицию категории в списке)

Нажмите "Сохранить"

Добавление подкатегории:

Выберите родительскую категорию

Нажмите "Добавить подкатегорию" или "+"

Заполните поля аналогично созданию категории

В поле "Родительская категория" автоматически будет выбрана родительская категория

Нажмите "Сохранить"

Редактирование категории:

Нажмите на категорию в списке

Внесите изменения

Нажмите "Сохранить"

Изменение порядка категорий:

Перетаскивайте категории в дереве для изменения порядка отображения

Или используйте кнопки "Вверх" / "Вниз"

Порядок автоматически сохраняется

Удаление категории:

Выберите категорию

Нажмите "Удалить"

Система спросит, что делать с товарами в этой категории:

- Переместить в другую категорию (выберите категорию)
- Удалить категорию из товаров (товары останутся без категории)

Подтвердите удаление

Важно: Если категория содержит подкатегории, нужно сначала удалить или переместить подкатегории.

Массовое управление категориями:

Перемещение товаров между категориями:

- В разделе "Товары" выберите товары
- В действиях выберите "Изменить категорию"
- Выберите новую категорию
- Примените изменения

Копирование структуры категорий:

- Полезно при создании аналогичной структуры
- Выберите категорию
- Нажмите "Копировать структуру"
- Выберите, куда копировать

5.2.4 Управление наличием товаров

Обновление количества товаров:

Ручное обновление:

- Откройте товар для редактирования
- Измените поле "Количество на складе"
- Сохраните

Массовое обновление:

- Выберите несколько товаров
- В действиях выберите "Обновить количество"
- Введите новое количество или изменение (например, +10, -5)
- Примените

Импорт остатков:

- Загрузите CSV/Excel файл с артикулами и количеством
- Система обновит остатки для всех товаров из файла

Статусы наличия:

Товар может иметь следующие статусы:

В наличии:

- Количество > 0
- Товар доступен для заказа
- Отображается в каталоге по умолчанию

Мало:

- Количество \leq заданного порога (настраивается, обычно ≤ 5)
- Показывается предупреждение "Осталось мало"
- Товар доступен для заказа

Нет в наличии:

- Количество = 0
- Товар недоступен для заказа
- Можно настроить, отображать ли такие товары в каталоге
- Покупатели могут добавить в избранное и получить уведомление о появлении

Ожидается:

- Товара нет, но ожидается поступление
- Можно указать дату ожидаемого поступления
- Покупатели могут оформить предзаказ (если включено)

Снят с производства:

- Товар больше не будет поступать
- Не отображается в каталоге
- Остается в истории заказов

Резервирование товаров:

При оформлении заказа:

- Товар автоматически резервируется на время оформления (обычно 15-30 минут)
- После подтверждения заказа товар списывается со склада
- Если заказ не оплачен вовремя, резерв снимается

Просмотр резервов:

- В разделе "Заказы" можно увидеть зарезервированные товары

- Доступное количество = Общее количество - Зарезервированное - Проданное

Уведомления о низких остатках:

Настройка уведомлений:

- В настройках задайте порог для уведомлений (например, 5 штук)
- Укажите email для получения уведомлений
- Когда остаток товара достигает порога, администраторы получают уведомление

Отчет по остаткам:

- В разделе "Отчеты" доступен отчет "Товары с низкими остатками"
- Регулярно проверяйте отчет для своевременного пополнения склада

Интеграция с внешними системами учета:

Автоматическая синхронизация:

- Настройте интеграцию с 1С, МойСклад или другой системой учета
- Остатки будут автоматически синхронизироваться
- Частота синхронизации настраивается (рекомендуется каждые 5-15 минут)

API для обновления остатков:

- Используйте API программного комплекса для обновления остатков из внешних систем
- Документация API доступна в разделе "API" или по запросу

5.3 Управление контентом витрины

5.3.1 Размещение рекламных баннеров

Баннеры на главной странице привлекают внимание пользователей к акциям и специальным предложениям.

Добавление баннера:

В административной панели выберите "Витрина" → "Баннеры"

Нажмите "Добавить баннер"

Заполните информацию о баннере:

Название баннера:

- Для внутреннего использования
- Не отображается пользователям

Изображение баннера:

- Загрузите изображение баннера
- Рекомендуемый размер для десктопа: 1920 × 600 пикселей
- Рекомендуемый размер для мобильных: 750 × 400 пикселей
- Можно загрузить отдельные изображения для десктопа и мобильных устройств

Ссылка:

- URL, на который будет вести баннер
- Может быть ссылка на категорию, товар, акцию или внешний сайт

Открытие ссылки:

- В текущем окне (по умолчанию)
- В новой вкладке

Текст на баннере (опционально):

- Заголовок
- Подзаголовок
- Текст кнопки (например, "Узнать больше", "Купить со скидкой")
- Настройка стилей текста (размер, цвет, позиция)

Период показа:

- Дата начала показа
- Дата окончания показа
- Оставьте пустым для постоянного показа

Позиция:

- Главный слайдер (карусель в верхней части главной страницы)
- Боковой баннер
- Баннер в каталоге
- Баннер в футере

Порядок отображения:

- Число, определяющее позицию в карусели
- Баннеры с меньшим порядком показываются раньше

Статус:

- Активен (показывается пользователям)
- Неактивен (не показывается, но сохранен в системе)

Нажмите "Сохранить"

Управление баннерами:

Список баннеров:

- В разделе "Баннеры" отображаются все созданные баннеры
- Можно фильтровать по статусу, позиции, датам

Редактирование:

- Нажмите на баннер для редактирования
- Внесите изменения
- Сохраните

Изменение порядка:

- Перетаскивайте баннеры для изменения порядка показа в карусели

Деактивация баннера:

- Измените статус на "Неактивен" для временного скрытия
- Баннер не будет показываться пользователям

Удаление баннера:

- Нажмите "Удалить" для окончательного удаления

Просмотр статистики:

- Количество просмотров баннера
- Количество кликов
- CTR (Click-Through Rate) — показатель кликабельности

A/B тестирование баннеров:

Создание тестов:

- Создайте несколько вариантов баннера
- Включите A/B тестирование
- Система будет равномерно показывать разные варианты пользователям
- Анализируйте статистику для определения наиболее эффективного варианта

5.3.2 Настройка блоков рекомендаций

Блоки рекомендаций на витрине помогают пользователям находить интересные товары.

Типы блоков:

Новинки:

- Автоматически показывает недавно добавленные товары
- Настраивается количество товаров в блоке (рекомендуется 8-12)

Хиты продаж:

- Показывает наиболее покупаемые товары за определенный период
- Настраивается период анализа (последние 7, 14, 30 дней)

Рекомендации для вас:

- Персонализированный блок на основе истории пользователя
- Алгоритм учитывает просмотры, избранное, покупки

Специальные предложения:

- Товары со скидками и акциями
- Можно задать вручную или автоматически (товары со скидкой > 20%)

С этим товаром покупают:

- Блок на карточке товара
- Показывает товары, которые часто покупают вместе с текущим

Похожие товары:

- Блок на карточке товара
- Показывает товары из той же категории или с похожими характеристиками

Настройка блока:

В разделе "Витрина" → "Блоки рекомендаций" выберите блок для настройки

Название блока:

- Заголовок, который видят пользователи
- Например: "Новинки недели", "Хиты продаж", "Рекомендуем вам"

Тип блока:

- Выберите тип из списка выше

Источник данных:

- Автоматический (система подбирает товары)
- Ручной (вы выбираете товары вручную)

Для ручного выбора:

- Нажмите "Добавить товар"
- Найдите товар по названию или артикулу
- Добавьте товар в блок
- Повторите для других товаров
- Перетаскивайте товары для изменения порядка

Количество товаров:

- Задайте максимальное количество товаров в блоке
- Рекомендуется 8-12 товаров

Фильтры (для автоматических блоков):

- Категория (показывать товары только из определенных категорий)
- Бренд (показывать товары только определенных брендов)
- Минимальный рейтинг (например, только товары с рейтингом 4+ звезды)
- Наличие (только товары в наличии)

Отображение:

- На главной странице
- На странице категории
- На карточке товара

Статус:

- Активен / Неактивен

Нажмите "Сохранить"

Порядок блоков на витрине:

В разделе "Витрина" → "Структура главной страницы" настройте порядок отображения блоков:

- Перетаскивайте блоки для изменения порядка
- Скрывайте ненужные блоки
- Настраивайте ширину блоков (на всю ширину, половина ширины)

Рекомендуемая структура витрины:

1. Карусель баннеров
2. Блок "Специальные предложения"
3. Блок "Новинки"
4. Блок "Хиты продаж"
5. Блок категорий
6. Блок "Рекомендации для вас" (для авторизованных пользователей)

5.3.3 Управление акциями и промо-кампаниями

Акции и промокоды стимулируют покупки и повышают лояльность клиентов.

Создание акции:

В административной панели выберите "Маркетинг" → "Акции"

Нажмите "Создать акцию"

Заполните информацию об акции:

Название акции:

- Краткое и понятное название
- Пример: "Летняя распродажа", "Чёрная пятница", "Скидка 20% на все"

Описание:

- Подробное описание условий акции
- Что участвует в акции
- Какие скидки предоставляются

Тип акции:

- Скидка в процентах на товары
- Скидка в рублях на товары
- Скидка на заказ (при достижении определенной суммы)
- Бесплатная доставка
- Подарок к заказу
- Комбинированная акция

Период действия:

- Дата и время начала акции

- Дата и время окончания акции

Условия применения:

Минимальная сумма заказа:

- Акция применяется только если сумма заказа \geq указанной суммы

Товары, участвующие в акции:

- Все товары каталога
- Товары из определенных категорий (выберите категории)
- Товары определенных брендов (выберите бренды)
- Конкретные товары (выберите вручную)

Максимальная скидка:

- Ограничение максимальной суммы скидки по акции

Комбинирование с другими акциями:

- Можно ли использовать акцию вместе с промокодами и другими акциями

Приоритет акции:

- Если несколько акций применимы к товару, применяется акция с наивысшим приоритетом

Отображение на сайте:

- Отображать баннер акции на витрине
- Отображать значок "Акция" на товарах
- Создать отдельную страницу акции

Статус:

- Активна / Неактивна / Запланирована

Нажмите "Сохранить"

Управление промокодами:

Создание промокода:

В разделе "Маркетинг" → "Промокоды" нажмите "Создать промокод"

Код промокода:

- Уникальная комбинация символов
- Пример: WELCOME2026, ЛЕТО30, FRIEND15

- Генератор может создать случайный код

Тип скидки:

- Процент от суммы заказа (например, 15%)
- Фиксированная сумма (например, 500 руб.)
- Бесплатная доставка

Значение скидки:

- Введите процент или сумму

Условия применения:

Минимальная сумма заказа:

- Промокод действует при заказе от указанной суммы

Товары, на которые действует промокод:

- Все товары
- Товары из определенных категорий
- Конкретные товары

Период действия:

- Дата начала и окончания действия промокода

Ограничение использования:

- Количество использований промокода (общее)
- Количество использований на одного пользователя (обычно 1)
- Только для новых пользователей
- Только для авторизованных пользователей

Комбинирование:

- Можно ли использовать вместе с акциями
- Можно ли использовать несколько промокодов в одном заказе

Статус:

- Активен / Неактивен

Нажмите "Сохранить"

Распространение промокодов:

Email-рассылка:

- Отправьте промокод подписчикам email-рассылки
- Настройте автоматическую отправку (например, промокод на день рождения)

SMS-рассылка:

- Отправьте промокод по SMS

Публикация в социальных сетях:

- Разместите промокод в соцсетях для привлечения подписчиков

Партнерские промокоды:

- Создайте уникальные промокоды для партнеров и блогеров
- Отслеживайте эффективность каждого промокода

Аналитика акций и промокодов:

В разделе "Отчеты" → "Маркетинг" доступна статистика:

По акциям:

- Количество заказов по акции
- Сумма продаж
- Средний чек
- Предоставленная скидка
- ROI (окупаемость) акции

По промокодам:

- Количество использований промокода
- Кто использовал (для анализа аудитории)
- Сумма продаж по промокоду
- Средний чек
- Конверсия промокода

Используйте эти данные для оптимизации маркетинговых кампаний.

5.4 Управление заказами

5.4.1 Просмотр списка заказов

В административной панели выберите раздел "Заказы"

Отобразится список всех заказов с основной информацией:

- Номер заказа

- Дата создания
- Клиент (имя, телефон)
- Сумма заказа
- Статус
- Способ оплаты
- Способ доставки

Фильтрация заказов:

По статусу:

- Новые
- В обработке
- Готов к отправке
- Отправлен
- Доставлен
- Отменен

По дате:

- За сегодня
- За вчера
- За последние 7 дней
- За последний месяц
- Произвольный период (выберите даты)

По способу оплаты:

- Оплачено онлайн
- Оплата при получении
- Неоплачено

По способу доставки:

- Курьером
- В пункт выдачи
- Почтой

- Самовывоз

По сумме заказа:

- Задайте диапазон суммы

Поиск заказа:

- По номеру заказа
- По имени или телефону клиента
- По артикулу товара в заказе

Сортировка:

- По дате (новые / старые)
- По сумме (возрастание / убывание)
- По статусу

Массовые действия:

Выберите несколько заказов (установите галочки)

В меню "Действия" выберите:

- Изменить статус (выберите новый статус для всех)
- Экспортировать выбранные заказы
- Печать заказов (для формирования накладных)

5.4.2 Обработка заказов

Открытие заказа:

Нажмите на заказ в списке для открытия детальной информации

Информация о заказе:

Номер и дата заказа

Статус заказа с историей изменений статусов

Информация о клиенте:

- Имя, телефон, email
- Ссылка на профиль клиента (история покупок, адреса)

Адрес доставки:

- Полный адрес
- Комментарий для курьера (если есть)

Способ доставки:

- Тип доставки
- Желаемая дата и время (если указаны)
- Трек-номер (если уже создан)

Способ оплаты:

- Тип оплаты
- Статус оплаты (оплачено / ожидается оплата)

Список товаров:

- Изображение, название, артикул, опции (размер, цвет)
- Цена за единицу
- Количество
- Сумма товара

Стоимость заказа:

- Сумма товаров
- Скидка (по акции, промокоду)
- Доставка
- ИТОГО

Изменение статуса заказа:

В карточке заказа выберите новый статус из выпадающего списка

Доступные переходы между статусами:

Новый → В обработке:

- Заказ принят в работу
- Начинается сборка на складе

В обработке → Готов к отправке:

- Заказ собран и упакован
- Ожидает передачи курьеру / в ПВЗ / на почту

Готов к отправке → Отправлен / В пути:

- Заказ передан в доставку
- Укажите трек-номер для отслеживания

Отправлен → Доставлен:

- Заказ получен клиентом
- Можно указать дату и время доставки

Любой статус → Отменен:

- Заказ отменен
- Укажите причину отмены

При изменении статуса:

- Клиент автоматически получит уведомление (push, SMS, email)
- Изменение записывается в историю заказа

Нажмите "Сохранить"

Добавление трек-номера:

Если используется служба доставки с трекингом:

- В поле "Трек-номер" введите номер для отслеживания посылки
- Клиент сможет отследить посылку через приложение

Редактирование заказа (до отправки):

Если нужно внести изменения в заказ:

Добавление товара:

- Нажмите "Добавить товар"
- Найдите товар
- Укажите количество
- Товар добавится в заказ, сумма пересчитается

Удаление товара:

- Нажмите на иконку корзины рядом с товаром
- Подтвердите удаление

Изменение количества:

- Измените количество в соответствующем поле
- Сумма пересчитается автоматически

После редактирования:

- Нажмите "Пересчитать сумму"

- Свяжитесь с клиентом для подтверждения изменений

Печать документов:

Печать заказа:

- Нажмите "Печать заказа"
- Сформируется накладная со списком товаров
- Используйте для комплектации на складе

Печать этикетки:

- Нажмите "Печать этикетки"
- Сформируется этикетка с адресом доставки
- Используйте для наклейки на посылку

Печать чека (если нужен дубликат):

- Нажмите "Печать чека"

Комментарии к заказу:

Внутренние комментарии:

- Добавьте комментарий для других администраторов
- Например: "Клиент просил не звонить до 15:00"
- Комментарий виден только администраторам

Комментарий для клиента:

- Добавьте сообщение, которое увидит клиент
- Например: "Ваш заказ будет доставлен завтра до 18:00"
- Клиент увидит комментарий в истории заказа

Связь с клиентом:

Позвонить клиенту:

- Нажмите на номер телефона для автоматического набора (если настроено)

Написать клиенту:

- Нажмите "Отправить сообщение"
- Выберите канал (Email, SMS, push-уведомление)
- Напишите сообщение
- Отправьте

5.4.3 Управление возвратами и отменами

Отмена заказа:

По инициативе клиента:

- Клиент может отменить заказ через приложение (до статуса "Отправлен")
- Заказ автоматически получает статус "Отменен"
- Если заказ был оплачен онлайн, возврат средств обрабатывается автоматически

По инициативе администратора:

- В карточке заказа нажмите "Отменить заказ"
- Укажите причину отмены (товара нет в наличии, клиент не отвечает, дубль заказа и т.д.)
- Подтвердите отмену
- Клиент получит уведомление об отмене

Возврат средств:

- Для оплаченных онлайн заказов деньги возвращаются на карту автоматически через 5-10 рабочих дней
- Для оплаты при получении возврат не требуется

Оформление возврата товара:

Возврат может быть инициирован клиентом или администратором.

Клиент инициирует возврат:

- Запрос на возврат приходит в раздел "Возвраты"
- Откройте запрос для просмотра деталей

Причина возврата:

- Товар не подошел
- Товар с браком
- Неполная комплектация
- Другая причина

Товары для возврата:

- Список товаров, которые клиент хочет вернуть
- Фотографии (если клиент прикрепил)

Действия:

Одобрить возврат:

- Нажмите "Одобрить"
- Укажите способ возврата товара:
 - Курьером (укажите дату и время)
 - Клиент привезет сам (укажите адрес пункта приема)
 - По почте (предоставьте адрес для отправки)
- Отправьте клиенту инструкции по возврату

Отклонить возврат:

- Если возврат не соответствует условиям (например, товар в использованном состоянии, прошел срок возврата)
- Нажмите "Отклонить"
- Укажите причину отклонения
- Клиент получит уведомление с причиной

После получения возвращенного товара:

Проверьте состояние товара:

- Товар в надлежащем состоянии, неиспользованный, с сохраненными ярлыками
- Комплектность

Если всё в порядке:

- Измените статус возврата на "Товар получен"
- Оформите возврат денег:
 - Для онлайн-оплаты: нажмите "Вернуть деньги", средства вернутся на карту
 - Для оплаты при получении: свяжитесь с клиентом для возврата наличных или перевода на карту

Если есть проблемы:

- Оформите акт о несоответствии
- Свяжитесь с клиентом для обсуждения
- Возможно частичный возврат или обмен

Обмен товара:

Если клиент хочет обменять товар (например, другой размер):

Оформите обмен:

- В карточке возврата выберите "Обмен"
- Укажите товар, на который производится обмен
- Клиент возвращает исходный товар
- После получения отправьте новый товар

Доплата / возврат разницы:

- Если товары отличаются по цене
- Рассчитайте разницу
- Клиент доплачивает или получает возврат разницы

Статистика возвратов:

В разделе "Отчеты" → "Возвраты" доступна аналитика:

- Количество возвратов
- Причины возвратов (для выявления проблемных товаров)
- Процент возвратов от общего числа заказов
- Финансовые потери от возвратов

Используйте данные для улучшения качества товаров и описаний.

5.4.4 Экспорт данных о заказах

Экспорт позволяет выгрузить данные о заказах для анализа или передачи в другие системы.

Выполнение экспорта:

В разделе "Заказы" нажмите кнопку "Экспорт"

Выберите параметры экспорта:

Формат файла:

- CSV (для работы в Excel, Google Sheets)
- Excel (XLSX)
- JSON (для передачи в другие системы)

Период:

- Все заказы

- За определенный период (выберите даты)

Статусы:

- Все статусы
- Выбранные статусы

Поля для экспорта:

- Выберите, какие данные включить в экспорт:
 - Номер заказа
 - Дата
 - Клиент (имя, телефон, email)
 - Товары (список, количество, цена)
 - Сумма заказа
 - Статус
 - Способ оплаты и доставки
 - И другие поля

Нажмите "Экспортировать"

Файл будет сформирован и автоматически загружен на ваш компьютер

Использование экспорта:

Анализ продаж:

- Откройте файл в Excel
- Постройте сводные таблицы и графики
- Анализируйте динамику продаж, средний чек, популярные товары

Отчетность:

- Подготовьте отчеты для руководства
- Финансовые отчеты

Интеграция с бухгалтерией:

- Передайте данные в 1С или другую учетную систему

Автоматический экспорт:

Настройте регулярный автоматический экспорт:

В разделе "Настройки" → "Экспорт" → "Автоматический экспорт"

Настройте расписание:

- Ежедневно, еженедельно, ежемесячно
- Укажите время выгрузки

Выберите формат и параметры экспорта

Укажите способ доставки экспорта:

- Email (файл будет отправлен на указанный email)
- FTP/SFTP (файл будет загружен на FTP-сервер)
- Webhook (данные будут отправлены в другую систему по API)

Сохраните настройки

Экспорт будет выполняться автоматически по расписанию.

5.5 Синхронизация изменений между платформами

5.5.1 Обновление фида приложений

Программный комплекс построен на едином бэкенде, поэтому изменения, внесенные в административной панели, автоматически отражаются во всех клиентских приложениях (веб-версия, мобильные приложения, десктопное приложение).

Однако для оптимизации производительности мобильные приложения используют локальный кэш данных. Для обновления кэша используется механизм обновления фида.

Что такое фид приложений:

Фид — это структурированный файл (обычно JSON или XML), содержащий актуальные данные о товарах, категориях, акциях и контенте витрины.

Мобильные приложения периодически запрашивают обновленный фид с сервера и обновляют локальный кэш.

Автоматическое обновление фида:

По умолчанию фид обновляется автоматически:

- При добавлении или редактировании товаров
- При изменении категорий
- При активации/деактивации акций
- При изменении контента витрины

Автоматическое обновление происходит в фоне и не требует вмешательства администратора.

Ручное обновление фида:

Если нужно принудительно обновить фид (например, после массовых изменений):

В административной панели перейдите в раздел "Настройки" → "Синхронизация"

Нажмите кнопку "Обновить фид приложений"

Система пересоздаст фид с актуальными данными

Процесс обычно занимает 1-5 минут в зависимости от размера каталога

После завершения вы увидите сообщение "Фид обновлен успешно"

Частота обновления фида в приложениях:

Мобильные приложения проверяют наличие обновлений фида:

- При каждом запуске приложения
- Каждые 6 часов в фоновом режиме (если приложение открыто)
- При ручном обновлении пользователем (потянуть вниз для обновления)

Если доступна новая версия фида, приложение загружает и применяет изменения.

5.5.2 Проверка отображения изменений

После внесения изменений в административной панели рекомендуется проверить их отображение в клиентских приложениях.

Проверка в веб-версии:

Откройте веб-версию программного комплекса в браузере

Обновите страницу (F5 или Ctrl+R)

Изменения должны отобразиться немедленно

Если изменения не видны:

- Очистите кэш браузера (Ctrl+Shift+Delete)
- Обновите страницу повторно

Проверка в мобильных приложениях:

Откройте мобильное приложение

Обновите данные:

- Потяните вниз на главной странице (жест pull-to-refresh)
- Или дождитесь автоматического обновления

Перейдите к измененному разделу (например, каталог, витрина)

Проверьте, что изменения отображаются корректно

Если изменения не видны:

- Принудительно обновите фид в административной панели
- Закройте и снова откройте приложение
- Проверьте, что приложение имеет активное интернет-соединение

Проверка в десктопном приложении:

Процесс аналогичен мобильным приложениям

Используйте кнопку "Обновить" или горячую клавишу F5

Задержка обновления:

Обратите внимание, что из-за механизма кэширования могут быть небольшие задержки (до 5-10 минут) между внесением изменений и их отображением в клиентских приложениях.

Для критичных обновлений (например, изменение цен, активация срочной акции) используйте ручное обновление фида и уведомите пользователей о необходимости обновить приложение.

5.5.3 Журнал изменений

Система ведет журнал всех изменений, внесенных администраторами.

Просмотр журнала:

В административной панели перейдите в раздел "Настройки" → "Журнал изменений" или "История действий"

Отобразится список всех действий с информацией:

- Дата и время действия
- Пользователь (администратор), выполнивший действие
- Тип действия (добавление, редактирование, удаление)
- Объект (товар, категория, заказ и т.д.)
- Краткое описание изменений

Фильтрация журнала:

По дате:

- За сегодня, вчера, последние 7 дней, месяц, произвольный период

По пользователю:

- Выберите конкретного администратора

По типу действия:

- Добавление, редактирование, удаление

По объекту:

- Товары, категории, заказы, пользователи и т.д.

Поиск:

- По ключевым словам в описании

Детальная информация:

Нажмите на запись в журнале для просмотра деталей

Отобразится:

- Полное описание действия
- Измененные поля (старое значение → новое значение)
- IP-адрес, с которого было выполнено действие
- User Agent (браузер и ОС)

Использование журнала:

Аудит действий:

- Отслеживайте, кто и когда вносил изменения
- Выявляйте ошибочные или несанкционированные действия

Восстановление данных:

- Если были внесены неправильные изменения, журнал поможет понять, что нужно исправить
- Некоторые системы позволяют откатить изменения (restore)

Анализ активности:

- Какие разделы наиболее часто редактируются
- Активность администраторов

Безопасность:

- Журнал не может быть изменен или удален администраторами (только супер-администратором)
- Записи хранятся неограниченное время или в соответствии с политикой компании

5.6 Управление пользователями

5.6.1 Просмотр списка пользователей

В административной панели выберите раздел "Пользователи"

Отобразится список всех зарегистрированных пользователей программного комплекса

Информация о пользователях:

- ID пользователя
- Имя и фамилия
- Номер телефона
- Email
- Дата регистрации
- Дата последнего входа
- Количество заказов
- Общая сумма покупок
- Статус (активный, заблокированный)

Фильтрация:

По дате регистрации:

- Новые пользователи (сегодня, вчера, неделя, месяц)
- За определенный период

По активности:

- Активные (совершали покупки)
- Неактивные (зарегистрированы, но не покупали)
- Заблокированные

По сумме покупок:

- VIP-клиенты (покупки на сумму более X рублей)
- Постоянные клиенты (более N заказов)
- Разовые покупатели (1 заказ)

Поиск:

- По имени, фамилии
- По номеру телефона
- По email

Сортировка:

- По дате регистрации
- По дате последнего входа
- По количеству заказов
- По сумме покупок

Просмотр профиля пользователя:

Нажмите на пользователя в списке

Откроется детальная информация:

Личные данные:

- Имя, фамилия, дата рождения, пол
- Контактная информация (телефон, email)
- Фото профиля

Адреса доставки:

- Все сохраненные адреса пользователя

История заказов:

- Список всех заказов с возможностью перехода к деталям каждого заказа

Избранное:

- Товары в списке избранного пользователя

Статистика:

- Общее количество заказов
- Общая сумма покупок
- Средний чек
- Дата первой покупки
- Дата последней покупки
- Категории товаров, которые чаще всего покупает

Активность:

- Дата регистрации
- Дата последнего входа
- Платформа последнего входа (веб, Android, iOS, Aurora, Астра Линукс)

5.6.2 Управление правами доступа

Программный комплекс поддерживает систему ролей для администраторов.

Роли и права:

Супер-администратор:

- Полный доступ ко всем разделам
- Управление пользователями и назначение ролей
- Доступ к критичным настройкам системы
- Просмотр журнала действий всех администраторов

Администратор:

- Управление каталогом товаров
- Управление заказами
- Управление контентом витрины
- Управление акциями и промокодами
- Просмотр аналитики и отчетов

Контент-менеджер:

- Управление каталогом товаров (добавление, редактирование, удаление)
- Управление категориями
- Управление контентом витрины (баннеры, блоки рекомендаций)
- Просмотр заказов (без возможности изменения)

Менеджер заказов:

- Полный доступ к управлению заказами
- Изменение статусов
- Общение с клиентами
- Оформление возвратов
- Просмотр каталога товаров (без возможности изменения)

Модератор:

- Модерация отзывов пользователей
- Ответы на отзывы от имени компании

- Удаление некорректных отзывов

Аналитик:

- Просмотр всех отчетов и статистики
- Экспорт данных
- Без возможности изменения каких-либо данных

Назначение роли пользователю:

В разделе "Пользователи" откройте профиль пользователя

В секции "Права доступа" нажмите "Изменить роль"

Выберите роль из выпадающего списка

Нажмите "Сохранить"

Пользователь получит доступ в административную панель в соответствии с назначенной ролью

Важно: Для обычных покупателей (клиентов) роль не назначается. Они имеют доступ только к клиентской части программного комплекса.

Создание администратора:

Для предоставления доступа новому администратору:

В разделе "Пользователи" нажмите "Добавить администратора"

Заполните данные:

- Имя, фамилия
- Email (будет использоваться для входа)
- Пароль (временный, администратор сможет изменить при первом входе)

Назначьте роль

Нажмите "Создать"

Новому администратору на email придет письмо с данными для входа

Блокировка и разблокировка администраторов:

Если администратор больше не должен иметь доступ:

- Откройте его профиль
- Нажмите "Заблокировать доступ"
- Администратор не сможет войти в панель

Для восстановления доступа:

- Нажмите "Разблокировать"

Альтернатива: измените роль администратора на "Нет роли" (он станет обычным пользователем)

5.6.3 Модерация отзывов и рейтингов

Отзывы пользователей помогают другим покупателям принимать решения, но требуют модерации для предотвращения некорректного контента.

Просмотр отзывов:

В административной панели выберите "Контент" → "Отзывы"

Отобразится список всех отзывов с информацией:

- Товар, к которому оставлен отзыв
- Автор (имя пользователя)
- Дата публикации
- Рейтинг (звезды)
- Текст отзыва (первые 100 символов)
- Фото (если прикреплены)
- Статус (ожидает модерации, опубликован, отклонен)

Фильтрация:

По статусу:

- Ожидают модерации (требуют проверки)
- Опубликованные
- Отклоненные

По рейтингу:

- Только негативные (1-2 звезды)
- Нейтральные (3 звезды)
- Положительные (4-5 звезд)

По товару:

- Отзывы на конкретный товар

По дате:

- Новые, старые

Модерация отзыва:

Нажмите на отзыв для открытия деталей

Прочитайте текст отзыва полностью

Просмотрите прикрепленные фотографии (если есть)

Примите решение:

Опубликовать отзыв:

- Если отзыв корректный, информативный, не содержит запрещенного контента
- Нажмите "Одобрить" или "Опубликовать"
- Отзыв станет виден всем пользователям на странице товара

Отклонить отзыв:

- Если отзыв содержит:
 - Нецензурную лексику
 - Оскорбления
 - Спам или рекламу
 - Не относится к товару
 - Дублирует другой отзыв того же пользователя
- Нажмите "Отклонить"
- Укажите причину отклонения
- Отзыв не будет опубликован
- Пользователь может быть уведомлен о причине отклонения (опционально)

Запросить изменения:

- Если отзыв требует доработки (например, содержит неточности, которые пользователь может исправить)
- Нажмите "Запросить изменения"
- Укажите, что нужно исправить
- Пользователь получит уведомление и сможет отредактировать отзыв

Массовая модерация:

Выберите несколько отзывов (установите галочки)

В меню "Действия" выберите:

- Опубликовать выбранные

- Отклонить выбранные

Ответы на отзывы:

Ответы от имени компании показывают заботу о клиентах и помогают решать проблемы.

Для написания ответа:

Откройте отзыв

Нажмите "Ответить"

Напишите ответ:

- Поблагодарите за отзыв
- Если отзыв положительный: выразите признательность
- Если отзыв негативный: извинитесь за проблему, предложите решение

Нажмите "Опубликовать ответ"

Ответ появится под отзывом на странице товара

Рекомендации по ответам:

Положительные отзывы:

- Благодарите клиента
- Подчеркивайте ценность отзыва
- Пример: "Спасибо за отзыв, [Имя]! Мы рады, что вам понравились наши кроссовки. Ждем вас снова!"

Негативные отзывы:

- Извинитесь за негативный опыт
- Предложите решение проблемы
- Пригласите к диалогу (оставьте контакты для связи)
- Пример: "Благодарим за отзыв. Нам очень жаль, что вы столкнулись с этой проблемой. Мы свяжемся с вами для решения ситуации. Наш телефон: +7..."

Отзывы с вопросами:

- Ответьте на вопрос подробно
- Предоставьте дополнительную информацию
- Пример: "Здравствуйте! Да, эта модель подходит для зимы, так как имеет утепленную подкладку. Более подробную информацию можете узнать у наших консультантов."

Удаление отзывов:

Удаление отзыва возможно только в крайних случаях:

- Отзыв содержит запрещенный контент
- Отзыв нарушает законодательство (например, клевета, разжигание)
- Дубликат, оставленный по ошибке

Для удаления:

- Откройте отзыв
- Нажмите "Удалить"
- Укажите причину удаления
- Подтвердите

Важно: Удаление отзывов без веской причины (например, удаление всех негативных отзывов) снижает доверие пользователей к платформе. Лучше отвечать на негативные отзывы и решать проблемы.

Статистика отзывов:

В разделе "Отчеты" → "Отзывы" доступна аналитика:

- Общее количество отзывов
- Средний рейтинг по платформе
- Распределение по рейтингам (сколько 5-звездочных, 4-звездочных и т.д.)
- Товары с наибольшим количеством отзывов
- Товары с самым высоким/низким рейтингом
- Активность модерации (сколько отзывов одобрено, отклонено)

РАЗДЕЛ 6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

6.1 Контактная информация службы технической поддержки

Служба технической поддержки программного комплекса ФИТТИН ПЛАТФОРМА готова помочь вам с любыми вопросами и проблемами.

Способы связи:

Горячая линия (телефон):

- Номер: +7 (XXX) XXX-XX-XX (указывается актуальный номер)
- Время работы: понедельник-пятница, 9:00-21:00 (МСК)
- Суббота-воскресенье: 10:00-18:00 (МСК)

Email:

- Адрес: support@fittin.ru (указывается актуальный email)
- Ответ в течение 24 часов (в рабочие дни)

Онлайн-чат:

- Доступен в приложении и на веб-сайте
- Нажмите на иконку чата в правом нижнем углу
- Время работы: понедельник-пятница, 9:00-21:00 (МСК)

Форма обратной связи:

- Доступна на сайте <https://fittin.ru/documentation.html>
- Заполните форму с описанием вопроса
- Ответ в течение 24-48 часов

Социальные сети:

- VK: vk.com/fittin_platform
- Telegram: @fittin_support

Центр помощи (FAQ):

- Онлайн-база знаний с ответами на часто задаваемые вопросы
- Доступна по адресу: <https://fittin.ru/documentation.html>

Информация для обращения:

При обращении в службу поддержки, пожалуйста, подготовьте следующую информацию:

- Ваше имя и контактные данные (телефон, email)
- Номер заказа (если вопрос касается заказа)
- Описание проблемы или вопроса
- Скриншоты или фотографии (если применимо)
- Устройство и платформа (веб, Android, iOS, Aurora, Астра Линукс)
- Версия приложения (можно посмотреть в разделе "О приложении")

6.2 Часто встречающиеся проблемы и их решение

6.2.1 Проблемы при работе с веб-версией

Проблема: Веб-версия не загружается или загружается очень медленно

Решение:

- Проверьте стабильность интернет-соединения
- Убедитесь, что в браузере включен JavaScript
- Очистите кэш и cookies браузера:
 - Chrome: Ctrl+Shift+Delete → выберите "Кэшированные изображения и файлы", "Файлы cookie" → Удалить
 - Firefox: Ctrl+Shift+Delete → выберите аналогичные пункты
- Попробуйте открыть сайт в режиме инкогнито (Ctrl+Shift+N)
- Обновите браузер до последней версии
- Попробуйте другой браузер
- Если проблема сохраняется, свяжитесь со службой поддержки

Проблема: Не могу войти в систему, неверный код подтверждения

Решение:

- Убедитесь, что вы правильно ввели номер телефона в международном формате (+7...)
- Проверьте, что SMS не попало в спам
- Подождите несколько минут, иногда SMS приходит с задержкой
- Запросите код повторно (кнопка "Отправить код еще раз" становится активной через 60 секунд)
- Проверьте, что на вашем телефоне не установлены приложения, блокирующие SMS
- Попробуйте авторизоваться через email (если указан)
- Если проблема сохраняется, свяжитесь со службой поддержки

Проблема: Изображения товаров не отображаются

Решение:

- Проверьте скорость интернет-соединения, изображения могут загружаться медленно при низкой скорости
- Обновите страницу (F5 или Ctrl+R)
- Очистите кэш браузера
- Проверьте, не блокирует ли ваш антивирус или фаерволл загрузку изображений

- Попробуйте отключить расширения браузера (блокировщики рекламы могут блокировать изображения)

Проблема: Не работает оплата онлайн, не открывается страница платежной системы

Решение:

- Убедитесь, что всплывающие окна разрешены для сайта (платежная система открывается в новом окне)
- Проверьте, не блокируют ли расширения браузера (блокировщики рекламы, NoScript) платежную страницу
- Попробуйте другой браузер
- Убедитесь, что у вас установлена последняя версия браузера
- Попробуйте оформить заказ с другого устройства
- Если проблема сохраняется, выберите альтернативный способ оплаты или свяжитесь с поддержкой

6.2.2 Проблемы при работе с мобильными приложениями

Проблема: Приложение не устанавливается или не запускается

Решение для Android:

- Убедитесь, что ваше устройство соответствует минимальным требованиям (Android 5.0+)
- Проверьте наличие свободного места на устройстве (требуется минимум 100 МБ)
- Если устанавливаете из APK: убедитесь, что разрешена установка из неизвестных источников
- Попробуйте перезагрузить устройство
- Удалите приложение и установите заново
- Обновите Google Play Services (для установки из RuStore)

Решение для iOS:

- Убедитесь, что устройство поддерживает iOS 10.0+
- Проверьте наличие свободного места
- Убедитесь, что вы вошли в Apple ID
- Проверьте настройки ограничений (Настройки → Экранное время → Ограничения контента и конфиденциальности)
- Попробуйте перезагрузить устройство

- Удалите приложение и установите заново

Решение для Auropa OS:

- Убедитесь, что устройство поддерживает Auropa OS 4.0+
- Проверьте наличие свободного места
- При установке из RPM: убедитесь, что пакет совместим с вашей версией ОС
- Попробуйте перезагрузить устройство

Проблема: Приложение зависает или вылетает

Решение:

- Закройте приложение полностью и запустите заново
- Очистите кэш приложения:
 - Android: Настройки → Приложения → ФИТТИН ПЛАТФОРМА → Хранилище → Очистить кэш
 - iOS: Удалите и переустановите приложение (кэш очистится автоматически)
- Убедитесь, что у вас установлена последняя версия приложения (проверьте обновления)
- Перезагрузите устройство
- Убедитесь, что на устройстве достаточно свободной оперативной памяти (закройте неиспользуемые приложения)
- Если проблема сохраняется, свяжитесь с поддержкой и укажите модель устройства, версию ОС, версию приложения

Проблема: Push-уведомления не приходят

Решение:

- Убедитесь, что уведомления разрешены для приложения:
 - Android: Настройки → Приложения → ФИТТИН ПЛАТФОРМА → Уведомления → Разрешить
 - iOS: Настройки → ФИТТИН ПЛАТФОРМА → Уведомления → Разрешить уведомления
- Проверьте, что в приложении включены уведомления: Профиль → Настройки → Уведомления
- Убедитесь, что на устройстве не включен режим "Не беспокоить"
- Проверьте, что приложению разрешена работа в фоновом режиме:

- Android: Настройки → Приложения → ФИТТИН ПЛАТФОРМА → Батарея → Без ограничений
- iOS: уведомления работают в фоне автоматически
- Попробуйте выйти из аккаунта и войти снова
- Переустановите приложение

Проблема: Не работает камера для сканирования QR-кодов

Решение:

- Убедитесь, что приложению разрешен доступ к камере:
 - Android: Настройки → Приложения → ФИТТИН ПЛАТФОРМА → Разрешения → Камера → Разрешить
 - iOS: Настройки → ФИТТИН ПЛАТФОРМА → Камера → Разрешить
- Проверьте, что камера устройства работает (откройте стандартное приложение камеры)
- Попробуйте закрыть и открыть сканер QR-кодов снова
- Перезапустите приложение
- Убедитесь, что объектив камеры чистый

Проблема: Данные не синхронизируются между устройствами

Решение:

- Убедитесь, что вы авторизованы под одним и тем же аккаунтом на всех устройствах
- Проверьте стабильность интернет-соединения на всех устройствах
Принудительно обновите данные на каждом устройстве (потяните вниз для обновления) Проверьте, что на всех устройствах установлена последняя версия приложения Выйдите и войдите заново на устройствах, где данные не синхронизируются Если проблема сохраняется, свяжитесь с поддержкой
- **6.2.3 Проблемы с оформлением заказа**
- **Проблема: Не могу оформить заказ, кнопка "Оформить заказ" неактивна**
- **Решение:** Убедитесь, что в корзине есть товары Проверьте, что все товары в корзине доступны (есть в наличии) Убедитесь, что вы авторизованы в системе Проверьте, что заполнены все обязательные поля (адрес доставки, способ оплаты) Попробуйте перезагрузить страницу или перезапустить приложение Очистите кэш и попробуйте снова
- **Проблема: Не проходит оплата, появляется ошибка**

- **Решение:** Убедитесь, что данные карты введены правильно (номер, срок, CVV) Проверьте, что на карте достаточно средств Проверьте, что карта не заблокирована банком Попробуйте другую карту Свяжитесь с банком для проверки, не блокируют ли они онлайн-платежи Попробуйте другой способ оплаты (электронный кошелек, СБП) Если проблема сохраняется, выберите оплату при получении
- **Проблема: Промокод не применяется**
- **Решение:** Проверьте правильность написания промокода (учитывается регистр) Убедитесь, что промокод еще действителен (не истек срок) Проверьте условия применения промокода: Минимальная сумма заказа Применимость к товарам в вашей корзине Ограничения по количеству использований Убедитесь, что вы не используете несовместимые промокоды одновременно Попробуйте применить промокод заново Свяжитесь с поддержкой для проверки промокода
- **6.2.4 Проблемы административной панели**
- **Проблема: Не могу войти в административную панель**
- **Решение:** Убедитесь, что вы вводите правильные учетные данные Проверьте, что у вашего аккаунта есть права администратора Убедитесь, что не включен Caps Lock Проверьте раскладку клавиатуры Попробуйте восстановить пароль через функцию "Забыли пароль?" Проверьте, не истекла ли ваша сессия (войдите заново) Если используется двухфакторная аутентификация, проверьте код из приложения-аутентификатора Свяжитесь с супер-администратором для проверки прав доступа
- **Проблема: Изменения в каталоге не отражаются в приложениях**
- **Решение:** Подождите 5-10 минут, синхронизация может занять время Принудительно обновите фид приложений в административной панели (Настройки → Синхронизация → Обновить фид) Очистите кэш приложения на устройстве Обновите страницу в веб-версии (Ctrl+R) Проверьте, что изменения сохранены корректно Проверьте журнал изменений для подтверждения сохранения Если проблема сохраняется, свяжитесь с технической поддержкой
- **Проблема: Не загружаются изображения при добавлении товара**
- **Решение:** Проверьте размер файла (не должен превышать 5 МБ) Убедитесь, что формат изображения поддерживается (JPG, PNG, WebP) Проверьте стабильность интернет-соединения Попробуйте сжать изображение перед загрузкой Попробуйте загрузить другое изображение для проверки Очистите кэш браузера Попробуйте другой браузер Свяжитесь с поддержкой, если проблема сохраняется
- **6.3 Условия предоставления технической поддержки**
- Техническая поддержка программного комплекса ФИТТИН ПЛАТФОРМА предоставляется в соответствии со следующими условиями:

- **Бесплатная поддержка:** Консультации по использованию функций программного комплекса Помощь в установке и начале работы Решение проблем, связанных с работой программного обеспечения Информация о статусе заказов и платежей Помощь в восстановлении доступа к учетной записи
- **Время ответа:** Критические проблемы (невозможность оформить заказ, ошибки оплаты): ответ в течение 2-4 часов в рабочее время Обычные вопросы: ответ в течение 24 часов в рабочие дни Консультации по функционалу: ответ в течение 48 часов
- **Каналы поддержки:** Приоритетные каналы: телефон, онлайн-чат (быстрый ответ) Стандартные каналы: email, форма обратной связи (ответ в течение 24-48 часов)
- **Языки поддержки:** Русский язык (основной) Английский язык (по запросу)
- **Ограничения:** Поддержка предоставляется только для актуальных версий программного комплекса Рекомендуется обновить приложение до последней версии перед обращением в поддержку Поддержка не включает: Обучение администраторов работе с панелью (предоставляется отдельно) Кастомизацию и доработку функционала (предоставляется отдельно) Решение проблем, вызванных действиями пользователя (неправильная настройка, удаление данных и т.д.)
- **6.4 Процедура подачи запроса в техническую поддержку**
- Для эффективного решения вашего вопроса рекомендуется следовать следующей процедуре:
- **Шаг 1: Проверьте Центр помощи (FAQ)** Перейдите на <https://fittin.ru/documentation.html> Используйте поиск для нахождения ответа на ваш вопрос Многие распространенные вопросы уже имеют готовые решения
- **Шаг 2: Попробуйте решения из раздела "Часто встречающиеся проблемы"** Ознакомьтесь с разделом 6.2 данного руководства Попробуйте предложенные решения для вашей проблемы
- **Шаг 3: Подготовьте информацию для обращения** Соберите следующую информацию: Ваше имя и контактные данные Номер заказа (если вопрос касается заказа) Описание проблемы: Что вы пытались сделать? Что произошло вместо ожидаемого результата? Когда возникла проблема? Скриншоты или фотографии ошибки (если применимо) Информация о вашем устройстве: Тип устройства (смартфон, планшет, компьютер) Операционная система и версия (Android 12, iOS 16, Windows 11 и т.д.) Версия приложения (можно посмотреть в разделе "О приложении" в профиле) Для веб-версии: браузер и его версия
- **Шаг 4: Выберите канал связи** Для срочных вопросов (проблемы с оплатой, оформлением заказа): Позвоните по телефону горячей линии Напишите в онлайн-чат Для обычных вопросов: Отправьте email Заполните форму обратной связи

- **Шаг 5: Опишите проблему** При контакте с поддержкой: Четко опишите проблему Укажите, что вы уже пробовали сделать Предоставьте собранную на шаге 3 информацию Будьте готовы ответить на уточняющие вопросы специалиста
- **Шаг 6: Ожидайте ответа** Специалист службы поддержки свяжется с вами в соответствии со временем ответа для вашего типа запроса Проверяйте почту, SMS и уведомления в приложении Будьте готовы предоставить дополнительную информацию, если потребуется
- **Шаг 7: Следуйте инструкциям специалиста** Внимательно следуйте рекомендациям специалиста поддержки Сообщайте о результатах выполнения инструкций Если проблема не решена, сообщите об этом для дальнейшей диагностики
- **Шаг 8: Подтвердите решение** После решения проблемы подтвердите, что всё работает корректно Вы можете оставить отзыв о качестве поддержки (опционально)
- **Специальные процедуры:**
- **Для администраторов:** При возникновении проблем с административной панелью: Проверьте журнал действий на наличие ошибок Подготовьте скриншоты ошибок Укажите, какие действия предшествовали проблеме Свяжитесь с поддержкой с пометкой "Административная панель"
- **Для корпоративных клиентов:** Корпоративные клиенты могут иметь выделенного менеджера поддержки Свяжитесь с вашим менеджером напрямую Или укажите название организации при обращении в общую поддержку
- **Эскалация:** Если ваша проблема не решена в течение разумного времени или вы не удовлетворены качеством поддержки: Попросите передать обращение руководителю службы поддержки Укажите номер вашего обращения Подробно опишите историю проблемы