

ООО «Ясно.лайв»



**Программное обеспечение
«Мобильное приложение Yasno.live для Android»
и
«Мобильное приложение Yasno.live для iOS»**

Руководство пользователя

Москва

Содержание

1. Общие сведения

- 1.1. Наименование программного обеспечения
- 1.2. Область применения
- 1.3. Краткое описание Приложения
- 1.4. Функциональные характеристики Приложения
- 1.5. Уровень подготовки пользователя

2. Условия применения (эксплуатации)

- 2.1 Условия применения Приложения пользователем

3. Подготовка к работе

- 3.1. Общий порядок
- 3.2. Для пользователя

4. Описание операций

4.1 Интерфейс пользователя

- 4.1.1 Навигация и раздел «Главное»
- 4.1.2 Раздел «Профиль пользователя»
- 4.1.3 Раздел «Способы оплат и платежи»
- 4.1.4 Раздел «О Ясно»
- 4.1.5 Раздел «Служба поддержки»
- 4.1.6 Возможности пользователя после проведения видеоконсультации

5. Аварийные ситуации

6. Рекомендации по освоению

1. Общие сведения

1.1. Наименование программного обеспечения

Полное наименование программного обеспечения:

«Мобильное приложение Yasno.live для Android»;

«Мобильное приложение Yasno.live для iOS»

Являются мобильными приложениям программного обеспечения «Платформа Yasno.live»

Условное обозначение: Приложение

1.2. Область применения

Область применения: регистрация пользователя или аутентификация пользователя, зарегистрированного на «Платформе Yasno.live», доступной по адресу: <https://yasno.live/> (далее – «Платформа Yasno.live»), и решение задач по подбору и проведению видеоконсультаций с психологами. Функционал Платформы для работы психолога в Приложении не представлен.

1.3. Краткое описание Приложения

Приложение предназначено для регистрации или авторизации пользователя, проведения пользователем видеоконсультаций с выбранным психологом, возможности алгоритмического подбора наиболее подходящего для пользователя специалиста из базы данных путем анализа анкеты пользователя.

1.4. Функциональные характеристики Приложения

- предоставление пользовательского интерфейса для пользователя (создать учетную запись на Платформе Yasno.live через Приложение, а также пройти аутентификацию по телефону или адресу электронной почты);
- подбор наиболее подходящего пользователю психолога по его запросу путем анализа анкеты пользователя;
- проведение видеоконсультации между психологом и пользователем по беспроводным каналам связи;
- проведение оплаты видеоконсультации с психологом с помощью платежных систем, интегрированных с Платформой Yasno.live;
- общение с психологом путем текстового чата;
- возможность получать Push-уведомления с возможностью интеграции с Платформой Yasno.live, а также с внешними системами рассылки уведомлений;
- возможность взаимодействия со службой поддержки;
- возможность редактировать информацию пользовательского профиля;
- возможность видеть, выбранного психолога и менять психолога (для этого требуется заполнить форму, ответив на ряд вопросов);
- возможность видеть и обновлять способ(ы) оплаты;
- возможность настраивать свой часовой пояс;
- возможность удалить свой профиль с Платформы Yasno.live.

Приложение также может включать иной функционал.

1.5. Уровень подготовки пользователя

Пользователи, использующие приложение, могут не обладать опытом работы с мобильными приложениями или с интернет-сервисами с помощью средств web-браузера. Приложение нативное и доступно для использования пользователями с разным опытом.

2. Условия применения (эксплуатации)

2.1 Условия применения Приложения пользователем

Для полноценного использования функционала Приложения требуется:

- мобильный телефон (смартфон) или планшетный ПК с рабочей видеокамерой и микрофоном;
- операционная система – Android, iOS (любая из версий);
- стабильный интернет-канал с входящей и исходящей скоростью не менее 6 мегабит в секунду (в каждом направлении), проверить скорость можно, например, на <https://yandex.ru/internet>.

3. Подготовка к работе

3.1. Общий порядок

Для начала работы с Приложением необходимо обладать следующими данными:

- Скачать Приложение в магазине приложений:
Для мобильных телефонов и планшетов на ОС Android:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=live.yasno.app&hl=ru>
https://www.rustore.ru/catalog/app/live.yasno.app?_rsc=1k5we

Для мобильных телефонов и планшетов на ОС iOS:

<https://apps.apple.com/ru/app/%D1%8F%D1%81%D0%BD%D0%BE-%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8-%D0%BE%D0%BD%D0%BB%D0%B0%D0%B9%D0%BD/id1584370233?mt=8>

- Учетная запись (аккаунт) в Приложении или на Платформе Yasno.live, предоставляющая доступ к личному кабинету пользователя.

При отсутствии учетной записи пользователь может произвести регистрацию новой учетной записи в Приложении для получения основного функционала Приложения.

При наличии учетной записи для входа свой личный кабинет пользователю необходимо авторизоваться в открывшемся окне авторизации путем ввода логина (номер телефона, на который произведена регистрация) и пароля пользователя (смс, направленное на указанный номер телефона).

Для уже зарегистрированных в Приложении или на Платформе Yasno.live пользователей, доступен вход, где логином является электронная почта, указанная пользователем при регистрации.

После ввода данных необходимо нажать “Войти”:

3.2. Для пользователя

При входе в Приложение появляется окно входа для введения логина и кода авторизации.

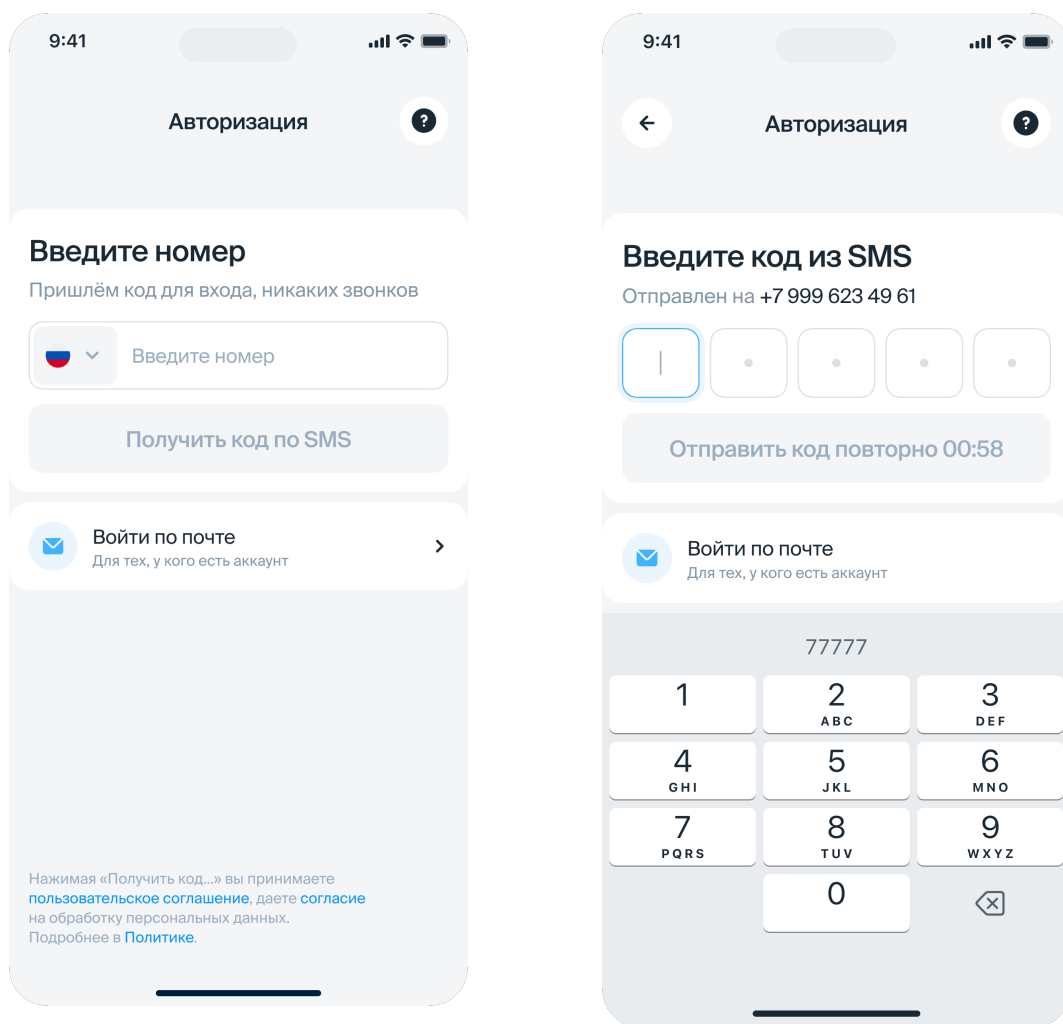


Рисунок 1 – Форма авторизации пользователя

При отсутствии учётной записи, для пользования функционалом Приложения необходимо ее создать, для этого нужно ввести номер телефона и полученный на него sms-код и Приложение автоматически предложит заполнить форму регистрации.

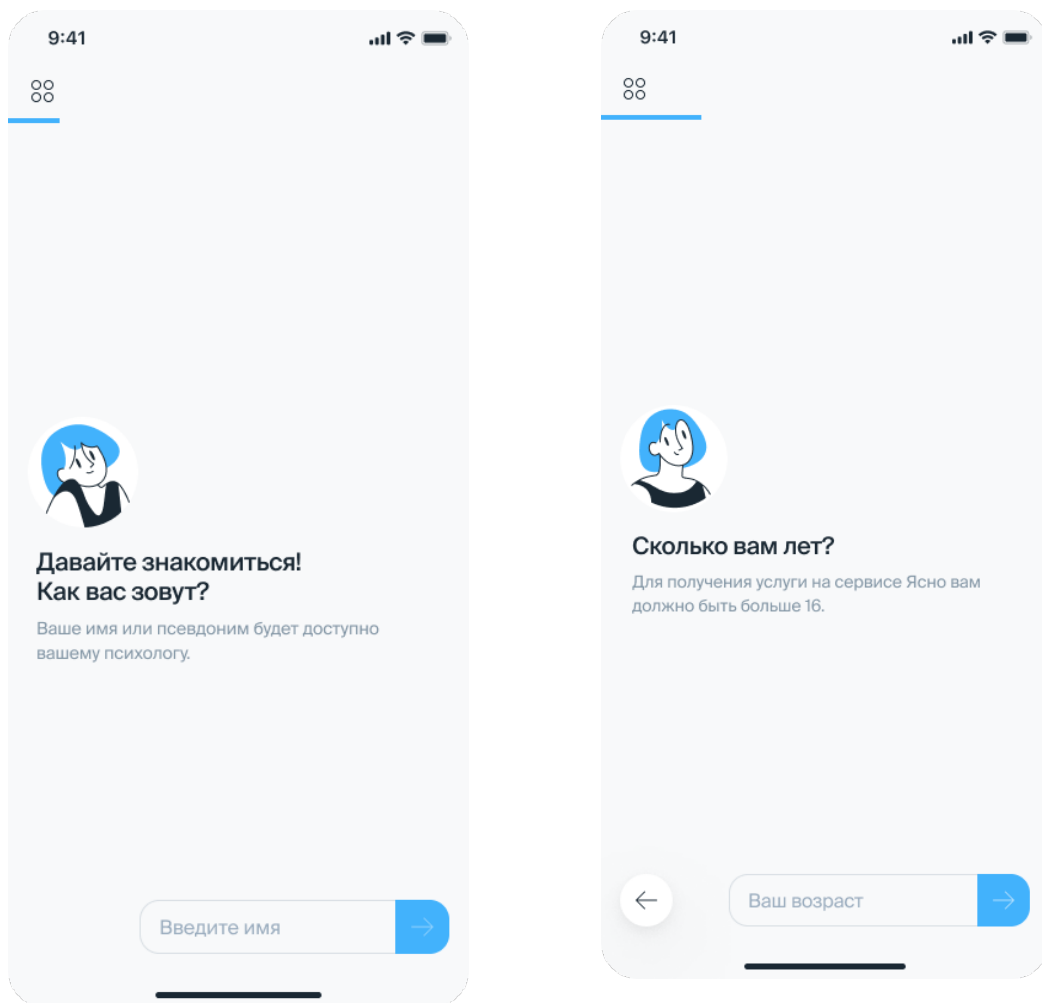


Рисунок 2 – Форма регистрации

Далее будут появляться экраны с вопросами анкеты для того, чтобы можно было подобрать наиболее подходящего психолога.

The image shows two screenshots of a mobile application interface, likely for a psychological assessment or therapy session.

Left Screenshot:

- Time: 9:41
- Status bar: Signal, Wi-Fi, Battery
- Header: Menu icon (three circles)
- Profile: A stylized blue and white avatar of a person's head and shoulders.
- Text: **Были ли у вас опыт терапии?** (Have you had therapy experience?)
- Text: Эта информация может пригодиться специалисту (This information may be useful to the specialist)
- Buttons: **Я новичок** (I am a beginner) and **Есть опыт** (I have experience)
- Navigation: A back arrow button at the bottom left.

Right Screenshot:

- Time: 9:41
- Status bar: Signal, Wi-Fi, Battery
- Header: Close button (X icon)
- Section: **Моё состояние** (My state)
- Text: Расскажите подробнее о вашем состоянии. Что вы чувствуете? (Tell us more about your state. What do you feel?)
- List of states with icons:
 - Стресс (Stress) - lightning bolt icon
 - Тревожность (Anxiety) - bell icon
 - Панические атаки (Panic attacks) - person with lightning bolt icon
 - Упадок сил (Exhaustion) - battery icon
 - Низкая самооценка (Low self-esteem) - magnifying glass icon
 - Перепады настроения (Mood swings) - two faces icon
 - Раздражительность (Irritability) - bomb icon
 - Проблемы со сном (Sleep problems) - eye icon
 - Ощущение одиночества (Feeling lonely) - person icon
 - Эмоциональная зависимость (Emotional dependence) - puzzle piece icon
 - Зависимость от соцсетей (Dependence on social media) - thumbs up icon

Рисунок 3 – Форма анкеты

По окончании ввода данных о пользователе, необходимо выбрать круг вопросов, с которыми пользователь пришел к психологу. И выбрать наиболее подходящее время для проведения видеоконсультации.

9:41

☰

С кем вам было бы комфортнее работать?

С мужчиной

С женщиной

Не важно

9:41

☰

Предпочтения по времени сессии

Сначала будут показаны специалисты со свободным расписанием в указанное время. Больше интервалов – больше подходящих специалистов.

Понедельник-пятница

до 10:00 10:00-18:00 после 18:00

Суббота-воскресенье

до 10:00 10:00-18:00 после 18:00

Рисунок 4 – Форма анкеты

После чего данные анкеты будут проанализированы и пользователю будет предложены наиболее подходящие для него специалисты.

4. Описание операций

4.1 Интерфейс пользователя

4.1.1 Навигация и раздел «Главное»

Навигация в приложении разделена на две части: быстрые ссылки на разделы в верхней части страницы и пункты меню навигации в выпадающем списке

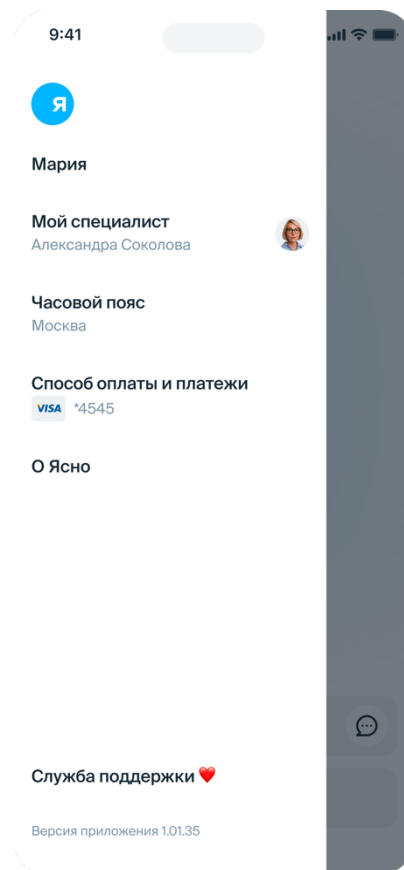


Рисунок 5 – Меню навигации в мобильном телефоне

Нажав кнопку с выбранным психологом пользователю, станет доступен чат с выбранным психологом, профиль выбранного психолога, также будет доступна обратная связь относительно проведенной консультации.

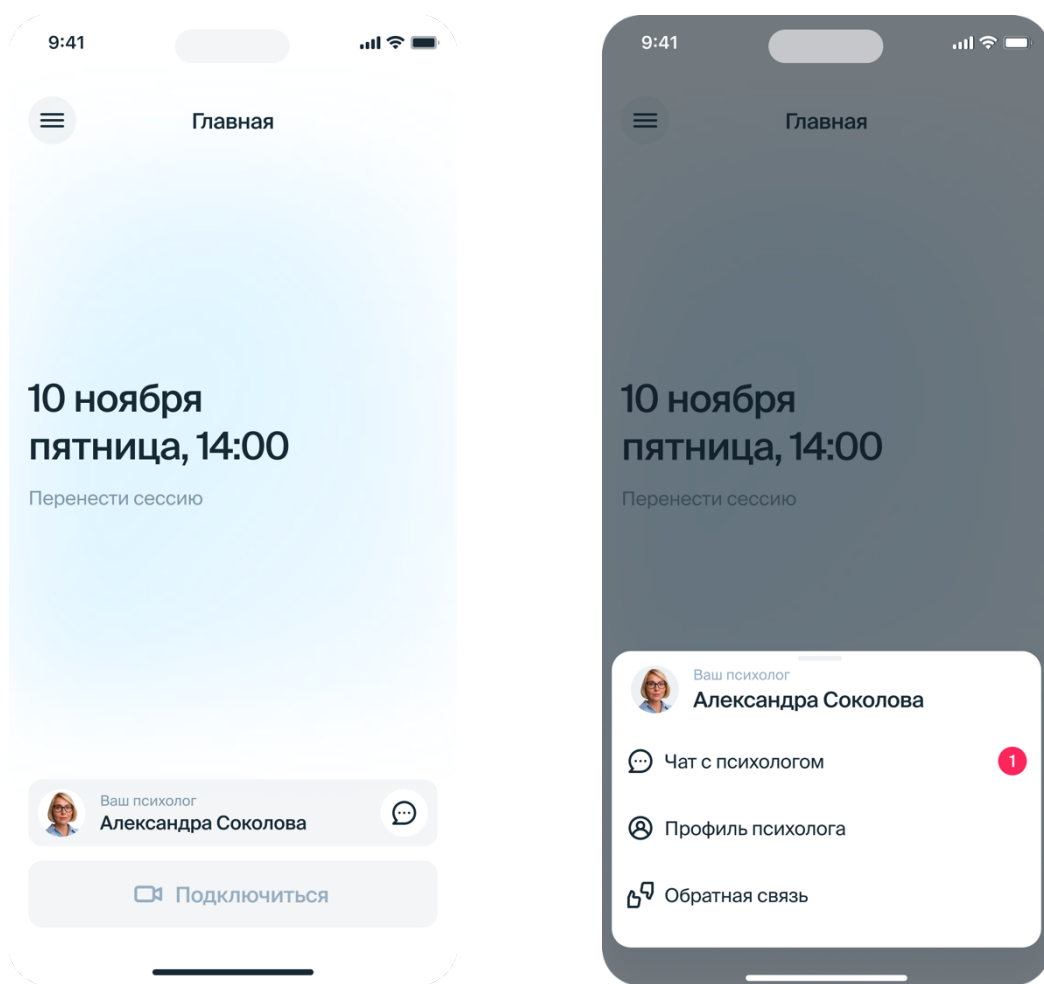


Рисунок 6 – Главный экран

Также на главном экране отображается дата и время запланированной видеоконсультации. При наступлении времени проведения видеоконсультации кнопка «Подключиться» становится активной и ведет в зал проведения консультации.

Раздел «Меню» (три полоски в левом верхнем углу) ведет пользователя на исходную страницу.

4.1.2 Раздел «Профиль пользователя»

В разделе указано имя пользователя, его возраст, номер телефона и электронной почты пользователя. Все данные можно изменить на любом этапе.

Возможно удаление аккаунта, путем нажатия «Удалить аккаунт». Удалить аккаунт при наличии активной записи к психологу невозможно, необходимо отменить запись и после этого удалить аккаунт.

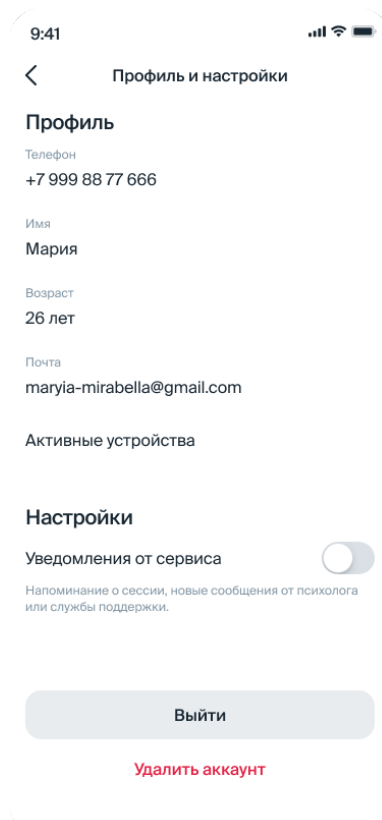


Рисунок 7 – раздел «Профиль пользователя»

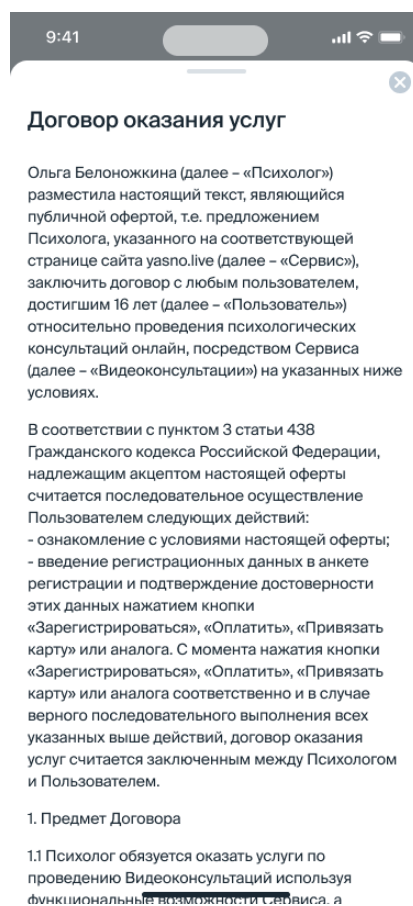


Рисунок 8 – раздел «Договор с психологом»

Перед началом работы с психологом необходимо принять договор оказания услуг с выбранным специалистом.

В разделе «Мой специалист» указана анкета специалиста психолога, стоимость его консультации. Доступна смена специалиста.

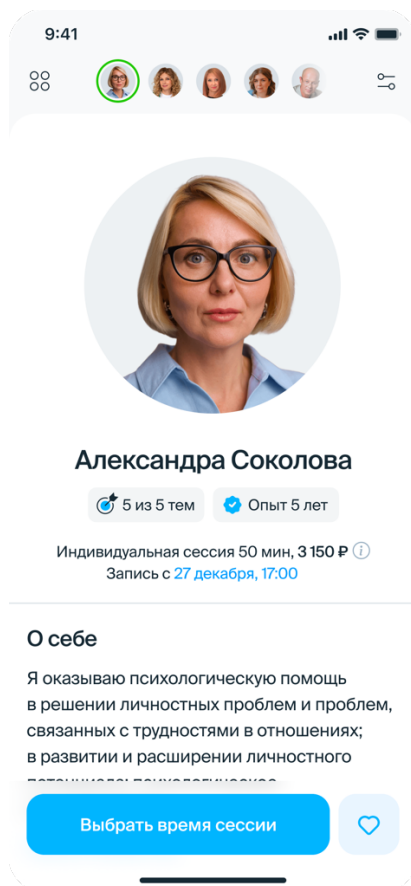


Рисунок 9 – раздел «Мой специалист»

В разделе «Часовой пояс» указан часовой пояс, в котором находится пользователь. Есть возможность его изменения, при необходимости. Это важно для синхронизации времени психолога и пользователя при выборе времени проведения консультации пользователем.



Рисунок 10 – раздел «Часовой пояс»

4.1.3 Раздел «Способы оплат и платежи»

В разделе доступна информация о скидке на оплату видеоконсультаций (при наличии промокода), данные указанной карты, а также история платежей.

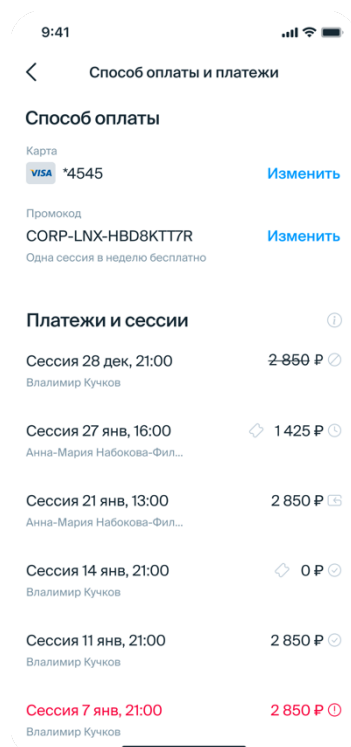


Рисунок 11 – раздел «Способы оплаты и платежи»

В случае необходимости внесения изменений в способ оплаты пользователь может нажать кнопку «Изменить», внести соответствующие корректировки. Пользователь может полностью удалить информацию о способе оплаты, нажав кнопку «Удалить», но в этом случае записаться на видеоконсультацию будет невозможно до внесения нового способа оплаты.

4.1.4 Раздел «О Ясно»

В указанном разделе содержится общая информация для знакомства с Приложением, информация и документы.

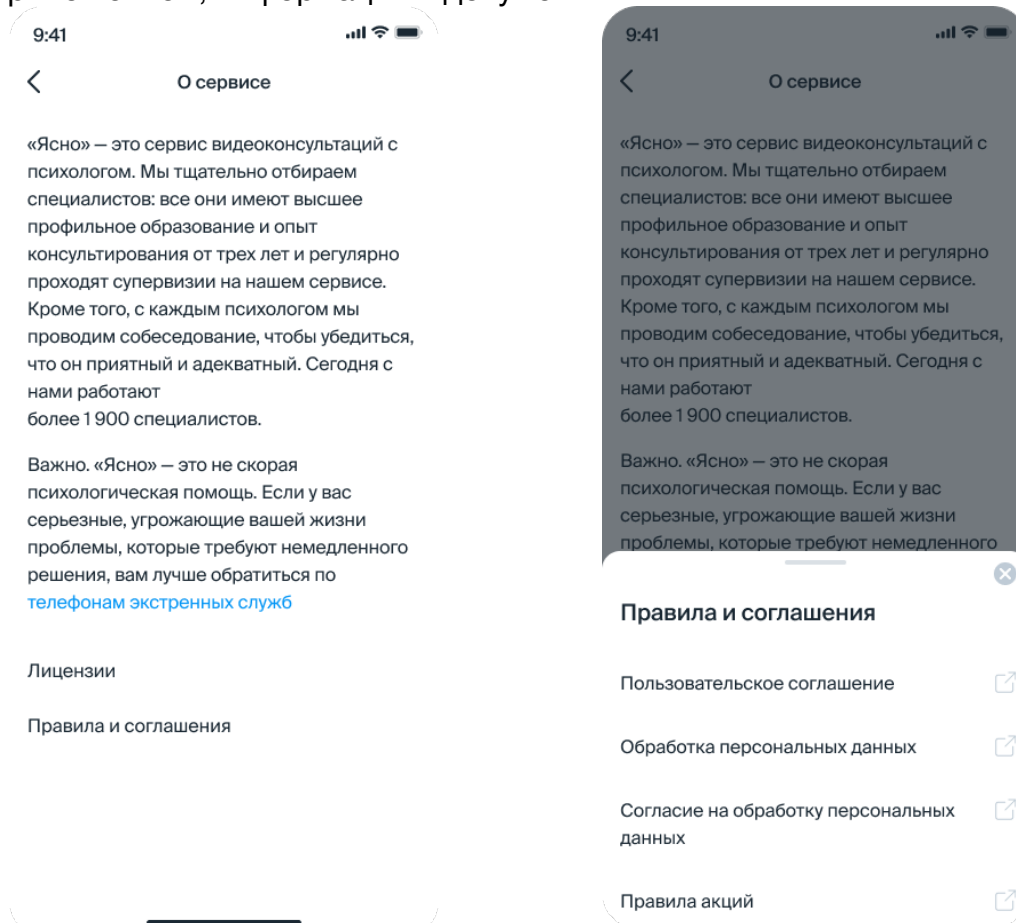


Рисунок 12 – раздел «О Ясно»

4.1.5 Раздел «Служба поддержки»

Раздел «Служба поддержки» открывает чат со службой поддержки сервиса, в который можно задать любой интересующий вопрос о работе Приложения, психолога.

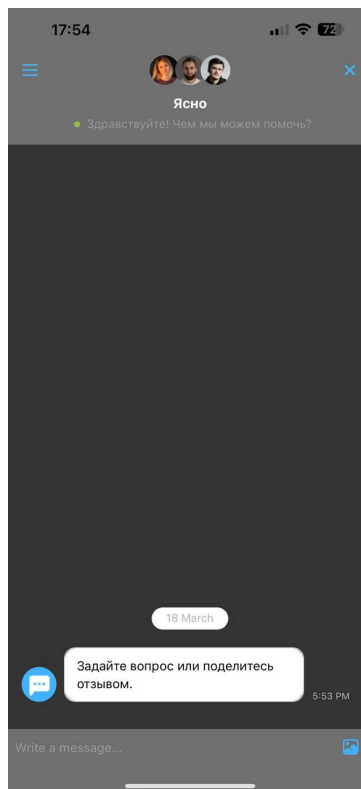


Рисунок 13 – Раздел «Служба поддержки»

4.1.6. Возможности пользователя после проведения видеоконсультации

После завершения видеоконсультации пользователь имеет возможность поставить оценку своему опыту взаимодействия с психологом.

Если при ответе пользователь выбирает негативную оценку, то пользователю предлагаются варианты ответов, из которых можно выбрать, либо написать свой вариант.

Указанная информация недоступна психологу и направлена на улучшение качества работы специалистов, своевременной отработки негативных сценариев.

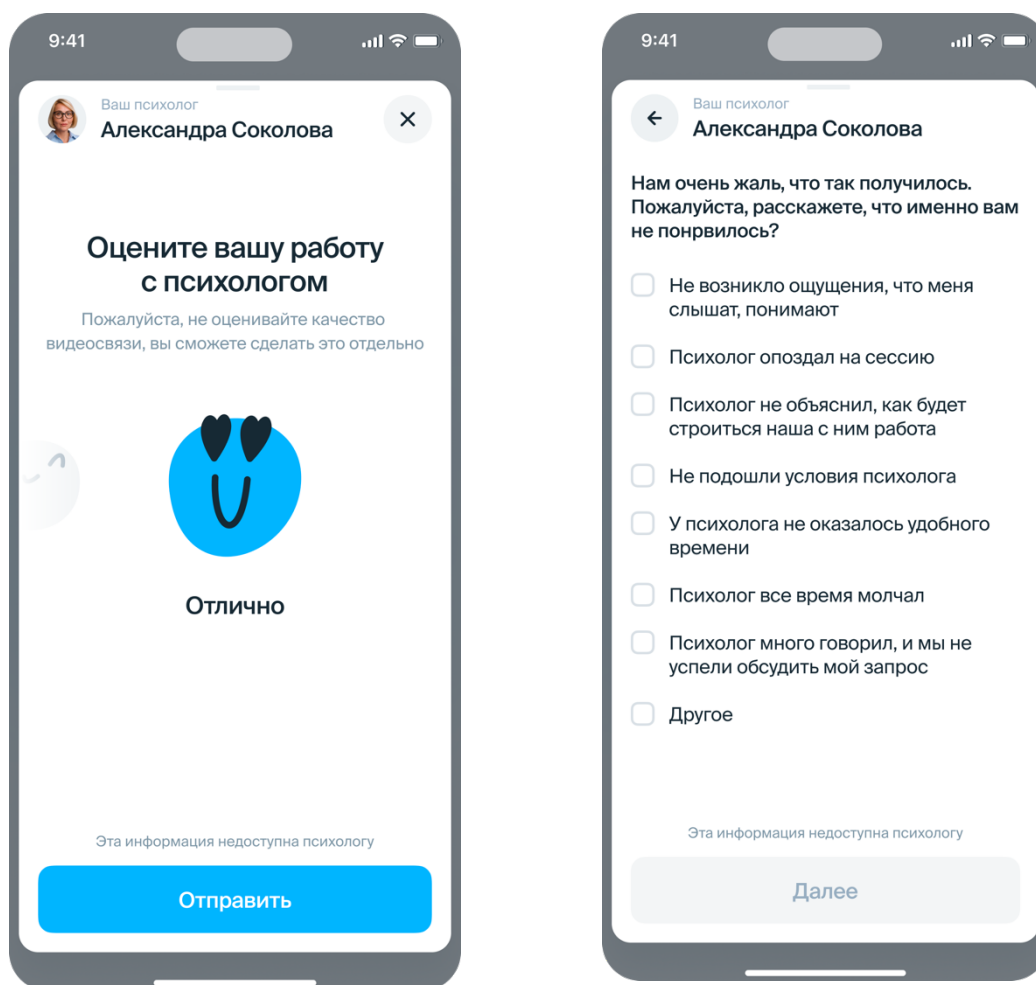


Рисунок 14 – Раздел «Оценка работы с психологом»

5. Аварийные ситуации и уведомления об ошибках

В процессе работы с Приложением на экране могут появляться сообщения, извещающие об ошибках или невозможность использования функционала Приложения без уведомления об ошибках. При появлении таких сообщений необходимо записать текст сообщения и обратиться в службу поддержки администратора Приложения.

В процессе работы могут возникать аварийные ситуации, вызванные сбоями в каналах связи, авариями на стороне внешних систем и др. В подобных ситуациях необходимо обратиться к администратору Приложения, если причина не на стороне Приложения, пользователю необходимо обратиться к своему провайдеру.

6. Рекомендации по освоению

Для успешного освоения методов работы с Приложением пользователь должен ознакомиться с настоящим Руководством пользователя.