

**Мобильное приложение «Мой Марк»**  
**Руководство пользователя**

Ижевск, 2026

**Оглавление**

1. Общие сведения .....	2
1.1 Назначение документа .....	2
1.2 Область применения .....	2
2. Условия эксплуатации.....	2
2.1 Требования к техническим средствам.....	2
2.2 Требования к программному обеспечению .....	2
2.3 Требования к сети и доступам .....	2
3. Подготовка к работе.....	3
3.1 Установка приложения .....	3
3.2 Первый запуск .....	3
3.3 Предоставление разрешений .....	3
4. Порядок работы пользователя .....	3
4.1 Авторизация.....	3
4.2 Главный экран .....	4
4.3 Просмотр баланса и услуг.....	5
4.4 Оплата и сценарии СБП/Умный платеж .....	5
4.5. Аварийные заявки и сервис-менеджер.....	6
4.6 История расходов .....	8
4.7 Уведомления .....	9
4.8 Настройки профиля .....	10
5. Сообщения об ошибках и действия пользователя .....	11
6. Требования по безопасности и защите данных.....	12
7. Контакты и поддержка.....	12



## 1. Общие сведения

### 1.1 Назначение документа

Настоящий документ содержит сведения, необходимые для эксплуатации Мобильного приложения «Мой Марк»

### 1.2 Область применения

Документ предназначен для:

- конечных пользователей мобильного приложения;
- специалистов, выполняющих демонстрацию и приемку;
- экспертов, проводящих проверку функциональности и эксплуатационных характеристик.

## 2. Условия эксплуатации

### 2.1 Требования к техническим средствам

- смартфон или планшет с ОС Android/iOS;
- устройство ввода (сенсорный экран);
- доступ к сети Интернет (Wi-Fi/мобильная сеть);
- при использовании биометрии — наличие аппаратной поддержки биометрической аутентификации.

### 2.2 Требования к программному обеспечению

- версия Android: **9.0 и выше**;
- наличие доступных сервисов уведомлений (Google/RuStore/AppStore, в зависимости от устройства);
- наличие установленного почтового клиента (для сценариев отправки отчета об ошибке по email, если используется).

### 2.3 Требования к сети и доступам

- стабильное подключение к Интернету для авторизации и работы с данными;
- доступ к API-сервисам приложения;
- корректные учетные данные пользователя (логин/пароль).



### 3. Подготовка к работе

#### 3.1 Установка приложения

1. Установить приложение Мой Марк из целевого канала поставки (store).
2. Дождаться завершения установки.
3. Убедиться, что на устройстве достаточно свободной памяти.

#### 3.2 Первый запуск

1. Запустить приложение с иконки Мой Марк.
2. Дождаться загрузки стартового экрана.
3. При необходимости подтвердить пользовательские разрешения. (см. Рисунок 13)

#### 3.3 Предоставление разрешений

В процессе эксплуатации приложение может запрашивать разрешения:

- доступ к сети (обязателен для работы онлайн-функций);
- показ уведомлений;
- доступ к функциям устройства для сервисных сценариев (например, звонок в поддержку при нажатии на номер телефона).

При запрете разрешений отдельные функции (например, push-уведомления) могут быть ограничены.

### 4. Порядок работы пользователя

#### 4.1 Авторизация

1. Открыть экран входа. (см. Рисунок 1)
2. Ввести логин и пароль, выданные в рамках обслуживания.
3. Нажать кнопку входа.
4. После успешной проверки учетных данных приложение откроет основной интерфейс.

Примечание: при включенном PIN-коде возможен последующий вход по PIN (или биометрии, если настроено). (см. Рисунок 2)

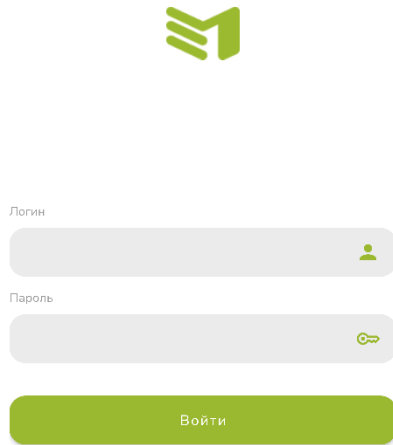


Рисунок 1. Экран входа в приложение

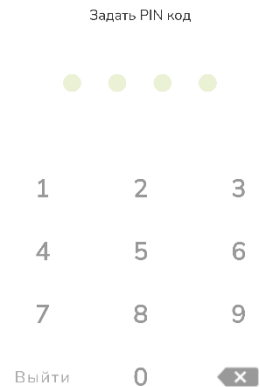


Рисунок 2. Экран ввода пин кода

## 4.2 Главный экран

На главном экране (см. Рисунок 3) пользователь получает доступ к:

- списку лицевых счетов/договоров;
- основным разделам приложения (история, уведомления, настройки, платежные сценарии);
- актуальным сведениям по выбранному аккаунту.

Переключение между профилями абонента выполняется через элементы выбора/добавления (см. Рисунок 4) в интерфейсе главного экрана.

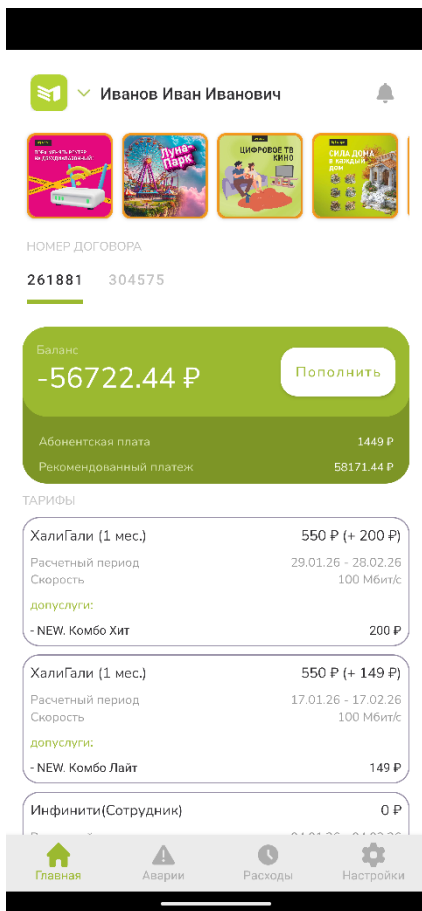


Рисунок 3. Главный экран, детализация баланса и список услуг

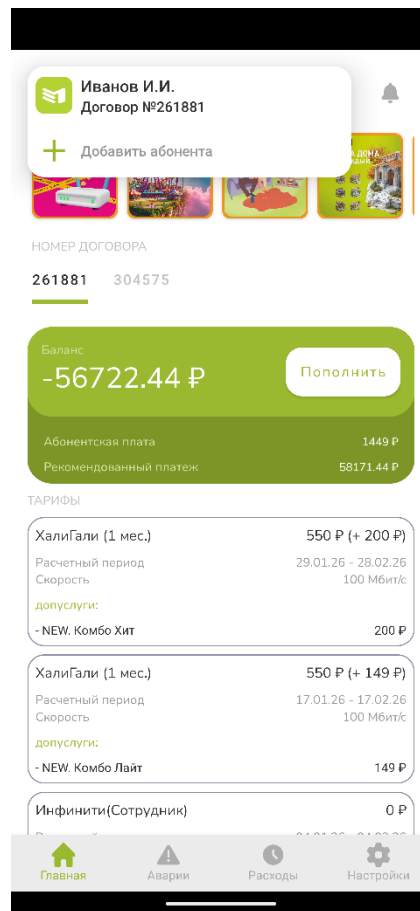


Рисунок 4. Выбор/добавления профиля

### 4.3 Просмотр баланса и услуг

Для просмотра данных необходимо выбрать нужный договор/лицевой счет.

Карточка баланса и список подключенных услуг обновится на главном экране. (см. Рисунок 3)

Если сеть недоступна, возможен временный показ ранее загруженных данных (в зависимости от кэширования в текущем сеансе).

### 4.4 Оплата и сценарии СБП/Умный платеж

Для выполнения оплаты:

1. Открыть раздел оплаты.
2. Выбрать доступный способ (в т.ч. СБП/Умный платеж, если доступно для аккаунта). (см. Рисунок 5-6)



3. Выполнить переход к платежному сценарию.
4. Подтвердить операцию в соответствии с подсказками интерфейса.
5. Дождаться статуса завершения операции.

При переходе по ссылке или возврате из внешнего платёжного интерфейса приложение обрабатывает статус и возвращает пользователя в рабочий сценарий.

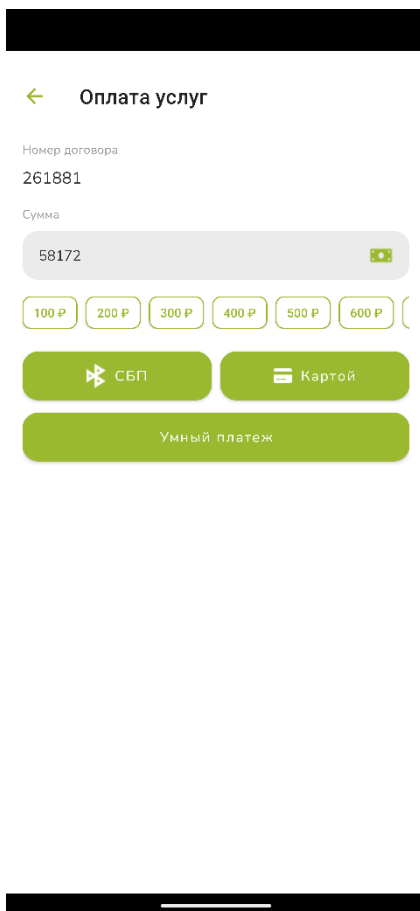


Рисунок 5. Форма оплаты с выбором суммы

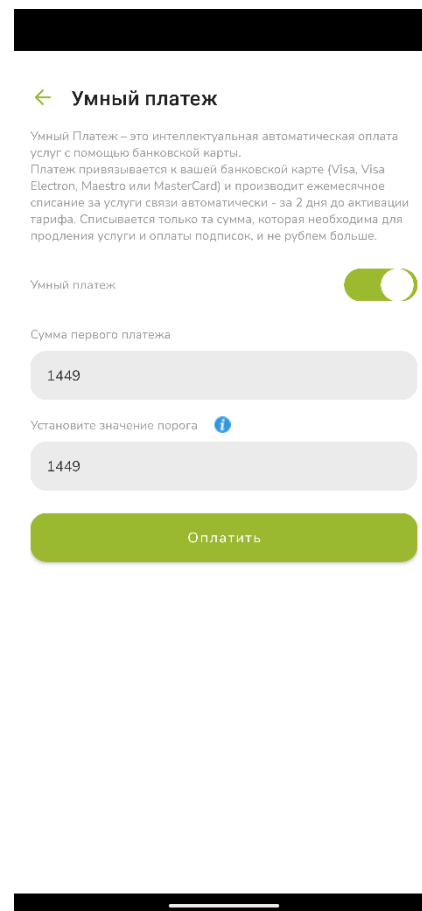


Рисунок 6. Интерфейс настройки «Умного платежа»

#### 4.5. Аварийные заявки и сервис-менеджер

В разделе «Аварии» доступен список активных и закрытых заявок по сети и заявки, заведенные пользователем. (см. Рисунок 7-8)

Для создания обращения пользователю доступны два типа заявок: «**Аварийная заявка**» (стандартная) и «**Сервис-менеджер**» (платный вызов специалиста). (см. Рисунок 9-10)



При выборе «Сервис-менеджер» доступна ссылка на прейскурант и кнопка вызова специалиста.

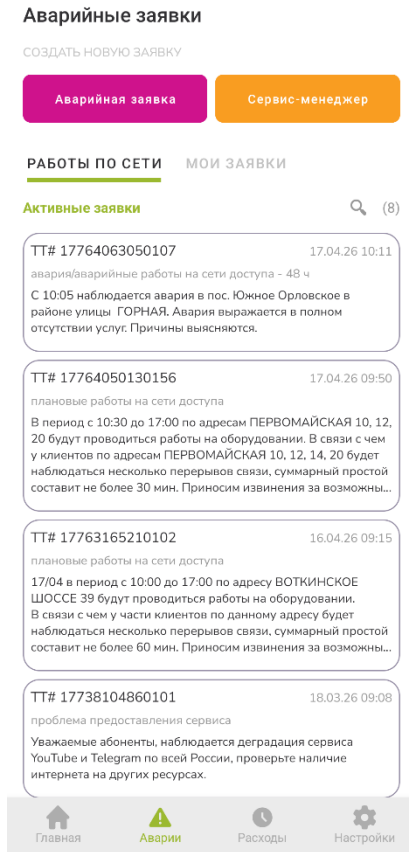


Рисунок 7. Активные и закрытые заявки по сети

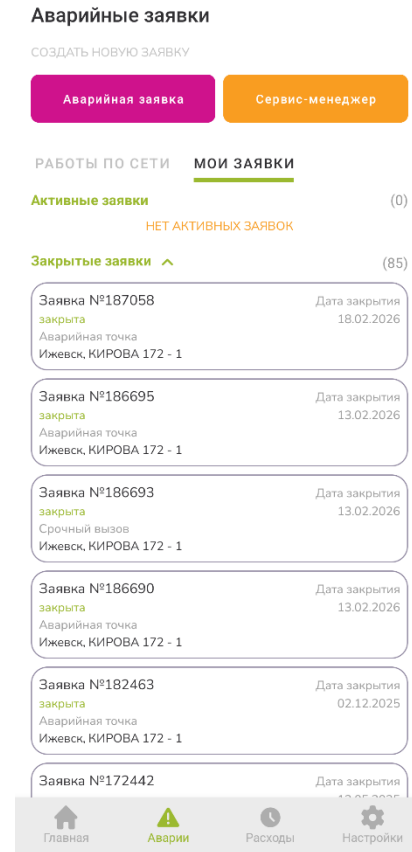


Рисунок 8. Заявки, заведенные пользователем



← Аварийная заявка

Адрес аварийной заявки

Ижевск КИРОВА дом 172 кв 1

Логин аварийной заявки

oe261881psp4

Телефон для связи

79991112210

Тип неполадки

выберите тип неполадки

Описание проблемы

Сначала выберите тип неполадки

Тип заявки

Стандартная

Стандартная заявка выполняется в соответствии с [Регламентом](#)

Время присутствия дома

День 1

Весь день (9:00 – 21:00)

Рисунок 9. Создание аварийной заявки

← Сервис-менеджер

Адрес аварийной заявки

Ижевск КИРОВА дом 172 кв 1

Логин аварийной заявки

oe261881psp4

Телефон для связи

79991112210

Тип неполадки

выберите тип неполадки

Описание проблемы

Сначала выберите тип неполадки

Если проблема, предположительно, находится в вашей зоне ответственности, предлагаем вызвать Техника для настройки оборудования, установки ПО и т.п.

УСЛУГИ ТЕХНИКА ПЛАТНЫЕ

Прейскурант

Вызвать техника

Рисунок 10. Сервис-менеджер

## 4.6 История расходов

Пользователь может:

- открыть историю расходов; (см. Рисунок 11)
- нажав на период даты;
- просмотреть операции по периодам; (см. Рисунок 12)
- анализировать движения средств по категориям (пополнения/списания/кешбэк);
- обновить данные повторным запросом при необходимости.

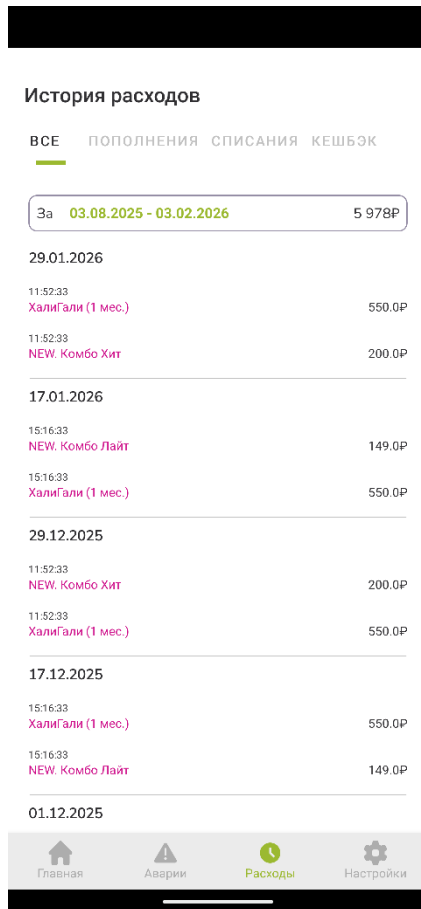


Рисунок 11. История расходов

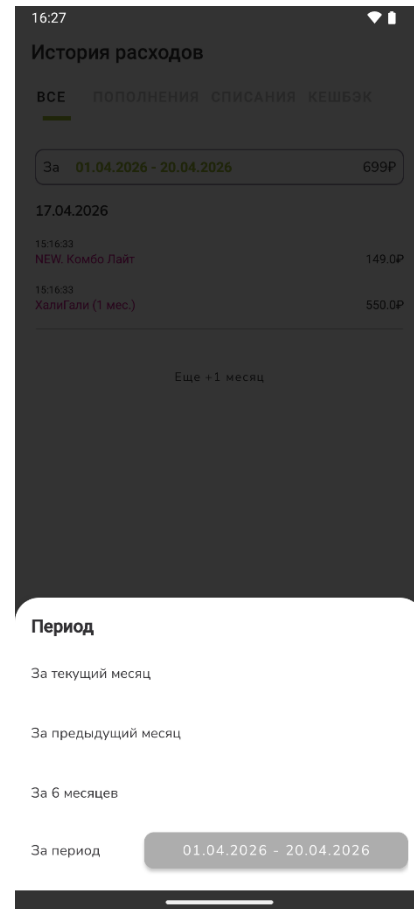


Рисунок 12. Выбор периода истории расходов

## 4.7 Уведомления

В приложении реализованы:

- получение push-уведомлений;
- хранение уведомлений во внутреннем списке (локальный журнал).

Порядок использования:

1. Разрешить уведомления на устройстве. (Всплывающее окно при первом запуске приложения) (см. Рисунок 13)
2. Получать события от сервера в стандартной шторке Android/iOS.
3. Просматривать историю уведомлений в соответствующем разделе приложения. (см. Рисунок 14)

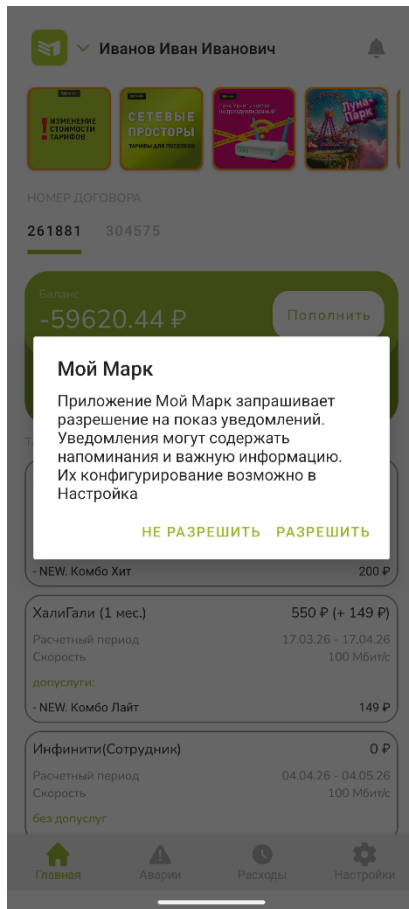


Рисунок 13. Запрос разрешения на показ push-уведомлений



Рисунок 14. Интерфейс настройки «Умного платежа»

## 4.8 Настройки профиля

В разделе настроек доступны:

- просмотр и изменение отдельных контактных данных (телефон, email); (см. Рисунок 15)
- параметры интерфейса и пользовательские настройки; (см. Рисунок 16)
- действия по выходу из аккаунта;
- отправка отчета об ошибке.

После изменения данных рекомендуется дождаться подтверждения успешного сохранения.

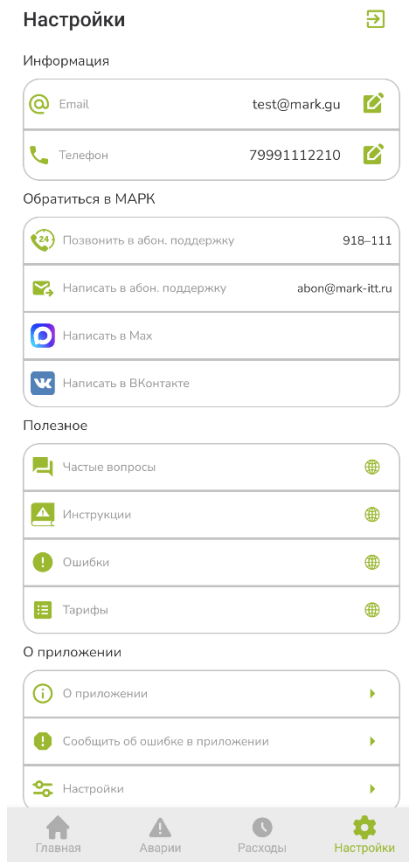


Рисунок 15. Основные настройки и контакты службы поддержки

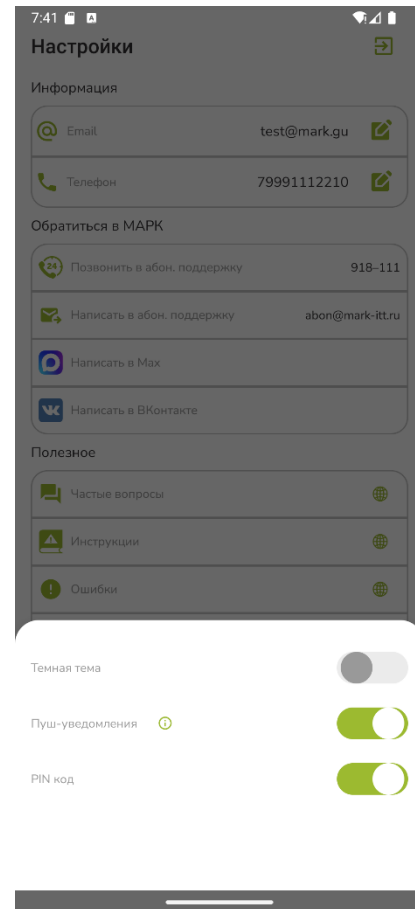


Рисунок 16. Включение темной темы, уведомлений и установка PIN-кода

## 5. Сообщения об ошибках и действия пользователя

Возможные типовые ситуации:

- **Ошибка сети:** проверить подключение к Интернету, повторить операцию позже.
- **Ошибка авторизации:** проверить логин/пароль, при повторе обратиться в поддержку.
- **Сервер временно недоступен:** повторить действие через некоторое время.
- **Не приходят уведомления:** проверить системное разрешение на уведомления и доступ приложения к сети в фоне.

Если проблема сохраняется, необходимо сформировать обращение в поддержку с указанием:



- модели устройства;
- версии Android/iOS;
- времени возникновения ошибки;
- краткого описания действий перед ошибкой.

## **6. Требования по безопасности и защите данных**

При эксплуатации рекомендуется:

- не передавать третьим лицам учетные данные, PIN-код и коды подтверждения;
- использовать блокировку экрана устройства;
- устанавливать обновления приложения из доверенных источников;
- завершать сеанс (выход из аккаунта) при использовании общего устройства.

Передача данных между клиентом и сервером выполняется по защищенным каналам связи (HTTPS).

Обработка сессии выполняется с использованием токенов доступа.

## **7. Контакты и поддержка**

Для обращений по вопросам эксплуатации использовать штатные каналы поддержки, предусмотренные в приложении Мой Марк:

- раздел настроек/поддержки;
- обращение по телефону/электронной почте (если доступны в текущей сборке и интерфейсе).

**При обращении рекомендуется приложить максимально полное описание проблемы для ускорения обработки запроса.**