



**Formalist**

# **ИНСТРУКЦИЯ**

**по работе с программой  
Formalist**

1.0.27

# Содержание

<b>Общие сведения о программе</b>	2
<b>1.Начало работы</b>	3
Установка программы на планшет/смартфон	3
Вход в систему	4
Установка проектов	5
<b>2.Проведение встречи</b>	8
Работа со скриптом	9
Профиль клиента	13
Типы блоков меню скрипта	13
Работа со встроенным в приложение браузером и используемыми в системе браузерами	14
Работа с комментариями и позицией “Другое”	14
Окончание встречи	15
Полноэкранный режим	17
Демонстрация видеороликов	17
<b>3.Редактирование встречи после окончания</b>	18
<b>Особенности работы в iOS</b>	21
<b>Предотвращение отключения аудиозаписей</b>	23
<b>Проверка осуществлении аудиозаписи в текущей встрече</b>	25



# Formalist

Внимание! Для теста приложения можно использовать следующий аккаунт. Для установки приложения скачайте его из магазинов приложений, введя в поиске название Формалист.

**логин:**

tst@formalist.online

**пароль:**

6oNnPg

## Общие сведения о программе

Данная программа Формалист (**Formalist**) предназначена для проведения встреч менеджеров с клиентами. Скрипт встречи и настройки проектов проводятся администратором системы через веб-приложение.

В ходе встречи программа позволяет выполнить необходимые требования к проведению встречи со стороны компании:

- правильно соблюдать последовательность презентации компании;
- обрабатывать возражения клиента по утвержденным скриптам;
- записывать все разговоры менеджера с клиентами (настройка записи аудио настраивается относительно каждого проекта отдельно: 1) запись проводится всегда; 2) у клиента нужно спросить о записи; 3) запись вообще не проводится);
- приложение отмечает местоположение начала и окончания встречи (также сбор данных о местоположении настраивается отдельно для каждого проекта);

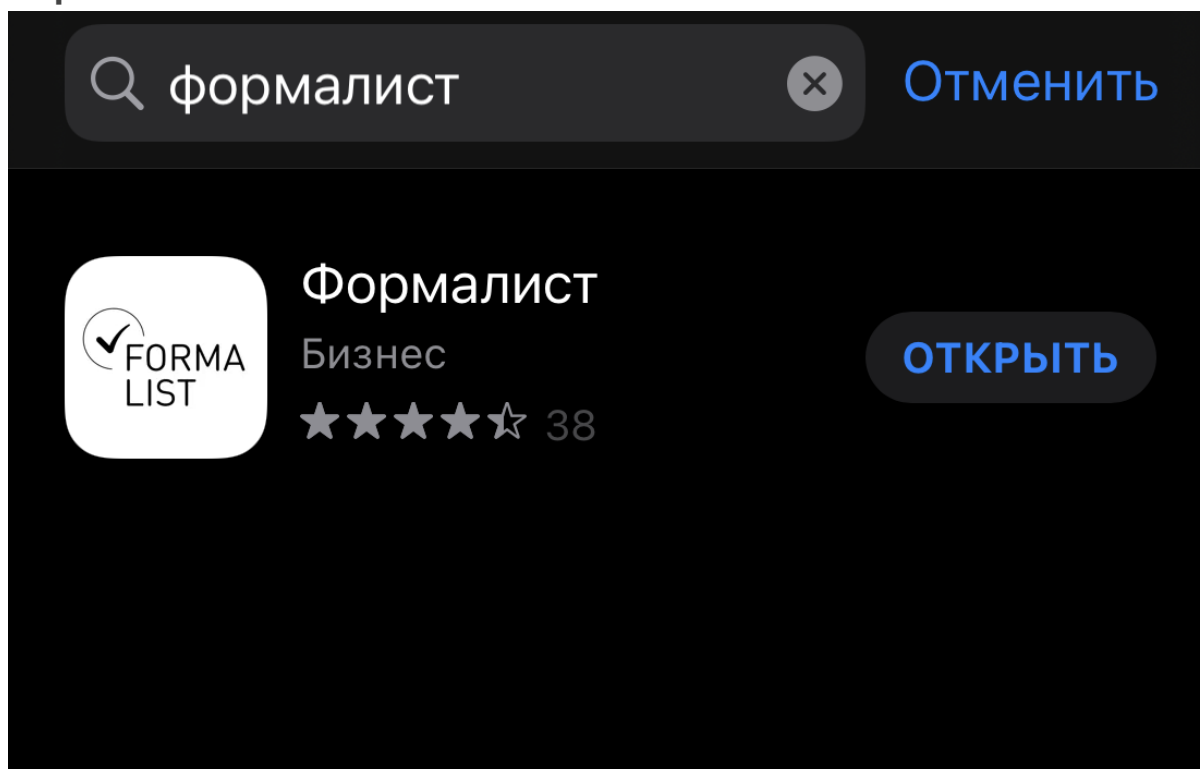
- работать в онлайн-системах подбора квартир и услуг
- в приложении виден календарь встреч с клиентами (отдельно отображаются встречи на текущую дату и список тех клиентов, которые уже ожидают в офисе продаж), из которого можно запустить конкретную встречу;
- по окончании встречи собранные данные (аудиозапись, фото документов, отмеченные ответы в скрипте) передаются в систему Formalist и в CRM компании.

## 1. Начало работы

### Установка программы на планшет/смартфон

Необходимо установить приложение на устройство, для этого заходим в AppStore, в поиске вводим слово “Формалист” (кириллицей) и устанавливаем приложение (См. Скрин 1)

Скрин 1.



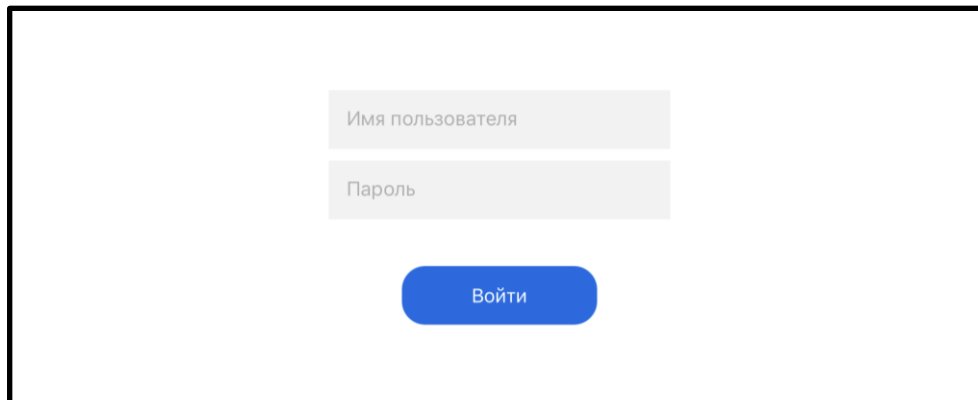
## Вход в систему

Перед тем как начать работу в программе необходимо войти под **своим именем и паролем**.

Логинем являются ваш емейл, с помощью которого вы входите в CRM, **пароль** вам **предоставит Ваш руководитель**.

Эти данные необходимо ввести в первом окне программы, далее пароль не нужно вводить (См. Скрин 2)

### Скрин 2.



The screenshot shows a login interface with two input fields and a button. The first field is labeled 'Имя пользователя' (Username) and the second is labeled 'Пароль' (Password). Below the fields is a blue button labeled 'Войти' (Login).

После входа в систему во вкладке “Настройки” можно увидеть, под каким логином зашли в систему и какая версия приложения установлена на планшете (См. Скрин 3).

### Скрин 3.

# Настройки



Вы вошли как: admin@forma.ru

admin@forma.ru

Сервер:

Сервер по умолчанию

Сменить пароль

Выйти

**Версия приложения: 1.0.64.250**

## Установка проектов

Для начала работы необходимо перейти во вкладку “Доступные проекты” и скачать Актуальную версию скрипта на планшет. После она появится во вкладке “В работе”.

**Внимание!!!** Скорость скачивания проекта зависит от объема проекта (продолжительные видеоролики для демонстрации локально могут значительно снизить скорость скачивания проекта).(См. Скрин 4).

### Скрин 4.

16:40



## Проекты



Вы пока не скачали ни одного проекта.  
Внизу страницы ссылка для скачивания.

Доступно ещё проектов: (1) шт.

Проекты

Встречи

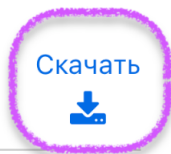
Настройки

16:40



 **Доступные для загрузки** 

ID 197  
Имя Форма тест





## 2.Проведение встречи

Чтобы начать встречу необходимо зайти во вкладку встречи и найти в списке человека, с которым вы планируете проводить встречу. Слева от таблицы встреч нажимаем стрелочку для запуска скрипта (старт встречи). (См. Скрин 5).

После нажатия на старт встречи возможно понадобится выбрать проект, в рамках которого нужно провести встречу.

**Скрин 5.**

## Встречи



Список

Календарь

Ожидают (0)

На сегодня (0)

Не на сегодня (4)

- Время начала: 2021-03-19, 16:23  
Имя:  
Комментарий: Тема: Тест 19.03 В отношении: Тест

Адрес: [пр. Победы, 4, Тверь, Тверская обл., 170034](#)
- Время начала: 2021-03-20, 14:23  
Имя:  
Комментарий: Тема: Тест 20.03 В отношении: Тест

Адрес: [Дорохово, Московская обл., 143160](#)
- Время начала: 2021-03-20, 16:23  
Имя:  
Комментарий: Тема: Тест 20.03 В отношении: Тест

Адрес: [Дорохово, Московская обл., 143160](#)
- Время начала: 2021-05-12, 11:12  
Имя:  
Комментарий: laskjdfjjasdlfkj

Адрес: [Россия, Москва, улица Новый Арбат, 11с1](#)

Добавить встречу

Проекты

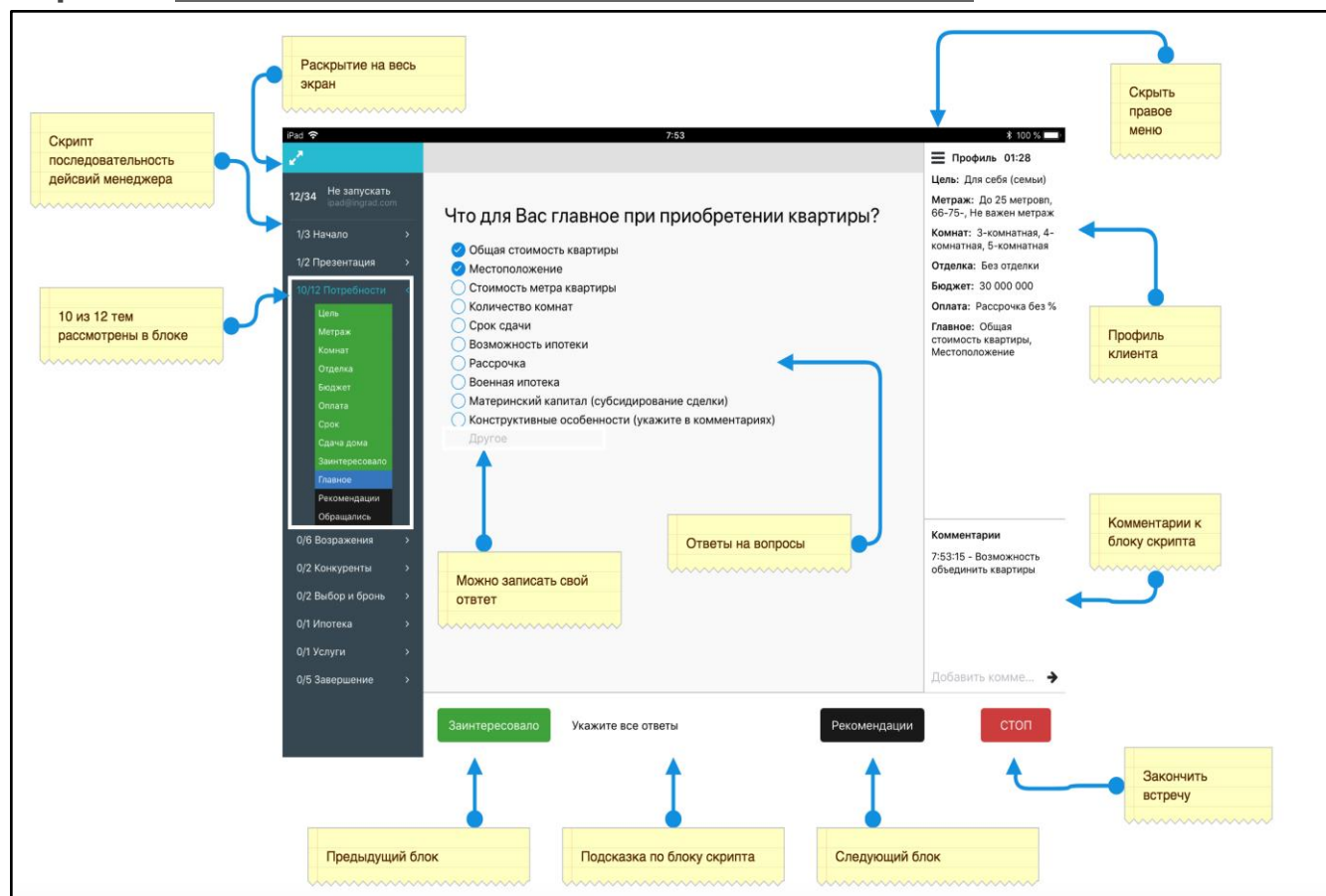
Встречи

Настройки

## Работа со скриптом

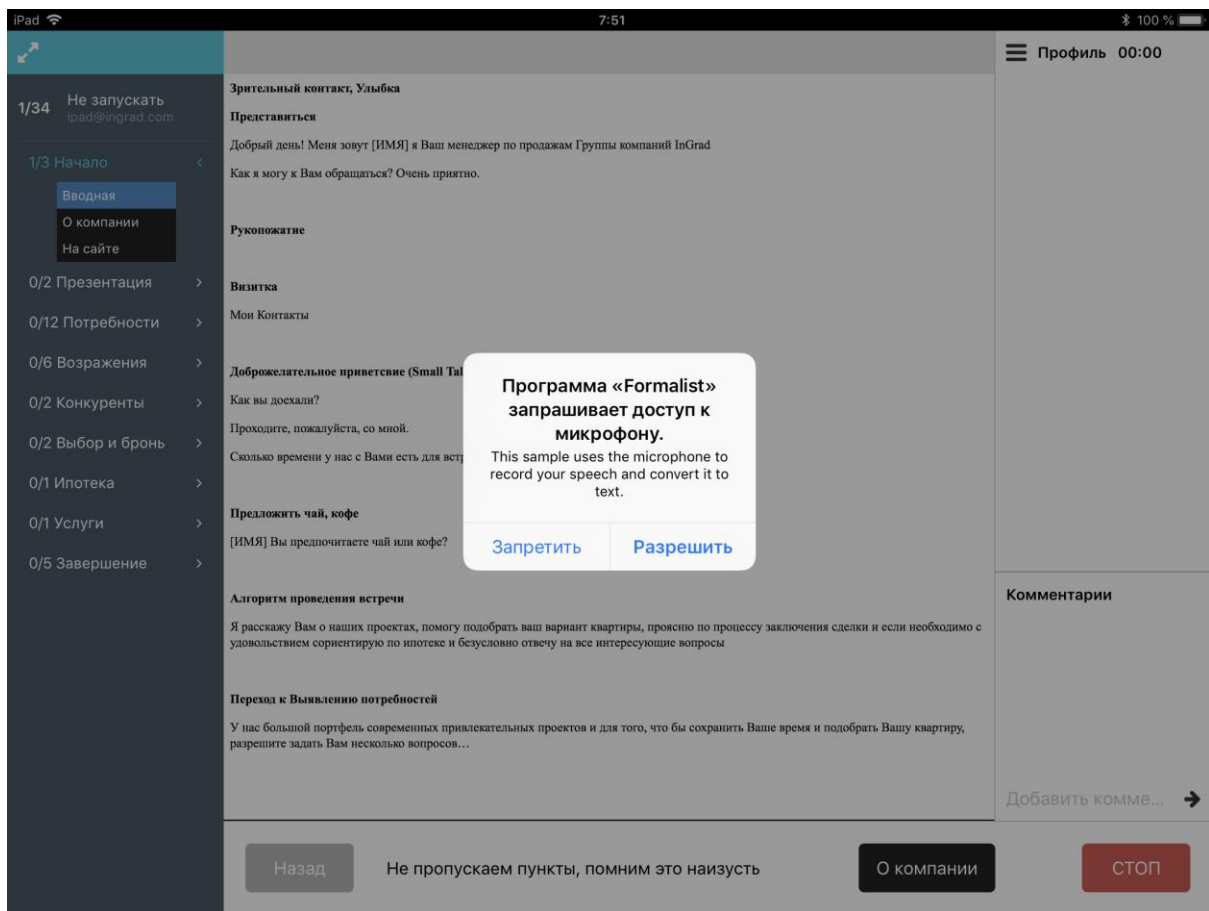
Ниже представлен интерфейс работы при проведении встречи. (См. Скрин 6)

**Скрин 6.** Основной интерфейс системы проведения встречи



При первом запуске программы, она запросит разрешение на использование микрофона, **пользователю необходимо разрешить использование** приложению **микрофона** (См.Скрин 7)

**Скрин 7.**



**Внимание!!!** Необходимо разрешить использование микрофона при первом запуске программы

Для того чтобы переходить по темам в скрипте можно использовать кнопки внизу программы (См. Скрин 8, это кнопка “Название предыдущего блока” и кнопка “Название следующего блока”), которые будут отправлять в предыдущий или следующий пункт меню скрипта.

На экране слева (серая область) указано, сколько всего вопросов в данной группе и сколько вопросов из группы вы уже осветили в ходе проведения встречи.

Например в группе “**Потребности**” всего 12 пунктов, и 11 из них уже были проговорены с клиентом.

- **Зеленым цветом** - обозначены темы, которые уже были проговорены с клиентом.
- **Черным цветом** указаны пункты, которые еще не были проговорены с клиентом.
- **Синим цветом** - текущая тема, которую на данный момент обсуждают с клиентом.

Внизу между кнопкой “Название предыдущего блока” и кнопкой “Название следующего блока” указана “Подсказка по блоку скрипта” - это подсказка для проводящего встречу. Указано сколько ответов может быть, и на что обратить внимание в данном пункте.

## Скрин 8.

10 из 12 тем рассмотрены в блоке.

**1. Зеленым цветом** - уже проговорили с клиентом эти темы.

**2. Синим цветом** - текущая тема, которую обсуждают с клиентом.

**3. Черным цветом** - еще НЕ говорили с клиентом на эти темы.

12/34 Не запускать ipad@ingrad.com

1/3 Начало >

1/2 Презентация >

10/12 Потребности <

Цель

Метраж

Комнат

Отделка

Бюджет

Оплата

Срок

Сдача дома

Заинтересовало

Главное

Рекомендации

Образались

0/8 Возражения >

0/2 Конкуренты >

0/2 Выбор и бронь >

0/1 Ипотека >

0/1 Услуги >

0/5 Завершение >

Что для Вас главное при приобретении квартиры?

Общая стоимость квартиры

Местоположение

Стоимость метра квартиры

Количество комнат

Срок сдачи

Возможность ипотеки

Рассрочка

Военная ипотека

Материнский капитал (субсидирование сделки)

Конструктивные особенности (укажите в комментариях)

Другое

Добавить комме... →

Профиль 01:28

Цель: Для себя (семьи)

Метраж: До 25 метров, 66-75-, Не важен метраж

Комнат: 3-комнатная, 4-комнатная, 5-комнатная

Отделка: Без отделки

Бюджет: 30 000 000

Оплата: Рассрочка без %

Главное: Общая стоимость квартиры, Местоположение

Комментарии

7:53:15 - Возможность объединить квартиры

Заинтересовало

Укажите все ответы

Рекомендации

СТОП

Предыдущий блок

Подсказка по блоку скрипта

Следующий блок

Закончить встречу

## Профиль клиента

Менеджер всегда видит необходимую информацию о клиенте в правом верхнем углу программы. ФИО клиента, его контактные данные и ответы на ключевые вопросы. (См.Скрин 9)

## Типы блоков меню скрипта

В скрипте менеджер видит разные виды блоков: страницы в текстовой и визуальной информацией, видеоролики, html-страницы загружаемые онлайн, вопросы клиенту. Вопросы в скрипте трёх видов: открытый вопрос, в которой можно вписать любую текстовую информацию, закрытый вопрос с предложенными вариантами ответов, где можно указать только один вариант ответа, и вопросы с множеством вариантов ответа.


### Скрин 9.

The screenshot shows a mobile application interface with the following elements and annotations:

- Left Sidebar:** A list of topics including 'Цель', 'Метраж', 'Комнат', 'Отделка', 'Бюджет', 'Оплата', 'Срок', 'Сдача дома', 'Заинтересовало', 'Вопросы', 'Рекомендации', and 'Обращения'. Annotations include:
  - 'Скрипт последовательность действий менеджера' pointing to the sidebar.
  - '10 из 12 тем рассмотрены в блоке' pointing to the 'Вопросы' item.
- Header:** '12/34 Не запускать' and '1/3 Начало'.
- Main Content:** A question 'Что для Вас главное при приобретении квартиры?' with radio button options:
  - Общая стоимость квартиры
  - Местоположение
  - Стоимость метра квартиры
  - Количество комнат
  - Срок сдачи
  - Возможность ипотеки
  - Рассрочка
  - Военная ипотека
  - Материнский капитал (субсидирование сделки)
  - Конструктивные особенности (укажите в комментариях)Annotations include:
  - 'Раскрытие на весь экран' pointing to the top of the main content area.
  - 'Можно записать свой ответ' pointing to the 'Местоположение' option.
  - 'Отчеты на вопросы' pointing to the main question area.
- Right Panel:** Client profile information including 'Профиль 01:28', 'Цель: Для себя (свои)', 'Метраж: До 25 метров, 66-75 - Не важен метраж', 'Комнат: 3-комнатная, 4-комнатная, 5-комнатная', 'Отделка: Без отделки', 'Бюджет: 30 000 000', 'Оплата: Рассрочка без %', and 'Главное: Общая стоимость квартиры, Местоположение'. Annotations include:
  - 'Скрыть правое меню' pointing to the top right corner.
  - 'Профиль клиента' pointing to the profile header.
  - 'Комментарии к блоку скрипта' pointing to the 'Комментарии' section.
- Bottom Bar:** Buttons for 'Заинтересовало', 'Укажите все ответы', 'Рекомендации', and 'СТОП'. An annotation 'Закончить встречу' points to the 'СТОП' button.

## Работа со встроенным в приложение браузером и используемыми в системе браузерами

**Внимание!!!** Онлайн страницы работают только с подключенным Интернет-соединением, остальные страницы работают офлайн и не требуют подключения сети Интернет.

Также необходимо отметить, что встроенный в программу браузер не поддерживает некоторые функции авторизации, поэтому страницы, требующие авторизации через отдельное окно, необходимо запускать в установленных на планшет браузерах (Chrome, Safari, Firefox и др). Для этого справа от URL страницы находится кнопка для перехода в браузер, который установлен в системе - .


При первом запуске необходимо выбрать браузер для открытия страниц во внешнем браузере, далее выбранный браузер будет запускаться без необходимости повторного выбора браузера.

Для перехода обратно в программу Формалист необходимо нажать красную полосу сверху планшета.

### Работа с комментариями и позицией “Другое”

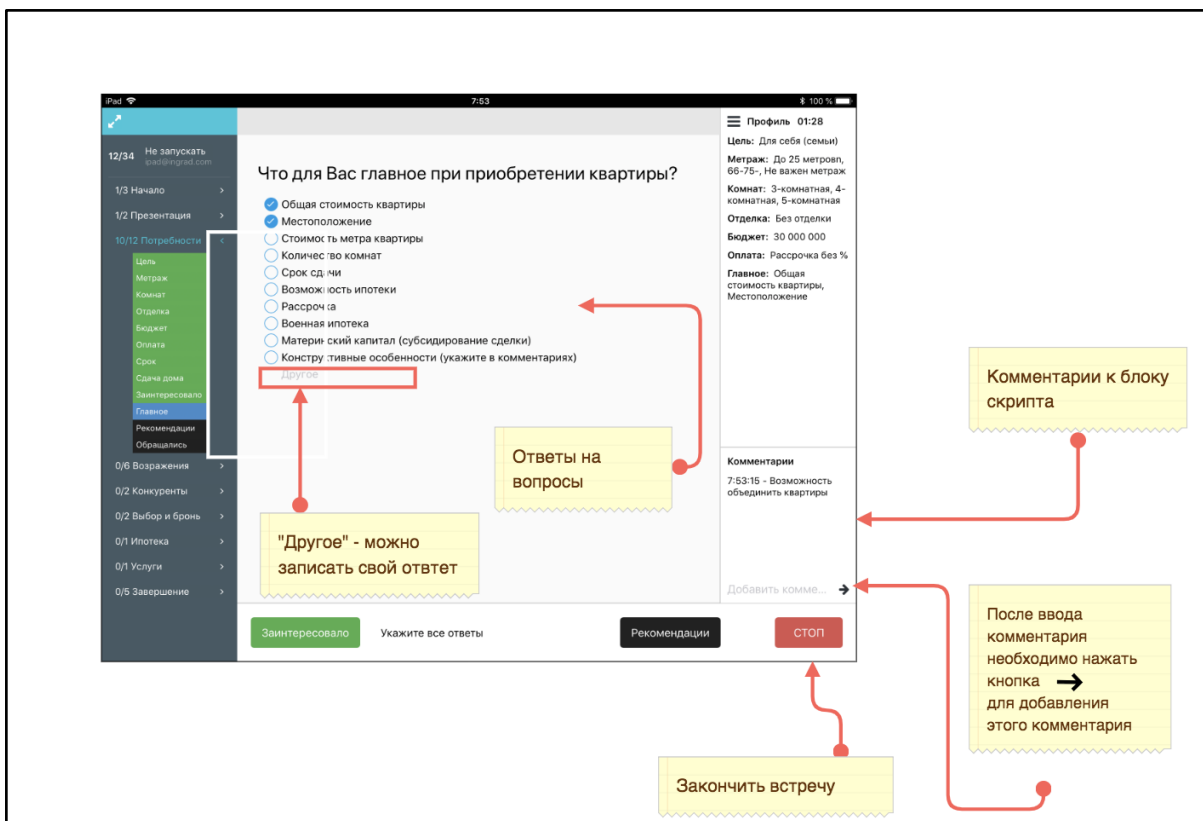
В вопросах встречается позиция “Другое” где можно вписать свой вариант ответа, если ни один из предложенных вариантов ответа не подходит клиенту, и он предлагает свой вариант.

У каждого пункта скрипта **можно написать свой комментарий** при этом будет указано время добавления комментариев.

В правом нижнем углу программы в блоках скрипта, где разрешены комментарии можно добавить комментарий и нажать кнопку  для его добавления (См. Скрин 10)

#### Скрин 10.

У добавленных комментариев автоматически проставляется время добавления комментария.




## Окончание встречи

Для того чтобы завершить встречу необходимо нажать кнопку **СТОП** и подтвердить свое действие нажав кнопку **ОК**.


Встречу можно либо завершить, либо поставить на паузу. Встречу на паузе можно продолжить в проекте, в котором она была начата в списке встреч "Незавершенные".



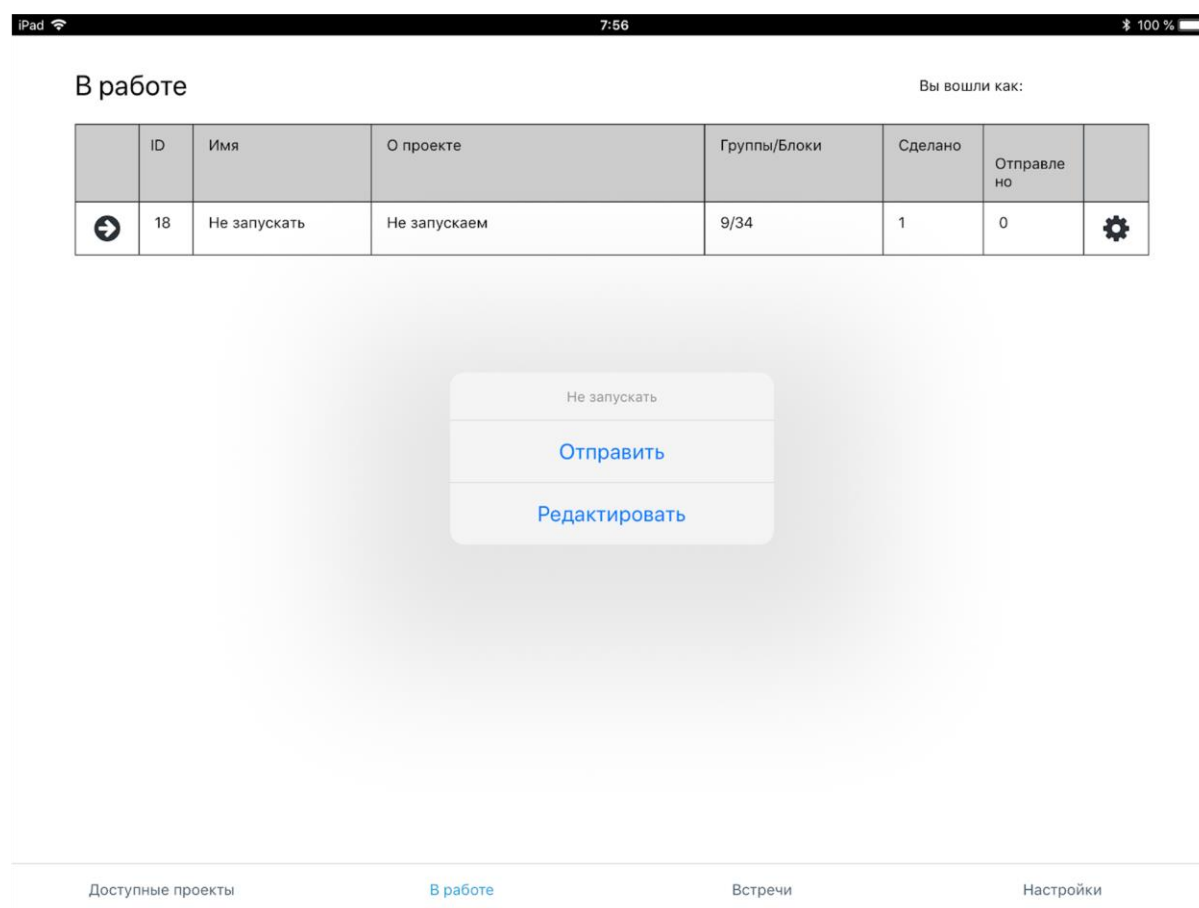
## Отправка данных

Для того чтобы отправить все встречи в CRM необходимо во вкладке “В работе” в списке проектов нажать на кнопку “Настройки” (знак ) и **выбрать кнопку “Отправить”**. После этого все встречи, которые до этого действия не были отправлены, будут отправлены и закрыты в CRM. (См. Скрин 11)



**Внимание!!! Необходимо отправлять данные вручную как можно чаще. Минимальная частота отправки данных на сервер - один раз в день.**

После нажатия кнопки  появляется выбор того, что необходимо сделать с проектом.

### Скрин 11.




The screenshot shows the mobile application interface on an iPad. At the top, the status bar displays "iPad", signal strength, time "7:56", and battery level "100%". The main header area contains "В работе" on the left and "Вы вошли как:" on the right. Below the header is a table with the following data:

	ID	Имя	О проекте	Группы/Блоки	Сделано	Отправлено	
	18	Не запускать	Не запускаем	9/34	1	0	

Below the table, a modal dialog is displayed with three buttons: "Не запускать", "Отправить", and "Редактировать". At the bottom of the screen, there is a navigation bar with four tabs: "Доступные проекты", "В работе" (which is selected and underlined), "Встречи", and "Настройки".

## Полноэкранный режим

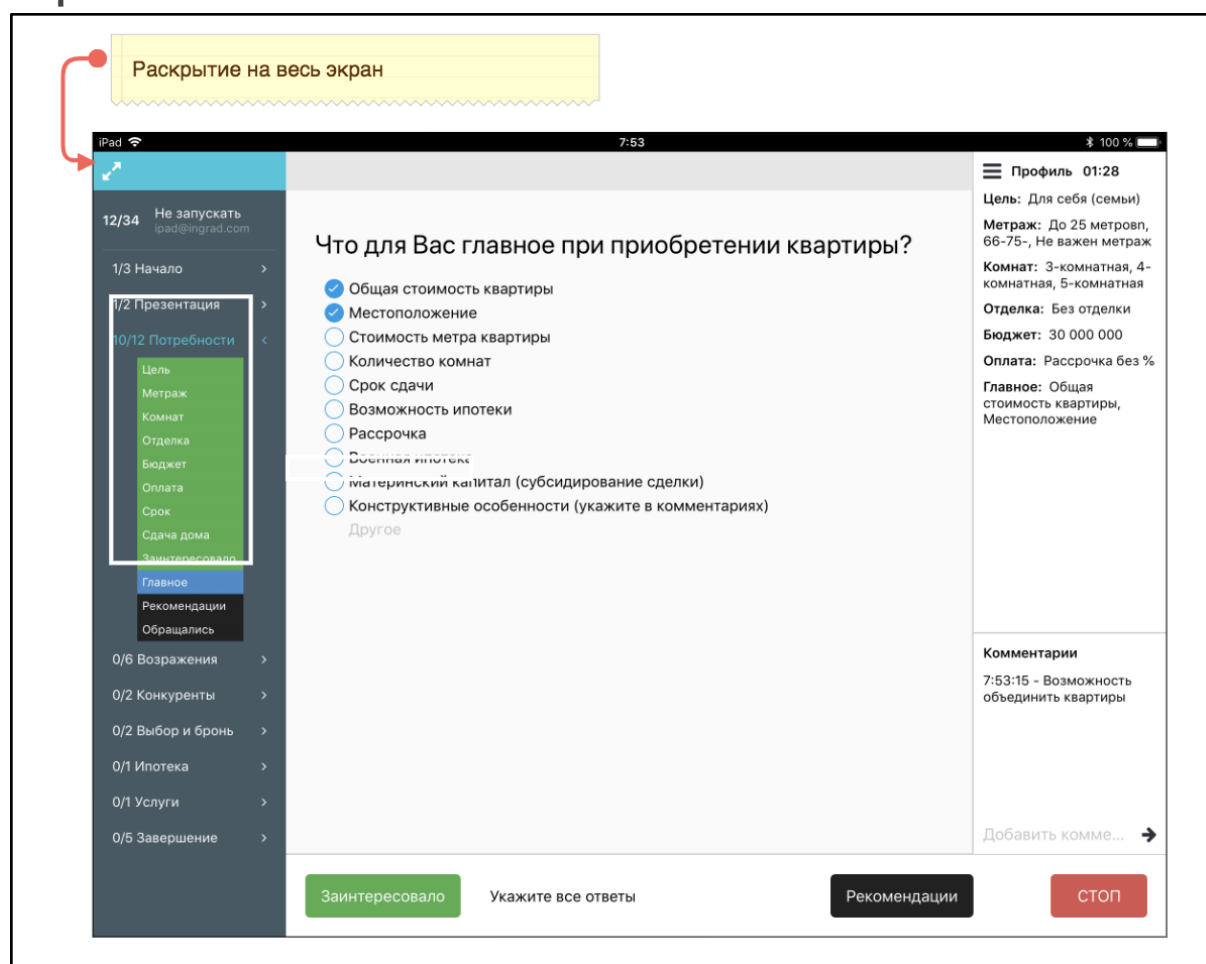
В программе есть возможность демонстрации клиенту информации на планшете без технической информации, которая отображается в программе исключительно для удобства навигации менеджера.

Для этого необходимо нажать кнопку  в верхнем левом углу приложения (См. Скрин 12).

Для возврата кнопок управления скриптом необходимо нажать эту же кнопку еще раз




### Скрин 12.



## Демонстрация видеороликов

В программе предусмотрено локальное воспроизведение видеороликов

Для запуска видео необходимо нажать кнопку 

Для полноэкранного воспроизведения нажмите на кнопку 

### 3. Редактирование встречи после окончания

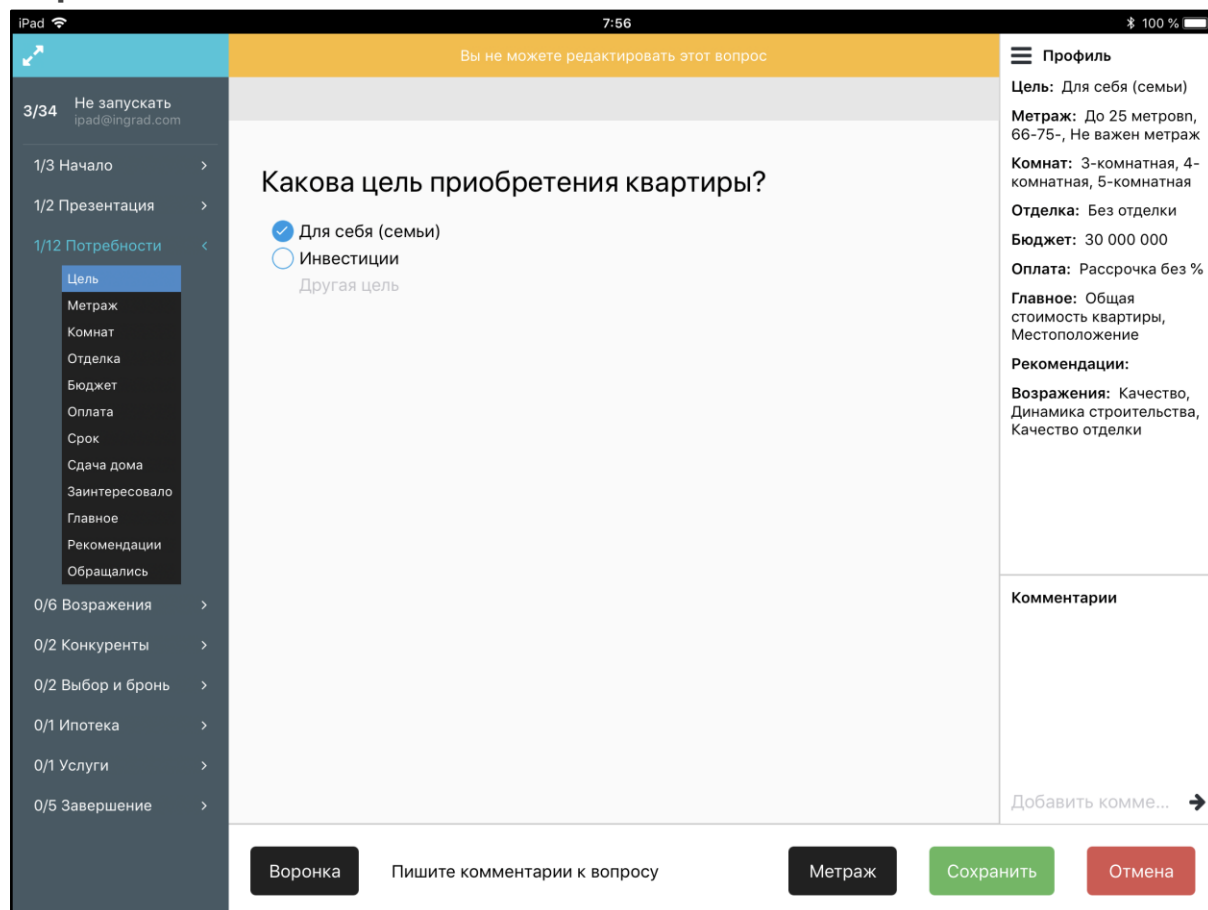
Во вкладке “В работе” в списке проектов нажмите на кнопку “Настройки” и выберите кнопку “Редактировать”, после этого будут представлены все встречи, которые были проведены.

Встречи, не отправленные в CRM, можно редактировать и добавлять к ним комментарии в блоках скрипта, в которых это доступно.

После отправки встреч в CRM редактирования встреч недоступно.

На экране вопросы, в которых, сверху на оранжевом поле указано, что их нельзя редактировать. В других можно править. (См. Скрин 13)

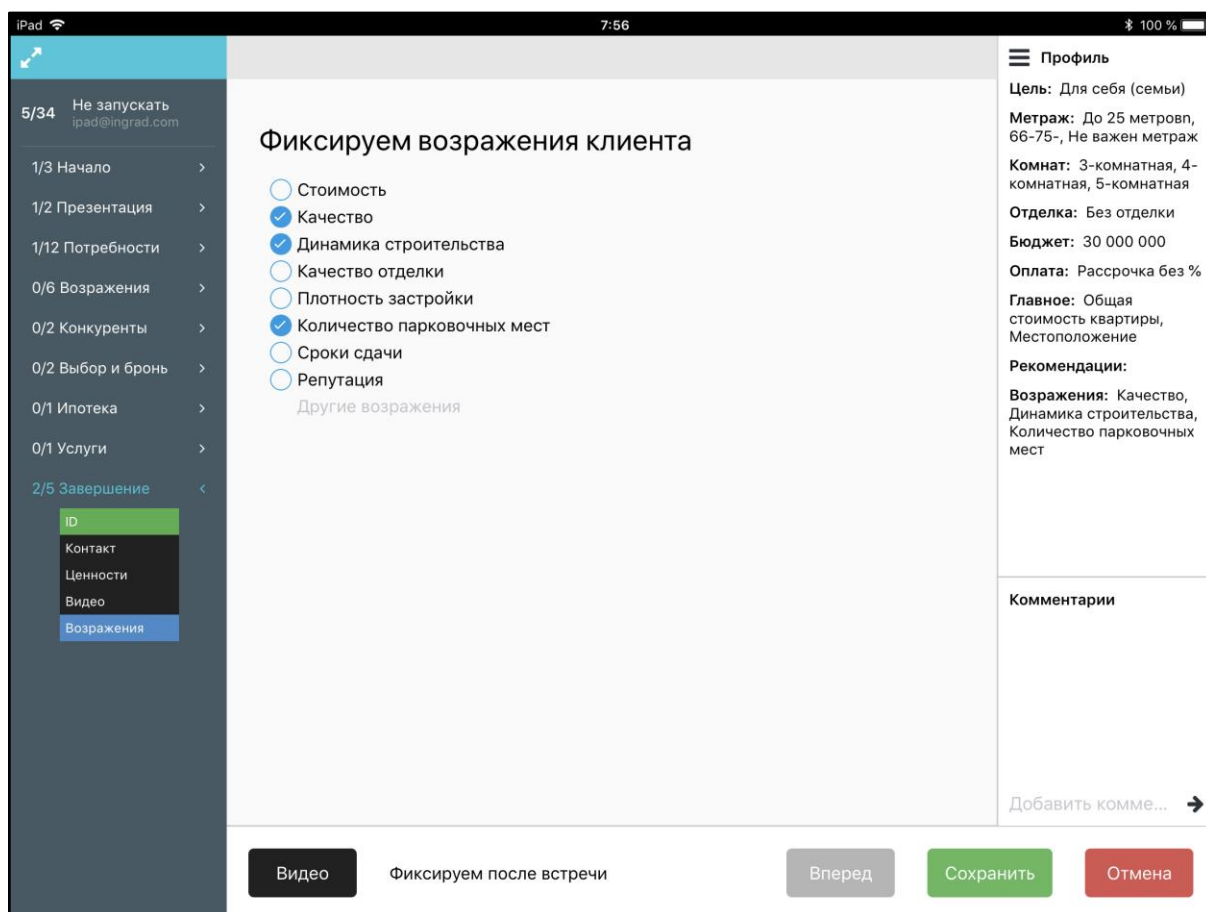
#### Скрин 13.





Для сохранения исправленной информации в ответах по встрече необходимо нажать кнопку "Сохранить", для отмены изменений - "Отменить". (См. Скрин 14)

## Скрин 14.

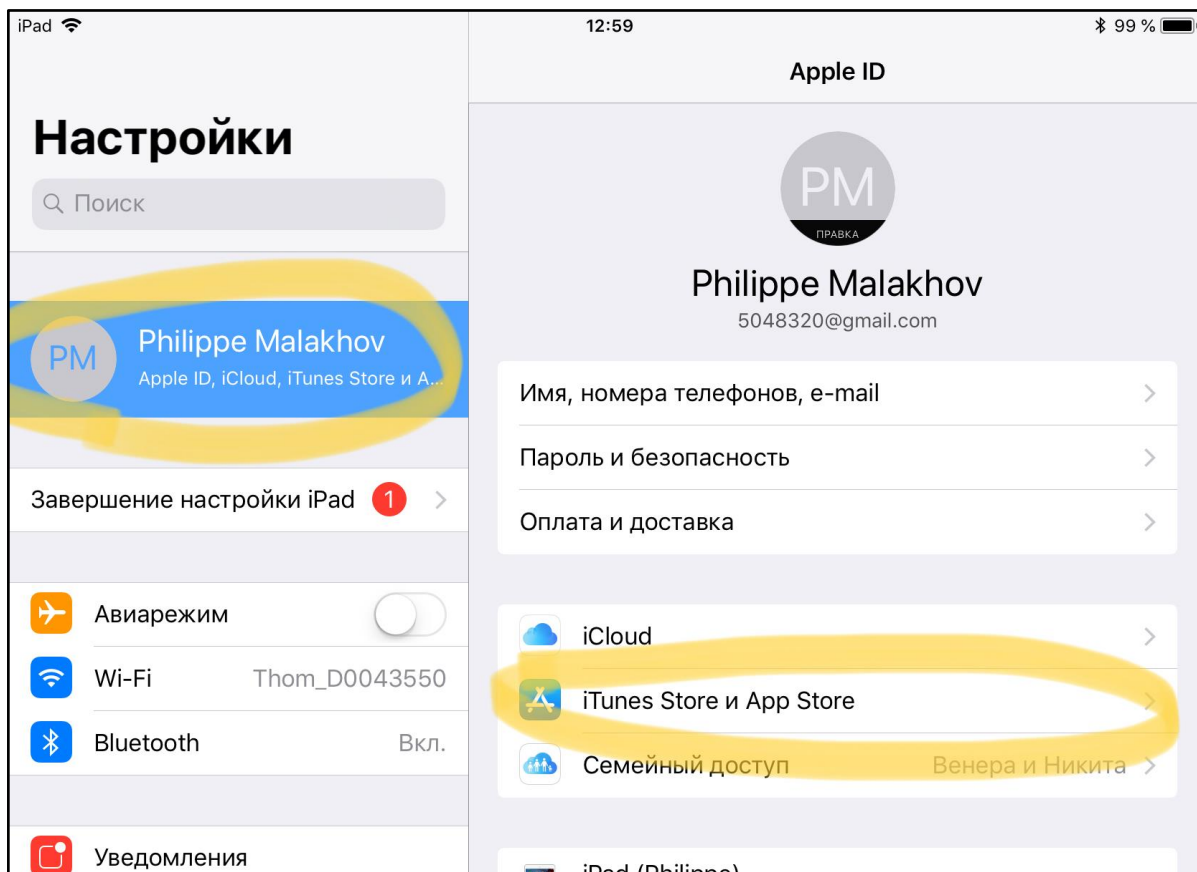


## Особенности работы в iOS

Существует ряд особенностей при работе в приложении в операционной системе iOS. Необходимо установить автоматическое обновление программ. (См. Скрин 16)

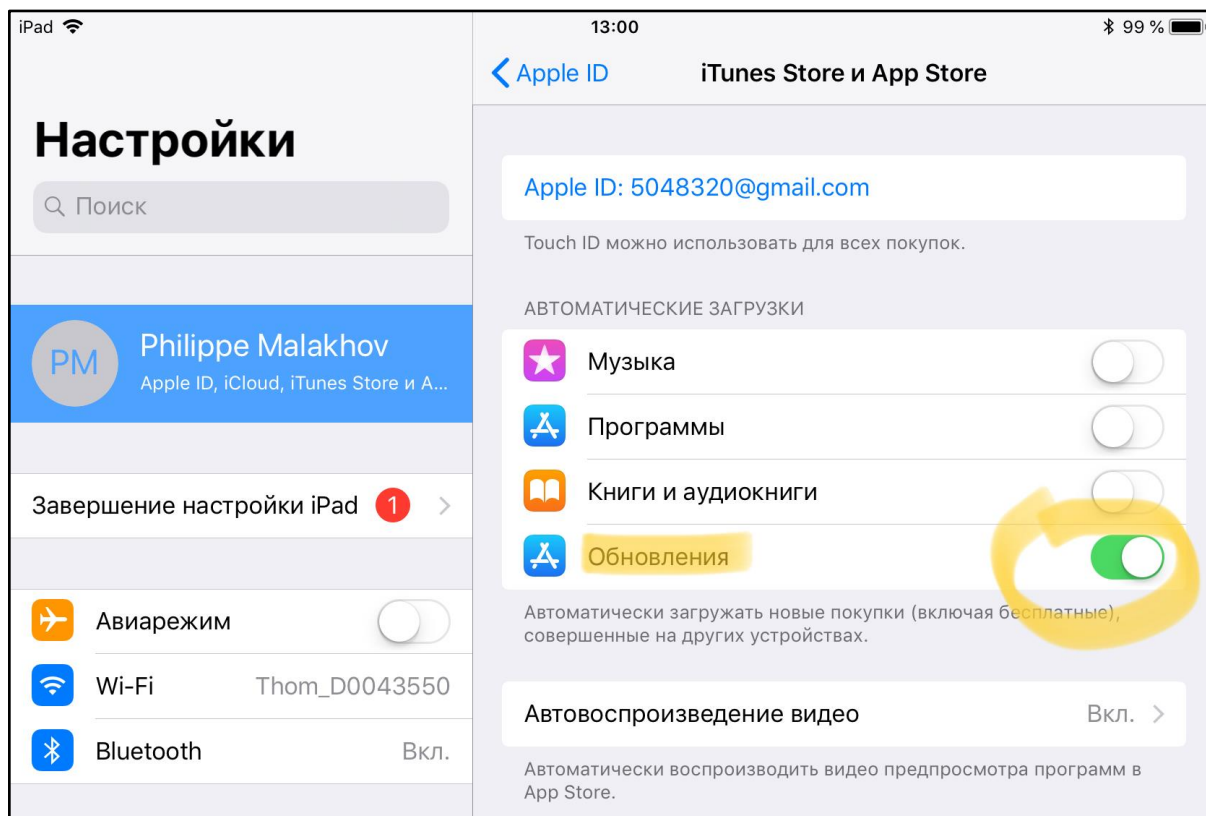
Заходим в настройки - >кликаем по ФИО iTunes Store - > iTunes Store и App Store - > Обновления (нужно активировать) (См. Скрин 15)

### Скрин 15.



### Скрин 16.

При таких настройках программа будет обновляться автоматически



# Предотвращение отключения аудиозаписей

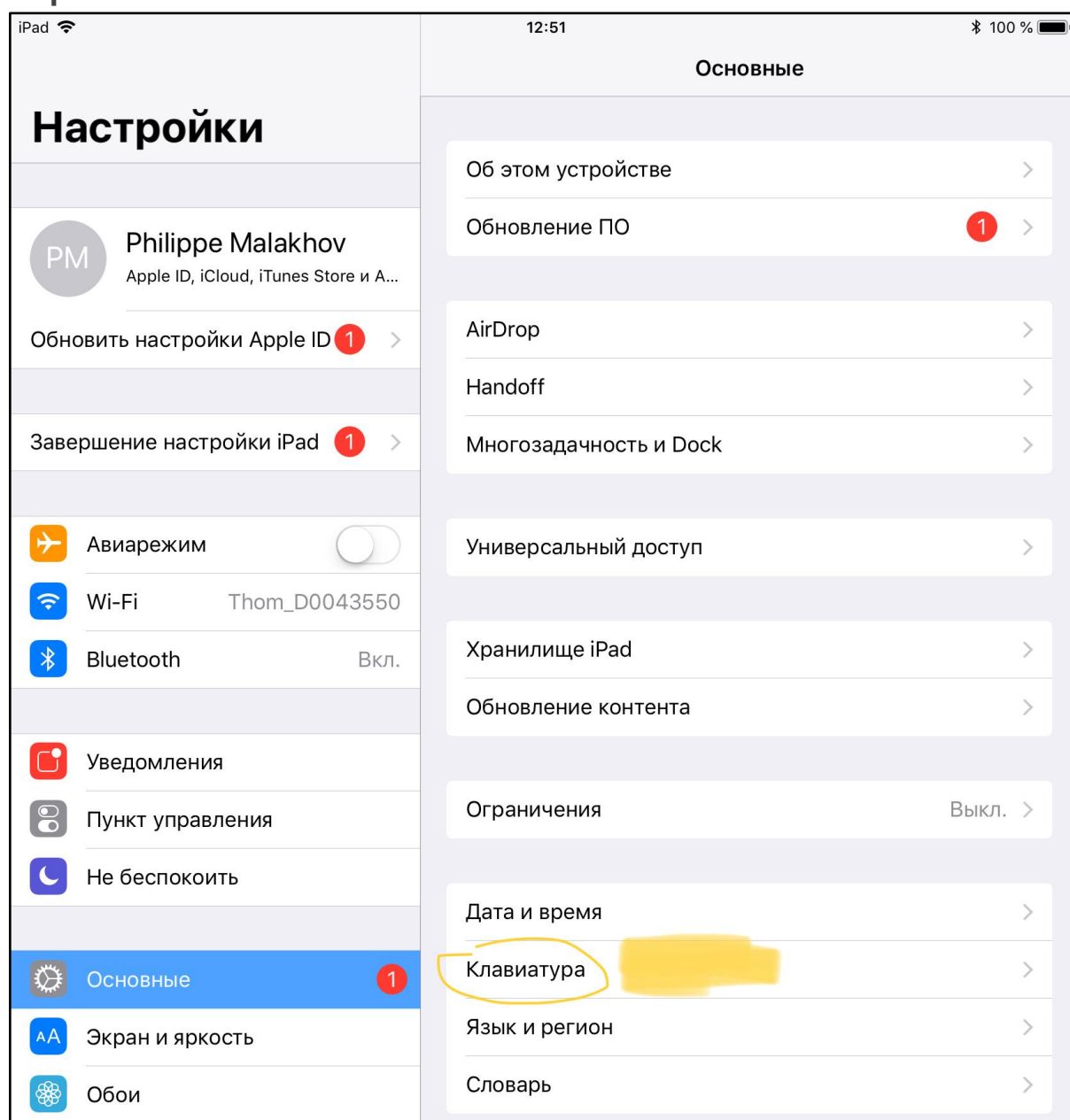
В настройках планшета-смартфона нужно выбрать настройки “Основные”, далее “Клавиатура” (См. Скрин 17) и отключить галочку напротив опции “Диктовка” (См. Скрин 18).

Также необходимо отключить все уведомления от сторонних приложений.

!!!!Также необходимо отключить все функции Siri:

- Ввод текста для Siri
- Всегда слушать «Привет, Siri»
- Слушать Siri
- Вызов Siri боковой кнопкой
- Siri с блокировкой экрана

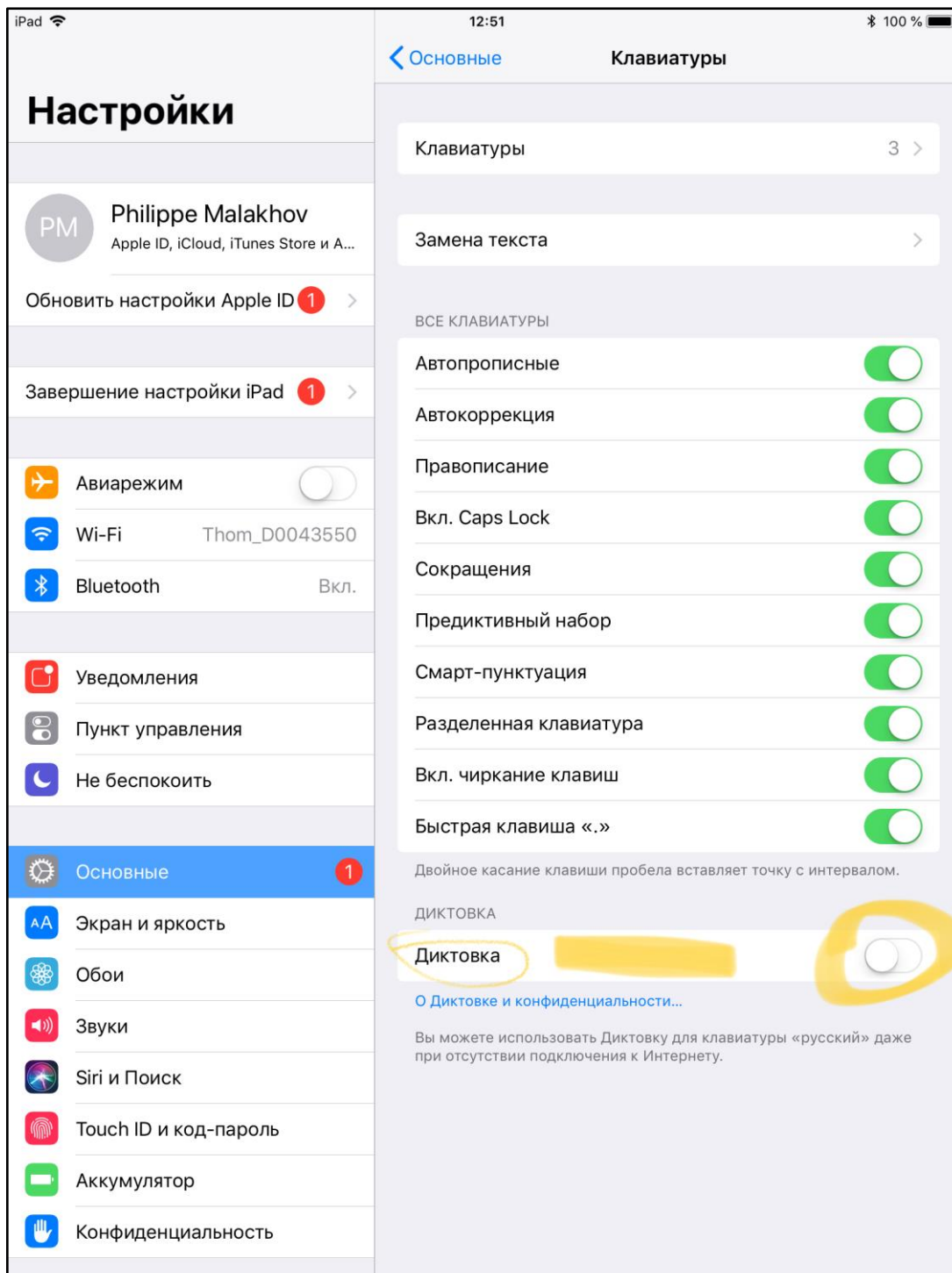
## Скрин 17.





## Скрин 18.

### Деактивированная кнопка “Диктовка”



НЕОБХОДИМО ЗАПРЕТИТЬ ДОСТУП К МИКРОФОНУ У ВСЕХ ПРОГРАММ КРОМЕ ПРОГРАММЫ FORMALIST

Для этого заходим в НАСТРОЙКИ -> КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ - МИКРОФОН. Здесь необходимо оставить активный переключатель только у программы Формалист.

## Проверка осуществления аудиозаписи в текущей встрече

**Внимание!!!** При работе с планшетом не следует запускать во внешних приложениях аудио файлы и видео файлы. Любое воспроизведение звуковых сигналов на планшете вне приложения “Формалист” (даже push-уведомления или звонки мессенджеров, игр, других программ) будет останавливать запись на планшете.

Контент можно демонстрировать прямо в программе “Формалист” во встроенном браузере.

Для того, чтобы проверить, осуществляется ли аудиозапись в приложении, необходимо нажать кнопку “**Домой**” (круглая кнопка в нижней части планшета).

Если видна красная полоска в верхней части приложения, то запись активна, если нет, то запись остановлена. (См. Скрин 19)

Запись идет=продолжается, красная полоска видна.

### Скрин 19.

Красная полоска есть - запись идёт



Если вы не видите “Красную полосу”, то в этом случае необходимо:

1. Завершить встречу, нажав кнопку “Стоп”.
2. После этого необходимо перезагрузить приложение: нажимаем 2 раза с небольшим интервалом.
3. Появятся все приложения в памяти.
4. Необходимо смахнуть вверх приложение “Формалист”, чтобы оно исчезло с экрана. После этого необходимо запустить приложение “Формалист” заново. (См. Скрин 20)

Пример того, как убрать приложение из памяти устройства можно посмотреть [здесь](#) (ссылка активна)

## Скрин 20.

После двойного клика по кнопке домой

