**CRM-СИСТЕМА**

**«ОФОРМЛЕНИЕ КРЕДИТНОЙ ЗАЯВКИ»**

**РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**Руководство пользователя**

**Листов – 12**

Киров

2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

[1. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ 4](#_Toc119532139)

[2. УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ 4](#_Toc119532140)

[3. РАБОТА ПРОГРАММЫ 4](#_Toc119532141)

[3.1. ПРОВЕРКА РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММЫ 4](#_Toc119532142)

[3.2. ОПИСАНИЕ ДЕЙСТВИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ 4](#_Toc119532143)

**Введение**

В данном документе приведено руководство пользователя по применению бизнес-процесса в CRM-системе «Оформление кредитной заявки». Местом тестирования и применения данного приложения является Колледж ВятГУ.

Система предназначена для автоматизации технологического процесса, чтобы осуществлять управление процессом (оформление кредитной заявки) без непосредственного участия человека. Система упрощает работу сотрудников организации и позволяет сконцентрировать внимание на важных моментах процесса.

Система может быть использована любым небольшим финансовым учреждением.

Пользователь должен иметь следующие навыки:

* навыки использования операционной системы MS Windows, начиная с 7 версии;
* навыки управления манипулятором типа «мышь» и ввода данных с клавиатуры.

1. Назначение программы

Наименование разрабатываемого бизнес-процесса: «Оформление кредитной заявки». Система предназначена для сотрудников финансовых учреждений, которые оформляют кредитные заявки.

1. Условия применения программы

К техническим средствам предъявляются следующие требования:

* IBM-совместимая электронная вычислительная машина;
* Микропроцессор с архитектурой x86 и частотой от 1 ГГц;
* Клавиатура и манипулятор типа «мышь»;
* - Операционная система MS Windows, начиная с 7 версии.

1. Работа программы
   1. Проверка работоспособности программы

Для проверки работоспособности программы необходимо запустить ELMA365 и зайти в учетную запись, используя логин и пароль сотрудника.

* 1. Описание действий пользователя

На рисунке 1 представлено оформление разделов и приложений (справочников). Раздел «Кредитная заявка» является основным в системе и содержит в себе все представленные на рисунке приложения.

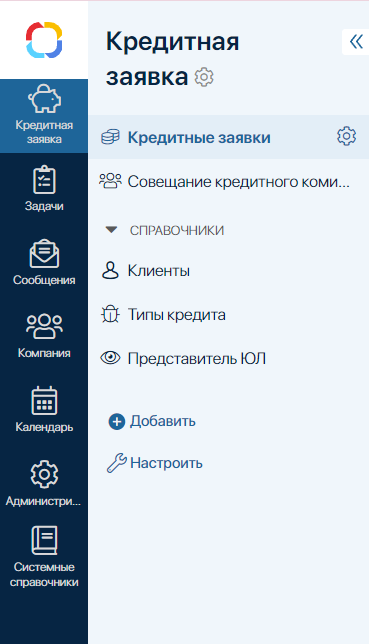


Рисунок 1 – Раздел «Кредитная заявка»

На рисунке 2 представлен интерфейс системы ELMA365, а конкретно, наполнение приложения «Кредитные заявки». На данной вкладке сотрудник компании может оформить новую заявку, нажав на кнопку «+Заявка» в правом верхнем углу. Также сотруднику представлены уже оформленные кредитные заявки и главная информация, отображённая в них.

Изображение выглядит как текст

Автоматически созданное описание

Рисунок 2 – Интерфейс системы ELMA с заполненным приложением «Кредитные заявки»

На рисунке 3 представлена форма добавления новой кредитной заявки. В качестве юридической формы заявителя выбрано «Физическое лицо», следовательно, отображённые поля предусмотрены именно для физического лица. Также на форме можно создать или выбрать из существующих в системе тип кредита и клиента, в зависимости от выбора будут меняться различные условия (например, процентная ставка). Некоторые поля являются обязательными: «Юридическая форма заявителя», «Тип кредита», «Клиент», «Сумма кредита», «Срок займа», «Информация о цели кредита», «Залог». Если обязательные поля не заполнены, то заявку сохранить невозможно. Также некоторые поля рассчитываются по определённым формулам автоматически.

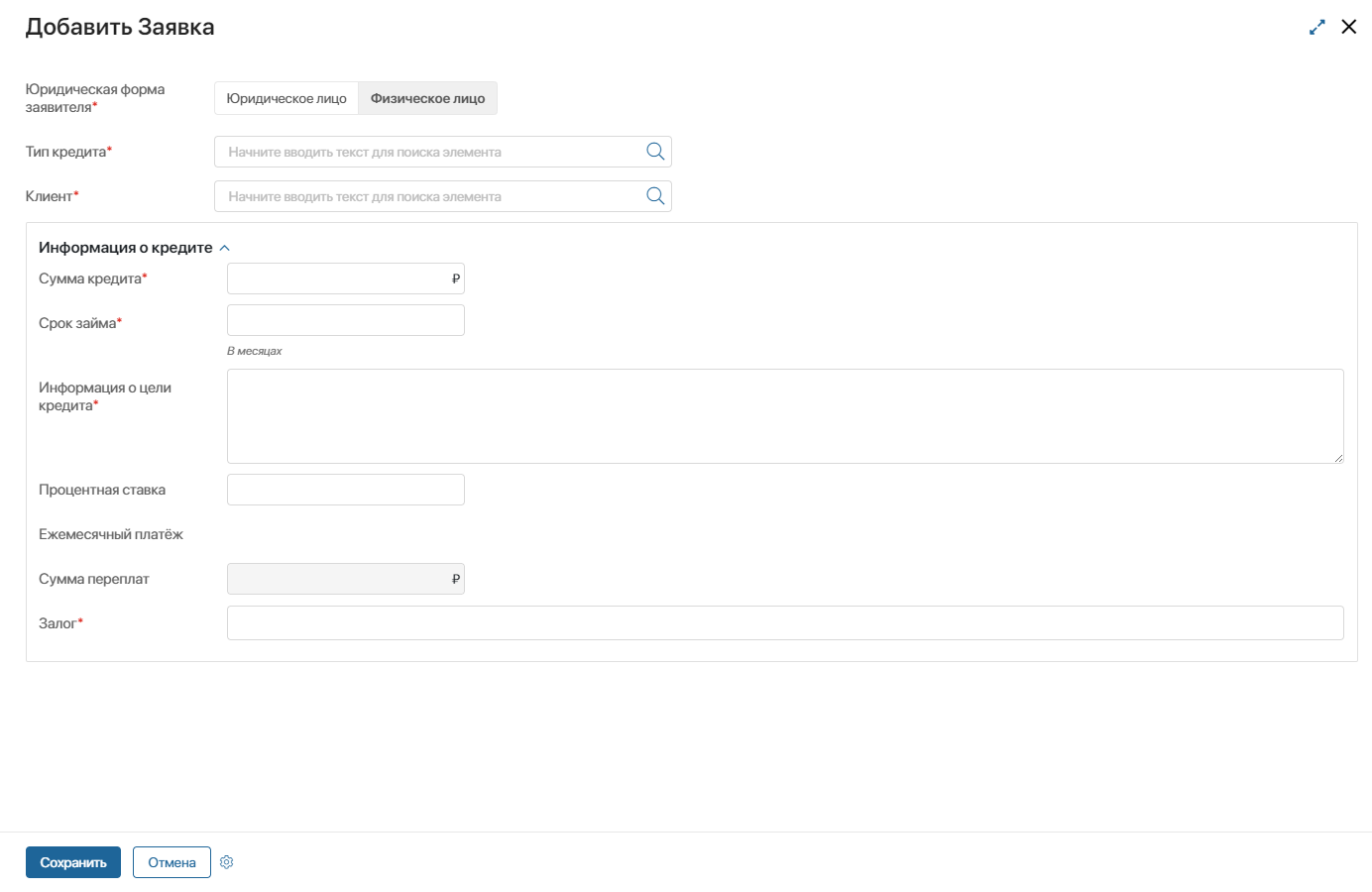


Рисунок 3 – Форма добавления новой кредитной заявки

При выборе юридической формы заявителя «Юридическое лицо» форма динамически измениться и ранее скрытые поля станут видны. Информация для юридических лиц должна будет заноситься в специально отведённой вкладке. Представителя юридического лица также можно либо создать, либо выбрать из уже существующих в системе. Некоторые поля являются обязательными: «Юридическая форма заявителя», «Тип кредита», «Представитель ЮЛ», «ИНН», «ОГРН», «БИК Банка», «Юридический адрес», «Фактический адрес», «Ежемесячный доход», «Ежемесячные расходы», «Корреспондентский счет», «Расчетный счет», «Сумма кредита», «Срок займа», «Информация о цели кредита», «Залог». Если обязательные поля не заполнены, то заявку сохранить невозможно.

На рисунке 4 показана форма создания кредитной заявки для юридеческого лица.

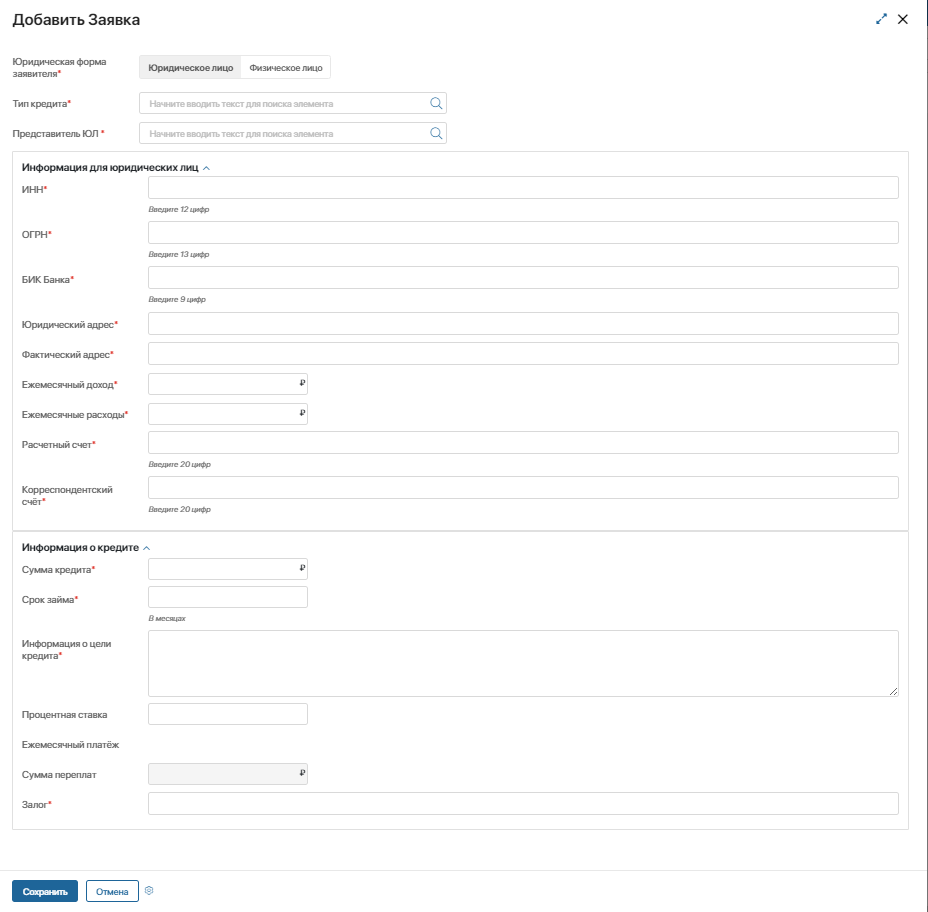


Рисунок 4 – Форма создания новой кредитной заявки для юридического лица

Приложение «Совещание кредитного комитета» представлено на рисунке 5. Данный справочник представляет из себя календарь, в котором можно отмечать необходимые события. В проектируемом бизнес-процессе при принятии решения по заявке автоматически создаётся событие встречи кредитного комитета, которое отображается в данном приложении.

Изображение выглядит как текст, внутренний, компьютер

Автоматически созданное описание

Рисунок 5 – Приложение «Совещание кредитного комитета»

На рисунке 6 представлен справочник «Клиенты». В этом справочнике осуществляется добавление новых клиентов с помощью кнопки «+Клиент» и просмотр информации об уже существующих клиентах.

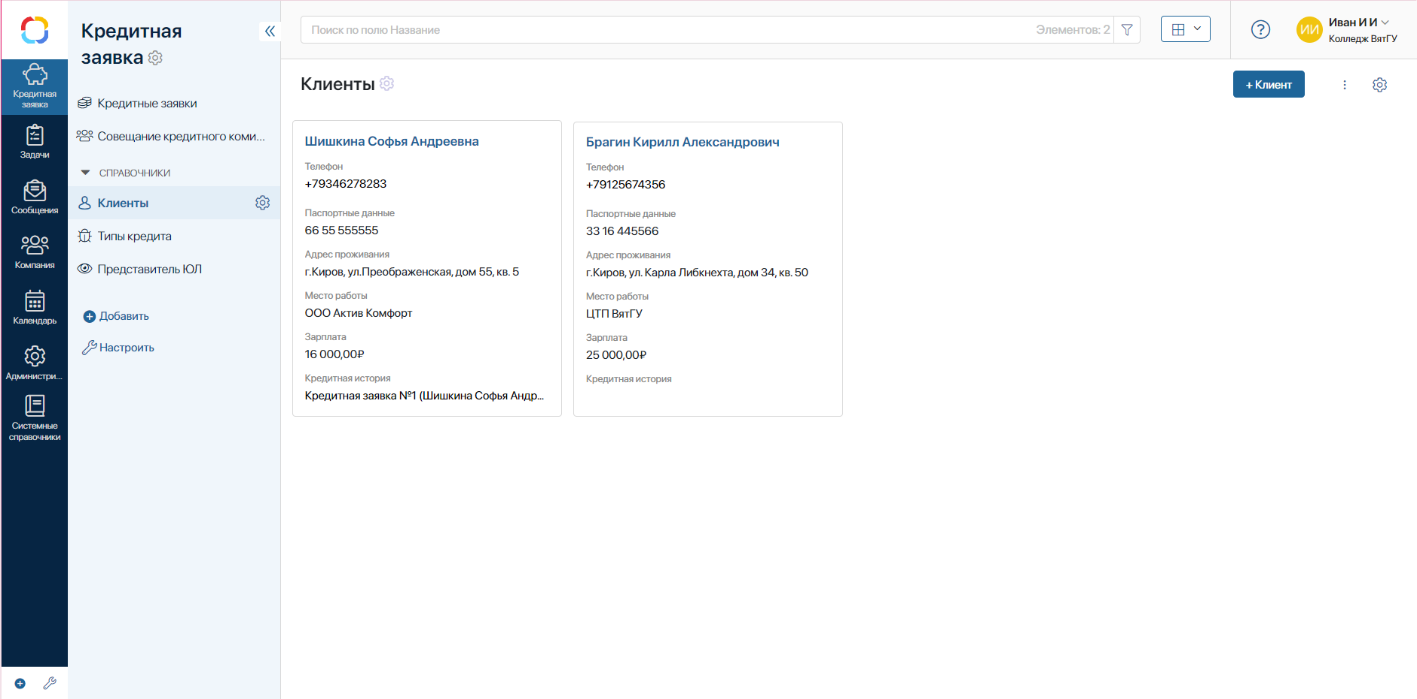


Рисунок 6 – Справочник «Клиенты»

На рисунке 7 представлена форма создания нового клиента. Некоторые поля являются обязательными: «ФИО», «Пол», «Дата рождения», «Телефон», «Электронная почта», «Паспортные данные», «Кем выдан», «Когда выдан», «Адрес регистрации», «Адрес проживания», «Место работы», «Зарплата». Если обязательные поля не заполнены, то заявку сохранить невозможно.

Изображение выглядит как текст

Автоматически созданное описание

Рисунок 7 – Форма создания нового клиента

На рисунке 8 представлено приложение «Типы кредита». С помощью кнопки «+Тип» происходит добавление нового типа. На плитках представлены уже существующие типы кредита и главная информация о них.

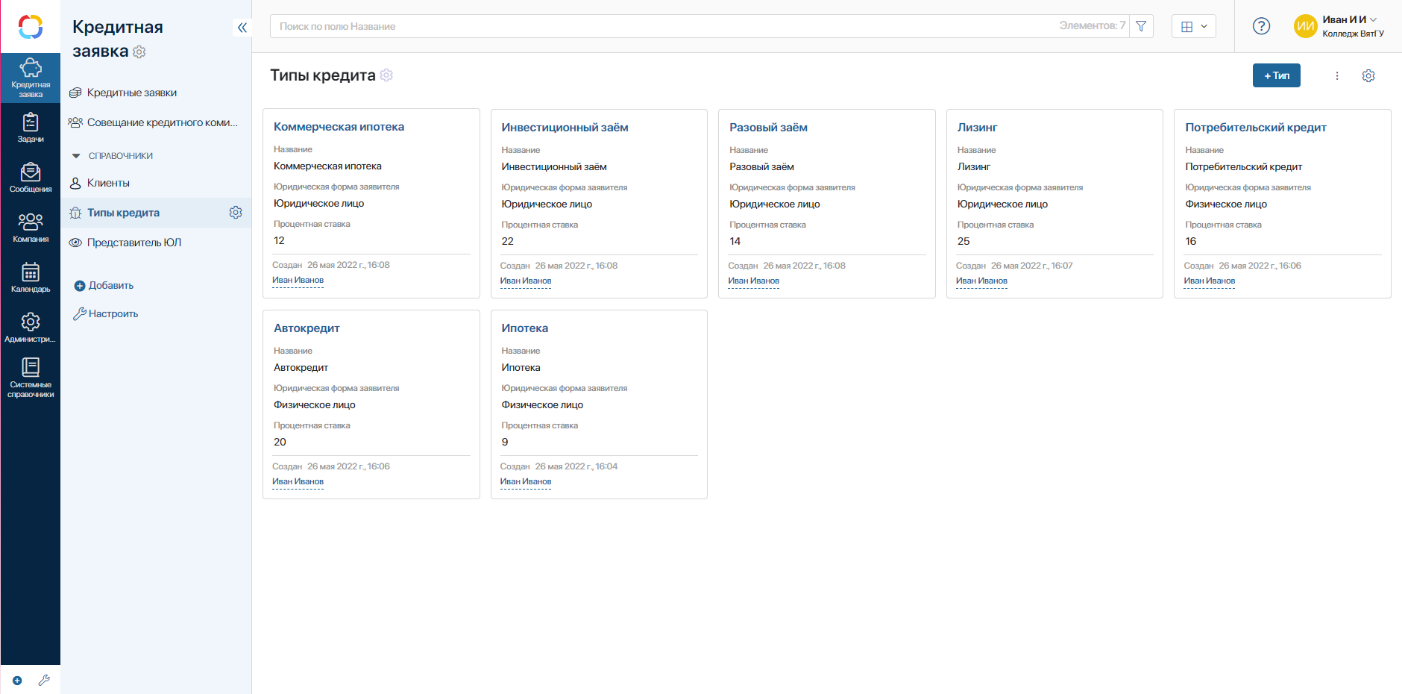


Рисунок 8 – Приложение «Типы кредита»

На рисунке 9 представлена форма создания типа кредита. Некоторые поля являются обязательными: «Название», «Юридическая форма заявителя», «Процентная ставка». Если обязательные поля не заполнены, то заявку сохранить невозможно.

Изображение выглядит как текст

Автоматически созданное описание

Рисунок 9 – Форма создания типа кредита

На рисунке 10 представлено приложение «Представитель ЮЛ». С помощью кнопки «+Представитель ЮЛ» происходит добавление нового представителя юридического лица. На плитках представлены уже существующие представители ЮЛ и главная информация о них.

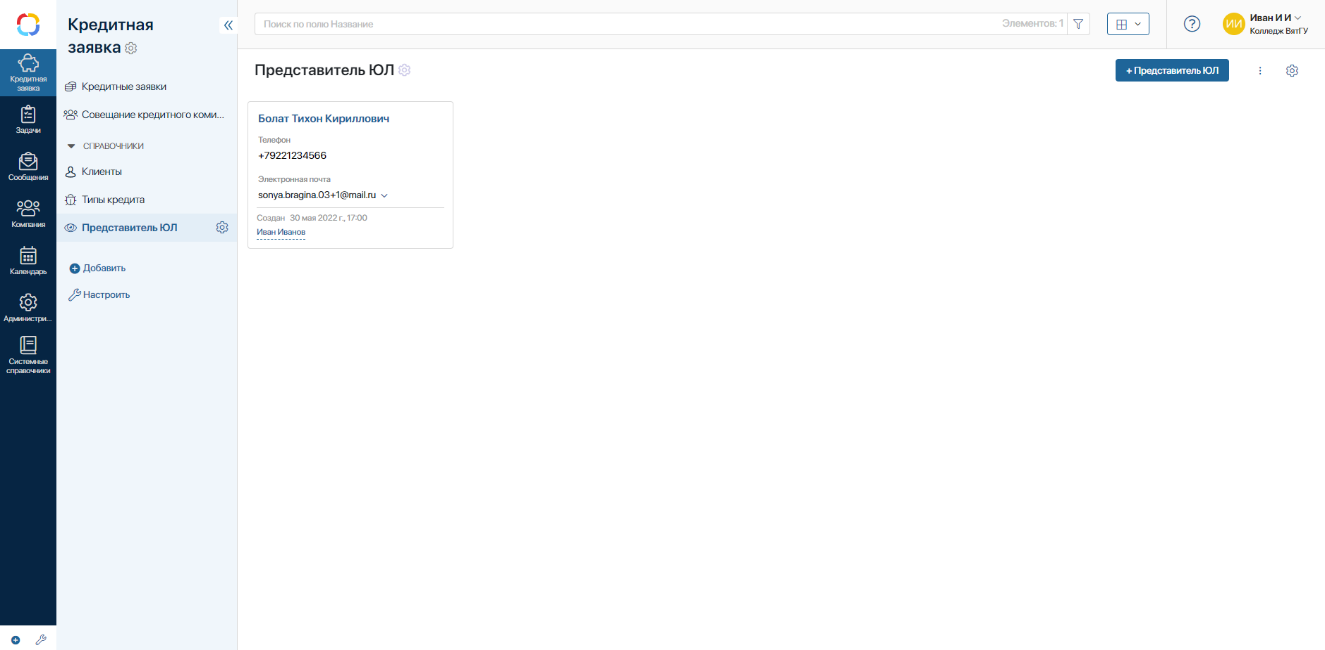


Рисунок 10 – Приложение «Представитель ЮЛ»

На рисунке 11 представлена форма создания нового представителя юридического лица. Некоторые поля являются обязательными: «ФИО», «Телефон», «Электронная почта». Если обязательные поля не заполнены, то заявку сохранить невозможно.

Изображение выглядит как текст

Автоматически созданное описание

Рисунок 11 – Форма создания нового представителя ЮЛ