

Финансовые услуги

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Оформить заявку	4
Создать заявку	4
Заполнить заявку	5
Заполнить анкету	6
Обработать заявку	7
Верификация заявки	7
Согласование заявки	9
Заключение сделки	9
Настроить действие верификации	9
Добавить новое действие верификации	10
Добавить финансовый показатель	11
Настроить консультационную панель	13
Настроить блоки тем консультаций	13
Настроить условия поиска клиента	16
Настроить условия отображения знаменательных событий	16
Провести консультацию	17
Начать консультацию	17
Отложить консультацию	19
Завершить консультацию	20
Обработать результаты консультации	21

Оформить заявку

ПРОДУКТЫ: **BANK CUSTOMER JOURNEY** **LENDING**

В Creatio вы можете управлять работой по заявкам из одного раздела системы. Определяйте участников сделки, их роли, достоверность предоставленной информации и принимайте решение о заключении сделки по каждой заявке.

В разделе [Заявки] фиксируется вся информация о работе с клиентом с момента возникновения потребности до момента заключения сделки. Вы можете просмотреть историю работы по заявкам, основные данные о клиентах и выбранных продуктах.

В продукте Financial Services Creatio, lending edition настроен пример кейса для оформления заявок на потребительские кредиты с преднастроенными задачами и подсказками для пользователя. Он включает следующие стадии:

- Подбор продукта.
- Оформление анкеты.
- Верификацию.
- Заключение сделки.

Вы можете изменить существующий кейс или настроить другие кейсы в разделе, воспользовавшись дизайнером кейсов.

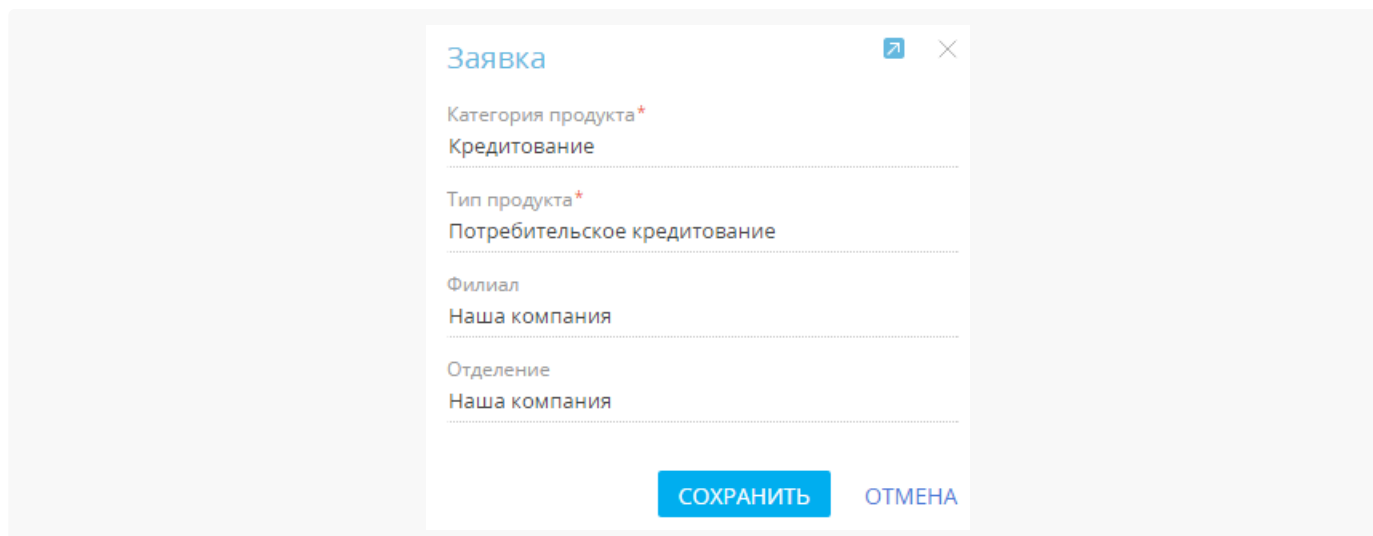
Заявка на банковские продукты оформляется в отделении банка кредитным менеджером на основании информации, предоставленной заемщиком. Оформление заявки состоит из двух этапов: быстрое создание заявки и заполнение детальной информации по заявке.

Пример. Рассмотрим оформление заявки на потребительский кредит в сумме 50 000 рублей сроком на 3 месяца.

Создать заявку

1. Перейдите в реестр раздела [Заявки] и нажмите кнопку [Добавить заявку].
2. Выберите необходимый тип заявки: “Счета и вклады” либо “Кредитование”.
3. В открывшейся мини-карточке заполните поле [Тип продукта]. Остальные поля предзаполнены автоматически. Если клиент заинтересован в продуктах другой категории, то измените значение. Информация о филиале и отделении заполняется на основании данных о месте работы кредитного менеджера, оформляющего заявку (Рис. 1).

Рис. 1 — Мини-карточка создания заявки



4. Сохраните заявку.

В результате в реестр раздела будет добавлена новая заявка.

Заполнить заявку

В продукте Financial Services Creatio, lending edition для передачи заявки в [обработку](#) необходимо указать следующие данные: продукт, участников сделки и пакет документов, необходимых для заключения сделки. На основании этой информации производится верификация заявки и принимается решение о заключении или отмене сделки.

Подобрать продукт

На странице новой заявки система предложит вам заполнить информацию о выбранном продукте. Для этого будет создана активность, которая отобразится на панели действий. В ходе выполнения данной активности уточните у клиента пожелания относительно продукта и его условий. Зафиксируйте полученную информацию на странице заявки.

На странице заявки заполните вкладку [*Выбранный продукт*]:

1. Укажите продукт, на который оформляется заявка. В поле [*Продукт*] доступны для выбора только те продукты, [категория и тип](#) которых совпадают с указанными при создании заявки. Если для выбранного продукта настроены условия продажи, то выберите в перечне продукт с наиболее подходящим клиенту условием. Для нашего примера выберем “Кредитование / Потребительское кредитование / Краткосрочные кредиты”. После выбора продукта перечень условий на странице заявки заполнится автоматически.
2. Укажите валюту, в которой будет оформлен кредит, его сумму, срок и другие обязательные параметры. В нашем примере это 50 000 рублей и 3 месяца (Рис. 2).

Рис. 2 — Пример заполнения вкладки [Выбранный продукт]

Оформить анкету

После заполнения всех данных о продукте необходимо внести в заявку информацию об участниках сделки. Это можно сделать, перейдя на стадию “Оформление анкеты”.

На стадии “Оформление анкеты” создается активность, при нажатии на заголовок которой откроется страница автоматически созданной анкеты заемщика. Заполните анкету. Перечень документов для заемщика будет сформирован автоматически. Подробную информацию вы найдете в статье [“Заполнить анкету”](#). При сохранении анкеты система предложит отправить заявку на верификацию:

1. Если вся информация по заявке уже заполнена, то выберите ответ “Да” и нажмите кнопку [*Сохранить*]. Заявка автоматически будет переведена на стадию “Верификация”.
2. Если в заявку необходимо добавить дополнительную информацию, например, анкету поручителя, то при сохранении анкеты заемщика нажмите кнопку [*Выполнить позже*] и укажите параметры переноса задачи: время начала, длительность активности, время напоминания. Созданная задача появится на панели действий страницы заявки.
3. Если заявка требует значительной доработки после заполнения анкеты заемщика, то нажмите кнопку [*Нет*]. Когда заявка будет оформлена, отправьте ее на верификацию, нажав на соответствующую стадию индикатора на странице заявки.

На странице заявки приводится полный перечень документов для всех участников сделки. Перечень документов для каждого из участников формируется на странице анкеты.

Заполнить анкету

ПРОДУКТЫ: **LENDING**

Для хранения кредитных анкет используется раздел [*Анкеты*]. В анкетах вы можете просмотреть подробную информацию обо всех участниках сделок, которая была актуальна на момент оформления сделок, и принять решение по выдаче кредита. Заполнение анкеты выполняется при [создании заявки](#) на банковский продукт. Данные анкеты заполняет менеджер банка со слов клиента, или они могут быть перенесены из заполненной физ. лицом анкеты. Вы можете настроить для документов шаблоны [печатных форм](#), которые можно будет распечатать прямо со страницы документа. Страница анкеты состоит из профилей участника сделки и заявки, а также нескольких вкладок.

По умолчанию раздел отображается в рабочем месте [*Супервизор*].

При переходе на стадию “Оформление анкеты” в системе автоматически создается анкета заемщика. Для оформления анкеты выполните следующие действия:

1. Для нового клиента установите признак [*Новое физ. лицо*], чтобы после заключения сделки на основании данной анкеты была создана запись в разделе [*Физ. лица*].
Если признак [*Новое физ. лицо*] не установлен, то в появившемся поле [*Физ. лицо*] укажите запись клиента в разделе [*Физ. лица*], данными из которой будет автоматически заполнена страница анкеты.
2. Заполните обязательные поля вкладки [*Основное*]:
 - a. [*Фамилия*];
 - b. [*Имя*];
 - c. [*Дата рождения*];
 - d. [*Место рождения*];
 - e. [*Пол*];
 - f. [*Гражданство*];
 - g. [*Социальный статус*];
 - h. [*Образование*].
3. В блоке полей [*Паспорт*] введите все данные паспорта заемщика.
4. При необходимости по данным и документам, предоставленным физ. лицом, заполните поля на других вкладках.
5. Добавьте фото заемщика.
6. Сохраните анкету.

В анкете, созданной при работе по кейсу, пакет документов заемщика, необходимых для обработки заявки, формируется автоматически. Пакет документов, необходимый для заключения договора, будет сформирован в анкете автоматически после утверждения заявки.

Обработать заявку

ПРОДУКТЫ: **BANK CUSTOMER JOURNEY** **LENDING**

После оформления и внесения всех данных заявка переходит в обработку. Обычно обработка заявки состоит из трех этапов:

- Верификация;
- Согласование;
- Заключение сделки.

После их прохождения заявка считается закрытой.

Верификация заявки

На этапе верификации производится проверка данных по участникам сделки и достоверности предоставленной ими информации. Результаты проверки фиксируются на детали [*Верификация*] страницы заявки.

При переходе на стадию “Верификация” на панели действий страницы заявки будет создана задача, при нажатии на заголовок которой откроется окно действия верификации (Рис. 1). В окне отобразится группа полей с основными результатами проверок. Если в справочнике [*Действия верификации*] для текущего действия добавлены файлы, например, с регламентом или рекомендациями по выполнению действия, то они отобразятся в окне действия верификации.

Рис. 1 — Верификация заявки

В окне верификации:

1. Заполните группу полей [*Результаты проверок*].
2. Укажите решение по действию, нажав [*Подтверждено*].
3. Сохраните результат по кнопке [*Выполнить*].

Если для заявки необходимо верифицировать также другие данные, то результаты проведения верификации необходимо внести в систему вручную. Для этого:

1. На странице заявки откройте вкладку [*Решение по заявке*].

2. На детали[*Верификация*] нажмите кнопку **+**.
3. На открывшейся странице верификации выберите действие, которое нужно выполнить, например “Верифицировать средства связи контактных лиц”.
4. Укажите результат, например “Подтверждено”.
5. Укажите роль верификатора, например “Служба безопасности”, и сотрудника, выполнившего проверку.
6. Заполните поля [*Роль участника заявки*] и [*Участник*] данными физ. лица, анкета которого верифицировалась.

Также вы можете ввести комментарий к результатам проверки. Например, о том, что указанные средства связи для физ. лица не являются основными (Рис. 2).

Рис. 2 — Пример заполненной страницы верификации

Действие* верификации	Верифицировать средства связи контактных лиц		
Результат	Подтверждено	Роль верификатора	Все сотрудники компании
Дата решения	08.02.2017	Ответственный	Мирный Евгений
Комментарий	Номер телефона, указанный в анкете поручителя, не является основным. Основной +7 495 726 46 29	Роль участника заявки	Поручитель
		Участник	Жаврук Виталий

Согласование заявки

На этапе согласования анализируются данные, полученные при оформлении заявки, и результаты верификации. Результаты анализа служат основанием для принятия решения о заключении или отмене сделки. Данные о решении фиксируются на вкладке [*Решение по заявке*] страницы заявки.

Заключение сделки

Заключение сделки является финальным этапом работы с заявкой. В результате верификации данных всех участников сделки и согласования условий продажи оформляется пакет документов по договору. Подписание этого договора завершает работу по заявке.

В рамках кейса при переходе на стадию “Заключение сделки” в системе будут автоматически созданы активность, которая отобразится на панели действий страницы заявки, и связанный с ней договор.



Настроить действие верификации

ПРОДУКТЫ: **LENDING**

Действия верификации могут различаться для заявок на разные продукты. Вы можете настроить необходимые параметры для существующих действий верификации или создать новые, чтобы действия, выполняемые верификатором, соответствовали политике безопасности вашего банка.

Добавить новое действие верификации


Чтобы создать в системе новое действие верификации:

1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В группе “Настройка системы” откройте ссылку “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Действия верификации*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить действие верификации*].
5. Укажите название нового действия верификации и сохраните его, нажав кнопку .

В результате в систему будет добавлено новое действие верификации. Далее вы можете добавить в действие верификации сценарий разговора, контрольные вопросы и любые дополнительные материалы.

Добавить сценарий разговора



Примерный сценарий разговора составляется руководителем группы верификаторов и используется сотрудниками как основа для ведения беседы при проверке данных участников сделки. Чтобы добавить в действие верификации сценарий разговора:

1. Откройте наполнение справочника [*Действия верификации*] и выберите действие, для которого хотите добавить сценарий разговора. Нажмите кнопку .
2. На открывшейся странице редактирования выберите вкладку [*Сценарий разговора*].
3. В области для ввода текста введите сценарий разговора.
4. Сохраните изменения.

В результате сценарий разговора будет доступен для просмотра в окне действия верификации на странице заявки.




Добавить контрольные вопросы

Контрольные вопросы необходимы для фиксации в системе результатов верификации. Чтобы добавить контрольные вопросы в действия верификации:

1. Откройте наполнение справочника [*Действия верификации*] и выберите действие, для которого хотите добавить контрольные вопросы. Нажмите кнопку .
2. На открывшейся странице редактирования выберите вкладку [*Контрольные вопросы*]. Нажмите кнопку .
3. Введите вопрос и укажите его обязательность. Если ответ на обязательный вопрос не будет указан в окне действия верификации, то система не позволит верификатору сохранить результаты выполнения действия.
При добавлении контрольных вопросов необходимо учитывать, что для них в системе настроены варианты ответов “Да”, “Нет” и “Другое”. В случае выбора ответа “Другое” рядом с вопросом появится поле для ввода комментария.
4. Повторите пункты 1 – 3 для добавления всех контрольных вопросов.
5. Сохраните изменения.

Добавить вспомогательные материалы

Для выполнения некоторых действий верификации бывают необходимы вспомогательные материалы, например, нормативная документация, внутренние регламенты банка, инструкции, примеры успешного выполнения данного действия верификации сотрудниками банка и т. п. Чтобы добавить в действие верификации вспомогательные материалы:

1. Откройте наполнение справочника [*Действия верификации*] и выберите действие, для которого хотите добавить вспомогательные материалы. Нажмите кнопку .
2. На открывшейся странице редактирования выберите вкладку [*Файлы*].
 - Чтобы добавить в действие верификации файл, на детали [*Файлы и ссылки*] нажмите кнопку  и загрузите необходимый файл. Вы также можете перетащить его на деталь с помощью мыши.
 - Чтобы добавить в действие верификации ссылку, на детали [*Файлы и ссылки*] нажмите кнопку . На открывшейся странице в поле [*Название*] введите адрес ссылки и сохраните страницу. В результате ссылка будет добавлена на деталь.
3. Повторите пункт 2 для всех файлов и ссылок, которые необходимо добавить в действие верификации.
4. Сохраните изменения.

В результате вспомогательные материалы будут доступны для просмотра в окне действия верификации на странице заявки.

Добавить финансовый показатель

ПРОДУКТЫ: **BANK SALES**

В Creatio вы можете вести учет финансовых показателей клиентов вашего банка, например, данных о выручке клиентов за определенный период, информации о размере чистой прибыли, дебиторской задолженности и т. д.

В разделе [*Фин. показатели*] фиксируется вся информация о количестве текущих счетов у клиента, среднему остатку на счетах, объему выручки, сумме дебиторской и кредиторской задолженности и другим агрегированным показателям деятельности юр. лиц. В разделе доступна следующая функциональность:



- Добавление новых показателей.
- Сравнение целевых и фактических показателей.
- Анализ динамики изменения показателей.
- Просмотр данных в разрезе счета, клиента, сегмента.

В разделе [*Фин. показатели*] доступны преднастроенные группы для быстрого выбора периода, за который необходимо отобразить финансовые показатели клиентов.

Для добавления финансового показателя:

1. Перейдите в раздел [*Фин. показатели*].
2. Нажмите кнопку [*Добавить фин. показатель*].

3. На открывшейся странице заполните следующие поля:

Тип показателя	<p>Выберите тип финансового показателя, например, “Выручка”, “Фонд заработной платы” или “Количество текущих счетов”. Поле является обязательным для заполнения.</p> <p>Чтобы добавить новый показатель в справочник поля, нажмите кнопку  поля и в открывшемся окне нажмите кнопку [<i>Добавить</i>]. Укажите название показателя на открывшейся странице и примените изменения по кнопке [<i>Сохранить</i>].</p>
Значение	Укажите числовое значение финансового показателя, например, сумму финансовых средств.
Валюта	Выберите валюту, в которой указывается сумма финансовых средств, например, “Евро”.
Тип значения	Выберите тип значения финансового показателя, например, “Фактическое” или “Целевое”. Поле является обязательным для заполнения.
Период	<p>Укажите период финансового показателя. Выбор значений производится из справочника периодов финансовых показателей.</p> <p>Поле заполняется автоматически, если период, указанный в полях [<i>Дата начала</i>] и [<i>Дата завершения</i>], соответствует какому-либо периоду, существующему в справочнике. Если в справочнике нет необходимого периода, то вы можете добавить его самостоятельно. Чтобы добавить период в справочник, нажмите на кнопку  поля и в открывшемся окне нажмите кнопку [<i>Добавить</i>]. Укажите необходимую информацию на открывшейся странице и примените изменения по кнопке [<i>Сохранить</i>].</p> <p>Вы также можете добавить период при сохранении страницы финансового показателя, если в полях [<i>Дата начала</i>] и [<i>Дата завершения</i>] страницы показателя указан период, не совпадающий ни с одним из существующих в справочнике. Система попросит вас подтвердить добавление периода.</p>
Дата начала	<p>Укажите даты начала и завершения периода. Поля являются обязательными для заполнения и заполняются автоматически при выборе какого-либо значения в поле [<i>Период</i>]. Поля недоступны для редактирования, если заполнено поле [<i>Период</i>].</p>
Дата завершения	
Тип периода	Поле заполняется автоматически в соответствии с периодом, указанным в полях [<i>Дата начала</i>] и [<i>Дата завершения</i>], например, “Полугодие”, “Квартал”, “Произвольный период”.

Недоступно для редактирования, если заполнено поле [*Период*].

4. Если необходимо, то укажите связи с другими записями системы в группе полей [*Связи*]:


Юр. лицо	Выберите клиента, для которого указывается финансовый показатель.
Сегмент юр. лиц	Укажите группу клиентов, для которых указывается финансовый показатель. Для выбора доступны группы, добавленные в разделе [<i>Юр. лица</i>].
Счет	Укажите банковский счет клиента.

В результате новый финансовый показатель будет добавлен в систему.

Настроить консультационную панель

ПРОДУКТЫ: **BANK CUSTOMER JOURNEY** **BANK SALES** **LENDING**

Консультационная панель менеджера предназначена для проведения консультаций с клиентом банка.

Панель отображается по нажатию кнопки  боковой панели.

При помощи консультационной панели менеджер может найти клиента в базе, выбрать тему для проведения консультации, отложить или завершить консультацию, а также просмотреть дополнительную информацию: ранее созданные заявки, индивидуальные предложения, знаменательные события.

Перед началом работы в консультационной панели вы можете настроить перечень блоков, групп и тем консультаций, которые будут отображаться во время проведения консультации. Вы также можете задать правила поиска по ФИО и номеру телефона и правила отображения знаменательных событий клиента.

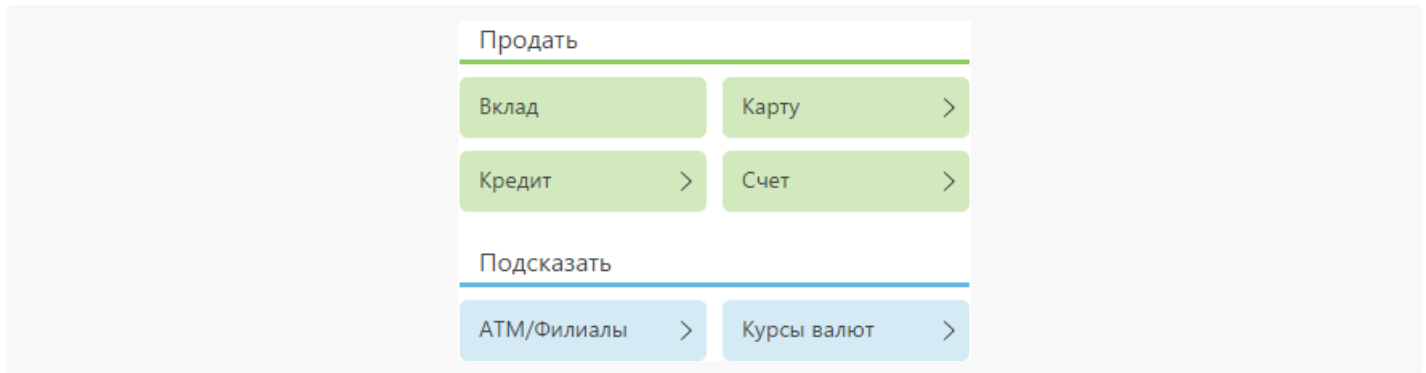
Настроить блоки тем консультаций

Во время общения с клиентом в консультационной панели менеджер может выбирать темы консультаций.

Темы консультаций отображаются в виде кнопок, сгруппированных по блокам. Например, блок [*Продать*] содержит темы консультаций, связанных с продажей банковских продуктов. Однородные темы также могут быть объединены в группы. Группы тем в консультации обозначены символом [>] (Рис. 1).

Например, при выборе группы [*Кредит*] в блоке [*Продать*] открывается список продуктов, которые относятся к данной группе.

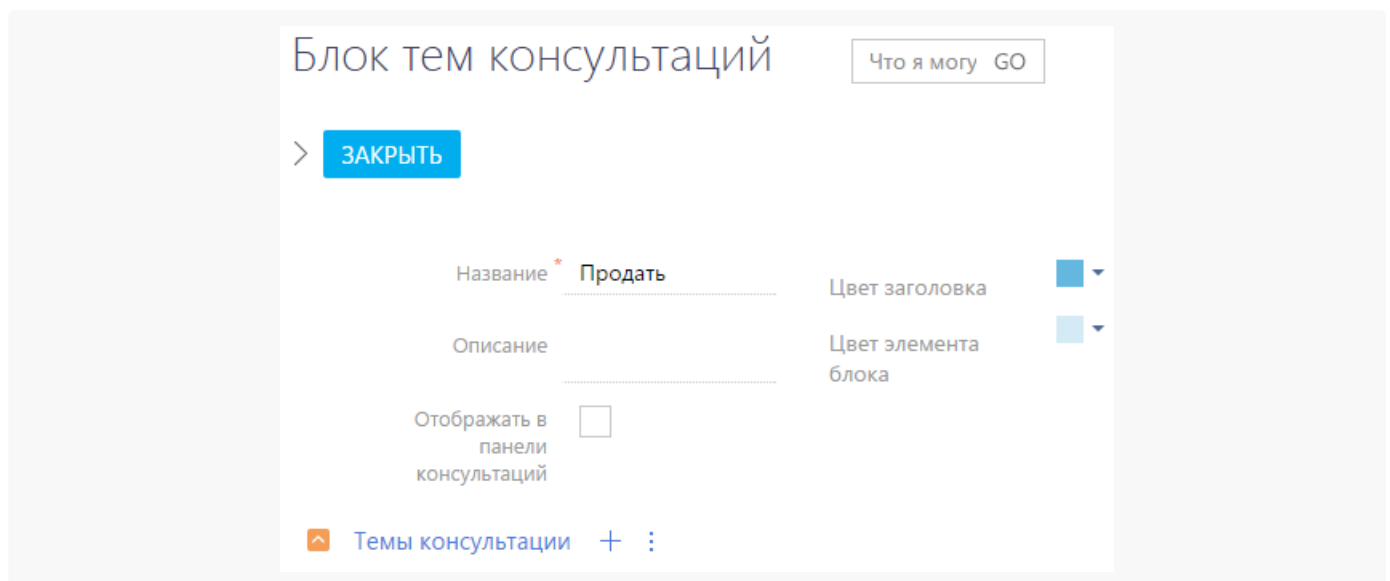
Рис. 1 — Отображение тем для проведения консультации



Чтобы настроить отображение блоков и тем консультаций в консультационной панели:

1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. В группе справочников “Общие” выберите справочник [*Блоки тем консультаций*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить*], чтобы создать новый блок тем консультаций.
5. На странице блока тем консультаций (Рис. 2):

Рис. 2 — Страница блока тем консультаций



- а. Введите название блока тем консультаций (например, “Продать”).
 - б. Установите признак в поле [*Отображать в панели консультаций*], чтобы блок отобразился в консультационной панели.
 - с. Выберите цвет заголовка блока тем консультаций и элементов блока.
6. На детали [*Темы консультации*] выберите команду [*Группу*] (Рис. 3).

Рис. 3 — Создание новой группы консультации

7. На странице [*Группа тем консультаций*] введите название темы консультации и ее описание. Нажмите кнопку [*Сохранить*].
8. На детали [*Темы консультации*] выберите команду [*Тему*].
9. Заполните страницу [*Тема консультации*]:
 - a. Введите название и описание темы консультации.
 - b. В поле [*Группа для темы*] выберите группу, к которой относится тема консультации. Если тема консультаций не относится к группе, то данное поле не заполняется.
 - c. Выберите бизнес-процесс, который автоматически запускается при выборе темы консультации. Для каждой темы консультации бизнес-процесс настраивается дополнительно.
10. Нажмите кнопку [*Сохранить*].
11. Аналогичным способом добавьте остальные группы и темы консультаций в блок (Рис. 4).

Рис. 4 — Сформированный перечень групп и тем консультаций

Название	Группа	Группа для темы
Вклад	Нет	
+ Счет	Да	
+ Карту	Да	
- Кредит	Да	
Автокредитование	Нет	Кредит
Ипотека	Нет	Кредит
Потребительские	Нет	Кредит

12. Сохраните блок тем консультаций.
13. Аналогичным образом добавьте необходимые блоки, которые будут отображаться в консультационной панели, и сформируйте перечень групп и тем консультаций для них.

Настроить условия поиска клиента

Поиск клиента в консультационной панели осуществляется в случае, если менеджер ввел минимально необходимые условия поиска. Перед началом работы с консультационной панелью вы можете настроить минимальное количество символов, которое необходимо ввести для осуществления поиска.

Чтобы настроить условия для запуска поиска клиента в консультационной панели:


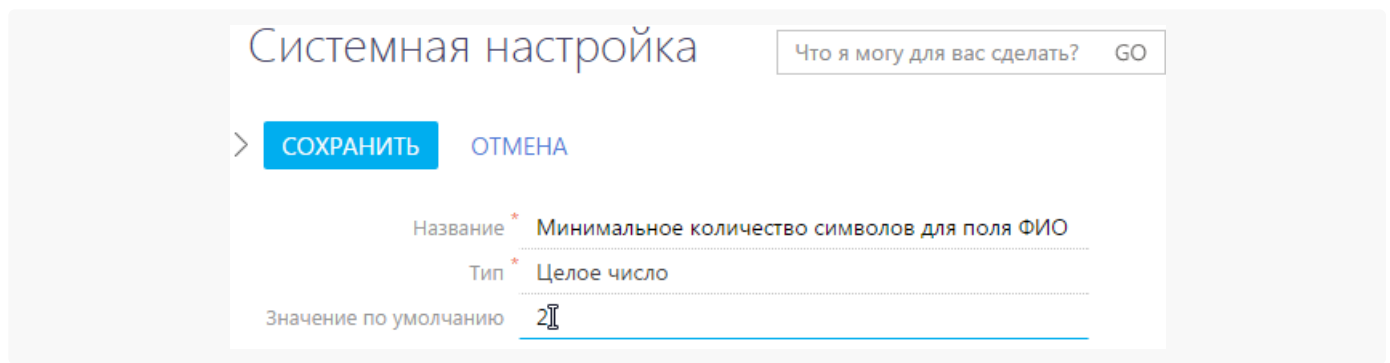
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Системные настройки”.
3. Выберите системную настройку “Минимальное количество символов для поля ФИО”.
4. В поле [*Значение по умолчанию*] укажите количество символов для поля [*ФИО*], которое требуется ввести для осуществления поиска (Рис. 5).

Рис. 5 — Установка минимального количества символов для поля ФИО



5. Нажмите кнопку [*Сохранить*].
6. Аналогичным образом введите значение в поле [Значение по умолчанию] системной настройки [Минимальное количество символов для поля Номер телефона].
7. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

Настроить условия отображения знаменательных событий

Вы можете настроить условия отображения знаменательных событий клиентов вашего банка (например, день рождения клиента или день компании).

Чтобы настроить отображение знаменательных событий в консультационной панели менеджера:


1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Системные настройки”.
3. Выберите системную настройку “Количество дней для отображения знаменательного события после его наступления”.
4. В поле [*Значение по умолчанию*] введите количество дней после наступления знаменательного события, на протяжении которых данное событие будет отображаться в консультационной панели (Рис. 6).

Рис. 6 — Установка значения по умолчанию

Системная настройка

Что я могу для вас сделать? GO

> СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Название * Количество дней для отображения знаменательн...

Тип * Целое число

Значение по умолчанию 31

5. Нажмите кнопку [*Сохранить*].
6. Аналогичным образом введите значение в поле [Значение по умолчанию] системной настройки [Количество дней для отображения знаменательного события до его наступления].
7. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

Провести консультацию

ПРОДУКТЫ: [BANK CUSTOMER JOURNEY](#) [BANK SALES](#) [LENDING](#)

В процессе проведения консультации с клиентом банка вы можете зарегистрировать в системе нового клиента, предложить или продать продукт. Также вы можете прервать консультацию до возвращения клиента (например, если клиент забыл паспорт для оформления кредита).

Начать консультацию

1. Нажмите кнопку [*Начать консультацию*] (Рис. 1). Кнопка доступна, если клиент был идентифицирован в процессе поиска.

Рис. 1 — Начало проведения консультации клиенту банка

Начать консультацию


ID	Телефон	Карта
----	---------	-------

Авдоров

+7 495 621 26 26

Поиск Очистить

Результат поиска



Авдоров Сергей Валентинович

Дата рождения 24.01.1988

ИНН 123456789

Мобильный +7 952 621 26 26

Рабочий +7 495 621 26 26


Начать консультацию

Для нового клиента процесс консультации запускается автоматически после того, как менеджер нажал на кнопку [*Новый клиент*].

После старта консультации открывается страница физ. лица. Также создается обращение, на странице которого фиксируются все темы, которые были выбраны в процессе консультации.

- Выберите название продукта в блоке консультационной панели (например, продукт “Вклад” в блоке [*Продать*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Темы консультации в консультационной панели



Авдоров Сергей Валентинович

Длительность: 00:19

Отложить Завершить

Предложения (1) Заявки (2)

День рождения 24.01 (28 лет)

Продать

Вклад	Карту >
Кредит >	Счет >

Подсказать

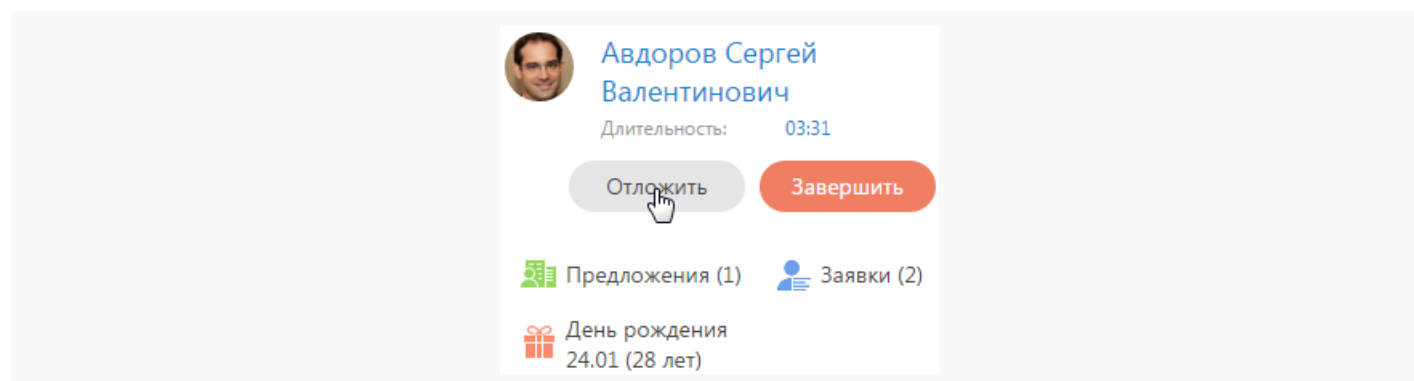
АТМ/Филиалы >	Курсы валют >
---------------	---------------

При выборе темы консультации автоматически запускается процесс, который указан в справочнике [*Блоки тем консультаций*].

Отложить консультацию

Чтобы отложить проведение консультации, нажмите кнопку [*Отложить*] в верхней части консультационной панели (Рис. 3).

Рис. 3 — Приостановка проведения консультации клиенту банка



В результате остановится отсчет длительности проведения консультации, а отложенная консультация с клиентом отобразится в блоке [*Продолжить консультацию*].

На заметку. В блоке [*Продолжить консультацию*] может находиться несколько отложенных консультаций с клиентом.

Чтобы возобновить консультацию, нажмите кнопку [*Продолжить*] в блоке [*Продолжить консультацию*] консультационной панели (Рис. 4).

Рис. 4 — Продолжение консультации клиенту банка

Начать консультацию


ID	Телефон	Карта
----	---------	-------

Авдоров

+7 495 621 26 26

Поиск Очистить

Результат поиска



**Авдоров Сергей
Валентинович**

Дата рождения 24.01.1988

ИНН 123456789

Мобильный +7 952 621 26 26


Рабочий +7 495 621 26 26

Начать консультацию

Завершить консультацию

Для завершения консультации нажмите кнопку [*Завершить*] (Рис. 5).



Рис. 5 — Завершение консультации с клиентом




**Авдоров Сергей
Валентинович**

Длительность: 06:06

Отложить **Завершить**

 Предложения (1)  Заявки (2)

 День рождения
24.01 (28 лет)

Продать

Вклад	Карту >
Кредит >	Счет >

Подсказать

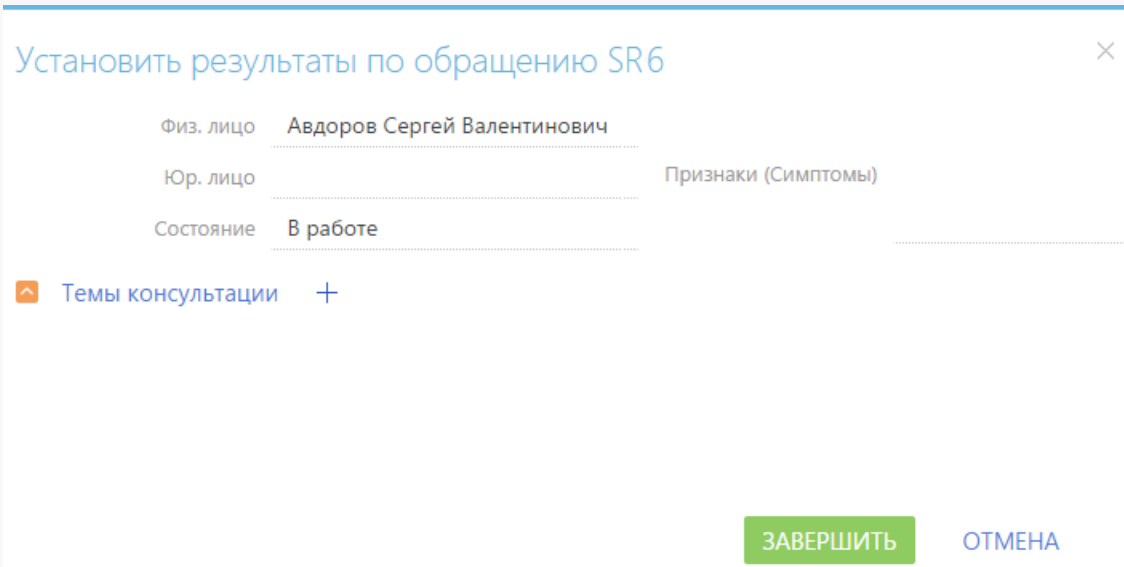
АТМ/Филиалы >	Курсы валют >
---------------	---------------

В результате обращение будет переведено в состояние [*Закрыто*].

Обработать результаты консультации

После завершения консультации откроется страница, на которой необходимо внести результаты консультации (Рис. 6).

Рис. 6 — Страница обработки результатов консультации



The screenshot shows a web form titled "Установить результаты по обращению SR6" with a close button (X) in the top right corner. The form contains several input fields and a list of consultation topics.

Физ. лицо	Авдоров Сергей Валентинович
Юр. лицо	
Состояние	В работе

Признаки (Симптомы)

Темы консультации +

At the bottom right, there are two buttons: "ЗАВЕРШИТЬ" (green) and "ОТМЕНА" (blue).

Чтобы внести результаты по теме обращения:

1. На детали [*Темы консультации*] нажмите кнопку + .
2. В поле [*Тема*] выберите тему консультации, по которой необходимо внести результат.
3. В поле [*Результат*] выберите результат, например, "Есть интерес".
4. Нажмите кнопку [*Завершить*].