

Подбор продуктов

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

Подбор банковских продуктов: обзор и настройки	4
Рекомендации банковских продуктов (Next Best Offers)	5
Подобрать банковский продукт	7
Настроить процесс подбора продуктов	10
Шаг 1. Создать бизнес-процесс консультации и продажи клиенту банковских карт	11
Шаг 2. Настроить запуск процесса из консультационной панели	16

Подбор банковских продуктов: обзор и настройки

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

Функциональность подбора продуктов позволяет ускорить работу менеджеров с клиентами и максимально гибко настраивать поиск подходящих предложений в зависимости от полученного запроса. Подбор продуктов в Creatio реализован таким образом, чтобы вы могли использовать его в базовой версии или интегрировать в любую бизнес-логику, например, использовать в бизнес-процессах или кейсах консультирования физ. лиц, продажах юр. лицам.

Для работы с функциональностью подбора продуктов необходимо:

1. Настроить **каталог продуктов**. Это позволит менеджеру максимально полно представить клиенту продукты вашего банка.
 - a. [Сформировать категории и типы продуктов](#).
 - b. [Сформировать условия продуктов](#).
 - c. [Сформировать описание продуктов для подбора](#).
2. Настроить **оформление выбранного продукта**. Это позволит сэкономить время на заполнении данных заявок (для физ. лиц) или продаж (для юр. лиц). Для оформления продукта необходимо настроить бизнес-процесс создания заявки или продажи, в который через параметры будут передаваться данные выбранного продукта, и указать его в [системной настройке](#) “Процесс оформления выбранного продукта” (код “SelectedProductRegistrationProcess”). Этот процесс будет запускаться в тех случаях, когда переход к подбору продуктов выполняется через действие раздела [*Продукты*].
3. Создать **бизнес-процесс или кейс** для запуска из любого раздела системы, в котором будут настроены шаги подбора продуктов и последующего оформления заявки или продажи (опционально). Это позволит включить подбор продуктов в принятые в вашем банке процессы, например, консультации физ. лиц или презентации для юр. лиц. Данный процесс должен учитывать не только подбор продуктов, но и последующее оформление, так как в этом случае при обработке результатов подбора приложение будет использовать только на созданную вами бизнес-логику, не учитывая значение системной настройки “Процесс оформления выбранного продукта” (“SelectedProductRegistrationProcess”). Подробнее: [Настроить процесс подбора продуктов](#).

После настройки функциональность подбора продуктов готова к работе. Подробнее: [Подобрать банковский продукт](#).

Вы можете персонализировать подбор, настроив **рекомендации продуктов**. В этом случае инструментами искусственного интеллекта для клиентов будет выполняться прогноз наиболее перспективных предложений.

В общем случае настройка рекомендаций состоит из следующих шагов:

1. Настроить модель рекомендательного прогнозирования. Это позволит выбирать для клиента продукты с наибольшей вероятностью продажи на основании данных о предыдущих сделках.

2. Настроить бизнес-процесс прогнозирования. Это позволит регулярно обновлять данные рекомендаций.

Подробнее: [Рекомендации банковских продуктов \(Next Best Offers\)](#).

Рекомендации банковских продуктов (Next Best Offers)

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

Вы можете настроить для клиентов рекомендации банковских продуктов (Next Best Offers) средствами предиктивного анализа данных. Такие рекомендации позволяют выстраивать персонализированный подход и улучшать взаимодействие при работе с существующими клиентами и с привлечением новых.

В общем случае настройка рекомендаций состоит из следующих шагов:

1. [Настроить модель рекомендательного прогнозирования](#).
2. [Настроить бизнес-процесс прогнозирования](#).

Особенностью модели рекомендательного прогнозирования для банковских продуктов является то, что результат прогнозирования, а также физ. лицо или юр. лицо, для которого выполнялся прогноз, записываются в справочник [*Рекомендации продуктов*]. В этом случае на странице физ. лица или юр. лица отобразится сообщение о наличии рекомендованных продуктов.

Рис. 1 — Пример уведомления о наличии рекомендованных продуктов

Авдорov Сергей Валентинович

Что я могу для вас сделать? > Creatio 7.18.1.2800

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ STATIC TEST ПЕЧАТЬ ВИД

РЕКОМЕНДАЦИИ
продуктов: 2

2% кешбек на всех АЗС, участие в розыгрыше автомобиля, скидка на топливо, 24/7 Assistance service
Дебетовые карты

87% вероятность

70% 11:04, Москва

ФИО*
Авдорov Сергей Валентинович

Полное название должности
Коммерческий директор

Мобильный телефон
+7 495 726 46 29

Рабочий телефон
+7 495 780 80 82

Email
avdorov_s@gmail.com

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (2)

Интернет-банкинг
29.12.2020 | Мирный Евгений

Связаться с клиентом, сообщить о решении по заявке
02.07.2021 | Мирный Евгений

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ХРОНОЛОГИЯ СОБЫТИЯ САЙТА

Дата рождения 10.01.1970 ИНН 500100732259

Гражданство Россия Место рождения

Тип клиента Пол Мужской

Обращение Г-н Приветствие Сергей Валентинович

Возраст 51 Язык общения

Регистрационные документы +

Основной	Тип документа	Серия	Номер	Дата выдачи	Действует до
Да	Внутренний паспорт	4504	154736	06.07.2010	

Средства связи +

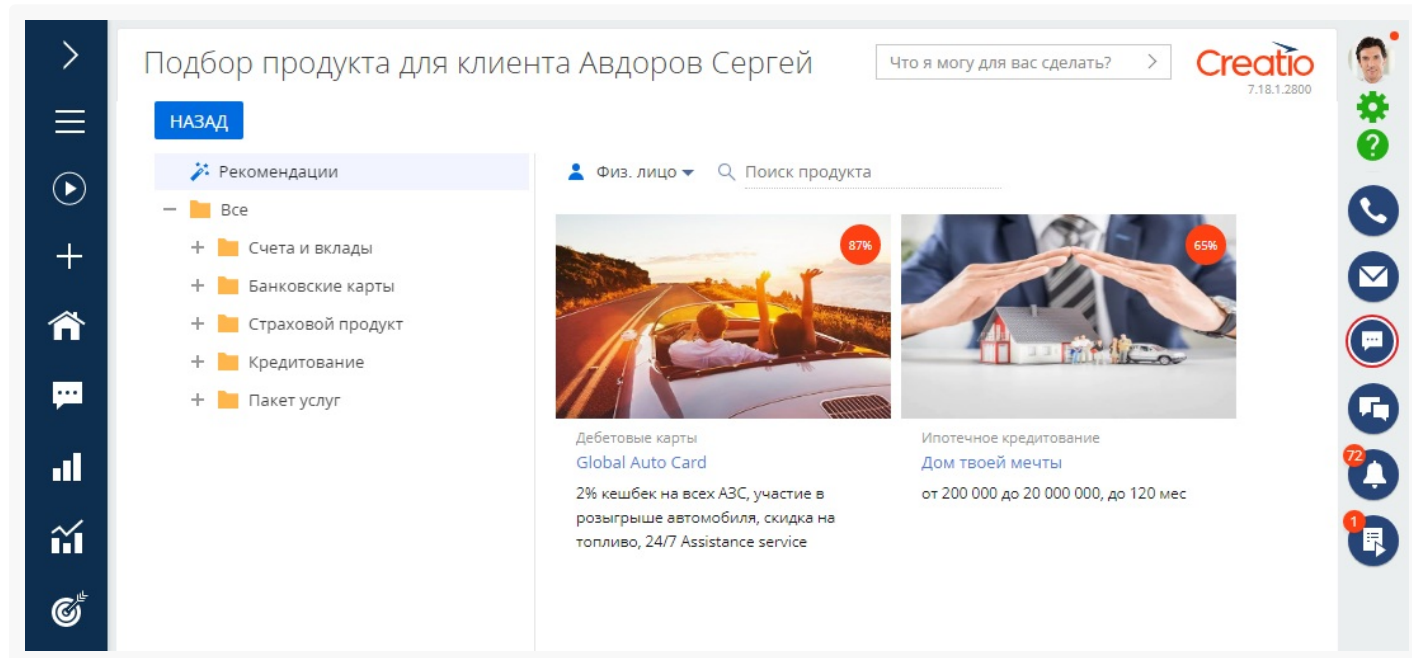
Email avdorov_s@gmail.com

Просмотреть рекомендации можно:

- Кликнув на уведомлении на странице физ. лица (юр. лица).
- Перейдя на шаг подбора продуктов в бизнес-процессе.

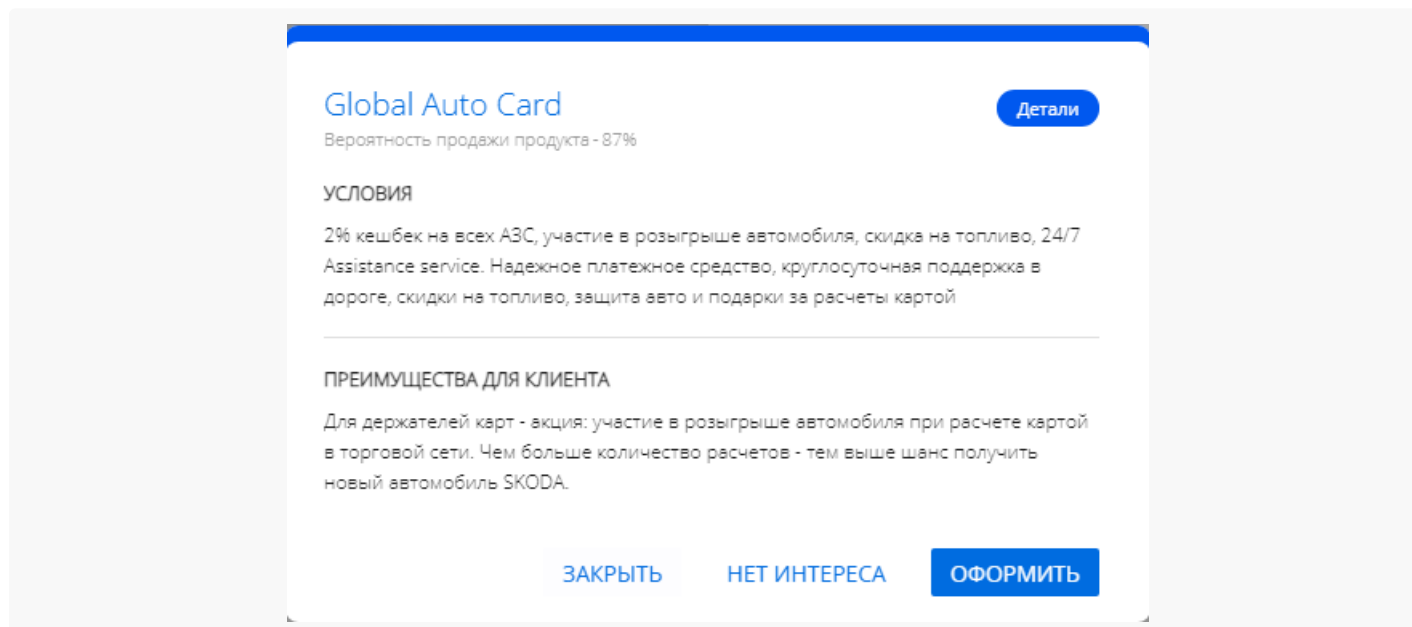
Если для клиента при подборе найдены рекомендованные продукты, то на странице подбора продуктов отобразится отдельный уровень каталога “Рекомендации” (Рис. 2).

Рис. 2 — Пример отображения рекомендованных продуктов



Для каждого из рекомендованных продуктов отобразится вероятность продажи. По клику на продукт откроется окно с краткой информацией об основных условиях и преимуществах (Рис. 3).

Рис. 3 — Пример окна с описанием рекомендованного продукта



Для рекомендованных продуктов доступны следующие действия:

- [*Оформить*] — по нажатию кнопки запускается процесс оформления выбранного продукта. В справочнике [*Рекомендации продуктов*] для соответствующей записи будет установлено состояние “Оформлена”, после чего она перестанет отображаться на странице подбора продуктов для данного клиента.

На заметку. Процесс оформления может отличаться в зависимости от того, как был выполнен переход на страницу рекомендаций. Если переход выполнялся со страницы клиента, то по нажатию кнопки будет запущен процесс, указанный в системной настройке “[Процесс оформления выбранного продукта](#)” (код “SelectedProductRegistrationProcess”). Если страница рекомендаций была открыта в ходе выполнения бизнес-процесса или кейса с подбором продуктов, то действия системы после нажатия кнопки [*Оформить*] должны быть настроены в этом бизнес-процессе или кейсе.

- [*Детали*] — по нажатию кнопки выполняется переход на страницу продукта, где представлены подробные условия продукта и его продажи.
- [*Закрыть*] — по нажатию кнопки окно с дополнительной информацией будет закрыто. Продукт и далее будет отображаться среди рекомендаций.
- [*Нет интереса*] — по нажатию кнопки отобразится вопрос “Почему результат “Не интересует?”” и форма для ввода ответа. После сохранения в справочнике [*Рекомендации продуктов*] для соответствующей записи будет установлено состояние “Нет интереса”, ответ отобразится в колонке [*Описание результата*]. Данная рекомендация перестанет отображаться на странице подбора продуктов.

Подобрать банковский продукт

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

Подбор продуктов в Creatio позволяет менеджеру быстро находить в каталоге продукты, которые соответствуют запросам клиента, и оформлять по ним заявки для физ. лиц или продажи для юр. лиц. Подбор продуктов в Creatio можно использовать в рамках любой удобной вам бизнес-логики. Подробнее: [Настроить процесс подбора продуктов](#).

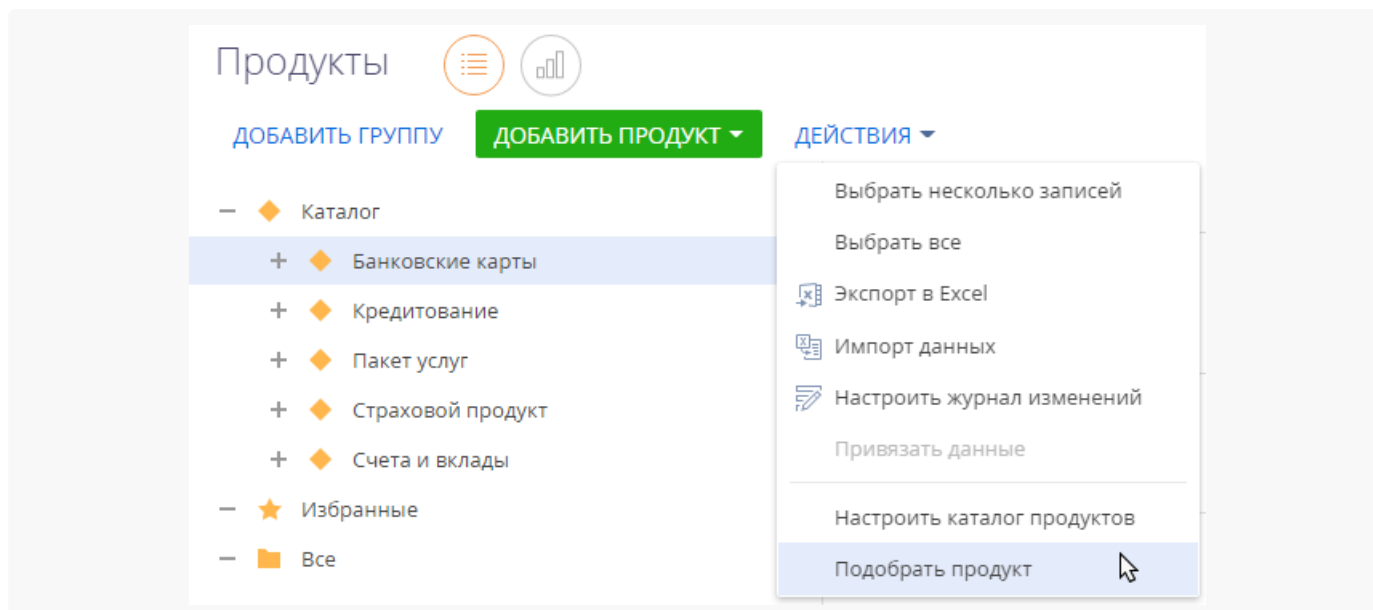
На странице подбора для работы доступны только актуальные продукты.

На заметку. В текущей статье описана работа с базовой функциональностью подбора продуктов. Если в вашем приложении для подбора продуктов настроена пользовательская бизнес-логика, то работа с ним может несколько отличаться.

Чтобы подобрать клиенту продукт:

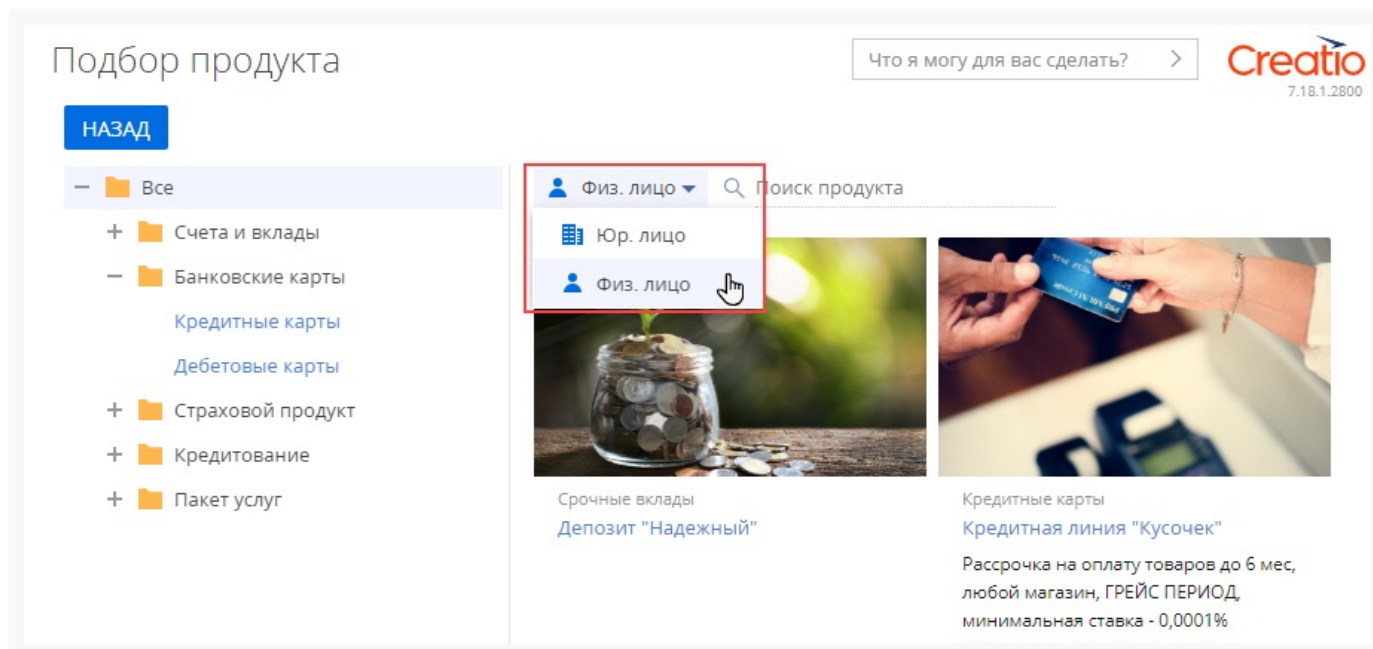
1. Откройте раздел [*Продукты*].
2. Нажмите [*Действия*] —> [*Подобрать продукт*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Переход к подбору продуктов из меню действий раздела [*Продукты*]



- В верхней части страницы подбора выберите, для кого будет выполняться подбор: для физ. лица или для юр. лица (Рис. 2).

Рис. 2 — Настройка фильтрации продуктов по целевой аудитории




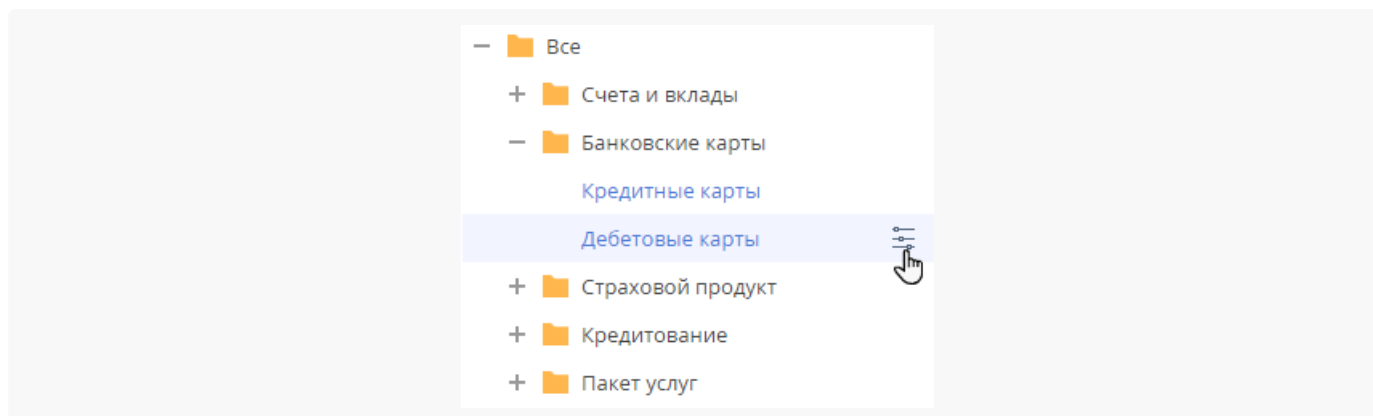
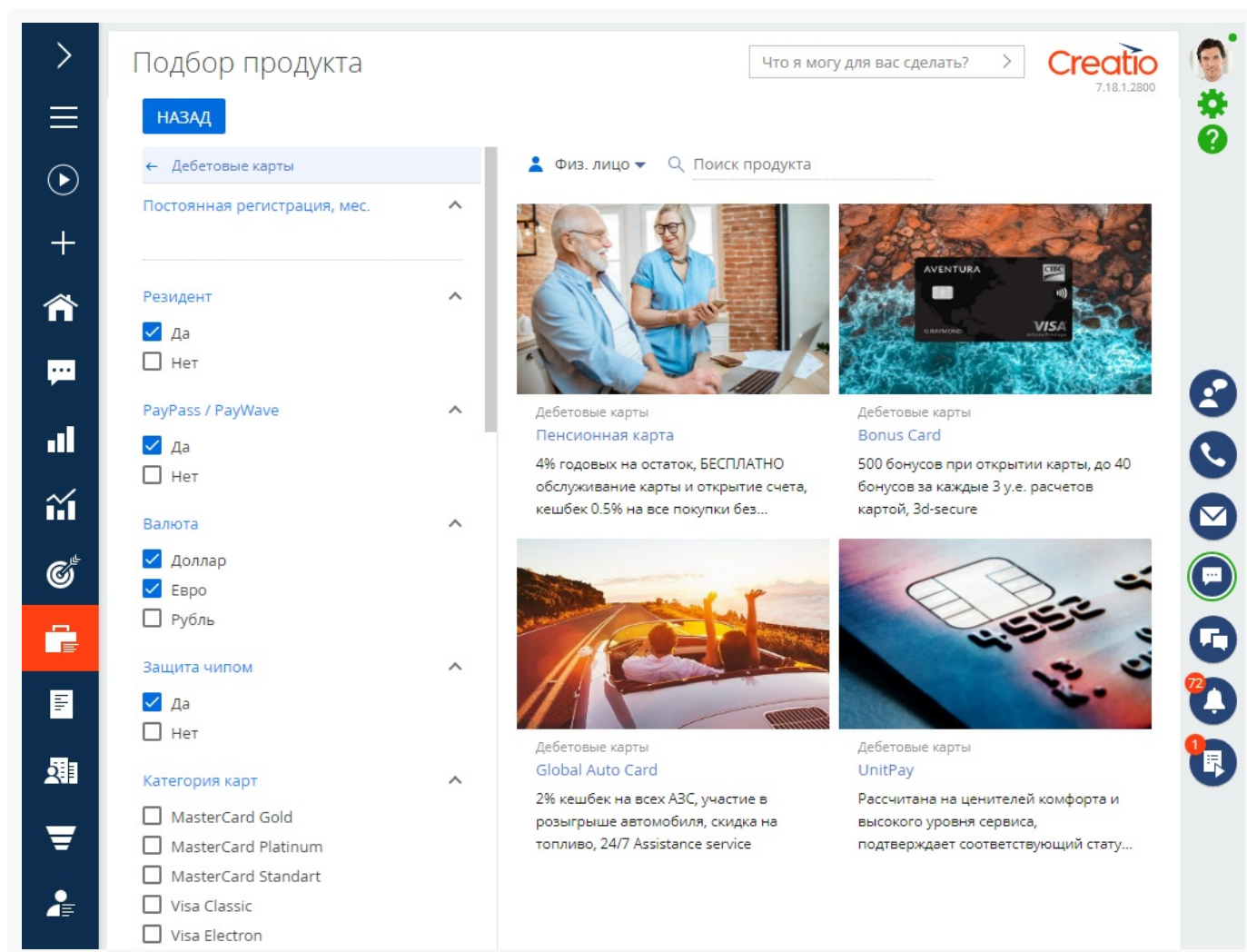
- Выберите категорию продукта, например, банковские карты.
- Выберите тип продукта, например, дебетовые карты.
- Чтобы ввести детальные параметры поиска, нажмите кнопку  справа от типа продукта (Рис. 3). В открывшемся меню отобразятся все характеристики, которые используются в условиях продуктов выбранного типа.

Рис. 3 — Переход к характеристикам продуктов



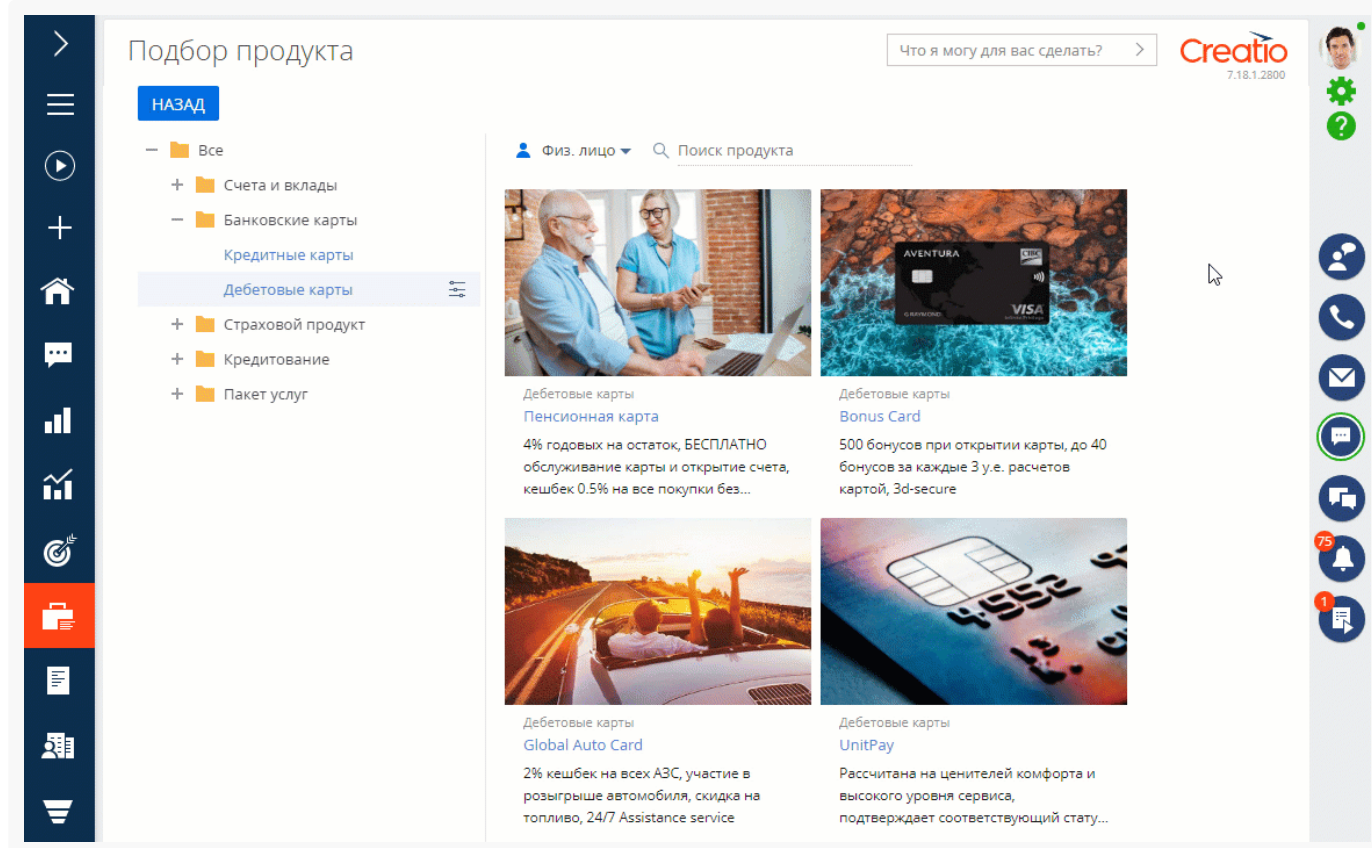
7. Выберите характеристики, которые отвечают требованиям клиента (Рис. 4).

Рис. 4 — Подбор продуктов по характеристикам



8. Чтобы просмотреть основные условия и преимущества продукта, кликните по нему (Рис. 5).

Рис. 5 — Просмотр кратких условий и преимуществ продукта



- a. Если необходимо **просмотреть подробные характеристики** продукта, то в открывшемся окне нажмите кнопку [*Детали*]. Откроется страница продукта, на которой можно будет ознакомиться со всеми актуальными условиями.
 - b. Если продукт не полностью удовлетворяет клиента, то нажмите [*Заккрыть*], чтобы **вернуться к подбору**.
 - c. Если клиенту подходит выбранный продукт, то в открывшемся окне нажмите кнопку [*Оформить*], чтобы **перейти к регистрации покупки**.
9. В результате при оформлении выбранного продукта в приложении в фоновом режиме создастся новая заявка, в которой будет добавлен этот продукт.
- a. Откройте раздел [*Заявки*].
 - b. В реестре раздела откройте созданную заявку. Ее легко определить по дате подачи и продукту.
 - c. Укажите в ней клиента, для которого выполнялся подбор продукта, после чего заявку можно будет передать в дальнейшую обработку. Подробнее: [Обработать заявку](#).

На заметку. Вы можете автоматизировать подбор продуктов, что позволит сэкономить время на заполнении заявок и продаж — данные будут передаваться в них автоматически из параметров процесса или кейса. Подробнее: [Настроить процесс подбора продуктов](#).

Настроить процесс подбора продуктов

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

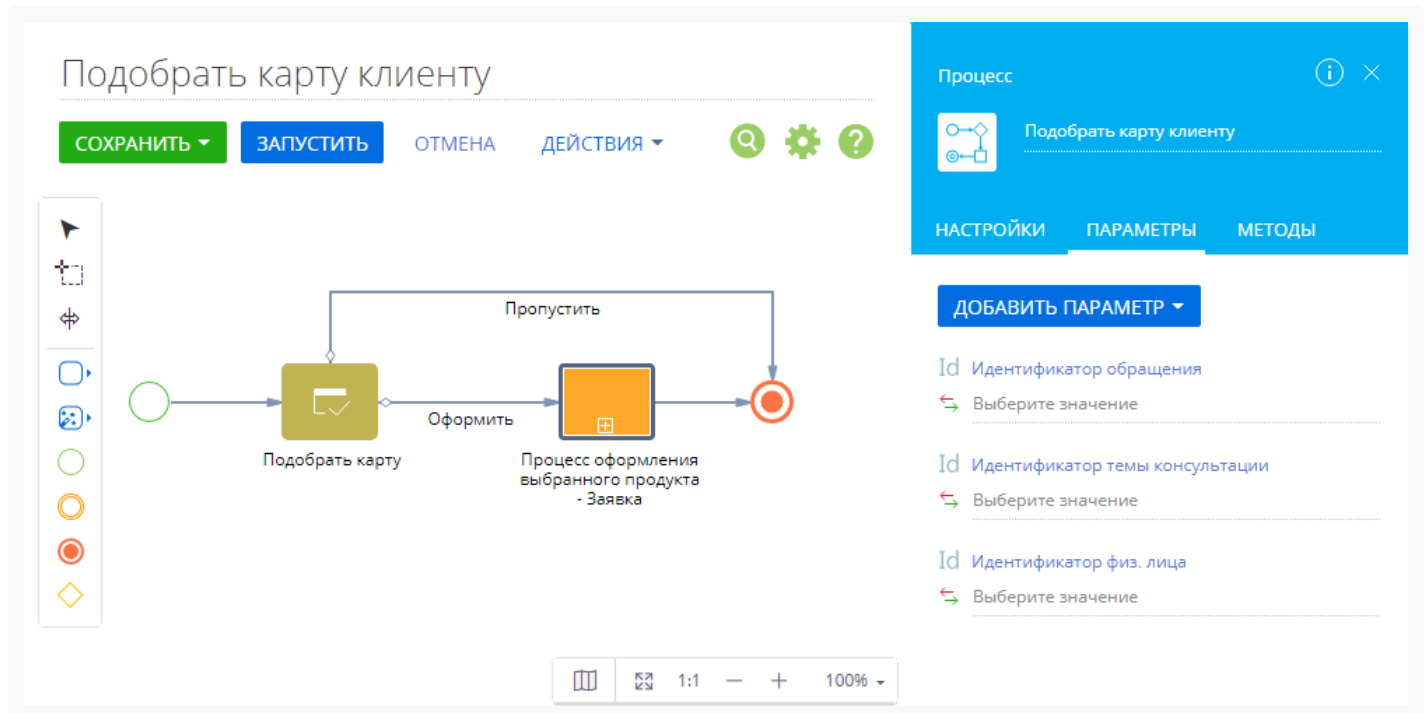
Вы можете автоматизировать работу с подбором продуктов при помощи пользовательской бизнес-логики, например, создать бизнес-процесс подбора и продажи продукта и настроить его запуск из консультационной панели, кейс оформления заявки или любой другой процесс, где это необходимо. Для этого используйте преднастроенную страницу “Подобрать продукт | ProductSelectionProcessPage”. В этом случае при обработке результатов подбора приложение будет использовать только созданную вами бизнес-логику, не учитывая значение системной настройки “Процесс оформления выбранного продукта” (“SelectedProductRegistrationProcess”). Поэтому при настройке бизнес-процесса или кейса необходимо настраивать также бизнес-логику оформления заявки или продажи.

Пример. Создадим бизнес-процесс продажи банковских карт физ. лицам. Процесс включает подбор продукта и оформление заявки и будет запускаться из консультационной панели приложения.

Для реализации данного примера требуется предварительно настроенный процесс оформления заявки. Мы используем “Процесс оформления выбранного продукта - Заявка (пример)”, который настроен в приложении для ознакомления с функциональностью подбора продуктов.

Шаг 1. Создать бизнес-процесс консультации и продажи клиенту банковских карт

Рис. 1 — Пример настройки бизнес-процесса продажи банковских карт



1. Создайте новый бизнес-процесс из библиотеки процессов. Подробнее: онлайн-курс [Моделируем первый процесс](#).


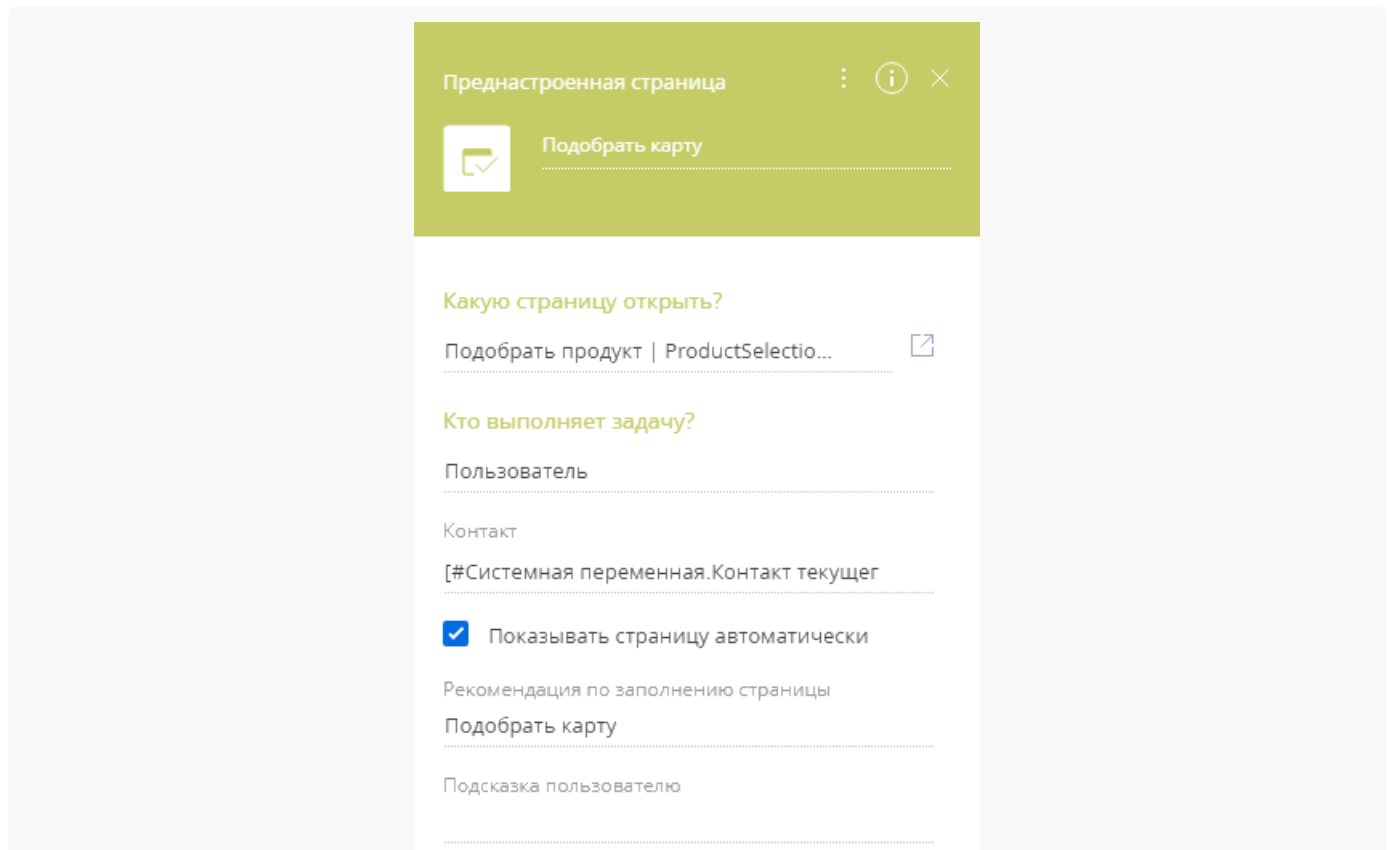
2. Добавьте в процесс параметры, в которые будут передаваться уникальные идентификаторы темы консультации, физ. лица и обращения, которое создается в рамках консультации. Для этого:
 - a. Нажмите  в правом верхнем углу рабочей области.
 - b. На панели настройки процесса откройте вкладку [*Параметры*].
 - c. Нажмите [*Добавить параметр*] и выберите в меню “Уникальный идентификатор”.
 - d. Заполните данные параметра:
 - a. [*Название*] — заголовок параметра, который будет использоваться в процессе.
 - b. [*Код*] — уникальный код параметра, по которому его можно будет определить в настройках конфигурации.
 - c. [*Тип данных*] — уникальный идентификатор. Это значение заполняется автоматически.
 - d. [*Направление*] — двунаправленный. Это позволит как получать данные в параметр, так и передавать их дальше в рамках текущего процесса или в другие процессы.
 - e. [*Значение*] — поле остается незаполненным. Значение параметра будет заполняться автоматически для каждого из экземпляров процесса при его запуске.
 - e. Повторите шаги c–d для всех параметров, которые необходимо добавить в процесс. Подробнее: [Параметры процесса](#).
3. Выберите в группе [*Действия пользователя*] элемент [*Преднастроенная страница*] и добавьте его на диаграмму процесса. На этом шаге менеджеру будет открываться страница подбора продуктов. Настройте свойства элемента (Рис. 2):

Рис. 2 — Панель настройки элемента [*Преднастроенная страница*]


Преднастроенная страница

Подобрать карту

Какую страницу открыть?

Подобрать продукт | ProductSelectio...

Кто выполняет задачу?

Пользователь

Контакт

[#Системная переменная.Контакт текущего]

☒ Показывать страницу автоматически

Рекомендация по заполнению страницы

Подобрать карту

Подсказка пользователю

К какой записи привязать страницу?

Объект привязки

Запись объекта привязки

Параметры страницы

🔍 **Продукт**
↔ null

📁 **Коллекция условий продаж**
↔ Показать параметры коллекции ▼

📁 **Выбранные параметры**
↔ Показать параметры коллекции ▼

🔍 **Физ. лицо**
↔ [#Идентификатор физ. лица#]

🔍 **Юр. лицо**
↔ null

🔍 **Категория продукта** ⋮
↔ [#Справочник.Категория продукта...]

🔍 **Тип продукта**
↔ null

🔍 **Продукт доступен для**
↔ [#Справочник.Тип клиента для прод...]

☐ Выполнять следующие элементы в фоновом режиме

- a. [*Какую страницу открыть?*] — в перечне преднастроенных страниц выберите “Подобрать продукт | ProductSelectionProcessPage”. Страница доступна для использования в Creatio начиная с версии 7.18.1.
- b. [*Кто выполняет задачу?*] — выберите “Пользователь”, чтобы преднастроенная страница открывалась определенному сотруднику, а не группе или роли.
- c. [*Контакт*] — выберите “Контакт текущего пользователя”, чтобы преднастроенная страница открывалась тому сотруднику, который запустил процесс.
- d. [*Показывать страницу автоматически*] — установите признак, чтобы преднастроенная страница отображалась сразу при переходе пользователя на данный шаг процесса.
- e. В блоке [*Параметры страницы*] укажите данные консультации. Именно эти параметры определяют, как преднастроенная страница отобразится пользователю.

- а. Укажите значение параметра [*Физ. лицо*], если у вас в приложении настроено рекомендательное прогнозирование, и вы хотите, чтобы преднастроенная страница в первую очередь показывала рекомендации по продуктам (Next Best Offers). Значение передается из параметра процесса. Для этого нажмите ⚡ —> [*Параметр процесса*] и выберите добавленный ранее параметра процесса, который содержит идентификатор физ. лица. В других случаях этот шаг можно пропустить.
 - б. Укажите значение параметра [*Категория продукта*], чтобы преднастроенная страница открывалась пользователю на определенном уровне каталога. Для этого нажмите ⚡ —> [*Значение справочника*], а затем в справочнике [*Категория продукта*] выберите значение, соответствующее уровню каталога, который должен открыться. В нашем примере это “Банковские карты”.
 - с. Укажите значение параметра [*Продукт доступен для*], чтобы преднастроенная страница отображалась с примененным фильтром. Для этого нажмите ⚡ —> [*Значение справочника*], а затем в справочнике [*Тип клиента для продукта*] выберите необходимое значение. В нашем примере это значение “Физ. лица”.
4. Выберите в группе [*Действия системы*] элемент [*Подпроцесс (Действие вызов)*] и добавьте его на диаграмму процесса. На этом шаге будет запускаться оформление заявки по выбранному продукту. Этот шаг обязателен, так как процесс, указанный в системной настройке “Процесс оформления выбранного продукта” (код “SelectedProductRegistrationProcess”) срабатывает только в том случае, если страница подбора продуктов была открыта из меню действий раздела [*Продукты*]. В любом другом случае процесс оформления заявки необходимо включать в настроенную бизнес-логику. Настройте свойства элемента (Рис. 3):

Рис. 3 — Панель настройки элемента [*Подпроцесс (Действие вызов)*]

Подпроцесс (Действие вызов)

Процесс оформления выбранного продукта ...

Какой процесс запустить?

Процесс оформления выбранного продук...

Параметры процесса

Выбранные параметры

Показать параметры коллекции

Коллекция условий продаж

Показать параметры коллекции

Продукт

[#Подобрать карту.Продукт#]

Существуют ли выбранные параметры

Выберите значение

Условие продажи

Выберите значение

Физ. лицо

[#Идентификатор физ. лица#]

Юр. лицо

Выберите значение

- a. [*Какой процесс запустить?*] — укажите ранее настроенный процесс оформления, который должен запускаться в результате успешного подбора продукта. В нашем примере это “Процесс оформления выбранного продукта - Заявка (пример)”.
- b. В блоке [*Параметры процесса*] заполните список параметров продукта и их значений, которые должны быть перенесены в заявку.
 - a. Укажите значение параметра [*Продукт*], передав его из параметра элемента [*Подобрать карту*]. Это позволит передать в заявку выбранный продукт. Для этого нажмите ⚡ → [*Параметр процесса*] и выберите элемент [*Подобрать карту*] и его параметр [*Продукт*].
 - b. Укажите значение параметра [*Физ. лицо*], передав его из параметра процесса. Это позволит передать в заявку данные физ. лица, для которого проводилась консультация. Для этого нажмите ⚡ → [*Параметр процесса*] и выберите добавленный ранее параметра процесса, который содержит идентификатор физ. лица.

5. На диаграмме процесса соедините условным потоком элементы [*Преднастроенная страница*] и [*Подпроцесс (Действие вызов)*]. Установите условием перехода результат выполнения элемента [*Преднастроенная страница*] “Оформить”.
6. На диаграмме процесса соедините условным потоком элемент [*Преднастроенная страница*] и завершающее событие. Установите условием перехода результат выполнения элемента [*Преднастроенная страница*] “Пропустить”.

В результате созданный процесс будет использоваться продажи банковских продуктов клиенту — от консультации до оформления заявки.

Шаг 2. Настроить запуск процесса из консультационной панели

Чтобы настроить запуск созданного бизнес-процесса из консультационной панели, необходимо связать его с определенной темой консультаций. В нашем примере это тема “Банковские карты” блока консультаций “Продать”. Подробно настройка блоков и тем консультаций описана в статье [Настроить консультационную панель](#).