

# Проведение консультации

Провести консультацию

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

<b>Провести консультацию</b>	<b>4</b>
Начать консультацию	4
Отложить консультацию	5
Завершить консультацию	6
Обработать результаты консультации	7

# 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

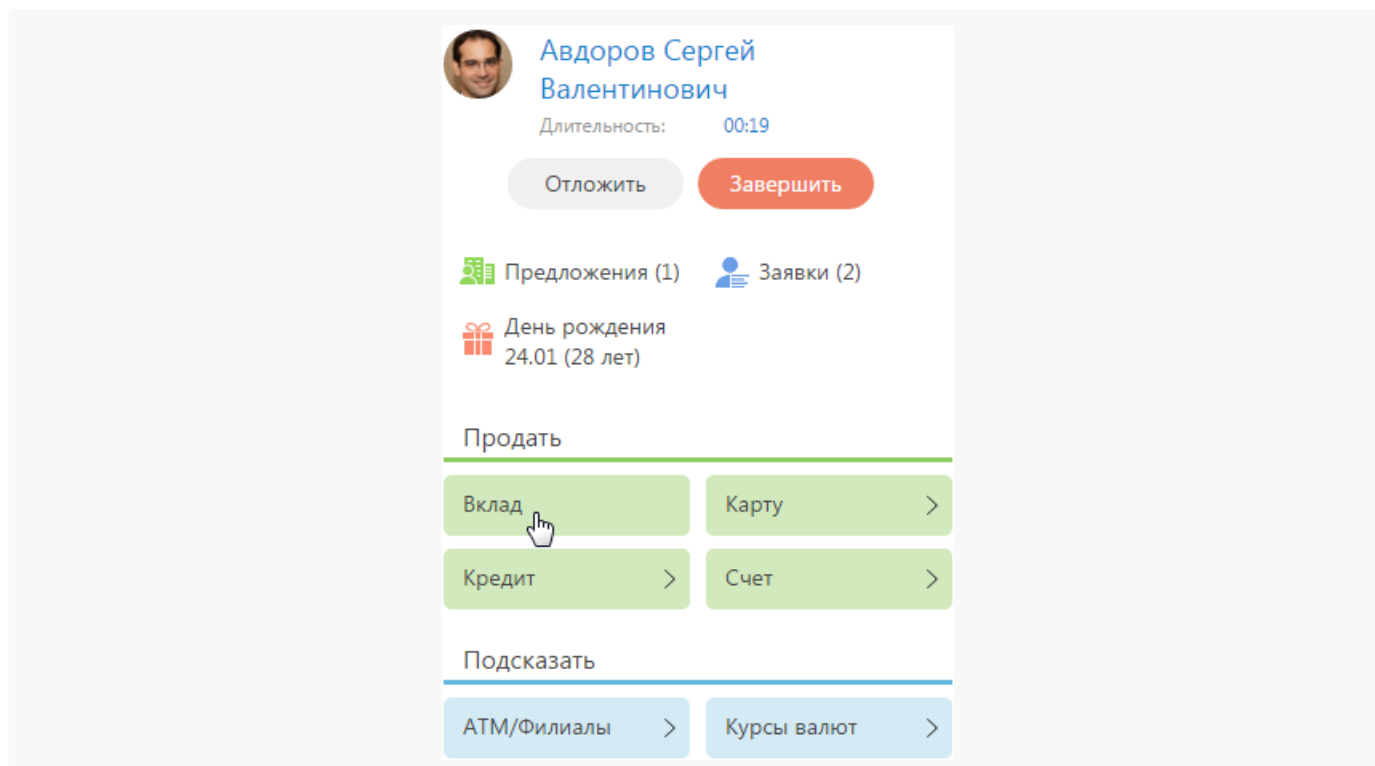
Начать консультацию

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.

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

Рис. 2 — Темы консультации в консультационной панели

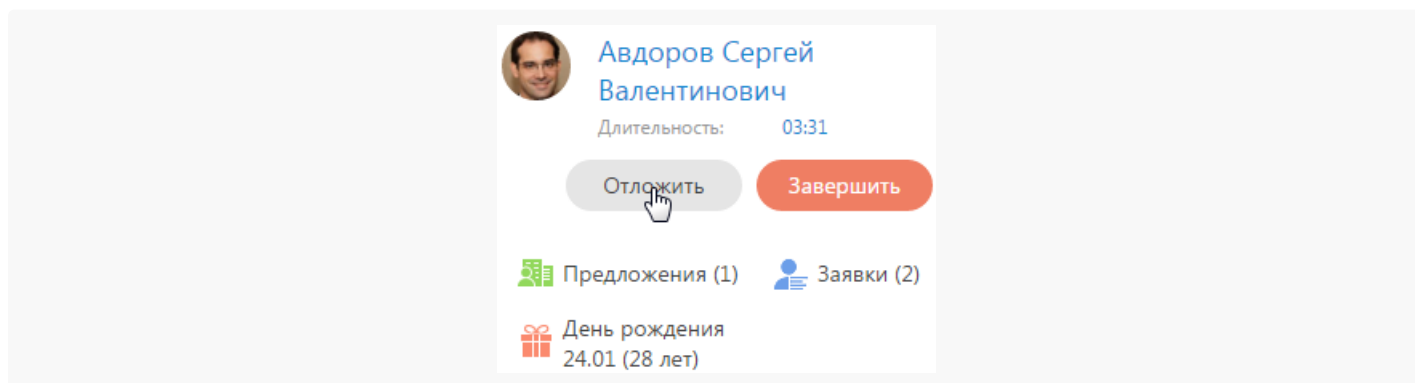


При выборе темы консультации автоматически запускается процесс, который указан в справочнике [ *Блоки тем консультаций* ].

## 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

Установить результаты по обращению SR6

Физ. лицо Авдоров Сергей Валентинович

Юр. лицо \_\_\_\_\_


Состояние В работе

Признаки (Симптомы) \_\_\_\_\_

Темы консультации +

ЗАВЕРШИТЬ ОТМЕНА

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* ] .