

Лабораторная работа #6

Новиков Дениса из группы 201-363

по дисциплине «ИТ в базовых разработках»

Задача

Предложите решение для интерфейсов, которое может использовать менеджер по продажам в банке в течение рабочего дня и которое будут помогать ему выполнять свои функции и достигать цели (KPI).

Требования к результату работы

1. Пользовательский сценарий, описывающий выполнение менеджером по продажам своих обязанностей и взаимодействием с интерфейсами (Usy Case'ы)
2. Прототип системы.

Общая структура деятельности менеджера

Менеджер по продажам (МП) работает в отделении банка и занимается обслуживанием клиентов (физических лиц), пришедших открыть вклад, взять кредит, открыть банковскую карту и т.д.

Большую часть времени менеджер по продажам работает с клиентами, получившими талон электронной очереди; о встречах с клиентами он договаривается только для выдачи готовых банковских карт. В день менеджер по продажам общается с 25–30 клиентами. Чаще всего клиенты приходят для оформления банковских карт и вкладов.

Основные задачи МП:

1. Консультация и подбор наиболее подходящего продукта для клиента (включая предложение дополнительных продуктов).
2. Продажа продуктов (карта, вклад, кредит).

KPI МП:

1. Продажи. Нормативы формируются каждый месяц. План на день формируется в зависимости от количества рабочих часов в этот день. Запланировать можно только выдачу карт; остальные продажи зависят от входящего потока.
2. Время. На обслуживание каждого клиента выделено определенное время. Описание деятельности МП

Описание деятельности МП

- *Начало дня*

В начале рабочего дня МП получает у кассира готовые карты и конверты с PIN и подтверждает их получение в системе.

- *Планирование работы в течение дня*

Поскольку менеджер по продажам работает с клиентами из электронной очереди, запланировать он может только выдачу карт, заказанных клиентом: при заказе карты менеджер ставит себе задачу в системе – позвонить клиенту и сообщить о готовности карты.

- *Работа с клиентами*

МП принимает клиента из электронной очереди.

- *Подбор продукта*

При подборе продукта менеджер задает клиенту ряд вопросов и фиксирует ответы в системе. Система автоматически формирует подходящие клиенту предложения банка (не только по тому продукту, за которым пришел клиент, но и другие потенциально подходящие ему продукты). Иногда клиент задает вопрос о деталях, не известных МП, - в этом случае менеджер обращается к справочным системам или к руководителю отделения.

- *Продажа продукта*

Для продажи продукта необходимо получить от клиента один или несколько документов:

- Паспорт (для идентификации).
- Банковская карта или (реже) сберкнижка.

При оформлении заявки на ипотеку требуется больше документов: МП формирует досье, которое прикрепляет к заявке (в виде отсканированных документов).

- *Выдача карт*

В день, когда карта должна быть готова, менеджер получает напоминание из системы и проверяет информацию о карте.

- *Выдача кредита*

В системе оформляются заявки на ипотечные кредиты, поэтому дополнительно к заявке МП составляет досье из документов, которые приносит клиент: документы сканируются и файлы прикладывают к заявке. Решения по заявкам приходят в систему или на электронную почту МП.

- *Составление отчетности*

В течение дня МП фиксирует результаты продаж в системе.

- *Взаимодействие с сотрудниками отделения (другими ролями пользователей)*

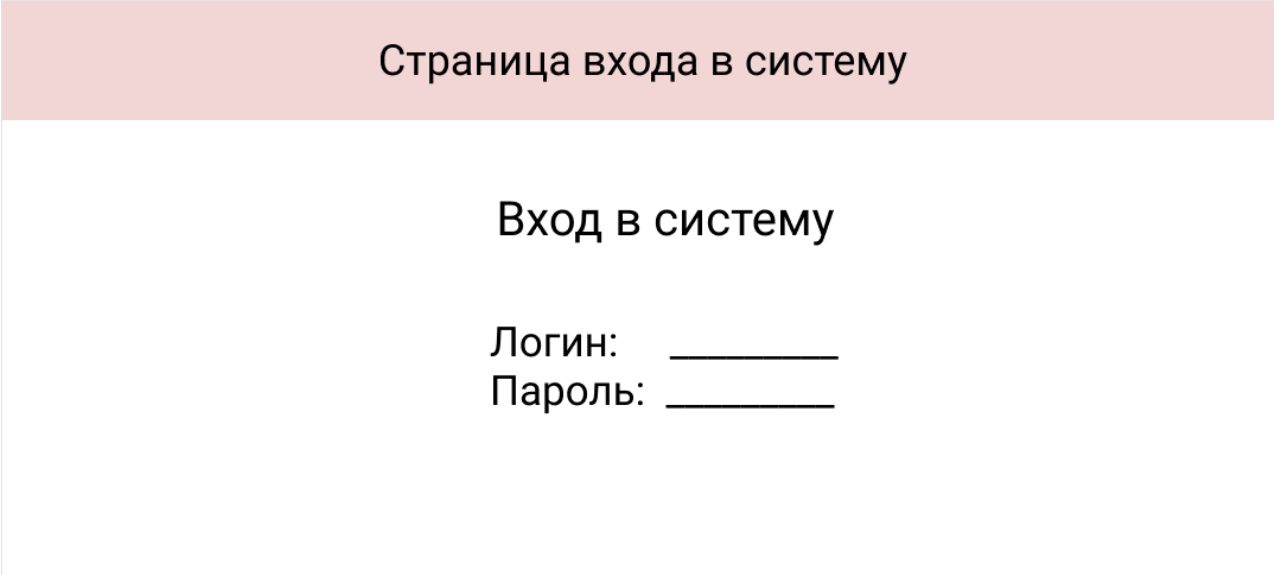
МП через электронную очередь может отправить клиента к кассиру (если оформление продукта связано с наличными деньгами) или операционисту (если клиент взял неправильный талон в электронной очереди).

МП регулярно общается с руководителем отделения, который непосредственно отвечает за продажи: обращается с проблемами и вопросами, сдает отчетность, получает информацию о новых продуктах или других изменениях, касающихся работы (лично или по электронной почте).

Для обмена информацией с коллегами используется мессенджер.

Интерфейс

На рисунке 1 находится страница входа в систему, через которую каждый день сотрудник получает доступ к сервису; логин и пароль сотрудник получает от администратора. Личные кабинеты для каждого сотрудника необходимы для подсчёта их персональной статистики.



Страница входа в систему

Вход в систему

Логин: _____

Пароль: _____

Рисунок 1 — Страница входа в систему

Войдя в систему, сотрудник попадает на страницу, где должен подтвердить получение карт (рисунок 2) либо сообщить о произошедшей ошибке для дальнейших разбирательств. На странице также присутствует навигационное меню, расположенное сверху, с помощью которого сотрудник сможет легко перемещаться по разделам сайта; слева находятся две панели: план на сегодня и уже совершённые продажи; справа — панель уведомлений, где отображаются сообщения о готовности карты клиента или о вынесении решения по кредиту. Эти панели, а также навигационное меню, будут всегда видны во время работы с системой.

Далее, на рисунке 3 расположена электронная очередь клиентов: у каждого клиента есть номер билета и тема обращения. При нажатии на строку очереди открывается страница (о ней в следующем абзаце) с вопросами, на которые должен ответить клиент, чтобы МП смог подобрать нужный продукт. Ниже находится список запланированных встреч.

Регламент работы	План	Справочные материалы	Персональная статистика	Выход
<p>План на сегодня</p> <ol style="list-style-type: none"> Первое Второе Третье 	<p>Начало работы</p> <p>Вам должны были предоставить карты и конверты с PIN-кодами:</p> <ol style="list-style-type: none"> Карта Пёрышкина Карта Малинникова 			<p>Уведомления</p> <ul style="list-style-type: none"> Карта Пёрышкина готова (8(915)874-87-68) Пришло решение по кредиту Августина (8(916)875-84-68)
<p>Продажи сегодня</p> <ul style="list-style-type: none"> Кредит на Анну Каренину Долгосрочный вклад на Артамона Галкина 	Сообщить об ошибке	Подтвердить получение		

Рисунок 2 — Подтверждение получения карт

Регламент работы	План	Справочные материалы	Персональная статистика	Выход
<p>План на сегодня</p> <ol style="list-style-type: none"> Первое Второе Третье 	<p>Электронная очередь</p> <ol style="list-style-type: none"> Ф5 (банковские карты) И6 (кредит) Г2 (микрозаймы) И8 (кредит) 			<p>Уведомления</p> <ul style="list-style-type: none"> Карта Пёрышкина готова (8(915)874-87-68) Пришло решение по кредиту Августина (8(916)875-84-68)
<p>Продажи сегодня</p> <ul style="list-style-type: none"> Кредит на Анну Каренину Долгосрочный вклад на Артамона Галкина 	<p>Запланированные встречи</p> <ol style="list-style-type: none"> Гражданин Квазимод желает забрать карту в 12:30 Гражданка Мышкина желает забрать карту в 14:30 			

Рисунок 3 — Очередь

На следующей странице (рисунок 4), в которую МП переходит, когда приступает к обслуживанию клиента, находятся, во-первых, две кнопки, с помощью которых клиента можно отправить к кассиру или операционисту, во-вторых, список вопросов, на которые должен ответить клиент, чтобы система подобрала возможные продукты, а также рекомендации. Помимо этого в правой колонке появляется новое поле, на котором отображено суммарное и оставшееся время, выделенное на клиента.

Регламент работы	План	Справочные материалы	Персональная статистика	Выход
План на сегодня 1. Первое 2. Второе 3. Третье	Особые действия: <ul style="list-style-type: none"> Отправить клиента к кассиру Отправить клиента к операционисту Подбор продукта Вопрос первый: _____ Вопрос второй: _____ Вопрос третий: _____ Вопрос четвёртый: _____ Вопрос пятый: _____		Уведомления <ul style="list-style-type: none"> Карта Пёрышкина готова (8(915)874-87-68) Пришло решение по кредиту Августина (8(916)875-84-68) 	
Продажи сегодня <ul style="list-style-type: none"> Кредит на Анну Каренину Долгосрочный вклад на Артамона Галкина 	<p style="text-align: center;">Подобрать продукт</p>		Время на клиента Всего: 30 минут Осталось: 29 минут	

Рисунок 4 — Вопросы для подбора продукта

Когда клиент ответит на все вопросы и МП нажмёт на кнопку «Подобрать продукт» откроется страница (рисунок 5), отображающая возможные продукты и рекомендации. По каждому пункту доступна справка, чтобы была возможность ответить на вопросы клиента касательно деталей продукта, о которых МП не знает.

Регламент работы	План	Справочные материалы	Персональная статистика	Выход
План на сегодня 1. Первое 2. Второе 3. Третье	Продукты: <ol style="list-style-type: none"> Первый (справка) Второй (справка) Третий (справка) Рекомендации: <ol style="list-style-type: none"> Первая (справка) Вторая (справка) Третья (справка) 		Уведомления <ul style="list-style-type: none"> Карта Пёрышкина готова (8(915)874-87-68) Пришло решение по кредиту Августина (8(916)875-84-68) 	
Продажи сегодня <ul style="list-style-type: none"> Кредит на Анну Каренину Долгосрочный вклад на Артамона Галкина 			Время на клиента Всего: 30 минут Осталось: 21 минута	

Рисунок 5 — Выбор продукта

Наконец, когда клиент определится с необходимым ему продуктом, дело доходит до его оформления. На странице (рисунок 6) отображён перечень необходимых для этого документов. В следующем разделе написаны вопросы, на которые клиент дополнительно должен ответить для оформления заявки на получение продукта. В самом низу располагаются три кнопки:

- Распечатать документы — кнопка, которая печатает необходимые документы
- Прикрепить документы — прикрепить отсканированные документы
- Сформировать запрос — отправить заявку на получение продукта в систему, где она будет рассмотрена

Регламент работы	План	Справочные материалы	Персональная статистика	Выход
План на сегодня 1. Первое 2. Второе 3. Третье	Необходимые документы 1. Первый 2. Второй 3. Третий Заявка Вопрос 1: _____ Вопрос 2: _____ Вопрос 3: _____		Уведомления • Карта Пёрышкина готова (8(915)874-87-68) • Пришло решение по кредиту Августина (8(916)875-84-68)	
Продажи сегодня • Кредит на Анну Каренину • Долгосрочный вклад на Артамона Галкина	Распечатать документы	Прикрепить документы	Сформировать запрос	Время на клиента Всего: 30 минут Осталось: 14 минут

Рисунок 6 — Оформление продукта

Выводы

В данной лабораторной работе был создан прототип интерфейса, который мог бы использоваться в банке в работе с клиентами. Интерфейс содержит 6 страниц, каждая из которых выполняет определённую функцию: вход в систему, подтверждение получения карт, отслеживание очереди, получение информации для подбора продукта, выбор продукта и, наконец, оформление продукта. Интерфейс выполнен с использованием приложения для проектирования figma.