

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.

Дополнительная информация

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

- *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.