



**Инструкция пользователя CRM2
для сотрудников ВКЦ**

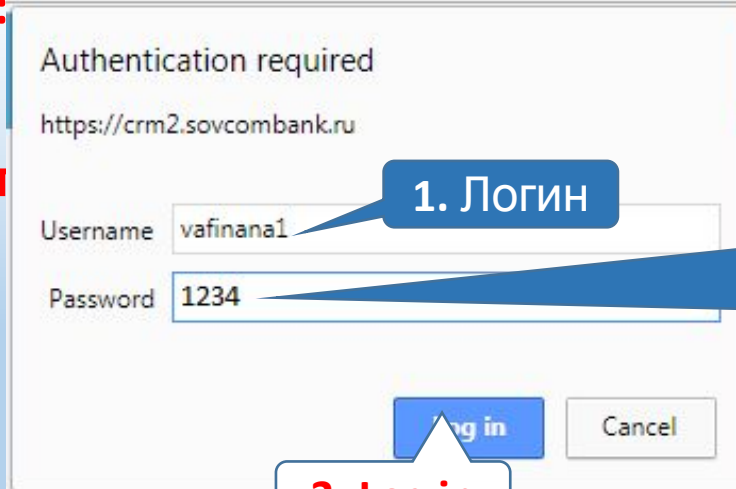


1. Кнопка «Офис» - Поиск клиента в CRM
2. Карточка Клиента
 - 2.1 Вкладка «Личные данные»
 - 2.2 Вкладка « Отправка SMS-сообщения клиенту»
 - 2.3 Вкладка «История последних контактов»
 - 2.4 Вкладка «Текущие продукты»
 - 2.5 Вкладка «Транзакции по Халве»
 - 2.6 Вкладка «История оформленных продуктов»
 - 2.7 Вкладка «Связанные карточки»
 - 2.8 Вкладка «История изменения контактных данных»
3. Разговор с Клиентом
 - 3.1 Результат «Не дозвонились»
 - 3.2 Результат «Перезвонить»
 - 3.3 Результат «Нецелевой»
 - 3.4 Результат «Подумаю»
 - 3.5 Результат «Отказался»
 - 3.6 Результат «Согласился»
 - 3.7 Результат «Изменил дату прихода»
 - 3.8 Результат «Халва»
 - 3.9 Результат «Не беспокоить»
 - 3.10 Результат «Консультация»
 - 3.11 Результат «Выезд к Клиенту»
4. Выбор офиса
5. Выбор предложенного продукта
6. Комментарии по заявке на кредит

Ссылка <http://crm2.sovcombank.ru>

Вход в программу CRM в 2 этапа:

1. Этап



Authentication required
https://crm2.sovcombank.ru

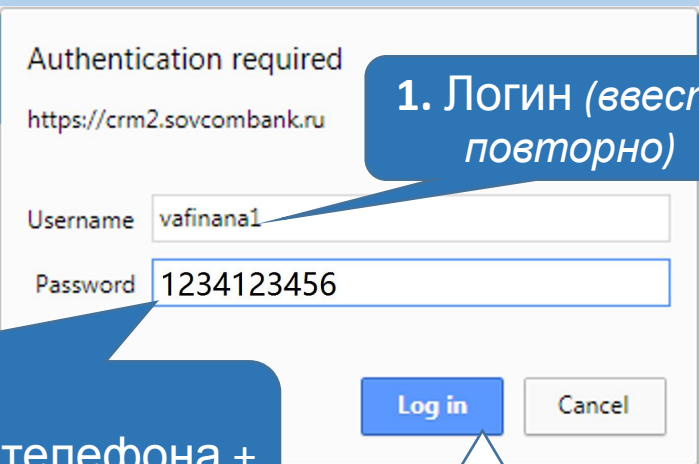
Username

Password

1. Логин

3. Log in

2. Этап



Authentication required
https://crm2.sovcombank.ru

Username

Password

1. Логин (ввести повторно)

3. Log in

2. Пароль:
Последние 4 цифры мобильного телефона +
6 цифр с смс сообщения. (Итого 10 цифр)

Открывается
через
браузер



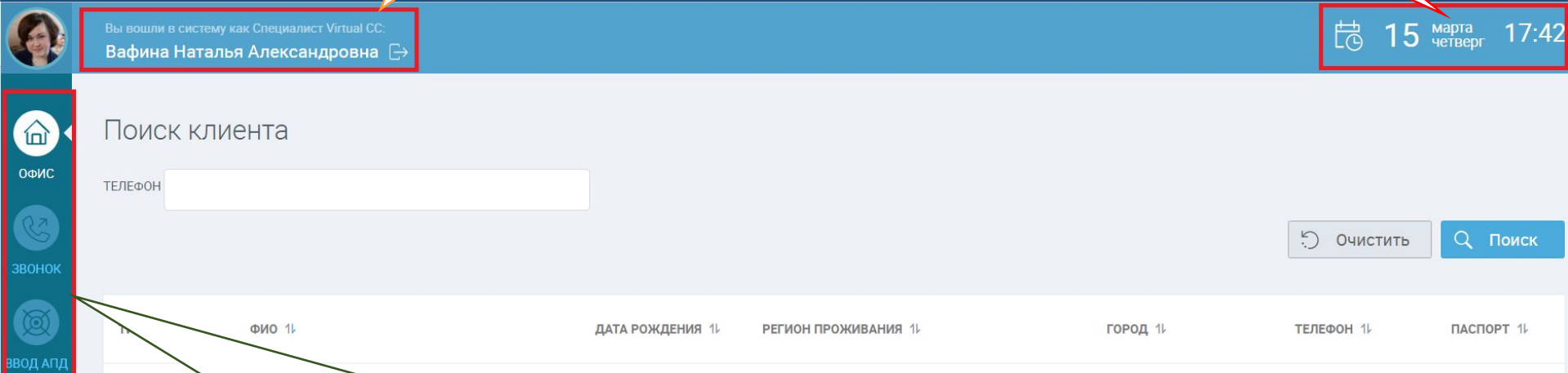
2. Пароль:
Google


Последние 4 цифры
мобильного телефона, на
который придет смс с разовым
паролем

Нам открывается ОКНО:

В верхнем левом углу указывается: ФИО сотрудника/роль в CRM и фото сотрудника

В верхнем правом углу указано текущая дата, месяц, день недели и текущее время.









Вы вошли в систему как Специалист Virtual CC:
Вафина Наталья Александровна 

15 марта четверг 17:42

Поиск клиента

ТЕЛЕФОН

Очистить Поиск

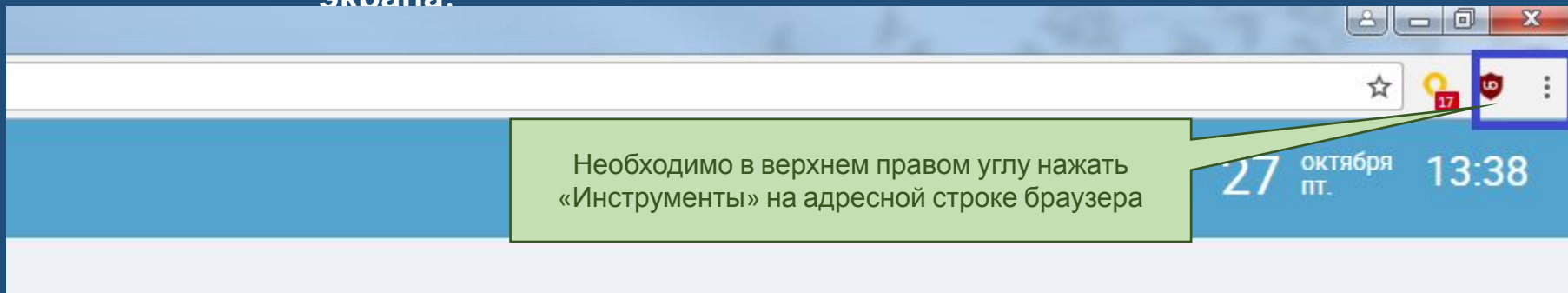
ФИО  ДАТА РОЖДЕНИЯ  РЕГИОН ПРОЖИВАНИЯ  ГОРОД  ТЕЛЕФОН  ПАСПОРТ 

ОФИС
 ЗВОНОК
 ВВОД АПД

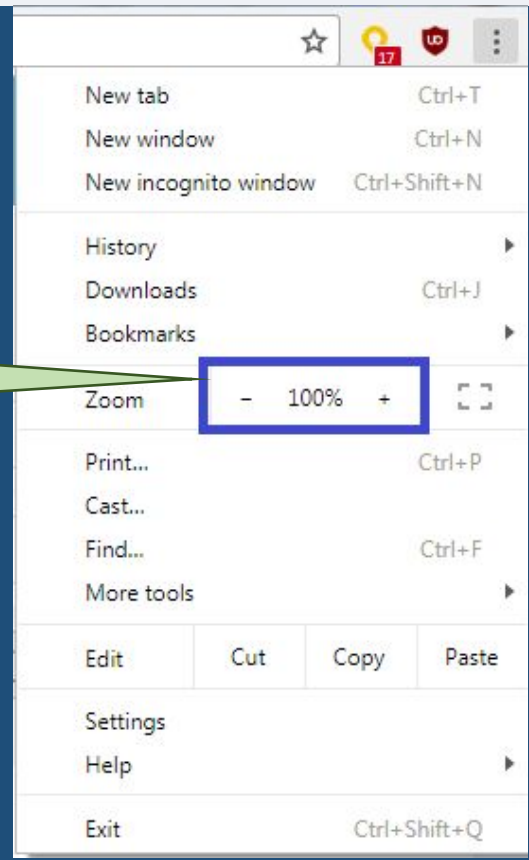
Слева – навигационная панель:

1. Кнопка «**Офис**» - Поиск клиента в CRM
2. Кнопка «**Звонок**» – осуществление исходящих звонков/выбор компаний на ручных списках
3. Кнопка «**Ввод АПД**» (анкета потенциального Клиента) – ввод новых Клиентов

Если не все поля видны, можно изменить масштаб экрана:



Далее уменьшить масштаб экрана, до удобного для Вас. По умолчанию указано 100%.



1. Кнопка «Офис» - Поиск клиента в CRM

CRM – система управления контактами для отражения истории всех контактов с потенциальными и действующими клиентами Банка.

Поиск клиента производится по номеру телефона

Вы вошли в систему как Специалист Virtual CC:
Вафина Наталья Александровна

15 марта четверг 17:42

Поиск клиента

ТЕЛЕФОН

Очистить Поиск

ТИП	ФИО	ДАТА РОЖДЕНИЯ	РЕГИОН ПРОЖИВАНИЯ	ГОРОД	ТЕЛЕФОН	ПАСПОРТ
-----	-----	---------------	-------------------	-------	---------	---------

Например:

Поиск по номеру телефона. Найдены все карточки, в которых указан данный телефон.
Для открытия карточки необходимо нажать на данные в колонке **ФИО**.

Вы вошли в систему как Специалист Virtual CC:
Вафина Наталья Александровна

15 марта четверг 17:50

Поиск клиента

ТЕЛЕФОН (937) 288-80-99

Очистить Поиск

ТИП	ФИО	ДАТА РОЖДЕНИЯ	РЕГИОН ПРОЖИВАНИЯ	ГОРОД	ТЕЛЕФОН	ПАСПОРТ
Заявитель Интернет	<u>Тестовая Екатерина Евгеньевна</u>	01.05.1983	Московская область		9372888099	
Клиент	<u>Вафина Наталья Александровна</u>	25.07.1986	Москва		9372888099	9209710852
Рекомендация	<u>Вафина Наталья Александровна</u>	01.08.1986	Татарстан Республика		9372888099	

Бафина Наталья Александровна

Исаев Владимир Витальевич
 ID CRM: 41143647 ТИП: Клиент
 НОМЕР РБС: 18922769

ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ

[Редактировать](#)

Фамилия: Исаев
 Имя: Владимир
 Отчество: Витальевич

Дата рождения: 22.04.1974
 ВОЗРАСТ: 44

РЕГИОН ПРОЖИВАНИЯ
 Приморский край (Мск. +7ч.)

НАС. ПУНКТ
 ДАЛЬНЕГОРСК

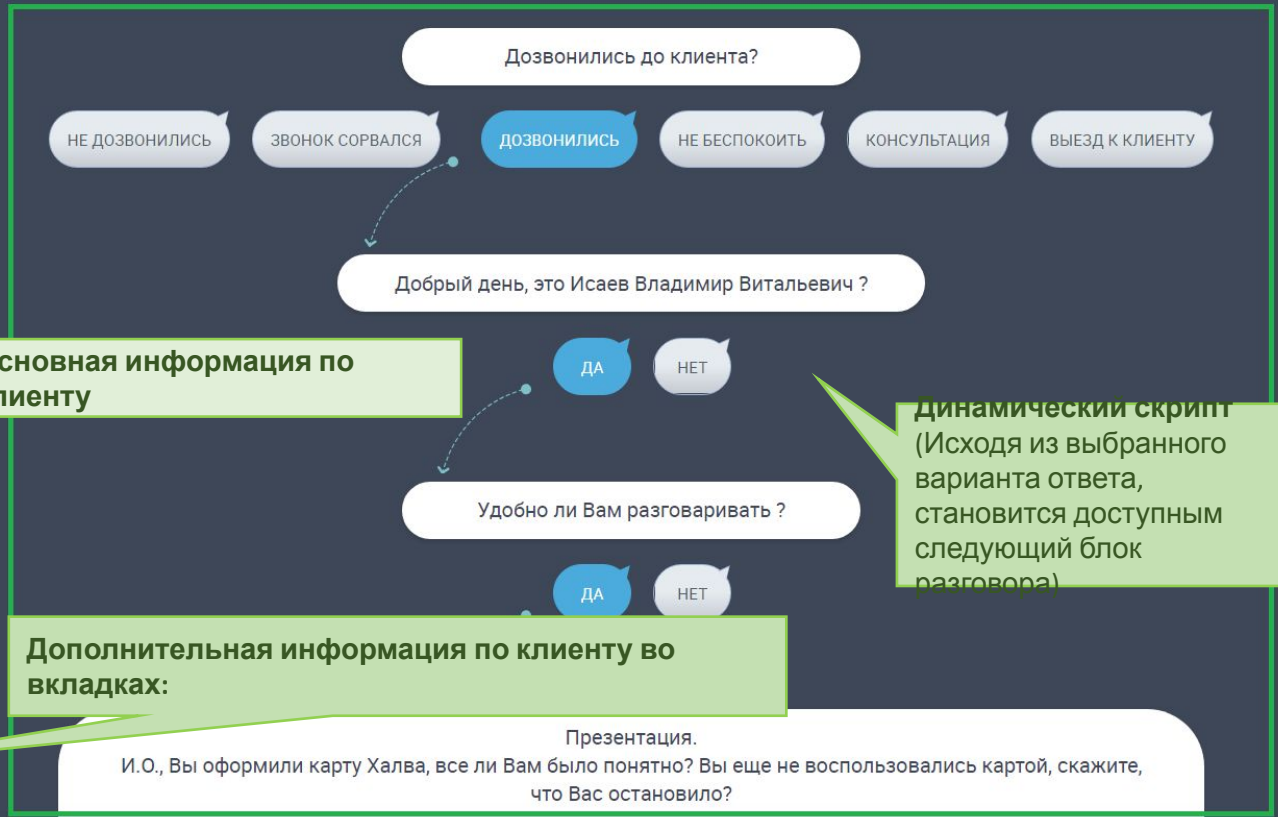
ПАСПОРТ РФ [Получить решение БКИ](#)

ТЕЛЕФОНЫ [Редактировать](#)

Мобильный: +7 951-018-70-60
 Рабочий: +7 423-732-92-01

- ОТПРАВКА SMS-СООБЩЕНИЯ КЛИЕНТУ
- ИСТОРИЯ ПОСЛЕДНИХ КОНТАКТОВ
- ТЕКУЩИЕ ПРОДУКТЫ
- ТРАНЗАКЦИИ ПО ХАЛВЕ
- ИСТОРИЯ ОФОРМЛЕННЫХ ПРОДУКТОВ
- СВЯЗАННЫЕ КАРТОЧКИ
- ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЯ КОНТАКТНЫХ ДАННЫХ

СКРИПТ : РЦГ_ХАЛВА_АКТИВАЦИЯ



Основная информация по клиенту

Динамический скрипт
 (Исходя из выбранного варианта ответа, становится доступным следующий блок разговора)

Дополнительная информация по клиенту во вкладках:

Комментарий

Выйти без сохранения результата

2.1 Во вкладке «Личные данные» отображается основная информация:

- ID CRM/ФИО/Дата рождения
- Тип клиента
- Регион проживания/Населенный пункт
- Паспорт
- Номера телефонов

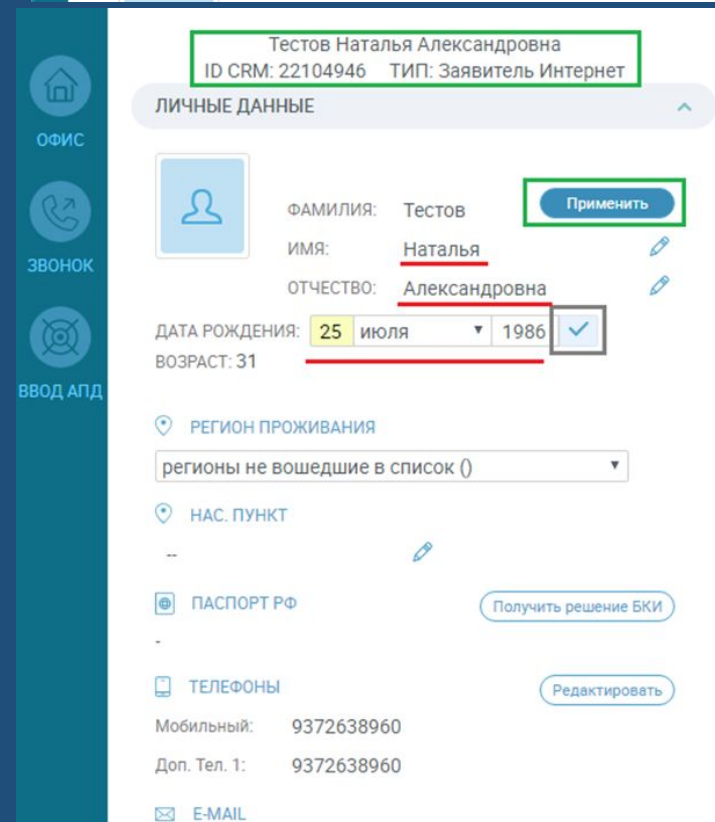
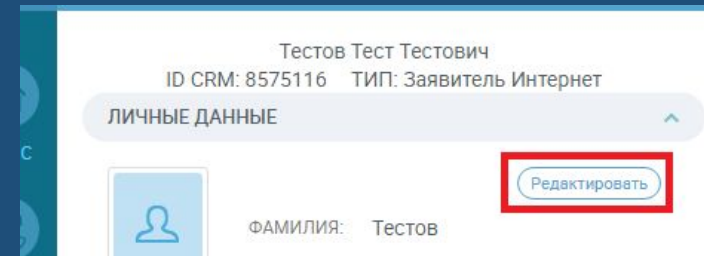
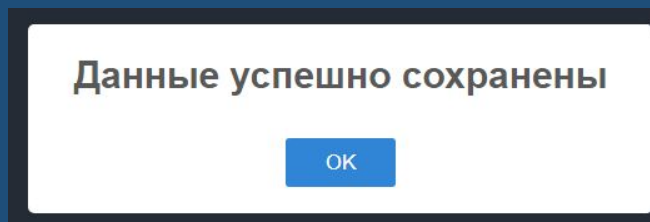
Тип – это источник поступления (регистрации) данных Клиента.

Персональные и контактные данные клиента редактируются отдельными блоками.

- **Изменение персональных данных.**

Для изменения данных нажать «**Редактировать**» на вкладке «Личные данные» сверху. После нажатия появятся поля, которые подлежат редактированию. Нажимаем того поля, которое хотим отредактировать. После изменения данных нажимаем кнопку «**Применить**» для сохранения данных.

После сохранения данных появится окно «**Данные успешно сохранены**» нажимаем «**ОК**»



ВАЖНО!

- Можно внести изменения в личные данные клиента (новую фамилию, дату рождения и регион проживания заявителя) **ТОЛЬКО** в карточках по типу обращения - Интернет/ Заинтересованного/ Рекомендованного/ Онлайн чата.
- В карточках с типами обращения: Клиент и Заявитель Фронт-офиса данные изменению не подлежат.

Изменение контактных данных.

Для изменения номера телефона/E-mail нажимаем . После ввода исправленных данных, нажимаем для подтверждения изменений. Далее необходимо нажать для сохранения новых данных. После сохранения данных появится окно «Данные успешно сохранены» нажимаем «ОК»

Если ранее указанный номер телефона не имеет отношения к Клиенту, то необходимо нажать значок . Выбранный телефон будет зачеркнут. Далее выбираем причину – **Не контактировать/Изменился/Не используется/Неверный** и нажать

Получить решение БКИ

Для получения предварительного решения (Отказ/Одобрено) необходимо нажать . Появится окно, в которое вводим серию, номер паспорта и дату рождения Клиента. Если эти данные уже ранее были указаны в карточке, то они отображаются в окне «Получения проверки БКИ», их необходимо будет только сверить со слов Клиента. Для получения результата нажимаем «Отправить».

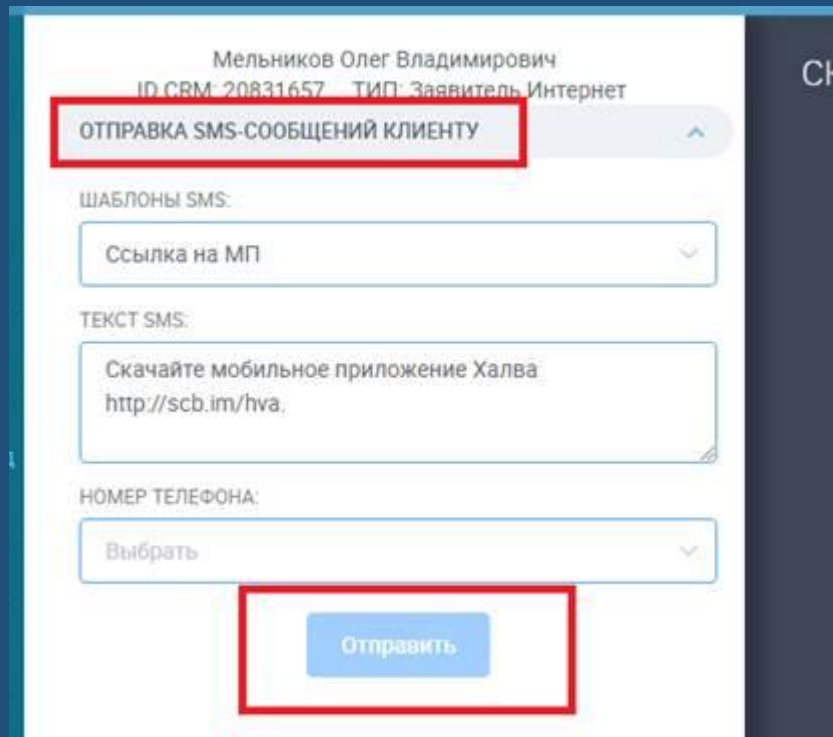
Предложение клиенту получить предварительное решение – ТОЛЬКО в рамках разговора с клиентом о КР Халва

2.2 Вкладка «Отправка SMS-сообщение клиенту»

Для отправки смс нужно:

- открыть вкладку «**ОТПРАВКА SMS-СООБЩЕНИЙ КЛИЕНТУ**». Шаблон СМС и текст будут заполнены (текст редактировать нельзя!)
- в поле «Номер телефона» выбираем мобильный клиента, либо вписываем номер, который продиктует клиент. Нажимаем кнопку «Отправить»!

В истории последних контактов будет зафиксировано отправленное сообщение.



Мельников Олег Владимирович
ID CRM: 20831657 ТИП: Заявитель Интернет

ОТПРАВКА SMS-СООБЩЕНИЙ КЛИЕНТУ

ШАБЛОНЫ SMS:
Ссылка на МП

ТЕКСТ SMS:
Скачайте мобильное приложение Халва
<http://scb.im/hva>

НОМЕР ТЕЛЕФОНА:
Выбрать

Отправить

2.2 Вкладка «История последних контактов» - это более подробная история последних контактов с клиентом. Можно увидеть ранее предоставленные результаты, в том числе название кампании, тип и название предложенного продукта. Если заявитель был в офисе, будет отражаться факт обращения. Для просмотра подробной информации, нажимаем кнопку **«Открыть подробно»** в верхней части блока.

Вафина Наталья Александровна ↗

Вафина Наталья Александровна
ID CRM: 2998566 ТИП: Клиент
НОМЕР РБС: 328726596

СКРИПТ 📄: **ОБЪЯВЛЕНИЕ**


ИСТОРИЯ ПОСЛЕДНИХ КОНТАКТОВ

Открыть подробно >>

ДАТА И ВРЕМЯ	ДЕЙСТВИЕ	РЕЗУЛЬТАТ	ДАТА И ВРЕМЯ	ДЕЙСТВИЕ	РЕЗУЛЬТАТ	ДЕТАЛИ	СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ, РЕГИОН-ГОРОД-ОФИС	КОММЕНТАРИИ	ОПЕРАТОР
25.10.2017 15:55	SMS	ОТПРАВЛЕНО	25.10.2017 15:55	SMS	Отправлено	Текст: Ждем Вас 25.10.2017 по адресу Зелёный пр-кт дом №27 корпус №1			Совкомбанк SSO: NVA, 400 Загрузка данных
25.10.2017 15:21	ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК	КОНТАКТ СОСТ	25.10.2017 15:21	Входящий звонок	Контакт состоялся	Кампания: Объявление (для маркировки) Продукты: Кредитный: ДК «БИД - Держателям КК» Результат предложения: Согласился	Дата и время: 25.10.2017 20:00 Регион: Москва Город: г. Москва Офис: Мини-офис №160		Вафина Наталья Александровна SSO: vafinana Telesales
16.10.2017 15:55	SMS	ОТПРАВЛЕНО	16.10.2017 15:55	SMS	Отправлено	Текст: Ждем Вас 16.10.2017 по адресу Ломоносовский проспект, дом 4, корпус 1			Совкомбанк SSO: NVA, 400 Загрузка данных
16.10.2017 15:38	ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК	КОНТАКТ СОСТ	16.10.2017 15:38	Входящий звонок	Контакт состоялся	Кампания: Объявление (для маркировки) Продукты: Кредитный: ДК «БИД - Держателям КК» Результат предложения: Согласился	Дата и время: 16.10.2017 18:00 Регион: Москва Город: г. Москва Офис: Дополнительный офис №11 Московского филиала		Вафина Наталья Александровна SSO: vafinana Telesales
24.08.2017 00:00	EMAIL	ОТПРАВЛЕНО	24.08.2017 00:00	Email	Отправлено			http://share.flocktory.com/exchange/login?email=allkvafin@mail.ru&ssid=2338&bid=1326&name=Наталья+Александровна	Совкомбанк SSO: NVA, 400 Загрузка данных
20.08.2017 00:00	SMS	ОТПРАВЛЕНО	20.08.2017 00:00	SMS	Отправлено	Текст: Спасибо за заявку на сайте Совкомбанка! К сожалению, мы не можем до Вас дозвониться. Позвоните нам 88001000660			Совкомбанк SSO: NVA, 400 Telesales
12.08.2015 00:00	SMS	ОТПРАВЛЕНО	17.08.2017 10:30	Подача INTERNET заявки	Подана заявка	Продукт: КК Халва с доставкой - Сотрудник Результат проверки БКИ: Одобрена андеррайтингом Лимит: 1 Срок: 120			CMS Internet SSO: ru-svc-cms-internet Sales
24.01.2013 16:08	ПОДАЧА FES ЗАЯВКИ	ПОДАНА ЗАЯВ	17.08.2017 09:53	Подача FIS заявки	Запрос в РБС успешно				ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm

2.4 Вкладка «Текущие продукты» - это более подробная об открытых клиентом продуктах. Можно увидеть Тип продукта, Дата открытия/закрытия, Сумма кредита и т.д.
 Для просмотра подробной информации, нажимаем кнопку «Открыть подробно» в верхней части блока.

Вафина Наталья Александровна
 ID CRM: 2998566 ТИП: Клиент
 НОМЕР РБС: 328726596

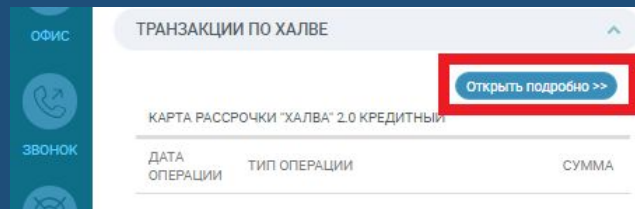
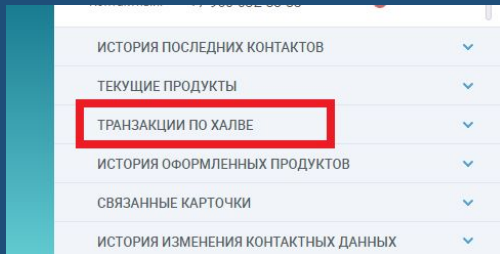
СКРИПТ  : ОБЪЯВЛЕНИЕ (ДЛЯ МАРКИРОВКИ) ИПОТЕКА ПЕРВИЧНАЯ (ДЛЯ МАРКИРОВКИ)

ТЕКУЩИЕ ПРОДУКТЫ

ДАТА ОТКРЫТИЯ	НАЗВАНИЕ	ТИП ПРОДУКТА	НАЗВАНИЕ	ДАТА ОТКРЫТИЯ	ДАТА ЗАКРЫТИЯ	СУММА КРЕДИТА	ТЕКУЩИЙ ОСТАТОК	% ПОГАШЕНИЯ
29.11.2017	КАРТА РАССРОЧКИ	Кредитный	Карта рассрочки "Халва" 2.0 кредитный	29.11.2017	29.11.2027	15000	0	

2.5 Вкладка «Транзакции по Халве» - это подробная информация о транзакциях клиента, совершенных по КР Халва. Можно увидеть: внесение денежных средств клиентом на его счет Халвы, совершенные покупки и когда они были совершены.

Для просмотра подробной информации, нажимаем кнопку «Открыть подробно» в верхней части блока.




Карта рассрочки "Халва" 2.0 кредитный

ДАТА ОПЕРАЦИИ	ТИП ОПЕРАЦИИ	СУММА	НАЗНАЧЕНИЕ ПЛАТЕЖА	НАЗВАНИЕ МАГАЗИНА
01.07.2018 07:22:33	ГАШЕНИЕ ССУДНОГО СЧЕТА	-3750	Погашение долга	-
29.06.2018 01:52:04	ГАШЕНИЕ ССУДНОГО СЧЕТА	-3750	Погашение долга	-
29.06.2018 00:19:36	ЗАЧИСЛЕНИЕ НАЧИСЛЕННЫХ %% НА СЧЕТ ЧАСТНОГО ЛИЦА	+20.08	Зачисление процентов	-
14.06.2018 16:37:17	ЛОКАЛЬНАЯ ТРАНЗАКЦИЯ ВЗНОСА НАЛИЧНЫХ ПО ОПЕРАЦИИ CASH IN	+7500	Внос наличных на счет через сервер доступа	-
09.06.2018 15:44:54	ГАШЕНИЕ ССУДНОГО СЧЕТА	-2486.57	Погашение долга	-
09.06.2018 15:40:34	ЛОКАЛЬНАЯ ТРАНЗАКЦИЯ ВЗНОСА НАЛИЧНЫХ ПО ОПЕРАЦИИ CASH IN	+2500	Внос наличных на счет через сервер доступа	-

2.6 Вкладка «История оформленных продуктов» - это более подробная о закрытых клиентом продуктах. Можно увидеть Тип продукта, Дата открытия/закрытия, Сумма кредита и т.д.
Для просмотра подробной информации, нажимаем кнопку **«Открыть подробно»** в верхней части блока.

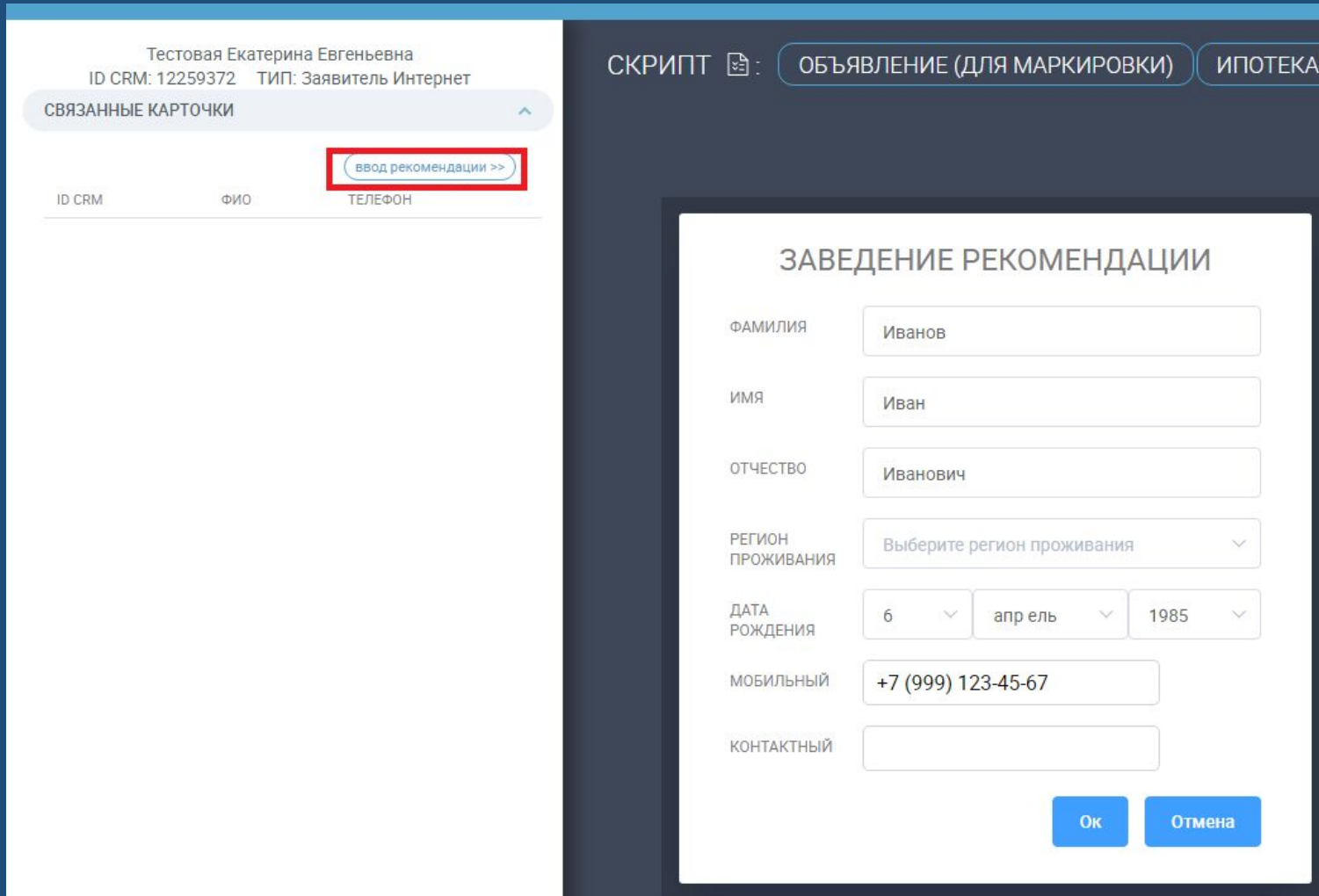
Милакова Галина Анатольевна
ID CRM: 10203847 ТИП: Клиент
НОМЕР РБС: 40720567

СКРИПТ  : РЦП

ИСТОРИЯ ОФОРМЛЕННЫХ ПРОДУКТОВ

ДАТА ОТКРЫТИЯ	НАЗВАНИЕ	ТИП ПРОДУКТА	НАЗВАНИЕ	ДАТА ОТКРЫТИЯ	ДАТА ЗАКРЫТИЯ	СУММА КРЕДИТА	ТЕКУЩИЙ ОСТАТОК	% ПОГАШЕНИЯ
23.04.2015	"КРЕДИТНАЯ КАРТА "ЗОЛОТОЙ КЛЮЧ" С ФИНАНСОВОЙ ЗАЩИТОЙ (35,9%) КРЕДИТНЫЙ	Кредитный	"Кредитная карта "Золотой ключ" с финансовой защитой (35,9%) кредитный	23.04.2015	14.02.2017	0		
23.04.2015	ДЕНЕЖНЫЙ КРЕДИТ (ПЛЮС 12-35 МЕС) КРЕДИТНЫЙ	Кредитный	Денежный кредит (Плюс 12-35 мес) кредитный	23.04.2015	14.02.2017	59745.57		
17.11.2011	"ДЕНЕЖНЫЙ КРЕДИТ" - (СКБ БД АННУИТЕТ, 24 МЕС, 32%+1.5) КРЕДИТНЫЙ	Кредитный	"Денежный кредит" - (СКБ БД аннуитет, 24 мес, 32%+1.5) кредитный	17.11.2011	18.11.2013	118941.05		
02.11.2010	"ДЕНЕЖНЫЙ КРЕДИТ" - (СКБ НОВЫЙ КЛИЕНТ АННУИТЕТ, 18 МЕС, 33%) КРЕДИТНЫЙ	Кредитный	"Денежный кредит" - (СКБ новый клиент аннуитет, 18 мес, 33%) кредитный	02.11.2010	17.11.2011	71942.45		
31.10.2009	"ДЕНЕЖНЫЙ КРЕДИТ" - (СКБ НОВЫЙ КЛИЕНТ, 12 МЕС, 33%) КРЕДИТНЫЙ	Кредитный	"Денежный кредит" - (СКБ новый клиент, 12 мес, 33%) кредитный	31.10.2009	18.10.2010	44943.82		
02.11.2010	ОСНОВНОЙ СЧЕТ ДЛЯ ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ ПО КРЕДИТАМ	Депозитный	Основной счет для приема платежей по кредитам	02.11.2010	25.08.2015	0	0	

2.7 Во вкладке «Связанные карточки» отображается информация по клиентам которых внесли по рекомендации от лица Клиента открытого в текущей карточке.
«Ввод рекомендации» - функционал только для сотрудников работающих в офисе.



The screenshot displays the CRM interface for a client named Тестовая Екатерина Евгеньевна (ID CRM: 12259372, ТИП: Заявитель Интернет). The left sidebar shows the 'СВЯЗАННЫЕ КАРТОЧКИ' (Linked Cards) section with a button labeled 'ввод рекомендации >>' (Add Recommendation) highlighted in red. The main area shows a 'СКРИПТ' (Script) dropdown menu with options 'ОБЪЯВЛЕНИЕ (ДЛЯ МАРКИРОВКИ)' (Advertisement (for marking)) and 'ИПОТЕКА' (Mortgage). A modal window titled 'ЗАВЕДЕНИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ' (Adding Recommendation) is open, containing the following fields:


- ФАМИЛИЯ (Surname): Иванов
- ИМЯ (Name): Иван
- ОТЧЕСТВО (Patronymic): Иванович
- РЕГИОН ПРОЖИВАНИЯ (Region of Residence): Выберите регион проживания (dropdown)
- ДАТА РОЖДЕНИЯ (Date of Birth): 6 / апр ель / 1985 (date picker)
- МОБИЛЬНЫЙ (Mobile): +7 (999) 123-45-67
- КОНТАКТНЫЙ (Contact): (empty field)

Buttons 'Ок' (OK) and 'Отмена' (Cancel) are located at the bottom right of the modal.

2.8 Во вкладке «История изменения контактных данных» отображается информация по дате/времени, типу измененных данных, старое/новое назначение. Для более подробной информации (причинах изменения, ФИО специалиста, менявшего данные, комментарий), нажимаем кнопку «Открыть подробно».

Вафина Наталья Александровна →

Вафина Наталья Александровна
ID CRM: 2998566 ТИП: Клиент
НОМЕР РБС: 328726596

СКРИПТ  : ОБЪЯВЛЕНИЕ

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЯ КОНТАКТНЫХ ДАННЫХ

[Открыть подробно >>](#)

ДАТА И ВРЕМЯ	ТИП ДАННЫХ	ФИО СПЕЦИАЛИСТА	ДАТА И ВРЕМЯ	ТИП ДАННЫХ	НОВОЕ ЗАЧЕНИЕ	СТАРОЕ ЗАЧЕНИЕ	ПРИЧИНА	КОММЕНТАРИЙ	ФИО СПЕЦИАЛИСТА
24.10.2017 13:52	НЕ ЗВОНИТЬ ПО КОНТАКТНОМУ ТЕЛ.	ВАФИНА НАТ. АЛЕКСАНДРОВНА VAFINANA	24.10.2017 13:52	Не звонить по контактному тел.	Y	N	Не контактировать		Вафина Наталья Александровна, vafinana
16.07.2017 18:30	АДРЕС ДЛЯ ВЫПИСОК	CMS SYSTEM	16.07.2017 18:30	Адрес для выписок	420087,ТАТАРСТАН,КАЗАНЬ,ЛАТЫШСКИ Х СТРЕЛКОВ,1/38,141	420087,Татарстан Респ.,Казань г.,Латышских Стрелков ул,д 25А,,кв 67			CMS System , ru-srv-cms
16.07.2017 18:30	ДОМАШНИЙ АДРЕС	CMS SYSTEM	16.07.2017 18:30	Домашний адрес	420087,ТАТАРСТАН,КАЗАНЬ,ЛАТЫШСКИ Х СТРЕЛКОВ,1/38,141	420137 г Казань ул Адоратского, д 38, кв.50			CMS System , ru-srv-cms
16.07.2017 18:30	АДРЕС РЕГИСТРАЦИИ	CMS SYSTEM	16.07.2017 18:30	Адрес регистрации	,,, ,	420137,Респ Татарстан,,г Казань,ул Адоратского,д 38,кв.(оф.)50			CMS System , ru-srv-cms
16.07.2017 18:30	МОБИЛЬНЫЙ	CMS SYSTEM	16.07.2017 18:30	Мобильный	9372888099	9372825430			CMS System , ru-srv-cms
28.05.2015 14:11	СТАТУС	CMS SYSTEM	28.05.2015 14:11	Статус	Новый				CMS System , ru-srv-cms
28.05.2015 14:11	НОМЕР ПАСПОРТА	CMS SYSTEM	28.05.2015 14:11	Номер паспорта	9209710852				CMS System , ru-srv-cms
28.05.2015 14:11	НОМЕР КВАРТИРЫ	CMS SYSTEM	28.05.2015 14:11	Номер квартиры		141			CMS System , ru-srv-cms
28.05.2015 14:11	МОБИЛЬНЫЙ	CMS SYSTEM	28.05.2015 14:11	Мобильный	9372825430	937,2888099			CMS System , ru-srv-cms
28.05.2015 14:11	ДОМАШНИЙ АДРЕС	CMS SYSTEM	28.05.2015 14:11	Домашний адрес	420137 г Казань ул Адоратского, д 38, кв.50	420137,Респ Татарстан,,г Казань,ул Адоратского,д 38,кв.(оф.)50			CMS System , ru-srv-cms
28.05.2015 14:11	КОДОВОЕ СЛОВО	CMS SYSTEM	28.05.2015 14:11	Кодовое слово		КОРНИЛОВА			CMS System , ru-srv-cms
28.05.2015 14:11	РЕГИОН	CMS SYSTEM	28.05.2015 14:11	Регион	Москва	Татарстан Республика			CMS System , ru-srv-cms
28.05.2015 14:11	ФАКТИЧЕСКИЙ	CMS SYSTEM	28.05.2015 14:11	Фактический	8435225796	843,2980879			CMS System , ru-srv-cms

Выбираем нужную кампанию, далее выбираем результат звонка:

- Не дозвонились
- Звонок сорвался
- Дозвонились
- Не беспокоить
- Консультация
- Выезд к Клиенту (для МСБ)

Вы вошли в систему как Менеджер DS_Sales:
Вафина Наталья Александровна

Васильева Ольга Константиновна
ID CRM: 1452440 ТИП: Клиент
НОМЕР РБС: 324451164

ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ

Фамилия: Васильева
Имя: Ольга
Отчество: Константиновна

Дата рождения: 23 февраля 1976
ВОЗРАСТ: 41

РЕГИОН ПРОЖИВАНИЯ
Санкт-Петербург (Мск. +04.)

НАС. ПУНКТ

ПАСПОРТ РФ
4000703709

СКРИПТ : ОБЗВОН INTERNET

Дозвонились до клиента?

НЕ ДОЗВОНИЛИСЬ ЗВОНОК СОРВАЛСЯ ДОЗВОНИЛИСЬ НЕ БЕСПОКОИТЬ КОНСУЛЬТАЦИЯ

Комментарий

Клиента интересует карта Халва

Ок Отмена

Регистрации: ,
Контактный: 962,6989496
Доп. Тел. 1: 812 5893369
Доп. Тел. 2: 812 5893369 ВАС

ИСТОРИЯ ПОСЛЕДНИХ КОНТАКТОВ
СВЯЗАННЫЕ КАРТОЧКИ
ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЯ КОНТАКТНЫХ ДАННЫХ

Комментарий

Если есть необходимо оставить комментарий в карточке Клиента, в левом нижнем углу нужно нажать кнопку **«Комментарий»**.

Мы увидим поле, где вносим информацию. Далее нажимаем **«Ок»**.

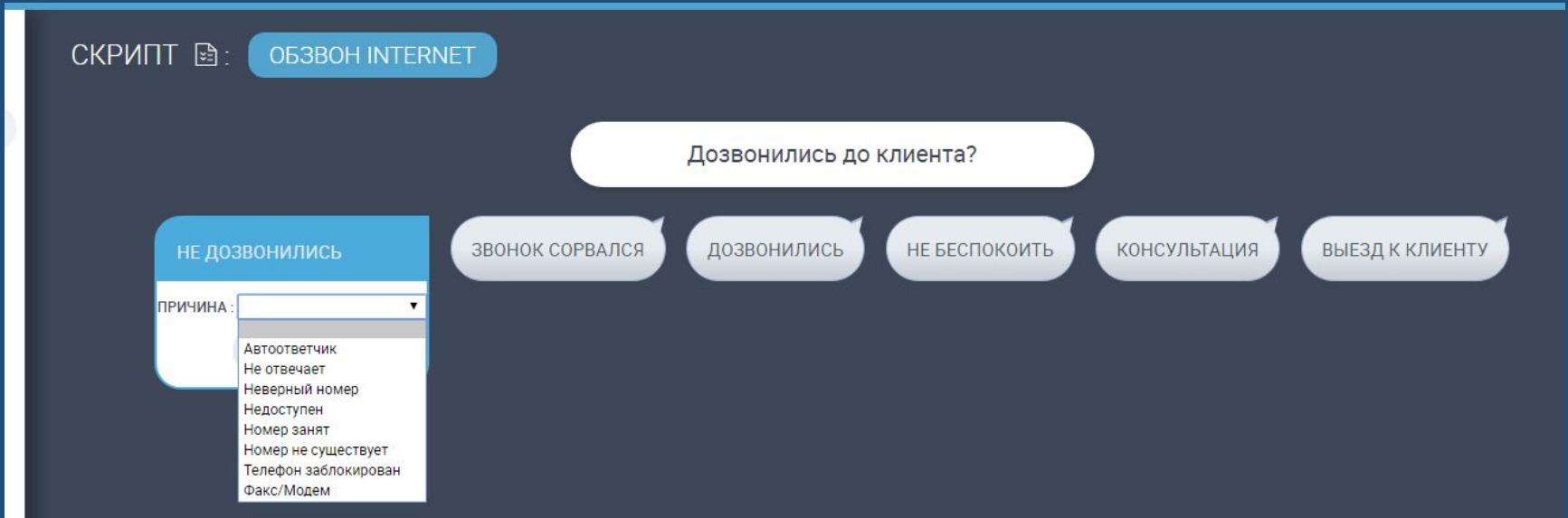
Данное действие обязательно для того, чтобы в базе данных CRM была отражена вся информация о контактах с клиентом и предложенных ему (оформленных им) продуктах.


3.1 Результат «НЕ ДОЗВОНИЛИСЬ» - при работе в ПО Зингяя результат не актуален

обязательно нужно выбрать причину из выпадающего списка:

- автоответчик,
- не отвечает,
- неверный номер,
- недоступен,
- номер занят,
- номер не существует,
- телефон заблокирован,
- факс/ модем.

Нажимаем кнопку «Подтвердить».



СКРИПТ  : ОБЗВОН INTERNET

Дозвонились до клиента?

НЕ ДОЗВОНИЛИСЬ

ПРИЧИНА:

- Автоответчик
- Не отвечает
- Неверный номер
- Недоступен
- Номер занят
- Номер не существует
- Телефон заблокирован
- Факс/Модем

ЗВОНОК СОРВАЛСЯ ДОЗВОНИЛИСЬ НЕ БЕСПОКОИТЬ КОНСУЛЬТАЦИЯ ВЫЕЗД К КЛИЕНТУ

3.2 Результат «ПЕРЕЗВОНИТЬ» проставляется в случаях:

- клиенту неудобно разговаривать,
- состоялся контакт с 3-м лицом и есть возможность в другое время связаться с самим клиентом по данному номеру телефона,
- клиент отказывается от перезвона, но при этом не отказывается от самого предложения (например, клиент говорит, что перезвонит сам).

В случае выбора результата «перезвонить» необходимо:

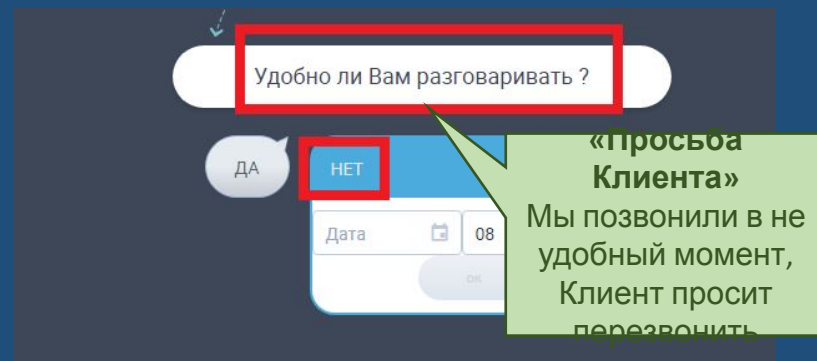
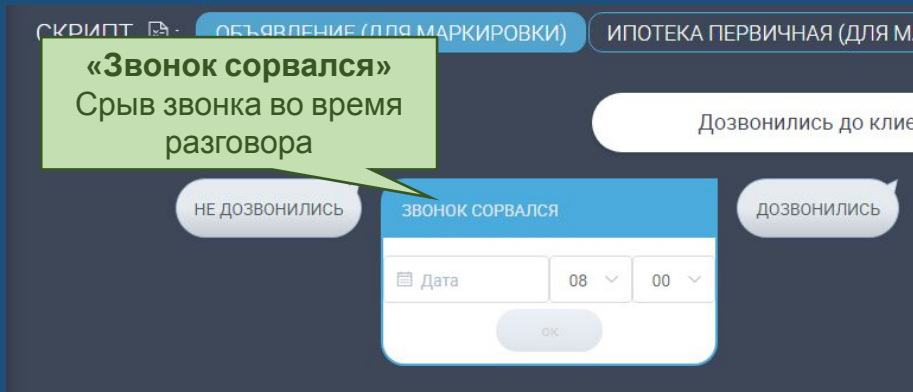
1. выбрать причину из ниспадающего списка:

- 3-е лицо, есть возможность связаться с клиентом,
- Звонок сорвался,
- Просьба клиента.

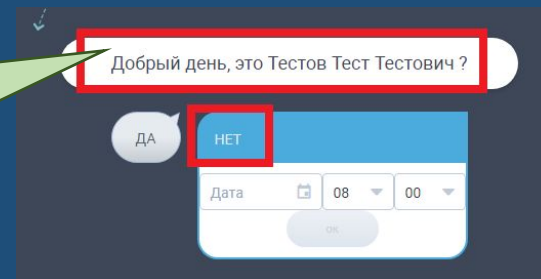
2. проставить дату и время перезвона. Если клиент озвучил дату, то проставить именно эту дату и время. Если клиент **не** озвучил дату, проставить дату перезвона на следующий день.

Если клиент отказался от перезвона, то проставить дату через 14 дней, выбрать причину «просьба клиента», в комментариях отметить, что клиент перезвонит сам.

Далее нажимаем «Подтвердить».



«3-е лицо, есть возможность поговорить с Клиентом в другое время»
Уточняем время для перезвона, и указываем в карточке Клиента



Нужно обязательно выбрать причину из выпадающего списка:

- **возраст,**
- **декрет,**
- **длительное отсутствие клиента** (используется если клиент по каким-либо причинам отсутствует 30 и более дней),
- **заявку не оставлял** (используется только для интернет-заявок, если клиент случайно оставил ее или не оставлял вовсе, но не против дальнейших коммуникаций – НЕТ НЕГАТИВА),
- **ИП (индивидуальный предприниматель),**
- **имеется просроченная задолженность,**
- **клиент-вкладчик** (используется только в случае обработки кампании «Оценка заемщика» - ситуации, когда клиент озвучивает, что кредитом не интересовался, данные не подавал для заявки),
- **не подходит по иным условиям** (выбирается, если клиент не подходит по причинам, которых нет в текущем списке),
- **отказ МОК** (Если клиент озвучивает, что в офисе ему отказали в принятии заявки, но в CRM этих данных нет),
- **отсутствие официального трудоустройства,**
- **отсутствует пост. прописка,**
- **ошибка в перс. данных,**

У клиента НЕТ негатива

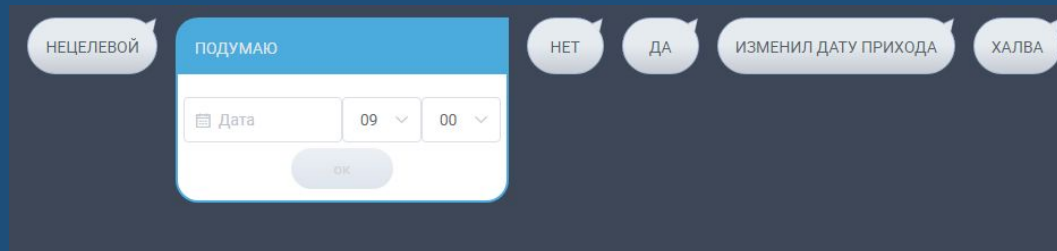


ВАЖНО! Данный результат можем проставить **ТОЛЬКО** после разговора с клиентом/третьим лицом, в ходе разговора выясняем, по какой причине клиент нецелевой.

Причина «клиент-вкладчик» используется только в случае обработки кампании «Оценка заемщика» - ситуации, когда клиент озвучивает, что кредитом не интересовался, данные не подавал для заявки – для сотрудников ФК (финансовый консультант).

3.4 Результат «ПОДУМАЮ» проставляется в случаях, когда:

1. клиент сомневается, ему нужно подумать, посоветоваться, клиенту требуется время на принятие решения;
 2. клиент заинтересован, но не может выбрать дату встречи, т.е. по итогу разговора встреча не назначена
- Для данного результата обязательно выбирается дата и время следующего действия (со слов клиента),
! Если клиентом не оговорены сроки для принятия решения, то дата ставится через 2 недели от даты контакта.

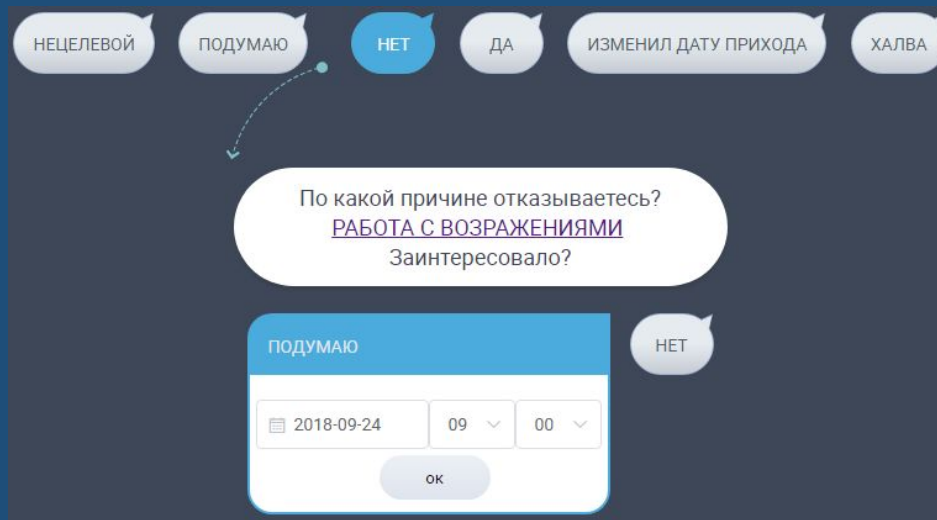


3.5 Результат «НЕТ» - отказался проставляется, если клиент выслушал предложение, по результатам работы с возражениями отказался от предложенной программы. Обязательно из выпадающего списка выбирается причина отказа.

При нажатии **РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ** открывается копилка возражений.

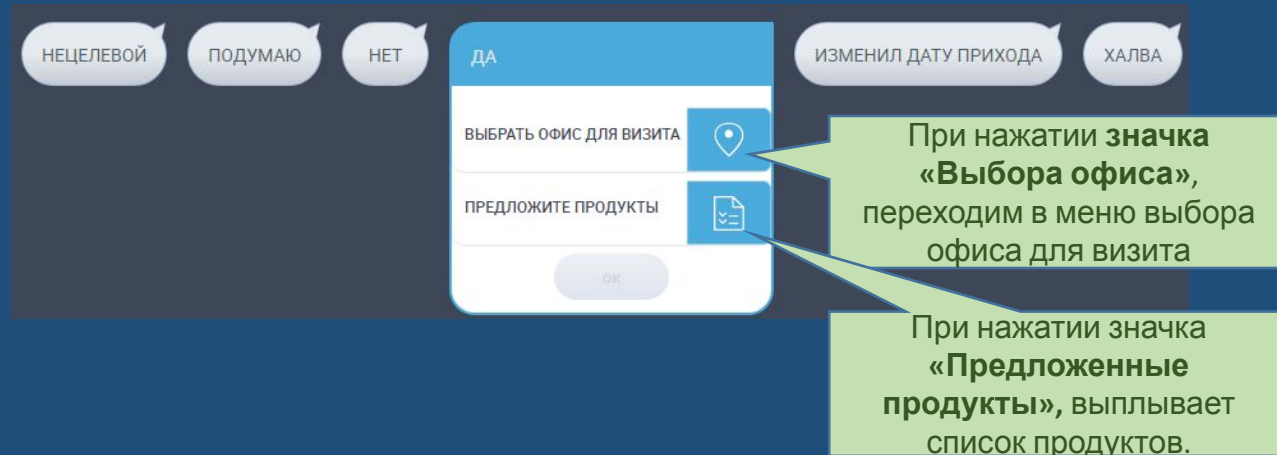
Исходя из решение Клиента, выбираем следующий блок.

ВАЖНО! Если Клиента не интересует предложение, необходимо провести 2 попытки работы с возражениями

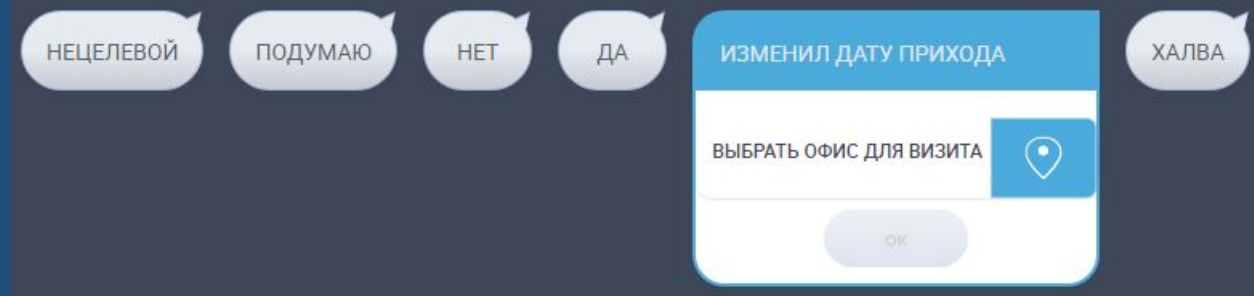


3.6 Результат

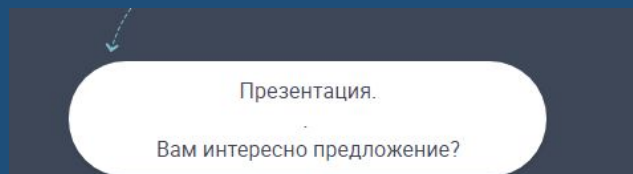
«СОГЛАСИЛСЯ» предоставляется, если клиент заинтересован и есть договоренность с ним на конкретную встречу. Обязательно предоставляется дата и время обращения клиента в офис, выбирается регион, населенный пункт, офис, предложенные продукты.



3.7 Результат «ИЗМЕНИЛ ДАТУ ПРИХОДА» - сотрудниками ВКЦ НЕ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ



Скрипты в карточках Клиентов.



В каждой карточке клиента в программе CRM по Кампаниям отображается скрипт разговора с клиентом. Скрипт можно увидеть при дозвоне до Клиента и выборе блоков разговора, когда Клиенту удобно разговаривать. В поле «Презентация».

ВАЖНО! Необходимо следовать скрипту.

3.8 Результат «ХАЛВА»

предоставляется только в случае выбора продукта Банка Карты Рассрочки Халва. Разделяется на три блока по способу доставки.

ДОСТАВКА МПП

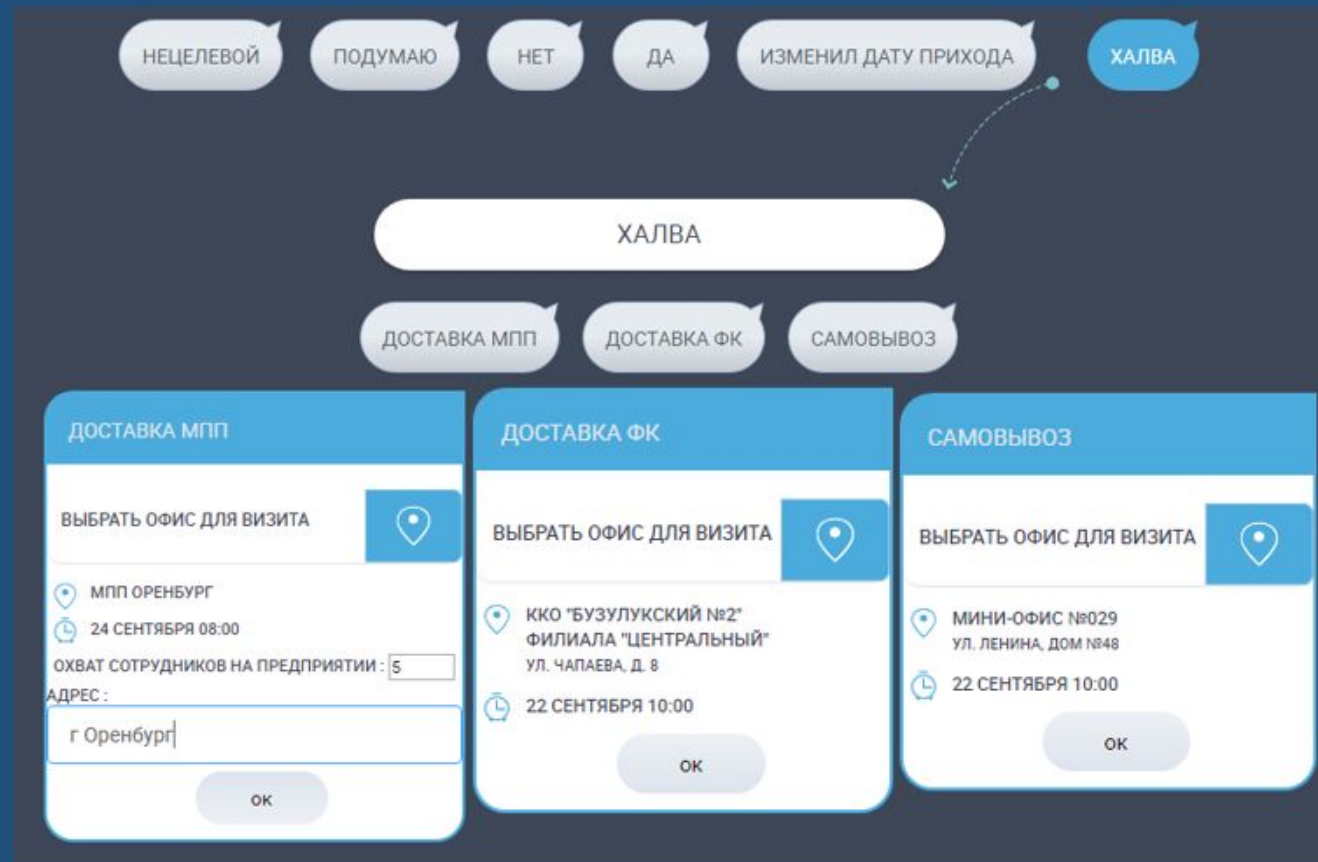
Выбирается, если назначена доставка КР Халва на работу клиенту. МПП – Менеджер Прямых Продаж, цель которого, продажа КР Халва не только клиенту, но и коллегам клиента.

ДОСТАВКА ФК

Выбирается, если в городе нет офиса МПП. На доставку выезжает сотрудник Финансовый Консультант из офиса. Доставка может быть на работу клиенту/Торговый центр/Кафе.

САМОВЫВОЗ

Выбирается, когда клиент сам подъедет в офис Банка.



НЕЦЕЛЕВОЙ ПОДУМАЮ НЕТ ДА ИЗМЕНИЛ ДАТУ ПРИХОДА ХАЛВА

ХАЛВА

ДОСТАВКА МПП ДОСТАВКА ФК САМОВЫВОЗ

ДОСТАВКА МПП

ВЫБРАТЬ ОФИС ДЛЯ ВИЗИТА

МПП ОРЕНБУРГ

24 СЕНТЯБРЯ 08:00

ОХВАТ СОТРУДНИКОВ НА ПРЕДПРИЯТИИ: 5

АДРЕС:

г Оренбург

ОК

ДОСТАВКА ФК

ВЫБРАТЬ ОФИС ДЛЯ ВИЗИТА

ККО "БУЗУЛУКСКИЙ №2" ФИЛИАЛА "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ"

УЛ. ЧАПАЕВА, Д. 8

22 СЕНТЯБРЯ 10:00

ОК

САМОВЫВОЗ

ВЫБРАТЬ ОФИС ДЛЯ ВИЗИТА

МИНИ-ОФИС №029

УЛ. ЛЕНИНА, ДОМ №48

22 СЕНТЯБРЯ 10:00

ОК

необходимо выбрать соответствующую причину:

В случае НЕГАТИВА

- **3-е лицо, кл. не пригласил** (*третье лицо знаком с Клиентом, но пригласить не может*),
 - Заявку не оставлял (*используется **только** для интернет-заявок, если клиент говорит, что не оставлял заявку на сайте и со стороны клиента **есть негатив***),
 - **Клиент умер**,
 - **Неверный номер** (*третье лицо не знаком с Клиентом*),
 - **Отказ от разговора** (*Проставляется в случае отказа клиента от дальнейших коммуникаций*).
 - Причина «**Бизнес не ведется**» используется только сотрудниками, которые обрабатывают звонки от клиентов малого и среднего бизнеса.
 - Причина «**Негативная информация о заявителе**» используется только сотрудниками Группы активного контроля.
- После выбора причины нажать «Подтвердить».

Если ранее уже был выбран результат, но при этом Клиент меняет своё решение, при переходе на предыдущую стадию разговора, система запрашивает «Вы хотите изменить ранее выбранный результат?». Нужно нажать «Подтвердить» либо «Отмена».

3.10 Результат «КОНСУЛЬТАЦИЯ» выбирается:

если в «Истории последних контактов» видно, что клиенту была осуществлена продажа (стоит результат «Согласился») в течение последних 14-ти дней. Также следует уточнить, остались ли вопросы у клиента из предыдущей консультации.

Дозвонились до клиента?

НЕ ДОЗВОНИЛИСЬ

ЗВОНОК СОРВАЛСЯ

ДОЗВОНИЛИСЬ

НЕ БЕСПОКОИТЬ

КОНСУЛЬТАЦИЯ

ВЫЕЗД К КЛИЕНТУ

3.11 Результат «ВЫЕЗД К КЛИЕНТУ» выбирается ТОЛЬКО сотрудниками МСБ:

Дозвонились до клиента?

НЕ ДОЗВОНИЛИСЬ

ЗВОНОК СОРВАЛСЯ

ДОЗВОНИЛИСЬ

НЕ БЕСПОКОИТЬ

КОНСУЛЬТАЦИЯ

ВЫЕЗД К КЛИЕНТУ

Дата

08

00

OK

4. Выбор офиса

1 Клиенту отправляется СМС, если нет необходимости в отправке, нужно убрать галочку. СМС формируется с текстом: «Ждем Вас <дата> по адресу <адрес>»

2 Выбираем регион

3 Выбираем населенный пункт

4 Поисковая строка – при большом перечне офисов, вводим ключевое слово (ст. метро, улица, ориентиры), CRM отобразит офисы с указанными словами.

5 Выбираем из списка офисов, нужный и дату встречи. Для подтверждения нажать кнопку «Выбрать»

6 Для просмотра информации по офису нужно навести курсор на интересующий офис.

7 Список записей, здесь мы видим забронированной время и свободное время для записи Клиента

8 Выбор даты по календарю

9 В поле «Календарь» указывается свободное время выбранного офиса для записи Клиента. Если на одно время уже есть записи, при этом всегда будет дополнительная строчка для записи Клиента именно на это время. Не более пяти Клиентов записываем на одно время.

- Если **дата прихода в офис совпадает с датой звонка** клиента, то в автоматическом режиме смс клиенту не направляется. При этом, если клиент просит направить смс с адресом офиса, то для отправки достаточно поставить галочку **«Отправить информационное SMS»**.
- Если **дата прихода в офис отличается от даты звонка**, то галочка **«Отправить информационное SMS»** проставляется автоматически. При этом смс поступит клиенту за день до назначенной встречи.

В истории контактов сохранится информация об отправке смс, после сообщения указан телефон, на который отправлено смс.

Особенности:

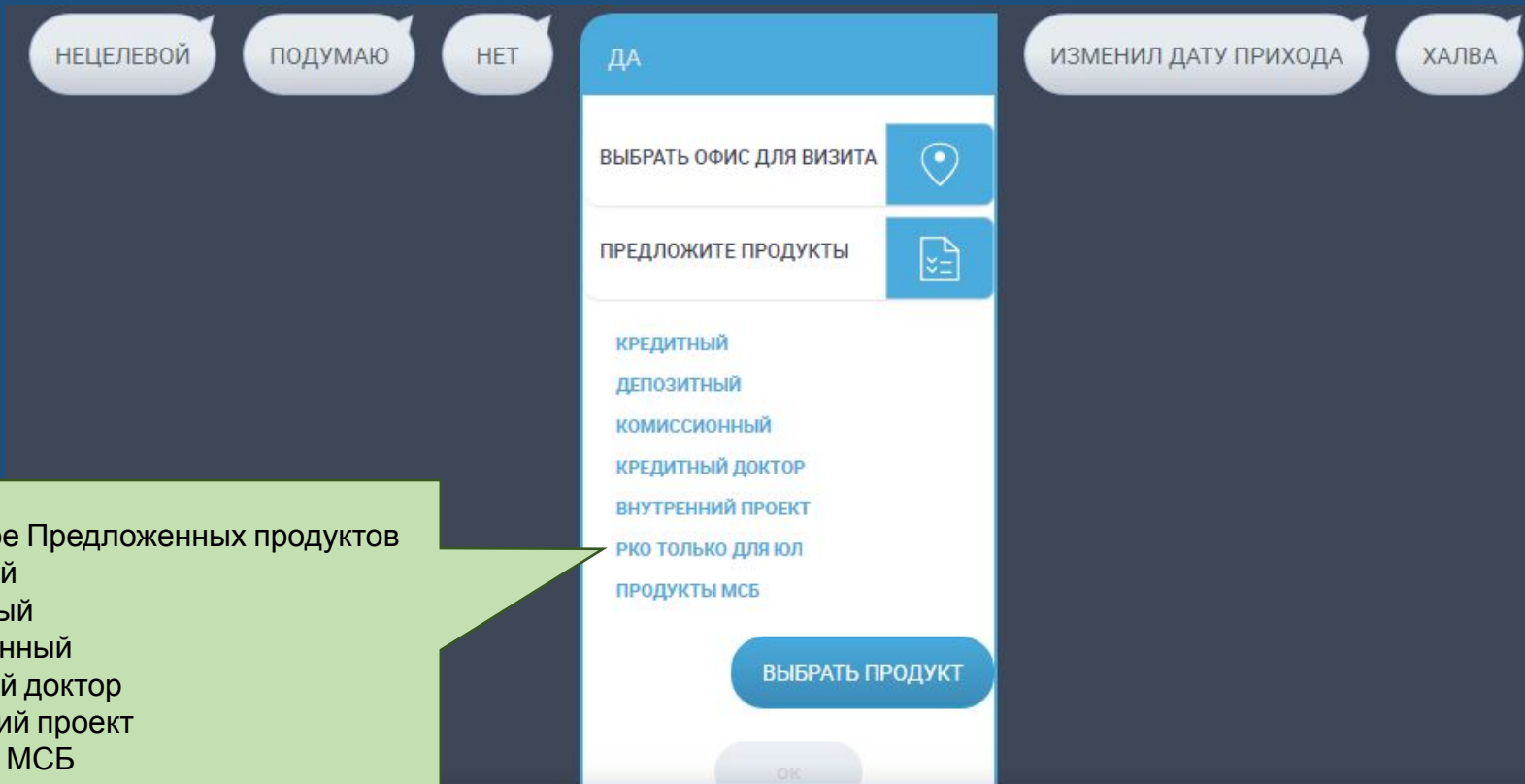
Номер для отправки смс подтягивается автоматически из карточки клиента;

Если указанный номер не актуален, в строку необходимо ввести новый номер;

Если убрать галочку, смс не отправится. Галочку убираем только в том случае, если у клиента нет мобильного номера телефона

5. Выбор предложенного продукта

При согласии Клиента на интересующий Банковский продукт **обязательно** выбираются предложенные продукты.



При выборе Предложенных продуктов

- Кредитный
- Депозитный
- Комиссионный
- Кредитный доктор
- Внутренний проект
- Продукты МСБ

даст выбрать из выпадающего списка продукт

НЕЦЕЛЕВОЙ ПОДУМАЮ НЕТ

ДА

ИЗМЕНИЛ ДАТУ ПРИХОДА ХАЛВА

ВЫБРАТЬ ОФИС ДЛЯ ВИЗИТА

ККО "ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ №3"
ФИЛИАЛА "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ"
ПР-КТ КОСМОНАВТОВ Д. 45

22 СЕНТЯБРЯ 09:00

ПРЕДЛОЖИТЕ ПРОДУКТЫ

КРЕДИТНЫЙ
ДК ПОД ЗАЛОГ
НЕДВИЖИМОСТИ

OK

После того как будет выбран офис и предложенный продукт, будет активна кнопка «OK», нажимаем для подтверждения указанных критериев.

НЕЦЕЛЕВОЙ ПОДУМАЮ НЕТ ДА ИЗМЕНИЛ ДАТУ ПРИХОДА ХАЛВА

Комментарий

Выйти без сохранения результата

Сохранить результат звонка

Далее нажимаем внизу окна «Сохранить результат звонка»

6. Комментарии по заявке на кредит

Ниже приведены значения результатов в зависимости от решения и комментария по заявке:

Действие	Результат	Детали	Значение результата	Комментарий
Договор подписан			Кредит оформлен	Одобрено
Печатные документы готовы			На стадии подписания договора	Одобрено
Договор не подписан			Направить в офис для подписания договора	Одобрено
Одобрено			Кредит одобрен, договор не подписан	Одобрено
В обработке			Решение еще не принято	
Временный отказ			Направить в офис для уточнения статуса заявки. Возможно, требуется дополнительная проверка	Временный отказ
Отклонена			Клиент отказался сам, может обратиться повторно в любое время	Одобрено
Отклонена			Отказ. Повторное обращение возможно через 90 дней	Отказано
Подача заявки СВ-Кредит	Отклонена	Продукт: Оценка заемщика	Отказ по кредиту. Предложить клиенту оформить Кредитный доктор	Отказ. Продайте клиенту Кредитный Доктор!
Подача FIS заявки			Отказ. Повторное обращение возможно через 90 дней	Отказ
Подача DESS заявки	Отказ		Отказ. Повторное обращение возможно через 90 дней	
Решение БКИ	Подана заявка	Решение: Отказ	Предварительное решение – ОТКАЗ. Пригласить клиента в офис Банка Ориентироваться на решение за последние 10 дней.	
Решение БКИ	Подана заявка	Решение: Одобрено	Предварительное решение ОДОБРЕНО. Клиенту можно доставить карту Халва. Ориентироваться на решение за последние 10 дней.	
Подача				