

Входящие звонки

Инструкция по работе в ПО ВИВА-ЗАЙМЫ для специалистов выездного взыскания

Содержание

Прием звонка	3
Звонок клиента	7
Звонок 3-го лица	14

Прием звонка

«ВИВА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Предрелизная база) - ivanov2

Активных задач 61 Новых задач 29	Ключ процесса	Номер договора	ФИО заёмщика	Процедура процесса	Приоритет	Плановая дата запуска
Формы	120024960	Z600531987509	ЛИТОВЧЕНКО ИРИНА МИХАЙЛОВНА	СВВ: входящий звонок	100	01.06.2020
Пенсионное страхование	120025491	Z181736393601	СМАГУЛА ВИТАЛИЙ ВАЛЕНТИНОВИЧ	СВВ: входящий звонок	100	02.06.2020
Юридическое взыскание	120139456	Z601222972602	ЖУРЕНКО ЕЛЕНА ИВАНОВНА	Обработка портфеля должников СВВ	10	18.06.2020
Управление продажами	120024508	Z600242156301	ГОНЧАРОВ АНДРЕЙ НИКОЛАЕВИЧ	Обработка портфеля должников СВВ: коммуникация с 3-ми	1	21.05.2020
Управление заданиями	120040977	Z600570965301	КОЛОСКОВА ГАЛИНА АЛЕКСАНДРОВНА	Обработка портфеля должников СВВ	1	19.06.2020
Взыскание	120139547	Z601722293301	САБЕЛЬНИК АЛЕКСЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ	Обработка портфеля должников СВВ	1	19.06.2020
Администрирование	120040973	Z601729193502	ГОЛУБЕВА ОЛЬГА ИВАНОВНА	Обработка портфеля должников СВВ	1	16.06.2020
Справочники	120040975	Z600508372201	МИХАЙЛИЧЕНКО РАШИДА САЛЬМАНОВНА	Обработка портфеля должников СВВ	1	16.06.2020
Делопроизводство						
Платежные карты						
Продажи						
ПОД ФТ						
Взыскание СВВ						
Обработка портфеля должников						
Принять звонок						
Льготный период						
Прием звонка дистанционной выдачи						

Входящие звонки от должников и 3-х лиц необходимо фиксировать в ПО ВИВА-ЗАЙМЫ.

Все звонки, как входящие, так и исходящие, будут отражены в истории коммуникаций в каждом договоре должника.

При поступлении звонка на рабочий мобильный телефон СВВ необходимо в ПО ВИВА-ЗАЙМЫ выбрать «Принять звонок».

Ввод номера телефона

«ВИВА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Предрелизная база) - Ivanov2

Активных задач 62
Новых задач 29

СВВ: входящий звонок, процесс №120139560 (30200)

Ввод номера телефона клиента

Инструкция:

1. Уточните у клиента номер мобильного телефона.
2. Внесите номер мобильного телефона клиента в поле «Номер телефона».
3. Выставьте результат.

Номер телефона *

Номер телефона введён

Фрейм: 100 [Вернуться назад](#)

Мozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139560 / Hash: 380066fd31cc7e75be9547da827afecb

[Отмена](#)

Прием звонка дистанционной в

Дата

Номер телефона звонящего необходимо ввести в соответствующее поле для идентификации.

Идентификация

Идентификация

Номер мобильного: +7 (928) 188-92-38

Внесите полученные данные в поле для ввода номера. Нажмите кнопку "Поиск".

Проверить ФИО

Фамилия:

Имя:

Отчество: Без отчества

Статус	Значение
Клиент компании	

ФИО клиента	Дата рождения
СЕРЕДИНА ЛЮДМИЛА АЛЕКСЕЕВНА	30.01.1959

Тип телефона: Телефон клиента

Идентификация

Номер мобильного: +7 (951) 820-19-89

Внесите полученные данные в поле для ввода номера. Нажмите кнопку "Поиск".

Проверить ФИО

Фамилия:

Имя:

Отчество: Без отчества

Статус	Значение
Клиент компании	

ФИО клиента	Дата рождения
КОЛОСКОВА ГАЛИНА АЛЕКСАНДРОВНА	10.04.1961

Тип телефона: Телефон 3-го лица

Если по договору отсутствует задолженность, то договор НЕ будет найден на этапе идентификации.

После ввода номера телефона появится модальное окно идентификации.

Для идентификации по номеру мобильного нужно нажать кнопку «Поиск».

Если идентификация по номеру мобильного не дала результатов, необходимо провести идентификацию по ФИО: ввести в соответствующие поля ФИО звонящего и нажать кнопку «Поиск».

На этапе идентификации определите, кто позвонил – клиент или 3-е лицо по договору.

Результат идентификации

Активных задач 62
Новых задач 29

СВВ: входящий звонок, процесс №120139560 (30200)

Запуск процесса идентификации...
Фрейм: 200 [Вернуться назад](#)

Открытие инфо-панели...
Фрейм: 500 [Вернуться назад](#)

Фиксация результата идентификации

Идентификация договора осуществлена успешно.
Требуется определить, кем является человек, осуществивший входящий звонок.

Инструкция:

1. Если позвонил клиент, выберите «Идентифицирован клиент».
2. Если позвонило 3-е лицо, выберите «Идентифицировано 3-е лицо».

Идентифицирован клиент

Идентифицировано 3-е лицо

Фрейм: 800 [Вернуться назад](#)

График погашения [Детализация графика погашения](#)

Общие сведения

Параметры займа

Статус платежа

Рефинансирование

Адрес и режим работы ОО

История коммуникации

Добавление номера телефона

Комментарий по клиенту

Отмена

Мozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)
Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139560 /
Hash: 380066fd31cc7e75be9547da827afecb

Прием звонка дистанционной в

Необходимо выбрать соответствующее значение:

- Идентифицирован клиент
- Идентифицировано 3-е лицо

Звонок клиента (должника)

Идентифицирован клиент

«ВИВА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Предрелизная база) - Ivanov2

Активных задач 62
Новых задач 29

СВВ: входящий звонок, процесс №120139560 (30200)

График погашения | Детализация графика погашения

Разговор с клиентом

Инструкция:

1. Проинформируйте клиента о наличии задолженности по текущему договору займа.
2. Проинформируйте клиента об ответственности за несоблюдение условий договора и последующем увеличении задолженности по договору.
3. Поинтересуйтесь у клиента о причинах неуплаты обязательств по договору.
4. Предложите клиенту возможные варианты выхода из просрочки и/или снижения задолженности по договору.
5. По итогам разговора с клиентом выставьте результат.

- Готов платить
- Рефинансирование задолженности
- Требуется перезвонить позднее
- Отказ в выполнении оплаты

Фрейм: 1000

Отмена

Мozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)
Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139560 /
Hash: 380066fd31cc7e75be9547da827afecb

Прием звонка дистанционной в

После идентификации клиента вам будет доступна вся информация по займу.

Используйте ее при разговоре с клиентом.

По итогам разговора выставьте результат.

Готов платить

«ВИВА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Предрелизная база) - Ivanov2

Активных задач 62
Новых задач 29

СВВ: входящий звонок, процесс №120139560 (30200)

результат

Готов платить

Рефинансирование задолженности
Требуется перезвонить позднее
Отказ в выполнении оплаты
Фрейм: 1000 [Вернуться назад](#)

Согласование даты внесения платежа

Инструкция:

1. Зафиксируйте дату, в которую клиент обещал совершить оплату по договору.

Дата оплаты *

Время оплаты(необязательно)

Данные указаны верно
Фрейм: 1100 [Вернуться назад](#)

Мozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)
Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139560 /
Hash: 380066fd31cc7e75be9547da827afecb

[Отмена](#)

График погашения [Детализация графика погашения](#)

Общие сведения
Параметры займа
Статус платежа
Рефинансирование
Адрес и режим работы ОО
История коммуникации
Добавление номера телефона
Комментарий по клиенту

Прием звонка дистанционной в

Если клиент готов платить, нужно выбрать соответствующий результат. Далее нужно заполнить остальные поля.

После завершения данный договор исчезнет из обработки портфеля должников до согласованной даты внесения платежа.

Если платеж не будет внесен, договор снова вернется в обработку.

Рефинансирование задолженности

«ВИВА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Предрелизная база) - Ivanov2

Активных задач 62
Новых задач 29

СВВ: входящий звонок, процесс №120139562 (30200)

1. Проинформируйте клиента о наличии задолженности по текущему договору займа.
2. Проинформируйте клиента об ответственности за несоблюдение условий договора и последующем увеличении задолженности по договору.
3. Поинтересуйтесь у клиента о причинах неуплаты обязательств по договору.
4. Предложите клиенту возможные варианты выхода из просрочки и/или снижения задолженности по договору.
5. По итогам разговора с клиентом выставьте результат.

Готов платить

Рефинансирование задолженности

требуется перезвонить позднее

Отказ в выполнении оплаты
Фрейм: 1000 [Вернуться назад](#)

Запуск подпроцесса "Рефинансирование по телефону"..
Фрейм: 1400 [Вернуться назад](#)

Mozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)
Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139562 /
Hash: a560e975175d0034aba5fa35ea9d5655

Отмена

График погашения

Детализация графика погашения

Общие сведения

Параметры займа

Статус платежа

Рефинансирование

Адрес и режим работы ОО

История коммуникации

Добавление номера телефона

Комментарий по клиенту

Если клиенту необходимо рефинансирование, вы можете провести его, выбрав соответствующий результат.

Прием звонка дистанционной выдачи

Рефинансирование задолженности

«ВИВА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Пред релизная база) - Ivanov2

Активных задач 63
Новых задач 29

Формы

Пенсионное страхование

Юридическое взыскание

Управление продажами

Управление заданиями

Взыскание

Администрирование

Справочники

Делопроизводство

Платежные карты

Продажи

ПОД ФТ

Взыскание СВВ

Обработка портфеля должников

Принять звонок

Льготный период

Прием звонка дистанционной выдачи

Идентификация клиента, процесс №120139563 (19100)

Ввод номера телефона клиента

Инструкция:

1. Уточните у клиента номер мобильного телефона.
2. Внесите номер мобильного телефона клиента в поле «Номер телефона».
3. Выставьте результат.

Телефон *

Номер телефона введён

Mozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139563 / Hash: cc69e61046bae08c0aac3491b3608267

Отмена

При выборе результата Рефинансирование задолженности открывается окно для оформления рефинансирования.

Далее проводится стандартный процесс рефинансирования по телефону.

Требуется перезвонить позднее

«ВИБА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Предрелизная база) - ivanov2

Активных задач 62
Новых задач 29

СВВ: входящий звонок, процесс №120139564 (30200)

результат.
Готов платить
Рефинансирование задолженности
Требуется перезвонить позднее
Отказ в выполнении оплаты
Фрейм: 1000 [Вернуться назад](#)

Согласование даты и времени повторного звонка

Инструкция:
1. Зафиксируйте дату, в которую необходимо перезвонить клиенту.

Дата звонка *

Время звонка(необязательно)

Данные указаны верно
Фрейм: 1200 [Вернуться назад](#)

Mozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)
Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139564 /
Hash: 5335aa21cf6236501e97a1e34449261c

[Отмена](#)

График погашения
Детализация графика погашения

Общие сведения
Параметры займа
Статус платежа
Рефинансирование
Адрес и режим работы ОО
История коммуникации
Добавление номера телефона
Комментарий по клиенту

Прием звонка дистанционной выда

Если клиент просит перезвонить позднее, либо произошел обрыв соединения, нужно выбрать соответствующий результат.

Далее заполнить остальные поля, установив дату и время следующего звонка.

Договор исчезнет из текущей обработки портфеля должников до указанной даты повторного звонка, но не позднее 7-ми календарных дней.

Отказ в выполнении оплаты

«ВИВА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Предрелизная база) - Ivanov2

Активных задач 62
Новых задач 29

Формы

Пенсионное страхование

Юридическое взыскание

Управление продажами

Управление заданиями

Взыскание

Администрирование

Справочники

Делопроизводство

Платежные карты

Продажи

ПОД ФТ

Взыскание СВВ

Обработка портфеля должников

Принять звонок

Льготный период

Прием звонка дистанционной выдачи

СВВ: входящий звонок, процесс №120139565 (30200)

4. Предложите клиенту возможные варианты выхода из просрочки и/или снижения задолженности по договору.

5. По итогам разговора с клиентом выставьте результат.

Готов платить

Рефинансирование задолженности

Требуется перезвонить позднее

Отказ в выполнении оплаты Фрейм: 1000 [Вернуться назад](#)

График погашения

Детализация графика погашения

Общие сведения

Параметры займа

Статус платежа

Рефинансирование

Адрес и режим работы ОО

История коммуникации

Добавление номера телефона

Комментарий по клиенту

Уточнение причины отказа в оплате

Инструкция:

1. Уточните у клиента причину отказа в оплате задолженности по договору займа.

2. Выставьте результат.

Проблемный клиент

Банкротство

Отказ клиента

Фрейм: 1300 [Вернуться назад](#)

Mozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)
Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139565 / Hash: d7af60910e869528983c386400e556aa

[Отмена](#)

Если клиент отказывается от оплаты, нужно выбрать соответствующий результат.

Далее необходимо уточнить причину отказа.

Если результат коммуникации «Отказ клиента», то договор исчезнет из текущей обработки портфеля должников не менее чем на 4 дня.

Если причина «Проблемный клиент» или «Банкротство», то кампания по проработке договора завершится.

Звонок 3-го лица

Идентифицировано 3-е лицо

«ВИВА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Превью-база) - ivanov?

Активных задач 63
Новых задач 29

Формы

Пенсионное страхование

Юридическое взыскание

Управление продажами

Управление заданиями

Взыскание

Администрирование

Справочники

Делопроизводство

Платежные карты

Продажи

ПОД ФТ

Взыскание СВВ

Обработка портфеля должников

Принять звонок

Льготный период

Прием звонка дистанционной выдач

СВВ: входящий звонок, процесс №120139575 (30200)

2. Если позвонило 3-е лицо, выберите «Идентифицировано 3-е лицо».

Идентифицирован клиент

Идентифицировано 3-е лицо Фрейм: 800 [Вернуться назад](#)

График погашения [Детализация графика погашения](#)

Общие сведения

Параметры займа

Статус платежа

Рефинансирование

Адрес и режим работы ОО

История коммуникации

Добавление номера телефона

Комментарий по клиенту

Разговор с 3-м лицом

Инструкция:

1. Попросите 3-е лицо передать необходимую информацию клиенту.
2. По итогам разговора с 3-м лицом выставьте результат.

Комментарий *

Информация будет передана клиенту

Отказ от коммуникации

Проблемный клиент

Фрейм: 900 [Вернуться назад](#)

Mozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)
Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139575 /
Hash: 15157c05b2e0b60dfb38a1a6bece1ff6

[Отмена](#)

После идентификации 3-го лица вам будет доступна вся информация по займу клиента.

При разговоре с 3-м лицом следует учитывать требования законодательства (ФЗ-230) и не передавать (сообщать) 3-м лицам сведения о должнике, задолженности и ее взыскании.

По итогам разговора выставьте результат.

Информация будет передана клиенту

«ВИВА-ЗАЙМЫ» версия 03.20.10 (Планируемая база) - ivanov?

Активных задач 63
Новых задач 29

Формы

Пенсионное страхование

Юридическое взыскание

Управление продажами

Управление заданиями

Взыскание

Администрирование

Справочники

Делопроизводство

Платежные карты

Продажи

ПОД ФТ

Взыскание СВВ

Обработка портфеля должников

Принять звонок

Льготный период

Прием звонка дистанционной выдач

СВВ: входящий звонок, процесс №120139575 (30200)

1. Попросите 3-е лицо передать необходимую информацию клиенту.
2. По итогам разговора с 3-м лицом выставьте результат.

Комментарий *

передаст информацию клиенту

Информация будет передана клиенту

Отказ от коммуникации

Проблемный клиент

Фрейм: 900 [Вернуться назад](#)

Завершение работы

Инструкция:
Для завершения работы нажмите кнопку «Завершить».

Завершить

Фрейм: 3000 [Вернуться назад](#)

Mozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)
Chrome/49.0.2623.110 Safari/537.36 / Process: 120139575 /
Hash: 15157c05b2e0b60dfb38a1a6bece1ff6

[Отмена](#)

График погашения

Детализация графика погашения

Общие сведения

Параметры займа

Статус платежа

Рефинансирование

Адрес и режим работы ОО

История коммуникации

Добавление номера телефона

Комментарий по клиенту

После разговора с 3-м лицом, необходимо проставить соответствующий результат.

Результат коммуникации с 3-м лицом не влияет на наличие договора в обработке портфеля должников.