

Добрый день!

Коллеги,

для успешного обучения и дальнейшей работы с Клиентами, вам необходимо изучить пособие по работе в ПО Siebel, которое изложено на следующих страницах слайда



- ❖ В адресной строке браузера необходимо ввести адрес ссылки на ПО: <https://newstud.pochtabank.ru/>
- ❖ В блоке «Среда обучения» выбрать - «Клиентская служба»

СРЕДА ОБУЧЕНИЯ.

Клиентская служба

Сотрудники Клиентских Центров и Стоек продаж

Кредитные консультанты и сотрудники ТО

Кредитный центр

- ❖ Ввести «Идентификатор пользователя» и «Пароль». Для входа предусмотрены идентификаторы распределённые по городам:

Воронеж используют от TESTUC101 до TESTUC120

Омск используют TESTUC121 до TESTUC140

Нижний Новгород используют TESTUC141 до TESTUC160

Оренбург используют TESTUC161 до TESTUC181

Пароль единый для всех: **Qwer1234**

- ❖ Выбираем «ВХОД»

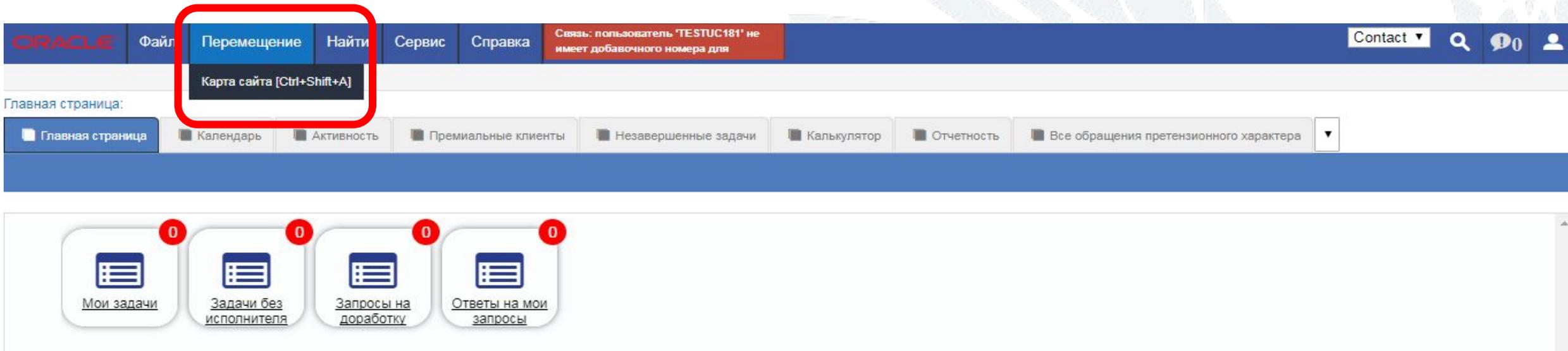


Идентификатор пользователя
TESTUC181

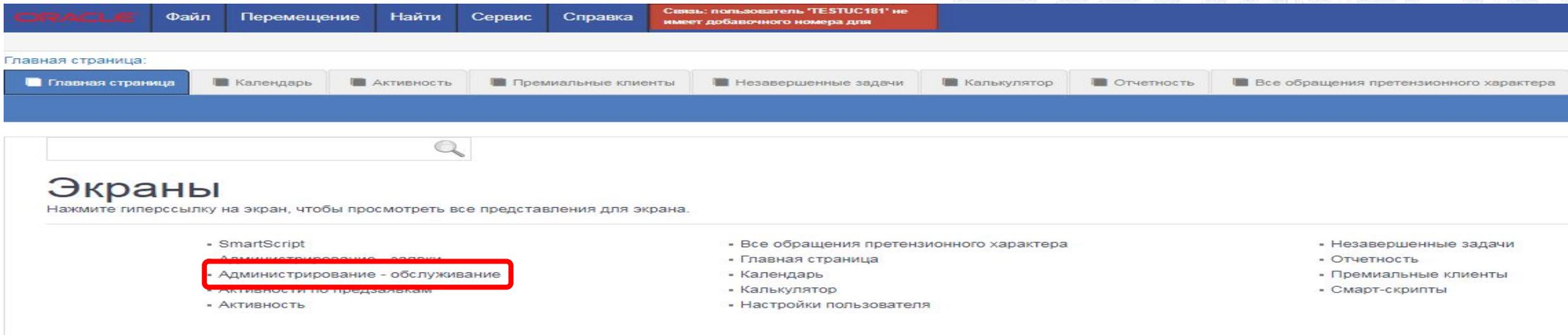
Пароль
.....

ВХОД

❖ Для создания активности выбираем «Перемещение» - «Карта сайта»:



❖ Далее выбираем «Администрирование - обслуживание»:



❖ Далее – «Администрирование активности»:

ORACLE | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Связь: пользователь 'TESTUC181' не имеет добавочного номера для | Contact | 🔍 | 💬 | 👤

Главная страница:

- Главная страница
- Календарь
- Активность
- Премиальные клиенты
- Незавершенные задачи
- Калькулятор
- Отчетность
- Все обращения претензионного характера

↑ · Администрирование - обслуживание

- Администрирование - активности
 - запросы на обслуживание
- Администрирование - запросы на обслуживание
- Настройка иерархии тематик
- Настройка полномочий по доверенностям
- Настройка тематик
 - Печатные формы

❖ Нажимаем «+» и переходим во вкладку «Активность»:

ORACLE | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Связь: пользователь 'TESTUC181' не имеет добавочного номера для | Contact | 🔍 | 💬 | 👤

Администрирование - активности:

- Главная страница
- Календарь
- Активность
- Премиальные клиенты
- Незавершенные задачи
- Калькулятор
- Отчетность
- Администрирование - обслуживание

- Администрирование - активности
- Настройка тематик
- Администрирование - запросы на обслуживание
- Настройка иерархии тематик
- Настройка полномочий по доверенностям

Администрирование - активности

1

+

Создание	Плановое начало	Описание	Тип	Срок	Статус	Плановое завершение	Аутентификация	Тип аутентификации	Комбинация для пр.	Счетчик попыток вв	Тип доверен
	28.05.2020 10:09:26		Уведомление	28.05.2020 10:09:26	Открыто			Код доступа		0	
	19.11.2019 10:53:57		Посещение	19.11.2019 10:53:57	Закрыто	19.11.2019 10:57:26	☑	ЦКД/КС	234	2	
	19.11.2019 10:58:03		Посещение	19.11.2019 10:58:03	Закрыто	19.11.2019 12:07:22	☑	ЦКД/КС	236	0	

НАЧАЛО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА В ПО ИДЕНТИФИКАЦИЯ/АУТЕНТИФИКАЦ ИЯ

1. При приеме звонка/чат уточнить у Клиента тематику обращения. Сначала выбрать в выпадающем списке в поле «Тема» соответствующую группу операций, затем в списке «Подтема» выбрать конкретную операцию. Нажать «Подтвердить тематику» (например, клиента интересует факт поступления денежных средств на счёт):

Oracle CRM interface showing the 'Активность' (Activity) section. The 'Тема' (Topic) dropdown is set to 'Финансовая информация' (Financial information) and the 'Подтема' (Subtopic) dropdown is set to 'Зачисление/списание ДС' (Deposit/withdrawal of funds). A green button labeled 'Подтвердить тематику' (Confirm topic) is highlighted with a red box and the number '2'. A red box with the number '1' highlights the dropdown menus. A red button labeled 'Завершить активность' (End activity) is also visible.

НАЧАЛО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА В ПО ИДЕНТИФИКАЦИЯ/АУТЕНТИФИКАЦИЯ



2. В учебном Siebel поиск Клиента проводим по номеру договора (список договоров представлен на следующем слайде). В рабочем ПО поиск Клиента возможно проводить по любым другим данным (номер карты, серия и номер паспорта и пр.), нажимаем «Поиск»:

The screenshot shows the Siebel CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs like 'Справка', 'Найти', 'Сервис', and 'Справка'. Below that, there is a 'Поиск клиента:' section with various filters and a 'Моя активность' tab. The main area contains a form for creating an activity. The 'Тема' dropdown is set to 'Финансовая информация' and the 'Подтема' dropdown is set to 'Зачисление/списание ДС'. A green 'Подтвердить тематику' button is visible. To the right, there is a 'Комментарий:' text area and a red 'Завершить активность' button. Below the form, there is a horizontal menu with various options, including 'Поиск клиента'. The 'Поиск клиента' section is highlighted with a red box and a red '2'. The 'Номер договора:' field is highlighted with a red box and a red '1'. The 'Поиск' button is also highlighted with a red box.

Справка | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Ссылка: пользователь "TESTUSER" не имеет дополнительного номера для | Contac | Q | 0

Поиск клиента:

Главная страница | Календарь | Активность | Премьерные клиенты | Незавершенные задачи | Калькулятор | Отчетность | Все обращения претензионного характера | Активности по продажам | Запросы на Эксперт | Смарт-скрипты | Изменение категории

Моя активность | Тематики | Постобработка

Создать задачу в Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/списание ДС

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Уведомлений | Предложил | Продукты | Категории клиента | Операция | Калькулятор | История обращений | Анкета | Карточка договора | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента | Аутентификация клиента | Просмотр претензии

Поиск клиента

Очистить

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Дата рождения:

Серия паспорта:

Номер паспорта:

Гражданство: Российская Федерация

Серия нет:

Номер договора:

Номер карты:

Номер мобильного телефона:

2 Поиск

Результаты поиска

Выбрать

Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Место рождения
---------	-----	----------	---------------	----------------

НАЧАЛО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА В ПО НОМЕРА ДОГОВОРОВ ДЛЯ ПОИСКА КЛИЕНТА В ПО

Договоры:

Номер [35191280](#) – в карте Клиента Сберегательный счет и Потребительский кредит наличными

Номер [34951237](#) – в карте Клиента Сберегательный счет, Потребительский кредит наличными, Онлайн карта, ПБО

Номер [38169522](#) - в карте Клиента Сберегательный счет, Потребительский кредит наличными, согласие на обработку персональных данных Клиента

Номер [36209347](#) – в карте Клиента Сберегательный счет, Потребительский кредит наличными, Онлайн карта, Элемент 120, карта «Пятерочка», ПБО



НАЧАЛО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА В ПО ИДЕНТИФИКАЦИЯ/АУТЕНТИФИКАЦИЯ



3. После поиска Клиента по номеру договора в «Результаты поиска» появляются идентификационные данные Клиента (ФИО, дата рождения, место рождения) – выделяем клиента в данном списке щелчком мыши – нажимаем «Выбрать» и переходим к процедуре Аутентификации:

Сбербанк | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Список пользователей, 18.01.1982 не имеет дополнительного номера для | Contac | Q | P

ПОИСК КЛИЕНТА:

- Главная страница
- Календарь
- Активность
- Премиальные клиенты
- Незавершенные задачи
- Калькулятор
- Отчетность
- Все обращения претензионного характера
- Активности по предателям
- Запросы на Эксперт
- Смарт-скрипты
- Изменение категории

Моя активность | Тематик | Постобработка

Создать задачу в календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/списание ДС

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | Операции | Калькулятор | История обращений | Анкета | Карточка договора | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента | Аутентификация клиента | Просмотр претензии

Поиск клиента | Очистить

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Дата рождения:

Серия паспорта:

Номер паспорта:

Гражданство: Российская Федерация

Серия нет:

Номер договора: 36209347

Номер карты:

Номер мобильного телефона:

Поиск | Создать

Результаты поиска | Выбрать

1 - 1 из 1

Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Место рождения
САЛАМАТОВ	МАРГАРИТА	НИКОЛАЕВНА	18.01.1982	С. ГРИБОВКА СТАРОМАЙНСКОГО Р-НА УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛ.

НАЧАЛО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА В ПО ИДЕНТИФИКАЦИЯ/АУТЕНТИФИКАЦИЯ



4. В появившемся поле под текстом необходимо ввести Цифры из кода доступа (ЦКД)/ Кодовое слово (КС). ВНИМАНИЕ! В Учебном Siebel необходимо ввести 3 цифры из ЦКД аналогично тем , которые запрашивает программа, Например, ПО запрашивает цифры 134 из ЦКД, в пустой строке вводим - 134 и нажимаем «Проверить»: (если поиск по цифрам из ЦКД не возможен, то необходимо ввести КС «Иванов»)

ORACLE | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Связь: пользователь 'TESTUC181' не имеет добавочного номера для | Contact | 🔍 | 🗨️ | 👤

Аутентификация клиента:

- Главная страница
- Календарь
- Активность
- Премиальные клиенты
- Незавершенные задачи
- Калькулятор
- Отчетность
- Все обращения претензионного характера

Моя активность | Тематики | Постобработка

- Уведомления
- Предложения
- Продукты
- Категории клиента
- Операция
- Калькулятор
- История обращений
- Анкета
- Карточка договора
- Карточка карты
- Доверенности
- Аутентификация клиента

Дополнительные данные клиента

ФИО: САЛАМАТОВ МАРГАРИТА НИКОЛАЕВНА
Дата рождения: 18.01.1982 | Место рождения: С. ГРИБОВКА СТА
Адрес регистрации: 433465, Российская Федерация, Ульяновская обл, р-н Старомайнский, с Шмелевка, у.

Введите 1,3,4 цифры из кода доступа или кодовое слово

134 | Проверить | Отправить код доступа | Операции без аутентификации

Изображение

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

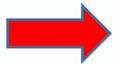
ВКЛАДКА «СОЗДАТЬ ЗАДАЧУ В КАЛЕНДАРЬ»



Клиент САЛАМАТОВ МАРГАРИТА НИКОЛАЕВНА, Телефон +78166379974

Тип Клиента: , Оценка: , Комментарий:

Создать задачу в Календарь



- ✓ Планирование активностей на рабочий день (назначение перезвона КС)
- ✓ Назначение встречи Клиента с сотрудником Банка, с целью увеличения продаж

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Подтема: Зачисление/спписание ДС

Тариф

Б

Комментарий:

Завершить активность

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «УВЕДОМЛЕНИЯ»



Уведомления:

- Главная страница
- Календарь
- Активность**
- Премиальные клиенты
- Незавершенные задачи
- Калькулятор
- Отчетность
- Все обращения претензионного характера

- Моя активность**
- Тематики
- Постобработка

Клиент САЛАМАТОВ МАРГАРИТА НИКОЛАЕВНА, Телефон +78166379974

Тип Клиента: , Оценка: , Комментарий:

Создать задачу в Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Вкладка «Уведомления» активна, если у Клиента есть действующие уведомления, по которым не проставлен результат коммуникации (например: решение по претензии, предложения по продукту «Шаг навстречу», информация о смерти клиента и пр.) Если таких уведомлений нет-кнопка не активна.

Тариф

Б

Комментарий:

Завершить активность

- Уведомления**
- Предложения
- Продукты
- Категории клиента
- Операция
- Калькулятор
- История обращений
- Анкета
- Карточка договора
- Карточка карты
- Доверенности
- Программа лояльности

Уведомления

Показать активные

Показать все

Озвучить уведомление



РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «ПРЕДЛОЖЕНИЯ»



Клиент САЛАМАТОВ МАРГАРИТА НИКОЛАЕВНА, Телефон +78166379974
Тип Клиента: , Оценка: , Комментарий:

Создать задачу в Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Актуальный список предложений для Клиента от Банка. В «Детали предложения» подробно прописана информация о продукте, о ставке, о лимите и сроке кредита в рамках предложения, также информация о сроке его действия.

Тариф
Б

Завершить активность

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL ВКЛАДКА «ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ»



ПОЧТА
БАНК

ведомления:

Клиент САЛАМАТОВ МАРГАРИТА НИКОЛАЕВНА, Телефон +78166379974

Тип Клиента: , Оценка: , Комментарий:

Создать задачу в Календарь

Тариф
Б

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы



Используется для перехода в Платежный фронт Клиента (Почта Банк Онлайн)

Тема: Финансовая информация [dropdown] Подтвердить тематику

Комментарий: [text area]

Завершить активность

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «ПРОДУКТЫ»



Во вкладке «**Продукты**» можно просмотреть информацию по **всем договорам, картам и заявкам Клиента**. Необходимо выбрать продукт и нажать «Показать договор/карту»

Уведомления Предложения **Продукты** Карточки клиента Спецпредложения Калькулятор История обращений Анонсы Карточка договора Карточка карты Доверенности Программа лояльности Коммуникации Поиск клиента Аутентификация клиента Просмотр графиков

Договоры Показать договор 1-5 из 6+

Номер договора	Тип заявки	Дата заключения	Макропродукт	Продукт	Статус	Первоначальная сумма	Срок	Номер заявки	Канал продаж	Способ продаж	Планируемая дата окончания	Подразделение	ПСК начальный, руб	Наименование ТТ	Тарифный план	Дата подписания документа	Планируемая дата оплаты	Зарплатный партнер	Валюта
95797208		06.02.2017			Действует								321 ОПС 61_4334...						
15951549		06.02.2017	Предоплаченная ка...	Онлайн карта	Действует			24305127	Мобильный Банк			Default Organizati...			Базовый	06.02.2017			RUB
97192959870		03.04.2019	Первичный договор	Договор ПЭП	Действует			97595423	Фронт	X-Sell		720 ОПС 61_433460...							
42306225	Заявка	03.04.2019	Ссуд	Адресный 500-19,9...	Действует	251 000,00RUB	60 мес.	97595423	Фронт	X-Sell	03.04.2024	720 ОПС 61_433460...	416 905,95RUB						RUB
38202695		18.09.2016	Текущий счет	Платежная УЧББНый	Действует			75960393	Фронт	Фронт		720 ОПС 61_433460...							RUB

Н Н Н

Карты Показать карту 1-5 из 9+

Тип карты	Статус	Номер карты	Дата оформления	Имя держателя карты	Категория	Срок действия	Номер договора	Продукт	Макропродукт	Валюта	Адрес доставки	Номер родительской карты	Перевыпуск
Умс Релиз РН Союз ТФК	Активна	xxxxxxxxxx8880	03.07.2016		-	07.2023	38202695	Элемент 120 ПЛК	Карта	RUB			
Мир Слэш неименная	Активна	xxxxxxxxxx8830	03.07.2016		-	07.2023	15951961	Сберзачетный счет УЧББНый	Текущий счет	RUB			
Умс Слэш Платежная	Активна	xxxxxxxxxx8380	03.07.2016		-	07.2023	38202695	Платежная УЧББНый	Текущий счет	RUB			
Умс Слэш Blue Card	Закрита	xxxxxxxxxx2913	07.12.2016		-	12.2021	15951961	Сберзачетный счет УЧББНый	Текущий счет	RUB			
Виртуальная (привяз)	Активна	xxxxxxxxxx0700			-	02.2020	15951549	Онлайн карта	Предоплаченная карта	RUB			

Н Н Н

Заявки Объявить 1-5 из 5+

Номер заявки	Тип заявки	Дата создания	Срок окончания	Дата заключения договора	Канал продаж	Способ завершения заявки	Макропродукт	Продукт	Статус	Стадия	Первоначальная сумма	Срок	Номер договора	Статус договора	Объем сделки	Наименование ТТ	Ссылка на верификацию
75960393	Заявка	18.09.2016		18.09.2016	Фронт	Фронт	Текущий счет	Платежная УЧББНый	Исполнена	Бакорис			38202695	Действует	720 ОПС 61_433460 P...		
75951061	Заявка	18.09.2016	25.09.2016	18.09.2016	Фронт	X-Sell	Ссуд	Адресный Паревый_15...	Исполнена	Бакорис	104 000,00RUB	60 мес.	38202695	Закрита	720 ОПС 61_433460 P...		
75975762	Заявка	18.09.2016	17.12.2016	18.09.2016	Фронт	X-Sell	Карта	Элемент 120 ПЛК	Исполнена	Бакорис	15 000,00RUB		38202695	Действует	720 ОПС 61_433460 P...		
97595423	Заявка	03.04.2019	10.04.2019	03.04.2019	Фронт	X-Sell	Ссуд	Адресный 500-19,9...	Исполнена	Бакорис	251 000,00RUB	60 мес.	42306225	Действует	720 ОПС 61_433460 P...		
24305127	Созвездик	06.02.2017			Мобильный Банк		Предоплаченная карта	Онлайн карта	Исполнена	Бакорис					ГО Банка		

Н Н Н

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ»



Во вкладке «История обращений» выводится информация по всем обращениям данного Клиента. О каждом обращении можно узнать способ обращения («Визит», «Звонок» и т.д.), как был аутентифицирован Клиент, зачем обращался («Тема» и «Подтема»), какой сотрудник Банка общался с Клиентом, дата обращения, в каком статусе оно находится, а также специфичные для каждой операции параметры.

Создать задачу в Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/исписание ДС

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Тариф: Б

История обращений

Обращения

Сформировать ПФ

Обновить

Продолжить

Дата создания	Тип коммуникации	Тема	Подтема	Исполнитель	Статус	Стадия	Телефон	Доверенность	Подразделение	Комментарий	Причина ошибки	Тип пройденной аут	Доп. аутентификация	Аутентификация пр	Статус голосовой а
26.02.2021 19:42...	Посещение	Финансовая инф...	Информация по ...	АЛЛА ЕСИПОВ	Выполнено				ГО Банка			Код доступа		☑	Не проводилась
26.02.2021 13:47...	Посещение	Финансовая инф...	Информация по ...	КИМ СТЕПАНОВ	Прекращено				ГО Банка			ЦКД/КС		☑	
26.02.2021 13:46...	Посещение	Финансовая инф...	Информация по ...	ЕМЕЛЬЯН БЕВЧ...	Прекращено				ГО Банка			ЦКД/КС		☑	
26.02.2021 13:46...	Посещение	Финансовая инф...	Информация по ...	КУЗЬМА ЕЛКИНА	Прекращено				ГО Банка			ЦКД/КС		☑	

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «АНКЕТА»



Во вкладке «Анкета» выводится персональная информация по Клиенту – фамилия, имя, отчество, предыдущая фамилия, пол, дата и место рождения, номер, серия паспорта, когда и кем выдан, контактные телефоны и электронная почта, адрес.

СРМ-система Siebel с панелью навигации: Файл, Перемещение, Найти, Сервис, Справка. Сообщение: Связь: пользователь "TESTUC181" не имеет добавочного номера для Contact.

Анкета: Главная страница, Календарь, Активность, Премияльные клиенты, Незавершенные задачи, Калькулятор, Отчетность, Все обращения претензионного характера, Активности по предаявкам, Запросы на Эксперт.

Моя активность, Тематики, Постобработка

Уведомления: Предложения, Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация, Подтема: Зачисление/списание ДС, Подтвердить тематику, Комментарий: [поле], Завершить активность

Уведомления, Предложения, Продукты, Категории клиента, Операция, Калькулятор, История обращений, **Анкета**, Карточка договора, Карточка карты, Доверенности, Программа лояльности, Коммуникации, Поиск клиента

Выполнить операцию

Анкета клиента

Фамилия:* САЛАМАТОВ	Пол: Ж	Паспорт	Контактные данные
Имя:* МАРГАРИТА	Предыдущая фамилия:	Серия: 1037	Мобильный телефон: (816) 637-9974
Отчество: НИКОЛАЕВНА	Предыдущее имя:	Номер: 103715	Домашний телефон:
Дата рождения: 18.01.1982	Предыдущее отчество:	Когда выдан: 02.09.2006	Контактный телефон: (816) 637-9979
Гражданство: Российская Федерация	Место рождения: С. ГРИБОВКА СТАРОМАЙНСК	Код подразделения: 732-020	Добавочный:
			Электронная почта: tst@m.ru

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА»



Вкладка «Карточка договора» включает в себя несколько разделов (закладок): Условия по продукту, Состояние договора, Детальная информация, Реквизиты счета, Финансовые операции, Услуги, График, Карты, Заключительное требование, Детальная задолженность, История по договору и пр. Далее рассмотрим подробнее некоторые основные закладки.

Главная страница | Календарь | **Активность** | Премияльные клиенты | Незавершенные задачи | Калькулятор | Отчетность | Все обращения претензионного характера | Активности по предаявкам | Запросы на Эксперт

Моя активность | Тематики | Постобработка

Клиент САЛАМатов МАРГАРИТА НИКОЛАЕВНА, Телефон +78166379974
Тип Клиента: , Оценка: , Комментарий:

Создать задачу в Календарь

Уведомления:

Предложения | Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация
Подтема: Зачисление/списание ДС

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Тариф: Б

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | Операция | Калькулятор | История обращений | Анкет | **Карточка договора** | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента

Условия по продукту | Состояние договора | Детальная информация | Реквизиты счета | Финансовые операции | Услуги | **График** | Карты | Заключительное требование | Детальная задолженность | История по договору | Участники сделки

Вернуться к жалобе

Номер договора: 42306228 | Дата заключения договора: 03.04.2019 | Сумма кредита из заявки, руб.: 251 000,00Руб. | Продукт: Адресный 500-19

Канал продаж: Фронт | Способ продаж: X-Sell | С: | По: | Запросить информацию по договору

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «СОСТОЯНИЕ ДОГОВОРА»



Для отражения полной информации по конкретному договору, необходимо вернуться во вкладку «Продукты», выделить из списка необходимый продукт (например, Макропродукт Cash) нажатием мыши и выбрать кнопку «Показать договор»:

Создать задачу в Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/исписание ДС

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Тариф: Б

Уведомления П 1 я **Продукты** Категории клиента Операция Калькулятор История обращений Анкета Карточка договора Карточка карты Доверенности Программа лояльности Коммуникации Поиск клиента

Догов 3 **Показать договор** Активные Все

Номер договора	Тип заемщика	Дата заключения	Макропродукт	Продукт	Статус	Первоначальная сум	Срок	Номер заявки	Канал продажи	Способ продажи	Плановая дата окон	Подразделение	ПСК начальный, руб	Наименование ТТ	Тарифный план
42306228	Заемщик	03.04.2019	Cash	Адресный 500-1...	Действует	251 000,00Руб.	60 мес.	97888423	Фронт	X-Sell	03.04.2024	720 ОПС Б1 433...	416 906,98Руб.	2	
F3759858870		03.04.2019	Первичный дого...	Договор ПЭП	Действует			97888423	Фронт	X-Sell		720 ОПС Б1 433...			
18961961		06.02.2017	Текущий счет	Сберегательный...	Действует			24305082	Фронт	Фронт		521 ОПС Б1_2 4...			Базовый
P5797208		06.02.2017			Действует							521 ОПС Б1_2 4...			

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «СОСТОЯНИЕ ДОГОВОРА»



Далее, во вкладке «Карточка договора» – «Состояние договора» необходимо выбрать интересующий Вас интервал времени (с/по) и нажать «Запросить информацию по договору»:

Создать задачу в Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/исписание ДС

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Тариф: Б

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | Операция | Калькулятор | История обращений | Анкет | **Карточка договора** | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента

Условия по продукту | **Состояние договора** | Детальная информация | Реквизиты счета | Финансовые операции | Услуги | График | Карты | Заключительное требование | Детальная задолженность | История по договору | Участники сделки

Вернуться к жалобе

Номер договора: 42306228

Дата заключения договора: 03.04.2019

Сумма кредита из заявки, руб.: 251 000,00Руб.

Продукт: Адресный 500-19

Канал продаж: Фронт

Способ продажи: X-Sell

С: 02.02.2020

По: 28.05.2020

Запросить информацию по договору

Состояние договора

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «СОСТОЯНИЕ ДОГОВОРА»



Нажав «Запросить информацию по договору», можно получить информацию по изменяющимся данным - детали по кредитному лимиту, детали по текущей задолженности, информацию о просроченных платежах, об арестах и блокировке счета.

Сбербанк.ру | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Ссылка: пользователь "123 FBC123" не имеет дополнительного номера дня

Карточка договора:

Главная страница | Календарь | Активность | Премияльные клиенты | Незавершенные задачи | Калькулятор | Отчетность | Все обращения претензионного характера | Активности по предателям | Запросы на Эксперт | Смарт-скрипты | Изменение категории

Моя активность | Тематики | Постобработка

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | Операции | Калькулятор | История обращений | Анкета | Карточка договора | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента | Аутентификация клиента | Просмотр претензии

Условия по продукту | Состояние договора | Детальная информация | Резюме счета | Финансовые операции | Услуги | График | Карты | Заключительное требование | Детальная задолженность | История по договору | Участники сделки | Образовательный кредит | Совместная продажа

Вернуться к жалобе

Номер договора: 42306228 | Дата заключения договора: 03.04.2019 | Сумма кредита из заявки, руб.: 251 000,00Руб. | Продукт: Адресный 500-19 | Канал продаж: Фронт | Способ продажи: X-Sell | С: | П: | Запросить информацию по договору

Состояние договора

Статус: Действует	Валюта: RUB	Первоначальный взнос, руб.: 0,00
Дата заключения договора: 03.04.2019	Срок из заявки, мес.: 60	Процентная ставка на момент заключения: 19,40
Макропродукт: Cash		

Текущее состояние договора	Общая задолженность	Состав планового платежа
Информация на дату: 28.05.2020	Общая задолженность, в том числе: 254 691,36	Неустойка/ Сумма комиссий за просрочку: 0
Кредитный лимит: 0,00	Общая задолженность по основному долгу: 252 145,04	Сумма страховых: 0
Остаток кредитного лимита: 0,00	Общая задолженность по процентам: 2 546,32	Сумма процентов: 4 020,51
Дата закрытия кредитного лимита: 03.04.2019	Общая задолженность по комиссиям: 0,00	Сумма планового платежа: 6 967
Страховая программа:	Неустойка: 0,00	Оплачено: 0
День платежа: 3	Собственные средства: 0,00	Осталось оплатить: 6 967
Ближайшая дата платежа: 03.10.2019		
Сумма платежа (минимальная): 6 967,00	Данные о просроченных платежах	
ПСК, %: 19,4	Количество просроченных платежей: 0	
Доступна: 0,00	Общая сумма просроченных платежей: 0	
Ставка: 19,40	По комиссиям: 0	
Плановый срок кредита (мес.): 60	По процентам: 0	
Статус локальной карты: Активна	По основному долгу: 0	

Данную информацию возможно просмотреть по каждому оформленному продукту из карты Клиента, выполнив аналогичный ход действий.

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «ДЕТАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ»

На закладке «**Детальная информация**» выводится информация о специальных условиях по договору, данные о просроченных платежах, состав планового платежа, параметры траншей (если кредит выплачивается в два транша)

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема:

Подтема:

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Уведомления Предложения Продукты **Карточка договора** Карточка карты Доверенности Программа лояльности Коммуникации Поиск клиента Аутентификация клиента Просмотр претензии

Условия по продукту Состояние договора **Детальная информация** Реквизиты счета Финансовые операции Услуги Транши Карты Заявительное требование Детальная задолженность История по договору Участники сделки Образовательный кредит Совместная продажа

[Вернуться к жалобе](#)

Номер договора: Дата заключения договора:

Канал продаж: Способ продаж:

Сумма кредита из заявки, руб.: С:

Продукт: По:

Запросить информацию по договору

Детальная информация

Условия по Суперставке/Гарантированной ставке	Уменьшаю платеж	Данные о просроченных платежах	Состав планового платежа
Суперставка/Гарантированная ставка, %: <input type="text" value="12,90"/>	Платеж без страховки: <input type="text" value="5484,00"/>	Количество просроченных платежей: <input type="text" value="0"/>	Сумма прочих комиссий: <input type="text" value="0,00"/>
Выполнены условия: <input type="text" value="Да"/>	Платеж со страховкой: <input type="text" value="5484,00"/>	Общая сумма просроченных платежей: <input type="text" value="0,00"/>	Неустойка/Сумма комиссий за просрочку: <input type="text" value="0,00"/>
Накоплено к возврату: <input type="text" value="7 093,40"/>	Ставка, %: <input type="text" value="19,40"/>	По процентам: <input type="text" value="0,00"/>	Сумма страховки: <input type="text" value="0,00"/>
Тип услуги: <input type="text" value="Resumable по early repayment"/>		По комиссиям: <input type="text" value="0,00"/>	Сумма процентов: <input type="text" value="4 020,51"/>
		По основному долгу: <input type="text" value="0,00"/>	Сумма основного долга: <input type="text" value="2 946,49"/>
			Сумма планового платежа: <input type="text" value="6 967,00"/>
			Оплачено: <input type="text" value="0,00"/>
			Осталось оплатить: <input type="text" value="6 967,00"/>

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «РЕКВИЗИТЫ СЧЕТА»



На закладке «**Реквизиты счета**» выводится полная информация о реквизитах счета текущего договора. Также данные реквизиты возможно отправить Клиенту в виде СМС на его номер телефона, используя «Направить SMS»

Создать задачу в Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/исчисление ДС

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Тариф: Б

Уведомления Предложения Продукты Категории клиента Операции Калькулятор История обращений Анкета **Карточка договора** Карточка карты Доверенности Программа лояльности Коммуникация Поиск клиента Аутентификация клиента Просмотр претензии

Условия по продукту Состояние договора Детальная информация **Реквизиты счета** Финансовые операции Услуги График Карты Заключительное требование Детальная задолженность История по договору Участники сделки Образовательный кредит Совместная продажа

Вернуться к жалобе

Номер договора: 42306228

Дата заключения договора: 03.04.2019

Сумма кредита из заявки, руб.: 251 000,00Руб.

Продукт: Адресный 500-15

Канал продаж: фронт

Способ продаж: X-Bell

С: []

Па: []

Запросить информацию по договору

Реквизиты счета

Наименование банка получателя: Публичное акционерное общество "Почта Банк"

БИК банка получателя: 044525214

К/С банка получателя: 30101810245250000214 ГУ БАНКА РОССИИ ПО ЦЕНТРАЛЬНОМУ ФЕДЕРАЛЬНОМУ ОКРУГУ

Счет получателя в банке получателя: 40817810700290241278

Направить SMS

Сформировать ПФ



На закладке «**Финансовые операции**» выводится два списка – «Финансовые операции по договору». Для отражения корректной информации необходимо выбрать временной период (с/по) и нажать «Запросить информацию по договору» (Отобразится список операций за указанный период - *Важно!* **Хронология операций снизу вверх!**):

Сбербанк | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Ссылка: пользователь "165100181" не имеет дополнительного номера для

Администрирование продукта:

- Главная страница
- Календарь
- Активность**
- Премиальные клиенты
- Незавершенные задачи
- Калькулятор
- Отчетность
- Все обращения претензионного характера
- Активности по предателям
- Запросы на Эксперт
- Смарт-скрипты
- Изменение категории

Моя активность | Тематики | Постобработка

Уведомлений | Предложения | Продукты | Категории клиента | Операция | Калькулятор | История обращений | Анкета | **Карточка договора** | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента | Аутентификация клиента | Просмотр претензии

Условия по продукту | Состояние договора | Детальная информация | Реквизиты счета | **Финансовые операции** | Услуги | График | Карты | Заключительное требование | Детальная задолженность | История по договору | Участник сделки | Образовательный кредит | Совместная продажа

Вернуться к жалобе

Номер договора: 42306228 | Дата заключения договора: 03.04.2019 | Сумма кредита из заявки, руб.: 251 000,00Руб. | Продукт: Адресный 500-19.

Канал продаж: Фронт | Способ продаж: X-Bell | С: 28.05.2019 | По: 28.05.2020

Запросить информацию по договору

Финансовые операции

Дата и время операции	Дата списания/внесения	Сумма в валюте операции	Сумма в валюте договора	Описание операции	Код авторизации	Номер карты	Номер распоряжения	Доступный остаток на конец дня
03.09.2019 01:13	03.09.2019	-2 766,89Руб.	-2 766,89Руб.	Погашение основного долга				0,00
03.09.2019 01:13	03.09.2019	-4 135,65Руб.	-4 135,65Руб.	Погашение процентов				
03.09.2019 01:13	03.09.2019	-64,46Руб.	-64,46Руб.	Погашение процентов				
03.09.2019 01:13	03.09.2019	+6 967,00Руб.	+6 967,00Руб.	Внутрибанковский перевод между счетами			2095638816	
03.08.2019 01:15	03.08.2019	-2 722,04Руб.	-2 722,04Руб.	Погашение основного долга				0,00
03.08.2019 01:15	03.08.2019	-4 135,65Руб.	-4 135,65Руб.	Погашение процентов				

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «ФИНАНСОВЫЕ ОПЕРАЦИИ»

Также во вкладке «Финансовые операции» выводится «Список авторизаций по договору» - Неотраженные на счете операции (операции в обработке):

Неотраженные на счете операции (операции в обработке)



Дата и время операции

Номер карты

Описание операции

Сумма в валюте операции

Сумма в валюте счета

« » « »

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «УСЛУГИ»

На вкладке «Услуги» отображается информация о подключенных к договору услугах и о страховках.

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | Операция | Калькулятор | История обращений | Анкет | **Карточка договора** | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента

Условия по продукту | Состояние договора | Детальная информация | Реквизиты счета | Финансовые операции | **Услуги** | График | Карты | Заключительное требование | Детальная задолженность | История по договору | Участники сделки

[Вернуться к жалобе](#)

Номер договора: 42306228 | Дата заключения договора: 03.04.2019 | Сумма кредита из заявки, руб.: 251 000,00Руб. | Продукт: Адресный 500-19.
Канал продаж: Фронт | Способ продаж: X-Sell | С: 28.05.2019 | По: 28.05.2020 | [Запросить информацию по договору](#)

Услуги | 1 - 4 из 4+

Услуга	Дата подключения
Досрочное погашение	
Кредитные каникулы	
Меняю дату платежа	
Отключение кредитных каникул	

и < > >>

Страховки |

Вид страхования	Страховая компания	Срок действия с	Срок действия по	Ежемесячная комиссия, руб.
-----------------	--------------------	-----------------	------------------	----------------------------



РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «ГРАФИК»

На вкладке «График» отображается актуальный график платежей по текущему договору. В графике платежей подробно расписаны составляющие платежа, включая комиссии и неустойки (при наличии) и сумма оплаты/недоплаты/переплаты:

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | Операция | Калькулятор | История обращений | Анкета | **Карточка договора** | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента

Условия по продукту | Состояние договора | Детальная информация | Реквизиты счета | Финансовые операции | Услуги | **График** | Карты | Заключительное требование | Детальная задолженность | История по договору | Участники сделки

[Вернуться к жалобе](#)

Номер договора: 42306228

Дата заключения договора: 03.04.2019

Сумма кредита из заявки, руб.: 251 000,00Руб.

Продукт: Адресный 600-19

Канал продаж: Фронт

Способ продажи: X-Sell

С: 28.05.2019

По: 28.05.2020

[Запросить информацию по договору](#)

График

1 - 20 из 20+

Просроченный	Номер	Дата плате	% ставка	Сумма платежа	Проценты	Основной долг	Страхование/Смс-Инфо	Комиссии	Неустойка/Комиссия за просрок	Оплачено	Недоплата/переплата
	1	03.05.2...	19.40%/12.90%	6 987,00	4 238,38	2 728,62	0,00	0,00	0,00	6 987,00	0,00
	2	03.06.2...	19.40%/12.90%	6 987,00	4 334,69	2 632,31	0,00	0,00	0,00	6 987,00	0,00
	3	03.07.2...	19.40%/12.90%	6 987,00	4 152,90	2 814,10	0,00	0,00	0,00	6 987,00	0,00
	4	03.08.2...	19.40%/12.90%	6 987,00	4 244,96	2 722,04	0,00	0,00	0,00	6 987,00	0,00
	5	03.09.2...	19.40%/12.90%	6 987,00	4 200,11	2 766,89	0,00	0,00	0,00	6 987,00	0,00
	6	03.10.2...	19.40%/12.90%	6 987,00	4 020,51	2 946,49	0,00	0,00	0,00	0,00	



ПОЧТА
БАНК

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «КАРТЫ»

На вкладке «**Карты**» отображается список карт по текущему договору клиента. По кнопке «Показать карту» можно перейти на вкладку «Карточка карты»:

The screenshot displays the Siebel client interface. At the top, a navigation bar includes tabs such as 'Уведомления', 'Предложения', 'Продукты', 'Категории клиента', 'Операция', 'Калькулятор', 'История обращений', 'Анкета', 'Карточка договора', 'Карточка карты', 'Доверенности', 'Программа лояльности', 'Коммуникации', and 'Поиск клиента'. Below this, a secondary bar contains 'Условия по продукту', 'Состояние договора', 'Детальная информация', 'Реквизиты счета', 'Финансовые операции', 'Услуги', 'Графики', 'Карты', 'Заключительное требование', 'Детальная задолженность', 'История по договору', and 'Участники сделки'. The 'Карточка договора' and 'Карты' tabs are highlighted with red boxes. Below the navigation is a 'Вернуться к жалобе' button. A form section contains fields for 'Номер договора: 18951981', 'Дата заключения договора: 08.02.2017', 'Первоначальная сумма, руб.', 'Канал продаж: Фронт', 'Способ продаж: Фронт', 'С:', 'По:', 'Продукт: Сберегательный с', and a 'Запросить информацию по договору' button. Below the form is a 'Карты' section with a 'Показать карту' button highlighted in a red box. A table lists the cards:

Номер карты	Срок действия	Тип	Категория
xxxxxxxxxx2913	12.2021	Visa Classic Blue Eagle	-
xxxxxxxxxx8830	07.2023	МИР Орел неименная	-

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL ВКЛАДКА «КАРТКА ДОГОВОРА» - «ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ТРЕБОВАНИЕ»

На вкладке «**Заключительное требование**» выводится информация о выставленных заключительных требованиях по текущему договору.

Уведомления Предложения Продукты Категории клиента Операция Калькулятор История обращений Анкет **Карточка договора** Карточка карты Доверенности Программа лояльности Коммуникации Поиск клиента ▼

Условия по продукту Состояние договора Детальная информация Реквизиты счета Финансовые операции Услуги График Карт **Заключительное требование** Детальная задолженность История по договору Участники сделки ▼

[Вернуться к жалобе](#)

Номер договора: 42308228 Дата заключения договора: 03.04.2019 Сумма кредита из заявки, руб.: 251 000,00Руб. Продукт: Адресный 500-19. ▼
Канал продажи: Фронт Способ продажи: X-Sell С: По: [Запросить информацию по договору](#)

Заключительные требования

Общая сумма требования к оплате: Сумма процентов: Дата оплаты: Госпошлина:
Сумма основного долга: Сумма комиссий: Дата выставления:



РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО СIEBEL ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» — «ДЕТАЛЬНАЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ»

На вкладке «**Детальная задолженность**» выводится информация о задолженностях по комиссиям. Информация актуальна на дату, прописанную в столбце «На дату».

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | Операция | Калькулятор | История обращений | Анкет | **Карточка договора** | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента ▼

Условия по продукту | Состояние договора | **Детальная информация** | Реквизиты счета | Финансовые операции | Услуги | График | Карты | Заключительное требование | **Детальная задолженность** | История по договору | Участники сделки ▼

[Вернуться к жалобе](#)

Номер договора: 42306228 | Дата заключения договора: 03.04.2019 | Сумма кредита из заявки, руб.: 251 000,00Руб. | Продукт: Адресный 500-19. ▼
Канал продаж: Фронт | Способ продаж: X-Sell | С: | По: | [Запросить информацию по договору](#)

Детальная задолженность

Наименование комиссии	Размер комиссии	На дату
-----------------------	-----------------	---------

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «ИСТОРИЯ ПО ДОГОВОРУ»

На вкладке «История по договору» отображается список операций по текущему договору, зафиксированных в системе.



Возврат к началу

Номер договора: Дата заключения договора: Сумма кредита из заявки, руб.: Продукт:

Канал продаж: Способ продаж: ИС: По: [Запросить информацию по договору](#)

История по договору

Наименование поля	Старое значение поля	Новое значение поля	Дата изменения	Основание
Лимит по договору	25000.00	0.00	04.04.2019	
TOP UP на новый договор. Сумма ПДП по старому дог.				
		130800.00		Для повышения кредита
TOP UP на новый договор. Дата ПДП по старому дог.				
		03.04.2019		Для повышения кредита
TOP UP на новый договор. Номер старого договора				
		25205409		Для повышения кредита

Операции

Дата операции	Тема	Подтема	Тип коммуникации	Статус	Старик	Номер договора	Номер карты	Логин исполнителя	Исполнитель	Причина ошибки
29.05.2020 09:20:58	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Текст...	Посещение	Новый		42308225		TESTUC181	ИЛЬЯ КРЫЛОВА	
29.05.2020 09:19:53	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Текст...	Посещение	Новый		42308225		TESTUC181	ИЛЬЯ КРЫЛОВА	
26.05.2020 15:20:56	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Текст...	Посещение	Новый		42308225		TESTUC181	ИЛЬЯ КРЫЛОВА	
26.05.2020 09:20:03	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Текст...	Посещение	Новый		42308225		TESTUC134	АНИСЬЯ ВОЛПОВ	
27.05.2020 16:08:25	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Текст...	Посещение	Новый		42308225		TESTUC135	КУЗЬМА ВЛОМА	

Параметры операции

Название параметра	Значение

Дополнительная информация

Комментарий:

Дополнительная информация:



РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА КАРТЫ»

В «Карточка карты» выводится информация по текущей выбранной карте – номер, статус, дата оформления, тип и категория карты, срок ее действия, валюта, номер и дата договора, тип продукта и продукт, тип доставки, способ доставки, адрес доставки, статус доставки отправления с картой и трек-номер отправления с картой.

Также, нажав кнопку «Обновить» можно получить информацию по карте о доступном остатке на карте, информация об статусе, операциях и авторизациях по карте:

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | Операция | Калькулятор | История обращений | Анкета | Карточка договора | **Карточка карты** | Проверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента | Аутентификация клиента ▼

Карточка карты | История операций

Обновить

Номер карты: 5000 1234 5678 9010 | Доступный остаток: 1000 RUB | Статус: Активна | Номер договора: 36209347

Срок действия: 07.2023 | Валюта: RUB | Статус доставки отправления с картой: Доставлено | Дата договора: 18.09.2018

Тип карты: Visa Platinum PW Совр | Дата оформления: 03.07.2018 | Дата обновления статуса доставки: | Продукт: Элемент 120 ПЛК

Адрес доставки: 720 ОПС Б1 433460 РП СТАРАЯ МАЙНА, УЛ РАБОЧАЯ, Д. 2 | Тип доставки: Б подразделение Бан | Макропродукт: Карта

Категория: - | Трек-номер: | Перевыпущена:

Операции

Выполнить операцию

Операции по карте

Дата и время операции	Дата списания/зачисления	Номер карты	Описание операции	Сумма в валюте операции	Сумма в валюте счета	Наименование торговой точки	Код авторизации	ARN	Номер терминала
-----------------------	--------------------------	-------------	-------------------	-------------------------	----------------------	-----------------------------	-----------------	-----	-----------------

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ»

На закладке «**Программа лояльности**» выводится информация об участии Клиента в программе лояльности. В блоке «Операции» возможно просмотреть информацию по всем начисленным баллам, либо по конкретно выбранной операции.

The screenshot displays the Siebel interface for a client's card. The top navigation bar includes various tabs, with 'Программа лояльности' (Loyalty Program) highlighted in a red box. Below this, there are sub-tabs for 'Партнерские программы лояльности' and 'Кэшбэк'. The main content area shows a table of loyalty programs. The 'Операции' (Operations) tab is also highlighted in a red box, showing a table of transactions with columns for contract number, operation number, date, sum, status, and points.

Название программы лояльности	Вступил в рамках договора	Дата вступления в программу	Дата последней обработки
Покупки с Выручай-картой	36202898	18.09.2018	21.01.2019

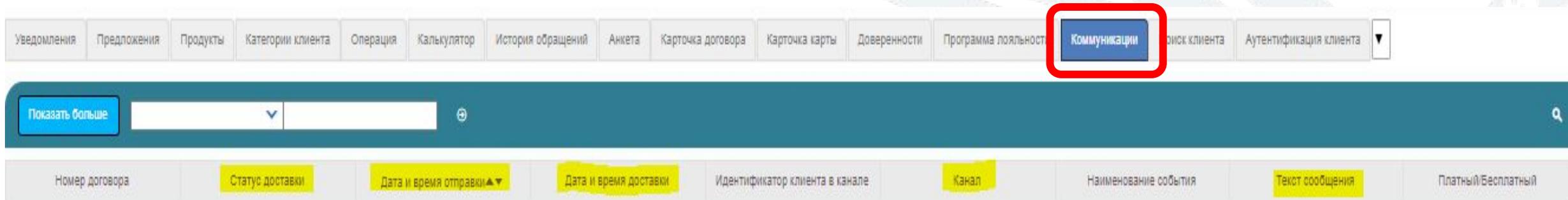
Номер договора	Номер операции	Дата операции	Сумма в валюте операции	Сумма операции с учетом вк	Статус обработки	Количество баллов	Дата обработки	Правило начисления	Баллы доступны с	Описание операции	Вид деятельности ТТ
----------------	----------------	---------------	-------------------------	----------------------------	------------------	-------------------	----------------	--------------------	------------------	-------------------	---------------------



РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КОММУНИКАЦИИ»

На закладке «**Коммуникации**» возможно получить информацию о коммуникациях Банка с Клиентом (например: дата доставки СМС от Банка, текст сообщения и пр.)



The screenshot displays the Siebel interface with a navigation menu at the top. The 'Коммуникации' tab is highlighted with a red box. Below the navigation menu is a search bar with a 'Показать больше' button and a search icon. Below the search bar is a table header with the following columns: 'Номер договора', 'Статус доставки', 'Дата и время отправки', 'Дата и время доставки', 'Идентификатор клиента в канале', 'Канал', 'Наименование события', 'Текст сообщения', and 'Платный/Бесплатный'. The 'Статус доставки', 'Дата и время отправки', 'Дата и время доставки', 'Канал', and 'Текст сообщения' columns are highlighted in yellow.

Коллеги,

далее мы рассмотрим некоторые запросы, поступающие от Клиента и возможность обработки запроса в ПО SIEBEL



ПРАКТИКА В ПО SIEBEL ФОРМИРОВАНИЕ СЧЕТ-ВЫПИСКИ ПО КАРТЕ В ПО SIEBEL



Действия оператора при формировании счет-выписки:

1. Выбрать соответствующие Тему/Подтему, нажать «Подтвердить тематику», Тема: Операции по картам, Подтема: Счет-выписка.

The screenshot shows the SIEBEL user interface. At the top, there are navigation buttons: 'Уведомления', 'Предложения', and 'Платежи и переводы'. The main content area has a form with two dropdown menus: 'Тема: Операции по Картам' and 'Подтема: Счет-Выписка'. A green button labeled 'Подтвердить тематику' is highlighted with a red border. To the right is a 'Комментарий:' text box and a red 'Завершить активность' button. Below this is a horizontal menu with various options, including 'Операция', 'Регистрация запроса на Эксперт', 'Регистрация жалобы', and 'Список жалоб'. The main workspace is divided into two panels. The left panel, titled 'Счет-выписка', contains input fields for 'Номер договора:', 'Период формирования:', 'Дата с:', 'Дата по:', 'Электронная почта: test@m.ru', and a checkbox for 'Отправить на E-mail:'. The right panel, titled 'Проверка и выполнение операции', contains a 'Проверить' button, an 'Изменить условия' button, and a large empty text area. At the bottom of the right panel are buttons for 'Выполнить', 'Завершить', and 'Отказ клиента'.

Действия оператора при формировании счет-выписки:

2. В закладке «Операция» выбрать в «Аплет формы» номер договора карты; период формирования счет-выписки (произвольный/прошлый/текущий), при необходимости возможно отправить данную выписку на E-mail Клиента, поставив галочку в «Отправить на E-mail» (Внимание! При отсутствии в ПО адреса электронной почты оператор не имеет возможности самостоятельно внести данные со слов Клиента в карту, персональные данные Клиента подлежат корректировке только при личном обращении в офис)

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема:

Подтема:

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | **Операция** | Калькулятор | История обращений | Анкета | Карточка договора | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента | Аутентификация клиента

Операция | Регистрация запроса на Эксперт | Регистрация жалобы | Список жалоб

Счет-выписка

Номер договора:

Период формирования:

Дата с: Дата по:

Электронная почта:

Отправить на E-mail:

Аплет формы

Проверка и выполнение операции

ПРАКТИКА В ПО SIEBEL ФОРМИРОВАНИЕ СЧЕТ-ВЫПИСКИ ПО КАРТЕ В ПО SIEBEL



Действия оператора при формировании счет-выписки:

3. После заполнения всех необходимых строк, для формирования счет-выписки необходимо нажать «Проверить» – «Выполнить»:

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема:

Подтема:

Комментарий:

Уведомления | Предложения | Продукты | Категории клиента | **Операция** | Калькулятор | История обращений | Анкета | Карточка договора | Карточка карты | Доверенности | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента | Аутентификация клиента

Операция | Регистрация запроса на Эксперт | Регистрация жалобы | Список жалоб

Счет-выписка

Номер договора:

Период формирования:

Дата с: Дата по:

Электронная почта:

Отправить на E-mail:

Проверка и выполнение операции

Проверка выполнена успешно, завершите операцию кнопкой Выполнить

ПРАКТИКА В ПО SIEBEL ФОРМИРОВАНИЕ СЧЕТ-ВЫПИСКИ ПО КАРТЕ В ПО SIEBEL



Действия оператора при формировании счет-выписки:

4. После нажатия кнопки «Выполнить» в блоке «Печатные формы» сформирована счет-выписка, которую, при необходимости, возможно открыть в формате PDF для более подробного ознакомления с цифрами. Нажать «Завершить». Выписка направлена на E-mail Клиента.

The screenshot displays the SIEBEL system interface for forming an account statement. The top navigation bar includes various menu items such as 'Уведомления', 'Предложения', 'Продукты', 'Категории клиента', 'Операции', 'Калькулятор', 'История обращений', 'Анкета', 'Карточка договора', 'Карточка карты', 'Доверенности', 'Программа лояльности', 'Коммуникации', 'Поиск клиента', 'Аутентификация клиента', and 'Просмотр претензии'. Below this, a secondary menu highlights 'Операции' and includes 'Регистрация запроса на Эксперт', 'Регистрация жалобы', and 'Список жалоб'.

The main interface is divided into two panels. The left panel, titled 'СЧЕТ-выписка', contains a form with the following fields:

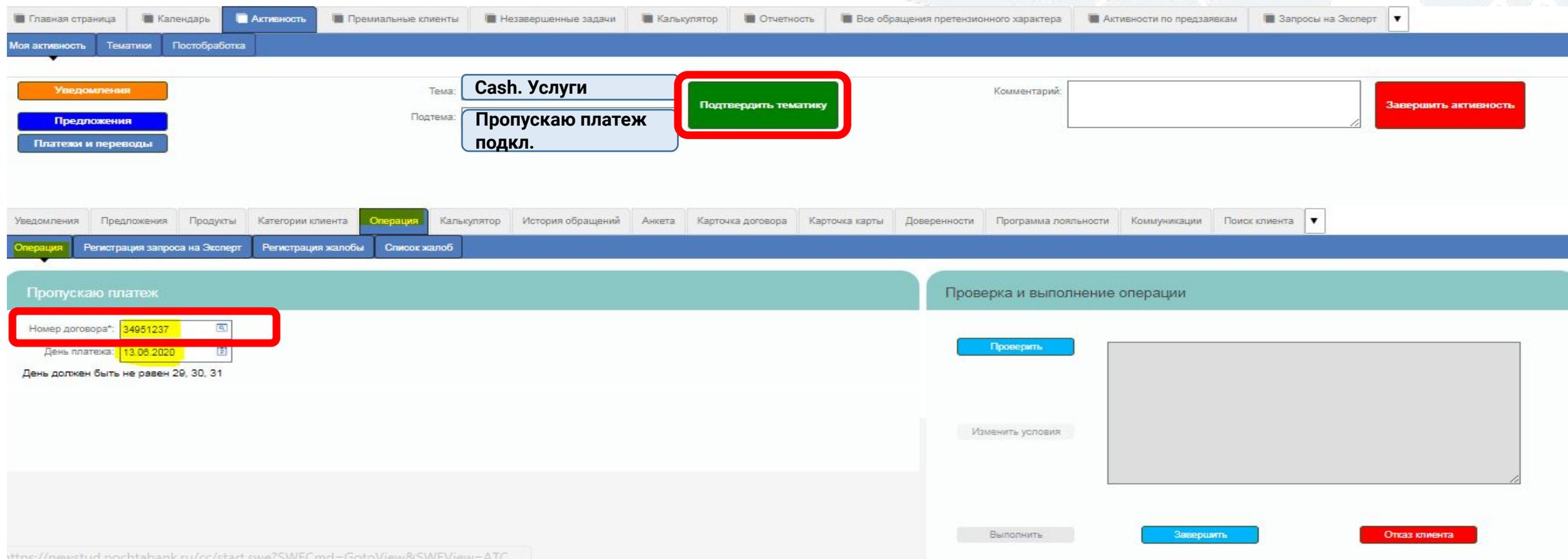
- Номер договора: 36209347
- Период формирования: За произвольный период
- Дата с: 29.05.2019
- Дата по: 29.05.2020
- Электронная почта: tsb@mail.ru
- Отправить на E-mail: [checked]

The right panel, titled 'Проверка и выполнение операции', contains a message box stating: 'Счет-выписка сформирована и успешно отправлена на электронную почту клиента'. Below the message box are buttons for 'Проверить', 'Изменить условия', 'Выполнить', 'Завершить', and 'Отказ клиента'. The 'Завершить' button is highlighted with a blue border.

At the bottom, there is a 'Прикрепленные документы' section with a table of documents. The table has columns for 'Наименование', 'Размер', 'Тип', 'Изменено', and 'Комментарий'. A document titled 'Печатные формы' is highlighted with a red border, and below it, a document titled 'Счет-выписка1-2187018N' is also highlighted with a red border.

Действия оператора при подключении услуги «Пропускаю платеж» по потребительскому кредиту:

1. Выбрать верную Тему/Подтему, нажать «Подтвердить тематику»
2. В открывшейся вкладке «Операция» выбрать номер договора:



The screenshot displays the SIEBEL system interface. At the top, there is a navigation bar with various menu items. Below it, a sidebar contains buttons for 'Уведомления', 'Предложения', and 'Платежи и переводы'. The main content area shows a form with the following fields:

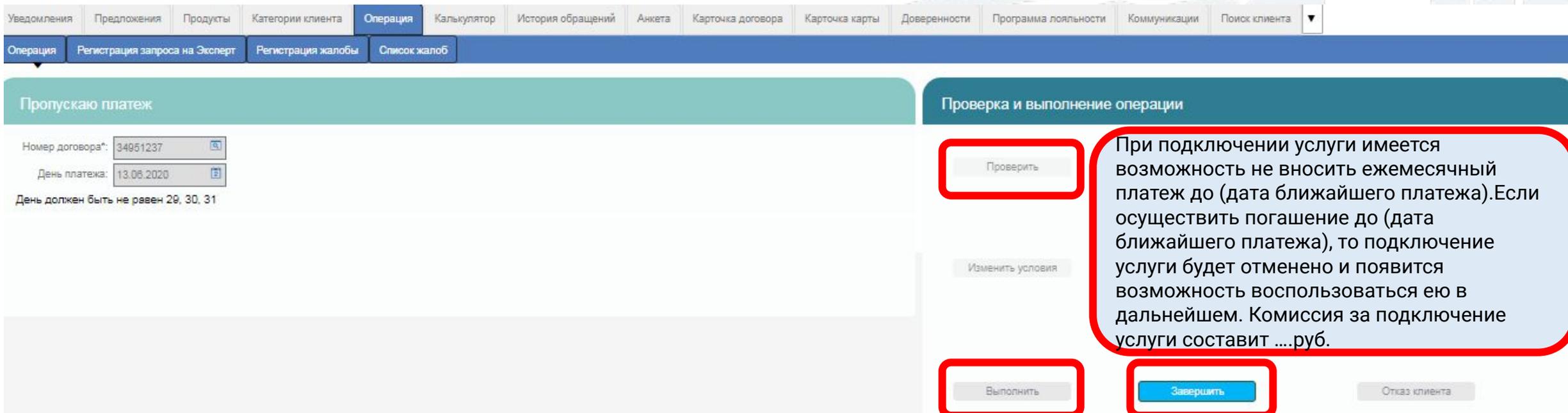
- Тема: Cash. Услуги
- Подтема: Пропускаю платеж подкл.
- Комментарий: (empty text box)
- Зеленая кнопка: Подтвердить тематику
- Красная кнопка: Завершить активность

Below this, another navigation bar is visible, with the 'Операция' tab selected. Underneath, there are two main sections:

- Пропускаю платеж:** Contains input fields for 'Номер договора*' (34951237) and 'День платежа' (13.08.2020). A note below states: 'День должен быть не равен 29, 30, 31'.
- Проверка и выполнение операции:** Contains buttons for 'Проверить', 'Изменить условия', 'Выполнить', 'Завершить', and 'Отказ клиента'.

Действия оператора при подключении услуги «Пропускаю платеж» по потребительскому кредиту:

3. Нажать «Проверить» (Обратите внимание на текстовое поле с комментарием, в нем прописана информация либо о положительной возможности подключения услуги и ее характеристиках, либо о невозможности ее подключения по данному договору; зачитай комментарий, получи согласие Клиента на подключение). Затем, нажать «Выполнить» и «Завершить»



The screenshot shows the Sberbank portal interface. At the top, there is a navigation bar with various menu items: Уведомления, Предложения, Продукты, Категории клиента, **Операция**, Калькулятор, История обращений, Анкета, Карточка договора, Карточка карты, Доверенности, Программа лояльности, Коммуникации, Поиск клиента. Below this, a sub-menu highlights 'Операция' with options: Регистрация запроса на Эксперт, Регистрация жалобы, and Список жалоб.

The main content area is split into two panels:

- Пропускаю платеж:** Contains input fields for 'Номер договора*' (34951237) and 'День платежа' (13.06.2020). Below these is a note: 'День должен быть не равен 29, 30, 31'.
- Проверка и выполнение операции:** Contains several buttons: 'Проверить' (highlighted with a red box), 'Изменить условия', 'Выполнить' (highlighted with a red box), 'Завершить' (highlighted with a red box), and 'Отказ клиента'.

A red-bordered callout box on the right contains the following text: 'При подключении услуги имеется возможность не вносить ежемесячный платеж до (дата ближайшего платежа). Если осуществить погашение до (дата ближайшего платежа), то подключение услуги будет отменено и появится возможность воспользоваться ею в дальнейшем. Комиссия за подключение услуги составитруб.'

ПРАКТИКА В ПО SIEBEL ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ «ПРОПУСКАЮ ПЛАТЕЖ» В ПО SIEBEL

Действия оператора при подключении услуги «Пропускаю платеж» по потребительскому кредиту:

4. Проверь себя! После успешного подключения услуги проверь данный факт во вкладке «История обращений», в столбце «Статус» - Выполнено:

Уведомления Предложения Продукты Категории клиента Операция Калькулятор **История обращений** Анкета Карточка договора Карточка карты Доверенности Программа лояльности Коммуникации Поиск клиента

Операции

Обращения [Сформировать ПФ](#) [Обновить](#) [Продолжить](#) 1 - 5 из 5+

Дата создания	Тип коммуникации	Тема	Подтема	Исполнитель	Статус	Стадия	Телефон	Доверенность	Подразделение	Комментарий	Причина ошибки	Тип пройденной аут	Доп. аутентификация	Аутентификация
29.05.2020 10:44...	Звонок	Услуги	Пропускаю платеж	ИЛЬЯ КРЫЛОВА	Выполнено				ГО Банка		Подключение Услуг	Код доступа		<input checked="" type="checkbox"/>
29.05.2020 10:41...	Посещение	Услуги	Пропускаю платеж	ИЛЬЯ КРЫЛОВА	Прекращено				ГО Банка			Кодовое слово		<input checked="" type="checkbox"/>
28.05.2020 19:09...	Посещение	Финансовая инф...	Расчет ПДП и подкл. ПДП/ЧДП	КИМ СТЕПАНОВ	Прекращено				ГО Банка			Код доступа		<input checked="" type="checkbox"/>
28.05.2020 19:04...	Посещение	Операции по Ка...	Изменение PIN	КИМ СТЕПАНОВ	Выполнено				ГО Банка			Код доступа		<input checked="" type="checkbox"/>
28.05.2020 08:53...	Посещение	Новое обращение	Тематика не определена	МСТИСЛАВ АСП...	Выполнено				ГО Банка			Код доступа		<input checked="" type="checkbox"/>

« » « » « »

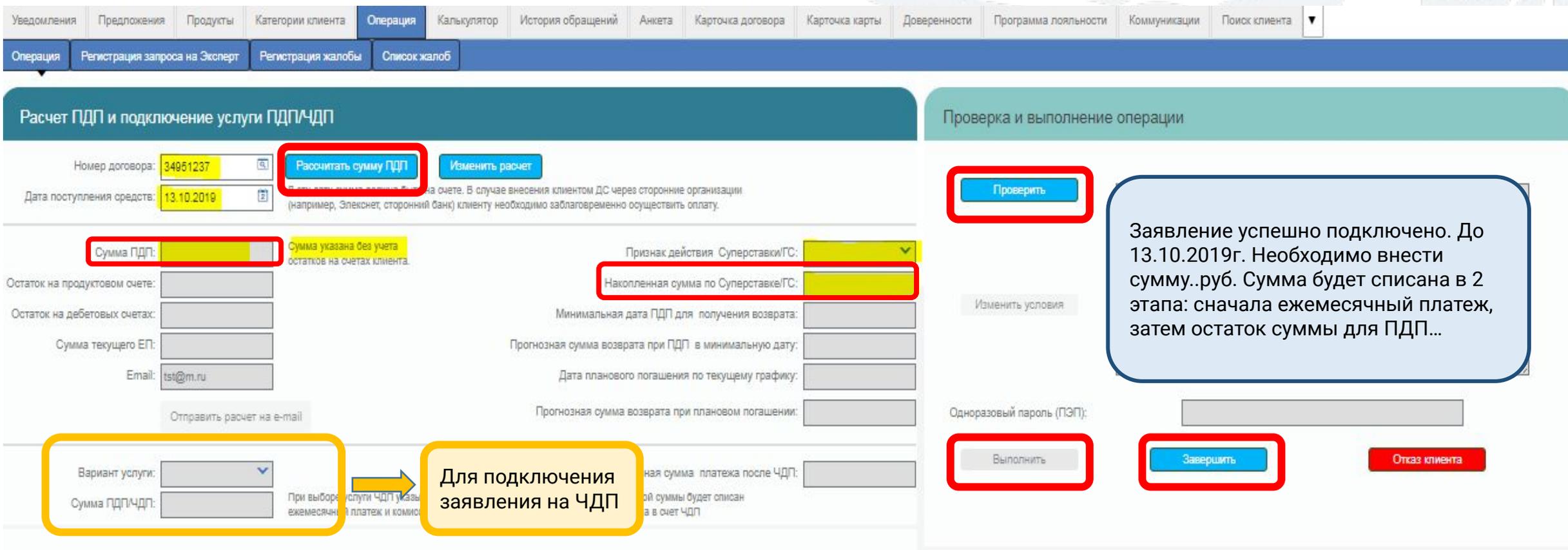
Подключение заявления на Полное досрочное погашение по потребительскому кредиту:

1. Необходимо выбрать верную Тему/Подтему. Нажать «Подтвердить тематику»:

The screenshot shows the Siebel CRM interface for connecting a PDP service. On the left, there are navigation buttons: 'Уведомления' (orange), 'Предложения' (blue), and 'Платежи и переводы' (blue). The main area has a 'Тема:' dropdown set to 'Cash. Услуги' and a 'Подтема:' dropdown set to 'ПДП/ЧДП расчет и подключение заявления'. A green button labeled 'Подтвердить тематику' is highlighted with a red border. To the right is a 'Комментарий:' text box and a red 'Завершить активность' button. Below this is a horizontal menu with tabs: 'Уведомления', 'Предложения', 'Продукты', 'Категории клиента', 'Операция' (selected), 'Калькулятор', 'История обращений', 'Анкета', 'Карточка договора', 'Карточка карты', 'Доверенности', 'Программа лояльности', 'Коммуникации', and 'Поиск клиента'. Under the 'Операция' tab, there are sub-tabs: 'Операция', 'Регистрация запроса на Эксперт', 'Регистрация жалобы', and 'Список жалоб'. The main content area is split into two panels: 'Расчет ПДП и подключение услуги ПДП/ЧДП' (left) and 'Проверка и выполнение операции' (right). The left panel has input fields for 'Номер договора:' and 'Дата поступления средств:', a 'Расчитать сумму ПДП' button, and an 'Изменить расчет' button. Below these is a note: 'В эту дату сумма должна быть на счете. В случае внесения клиентом ДС через сторонние организации (например, Элекснет, сторонний банк) клиенту необходимо заблаговременно осуществить оплату.' The right panel has a 'Проверить' button and a greyed-out text box.

Подключение заявления на Полное досрочное погашение по потребительскому кредиту:

1. Во вкладке «Операция» заполнить необходимые поля, нажать «Рассчитать сумму ПДП», нажать «Проверить», «Выполнить», «Завершить». Проверь факт подключения во вкладке «История обращений»



The screenshot shows the 'Операция' (Operation) section of the Sberbank website. The main heading is 'Расчет ПДП и подключение услуги ПДП/ЧДП' (Calculation of PDP and connection of PDP/CDP service). The interface includes several input fields and buttons:

- Номер договора:** 34951237
- Дата поступления средств:** 13.10.2019
- Кнопка:** Рассчитать сумму ПДП (highlighted in red)
- Кнопка:** Изменить расчет
- Сумма ПДП:** (highlighted in red)
- Накопленная сумма по Суперставке/ГС:** (highlighted in red)
- Кнопка:** Проверить (highlighted in red)
- Кнопка:** Изменить условия
- Кнопка:** Выполнить (highlighted in red)
- Кнопка:** Завершить (highlighted in red)
- Кнопка:** Отказ клиента

A blue callout box contains the following text: 'Заявление успешно подключено. До 13.10.2019г. Необходимо внести сумму..руб. Сумма будет списана в 2 этапа: сначала ежемесячный платеж, затем остаток суммы для ПДП...'

At the bottom, there are two yellow callout boxes:

- One containing 'Вариант услуги:' and 'Сумма ПДП/ЧДП:'.
- Another containing the text: 'Для подключения заявления на ЧДП' (For connection of the statement on CD).

АО «ПОЧТА БАНК»

Успехов в работе!

