

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

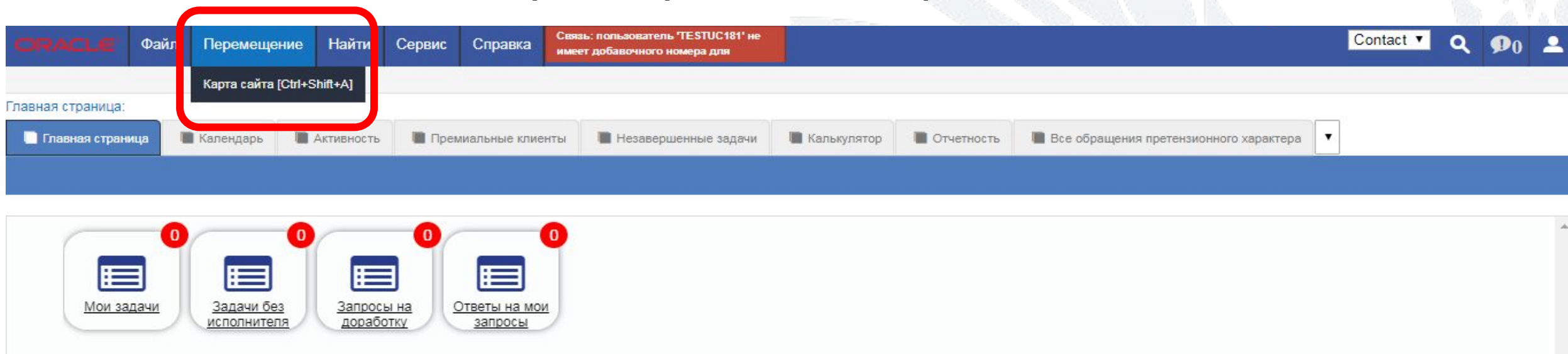
TESTUC181

Пароль

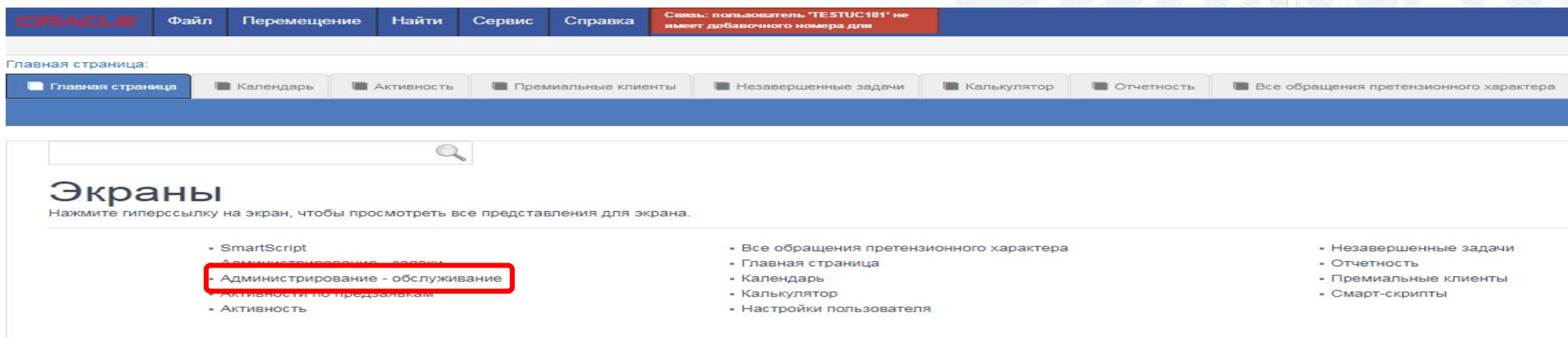
.....

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 | 🔍 | 💬 0 | 👤

Главная страница:

Главная страница | Календарь | Активность | Премияльные 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 | 🔍 | 💬 0 | 👤

Администрирование - активности:

Главная страница | Календарь | Активность | Премияльные 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 - 10 из 10+ ↗

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	Закр.	19.11.2019 10:57:26	☑	ЦКД/КС	234	2	
	19.11.2019 10:58:03		Посещение	19.11.2019 10:58:03	Закр.	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 | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Связь: пользователь 'TESTUC181' не имеет добавочного номера для | Contact | Search | Chat | User

Продукты:

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

Моя активность | Тематики | Постобработка

Создать задачу в Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

1

2

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/списание ДС

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

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»:

Сбербанк | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Ссылка: пользователь "TESTUSER1" не имеет дополнительного номера для | Contact | 🔍 | 🗨️

Поиск клиента:

Главная страница | Календарь | Активность | Премимальные клиенты | Незавершенные задачи | Калькулятор | Отчетность | Все обращения претензионного характера | Активности по предложениям | Запросы на Эксперт | Смар-скрипты | Изменение категории

Моя активность | Тематики | Постобработка

Создать задачу в Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/исчисление 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:

Номер карты:

Номер мобильного телефона:

2

Результаты поиска

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/АУТЕНТИФИКАЦ ИЯ



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

Ссылка: пользователь "1801100101" не имеет добавочного номера для

Contac

ЮНИКС КЛИЕНТА:

Главная страница

Календарь

Активность

Премиальные клиенты

Незавершенные задачи

Калькулятор

Отчетность

Все обращения претензионного характера

Активности по предателям

Запросы на Эксперт

Смарт-скрипты

Изменение категорий

Моя активность

Тематик

Постобработка

Создать задачу в календаре

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/исписание 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:

Серия нет:

Номер договора:

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

Изображение

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

134

Проверить

Отправить код доступа

Операции без аутентификации

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «СОЗДАТЬ ЗАДАЧУ В КАЛЕНДАРЬ»



Ведомления:

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

Тариф

Б

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Подтема: Зачисление/списание ДС

Комментарий:

Завершить активность

Уведомления

Показать активные

Показать все

Озвучить уведомление



РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «УВЕДОМЛЕНИЯ»



ORACLE | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Связь: пользователь 'TESTUC181' не имеет добавочного номера для | [Поиск] | [Уведомления: 0] | [Профиль]

Ведомления:

Главная страница | Календарь | **Активность** | Премияльные 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

Уведомления

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

Уведомления | Показать активные | Показать все | Озвучить уведомление | [Поиск] | [Настройки]

Тариф Б

Завершить активность

ментарий: [Текстовое поле]

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.

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «ПРЕДЛОЖЕНИЯ»



ведомления:

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.

ментарий:

Завершить активность

Уведомления

Показать активные

Показать все

Озвучить уведомление



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



Ведомления:

Клиент САЛАМАТОВ МАРГАРИТА НИКОЛАЕВНА, Телефон +78166379974

Тип Клиента: , Оценка: , Комментарий:

Создать задачу в
Календарь

Тариф

Б

Уведомления

Тема: Финансовая информация

Подтвердить тематику

Комментарий:

Завершить активность

Предложения

Платежи и переводы

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

Уведомления

Показать активные

Показать все

Озвучить уведомление

[Поиск]

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»

Уверенность

Предложения

Продукты

Карта клиента

Справка

Калькулятор

История обращений

Аналитика

Карточка договора

Карточка карты

Доверенности

Программа лояльности

Коммуникации

Помощь клиенту

Аутентификация клиента

Просмотр правлений

Договоры

Показать договор

Все

1 - 5 из 6+

Номер договора	Тип заявления	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 окончания	Зарплатный партнер	Валюта
Р5797308		06.02.2017			Действует								321 ОПС 61_2 4334...						
15551549		06.02.2017	Предоплаченная ка...	Онлайн карта	Действует			24305127	Мобильный Банк			Default Organization			Базовый	06.02.2017			RUB
Р3159555670		03.04.2019	Параллельный договор	Договор ПДП	Действует			97565423	Бронч	X-Sell			720 ОПС 61 433460...						
42306225	Заявка	03.04.2019	Cash	Адресный 500-19.9...	Действует	251 000,00RUB	60 мес.	97565423	Бронч	X-Sell	03.04.2024		720 ОПС 61 433460...	416 905,95RUB					RUB
38203595		15.09.2015	Текущий счет	Платежная УЧБНый	Действует			75960393	Бронч	Бронч			720 ОПС 61 433460...						RUB

Н Н Н

Карты

Показать карту

1-5 из 5

Тип карты	Статус	Номер карты	Дата оформления	Имя держателя карты	Категория	Срок действия	Номер договора	Продукт	Макропродукт	Валюта	Адрес доставки	Номер родительской карты	Перевыпуск
Visa Platinum RW Совершенство	Активна	xxxxxxxxxxxx0660	03.07.2015		—	07.2023	3820347	Элемент 120 ПЛК	Карта	RUB			
Мир Премиальная	Активна	xxxxxxxxxxxx0630	03.07.2015		—	07.2023	15551549	Сберегательный счет УЧБНый	Текущий счет	RUB			
Visa Classic Петербург	Активна	xxxxxxxxxxxx0360	03.07.2015		—	07.2023	38203595	Платежная УЧБНый	Текущий счет	RUB			
Visa Classic Blue Card	Закрыта	xxxxxxxxxxxx02913	07.12.2015		—	12.2021	15551549	Сберегательный счет УЧБНый	Текущий счет	RUB			
Виртуальная (prepaid)	Активна	xxxxxxxxxxxx0700			—	02.2020	15551549	Онлайн карта	Предоплаченная карта	RUB			

Н Н Н

Заявки

Показать

Поиск по номеру оформления

1 - 5 из 5+

Номер заявки	Тип заявления	Дата создания	Срок ожидания	Дата заключения договора	Канал продаж	Способ зачисления заявки	Макропродукт	Продукт	Статус	Стария	Первоначальная сумма	Срок	Номер договора	Статус договора	Офис сделки	Наименование ТТ	Одноразовая верификация
75960393	Заявка	15.09.2015		15.09.2015	Бронч	Бронч	Текущий счет	Платежная УЧБНый	Исполнена	Бронч			38203595	Действует	720 ОПС 61 433460 Р...		
75951061	Заявка	15.09.2015	25.09.2015	15.09.2015	Бронч	X-Sell	Cash	Адресный Парел_15...	Исполнена	Бронч	104 000,00RUB	60 мес.	38203469	Закрыта	720 ОПС 61 433460 Р...		
75975762	Заявка	15.09.2015	17.12.2015	15.09.2015	Бронч	X-Sell	Карта	Элемент 120 ПЛК	Исполнена	Бронч	15 000,00RUB		38203247	Действует	720 ОПС 61 433460 Р...		
97565423	Заявка	03.04.2019	10.04.2019	03.04.2019	Бронч	X-Sell	Cash	Адресный 500-19.9...	Исполнена	Бронч	251 000,00RUB	60 мес.	42306225	Действует	720 ОПС 61 433460 Р...		
24305127	Создание	06.02.2017			Мобильный Банк		Предоплаченная карта	Онлайн карта	Исполнена	Бронч					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.

ОРАКЛ

Файл

Перемещение

Найти

Сервис

Справка

Сейчас: пользователь "TESTUSER1" не имеет добавочного номера для

История обращений

Главная страница

Календарь

Активность

Премияльные клиенты

Незавершенные задачи

Калькулятор

Отчетность

Все обращения претензионного характера

Активности по предаявкам

Запросы на Эксперт

Моя активность

Тематики

Постобработка

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

Клиента

Карточка договора

Карточка карты

Доверенности

Программа лояльности

Коммуникации

Поиск клиента

Операции

Обращения

Сформировать ПФ

Обновить

Продолжить

1 - 5 из 5+ 4

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 БЕБЧ...	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.

Сбербанк | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Связь: пользователь "TESTUC181" не имеет добавочного номера для | Contact | 🔍 | 0 |

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:

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	Серия:	1037	Мобильный телефон:	(816) 637-9974	Номер подтвержден.
Имя:*	МАРГАРИТА	Предыдущая фамилия:		Номер:	103715	Домашний телефон:			
Отчество:	НИКОЛАЕВНА	Предыдущее имя:		Когда выдан:	02.09.2006	Контактный телефон:	(816) 637-9979		
Дата рождения:	18.01.1982	Предыдущее отчество:		Код подразделения:	732-020	Добавочный:			
Гражданство:	Российская Федерация	Место рождения:	С. ГРИБОВКА СТАРОМАЙНСК	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 предаякам

Запросы на Эксперт

Моя активность

Тематики

Постобработка

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

Создать задачу в Календарь

Операции:Создать задачу в
 Календарь

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Финансовая информация

Подтема: Зачисление/описание 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

1

Продукты

Категории клиента

Операция

Калькулятор

История обращений

Анкета

Карточка договора

Карточка карты

Доверенности

Программа лояльности

Коммуникации

Поиск клиента

Договор 3

Показать договор

Активные

Все

1 - 5 из 6+

Номер договора	Тип заемщика	Дата заключения	Макропродукт	Продукт	Статус	Первоначальная сумма	Срок	Номер заявки	Канал продажи	Способ продажи	Плановая дата окончания	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...	416 905,98Руб.	2	
F3759858870		03.04.2019	Первичный дого...	Договор ПЭП	Действует			97888423	Фронт	X-Sell		720 ОПС Б1 433...			
18951961		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

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 продажи: 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 | Файл | Перемещение | Найти | Сервис | Справка | Ссылка: пользователь "183 F8C1B1" не имеет дополнительных настроек меню

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 сайта | 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 продаж: X-Sell | С: | По: | 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

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

Данные о просроченных платежах

Количество просроченных платежей: 0
Общая сумма просроченных платежей: 0
По комиссиям: 0
По процентам: 0
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

Зачисление/исписание

Детальная задолженность

История по договору

Участники сделки

Образовательный кредит

Совместная продажа

Вернуться к жалобе

Номер договора:

Дата заключения договора:

Сумма кредита из заявки, руб.:

Продукт:

Канал продаж:

Способ продаж:

С:

По:

Запросить информацию по договору

Детальная информация

Условия по Суперставке/Гарантированной ставке

Уменьшаю платеж

Данные о просроченных платежах

Состав планового платежа

Суперставка/Гарантированная ставка, %:

Выполнены условия:

Накоплено к возврату:

Тип услуги:

Платеж без страховки:

Платеж со страховкой:

Ставка, %:

Количество просроченных платежей:

Общая сумма просроченных платежей:

По процентам:

По комиссии:

По основному долгу:

Сумма прочих комиссий:

Неустойка/Сумма комиссий за просрочку:

Сумма страховки:

Сумма процентов:

Сумма основного долга:

Сумма планового платежа:

Оплачено:

Осталось оплатить:

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 ДО

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

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:

По:

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

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» – «ФИНАНСОВЫЕ ОПЕРАЦИИ»



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!*):

СНАЧЕЛА Файл Перемещение Найти Сервис Справка Ссылка: пользователь "165100161" не имеет дополнительного номера для

Администрирование продукта:

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

Моя активность Тематика Постобработка

Уведомления 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/зачисления	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			2099638816	
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

« » « »



ПОЧТА
БАНК

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА ДОГОВОРА» - «УСЛУГИ»

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

УведомленияПредложенияПродуктыКатегории клиентаОперацияКалькуляторИстория обращенийАнкетыКарточка договораКарточка картыДоверенностиПрограмма лояльностиКоммуникацииПоиск клиента

Условия по продуктуСостояние договораДетальная информацияРеквизиты счетаФинансовые операцииУслугиГрафикКартыЗаключительное требованиеДетальная задолженностьИстория по договоруУчастники 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	

Страховки

1 - 4 из 4+*

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

Параметры услуги

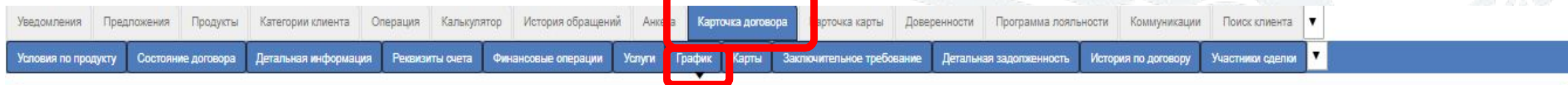
1

Название параметра	Значение
Сумма комиссии	0.00

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:



[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](#)

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%	6 967,00	4 238,38	2 728,62	0,00	0,00	0,00	6 967,00	0,00
	2	03.06.2...	19.40%/12.90%	6 967,00	4 334,69	2 632,31	0,00	0,00	0,00	6 967,00	0,00
	3	03.07.2...	19.40%/12.90%	6 967,00	4 152,90	2 814,10	0,00	0,00	0,00	6 967,00	0,00
	4	03.08.2...	19.40%/12.90%	6 967,00	4 244,96	2 722,04	0,00	0,00	0,00	6 967,00	0,00
	5	03.09.2...	19.40%/12.90%	6 967,00	4 200,11	2 766,89	0,00	0,00	0,00	6 967,00	0,00
	6	03.10.2...	19.40%/12.90%	6 967,00	4 020,51	2 946,49	0,00	0,00	0,00	6 967,00	0,00



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»:

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 Графики **Карты** Заключительное требование Детальная задолженность История по договору Участники сделки ▼

Вернуться к жалобе

Номер договора: 18951981 Дата заключения договора: 08.02.2017 Первоначальная сумма, руб.: Продукт: Сберегательный с
Канал продаж: Фронт Способ продаж: Фронт С: По: Запросить информацию по договору

Карты Показать карту 1 - 2 из 2

Номер карты	Срок действия	Тип	Категория
xxxxxxxxxx2913	12.2021	Visa Classic Blue Eagle	-
xxxxxxxxxx6830	07.2023	MIR Орел неименная	-

РАБОТА С КАРТОЙ КЛИЕНТА В ПО SIEBEL

ВКЛАДКА «КАРТОЧКА 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 продаж: Фронт

Способ продаж: 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 продажи: Фронт

Способ продажи: 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.

УведомленияПредложенияПродуктыКатегории клиентаОперацииКалькуляторИстория обращенийАналитикаКарточка договораКарточные картыДоверенностиПрограмма лояльностиКоммуникацииПорядок клиентаАутентификация клиентаПросмотр платежей

Условия по продуктуСостояние договораДетальная информацияРезультаты счетаФинансовые операцииУслугиГрафикКартыЗаключительное требованиеДетальная заданностьИстория по договоруУчастники сделкиОбразовательный кредитСовместная продажаРефинансирование договораАвтокредитование

Вернуться к началу

Номер договора:43308225Дата заключения договора:03.04.2019Сумма кредита из заявки, руб.:251 000,00Руб.Продукт:Адресный 500-1Канал продаж:БрокерСпособ продаж:X-SellС.По.Запросить информацию по договору

История по договору1 - 4 из 4

Наименование поля	Старое значение поля	Новое значение поля	Дата изменения	Основание
Лимит по договору	253502.00	0.00	04.04.2019	
TOP UP на новый договор. Сумма ПДП по старому дог.		133830.00		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		25205489		Для повышения кредита

История по договору

ОперацииОбъектыСформировать ПР

Дата операции	Тема	Подтема	Тип коммуникации	Статус	Старик	Номер договора	Номер карты	Логин исполнителя	Исполнитель	Причина ошибки
29.05.2020 08:20:56	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Теку...	Посещение	Новый		43308225		TESTUC151	ИЛЯ КРЫЛОВА	
29.05.2020 08:19:53	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Теку...	Посещение	Новый		43308225		TESTUC151	ИЛЯ КРЫЛОВА	
28.05.2020 18:20:56	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Теку...	Посещение	Новый		43308225		TESTUC151	ИЛЯ КРЫЛОВА	
28.05.2020 08:20:03	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Теку...	Посещение	Новый		43308225		TESTUC134	АНИСЬЯ ВОЛПОВ	
27.05.2020 16:08:29	Финансовая информация	Информация по графику платежей/Теку...	Посещение	Новый		43308225		TESTUC135	КУЗЬМА БЛОЖА	

История по договору

Параметры операцииДополнительная информация

Название параметра	Значение
Комментарий:	
Дополнительная информация:	

Почта Банк

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** | Проверки | Программа лояльности | Коммуникации | Поиск клиента | Аутентификация клиента ▼

Карточка карты | История операций

Обновить

Номер карты: 433460 1234567890123456 | Доступный остаток: | Статус: | Номер договора: 36209347

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

Тип карты: Visa Platinum PW Сов | 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: В 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 CRM interface. At the top, a navigation bar contains several tabs: 'Предложения', 'Продукты', 'Категории клиента', 'Операция', 'Калькулятор', 'История обращений', 'Анкета', 'Карточка договора', 'Карточка карты', 'Доверенность', 'Программа лояльности' (highlighted with a red box), 'Коммуникации', 'Поиск клиента', and 'Аутентификация клиента'. Below this, a secondary bar shows 'Партнерские программы лояльности' and 'Кэшбэк'. The main content area is divided into two sections. The top section, titled 'Программы лояльности', contains a table with the following data:

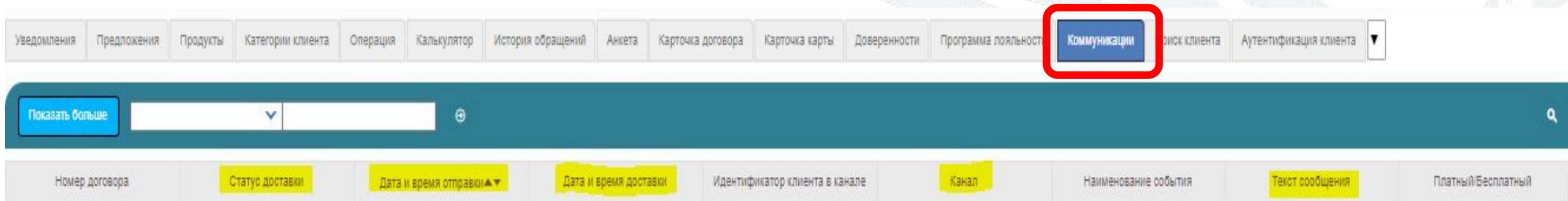
Название программы лояльности	Вступил в рамках договора	Дата вступления в программу	Дата последней обработки
Покупки с Выручай-картой	36202898	18.09.2018	21.01.2019

Below the table are navigation icons. The bottom section, titled 'Операции' (highlighted with a red box), contains two buttons: 'Показать начисления по выбранной операции' and 'Показать все'. Below these buttons is a table with the following columns: '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', and '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 for client communication management. At the top, a horizontal menu contains various tabs: 'Уведомления', 'Предложения', 'Продукты', 'Категории клиента', 'Операция', 'Калькулятор', 'История обращений', 'Анкета', 'Карточка договора', 'Карточка карты', 'Доверенности', 'Программа лояльности', 'Коммуникации' (highlighted with a red box), 'Поиск клиента', and 'Аутентификация клиента'. Below this menu is a search bar with a 'Показать больше' button and a search icon. The main content area features a table with the following headers: 'Номер договора', 'Статус доставки', 'Дата и время отправки' (with a dropdown arrow), 'Дата и время доставки', 'Идентификатор клиента в канале', 'Канал', 'Наименование события', 'Текст сообщения', and 'Платный/Бесплатный'.

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.

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Операции по Картам

Подтема: Счет-выписка

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

Проверка и выполнение операции

Номер договора:

Период формирования:

Дата с:

Дата по:

Электронная почта:

Отправить на E-mail:

Проверить

Изменить условия

Выполнить

Завершить

Отказ клиента

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



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: Операции по Картам

Подтема: Счет-выписка

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

Проверка и выполнение операции

Номер договора: 36209347

Период формирования: За произвольный период

Дата с: 29.05.2019

Дата по: 29.05.2020

Электронная почта: test@mail.ru

Отправить на E-mail: ☒

Аплет формы

Проверить

Изменить условия

Выполнить

Завершить

Отказ клиента

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:

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

Проверка и выполнение операции

Номер договора:

Период формирования:

Дата с:

Дата по:

Электронная почта:

Отправить на E-mail: ☒

Проверить

Изменить условия

Выполнить

Завершить

Отказ клиента

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.

УведомленияПредложенияПродуктыКатегории клиентаОперацииКалькуляторИстория обращенийАнкетаКарточка договораКарточка картыДоверенностиПрограмма лояльностиКоммуникацииПоиск клиентаАутентификация клиентаПросмотр претензии

ОперацииРегистрация запроса на ЭкспертРегистрация жалобыСписок жалоб

Счет-выписка

Номер договора: 36209347

Период формирования: За произвольный период

Дата с: 29.05.2019Дата по: 29.05.2020

Электронная почта: ts@tut.by

Отправить на E-mail: ☒

Проверка и выполнение операции

Проверить

Изменить условия

Выполнить

Завершить

Отказ клиента

Счет-выписка сформирована и успешно отправлена на электронную почту клиента

Прикрепленные документы

Печатные формы

Счет-выписка1-2/STOL&N

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



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, a navigation bar includes links like 'Главная страница', 'Календарь', 'Активность', and others. Below this, a sidebar on the left contains buttons for 'Уведомления', 'Предложения', and 'Платежи и переводы'. The main area shows a form with 'Тема: Cash. Услуги' and 'Подтема: Пропускаю платеж подкл.'. A green button labeled 'Подтвердить тематику' is highlighted with a red rectangle. To the right is a 'Комментарий' field and a red 'Завершить активность' button. Below the main form, another navigation bar includes 'Операция', 'Регистрация запроса на Эксперт', and others. The 'Операция' tab is active, showing a form with 'Пропускаю платеж' and 'Проверка и выполнение операции'. The 'Пропускаю платеж' section has a red rectangle around the 'Номер договора*' field, which contains '34951237'. Below it are fields for 'День платежа: 13.08.2020' and a note 'День должен быть не равен 29, 30, 31'. The 'Проверка и выполнение операции' section has a 'Проверить' button and a large empty box. At the bottom, there are buttons for 'Выполнить', 'Завершить', and 'Отказ клиента'.

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



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»

УведомленияПредложенияПродуктыКатегории клиентаОперацияКалькуляторИстория обращенийАнкетаКарточка договораКарточка картыДоверенностиПрограмма лояльностиКоммуникацииПоиск клиента

ОперацияРегистрация запроса на ЭкспертРегистрация жалобыСписок жалоб

Пропускаю платеж

Номер договора*: 34951237
День платежа: 13.06.2020
День должен быть не равен 29, 30, 31

Проверка и выполнение операции

Проверить

Изменить условия

Выполнить

Завершить

Отказ клиента

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:

УведомленияПредложенияПродуктыКатегории клиентаОперацияКалькуляторИстория обращенийАнкетаКарточка договораКарточка картыДоверенностиПрограмма лояльностиКоммуникацииПоиск клиента

Операции

ОбращенияСформировать ПФОбновитьПродолжить

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		✓
29.05.2020 10:41...	Посещение	Услуги	Пропускаю платеж	ИЛЬЯ КРЫЛОВА	Прекращено				ГО Банка			Кодовое слово		✓
28.05.2020 19:09...	Посещение	Финансовая инф...	Расчет ПДП и подкл. ПДП/ЧДП	КИМ СТЕПАНОВ	Прекращено				ГО Банка			Код доступа		✓
28.05.2020 19:04...	Посещение	Операции по Ка...	Изменение PIN	КИМ СТЕПАНОВ	Выполнено				ГО Банка			Код доступа		✓
28.05.2020 08:53...	Посещение	Новое обращение	Тематика не определена	МСТИСЛАВ АСП...	Выполнено				ГО Банка			Код доступа		✓



ПРАКТИКА В ПО SIEBEL

ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ «ПДП» В ПО SIEBEL

Подключение заявления на Полное досрочное погашение по потребительскому кредиту:

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

Уведомления

Предложения

Платежи и переводы

Тема: Cash. Услуги

Подтема: ПДП/ЧДП расчет и подключение заявления

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

Операция

Регистрация запроса на Эксперт

Регистрация жалобы

Список жалоб

Расчет ПДП и подключение услуги ПДП/ЧДП

Проверка и выполнение операции

Номер договора:

Дата поступления средств:

Рассчитать сумму ПДП

Изменить расчет

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.

Проверить



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»

Уведомления

Предложения

Продукты

Категории клиента

Операция

Калькулятор

История обращений

Анкета

Карточка договора

Карточка карты

Доверенности

Программа лояльности

Коммуникации

Поиск клиента

Операция

Регистрация запроса на Эксперт

Регистрация жалобы

Список жалоб

Расчет ПДП и подключение услуги ПДП/ЧДП

Номер договора:

34951237

Рассчитать сумму ПДП

Изменить расчет

Дата поступления средств:

13.10.2019

Сумма ПДП:

Сумма указана без учета остатков на счетах клиента.

Остаток на продуктовом счете:

Остаток на дебетовых счетах:

Сумма текущего ЕП:

Email: tst@m.ru

Отправить расчет на e-mail

Признак действия Суперставки/ГС:

Накопленная сумма по Суперставке/ГС:

Минимальная дата ПДП для получения возврата:

Прогнозная сумма возврата при ПДП в минимальную дату:

Дата планового погашения по текущему графику:

Прогнозная сумма возврата при плановом погашении:

Вариант услуги:

Сумма ПДП/ЧДП:

Для подключения заявления на ЧДП

Проверка и выполнение операции

Проверить

Изменить условия

Выполнить

Завершить

Отказ клиента

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...

АО «ПОЧТА БАНК»

Успехов в работе!

