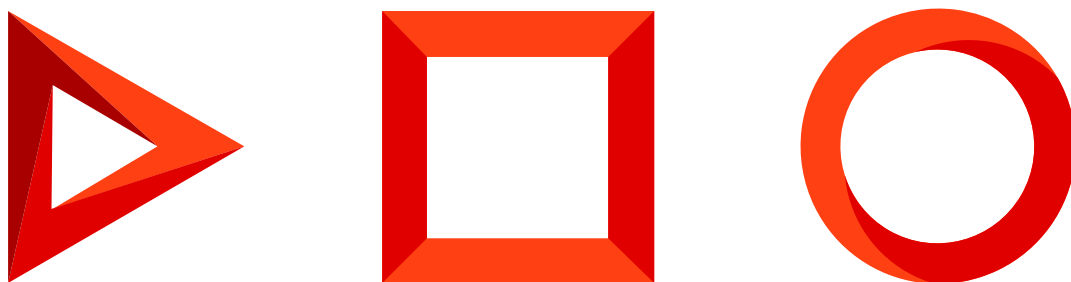


Банки и финансы

Версия 7.17



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Обзор линейки Financial Services Creatio	4
Инструменты Financial Services	4
Создать карту	5
Сформировать категории и типы банковских продуктов	7
Сформировать условия продукта	9
Настроить характеристики клиента	10
Настроить характеристики продукта	13
Настроить условия продажи продукта	13
Настроить пакет документов для продукта	17
Настроить критерии изменения условий по продукту	20
Скопировать продукт с условиями	21
Копировать условия для текущего продукта	21
Создать новый продукт на основании существующего	22
Оформить заявку	24
Создать заявку	24
Заполнить заявку	25
Заполнить анкету	26
Обработать заявку	27
Верификация заявки	27
Согласование заявки	29
Заключение сделки	29
Настроить действие верификации	29
Добавить новое действие верификации	30
Добавить финансовый показатель	31
Настроить консультационную панель	33
Настроить блоки тем консультаций	33
Настроить условия поиска клиента	36
Настроить условия отображения знаменательных событий	36
Провести консультацию	37
Начать консультацию	37
Отложить консультацию	39
Завершить консультацию	40
Обработать результаты консультации	41

Обзор линейки Financial Services Creatio

ПРОДУКТЫ: [BANK CUSTOMER JOURNEY](#) [BANK SALES](#) [LENDING](#)

Возможности омниканальной платформы Creatio позволяют эффективно управлять банковскими процессами на всех этапах взаимодействия с клиентами.

Вы сможете автоматизировать любые бизнес-процессы вашего банка благодаря интеллектуальной low-code платформе и BPM-технологиям. Продукты линейки Financial Services Creatio модифицируются под ваши потребности без участия разработчика, а также интегрируются с другими продуктами CRM-линейки Creatio и готовыми решениями, представленными на онлайн-площадке Marketplace Creatio.

В зависимости от специфики и ключевых направлений деятельности банка вы можете подобрать оптимальную конфигурацию Financial Services Creatio.

- **Lending** — решение для полной автоматизации кредитного конвейера. Включает набор инструментов для управления [заявками](#) на кредитование и [анкетами](#) физических лиц с целью подбора банковских продуктов в соответствии с потребностями клиента.
- **Bank Sales** — система управления корпоративными продажами банковских продуктов. Продукт предоставляет инструменты для работы с [лидами](#), отслеживания их источников и перевода в [продажу](#) с дальнейшим мониторингом финансовых показателей клиентов.
- **Bank Customer Journey** — готовые процессы для автоматизации работы фронт-офиса, оформления и сопровождения банковских продуктов. Продукт включает набор инструментов для банков, работающих преимущественно с физическими лицами. Bank Customer Journey предоставляет возможность управления [каталогом сервисов](#) и [обращениями](#) клиентов, в том числе, и на портале самообслуживания.

Инструменты Financial Services

Во всех продуктах линейки Financial Services реализовано:

- **Управление информацией о юридических и физических лицах.** При помощи разделов [*Юр. лица*] и [*Физ. лица*] вы можете сформировать единую базу ваших клиентов, сотрудников и филиалов банка. Интегрируясь с социальными сетями, приложение позволяет пополнять информацией базу ваших контактных лиц. Доступны возможности поиска и объединения дублей, сегментации клиентов, а также расширенные инструменты аналитики. [Подробнее >>>](#)
- **Управление коммуникациями.** Для общения внутри банка, размещения новостей и обсуждения важных тем предназначена корпоративная социальная сеть. В Creatio вы можете использовать механизм ведения рабочего расписания, планирования будущих задач и встреч. Для решения этих задач используются разделы [*Активности*] и [*Лента*]. [Подробнее >>>](#)
- **Управление документооборотом.** Для учета документации: договоров, дополнительных соглашений, спецификаций, приказов, протоколов и корреспонденции вы можете использовать разделы [*Договоры*] и [*Документы*]. Здесь вы можете прикрепить скан-копию документа для быстрого доступа к печатному оригиналу, а также использовать эталонный процесс визирования, позволяющий организовать этапы согласования коммерческих документов. [Подробнее >>>](#)
- **Управление банковским каталогом и продуктами.** Информация по параметрам банковских

продуктов доступна в иерархическом, настраиваемом пользователем, каталоге. В разделе [*Продукты*] доступна вся функциональность продуктового каталога Creatio. [Подробнее >>>](#):

Вы можете настраивать категории, типы и условия продажи банковских продуктов. [Подробнее >>>](#)

- **Управление банковскими картами и счетами.** В Financial Services Creatio аккумулируется информация по картам, а также текущим, депозитным и другим счетам юридических лиц. Разделы [*Счета*] и [*Карты*] отображают актуальные сведения по используемым банковским продуктам, а также остаткам, состоянию, другим параметрам счета либо карты. [Подробнее >>>](#)
- **Управление банковскими услугами.** При помощи консультационной панели менеджера вы можете зарегистрировать в системе нового клиента, предложить или продать продукт. Раздел [*Заявки*] предназначен для оформления и обработки заявок клиентов на продукты банка. Вести информацию об участниках сделки для принятия решения по выдаче кредита вы можете в разделе [*Анкеты*]. [Подробнее >>>](#)
- **Управление знаниями.** В разделе [*База знаний*] вы можете хранить ответы на самые популярные вопросы, выдержки из документации, регламенты банка и прочие знания, которые могут быть полезны в процессе работы. Статьи могут сопровождаться файлами или ссылками на веб-ресурсы, объединяться в группы, а также комментироваться. [Подробнее >>>](#)

Создать карту

ПРОДУКТЫ: [BANK CUSTOMER JOURNEY](#) [LENDING](#) [BANK SALES](#)

Для хранения информации о банковских картах клиентов предназначен раздел [*Карты*]. Здесь вы можете указать и просмотреть тип карты, платежную систему, текущее состояние, срок действия, счета, закрепленные за ней, а также другую важную информацию.

Для добавления карты:

1. Перейдите в раздел [*Карты*] и нажмите кнопку [*Добавить карту*].
2. На открывшейся странице укажите общие данные о новой карте:

Номер карты	Уникальный номер карты. Поле является обязательным для заполнения.
Договор	Договор, по которому обслуживается карта. Поле является обязательным для заполнения.
Клиент	Физ. лицо или юр. лицо, которое является владельцем счета выбранной карты. Поле недоступно для редактирования и заполняется системой автоматически названием физ. лица или юр. лица, указанного в договоре. Поле является обязательным для заполнения.
Продукт	Продукт, по которому открыта карта. Поле недоступно для редактирования и заполняется системой автоматически названием продукта, указанного в договоре. Поле является обязательным для заполнения.
Основная	Признак, который определяет, является ли карта основной.

3. На вкладке [*Основная информация*] добавьте основные сведения о карте:

Тип	Тип карты, например, “Кредитная” или “Дебетовая”. Поле является обязательным для заполнения.
Платежная система	Тип платежной системы, например, “Visa” или “MasterCard”. Поле является обязательным для заполнения.
Категория карты	Категория карты, например, “VisaElectron” или “MasterCardGold”. Поля [<i>Категория карты</i>] и [<i>Платежная система</i>] взаимосвязаны. При заполнении поля [<i>Категория карты</i>] значение в поле [<i>Платежная система</i>] заполняется автоматически. При заполнении поля [<i>Платежная система</i>] в поле [<i>Категория карты</i>] будут доступны только категории, связанные с выбранным типом. Связь категории карты с типом платежной системы формируется в справочнике [<i>Категории карт</i>]. Поле является обязательным для заполнения.
Держатель	Физ. лицо, использующее карту.
Имя, Фамилия латиницей	Фамилия и имя держателя карты латинскими буквами (как они указаны в платежной системе).
Филиал	Филиал, в котором обслуживается карта. Для выбора доступны юр. лица с типом “Наш банк”.
Отделение	Отделение, в котором обслуживается карта. Для выбора доступны юр. лица с типом “Наш банк”.
PayPass / PayWave	Признак, который определяет, используется ли карта для бесконтактной оплаты.
Основная	Признак, который определяет, является ли карта основной.
Мультивалютная	Признак, который определяет, является ли карта мультивалютной.

4. На этой же вкладке добавьте дополнительную информацию по карте:

Статус	Текущее состояние карты, например, “Активна”, “Заблокирована”. По умолчанию указывается статус “Активна”. Поле является обязательным для заполнения.
Дата открытия	Дата открытия карты.
Действует до	Дата, до которой действительна карта.
Остаток	Остаток на карте.
Лимит	Лимит, который предусмотрен на карте.
Задолженность	Задолженность по карте.

5. На детали [*Состояние*] вкладки [*Общая информация*] укажите следующие данные:

Дата открытия	Дата открытия карты.
Действует до	Дата, до которой действительна карта.
Статус	Текущее состояние карты, например, “Активна”, “Заблокирована”.

6. Если необходимо, то добавьте список других карт держателя, которые связаны с данной картой на деталь [*Связанные карты*].
7. Перейдите на вкладку [*Файлы и примечания*], чтобы добавить дополнительную информацию о карте, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы, касающиеся карты. Например, можно добавить документы, отражающие историю взаимодействия с держателем карты.
8. Примените изменения по кнопке [*Сохранить*].

В результате новая запись карты будет добавлена в систему.

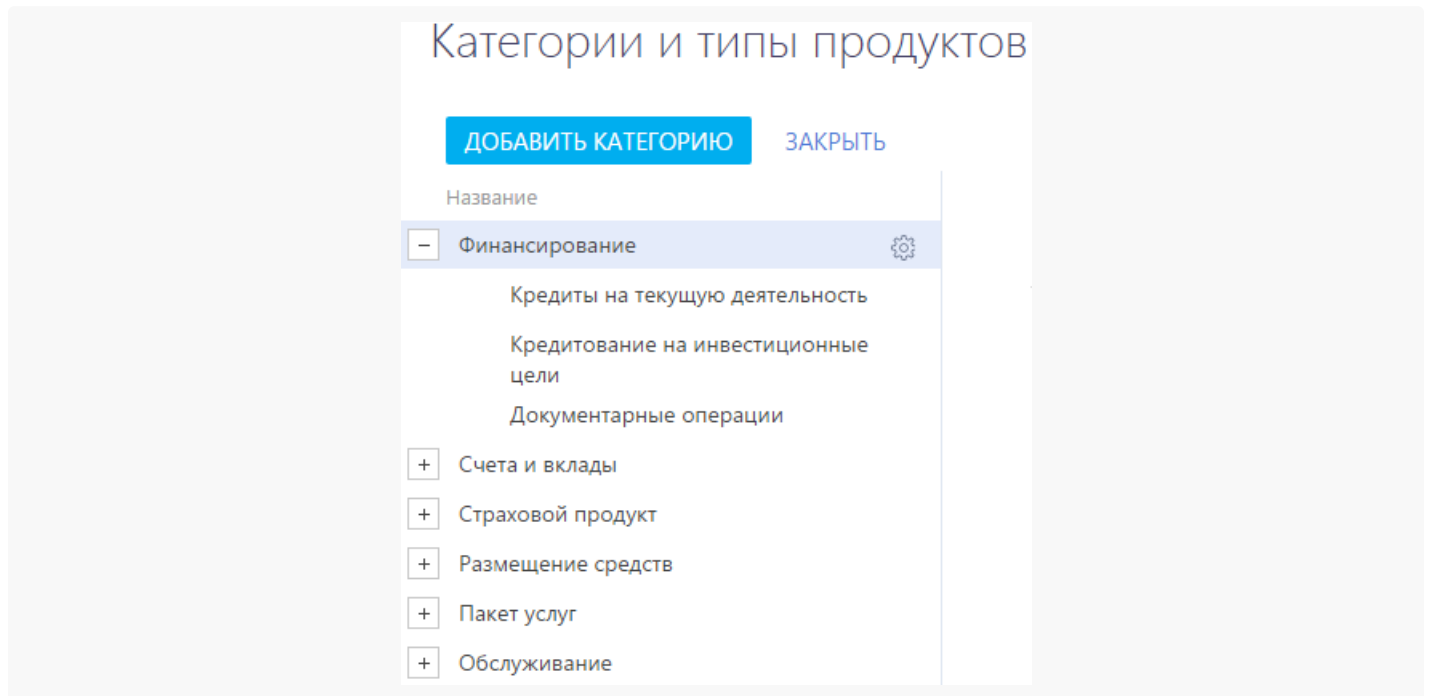
Сформировать категории и типы банковских продуктов

ПРОДУКТЫ: **BANK CUSTOMER JOURNEY** **BANK SALES** **LENDING**

Вы можете сформировать категории и типы продуктов банка, а также добавить [пакет документов](#), который будет автоматически формироваться в условиях продажи продукта, в справочнике [*Категории и типы продуктов*]. Справочник также содержит [критерии](#), по которым менеджер вашего банка может изменить условия предоставления продукта клиенту.

Категория продукта в справочнике [*Категории и типы продуктов*] включает в себя несколько типов продуктов (Рис. 1).

Рис. 1 — Структура справочника [Категории и типы продуктов]



Чтобы добавить категорию продуктов в справочник:


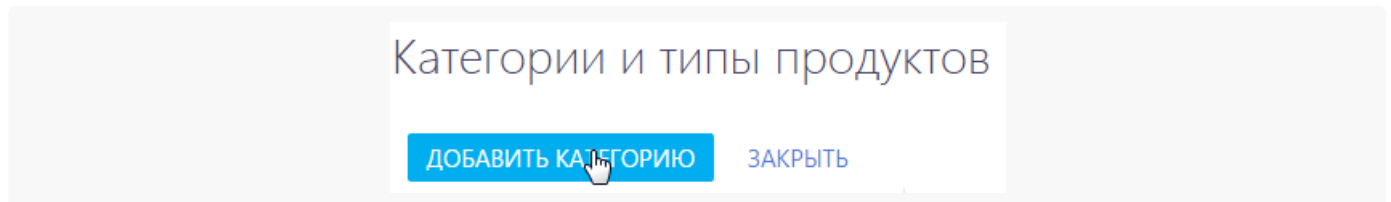
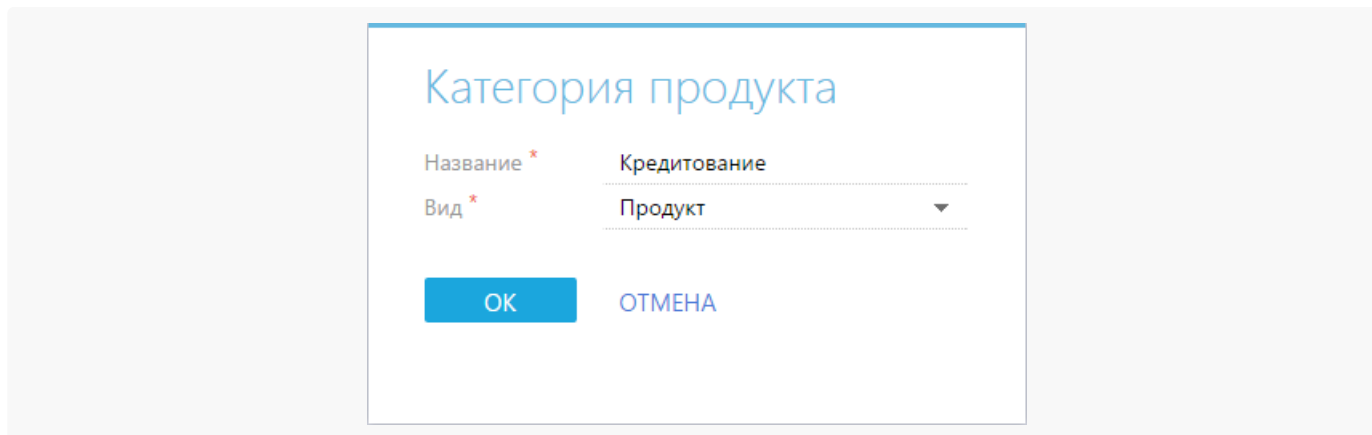
1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В группе “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. Откройте справочник [*Категории и типы продуктов*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить категорию*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Добавление категории продуктов в справочник [Категории и типы продуктов]



5. Введите название категории продуктов (например, “Кредитование”) и выберите вид категории (например, “Продукт”) (Рис. 3).

Рис. 3 — Пример добавления новой категории продуктов в справочник [Категории и типы продуктов]



6. Сохраните изменения.
7. Аналогичным образом добавьте остальные категории продуктов в справочник.

Чтобы добавить типы продуктов в категорию:


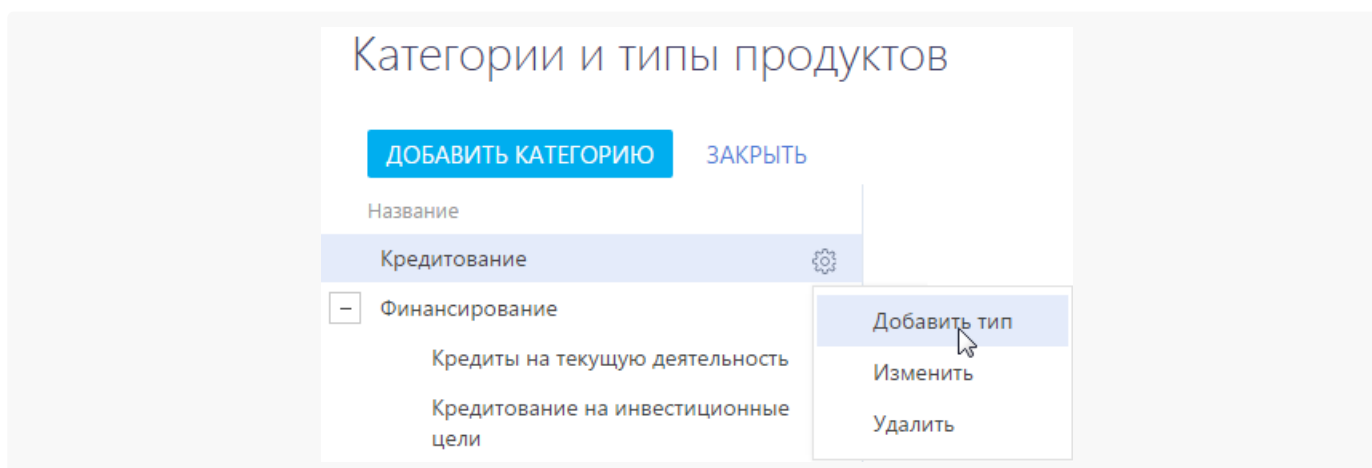
1. Выберите категорию справочника для добавления типов продуктов и нажмите кнопку .
2. Выберите команду [*Добавить тип*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Добавление нового типа продуктов в категорию справочника



3. Введите название типа продукта, например, “Потребительское кредитование”.
4. Сохраните изменения.
5. Аналогичным образом добавьте все необходимые типы продуктов в категорию.

Сформировать условия продукта

ПРОДУКТЫ: **BANK CUSTOMER JOURNEY** **BANK SALES** **LENDING**

В Creatio условия продукта представляют собой полный профиль банковского продукта и включают в себя:

- Характеристики клиента — набор требований, которым должен соответствовать клиент, прежде чем ему будет предоставлен продукт. Например, ограничения по возрасту клиента, общий трудовой стаж и т. д.

- Характеристики продукта — набор параметров, которые характеризуют банковский продукт. Например, валюта, в которой предоставляется продукт, возможность досрочного погашения.
- Условия продажи — характеристики продукта, которые изменяются в зависимости от каждой продажи. Например, процентная ставка по кредиту сроком на 12 месяцев отличается от процентной ставки по кредиту сроком на 18 месяцев.
- Пакет документов — перечень документов, которые должен предоставить клиент для приобретения банковского продукта. Например, клиенту для приобретения банковского продукта необходимо предоставить внутренний паспорт, выписку с зарплатного счета и т. д.
- Критерии изменения условий — дополнительные условия, которые могут влиять на изменения характеристик. Например, если у клиента положительная кредитная история, то ему могут предоставить продукт со сниженной процентной ставкой.

Каждая запись на детали [*Условия продукта*] представляет собой полный набор условий. Продукт может иметь несколько наборов условий с различными сроками действия.

Настроить характеристики клиента

Рассмотрим пример настройки следующих характеристик клиента:

- Возраст клиента от 21 до 65 лет.
- Клиент является резидентом.
- Общий трудовой стаж — не менее 12 месяцев.
- Постоянная или временная регистрация по месту жительства — 6 месяцев.

Чтобы настроить вышеперечисленные характеристики:


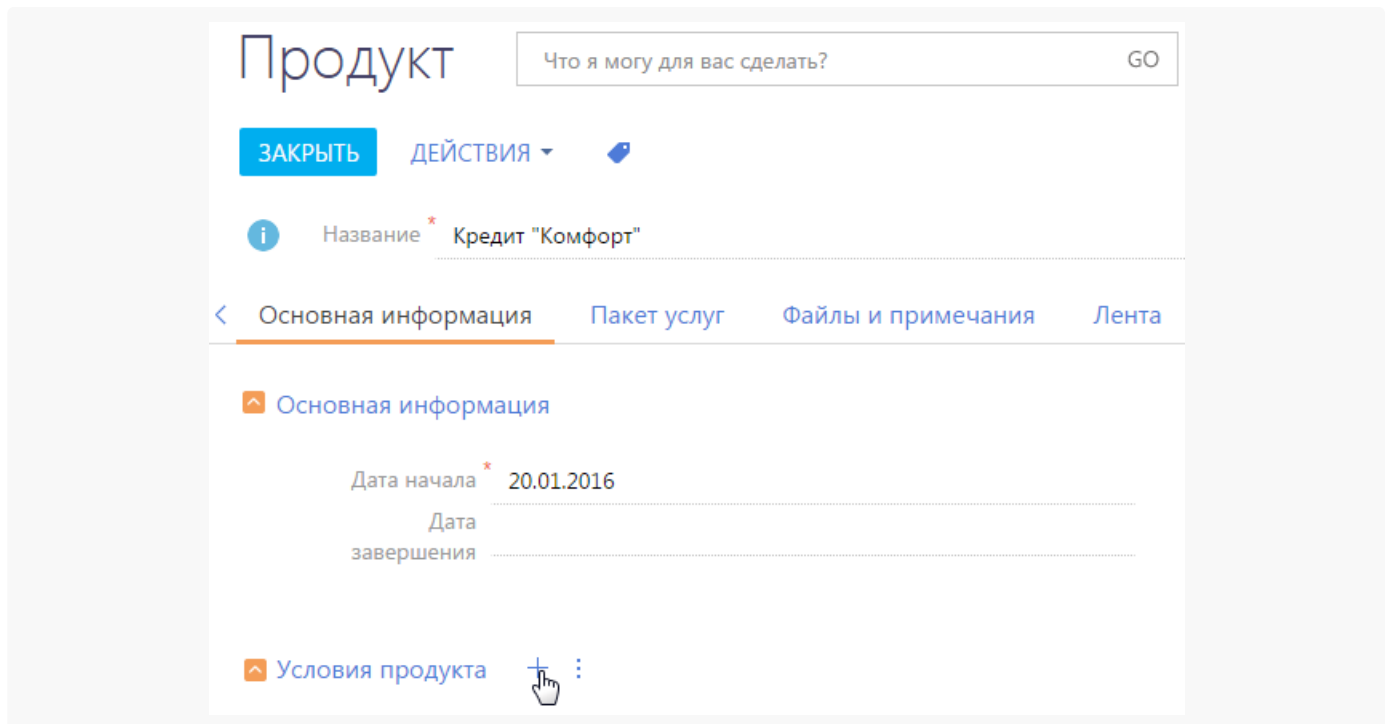
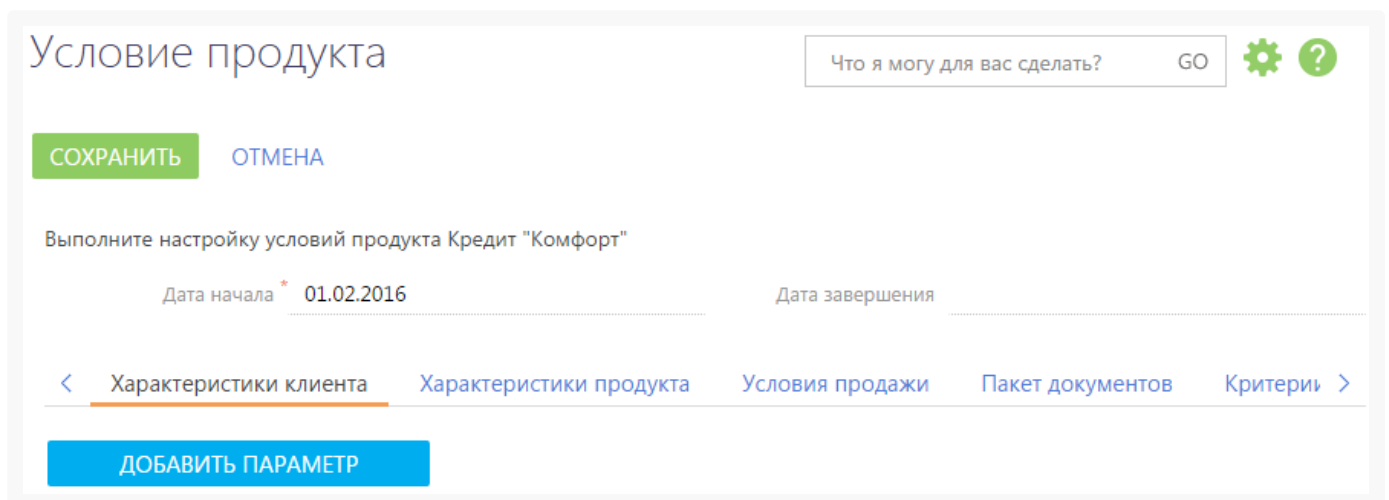
1. Перейдите в раздел [*Продукты*] и откройте для редактирования необходимый продукт.
2. На детали [*Условия продукта*] нажмите кнопку  (Рис. 1).

Рис. 1— Создание условий по продукту



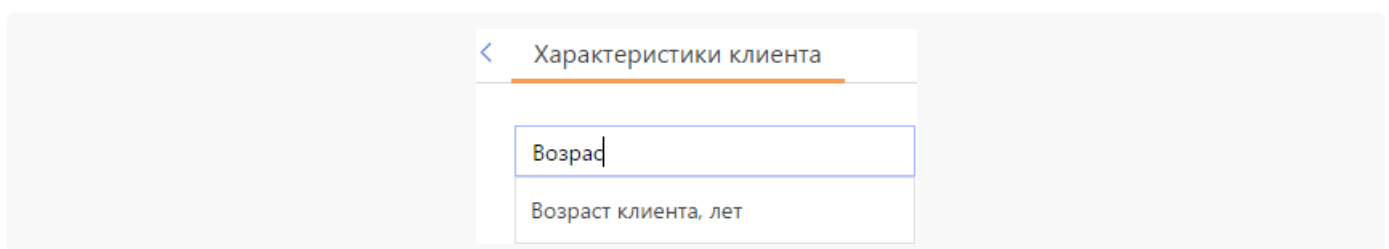
3. На странице [*Условие продукта*] (Рис. 2) введите дату начала и завершения действия условий продукта.

Рис. 2 — Страница [Условие продукта]



4. Нажмите кнопку [*Добавить параметр*] на вкладке [*Характеристики клиента*].
5. Выберите значение [*Возраст клиента, лет*] (Рис. 3).

Рис. 3 — Выбор характеристики при добавлении



В результате на вкладку [*Характеристики клиента*] будет добавлено поле [*Возраст клиента, лет*].


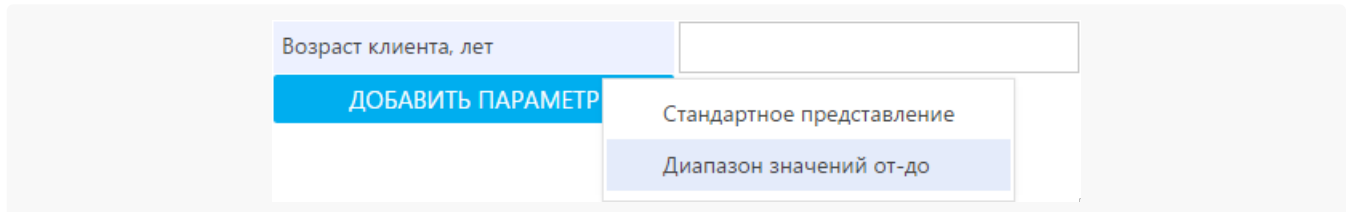
6. Измените представление поля для ввода значений:
 - a. Наведите курсор мыши на поле с выбранным значением.
 - b. Нажмите кнопку .
 - c. Выберите значение [*Диапазон значение от-до*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Изменение представления поля



Возраст клиента, лет

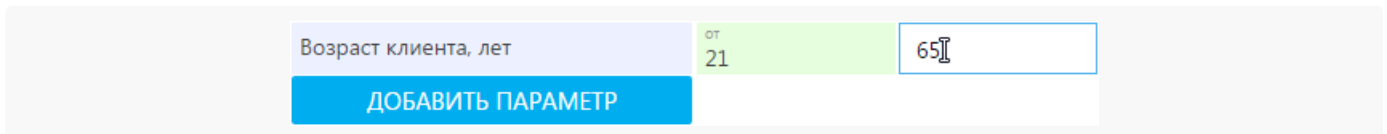
ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

Стандартное представление

Диапазон значений от-до

- d. Введите возрастной диапазон для клиентов банка (Рис. 5).

Рис. 5 — Указание диапазона значений



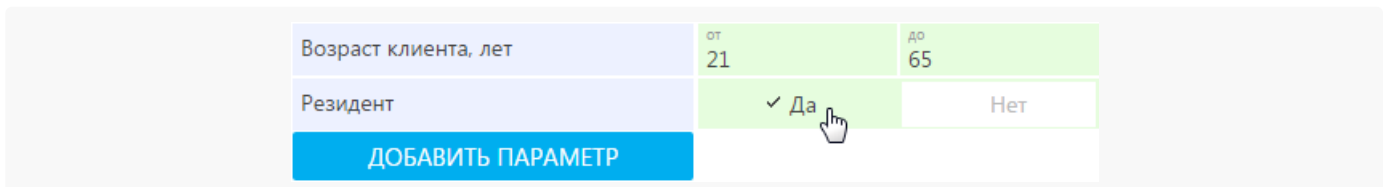
Возраст клиента, лет

от 21 до 65

ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

7. Нажмите кнопку [*Добавить параметр*]. Выберите параметр [*Резидент*] и установите признак в поле [*Да*] (Рис. 6).

Рис. 6 — Указание логического значения



Возраст клиента, лет

от 21 до 65

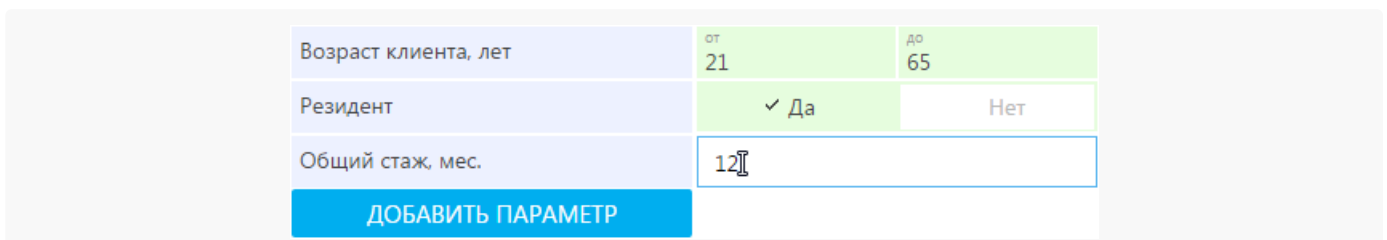
Резидент

✓ Да Нет

ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

8. Нажмите кнопку [*Добавить параметр*]. Выберите [*Общий стаж, мес.*] и введите значение "12" в поле (Рис. 7).

Рис. 7 — Указание фиксированного числового значения



Возраст клиента, лет

от 21 до 65

Резидент

✓ Да Нет

Общий стаж, мес.

12

ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

9. Аналогичным образом добавьте и заполните параметры [*Постоянная регистрация, мес.*] и [*Временная регистрация, мес.*].
10. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

В результате страница [*Условие продукта*] будет содержать сформированные характеристики клиента

(Рис. 8).

Рис. 8 — Пример характеристик клиента

Возраст клиента, лет	от 21	до 65
Резидент	<input checked="" type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет
Общий стаж, мес.	12	
Временная регистрация, мес.	6	
Постоянная регистрация, мес.	6	
ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР		

Настроить характеристики продукта

Настройка характеристик продукта осуществляется на вкладке [*Характеристики продукта*] (Рис. 9).

Рис. 9 — Сформированные характеристики продукта

<	Характеристики клиента	Характеристики продукта	Условия продажи	Пакет документов
Валюта	Рубль	Добавить значение		
График погашения задолже...	Аннуитетный платеж	Дифференцированный плат...		
Досрочное погашение	<input checked="" type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет		
Обеспечение по кредиту	Поручительство	Добавить значение		
Срок действий решения, дней	30			
ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР				

Например, в характеристиках продукта вы можете указать условия погашения кредита, валюту кредита, график погашения кредита и т.д.

Формирование характеристик продукта выполняется аналогично формированию характеристик клиента, описанному выше.

Настроить условия продажи продукта

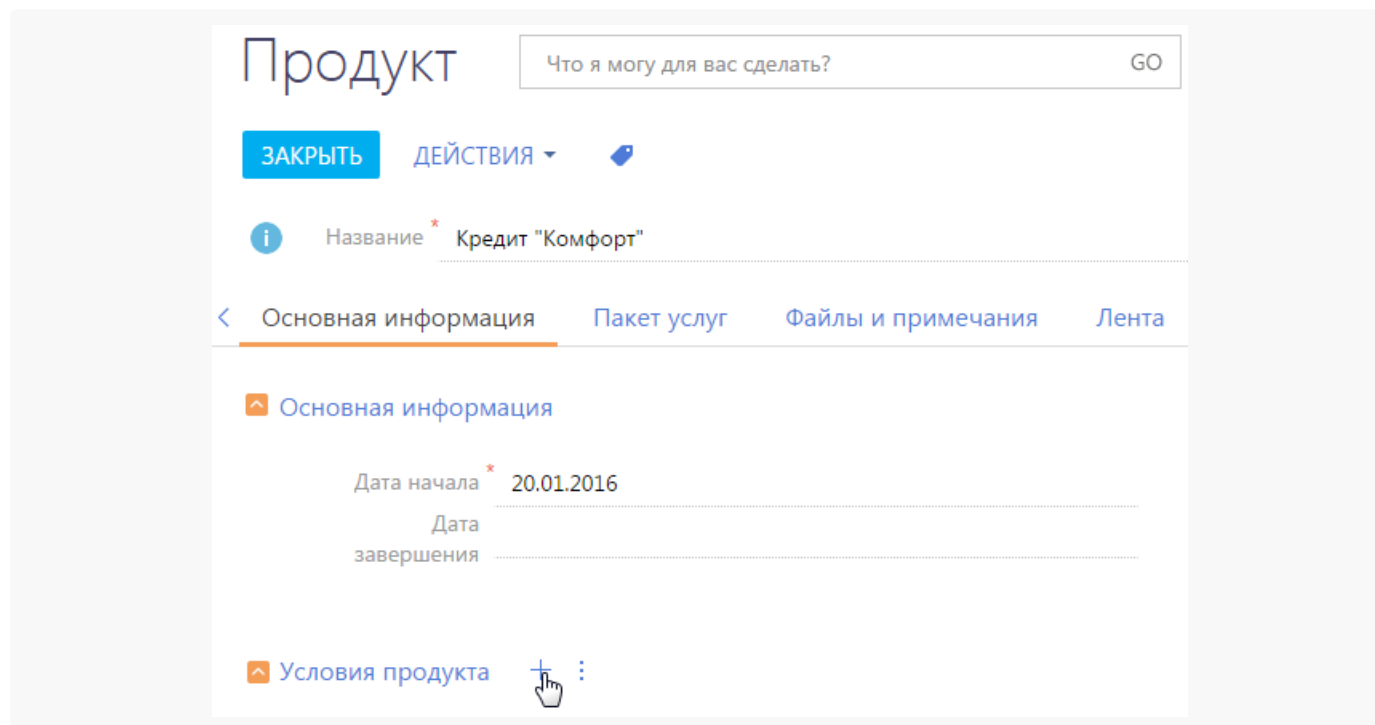
Страница [*Условие продажи*] предназначена для настройки характеристик продукта, которые изменяются в зависимости от специфики каждой конкретной продажи, например, зависимость процентной ставки от срока кредитования, суммы кредита, специальные условия для различных типов клиентов и т. д. Если в продукте существуют такие зависимости, то они настраиваются на данной странице.

Рассмотрим пример настройки условий продажи кредитного продукта, при которых процентная ставка зависит от группы клиента, срока и суммы кредита:

1. Перейдите в раздел [*Продукты*] и откройте для редактирования необходимый продукт.

2. На детали [*Условия продукта*] нажмите кнопку + (Рис. 10).

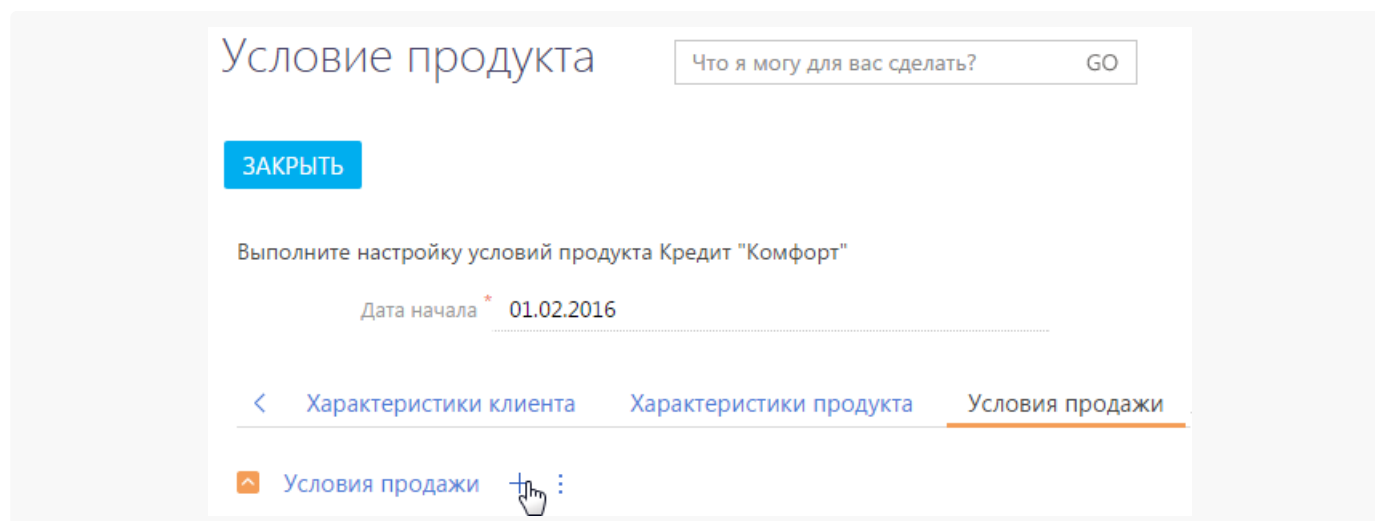
Рис. 10 — Создание условий по продукту



3. Перейдите на вкладку [*Условия продажи*] страницы условий продукта.

4. Нажмите кнопку + на детали [*Условия продажи*] (Рис. 11).

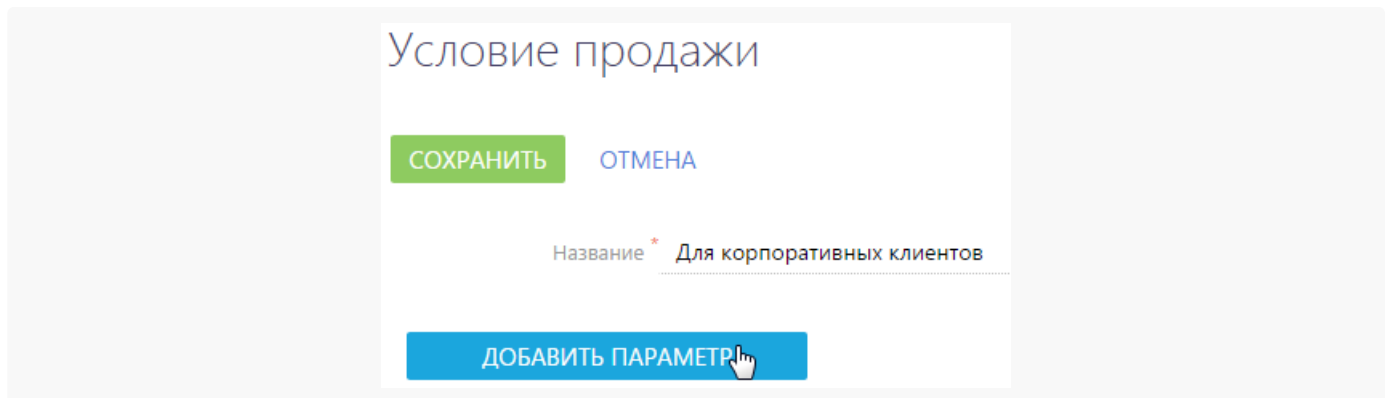
Рис. 11 — Добавление условия продажи продукта



5. На открывшейся странице [*Условие продажи*]:

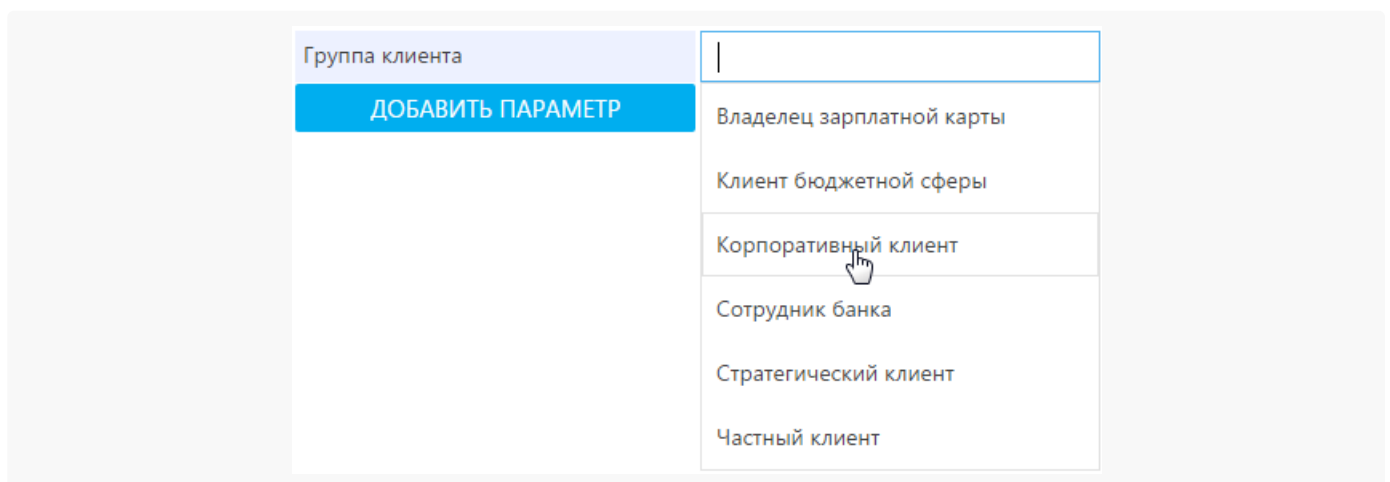
- а. Введите название условия продажи, например, "Для корпоративных клиентов".
- б. Нажмите кнопку [*Добавить параметр*] (Рис. 12).

Рис. 12 — Формирование условий продажи продукта



6. Выберите параметр [*Группа клиента*] и укажите для него значение [*Корпоративный клиент*] (Рис. 13).

Рис. 13 — Выбор значения




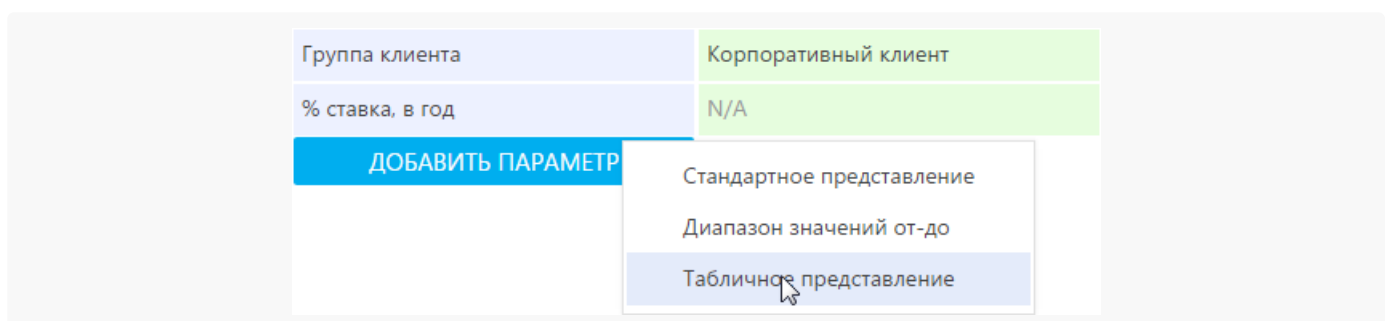
7. Нажмите кнопку [*Добавить параметр*] и выберите [*% ставка, в год*].
8. Измените представление поля для ввода значений:
- Наведите курсор мыши на поле с выбранным значением.
 - Нажмите кнопку .
 - Выберите значение [*Табличное представление*] (Рис. 14).

Рис. 14 — Выбор табличного представления для формирования условий продажи



В результате параметр [*% ставка, в год*] примет вид таблицы значений (Рис. 15).

Рис. 15 — Табличное представление

Группа клиента	Корпоративный клиент
ТАБЛИЦА ЗНАЧЕНИЙ	
% ставка, в год	N/A
<input type="text"/>	
ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР	

9. Выберите значение [Срок, мес] в правой части таблицы (Рис. 16).

Рис. 16 — Формирование таблицы для условий продажи продукта

ТАБЛИЦА ЗНАЧЕНИЙ	
% ставка, в год	Срок
N/A	Срок действий решения, дней
ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР	Срок, лет
	Срок, мес

10. Укажите сроки, на которые может предоставляться кредит, например, 12, 18 и 24 месяца (Рис. 17).

Рис. 17 — Сроки, на которые может предоставляться кредит

% ставка, в год	СРОК, МЕС.		⋮
N/A	12	18	Добавить значение
ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР			

11. В левой части таблицы выберите значение [Сумма] и сформируйте диапазоны сумм по кредиту, например от 150 до 300 тысяч, от 300 до 900 тысяч и от 900 тысяч до полутора миллионов (Рис. 18).

Рис. 18 — Формирование диапазонов сумм по кредиту

% ставка, в год	СРОК, МЕС.			⋮
СУММА	12	18	24	
от 150 000,00 до 299 999,00	N/A	N/A	N/A	
от 300 000,00 до 899 999,00	N/A	N/A	N/A	
от 900 000,00 до 1 500 000,00	N/A	N/A	N/A	
Добавить значение				

12. Укажите процентные ставки, которые зависят от суммы и срока кредита (Рис. 19).

Рис. 19 — Формирование процентных ставок по кредиту

% ставка, в год		СРОК, МЕС.		
СУММА		12	18	24
от 150 000,00	до 299 999,00	17,00	17,25	17,50
от 300 000,00	до 899 999,00	18,00	18,25	18,50
от 900 000,00	до 1 500 000,00	19,00	19,25	N/A
Добавить значение				

13. Чтобы сохранить сформированную таблицу условий продажи, нажмите кнопку [*Сохранить*].

В результате для корпоративных клиентов вашего банка сформируются условия продажи продукта (Рис. 20). Например, если клиент запрашивает сумму кредита в 300000 сроком на 12 месяцев, то процентная ставка будет автоматически установлена на 18% годовых.

Рис. 20 — Сформированные условия продажи продукта

Условие продажи

Что я могу для вас сделать?

Название *

Группа клиента	Корпоративный клиент	Добавить значение
----------------	----------------------	-------------------

ТАБЛИЦА ЗНАЧЕНИЙ

% ставка, в год		СРОК, МЕС.		
СУММА		12	18	24
от 150 000,00	до 299 999,00	17,00	17,25	17,50
от 300 000,00	до 899 999,00	18,00	18,25	18,50
от 900 000,00	до 1 500 000,00	19,00	19,25	19,50
Добавить значение				

Настроить пакет документов для продукта

Настройка пакета документов, которые необходимы во время оформления продукта клиенту, осуществляется на вкладке [*Пакет документов*] страницы характеристик продукта.

Пакет документов формируется как автоматически, так и вручную. Автоматическое формирование пакета документов используется при продаже продукта со стандартным пакетом документов. Пакет

документов для автоматического формирования содержится в справочнике [*Категории и типы каталогов*].

Вручную пакет документов формируется в случае, если клиенту необходимо предоставить дополнительные документы.

Автоматическое формирование пакета документов

Чтобы автоматически добавлять пакет документов на страницу [*Условия продукта*], предварительно настройте справочник [*Категории и типы продуктов*]. После этого при выборе действия [*Сформировать пакет*] пакет документов добавится на страницу [*Условие продукта*].

Для настройки и формирования пакета документов:


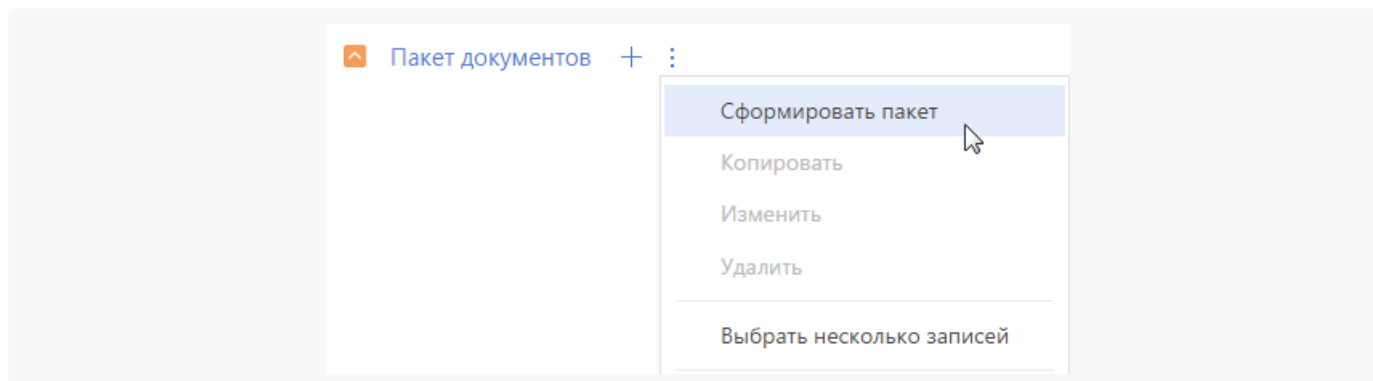
1. На странице продукта выберите из приведенных на детали [*Условия продукта*] актуальное условие и перейдите на его страницу, нажав на гиперссылку в названии.
2. На открывшейся странице [*Условие продукта*] перейдите на вкладку [*Пакет документов*].
3. На детали [*Пакет документов*] нажмите кнопку  и выберите действие [*Сформировать пакет*] (Рис. 21).

Рис. 21 — Автоматическое формирование пакета документов для продукта



В результате на деталь добавится список документов, сформированный в [справочнике \[Категории и типы продуктов \]](#) для продукта (Рис. 22).

Рис. 22 — Сформированный список документов для продукта

Название	Группа документа	Стадия	Роль	Тип документа	Шаблон	Обязательный	Фильтр
Справка о доходах	Подтверждение доходов	Заявка	Заемщик	Клиентский документ		Нет	Нет
Свидетельство ИНН	Идентификация	Заявка	Заемщик	Клиентский документ		Нет	Нет
Внутренний паспорт	Идентификация	Заявка	Заемщик	Клиентский документ		Да	Нет

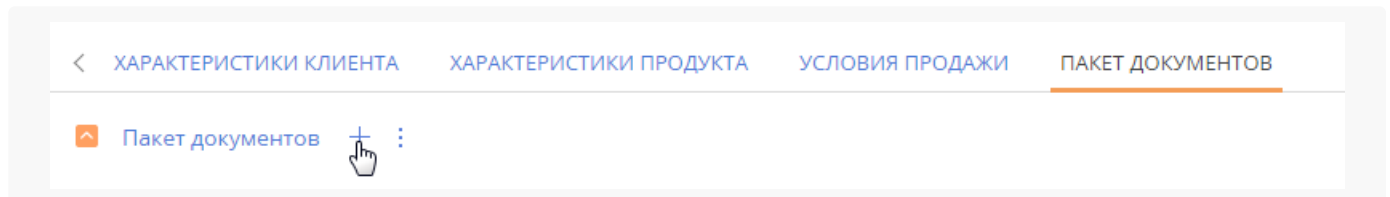
Добавить дополнительные документы вручную

Если в определенных случаях к стандартному пакету необходимо добавить некоторые документы, то

добавьте их вручную. Например, для мужчин до 27 лет может потребоваться документ, удостоверяющий военное обязательство. Рассмотрим пример добавления выписки с зарплатного счета для клиентов, которые являются сотрудниками банка. Для этого:

1. На странице продукта откройте актуальное условие продукта, перейдя по гиперссылке в названии. На вкладке [*Пакет документов*] страницы [*Условие продукта*] нажмите кнопку + (Рис. 23).

Рис. 23 — Добавление пакета документов вручную



2. На странице [*Документ в пакете*] (Рис. 24) введите название документа, например, “Выписка с зарплатного счета”.

Рис. 24 — Страница [Документ в пакете]

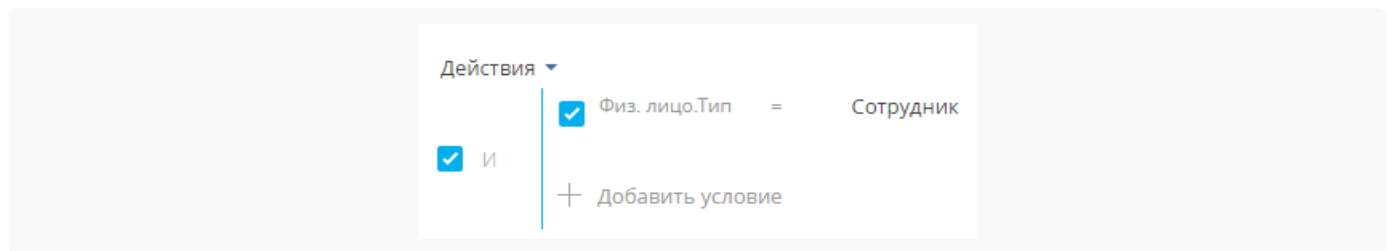
 The image shows a form titled 'Документ в пакете'. At the top right, there is a search bar with the text 'Что я могу для вас сделать?' and a 'GO' button. Below the title, there are two buttons: 'Сохранить' (green) and 'Отмена' (grey). The form contains several fields:

- Документ: Выписка с зарплатного счета
- Группа документа: Подтверждение доходов
- Стадия: Заявка
- Роль: Заемщик
- Тип документа: Клиентский документ
- Шаблон: Выписка с зарплатного счета
- Обязательный:

 On the right side of the form, there is a 'Действия' dropdown menu with a blue checkmark and the text 'и + Добавить условие'.

3. Выберите группу, к которой относится документ, например, “Подтверждение доходов”. Список групп настраивается в справочнике [*Группы документов*].
4. Выберите стадию сделки, на которой необходимо предоставить данный документ, например, “Заявка”.
5. Выберите роль (тип клиента), например, “Заемщик”.
6. Выберите тип документа, например, “Клиентский документ”.
7. Выберите из перечня печатных форм шаблон документа, например, “Выписка с зарплатного счета”.
8. Если документ является обязательным для предоставления менеджеру при оформлении сделки, то установите признак [*Обязательный*].
9. Выполните настройку условий в блоке фильтрации. В нашем примере нужно сформировать фильтр по типу физ. лица (Рис. 25). Для этого в окне выбора колонки фильтрации необходимо указать объект “Физ. лицо” и колонку “Тип”.

Рис. 25 — Пример настроенного фильтра



10. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

В результате на деталь [*Пакет документов*] будет добавлен документ “Выписка с зарплатного счета”, который будет использоваться только для физ. лиц с типом “Сотрудник”.

Настроить критерии изменения условий по продукту

Вкладка [*Критерии изменения условий*] содержит дополнительные условия, на основании которых клиенту может быть предоставлен продукт с измененными условиями продажи. Так, если у клиента положительная кредитная история, то банк может предоставить продукт, например, кредит, со сниженной процентной ставкой.

Параметры, которые могут влиять на изменения условий продажи продуктов, предварительно настраиваются в справочнике [*Категории и типы продуктов*].

Чтобы настроить изменения условий по продукту:

1. Перейдите в раздел [*Продукты*] и откройте для редактирования необходимый продукт.
2. Нажмите кнопку **+** на детали [*Условия продукта*].
3. Перейдите на вкладку [*Критерии изменения условий*] на странице [*Условие продукта*].
4. Нажмите кнопку **+** на детали [*Критерии изменения условий*] страницы [*Условие продукта*].
5. Заполните поля на странице [*Критерии изменения условий в продукте*] (Рис. 26).

Рис. 26 — Пример критериев изменения условий в продукте

- a. В поле [*Критерий изменения*] выберите параметр, например, “Положительная кредитная история” по которому клиенту предоставляются измененные условия продажи продукта.
- b. Поставьте признак [*Значение критерия*], чтобы значение в поле [*Критерий изменения*] учитывалось в условиях изменения.
- c. В поле [*Изменяемый параметр*] выберите значение характеристики продукта, которую

необходимо изменить, например, “% ставка, в год”. Выбор производится из значений справочника [*Характеристика по умолчанию*].

- d. В поле [*Корректирующее значение*] введите числовое значение, на которое необходимо увеличить или уменьшить изменяемый параметр.

Если корректирующее значение со знаком “-”, то это означает, что в процессе оформления продукта изменяемый параметр будет уменьшен на указанное число. Если корректирующее число без знака “-”, то изменяемый параметр увеличится.

6. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

Скопировать продукт с условиями

ПРОДУКТЫ: [BANK CUSTOMER JOURNEY](#) [BANK SALES](#) [LENDING](#)


Функциональность копирования продуктов и их условий в Creatio позволяет решить следующие задачи:

- Создать для продукта новый набор условий на основании существующего. Копировать условия продукта могут только те пользователи, у которых есть право создавать записи на детали [*Условия продукта*].
- Создать новый продукт на основании существующего вместе с настроенным для него набором условий. Копировать условия продукта могут только те пользователи, у которых есть право создавать записи в разделе [*Продукты*] и на детали [*Условия продукта*].

Копировать условия для текущего продукта

Чтобы скопировать условия продукта (Рис. 1):

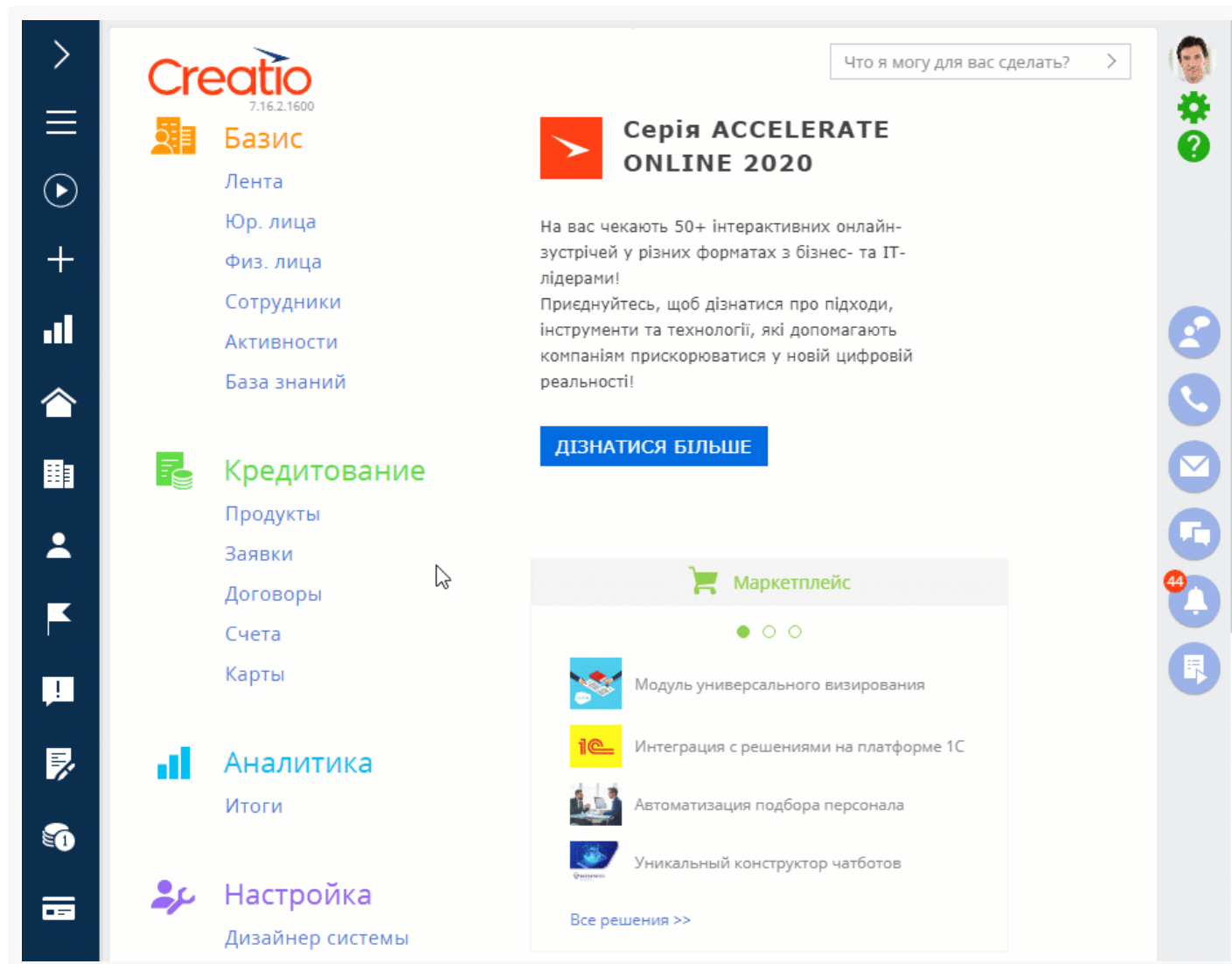
Рис. 1 — Копирование условий продукта

1. Перейдите в раздел [*Продукты*].
2. Откройте страницу продукта, для которого нужно скопировать набор условий.
3. В реестре детали [*Условия продукта*] выберите запись, которую требуется скопировать. Вы можете скопировать любой из наборов условий, которые есть на детали, независимо от того, актуален он или нет.
4. Нажмите кнопку  и в появившемся меню выберите команду [*Копировать*]. Обратите внимание, что скопировать можно только те условия, для которых указана дата завершения, так как у продукта может быть всего один набор актуальных условий. В результате скопированы будут все данные, кроме полей [*Дата начала*] и [*Дата завершения*].
5. На открывшейся странице укажите дату начала условий. Даты в новых условиях продукта не должны пересекаться с датами в уже существующих.
6. При необходимости отредактируйте условия продукта.
7. Сохраните запись.

Создать новый продукт на основании существующего

Аналогичным образом можно скопировать существующий продукт с настроенными для него условиями (Рис. 2):

Рис. 2 — Копирование продукта вместе с набором условий



1. Перейдите в раздел [*Продукты*].
2. В реестре раздела выберите продукт, который необходимо скопировать.
3. На панели инструментов записи нажмите кнопку [*Копировать*].
 - а. Чтобы копировать только продукт без условий, в появившемся окне нажмите [*Нет*].
 - б. Чтобы копировать продукт и настроенные для него условия, нажмите [*Да*].
В результате скопированы будут все данные вкладки [*Основная информация*] продукта, кроме состояния, дат начала и завершения, а также актуальные условия и те, дата начала которых еще не наступила. Те условия, дата завершения которых уже наступила, не копируются. Новому продукту по умолчанию будет установлено состояние “В разработке”. Изменить состояние, которое присваивается новым продуктам, вы можете в системной настройке “Состояние продукта по умолчанию” (код “ProductStatusDef”). Не рекомендуется устанавливать по умолчанию статус “Актуален”, так как созданный или скопированный продукт может быть не готов к немедленному

использованию.

- Отредактируйте скопированный продукт и его условия, установите для них дату начала.
- Сохраните изменения.

Оформить заявку

ПРОДУКТЫ: **BANK CUSTOMER JOURNEY** **LENDING**

В Creatio вы можете управлять работой по заявкам из одного раздела системы. Определяйте участников сделки, их роли, достоверность предоставленной информации и принимайте решение о заключении сделки по каждой заявке.

В разделе [Заявки] фиксируется вся информация о работе с клиентом с момента возникновения потребности до момента заключения сделки. Вы можете просмотреть историю работы по заявкам, основные данные о клиентах и выбранных продуктах.

В продукте Financial Services Creatio, lending edition настроен пример кейса для оформления заявок на потребительские кредиты с преднастроенными задачами и подсказками для пользователя. Он включает следующие стадии:

- Подбор продукта.
- Оформление анкеты.
- Верификацию.
- Заключение сделки.

Вы можете изменить существующий кейс или настроить другие кейсы в разделе, воспользовавшись дизайнером кейсов.

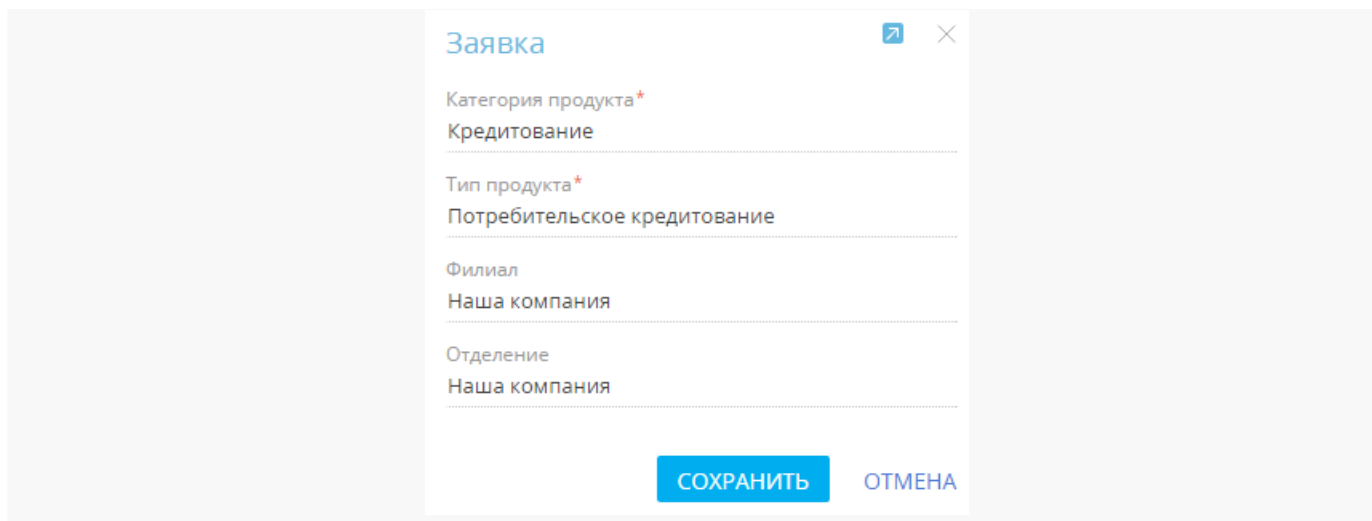
Заявка на банковские продукты оформляется в отделении банка кредитным менеджером на основании информации, предоставленной заемщиком. Оформление заявки состоит из двух этапов: быстрое создание заявки и заполнение детальной информации по заявке.

Пример. Рассмотрим оформление заявки на потребительский кредит в сумме 50 000 рублей сроком на 3 месяца.

Создать заявку

- Перейдите в реестр раздела [Заявки] и нажмите кнопку [Добавить заявку].
- Выберите необходимый тип заявки: “Счета и вклады” либо “Кредитование”.
- В открывшейся мини-карточке заполните поле [Тип продукта]. Остальные поля предзаполнены автоматически. Если клиент заинтересован в продуктах другой категории, то измените значение. Информация о филиале и отделении заполняется на основании данных о месте работы кредитного менеджера, оформляющего заявку (Рис. 1).

Рис. 1 — Мини-карточка создания заявки



4. Сохраните заявку.

В результате в реестр раздела будет добавлена новая заявка.

Заполнить заявку

В продукте Financial Services Creatio, lending edition для передачи заявки в [обработку](#) необходимо указать следующие данные: продукт, участников сделки и пакет документов, необходимых для заключения сделки. На основании этой информации производится верификация заявки и принимается решение о заключении или отмене сделки.

Подобрать продукт

На странице новой заявки система предложит вам заполнить информацию о выбранном продукте. Для этого будет создана активность, которая отобразится на панели действий. В ходе выполнения данной активности уточните у клиента пожелания относительно продукта и его условий. Зафиксируйте полученную информацию на странице заявки.

На странице заявки заполните вкладку [*Выбранный продукт*]:

1. Укажите продукт, на который оформляется заявка. В поле [*Продукт*] доступны для выбора только те продукты, [категория и тип](#) которых совпадают с указанными при создании заявки. Если для выбранного продукта настроены условия продажи, то выберите в перечне продукт с наиболее подходящим клиенту условием. Для нашего примера выберем “Кредитование / Потребительское кредитование / Краткосрочные кредиты”. После выбора продукта перечень условий на странице заявки заполнится автоматически.
2. Укажите валюту, в которой будет оформлен кредит, его сумму, срок и другие обязательные параметры. В нашем примере это 50 000 рублей и 3 месяца (Рис. 2).

Рис. 2 — Пример заполнения вкладки [Выбранный продукт]

Продукт Кредитование / Потребительское кредитование / Краткосрочные кредиты

Условия продукта + :

Валюта	Рубль
% ставка, в мес.	5,00
Сумма*	50 000,00
Срок, мес.*	3

Оформить анкету

После заполнения всех данных о продукте необходимо внести в заявку информацию об участниках сделки. Это можно сделать, перейдя на стадию “Оформление анкеты”.

На стадии “Оформление анкеты” создается активность, при нажатии на заголовок которой откроется страница автоматически созданной анкеты заемщика. Заполните анкету. Перечень документов для заемщика будет сформирован автоматически. Подробную информацию вы найдете в статье [“Заполнить анкету”](#). При сохранении анкеты система предложит отправить заявку на верификацию:

1. Если вся информация по заявке уже заполнена, то выберите ответ “Да” и нажмите кнопку [*Сохранить*]. Заявка автоматически будет переведена на стадию “Верификация”.
2. Если в заявку необходимо добавить дополнительную информацию, например, анкету поручителя, то при сохранении анкеты заемщика нажмите кнопку [*Выполнить позже*] и укажите параметры переноса задачи: время начала, длительность активности, время напоминания. Созданная задача появится на панели действий страницы заявки.
3. Если заявка требует значительной доработки после заполнения анкеты заемщика, то нажмите кнопку [*Нет*]. Когда заявка будет оформлена, отправьте ее на верификацию, нажав на соответствующую стадию индикатора на странице заявки.
На странице заявки приводится полный перечень документов для всех участников сделки. Перечень документов для каждого из участников формируется на странице анкеты.

Заполнить анкету

ПРОДУКТЫ: **LENDING**

Для хранения кредитных анкет используется раздел [*Анкеты*]. В анкетах вы можете просмотреть подробную информацию обо всех участниках сделок, которая была актуальна на момент оформления сделок, и принять решение по выдаче кредита. Заполнение анкеты выполняется при [создании заявки](#) на банковский продукт. Данные анкеты заполняет менеджер банка со слов клиента, или они могут быть перенесены из заполненной физ. лицом анкеты. Вы можете настроить для документов шаблоны [печатных форм](#), которые можно будет распечатать прямо со страницы документа. Страница анкеты состоит из профилей участника сделки и заявки, а также нескольких вкладок.

По умолчанию раздел отображается в рабочем месте [*Супервизор*].

При переходе на стадию “Оформление анкеты” в системе автоматически создается анкета заемщика. Для оформления анкеты выполните следующие действия:

1. Для нового клиента установите признак [*Новое физ. лицо*], чтобы после заключения сделки на основании данной анкеты была создана запись в разделе [*Физ. лица*].
Если признак [*Новое физ. лицо*] не установлен, то в появившемся поле [*Физ. лицо*] укажите запись клиента в разделе [*Физ. лица*], данными из которой будет автоматически заполнена страница анкеты.
2. Заполните обязательные поля вкладки [*Основное*]:
 - a. [*Фамилия*];
 - b. [*Имя*];
 - c. [*Дата рождения*];
 - d. [*Место рождения*];
 - e. [*Пол*];
 - f. [*Гражданство*];
 - g. [*Социальный статус*];
 - h. [*Образование*].
3. В блоке полей [*Паспорт*] введите все данные паспорта заемщика.
4. При необходимости по данным и документам, предоставленным физ. лицом, заполните поля на других вкладках.
5. Добавьте фото заемщика.
6. Сохраните анкету.

В анкете, созданной при работе по кейсу, пакет документов заемщика, необходимых для обработки заявки, формируется автоматически. Пакет документов, необходимый для заключения договора, будет сформирован в анкете автоматически после утверждения заявки.

Обработать заявку

ПРОДУКТЫ: **BANK CUSTOMER JOURNEY** **LENDING**

После оформления и внесения всех данных заявка переходит в обработку. Обычно обработка заявки состоит из трех этапов:

- Верификация;
- Согласование;
- Заключение сделки.

После их прохождения заявка считается закрытой.

Верификация заявки

На этапе верификации производится проверка данных по участникам сделки и достоверности

предоставленной ими информации. Результаты проверки фиксируются на детали [*Верификация*] страницы заявки.

При переходе на стадию “Верификация” на панели действий страницы заявки будет создана задача, при нажатии на заголовок которой откроется окно действия верификации (Рис. 1). В окне отобразится группа полей с основными результатами проверок. Если в справочнике [*Действия верификации*] для текущего действия добавлены файлы, например, с регламентом или рекомендациями по выполнению действия, то они отобразятся в окне действия верификации.

Рис. 1 — Верификация заявки

В окне верификации:

1. Заполните группу полей [*Результаты проверок*].
2. Укажите решение по действию, нажав [*Подтверждено*].
3. Сохраните результат по кнопке [*Выполнить*].

Если для заявки необходимо верифицировать также другие данные, то результаты проведения верификации необходимо внести в систему вручную. Для этого:

1. На странице заявки откройте вкладку [*Решение по заявке*].
2. На детали[*Верификация*] нажмите кнопку + .

3. На открывшейся странице верификации выберите действие, которое нужно выполнить, например “Верифицировать средства связи контактных лиц”.
4. Укажите результат, например “Подтверждено”.
5. Укажите роль верификатора, например “Служба безопасности”, и сотрудника, выполнившего проверку.
6. Заполните поля [*Роль участника заявки*] и [*Участник*] данными физ. лица, анкета которого верифицировалась.

Также вы можете ввести комментарий к результатам проверки. Например, о том, что указанные средства связи для физ. лица не являются основными (Рис. 2).

Рис. 2 — Пример заполненной страницы верификации

Действие* верификации	Верифицировать средства связи контактных лиц		
Результат	Подтверждено	Роль верификатора	Все сотрудники компании
Дата решения	08.02.2017	Ответственный	Мирный Евгений
Комментарий	Номер телефона, указанный в анкете поручителя, не является основным. Основной +7 495 726 46 29	Роль участника заявки	Поручитель
		Участник	Жаврук Виталий

Согласование заявки

На этапе согласования анализируются данные, полученные при оформлении заявки, и результаты верификации. Результаты анализа служат основанием для принятия решения о заключении или отмене сделки. Данные о решении фиксируются на вкладке [*Решение по заявке*] страницы заявки.

Заключение сделки

Заключение сделки является финальным этапом работы с заявкой. В результате верификации данных всех участников сделки и согласования условий продажи оформляется пакет документов по договору. Подписание этого договора завершает работу по заявке.

В рамках кейса при переходе на стадию “Заключение сделки” в системе будут автоматически созданы активность, которая отобразится на панели действий страницы заявки, и связанный с ней договор.



Настроить действие верификации

ПРОДУКТЫ: **LENDING**

Действия верификации могут различаться для заявок на разные продукты. Вы можете настроить необходимые параметры для существующих действий верификации или создать новые, чтобы действия, выполняемые верификатором, соответствовали политике безопасности вашего банка.

Добавить новое действие верификации


Чтобы создать в системе новое действие верификации:

1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В группе “Настройка системы” откройте ссылку “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Действия верификации*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить действие верификации*].
5. Укажите название нового действия верификации и сохраните его, нажав кнопку .

В результате в систему будет добавлено новое действие верификации. Далее вы можете добавить в действие верификации сценарий разговора, контрольные вопросы и любые дополнительные материалы.

Добавить сценарий разговора



Примерный сценарий разговора составляется руководителем группы верификаторов и используется сотрудниками как основа для ведения беседы при проверке данных участников сделки. Чтобы добавить в действие верификации сценарий разговора:

1. Откройте наполнение справочника [*Действия верификации*] и выберите действие, для которого хотите добавить сценарий разговора. Нажмите кнопку .
2. На открывшейся странице редактирования выберите вкладку [*Сценарий разговора*].
3. В области для ввода текста введите сценарий разговора.
4. Сохраните изменения.

В результате сценарий разговора будет доступен для просмотра в окне действия верификации на странице заявки.




Добавить контрольные вопросы

Контрольные вопросы необходимы для фиксации в системе результатов верификации. Чтобы добавить контрольные вопросы в действия верификации:

1. Откройте наполнение справочника [*Действия верификации*] и выберите действие, для которого хотите добавить контрольные вопросы. Нажмите кнопку .
2. На открывшейся странице редактирования выберите вкладку [*Контрольные вопросы*]. Нажмите кнопку .
3. Введите вопрос и укажите его обязательность. Если ответ на обязательный вопрос не будет указан в окне действия верификации, то система не позволит верификатору сохранить результаты выполнения действия.
При добавлении контрольных вопросов необходимо учитывать, что для них в системе настроены варианты ответов “Да”, “Нет” и “Другое”. В случае выбора ответа “Другое” рядом с вопросом появится поле для ввода комментария.
4. Повторите пункты 1 – 3 для добавления всех контрольных вопросов.
5. Сохраните изменения.

Добавить вспомогательные материалы

Для выполнения некоторых действий верификации бывают необходимы вспомогательные материалы, например, нормативная документация, внутренние регламенты банка, инструкции, примеры успешного выполнения данного действия верификации сотрудниками банка и т. п. Чтобы добавить в действие верификации вспомогательные материалы:

1. Откройте наполнение справочника [*Действия верификации*] и выберите действие, для которого хотите добавить вспомогательные материалы. Нажмите кнопку  .
2. На открывшейся странице редактирования выберите вкладку [*Файлы*].
 - Чтобы добавить в действие верификации файл, на детали [*Файлы и ссылки*] нажмите кнопку  и загрузите необходимый файл. Вы также можете перетащить его на деталь с помощью мыши.
 - Чтобы добавить в действие верификации ссылку, на детали [*Файлы и ссылки*] нажмите кнопку  . На открывшейся странице в поле [*Название*] введите адрес ссылки и сохраните страницу. В результате ссылка будет добавлена на деталь.
3. Повторите пункт 2 для всех файлов и ссылок, которые необходимо добавить в действие верификации.
4. Сохраните изменения.

В результате вспомогательные материалы будут доступны для просмотра в окне действия верификации на странице заявки.

Добавить финансовый показатель

ПРОДУКТЫ: **BANK SALES**

В Creatio вы можете вести учет финансовых показателей клиентов вашего банка, например, данных о выручке клиентов за определенный период, информации о размере чистой прибыли, дебиторской задолженности и т. д.

В разделе [*Фин. показатели*] фиксируется вся информация о количестве текущих счетов у клиента, среднему остатку на счетах, объему выручки, сумме дебиторской и кредиторской задолженности и другим агрегированным показателям деятельности юр. лиц. В разделе доступна следующая функциональность:



- Добавление новых показателей.
- Сравнение целевых и фактических показателей.
- Анализ динамики изменения показателей.
- Просмотр данных в разрезе счета, клиента, сегмента.

В разделе [*Фин. показатели*] доступны предустановленные группы для быстрого выбора периода, за который необходимо отобразить финансовые показатели клиентов.

Для добавления финансового показателя:

1. Перейдите в раздел [*Фин. показатели*].
2. Нажмите кнопку [*Добавить фин. показатель*].

3. На открывшейся странице заполните следующие поля:

Тип показателя	<p>Выберите тип финансового показателя, например, “Выручка”, “Фонд заработной платы” или “Количество текущих счетов”. Поле является обязательным для заполнения.</p> <p>Чтобы добавить новый показатель в справочник поля, нажмите кнопку  поля и в открывшемся окне нажмите кнопку [<i>Добавить</i>]. Укажите название показателя на открывшейся странице и примените изменения по кнопке [<i>Сохранить</i>].</p>
Значение	Укажите числовое значение финансового показателя, например, сумму финансовых средств.
Валюта	Выберите валюту, в которой указывается сумма финансовых средств, например, “Евро”.
Тип значения	Выберите тип значения финансового показателя, например, “Фактическое” или “Целевое”. Поле является обязательным для заполнения.
Период	<p>Укажите период финансового показателя. Выбор значений производится из справочника периодов финансовых показателей.</p> <p>Поле заполняется автоматически, если период, указанный в полях [<i>Дата начала</i>] и [<i>Дата завершения</i>], соответствует какому-либо периоду, существующему в справочнике. Если в справочнике нет необходимого периода, то вы можете добавить его самостоятельно. Чтобы добавить период в справочник, нажмите на кнопку  поля и в открывшемся окне нажмите кнопку [<i>Добавить</i>]. Укажите необходимую информацию на открывшейся странице и примените изменения по кнопке [<i>Сохранить</i>].</p> <p>Вы также можете добавить период при сохранении страницы финансового показателя, если в полях [<i>Дата начала</i>] и [<i>Дата завершения</i>] страницы показателя указан период, не совпадающий ни с одним из существующих в справочнике. Система попросит вас подтвердить добавление периода.</p>
Дата начала	Укажите даты начала и завершения периода. Поля являются обязательными для заполнения и заполняются автоматически при выборе какого-либо значения в поле [<i>Период</i>]. Поля недоступны для редактирования, если заполнено поле [<i>Период</i>].
Дата завершения	
Тип периода	Поле заполняется автоматически в соответствии с периодом, указанным в полях [<i>Дата начала</i>] и [<i>Дата завершения</i>], например, “Полугодие”, “Квартал”, “Произвольный период”.

Недоступно для редактирования, если заполнено поле [*Период*].

4. Если необходимо, то укажите связи с другими записями системы в группе полей [*Связи*]:


Юр. лицо	Выберите клиента, для которого указывается финансовый показатель.
Сегмент юр. лиц	Укажите группу клиентов, для которых указывается финансовый показатель. Для выбора доступны группы, добавленные в разделе [<i>Юр. лица</i>].
Счет	Укажите банковский счет клиента.

В результате новый финансовый показатель будет добавлен в систему.

Настроить консультационную панель

ПРОДУКТЫ: **BANK CUSTOMER JOURNEY** **BANK SALES** **LENDING**

Консультационная панель менеджера предназначена для проведения консультаций с клиентом банка.

Панель отображается по нажатию кнопки  боковой панели.

При помощи консультационной панели менеджер может найти клиента в базе, выбрать тему для проведения консультации, отложить или завершить консультацию, а также просмотреть дополнительную информацию: ранее созданные заявки, индивидуальные предложения, знаменательные события.

Перед началом работы в консультационной панели вы можете настроить перечень блоков, групп и тем консультаций, которые будут отображаться во время проведения консультации. Вы также можете задать правила поиска по ФИО и номеру телефона и правила отображения знаменательных событий клиента.

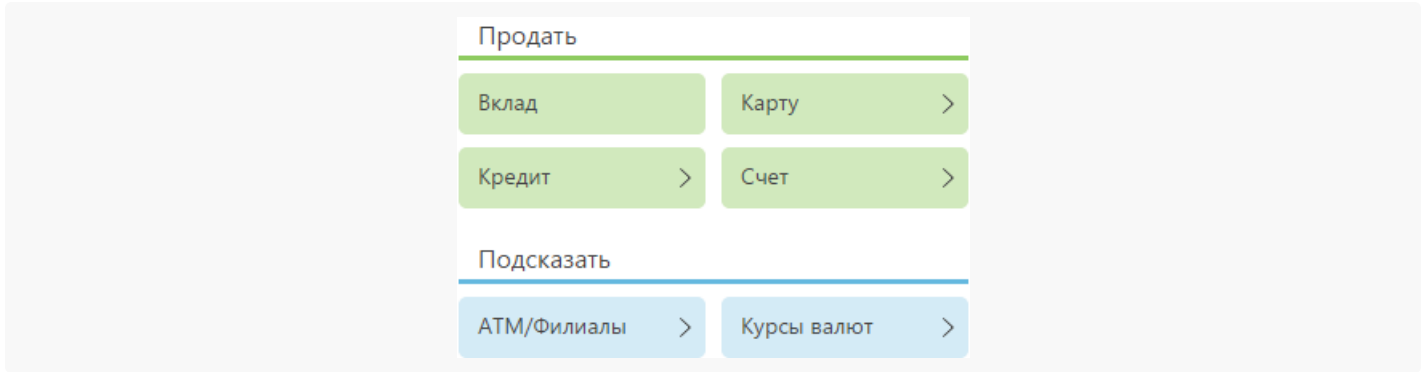
Настроить блоки тем консультаций

Во время общения с клиентом в консультационной панели менеджер может выбирать темы консультаций.

Темы консультаций отображаются в виде кнопок, сгруппированных по блокам. Например, блок [*Продать*] содержит темы консультаций, связанных с продажей банковских продуктов. Однородные темы также могут быть объединены в группы. Группы тем в консультации обозначены символом [>] (Рис. 1).

Например, при выборе группы [*Кредит*] в блоке [*Продать*] открывается список продуктов, которые относятся к данной группе.

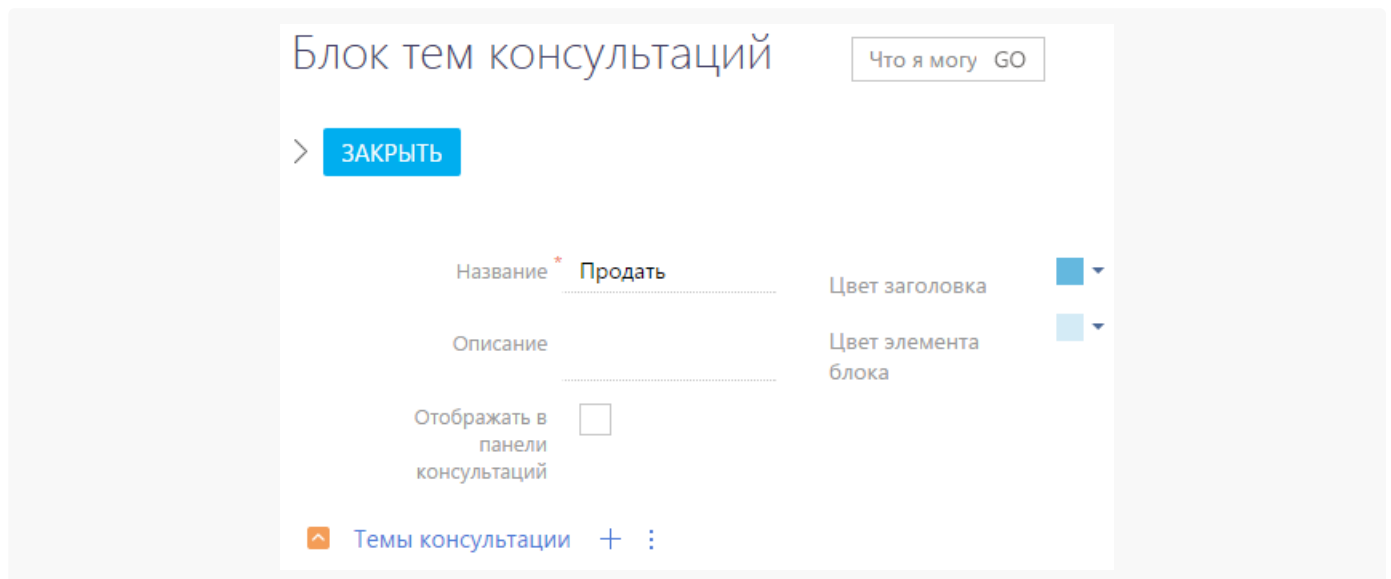
Рис. 1 — Отображение тем для проведения консультации



Чтобы настроить отображение блоков и тем консультаций в консультационной панели:

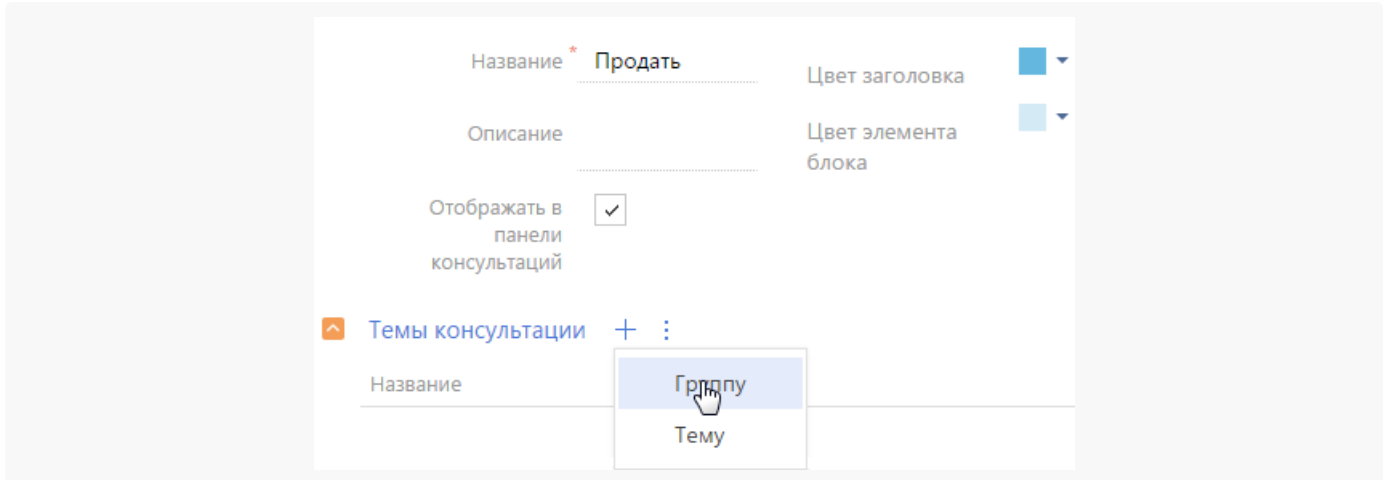
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. В группе справочников “Общие” выберите справочник [*Блоки тем консультаций*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить*], чтобы создать новый блок тем консультаций.
5. На странице блока тем консультаций (Рис. 2):

Рис. 2 — Страница блока тем консультаций



- a. Введите название блока тем консультаций (например, “Продать”).
 - b. Установите признак в поле [*Отображать в панели консультаций*], чтобы блок отобразился в консультационной панели.
 - c. Выберите цвет заголовка блока тем консультаций и элементов блока.
6. На детали [*Темы консультации*] выберите команду [*Группу*] (Рис. 3).

Рис. 3 — Создание новой группы консультации



7. На странице [*Группа тем консультаций*] введите название темы консультации и ее описание. Нажмите кнопку [*Сохранить*].
8. На детали [*Темы консультации*] выберите команду [*Тему*].
9. Заполните страницу [*Тема консультации*]:
 - a. Введите название и описание темы консультации.
 - b. В поле [*Группа для темы*] выберите группу, к которой относится тема консультации. Если тема консультаций не относится к группе, то данное поле не заполняется.
 - c. Выберите бизнес-процесс, который автоматически запускается при выборе темы консультации. Для каждой темы консультации бизнес-процесс настраивается дополнительно.
10. Нажмите кнопку [*Сохранить*].
11. Аналогичным способом добавьте остальные группы и темы консультаций в блок (Рис. 4).

Рис. 4 — Сформированный перечень групп и тем консультаций

Название	Группа	Группа для темы
Вклад	Нет	
+ Счет	Да	
+ Карту	Да	
- Кредит	Да	
Автокредитование	Нет	Кредит
Ипотека	Нет	Кредит
Потребительские	Нет	Кредит

12. Сохраните блок тем консультаций.
13. Аналогичным образом добавьте необходимые блоки, которые будут отображаться в консультационной панели, и сформируйте перечень групп и тем консультаций для них.

Настроить условия поиска клиента

Поиск клиента в консультационной панели осуществляется в случае, если менеджер ввел минимально необходимые условия поиска. Перед началом работы с консультационной панелью вы можете настроить минимальное количество символов, которое необходимо ввести для осуществления поиска.

Чтобы настроить условия для запуска поиска клиента в консультационной панели:


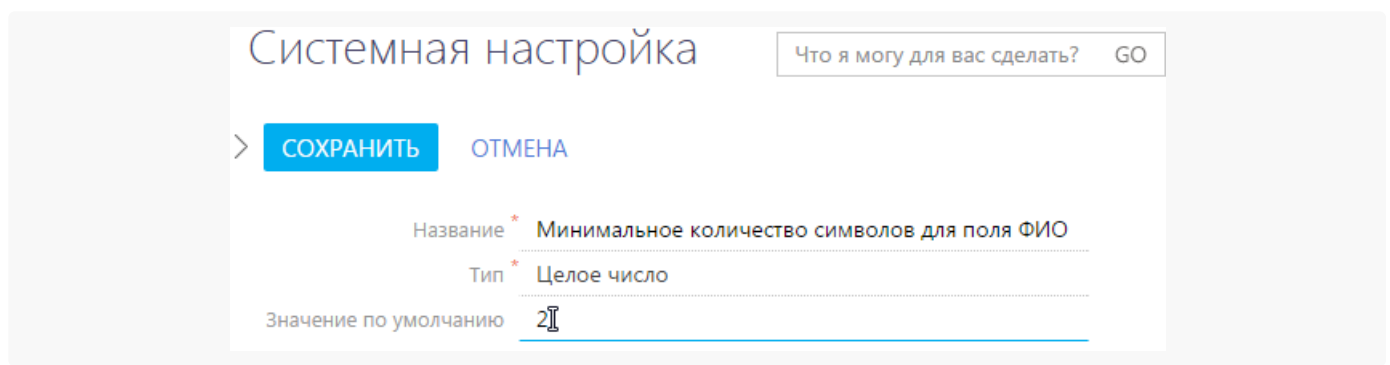
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Системные настройки”.
3. Выберите системную настройку “Минимальное количество символов для поля ФИО”.
4. В поле [*Значение по умолчанию*] укажите количество символов для поля [*ФИО*], которое требуется ввести для осуществления поиска (Рис. 5).

Рис. 5 — Установка минимального количества символов для поля ФИО



Системная настройка

Что я могу для вас сделать? GO

> СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Название * Минимальное количество символов для поля ФИО

Тип * Целое число

Значение по умолчанию 2

5. Нажмите кнопку [*Сохранить*].
6. Аналогичным образом введите значение в поле [*Значение по умолчанию*] системной настройки [*Минимальное количество символов для поля Номер телефона*].
7. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

Настроить условия отображения знаменательных событий

Вы можете настроить условия отображения знаменательных событий клиентов вашего банка (например, день рождения клиента или день компании).

Чтобы настроить отображение знаменательных событий в консультационной панели менеджера:


1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Системные настройки”.
3. Выберите системную настройку “Количество дней для отображения знаменательного события после его наступления”.
4. В поле [*Значение по умолчанию*] введите количество дней после наступления знаменательного события, на протяжении которых данное событие будет отображаться в консультационной панели (Рис. 6).

Рис. 6 — Установка значения по умолчанию

Системная настройка

Что я могу для вас сделать? GO

> СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Название * Количество дней для отображения знаменательн...

Тип * Целое число

Значение по умолчанию 31

5. Нажмите кнопку [*Сохранить*].
6. Аналогичным образом введите значение в поле [Значение по умолчанию] системной настройки [Количество дней для отображения знаменательного события до его наступления].
7. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

Провести консультацию

ПРОДУКТЫ: [BANK CUSTOMER JOURNEY](#) [BANK SALES](#) [LENDING](#)

В процессе проведения консультации с клиентом банка вы можете зарегистрировать в системе нового клиента, предложить или продать продукт. Также вы можете прервать консультацию до возвращения клиента (например, если клиент забыл паспорт для оформления кредита).

Начать консультацию

1. Нажмите кнопку [*Начать консультацию*] (Рис. 1). Кнопка доступна, если клиент был идентифицирован в процессе поиска.

Рис. 1 — Начало проведения консультации клиенту банка

Начать консультацию


ID	Телефон	Карта
----	---------	-------

Авдоров

+7 495 621 26 26

Поиск Очистить

Результат поиска



**Авдоров Сергей
Валентинович**

Дата рождения 24.01.1988

ИНН 123456789

Мобильный +7 952 621 26 26

Рабочий +7 495 621 26 26


Начать консультацию

Для нового клиента процесс консультации запускается автоматически после того, как менеджер нажал на кнопку [*Новый клиент*].

После старта консультации открывается страница физ. лица. Также создается обращение, на странице которого фиксируются все темы, которые были выбраны в процессе консультации.

- Выберите название продукта в блоке консультационной панели (например, продукт “Вклад” в блоке [*Продать*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Темы консультации в консультационной панели



**Авдоров Сергей
Валентинович**

Длительность: 00:19

Отложить Завершить

Предложения (1) Заявки (2)

🎁 День рождения
24.01 (28 лет)

Продать

Вклад	Карту >
Кредит >	Счет >

Подсказать

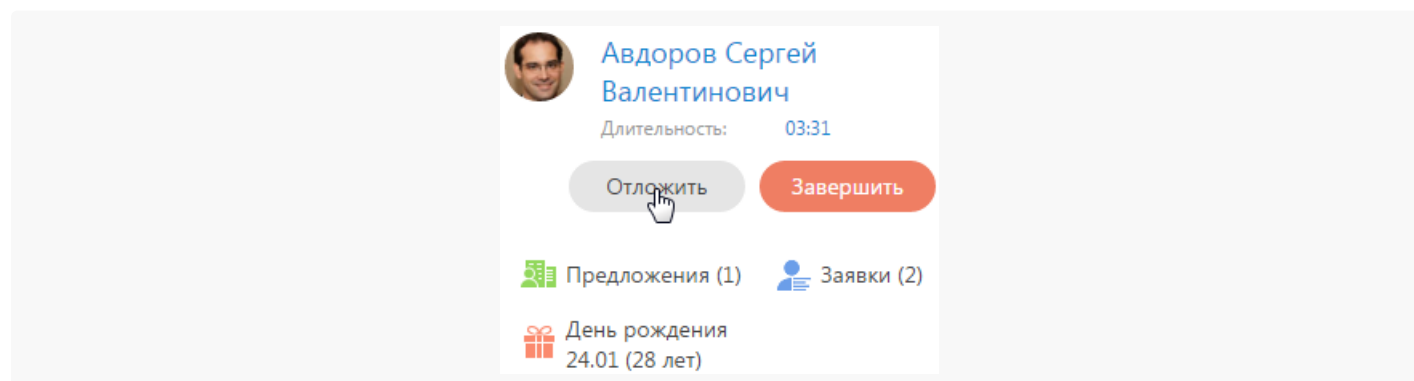
АТМ/Филиалы >	Курсы валют >
---------------	---------------

При выборе темы консультации автоматически запускается процесс, который указан в справочнике [*Блоки тем консультаций*].

Отложить консультацию

Чтобы отложить проведение консультации, нажмите кнопку [*Отложить*] в верхней части консультационной панели (Рис. 3).

Рис. 3 — Приостановка проведения консультации клиенту банка

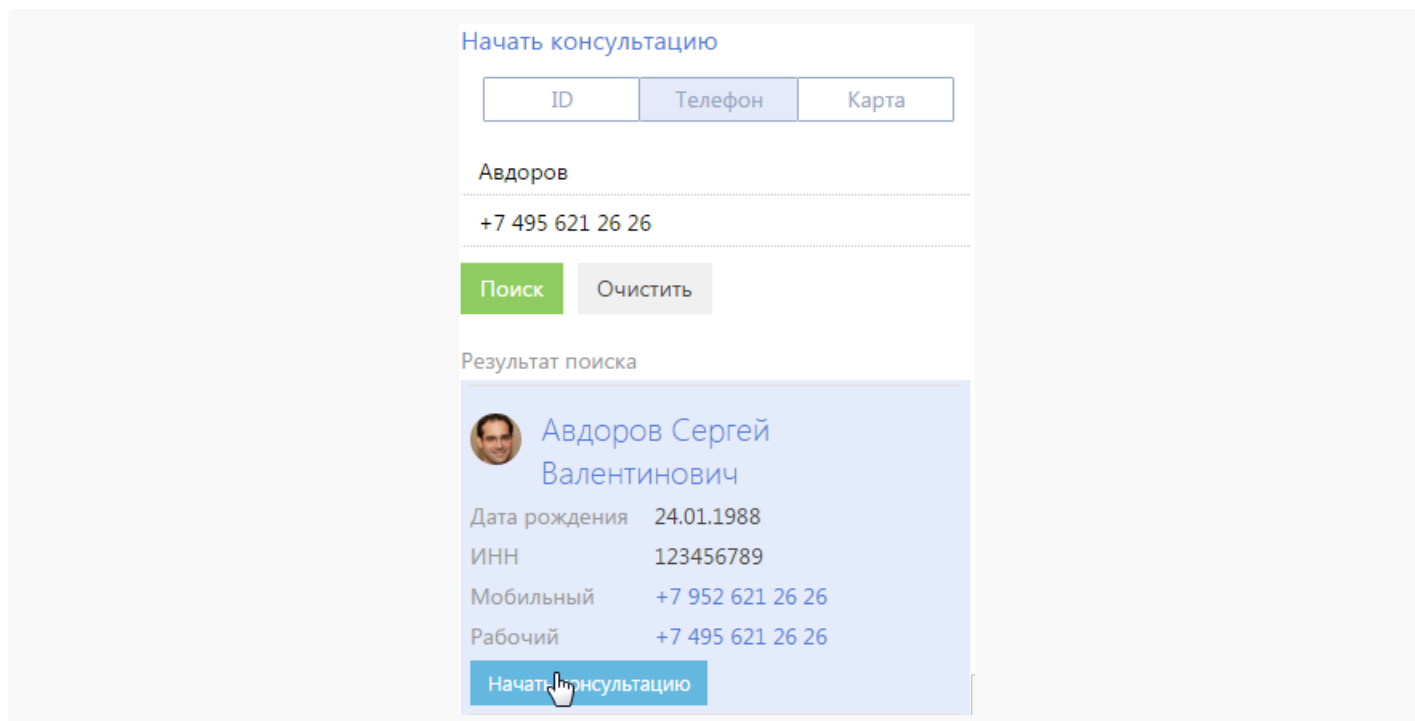


В результате остановится отсчет длительности проведения консультации, а отложенная консультация с клиентом отобразится в блоке [*Продолжить консультацию*].

На заметку. В блоке [*Продолжить консультацию*] может находиться несколько отложенных консультаций с клиентом.

Чтобы возобновить консультацию, нажмите кнопку [*Продолжить*] в блоке [*Продолжить консультацию*] консультационной панели (Рис. 4).

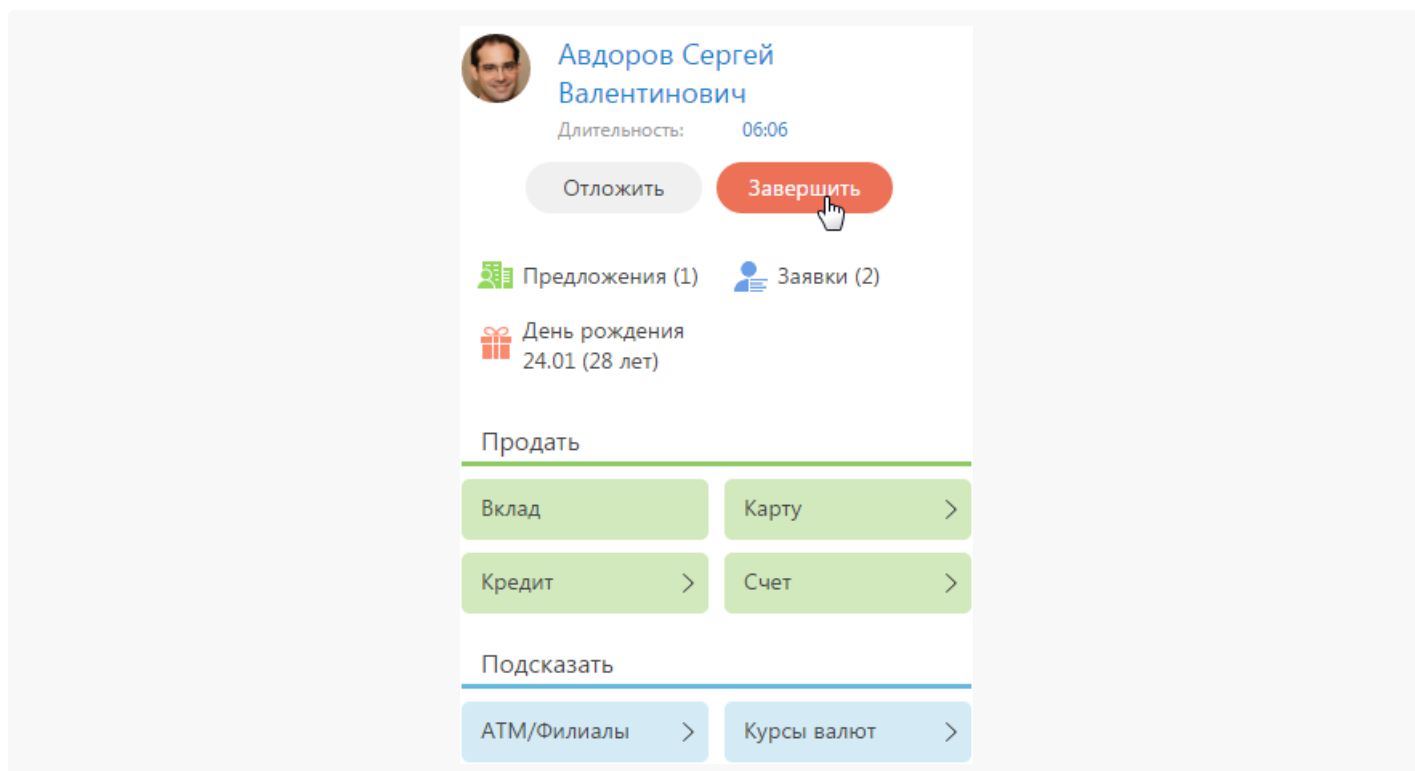
Рис. 4 — Продолжение консультации клиенту банка



Завершить консультацию

Для завершения консультации нажмите кнопку [*Завершить*] (Рис. 5).

Рис. 5 — Завершение консультации с клиентом

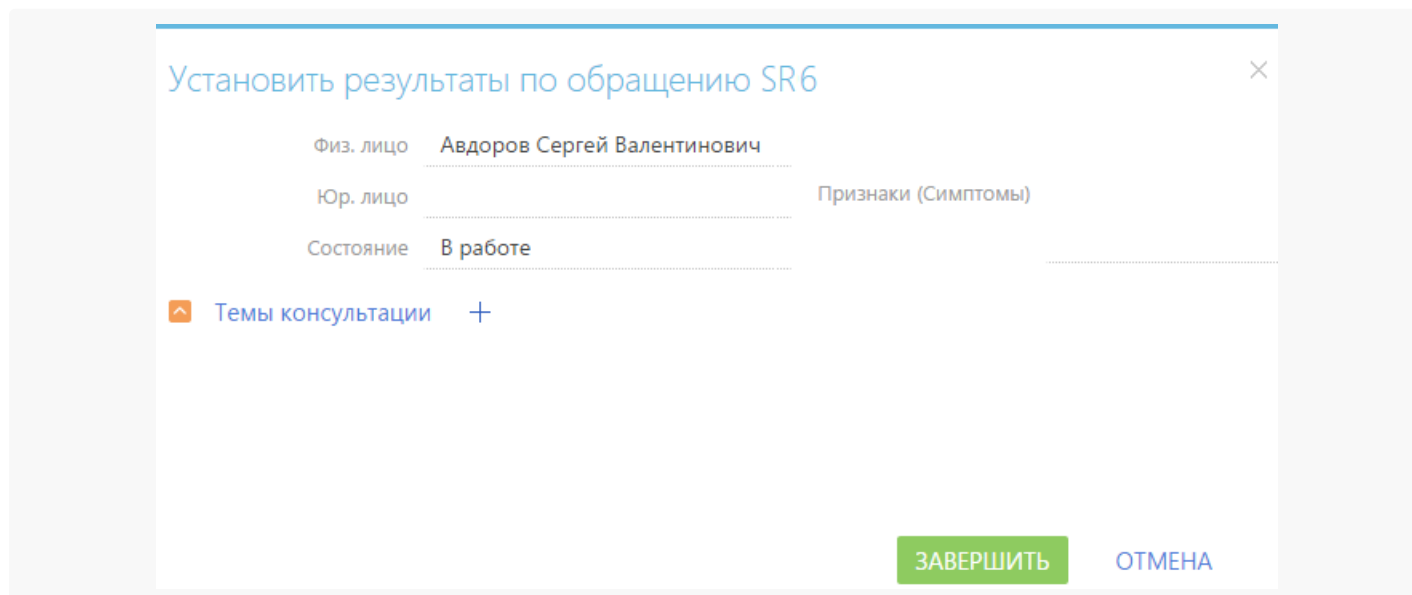


В результате обращение будет переведено в состояние [*Закрыто*].

Обработать результаты консультации

После завершения консультации откроется страница, на которой необходимо внести результаты консультации (Рис. 6).

Рис. 6 — Страница обработки результатов консультации



The screenshot shows a web form titled "Установить результаты по обращению SR6" with a close button (X) in the top right corner. The form contains several input fields:

- "Физ. лицо" (Physical person) with the value "Авдоров Сергей Валентинович".
- "Юр. лицо" (Legal person) field, which is empty.
- "Состояние" (Status) with the value "В работе".
- "Признаки (Симптомы)" (Signs (Symptoms)) field, which is empty.
- A section titled "Темы консультации" (Consultation topics) with an expand/collapse arrow and a plus sign.

At the bottom right of the form, there are two buttons: "ЗАВЕРШИТЬ" (Finish) in green and "ОТМЕНА" (Cancel) in blue.

Чтобы внести результаты по теме обращения:

1. На детали [*Темы консультации*] нажмите кнопку + .
2. В поле [*Тема*] выберите тему консультации, по которой необходимо внести результат.
3. В поле [*Результат*] выберите результат, например, "Есть интерес".
4. Нажмите кнопку [*Завершить*] .