

Программное обеспечение «CRM для МФО»

Инструкция по эксплуатации

Общие элементы интерфейса

На всех экранах информационной системы присутствуют общие элементы:

- Левая навигационная панель - навигация по системе, информация о пользователе и выбранном текущем месте.
- Верхняя панель - название текущего раздела, уведомления, поиск.

Главная

Основные функции:

- Просмотр ленты новостей
- Просмотр KPI по задачам
- Просмотр сводной статистики
- Просмотр ближайших дней рождения сотрудников
- Просмотр актуальных задач

1. Новости

- Поле "Поиск новостей" - фильтрация новостей.
- Лента новостей:
 - Заголовок
 - Содержимое
 - Прикрепленные файлы
 - Автор
 - Дата и время создания

2. Статистика

Статистика выводится в зависимости от выбранного типа займа (Общее, PDL/IL, Под залог авто, Под залог недвижимости) и разделяется по каналам - онлайн и офлайн.

- Обращения (кол-во)
- Заявки (сумма, кол-во)
- Одобрено (сумма, кол-во)
- Выдано (сумма, кол-во)
- Оплачено по основному долгу
- Оплачено по процентам

При нажатии на показатель открывается список соответствующих обращения, заявок или займов.

3. KPI по задачам

Показатели выполнения задач (выполнено, провалено, просрочено).

При нажатии на статус открывается список задач по конкретному статусу.

4. Дни рождения

Ближайшие дни рождения сотрудников

5. Задачи

Список актуальных задач пользователя.

Обращения

Раздел "Обращения" используется для управления обращениями клиентов. Обращения являются точкой входа всех контактов с целью получения займа: посещения офиса, звонки, запросы с веб-сайта и т.п.

Статусы обращений:

- Создано
- Обработка
- Успешно
- Провалено
- Отменено

Типы обращений:

- Посещение офиса
- Входящий звонок
- Исходящий звонок
- Входящий E-Mail
- Запрос с веб-сайта
- Чат на веб-сайте
- Заявка из личного кабинета
- Заявка от посредника

Список обращений

Список всех обращений, с управлением сортировкой и фильтрами и кнопкой "Создать".

Элементы карточки:

- статус;
- ФИО/наименование клиента и телефон;
- тип обращения;
- тип займа;
- создатель;
- дата и время;
- меню ... — действия (редактирование и удаление).

Создание и редактирование обращения

Модальное окно «Создание обращения» открывается по кнопке «Создать» в списке обращений. Окно «Редактирование обращения» открывается по кнопке  в карточке обращения.

Поля формы:

1. Клиент

2. Тип
3. Тип займа
4. Офис
5. Описание

Кнопки:

- Сохранить - создает/обновляет обращение

Сценарий использования:

- Перейдите на страницу "Список обращений"
- Нажмите кнопку "Создать"
- Заполните необходимые поля
- Нажмите «Сохранить»

Просмотр обращения

Страница «**Просмотр обращения**» открывается при нажатии на карточку обращения в списке обращений.

Левая часть:

1. Карточка обращения
 - a. Вкладка "Информация":
 - i. Статус
 - ii. Ссылка на заявку (при наличии заявки, при отсутствии заявки - кнопка создания заявки)
 - iii. Основная информация об обращении
 - iv. Дата и время создания и редактирования
 - b. Вкладка "Лид"
 - i. URL с которого был отправлен лид
 - ii. IP адрес лида
 - iii. UTM-метки
 - iv. Идентификаторы в системах аналитики (Яндекс Метрика и прочее)
2. Карточка клиента

Центральная часть:

В центральной части находится чат, который используется для коммуникации по обращению, а также отражает события, связанные с обращением.

Правая часть:

1. Задачи - список задач, связанных с клиентом
2. Коммуникации - список коммуникаций, связанных с клиентом, осуществленных в рамках этого обращения

Заявки

Раздел "Заявки" используется для управления заявками клиентов на предоставление займа.

Статусы заявок:

- Создана
- Ожидает рассмотрения
- Рассмотрение
- Ожидает дополнение
- Предварительно одобрена
- Одобрена
- Отказ
- Отказ клиента
- Выдано

Типы заявок:

- Новый займ
- Увеличение суммы займа
- Переоформление займа

Способы подачи заявок:

- Прямой
- Дистанционный
- Посреднический

Цели займа:

- Потребительские цели
- Рефинансирование
- Пополнение оборотных средств
- Покупка оборудования
- Покупка транспортного средства
- Покупка недвижимости
- Проведение ремонта, благоустройства и иных неотделимых улучшений помещения
- Строительство недвижимости
- Развитие профессиональной деятельности
- Запуск бизнеса
- Иные цели
- Иные цели, связанные с предпринимательской деятельностью

Список заявок

Список всех заявок, с управлением сортировкой и фильтрами.

Элементы карточки:

- статус;
- ФИО/наименование клиента и телефон;
- тип займа;
- сумма;
- создатель;
- дата и время;
- меню ... — действия (редактирование и удаление).

Создание и редактирование заявки

Модальное окно «Создание заявки» открывается по кнопке «Создать заявку» в карточке обращения. Окно «Редактирование заявки» открывается по кнопке в карточке заявки.

Поля формы:

1. Тип
2. Тип займа
3. Способ подачи заявки
4. Способ выдачи займа
5. Кредитный продукт
6. Сумма
7. Срок
8. Процентная ставка
9. Источник погашения
10. Цель займа
11. Офис
12. Залогодатель (если заем под залог)
13. Предметы залога (если заем под залог)
14. Клиент вызывает доверие?
15. Мнение о клиенте
16. Описание

Кнопки:

- Сохранить - создает/обновляет заявку
- Удалить - удаляет заявку

Сценарий использования:

- Перейдите на страницу "Просмотр обращения"
- Нажмите кнопку "Создать заявку" в карточке обращения
- Заполните необходимые поля
- Нажмите «Сохранить»

Просмотр заявки

Страница «Просмотр заявки» открывается при нажатии на карточку заявки в списке заявок.

Левая часть:

1. Карточка заявки
 - a. Вкладка "Информация":
 - i. Статус
 - ii. Ссылка на обращение
 - iii. Ссылка на заем (при наличии займа, при отсутствии и наличии одобрения - кнопка создания займа)
 - iv. Основная информация о заявке
 - v. Запрашиваемые условия
 - vi. Информацию о результате рассмотрения
 - vii. Информацию о проверках
 - viii. Дата и время создания и редактирования

- b. Вкладка "Документы" содержит документы, прикрепленные к заявке.
- c. Вкладка "Отчеты" содержит отчеты, сформированные по заявке:
 - i. Проверки
 - ii. НБКИ
 - iii. ССП/СЗ
 - iv. Результаты связи с контактными лицами
 - v. Оценки
- 2. Карточка заемщика
- 3. Карточка залогодателя (если заем под залог и заемщик и залогодатель являются разными лицами)
- 4. Карточки предметов залога (если заем под залог)

Центральная часть:

В центральной части находится чат, который используется для коммуникации по заявке, а так же отражает события, связанные с заявкой.

Правая часть:

- 1. Задачи - список задач, связанных с клиентом
- 2. Коммуникации - список коммуникаций, связанных с клиентом, осуществленных в рамках этой заявки

Займы

Раздел "Займы" используется для управления займами клиентов.

Статусы займов:

- Новый
- Действующий
- Закрыт

Типы займов:

- PDL
- Installment
- Под залог авто
- Под залог недвижимости

Список займов

Список всех займов, с управлением сортировкой и фильтрами.

Элементы карточки:

- статус;
- номер и дата;
- тип;
- ФИО/наименование клиента и телефон;
- сумма;

- срок;
- меню ... — действия (редактирование и удаление).

Создание займа

Модальное окно «Создание займа» открывается по кнопке «Создать займ» в карточке заявки.

Поля формы:

1. Сумма

Кнопки:

- Создать займ - создает займ

Сценарий использования:

- Перейдите на страницу "Просмотр заявки"
- Убедитесь, что заявка одобрена и необходимые проверки выполнены
- Нажмите кнопку "Создать займ" в карточке заявки
- Заполните необходимые поля
- Нажмите «Сохранить»

Просмотр займа

Страница «Просмотр займа» открывается при нажатии на карточку займа в списке займов.

Левая часть:

1. Карточка займа
 - a. Вкладка "Информация":
 - i. Основная информация о займе
 - ii. Информация о договоре залога (если займ под залог)
 - iii. Информация о остатке задолженности
 - iv. Информация о просроченной задолженности
 - v. Информация о следующем платеже
 - b. Вкладка "Документы" содержит документы, прикрепленные к займу.
 - c. Вкладка "Доп. соглашения" содержит дополнительные соглашения по займу.
2. Карточка заемщика
3. Карточка залогодателя (если займ под залог и заемщик и залогодатель являются разными лицами)
4. Карточки предметов залога (если займ под залог)

Центральная часть:

1. График платежей
 - a. Дата
 - b. Сумма платежа
 - c. Основной долг
 - d. Проценты
 - e. Комиссии

- f. Остаток долга
- 2. Движение денежных средств
 - a. Дата
 - b. Тип
 - c. Способ
 - d. Сумма

Клиенты

Раздел "Клиенты" используется для управления клиентами.

Типы клиентов:

- Физическое лицо (включает в себя самозанятых и индивидуальных предпринимателей)
- Юридическое лицо

Список клиентов

Список всех клиентов, с управлением сортировкой и фильтрами и кнопкой "Создать".

Элементы карточки:

- ФИО/наименование клиента;
- email;
- телефон;
- меню ... — действия (редактирование и удаление).

Создание и редактирование клиента

Модальное окно «Создание клиента» открывается по кнопке «Создать» в списке клиентов. Окно «Редактирование клиента» открывается по кнопке  в карточке клиента.

Поля формы (физические лица):

1. Вкладка "Основное"
 - a. Тип
 - b. Резидент / Не резидент
 - c. ФИО
 - d. ФИО до изменения
 - e. Пол
 - f. Дата рождения
 - g. Место рождения
 - h. Гражданство
 - i. Индивидуальный предприниматель
 - j. Самозанятый
 - k. Номер телефона
 - l. Дополнительные номера телефонов
 - m. E-Mail
 - n. Канал привлечения

- o. Реферал
 - p. Информация о согласиях
2. Вкладка "Документы"
 - a. Тип документа удостоверяющего личность
 - b. Реквизиты документы удостоверяющего личность
 - c. Адрес регистрации
 - d. Дата регистрации
 - e. Адрес проживания
 - f. ИНН
 - g. СНИЛС
 3. Вкладка "Контактные лица" содержит информацию о контактных лицах (ФИО, степень родства, телефон)
 4. Вкладка "Социальный статус"
 - a. Образование
 - b. Количество детей (независимо от возраста)
 - c. Количество детей (на обеспечении)
 - d. Трудоустроен
 - e. Пенсионер
 - f. Инвалид
 - g. Группа инвалидности (если клиент инвалид)
 - h. Информация о браке (если клиент в браке)
 - i. Информация о трудоустройстве (если клиент трудоустроен)
 - j. Информация о юридической ответственности
 5. Вкладка "Расходы и доходы" содержит информацию о доходах и расходах, разбитую на категории
 6. Вкладка "Имущество" содержит информацию о наличии различных видов имущества
 7. Вкладка "ПОД/ФТ" содержит информацию в рамках ФЗ-115
 8. Вкладка "Прочее"
 - a. Статус клиента
 - i. Сотрудник компании (с указанием пользователя)
 - ii. Тестовый клиент (с указанием статичного кода для входа в ЛК)
 - b. Предельные суммы займов по типам займов
 - c. Блокировка доступа в личный кабинет

Поля формы (юридические лица):

1. Вкладка "Основное"
 - a. Тип
 - b. Резидент / Не резидент
 - c. Наименование организации
 - d. Организационно-правовая форма
 - e. Дата регистрации
 - f. Наименование регистрирующего органа
 - g. Адрес регистрирующего органа
 - h. Уставной капитал
 - i. ОКВЭД / ОКАТО / ОКТМО / ОКПО / ОКОГУ / ОКФС
 - j. Субъект МСП
 - k. Тип контрагента (НФО)
 - l. Органы юридического лица
 - m. Информация о представителе юридического лица
 - n. Информация об учредителях
 - o. Номер телефона

- p. Дополнительные номера телефонов
 - q. E-Mail
 - r. Сайт
 - s. Канал привлечения
 - t. Реферал
 - u. Информация о согласиях
2. Вкладка "Документы"
 - a. Адрес регистрации
 - b. Адрес проживания
 - c. ИНН
 - d. КПП
 - e. ОГРН
 3. Вкладка "Лицензии" содержит информацию о имеющихся лицензиях
 4. Вкладка "Контактные лица" содержит информацию о контактных лицах (ФИО, степень родства, телефон)
 5. Вкладка "Расходы и доходы" содержит информацию о доходах и расходах, разбитую на категории
 6. Вкладка "Имущество" содержит информацию о наличии различных видов имущества
 7. Вкладка "ПОД/ФТ" содержит информацию в рамках ФЗ-115
 8. Вкладка "Прочее"
 - a. Статус клиента
 - i. Сотрудник компании (с указанием пользователя)
 - ii. Тестовый клиент (с указанием статичного кода для входа в ЛК)
 - b. Предельные суммы займов по типам займов
 - c. Блокировка доступа в личный кабинет

Кнопки:

- Сохранить - создает/обновляет клиента

Сценарий использования:

- Перейдите на страницу "Список клиентов"
- Нажмите кнопку "Создать"
- Заполните необходимые поля
- Нажмите «Сохранить»

Просмотр клиента

Страница «**Просмотр клиента**» открывается при нажатии на карточку клиента в списке клиентов.

Левая часть:

1. Карточка клиента - основная информация о клиенте
2. Схожие клиенты - список клиентов, у которых совпадает ФИО + дата рождения
3. Файлы - список файлов, прикрепленных к клиенту
4. Цифровой профиль - информация о клиенте из Цифрового профиля гражданина
5. Задачи - список задач, связанных с клиентом
6. Связанные лица - список связанных лиц
7. Банковские карты - список банковских карт клиента
8. Банковские счета - список банковских счетов клиента
9. Коммуникации - список коммуникаций, связанных с клиентом

Правая часть:

1. Обращения - список обращений, связанных с клиентом
2. Предметы залога - список предметов залога клиента
3. Заявки - список заявок клиента
4. Займы - список займов клиента

Задачи

Раздел "Задачи" используется для управления задачами пользователей системы.

Статусы задач:

- Создана
- Выполняется
- Ожидает проверку
- Завершена
- Отклонена

Типы задач:

- Звонок
- SMS
- E-Mail
- Почтовое отправление
- Выезд
- Напоминание
- Прочее

Доска задач (kanban)

Доска задач представляет список задач в виде столбцов, соответствующих статусу задач, с фильтрами и кнопкой "Создать". Используется по-умолчанию.

Доступно изменения статуса задач с помощью перетаскивания карточки задачи в соответствующую колонку.

Элементы карточки:

- Название задачи
- Приоритет задачи (A-D)
- Дедлайн (для задач в статусе "Ожидает проверку" - дедлайн проверки)
- Запрашиваемый дедлайн (для задач в статусе "Ожидает проверку" - запрашиваемый дедлайн проверки)
- Ответственные (для задач в статусе "Ожидает проверку" - аудиторы)

Календарь задач

Календарь задач представляет список задач в виде календаря с фильтрами и кнопкой "Создать".

Элементы карточки совпадают с элементами карточки задачи на доске задач.

Создание и редактирование задачи

Модальное окно «**Создание задачи**» открывается по кнопке «**Создать**» в списке задач (kanban или календарь). Окно «**Редактирование заявки**» открывается по кнопке  в карточке заявки.

Поля формы:

1. Шаблон
2. Тип
3. Приоритет
4. Название
5. Описание
6. Дедлайн
7. Напоминание о дедлайне
8. Дедлайн проверки
9. Напоминание о дедлайне проверки
10. Клиент
11. Ответственные
12. Аудиторы
13. Наблюдатели
14. Родительская задача

Кнопки:

- Сохранить - создает/обновляет задачу

Сценарий использования:

- Перейдите на страницу "Доска задач" или "Календарь задач"
- Нажмите кнопку "Создать"
- Заполните необходимые поля
- Нажмите «Сохранить»

Просмотр задачи

Страница «**Просмотр задачи**» открывается при нажатии на карточку задачи в списке задач.

Левая часть:

1. Карточка задачи
 - a. Вкладка "Информация":
 - i. Статус
 - ii. Основная информация о задаче
 - iii. Дата и время создания и редактирования
 - b. Вкладка "Документы" содержит документы, прикрепленные к заявке.
 - c. Вкладка "Провалы" содержит провалы задачи
2. Карточка клиента (если клиент указан)

Центральная часть:

В центральной части находится чат, который используется для коммуникации по задаче, а так же отражает события, связанные с задачей.

Правая часть:

1. Подзадачи - структура задач

Коммуникации

В разделе "Коммуникации" представлена информация о всех взаимодействиях с клиентами и пользователями, зарегистрированных в системе. Эти коммуникации классифицированы и структурированы по типам, что позволяет осуществлять детальный анализ и мониторинг коммуникационных процессов.

Типы коммуникаций:

- Звонки
- SMS
- Выезды
- Почта
- Обращения
- E-Mail
- Уведомления ЛК
- JivoChat

Пользователи

Раздел "Пользователи" используется для управления пользователями системы.

Список пользователей

Список всех пользователей, с управлением сортировкой и фильтрами и кнопкой "Создать".

Элементы карточки:

- ФИО;
- должность;
- роль;
- e-mail;
- телефон;
- меню ... — действия (редактирование и удаление).

Создание и редактирование пользователя

Модальное окно «Создание пользователя» открывается по кнопке «Создать» в списке пользователей. Окно «Редактирование пользователя» открывается по кнопке  в карточке пользователя.

Поля формы:

1. Вкладка "Информация"
 - a. Логин
 - b. Пароль
 - c. ФИО
 - d. Пол
 - e. Должность
 - f. Дата рождения
 - g. Телефон
 - h. E-Mail
 - i. Telegram
 - j. Роль
 - k. Роли доступа
 - l. Дополнительные роли
 - m. Отдел
 - n. Руководители
 - o. Офисы
 - p. Пользователь в 1С
 - q. Физ. лицо в 1С
 - r. Удаленная работа?
 - s. Заблокирован?
2. Вкладка "Звонки" содержит настройки телефонии
3. Вкладка "График работы" содержит информацию о графике работы
4. Вкладка "Уведомления" содержит настройки уведомлений
5. Вкладка "Подпись" содержит подпись

Кнопки:

- Сохранить - создает/обновляет пользователя
- Удалить - удаляет пользователя

Сценарий использования:

- Перейдите на страницу "Список пользователей"
- Нажмите кнопку "Создать"
- Заполните необходимые поля
- Нажмите «Сохранить»

Просмотр пользователя

Страница «Просмотр пользователя» открывается при нажатии на карточку пользователя в списке пользователей.

Левая часть:

1. Карточка пользователя - основная информация о пользователе

2. Коммуникации - список коммуникаций, связанных с клиентом

Правая часть:

1. Штрафы - список штрафов пользователя
2. Доверенности - список доверенностей пользователя
3. Смены - история смен пользователя
4. Использование рабочих мест - история выбора пользователем рабочих мест
5. Действия - история действий пользователя

Статистика

Раздел "Статистика" предназначен для визуализации агрегированных данных в форме графических представлений.

Пользовательский интерфейс данного раздела включает расширенные возможности фильтрации информации, что позволяет осуществлять более детализированный анализ. В ряде подразделов статистического блока реализована функция навигации к соответствующим сущностям посредством интерактивного взаимодействия с элементами графика, что значительно повышает удобство и эффективность использования аналитических инструментов.

Отчеты

Раздел "Отчеты" предназначен для визуализации и анализа данных, представленных в табличной форме.

Данный раздел обеспечивает пользователям возможность детального ознакомления с отчетными материалами, а также предоставляет расширенные инструменты фильтрации для отбора и обработки информации в соответствии с индивидуальными потребностями анализа.

Настройки

Раздел "Настройки" используется для управления конфигурационными параметрами, справочниками и другими системными настройками.

В рамках данного раздела выделяется подкатегория "Основные", которая включает в себя критически важные параметры функционирования системы. Доступ к данному подразделу предоставляется исключительно авторизованным пользователям, чьи учетные данные внесены в конфигурационный файл системы.