

# НОВОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО ДЛЯ ОБРАБОТКИ ОТЛОЖЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ



спикер:  
Алёна Королёва

офис Сбера



колл-центр



бэк-офис



отложка

Ошибочно  
списалась  
комиссия  
за годовое  
обслуживание  
карты

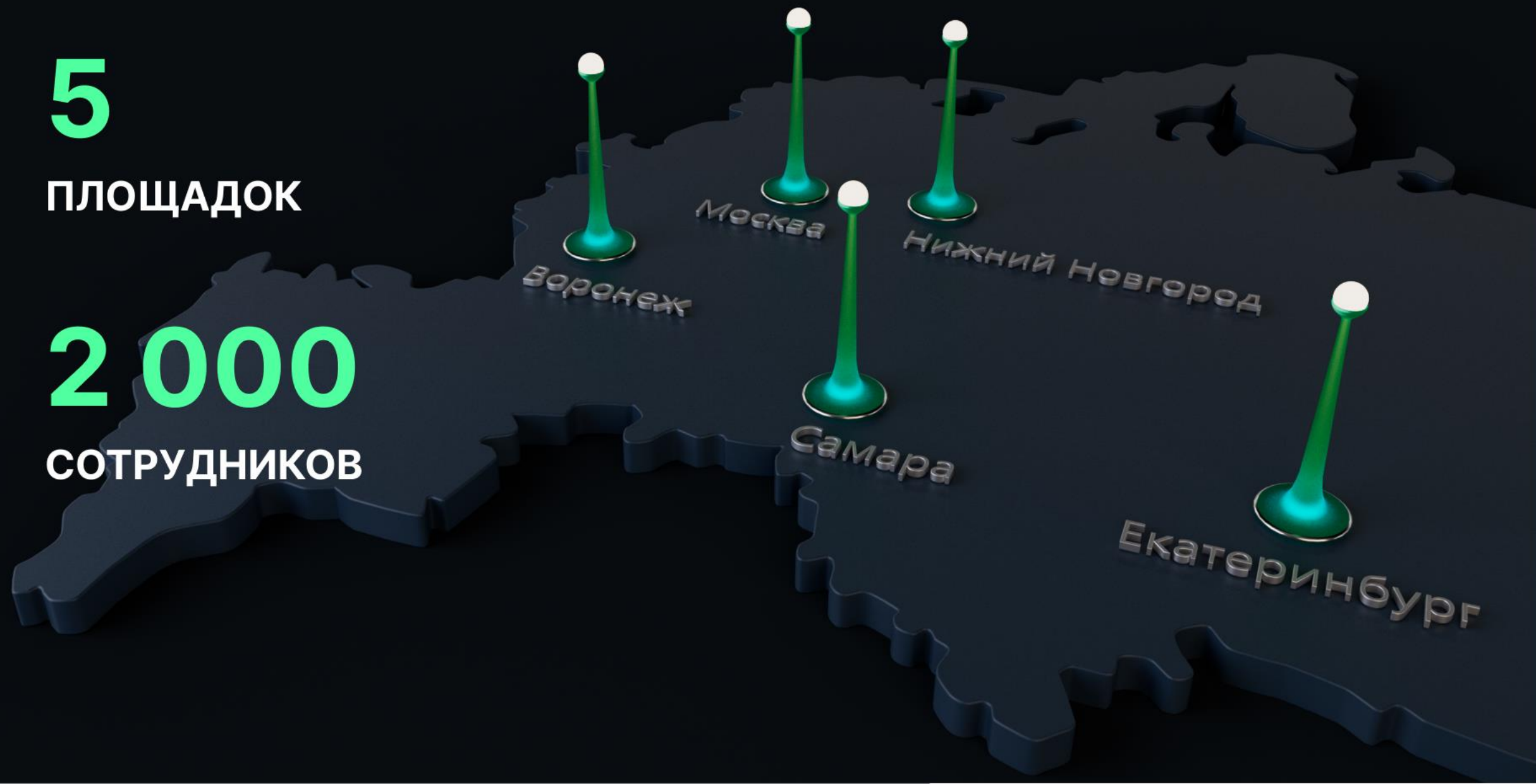


5

ПЛОЩАДОК

2 000

СОТРУДНИКОВ





**ЗАЧЕМ НУЖНО  
НОВОЕ РАБОЧЕЕ  
МЕСТО**





Обработка по четко заданному алгоритму

1



2



3



4





**Иван Петров**

Табельный номер: 1234567

Офлайн



## Добро пожаловать!

Готов приступить к работе?

Смени статус «Офлайн» на статус «Обработка кейсов»



 [У меня тех. ошибка](#)

Версия 120.210-02.012.00-1002



Обработка по четко заданному алгоритму

Сложный/нестандартный вопрос клиента

1

2

3

4

2

3.1

3.2

3.3

3.4

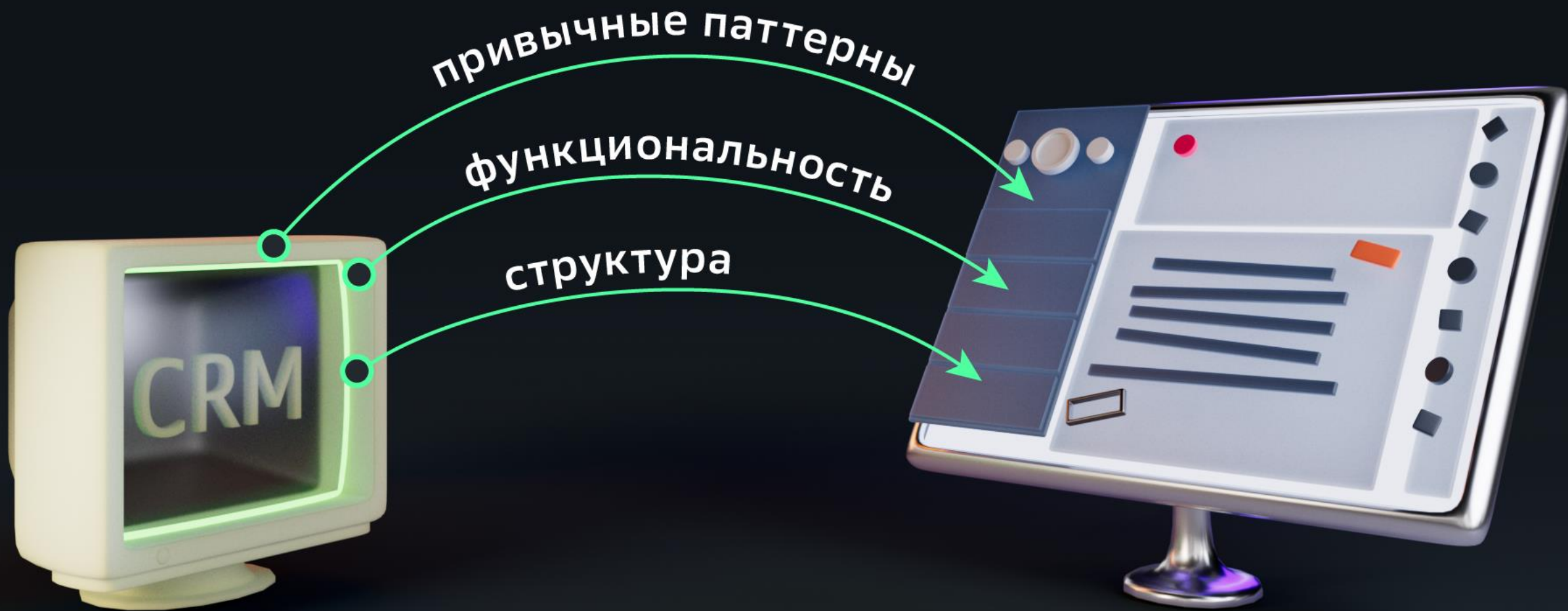
4

5

6

1

# БЕРЁМ ЛУЧШЕЕ







# ПРИВНОСИМ НОВОЕ

- Удобство использования
- Дополнительные функции

# СТРУКТУРИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

Иван Петров

Табельный номер: 1234567

Обработка кейсов

▼

Кейс №42314-242142-2212221221

от 13.02.2021 13:45

0:53

- Информация по клиенту
- Продукты/услуги
- Обращения клиента
- Программное обеспечение

Несогласие с суммой комиссии за обслуживание по карте

Этап: Универсальный этап\_отмена комиссии

Иван Петрович М.

26 лет

....1988

4... 9.....

Описание проблемы со слов клиента

Клиент просит вернуть комиссию за годовое обслуживание, т.к. картой не пользовался. Просит предоставить письменный ответ

Информация по кейсу

Атрибуты по кейсу

Вложения

Экспертизы

Классификатор

История заметок

История смены этапов

Простые атрибуты

Сумма претензии, Р

1 000.00

Карта, по которой проводилась операция

| Гears | Номер | Платежная система | Тип       | Продукт карты | Статус  | Основная/дополнительная | Номер счета    | Срок действия | Плата за годовое обслуживание | Имя держ |
|-------|-------|-------------------|-----------|---------------|---------|-------------------------|----------------|---------------|-------------------------------|----------|
|       | *1234 | Visa              | Дебетовая | Зарплатная    | Активно | Основная                | 237687****6352 | 04.23         | 1 000.00                      | Ivan *** |

Комиссия для отмены

| Гears | Номер карты | Дата операции | Время операции | Тип транзакции                | Код авторизации | Статус | Сумма операции | Валюта операции |
|-------|-------------|---------------|----------------|-------------------------------|-----------------|--------|----------------|-----------------|
|       | *1234       | 13.04.2022    | 13:10          | Плата за годовое обслуживание | 237635          | Closed | 1 000,00       | Рубли           |

- Создать экспертизу
- Написать заметку
- Написать ответ и завершить
- Отложить
- Назначить
- Вернуть классиф-ру
- Отправить в CRM

# СТРУКТУРИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ



Иван Петров  
Табельный номер: 1234567

Обработка кейсов

Кейс №42314-242142-2212221221  
от 13.02.2021 13:45 0:53

Информация по клиенту

Продукты/услуги

Обращения клиента

Программное обеспечение

## Несогласие с суммой комиссии за обслуживание по карте

Этап: Универсальный этап\_отмена комиссии

Иван Петрович М. 26 лет ....1988 4... 9.....

Описание проблемы со слов клиента

Клиент просит вернуть комиссию за годовое обслуживание, т.к. картой не пользовался. Просит предоставить письменный ответ

### Информация по кейсу

Атрибуты по кейсу Вложения Экспертизы Классификатор История заметок История смены этапов

#### Простые атрибуты

Сумма претензии, Р  
1 000.00

#### Карта, по которой проводилась операция

| Номер | Платежная система | Тип       | Продукт карты | Статус  | Основная/дополнительная | Номер счета    | Срок действия | Плата за годовое обслуживание | Имя держ |
|-------|-------------------|-----------|---------------|---------|-------------------------|----------------|---------------|-------------------------------|----------|
| *1234 | Visa              | Дебетовая | Зарплатная    | Активно | Основная                | 237687****6352 | 04.23         | 1 000.00                      | Ivan *** |

#### Комиссия для отмены

| Номер карты | Дата операции | Время операции | Тип транзакции                | Код авторизации | Статус | Сумма операции | Валюта операции |
|-------------|---------------|----------------|-------------------------------|-----------------|--------|----------------|-----------------|
| *1234       | 13.04.2022    | 13:10          | Плата за годовое обслуживание | 237635          | Closed | 1 000,00       | Рубли           |

Создать экспертизу

Написать заметку

Написать ответ и завершить

Отложить

Назначить

Вернуть классиф-ру

Отправить в CRM

# СТРУКТУРИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

Иван Петров

Табельный номер: 1234567

Обработка кейсов

Кейс №42314-242142-2212221221

от 13.02.2021 13:45

0:53

Информация по клиенту

Продукты/услуги

Обращения клиента

Программное обеспечение

У меня тех. ошибка

Версия 100.21/D-02.012.00-1002

Несогласие с суммой комиссии за обслуживание по карте

Этап: Универсальный этап\_отмена комиссии

Иван Петрович М.

26 лет

1988

4... 9....

Описание проблемы со слов клиента

Клиент просит вернуть комиссию за годовое обслуживание, т.к. картой не пользовался. Просит предоставить письменный ответ

Информация по кейсу

Атрибуты по кейсу

Вложения

Экспертизы

Классификатор

История заметок

История смены этапов

Простые атрибуты

Сумма претензии, Р

1 000.00

Карта, по которой проводилась операция

| Номер | Платежная система | Тип       | Продукт карты | Статус  | Основная/дополнительная | Номер счета    | Срок действия | Плата за годовое обслуживание | Имя держ |
|-------|-------------------|-----------|---------------|---------|-------------------------|----------------|---------------|-------------------------------|----------|
| *1234 | Visa              | Дебетовая | Зарплатная    | Активно | Основная                | 237687****6352 | 04.23         | 1 000.00                      | Ivan *** |

Комиссия для отмены

| Номер карты | Дата операции | Время операции | Тип транзакции                | Код авторизации | Статус | Сумма операции | Валюта операции |
|-------------|---------------|----------------|-------------------------------|-----------------|--------|----------------|-----------------|
| *1234       | 13.04.2022    | 13:10          | Плата за годовое обслуживание | 237635          | Closed | 1 000,00       | Рубли           |

Создать экспертизу

Написать заметку

Написать ответ и завершить

Отложить

Назначить

Вернуть классиф-ру

Отправить в CRM

# СТРУКТУРИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ



Иван Петров  
Табельный номер: 1234567

Обработка кейсов

Кейс №42314-242142-2212221221  
от 13.02.2021 13:45 0:53

Информация по клиенту

Продукты/услуги

Обращения клиента

Программное обеспечение

## Несогласие с суммой комиссии за обслуживание по карте

Этап: Универсальный этап\_отмена комиссии

Иван Петрович М. 26 лет ....1988 4... 9.....

Описание проблемы со слов клиента

Клиент просит вернуть комиссию за годовое обслуживание, т.к. картой не пользовался. Просит предоставить письменный ответ

## Информация по кейсу

Атрибуты по кейсу Вложения Экспертизы Классификатор История заметок История смены этапов

### Простые атрибуты

Сумма претензии, Р  
1 000.00

### Карта, по которой проводилась операция

| Номер | Платежная система | Тип       | Продукт карты | Статус  | Основная/дополнительная | Номер счета    | Срок действия | Плата за годовое обслуживание | Имя держ |
|-------|-------------------|-----------|---------------|---------|-------------------------|----------------|---------------|-------------------------------|----------|
| *1234 | Visa              | Дебетовая | Зарплатная    | Активно | Основная                | 237687****6352 | 04.23         | 1 000.00                      | Ivan *** |

### Комиссия для отмены

| Номер карты | Дата операции | Время операции | Тип транзакции                | Код авторизации | Статус | Сумма операции | Валюта операции |
|-------------|---------------|----------------|-------------------------------|-----------------|--------|----------------|-----------------|
| *1234       | 13.04.2022    | 13:10          | Плата за годовое обслуживание | 237635          | Closed | 1 000,00       | Рубли           |

Создать экспертизу

Написать заметку

Написать ответ и завершить

Отложить

Назначить

Вернуть классиф-ру

Отправить в CRM



# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

Иван Петров

Табельный номер: 1234567

Обработка кейсов

Кейс №42314-242142-2212221221

от 13.02.2021 13:45

0:53

Информация по клиенту

Продукты/услуги

Обращения клиента

Программное обеспечение

Несогласие с суммой комиссии за обслуживание по карте

Этап: Универсальный этап\_отмена комиссии

Иван Петрович М.

26 лет

1988

4... 9.....

Описание проблемы со слов клиента

Клиент просит вернуть комиссию за годовое обслуживание, т.к. картой не пользовался. Просит предоставить письменный ответ

Информация по кейсу

Атрибуты по кейсу

Вложения

Экспертизы

Классификатор

История заметок

История смены этапов

Простые атрибуты

Сумма претензии, Р

1 000.00

Карта, по которой проводилась операция

| Номер | Платежная система | Тип       | Продукт карты | Статус  | Основн допол |
|-------|-------------------|-----------|---------------|---------|--------------|
| *1234 | Visa              | Дебетовая | Зарплатная    | Активно | Оснс         |

Комиссия для отмены

| Номер карты | Дата операции | Время операции | Тип транзакции               |
|-------------|---------------|----------------|------------------------------|
| *1234       | 13.04.2022    | 13:10          | Плата за годовое обслуживани |

Создание экспертизы

Тип экспертизы

Запрос в юридический департамент

Суть запроса

Обратился клиент и просит вернуть деньги в размере 1 тыс рублей за списание по карте за годовое обслуживание. Проверено, в этот период клиент картой не пользовался. Просьба уточнить, можно ли вернуть деньги клиенту.

Добавить вложение

Дополнительная информация по экспертизе

Сохранить

Отправить

Создать экспертизу

Написать заметку

Написать ответ и завершить

Отложить

Назначить

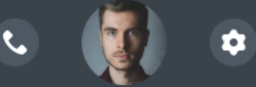
Вернуть классиф-ру

Отправить в CRM

У меня тех. ошибка

Версия 100.21/D-02.012.00-1002

# ВЫПОЛНЕНИЕ АКТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ



Иван Петров  
Табельный номер: 1234567

Обработка кейсов

Кейс №42314-242142-2212221221  
от 13.02.2021 13:45 0:53

Информация по клиенту

Продукты/услуги

Обращения клиента

Программное обеспечение

У меня тех. ошибка

Версия 100.21/D-02.012.00-1002

## Несогласие с суммой комиссии за обслуживание по карте

Этап: Универсальный этап\_отмена комиссии

Иван Петрович М. 26 лет ....1988 4... 9.....

Описание проблемы со слов клиента

Клиент просит вернуть комиссию за ежемесячное списание за период с февраля по май 2022, т.к. картой не пользовался, т.к. с февраля по нему идет процесс банкротства

### ← Отмена операций

#### Карта, по которой проводилась операция

| Номер | Платежная система | Тип       | Продукт карты | Статус  | Основная/дополнительная | Номер счета     | Срок действия | Плата за годовое обслуживание | Имя держ |
|-------|-------------------|-----------|---------------|---------|-------------------------|-----------------|---------------|-------------------------------|----------|
| *1234 | Visa              | Дебетовая | Зарплатная    | Активно | Основная                | 111111****11111 | 04.23         | 1 000.00                      | Ivan *** |

#### Комиссия для отмены

| Номер карты | Дата операции | Время операции | Тип транзакции                    | Код авторизации | Статус    | Сумма операции | Валюта операции |
|-------------|---------------|----------------|-----------------------------------|-----------------|-----------|----------------|-----------------|
| *1234       | 13.04.2022    | 13:10          | Плата за ежемесячное обслуживание | 237635          | Завершена | 1 000,00       | Рубли           |

Отменить операция

Создать экспертизу

Написать заметку

Написать ответ и завершить

Отложить

Назначить

Вернуть классиф-ру

Отправить в CRM

# DESIGNER

Инструмент  
для разработки  
экранных форм



# ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЭКРАННЫХ ФОРМ



Нужно разработать  
экранную форму

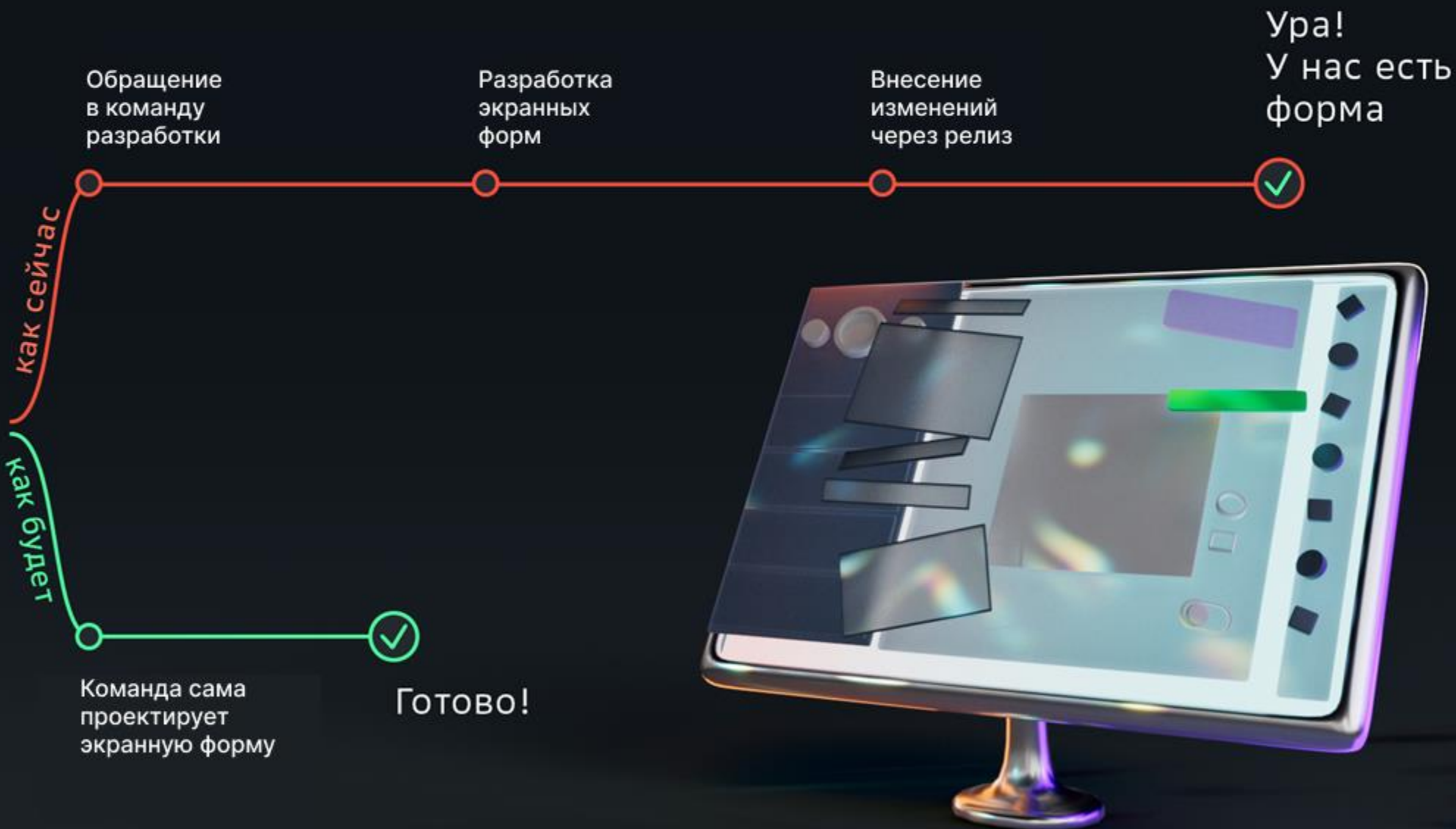




# ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЭКРАННЫХ ФОРМ

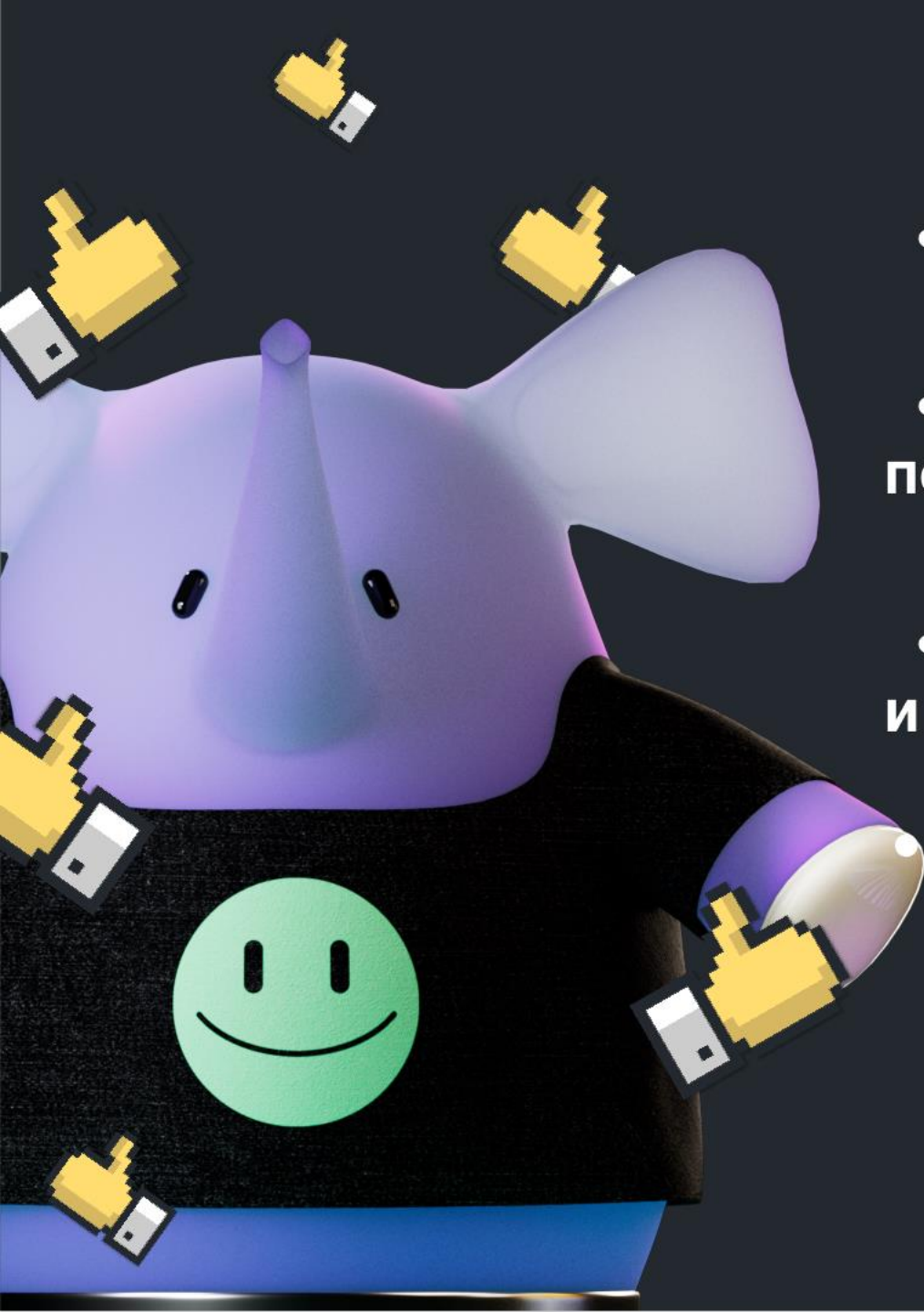


Нужно разработать  
экранную форму









- **Меньше ошибок**
- **Клиент быстрее получает решение**
- **Довольные клиенты и сотрудники**



Нравится, что яркий интерфейс.  
Нравится, как все скомпоновано



Ярко, современно  
и удобно

Подсказки - очень удобно,  
прописан алгоритм - такого  
нет в CRM

Легко работать,  
т.к. аналогия прослеживается:  
кнопочки, названия разделов.  
Предыдущий опыт помогает



Ненужного нет

Всё “по-русски”.  
Очень просто и понятно.



Не нужно открывать  
несколько ПО -  
все в одной программе

“Свежий” интерфейс.  
Дизайн выглядит  
более современно и свежо



# СПАСИБО!

