

**Общество с ограниченной ответственностью
«ФИНФОРТ РИСЕРЧ ЭНД ДЕВЕЛОПМЕНТ»**

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «ФИНФОРТ РИСЕРЧ
ЭНД ДЕВЕЛОПМЕНТ»

_____ М.Н. Ефремов
7.06.2023

М.П.

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ИНФОРМАЦИЮ, НЕОБХОДИМУЮ ДЛЯ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «SCAR»**

Содержание

1. Термины и определения.....	3
2. Введение.....	3
2.1. Бизнес-процесс постмодерации по финансовым продуктам.....	3
2.2. Процесс постмодерации по кредитным картам в приложении «Работа с заявками ДИАС».....	5
2.3. Особенности бизнес-процесса постмодерации по кредитным картам.....	5
3. Доступ к приложению.....	6
4. Работа с приложением в роли «Исполнителя».....	7
4.1. Авторизация.....	7
4.2. Стартовая страница.....	7
4.3. Работа с заявкой.....	9
4.3.1. Взятие заявки в работу.....	9
4.3.2. Работа с карточкой проверки по заявке.....	9
4.3.2.1. Состав карточки проверки.....	9
4.3.3. Завершение проверки.....	18
4.4. Раздел «В работе».....	20
4.5. Раздел «Отложенные».....	21
4.6. Раздел «Обработанные».....	24
5. Работа с приложением в роли «Руководителя».....	26
5.1. Авторизация.....	26
5.2. Стартовая страница.....	27
5.3. Раздел «Необработанные».....	28
5.4. Раздел «В работе».....	29
5.5. Отзыв заявок у исполнителей.....	30
5.6. Раздел «Отложенные».....	31
5.7. Досрочный возврат заявок в очередь.....	32
5.8. Раздел «Обработанные».....	34
5.9. Раздел «Все».....	38
5.10. Выгрузка перечня заявок в excel.....	39
5.11. Фильтрация заявок.....	40
5.12. Открытие списка заявок в режиме просмотра карточки проверки.....	42
6. Приложения.....	44
6.1. Статусы звонка.....	44

1. Термины и определения

- **ПО ScaR** — веб-приложение для автоматизации процессов формирования и назначения задач на сотрудников, контроля процесса работы сотрудников с задачами, обработки и интерпретации данных, внесенных в ходе выполнения задач.
- **Работа с заявками ДИАС** — версия ПО ScaR, предлагаемая для тестирования, адаптированная под задачи Департамента аналитики и статистики ООО «ФИНФОРТ РИСЕРЧ ЭНД ДЕВЕЛОПМЕНТ» (владелец ПО ScaR) с целью оптимизации бизнес-процесса постмодерации по финансовым продуктам.
- **Бизнес-процесс постмодерации по финансовым продуктам** — процесс направленный на предотвращение фрода со стороны агентов ООО «ФИНФОРТ РИСЕРЧ ЭНД ДЕВЕЛОПМЕНТ». С подробной информацией о процессе можно ознакомиться в [разделе 2.1](#).
- **Заявка на проверку** — задача, формируемая ПО ScaR в рамках бизнес-процесса постмодерации по финансовым продуктам.
- **Исполнитель** — сотрудник, в чьи обязанности входит обработка заявок на проверку.
- **Руководитель** — сотрудник, контролирующий и управляющий процессом работы исполнителей с заявками на проверку.
- **Карточка проверки** — интерфейсная форма с которой работают исполнители при обработке заявки на проверку.
- **Карточка заявки** — мини версия карточки проверки, с основной информацией по заявке, отображается в разделах меню приложения.

2. Введение

«Работа с заявками ДИАС» — версия приложения ScaR, адаптированная под задачи Департамента аналитики и статистики ООО «ФИНФОРТ РИСЕРЧ ЭНД ДЕВЕЛОПМЕНТ» с целью оптимизации бизнес-процесса постмодерации по финансовым продуктам.

2.1. Бизнес-процесс постмодерации по финансовым продуктам

Одно из направлений работы ООО «ФИНФОРТ РИСЕРЧ ЭНД ДЕВЕЛОПМЕНТ» — реализация финансовых продуктов банков-партнеров через агентскую сеть.

Агенты, выступают в роли посредников между клиентами — оформителями финансовых продуктов банков-партнеров и ООО «ФИНФОРТ РИСЕРЧ ЭНД ДЕВЕЛОПМЕНТ».

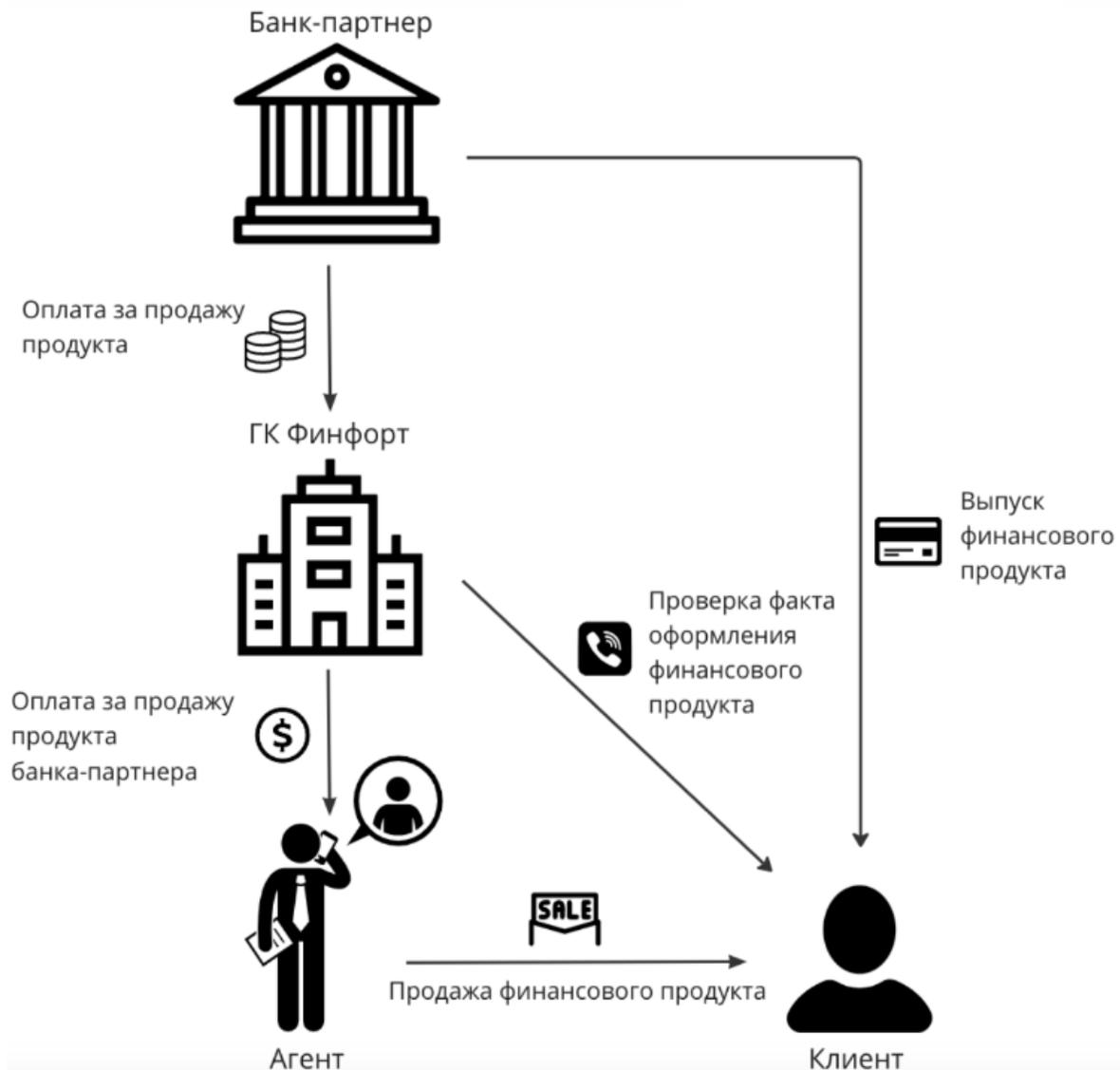
ООО «ФИНФОРТ РИСЕРЧ ЭНД ДЕВЕЛОПМЕНТ» выплачивает агентам комиссию за каждую успешную продажу.

После продажи финансового продукта, агент создает заявку в приложении Финброкер (принадлежит ООО «ФИНФОРТ РИСЕРЧ ЭНД ДЕВЕЛОПМЕНТ»), где указывает ФИО клиента и его номер телефона.

Сотрудники ДИАС ответственны за осуществление постмодерации — проверки, направленной на предотвращение фрода со стороны агентов. Цель проверки — убедиться, что клиент встречался с агентом, воспользовался его услугами для оформления финансового продукта и получил продукт на руки.

Результат проверки влияет на получение агентом авансовой выплаты: при подтверждении клиентом факта получения продукта, агент получает авансовую выплату, в альтернативном случае не получает.

Рис. 1 Схема бизнес-процесса:



Процесс постмодерации зависит от типа финансового продукта.
Для тестирования предлагается процесс постмодерации по кредитным картам.

2.2. Процесс постмодерации по кредитным картам в приложении «Работа с заявками ДИАС»

1. Приложение «Работа с заявками» получает запрос на проверку от внешней системы. В запросе содержатся данные об агенте, клиенте и оформляемом клиентом, финансовом продукте.
2. Приложение «Работа с заявками» валидирует запрос от внешней системы на достаточность данных для создания заявки на проверку.
3. В случае успешной валидации автоматически создается заявка на проверку, содержащая данные из запроса и поля для внесения данных по проверке исполнителем, во внешнюю систему передается идентификатор проверки. Если валидация данных не пройдена, приложение «Работа с заявками» отдает внешней системе ошибку.
4. Заявка на проверку назначается на исполнителя при нажатии им на кнопку «Взять в работу» в приложении «Работа с заявками».
5. В процессе обработки заявки на проверку, исполнитель связывается с клиентом, задает ему вопросы по скрипту, фиксирует ответы клиента в карточке проверки, прикрепляет запись разговора с клиентом.
6. На основе выбранных исполнителем ответов на вопросы автоматически определяется результат проверки: «Одобрение» — если проверка завершилась с позитивным результатом или «Отказ» — если проверка завершилась с негативным результатом.
7. Результат проверки отображается в приложении «Работа с заявками» для руководителя, а также передается во внешнюю систему, где на основании него принимается решение о выплате/невыплате комиссии агенту.

2.3. Особенности бизнес-процесса постмодерации по кредитным картам

1. Заявки назначаются на исполнителей в порядке от старых к новым.
2. Исполнители имеют доступ только к закрепленным за ними заявкам (задачам), руководитель ко всем заявкам (задачам).
3. У исполнителя может быть только одна заявка (задача) в работе.
4. Если исполнитель не смог дозвониться до клиента, заявка (задача) должна быть назначена на исполнителя повторно и так до тех пор, пока не будет исчерпано

максимальное количество попыток дозвониться до клиента. До повторного назначения такие заявки отображаются в разделе «Отложенные». Руководитель видит все отложенные заявки, исполнитель только отложенные заявки с определенным статусом.

5. Руководитель может вернуть в очередь любую заявку из раздела «Отложенные» досрочно. Такая заявка возвращается в начало очереди и будет назначена на следующего исполнителя, нажавшего на кнопку «Взять в работу».
6. Руководитель может отозвать заявку у исполнителя. Если в время отзыва заявка (задача) была в работе у исполнителя, внесенные исполнителем данные не сохраняются.
7. Исполнители не должны видеть результат проверки по заявке (задаче).

3. Доступ к приложению

Для доступа к приложению необходимо подключение к интернету и любой современный браузер. Доступ к демо стенду для пользовательского тестирования осуществляется по ссылке: <https://dias-tasklist-demo.finmarket.online/login>

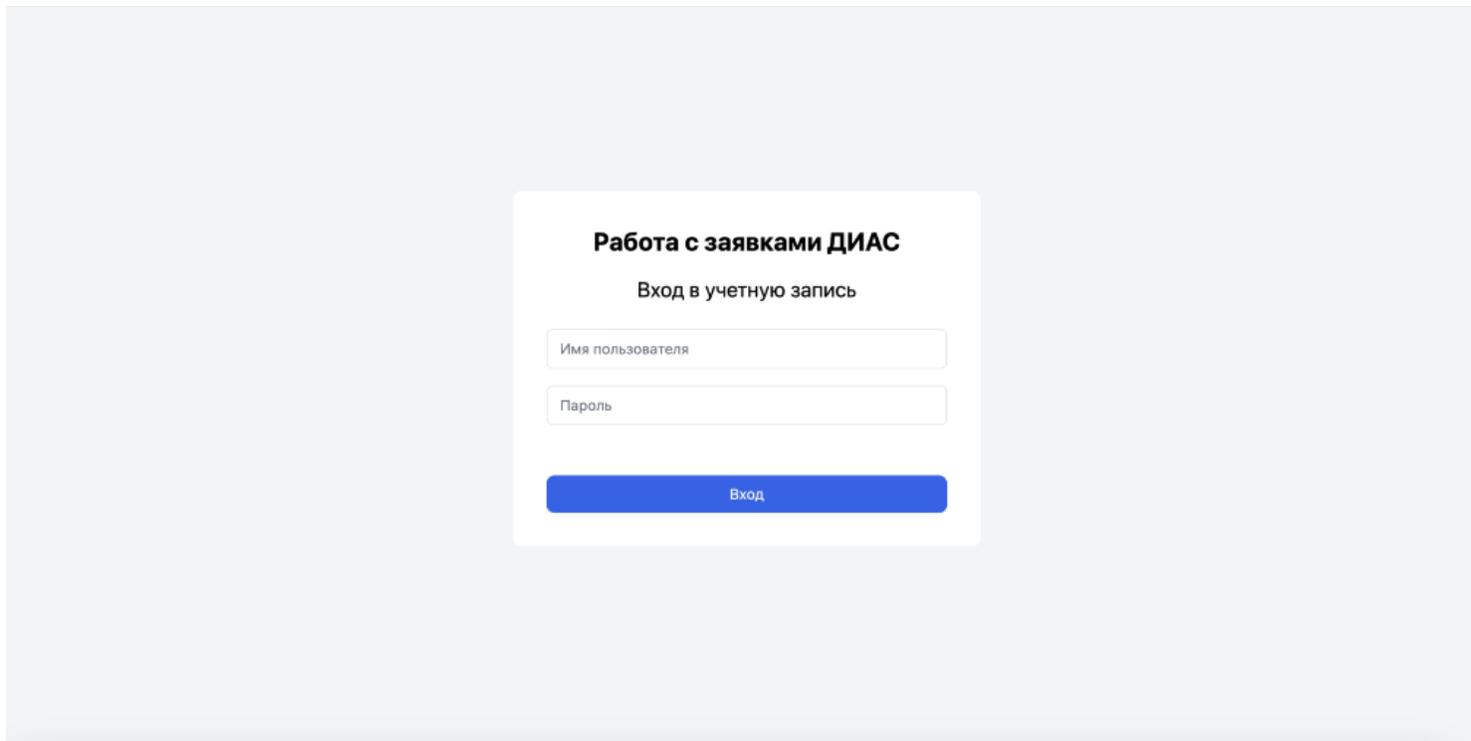
При переходе по ссылке откроется страница авторизации.

4. Работа с приложением в роли «Исполнителя»

4.1. Авторизация

Авторизация в системе происходит с помощью логина и пароля.

Рис. 2 Страница авторизации



The image shows a login form for the application 'Работа с заявками ДИАС'. The form is centered on a light gray background. It has a title 'Работа с заявками ДИАС' and a subtitle 'Вход в учетную запись'. There are two input fields: 'Имя пользователя' and 'Пароль'. Below the fields is a blue button labeled 'Вход'.

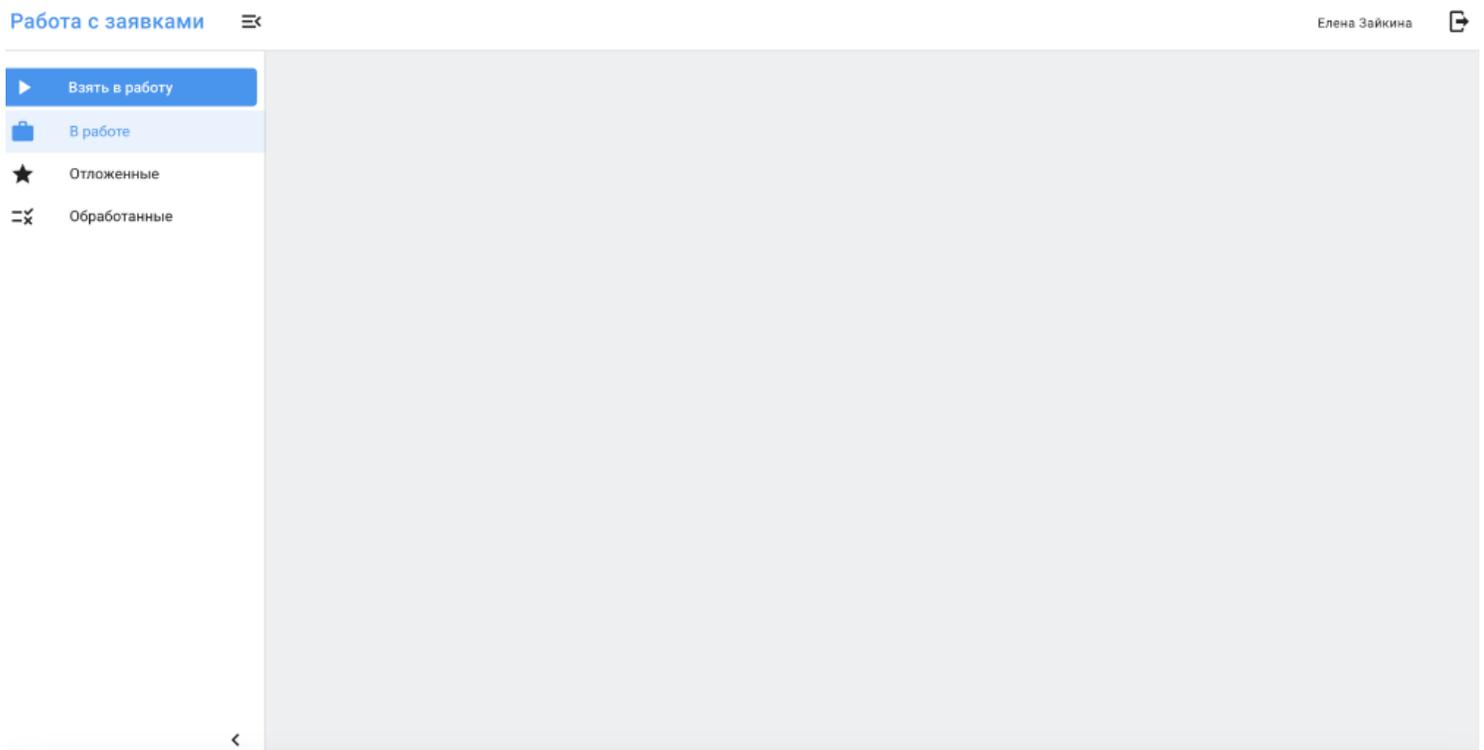
Для авторизации под ролью Исполнителя в поле «Имя пользователя» необходимо ввести значение: `operatorotest`, в поле «Пароль» также необходимо ввести значение: `operatorotest`. После чего необходимо нажать на кнопку «Вход».

4.2. Стартовая страница

В верхней части стартовой страницы отображается:

- название приложения «Работа с заявками», при клике на него из любого раздела приложения вы вернетесь на стартовую страницу;
- кнопка для сворачиванию меню, расположена справа от названия приложения;
- имя вашей учетной записи, расположено в правом верхнем углу;
- кнопка для выхода из приложения, расположена в правом верхнем углу рядом с именем вашей учетной записи.

Рис. 3 Стартовая страница исполнителя



На стартовой странице в левой части экрана отображается меню приложения:

- [Кнопка «Взять в работу»](#) при нажатии на кнопку, на вас будет автоматически назначена наиболее приоритетная заявка на проверку;
- [Раздел «В работе»](#), где будет отображаться заявка над которой вы работаете, в разделе может отображаться не более 1 заявки;
- [Раздел «Отложенные»](#), где отображаются заявки над которыми вы работали ранее, но не смогли завершить проверку, поскольку клиент попросил перезвонить;
- [Раздел «Обработанные»](#), где отображаются заявки по которым вы завершили проверку.

С подробной информацией о разделах меню можно ознакомиться по ссылкам.

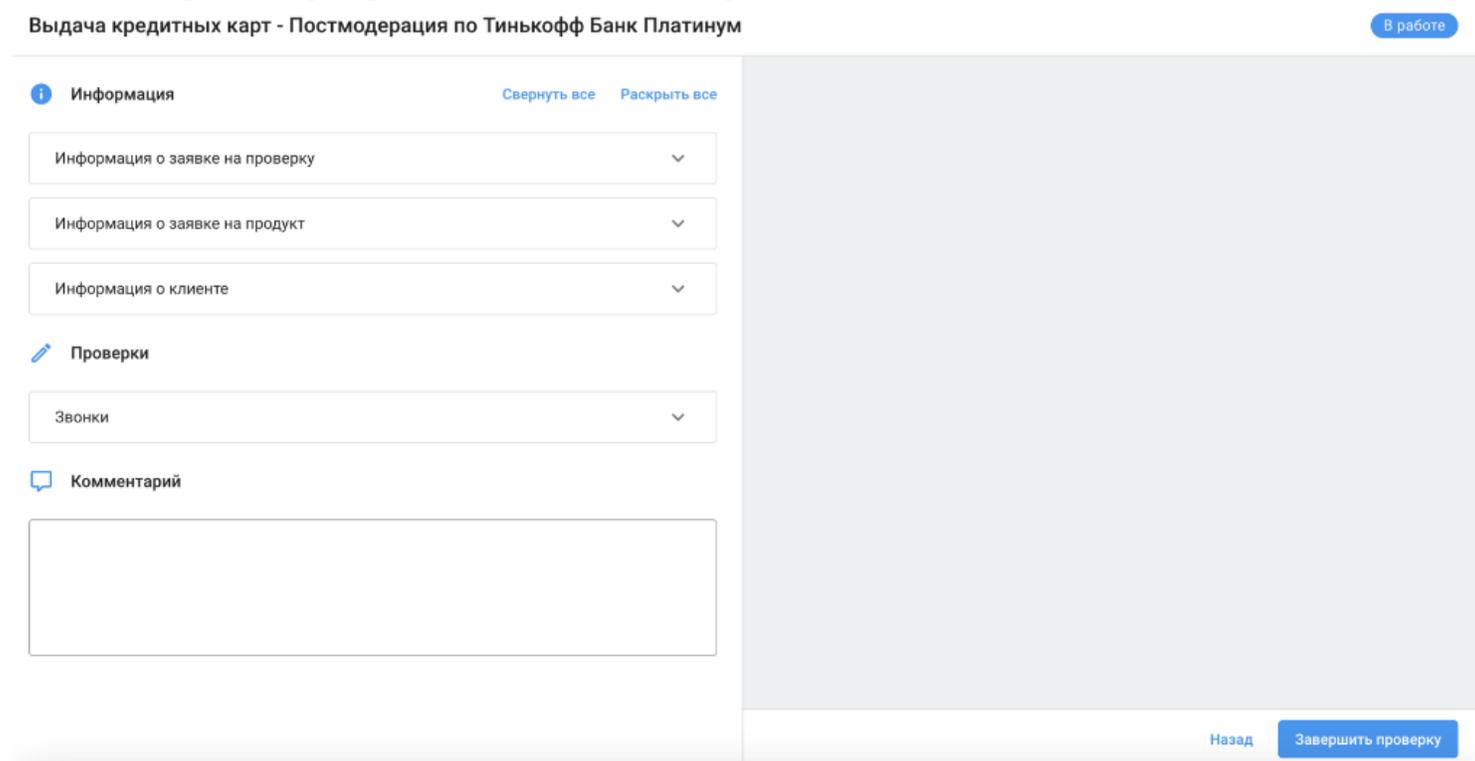
Меню можно скрыть нажав на кнопку, расположенную в левом верхнем углу, справа от названия приложения. Также можно скрыть названия разделов меню, оставив только иконки, нажав на стрелку в нижнем правом углу меню.

4.3. Работа с заявкой

4.3.1. Взятие заявки в работу

Для начала работы с заявкой нажмите на кнопку «Взять в работу». После этого откроется карточка проверки по заявке.

Рис. 4 Вид карточки проверки после взятия заявки в работу



4.3.2. Работа с карточкой проверки по заявке

4.3.2.1. Состав карточки проверки

В заголовке карточки проверки выводится название бизнес-процесса, тип проверки и название продукта. Например, «Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум».

В правом верхнем углу выводится тег со статусом заявки.

Карточка проверки разделена на две области:

- в левой части карточки проверки расположена рабочая область, где отображается информация по заявке и расположены поля для ввода данных, полученных в ходе осуществления проверки;
- в правой части карточки проверки расположена просмотрная область, в которой можно открыть файлы, например: PDF файл со скриптом.

Рабочая область карточки проверки состоит из двух разделов:

- «Информация» - содержит подразделы с информацией о заявке на проверку, о заявке на продукт и о клиенте.
- «Проверки» - содержит подраздел «Звонки», куда необходимо внести данные, полученные в ходе проверки.

Каждый из подразделов можно открыть отдельно, нажав на стрелку справа от названия раздела.

Также можно открыть все разделы одновременно, нажав на кнопку «Раскрыть все» справа от раздела «Информация».

Свернуть разделы можно аналогичным образом, нажав на стрелку справа от названия раздела, чтобы свернуть конкретный раздел, либо нажав на кнопку «Свернуть все» справа от раздела «Информация», чтобы свернуть все открытые разделы.

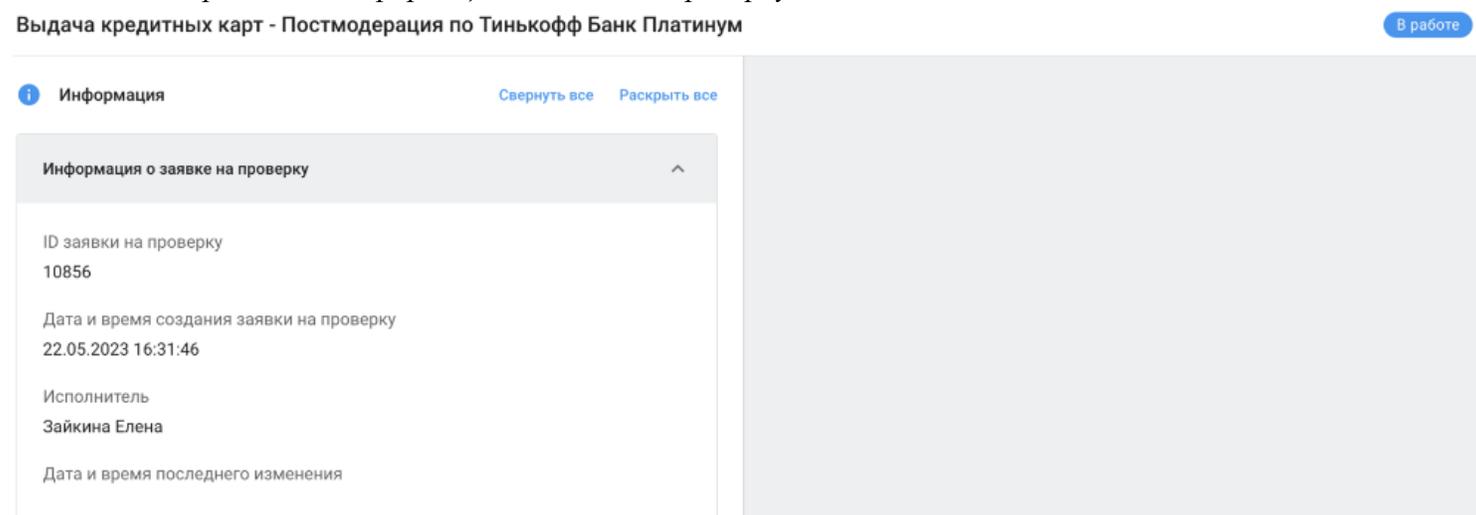
Раздел «Информация»

Состоит из трех подразделов:

1. «Информация о заявке на проверку»

В подразделе отображается: ID заявки на проверку, дата и время создания заявки на проверку, информация об исполнителе (за кем закреплена заявка), дата и время последнего изменения (здесь отображается время последнего редактирования заявки, при первичной работе с заявкой поле не заполнено).

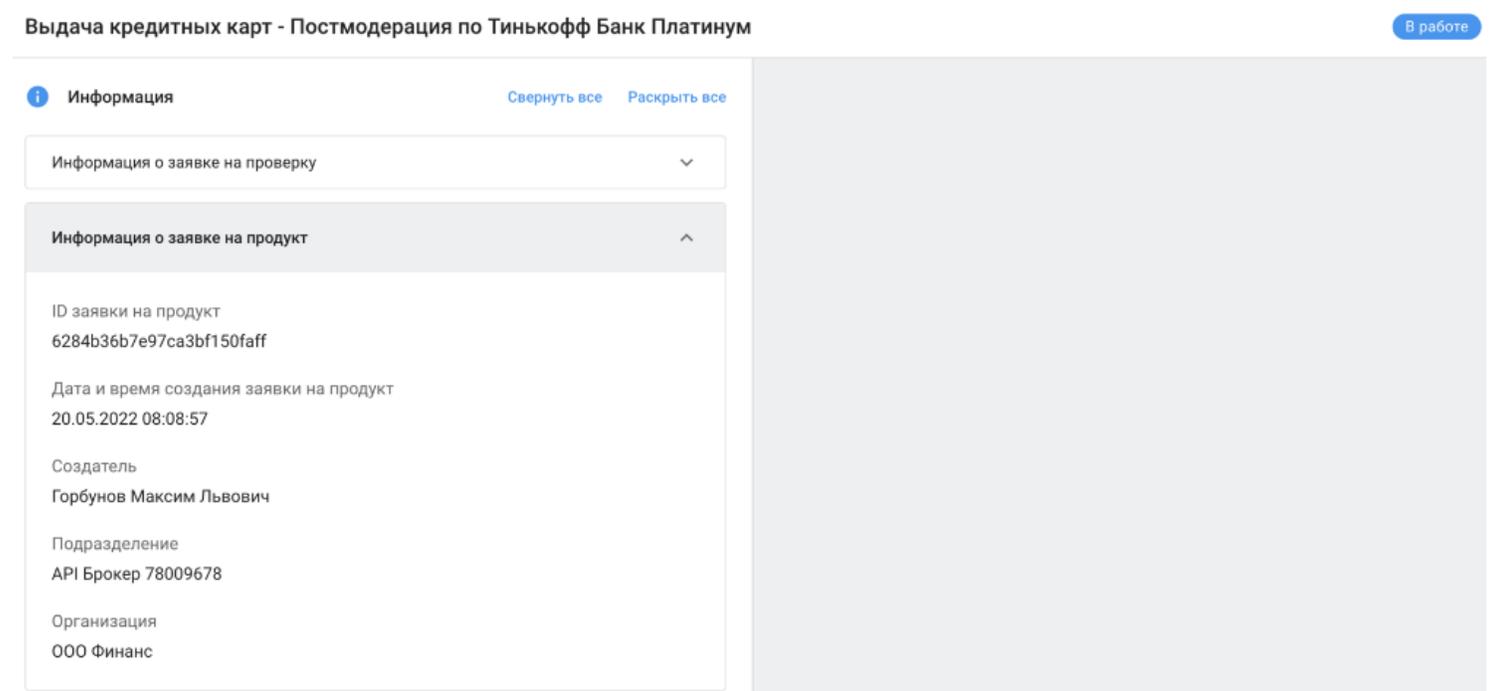
Рис. 5 Вид подраздела «Информация о заявке на проверку»



2. «Информация о заявке на продукт»

В подразделе отображается: ID заявки на продукт из внешней системы, дата и время создания заявки на продукт, информация о создателе заявки (агенте), его подразделении и организации, где он трудоустроен.

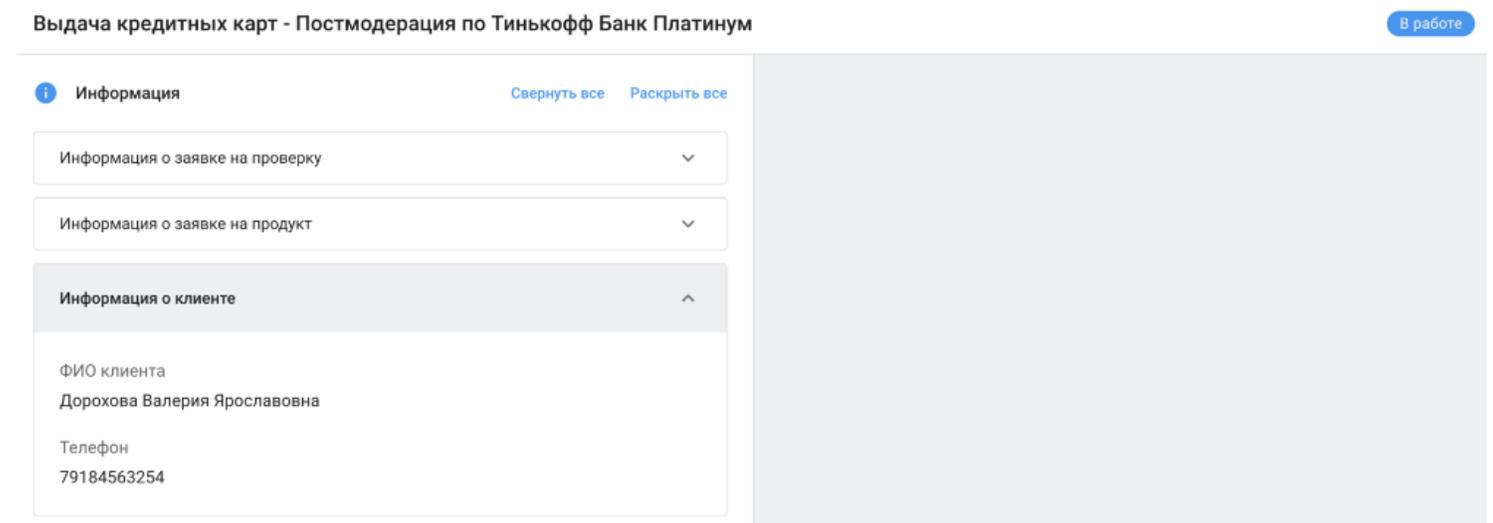
Рис. 6 Вид подраздела «Информация о заявке на продукт»



3. «Информация о клиенте»

В подразделе отображается: ФИО клиента и его номер телефона.

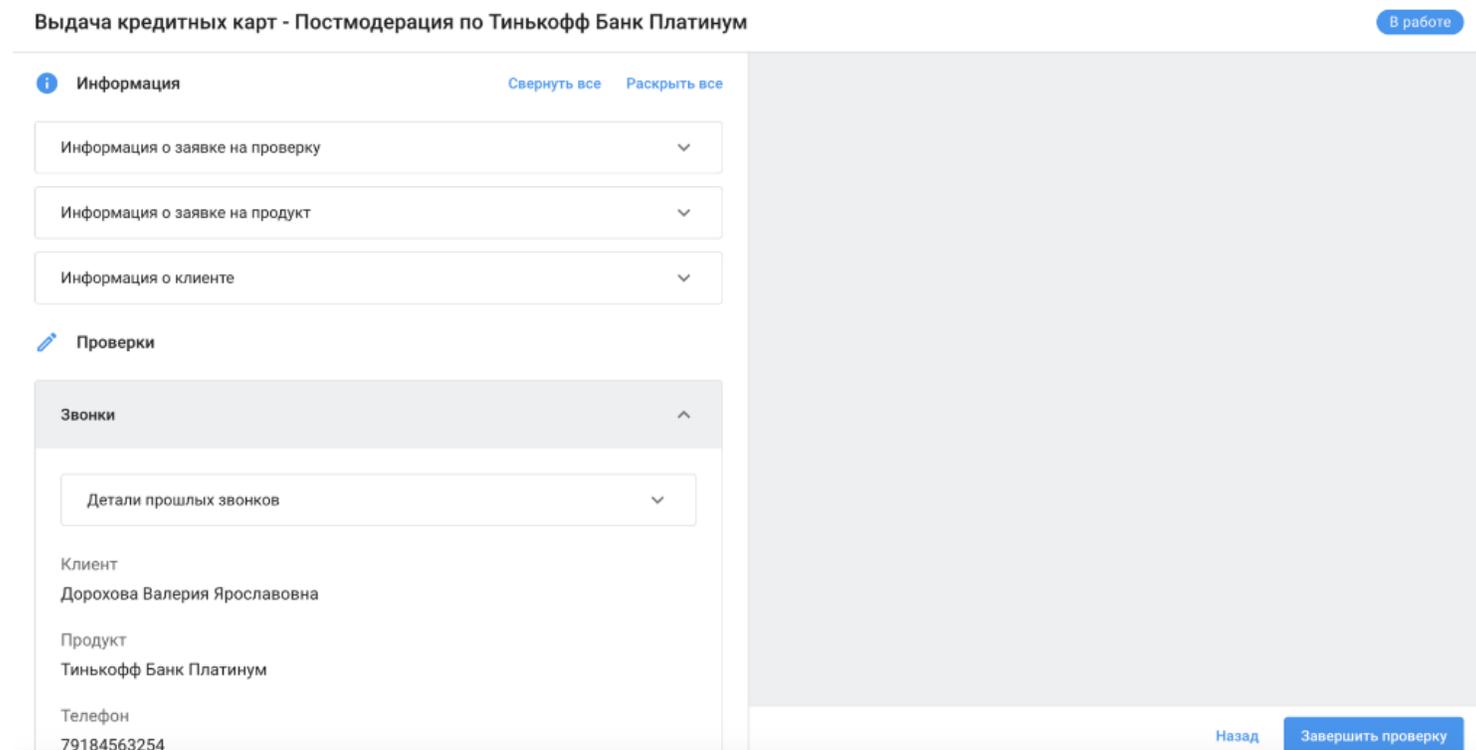
Рис. 7 Вид подраздела «Информация о клиенте»



Раздел «Проверки»

Поскольку бизнес-процесс постмодерации по кредитным картам предполагает проверку, в ходе которой исполнителю необходимо связаться по телефону с клиентом и задать ему определенные вопросы в данном разделе отображается подраздел «Звонки».

Рис. 8 Вид подраздела «Звонки»



В подразделе «Звонки» отображаются:

1. Блок «Детали прошлых звонков». В данном блоке можно посмотреть историю по предыдущим этапам работы с заявкой (не заполнен на первом этапе работы с заявкой).
2. Информация о клиенте: ФИО и номер телефона клиента.
3. Информация об оформляемом клиентом финансовом продукте.
4. Ссылка на скрипт. При клике на ссылку, скрипт для разговора с клиентом открывается в просмотрной области карточки проверки.

Рис. 9 Вид карточки проверки после клика на ссылку на скрипт

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум

В работе

Звонки

Детали прошлых звонков

Клиент
Дорохова Валерия Ярославовна

Продукт
Тинькофф Банк Платинум

Телефон
79184563254

Скрипт
[Skript-kreditnyye-karty-64662b86564b5.pdf](#)

Вы встречались с агентом для оформления карты?

Да
 Нет

Банк одобрил выдачу карты?

Да
 Нет

Добрый день, __ (ФИО клиента) __?

Это __ (имя оператора) __ ГК Финфорг.

1. Проверяем работу наших агентов, подскажите, пожалуйста, вы встречались с агентом для оформления кредитной карты __ (название карты и банка) __?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и прощаемся с клиентом. Если есть доп информация, фиксируем в комментарии к заявке)
2. Подскажите, __ (название банка) __ одобрил Вам выдачу карты?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и прощаемся с клиентом. Если есть доп информация, фиксируем в комментарии к заявке)
3. Была ли кредитная карта выдана Вам на руки?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и прощаемся с клиентом. Если есть доп информация, фиксируем в комментарии к заявке)
4. Агент разъяснил Вам условия использования __ (название карты) __?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
5. Подскажите, агент объяснил Вам, как активировать карту?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
6. Сколько по времени заняло оформление карты?

Показать панель

Назад Завершить проверку

5. Список вопросов с вариантами ответов. Если в ходе звонка вам удалось задать клиенту вопросы по скрипту, необходимо выбрать один из вариантов ответа, на основе полученной от клиента информации.

Рис. 10 Выбор вариантов ответов на вопросы 1-3

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум В работе

Скрипт
Skript-kreditnyye-karty-64662b86564b5.pdf

Вы встречались с агентом для оформления карты?

Да
 Нет

Банк одобрил выдачу карты?

Да
 Нет

Вам выдали карту на руки?

Да
 Нет

Агент разъяснил условия использования карты?

Да
 Нет

Агент объяснил как активировать карту?

Да
 Нет

Сколько по времени заняло оформление карты?

0-10 минут

Добрый день, __ (ФИО клиента) __?

Это __ (имя оператора) __ ГК Финфор.

1. Проверем работу наших агентов, подскажите, пожалуйста, вы встречались с агентом для оформления кредитной карты __ (название карты и банка) __?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и прощаемся с клиентом. Если есть дополнительная информация, фиксируем в комментарии к заявке)
2. Подскажите, __ (название банка) __ одобрил Вам выдачу карты?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и прощаемся с клиентом. Если есть дополнительная информация, фиксируем в комментарии к заявке)
3. Была ли кредитная карта выдана Вам на руки?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и прощаемся с клиентом. Если есть дополнительная информация, фиксируем в комментарии к заявке)
4. Агент разъяснил Вам условия использования __ (название карты) __?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
5. Подскажите, агент объяснил Вам, как активировать карту?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
6. Сколько по времени заняло оформление карты?

[Показать панель](#)

[Назад](#) [Завершить проверку](#)

Активным является только первый вопрос, активация последующих вопросов зависит от выбранного вами ответа:

- если выбрать ответ «Да», активируется следующий вопрос;
- если выбрать ответ «Нет», следующий вопрос не активируется, поскольку дальнейшая проверка не имеет смысла (уже по ответу на первый вопрос понятно, что клиент не оформлял заявку на продукт при помощи агента), ответы на следующие вопросы будут проставлены автоматически.

Аналогичным образом положительный ответ на второй вопрос активирует третий.

Положительный ответ на третий вопрос активирует вопросы с четвертого по восьмой (поскольку все они могут быть заданы после того, как вы положительный ответ на третий вопрос).

Рис. 11 Выбор вариантов ответов на вопросы 4-8

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум

В работе

Агент разъяснил условия использования карты?

Да

Нет

Агент объяснил как активировать карту?

Да

Нет

Сколько по времени заняло оформление карты?

0-10 минут

10-20 минут

20-30 минут

30 минут-1 час

1-2 часа

В течение дня

Более 1 дня

Затрудняется ответить

Оценка работы агента по 10 бальной шкале

9

Пожелания к улучшению работы сервиса

нет

комментарии к заявке

4. Агент разъяснил Вам условия использования (название карты) ?

- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)

- Нет (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)

5. Подскажите, агент объяснил Вам, как активировать карту?

- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)

- Нет (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)

6. Сколько по времени заняло оформление карты?

Фиксируем ответ. Если есть дополнительная информация, фиксируем в комментарии к заявке

7. Оцените, пожалуйста, работу агента по 10 бальной шкале.

Фиксируем ответ. Если есть дополнительная информация, фиксируем в комментарии к заявке

8. Если у Вас пожелания к улучшению работы сервиса?

Фиксируем ответ

Спасибо за уделенное время! Всего доброго, до свидания.

Показать панель

Назад

Завершить проверку

Если в ходе звонка вам не удалось задать клиенту вопросы, переходите к выбору статуса звонка (пункт 7).

6. Порядковый номер звонка;

7. Поле для выбора статуса звонка из выпадающего списка;

Выбор статуса звонка зависит от результата звонка клиенту. Звонком может быть результативным или не результативным.

Результативный звонок

Результативный звонок означает, что вы обладаете достаточным количеством информации для завершения проверки по заявке, что возможно в следующих случаях:

- клиент утвердительно ответил на первые три вопроса (статус: «Подтверждает»);
- клиент отрицательно ответил на один из первых трех вопросов (статус: «Отказ»);
- выяснилось, что указанный в заявке номер принадлежит другому человеку (статус: «Неверный номер»);
- трубку взял агент/знакомый агента и сообщил, что это тестовая заявка (статус: «Тест»).

Нерезультативный звонок

Нерезультативный звонок означает, что вы не смогли задать клиенту все необходимые для осуществления проверки вопросы. Подобная ситуация может возникнуть, если:

- клиент не взял трубку (статус: «Недозвон»);
- у клиента был выключен телефон (статус: «Отключен»);
- клиент сообщил, что не может разговаривать и попросил перезвонить позже (статус: «Перезвон»).

Рис. 12 Выбор статуса звонка

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум

В работе

Номер звонка
3

Статус звонка

Отключен

Отказ

Перезвон

Тест

Отключен

Недозвон

Неправильный номер

Комментарий

комментарии к заявке

4. Агент разъяснил Вам условия использования (название карты) ?

- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)

5. Подскажите, агент объяснил Вам, как активировать карту?

- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)

6. Сколько по времени заняло оформление карты?
Фиксируем ответ. Если есть дополнительная информация, фиксируем в комментарии к заявке

7. Оцените, пожалуйста, работу агента по 10 бальной шкале.
Фиксируем ответ. Если есть дополнительная информация, фиксируем в комментарии к заявке

8. Если у Вас пожелания к улучшению работы сервиса?
Фиксируем ответ

Спасибо за уделенное время! Всего доброго, до свидания.

Показать панель

Назад Завершить проверку

8. Поле для указания комментария к звонку;

Поле обязательно для заполнения при статусах звонка:

- «Перезвон» - в комментарии необходимо указать время через которое клиент попросил вас перезвонить;
- «Отказ», в случае если не выбран ответ ни на один вопрос — в комментарии необходимо описать причину отказа.

Для остальных статусов звонка поле заполняется только при наличии важной информации по звонку.

Рис. 13 Ввод комментария к звонку, поля «Записи звонков» и «Комментарий»

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум В работе

Номер звонка
1

Статус звонка
Подтверждает

Комментарий к звонку

Записи звонков

Загрузить файл звонка

Можно прикрепить не более 2 записей, максимальный объем файла – 30 Мб

Комментарий

Назад Завершить проверку

9. Поле для загрузки записи разговора с клиентом.

Для загрузки файла аудиозаписи разговора с клиентом необходимо нажать на скрепку слева от поля «Записи звонков» либо на само поле.

В рамках одного этапа работы с заявкой можно загрузить не более двух записей звонка в формате: mp3, mp4, mpeg, ogg, размером не более 30 Мб.

Рис. 14 Вид поля «Записи звонков» после загрузки файла

Записи звонков

Загрузить файл звонка

10.01.2023...224718.mp3

Можно прикрепить не более 2 записей, максимальный объем файла – 30 Мб

Загруженный файл отобразится в поле, при клике на файл его можно прослушать в соседней вкладке браузера. Удалить загруженный файл можно нажав на крест в поле «Записи звонков».

10. Комментарий.

Поле необязательно для заполнения, в случае необходимости в нем можно указать важную информацию по заявке.

4.3.3. Завершение проверки

После того как все, возможные на данном этапе проверки, данные заполнены нажмите на кнопку «Завершить проверку» в правом нижнем углу карточки проверки.

Если вы не заполнили одно или несколько обязательных полей, в правом верхнем углу карточки проверки появится ошибка с текстом «Предоставленные данные нарушают правила валидации».

Рис. 15 Валидация при завершении проверки

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум

Клиент
Дорохова Валерия Ярославна

Продукт
Тинькофф Банк Платинум

Телефон
79184563254

Скрипт
[Skript-kreditnyye-karty-64662b86564b5.pdf](#)

Вы встречались с агентом для оформления карты?
 Да
 Нет
Необходимо ответить на все вопросы

Банк одобрил выдачу карты?
 Да
 Нет

Вам выдали карту на руки?
 Да
 Нет

Агент разъяснил условия использования карты?
 Да

Предоставленные данные нарушают правила валидации.

Назад

Незаполненное поле/поля будут подсвечены красным шрифтом/красной рамкой, в подсказке будем прописано, что необходимо заполнить.

Поле «Статус звонка» всегда является обязательным для заполнения. Необходимость заполнения других полей зависит от статуса звонка.

Таблица 1. Зависимость обязательных для заполнения полей от статуса звонка

Статус звонка	Какие поля являются обязательными для заполнения
Подтверждение	- ответы на вопросы - запись звонка
Отказ	- ответы на вопросы либо комментарий к звонку (одно из двух) - запись звонка
Тест	- запись звонка
Неверный номер	- запись звонка
Перезвон	- комментарий к звонку (с указанием через сколько нужно перезвонить клиенту)
Недозвон	-
Отключен	

Выбор статуса звонка также влияет на статус заявки на проверку:

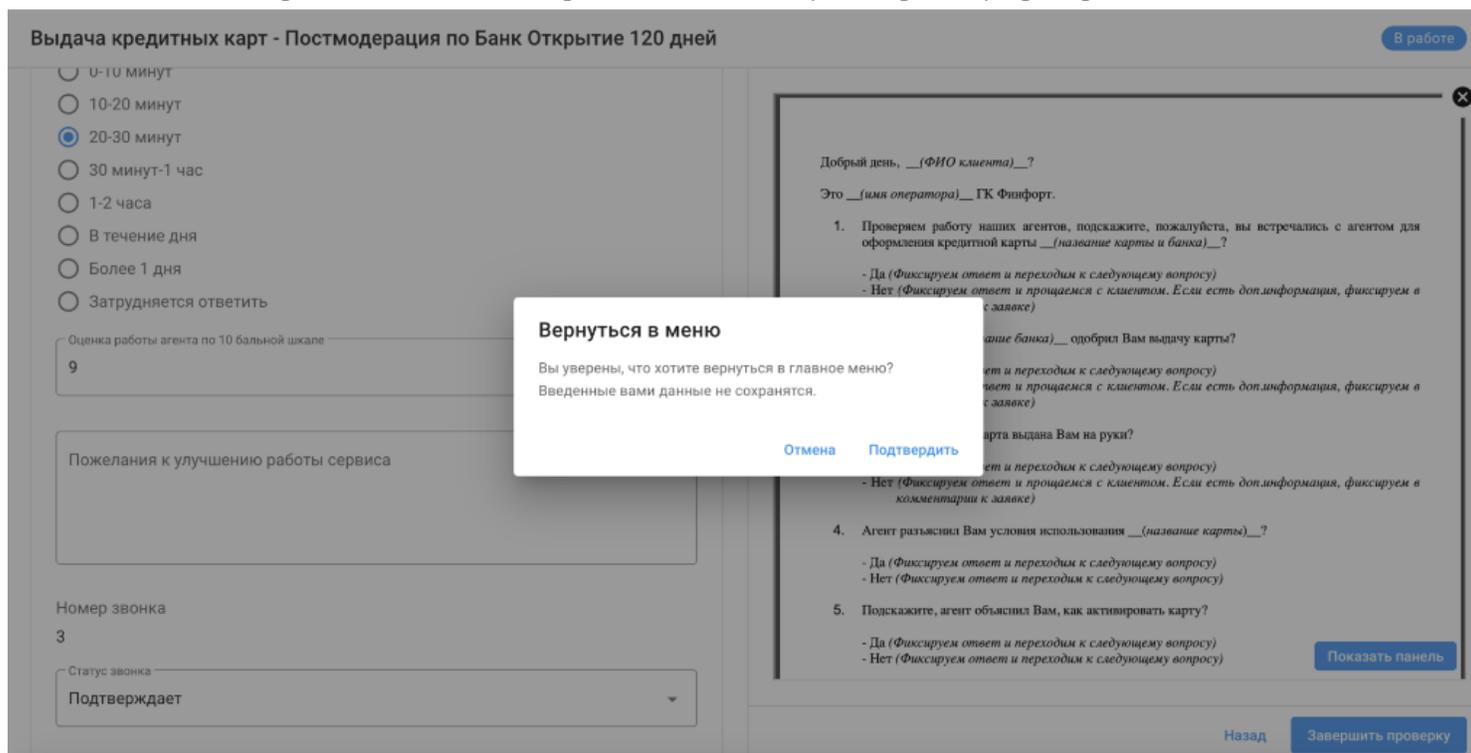
- при выборе результативного статуса звонка, проверка по заявке завершается, заявка переходит в статус «Обработанная», по ней автоматически определяется результат проверки;
- при выборе нерезультативного статуса звонка, проверка по заявке приостанавливается на 26 часов, заявка переходит в статус «Отложенная». После истечения данного времени заявка возвращается в очередь и повторно назначается на работавшего с ней исполнителя.

4.4. Раздел «В работе»

Если в процессе работы с заявкой вам нужно покинуть карточку проверки, вы можете воспользоваться кнопкой «Назад» в правом нижнем углу карточки.

Если вы успели ввести данные по проверке, при попытке покинуть страницу, появится окно подтверждения действия, с предупреждением о том, что данные не сохранятся.

Рис. 16 Окно подтверждения действия при попытке покинуть карточку проверки

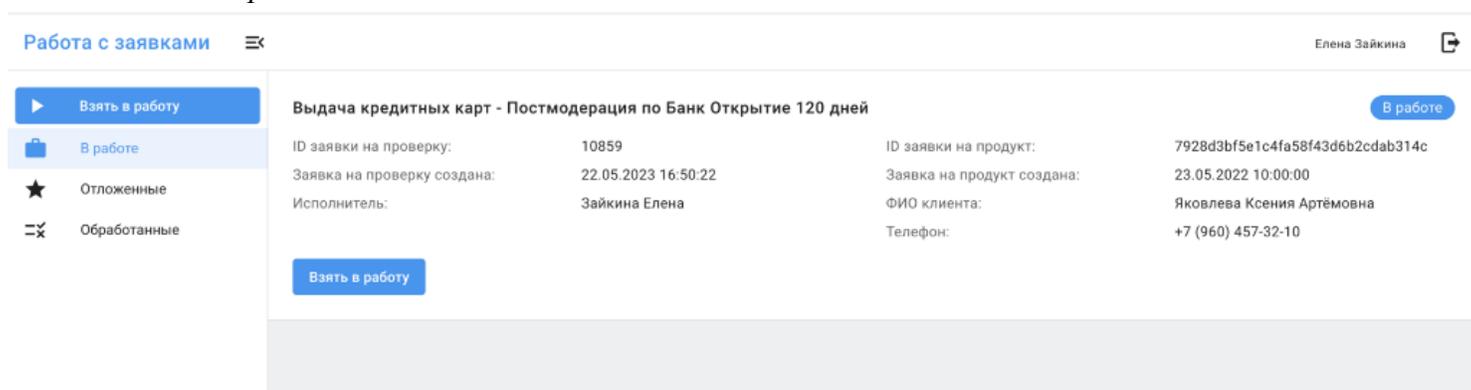


Предполагается, что на обработку одной заявки уходит в среднем 5 минут, поэтому сохранение черновика в данном бизнес-процессе не предусмотрено.

После подтверждения действия вы будете перенаправлены в раздел «В работе».

Если вы не ввели данные на карточке проверки, окно подтверждения действия не появляется, вы сразу будете перенаправлены в раздел «В работе».

Рис. 17 Раздел «В работе»



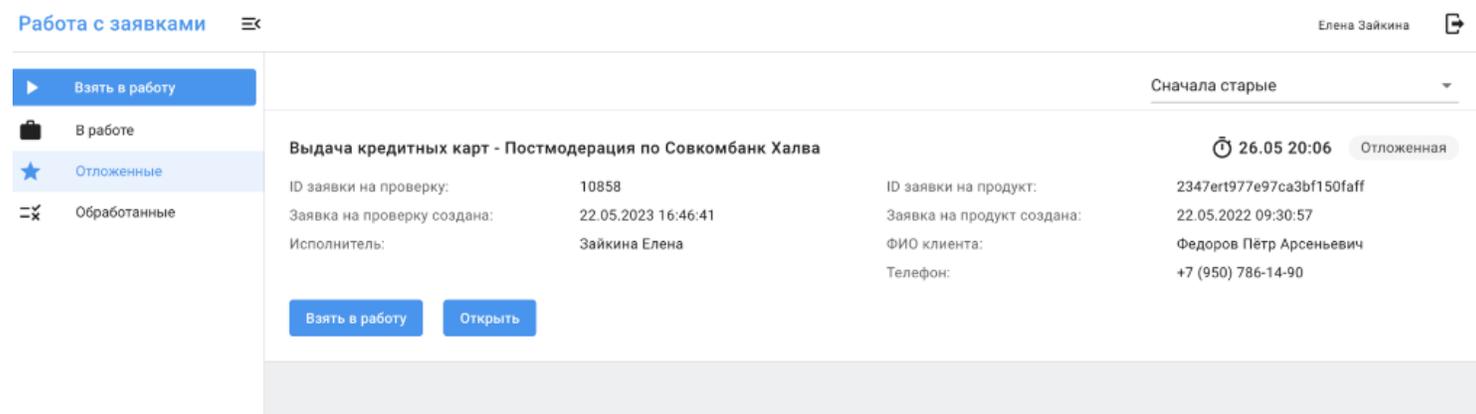
В разделе «В работе» будет отображаться закрепленная за вами заявка. Вы можете вернуться к работе над ней, нажав на кнопку «Взять в работу» на карточке заявки, либо на одноименную кнопку в меню.

4.5. Раздел «Отложенные»

Если у вас есть заявки по которым не удалось завершить проверку, поскольку клиент попросил перезвонить (статус последнего звонка: перезвон), они будут отображаться в разделе «Отложенные».

По умолчанию заявки в разделе отсортированы в порядке от старых к новым. Реализована возможность сортировки заявок в порядке от новых к старым.

Рис. 18 Раздел «Отложенные»

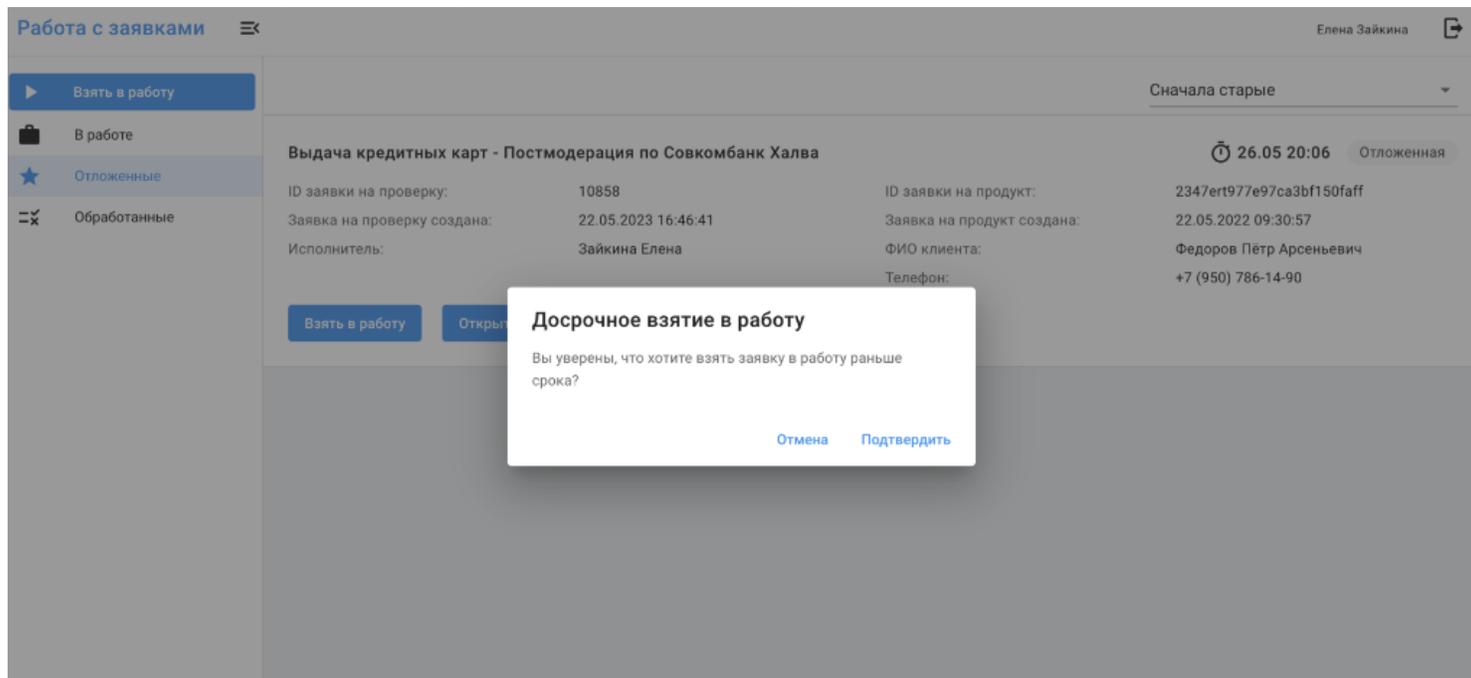


На карточке заявки отображается основная информация о заявке на продукт и на проверку, в правом верхнем углу отображается дата и время возврата заявки в очередь, а также статус заявки «Отложенная».

В соответствии с бизнес-процессом, заявка откладывается на 26 часов с момента нажатия вами на кнопку «Завершить проверку».

При этом, если клиент попросил вас перезвонить раньше, например, через 2 часа, вы можете взять заявку в работу досрочно, нажав на кнопку «Взять в работу» на карточке заявки, после чего появится окно подтверждения действия.

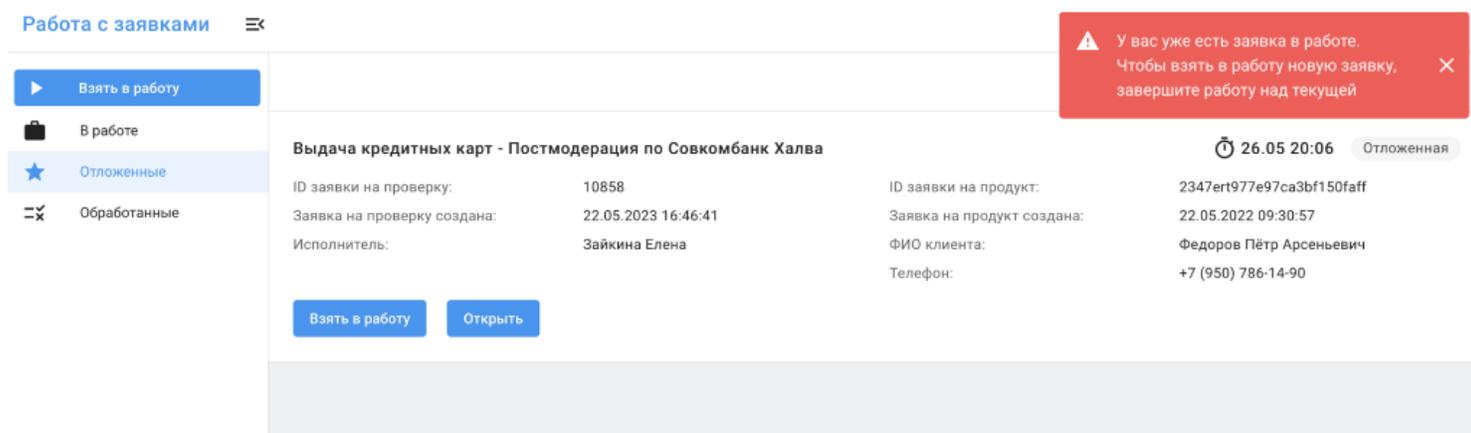
Рис. 19 Окно подтверждения досрочного взятия заявки в работу



У вас в работе может находиться только одна заявка. Чтобы взять отложенную заявку досрочно, необходимо завершить проверку по текущей заявке.

Если вы пытаетесь взять отложенную заявку в работу, когда у вас уже есть заявка в работе, возникнет ошибка.

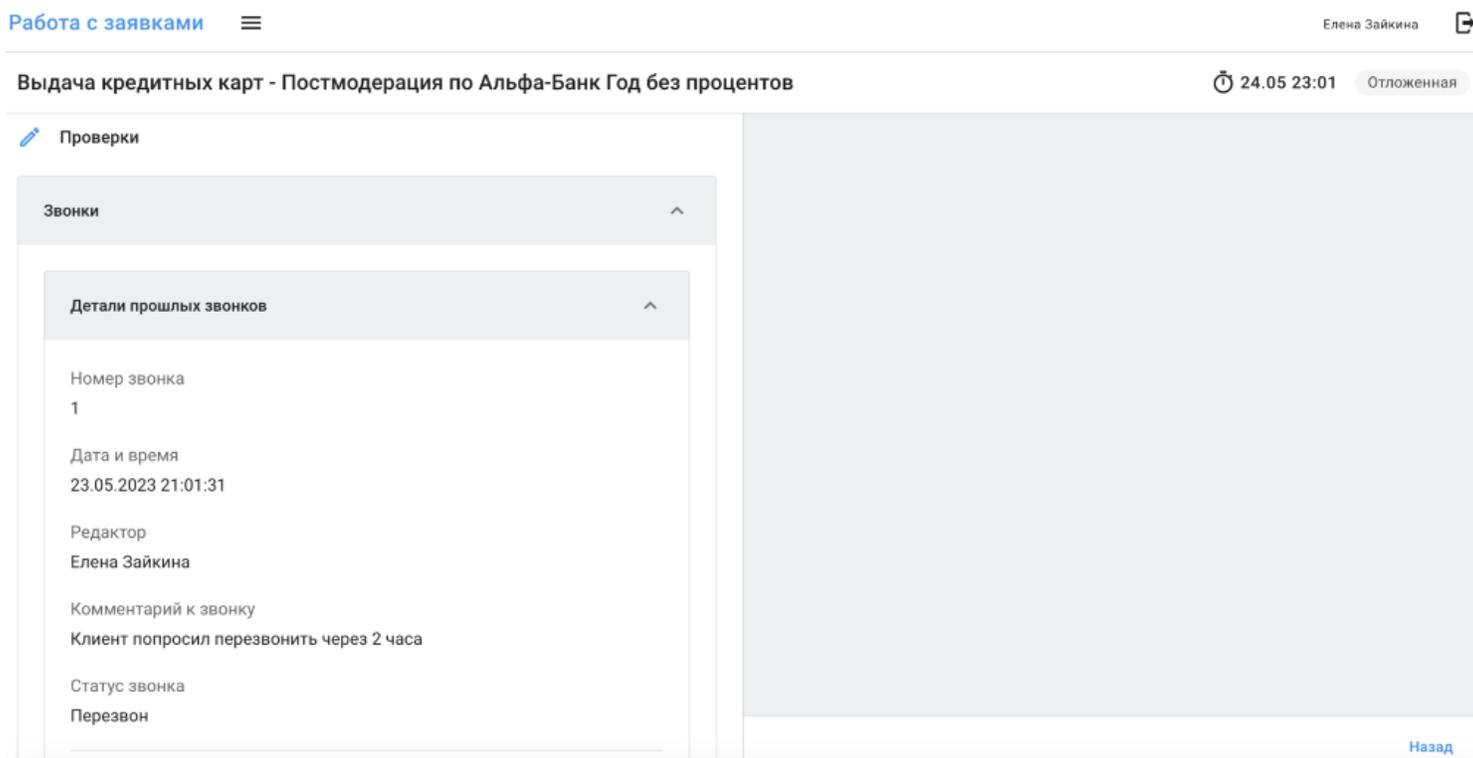
Рис. 20 Ошибка при попытке взять заявку в работу



Если вы забыли через сколько клиент попросил перезвонить, вы можете открыть отложенную заявку на просмотр, нажав на кнопку «Открыть» на карточке заявки.

В разделе «Детали прошлых звонков» на карточке проверки можно посмотреть комментарий к звонку.

Рис. 21 Просмотр отложенной заявки, блок «Детали прошлых звонков»



Для возврата в меню нажмите на кнопку «Назад».

4.6. Раздел «Обработанные»

В данном разделе отображаются заявки по которым вы завершили проверку.

По умолчанию заявки отсортированы в порядке от новых к старым. Реализована возможность сортировки заявок в порядке от старых к новым.

Рис. 22 Раздел «Обработанные»

Работа с заявками ☰ Елена Зайкина 📄

Взять в работу ▶ Сначала новые ▼ 🔍 Фильтр

В работе 📁

Отложенные ★

Обработанные ☑️

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Альфа-Банк Год без процентов Обработанная

ID заявки на проверку: 10857 ID заявки на продукт: 745r36b7e97ca3bf150faff
Заявка на проверку создана: 22.05.2023 16:43:39 Заявка на продукт создана: 21.05.2022 08:28:57
Исполнитель: Зайкина Елена ФИО клиента: Ермакова Василиса Матвеевна
Телефон: +7 (956) 345-67-89

Открыть

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум Обработанная

ID заявки на проверку: 10856 ID заявки на продукт: 6284b36b7e97ca3bf150faff
Заявка на проверку создана: 22.05.2023 16:31:46 Заявка на продукт создана: 20.05.2022 08:08:57
Исполнитель: Зайкина Елена ФИО клиента: Дорохова Валерия Ярославовна
Телефон: +7 (918) 456-32-54

Открыть

Для поиска заявок в разделе реализована фильтрация. Для отображения фильтров необходимо нажать на кнопку «Фильтр» в правом верхнем углу.

Таблица 2. Фильтрация заявок для исполнителя

Название фильтра	Принцип работы фильтра
ФИО клиента	Частичное совпадение
Телефон клиента	Точное совпадение
ID заявки на продукт	Точное совпадение
ID заявки на проверку	Точное совпадение
Время создания заявки на проверку	Выбор конкретной даты или диапазона дат

Время создания заявки на продукт	Выбор конкретной даты или диапазона дат
----------------------------------	---

Рис. 23 Вид обработанной заявки в режиме просмотра

The screenshot shows a user interface for reviewing a processed application. At the top, there is a navigation bar with the text "Работа с заявками" and a menu icon on the left, and the user's name "Елена Зайкина" and a share icon on the right. The main header of the application card reads "Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум" and includes a green status badge "Обработанная". The left sidebar contains the following information: "Статус звонка" (Подтверждает), "Записи звонков" (№19_59271_2WhatsApp Audio 2021-04-29 at 15.27.11.ogg.ogv) with a play button and "0:00" duration, "Клиент" (Дорохова Валерия Ярославовна), "Продукт" (Тинькофф Банк Платинум), "Телефон" (79184563254), "Скрипт" (Skript-kreditnyye-karty-64662b86564b5.pdf), and a question "Вы встречались с агентом для оформления карты?" with a selected "Да" radio button. A large grey rectangular area on the right side of the card is currently empty. A "Назад" button is located at the bottom right of the interface.

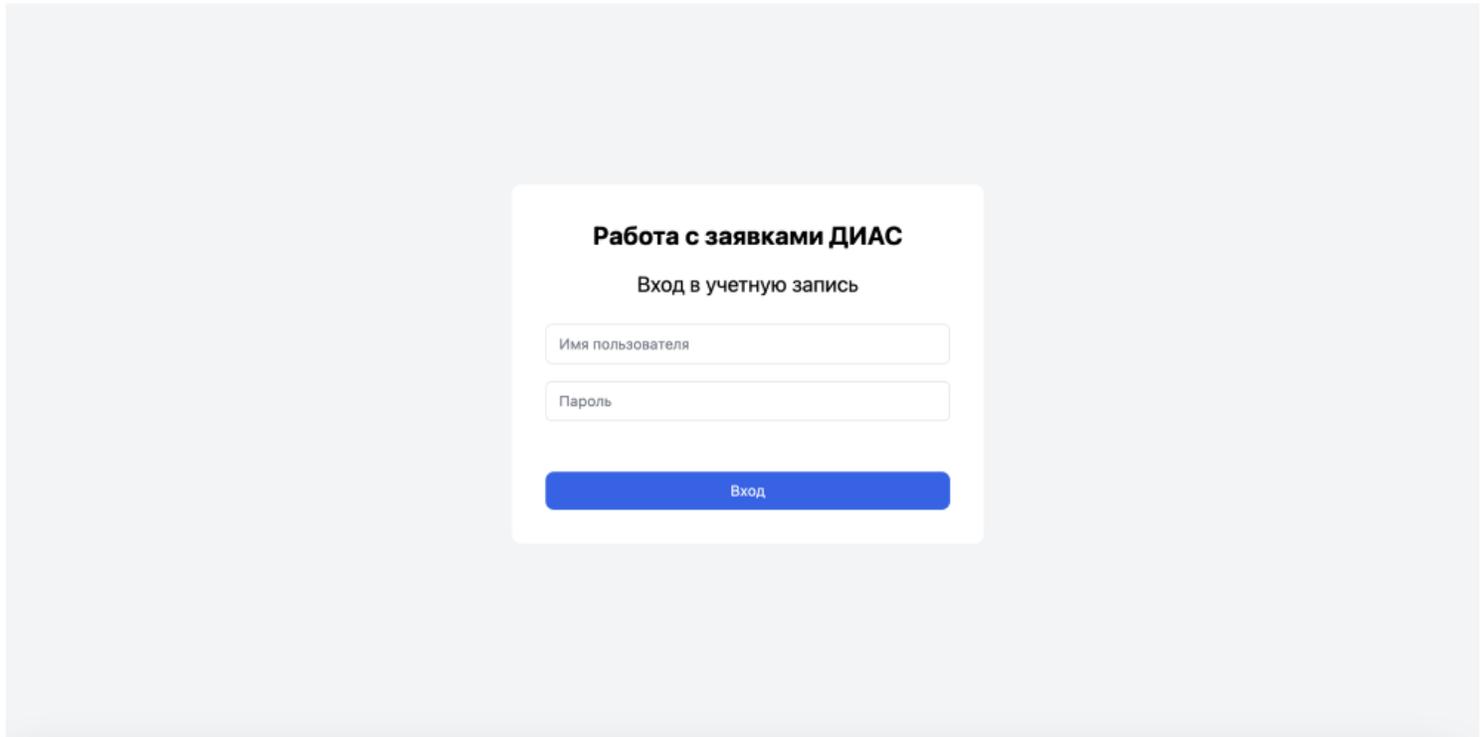
Вы можете открыть любую обработанную заявку в режиме просмотра. В карточке проверки можно прослушать запись разговора с клиентом. Для возврата в меню нажмите на кнопку «Назад».

5. Работа с приложением в роли «Руководителя»

5.1. Авторизация

Авторизация в системе происходит с помощью логина и пароля.

Рис. 24 Страница авторизации

The image shows a login form titled "Работа с заявками ДИАС" (Work with DIAS applications). Below the title is the subtitle "Вход в учетную запись" (Login to account). There are two input fields: "Имя пользователя" (Username) and "Пароль" (Password). Below these fields is a blue button labeled "Вход" (Login).

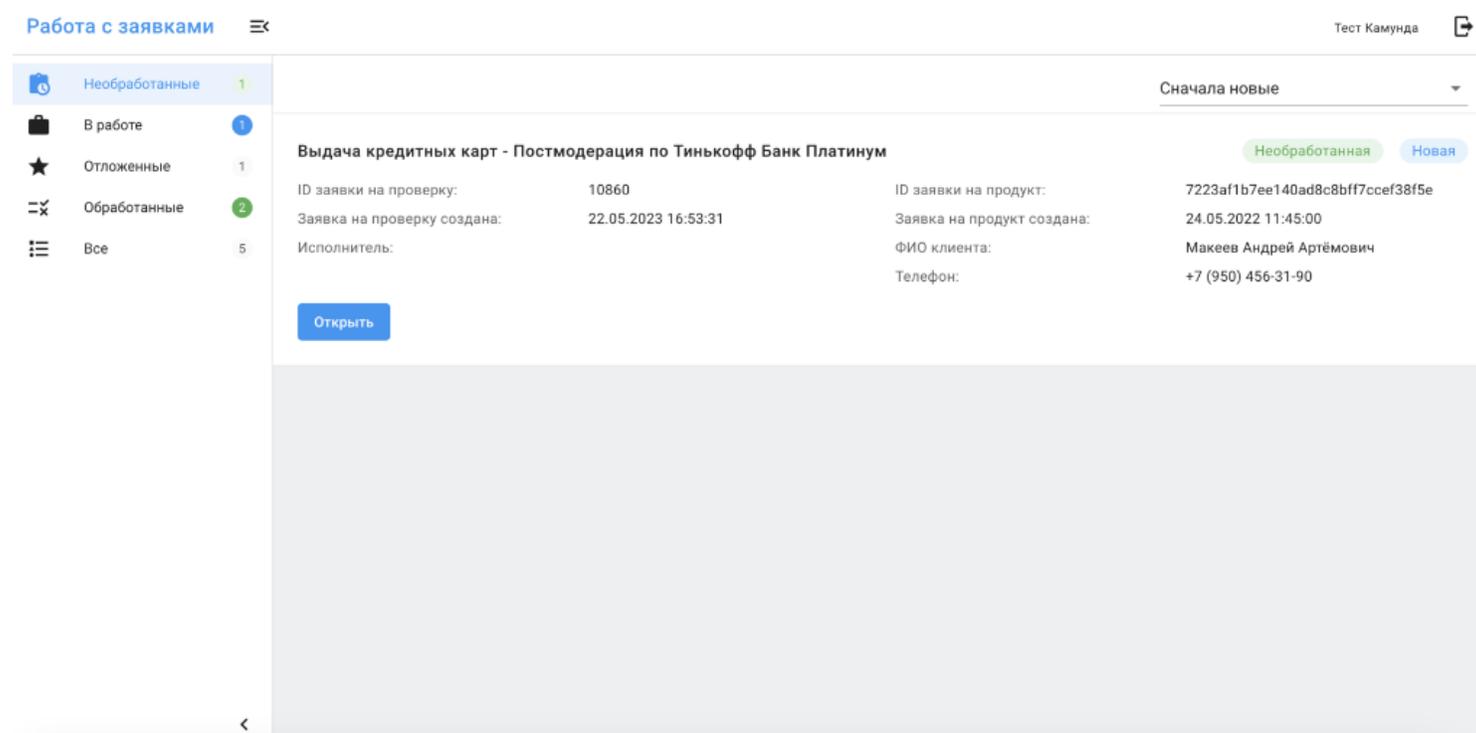
Для авторизации под ролью Руководителя в поле «Имя пользователя» необходимо ввести значение: `managertest`, в поле «Пароль» также необходимо ввести значение: `managertest`. После чего необходимо нажать на кнопку «Вход».

5.2. Стартовая страница

В верхней части страницы отображается:

- Название приложения «Работа с заявками», при клике на него из любого раздела приложения вы вернетесь на стартовую страницу;
- Кнопка для сворачиванию меню, расположена справа от названия приложения;
- Имя вашей учетной записи, расположено в правом верхнем углу;
- Кнопка для выхода из приложения, расположена в правом верхнем углу рядом с именем вашей учетной записи.

Рис. 25 Стартовая страница руководителя



Стартовая страница для руководителя - раздел «Необработанные».

На стартовой странице в левой части экрана отображается меню приложения:

- [Раздел «Необработанные»](#), где отображаются заявки, по которым исполнителям предстоит провести проверку;
- [Раздел «В работе»](#), где отображаются заявки над которыми работают исполнители;
- [Раздел «Отложенные»](#), где отображаются заявки над которыми исполнители работали ранее, но не смогли завершить проверку, поскольку клиент не ответил на вопросы (у него был выключен телефон/не взял трубку/попросил перезвонить позже);
- [Раздел «Обработанные»](#), где отображаются заявки по которым исполнители завершили проверку.

С подробной информацией о разделах меню можно ознакомиться по ссылкам.

Для руководителя в разделах меню отображается количество заявок, оно автоматически обновляется каждые 30 секунд.

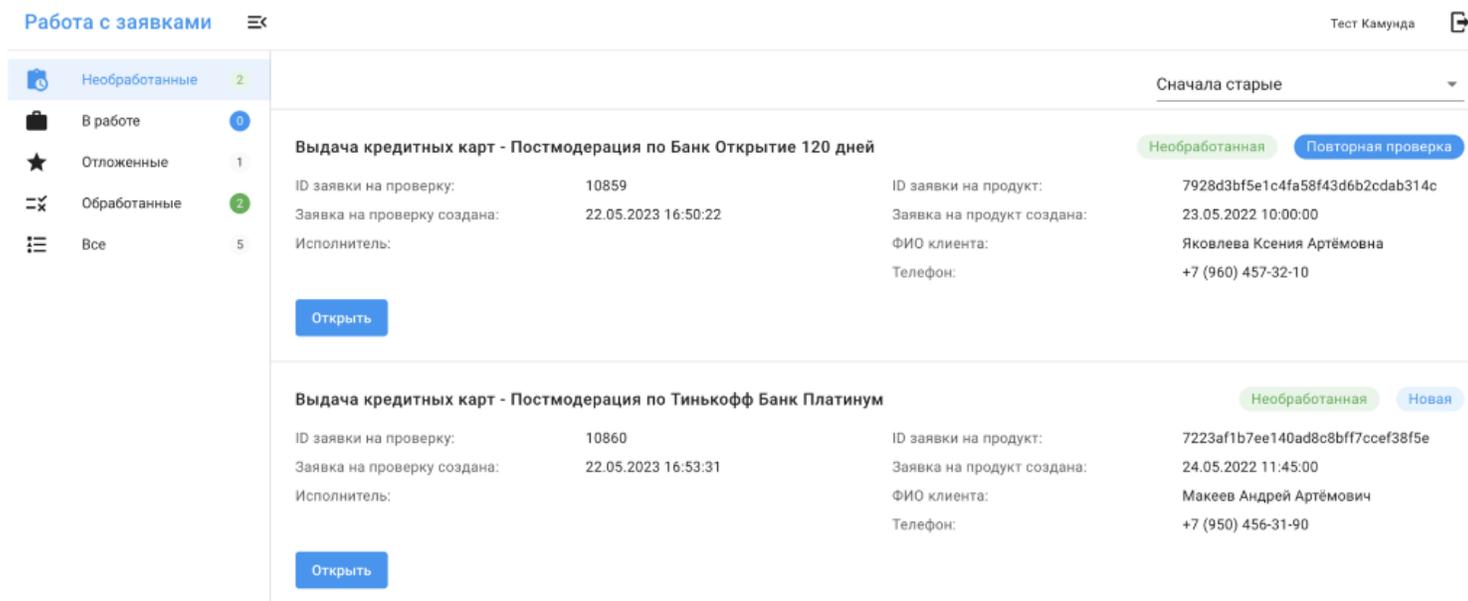
Меню можно скрыть, нажав на кнопку расположенную в левом верхнем углу, справа от названия приложения. Также можно скрыть названия разделов меню, оставив только иконки, нажав на стрелку в нижнем правом углу меню.

5.3. Раздел «Необработанные»

В разделе отображаются заявки которые предстоит обработать исполнителям.

По умолчанию заявки отсортированы в порядке от старых к новым. Реализована возможность сортировки заявок в порядке от новых к старым.

Рис. 26 Раздел «Необработанные»



Такие заявки могут быть двух видов:

- с тегом «Новая» - заявки, которые еще ни разу не были в работе у исполнителей;
- с тегом «Повторная проверка» - заявки, которые уже были в работе, но по ним не была завершена проверка, поскольку исполнитель не смог связаться с клиентом/клиент попросил перезвонить позже.

Вы можете открыть на просмотр карточку проверки по необработанной заявке, нажав на кнопку «Открыть» на карточке заявки.

Необработанную заявку с тегом «Повторная проверка» можно отозвать у исполнителя. С подробной информацией о функциональности по отзыву заявок можно ознакомиться в разделе [5.5 Отзыв заявок у исполнителей](#).

5.4. Раздел «В работе»

В разделе отображаются заявки над которыми работают исполнители.

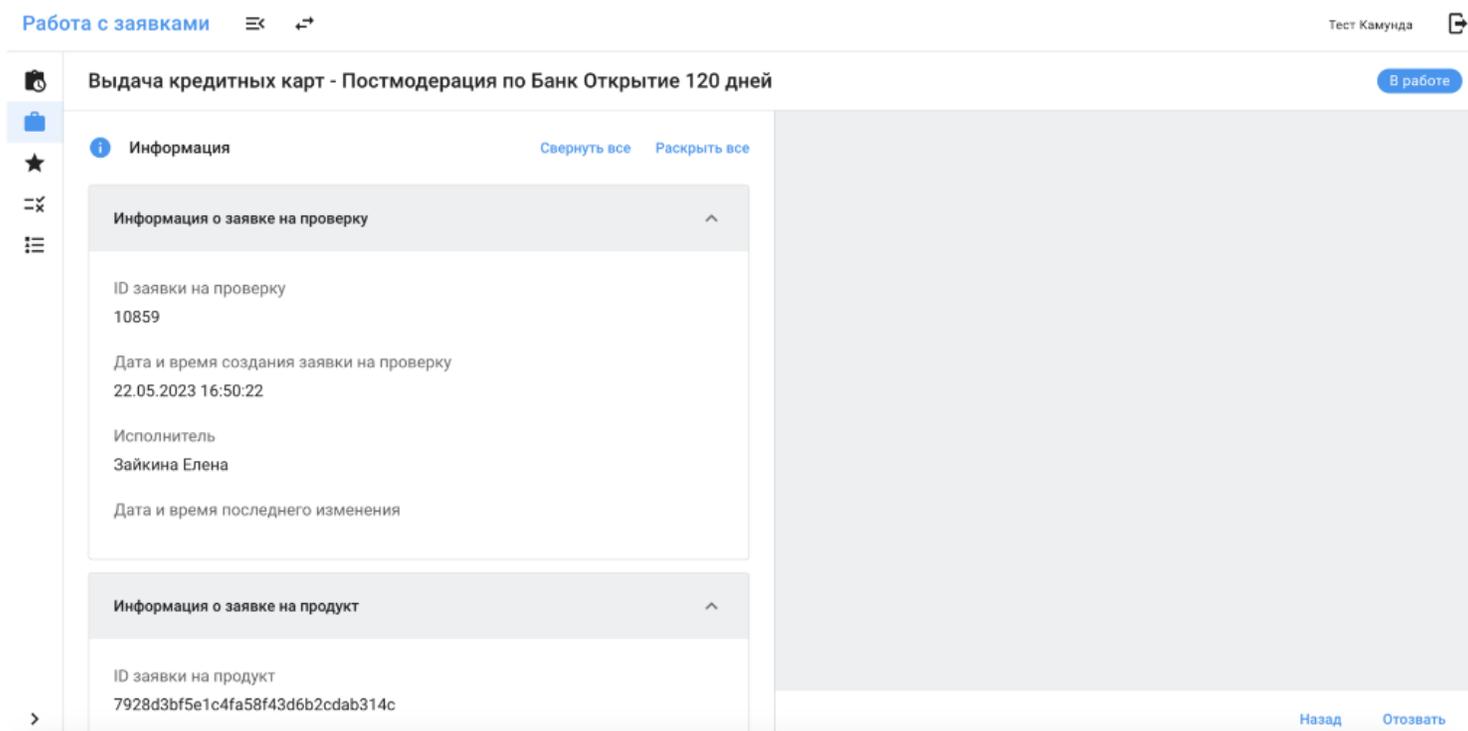
По умолчанию заявки отсортированы в порядке от старых к новым. Реализована возможность сортировки заявок в порядке от новых к старым.

Рис. 27 Раздел «В работе»



Вы можете открыть на просмотр карточку проверки по заявке находящейся в работе, нажав на кнопку «Открыть» на карточке заявки.

Рис. 28 Вид заявки, находящейся в работе у исполнителя, в режиме просмотра



Вы можете отозвать заявку у исполнителя, нажав на кнопку «Отозвать» в нижнем правом углу карточки проверки.

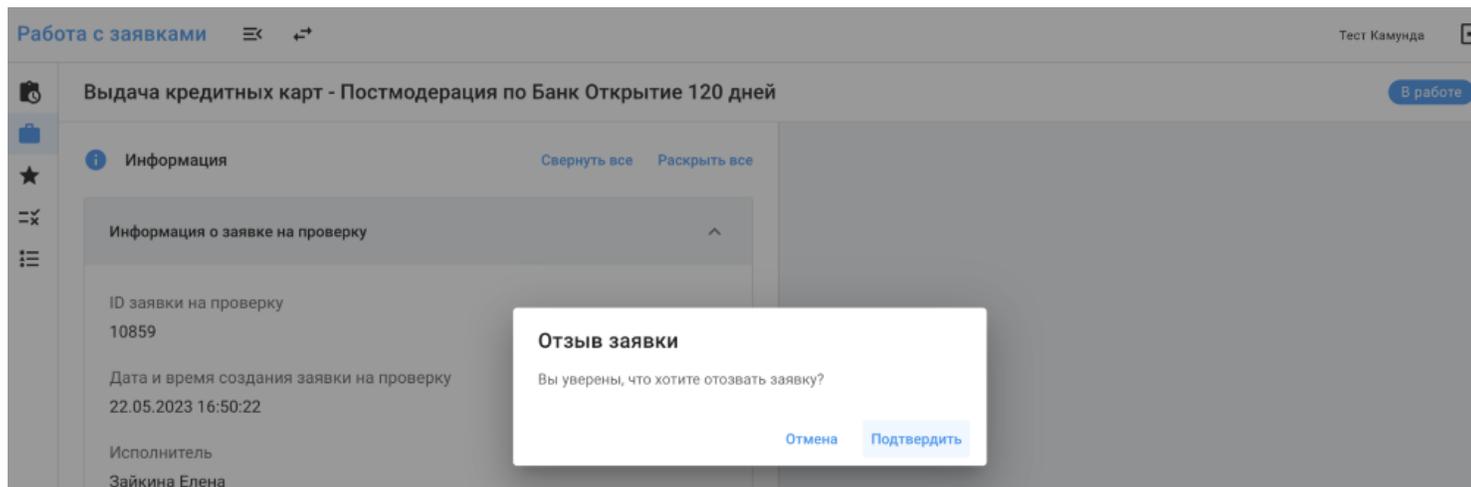
5.5. Отзыв заявок у исполнителей

Если исполнитель не может продолжить работу с заявкой, руководитель может отозвать закрепленную за ним заявку на проверку, нажав на кнопку «Отозвать заявку» на карточке проверки.

Кнопка «Отозвать заявку» отображается только на карточках заявок закрепленных за исполнителями (радел «В работе», и разделы: «Необработанные» с тегом «Повторная проверка» и «Отложенные»).

При нажатии на кнопку «Отозвать» на карточке проверки появляется окно подтверждения действия.

Рис. 29 Окно подтверждения действия при попытке отозвать заявку



В случае подтверждения действия, заявка снимается с закрепленного за ней исполнителя, и если:

- заявка была в работе у исполнителя, она возвращается в очередь (встает первой в очереди). Для руководителя такая заявка будет отображаться в разделе «Необработанные» с тегом «Новая» если заявка была отозвана на первом этапе работы, с тегом «Повторная проверка» если была отозвана на втором и последующих этапах проверки. Заполненные исполнителем данные не сохраняются;
- заявка была отложена после любого нерезультативного статуса звонка, она по умолчанию остается в разделе «Отложенные». Руководитель, при необходимости, может вернуть заявку в очередь с помощью кнопки «Вернуть в очередь». Подробная информация о функциональности возврата заявки в очередь описана в разделе [5.7 «Досрочный возврат заявок в очередь»](#);
- заявка вернулась в очередь, после того как была отложена после нерезультативного звонка (отражается в разделе «Необработанные» с тегом «Повторная проверка»), заявка остается на своем месте в очереди.

5.6. Раздел «Отложенные»

В разделе отображаются заявки над которыми исполнители работали ранее, но не смогли завершить проверку, поскольку клиент не ответил на вопросы (у него был выключен телефон/не взял трубку/попросил перезвонить позже).

По умолчанию заявки отсортированы в порядке от старых к новым. Реализована возможность сортировки заявок в порядке от новых к старым.

Рис. 30 Раздел «Отложенные»

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Совкомбанк Халва		26.05 15:07 Отложенная	
ID заявки на проверку:	10858	ID заявки на продукт:	2347ert977e97ca3bf150faff
Заявка на проверку создана:	22.05.2023 16:46:41	Заявка на продукт создана:	22.05.2022 09:30:57
Исполнитель:	Зайкина Елена	ФИО клиента:	Федоров Пётр Арсеньевич
		Телефон:	+7 (950) 786-14-90

На карточке заявки отображается основная информация о заявке на продукт и на проверку, в правом верхнем углу отображается дата и время возврата заявки в очередь, а также статус заявки «Отложенная».

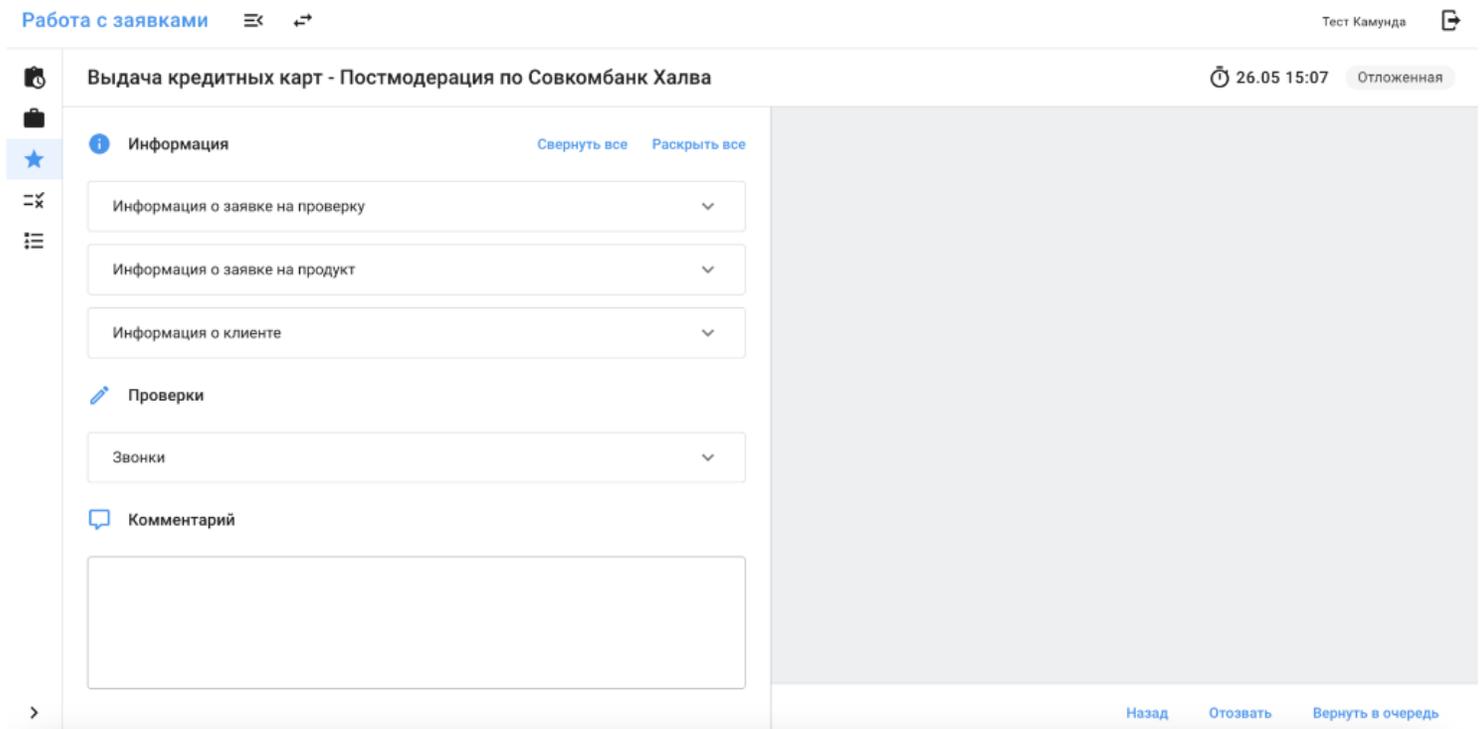
В соответствии с бизнес-процессом, заявка откладывается на 26 часов с момента нажатия исполнителем кнопку «Завершить проверку».

5.7. Досрочный возврат заявок в очередь

Если исполнитель при работе с заявкой выбрал любой нерезультативный статус звонка, при этом максимальное количество звонков по заявке не исчерпано, такая заявка выбывает из очереди на 26 часов и до истечения этого времени отображается для руководителя в разделе «Отложенные». При этом бывают случаи, когда клиент самостоятельно связывается с компанией и просит ему перезвонить.

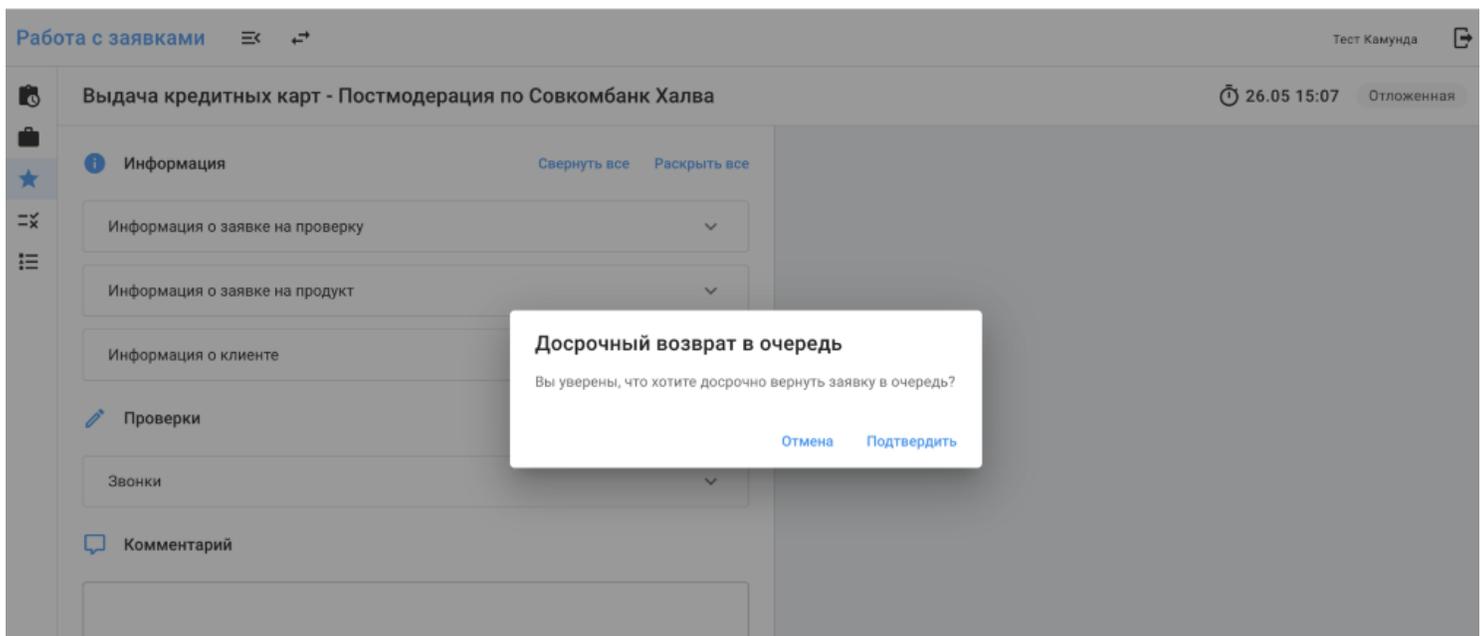
У руководителя есть возможность перенести заявку в очередь из раздела «Отложенные» досрочно, нажав на кнопку «Вернуть в очередь» в правом нижнем углу карточки проверки.

Рис. 31 Кнопка возврата заявки в очередь на карточке проверки



После нажатия на кнопку появится окно подтверждения действия.

Рис. 32 Окно подтверждения действия при попытке вернуть заявку в очередь



В случае подтверждения действия, заявка возвращается в очередь, она будет назначена на ранее работавшего с ней оператора, после того, как он нажмет на кнопку «Взять в работу». Если заявка была отозвана у работавшего с ней исполнителя, она будет назначена на первого исполнителя, нажавшего на кнопку «Взять в работу» в меню.

Рис. 33 Отложенная заявка вернулась в очередь

The screenshot shows the 'Работа с заявками' (Work with applications) interface. The left sidebar has a filter menu with 'Необработанные' (3), 'В работе' (0), 'Отложенные' (0), 'Обработанные' (2), and 'Все' (5). The main area displays two applications under the heading 'Выдача кредитных карт - Постмодерация по Совкомбанк Халва' and 'Выдача кредитных карт - Постмодерация по Банк Открытие 120 дней'. Each application card includes a status tag ('Необработанная'), a 'Повторная проверка' button, and a table of details: ID, creation date, executor, product ID, creation date, client name, and phone number. A 'Сначала старые' dropdown is visible at the top right.

Статус	Кнопка	ID заявки на проверку	ID заявки на продукт
Необработанная	Повторная проверка	10858	2347ert977e97ca3bf150faff
Необработанная	Повторная проверка	10859	7928d3bf5e1c4fa58f43d6b2cdab314c

5.8. Раздел «Обработанные»

В разделе отображаются заявки над которыми исполнители завершили работу.

По умолчанию заявки отсортированы в порядке от новых к старым. Реализована возможность сортировки заявок в порядке от старых к новым.

Рис. 34 Раздел «Обработанные»

The screenshot shows the 'Работа с заявками' interface with the 'Обработанные' (2) filter selected. The main area displays two processed applications: 'Выдача кредитных карт - Постмодерация по Альфа-Банк Год без процентов' (status: 'Обработанная', button: 'Отказ') and 'Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум' (status: 'Обработанная', button: 'Одобрение'). The details table for each application is as follows:

Статус	Кнопка	ID заявки на проверку	ID заявки на продукт
Обработанная	Отказ	10857	745r36b7e97ca3bf150faff
Обработанная	Одобрение	10856	6284b36b7e97ca3bf150faff

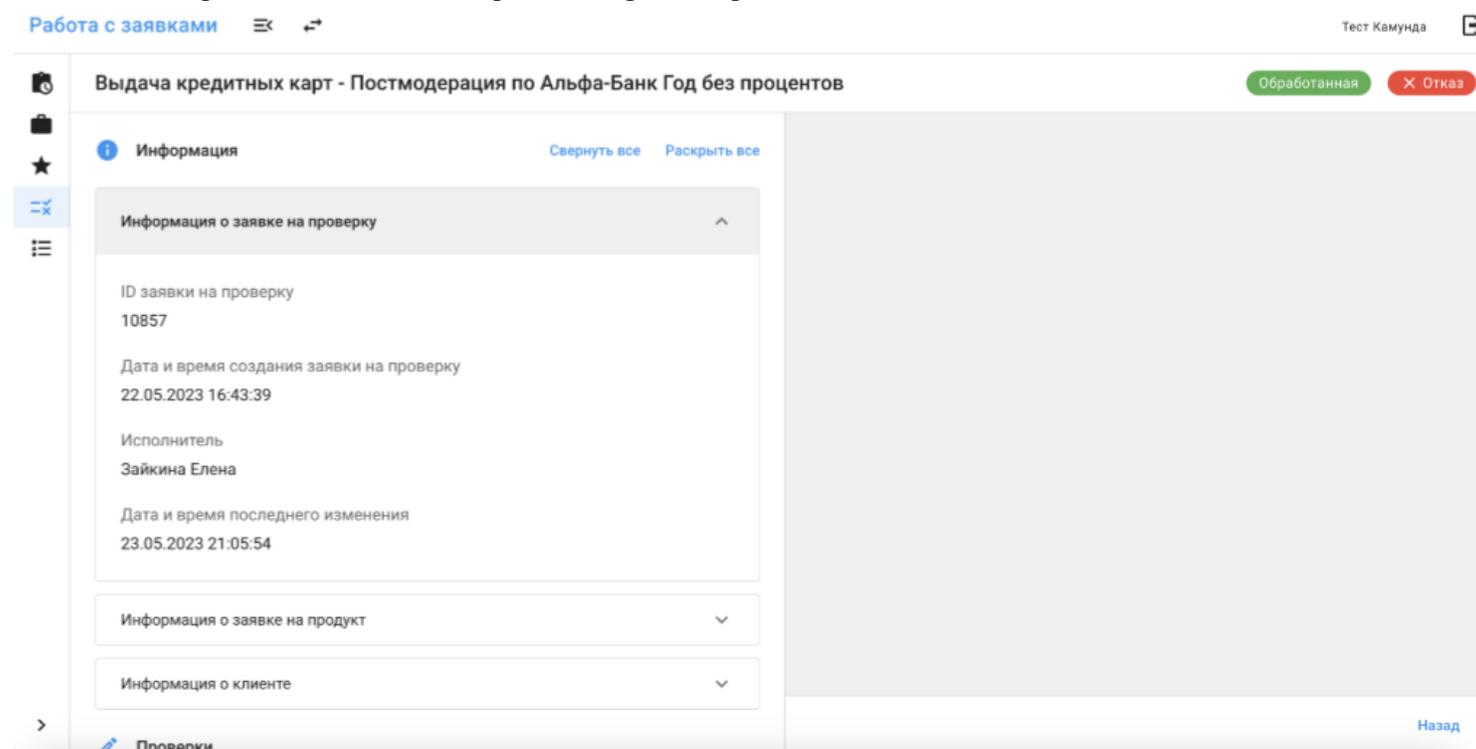
Для руководителя на карточке заявки в разделе «Обработанные» в виде тега отображается результат проверки:

- Отказ — при негативном результате проверки: клиент не подтвердил получение карты;
- Подтверждение — при положительном результате проверки: клиент подтвердил получение карты.

Вы можете открыть на просмотр карточку проверки по обработанной заявке, нажав на кнопку «Открыть» на карточке заявки.

На карточке обработанной заявки отображается информация об исполнителе и времени завершения проверки.

Рис. 35 Вид обработанной заявки в режиме просмотра



В разделе «Детали прошлых звонков» руководителю доступна информация о всех этапах работы исполнителей с карточкой проверки.

Руководитель может прослушать записи разговора с клиентом, а также скачать их.

Рис. 36 Прослушивание записи разговора исполнителя с клиентом в карточке

The screenshot shows a CRM interface for call moderation. On the left, a card displays call details: "Выдача кредитных карт - Постмодерация по Альфа-Банк Год без процентов", call number 2, date 23.05.2023 21:05:54, editor Елена Зайкина, and status "Отказ". Below this is an audio player for a recording titled "№30_62779_WhatsApp Audio 2021-05-31 at 11.14.47 (1).mp3". On the right, a transcript window shows a list of questions for moderation, such as "Добрый день, __ (ФИО клиента) __?", "Это __ (имя оператора) __ ГК Финфорг.", and five numbered questions about agent performance and card activation. A "Показать панель" button is visible at the bottom right of the transcript window.

Рис. 37 Скачивание записи разговора исполнителя с клиентом

This screenshot is similar to the previous one but includes a download dialog box overlaid on the transcript. The dialog box has the text "Сохранить как:" followed by the filename "№30_62779_WhatsApp Audio 2021" in a highlighted field. Below this are fields for "Теги:" and "Где:" with a dropdown menu currently set to "Загрузки". At the bottom of the dialog are "Отменить" and "Сохранить" buttons.

Выбранные исполнителем ответы на вопросы также доступны для просмотра.

Рис. 39 Просмотр, выбранных исполнителем, ответов на вопросы

Работа с заявками ☰ ↩ Тест Камунда 🔗

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Альфа-Банк Год без процентов

Обработанная Отказ

Ермакова Василиса Матвеевна

Продукт
Альфа-Банк Год без процентов

Телефон
79563456789

Скрипт
[Skript-kreditnyye-karty-64662b86564b5.pdf](#)

Вы встречались с агентом для оформления карты?

Да

Нет

Банк одобрил выдачу карты?

Да

Нет

Вам выдали карту на руки?

Да

Нет

Агент разъяснил условия использования карты?

Добрый день, ____(ФИО клиента)___?

Это ____(имя оператора)___ ГК Финфорг.

1. Проверим работу наших агентов, подскажите, пожалуйста, вы встречались с агентом для оформления кредитной карты ____(название карты и банка)___?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и прощаемся с клиентом. Если есть доп. информация, фиксируем в комментарии к заявке)
2. Подскажите, ____(название банка)___ одобрил Вам выдачу карты?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и прощаемся с клиентом. Если есть доп. информация, фиксируем в комментарии к заявке)
3. Была ли кредитная карта выдана Вам на руки?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и прощаемся с клиентом. Если есть доп. информация, фиксируем в комментарии к заявке)
4. Агент разъяснил Вам условия использования ____(название карты)___?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
- Нет (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)
5. Подскажите, агент объяснил Вам, как активировать карту?
- Да (Фиксируем ответ и переходим к следующему вопросу)

[Показать панель](#)

[Назад](#)

Для возврата в меню необходимо нажать на кнопку «Назад».

5.9. Раздел «Все»

В разделе отображаются все заявки, в любом статусе.

По умолчанию заявки отсортированы в порядке от новых к старым. Реализована возможность сортировки заявок в порядке от старых к новым.

Рис. 40 Раздел «Все»

Работа с заявками ☰ Тест Камунда 🔗

Сначала новые ⌵ 📄 🔍 Фильтр

Необработанные 3				
В работе 0				
Отложенные 0				
Обработанные 2				
Все 5				
Выдача кредитных карт - Постмодерация по Совкомбанк Халва Необработанная Повторная проверка				
ID заявки на проверку:	10858	ID заявки на продукт:	2347ert977e97ca3bf150faff	
Заявка на проверку создана:	22.05.2023 16:46:41	Заявка на продукт создана:	22.05.2022 09:30:57	
Исполнитель:	Зайкина Елена	ФИО клиента:	Федоров Пётр Арсеньевич	
		Телефон:	+7 (950) 786-14-90	
Открыть				
Выдача кредитных карт - Постмодерация по Альфа-Банк Год без процентов Обработанная Отказ				
ID заявки на проверку:	10857	ID заявки на продукт:	745r36b7e97ca3bf150faff	
Заявка на проверку создана:	22.05.2023 16:43:39	Заявка на продукт создана:	21.05.2022 08:28:57	
Исполнитель:	Зайкина Елена	ФИО клиента:	Ермакова Василиса Матвеевна	
		Телефон:	+7 (956) 345-67-89	
Открыть				
Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум Обработанная Одобрение				
ID заявки на проверку:	10856	ID заявки на продукт:	6284b36b7e97ca3bf150faff	
Заявка на проверку создана:	22.05.2023 16:31:46	Заявка на продукт создана:	20.05.2022 08:08:57	

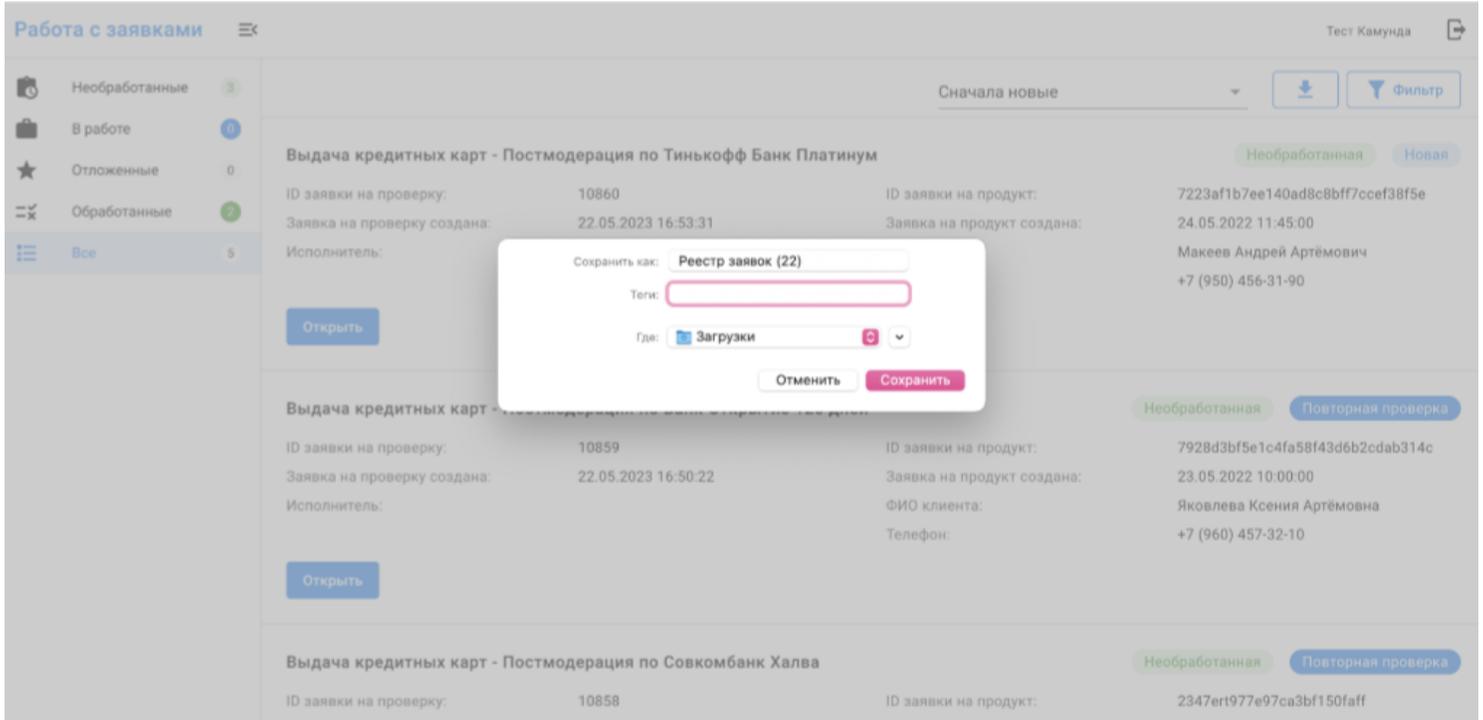
Вы можете открыть на просмотр карточку проверки по обработанной заявке, нажав на кнопку «Открыть» на карточке заявки.

В разделе «Все» реализована фильтрация заявок, а также возможность выгрузки заявок в excel.

5.10. Выгрузка перечня заявок в excel

В разделе «Все» руководителю доступна возможность выгрузки заявок в excel. Для выгрузки необходимо нажать на кнопку со стрелкой в правом верхнем углу.

Рис. 41 Выгрузка заявок в excel из раздела «Все»



Можно выгрузить все заявки, либо перечень заявок с учетом выбранных фильтров.

Рис. 42 Вид выгрузки заявок без применения фильтров

ID заявки на продукт	Дата и время заявки на продукт	Тип проверки	Тип продукта (БП)	Название продукта	ID создателя	ФИО создателя	Подразделение создателя	ID организации создателя
7223af1b7ee140ad8c8bff7ccef38f5e	2022-05-24 08:45	Постмодерация	Выдача кредитных карт	Тинькофф Банк Платинум	67496	Смирнов Платон Робертович	API Брокер 678547	22i
7928d3bf5e1c4fa58f43d6b2cdab314c	2022-05-23 07:00	Постмодерация	Выдача кредитных карт	Банк Открытие 120 дней	89763	Чижов Валерий Дмитриевич	API Брокер 56842743	22i
2347ert977e97ca3bf150faff	2022-05-22 06:30	Постмодерация	Выдача кредитных карт	Совкомбанк Халва	45678	Титова Анна Андреевна	API Брокер 7484656	22i
745r36b7e97ca3bf150faff	2022-05-21 05:28	Постмодерация	Выдача кредитных карт	Альфа-Банк Год без процентов	12435	Дроздов Елисей Сергеевич	API Брокер 7484656	22i
6284b36b7e97ca3bf150faff	2022-05-20 05:08	Постмодерация	Выдача кредитных карт	Тинькофф Банк Платинум	15346	Горбунов Максим Львович	API Брокер 78009678	22i

5.11. Фильтрация заявок

Для поиска заявок в разделе «Все» реализована фильтрация. Для отображения фильтров необходимо нажать на кнопку «Фильтр» в правом верхнем углу.

Рис. 42 Фильтры

The screenshot shows the 'Работа с заявками' (Work with applications) interface. On the left is a sidebar with filters: 'Необработанные' (3), 'В работе' (0), 'Отложенные' (0), 'Обработанные' (2), and 'Все' (5). The main area has a 'Фильтр' button and a 'Сначала старые' dropdown. Below are filter fields: 'ID заявки на продукт', 'ФИО клиента', 'Телефон клиента', 'Статус заявки', 'ФИО исполнителя по заявке', 'Результат проверки', 'ID заявки на проверку', 'Дата создания заявки на проверку', and 'Дата создания заявки на продукт'. Two application cards are shown:

- Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум** (Обработанная, Одобрение)
 - ID заявки на проверку: 10856
 - Заявка на проверку создана: 22.05.2023 16:31:46
 - Исполнитель: Зайкина Елена
 - ID заявки на продукт: 6284b36b7e97ca3bf150faff
 - Заявка на продукт создана: 20.05.2022 08:08:57
 - ФИО клиента: Дорохова Валерия Ярославовна
 - Телефон: +7 (918) 456-32-54
- Выдача кредитных карт - Постмодерация по Альфа-Банк Год без процентов** (Обработанная, Отказ)
 - ID заявки на проверку: 10857
 - Заявка на проверку создана: 22.05.2023 16:43:39
 - Исполнитель: Зайкина Елена
 - ID заявки на продукт: 745r36b7e97ca3bf150faff
 - Заявка на продукт создана: 21.05.2022 08:28:57
 - ФИО клиента: Ермакова Василиса Матвеевна
 - Телефон: +7 (956) 345-67-89

Таблица 3. Фильтрация для руководителя

Название фильтра	Принцип работы фильтра
Название продукта	Выпадающий список
ФИО клиента	Частичное совпадение
Телефон клиента	Точное совпадение
ID заявки на продукт	Точное совпадение
ID заявки на проверку	Точное совпадение

Время создания заявки на проверку	Выбор конкретной даты или диапазона дат
Время создания заявки на продукт	Выбор конкретной даты или диапазона дат
ФИО исполнителя	Частичное совпадение
Статус заявки	Выпадающий список
Результат проверки	Выпадающий список

Рис. 43 Фильтрация заявок по полям «Статус заявки» и «Результат проверки»

Работа с заявками ☰ Тест Камунда

- Необработанные 3
- В работе 0
- Отложенные 0
- Обработанные 2
- Все 5

Сначала старые ▼ Фильтр 2

Статус заявки

Обработанная ▼

Результат проверки

Одобрение ▼

Выдача кредитных карт - Постмодерация по Тинькофф Банк Платинум Обработанная ✓ Одобрение

ID заявки на проверку:	10856	ID заявки на продукт:	6284b36b7e97ca3bf150faff
Заявка на проверку создана:	22.05.2023 16:31:46	Заявка на продукт создана:	20.05.2022 08:08:57
Исполнитель:	Зайкина Елена	ФИО клиента:	Дорохова Валерия Ярославовна
		Телефон:	+7 (918) 456-32-54

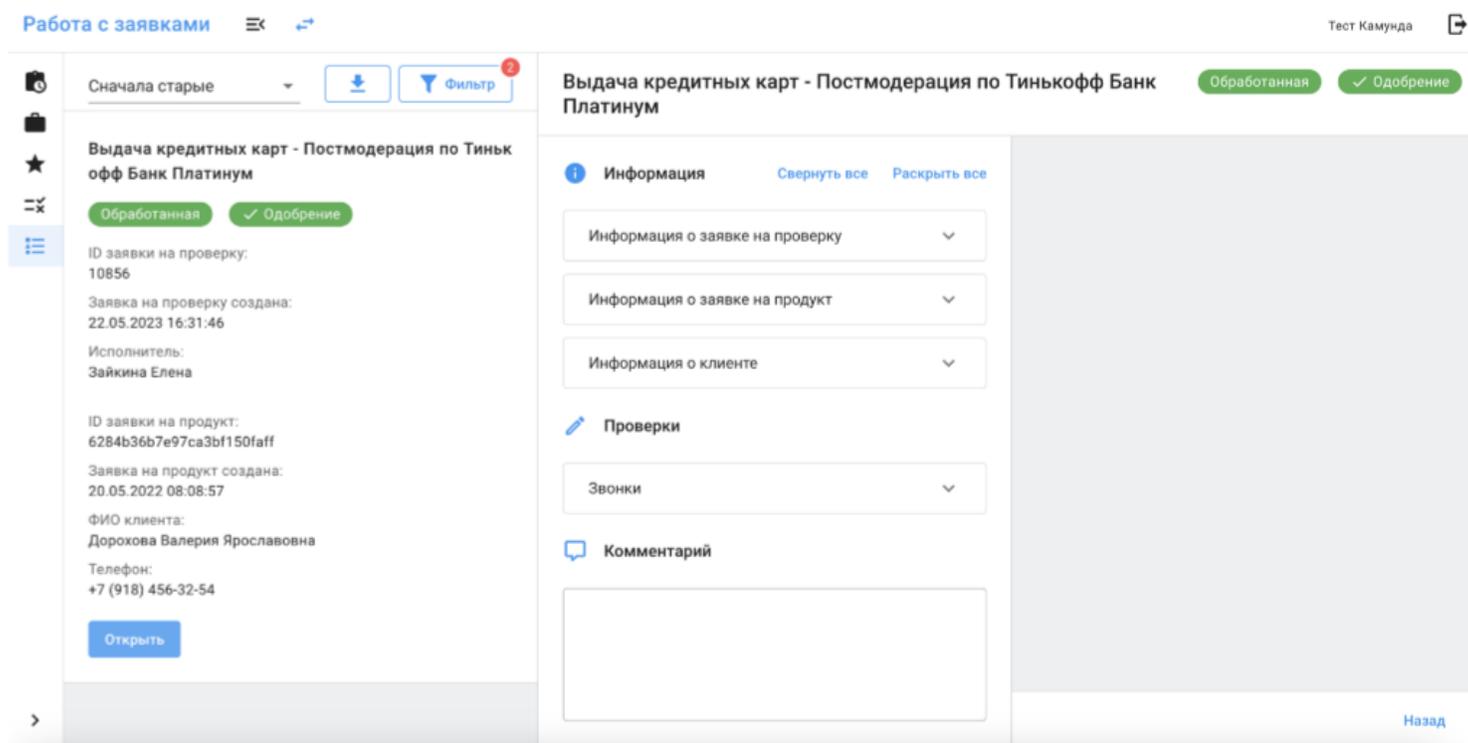
Открыть

5.12. Открытие списка заявок в режиме просмотра карточки проверки

Чтобы у руководителя была возможность быстро переключаться между карточками проверки по заявкам реализована кнопка для открытия списка заявок в режиме просмотра карточки проверки. Для включения режима необходимо открыть любую заявку на просмотр и нажать на кнопку в виде двух разнонаправленных стрелок в верхнем левом углу справа от названия приложения.

Когда кнопка активна, при открытии карточки проверки на просмотр, в левой части экрана отображается список с заявками (того раздела, из которого заявка была открыта на просмотр), в правой части - карточка проверки по заявке.

Рис. 44 Отображение списка заявок в режиме просмотра карточки проверки



В данном режиме также доступна возможность сортировки и фильтрации заявок, а также выгрузки заявок в excel.

Рис. 45 Фильтрация заявок в режиме просмотра карточки проверки

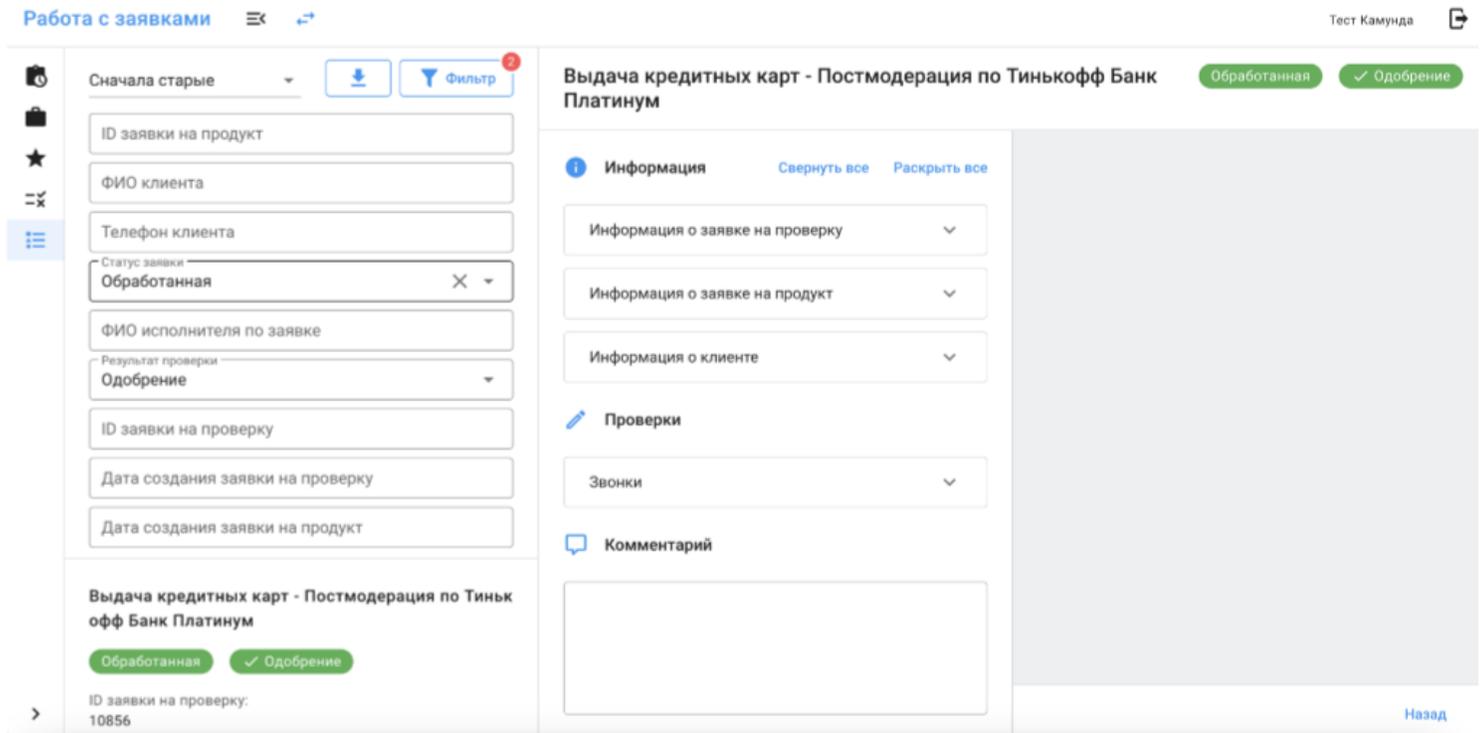


Рис. 46 Выгрузка заявок в режиме просмотра карточки проверки

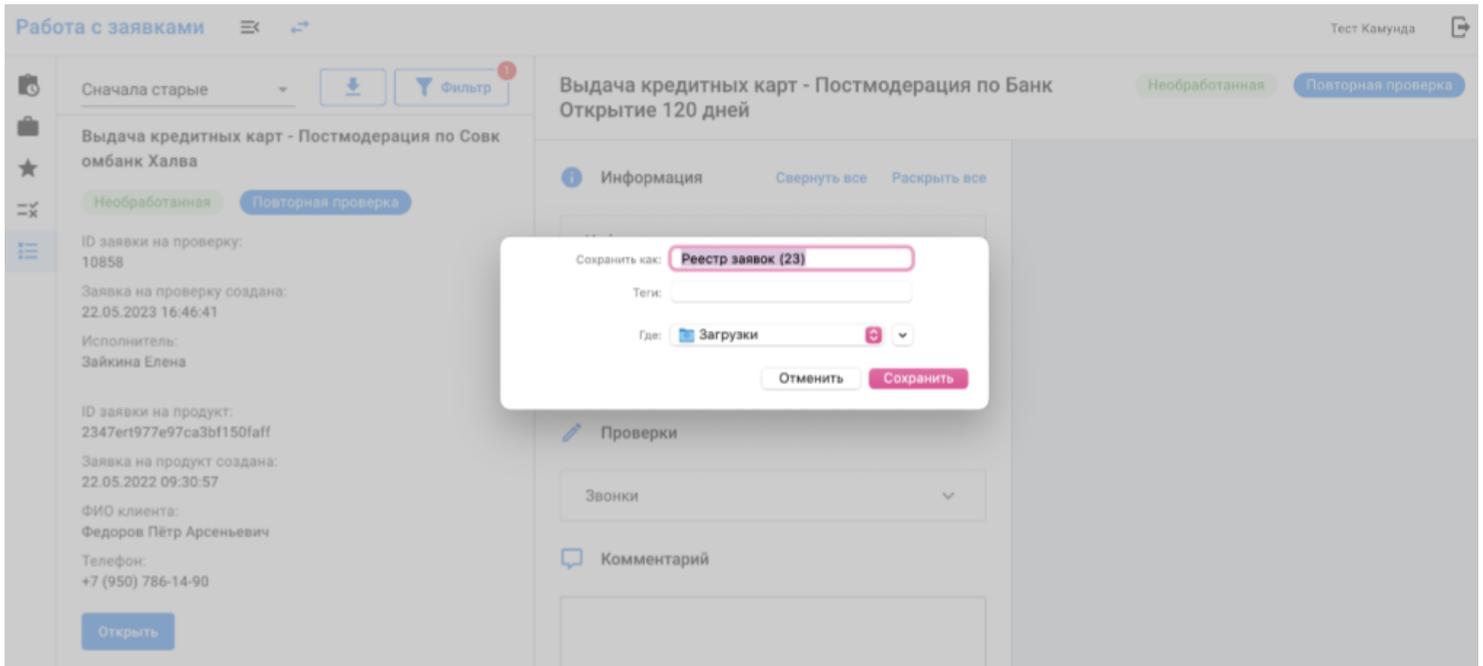


Рис. 47 Вид выгрузки заявок с применением фильтров

ID заявки на продукт	Дата и время заявки на продукт	Тип проверки	Тип продукта (БП)	Название продукта	ID создателя	ФИО создателя	Подразделение создателя	ID органа	Организация создателя
7223af1b7ee140ad8c8bf7ccef38f5e	2022-05-24 08:45	Постмодерация	Выдача кредитных карт	Тинькофф Банк Платинум	67496	Смирнов Платон Робертович	API Брокер 678547	220	ООО Финанс
7928d3bf5e1c4fa58f43d6b2cdab314c	2022-05-23 07:00	Постмодерация	Выдача кредитных карт	Банк Открытие 120 дней	89763	Чижов Валерий Дмитриевич	API Брокер 56842743	228	ИП Сергеев ИА
2347ert977e97ca3bf150faff	2022-05-22 06:30	Постмодерация	Выдача кредитных карт	Совкомбанк Халва	45678	Титова Анна Андреевна	API Брокер 7484656	227	ИП Сергеев ИА

6. Приложения

6.1. Статусы звонка

От статуса звонка зависит набор данных, которые необходимо заполнить для завершения проверки и то, завершится ли процесс проверки по заявке или заявка будет временно отложена, после чего вернется на повторную проверку.

Таблица 4. Статусы звонка

Статус звонка	В каком случае необходимо выбрать статус	Какие данные необходимо ввести для завершения проверки	Что происходит после нажатия на кнопку «Завершить проверку»
Подтверждает	Клиент положительно ответил на вопросы	Ответы на вопросы, запись звонка	Проверка по заявке завершается, определяется результат проверки
Отказ	Клиент отрицательно ответил на вопросы/отказался отвечать на вопросы	Ответы на вопросы или комментарий к звонку, запись звонка	Проверка по заявке завершается, определяется результат проверки
Тест	Клиент сообщил, что заявка является тестовой	Запись звонка	Проверка по заявке завершается, определяется результат проверки

	(например, агент проверяет работу сервиса)		
Неправильный номер	Взявший трубку человек сообщил, что не является тем, кому вы звоните	Запись звонка	Проверка по заявке завершается, определяется результат проверки
Недозвон	Клиент не взял трубку	-	Заявка откладывается на 26 часов, после чего назначается на исполнителя для повторной проверки
Отключен	У клиента был выключен телефон	-	Заявка откладывается на 26 часов, после чего назначается на исполнителя для повторной проверки
Перезвон	Клиент попросил связаться с ним позже	Комментарий к звонку	Заявка откладывается на 26 часов, после чего назначается на исполнителя для повторной проверки