

«Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) Вэббанкир»

**Документация по
функциональным характеристикам программного обеспечения**

на 8 листах

Введение

Документ описывает функциональные характеристики программы для ЭВМ «Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) Вэббанкир» (далее – «Система»), а также содержит информацию, необходимую для её эксплуатации.

Документ с общим описанием Системы состоит из трех разделов:

1. Назначение Системы.
2. Требования к программному обеспечению компьютера пользователя.
3. Выполнение системы.

Раздел «Назначение Системы» содержит сведения о назначении Системы и ее функциональных возможностях.

В разделе «Требования к программному обеспечению компьютера пользователя» отображены минимальные требования к программному обеспечению, необходимые для корректной работы Системы.

В разделе «Выполнение Системы» указана последовательность действий, обеспечивающих загрузку, запуск, выполнение и завершение Системы, приведено описание функций, формата и возможных вариантов команд, с помощью которых осуществляется загрузка и управление выполнением Системы, а также ответы Системы на эти команды.

1. Назначение Системы

Общее описание

Система представляет собой специализированный продукт по работе кредитных организаций с заемщиками (далее также – «клиенты», «заемщики»), с которыми уже заключены договоры кредита или займа. Назначение Системы состоит в недопущении возникновения просрочки, глубокой просрочки или продажи имущества / долга заемщика.

С помощью Системы кредитная организация производит финансовое консультирование заемщиков по вопросам их текущей задолженности, а также осуществляет досудебное урегулирование вопросов, связанных с просроченной задолженностью клиентов.

Система предоставляет сотрудникам кредитной организации возможность выводить на экран устройства информацию о клиенте, обращающемся в поддержку через чат или путем звонка на горячую линию, а также информацию о продуктах, которые были приобретены данным клиентом ранее. Помимо этого, Система позволяет оформлять обратившимся в поддержку клиентам дополнительные продукты и услуги, осуществлять процессы онлайн-коммуникации с заемщиками, в том числе путем отправки рассылок по различным каналам связи (push-уведомления / sms-сообщения). Такие возможности Системы способствуют более эффективной работе с

клиентами и более продуктивному решению вопросов, касающихся задолженности заемщиков.

Аналогичные продукты для работы с просроченными задолженностями отсутствуют на рынке на момент разработки.

Для работы с Системой необходимо такое устройство как персональный компьютер (стационарный компьютер, ноутбук) с функциями доступа в Интернет. Программное обеспечение, необходимое для работы пользователя с Системой, включает в себя операционную систему с графическим интерфейсом и браузер. На сегодняшний день браузеры, как правило, предустановлены в операционной системе.

Функционал Системы

Система предназначена для взаимодействия с заемщиками в электронной форме с целью их финансового консультирования по вопросам текущей задолженности, а также для досудебного урегулирования вопросов, связанных с просроченной задолженностью.

Система позволяет сотруднику кредитной организации:

- принимать и обрабатывать обращения клиентов;
- оперативно собирать информацию о клиенте, его продуктах и задолженностях при обращении клиента в поддержку;
- на основании данных, содержащихся в Системе, делать клиенту предложения по приобретению новых продуктов и услуг при его обращении в поддержку;
- осуществлять поиск и сортировку обращений клиентов.

Администратор (владелец Системы) может пользоваться всем функционалом Системы, включая просмотра данных о заемщиках и об обращениях всех пользователей, осуществлять поиск по обращениям и заемщикам.

Эксплуатационное назначение Системы:

Система предназначена для следующих категорий конечных пользователей:

1. Администратор - должностное лицо кредитной организации, которое контролирует работу в Системе;
2. Сотрудник – работник кредитной организации, оказывающий с помощью Системы клиентам финансовое консультирование по вопросам их текущей задолженности, а также участвующий в процессе досудебного урегулирования вопросов, связанных с просроченной задолженностью клиентов.

Функциональные возможности Системы:

Система выполняет следующие функции:

1. Отображение на экране устройства данных о клиенте, обратившемся в поддержку, в том числе о его текущей задолженности;
2. Отображение на экране устройства истории обращений клиента за кредитными продуктами как в текущую компанию, так и согласно данным из бюро кредитных историй;
3. Оформление клиентам дополнительных продуктов и услуг;
4. Подключаемая телефония для простой коммуникации с клиентами;
5. Рассылка sms-сообщений и электронных писем клиентам;
6. Фиксация всех процессов онлайн-коммуникации с клиентами с отражением их результатов.

Интерфейс Системы

Интерфейс Системы доступен из сети Интернет и поддерживается большинством браузеров. Язык интерфейса – русский.

Продукт написан на языке программирования PHP 7.4 – это монолитное решение, написанное с использованием гексагональной архитектуры приложения. В качестве системы управления базами данных используется PostgreSQL. Система также имеет HTTP и AMQP API для взаимодействия с телефонией, чатом и прочими внешними системами.

Возможности Администратора Системы

Администратор Системы, может добавлять, удалять, скрывать от пользователя информацию. Также администратору представлены материалы по работе с административной частью и новые функциональные возможности Системы.

Управление контентом Системы осуществляется посредством системы администрирования, которая включает в себя пользовательский интерфейс. Для добавления, редактирования или удаления информации, относящейся к Системе, администратору необходимо перейти в соответствующий раздел Системы, и при помощи функциональных клавиш выполнить требуемые операции.

Для входа в систему администрирования необходимо ввести логин и пароль, полученный на электронный адрес кредитной организации. Для восстановления пароля необходимо обратиться в службу технической поддержки.

Основные типовые действия в Системе

1. Авторизация в Системе с помощью логина и пароля;
2. Просмотр данных о клиенте, в том числе о его текущей задолженности;
3. Просмотр истории обращений клиента за кредитными продуктами как в текущую компанию, так и согласно данным из бюро кредитных историй;
4. Набор номера клиента;

5. Завершение звонка с клиентом;
6. Оформление клиентам дополнительных продуктов и услуг;
7. Составление и отправка СМС-сообщений и электронных писем клиентам;
8. Отправка клиентам паролей от их личных кабинетов с целью восстановления доступа к ним (сообщениями на электронную почту или sms-сообщениями на номер мобильного телефона);
9. Фиксирование онлайн-коммуникаций с клиентами с отражением их результатов;
10. Просмотр истории коммуникаций.

2. Требования к программному и аппаратному обеспечению компьютера пользователя

Минимальные системные требования к оборудованию пользователя:

- **Windows:** Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 или более поздней версии. Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.
- **Mac OS:** OS X El Capitan (10.11) или более поздней версии.
- **Linux:** Ubuntu 18.04 (64-разрядная версия) или более поздней версии, Debian 10 или более поздней версии, openSUSE 15.2 или более поздней версии, Fedora Linux 32 или более поздней версии. Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

Рекомендуемые браузеры:

Использование Системы возможно посредством любого пользовательского браузера, предоставляющего доступ к сайтам в сети Интернет. Однако для получения успешного пользовательского опыта рекомендуется использовать следующие браузеры:

- Google Chrome version 100+ и выше;
- Яндекс.Браузер версия 21 и выше;
- Safari version 14.1.3 (mac os) и выше;

Требования к сети

Рекомендованная входящая/исходящая скорость соединения – от 256 кбит/с. Доступ к Системе осуществляется через браузер по портам TCP 80.

Требования к аппаратному обеспечению

Требования к пользовательскому аппаратному обеспечению, для работы с системой не предъявляются.

Требования к персоналу (пользователю)

Для эксплуатации Системы предъявляются следующие требования к квалификации конечных пользователей:

- опыт работы с персональными компьютерами;
- опыт использования веб-браузера.

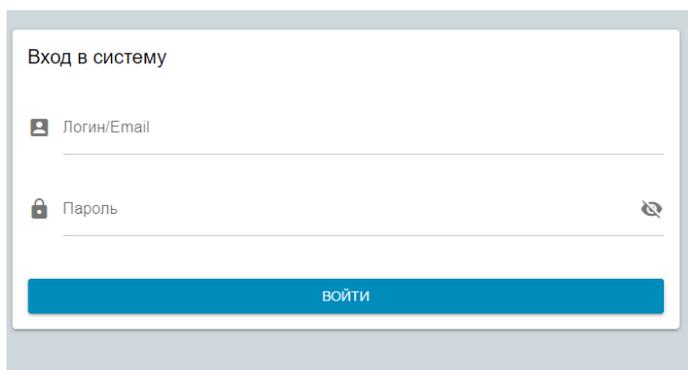
3. Выполнение системы

Загрузка и запуск Системы

Конечному пользователю не требуется установка Системы. Для запуска Системы необходимо получить от службы технической поддержки логин и пароль. По заявке пользователя на указанный пользователем электронный адрес будет отправлено письмо, содержащее следующие данные:

1. Адрес сайта в сети Интернет;
2. Реквизиты доступа (логин и пароль) для авторизации в Системе;
3. Прямая ссылка на Систему.

В одном из перечисленных рекомендуемых веб-браузеров (см. раздел Требования к программному и аппаратному обеспечению компьютера пользователя. Рекомендуемые браузеры), необходимо перейти по полученной в письме ссылке и ввести реквизиты для авторизации (логин и пароль) в личном кабинете.



The image shows a login form with the title "Вход в систему". It contains two input fields: "Логин/Email" and "Пароль". The "Пароль" field has a lock icon on the left and an eye icon on the right. Below the fields is a blue button labeled "ВОЙТИ".

Выполнение Системы

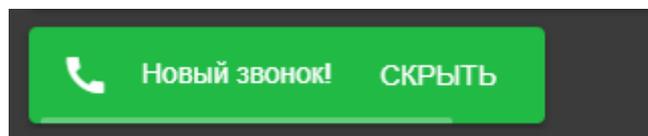
Система является веб-приложением. Вся функциональность доступна конечному пользователю через веб-браузер и выполняется при нажатии на гиперссылки внутри самого приложения. На компьютеры конечных пользователей выводятся лишь результаты вычислений, которые происходят на серверах.

После входа в Систему у пользователя появляется список заемщиков, которые доступны ему для коммуникации. Пользователь может перейти на конкретного заемщика и получить информацию о нем, в частности, ФИО, ИНН, СНИЛС и иные данные, размер займа, размер просроченной

задолженности и другую информацию о займе. В Системе также отражается история и результаты коммуникации с заемщиком.

The screenshot displays the 'ВОЗБАНКИР' system interface. At the top, it shows the loan number (Займа № 7441271), PIN (1000001813), and status (Заявление передано на андеррайтинг (1200)). The borrower's profile includes personal details like name (Бювыт Штггмр Щцрф), date of birth (09.09.1989), and address (129085, Москва, пр-кт Мира, д. 99, кв. -). It also lists employment details (Место работы: Пенсионер) and financial data (Долг в месяц: 70 000,00 Р). On the right, there are loan terms: loan amount (30 000,00 Р), term (30 дней), and interest rate (0%). Below the profile, there are communication options: 'Набрать номер', 'Удерживать звонок', 'Перевести звонок', 'Отправить пароль ПК', 'Перевод звонка на...', 'Отправить SMS', and 'Отправить E-mail'. A 'Новый звонок!' button is highlighted in green.

Для коммуникации с заемщиком по поводу просроченной задолженности пользователь может позвонить ему с помощью Системы. Для этого необходимо нажать кнопку «новый звонок».



Сотрудник во время звонка с клиентом может анализировать выведенную на экран устройства необходимую информацию о клиенте и использовать её в разговоре с клиентом.

В рамках разговора с заемщиком сотрудник с помощью Системы может направить заемщику пароль в личный кабинет, чтобы заемщик смог зайти в него и погасить задолженность (если заемщик потерял пароль).

Также сотрудник может осуществлять и иные виды коммуникации с клиентом в Системе (путем отправки sms-сообщения или сообщения на адрес электронной почты).

The screenshot shows the 'Шаблон SMS сообщения' (SMS message template) interface. It includes a dropdown menu for 'Вид шаблона' (Template type) and a text area for 'Текст к отправке' (Text to send). Below the text area, there is a dashed box with the text 'Выберите вид шаблона' (Select template type). At the bottom right, there are buttons for 'Отмена' (Cancel) and 'Отправить SMS' (Send SMS).

Сотрудник может найти конкретного заемщика в Системе (путем использования поисковой строки) и самостоятельно связаться с ним.

ФИО	Анон Ананас	Искать в архиве
Анон Ананас Ананасович	PIN: 3000001126 Новочеркасск Тел: 79280009977 Паспорт: 0000000888 Заём ILS ГлавПотреб	01.01.1990
Анономидзе Ананас Семёнович	PIN: 3000001134 Ростов-на-Дону Тел: 79280006677 Паспорт: 0000040000 Заём ILS ГлавПотреб	02.02.1992

Завершение работы Системы

В Системе не предусмотрена возможность завершения работы приложения. Пользовательский сеанс считается завершенным в тот момент, когда конечный пользователь производит деавторизацию в Системе или закрывает все браузеры (окна браузеров), которые относятся к Системе.