

Общество с ограниченной ответственностью «ПСБ Лаб»

Программа для ЭВМ

CRM КБ

Руководство пользователя

Москва, 2023

Содержание

1	ГЛОССАРИЙ	3
2	ВВЕДЕНИЕ	4
2.1	НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА	4
2.2	НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ:.....	4
3	РЕГИСТРАЦИЯ В СИСТЕМЕ	4
4	АУТЕНТИФИКАЦИЯ И АВТОРИЗАЦИЯ	4
5	ОБЩЕЕ МЕНЮ	5
6	ВКЛАДКА «СОЗДАТЬ КЛИЕНТА»	6
6.1	ШАГ №1 ОБЩИЕ ДАННЫЕ (БАЗОВЫЕ ДАННЫЕ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА).....	6
6.2	ШАГ №2 КОНТАКТНОЕ ЛИЦО	9
6.3	ШАГ №3 ИНФОРМАЦИЯ О ХОЛДИНГЕ	12
6.4	ШАГ №4 СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	12
7	ВКЛАДКА «СОЗДАТЬ ХОЛДИНГ»	13
7.1	ШАГ №1 ОБЩИЕ ДАННЫЕ (БАЗОВЫЕ ДАННЫЕ ХОЛДИНГА)	13
7.2	ШАГ №2 СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	15
8	ВКЛАДКА «КЛИЕНТЫ»	16
9	ВКЛАДКА «ХОЛДИНГ»	19

1 ГЛОССАРИЙ

Понятие	Сокращение	Определение понятия
Авторизация		Процедура предоставления пользователю прав на выполнение определённых действий в программе для ЭВМ «CRM КБ», а также процесс проверки (подтверждения) данных прав при попытке выполнения этих действий в программе для ЭВМ «CRM КБ».
Аутентификация		Процедура проверки подлинности пользователя, например, проверка подлинности пользователя путем сравнения введенного им пароля с паролем, сохраненным в базе данных.
Пользователь	Пользователь	Работник Банка, а также прочие лица (подрядчики, аудиторы и т.п.), использующих Программу для ЭВМ «CRM КБ» для решения поставленных перед ними задач в соответствии с их должностными обязанностями или заключенными с Банком договорами на оказание работ/услуг.
CRM КБ	CRM КБ	Прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.
КБ		Корпоративный Блок

2 ВВЕДЕНИЕ

2.1 Назначение документа

Настоящий документ предназначен для изучения функций и возможностей программного обеспечения (ПО) – программы для ЭВМ (программного комплекса) «CRM КБ» (далее по тексту – «ПрЭВМ», ПрЭВМ «CRM КБ» или «Система»).

2.2 Назначение Системы:

Система предназначена для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

3 РЕГИСТРАЦИЯ В СИСТЕМЕ

Самостоятельная регистрация пользователей в системе по умолчанию отключена. Это означает, что доступ в ПрЭВМ возможен только после согласования владельца.

4 АУТЕНТИФИКАЦИЯ И АВТОРИЗАЦИЯ

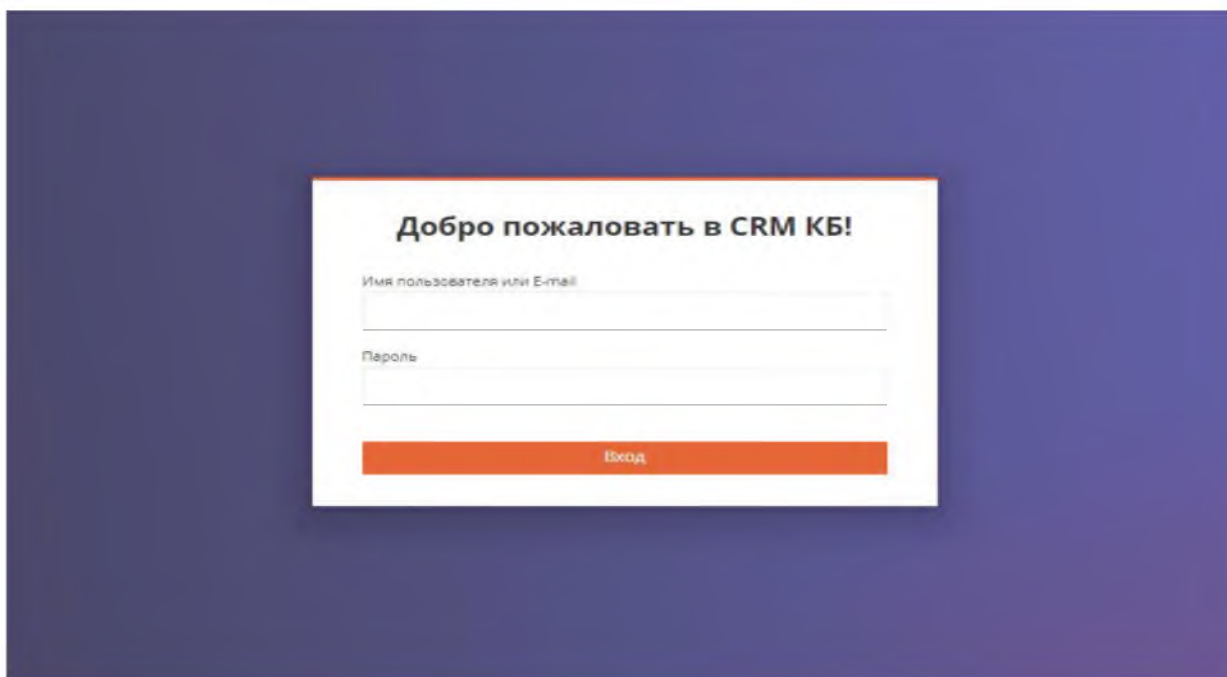
Для входа в ПрЭВМ используется логин/пароль (см. Рис. №1).

Параметры для аутентификации:

Имя пользователя или E-mail:

Пароль:

(Рис. №1)



Добро пожаловать в CRM КБ!

Имя пользователя или E-mail

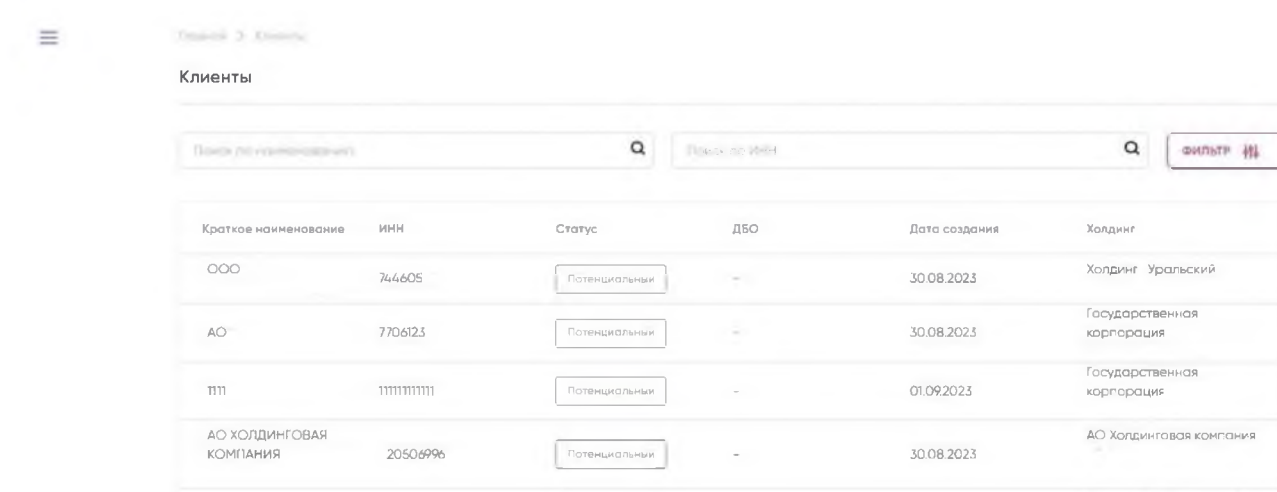
Пароль

Вход

5 ОБЩЕЕ МЕНЮ

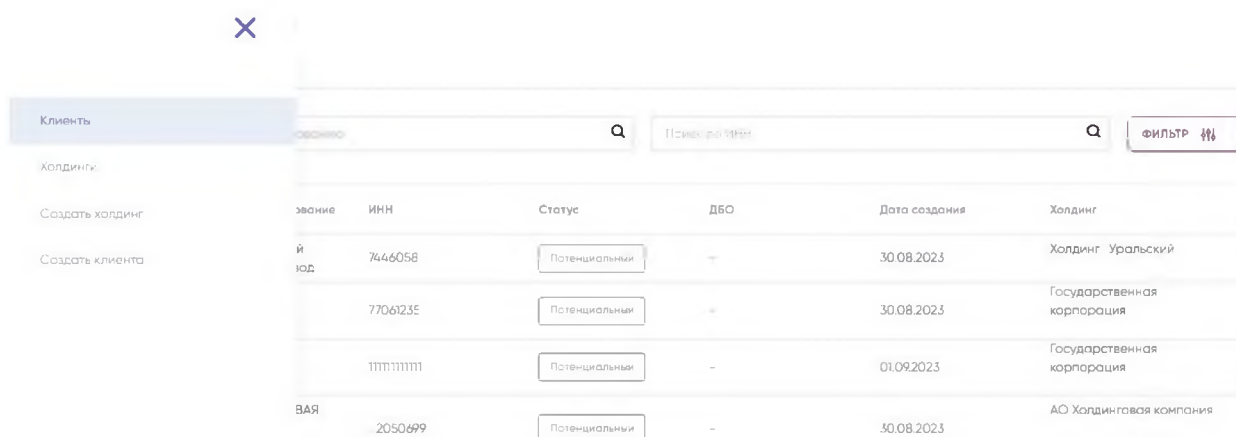
После успешного входа в ПрЭВМ откроется общее меню (см. рис.№2).

(Рис.№2)



Слева можно открыть панель со вкладками. (см. рис. №2.1)

(Рис.№2.1)



На панели слева расположены четыре вкладки:

- Клиенты;
- Холдинги;
- Создать холдинг;
- Создать клиента.

6 ВКЛАДКА «СОЗДАТЬ КЛИЕНТА»

Данная вкладка позволяет завести пользователю данные юридического лица.

6.1 Шаг №1 Общие данные (Базовые данные Юридического лица)

Для создания клиента, пользователю необходимо заполнить все обязательные поля с данными юридического лица (см. рис №3). После заполнения пользователем всех обязательных полей снизу становится активной кнопка «Далее». При не заполнении пользователем обязательного поля, поле подсвечивается другим цветом и снизу появляется надпись: «Обязательное поле».

Пользователь имеет возможность вернуться на предыдущий этап нажав кнопку «Назад».

(Рис.№3)

Создание Юридического лица

Общие данные

ИНН

ОГРН

ПАО

Сельскохозяйственное предприятие

Средства платежа Счетоводный код

Средства платежа

Число инвентаризационных листов

ИНН - код

Число и дата выдачи свидетельства о государственной регистрации

Идентификационный номер

Идентификационный номер

ИНН

ИН С/ИНН/К/О

ИНН и код подразделения

Одноразовый документ

Дополнительные сведения

Муниципальный район

Муниципальный район

Муниципальный район

Муниципальный район

Муниципальный район

Муниципальный район

ПАТОНА КОМПАНИ

ЧСНП АСД СРН

Численность 200-99

0013 390 (-)

АБДИНОБОН С ПС

Купонный капитал/облигация

Валютная М.А.А. 49

Остаток (262)

ОДПО/ОС/КОНВ

Сельхозхоз

Сельхозхоз

Банков

Сайд 1
Общие данные
Сведения об организации
Сайд 2
Контрактная информация
Сайд 3
Информация о сотрудниках
Сайд 4
Сведения об оборудовании

Далее

Пример, когда обязательные поля не заполнены (см. Рис. №4)

Пример корректного заполнения всех полей (см. Рис №5).

(Рис.№5)

Регистрация Юридического лица

Общие данные

ИНН: КПП: Резидент Системно-информационные технологии

Юридический адрес (Область/республика): Юридический адрес (страна):

Юридический адрес (полный):

ИНН (страна):

ИНН (регион): Идентификатор:

ИНН: ИНН (регион): ИНН (код страны):

Страна происхождения: Вид происхождения:

Идентификатор: Страна: Идентификатор:

Страна происхождения: Вид происхождения: Вид контроля:

Имя контактного лица:

Имя контактного лица:

Имя контактного лица:

Только онлайн Администрация ФНС Проверка онлайн

Член АУТ СМН Корпоративная структура Проверка МН

Бизнес 1025-01 Бизнес 1010-01 Бизнес

(101000) Член АУТ

6.2 Шаг №2 Контактное лицо

Пользователю необходимо нажать кнопку «Добавить +» для заполнения контактного лица, после нажатия появляется экран для заполнения данных. Все поля являются обязательным к заполнению (см. рис. №№6,7).

(Рис. №6)

Создание Юридического лица

Контактное лицо
Добавьте одно или несколько контактных лиц

Добавить +

Шаг 1
Общие данные
Базовые данные Юридического лица

Шаг 2
Контактное лицо

Шаг 3
Информация о холдинге

Шаг 4
Сводная информация

СЛЕДУЮЩИЙ ОТМЕНА

(Рис.№7)

Контaктное лицо

Фамилия Имя Отчество (при наличии)

Должность

Номер телефона

Электронная почта

Первое лицо

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

The image shows a light gray dialog box titled "Контaктное лицо" (Contact person) with a close button (X) in the top right corner. It contains several input fields: three for the name (Surname, Name, Patronymic), one for the position, one for the phone number, and one for the email address. A toggle switch labeled "Первое лицо" (First person) is located to the right of the position field. At the bottom right, there are two buttons: a purple "СОХРАНИТЬ" (Save) button and a blue "ОТМЕНА" (Cancel) button.

Пример заполнения контактного лица (см. рис №8)

(Рис.№8)

The screenshot shows a web interface for adding a contact person. At the top left, there is a header "Контактное лицо" and a sub-header "Добавьте одно или несколько контактных лиц". Below this is a "Добавить" button with a plus sign. The main form is a modal window titled "Контактное лицо" with a close button (X) in the top right corner. The form contains several input fields: "Фамилия" (Ivanov), "Имя" (Ivan), "Отчество (при наличии)" (Ivanovich), "Должность" (Director), "Номер телефона" (+7910 1111111), and "Электронная почта" (VPink@belintegrator.com). There is also a "Половое лицо" checkbox which is checked. At the bottom of the modal are "СОХРАНИТЬ" and "ОТМЕНА" buttons. On the right side of the main interface, there is a vertical progress indicator with four steps: "Шаг 1: Общие данные", "Шаг 2: Контактное лицо", "Шаг 3: Информация о холдинге", and "Шаг 4: Сводная информация".

Пользователь должен завести минимум одно контактное лицо, после чего внизу станет активной кнопка «Далее» (см. рис.№9).

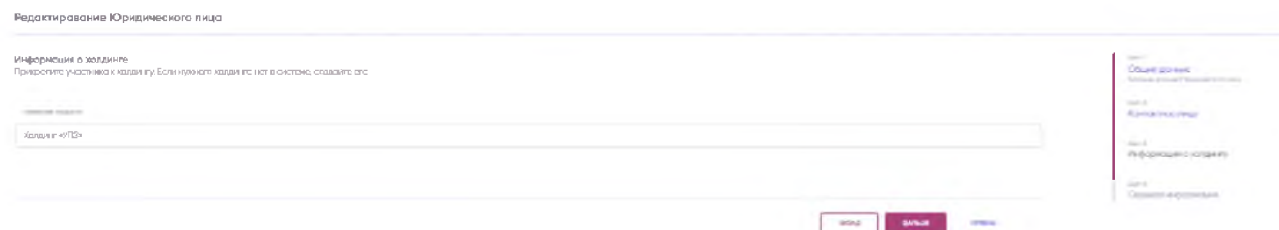
(Рис. №9)

The screenshot shows the "Редактирование Юридического лица" interface. At the top left, there is a header "Контактное лицо" and a sub-header "Добавьте одно или несколько контактных лиц". Below this is a "Добавить" button with a plus sign. The main area displays a list of two contact persons: "Петров Петр Петрович" and "Иванов Иван Иванович". Each entry has a "Удалить" button next to it. At the bottom of the list, there is a "Далее" button. At the bottom of the main interface, there are three buttons: "ВОЗВРАТ", "ОТМЕНА", and "ДАЛЕЕ". On the right side, there is a vertical progress indicator with four steps: "Шаг 1: Общие данные", "Шаг 2: Контактное лицо", "Шаг 3: Информация о холдинге", and "Шаг 4: Сводная информация".

6.3 Шаг №3 Информация о холдинге

Пользователю необходимо выбрать холдинг по поиску «Введите наименование холдинга» (см. рис.№10).

(Рис. №10)

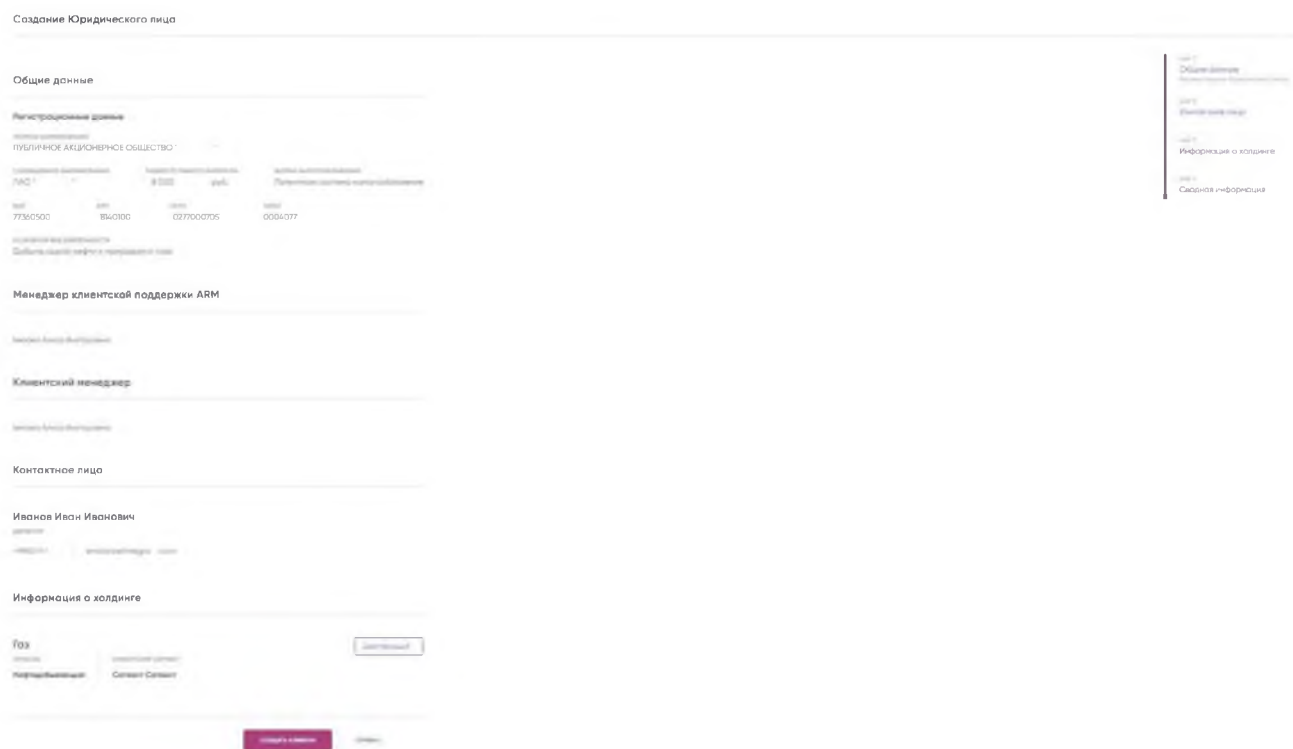


6.4 Шаг №4 Сводная информация

Выводится сводная информация по клиенту. Пользователь имеет возможность нажать кнопку «Создать клиента», при нажатии на которую создается запись по клиенту (см. рис.№11).

Пользователь имеет возможность вернуться на предыдущий этап нажав кнопку «Назад».

(Рис.№11)



7 ВКЛАДКА «СОЗДАТЬ ХОЛДИНГ»

Данная вкладка позволяет завести данные холдинга.

7.1 Шаг №1 Общие данные (Базовые данные холдинга)

(Рис.№12.1)

The screenshot shows a web form titled "Создание Холдинга" (Creating a Holding). The current step is "Шаг 1: Общие данные" (Step 1: General Data). The form includes the following fields:

- ИД Исследования (Research ID): A dropdown menu.
- Страна (Country): A dropdown menu.
- Сфера кредитного рынка (Credit market sector): A dropdown menu.
- Адрес ИО (IO Address): A text input field with the placeholder "Выберите регион" (Select region).
- Специальный регион (Special region): A dropdown menu with the placeholder "Выберите регион" (Select region).
- Сокращенное наименование холдинга (Short name of the holding): A text input field with the placeholder "Введите сокращенное наименование" (Enter the short name).
- Полное наименование холдинга (Full name of the holding): A text input field with the placeholder "Введите полное наименование" (Enter the full name).
- Отрасль (Sector): A dropdown menu with the placeholder "Выберите отрасль" (Select sector).
- Точный контактный номер (Exact contact number): A dropdown menu with the placeholder "Выберите точный номер" (Select exact number).
- Календарь (Calendar): A date picker field.
- Специальный корпоратив с клиентом от бонус (Special corporate with client from bonus): A dropdown menu with the placeholder "Выберите ответственного" (Select responsible person).

At the bottom of the form, there are three buttons: "Назад" (Back), "Далее" (Next), and "Отмена" (Cancel).

Пользователь имеет возможность ввести базовые данные холдинга. Для создания холдинга, пользователю необходимо заполнить все обязательные поля с данными холдинга (см.рис.№12.1). После заполнения пользователем всех обязательных полей снизу становится активной кнопка «Далее». При не заполнении обязательного поля, поле подсвечивается другим цветом и снизу появляется надпись: «Обязательное поле» (см.рис.№12.2).

Пользователь имеет возможность вернуться на предыдущий этап нажав кнопку «Отмена» (см.рис.№13).

(Рис.№12.2)

Создание Холдинга

Общие данные

ИД Новой Акции

Статус клиента

Обязательное поле

Обязательное поле

Соплат кредитного качества

Обязательное поле

Регион РФ

Выберите регион

Классификация сегмент

Выберите сегмент

Обязательное поле

Сокращенное наименование холдинга

Введите сокращенное наименование

Обязательное поле

Полное наименование холдинга

Введите полное наименование

Обязательное поле

Отрасль

Выберите отрасль

Основной клиентский менеджер

Выберите главного менеджера

Обязательное поле

Компаний срок

Обязательное поле

Ответственный за работу с клиентом от банка

Выберите ответственного

Обязательное поле

- Шаг 1
- Общие данные
- Соплатив данные клиента
- Шаг 2
- Сводная информация

НАЗАД ОТМЕНА

(Рис.№13)

Создание Холдинга

Общие данные

ЕД НПА/Адрес	Статус клиента
ПС	Действующий
Степень кредитоспособности	
Обязательства выше среднего качества	
Регион РФ	Кредитный рейтинг
Челябинская Область	Корпоративный (более 7500)
Средствами номинированы клиенты	
Холдинг "Уральский"	
Полное наименование холдинга	
Холдинг "Уральский"	
Отрасль	
Машиностроение и металлообработка	
Главный клиентский менеджер	Календарный срок
Белова Алина Викторовна	01/09/2025
Ответственный за работу с клиентами от банка	
Белова Алина Викторовна	

- Шаг 1
Общие данные
Данные данных клиента
- Шаг 2
Сводная информация

[НАЗАД](#) [ДАЛЬШЕ](#) [ОТМЕНА](#)

7.2 Шаг №2 Сводная информация

На данном шаге выводится сводная информация по холдингу, далее пользователь имеет возможность создать запись данных о холдинге нажав кнопку «Создать холдинг» или вернуться на предыдущий этап, нажав кнопку «Назад» (см. рис.№14).

(Рис.№14)

Создание Холдинга

Общие данные

Регистрационные данные

DATA БЕЗЪИЗЪЕМНОЙ АШИНЫ	СТАТУС КЛИЕНТА	СЕКТОР КРЕДИТНОГО КАЧЕСТВА	РЕГИОН
ПС	Действующий	Обязательства выше среднего качества	Челябинская Область
ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ			
Холдинг Уральский			
СОВЕРШЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ	ОТРАСЛЬ	КЛИЕНТСКИЙ СЕКТОР	КОНТАКТНЫЙ СРОК
Холдинг - Уральский	Машиностроение и металлообработка	Корпоративный (более 7500)	01/09/2023

Главный клиентский менеджер

Белова Алиса Викторовна

Ответственный за работу с клиентом от банка

Белова Алиса Викторовна

НАЗАД СОЗДАТЬ ХОЛДИНГ ОТМЕНА

8 ВКЛАДКА «КЛИЕНТЫ»

Во вкладке «Клиенты» отображается список заведенных клиентов. В нижнем левом углу расположена кнопка «Создать клиента», пользователь имеет возможность нажать на данную кнопку, чтобы перейти во вкладку «Создать клиента» (см.рис.№15).

(Рис.№15)

Кредитное наименование	ИНН	Статус	ИДЕНТ	Дата создания	Видовое наименование
ООО	501-001	Активный	-	15.09.2022	Полный объем 3-х летних обязательств
ООО	501-002	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-003	Активный	001	15.09.2022	ООО юр.л
ООО	501-004	Активный	-	15.09.2022	ООО юр.л
ООО	501-005	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-006	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-007	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-008	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-009	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-010	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-011	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-012	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-013	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-014	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-015	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-016	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-017	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-018	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-019	Активный	-	15.09.2022	ИП
ООО	501-020	Активный	-	15.09.2022	ИП

СОЗДАТЬ КЛИЕНТА

Список Клиентов в таблице, имеет следующее наименование граф:

- Краткое наименование;
- ИНН;
- Статус;
- ДБО;
- Дата создания;
- Холдинг.

Пользователь имеет возможность осуществить поиск по наименованию клиента «Поиск по наименованию» и поиск по ИНН «Поиск по ИНН».

Кроме того, имеется возможность применения фильтров для поиска и отображения необходимой информации (см.рис.№16).

Предусмотрены следующие фильтры:

- Статус клиента;
- Клиентский сегмент;
- Дата обновления сведений;
- Клиентский менеджер (ФИО клиентского менеджера);
- Нерезидент;
- ДБО;
- Головная компания.

(Рис.№16)

ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ

Статус клиента

Выберите статус

Клиентский сегмент

ДАТА ОБНОВЛЕНИЯ СВЕДЕНИЙ

От До

КЛИЕНТСКИЙ МЕНЕДЖЕР

ФИО клиентского менеджера

Выберите менеджера

Нерезидент

ДБО

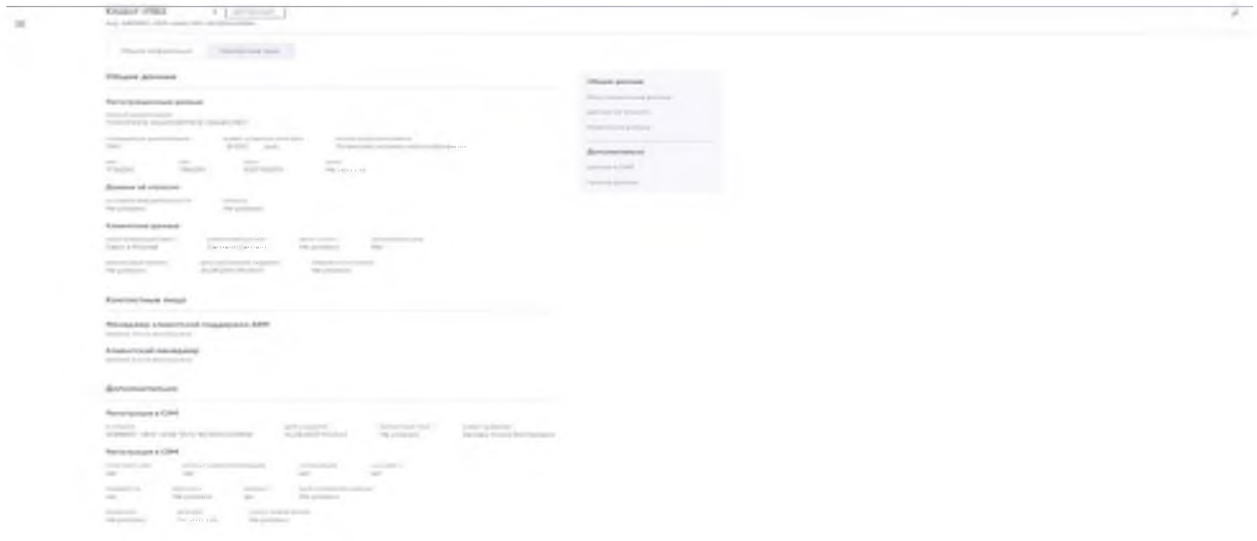
Головная компания

СБРОСИТЬ ПРИМЕНИТЬ ОТМЕНА

Для получения данных о клиенте пользователю необходимо нажать на выбранного клиента, после чего откроются следующие данные (см.рис.№17).

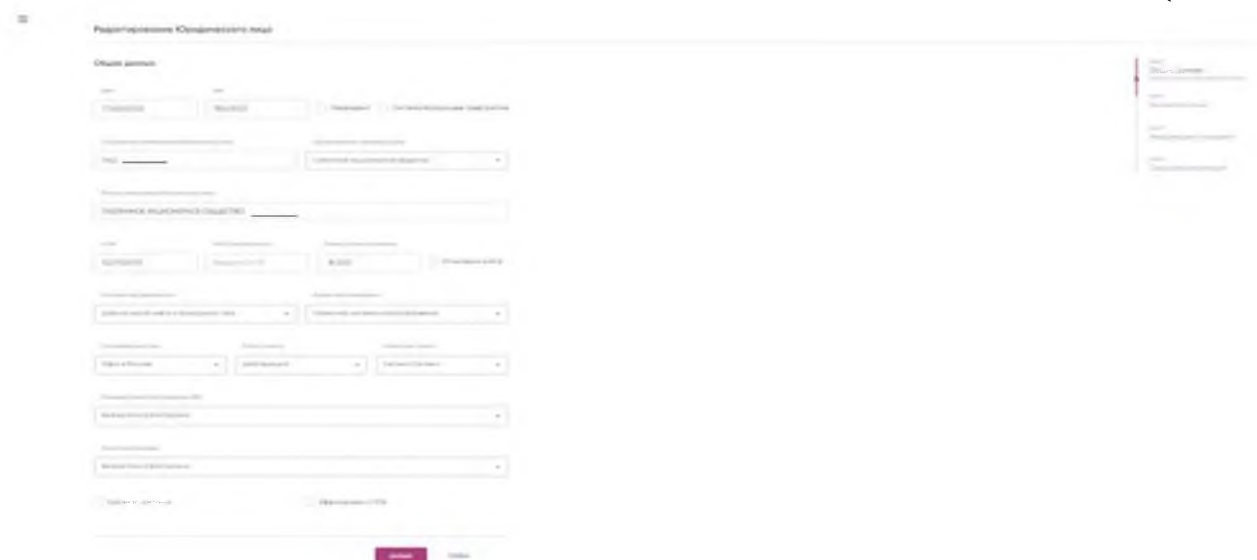
- Общие данные:
 - Регистрационные данные;
 - Данные об отрасли;
 - Клиентские данные.
- Дополнительно:
 - Данные в CRM;
 - Прочие данные.

(Рис.№17)



В правом верхнем углу расположена иконка ручки, пользователь имеет возможность нажать на нее для перехода на редактирование клиента (см. рис.№18).

(Рис.№18)



9 ВКЛАДКА «ХОЛДИНГ»

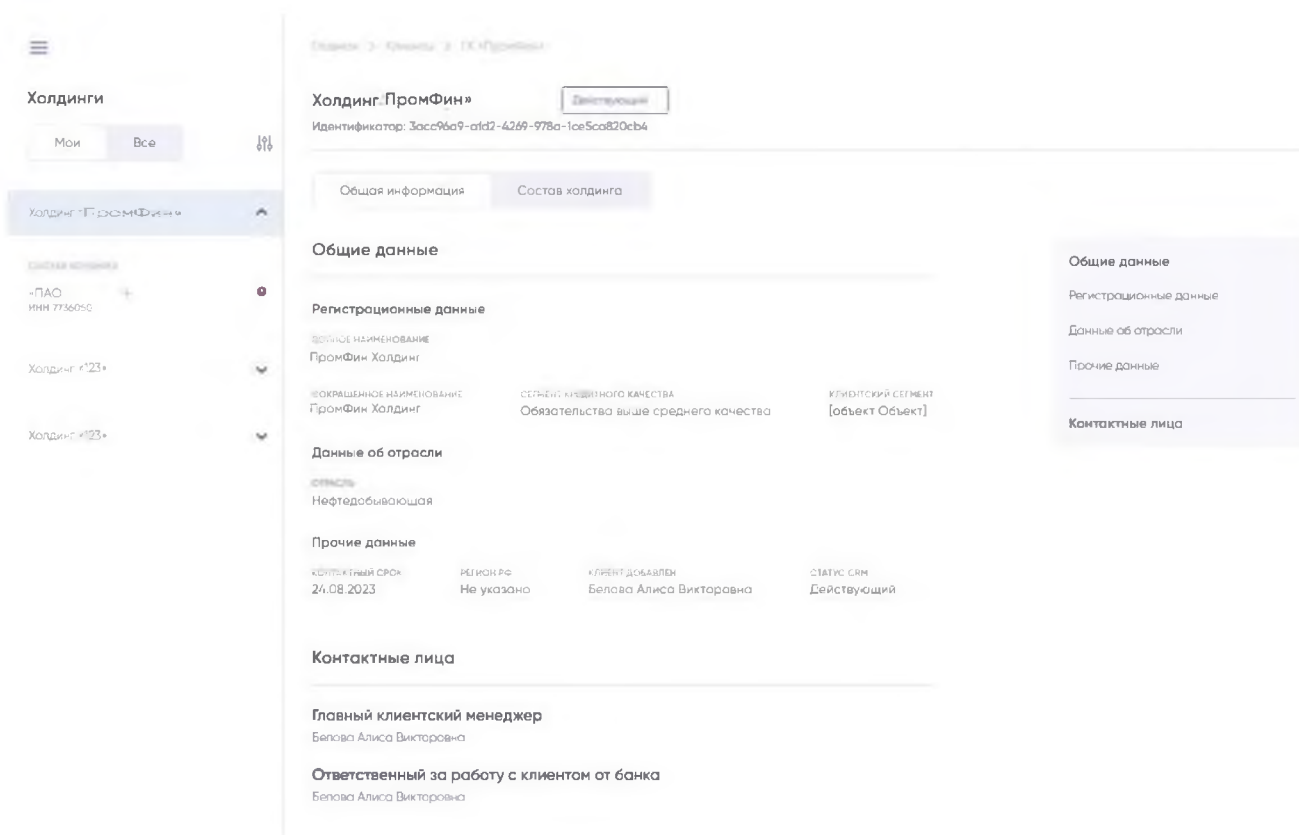
Во вкладке «Клиенты» отображается список заведенных холдингов. Пользователь может увидеть все заведенные холдинги или только заведенные пользователем. Для этого слева на панели расположены закладки «Мои» и «Все» (см. рис.№19).

(Рис.№19)



Слева от наименования холдинга находится стрелка, раскрывающая список, пользователь, нажав на нее открывает снизу список состав холдинга, справа выводится Общая информация по холдингу (см.рис.№20).

(Рис.№20)



Под названием холдинга размещены две закладки «Общая информация» и «Состав холдинга». Пользователь может выбрать закладку «Общая информация» отображаются:

- Общие данные:

- Регистрационные данные;
- Данные об отрасли;
- Прочие данные.
- Контактные лица.

При выборе пользователем закладки «Состав холдинга» отображается список клиентов, входящих в холдинг.

Список Клиентов в таблице, имеет следующее наименование граф:

- Наименование;
- ИНН;
- Статус;
- ДБО;
- Дата пересмотра.

Пользователь имеет возможность осуществить поиск по наименованию клиента «Поиск по наименованию» (см.рис.№21).

(Рис.№21)



В правом верхнем углу расположена иконка ручки, пользователь имеет возможность нажать на нее для перехода на редактирование холдинга (см.рис.№22).

(Рис.№22)

