

Цифровой потреб

1. наименование "Курьерская доставка" заменить на "Курьерская доставка дебетовой карты для кредита"

в случае, если способ получения кредита, при заведении заявки на Сайте перенесём на 4 ШАГ, то - данный блок при статусе заявки "ЧЕРНОВИК" :

- для сотрудников офиса должен быть закрыт

- сотрудники КЦ и DSA должны иметь возможность заполнения данного поля

2. доп.статус заявки "Встреча с курьером" заменить на "Курьерская доставка"

при статусе заявки "Курьерская доставка" доступ к редактированию должен быть закрыт (т.е. такие заявки редактировать НЕЛЬЗЯ)

На сайте клиент будет заполнять способ получения кредита не в момент формирования короткой анкеты, а на этапе заполнения полной анкеты.

Курьерская доставка потреба на сайте

Поняли, что выбор курьерская доставка либо в офис логичнее всего поставить на последнем шаге (как на дебетовке реализовано)

Перенос данного поля способ получения кредита влияет только на то, что в процессе это поле сейчас оно входит в состав короткой анкеты, то есть той анкеты, которая в статусе черновик. Если клиент не заполнит заявку, поступает в кц для обзвона.

В случае если мы этот шаг переносим на последний шаг чертвертый на сайте при заполнении заявки, то данный шаг будет отражаться только **при заполнении клиентом, либо кц, либо сотрудниками ДСА** предзаполнение заявки в состав полной анкеты от будет входить.

Самое главное, что данное поле остается до скоринга. Это влияет на процесс до скоринга.

Для сотрудников офиса: Если поле перенесем в состав полной анкеты, то в этом случае для офиса это должно быть закрыто, офис в принципе не может не редактировать, не видеть это поле, а отправлять не полную анкету в статусе Черновик в обработку, в случаях если клиент по каким либо причинам захочет придти в офис. Сотрудники офиса смогут найти эту заявку и дозаполнить как обычно.

Если клиент попадет к сотрудникам ДСА или в КЦ в этом случае не полная заявка не будет содержать данного поля, соответственно когда заявка будет заполняться, сотрудники КЦ или ДСА будут спрашивать у клиента каким способ он хочет получить кредит и может выбрать либо курьером, либо офис.

Короткая заявка- после заполнения первого шага, если он ее бросил, то она уйдет в кц, но она уйдет в кц когда он ее бросит и на втором и на третьем и на четвертом шаге до нажатия кнопки отправить заявку.

На каком шаге он бросил, с теми данными и придет лид заявки.

Даже если он на 4 шаге уже выбрал курьером или офис, но не отправил заявку, эта заявка уходит с этими данными в кц.

Если клиент идет в офис, то этого поля не будет видно и заявка уйдет как с офиса. Это до обработки, до момента, когда клиент отправит заявку в обработку. Статус ЧЕРНОВИК.

Вопрос для коннекта: В КЦ может придти заявка после первого шага, клиент заполнил только на первоначальном этапе данные и не заполнил способ доставки, где то в коннекте будет видно, способ получения кредита, который нужно заполнить?

Если создастся заявка, с заполненным первым шагом, то кц ее увидит, перейдет и он вместе с клиентом будет заполнять этот способ.

Когда у нас в рамках MVP статус заявки у нас будет находиться Курьерская доставка, в коннекте ПМ должен видеть этот статус, соответственно если клиент заполнил заявку и отправил на скоринг, у него есть Предварительно одобренное решение, ему поступила смс, что у него есть Предодоб. Соответственно ПМ говорит клиенту, что выдачу кредита можно оформить только после встречи с курьером (либо в офисе, либо в АБОЛ.) Временный статус Курьерская доставка, в этом статусе заявка не должна редактироваться НИКЕМ. Отправляют ждать курьера. В рамках MVP.

На шаге, где выбирается сумма и доходит до 999 999 мы клиенту говорим о том, что в этом случае ему доступен и офис и курьерка. После того как бегунок переходит 1 млн. остается подсказка клиенту, что для него возможен только офис. Если клиент на первом шаге указал запрашиваемую сумму до 1 млн., то на последнем шаге, ему предлагается на последнем шаге : курьер и офис. Если клиент запросил свыше 1 млн, то предлагать только офис.

У клиента есть предодоб предложение, может быть с требованием приложить документы, так и без подтвержд дохода, то есть если клиент сразу пойдет на выдачу, если мы подтвердили доход через Цифровой профиль. Соответственно курьер выезжает к клиенту с неименной картой пустой без денег, только для того, чтобы у клиента появилась возможность войти в АБОЛ и дооформить кредит самостоятельно, либо приложив документ подтверждающий доход и отправив заявку на повторное рассмотрение, то есть на ручки, после которого может быть и отказ. Но курьер на встрече это говорит, что это предварительное решение. Смс сообщениями клиента мы сопровождаем, что есть предварительное решение, необходит только паспорт или нужно подтвердить доход и ссылку.

Доработки: когда заявка в статусе черновик, попадает в КЦ, сотрудник КЦ заполняет заявку на сумму свыше 999 999, в этом случае курьерская доставка не доступна. Нужна логика зависимости от суммы на способ курьерской доставки.

На стороне рисков рассматривается, чтобы ограничить лимит свыше 1 млн для тех, кто выбирает курьерскую доставку. Им уже мультирешение не будет приходить. ЗАЛОЖИТЬ В Ч КВАРТАЛ или можно доработать сейчас???

Одинаковое название встреча с курьером: Сотрудники увидят, требуется ли подтверждение дохода или нет? Каким то другим способ действующим

Статус может быть одинаковым, но с условием того, что сотрудники в коннекте также могут определить, требуется ли подтверждение дохода или нет. Если клиент попадет в офис, то сотрудники смогут дать подробную консультацию по кредиту.

Выбрать поле способ получения кредита могут выбрать сотрудники DSA и сотрудники КЦ, если в АБОЛ это на 4 шаге , в полной анкете.

Офис не может менять. Если офис отправляет данную заявку в обработку, соответственно там будет офис ,курьер к нему уже не поедет.

Если в статусе курьерская доставка клиент приходит в офис, есть предварительное решение, то мы его отправляем домой ждать курьера.

После того как карта выдана (значит карта активирована) и статус поменяется на стандартный, либо в обработке Ожидание документов, в случаях когда требуется подтверждение дохода, либо на статус Утверждена, когда не требуется подтверждение дохода , а необходимо просто сформировать кредитно-обеспечительную документацию. Статус поменяется автоматически, после того как мы получим от курьерской службы карта выдана. Стандартная схема данная.

После выдачи карты ПМ может выдать кредит в офисе. На эту карту ПМ может зачислить кредит. Действующую карту которую привезет клиенту клиент.