

# Возможности интрасайта



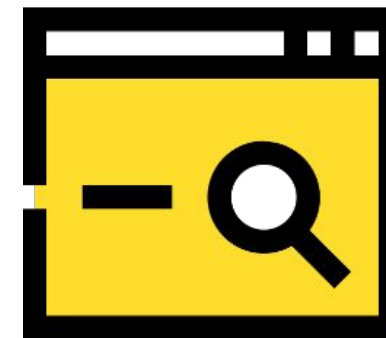
ТИНЬКОФФ



# Правила использования



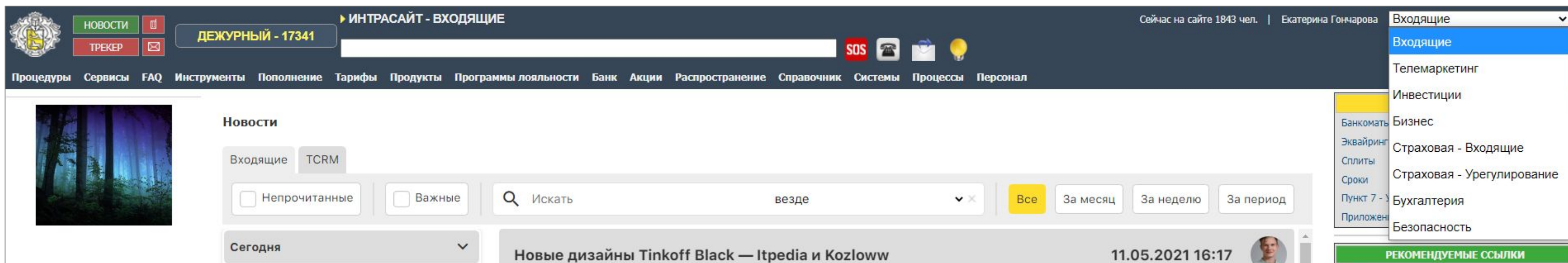
Для корректной работы  
интрасайта используйте  
браузер *Google Chrome*



Чтобы не было проблем в  
работе интрасайта, масштаб  
должен быть не более *110%*

# Удобный переход между интрасайтами

Переход между интрасайтами доступен в правом верхнем углу:



Сейчас на сайте 1843 чел. | Екатерина Гончарова

ИНТРАСАЙТ - ВХОДЯЩИЕ

ДЕЖУРНЫЙ - 17341

СOS

Процедуры Сервисы FAQ Инструменты Пополнение Тарифы Продукты Программы лояльности Банк Акции Распространение Справочник Системы Процессы Персонал

Входящие

Входящие

Телемаркетинг

Инвестиции

Бизнес

Страховая - Входящие

Страховая - Урегулирование

Бухгалтерия

Безопасность

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ССЫЛКИ

Новости

Входящие TCRM

Непрочитанные  Важные

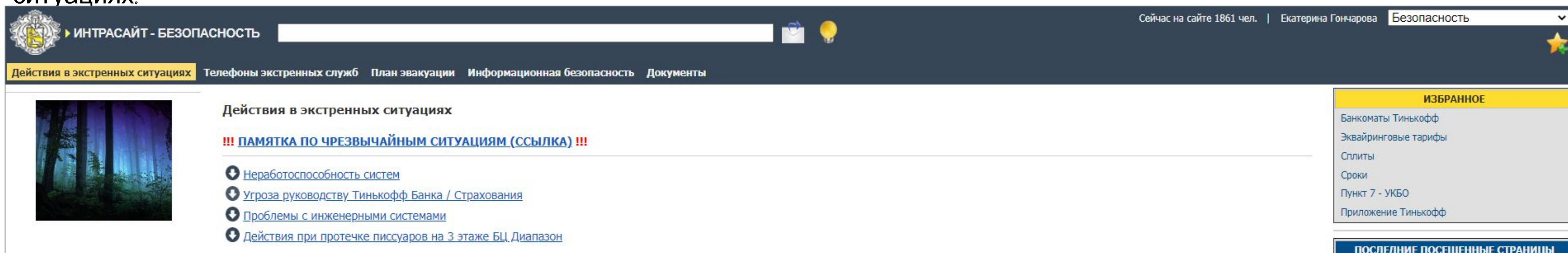
Искать

Сегодня

Новые дизайны Tinkoff Black — Itpedia и Kozloww

11.05.2021 16:17

В разделе «Безопасность» отображен порядок действий при чрезвычайных ситуациях:



Сейчас на сайте 1861 чел. | Екатерина Гончарова

ИНТРАСАЙТ - БЕЗОПАСНОСТЬ

Безопасность

Действия в экстренных ситуациях

Телефоны экстренных служб План эвакуации Информационная безопасность Документы

Действия в экстренных ситуациях

!!! ПАМЯТКА ПО ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ (ССЫЛКА) !!!

- Неработоспособность систем
- Угроза руководству Тинькофф Банка / Страхования
- Проблемы с инженерными системами
- Действия при протечке писсуаров на 3 этаже БЦ Диапазон

ИЗБРАННОЕ

- Банкоматы Тинькофф
- Эквайринговые тарифы
- Сплиты
- Сроки
- Пункт 7 - УКБО
- Приложение Тинькофф

ПОСЛЕДНИЕ ПОСЕЩЕННЫЕ СТРАНИЦЫ



# Меню

Для более удобной навигации на интрасайте предусмотрены 3 уровня меню:

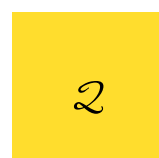
The screenshot shows the intranet interface with the following elements:

- Level 1 (Horizontal):** Top navigation bar with items: Процедуры, Сервисы, FAQ, Инструменты, Пополнение, Тарифы, **Продукты**, Программы лояльности, Банк, Акции, Распространение, Справочник, Системы, Процессы, Персонал.
- Level 2 (Vertical):** Left sidebar menu with items: Общая информация, Кредитные карты, Покупки в рассрочку, Потребительские кредиты, Дебетовые карты, Виртуальные карты, Виртуальный бонусный счет All Airlines, Подарочные карты, Вклады, Накопительные счета, Мобильная связь, Пенсия, Тинькофф Инвестиции, Расчетный счет (рубли), Расчетный счет (валюта), Зарплатный проект.
- Level 3 (Horizontal):** Sub-menu under 'Дизайн карт' with items: Общее, Кредитные продукты, Депозитные продукты, **Дизайн карт**, Платежная система МИР.

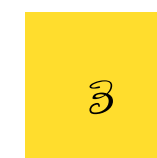
Additional content on the page includes a search bar, user profile (Екатерина Гончарова), and sidebars for 'ИЗБРАННОЕ' and 'РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ССЫЛКИ'.



Меню 1-го уровня -  
горизонтальное



Меню 2-го уровня -  
вертикальное



Меню 3-го уровня -  
горизонтальное

# Меню

The screenshot shows the Tinkoff website interface. At the top, there is a navigation bar with 'ИНТРАСАЙТ - ВХОДЯЩИЕ' and a search bar. Below it, a secondary navigation bar lists various services like 'Процедуры', 'Сервисы', 'FAQ', etc. A left sidebar contains a menu for 'Кредитные карты' with sub-items like 'Общая информация', 'Пополнение', etc. The main content area is titled 'Кредитные карты - Tinkoff Platinum' and features a grid of card categories such as 'Дубровский', 'All Games Navi', 'Tinkoff Platinum', 'Platinum Select', 'ALL Airlines', 'ALL Airlines Black Edition', 'Vandrom', 'Samsung', 'Яндекс.Плюс', 'Яндекс.Про', 'Avon', 'Перекресток', 'ЦСКА', 'ЦСКА Black Edition', 'Азбука Вкуса', 'Азбука Вкуса Black Edition', 'Google Play', 'Rendez-Vous', 'Lamoda', 'Магнит', 'Лайфхакер', 'ЛУКОЙЛ', 'Кукуруза', 'Билайн', 'Wargaming World of Warships', 'Wargaming', and 'Архив'. Below this grid, there is a section for 'Tinkoff Platinum (Тинькофф Платинум)' which includes an image of the card, a warning message in a red box, and detailed information about eligibility, currency, credit limit, and payment systems. A list of 'Стандартные преимущества карты Tinkoff Platinum' is also visible.

Вся информация распределена по разделам интрасайта, в подходящем меню, к примеру информация по Кредитным Картам:

Продукты

Кредитные карты

Тинькофф  
Платинум

All Airlines

All Games

One Two Trip

Остальные  
Кредитные Карты

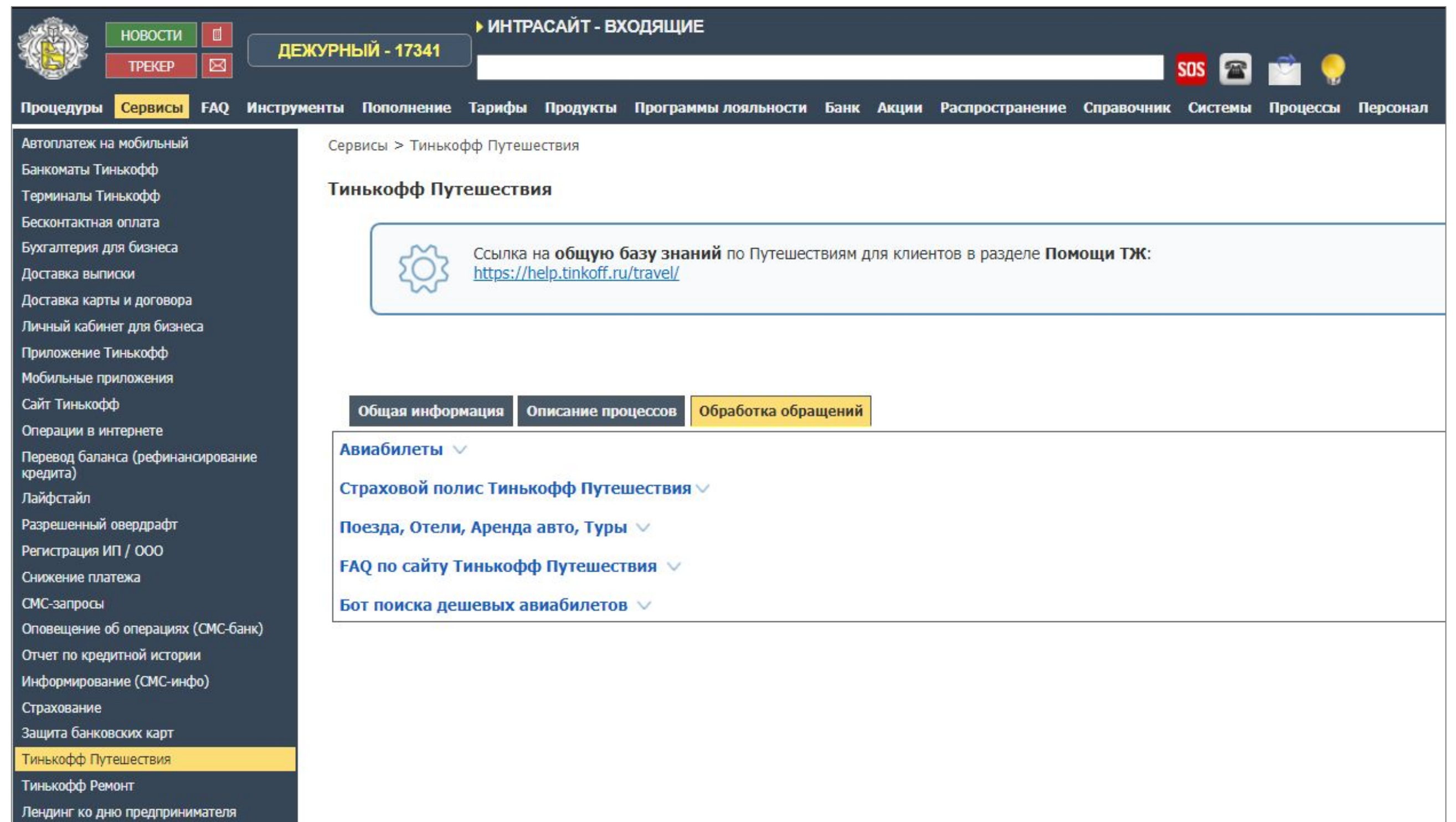


# Поиск по разделам

Первый вариант поиска - по разделам.  
Для поиска выбери интересующий раздел, например, «Сервисы».

Далее выбери меню 2-го уровня.  
На нашем примере мы выбрали «Тинькофф Путешествия».

После выбери меню 3-го уровня,  
например «Обработка обращений».



The screenshot shows the Tinkoff website interface. At the top, there is a navigation bar with the Tinkoff logo, buttons for 'НОВОСТИ', 'ТРЕКЕР', and 'ДЕЖУРНЫЙ - 17341', and a search bar. Below the navigation bar, there is a horizontal menu with items like 'Процедуры', 'Сервисы', 'FAQ', 'Инструменты', etc. The 'Сервисы' menu is expanded, showing a list of services. The 'Тинькофф Путешествия' service is selected and highlighted. Below this, there is a sub-menu with three items: 'Общая информация', 'Описание процессов', and 'Обработка обращений'. The 'Обработка обращений' item is selected and highlighted. Below this, there is a list of sub-items under 'Авиабилеты', including 'Страховой полис Тинькофф Путешествия', 'Поезда, Отели, Аренда авто, Туры', 'FAQ по сайту Тинькофф Путешествия', and 'Бот поиска дешевых авиабилетов'.

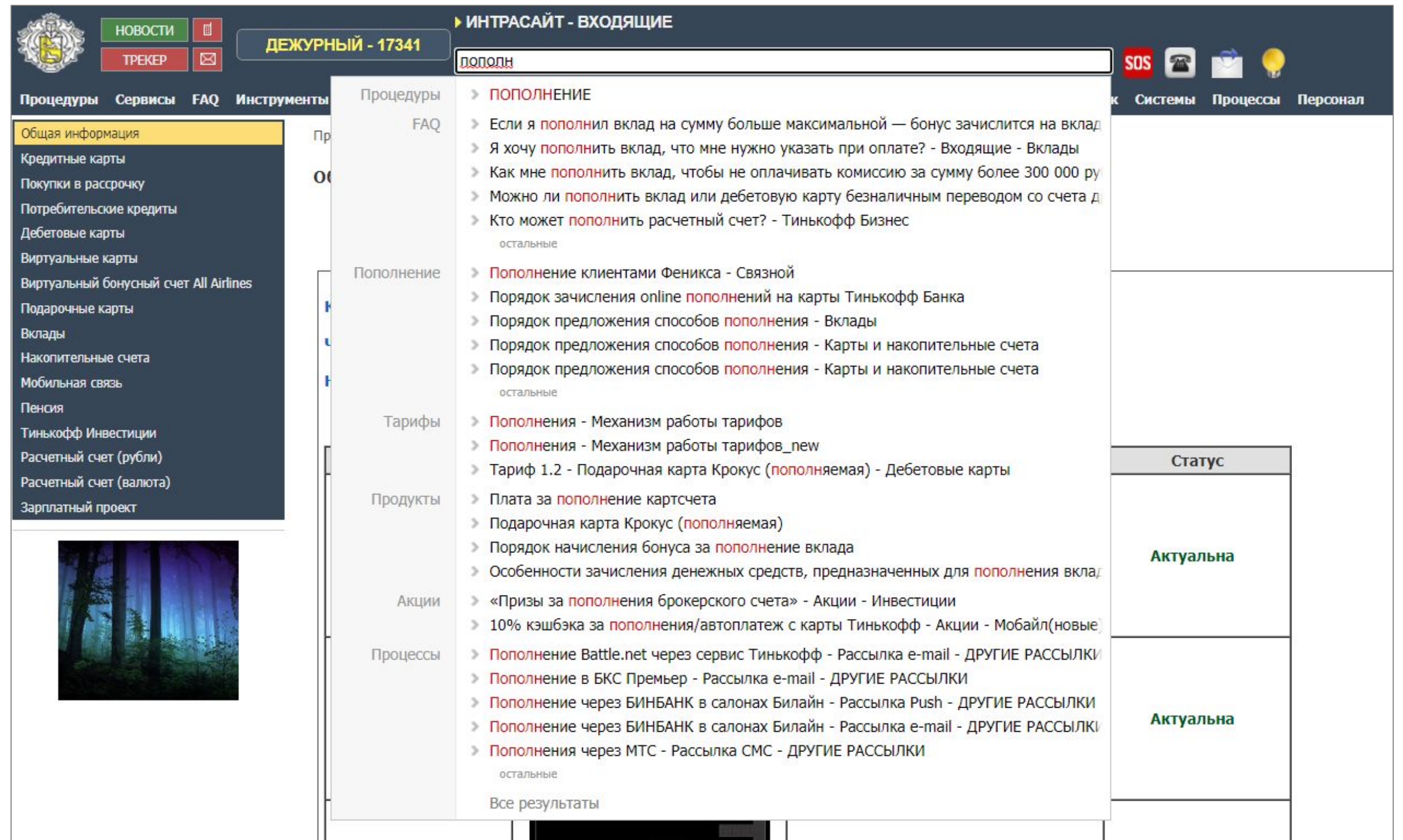


# Поиск через поисковую строку

Первый вариант поиска - поисковая строка.

Напиши в поисковую строку то, что нужно найти, например «Пополнение».

Выбери один из предложенных результатов или «Все результаты».



The screenshot shows a website interface with a search bar containing the word "ПОПОЛН". Below the search bar, a dropdown menu displays search results categorized by "Процедуры", "FAQ", "Пополнение", "Тарифы", "Продукты", "Акции", and "Процессы".

**Процедуры**

- ПОПОЛНЕНИЕ
  - Если я **пополнил** вклад на сумму больше максимальной — бонус зачислится на вклад
  - Я хочу **пополнить** вклад, что мне нужно указать при оплате? - Входящие - Вклады
  - Как мне **пополнить** вклад, чтобы не оплачивать комиссию за сумму более 300 000 ру
  - Можно ли **пополнить** вклад или дебетовую карту безналичным переводом со счета д
  - Кто может **пополнить** расчетный счет? - Тинькофф Бизнес
  - остальные

**Пополнение**

- Пополнение клиентами Феникса - Связной
- Порядок зачисления online **пополнений** на карты Тинькофф Банка
- Порядок предложения способов **пополнения** - Вклады
- Порядок предложения способов **пополнения** - Карты и накопительные счета
- Порядок предложения способов **пополнения** - Карты и накопительные счета
- остальные

**Тарифы**

- Пополнения - Механизм работы тарифов
- Пополнения - Механизм работы тарифов\_new
- Тариф 1.2 - Подарочная карта Крокус (**пополняемая**) - Дебетовые карты

**Продукты**

- Плата за **пополнение** картсчета
- Подарочная карта Крокус (**пополняемая**)
- Порядок начисления бонуса за **пополнение** вклада
- Особенности зачисления денежных средств, предназначенных для **пополнения** вкла

**Акции**

- «Призы за **пополнения** брокерского счета» - Акции - Инвестиции
- 10% кэшбэка за **пополнения**/автоплатеж с карты Тинькофф - Акции - Мобайл(новые)

**Процессы**

- Пополнение Battle.net через сервис Тинькофф - Рассылка e-mail - ДРУГИЕ РАССЫЛКИ
- Пополнение в БКС Премьер - Рассылка e-mail - ДРУГИЕ РАССЫЛКИ
- Пополнение через БИНБАНК в салонах Билайн - Рассылка Push - ДРУГИЕ РАССЫЛКИ
- Пополнение через БИНБАНК в салонах Билайн - Рассылка e-mail - ДРУГИЕ РАССЫЛКИ
- Пополнения через МТС - Рассылка СМС - ДРУГИЕ РАССЫЛКИ
- остальные

Все результаты

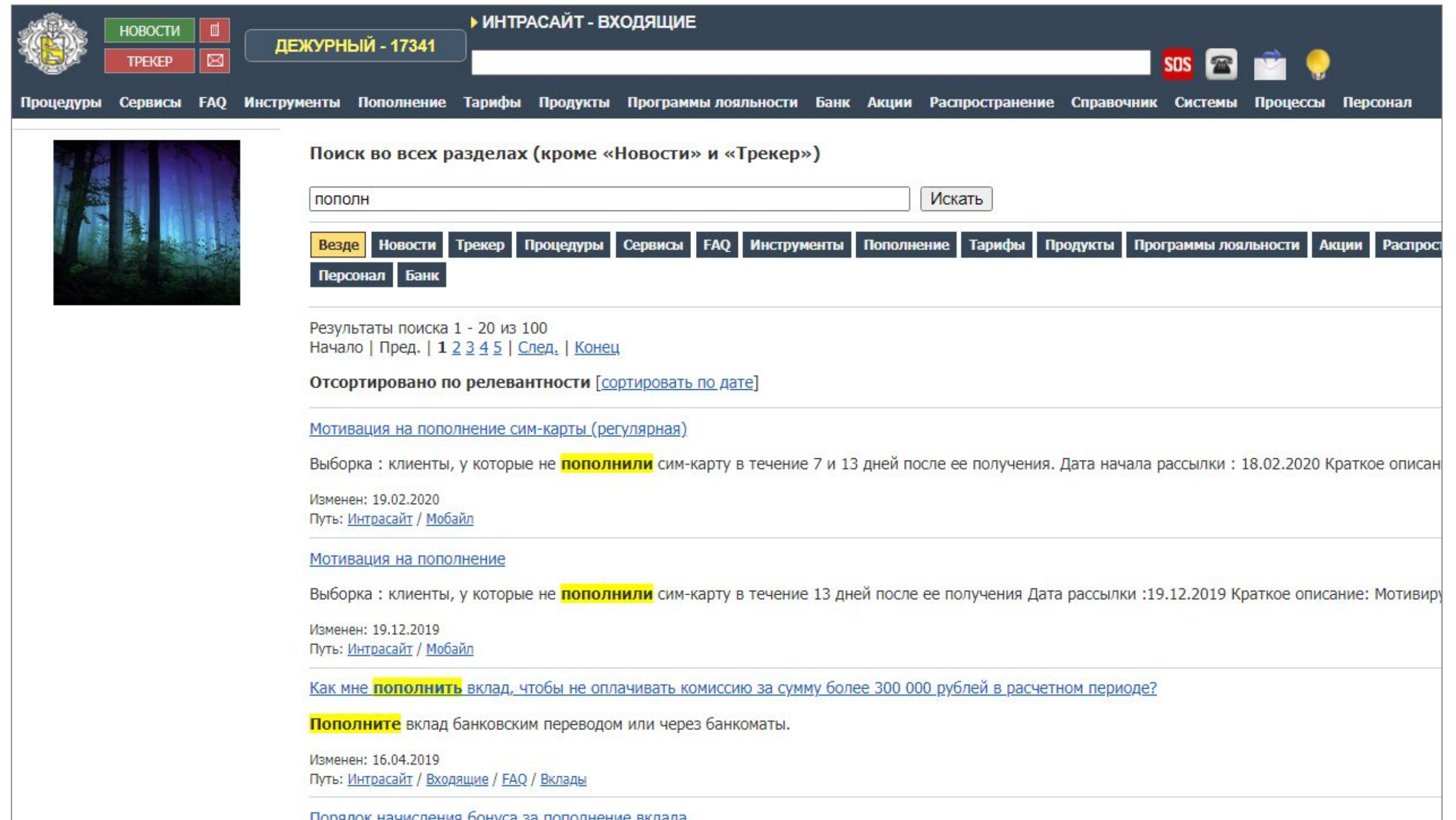
On the right side of the interface, there is a "Статус" (Status) section with two entries, both marked as "Актуальна" (Actual/Current).

Статус
Актуальна
Актуальна



# Поиск через поисковую строку

Если выберешь «Все результаты», откроется «Поиск во всех разделах (кроме «Новости» и «Трекер»)».



The screenshot shows a website header with a logo on the left, navigation links (НОВОСТИ, ТРЕКЕР, ДЕЖУРНЫЙ - 17341, ИНТРАСАЙТ - ВХОДЯЩИЕ), and utility icons (SOS, phone, mail, lightbulb). Below the header is a main navigation bar with links: Процедуры, Сервисы, FAQ, Инструменты, Пополнение, Тарифы, Продукты, Программы лояльности, Банк, Акции, Распространение, Справочник, Системы, Процессы, Персонал.

The search interface is titled "Поиск во всех разделах (кроме «Новости» и «Трекер»)". It features a search input field containing "пополн" and a search button labeled "Искать". Below the search bar is a horizontal menu with buttons for: Везде, Новости, Трекер, Процедуры, Сервисы, FAQ, Инструменты, Пополнение, Тарифы, Продукты, Программы лояльности, Акции, Распространение, Персонал, Банк.

The search results section shows "Результаты поиска 1 - 20 из 100" and navigation links: Начало | Пред. | 1 2 3 4 5 | След. | Конец. The results are sorted by relevance, with a link to "сортировать по дате".

The first result is titled "Мотивация на пополнение сим-карты (регулярная)". The description states: "Выборка : клиенты, у которые не **пополнили** сим-карту в течение 7 и 13 дней после ее получения. Дата начала рассылки : 18.02.2020 Краткое описание: Мотивация на пополнение сим-карты". It includes the date "Изменен: 19.02.2020" and the path "Путь: [Интрасайт](#) / [Мобайл](#)".

The second result is titled "Мотивация на пополнение". The description states: "Выборка : клиенты, у которые не **пополнили** сим-карту в течение 13 дней после ее получения Дата рассылки :19.12.2019 Краткое описание: Мотивация на пополнение сим-карты". It includes the date "Изменен: 19.12.2019" and the path "Путь: [Интрасайт](#) / [Мобайл](#)".

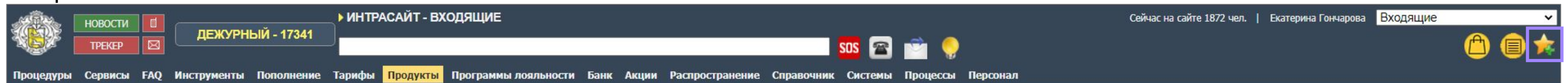
The third result is titled "Как мне **пополнить** вклад, чтобы не оплачивать комиссию за сумму более 300 000 рублей в расчетном периоде?". The description states: "**Пополните** вклад банковским переводом или через банкоматы." It includes the date "Изменен: 16.04.2019" and the path "Путь: [Интрасайт](#) / [Входящие](#) / [FAQ](#) / [Вклады](#)".

The fourth result is titled "Порядок начисления бонуса за пополнение вклада".

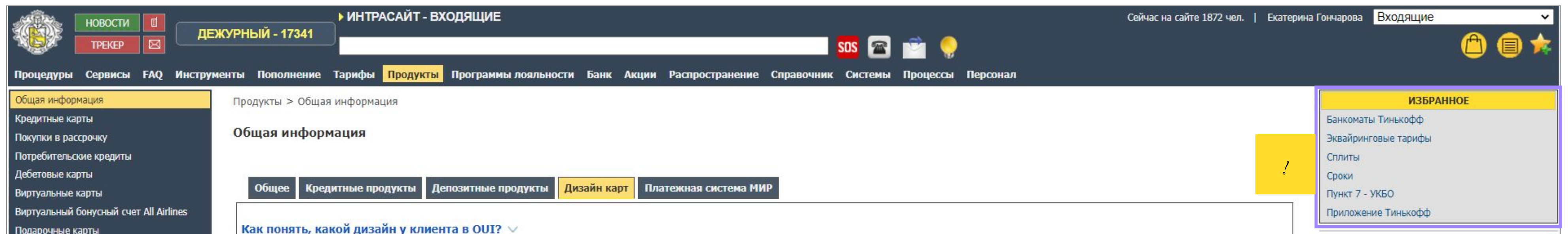


# Персональное избранное

Ты можешь добавлять часто используемые разделы в «Избранное». Для этого, находясь в нужном разделе, нажми на кнопку «Добавить в избранное».



Ссылка автоматически добавится в закладку «ИЗБРАННОЕ» и всегда будет находится справа.



# Рекомендуемые ссылки

Новости, которые рекомендованы сотрудникам к ознакомлению находятся в блоке «РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ССЫЛКИ» под «ИЗБРАННЫМ».

ИНТРАСАЙТ - ВХОДЯЩИЕ

Сейчас на сайте 1872 чел. | Екатерина Гончарова | Входящие

Процедуры Сервисы FAQ Инструменты Пополнение Тарифы **Продукты** Программы лояльности Банк Акции Распространение Справочник Системы Процессы Персонал

Общая информация

Кредитные карты

Покупки в рассрочку

Потребительские кредиты

Дебетовые карты

Виртуальные карты

Виртуальный бонусный счет All Airlines

Подарочные карты

Вклады

Накопительные счета

Мобильная связь

Пенсия

Тинькофф Инвестиции

Расчетный счет (рубли)

Расчетный счет (валюта)

Зарплатный проект

Продукты > Общая информация

Общая информация

Общее Кредитные продукты Депозитные продукты **Дизайн карт** Платежная система МИР

Как понять, какой дизайн у клиента в OUI? ▾

Часто задаваемые вопросы по новому формату дизайна. ▾

Неэмбоссированные карты. ▾

Номер дизайна карты	Внешний вид	Описание	Статус
252		MW Itpedia graphics paypass	<b>Актуальна</b>

ИЗБРАННОЕ

- Банкоматы Тинькофф
- Эквайринговые тарифы
- Сплиты
- Сроки
- Пункт 7 - УКБО
- Приложение Тинькофф

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ССЫЛКИ

- Унификация условий вкладов
- Изменение реквизитов банка
- Обслуживание кредитов АСВ
- Процесс передачи (покупки) кредитных клиентов из Банка Связной в Тинькофф
- Сайт Тинькофф
- Мошенничество в отношении клиентов по SMS
- Тинькофф Инвестиции
- Мультивалютный вклад
- S7 кредитная World
- S7 кредитная Black Edition
- S7 дебетовая World
- S7 дебетовая Black Edition
- S7 программа лояльности



# Последние посещенные страницы

Не помнишь, где только что была нужная информация?

Блок «ПОСЛЕДНИЕ ПОСЕЩЕННЫЕ СТРАНИЦЫ» показывает 10 последних просмотренных разделов интрасайта.

The screenshot shows the Tinkoff intranet interface. At the top, there is a navigation bar with a logo, a search bar, and various utility icons. Below the navigation bar, there is a main menu with categories like 'Общая информация', 'Кредитные карты', etc. The main content area is titled 'Общая информация' and contains a table of card designs. On the right side, there is a sidebar with sections like 'ИЗБРАННОЕ' and 'РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ССЫЛКИ'. At the bottom right, there is a blue-bordered box titled 'ПОСЛЕДНИЕ ПОСЕЩЕННЫЕ СТРАНИЦЫ' which lists the last 10 visited pages. A yellow box with an exclamation mark is placed over this section.

ИНТРАСАЙТ - ВХОДЯЩИЕ

Сейчас на сайте 1783 чел. | Екатерина Гончарова | Входящие

Общая информация

Продукты > Общая информация

Общая информация

Общее | Кредитные продукты | Депозитные продукты | **Дизайн карт** | Платежная система МИР

Как понять, какой дизайн у клиента в OUI? ▾

Часто задаваемые вопросы по новому формату дизайна. ▾

Неэмбоссированные карты. ▾

Номер дизайна карты	Внешний вид	Описание	Статус
252		MW Itpedia graphics paypass	Актуальна
253		MW Kozloww graphics paypass	Актуальна

ИЗБРАННОЕ

- Банкоматы Тинькофф
- Эквайринговые тарифы
- Сплиты
- Сроки
- Пункт 7 - УКБО
- Приложение Тинькофф

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ССЫЛКИ

- Унификация условий вкладов
- Изменение реквизитов банка
- Мошенничество в отношении клиентов по SMS
- Тинькофф Инвестиции
- S7 программа лояльности

ПОСЛЕДНИЕ ПОСЕЩЕННЫЕ СТРАНИЦЫ

- Новости
- Кредитные карты - Tinkoff Platinum
- Поиск во всех разделах (кроме «Новости» и ...
- Тинькофф Путешествия
- Доработки сайта Тинькофф
- Кобраунинг
- Реклама сайта Тинькофф
- Описание
- Описание интерфейса банкомата
- Банкоматы Тинькофф - Планы по установке ба...



# Процедуры

Для удобства на интрасайте есть отдельный раздел с процедурами.

ИНТРАСАЙТ - ВХОДЯЩИЕ

ДЕЖУРНЫЙ - 17341

Процедуры Сервисы FAQ Инструменты Пополнение Тарифы Программы лояльности Банк Акции Распространение Справочник Системы Процессы Персонал

Типичные ошибки  
Обработка и регистрация обращений  
Как общается Тинькофф  
Как обработать звонок  
Как обработать чат  
Работа с инцидентами

Процедуры

По алфавиту  По категориям

Все (57) | Кредитные карты (44) | Дебетовые карты (43) | Вклады (26) | КупиКредит (31) | Страховая - Входящие (1) | Страховая - Урегулирован

Страховая - Сохранение (0) | Страховая - Продажи (1) | Перевод баланса (11) | Кредит наличными (28) | Мобильный кошелек (15) | Бизнес (15)

NEW	Активация	TCRM	14.05.2021 17:07
	Активные предложения для клиентов	OUI	30.11.2020 16:17
	Акции и программы лояльности	OUI	24.11.2020 11:04
	Блокировка / разблокировка	OUI	05.03.2021 13:16
	Встречи	OUI	29.03.2021 11:22
	Добавление автомобиля	OUI	09.10.2020 11:47
	Должники	OUI	19.04.2021 11:15
	Досрочное погашение Кредита на покупку / Кредита наличными	OUI	10.12.2020 15:14
	Доставка	OUI	26.02.2021 18:09
	Зачисление бюджетных средств		26.02.2021 20:08
NEW	Заявки	OUI	14.05.2021 16:54
	Изменение / удаление привязки IMSI после замены СИМ-карты	OUI	10.09.2019 19:42
	Изменение данных	OUI	07.09.2020 10:40
	Изменение способа доставки выписки	TCRM	26.08.2019 13:27
	Изъятие вклада	OUI	19.11.2020 12:55
	Интерфейс банкоматов Тинькофф	OUI	25.01.2021 15:58
	Клиентское обслуживание	TCRM	10.07.2020 12:07
	Лимиты	TCRM	20.04.2021 13:04
	Маркетинговые коммуникации	OUI	12.07.2019 15:02
	Мне звонили	TCRM	07.03.2021 20:08
	Мобильные приложения	TCRM	26.03.2020 10:59
	Негативная информация о клиенте банка	TCRM	28.12.2020 14:28
	Несервисные обращения	TCRM	03.06.2020 20:22

1

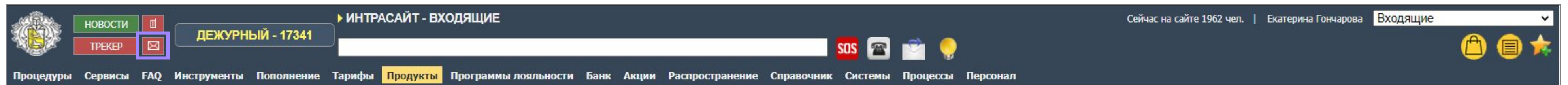
Отсортируй процедуры по алфавиту или по категориям.

2

Выбери процедуру, относящуюся к конкретному продукту.



# Подозрение на инцидент



Кнопка «Подозрение на инцидент» открывает готовый шаблон письма ответственному сотруднику, которое нужно дополнить информацией о возможной проблеме и отправить.

Подозрение на инцидент. [укажите тему] - Сообщение (HTML)

ФАЙЛ СООБЩЕНИЕ ВСТАВКА ПАРАМЕТРЫ ФОРМАТ ТЕКСТА РЕЦЕНЗИРОВАНИЕ

Вырезать Вставить Копировать Формат по образцу Буфер обмена

Calibri 11 A A

Ж К Ч

Адресная книга Проверить имена

Вложить файл Вложить элемент Подпись

К исполнению Высокая важность Низкая важность Теги

Отправить От От: e.a.goncharova@tinkoff.ru

Кому... Кому: Simakina Anastasiya; Simakina Anastasiya

Копия... Копия:

СК... СК:

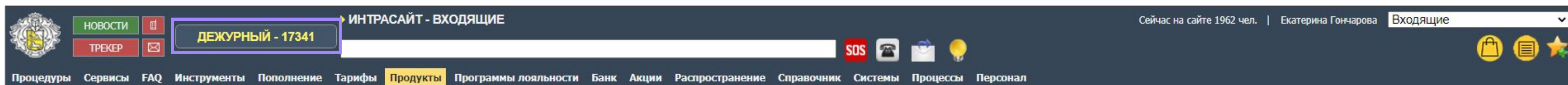
Тема Тема: Подозрение на инцидент. [укажите тему]

Номер телефона / идентификатор клиента / номер SR или номер договора:

Подробное описание ошибки:

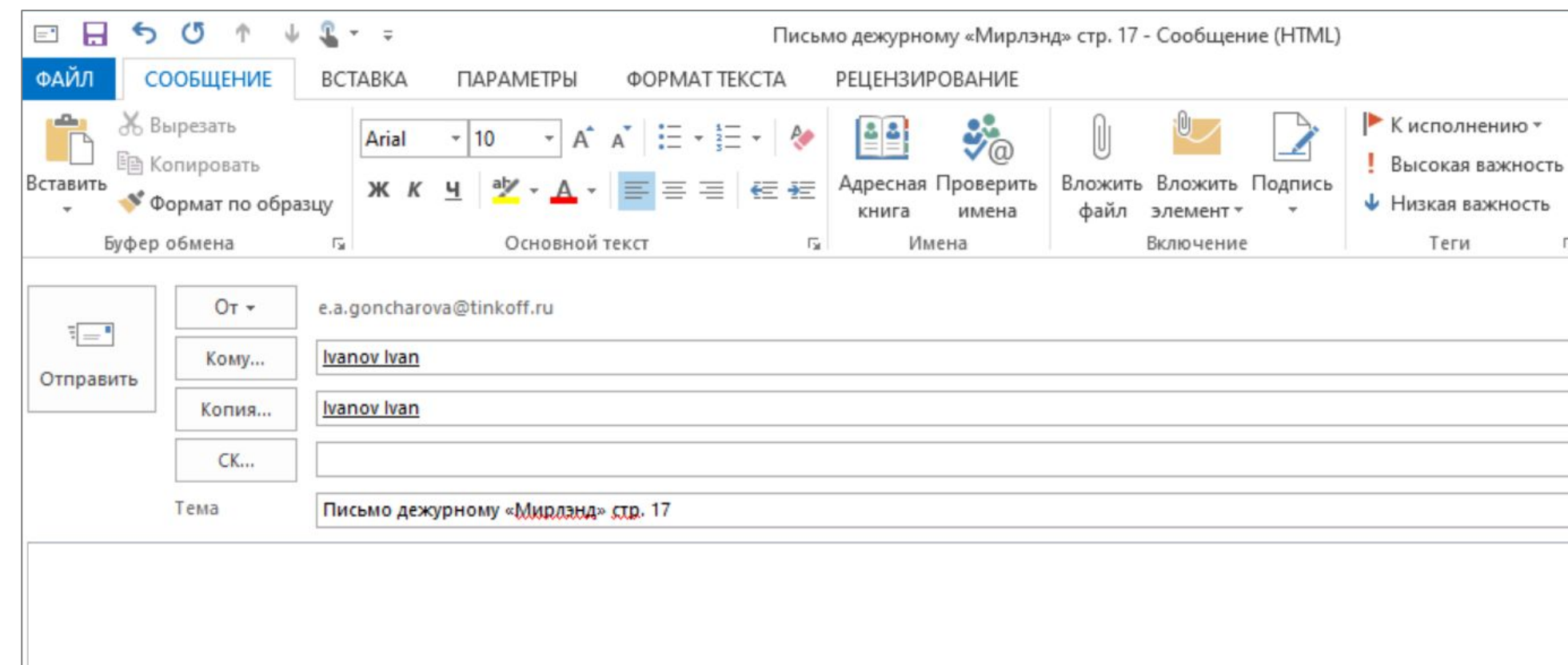
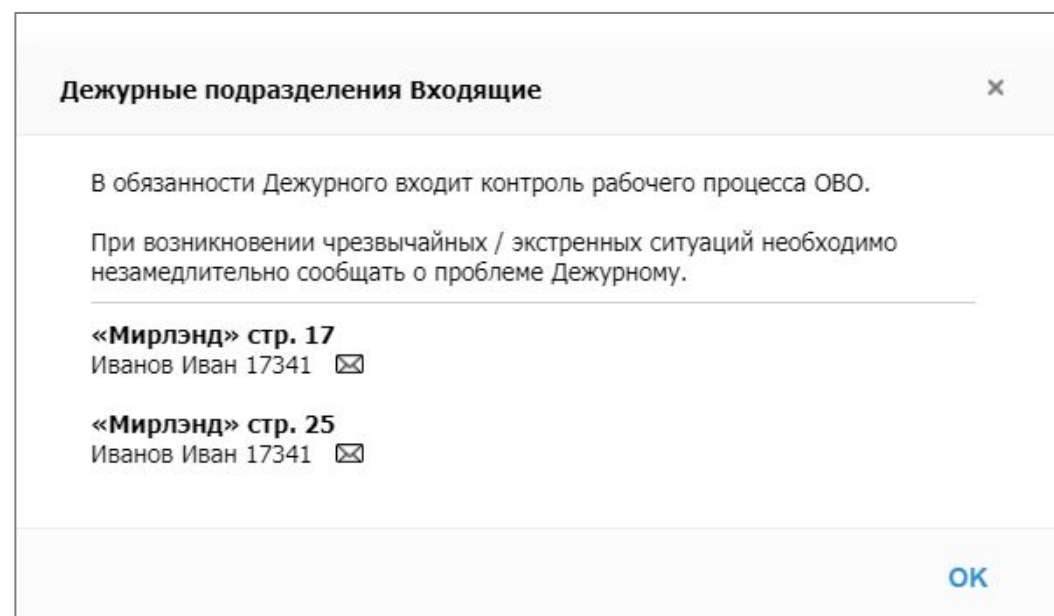
ПОЛНЫЙ (не обрезанный) скриншот экрана:

# Письмо Дежурному



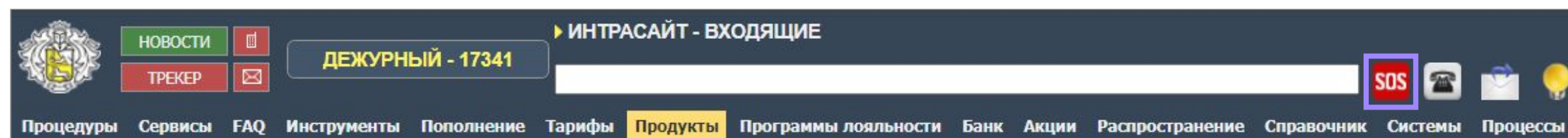
**ДЕЖУРНЫЙ - 17341**

Кнопка «ДЕЖУРНЫЙ» открывает окно с контактами дежурных на разных площадках. Иконка конверта формирует письмо дежурному с выбранной площадки. Перед отправкой дополни письмо описанием ситуации.

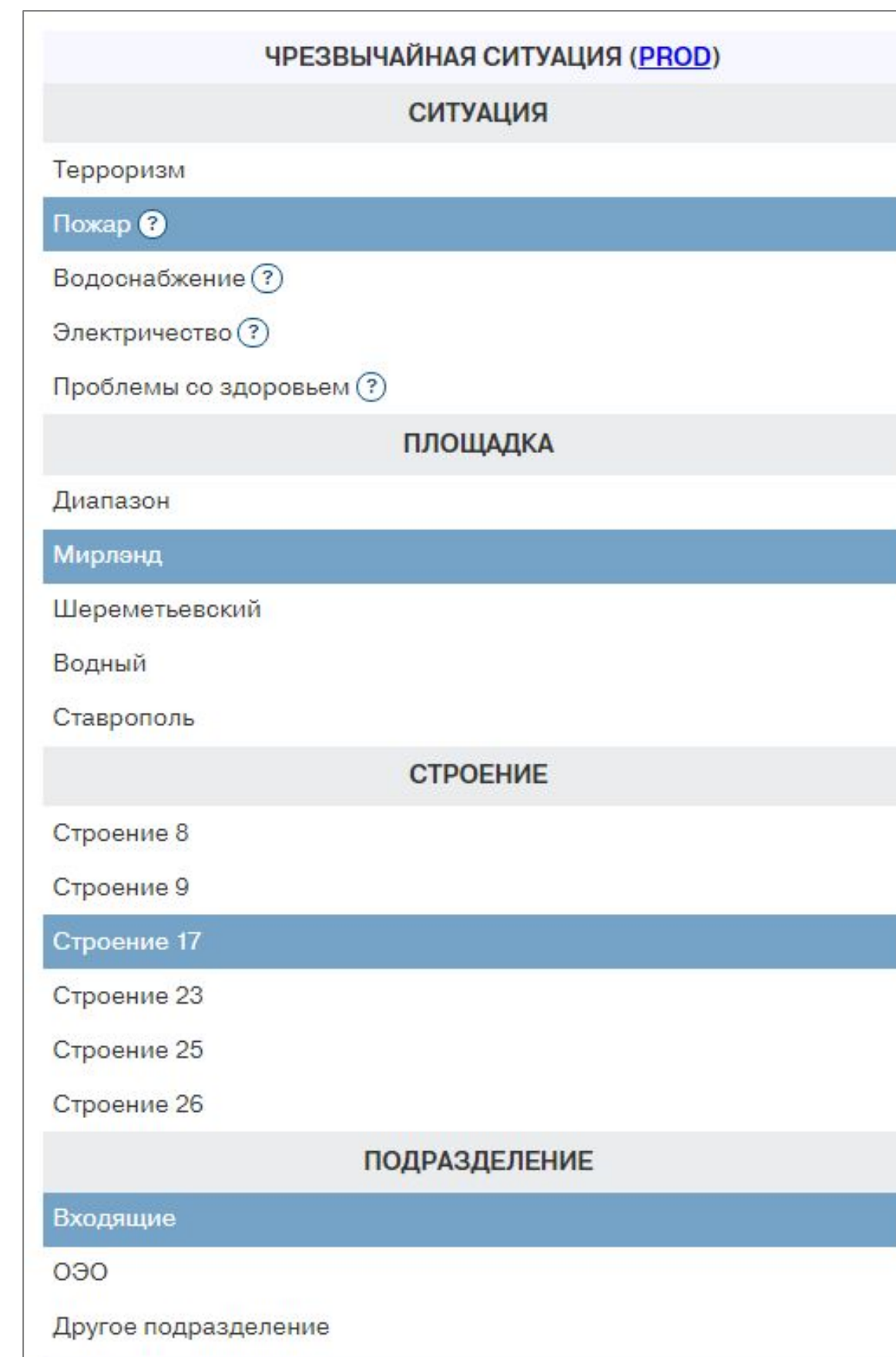




# Экстренные ситуации



При нажатии на кнопку «Экстренные ситуации» произойдет быстрый переход к процедуре «ЧРЕЗВЫЧАЙНАЯ СИТУАЦИЯ».



# Черный список

ИНТРАСАЙТ - ВХОДЯЩИЕ

Сейчас на сайте 1962 чел. | Екатерина Гончарова | Входящие

ДЕЖУРНЫЙ - 17341

СOS

Процедуры Сервисы FAQ Инструменты Пополнение Тарифы **Продукты** Программы лояльности Банк Акции Распространение Справочник Системы Процессы Персонал



Если нажать на кнопку «Черный список», откроется порядок действий при выявлении телефонного хулиганства, а также номера телефонов уже попавших в этот список.

insite.tinkoff.ru/GENERAL/php/black\_list/black\_list\_add\_form.php - Google Chrome

Не защищено | insite.tinkoff.ru/GENERAL/php/black\_list/black\_list\_add\_form.php

- Зарегистрировать SR «Претензия» - «Хулиганство по телефону».
- Внести подробное описание по звонку
- Если в разговоре клиента содержится ненормативная лексика или грубое оскорбление специалиста, сообщить: «Пожалуйста, перейдите на общепринятую манеру общения. В противном случае я буду вынужден/на прекратить разговор».
- Если клиент продолжает – второе предупреждение.
- Если клиент не реагирует на замечания специалиста, необходимо сообщить: «Я вынужден / вынуждена прекратить разговор. Всего доброго».
- Если вопросы не касаются клиентского обслуживания в Тинькофф Банке: «Вы обратились в центр обслуживания клиентов Тинькофф Банка, подобные вопросы не относятся к деятельности нашего банка. Если у Вас нет вопросов, касающихся условий обслуживания в нашем банке, я с Вами прощаюсь, всего доброго».

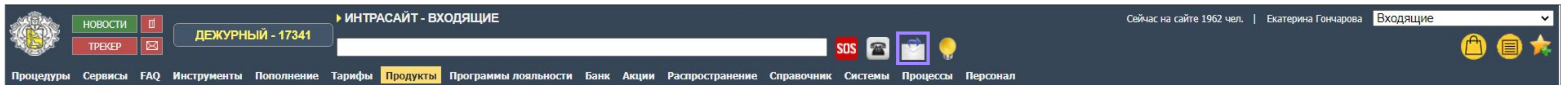
• Внести номер телефона в базу хулиганских звонков через форму ниже.

- Необходимо вносить номер телефона в базу по каждому звонку, в т.ч. если поступило несколько звонков подряд с одного и того же номера.
- Телефонное хулиганство необходимо фиксировать вне зависимости от контактности номера телефона, и от того, является ли звонящий действующим / бывшим / несостоявшимся клиентом банка.
- Добавление номера в базу допустимо только в случаях, когда обращение носит явно хулиганский характер и не связано с обслуживанием в Тинькофф Банке.
- Важно уметь отличать хулиганские обращения от обращений [конфликтных / сложных клиентов](#).

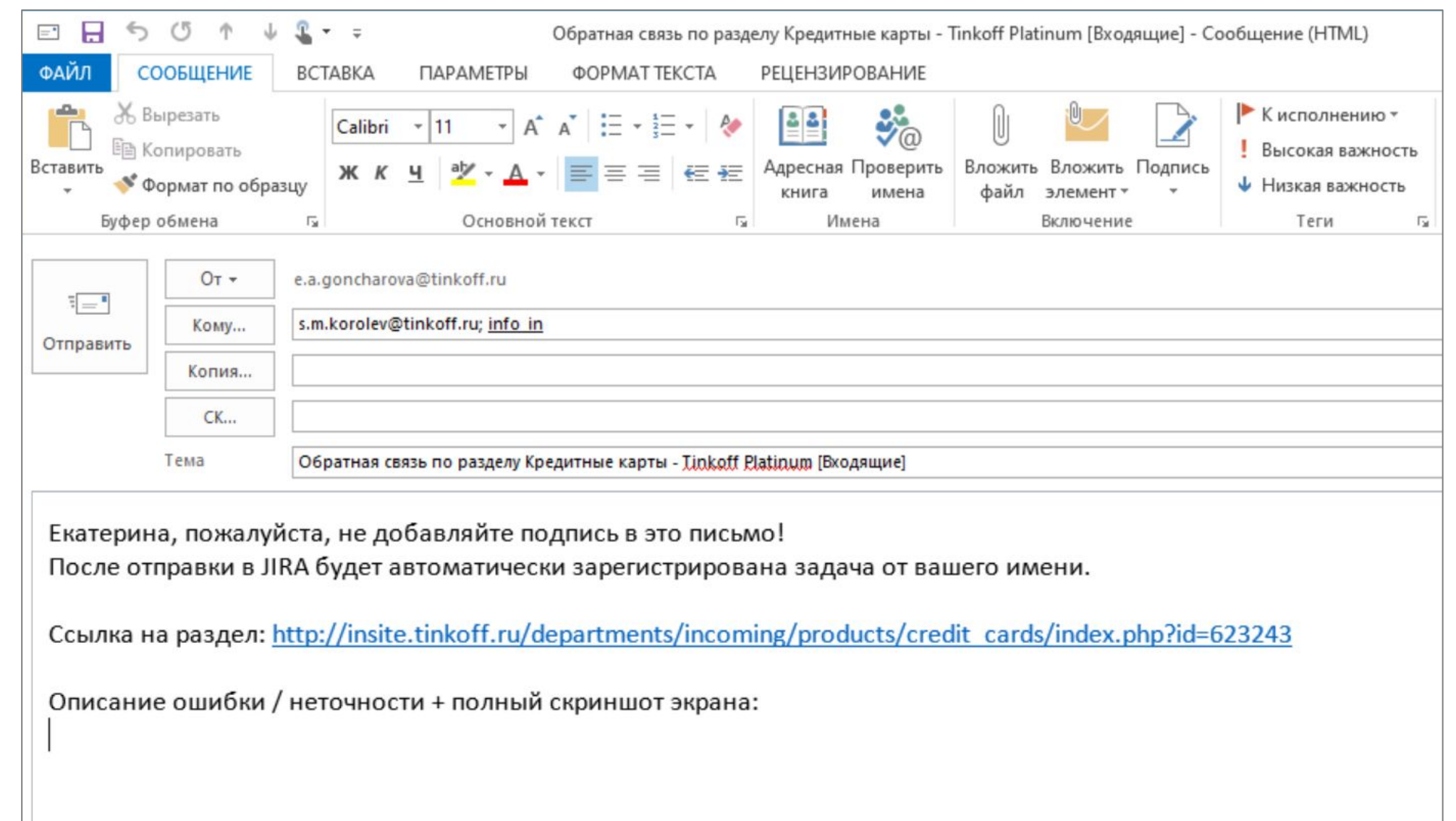
Номер телефона	+7 <input type="text"/>
Комментарий	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>	



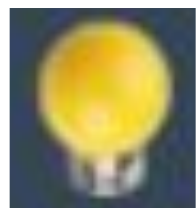
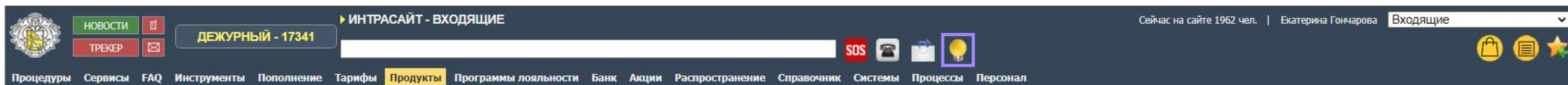
# Обратная связь по разделу



Кнопка «Обратная связь по разделу» автоматически генерирует письмо со ссылкой на раздел, в котором была нажата кнопка, а также с нужной темой и списком получателей. Перед отправкой дополни письмо описанием.



# Есть идея!



Кнопка «Есть идея!» открывает шаблон письма, где ты можешь поделиться своей идеей по улучшению процессов с ответственными лицами. Не забудь подробно описать своё предложение.

http://insite.tinkoff.ru/departments/incoming/products/credit\_cards/index.php?id=623243', and 'Описание идеи:' followed by a vertical line indicating the start of the description field."/>



# Удачи в работе!



[cc\\_know@tinkoff.ru](mailto:cc_know@tinkoff.ru)



**ТИНЬКОФФ**