

Изменение Технологии Премьер.

Работа с Подбором продуктов УП.

Изменение технологии презентации продуктов УП в Премьер.



Привет! В данной технологии ты узнаешь как работать с подбором простых продуктов в СБОЛПро, какие новые сценарии обслуживания существуют, где находится каталог и многое другое.

- Для удобства навигации все выделенные элементы презентации кликабельны и перемещают тебя в нужный раздел.
- По мере обновления технологии я буду сообщать о новой информации в разделах с помощью стикера

NEW

Вперед!



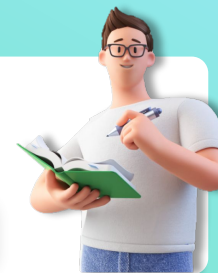
Содержание

Плашки кликабельны, нажми для ознакомления с информацией

Изменения в технологии предложения продуктов

Расскажем зачем необходимо пользоваться подбором и по каким поводам

[Подробнее](#)



Выбери с чем хотел бы ознакомиться подробнее:



Продукты

Узнай какие продукты доступны для консультации



Каталог

Где находится и как консультировать клиента



NEW

Кошелек клиента

Из чего состоит предложение и как с ним работать



NEW

Автовладелец

Из чего состоит предложение и как с ним работать



NEW

Мой Дом

Из чего состоит предложение и как с ним работать



Кроссы

Где отработать



NEW

Подарок за визит

Выгодные сервисы экосистемы



Статусы

Как завершить встречу



Ошибки

Что делать если обнаружилась ошибка



Что изменяется?

Для всей сети Премьер доступен Подбор продуктов в Сбол.Про через Каталог Подбора.

Сценарии подбора продуктов состоят из основных этапов:

- 1 Выбор основного продукта через Каталог Подбора
- 2 Проведение презентации основного продукта (Условия, Расчет выгод, Сравнения, Вопросы-Ответы)
- 3 Проведение презентации продуктов-спутников
- 4 Проставления статусов по проведенной презентации: «Пропустить»* и «Добавить к оформлению»



По каким поводам я обращаюсь к Каталогу Подбора?

Данная технология применима и является обязательной для проведения консультации клиентов на встрече :

- **Задача ЦА, в т.ч. предложение Кросс**
- **При самостоятельном обращении клиента**
- **По новым видам задач ЦА:**

NEW

Автовладелец

NEW

Кошелек клиента

NEW

Мой дом



Список доступных продуктов в Каталоге Подбора.

К содержанию



Карты

- Забрать готовую карту
- Перевыпустить карту
- Оформить СберКарту
- Оформить другую карту (Кредитная СберКарта, СберКарта для пособий и пенсий, СберКарта Travel)
- **Пакет услуг Сбербанк Премиер**

Накопить

- Вклады
- ОМС

Daily

NEW

- Кошелек клиента
- Автовладелец
- Мой дом

Занять

- Потребительский кредит
- Ипотечное кредитование (Покупка недвижимости, Электронная подпись, Страхование залога, Кредит под залог, Аккредитив)
- Рефинансирование кредита
- Автокредит

Страхование

- Сбереги Финансы
- Защита от травм
- Защита дома
- Страхование кредитов
- КАСКО
- ОСАГО
- **Защита на любой случай**

Экосистема

- СберПрайм
- СберПрайм+
- СберМегаМаркет
- СберБокс
- Портал
- СберТайм
- ОККО
- Самокат
- СберМобайл
- Свое Дело

Сервис

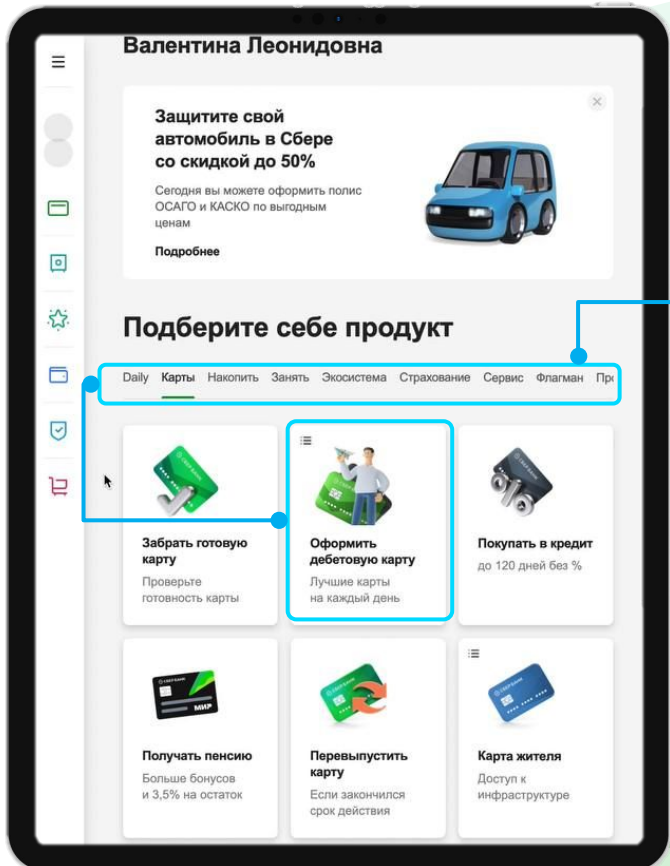
- Платежи и переводы
- Справки и счета

Прочее

- Аккредитив
- Эскроу
- Аренда сейфа
- Биометрия

Каталог

является многоуровневым и содержит подразделы для удобства пользователя. В Каталоге доступны следующие разделы :



Где находится **Каталог** и как консультировать клиента?

- 1 Сотрудник получает активность-встреча в Стакане задач
- 2 Старт задачи – кнопка «Начало обслуживания»
- 3 Взять в работу кросс-предложения. Для перехода в Подбор продукта – кнопка «Перейти к оформлению»
- 4 Произвести аутентификацию клиента
- 5 Переход в Каталог Подбора продуктов для выбора сценария

1

2

3

4

5

Еще полезное:



Шаг проведения презентации через Витрину Продуктов исключен для списка доступных продуктов



Перед тем, как нажать на кнопку «Перейти к оформлению» необходимо взять в работу кросс-предложения



Работа с кросс-предложениями

1

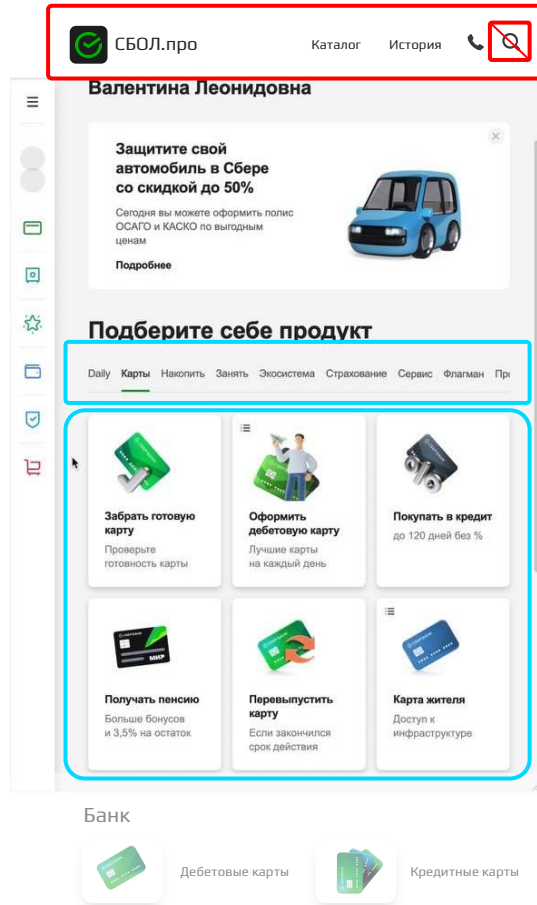


Где находится **Каталог** и как консультировать клиента?

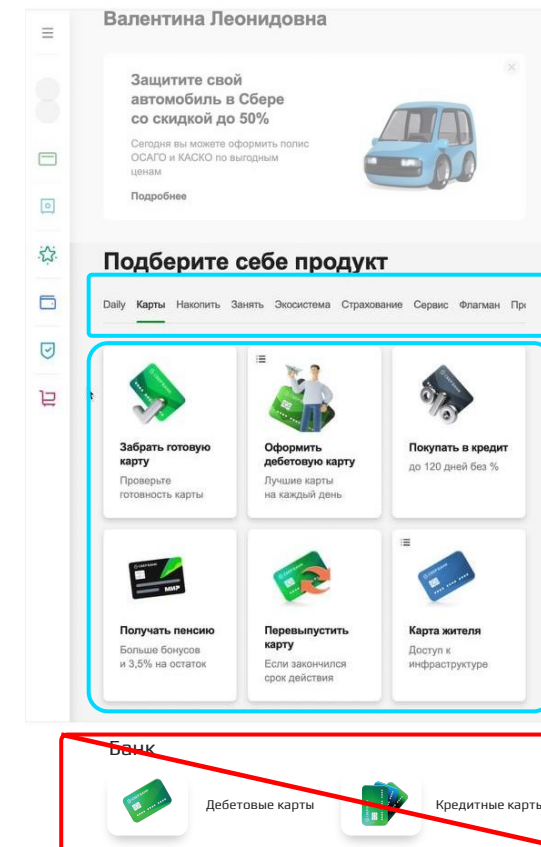
К содержанию



Поиск продуктов не осуществляется через строку поиска.
Необходимо использовать только вкладки Каталога Подбора



Под каталогом подбора расположен «Банк», в нем размещены карточки с условиями продуктов. Для консультации клиентов нельзя использовать данные карточки, т.к. это не позволит сделать презентацию продуктов-спутников и кросс-предложений



Новый сценарий. Кошелек клиента

[К содержанию](#)



В этом разделе ты сможешь изучить:

Что такое «Кошелек клиента» и какие продукты входят

Где находится презентационный слой

Как работать с презентацией

Плашки кликабельны. Нажимай для перемещения в нужный раздел.



Что такое «Кошелек клиента»?

В меню



С 02.08.22 для сотрудников Премьер произошли изменения в предложении продуктов по задачам VI:

Пакет Услуг

СберПрайм+

Предодобренная кредитная карта

В матрице задач размещена подсказка в какой плашке каталога необходимо презентовать продукты в СБОЛПро. «для предложения в каталоге выбери «Daily- Кошелек»

Сценарий «Кошелек клиента» состоит из предложения основного продукта – **Пакет услуг, Прайм+, кредитной карты** и обязательных кросс-предложений (при наличии соответствующей склонности клиента): **Перевод зарплаты, Сбереги финансы, Кредитная карта (кроме основной задачи)**. Так же продукт **СберПрайм+** - является альтернативным, в случае отказа клиента от **Пакета Услуг**



Виды задач для сценария Кошелек клиента:

Если у клиента предложение на пакет услуг

Если у клиента кросс - предложение «пакет услуг Сбербанк Премьер»:

Если у клиента Основное предложение СберПрайм+

Если у клиента Основное предложение Кредитная Карта

Как презентовать «Кошелек клиента»?

В меню

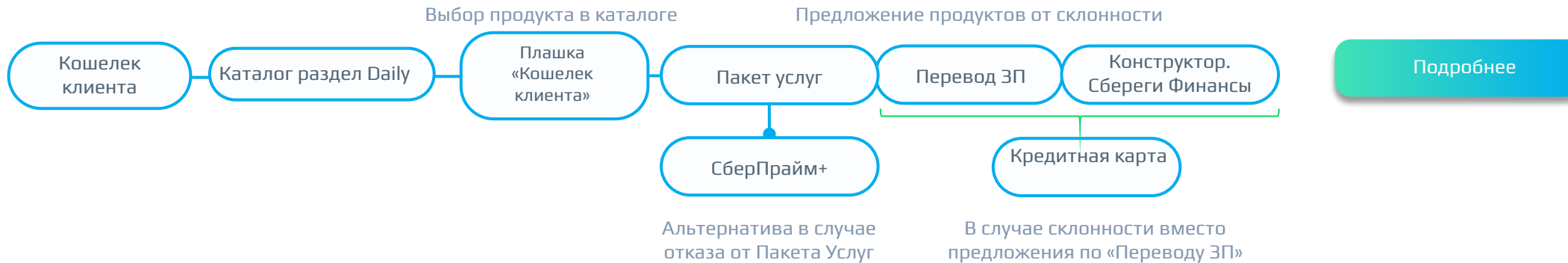


Если у клиента предложение на бесплатный пакет услуг:

для консультации клиента необходимо выбрать в Каталоге Подбора раздел Daily, плашку «Кошелек Клиента». В презентационном слое будут отображены от одного до трех продуктов (входящих в состав темы «Кошелек клиента») к предложению в зависимости от склонности клиента. Сотрудник осуществляет последовательное предложение продуктов и проставляет статусы.



Схема предложения продуктов на встрече по задаче «Кошелек клиента» (бесплатный пакет услуг Сбербанк Премьер)



Как презентовать кросс предложение «Пакет услуг Сбербанк Премьер»?

В меню



Если у клиента кросс - предложение «пакет услуг Сбербанк Премьер»:

для консультации клиента необходимо выбрать в Каталоге Подбора раздел Карты, плашку «Пакет Услуг». В презентационном слое пакета услуг будут отображены спутники к продукту:

- В развертке СберПрайм: СберМегаМаркет
- В развертке скидки и бонусы: Страховой конструктор

Сотрудник презентует пакет Услуг и спутники к нему.

Подробнее



Как презентовать Кошелек клиента?

В меню



Если у клиента предложение СберПрайм+:

для консультации клиента необходимо выбрать в Каталоге Подбора раздел Daily, плашку «Кошелек Клиента». В презентационном слое будут отображены от одного до трех продуктов (входящих в состав темы «Кошелек клиента») к предложению в зависимости от склонности клиента. Сотрудник осуществляет последовательное предложение продуктов и проставляет статусы.



Схема предложения продуктов на встрече по задаче «Кошелек клиента», основной продукт СберПрайм+



Как презентовать Кошелек клиента?

В меню

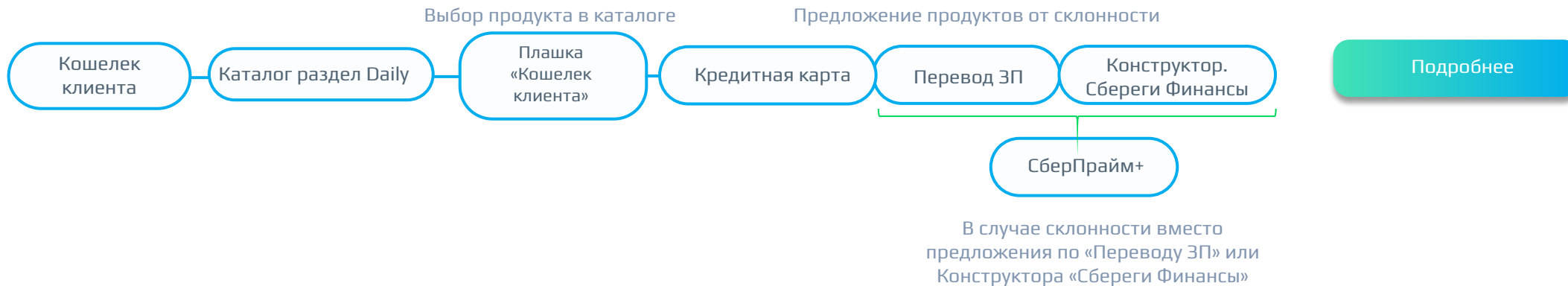


Если у клиента предложение Кредитная карта:

для консультации клиента необходимо выбрать в Каталоге Подбора раздел Daily, плашку «Кошелек Клиента». В презентационном слое будут отображены от одного до трех продуктов (входящих в состав темы «Кошелек клиента») к предложению в зависимости от склонности клиента. Сотрудник осуществляет последовательное предложение продуктов и проставляет статусы.



Схема предложения продуктов на встрече по задаче «Кошелек клиента», основной продукт Кредитная карта



Где находится презентационный слой Кошелек клиента?

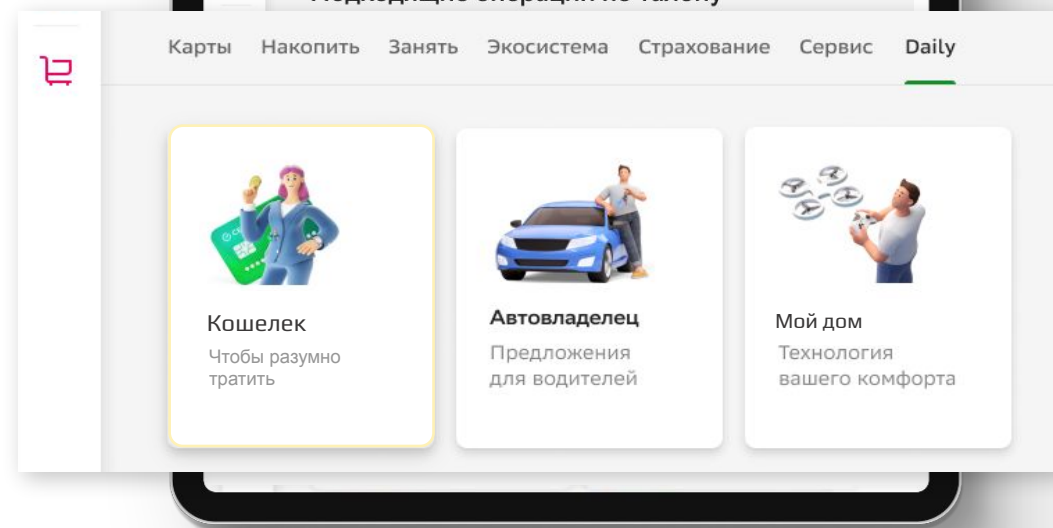
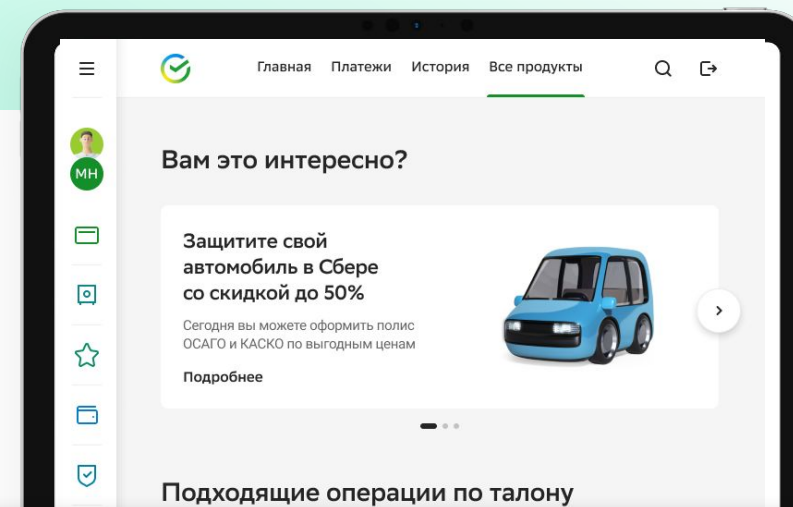
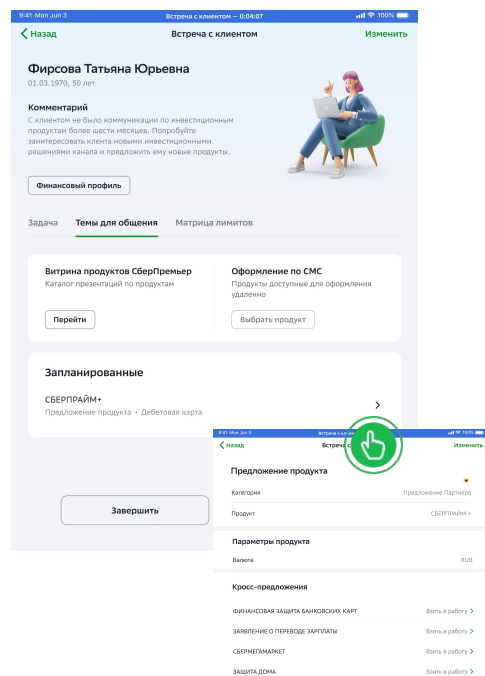
В меню

1

Старт задачи – Кнопка «Начало обслуживания». Взятие кроссов в работу. Переход в личный кабинет клиента кнопкой «Перейти к оформлению»

2

В Каталоге вкладка «Daily». Выбор плашки «Кошелек клиента»



Как работать с презентацией «Кошелек клиента»?

1 В презентационном слое собраны от одного до трех продуктов в соответствии со склонностью клиента (Основное предложение + кросс) согласно теме «Кошелек клиента».

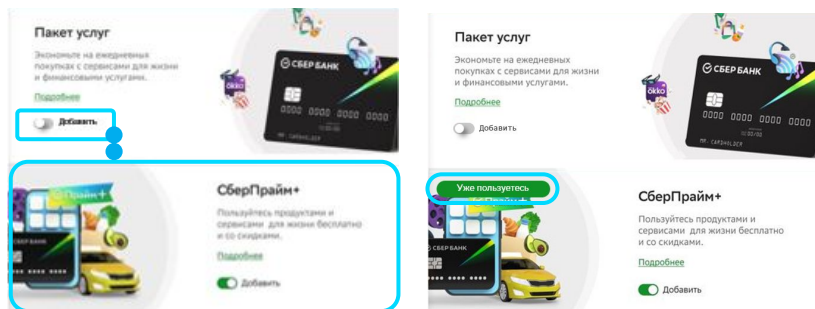
2 Сотрудник поочередно презентует продукты в теме встречи. «Подробнее» – переход в презентационный слой продукта

Добавить – индикатор состояния вкл. Клиент согласен на оформление продукта

Добавить – индикатор состояния выкл. Клиент отказался от продукта

i При отказе от Пакета Услуг и переводе переключателя в состояние выкл. Автоматически появится альтернативное предложение в виде Прайм+.

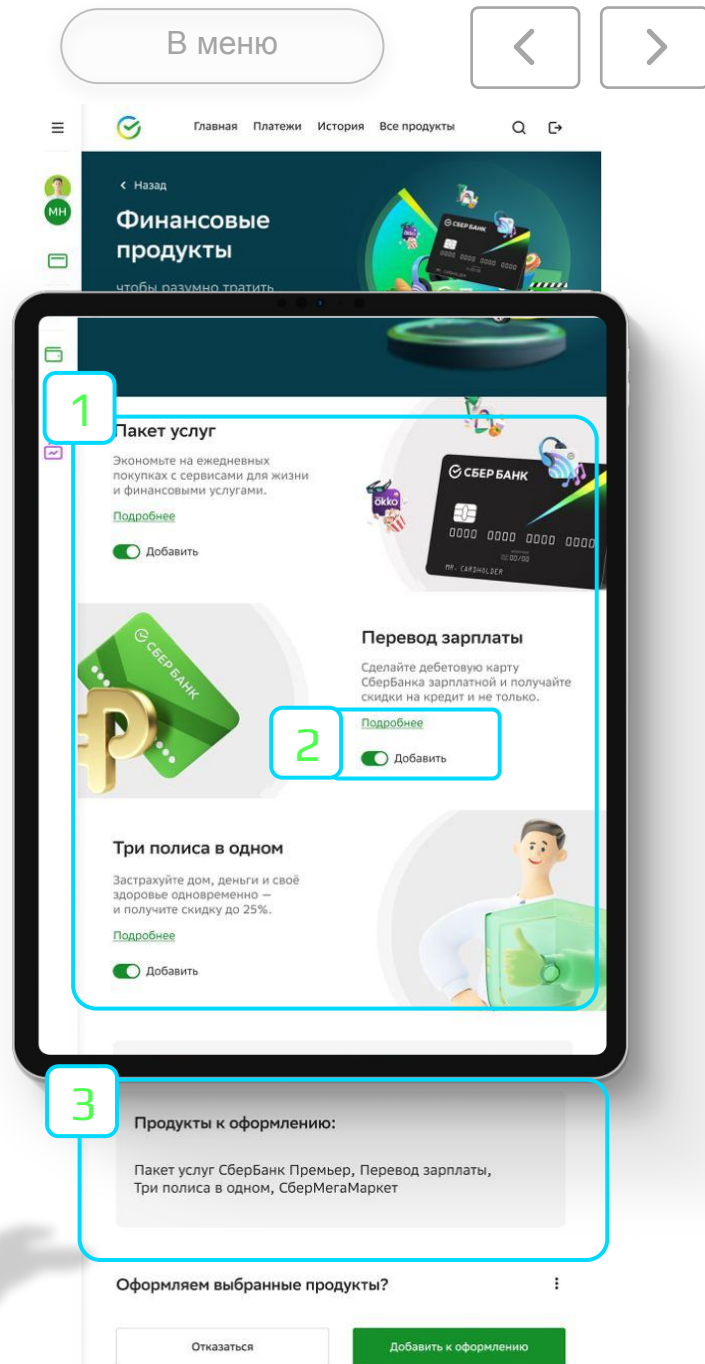
- Если у клиента уже имеется подписка, на баннере появится стикер «Уже пользуетесь» – сотруднику необходимо озвучить об автоматическом продлении в конце месяца.
- Если у клиента нет подписки Прайм+ - сотрудник проводит презентацию продукта, как альтернативного предложения при отказе от Пакета Услуг.



3 Перед завершением презентации темы «Кошелек клиента» в баннере отображены все продукты, которые будут добавлены к оформлению.



Для того что бы корректно завершить презентацию необходимо нажать кнопку «Добавить к оформлению» – при согласии клиента хотя бы на один продукт, и кнопку «Отказаться» – при отказе клиента или решении подумать над предложением. В двух случаях будет осуществлен переход для оформления продуктов и/или презентации дополнительных кросс-предложений.



Новый сценарий. **Автовладелец**

[К содержанию](#)



В этом разделе ты сможешь изучить:

Что такое «Автовладелец» и какие продукты входят

Где находится презентационный слой

Как работать с презентацией

Плашки кликабельны. Нажимай для перемещения в нужный раздел.



Как презентовать тему **Автовладелец?**

В меню

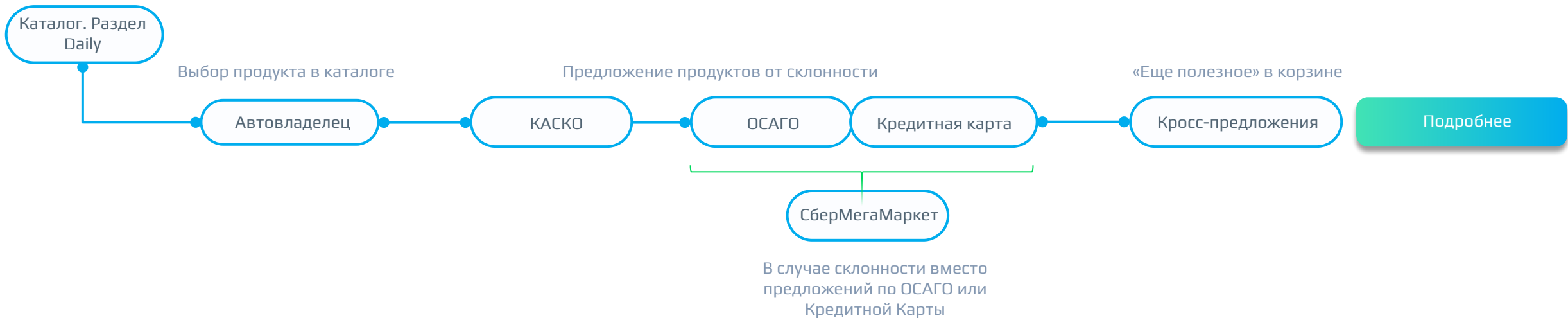


С 02.08.22 для сотрудников Премьер произошли изменения в предложении продукта – **КАСКО** обязательных кросс-предложений (при наличии соответствующей склонности клиента): **ОСАГО, Кредитная карта, СберМегаМаркет.**

Для консультации клиента необходимо выбрать в **Каталоге Подбора** раздел Daily, плашку «Автовладелец». В презентационном слое будут отображены от одного до трех продуктов (входящих в состав темы «Автовладелец») к предложению в зависимости от склонности клиента. Сотрудник осуществляет последовательное предложение продуктов и проставляет статусы.



Схема предложения продуктов на встрече для сценария «Автовладелец»



Где находится презентационный слой «Автовладелец»?

В меню

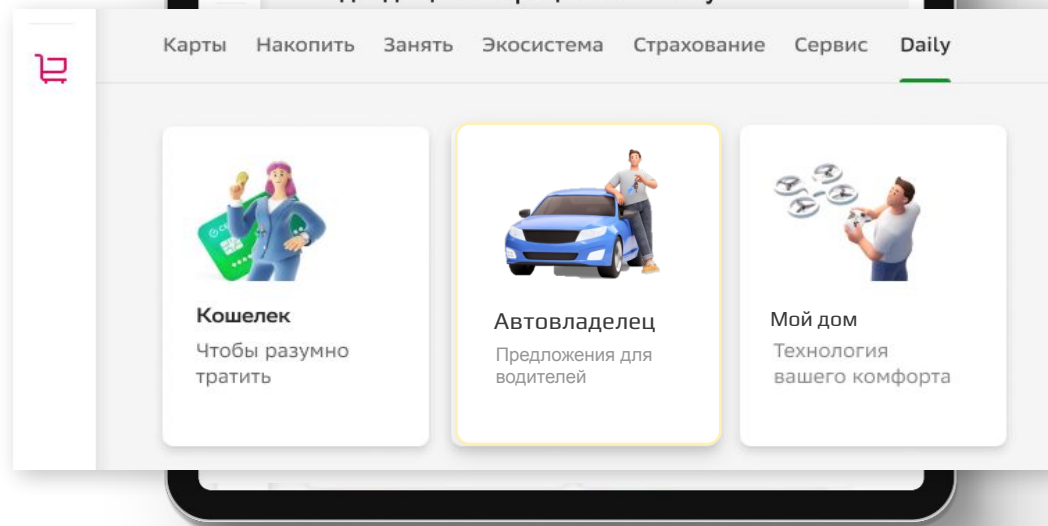
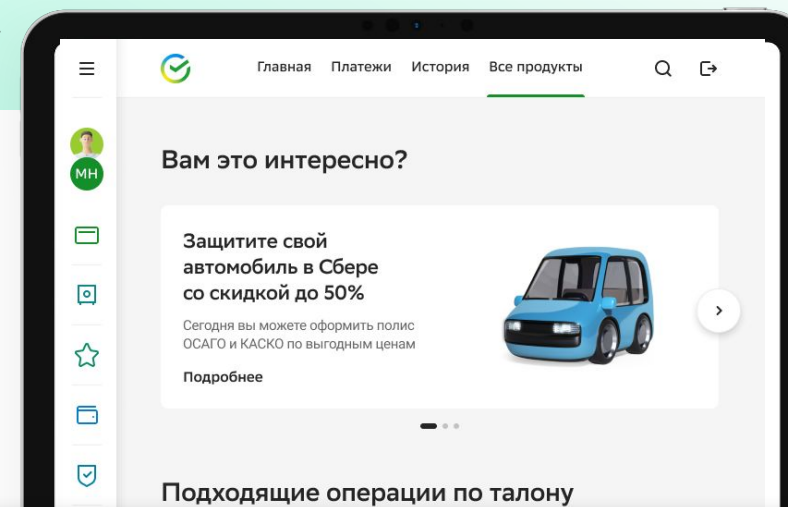
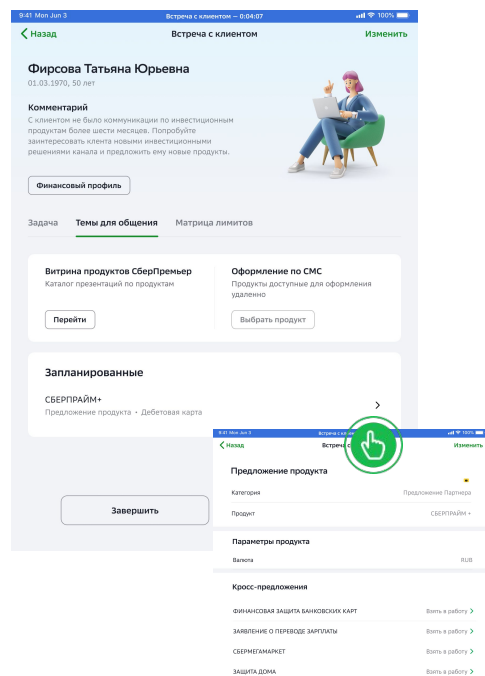


1

Старт задачи – Кнопка «Начало обслуживания». Взятие крестов в работу. Переход в личный кабинет клиента кнопкой «Перейти к оформлению»

2

В Каталоге вкладка «Daily». Выбор плашки «Автовладелец»



Как работать с презентацией «Автовладелец»?

1

В презентационном слое собраны от одного до трех продуктов в соответствии со склонностью клиента (Основное предложение + кросс) согласно теме «Автовладелец».

2

Сотрудник поочередно презентует продукты в теме встречи. «Подробнее» – переход в презентационный слой продукта

Добавить лючатель состояние вкл. Клиент согласен на оформление продукта

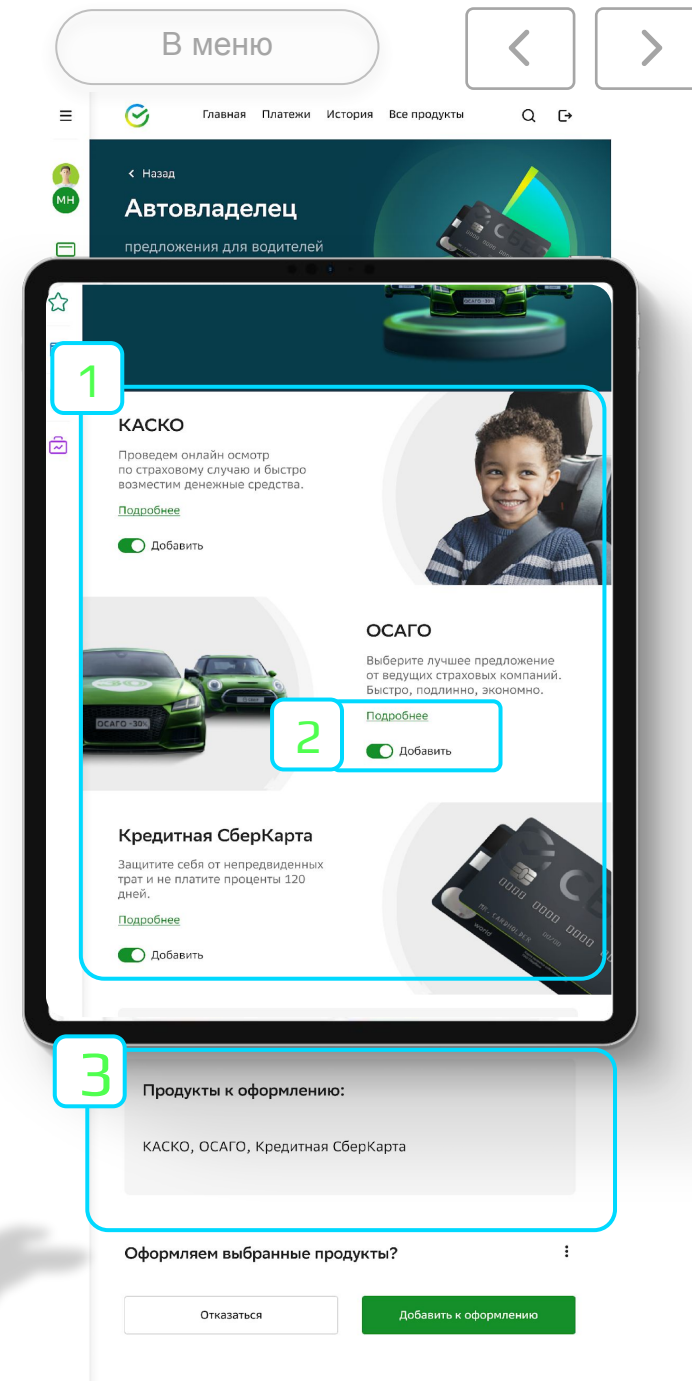
Добавить лючатель состояние выкл. Клиент отказался от продукта

3

Перед завершением презентации темы «Автовладелец» в баннере отображены все продукты, которые будут добавлены к оформлению.



Для того что бы корректно завершить презентацию необходимо нажать кнопку «Добавить к оформлению» – при согласии клиента хотя бы на один продукт, и кнопку «Отказаться» – при отказе клиента или решении подумать над предложением. В двух случаях будет осуществлен переход для оформления продуктов и/или презентации дополнительных кросс-предложений.





В этом разделе ты сможешь изучить:

Что такое «Мой дом» и какие продукты входят

Где находится презентационный слой

Как работать с презентацией

Плашки кликабельны. Нажимай для перемещения в нужный раздел.



Что такое «Мой дом»?

В меню



С 02.08.22 для сотрудников Премьер произошли изменения в предложении продуктов по задачам VI:

Конструктор (Защита дома)

Девайсы

В матрице задач размещена подсказка в какой плашке каталога необходимо презентовать продукты в СБОЛПро. «для предложения в каталоге выбери «Daily- Мой дом»

Сценарий «Мой Дом» состоит из предложения основных продуктов – **Конструктор (Защита Дома), Портал** и обязательных кросс-предложений (при наличии соответствующей склонности клиента): **Девайсы (кроме основной задачи), СберПрайм+, Конструктор Защита дома (кроме основной задачи)**. Так же продукты **Тайм и бокс-** являются альтернативными, в случае отказа клиента от **Портала**



Виды задач для сценария «Мой дом»

Если у клиента предложение на Девайсы

Если у клиента предложение на Конструктор «Защита дома»

Как презентовать Мой Дом?

В меню



С 02.08.22 для сотрудников Премьер произошли изменения в предложении продуктов – **Конструктор (Защита дома)** и обязательных кросс-предложений (при наличии соответствующей склонности клиента): Девайсы (бокс, портал, тайм), СберПрайм+

Для консультации клиента необходимо выбрать в **Каталоге Подбора** раздел Daily, плашку «Мой дом». В презентационном слое будут отображены от одного до трех продуктов (входящих в состав темы «Мой дом») к предложению в зависимости от склонности клиента. Сотрудник осуществляет последовательное предложение продуктов и проставляет статусы.



Схема предложения продуктов на встрече по задаче Конструктор «Защита дома»



От склонности или как альтернативные предложения друг-другу

Как презентовать Мой Дом?

В меню



С 02.08.22 для сотрудников Премьер произошли изменения в предложении продуктов – **Девайсы** и обязательных кросс-предложений (при наличии соответствующей склонности клиента): Конструктор (Защита дома), СберПрайм+.

Для консультации клиента необходимо выбрать в **Каталоге Подбора** раздел Daily, плашку «Мой дом». В презентационном слое будут отображены от одного до трех продуктов (входящих в состав темы «Мой дом») к предложению в зависимости от склонности клиента. Сотрудник осуществляет последовательное предложение продуктов и проставляет статусы.



Схема предложения продуктов на встрече по задаче Девайсы



От склонности или как альтернативные предложения друг-другу

Где находится презентационный слой «Мой дом»?

В меню

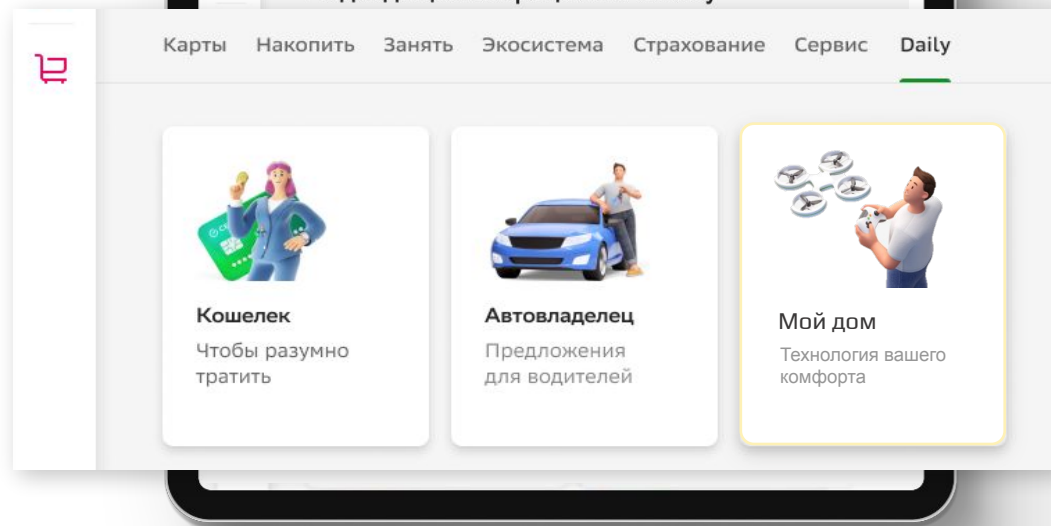
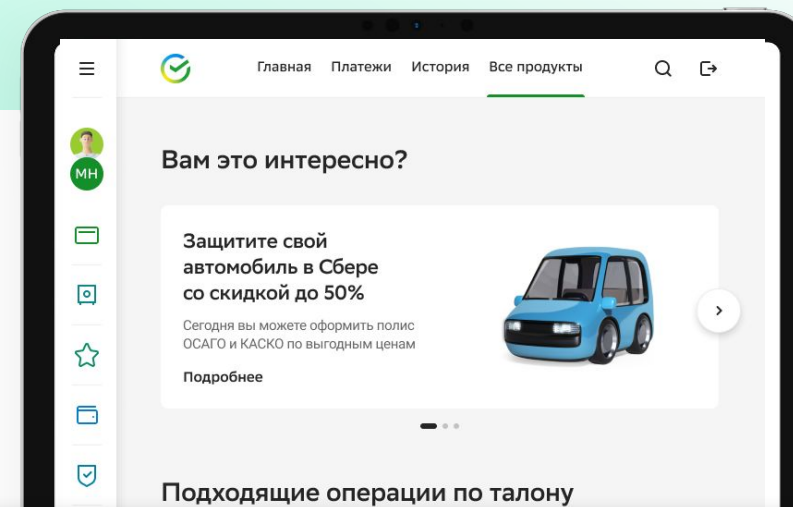
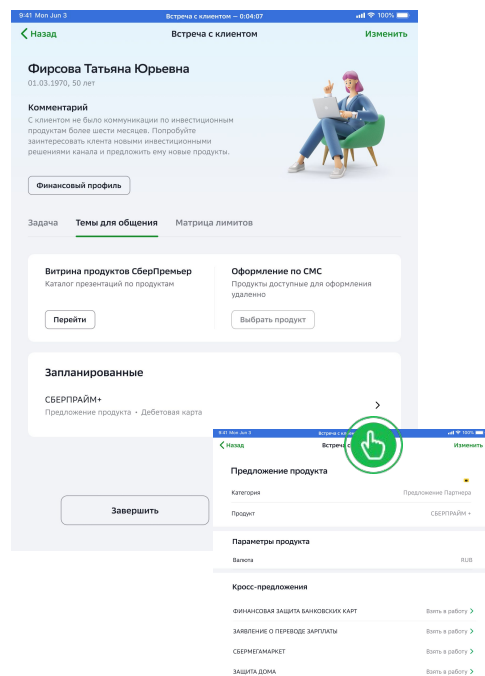


1

Старт задачи – Кнопка «Начало обслуживания». Взятие кроссов в работу. Переход в личный кабинет клиента кнопкой «Перейти к оформлению»

2

В Каталоге вкладка «Daily». Выбор плашки «Умный дом»



Как работать с презентацией «Мой дом»?

1

В презентационном слое собраны от одного до трех продуктов в соответствии со склонностью клиента (Основное предложение + кросс) согласно теме «Мой дом».

2

Сотрудник поочередно презентует продукты в теме встречи. «Подробнее» – переход в презентационный слой продукта

Добавить лючатель состояние вкл. Клиент согласен на оформление продукта

Добавить лючатель состояние выкл. Клиент отказался от продукта

i

При отказе от Sber Portal и переводе переключателя в состояние выкл. Автоматически появятся альтернативные предложение в виде SberBox и SberBoxTime. (схожую механику имеет отказ от SberBoxTime)

- Баннер альтернативного продукта имеет информационный значок **SberBox** ⓘ всплывающим баблом-пояснением. В бабле указано характерное отличие продукта от второго альтернативного предложения. Необходимо произвести консультацию по выбранному продукту.



3

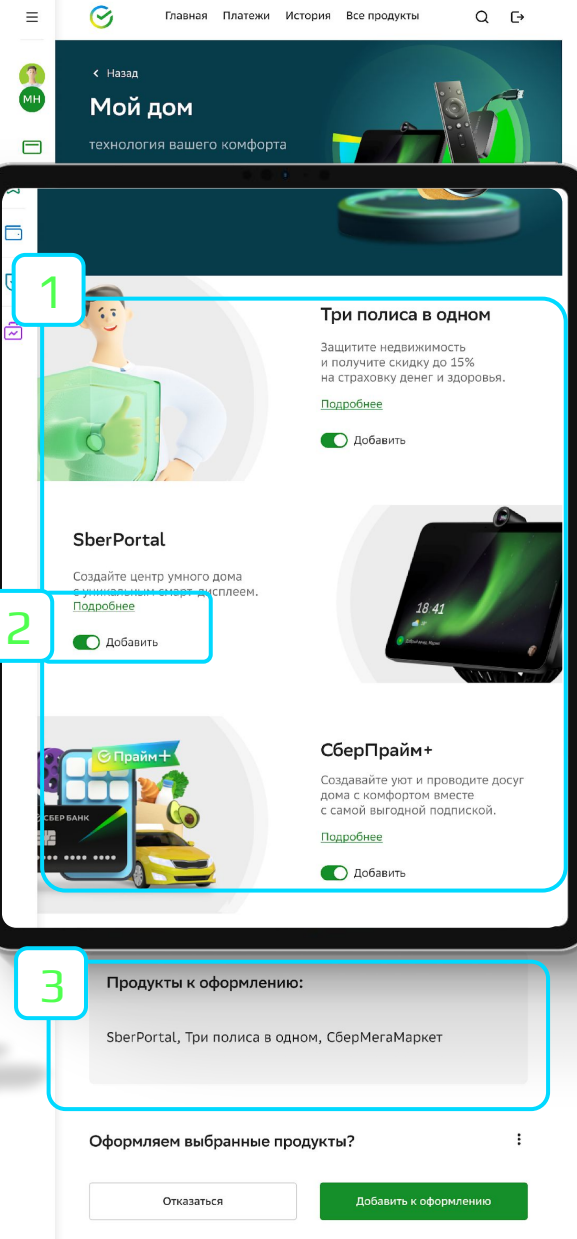
Перед завершением презентации темы «Мой дом» в баннере отображены все продукты, которые будут добавлены к оформлению.

i

Для того что бы корректно завершить презентацию необходимо нажать кнопку «Добавить к оформлению» – при согласии клиента хотя бы на один продукт, и кнопку «Отказаться» – при отказе клиента или решении подумать над предложением. В двух случаях будет осуществлен переход для оформления продуктов и/или презентации дополнительных кросс-предложений.



В меню



Как работать с кросс-предложениями по задаче ЦА?

К содержанию



1

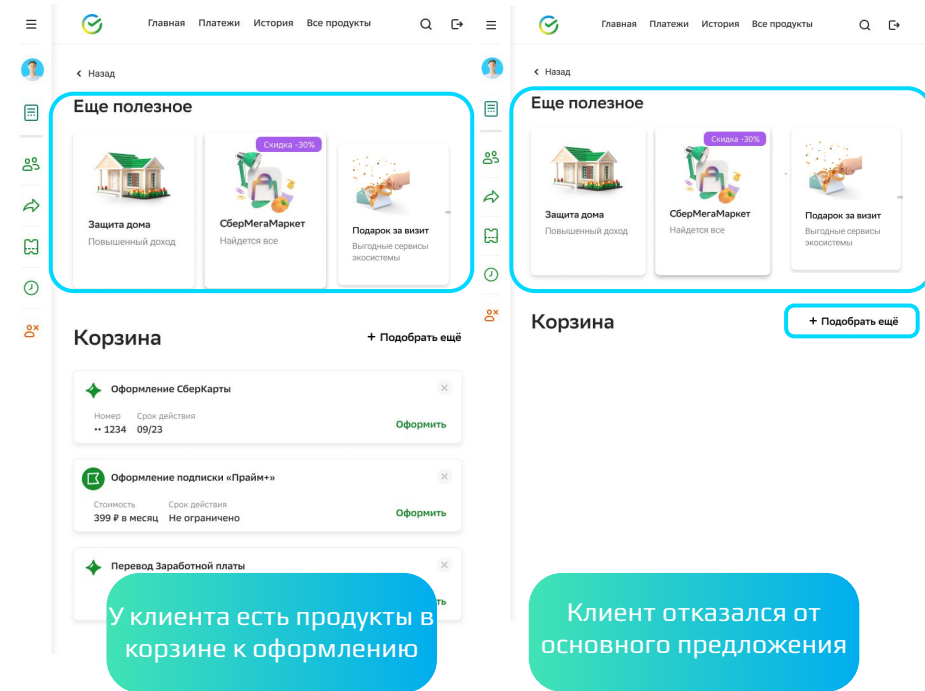
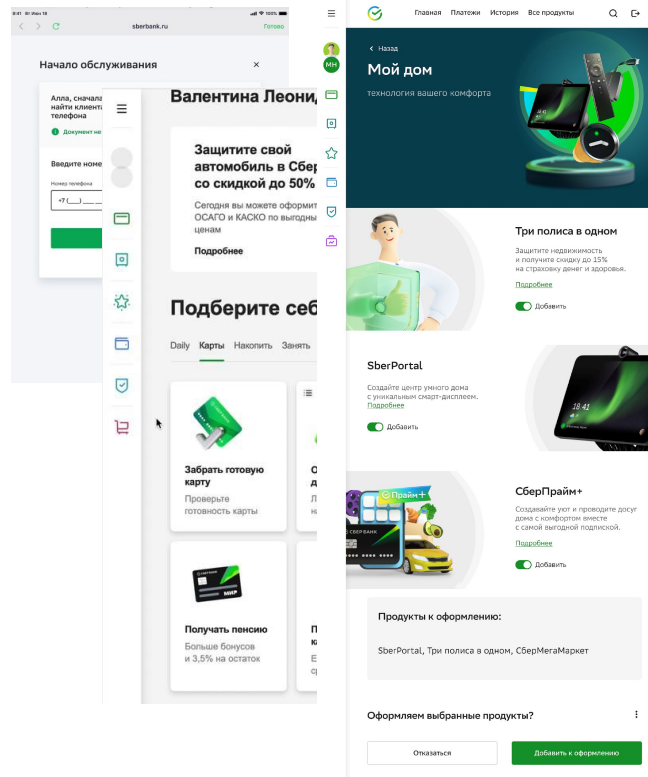
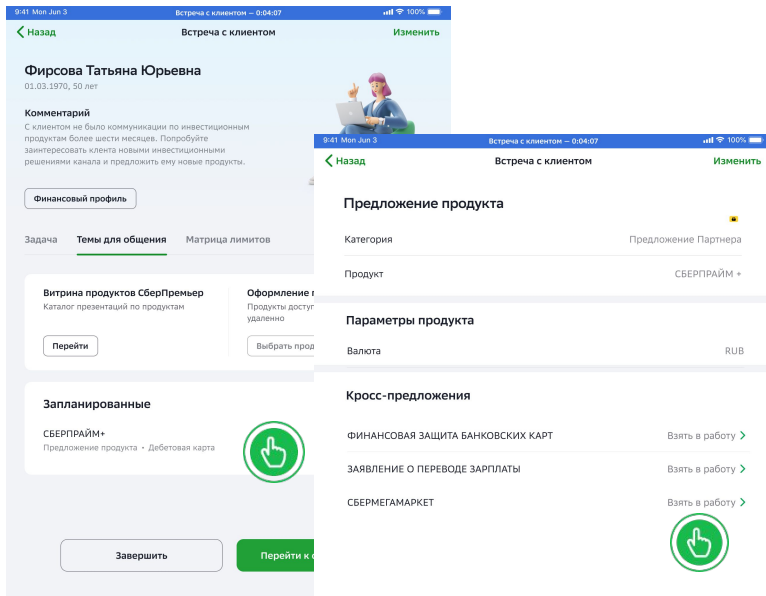
В карточке работы с задачей до нажатия кнопки «Перейти к оформлению», необходимо взять кросс-предложения* в работу.

2

Проведение шагов по переходу в каталог, выбору и презентации продукта

3

После проставления согласия или отказа клиента от основного предложения происходит переход к презентации кросс-предложений в строке «Еще полезное». Нажатие на плашку позволяет провести презентацию условий продукта



Клиент отказался от основного предложения

Еще полезное:



Если есть продукты к оформлению в корзине, необходимо сначала озвучить кросс-предложения в поле «Еще полезное», после этого перейти к оформлению продуктов основного предложения.



Если не взять в работу в карточке работы с задачей, после завершения встречи невозможно будет проставить статус. Кроссы будут считаться не взятыми в работу



Если клиенту необходимо проконсультироваться по продуктам не связанным с темой встречи а вы уже находитесь в корзине, необходимо нажать кнопку «+ Подобрать еще», для перехода в каталог

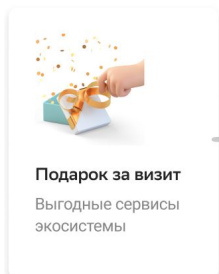
Что такое «Подарок за визит»?

[К содержанию](#)



С 02.08.22 для сотрудников Премьер произошли изменения в предложении кросс в корзине при оформлении продуктов.

Теперь доступна плашка «Подарок за визит».



Сотрудник в обязательном порядке заходит в данный сценарий и презентует подарки, размещенные в презентационном слое.



[Как работать со сценарием?](#)

Как работать с презентацией «Подарок за визит»?

1

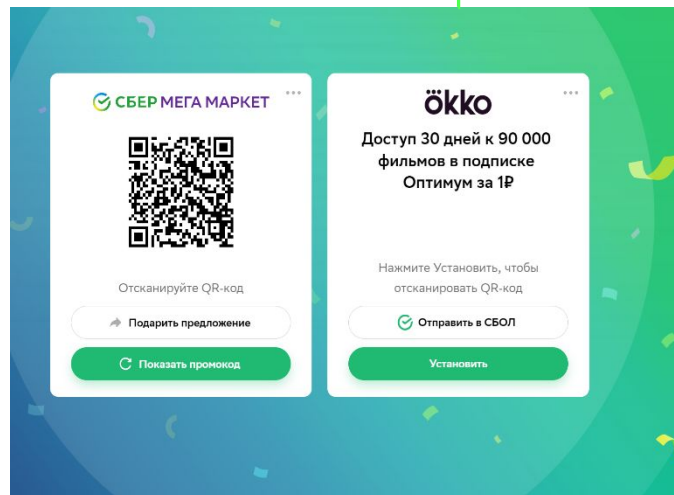
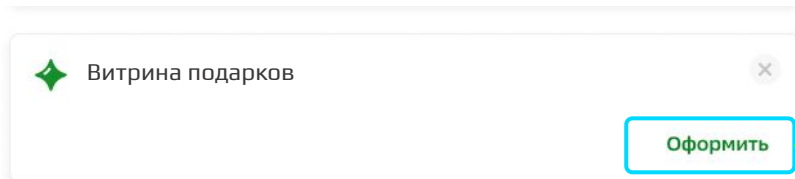
В презентационном слое собраны скидки для клиента которые он может получить. При этом если у клиента уже имеется данный продукт, он может поделиться скидкой с другим человеком на свое усмотрение.

2

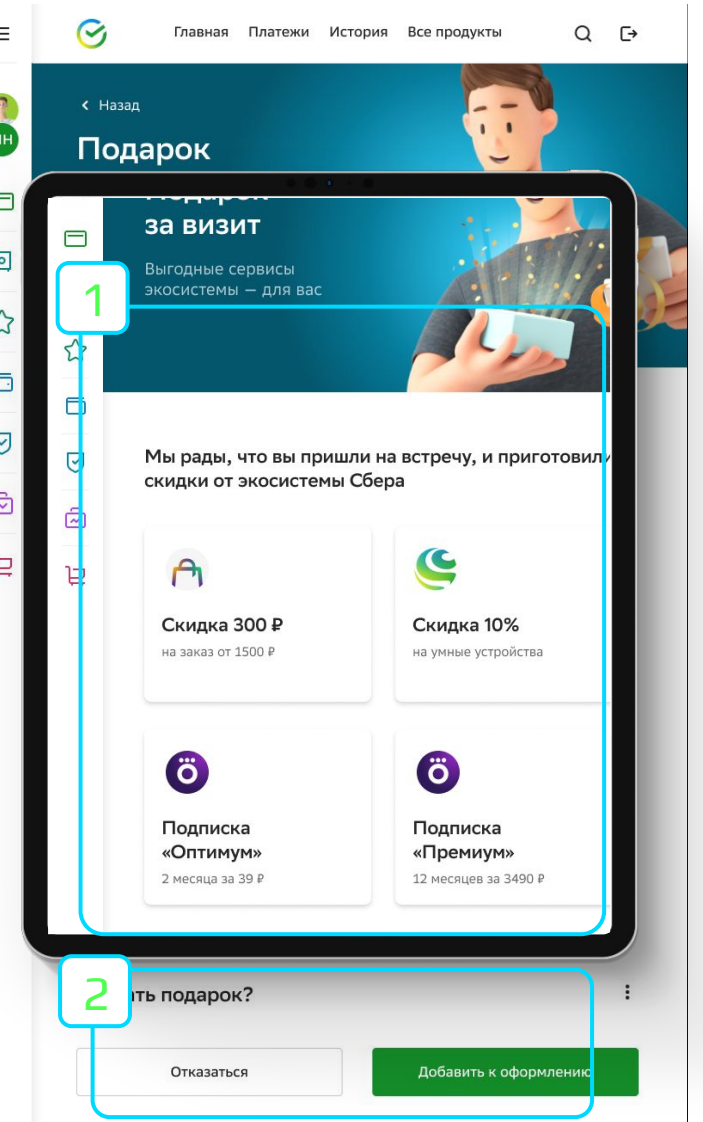
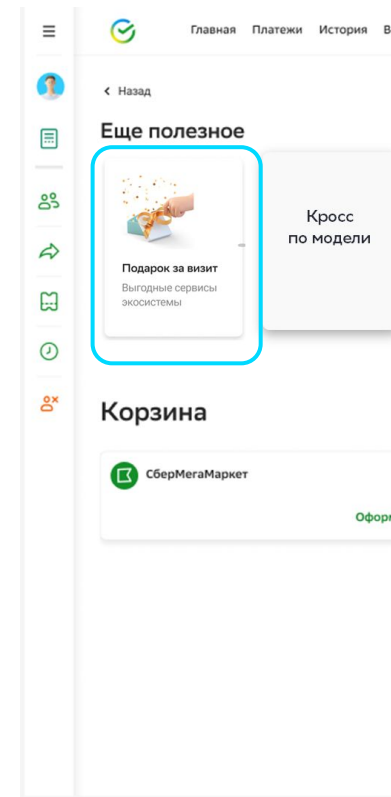
Для просмотра предложений необходимо перейти в Витрину подарков Экосистемы. Для этого сотрудник нажимает на кнопку «Добави

Добавить к оформлению

Продукт попадает в виде плашки в корзину и при нажатии на кнопку «Оформить» происходит бесшовный переход в витрину подарков



- «Отсканируйте QR» - клиент может отсканировать QR и использовать скидку
- «Подарить предложение» - оффер можно подарить, введя номер телефона того, кому клиент делает подарок (не более 3-х человек). Оффер поступит клиентам в пуш МПСБОЛ
- если продуктов несколько, то сначала надо нажать кнопку «Установить» далее появится «подарить предложение»





В этом разделе ты сможешь изучить:

Где найти презентацию Пакета Услуг

Из чего состоит Презентация продукта

Особенности работы с презентационным слоем

Как работать с калькулятором

Что делать на этапе оформления продукта

Плашки кликабельны. Нажимай для перемещения в нужный раздел.



Где найти презентацию Пакета Услуг?

В меню



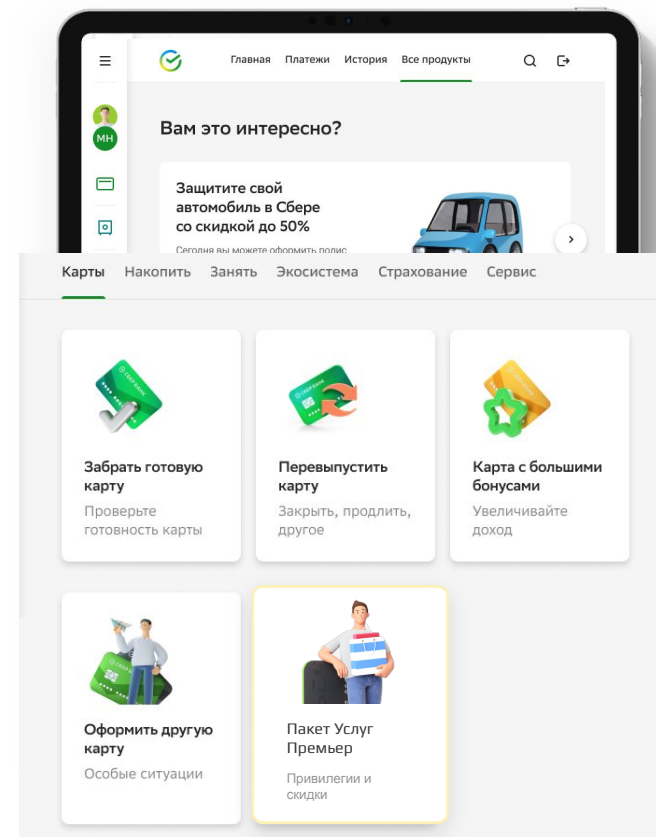
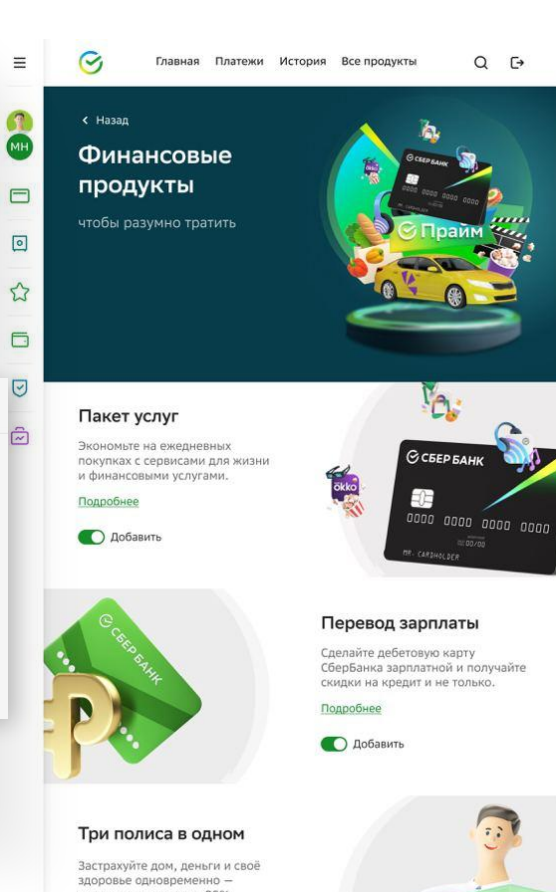
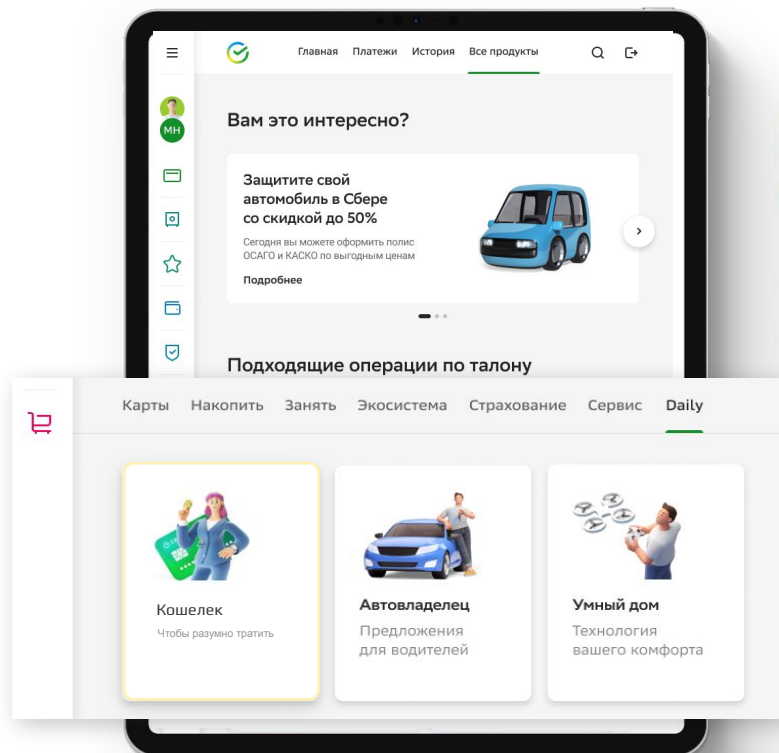
С 01.07.22 для сотрудников Премьер в Подборе в Сбол.Про становятся доступными презентация и оформление продукта Пакет Услуг Сбербанк Премьер с обновленными условиями. Все консультации в рамках централизованных задачи или по запросу клиента необходимо осуществлять через Подбор продуктов в СболПро.

1

При наличии централизованной задачи ЦА, сотруднику необходимо открыть раздел Daily, выбрать плашку «Кошелек».

2

При самостоятельном обращении клиента (при отсутствии централизованной задачи) или при кросс-предложении. Зайти в раздел «Карты», выбрать плашку «Пакет Услуг»



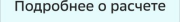
Как работать с презентацией «Пакет Услуг»?

1

В презентационном слое сгруппированы сервисы Пакета Услуг в 4 блока, блоки кликабельные. Тап на «Подробнее» позволяет перейти в подробное описание сервисов

2

Расчет выгоды отображает либо персонализированную, либо среднюю выгоду по клиенту.

Кнопка  позволяет перейти в калькулятор и скорректировать расчеты

3

Условия обслуживания

4

Статусы по продукту. Отказ – при отказе от продукта или решении подумать. Добавить к оформлению – согласие на оформление продукта

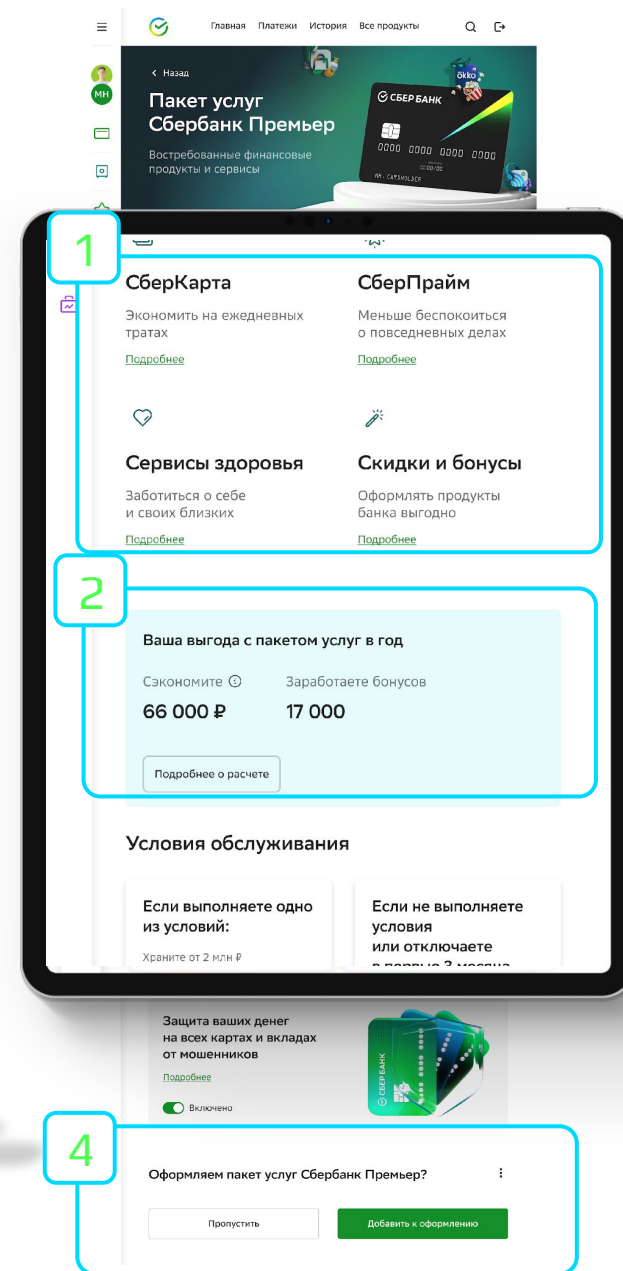


Презентация состоит из 4 блоков:

- Сгруппированные сервисы Пакета Услуг
- Расчет выгоды для клиента
- Условия обслуживания
- Статусы по продукту



В меню



Особенности работы с группами сервисов в «Пакете Услуг»

1

В развертке СберКарты:
Если у клиента уже есть активная СберКарта, появится стикер **У вас уже есть СберКарта**.
При этом возможность добавить еще одну карту в корзину сохраняется.

2

Добавление карты в корзину осуществляется включением/выключением тогла независимо от наличия или отсутствия СберКарты у клиента.
При состоянии вкл. карты добавятся в корзину при проставлении итогового статуса по Пакету Услуг и переходе в Корзину

3

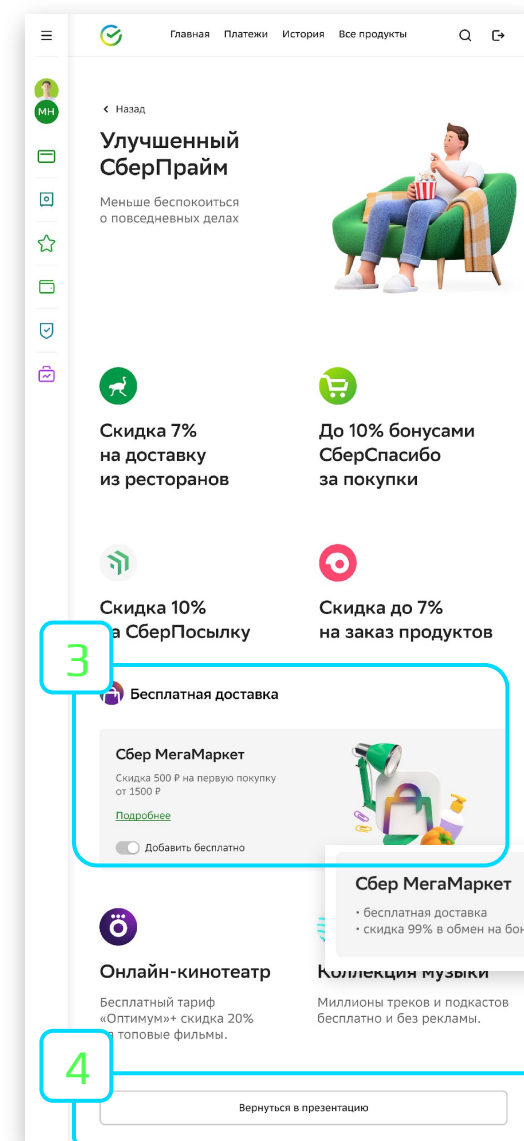
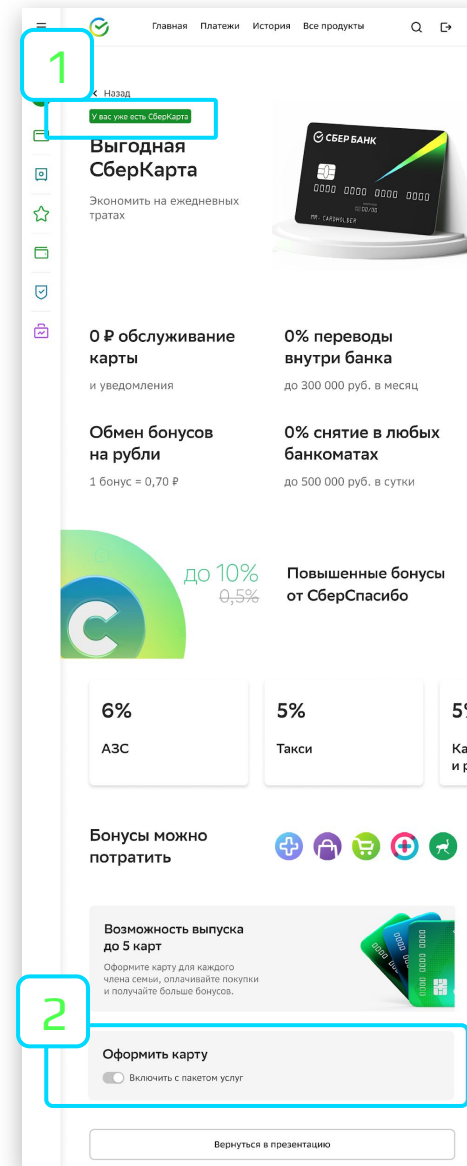
Сервис СберМегаМаркет имеет два состояния в презентации:
• Клиент никогда не пользовался сервисом. На баннере будет возможность добавить сервис в корзину для активации подарочных 500 Р, путем переключения тогла на вкл.

Необходимо **Добавить** клиенту о бесплатной доставке в рамках пакета услуг и возможности получить скидку на первый заказ

• Если клиент уже пользовался сервисом, появится информационный баннер о бесплатной доставке в рамках Пакета Услуг

4

Кнопка «Вернуться в презентацию, позволяет сохранить все произведенные действия



В меню



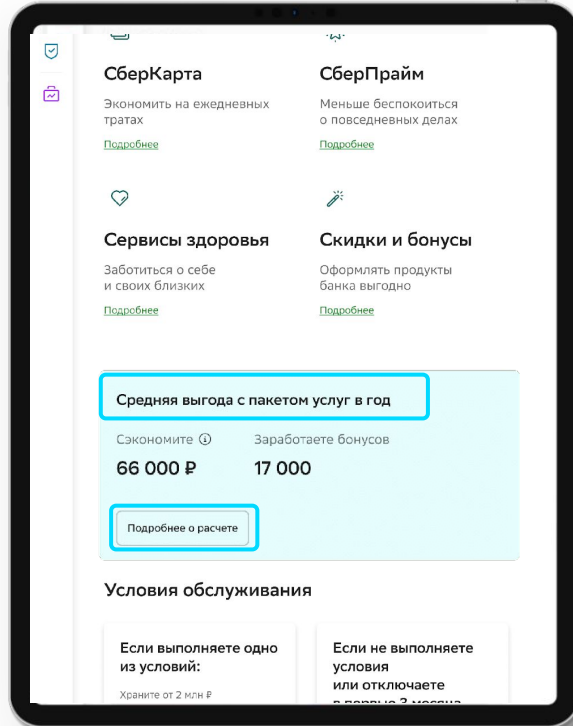
Как работать с калькулятором в «Пакете Услуг»?

В меню



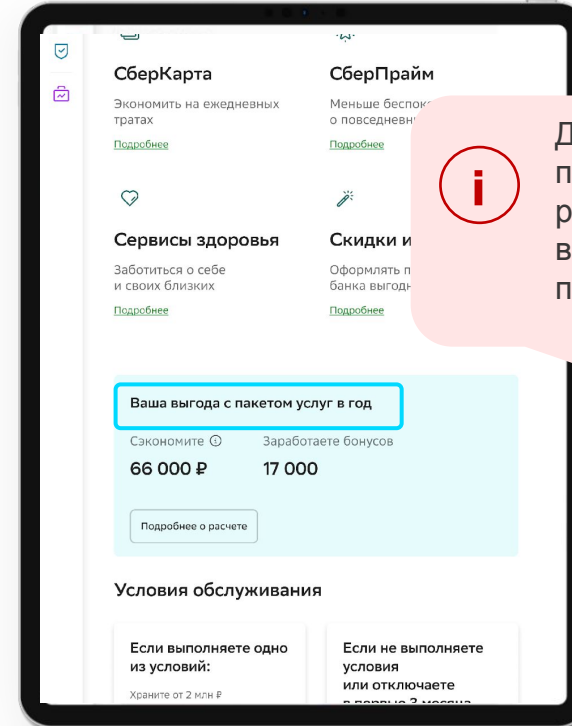
Расчет выгоды отображает либо персонализированную, либо среднюю выгоду по клиенту, что указано в строке выгод.

Кнопка Подробнее о расчете позволяет перейти в калькулятор и скорректировать расчеты.



Перейти в:

Подробнее о расчете



1

Если по клиенту не пришел расчет по персональным данным, то в строке выгод будет отображена фраза «Средняя выгода клиента» и все данные внутри калькулятора будут представлены по среднему портрету клиента Премьер. Как только сотрудник произведет расчеты внутри калькулятора (перейдя по кнопке «Подробнее о расчете») и вернется на стартовую страницу презентации Пакета Услуг, фраза будет заменена на «Ваша выгода с пакетом услуг»

2

Если данные пришли, то в строке выгод будет отображена фраза «Ваша выгода с пакетом услуг». Внутри калькулятора расчеты по клиенту будут произведены на основании данных клиента (по параметрам с персонализированными данными). При желании клиента можно скорректировать данные в расчете



Как работать с калькулятором в «Пакете Услуг»?

В меню



1 Калькулятор состоит из нескольких блоков:

Карты и финансовые сервисы

Повышенные бонусы

Сервисы для жизни и досуга

Здоровье

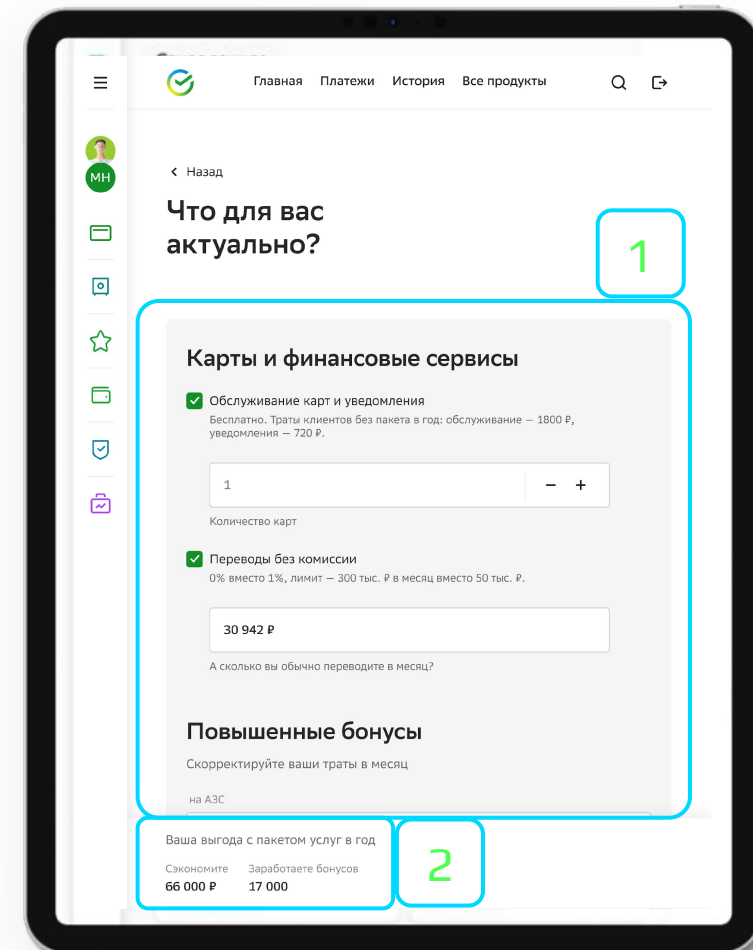
Дополнительные

В каждом блоке возможно скорректировать расчеты. Расчеты производятся за год, в полях для корректировки указаны какие траты необходимо внести «за год» или «за месяц». Расчет произведется автоматически.

Кроме сервисов экосистемы в блоке «Сервисы для жизни и досуга» и Еаптека в блоке «Здоровье» (приведены средние расчеты без возможности корректировки, есть возможность включить или выключить выгоду по сервису). Для сервисов «Защита здоровья в сложных ситуациях» и «Возврат налога» указаны суммы, равные стоимости сервисов с учетом выгоды для клиента

Есть чек-боксы Отмеченный чек-бокс добавляет пункт в расчеты, если чек-бокс не отмечен, пункт выключается из итогового подсчета выгод.

2 Итоги расчетов суммируются в закрепленную строку выгод.



Как работать с калькулятором?

Блок «Карты и финансовые сервисы»

1 Выгода по картам и уведомлениям складывается из расчетной стоимости по СберКарте в 150 Р в месяц и 60 Р за уведомления. Корректируется количество карт. Например:

- Клиентский менеджер уточняет у клиента каким количеством СберКарт в пакте услуг он планирует пользоваться
- В зависимости от ответа ставит в блоке «Обслуживание карт и уведомлений», кол-во, которое назвал клиент
- Сообщает клиенту, что так как карты в пакете бесплатные, экономия составит _____ (в сравнении, если бы клиент выпускал СберКарту вне пакета услуг)

2 Выгода по переводам складывается с учетом бесплатного лимита в 50 000 Р в месяц, если у клиента сумма менее, то выгода по сервису будет равна 0 Р

3 Сумма выгоды при включении чек-бокса читается в поле «Сэкономите» в итоговой строке выгод в калькуляторе и на стартовой странице презентационного слоя

В меню



Карты и финансовые сервисы

1

Обслуживание карт и уведомления
Бесплатно. Траты клиентов без пакета в год: обслуживание – 1800 Р, уведомления – 720 Р.

1

- +

Количество карт

2

Переводы без комиссии
0% вместо 1%, лимит – 300 тыс. Р в месяц вместо 50 тыс. Р.

30 942 Р

А сколько вы обычно переводите в месяц?

Ваша выгода с пакетом услуг в год

3

Сэкономите ⓘ	Заработаете бонусов
66 000 Р	17 000

Подробнее о расчете

Сэкономите ⓘ	Заработаете бонусов
78 000 Р	16 000

Как работать с калькулятором? Блок «Повышенные бонусы»

В меню



1 Для расчета необходимо ввести траты в каждой категории за месяц, расчет будет автоматически произведен за год и пересчитан в бонусы

2 Особенность работы с полем трат СберМаркет Сотруднику необходимо ориентировать клиента на возможность перенести все или часть трат из категории супермаркета в СберМаркет, это позволит накопить большее количество бонусов и увеличит выгоду от Пакета Услуг.

- поле «выгоднее со Сбермаркет» есть пояснение от среднего портрета клиента «экономьте время и получайте до 10% бонусами. Наши клиенты заработали 3000 бонусов вместо 500 в год» - выгода в этой фразе меняется от изменения суммы в строке трат по супермаркетам;
- если часть трат перенести из супермаркетов в Сбермаркет, выгода считается автоматически и суммируется в итоговой строке выгод в калькуляторе и на стартовой странице презентационного слоя

Пример диалога с клиентом:

- ИО, сколько вы тратите в категории «Супермаркеты»?
- 50 000 руб.
- И.О. наши клиенты, которые пользуются СберМаркетом, заработали 3000 бонусов вместо 500 в год». Давайте перенесём часть трат в категорию СберМаркет и Ваша выгода с пакетом услуг увеличится.

3 Представлена возможность пересчитать бонусы на рубли путем включения чек-бокса Сумма итоговых бонусов вычитается из расчета конверсии (1 б = 0,7 Р) и увеличивает экономию в рублевом выражении

Итоги расчетов будут суммированы в поле «Заработаете бонусов» в итоговой строке выгод

Повышенные бонусы

Скорректируйте ваши траты в месяц

1

на АЗС

30 942 Р

на такси

30 942 Р

на общественный транспорт

30 942 Р

в кафе и ресторанах

30 942 Р

в супермаркетах

30 942 Р

2

выгоднее со СберМаркет

30 942 Р

Экономьте время и получайте до 10% бонусами. Наши клиенты заработали 3000 бонусов вместо 500 в год.

прочие траты

30 942 Р

3

Пересчитать бонусы в рубли

1 бонус = 0,7 Р. Максимально 10 000 Р в мес.

Как работать с калькулятором?

Блок «Сервисы для жизни и досуга»

Данный блок представляет собой всегда расчеты по среднему портрету клиента и не зависят от получения данных для подсчета персональной выгоды.

Клиент может отметить интересующие сервисы с помощью чек-бокса подсчета итоговой выгоды по пакету услуг.

Итоги расчетов будут суммированы в поле «Сэкономите» в итоговой строке выгод

В меню



Сервисы для жизни и досуга

- Экспресс-доставка продуктов**
Сэкономьте до 3000 ₽ в год за счет скидки на заказы до 7%.
- Доставка блюд из ресторанов**
Сэкономьте до 3000 ₽ в год за счет скидки 7% на 10 заказов в месяц.
- СберМегаМаркет**
Сэкономьте до 3000 ₽ в год за счет бесплатной доставки.
- Онлайн-кинотеатр**
С Окко сэкономьте до 3000 ₽ в год за счет подписки «Оптимум».
- Музыка**
Сэкономьте до 3000 ₽ в год за счет подписки на коллекцию треков.

Как работать с калькулятором. Блок «Здоровье»

В меню



1

При расчеты выгоды по полису ВЗР учитывается количество лиц в поездке. В итоговую выгоду учитывается стоимость полиса ВЗР без пакета услуг в соответствии с тарифами Банка.

Например:

- стоимость ВЗР на 1 человека с опциями, которые есть в пакетном ВЗР, составляет 11113 руб. согласно тарифам Банка, эта сумма учитывается в выгоде по пакету услуг.
- стоимость ВЗР на 2-х человека с опциями, которые есть в пакетном полисе ВЗР, составляет 13200 руб. согласно тарифам банка, эта сумма учитывается в выгоде по пакету услуг.

2

Выгода по доставке товаров для здоровья приведена всегда по среднему портрету.

3

Для поля «Защита здоровья в сложных ситуациях» нет возможности скорректировать сумму или выключить чек-бокс т.к. эта опция включена в пакет и спрогнозировать возможность использования сервиса заранее клиент не имеет возможности.

4

Для расчета выгоды по полю «Консультация врачей» приведены персонализированные/средние траты в категории медицина (посещения клиник и врачей), исключая лаборатории, аптеки. Выгода рассчитывается за счет возможности бесплатной консультации с врачами онлайн

Итоги расчетов будут суммированы в поле «Сэкономите» в итоговой строке выгод

Здоровье

1

Страховка в поездках

Бесплатная. Без пакета средняя стоимость на одного путешественника - 11 тыс. ₽.

1

- +

Сколько человек обычно путешествует с вами?

2

Доставка товаров для здоровья

Сэкономьте до 3000 ₽ за счет бесплатной доставки.

3

Защита здоровья в сложных ситуациях

Второе мнение экспертов по двум обращениям бесплатно вместо 10 тыс. ₽ в год.

Защита для детей в критических ситуациях бесплатна вместо 3900 ₽ в год.

4

Консультации врачей

Телемедицина бесплатна для всей семьи.

30 942 ₽

А сколько вы обычно тратите в год?

Данный блок представляет собой всегда расчеты по среднему портрету клиента и фиксированной суммы в сервисе «Возврат налога» и не зависят от получения данных для подсчета персональной выгоды.

Клиент может отметить интересующие сервисы с помощью чек-боксов для подсчета итоговой выгоды по пакету услуг

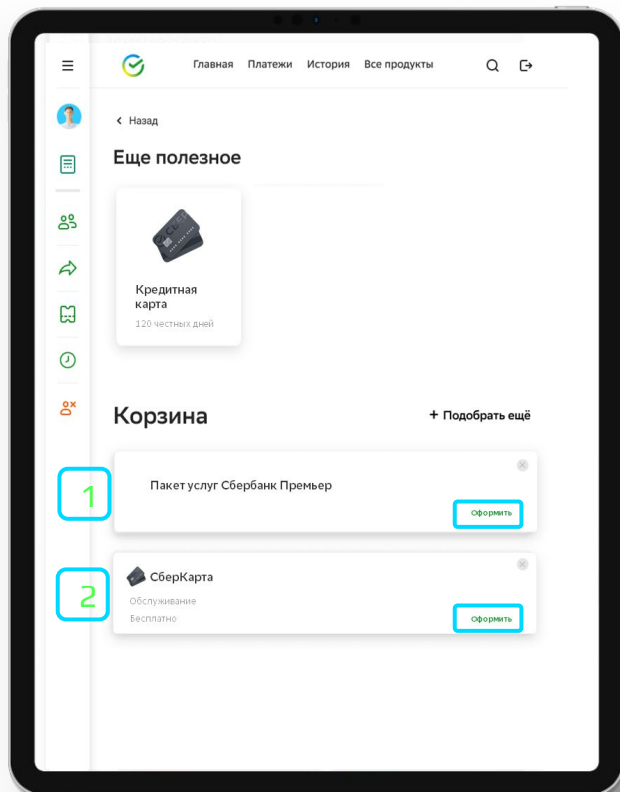
Итоги расчетов будут суммированы в поле «Сэкономите» в итоговой строке выгод

Дополнительные скидки

- Аренда сейфа**
Скидка 10% на хранение ценных вещей. Сэкономьте до 3000 ₽.
- Сервис Возврат налога**
Скидка 2199 ₽ на сервис «Возврат налога».
- Страхование имущества**
Скидка 10% на «Защиту дома» и «Сбереги финансы». Сэкономьте до 3000 ₽ на стоимости полисов.

Что делать на этапе оформления «Пакета Услуг»?

В меню



При добавлении Пакета Услуг в корзину, совместно будут добавлены все продукты по которым был включен тогл (СберМегаМаркет, СберКарта, Страховой конструктор)

Если на этапе презентации к оформлению была добавлена СберКарта, необходимо сначала подключить Пакет услуг, после перейти к оформлению карты.



Новый продукт. **Защита на любой случай**

[К содержанию](#)



В этом разделе ты сможешь изучить:

Что такое комплексное решение «Защита на любой случай»

Из чего состоит Презентация продукта

Как рассчитать стоимость

Что делать на этапе оформления продукта

Как произвести оплату выбранных полисов

Как работать с калькулятором

Что делать при возникновении ошибок

Как работать с задачей

Плашки кликабельны. Нажимай для перемещения в нужный раздел.



Новый продукт. Защита на любой случай

В меню



Это комплексное решение, закрывающее основные потребности клиента в рискованных продуктах. Клиент может выбрать один или несколько модулей/программ с оформлением в одном полисе. Модули продукта:

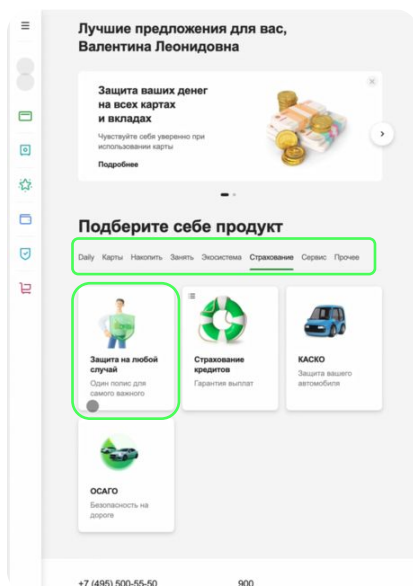
- Защита от травм
- Сбереги финансы
- Защита дома (частного дома)



ПРОДАЖА ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПО СТАНДАРТНОЙ МОДЕЛИ ОФОРМЛЕНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СБОЛ ПРО.

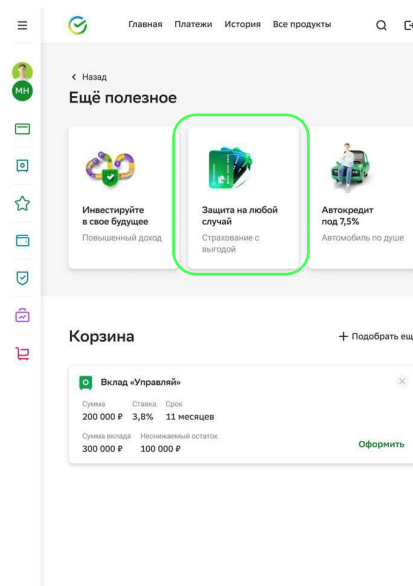


Оформление продукта возможно следующими способами:



Выбор продукта Защита на любой случай в разделе «Страхование» общего списка продуктов

Подробнее



Через предодобренное предложение (после закрытия основной потребности клиента)

Презентация. Защита на любой случай

В меню



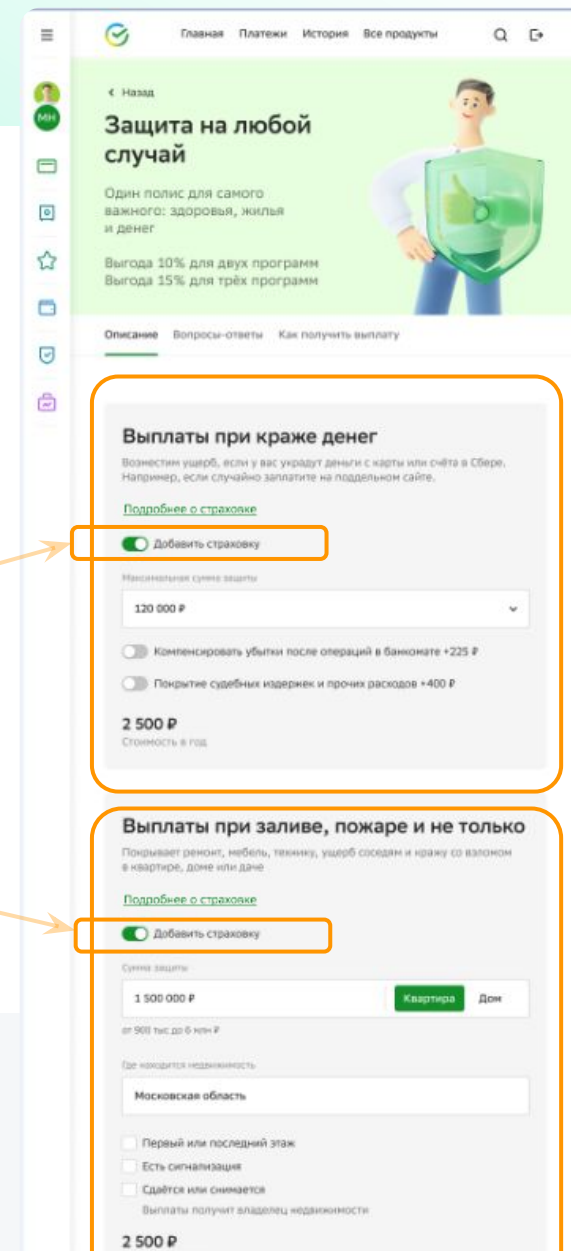
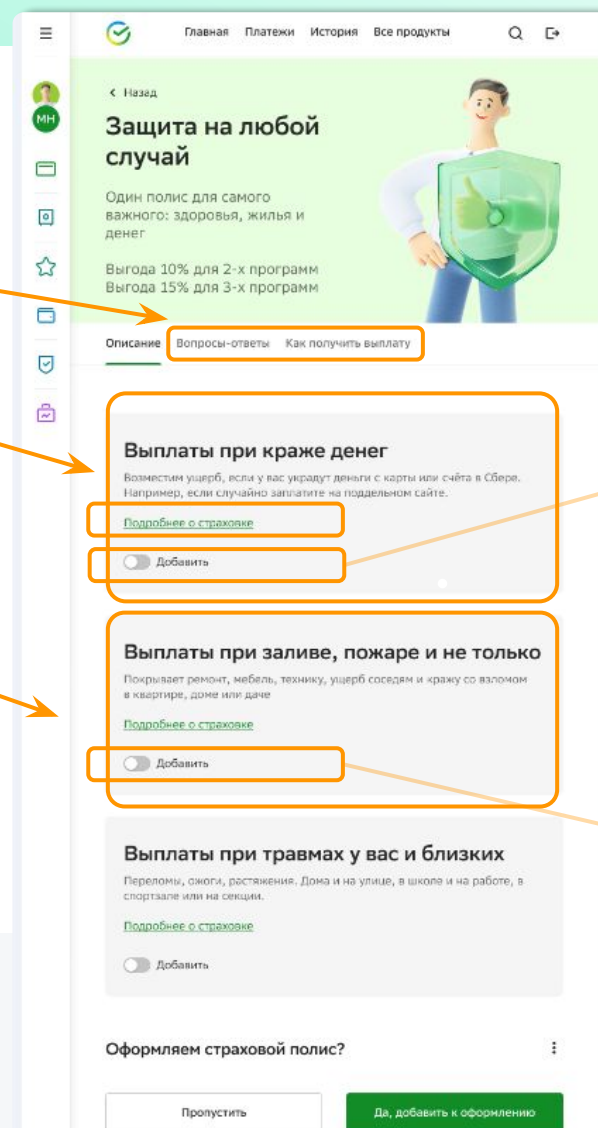
В Презентации (карточка для подбора) представлена вся основная информация о продукте:

- ✓ Ответы на частые вопросы
- ✓ Описание каждого из модулей с основными условиями
- ✓ Калькулятор стоимости с возможностью выбора параметров по каждому из модулей

Еще полезное:



Выбрав сразу 2-е страховые программы (модуля), клиент получит выгоду **10%** (от общей стоимости Полиса)
15% - При выборе 3-х модулей



Расчёт стоимости. Выбор страховой программы

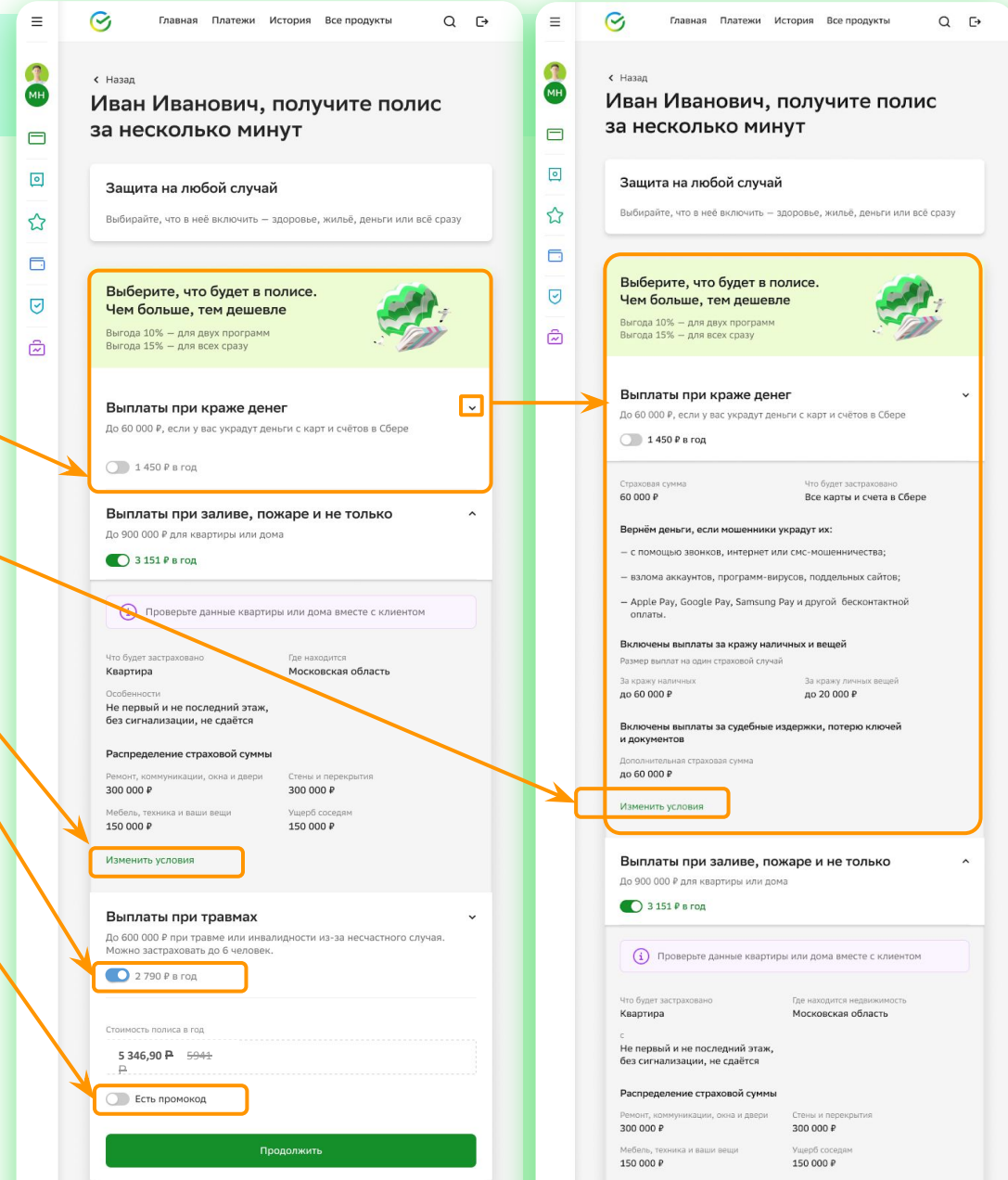
В меню

При переходе в продукт на этапе оформления

- ✓ По умолчанию раскрыто описание страховых программ (модулей), выбранных и настроенных в процессе целевого подбора (в презентации)
- ✓ Можно скорректировать расчет или добавить/исключить страховые модули (Калькуляторы не меняются и описаны в **Приложении 2**)
- ✓ Если у Клиента есть промокод, то отожмите переключатель **«Есть промокод»** внизу экрана и появившемся поле введите его.
- ✓ Если у клиента подключена подписка СберПрайм, стоимость полиса рассчитывается с учетом выгоды. Добавится подсказка: «Выгода 10% с подпиской СберПрайм» и итоговая стоимость Полиса снизится.

Нажмите кнопку

Продолжить



Оформление. Выбор даты начала страхования

В меню

Продвигаясь вперед по сценарию оформления:

- ✓ Всегда можно посмотреть, что было на предыдущих шагах. Просто раскройте соответствующий «расхлоп».

Клиент может выбрать дату начала действия полиса.

Нажмите кнопку

Продолжить

Назад

Иван Иванович, получите полис за несколько минут

Защита на любой случай
Вы выбираете, что в неё включить — здоровье, жильё, деньги или всё сразу

Стоимость полиса
6 430 ₽ в год

Выплаты за квартиру или дом

Выплаты при травмах

Сколько действует
Полис действует, пока вы его оплачиваете. Максимальный срок — до 5 лет.

Начнёт действовать

30.12.2021

Для квартиры или дома

Страховка для жилья начнёт действовать минимум через 7 дней после оплаты

Продолжить

Адрес объекта страхования

Данные застрахованных

Данные владельца полиса

Как удобно получить полис

Вы здесь

1 2 3
Расчёт стоимости Оформление Оплата

Главная Платежи История Все продукты

Назад

Иван Иванович, получите полис за несколько минут

Страховка на любой случай
Вы выбираете, что в неё включить — здоровье, жильё, деньги или всё сразу

Стоимость полиса
6 430 ₽ в год

Выплаты за квартиру или дом

Что будет застраховано	Где находится недвижимость
Квартира	Москва
Особенности объекта	Страховая сумма
Не первый и не последний этаж, без сигнализации, не сдаётся	1 900 000 ₽

Выплаты при травмах

Страховая сумма	Сколько будет застрахованных
600 000 ₽	1 взрослый (18–70 лет)

Программа базовая

Оформление. Ввод адреса объекта страхования

Продвигаясь вперед по сценарию оформления:

- ✓ Этот блок будет доступен для заполнения, если выбрано страхование дома или квартиры.
По умолчанию будет установлено, что адрес объекта совпадает с адресом постоянной прописки клиента.
Если это не так, то отожмите переключатель и введите адрес объекта вручную.

Нажмите кнопку

Продолжить

Главная Платежи История Все продукты

< Назад

Иван Иванович, получите полис за несколько минут

Защита на любой случай
Вы выбираете, что в неё включить — здоровье, жильё, деньги или всё сразу

Стоимость полиса
6 430 Р в год

Выплаты за квартиру или дом

Выплаты при травмах

Сколько действует

Полис начнёт действовать
30 декабря 2021 года

Срок страхования
5 лет с ежегодной оплатой

Редактировать

Адрес объекта страхования
Для выплат при пожаре, потопе или краже

Совпадает с моей постоянной пропиской

Адрес квартиры
Московская область, Красногорск, ул. Речная, дом 8, кв 29

Продолжить

Данные застрахованных

Данные владельца полиса

Способ получения полиса

Вы здесь

1 2 3

Оформление. Ввод информации о застрахованных лицах

В меню



Продвигаясь вперед по сценарию оформления:

- ✓ Этот блок будет доступен для заполнения, если выбрано страхование здоровья и жизни.
Если Клиент хочет застраховать себя, нажмите переключатель **«Это буду я»**

По остальным Застрахованным понадобится заполнить **ФИО и дату рождения**

Если на этапе расчета было указано несколько застрахованных лиц, то на этом экране отобразится такое же кол-во секций для ввода данных о Застрахованных.

Нажмите кнопку

Продолжить

Главная Платежи История Все продукты

< Назад
Иван Иванович, получите полис за несколько минут

Защита на любой случай
Вы выбираете, что в неё включить — здоровье, жилье, деньги или всё сразу
Стоимость полиса
6 430 Р в год

Выплаты за квартиру или дом

Выплаты при травмах

Сколько действует

Адрес объекта страхования
Для выплат при пожаре, потопе или краже
Адрес квартиры
Московская область, Красногорск, ул. Речная, дом 8, кв 29
✎ Редактировать

Данные застрахованных
Для выплат при травмах

1-й застрахованный

Это буду я

Фамилия

Имя

Отчество (если есть)

Дата рождения

Продолжить

Данные владельца полиса

Главная Платежи История Все продукты

< Назад
Иван Иванович, получите полис за несколько минут

На любой случай
Страхование здоровья, имущества и финансов по одному полису с выгодой

Расчёт стоимости

Срок страхования

Адрес объекта страхования
Для выплат при пожаре, потопе или краже
Адрес квартиры
Московская область, Красногорск, ул. Речная, дом 8, кв 29
✎ Редактировать

Данные застрахованных
Для выплат при травмах

1-й застрахованный

Это буду я

ФИО
Сергей Иванович Пронин

Дата рождения
02.07.1983

Продолжить

Персональные данные

Способ получения полиса

Оформление.

Продвигаясь вперед по сценарию оформления:

- 1** Проверка персональных данных
Попросите Клиента проверить и подтвердить выбранные параметры страхования и персональные данные.
- 2** Выбор номера мобильного телефона
- 3** Кнопка **Подтвердить**
Попросите Клиента проверить и подтвердить выбранные параметры страхования и персональные данные.
Если данные клиента изменились, то их необходимо актуализировать в Профиле клиента

! **Важно!**
В случае перехода в Профиль Клиента, все внесенные по страховке данные сохраняются в черновике и процесс оформления можно продолжить



В меню

Главная Платежи История Все продукты

Назад

Иван Иванович, получите полис за несколько минут

Защита на любой случай
Вы выбираете, что в неё включить – здоровье, жильё, деньги или всё сразу

Стоимость полиса
6 430 Р в год

Выплаты за квартиру или дом

Выплаты при травмах

Сколько действует

Адрес объекта страхования

Для выплат при пожаре, потопе или краже

Данные застрахованных

Для выплат при травмах

1-й застрахованный	Дата рождения
Сергей Иванович Пронин, 02.07.1983	02.07.1983

Редактировать

1 Проверьте свои данные

Имя
Сергей Иванович Пронин

Паспорт
1234 567890, отдел УФМС России, 19.04.1986, 123-456

Контакты

Регистрация
Московская область, Красногорск, ул. Речная, д. 8, кв. 29

Телефон для связи
+7 901 772 11-22

Мои данные изменились

Я даю согласие на обработку моих персональных данных

Подтвердить

Оформление. Способ получения полиса

Продвигаясь вперед по сценарию оформления:

Клиент определяет способ получения полиса: в распечатанном виде или на электронную почту.

Если выбран способ электронная почта, то нужно проверить и подтвердить email для отправки полиса для предварительного ознакомления

Нажмите кнопку [Продолжить](#)



Важно!

Если среди предложенных вариантов требуемый email отсутствует, то потребуются скорректировать электронный адрес в Профиле Клиента

В случае перехода в Профиль Клиента, все внесенные по страховке данные сохраняются в черновике и процесс оформления можно продолжить



В меню



Как удобно получить полис

Бумажный и электронный полисы имеют равную юридическую силу

- В бумажном виде
- В электронном виде

[Продолжить](#)

Вы здесь

1 2 3

Расчёт стоимости Оформление Оплата

Оформление. Печать полиса

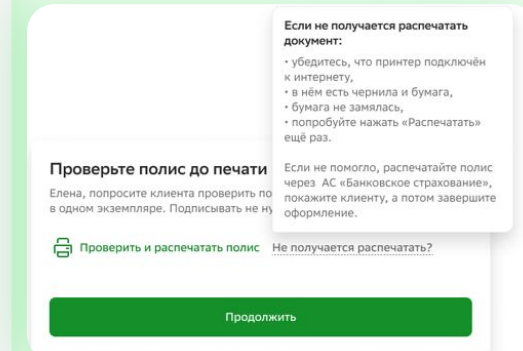
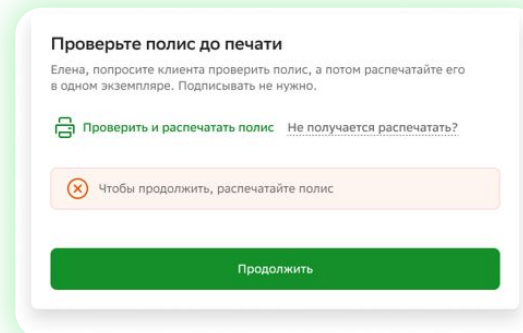
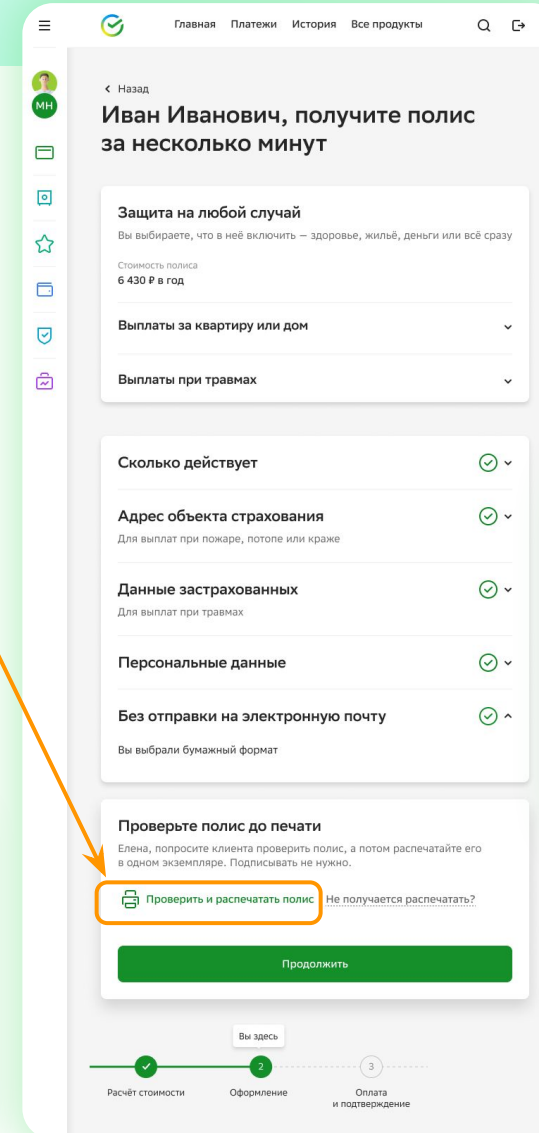
В меню



Продвигаясь вперед по сценарию оформления:

Если выбран способ в распечатанном виде, нажмите **«Проверить и распечатать»** и **обязательно** передайте полис до оплаты клиенту для предварительного ознакомления. Это требование Закона! В СБОЛ.про настроены проверки на это обязательное действие

Нажмите кнопку 



Оплата. Выбор карты

Попросите Клиента выбрать карту списания средств для оплаты полиса.

Примечание:

Если у Клиента недостаточно средств на счете карты, то предложите Клиенту выбрать другую карту или пополнить баланс текущей карты,

Т.к. срок действия полиса 5 лет, то после оплаты, к выбранной карте будет автоматически подключено Автосписание страховых платежей (1 раз в год). О чем есть соответствующее уведомление на экране.

Примечание:

Наличие автосписания позволит Клиенту своевременно оплачивать очередные взносы по договору в течение 5 лет. Это гарантирует, что вне зависимости от внешних экономических факторов и наличия заявленных убытков, стоимость страховки в год для Клиента не поменяется. При подключении автосписания Банк пришлет Клиенту PUSH или СМС с кодом отмены. Если Клиент не отправит код на 900 в течение 2-х часов, автосписание будет подключено. Клиент всегда сможет отключить автосписание в Сбербанк.Онлайн (в карточке Договора страхования в разделе «Страхование») Перед очередным списанием банк пришлёт Клиенту PUSH или СМС с напоминанием о предстоящем списании средств

В меню

Главная Платежи История Все продукты

Иван Иванович, получите полис за несколько минут

Защита на любой случай
Вы выбираете, что в неё включить – здоровье, жильё, деньги или всё сразу
Стоимость полиса
6 430 ₽ в год

Выплаты за квартиру или дом

Выплаты при травмах

Сколько действует

Адрес объекта страхования
Для выплат при пожаре, потопе или краже

Данные застрахованных
Для выплат при травмах

Персональные данные

Без отправки на электронную почту

Полис распечатан
Передан клиенту для проверки

Полис вступает в силу после оплаты

Подключим автосписание
Перед каждым списанием будет приходить уведомление.
Отключить автосписание можно в настройках страховки.

Счёт списания

Зарплатная
1234 80 250,12 ₽

Стоимость полиса в год
6 430 ₽

Продолжить

Оплата. Документы по операции

В меню



Перед тем, как продолжить:

Попросите Клиента ознакомиться с условиями продукта и Условиями автосписания, перейдя по ссылке, и подтвердить получение полной информации об услуге, установив галочку «Я подтверждаю получение полной информации об услуге и соглашаюсь с указанными условиями»

Нажмите кнопку [Продолжить](#)

Главная Платежи История Все продукты

Иван Иванович, получите полис за несколько минут

Защита на любой случай
Вы выбираете, что в неё включить – здоровье, жильё, деньги или всё сразу

Стоимость полиса
6 430 Р в год

Выплаты за квартиру или дом

Выплаты при травмах

Сколько действует

Адрес объекта страхования
Для выплат при пожаре, потопе или краже

Данные застрахованных
Для выплат при травмах

Персональные данные

Без отправки на электронную почту

Полис распечатан

Оплата

Сейчас нужно заплатить 6 430 Р за год

Счёт списания
Зарплатная •• 1234

Автосписание
Подключим

Подтверждение

Декларация и согласия страхователя

Услуга страхования с использованием сервиса автосписания платежей

Я соглашаюсь с условиями и подписываю все документы по операции

Подтвердить

Оплата. Подтверждение оплаты

В меню



Для подтверждения оплаты:

Попросите Клиента ввести СМС код, полученный на номер телефона, и подтвердить операцию
Операция заканчивается статусом «Полис оформлен и оплачен»

Подтверждение

- Декларация и согласия страхователя
- Услуга страхования с использованием сервиса автосписания платежей

Я соглашаюсь с условиями и подписываю все документы по операции

Введите код, отправленный на +7 (916) ... 45-12

Через 0:02 код можно получить повторно Не приходит код?

Подтвердить

Отменить

Главная Платежи История Все продукты

✓ Полис оформлен и оплачен

Будет продлеваться автоматически в течение 5 лет
Или пока вы не отключите оплату в настройках оформленной страховки

Отправили полис вам на почту email@sample.ru

Защита на любой случай

Что входит в страховку	Начнёт действовать	Номер
Выплаты при травмах, выплаты за квартиру или дом, выплаты при краже денег	1 ноября 2021 года	GDN45DFJ1

Стоимость полиса в год 6 430 Р

Чек по операции | Другая операция

Подробности операции

Операция совершалась в офисе банка

Переход осуществляется с экрана расчета по ссылке «Изменить условия» в соответствующем модуле.

Выберете страховую сумму из выпадающего списка

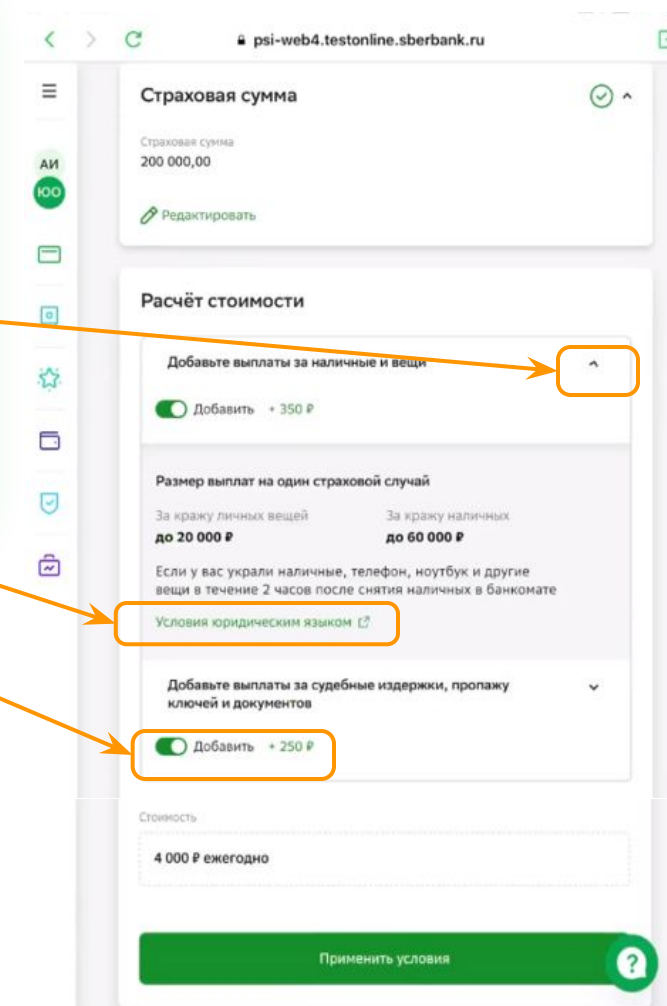
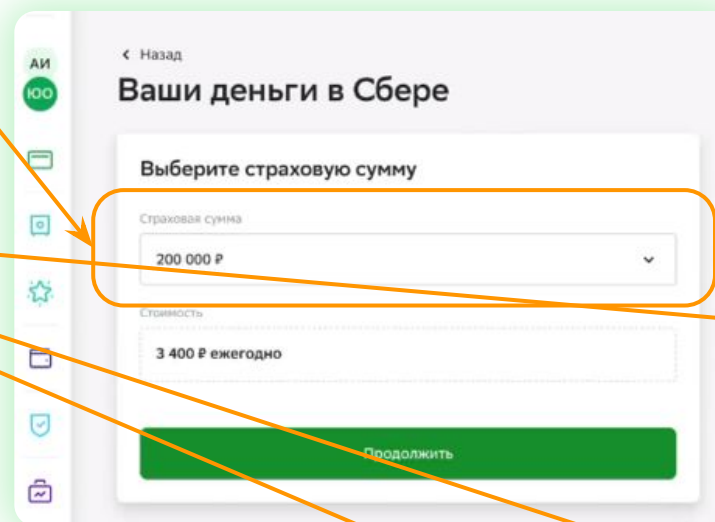
Нажмите кнопку **Продолжить**

Выберете дополнительные опции, которые клиент хочет включить в полис

Кликните на символ «расхлоп» чтобы развернуть или свернуть краткое описание дополнительных опций

Кликните на ссылку, чтобы открыть подробное описание

Нажмите на кнопку **Применить условия** (возврат в основной сценарий)



Калькуляторы. Защита дома/квартиры (1)

В меню



Переход осуществляется с экрана расчета по ссылке «Изменить условия» в соответствующем модуле.

Укажите **где находится недвижимость**

Укажите **тип недвижимости (дом или квартира)**

Укажите **особенности объекта**, если они есть

Нажмите кнопку **Продолжить**

Выберете **страховую сумму**

Нажмите кнопку **Продолжить**

AI 100

< Назад

Квартира или дом

Объект страхования

Где находится недвижимость

г. Москва

Укажите регион

Что будет застраховано

Квартира
В том числе, апартаменты, комната в коммунальной квартире

Дом
В том числе, таунхаус, часть дома, дачный домик

Укажите особенности объекта

Дерево в перекрытиях или стенах

Есть сигнализация

Сдаётся или снимается

Выплаты получит владелец недвижимости

Продолжить

Объект страхования

Где находится недвижимость: Амурская обл

Что будет застраховано: Дом

Особенности объекта: Есть сигнализация

Редактировать

Расчёт стоимости

Страховая сумма

1 400 000

900 000 2 900 000

Стоимость

7 379 Р

Продолжить

Калькуляторы. Защита дома/квартиры (2)

В меню



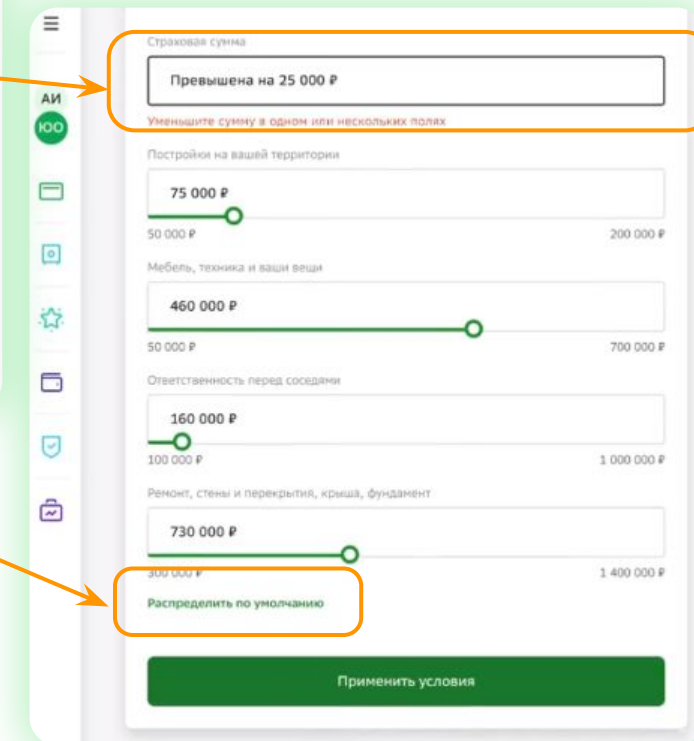
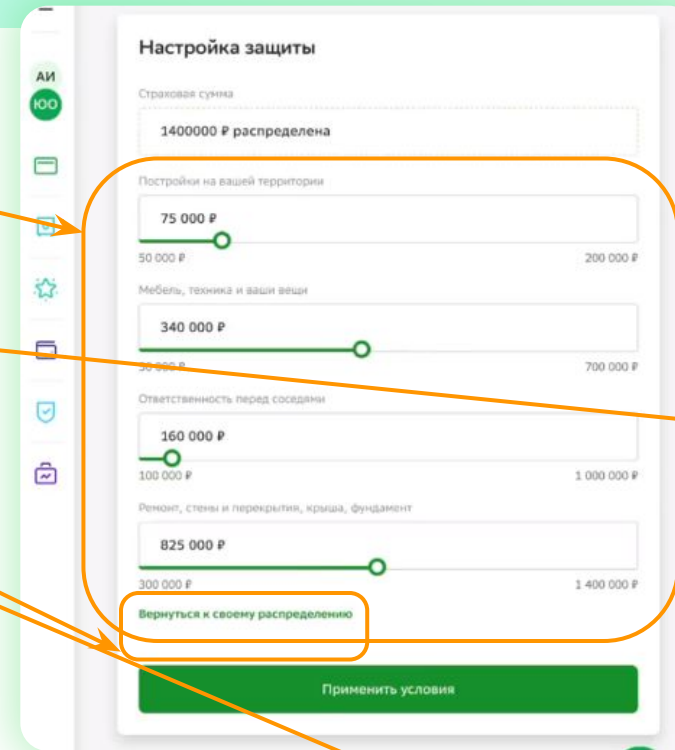
Переход осуществляется с экрана расчета по ссылке «Изменить условия» в соответствующем модуле.

При необходимости можно скорректировать распределение страховой суммы

Если страховая сумма распределена некорректно, появится соответствующее уведомление на экране

Можно распределить страховую сумму по умолчанию или вернуться к своему распределению

Нажмите **Применить условия** (возврат в основной сценарий)



Калькуляторы. Защита от травм

Переход осуществляется с экрана расчета

по ссылке «Изменить условия» в соответствующем модуле.

Укажите количество застрахованных взрослых и детей, которых планируется включить в Полис

Нажмите **Рассчитать стоимость**

Выберете страховую сумму из выпадающего списка

Выберете программу страхования

Для просмотра условий выбранной программы кликните на ссылку

Нажмите **Применить условия** (возврат в основной сценарий)

Страхование
Травмы

Количество застрахованных
Максимум 6 человек

Взрослые (18–70 лет)
1

Дети (1–17 лет)
0

Рассчитать стоимость

Количество застрахованных
1 взрослый (18–70 лет),
1 ребёнок (1–17 лет)

Редактировать

400 000 Р

Программа страхования
расширенная базовая

Суммы выплат возобновляются ежегодно

Стоимость
3 699 Р

Применить условия

В меню



Количество застрахованных
1 взрослый (18–70 лет),
1 ребёнок (1–17 лет)

Редактировать

400 000 Р

Программа страхования
расширенная базовая

Суммы выплат возобновляются ежегодно

400 000 Р	800 Р в день
В случае ухода из жизни, для лиц старше 18 лет	За время лечения после несчастного случая, с 4-го дня и до 90 дней в год
от 4 000 до 400 000 Р	400 000 Р
При травмах, в зависимости от их тяжести	При установлении инвалидности 1-2 группы или категории «ребёнок-инвалид»

Стоимость
4 956 Р

Применить условия

Возможные ошибки.

В меню



Возможные варианты:

1

«Не выбран ни один риск для включения». Возникает на этапе расчета, если выключены все риски и после этого произведена попытка нажатия кнопки «Продолжить» или перехода по ссылке «Изменить условия».

Рекомендуемые действия – заново перейти к оформлению из корзины. Для успешного оформления должен быть выбран хотя бы один риск.

2

«Не возможно оформить страховку в СберБанк Онлайн. Чтобы оформить, пожалуйста, обратитесь в любой офис банка с паспортом». Возникает, если Клиент не является гражданином РФ, либо не прошел проверки по возрасту. Пока продукт нельзя оформить нерезидентам.

Рекомендуемые действия - оформить отдельностоящий продукт (если возраст клиента позволяет)

3

«Заполнены не все поля или данные введены некорректно». Возникает на этапе оплаты, если с выбранной карты не получилось списать платеж.

Рекомендуемые действия - выбрать другую карту. Если других карт нет – оформить отдельностоящий продукт.

4

При переходе из корзины на экране расчета отобразились не все модули (например, нет защиты дома).

Рекомендуемые действия – заново зайти в сценарий оформления из корзины

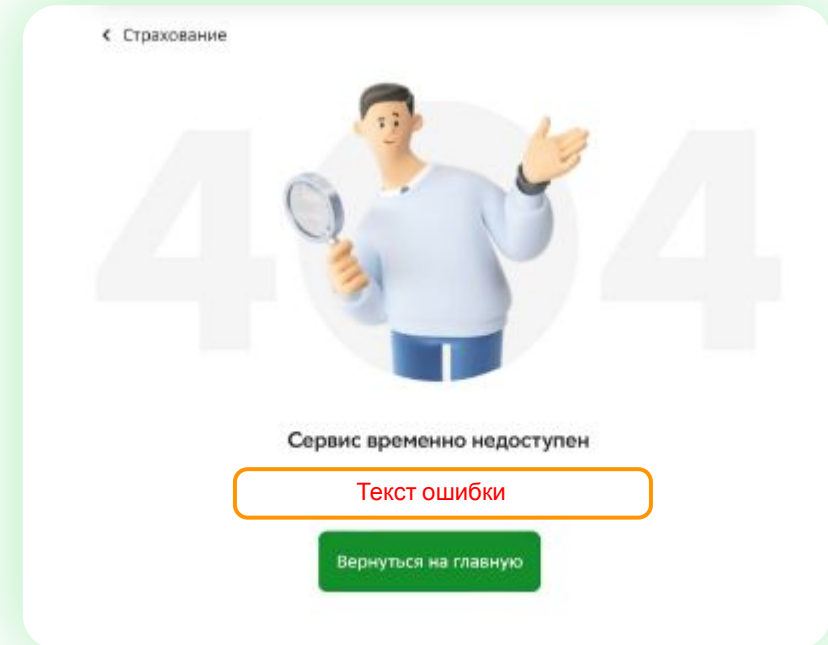


Схема работы

1

В CRM и СБОЛ.Про сотрудники задачи выглядят стандартным образом:

- Защита Дома (продлонгация)
- Защита Дома (кросс-предложение)
- Сбереги Финансы (продлонгация)
- Сбереги Финансы (кросс-предложение)
- По запросу клиента (Сбереги финансы и Защита дома)

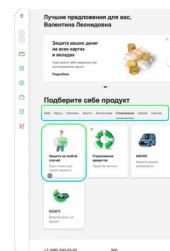
2

В Подборе сотрудник выбирает сценарий «Защита на любой случай»

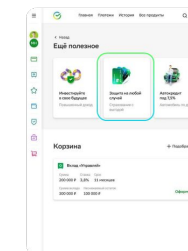
3

Работа с задачами и закрытие происходит стандартным способом:
При завершении встречи необходимо проставить статусы

Оформление продукта возможно следующими способами:



Выбор продукта Защита на любой случай в разделе «Страхование» общего списка продуктов



Через предодобренное предложение (после закрытия основной потребности клиента)



Важно!

При закрытии активности дополнительно добавлять продукт «Защита на любой случай» не надо. Все продажи оформленные в рамках сценария «Защиты на любой случай» учитываются в ИСУ



Как проставить статусы по предложениям и завершить встречу?

К содержанию

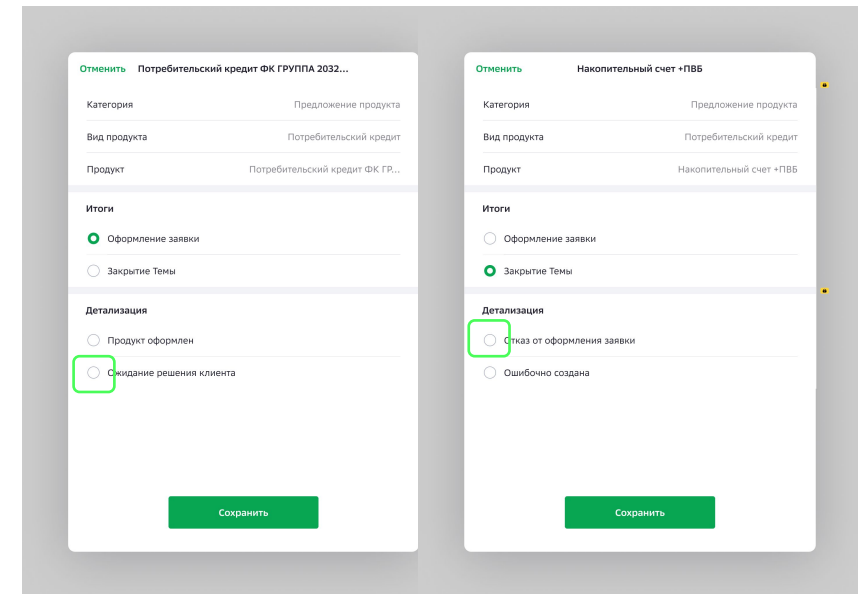
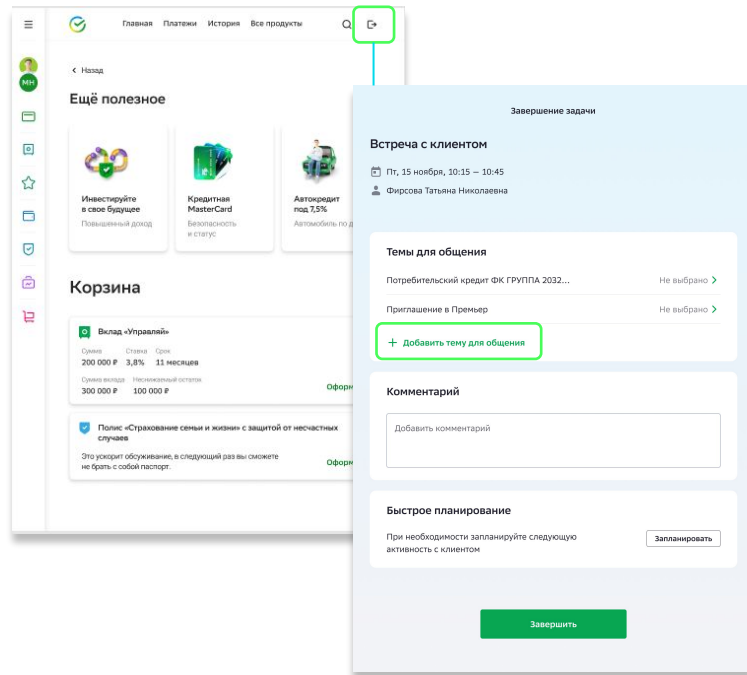


1

После завершения консультации и оформления продуктов, необходимо нажать на кнопку завершения сеанса в СБОЛ.Клиента и перейти в карточку задачи для проставления статусов по теме встречи

2

Проставить статус по продуктам



Еще полезное:



Если по основному предложению проставлен статус отказа, то при добавлении дополнительных тематик со статусом «ожидание решения клиента», необходимо создать новую активность



Если была нажата кнопка «Пропустить» в презентации продуктов, необходимо проставить статус в карточке клиента в зависимости от решения: «Отказ» или «Ожидание решения клиента»



В задачах Автовладелец, Кошелек Клиента и Дом необходимо добавить тему предложения основного продукта (продукт указан в тексте задачи) и проставить статус. Автовладелец – КАСКО, Кошелек- Прайм+/СберКарта, Дом – Портал/Бокс



При появлении ошибки в подборе (ЕСТЬ код ошибки)

- В случае возникновения ошибки при подборе продукта, необходимо завести обращение в АС «Сбердруг» на стационарном компьютере в домене Альфа по шаблону:
- **У меня не работает АС/ПО** - в поле «Выберите АС/ПО» укажите «**АС СБОЛ.про**» - нажмите на кнопку «**Не могу провести операцию**» - выберите «**СБОЛ.про на планшете**» - в шаблоне Следопыт выберите пункт **8. В приложении СБОЛ.про (у сотрудника ВСП)**, затем пункт **15. «Проблема с подбором продуктов»**, подробно опишите проблему.
- При наличии кода ошибки, указать его в обращении. (Например код ошибки 1-395-15, см. скриншот)
- При **Ошибке 403**. Во время выполнения запроса произошла ошибка Forbidden - Просрочена сессия. Необходимо выйти из приложения и зайти заново. Регистрировать обращение не нужно.



При появлении ошибки в подборе (НЕТ кода ошибки)

- В случае возникновения ошибки при подборе продукта, необходимо завести обращение в АС «Сбердруг» на стационарном компьютере в домене Альфа по шаблону:
- **У меня не работает АС/ПО** - в поле «Выберите АС/ПО» укажите «**АС СБОЛ.про**» - нажмите на кнопку «**Не могу провести операцию**» - выберите «**СБОЛ.про на планшете**» - в шаблоне Следопыт выберите пункт **8. В приложении СБОЛ.про (у сотрудника ВСП)**, затем пункт **15. «Проблема с подбором продуктов»**, подробно опишите проблему.
- Для получения кода ошибки, необходимо в любой области осуществить тройное нажатие пальцем, до появления сообщения 1. **Записать** или **запомнить** данный код и указать в обращении.
- (Например код ошибки 7-410-393, см. скриншот)