

!Обязательно уточните как можно обращаться к клиент!



Продолжить

**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**

Поиск клиента	Документы				
Телефон	ДР	ФИО	Тип	Серия	Тип
08.01.1994	ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ КЛИЕНТ БАНКА				

Телефон: 9967746867  
 Линия: Deystv\_prod  
 Меню в IVR: -  
 Комментарий: Нет комментария  
 Оператор: MPSOGLASOV, Контакт: 1-5R0BM9W / Активность: 1-89XLJC7

КЛИЕНТ БАНКА ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ  
 16:53 Неопределено (Возраст: ...)  
 ДР: 08.01.1994  
 Слепок голоса: Неопределено

Встреча | ПК Кредит | Подбор продукта | Инфо о Банке | Сервисы | Жалобы | Изменение КС | Отправка СМС | Оплата ДК№1

Обращения

Дата	Тип обращения	Причина	Результат
			Обращений нет

Активные продукты

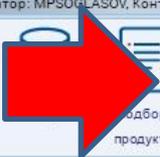
Вид продукта	Название продукта	Номер договора	Статус	Номер карты	Дата создания	Дата окончания	Состояние карты	Сумма договора/лимита	МОП
Активных продуктов нет									

Закрытые продукты

Вид продукта	Название продукта	Номер договора	Статус	Номер карты	Дата создания	Дата окончания	Состояние карты	Сумма договора/лимита	МОП
Закрытых продуктов нет									

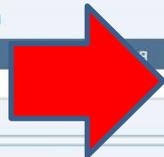
Необходимо перейти в раздел «Информация о Банке»

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка



Перейдите в раздел «Услуги и Акции»

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка



- Территория обслуживания
- Региональная сеть
- Банкоматы
- Точки оплаты
- Услуги и Акции**
- Отделения на карте Beta



Информация по валютнообменным операциям находится в разделе «Услуги»

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка



, какое направление вас интересует?

- Акции
- Услуги

Вернуться

Назад

Далее

Завершение



Пуск

MicroSIP - 641032

- the end - - Googl...

Genesys Workforce ...

001 - Paint

RU

18:16  
12.07.2017

Нажмите «Далее»

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

Верн

Далее

Завр



Пуск

MicroSIP - 641032

- the end - - Googl...

Genesys Workforce ...

001 - Paint

RU

18:16  
12.07.2017

Нажмите на полосу прокрутки справа

**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**



Действующие услуги Восточного:

- Валютообменные операции
- Оплата кредита
- Услуга ДБО, СМС-банк, МБ, ИБ
- Услуга Кредитные каникулы
- Справки и выписки
- Услуга ДБО нужна смена номера (СМС-банк, МБ, ИБ)
- Перевод с карты на карту P2P
- Дистанционное изменение ПД
- Услуга ИБ для ЮР лиц
- Кредитная помощь
- Услуга Страховые программы СК Резерв
- МФО Мани Мен/Честное слово/ Займ Онлайн/ МКК ЦБК
- Услуги Запрос в БКИ, ЦККИ, ИКИ
- Инвестиционное с страхование жизни «Капитал в плюс» (по запросу)
- Активация Зарплатных карт
- Дебетовая карта Для сотрудников Банка
- Открытие и переоформление вклада
- Пополнение вклада
- Услуга Страхование выезжающих за рубеж ВТБ Страхование
- Субордированная облигация
- Услуга Экспресс поиск
- Услуга ПТ АТМ
- ЧС в регионах России
- Юридическая помощь от Европейской Юридической Службы
- Юридическая помощь от ООО «Правовая помощь онлайн»
- Отключение страхования
- Счет сейф
- Услуга 3 НДФЛ
- Услуга Помощь на дороге
- Проблемы с оплатой карты №1 в IVR
- Агенты банка
- Клиент ЮНИ ФЛ интересуется общая инфо по его счету, договору, карте, вкладу
- Клиент ЮНИ ФЛ интересуется инфо по объединению банков



Нажмите «Далее»

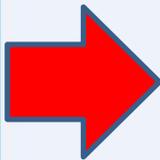
**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**

- Валютообменные операции
- Служба кредита
- Услуга ДБО, СМС-банк, МБ, ИБ
- Услуга Кредитные каникулы
- Справки и выписки
- Услуга ДБО нужна смена номера (СМС-банк, МБ, ИБ)
- Перевод с карты на карту Р2Р
- Дистанционное изменение ПД
- Услуга ИБ для ЮР лиц
- Кредитная помощь
- Услуга Страховые программы СК Резерв
- МФО Мани Мен/Честное слово/ Займ Онлайн/ МКК ЦБК
- Услуги Запрос в БКИ, ЦККИ, ИКИ
- Инвестиционное страхование жизни «Капитал в плюс» (по запросу)
- Активация Зарплатных карт
- Дебетовая карта Для сотрудников Банка
- Открытие и переоформление вклада
- Пополнение вклада
- Услуга Страхование выезжающих за рубеж ВТБ Страхование
- Субординированная облигация
- Услуга Экспресс поиск
- Услуга ПТ ATM
- ЧС в регионах России
- Юридическая помощь от Европейской Юридической Службы
- Юридическая помощь от ООО «Правовая помощь онлайн»
- Отключение страхования
- Счет сейф
- Услуга 3 НДФЛ
- Услуга Помощь на дороге
- Проблемы с оплатой карты №1 в IVR
- Агенты банка
- Клиент ЮНИ ФЛ интересуется общая инфо по его счету, договору, карте, вкладу
- Клиент ЮНИ ФЛ интересуется инфо по объединению банков
- Клиент ЮНИ ЮЛ переход из BBS в Фактуру
- Юр.лица Общие вопросы
- Юр.лица ДБО-BSS
- Юр.лица Счета переводы карты
- Юр.лица Прочие вопросы



Клиент будет обращаться как физическое лицо

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка



### Услуги и акции

Уважаемый Клиент!

ИО, чем могу Вам помочь?

Интересует курс обмена валют:

ИО, уточните, пожалуйста, Вы планируете производить валютнообменную операцию, как физическое лицо (клиента)

Интересует курс обмена при транзакциях в ин. валюте:

ИО, какая валюта Вас интересует?

Уточните, пожалуйста, валюту Вашего счёта?

Вы воспользовались / планируете воспользоваться картой за рубежом или на территории РФ?

Связанные статьи:

[ФИКСАЦИЯ ЗАПРОСА](#)

[Физ. Лицо](#)

[Юр.лицо](#)

[Иены в Амурской области](#)

[Дополнительная информация](#)

[Транзакция ин. валюты на территории РФ](#)

[Транзакция ин. валюты за пределами РФ](#)

★

Клиент желает узнать больше об Акциях и Услугах Восточного

Клиент получил всю необходимую ему информацию об Услугах и Акциях

Вернуться

Назад

Далее

Завершение

Перевод звонка

Реакция

Перезвонить

Встреча

Сохранить

СМС



Перейдите в «Региональную сеть»

Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить **2000** долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка

Уважаемый Клиент!

ИО, чем могу Вам помочь?

Интересует курс обмена валют:

ИО, уточните, пожалуйста, Вы планируете производить валютнообменную операцию, как физическое лицо (клиента)

Интересует курс обмена при транзакциях в ин. валюте:

ИО, какая валюта Вас интересует?

Уточните, пожалуйста, валюту Вашего счёта?

Вы воспользовались / планируете воспользоваться картой за рубежом или на территории России?

Связанные статьи:

[ФИКСАЦИЯ ЗАПРОСА](#)

[Физ. Лицо](#)

ИО, уточните, пожалуйста, населённый пункт, в котором Вы сейчас находитесь?

Какая валюта Вас интересует?

Вас интересует курс покупки или курс продажи?

Поиск информации на [Региональная сеть](#) Ориентируемся на режим работы кассы!

ИО, на данный момент курс покупки/продажи (вид валюты) для физических лиц составляет \_\_\_\_\_. В течение дня возможны изменения, поэтому перед обменом обязательно уточните курс в отделении Банка.

Клиент не решается/отказывается обменять валюту на сумму обмена свыше 10000 у.е. (USD / EUR / CNY / JPY):

ИО, у Вас есть возможность получить более выгодный курс. Для этого Вам нужно обратиться в любое отделение Банка. Уведомьте кассира о запрашиваемом льготном курсе. (по всем остальных случаях прием заявки идет в таком же режиме как и на суммы до 10 000 у.е.)

Вы планируете обратиться в наш Банк для обмена?

Да: Покупка/продажа юаней, иен покупка/продажа долл./евро до €/50 000:

ИО, уточните, пожалуйста, по какому адресу Вы хотели бы обратиться? (заказ валюты) Ориентируемся на режим работы кассы! ссылка на [Региональная сеть](#)

СМС будет отправлено сегодня: ИО, я уточню информацию о наличии необходимой суммы в ближайшем отделении Банка и направлю Вам уведомление о возможности обмена денежных средств. Скажите, на какой номер телефона Вам будет удобно получить СМС? (зафиксировать тел.)

Иная дата: ИО, (дата) Вам поступит уведомление о наличии необходимой суммы в ближайшем отделении Банка. Обращаю Ваше внимание, что курс обмена к какому номеру телефона Вам билет удобно получить СМС? (зафиксировать тел.)

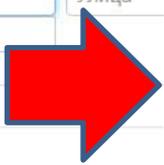
Клиент будет обращаться в Москве

Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить **2000** долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка



Нажмите «Найти»

Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить **2000** долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка



Скриншот веб-интерфейса в браузере Google Chrome. В адресной строке: cms.orient.root.biz/info/offices/. В центре экрана форма поиска с полями 'РАБОТАЕТ', 'Улица' и 'Москва'. Всплывающее окно с текстом о клиенте и его запросе. В левом меню: 'Услуги и акции', 'Уважаемый И...', 'ИО, чем могу...', 'Интересует к...', 'ИО, уточните, клиента)', 'Интересует к...', 'ИО, какая вал...', 'Уточните, по...', 'Вы воспользо...', 'Связанные с...', 'ФИКСАЦИЯ: Физ. Лицр', 'ИО, уточните, Какая валюта Вас интересуе...', 'Поиск инфор...', 'ИО, на данны...', 'обязательно ч...', 'Клиент не ре...', 'ИО, у Вас ест...', 'курсе. (по все...', 'Вы планируе...', 'Да: Покупка/...', 'ИО, уточните, СМС будет от обмена денеж...', 'Иная дата: И...', 'моменту обн...'

Перейдите в раздел «Курс валюты»

**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**

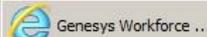
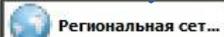
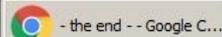
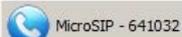
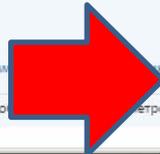
ДО № 1102

Выбрать	Режим работы, телефон	Кредиты для ФЛ
<b>РАБОТАЕТ</b>	<b>Общий</b>	Автокредит
Москва, г. Москва, г.	пн-пт.: 08:30 до 21:00	Большие деньги 2
район: ЦЕНТРАЛЬНЫЙ	сб: 10:00 до 19:00	Все в Восточный 2
АДМИНИСТРАТИВНЫЙ ОКРУГ	вс: 10:00 до 17:00	Евроремонт
Тверская-Ямская 1-Я, ул. д. 16/23, стр. 1	Касса	Единый Топ 2.0
	пн-пт.: 08:30 до 21:00	КК
	сб: 10:00 до 19:00	Кредит под залог
	вс: 10:00 до 17:00	Наличные под зал
<b>Принимаются к рассмотрению залоги, находящиеся на территории Московской области, в районах, в райцентрах которых есть наши Отделения: г. Балашиха, г. Куровское, г. Сергиев Посад, г. Серпухов, г. Электросталь.</b>	тел.: (495) 780-51-00	Пенсионный 2.0
		Персональный 2.0
		Равный платеж 2.0
		Сезонный

[отправить смс](#)

Ориентирь Реквизиты Комм... Курс валюты

Ст. м. "Маяковская" (зеленая ветка): нео... метро на ул. 1-я Тверская-Ямская. От метро повернуть направо и двигаться в сторону Белорусского вокзала/Ленинградского проспекта



**!Обязательно озвучьте, что в течение дня возможны изменения курсов валют, предупредите, что при обмене валюты менее 100 USD/EUR удерживается дополнительная комиссия в размере 45 рублей!**



**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**

Московской области, в районах, в районах которых есть наши Отделения: г. Балашиха, г. Куровское, г. Сергиев Посад, г. Серпухов, г. Электросталь.

отправить смс

Ориентиры Реквизиты Комментарий Сотрудники Курс валют

ИО, пжл, обратите внимание, что за покупку / продажу иностранной валюты на сумму менее 100 USD / 100 EUR

банк взимает комиссию в размере 45 руб ( CNY и JPY без комиссии)

ИО, в течение дня возможны изменения курса валют. Пжл, непосредственно перед покупкой / продажей валюты ИО, скажите, пожалуйста, Вы планируете обратиться в наш Банк для обмена? (заказ наличных)

Валюта	ЦБ	Лимит	Покупка (клиент желает продать)	Покупка (банк желает купить)	Курс евро
CNY за 10 юан.	89,32	от 0 у.е.	88,00	92,00	-
EUR за 1 евро	69,20	от 0 у.е.	68,40	69,20	1,1398
USD за 1 долл.	60,74	от 0 у.е.	59,75	60,55	0,8703

ДО № 7723

Выбрать

Режим работы, телефон

Кредиты для ФЛ

Услуги для VIP

Услуги для МСБ

Услуги экономич.

РАБОТАЕТ

Общий

Автокредит

KK Visa Infinite

Банковские гарантии

MoneyGram

VIP



MicroSIP - 641032

- the end - Google C...

Региональная сет...

Genesys Workforce ...

010 - Paint

RU

18:20 12.07.2017

!Предложите клиенту зафиксировать запрос на уточнение, имеется ли в отделении интересующая его сумма!



Продолжить

**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**

Административный округ  
Тверская-Яковская 1-й  
ул. д. 19/23, стр. 3  
Принимается в  
рассмотрению  
залоги, находящиеся  
на территории  
Московской области,  
в районах, в  
райцентрах которых  
есть наши Отделения:  
г. Балашиха, г.  
Куровское, г. Сергиев  
Посад, г. Серпухов, г.  
Электросталь.

Ориентиры Реквизиты Комментарий Сотрудники Курс валют

*ИО, пжл, обратите внимание, что за покупку / продажу иностранной валюты на сумму менее 100 USD / 100 EUR*

*банк взимает комиссию в размере 45 руб ( CNY и JPY без комиссии)*

*ИО, в течение дня возможны изменения курса валют. Пжл, непосредственно перед покупкой*

*ИО, скажите, пожалуйста, Вы планируете обратиться в наш Банк для обмена? (заказ наличных)*

Валюта	ЦБ	Лимит	Покупка (клиент желает продать)	Покупка (банк желает купить)	Курс евро
CNY за 10 юан.	89,32	от 0 у.е.	89,00	92,00	-
EUR за 1 евро	69,20	от 0 у.е.	68,40	69,20	1,1398
USD за 1 долл.	60,74	от 0 у.е.	59,75	60,55	0,8703

ДО № 7723

Выбрать

Режим работы, телефон

Кредиты для ФЛ

Услуги для VIP

Услуги для МСБ

Услуги эконом...

РАБОТАЕТ

Общий

Автокредит

КК Visa Infinite

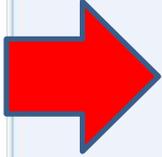
Банковские гарантии

MoneyGram

VIP

Выберите «Фиксация запроса»

**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**



Телефон: 9967746867  
Линия: Deystv\_prod  
Меню в IVR: ...

Комментарий: Нет комментария  
Оператор: MPSOGLASOV. Контакт: 1-5R0BM9W / Активность:

Слепок голоса: Неопределено

### Услуги и акции

Уважаемый Клиент!

ИО, чем могу Вам помочь?

**Интересует курс обмена валют:**  
ИО, уточните, пожалуйста, Вы планируете производить валютнообменную операцию, как физическое лицо (клиента)

**Интересует курс обмена при транзакциях в ин. валюте:**  
ИО, какая валюта Вас интересует?  
Уточните, пожалуйста, валюту Вашего счёта?  
Вы воспользовались / планируете воспользоваться картой за рубежом или на территории РФ?

**Связанные статьи:**

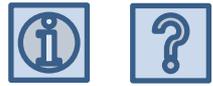
- [ФИКСАЦИЯ ЗАПРОСА](#)
- [Физ. Лицо](#)
- [Юр.лицо](#)
- [Иены в Амурской области](#)
- [Дополнительная информация](#)
- [Транзакция ин. валюты на территории РФ](#)
- [Транзакция ин. валюты за пределами РФ](#)

★

- Клиент желает узнать больше об Акциях и Услугах Восточного
- Клиент получил всю необходимую ему информацию об Услугах и Акциях

Вернуться   Назад   Далее

Завершение   Перевод звонка   Реакция   Перезвонить   Встреча   Сохранить   СМС



Клиента интересует покупка валюты

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

the end - x

← → ↻ 🏠 ⓘ siebel/callcenter\_oui/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=XX+Call+Contact&SWERF=1&SWEHo=siebel&SWEBU=1&SWEApplet0=XX+Call+Contact+List&SWERowId0: ☆

00:00:00 641032

Телефон: 9967746867  
Линия: Deystv\_prod  
Меню в IVR: -  
Комментарий: Нет комментария  
Оператор: MPSOGLASOV, Контакт: 1-5R0BM9W / Активность:

КЛИЕНТ БАНКА ПОТРЕБИТЕЛЯ  
17:16 Неопределено (08.01.1994)  
DR 08.01.1994  
Слепок голоса: Неопределено

Услуги и акции

Уважаемый Клиент!

ИЮ, чем могу Вам помочь?

Интересует курс обмена валют:  
ИЮ, уточните, пожалуйста, Вы планируете производить валютнообменную операцию, как физическое или как юридическое лицо (выбери алгоритм согласно ответу клиента)

Интересует курс обмена при транзакциях в ин. валюте:  
ИЮ, какая валюта Вас интересует?  
Уточните, пожалуйста, валюту Вашего счёта?  
Вы воспользовались / планируете воспользоваться картой за рубежом или на территории РФ? (выбери алгоритм согласно ответу клиента)

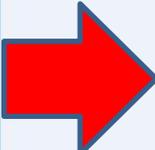
Связанные статьи:

[ФИКСАЦИЯ ЗАПРОСА](#)  
[Покупка валюты](#)  
[Продажа валюты](#)

Физ. Лицо

ИЮ, уточните, пожалуйста, населённый пункт, в котором Вы сейчас находитесь?  
Какая валюта Вас интересует?  
Вас интересует курс продажи или курс покупки?

Поиск информации: ссылка на Региональная сеть. Ориентируемся на режим работы кассы!





Клиент планирует обратиться в офис 12 июля 2017г

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

The image shows a screenshot of a CRM system interface. On the left, there is a sidebar with a navigation menu containing items like 'Входящий звонок', 'Информационное сопровождение', 'Такси для вкладчиков', 'Журналы', 'Жалобы и справки', 'Встречи', 'Предварительные заявки', 'Ипотека', 'Дистанционные заявки', 'Коробочное страхование', 'Заказ наличных', 'Выездные консультанты', 'Персональные менеджеры', 'Статистика', 'Верификация', 'Тестирование', and 'Персональные данные'. The main area displays a 'Заказ наличных' (Cash Order) form. A calendar widget is visible, showing the date July 12, 2017, highlighted in blue. A large red arrow points from the text overlay to this date. The interface also includes a top navigation bar with 'Главная' and 'Вид' buttons, and a bottom section with 'Назад' and 'Сохранить' buttons. The browser address bar shows a URL from 'contact.orient.root.biz'. The text overlay on the right provides details about a client named Ivanov Petr Sidorovich who is interested in exchanging currency in Moscow and wants to know the exchange rate and if the necessary sum is available in the bank's office.





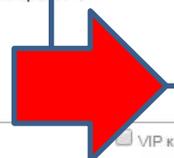
Клиент планирует обратиться в 15:00

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

The screenshot displays a contact center interface with the following elements:

- Navigation Menu:**
  - Входящий звонок
  - Информационное сопровождение
  - Такси для вкладчиков
  - Журналы
    - Жалобы и справки
    - Встречи
    - Предварительные заявки
    - Ипотека
    - Дистанционные заявки
    - Коробочное страхование
    - Заказ наличных
    - Выездные консультанты
    - Персональные менеджеры
    - Статистика
  - Верификация
  - Тестирование
  - Персональные данные

- Call Log Table:**

Дата снятия	Способ поступления	Длительность
12.07.17	Сотовый телефон (10 цифр)	09:00
		10:00
		10:30
		11:00
		11:30
		12:00
		12:30
		13:00
		13:30
		14:00
		14:30
		15:00
		15:30
		16:00
		16:30
		17:00
		17:30
		18:00
- Client Information:**
- Клиент (Ф.И.О.): Иванов Петр Сидорович
- Сотовый телефон: 641032
- Сумма (валюта покуп): 2000 USD
- Сумма и валюта: 2000 USD
- Еще клиент: нет
- Buttons:** "Сохранить" (Save)






Клиенту удобно обратиться по адресу: г. Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д.

16/23

00:00:00 641032

Телефон: 9967746867  
Линия: Deystv\_prod  
Меню в IVR: -  
Комментарий: Нет комментариев  
Оператор: MPSOGLASOV, Кон

Услуги и акции

Уважаемый Н

ИО, чем могу

Интересует ку  
ИО, уточните,  
клиента)

Интересует ку  
ИО, какая вал  
Уточните, по  
Вы воспользо

Связанные с

ФИКСАЦИЯ:  
Покупка вал

Продажа вал

Физ. Лицо

ИО, уточните,  
Какая валюта  
Вас интересуе

Поиск инфо

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка



Клиенту удобно обратиться по адресу: г. Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д.

16/23

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

the end - x

ПК "КЦ" / Заказ наличных - Google Chrome

00:00:00 641032

Телефон: 9967746867  
Линия: Deystv\_prod  
Меню в IVR: -  
Комментарий: Нет комментариев  
Оператор: MPSOGLASOV, Кон

контакт центр

Навигация << Заказ наличных

Меню

Входящий звонок

Информация

Таксы

Журнал

История

Детали

Клиент

Заказы

Вызовы

Платежи

Счета

Версии

Тесты

Персонал

Статус: РАБОТАЕТ

Нас. пункт: Москва

Уважаемый Н

ИО, чем могу

Интересует ку

ИО, уточните, (клиента)

Интересует ку

ИО, какая вал

Уточните, по

Вы воспользо

Связанные с

ФИКСАЦИЯ:

Покупка вал

Продажа вал

Физ. Лицо

ИО, уточните, Какая валюта Вас интересуе

Поиск инфо



Клиенту удобно обратиться по адресу: г. Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д.

16/23

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

the end - x

ПК "КЦ" / Заказ наличных - Google Chrome

00:00:00 641032

Телефон: 9967746867  
Линия: Deystv\_prod  
Меню в IVR: -  
Комментарий: Нет комментариев  
Оператор: MPSOGLASOV, Кон

контакт центр

Навигация

Заказ наличных

Меню

Входящий звонок

Информация

Таксы

Журнал

Журнал звонков

История звонков

Планы продаж

История продаж

Детали звонка

Клиент

Заказ наличных

Вызовы

Планы продаж

Счета

Верификация

Тесты

Персонал

Статус: РАБОТАЕТ

Нас. пункт: Москва



!Обязательно озвучьте клиенту полный адрес филиала: г. Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д. 16/23, строение 1! Озвучьте режим работы кассы!

The screenshot shows a contact center interface with a sidebar on the left and a main content area. A red arrow points to a location selection menu. The main content area displays the client's location and a note about currency exchange services.

**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**

контакт центр

Навигация

Заказ наличных

Входящий звонок

Выбрать

Московское ТУ

Москва, г. Москва, г

район: **Центральный Административный Округ**

**Тверская-Ямская 1-Я, ул. д. 16/23, стр. 1**

Принимаются к рассмотрению залоги, находящиеся на территории Московской области, в районах, в райцентрах которых есть наши Отделения: г. Балашиха, г. Куровское, г. Сергиев Посад, г. Серпухов, г. Электросталь.

Касса

пл-пт: 08:30 до 21:00

сб: 10:00 до 19:00

вс: 10:00 до 17:00

Наличные под залог автомобиля

Кредит под залог

С. м. "Маяковская" (зеленая ветка): необходимо выйти из метро на ул. 1-я Тверская-Ямская. От метро повернуть направо и двигаться в сторону Белорусского вокзала/Лени



Укажите способ поступления запроса

**Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
2000 дол в США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка**

The image shows a screenshot of a contact center interface. On the left, there is a sidebar with a navigation menu containing items like 'Входящий звонок', 'Информационное сопровождение', 'Такси для вкладчиков', 'Журналы', 'Жалобы и справки', 'Встречи', 'Предварительные заявки', 'Ипотека', 'Дистанционные заявки', 'Коробочное страхование', 'Заказ наличных', 'Выездные консультанты', 'Персональные менеджеры', 'Статистика', 'Верификация', 'Тестирование', and 'Персональные данные'. The main area displays a 'Заказ наличных' form with fields for 'Дата снятия' (12.07.17), 'Клиент (ФИО)' (Иванов Петр Сидорович), 'Доп. офис' (1102), and 'Сотовый телефон' (9999999999). A red arrow points from the text '2000 дол в США' in the overlay to the 'Сумма' field in the form. At the bottom of the form, there are buttons for 'Назад' and 'Сохранить'. The interface also shows contact information like 'Телефон: 9967746867' and 'Линия: Deystv\_prod'.

Укажите способ поступления запроса

**Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
2000 долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка**

The screenshot shows a contact center interface. On the left, there is a call log with the following details: "00:00:00", "641032", "Телефон: 9967746867", "Линия: Deystv\_prod", "Меню в IVR: -", "Комментарий: Нет комментариев", "Оператор: MPSOGLASOV, Конт". Below the call log is a section titled "Услуги и акции" with a list of services: "Уважаемый...", "ИО, чем могу...", "Интересует ку...", "ИО, уточните, клиента)", "Интересует ку...", "ИО, какая вал...", "Уточните, по...", "Вы воспользо...", "Связанные с...", "ФИКСАЦИЯ:", "Покупка вал...", "Продажа вал...", "Физ. Лицо", "ИО, уточните, Какая валюта Вас интересуе...", "Поиск инфо...". In the center, there is a navigation menu with the following items: "Входящий звонок", "Информационное сопровождение", "Такси для вкладчиков", "Журналы", "Жалобы и справки", "Встречи", "Предварительные заявки", "Ипотека", "Дистанционные заявки", "Коробочное страхование", "Заказ наличных", "Выездные консультанты", "Персональные менеджеры", "Статистика", "Верификация", "Тестирование", "Персональные данные". On the right, there is a form titled "Заказ наличных" with the following fields: "Дата снятия", "12.07.1...", "Клиент (Ф...", "Иванов Петр Сидорович", "Доп. офис", "1102", "Сотовый телефон (10 цифр)", "9999999999". Below the form, there is a table with the following columns: "Сумма", "валюта покупки", "Сумма и валюта продажи", "валюта продажи". The table contains the following data: "2000", "USD", "RUR / USD / EUR / ZPY (йены) / CNY (юани) - вы-". At the bottom of the form, there are buttons for "Назад" and "Сохранить".

Укажите цель обращения клиента

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

025 - Paint

ПК "КЦ" / Заказ наличных - Google Chrome

https://contact.orient.root.biz/journals/cash\_order/?detect=ADD&iname\_utf=&fname\_utf=&mname\_utf=&telephone=&address=%20,%20ХАБАРОВСКИЙ%20КРАИ

контакт центр

Навигация

- Входящий звонок
- Информационное сопровождение
- Такси для вкладчиков
- Журналы
  - Жалобы и справки
  - Встречи
  - Предварительные заявки
  - Ипотека
  - Дистанционные заявки
  - Коробочное страхование
  - Заказ наличных
  - Выездные консультанты
  - Персональные менеджеры
  - Статистика
- Верификация
- Тестирование
- Персональные данные

Заказ наличных

Дата снятия 12.07.17

Клиент (ФИО) Иванов Петр Сидорович

Доп. офис 1102

Сотовый телефон (10 цифр) 9999999999

Сумма (указать валюту покупки (RUR / USD / EUR / JPY (йены) / CNY (юани) - выбрать) и валюту продажи (RUR / USD / EUR / JPY (йены) / CNY (юани) - выбрать). Еще клиенту будет удобно указать сумму в рублях (RUR) (указать сумму в рублях)).

Сумма

VIP категории А, В

Назад Сохранить

ПК "КЦ"

Уважаемый ИО, чем могу помочь?

Интересует ИО, уточните клиента)

Интересует ИО, какая валюта? Уточните, пожалуйста, вы воспользуйтесь

Связанные ФИКСАЦИЯ Покупка валюты Продажа валюты

Укажите цель обращения клиента

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

The screenshot shows a CRM interface for 'Контакт центр'. The main window displays a client profile for 'Иванов Петр Сидорович' with contact details: phone 9967746867, address in Moscow, and a call log entry for 12.07.17. A red arrow points from the text overlay to the 'Способ поступления' field in the call log, which is set to 'Покупка валюты клиентом'. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Входящий звонок', 'Жалобы и справки', and 'Заказ наличных'. The bottom of the screen has a navigation bar with a back arrow and a question mark icon.

Выберите интересующую клиента валюту - USD

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать, как валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

The image shows a screenshot of a CRM system interface. On the left, there is a sidebar with a navigation menu containing items like 'Входящий звонок', 'Информационное сопровождение', 'Такси для вкладчиков', 'Жалобы и справки', 'Встречи', 'Предварительные заявки', 'Ипотека', 'Дистанционные заявки', 'Коробочное страхование', 'Заказ наличных', 'Выездные консультанты', 'Персональные менеджеры', 'Статистика', 'Верификация', 'Тестирование', and 'Персональные данные'. The main area displays a call log with details for a call on 12.07.17 to client Ivanov Petr Sidorovich. A red arrow points from the text 'узнать, как валют' to the 'Способ поступления' field in the call log. Below the call log, there is a form for currency exchange with fields for 'Сумма (брат)', 'валюта покупки', and 'Сумма и валюта продажи'. The form also includes a dropdown for selecting a currency and a 'Сохранить' button.



Выберите интересующую клиента валюту - USD

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка



The screenshot shows a web-based contact center interface. At the top, there's a header with the logo 'контакт центр' and a navigation menu. Below the header, there's a call log table with columns for 'Дата снятия', 'ID звонка', 'Клиент (Ф.И.О.)', 'Доп. офис', 'Сотовый телефон (10 цифр)', and 'Сумма (брат)'. The first row shows a call on 12.07.17 to client 'Иванов Петр Сидорович' from office '1102' with a mobile number '9999999999'. The 'Сумма (брат)' column contains a form with fields for 'валюта покупки', 'Сумма и валюта продажи', and 'Еще клиенту будет удобно'. A red arrow points to the text 'есть ли необходимая сумма в офисе Банка' overlaid on the interface. The interface also includes a left sidebar with 'Услуги и акции' and a bottom navigation bar with 'Навигация' and 'Заказ наличных'.

Укажите какая сумма интересует клиента

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

The image shows a composite screenshot of a contact center interface. On the left is a call log window with fields for phone number (9967746867), line (Deystv\_prod), and menu. In the center is a navigation menu with categories like 'Входящий звонок', 'Информационное сопровождение', and 'Журналы'. On the right is a web browser window displaying a currency exchange form. The form includes fields for 'Дата снятия', 'Клиент (Ф.И.О.)', 'Доп. офис', 'Сотовый телефон', and 'Сумма'. A red arrow points from the text 'узнать курс валют' to the 'Сумма' field. Below the form are buttons for 'Назад' and 'Сохранить'.



Клиенту потребуются 2000 USD. Заполните комментарий

The image shows a screenshot of a contact center software interface. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Входящий звонок', 'Информационное сопровождение', and 'Журналы'. The main area displays a 'Заказ наличных' (Cash Order) form. A large red arrow points from the sidebar towards the form. A large blue-bordered box with white text is overlaid on the right side of the screen, containing the following text:

**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**

The background interface includes a header with 'контакт центр' logo, a navigation menu, and a form with fields for 'Дата снятия', 'Клиент (ФИО)', 'Доп. офис', 'Сотовый телефон', and 'Сумма (брать)'. There are also buttons for 'Назад' and 'Сохранить' at the bottom of the form area.

Сохраните запрос

Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка

The screenshot shows a web-based CRM interface for 'Контакт центр'. The top navigation bar includes a search bar and a 'Сохранить' (Save) button. The main content area is divided into a left sidebar with a navigation menu and a central panel displaying call details. The call details include the date and time of the call (12.07.17, 00:00:00), the client's name (Иванов Петр Сидорович), and the amount of the transaction (2000 USD). The navigation menu on the left lists various services and actions, such as 'Входящий звонок', 'Информационное сопровождение', 'Такси для вкладчиков', 'Жалобы и справки', 'Встречи', 'Предварительные заявки', 'Ипотека', 'Дистанционные заявки', 'Коробочное страхование', 'Заказ наличных', 'Выездные консультанты', 'Персональные менеджеры', 'Статистика', 'Верификация', 'Тестирование', and 'Персональные данные'. The 'Сохранить' button is highlighted with a red arrow, indicating the action to save the current request.

Клиент получил все необходимую информацию

**Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка**

ФИКСАЦИЯ ЗАПРОСА

Покупка валюты

Продажа валюты

Физ. Лицо

ИО, уточните, пожалуйста, населённый пункт, в котором Вы сейчас находитесь?  
Какая валюта Вас интересует?  
Вас интересует курс продажи или курс покупки?

Поиск информации: ссылка на [Региональная сеть](#) Ориентируемся на режим работы кассы!

ИО, на данный момент курс покупки/продажи (вид валюты) для физических лиц обязательно уточните курс в отделении Банка.

Клиент не решается/отказывается обменять валюту на сумму обмена свыше 10000 у.е. (USD / EUR / CNY / JPY).  
ИО, у Вас есть возможность получить более выгодный курс. Для этого Вам нужно обратиться в отделение Банка. Уведомление о возможности обмена на сумму обмена свыше 10000 у.е. (USD / EUR / CNY / JPY) будет направлено Вам уведомление о возможности обмена на сумму обмена свыше 10000 у.е. (USD / EUR / CNY / JPY).

Вы планируете обратиться в наш Банк для обмена?

Да: Покупка/продажа юаней, иен покупка/продажа долл./евро до €/50 000:

ИО, уточните, пожалуйста, по какому адресу Вы хотели бы обратиться? (заказ валюты)

СМС будет отправлено сегодня: ИО, я уточню информацию о наличии необходимой суммы в офисе Банка и направлю Вам уведомление о возможности получения СМС? (зафиксировать тел.)

Иная дата: ИО, \_\_\_(дата) Вам поступит уведомление о наличии необходимой суммы в офисе Банка и направлю Вам уведомление о возможности получения СМС? (зафиксировать тел.)

Да: Покупка/продажа долл./евро на сумму от €/50 000.

Мы поддерживаем наше Государство в борьбе с легализацией доходов, полученных незаконным путём. Поэтому для совершения валютнообменных операций на сумму от 50 000 долл./евро необходимо предъявить документ, подтверждающий источник денежных средств.

Нет: Прощание

Юр.лицо

Иены в Амурской области

Дополнительная информация

Транзакция ин. валюты на территории РФ

Транзакция ин. валюты за пределами РФ

\*

- Клиент желает узнать больше об Акциях и Услугах Восточного
- Клиент получил всю необходимую ему информацию об Услугах и Акциях



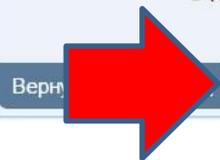
Взглянуть Назад Далее

Завершение Перевод звонка Реакция Перезвонить Встреча Справка СМС



У клиента не осталось дополнительных вопросов

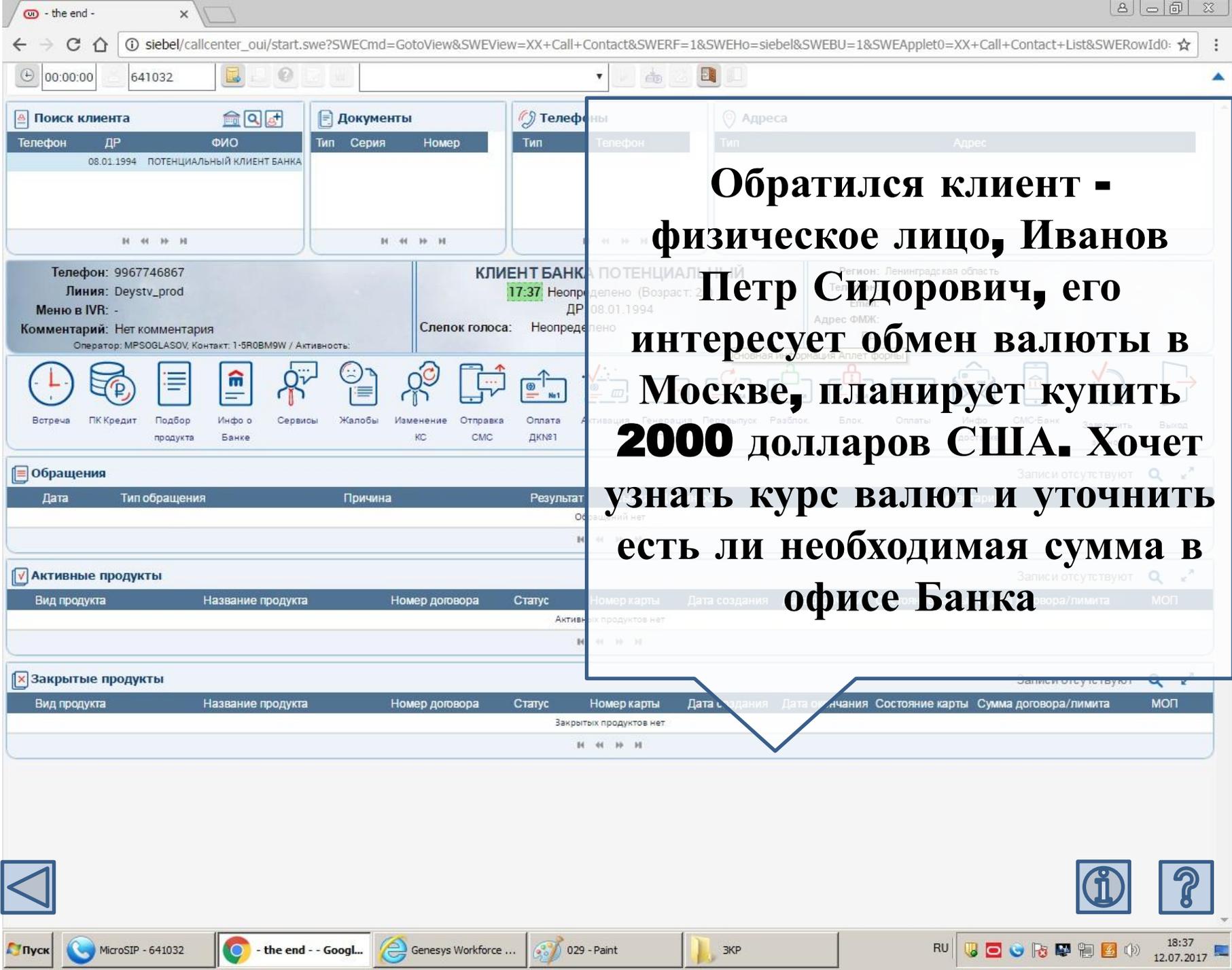
Обратился клиент -  
физическое лицо, Иванов  
Петр Сидорович, его  
интересует обмен валюты в  
Москве, планирует купить  
**2000** долларов США. Хочет  
узнать курс валют и уточнить  
есть ли необходимая сумма в  
офисе Банка



Далее

SmartScript





Обратился клиент - физическое лицо, Иванов Петр Сидорович, его интересует обмен валюты в Москве, планирует купить 2000 долларов США. Хочет узнать курс валют и уточнить есть ли необходимая сумма в офисе Банка

**Что-то пошло не  
так!**

**Попробуйте еще  
раз**