

!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

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: 08.01.1994)
Слепок голоса: Неопределено

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

Обращения

Дата	Тип обращения	Причина	Результат

Активные продукты

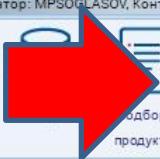
Вид продукта	Название продукта	Номер договора	Статус	Номер карты	Дата создания	Дата окончания	Состояние карты	Сумма договора/лимита	МОП

Закрытые продукты

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

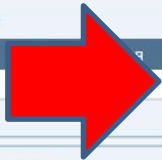
Необходимо перейти в раздел «Информация о Банке»

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»



... какое направление вас интересует?

- Акции
- Услуги

Вернуться

Назад

Далее

Завершение

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



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 ...

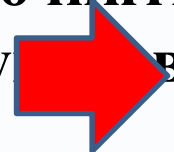
001 - Paint

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»

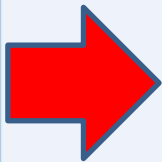
**Обратился клиент -
физическое лицо, Иванов
Петр Сидорович, его
интересует обмен валюты в
Москве, планирует купить
2000 долларов США. Хочет
узнать курс валют и уточнить
есть ли необходимая сумма в
офисе Банка**

- 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 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 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

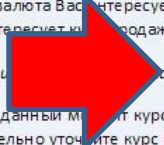
Сохранить

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



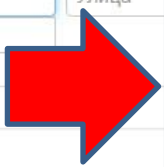
Клиент будет обращаться в Москве

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



Regional network - Google Chrome

00:00:00 641032

Телефон: 9967746867
Линия: Deystv_prod
Меню в IVR

Комментарий: Нет комментария
Оператор: MPSOGLASOV. Конт

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 планирует
Да: Покупка/

ИО, уточните,

СМС будет от
обмена денеж

Иная дата: И
моменту обн

Пуск MicroSIP - 641032 - the end - - Google C... Региональная сет... Genesys Workforce ... 008 - Paint

RU 18:19 12.07.2017

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

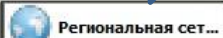
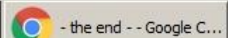
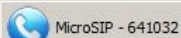
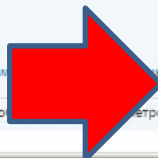
ДО № 1102

Выбрать	Режим работы, телефон	Кредиты для ФЛ
РАБОТАЕТ	Общий	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
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.	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.	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 экономич.

РАБОТАЕТ

Общий

Автокредит

KK Visa Infinite

Банковские гарантии

MoneyGram

VIP



MicroSIP - 641032

- the end -- Google C...

Региональная сет...

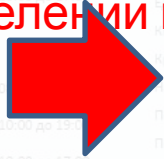
Genesys Workforce ...

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-Ямская 1-й округ
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 экономич.

РАБОТАЕТ

Общий

Автокредит

КК Visa Infinite

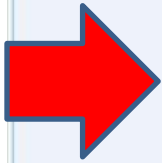
Банковские гарантии

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 ПОТ...
17:16 Неопределено
DR 08.01.1994
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 или как юридическое лицо)?

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? (выбери алгоритм согласно ответу клиента)




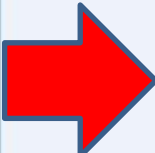
Связанные статьи:

[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!



Клиент планирует обратиться в офис 12 июля 2017г

The screenshot shows a CRM system interface. On the left, there is a sidebar with a menu. A red arrow points from the 'Заказ наличных' (Cash Order) menu item to the main content area. The main content area displays a form for creating a cash order, with fields for 'Дата снятия' (Withdrawal date), 'Клиент' (Client), 'Доп. офис' (Additional office), 'Сотовый телефон' (Mobile phone), and 'Сумма' (Amount). The 'Сумма' field is highlighted, and a dropdown menu is visible below it, showing options for currency conversion (RUR / USD / EUR / JPY / CNY).

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



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 with a calendar widget for July 2017. A red arrow points to the date '12' on the calendar. The browser address bar shows a URL from 'contact.orient.root.biz'. At the bottom right, there are 'Назад' (Back) and 'Сохранить' (Save) buttons. In the bottom right corner of the overall image, there are two blue icons: an information icon and a question mark icon.

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 shows a CRM system interface with a navigation menu on the left and a call log on the right. The navigation menu includes sections 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 call log on the right shows a list of calls with columns for 'Дата снятия', 'Клиент (Ф.И.О.)', 'Доп. офис', 'Сотовый телефон (10 цифр)', 'Сумма (валюта покуп)', 'Сумма и валю', and 'Номер'. A red arrow points to the 15:00 time slot in the call log.

017 - Paint
016 - Paint
ПК "КЦ" / Заказ наличных - Google Chrome
https://contact.orient.root.biz/journals/cash_order/?detec...=ADD&iname_utf=&fname_utf=&mname_utf=&telephone=&address=%20,%20ХАБАРОВСКИЙ%20КРАИ...
контакт центр
Навигация
Заказ наличных
Дата снятия: 12.07.17
Клиент (Ф.И.О.): Иванов Петр Сидорович
Доп. офис: 09:00
Сотовый телефон (10 цифр): 10:30
Сумма (валюта покуп): 12:00
Сумма и валю: 12:30
Номер: 13:00
13:30
14:00
14:30
15:00
15:30
16:00
16:30
17:00
17:30
18:00
Сохранить

Клиента представился как Иванов Петр Сидорович

The image shows a screenshot of a CRM system interface. On the left, there are three Paint application windows (018, 017, 016) and a browser window (018 - Paint). The main window is a web browser displaying a CRM page titled "ПК 'КЦ' / Заказ наличных - Google Chrome". The page URL is https://contact.orient.root.biz/journals/cash_order/?detect=ADD&iname_utf=&fname_utf=&mname_utf=&telephone=&address=%20,%20ХАБАРОВСКИЙ%20КРАИ. The page header includes the logo "контакт центр" and the title "Заказ наличных". A navigation menu is visible on the left side of the page, with a red arrow pointing to the "Заказ наличных" item. The main content area contains a form with fields for "Дата снятия", "Клиент (Ф.И.О.)", "Доп. офис", "Сотовый телефон (10 цифр)", "Сумма (рубли)", "Сумма и валюта покупки", "Сумма и валюта продажи", and "Номер". A text overlay in the center of the image reads: "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". At the bottom right of the screenshot, there are two icons: an information icon (i) and a question mark icon (?).

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

018 - Paint

017 - Paint

016 - Paint

ПК "КЦ" / Заказ наличных - Google Chrome

[https://contact.orient.root.biz/journals/cash_order/?detec...=ADD&lname_utf=&fname_utf=&mname_utf=&telephone=&address=%20,%20ХАБАРОВСКИЙ%20КРАИ](https://contact.orient.root.biz/journals/cash_order/?detec...)

контакт центр

Навигация

Заказ наличных

Меню

- 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

Дата снятия: 12.07.1...

Клиент (Ф.И.О.): Иванов Петр Сидорович

Доп. офис: - выберите цель -

Сотовый телефон (10 цифр):

Сумма: валюта покупки (RUR / USD / EUR / JPY (йены) / CNY (юани) - вы-
брать) Сумма и валюта продажи (RUR / USD / EUR / JPY (йены) / CNY (юани)
- выберите цель -) Еще клиенту будет удобно указать сумму (указать
до).

Назад Сохранить

ПК "КЦ"

Услуги и акции

Уважаемы

ИО, чем мс

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 звонков

История платежей

История документов

История карт

История заказов

История платежей

История документов

История карт

История заказов

Нас. пункт:

Услуги и акции

Уважаемый клиент

ИО, чем могу помочь

Интересует курс валют

ИО, уточните, пожалуйста, клиента

Интересует курс валют

ИО, какая валюта

Уточните, пожалуйста, Вы воспользуетесь

Связанные с заказом

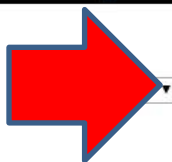
ФИКСАЦИЯ: Покупка валюты

Продажа валюты

Физ. Лицо

ИО, уточните, Какая валюта Вас интересует

Поиск информации



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

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



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 звонков

Детали звонка

Клиент

Заказ наличных

Вызовы

Платежи

Счета

Верификация

Тесты

Персонал

Статус: РАБОТАЕТ

Нас. пункт: Москва

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



!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 the location information in the sidebar. The main content area displays the client's name and request.

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

Клиент: Иванов Петр Сидорович
Режим работы, телефон: 08:30 до 21:00
Кредиты для ФЛ: 10:00 до 19:00
Услуги для VIP: 10:00 до 17:00

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.

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 and a list of services. The main area displays a customer's profile and a form for processing a request. A large blue box with a red arrow points to the text overlay, which describes a customer's inquiry about currency exchange.

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

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 (Ф.И.О.)	Иванов Петр Сидорович
Доп. офис	1102
Сотовый телефон (10 цифр)	9999999999
Сумма (валюта покупки)	(RUR / USD / EUR / JPY (йены) / CNY (юани) - выберите валюту)
Сумма и валюта продажи	(RUR / USD / EUR / JPY (йены) / CNY (юани) - выберите валюту)
Номер заявки	

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

Кнопки: Назад, Сохранить

Пиктограммы: Информация, Помощь

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...", "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 two buttons: "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

The screenshot displays 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 shows a call log with columns for 'Дата снятия', 'Клиент (Ф.И.О.)', 'Доп. офис', 'Сотовый телефон (10 цифр)', and 'Сумма (брат)'. The entry for 'Иванов Петр Сидорович' is highlighted. Below the call log, there are buttons for 'Назад' and 'Сохранить'. At the bottom of the screen, there are two icons: an information icon and a question mark icon.

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

Скриншот интерфейса CRM-системы «Контакт центр». В центре экрана отображены данные клиента: Иванов Петр Сидорович, дата снятия 12.07.17, сумма 2000. В левом меню перечислены различные услуги и акции. В нижней части экрана видны кнопки «Назад» и «Сохранить».



Выберите интересующую клиента валюту - USD

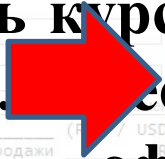
Обратился клиент -
физическое лицо, Иванов
Петр Сидорович, его
интересует обмен валюты в
Москве, планирует купить
2000 долларов США. Хочет
узнать, как валют и уточнить
есть ли необходимая сумма в
офисе Банка

The screenshot shows a CRM system interface with a call log on the left and a client profile on the right. The call log includes details such as 'Телефон: 9967746867', 'Линия: Deystv_prod', and 'Комментарий: Нет комментариев'. The client profile shows 'Иванов Петр Сидорович' and 'Сумма' with a dropdown menu. A red arrow points to the 'Сумма' field. The interface also features a navigation menu and various service options.



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 CRM interface for 'Контакт центр'. The top navigation bar includes 'Навигация' and 'Заказ наличных'. The left sidebar contains a 'Меню' with various service categories like 'Входящий звонок', 'Информационное сопровождение', and 'Жалобы и справки'. The main area displays a client profile for 'Иванов Петр Сидорович' with fields for 'Дата снятия', 'Доп. офис', 'Сотовый телефон', and 'Сумма'. A red arrow points to the 'Сумма' field, which contains the text 'есть ли необходимая сумма в офисе Банка'. The bottom of the screen shows a 'Покупка валюты' section with a 'Сохранить' button.

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 contact center interface with a call log on the left and a web browser window on the right. The call log includes details such as the phone number (9967746867), line name (Deystv_prod), and a comment (Нет комментариев). The web browser window displays a page from 'контакт центр' with a 'Заказ наличных' section. A red arrow points to the 'Сумма' field in the currency exchange form, which is currently empty. The form also includes fields for 'Дата снятия', 'Клиент (Ф.И.О.)', 'Доп. офис', 'Сотовый телефон', and 'Сумма'.

Клиенту потребуются 2000 USD. Заполните комментарий

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 with a sidebar menu on the left and a main content area on the right. A red arrow points from the sidebar menu to a form field in the main content area. The sidebar menu includes 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 content area displays a form for 'Заказ наличных' with fields for 'Дата снятия', 'Клиент (Ф.И.О. и адрес)', 'Доп. офис', 'Сотовый телефон (10 цифр)', and 'Сумма (брать)'. The 'Сумма (брать)' field is highlighted with a red arrow. The form also includes a dropdown for 'Способ поступления' and a 'Сохранить' button.

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 workspace. The navigation menu includes options 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 central workspace displays a call log for 'Иванов Петр Сидорович' with details such as 'Дата снятия: 12.07.17', 'Доп. офис: 1102', and 'Сотовый телефон: 9999999999'. A red arrow points from the text overlay to the 'Сохранить' button.

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 валюты на сумму обмена свыше 10000 у.е. (USD / EUR / CNY / JPY) будет направлено Вам уведомление о возможности обмена валюты 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 для 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 для обмена денежных средств. Скажите, на какой номер телефона Вам будет удобно получить 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



Вопросы Назад Далее

Завершение Перевод звонка Реакция Перезвонить Встреча Справка СМС

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 валюты на сумму обмена свыше 10000 у.е. (USD / EUR / CNY / JPY) будет направлено Вам уведомление о возможности обмена валюты 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 для 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 для обмена денежных средств. Скажите, на какой номер телефона Вам будет удобно получить 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

Далее

Завершение

Перевод звонка

Реакция

Перезвонить

Встреча

Создать

СМС

Пуск

Microsoft - 641032

the end - - Goo...

Genesys Workforc...

027 - Paint

ЭКР

Калькулятор

RU

18:34
12.07.2017

У клиента не осталось дополнительных вопросов

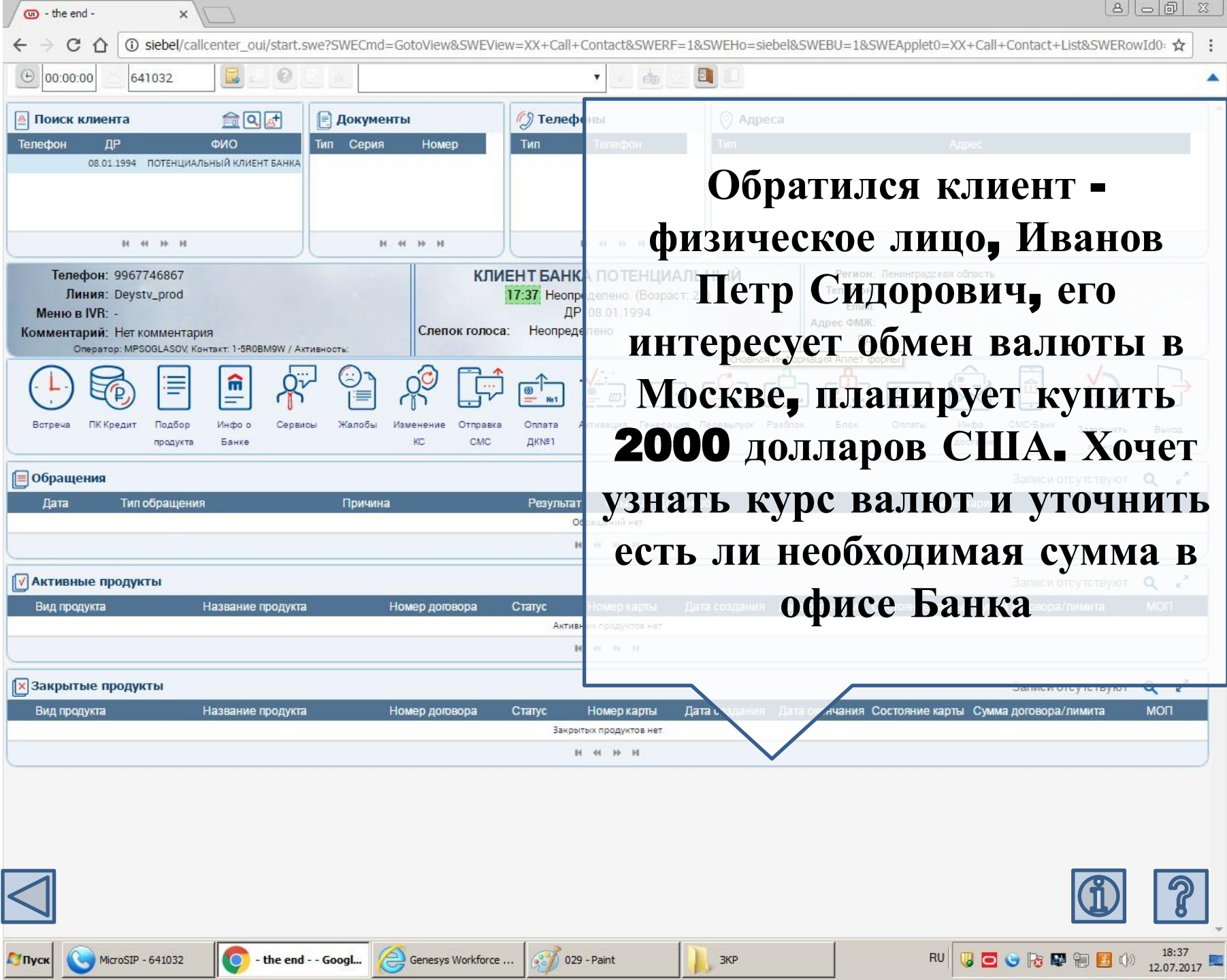
Обратился клиент -
физическое лицо, Иванов
Петр Сидорович, его
интересует обмен валюты в
Москве, планирует купить
2000 долларов США. Хочет
узнать курс валют и уточнить
есть ли необходимая сумма в
офисе Банка

Вернуться

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**