

дата и время	Проведенные действия (по шагам, с уточнением каналов, где необходимо) Точка контакта	Точка контакта (в случае если это офис указываем город, адрес)	Временные затраты (дней/часов/минут)	Сотрудники, с которыми проходила коммуникация (ФИО, должность)	Вопросы/трудности на этапе	Приятные моменты на этапе	Какие эмоции вы испытывали на этом этапе	Общая оценка этапа по 5ти балльной шкале	Свободные комментарии по этапу
	<p>Оформление заявки: зашел на сайт <a href="http://www.tochka.com">www.tochka.com</a> и на этой странице была кнопка «открыть счет», ничего искать не пришлось.</p> <p>Нажал на кнопку, открылась вторая страница – форма для номера телефона (<a href="https://tochka.com/#section-page-request">https://tochka.com/#section-page-request</a>), ввел номер, нажал на кнопку «отправить заявку»</p> <p>Перешел на следующую страницу: <a href="https://tochka.com/#section-page-request">https://tochka.com/#section-page-request</a>, где была кнопка «продолжить», нажал, перешел на страницу <a href="https://tochka.com/doc/">https://tochka.com/doc/</a>, выбрал «загрузить пакет», нажал «отправить» и ничего не произошло, несколько минут не мог понять почему не идет далее, потом догадался, что надо ИНН ввести, не хватает слова «ВВЕДИТЕ ...», ввел свой ИНН, нажал кнопку и перешел на сл. Страницу: <a href="https://tochka.com/doc/">https://tochka.com/doc/</a>, стал прикреплять документы, т.к. они все у меня отсканированы. Отправил только те документы, которые у меня есть. времени заняло 5-10 минут.</p>		1 мин						
29.10 - 22.26	<p>Далее попал на еще одну страницу, внизу которой увидел текст «документы для открытия счета»</p> <p>Прочел список, понял, что отправил не все, зашел опять на страницу отправки документов и выбрал пункт «загрузить отдельный ...», загрузил отчетность за прошлый год и СНИЛС. Из перечня документов не понял, какой СНИЛС (для ИП или для физлица мне нужно отправить, т.к. они у меня разные, когда я открыл ИП мне дали номер лицевого счета для зачисления взносов за ИП, он отличается от номера СНИЛС для ФЛ). Сам решил отправить номер для ФЛ.</p> <p>Больше ничего не делал. Когда приходили ответные письма можно понять по времени их отправки банком, но я их не читал тогда, т.к. они не нужны для подачи заявки.</p> <p>Никаких опасений данный шаг у меня не вызвал. В данном случае было только два затруднения: не понял, что надо написать ИНН и не понял, какой из СНИЛСов написать, написал тот, который сам выбрал.</p>	САЙТ		-	-	Совсем небольшое время и маленький объем требуемой информации	5+ из 5	5	-
29.10 – 22.27	<p>Детализация документов, которые я загрузил при подаче заявки (предыдущий пункт): копии паспорта, СНИЛС, декларации за 17 г.</p>	<a href="https://tochka.com/docs/submit-its">https://tochka.com/docs/submit-its</a>	10 мин	-	Не сразу понял, как начать отгрузку, список общий не соответствует списку в форме отгрузки, не ясно, какой номер СНИЛС	Весь процесс занял мало времени, маленький список документов и запросов предоставления информации с моей стороны.	5+ из 5	5	

дата и время	Проведенные действия (по шагам, с уточнением каналов, где необходимо) Точка контакта	Точка контакта (в случае если это офис указываем город, адрес)	Временные затраты (дней/часов/минут)	Сотрудники, с которым и проходила коммуникация (ФИО, должность)	Вопросы/трудности на этапе	Приятные моменты на этапе	Какие эмоции вы испытывали на этом этапе	Общая оценка этапа по 5ти балльной шкале	Свободные комментарии и по этапу
30.10 – 10.25	<p>Отвечил на звонок из банка. Уточнили мою личность (Вы Дмитрий?), спросили подавал ли я заявку в банк Точка, о моем виде деятельности о системе налогообложения, рассказали о порядке дальнейших действий про назначение встречи и сообщили о звонке второго сотрудника для назначения встречи с менеджером, который проверит документы и завершит процедуру открытия счета</p> <p>Номер личного мобильного телефона я указывал при подаче заявки. Без этого нельзя отправить заявку. В СКАНЕ ДОКУМЕНТОВ телефонов не было. При отправке документов необходимо было вводить свой e-mail. Все письма, которые я получал не требовали ответа или прочтения, я их и не читал (моделирование реальной ситуации, как я бы поступил как ИП, если бы не это задание) В самом начале было указано после ввода номера телефона, что надо ждать звонка менеджера, я его и ждал. Сообщение «читайте письма» не приходило, я их и не читал.</p>	Мой мобильный телефон, городского у меня нет	3-5 мин	Назвала имя, я его забыл	никаких	Быстрота разговора (коротко и быстро сообщили все, что хотели)	5+ из 5	5	Глобальных претензий нет, но приятнее было бы, если бы сотрудник сразу согласовывал время на этом этапе, а не переадресовывал к другому сотруднику
30.10 – 10.28	<p>Пришло смс с паролем и логином, ДЛЯ ВХОДА В ИНТЕРНЕТ-БАНК. Зачем прислано в тот момент не было ясно, просто пришло, во время разговора с первым звонившим, он предупредил, что будет смс.</p> <p>В Точка банке не различают никаких функционалов, все общение с банком через телефон или чат в интернет банке. Предупредили, что интернет банк с сайта менее удобен для работы, чем программа, которую надо загрузить в телефон, т.к. страница из интернета не масштабируется под маленький экран и показывается, как на большом компьютере, что не удобно.</p> <p>ФУНКЦИОНАЛ у них одинаковый со страницы и в программе, я это спрашивал отдельно, т.к. у меня в бин-банке он разный и это не удобно.</p>	Мой мобильный телефон	1 мин	-	никаких	Быстрота разговора (коротко и быстро сообщили все, что хотели)	5+ из 5	5	Не ясно, зачем это присылать до встречи с сотрудником
30.10 – 10.45	<p>При первом звонке я был предупрежден о звонке второго сотрудника. Произошел звонок второго сотрудника для назначения встречи. Место предложили выбрать любое, в т.ч. кафе, но день и время ограничено возможностями сотрудников, не у каждого метро и не в любое время можно провести встречу, предложили выбираться, начиная с 31.10. с 10-00. Далее уточнили какие документы принести. Не видят, что я загрузил их на сайте. Я сказал, что уже загрузил документы. На это мне ответили, что если загружены на сайте, то приносить не нужно, если не загружены, то надо принести. Паспорт нужен всегда.</p> <p>ПОНЯТНО ЛИ БЫЛО, ЧТО БАНК ЗВОНИТ? Да, т.к. звонок начинался с какого-то смешного и, на мой взгляд, глупого слогана, про какие-то улыбки при работе или при открытии, меня такое раздражает, я на рекламу не ведусь и пропускаю</p>	Мой мобильный телефон	5-10 мин, т.к. надо искать и согласовывать время	Назвала имя, я его забыл		Быстрота разговора (коротко и быстро сообщили все, что хотели)	5+ из 5	5	Нет

дата и время	Проведенные действия (по шагам, с уточнением каналов, где необходимо) Точка контакта	Точка контакта (в случае если это офис указывается город, адрес)	Временные затраты (дней/часов/минут)	Сотрудники, с которым и проходил а коммуникация (ФИО, должность)	Вопросы/трудности на этапе	Приятные моменты на этапе	Какие эмоции вы испытывали на этом этапе	Общая оценка этапа по 5ти балльной шкале	Свободные комментарии и по этапу
31.10 – 15.15	<p>Далее в назначенное время и месте, я встретился с сотрудником банка. В кафе. Он пришел раньше, ждал меня, рассказал быстро, но подробно о возможностях их интернет-банка, т.е. его функционал, предложил ведение бухгалтерии, потому, что они всем предлагают услугу ведения счетов, если нет сотрудников. Перед этим уточнил, что у меня есть или нет сотрудники. Уточнил информацию о виде деятельности и режиме налогов для анкеты (повторно, об этом спрашивал первый сотрудник по телефону). Предложил поставить галочки в договоре присоединения из одной страницы, напечатанной на бумаге самокопируемой, чтобы мне не дважды это делать. Но оба экз. забрал себе. Я удивился, а он пояснил, что я увижу это в своем интернет банке. После этого он сфотографировал меня с развернутым паспортом и пояснил, что это по требованию службы безопасности. Мне это не приятно было. Потом он помог активировать интернет-банк подсказывая, где какие пароли и логины вводить и в какой момент сменить пароль. Для первого входа использовали присланные логин и пароль, которые надо было обязательно заменить: логин нужно заменить строго на адрес своей почты, указанной в заявке и любой новый пароль. Все действия нужно подтверждать смс-паролем, который приходит на мой мобильный телефон, договор действительно виден в интернет банке, он специально показал мне это тогда, когда я зашел уже под новыми логином и паролем. Рассказал разницу между тарифами, подарил вино, рассказал, как я могу взаимодействовать с банком: только чат в интернет банке или по телефону. Работа с интернет-банком в его присутствии была обязательной. Он сказал, что так нужно сделать.</p> <p>ПОЧЕМУ ведение бухгалтерии предлагал ДО ФОТОГРАФИИ я не знаю,</p> <p>В конце он мне также выдал карточку для доступа к банкоматам (пополнение и счета и снятие денег).</p> <p>Дополнительные уточнения по договору: в договоре нужно было указать или банк Открытие, или Киви. Сотрудник банка пояснил, что в договоре я должен отметить только банк Открытие, он рассказал, что они работают через два банка, но мой банк – это банк Открытие, так как я через него подавал заявку. Как так получилось и почему он решил, что я через Открытие подавал заявку внятного ответа я не получил, но всё было преподнесено очень ненавязчиво, аккуратно, так, что никаких подозрений или сомнений у меня не возникло и меня всё устроило, т.к. я Открытие знаю. Сотрудник банка также настоял, чтобы я дал разрешение на получение точкой информации по счетам в Открытии, т.к. это нужно для ведения Точкой сводной бухгалтерии, я не возражал, т.к. меня это не напугало, в этот момент и возник вопрос о ведении моей бухгалтерии. Они</p>	30-40 мин	Назвал имя, я его забыл, документы не показал, был с планшетом и вином, вел запись разговора	никаких	Быстрота и конкретность предоставленной информации, все по делу, ничего лишнего	5+ из 5	5	Нет, неприятно фотографироваться с раскрытым у лица паспортом, еще я постеснялся проверить, что человек из банка, не спросил документов его, а он не предложил это сам	