



Руководство пользователя для Партнёров Расчётного центра ПАО
Промсвязьбанк <https://lk.psbank.ru/>

Оглавление

1. Введение.....	2
2. Технические требования	2
3. Общие характеристики интерфейса.....	2
3.1. Создание новой заявки	3
3.2. Статусы заявок	3
3.4 Мои сотрудники	4
4. Техническая поддержка.....	6

1. Введение

Данный документ предназначен для пользователей, осуществляющих подачу заявок на ДКБО на платформе Finstar.Online.

В документе описаны технические требования к рабочему месту пользователя, инструкции по работе, а также представлен обзор разделов личного кабинета.

Ознакомившись с данным руководством, Вы научитесь создавать заявки, узнаете о возможностях платформы и сможете наиболее эффективно их использовать.

2. Технические требования

Для корректной работы на портале рекомендуется использовать компьютеры под управлением ОС Windows 7, 8, 10.

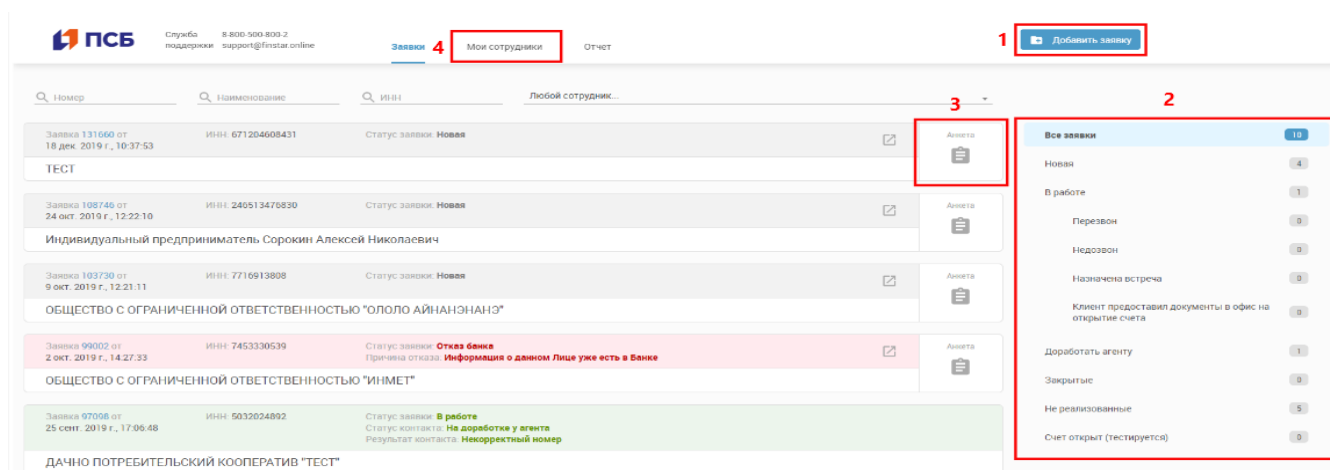
Рекомендованные браузеры: Mozilla Firefox 60+, Google Chrome 50+.

3. Общие характеристики интерфейса

В интерфейсе вся работа с заявками сведена на 3 экрана. При входе на площадку вы увидите список всех ваших заявок. Для оформления новой заявки необходимо нажать на кнопку «Добавить заявку» [1], а затем заполнить небольшую анкету для дальнейшей отправки в банк.

В правой части экрана вы можете отфильтровать ваши заявки по статусам [2]. Для перехода в карточку заявки вы должны нажать на кнопку «Анкета» [3].

Для перехода к списку ваших сотрудников необходимо нажать на надпись «Мои сотрудники» [4] в верхней части экрана.



3.1. Создание новой заявки

После нажатия кнопки «Добавить заявку» вы перейдете в карточку сделки с открытой анкетой заявки. На данном этапе необходимо заполнить все поля анкеты и нажать кнопку «Вперед» в нижней части экрана. В зависимости от результатов проверки по ИНН вы увидите результат в виде сообщения на второй странице анкеты.

← Назад к списку заявок

Новая заявка

ИНН *

Наименование организации *

Открыть СПЕЦСЧЕТ для участия в закупках * ☒

Открыть Расчетный счет * ☒

ФИО контактного лица клиента *

Контактный номер клиента *

E-mail клиента *

Регион и город * Выбрать значение...

Комментарий

Максимальная длина 250 символов

← Назад **Вперед →**

3.2. Статусы заявок

После того, как Анкета будет заполнена, необходимо дождаться автоматической проверки на стоп-факторы.

Заявка, отправленная в Банк, отображается в личном кабинете в статусе «Новая».

Заявка 103730 от 9 окт. 2019 г., 12:21:11	ИНН: 7716913808	Статус заявки: Новая		Анкета
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ОЛОЛО АЙНАНЭНАЭ"				

Если проверка на внутренние стоп-факторы Банка не пройдена, заявка изменит свой статус на «Отказ Банка».

Заявка 99002 от 2 окт. 2019 г., 14:27:33	ИНН: 7453330539	Статус заявки: Отказ банка Причина отказа: Информация о данном Лице уже есть в Банке		Анкета
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ИНМЕТ"				

При положительном результате проверки заявка перейдет в работу колл-центра Банка, статус заявки изменится на «В работе», а ее цвет окрасится в зеленый.

Заявка 97098 от 25 сент. 2019 г., 17:06:48	ИНН: 5032024892	Статус заявки: В работе Статус контакта: На доработке у агента Результат контакта: Некорректный номер		Анкета
ДАЧНО ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВ "ТЕСТ"				

Далее статус может измениться в зависимости от коммуникации с клиентом. В случае ввода некорректных данных оператор колл-центра может вернуть заявку на доработку.

В таком случае контакта по заявке в личном кабинете изменится на «на доработке у агента». Ниже в результате контакта будет указана причина возврата заявки на доработку. Для корректировки необходимо перейти в анкету, исправить необходимые данные и отправить заявку обратно в банк. После корректировки анкеты заявка снова перейдет в статус «в работе» и банк продолжит по ней работу.

Заявка 80004 от 20 июн. 2019 г., 15:39:40	ИНН: 7123434755	Статус заявки: В работе Статус контакта: На доработке у агента Результат контакта: Не берет трубку	Анкета
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "Ромашка555111"			

В случае, если клиент откажется от предложения, оператор КЦ закроет заявку и ее статус изменится на «Не реализована». Причина закрытия заявки будет указана в пункте «Результат контакта».

Заявка 80003 от 21 июн. 2019 г., 12:56:29	ИНН: 6144447164	Статус заявки: Не реализована Статус контакта: Дозвон Результат контакта: Отказ клиента. Не устраивают условия	Анкета
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "Ромашка"			

3.4 Мои сотрудники

В разделе «Мои сотрудники» вы можете добавлять новых пользователей. Для предоставления доступа сотруднику вашей организации необходимо нажать на кнопку «Добавить пользователя» [1]. В левой части экрана вы можете отфильтровать сотрудников по роли [2], сверху находится поиск по ФИО и почте сотрудника [3]. Вы также можете редактировать сотрудников (изменить почту, роль и пароль) с помощью кнопки «Редактировать» [4] и удалять их [5].

ПСБ Служба поддержки 8-800-500-800-2 support@finstar.online Заявки Мои сотрудники Отчет

Добавить заявку

Мои сотрудники

Название

Добавить пользователя

ID	ФИО	Email	ИНН	Дата регистрации	Статус		
4062	Смирнов Петр	HR.JVAMTUJ@yandex.ru		05.11.2019	Активный		
1916	Блау Александра	eviktest@yandex.ru		24.07.2019	Активный		

Все пользователи

Сотрудник

Старший сотрудник

При добавлении нового пользователя необходимо указать роль. Особенности ролей:

1. Старший сотрудник (видит все заявки, не добавляет сотрудников, выгружает в отчет все заявки);
2. Сотрудник (видит свои заявки, не добавляет сотрудников, выгружает в отчете только свои заявки).

При добавлении пользователя обязательно необходимо нажать на пункт «Активен», чтобы пользователь мог авторизоваться в системе.

Редактировать пользователя

Имя * Иванов

Фамилия * Иван

Отчество Иванович

Email * test@yandex.ru

Пароль

☒ Активен

Роль *

- Сотрудник
- Сотрудник
- Старший сотрудник

☐ Может просматривать все заявки

Отмена Применить

4. Техническая поддержка

Если есть вопрос по работе системы или что-то некорректно работает - отправьте запрос в техническую поддержку: support@finstar.online

Информация отправится в систему поддержки Finstar.Online, с которой работают наши сотрудники. Обращению будет назначен номер, вы будете получать уведомления о ходе работ, либо развернутый ответ, если вы задаете вопрос.



Служба поддержки 8-800-500-800-2
support@finstar.online
