Программное обеспечение

Интеллектуальная облачная платформа для страховых агентов с функциями скоринга и помощью в увеличении продаж "Еврогарант" (ИОПСА) - «KBMka»

Руководство пользователя

ООО ФГ «Еврогарант», Copyright © 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение… 3
2. Назначение программы. 3
3. Подготовка к работе 4
4. Описание операций..... 5
5. Возможные технические проблемы в работе программы и способы их устранения 17
6. Контакты…..... 18

1. Введение

Документ содержит описание назначения и основных функциональных характеристик программы Интеллектуальная облачная платформа для страховых агентов с функциями скоринга и помощью в увеличении продаж "Еврогарант" (ИОПСА) - «KBMka».

2. Назначение программы

Программа Интеллектуальная облачная платформа для страховых агентов с функциями скоринга и помощью в увеличении продаж "Еврогарант" (ИОПСА) - «KBMka» (далее – программа) разработана с учетом всехпотребностей страхового брокера/агента и предоставляет широкий спектр возможностей по ведению страхового бизнеса, начиная от системы управленияклиентами и до подробной аналитики конверсий и бухгалтерии.

Программа представляет собой веб-приложение, состоящее из двух интегрированных между собой модулей: Front office и Back office. Доступ к функциям предоставляется страховым агентам и брокерам с клиентских устройств, через веб-браузер.
Доступ к программе выполняется по защищенному протоколу SSL, который представляет собой криптографический протокол, и обеспечивает защищенную передачу информации в сети Интернет.

Эксплуатационное назначение:
Программа предназначена для следующих категорий пользователей:
- Страховые агенты/брокеры;
- Сотрудники страховых агентств.

Общие возможности программы:
- авторизация и аутентификация пользователей при входе в систему;
- разграничение доступа по принципу ролей;
- учет всех изменений с возможностью подробного анализа действий пользователей;
- ежедневное резервное копирование всех данных.

Front office возможности:
- формирование личных кабинетов для страховых агентов и прямых продаж;
- система управления клиентами;
- калькулятор расчета стоимости страхового продуктов;
- движение бланков строгой отчетности (страховых полисов);
- возможность работы по нескольким контрагентам.

Back office возможности:
- формирование отчетов;
- аналитика;
- автоматический расчет агентского вознаграждения;
- контроль учета и движения бланков строгой отчетности (страховых полисов).

Графический интерфейс:
Графический интерфейс системы доступен из сети Интернет и поддерживается большинством браузеров. Для работы рекомендуется использовать компьютеры, возможности адаптивности под мобильные устройства ограничены.
Язык интерфейса – русский.

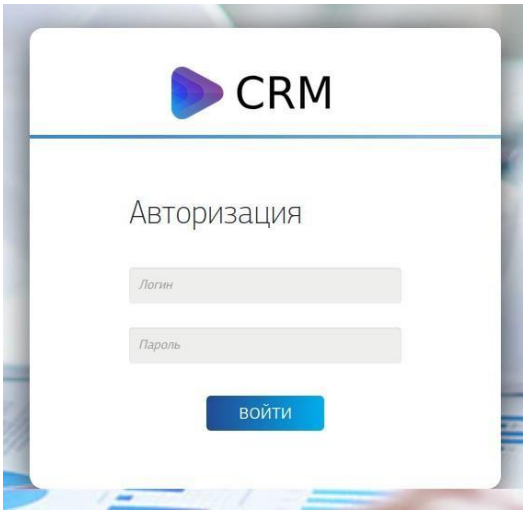
Требования:
Работа с приложением выполняется через веб-браузер и не требует установки дополнительного программного обеспечения на ПК пользователя. Минимальные технические требования соответствуют требованиям к установке браузера.
-Windows 7/8/8.1/10 или более поздней версии;
- Debian 10 или более поздней версии, Ubuntu 18.04 (64-разрядная версия) или более поздней версии;
- MacOS High Sierra 10.13 или более поздней версии;
- Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3;
- ОЗУ от 2 Гб.

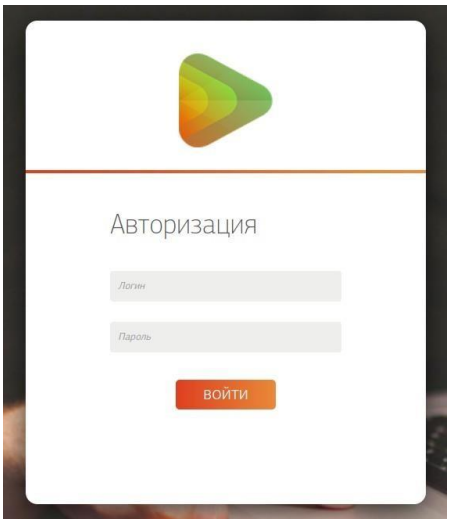
Доступ к веб-приложению:
Для входа в систему требуется ввести логин и пароль. Смена пароля возможна через функционал смены пароля. Функционал по восстановлению пароля не предоставляется.

3. Подготовка к работе

Работа с приложением выполняется через веб-браузер и изначально требуется зайти на страницу соответствующего модуля. Выбор модуля зависит от выбранных задач.

После входа на сайт потребуется пройти авторизацию, заполнив данные для входа. Работа с ресурсом подразумевает точное определение вашего пользователя, его роли и доступных ей прав.





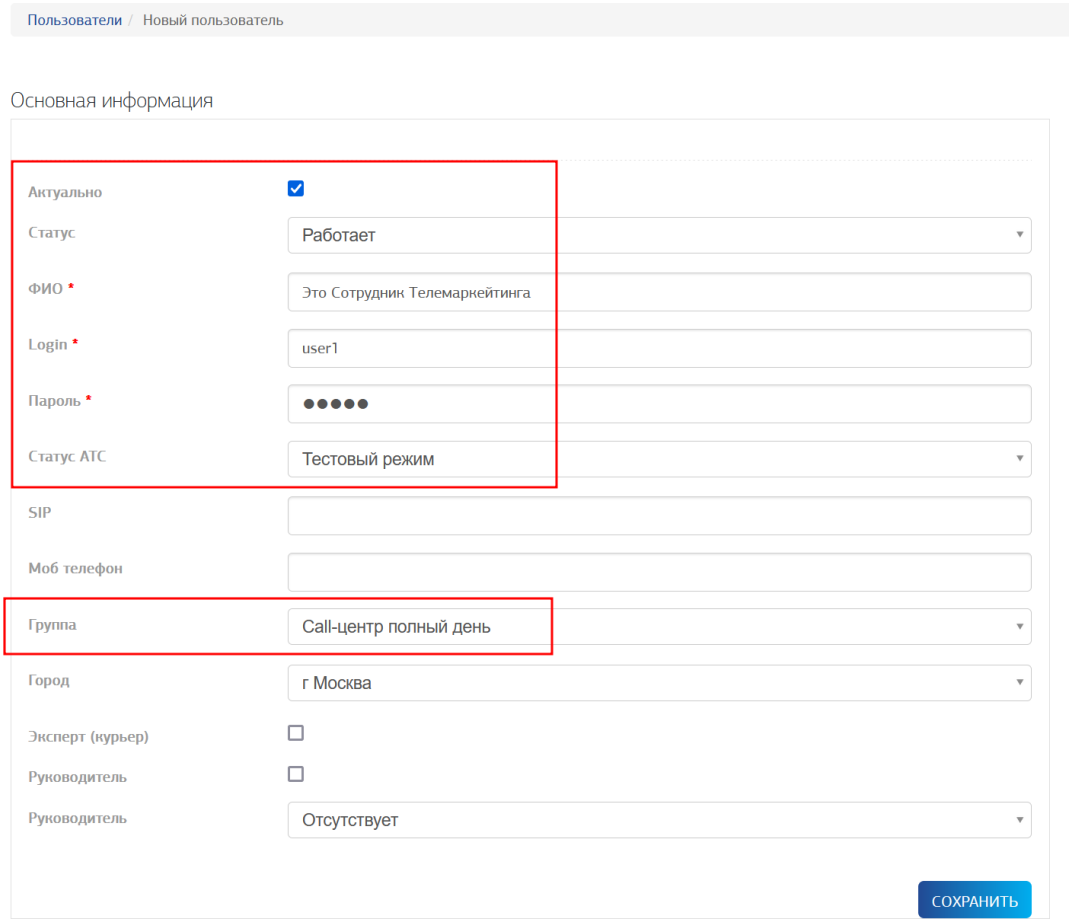
4. Описание операций

К данному документу прилагается презентационные материалы с более оформленным описанием операций для классического использования модулей.
Данные материалы созданы для корпоративного обучения сотрудников.

Front office

Подготовка сотрудников call-центра

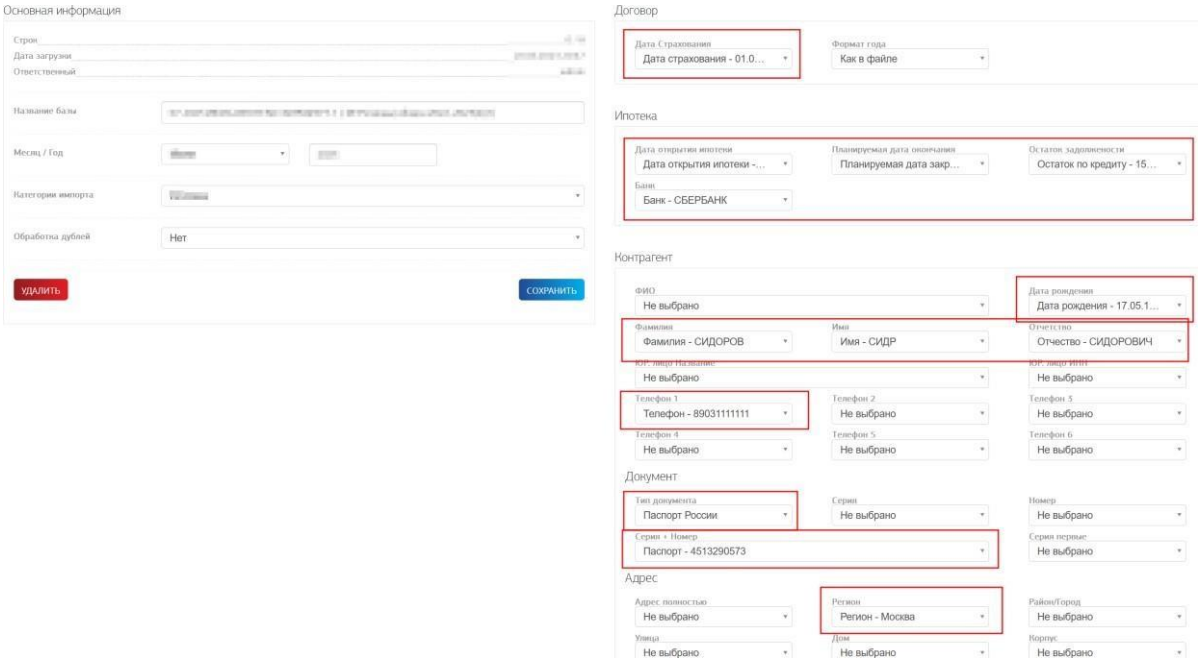
1. Пользователи -> пользователи -> Создать
2. Заполнить форму -> Сохранить



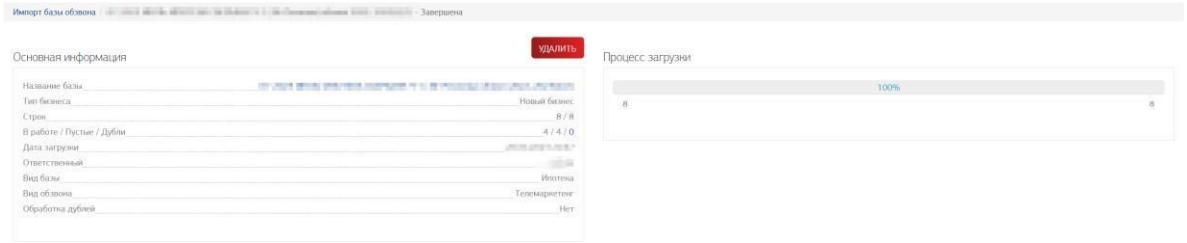
3. Вернуться и создать второго пользователя, но выбрать в Группа “Отдел прямых продаж #1”

Загрузка базы клиентов

1. Телемаркейтинг -> Импорт базы обзвона -> Добавить
2. В модальном окне выбрать загрузку файла и загрузить представленный call_db.xlsx -> Создать
3. В след. форме требуется соотнести колонки в excel с полями в форме. Важно не пропустить выделенные поля, иначе запись будет считаться неполной и проигнорируется
4. Сохранить -> В обработку -> Подтвердить согласие

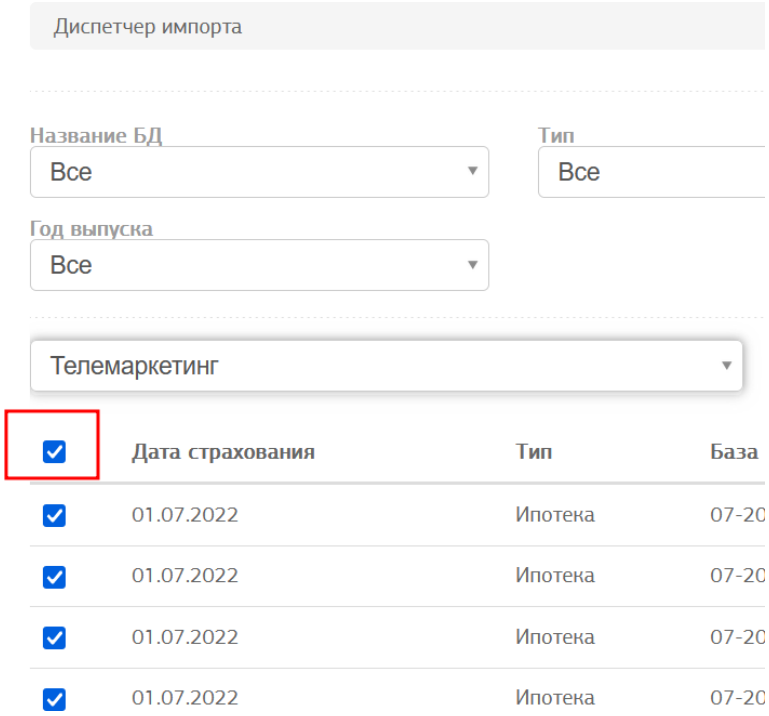


5. Выбрать в таблице появившуюся базу
6. Ручной запуск. Для тестовой сборки обработка очередей не подключалась

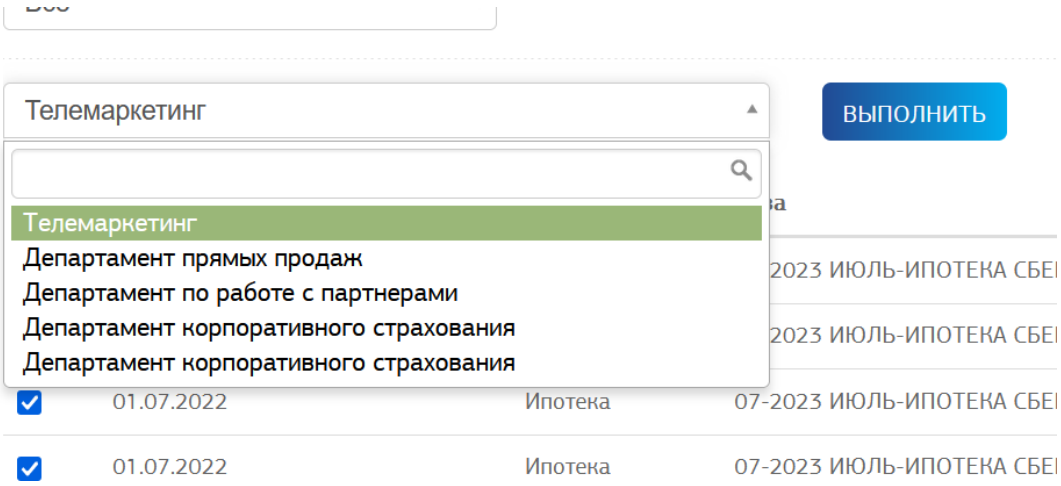


Передача базы в работу

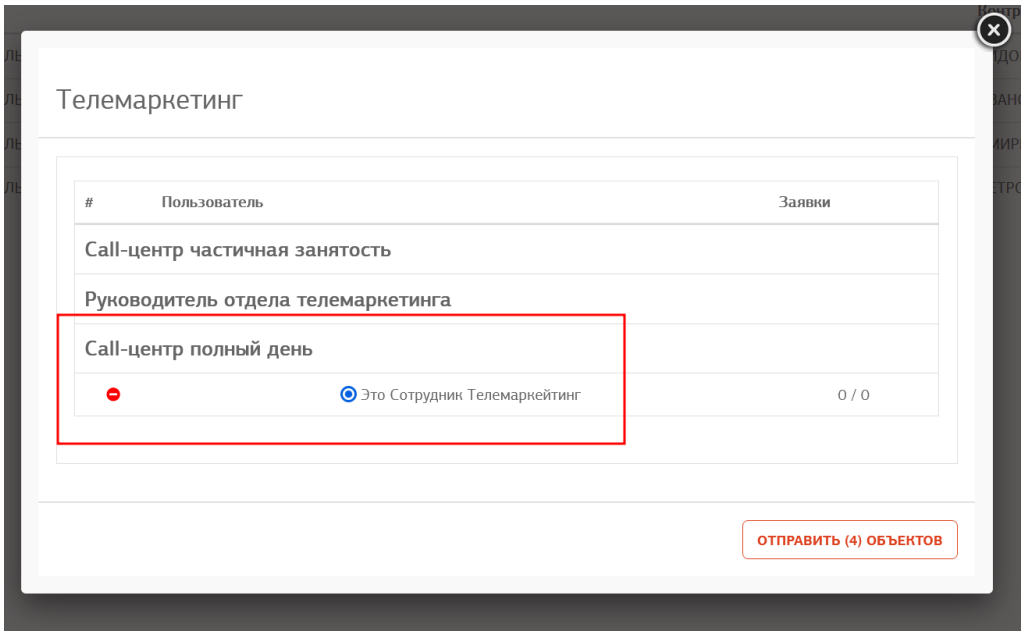
1. Телемаркейтинг -> Диспечер импорта. Нажать на галочку “Выделить все”



2. Передаем записи в соответствующее подразделение (в данном случае на сотрудника). Выбрать в списке Телемаркейтинг -> Выполнить

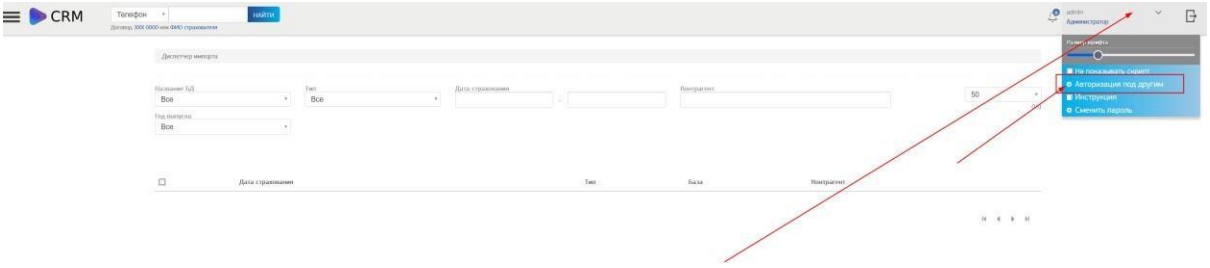


3. Выбираем ранее добавленного сотрудника из call-центра

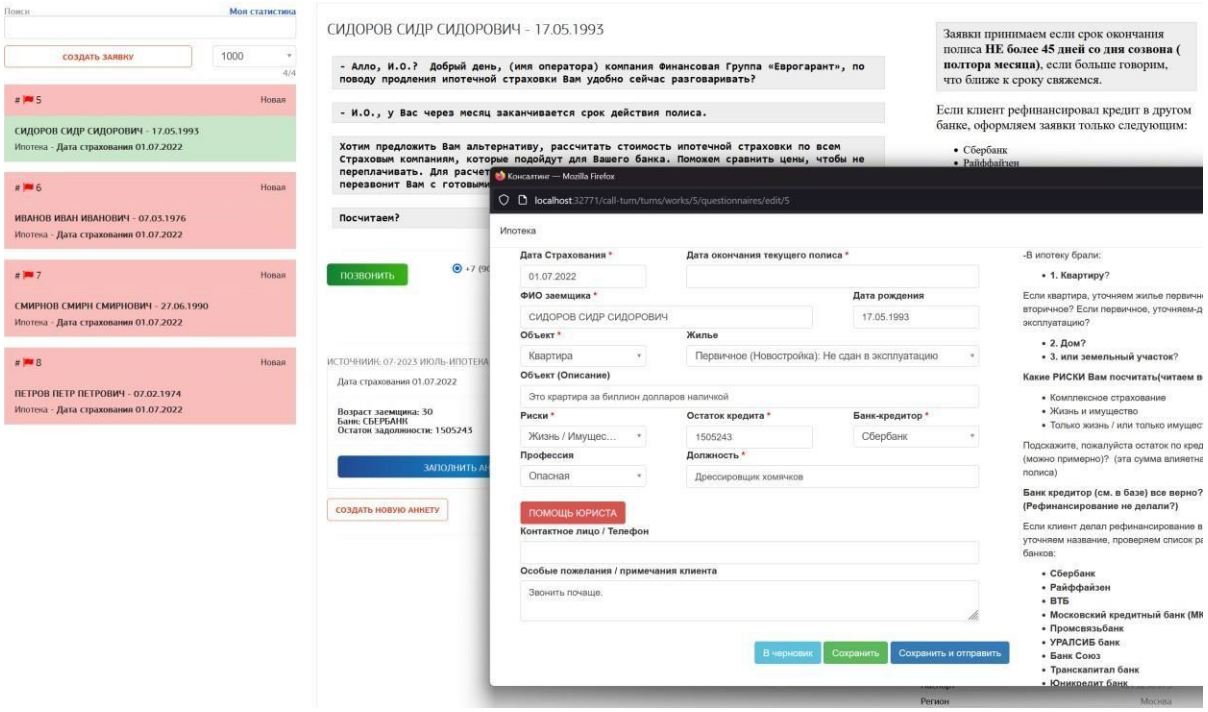


Обработка полученных клиентов

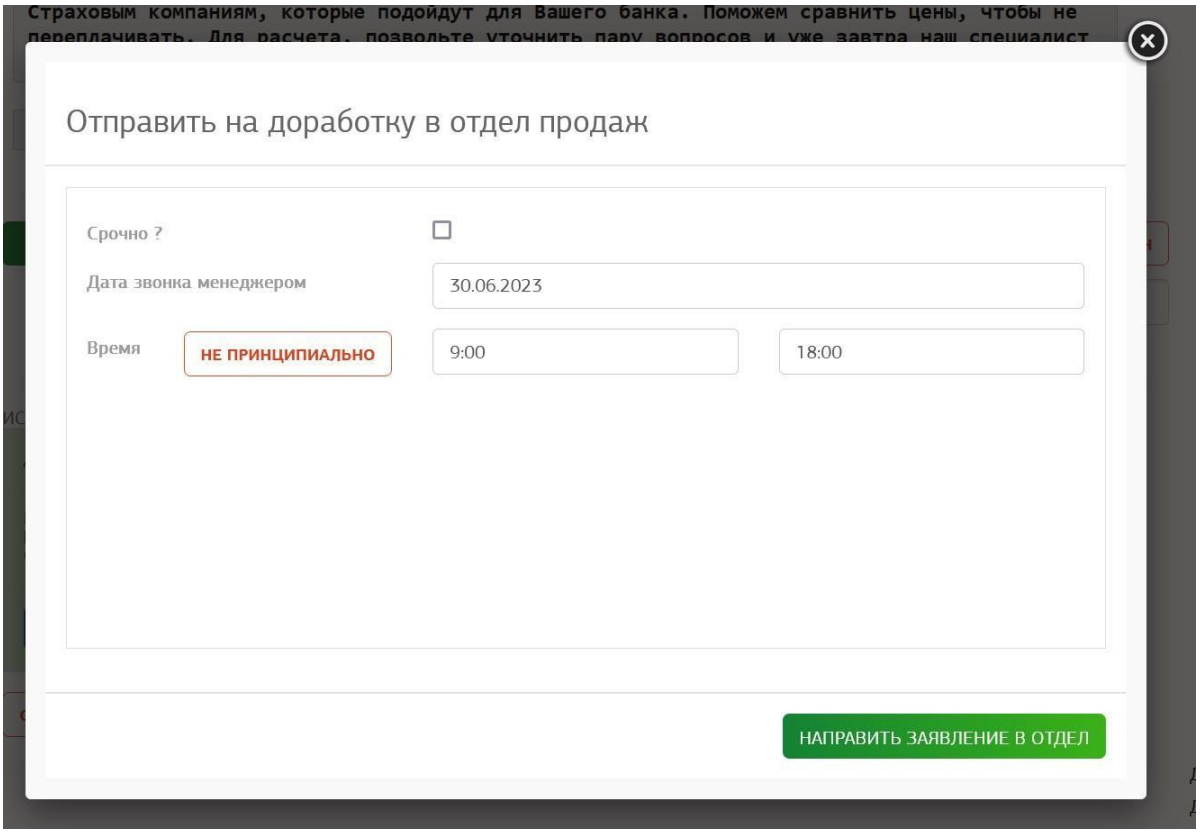
1. Выполнить вход из-под другого сотрудника
   Данный вариант предлагается для ухода от необходимости полноценной авторизации из-под другого пользователя.



2. Выбрать в списке сотрудника -> Применить. Система перенаправит на работу от лица иной роли
3. Начиная с этого момента можно пользоваться презентацией front_telemarketing.pdf
   Но общая идея, что на этом этапе сотрудники прорабатываются клиенты и заполняются данные по ним
4. Выбираем клиента -> Заполнить анкету -> Заполняем данные -> Сохранить и отправить



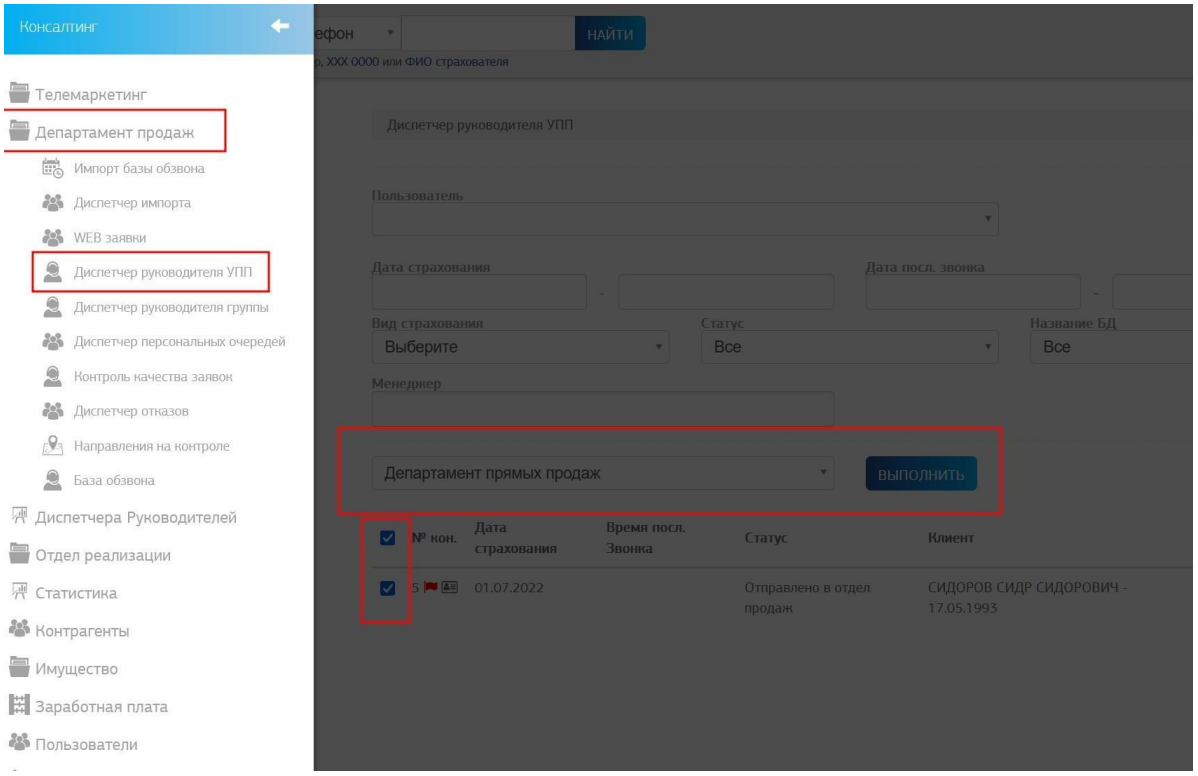
5. Заполнить форму передачи в отдел продаж

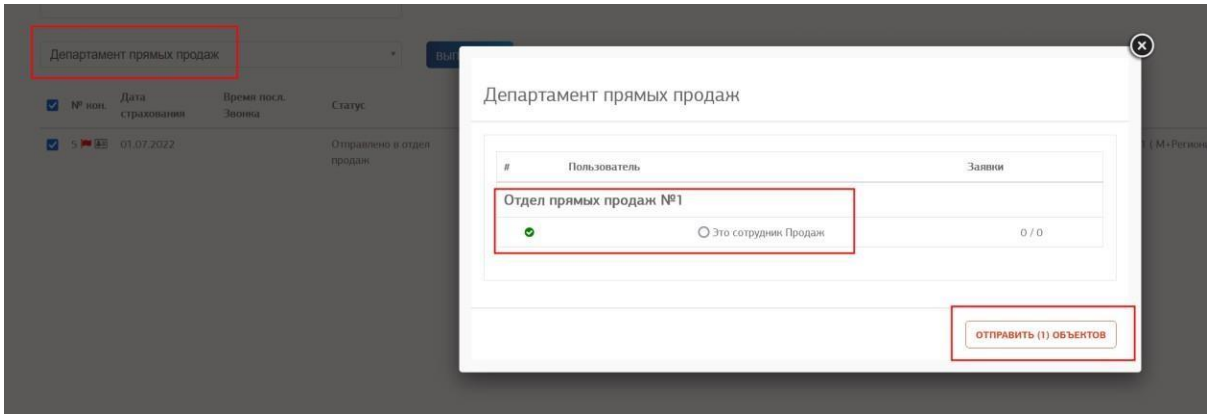


6. Снова переходим под другим пользователем -> admin

Направление заявки на продажу

7. Департамент продаж -> Диспетчер руководителя УПП
8. На данной странице выводят заявки, переданные из отдела холодных звонков
9. Выбираются заявки, далее направляются в подотделы

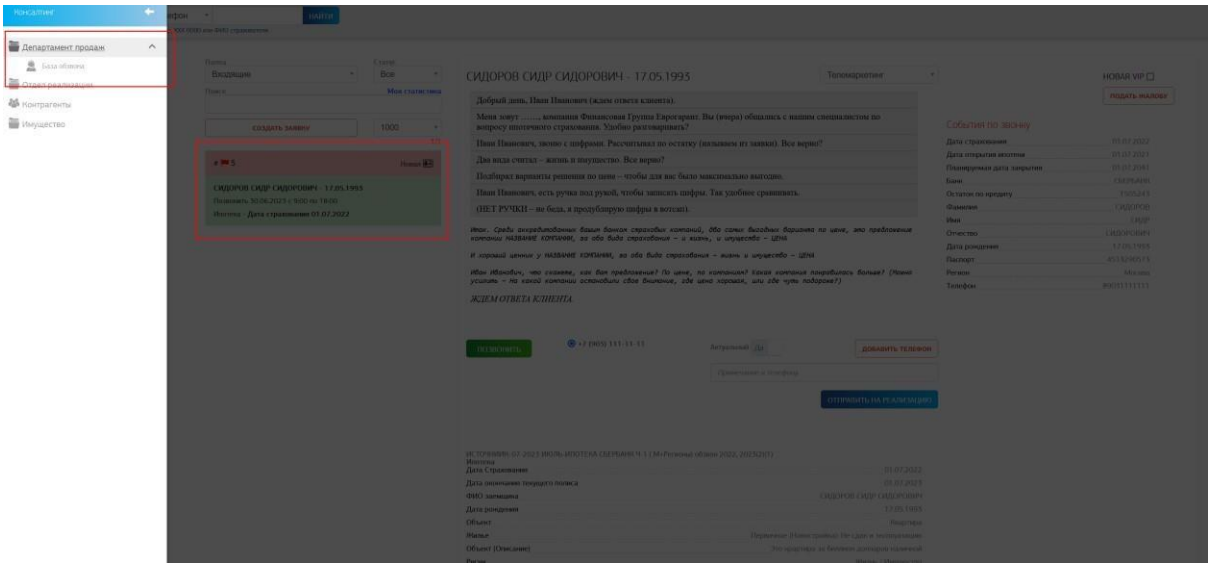




Продажа

На этом этапе принималась в расчет презентация front_managers.pdf

1. Выполнить вход под пользователем из отдела продаж
2. Департамент продаж -> База прозвона

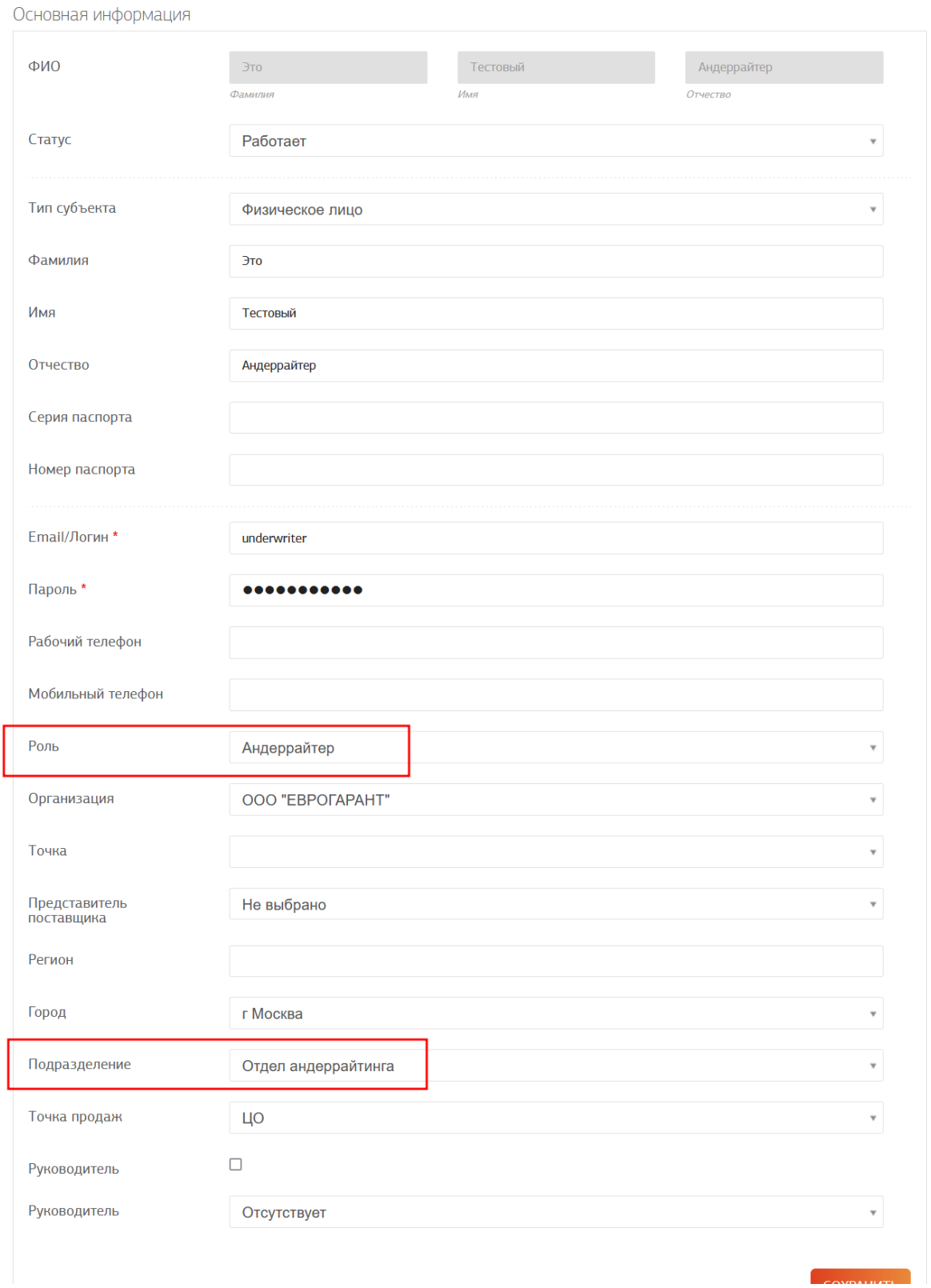


3. Зайти в клиента -> Отправить на реализацию
4. Заполнить форму
5. На этом клиент уже переходит к финансовым расчетам

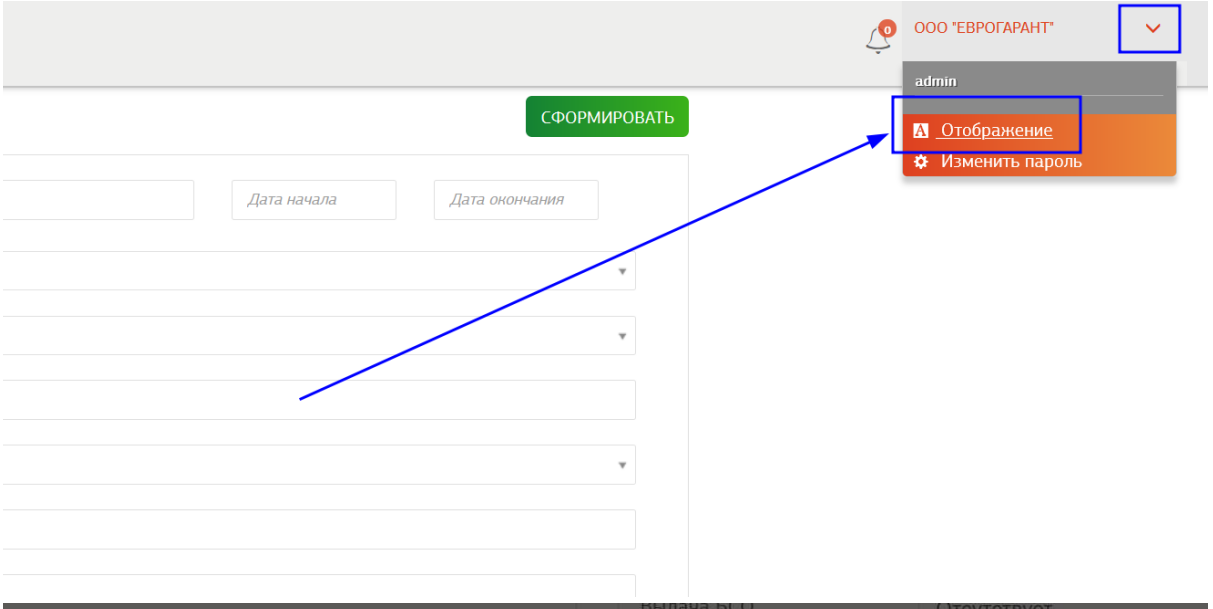
Back office

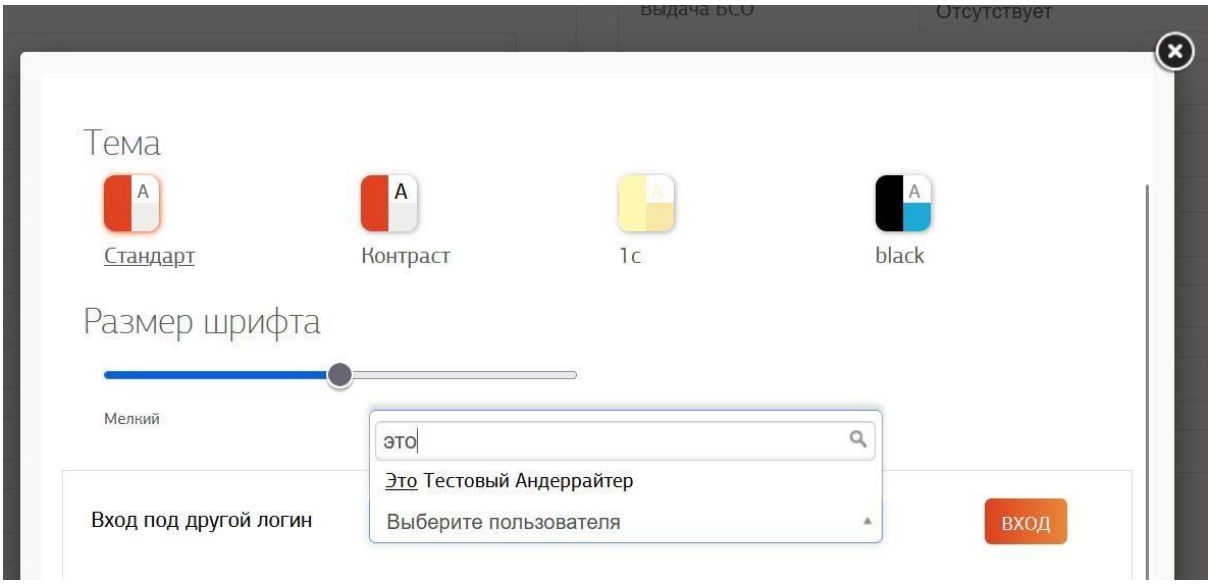
Для проверки предлагается пройтись по пользовательской истории андеррайтера. Андеррайтер выполняет проверку и акцептование договоров.

1. Пользователи -> пользователи -> Создать
2. Заполнить форму -> Создать

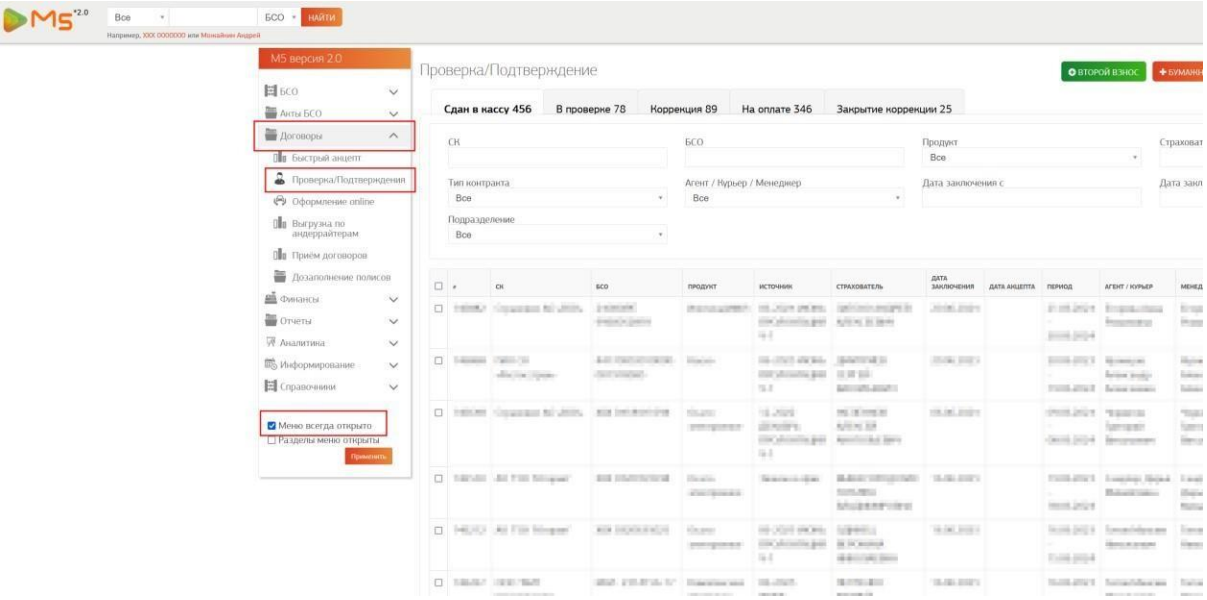


3. После создания у пользователя отобразиться множество дополнительных полей. В рамках текущего роли они не имеют значение
4. Зайти за нового пользователя. Вход возможен по аналогии с front-модулем

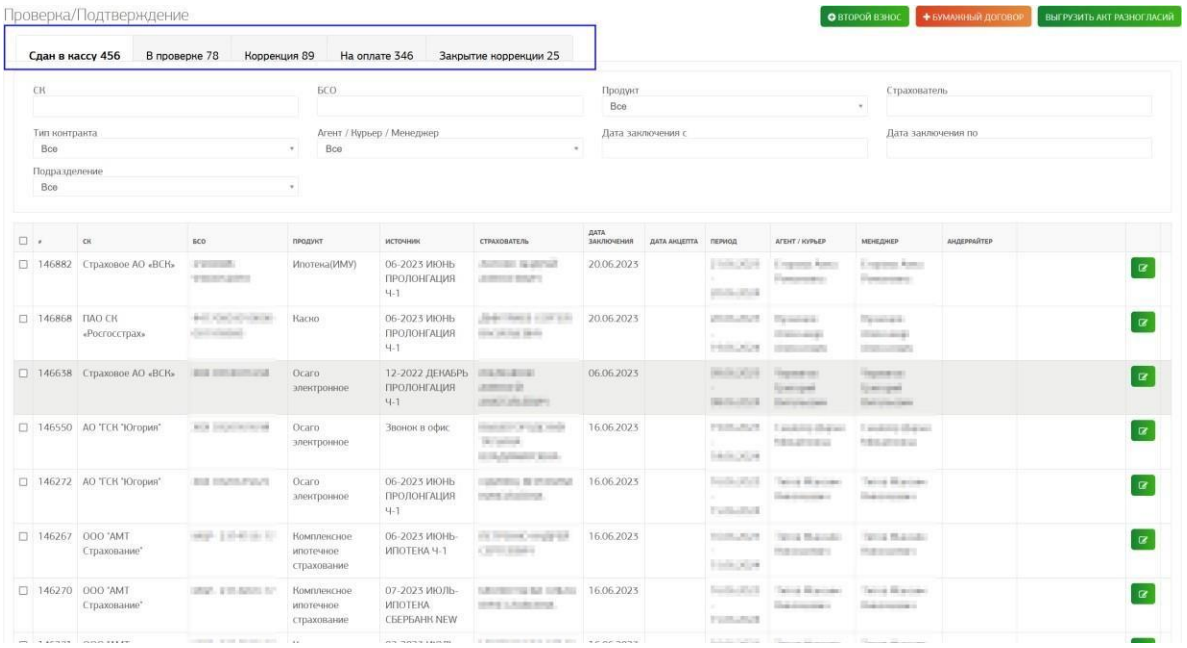




5. При переключении пользователя на ходу возможно появление ошибки запрета доступа. Перейти в корень сайта.
6. Договоры -> Проверка/Подтверждение
   На изображении представлен вариант с закрепленным меню. Определенные пользователи используют данный вариант при работе.



7. Андеррайтеру выводится информация по договорам на разных этапах согласования. На этапе коррекцию выводятся комментарии от андеррайтеров. На разных этапах доступные действия отличаются.



8. Заходим в договор, нажав зеленую кнопку в последней колонке
9. Запомнить номер договора. Доступен в форме. Это номер БСО.
10. В форме выбираем финансовую политику
11. Справой стороны кнопка – действия
12. В открывшейся панели выбираем тип акцепта (безусловный) -> Акцепт

Дата заключения

20.06.2023

Период действия *

20.06.2023 | 19.06.2024

Банк

Не выбрано

Условие продажи

Продажа организации

Менеджер/Агент

Личная продажа ☐

Рекомендодатель

Выберите значение

Премия по договору *

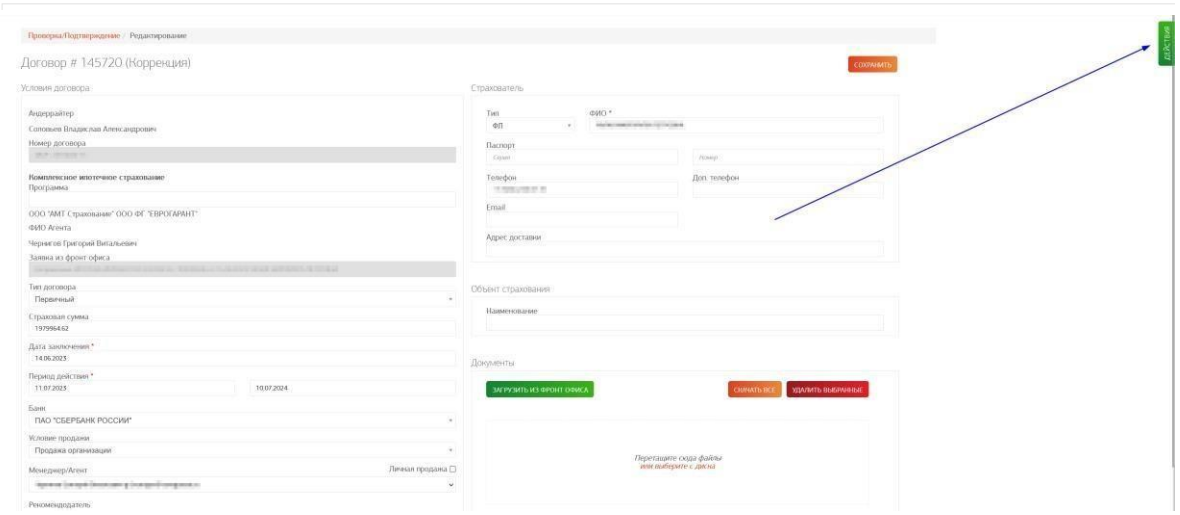
60 659,00

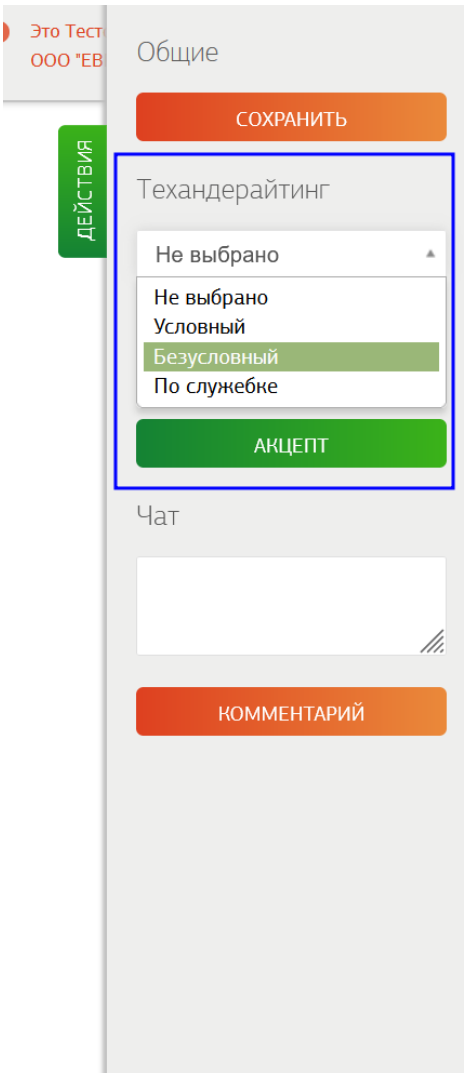
Финансовая политика *

Не выбрано

- Не выбрано
- 10.00% каско ЮЛ
- 30.00% с 01/04/22 каско ФЛ
- 35.00% с 01/01/22 каско ФЛ

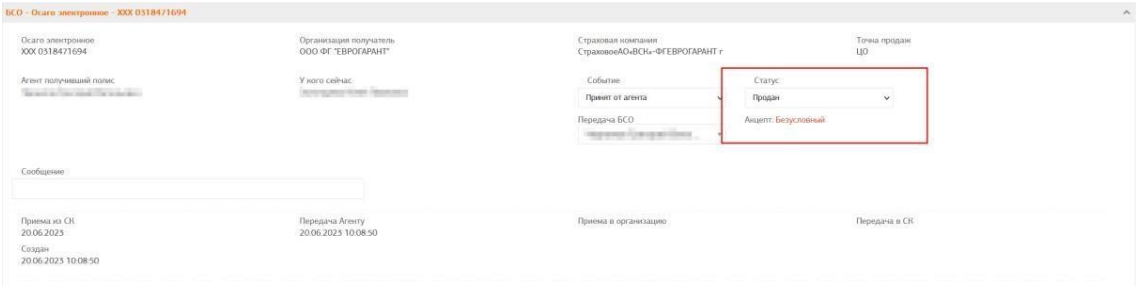
Платежи





13. Ищем договор по номеру БСО

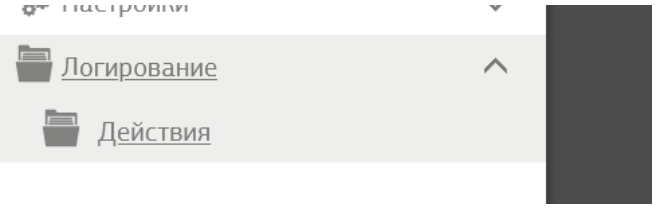
14. Открываем и фиксируем тип проведенного акцента

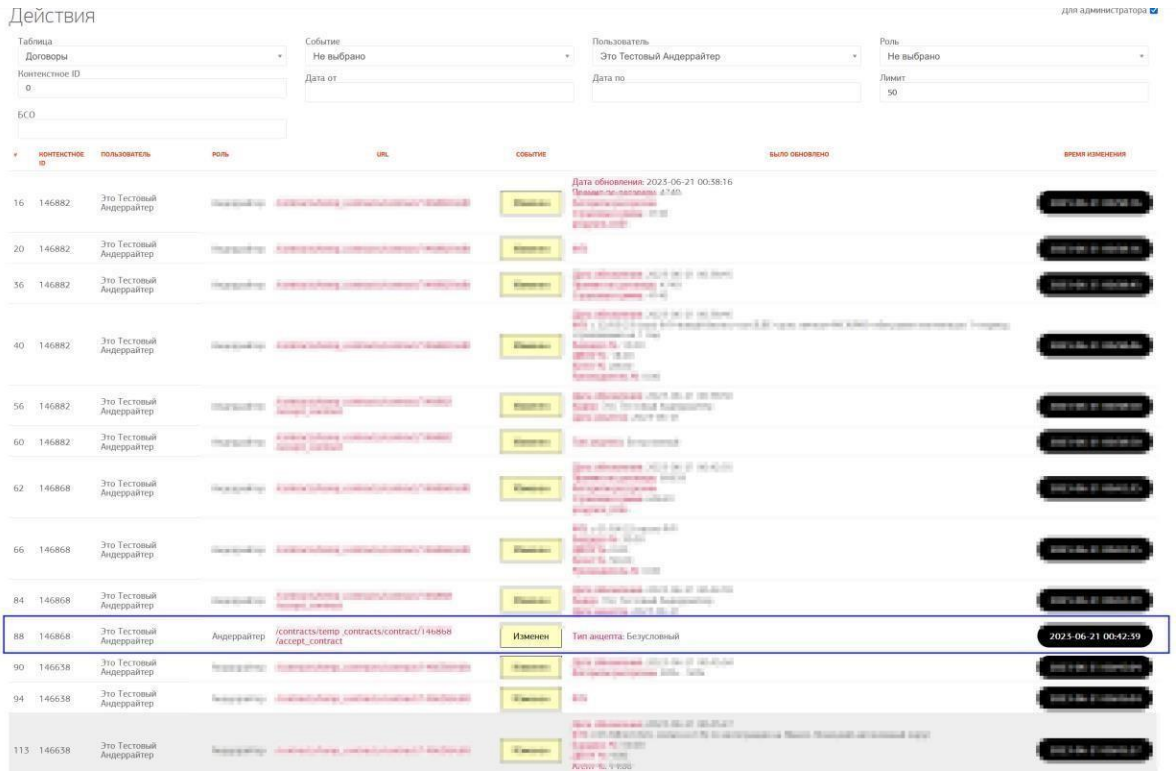


Проверка фиксирования технических логов

Выйти из-под текущего пользователя и повторно зайти под учетной записью администратора

1. Логирование -> Действия





6. Возможные технические проблемы в работе программы и способы их устранения

- Не выполняется вход в систему
  Некорректные логин и пароль. Так как в системе не предоставляется функционал восстановления пароля, то необходимо обратиться к администратору либо к техн. поддержке.
- Недостаточно прав для выполнения данного действия
  Роль вашего пользователя не имеет привилегий для выполнения данного действия. При необходимости расширения прав обратиться в техническую поддержку.

- После загрузки базы прозвона не появились запись о клиентах
  Зайти в загруженную базу и убедиться, что не все записи “Пустые”. Пустые записи – это строки, которые признаны некорректными и игнорировались парсером.
  1. Удалить базу
  2. Убедиться, что предоставленный excel-файл корректно заполнен
  3. Повторно выполнить загрузку базы, убедившись в корректности соотнесения колонок в файле и полей в форме.
- После проведения акцепта андеррайтер не привязался к договору
  Андеррайтер привязывается к договору только если он был первым, кто выполнял акцепт. При переакцептовке андеррайтер считается дополнительным и не учитывается.
- Неизвестная ошибка
  Обратиться в техническую поддержку.

7. Контакты

Наименование организации-правообладателя программы: Общество с ограниченной ответственностью Финансовая Группа «Еврогарант» (ООО ФГ «Еврогарант»)

ИНН/КПП: 7727427310/772701001

ОГРН: 1197746540111

Общий адрес электронной почты: info@eurogarant.ru

Техн. поддержка: support@eurogarant.ru

Телефон: 8 (495) 974-77-07; 8 (916) 591-88-91