

Программа для ЭВМ “Appruvo”

Оглавление

Руководство пользователя	2
Назначение	2
Формат входящих заявок	2
Инструкция по работе с заявками	3

Руководство пользователя

Назначение

Данное руководство предназначено для сотрудников Appruvo, которые получают и обрабатывают клиентские заявки, поступающие на электронную почту. В заявках содержится информация из системы Appruvo и прикрепленные документы в формате PDF.

Формат входящих заявок

На почту сотрудника Appruvo приходят письма с клиентскими заявками в следующем формате:

1. id заявки в системе Appruvo
2. id сделки в системе Appruvo
3. Статус заявки в системе Appruvo
4. 4 файла в формате PDF, содержащие следующие документы:
 - Водительское удостоверение (файл с именем driving-licence.pdf)
 - Согласие на обработку персональных данных (файл с именем personal-data.pdf)
 - Анкета клиента (файл с именем anketa-scan.pdf)
 - Паспорт клиента (файл с именем passport.pdf)



Отправитель письма - a.l@appruvo.ru

Тема письма - «Новая заявка»

Инструкция по работе с заявками

Получение заявки

1. Откройте письмо, полученное на вашу личную почту.
2. Ознакомьтесь с основными данными заявки: id заявки, id сделки и статус.

Проверка документов

1. Скачайте все четыре прикрепленных PDF-файла.
2. Проверьте наличие всех необходимых документов: Водительское удостоверение, Согласие на обработку персональных данных, Анкета клиента, Паспорт клиента
3. Убедитесь, что документы читаемы и не повреждены.

Принятие решения по заявке

1. На основе предоставленных документов и информации о заемщике примите решение по заявке:
 - Одобрено: если все документы в порядке и заемщик соответствует критериям.
 - Отказ: если есть недостатки в документах или заемщик не соответствует критериям.
2. Запишите ваше решение для дальнейшего использования.

Связь с заемщиком или автосалоном

1. Если заявка одобрена:
 - Свяжитесь с заемщиком или автосалоном по указанным контактными данным.
 - Сообщите о положительном решении и предоставьте дальнейшие инструкции.
2. Если заявка отклонена:
 - Свяжитесь с заемщиком или автосалоном.
 - Объясните причины отказа и дайте рекомендации по возможным действиям (например, исправление недостатков).

Хранение и безопасность

1. Все полученные документы содержат персональные данные клиентов и должны храниться согласно требованиям законодательства о защите персональных данных.
2. Не передавайте файлы третьим лицам без соответствующего разрешения.