

# «Автоматизированное рабочее место сотрудника миддл-офиса»

Руководство пользователя

ООО «Ак Барс Цифровые Технологии»  
2022 г.

## Содержание

Содержание.....	2
1. Ограничение использования документа.....	3
2. Описание основных функций продукта .....	4
2.1. Назначение продукта.....	4
2.2. Функциональные характеристики продукта.....	4
3. Термины и определения .....	5
4. Инструкция пользователя .....	7
4.1. Запуск системы.....	7
4.2. Очередь задач .....	7
4.3. Назначение задач на исполнителя.....	8
4.4. Работа с задачами.....	9
4.4.1. Просмотр информации по заявке .....	10
4.4.2. Перечень проверок.....	11
4.4.3. Просмотр приложенных документов.....	11
4.4.4. Основная страница проверки.....	11
4.4.5. Опция «Добавить служебный комментарий» .....	11
5. Статистика по заявкам.....	12
Приложение 1 .....	14

## Ограничение использования документа

Настоящий документ является результатом интеллектуальной деятельности, исключительное право на которое принадлежит Обществу с ограниченной ответственностью «Ак Барс Цифровые Технологии» (именуемое далее правообладатель).

Любое использование (как полностью, так и в части) настоящего документа (в частности: копирование, воспроизведение, распространение, доведение до всеобщего сведения и т.д., в цифровой форме и/или на бумажных носителях) допускается только по соглашению с правообладателем. Нарушение исключительного права преследуется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормами международного права.

Правообладатель вправе вносить изменения в Программный Продукт, настоящую документацию без предварительного уведомления Лицензиата.

## Описание основных функций продукта

### Назначение продукта

ПО предназначено для верификации заявок на различные виды кредитов. АРМ сотрудника миддл-офиса не является самостоятельной системой, он должен быть интегрирован в инфраструктуру, содержащую, как минимум, систему заведения заявок и систему принятия решений.

### Функциональные характеристики продукта

1. Получение из мастер-системы запроса на создание задачи. Запрос включает в себя информацию по заявке, субъектам заявки, приложенные документы.

2. Создание задач

3. Формирование очереди задач

4. Работа с очередью

a) Просмотр очереди

b) Сортировка заявок в очереди

c) Фильтрация

d) Назначение задач на исполнителя

e) Смена исполнителя на задаче

5. Работа с задачами на верификацию кредитных заявок

a) Просмотр информации по заявке

b) Просмотр приложенных к заявке документов

c) Выполнение необходимых проверок

d) Добавление комментариев для кредитного менеджера

6. Учет времени, затраченного на работу с задачей

7. Отправка результатов проверки в систему принятия решений и интерпретация ответа

8. Возврат результатов проверки в мастер-систему

## Термины и определения

Термин	Определение
Андеррайтер	Сотрудник Банка, ответственный за принятие решения при рассмотрении кредитной заявки. Обладает полномочиями принятия решения по согласованию изменений условий кредитования по выданным кредитам
Верификатор	Сотрудник Банка, осуществляющих проверку клиента и предоставленных клиентом информации на действительность и достоверность. Может участвовать в проверке кредитной заявки и в процессе согласования изменений условий кредитования по выданным кредитам.
Заявка	Сокращённое название Кредитной заявки. Это сущность, объединяющая в себе информацию по кредиту (тип продукта, программа кредитования, сумма, цель кредита и т.д.), а также информацию по заёмщику(ам). Вне системы Кредитная заявка – это документ, заполняемый клиентом при обращении в Банк, данные из которого переносит в систему клиентский менеджер (КМ).
Задача	Максимально независимая часть системы, содержащая любой набор проверок. Задача оперирует проверками, независимо от того, к какой сущности они привязаны. Данные, необходимые для выполнения любой проверки в задаче, поступают в интерфейс через связи проверяемой сущности. Задача может назначаться на оператора в зависимости от действующего алгоритма.
Проверка/Этап верификации	Это логически обособленный комплекс действий, целью которого является подтверждение соответствия документа требованиям и/или соответствия действительности предоставленных данных. Каждая проверка подразумевает работу с одним конкретным документом, или логически связанным блоком документов, или определённым набором данных.
Docviewer	Элемент интерфейса, в котором верификатор видит приложенные к заявке документы
Субъект	Клиент Банка, обратившийся за кредитом, либо связанные с ним лица. Эта сущность содержит всю



	информацию клиента, необходимую для принятия решения по кредиту: перс.данные, информация о доходах и расходах, связанные директории (работа, адреса). Может быть представлена Заёмщиком, Супругом(ой) заёмщика, Созаёмщиком и т.п.
АРМ	Автоматизированное рабочее место

## Инструкция пользователя

### Запуск системы

АРМ сотрудника миддл-офиса является веб-приложением, вход в систему осуществляется посредством открытия ссылки в браузере.

### Очередь задач

Пользователь видит в очереди задачи всех верификаторов и новые задачи, на которых еще не назначен проверяющий (см **Ошибка! Источник ссылки не найден.**). Очередь содержит следующие поля:

- Статус
- Действие
- Клиент из заявки
- Тип
- Продукт
- Поступила
- Затрачено
- Дедлайн
- Этап проверки
- Проверяющий

В интерфейсе руководителя имеются встроенные фильтры

- По статусу задачи
- По типа задачи
- По продукту
- По дате поступления
- По этапу проверки
- По исполнителю

Возможна сортировка задач в очереди по следующим параметрам:

- Статус
- Клиент
- Дата поступления
- Проверяющий

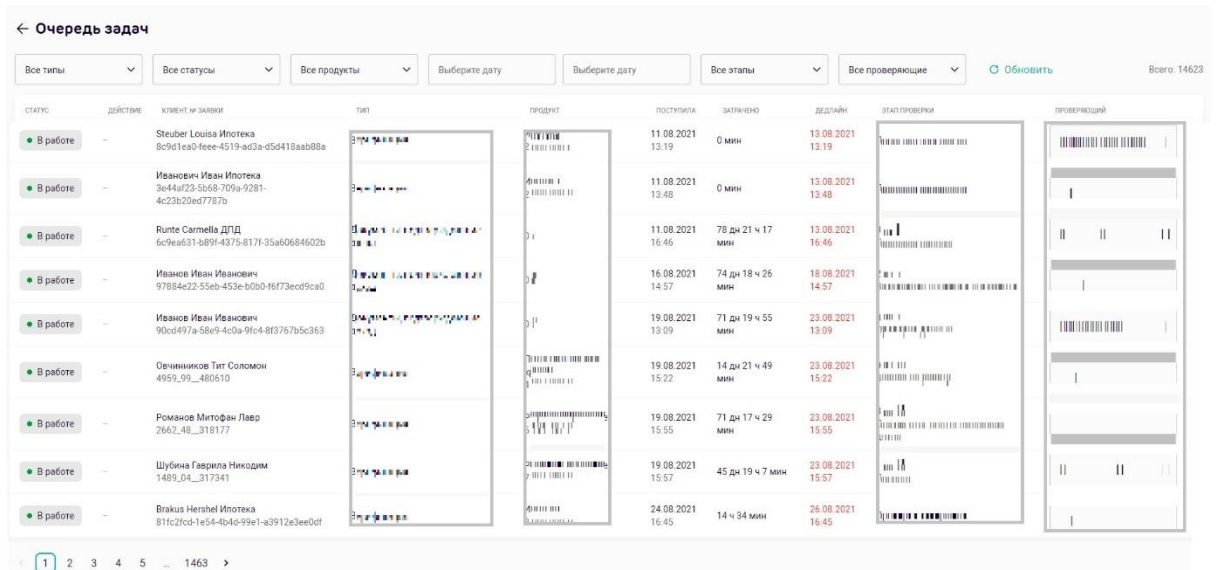


Рис. 1

### Назначение задач на исполнителя

Назначение задачи на пользователя происходит несколькими способами:

1) Пользователь нажимает кнопку “Взять новую задачу” и назначается исполнителем на первой задаче из очереди

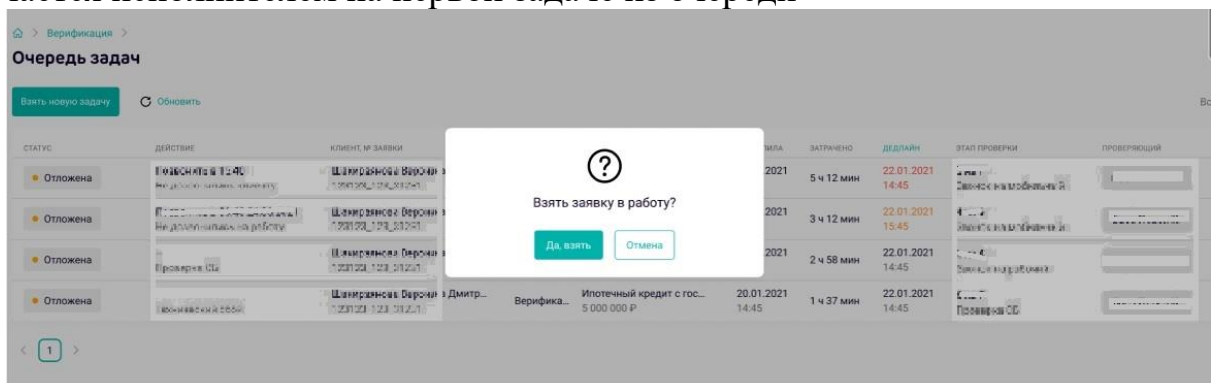
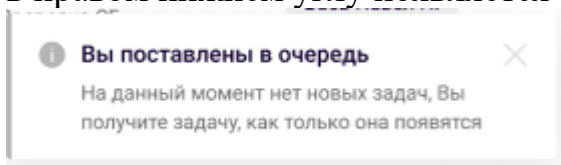


Рис. 2

2) Если новых задач нет, то при нажатии кнопки “Взять новую задачу”:

- Пользователь попадает в конец списка ожидающих
  - Кнопка меняется на кнопку "Выйти из очереди"
- в правом нижнем углу появляется соответствующее уведомление



Пользователь исключается из Очереди при нажатии кнопки "Выйти из очереди".



При поступлении новой задачи пользователь увидит модальное окно с кнопками “Взять задачу” и “Отмена”

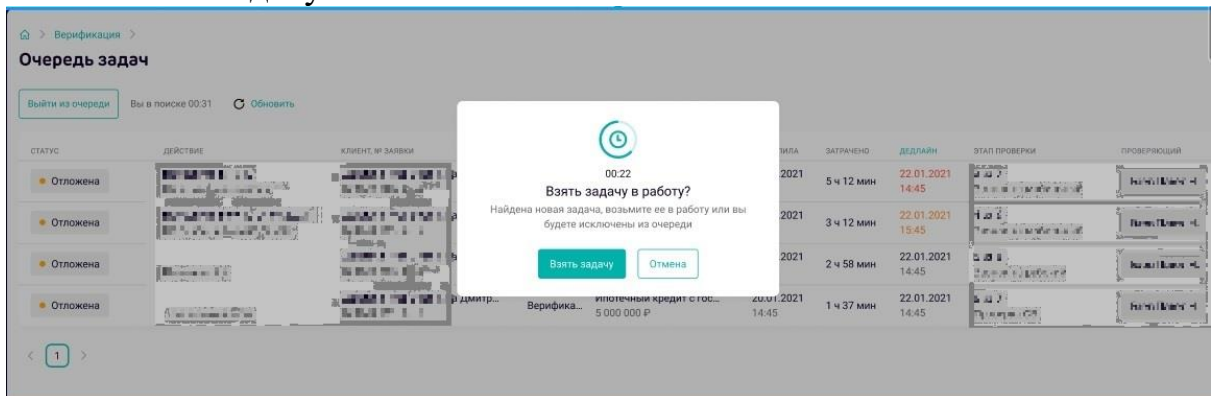


Рис. 3

При нажатии кнопки “Взять задачу” пользователь переходит к работе с задачей и выходит из очереди.

При нажатии кнопки “Отмена” пользователь выходит из очереди, задача при этом уходит следующему исполнителю в очереди.

Если в течение 30 с. пользователь не отреагировал на сообщение. Выводится уведомление "Из-за отсутствия активности Вы больше не в очереди на получение задач". Пользователь исключается из очереди.

Если пользователь возвращается в отложенную заявку, он исключается из очереди и выводится уведомление текстом: "Из-за отсутствия активности Вы больше не в очереди на получение задач".

Руководитель указывает на задаче исполнителя. Для этого необходимо в графе «Проверяющий» развернуть список сотрудников и выбрать пользователя, на которого требуется назначить задачу (см. Рис. 4Рис. 4). Таким же образом можно переназначить задачу с одного пользователя на другого.

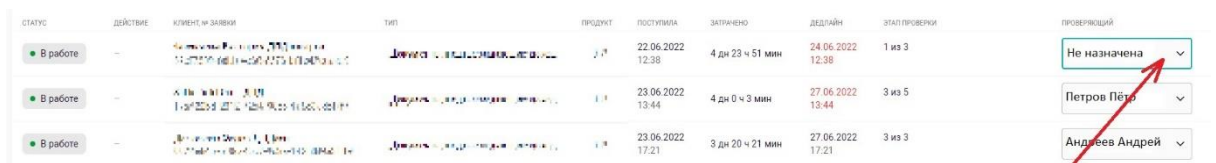


Рис. 4

### Работа с задачами

Чтобы взять задачу в работу, пользователю нужно нажать на неё и подтвердить свои действия:

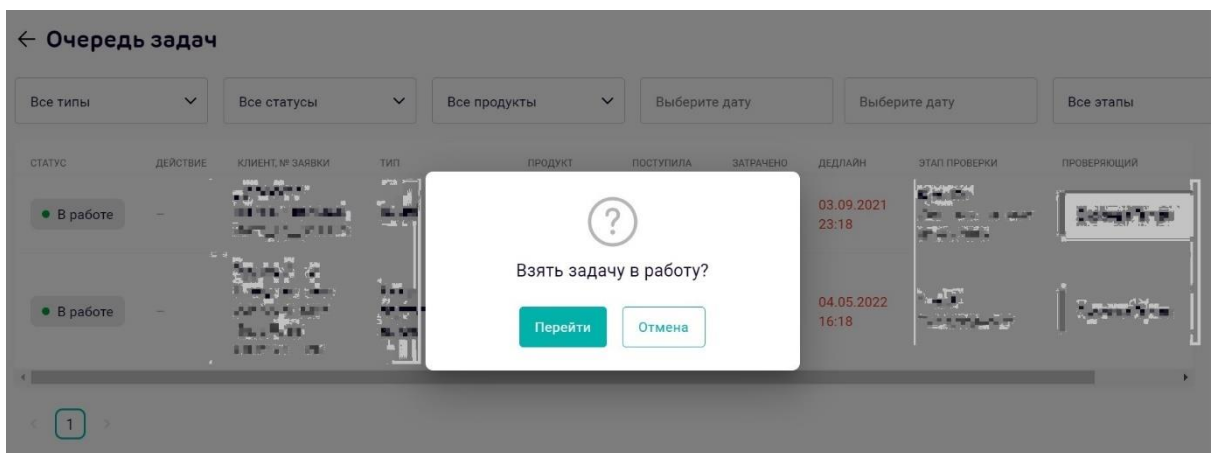


Рис. 5

Интерфейс задачи условно можно разделить на следующие блоки:

- Просмотр информации по заявке
- Перечень проверок
- Просмотр приложенных документов
- Основная страница проверки

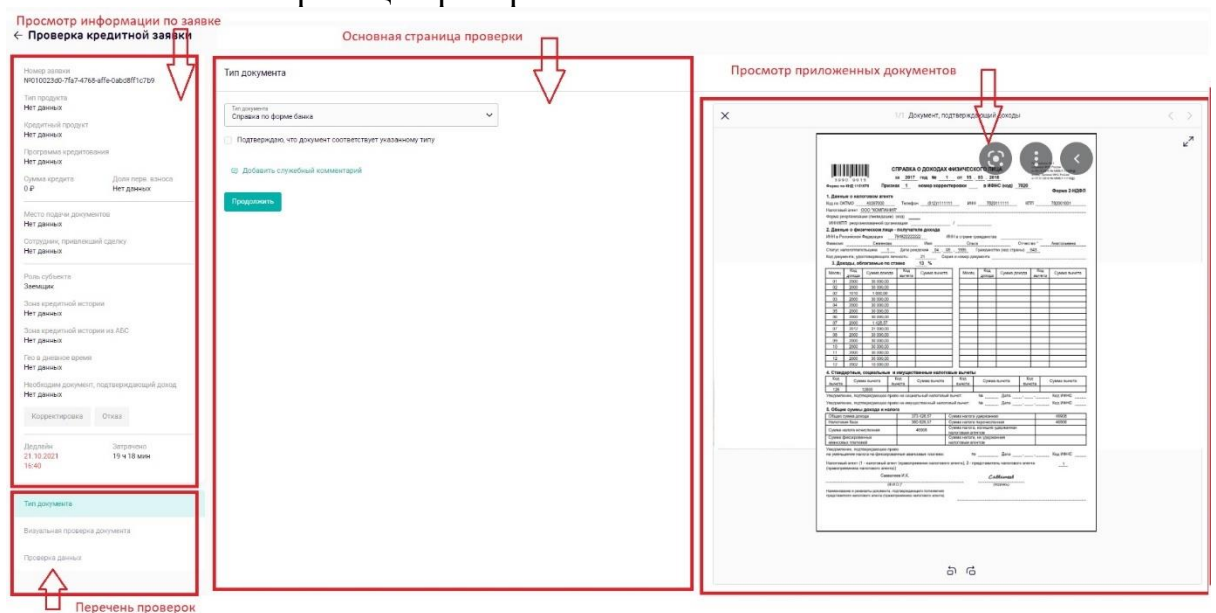


Рис. 6

### Просмотр информации по заявке

Блок располагается в верхнем левом углу страницы проверки. В блоке выводится информация по заявке и субъекту, по которому верификатор в данный момент проводит проверку. Информация помогает верификатору быстрее ориентироваться в бизнес-сценариях для проведения проверок (см. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

### Перечень проверок

Процесс верификации включает в себя несколько этапов проверок. Блок с перечнем необходимых проверок по данной заявке расположен в левом нижнем углу (см. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Список проверок для каждой заявки определяется внешней системой (система принятия решений).

Этапы проверки выполняются последовательно. По итогу проверки на каждом из этапов возможен один из вариантов дальнейшего движения заявки: переход к следующей проверке, отправка на корректировку клиентский менеджеру, перевод в отказ, перевод на более детальные проверки в АРМ андеррайтера.

### Просмотр приложенных документов

В правом верхнем углу расположен компонент Docviewer, в котором верификатор видит приложенные к заявке документы (см. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Доступный функционал:

- Отображаются в виде превью документы в форматах .jpg, и .pdf, прикрепленные к заявке
- Доступна опция "скачать файл"
- Есть элементы переключения между превью (стрелки "вправо", "влево")
- Можно просмотреть файл, кликнув по превью
- Можно переключаться с помощью элементов переключения между документами в режиме полного просмотра.

### Основная страница проверки

В центральной части экранной формы размещена информация и интерактивные элементы по той проверке, которая выполняется в текущий момент (см. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Каждая проверка имеет свой набор параметров и интерактивных элементов, которые верификатор заполняет в процессе работы с заявкой.

У верификатора есть возможность корректировать некоторые данные на заявке, если возникает такая необходимость.

После заполнения всех необходимых данных верификатор нажимает кнопку «Продолжить» и переходит к следующей проверке, если она есть, либо завершает работу по текущей задаче.

### Опция «Добавить служебный комментарий»

Прежде чем верификатор перейдет к следующему этапу проверки, он может добавить комментарий на заявке, если это необходимо

## ← Проверка кредитной заявки

Номер заявки №010023d0-7fa7-4768- affe-0abd8ff1c7b9	Тип документа Тип документа Справка по форме банка				
Тип продукта Нет данных	<input type="checkbox"/> Подтверждаю, что документ соответствует указанному типу				
Кредитный продукт Нет данных	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center;"> <a href="#">Добавить служебный комментарий</a> </div>				
Программа кредитования Нет данных					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Сумма кредита</th> <th>Доля перв. взноса</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 Р</td> <td>Нет данных</td> </tr> </tbody> </table>	Сумма кредита	Доля перв. взноса	0 Р	Нет данных	<div style="background-color: #00a68a; color: white; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     Продолжить                 </div>
Сумма кредита	Доля перв. взноса				
0 Р	Нет данных				
Место подачи					

Рис. 7

### Статистика по заявкам


Раздел предназначен для контроля результатов верификации и содержит задачи, по которым уже вынесено заключение. Данный раздел открывается по внешней ссылке *\*тут будет ссылка\**.

Фильтры:

- По типу продукта
- По сумме займа
- По дате создания
- По дате завершения
- По заключению

🏠 > Верификация >

### Статистика по заявкам

Дата создания заявки:   Всего заявок: 10

НОМЕР ЗАЯВКИ	ДАТА И ВРЕМЯ СОЗДАНИЯ	ПРОВЕРЯЮЩИЙ	СТАТУС ЗАЯВКИ
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	В работе
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	Завершена
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	В работе
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	Корректировка
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	В работе
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	В работе
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	В работе
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	В работе
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	В работе
0000000000	01.09.2020 19:45	Иван Владимирович Клементьев	В работе

*Рис. 8*

## Приложение 1

### Статусы задач

Жизненный цикл задачи в АРМе верификатора состоит из нескольких этапов, каждому из которых соответствует определённый статус:

- Предобработка (из системы заведения заявок пришли данные, запускается процесс получения документов, после получаем этапы проверок от системы принятия решений)
  - Новая (процесс предобработки завершен, задача становится доступна для взятия в работу)
  - В работе (Верификатор взял задачу в работу)
  - Отложена (Верификатор отложил работу с задачей)
  - Верификация завершена (Верификатор закончил работу или у заявки были пройдены все этапы, так как она пришла с корректировки)
  - Обработка завершена (процессы формирования заключения по заявке, обновления данных)
  - Отменена (может произойти с задачей любого статуса, кроме "Обработки завершена")