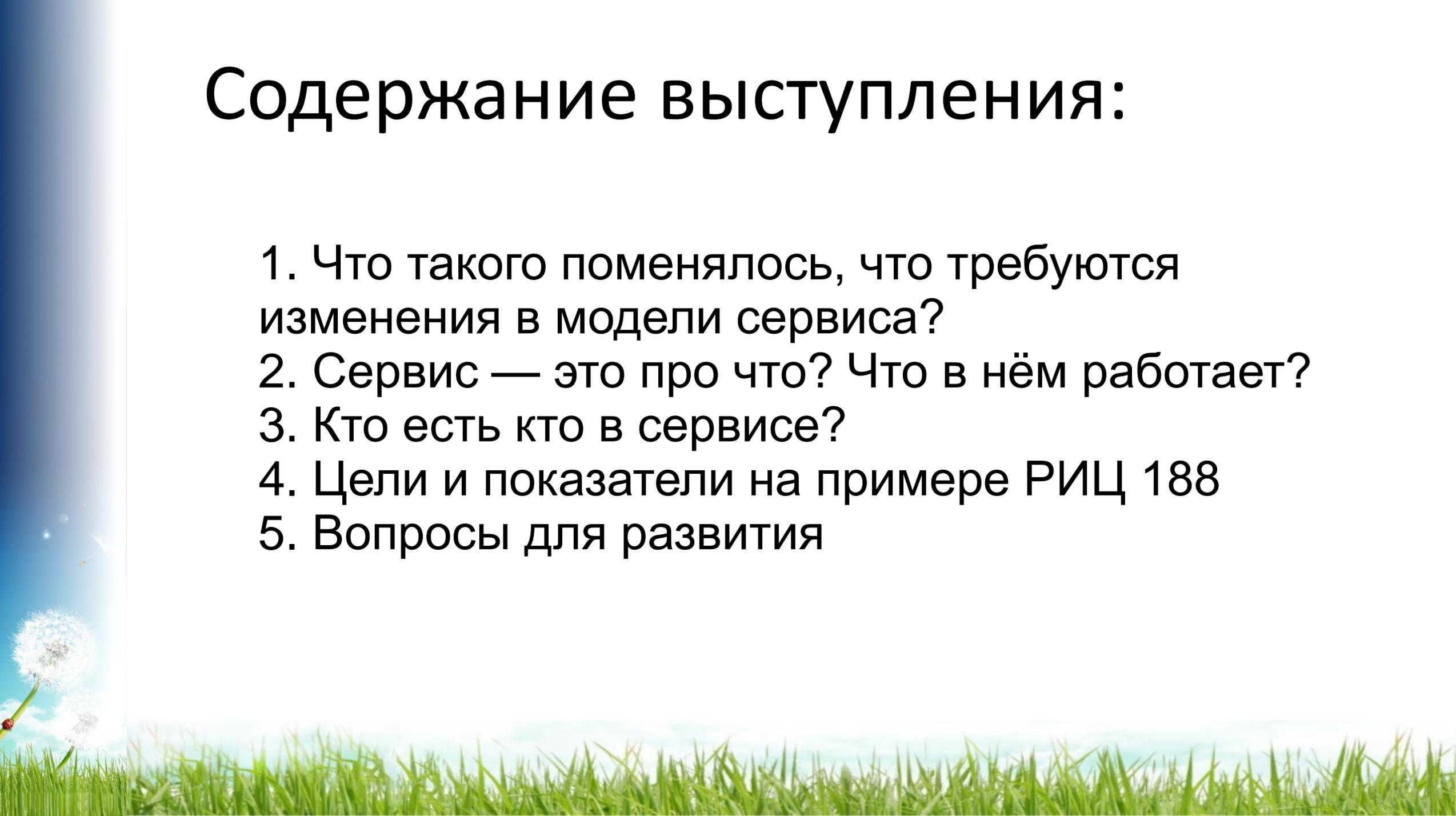


Содержание выступления:

1. Что такого поменялось, что требуются изменения в модели сервиса?
2. Сервис — это про что? Что в нём работает?
3. Кто есть кто в сервисе?
4. Цели и показатели на примере РИЦ 188
5. Вопросы для развития

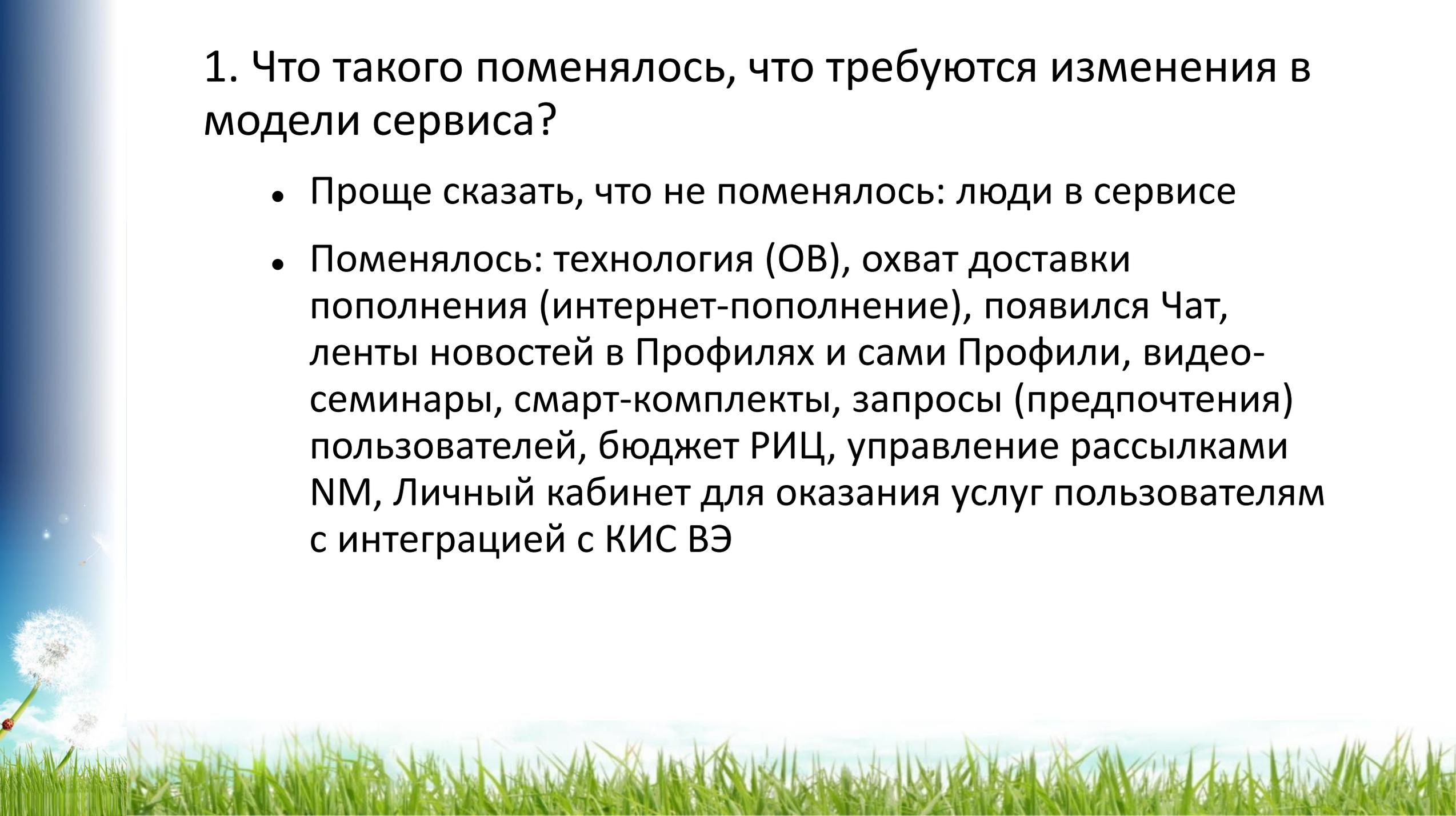


О чём не будет в слайдах



1. Что такого поменялось, что требуются изменения в модели сервиса?

- Проще сказать, что не поменялось: люди в сервисе
- Поменялось: технология (ОВ), охват доставки пополнения (интернет-пополнение), появился Чат, ленты новостей в Профилях и сами Профили, видео-семинары, смарт-комплекты, запросы (предпочтения) пользователей, бюджет РИЦ, управление рассылками НМ, Личный кабинет для оказания услуг пользователям с интеграцией с КИС ВЭ



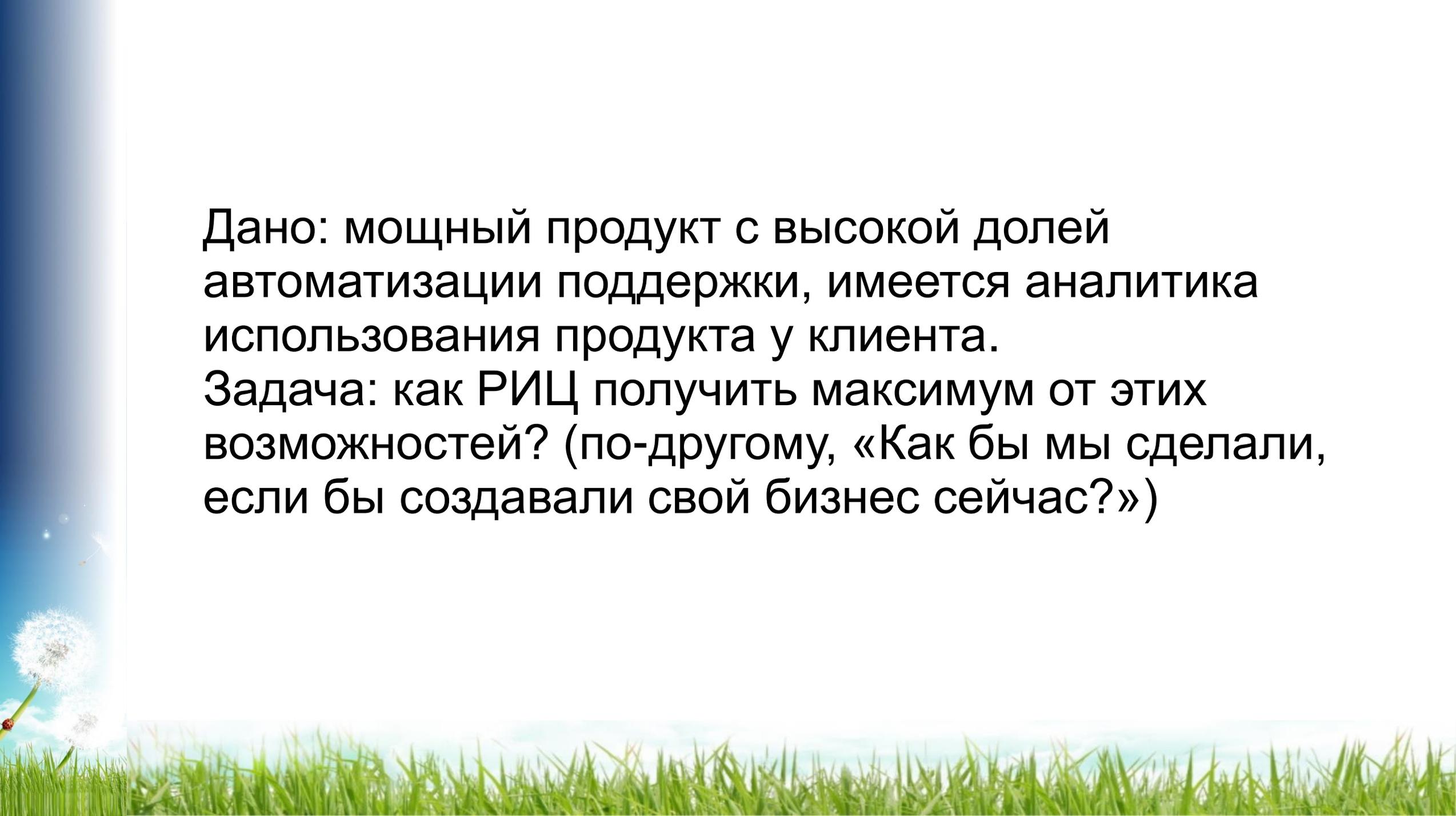
Как вывод: продукт (СПС КонсультантПлюс)
становится всё более самостоятельным, а Клиент
искушённым

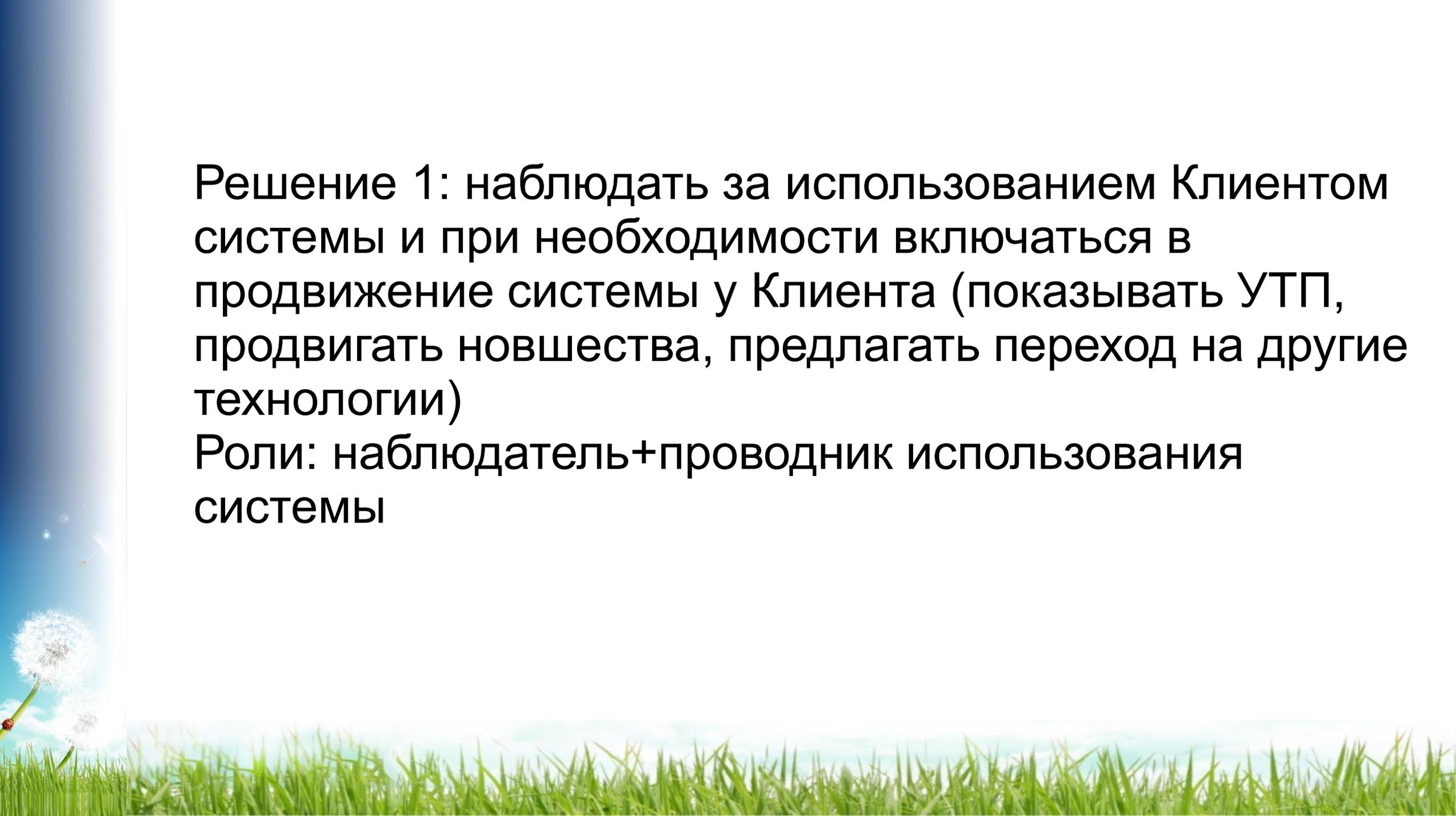


Давайте рассматривать происходящее как
возможность!



Дано: мощный продукт с высокой долей автоматизации поддержки, имеется аналитика использования продукта у клиента.
Задача: как РИЦ получить максимум от этих возможностей? (по-другому, «Как бы мы сделали, если бы создавали свой бизнес сейчас?»)



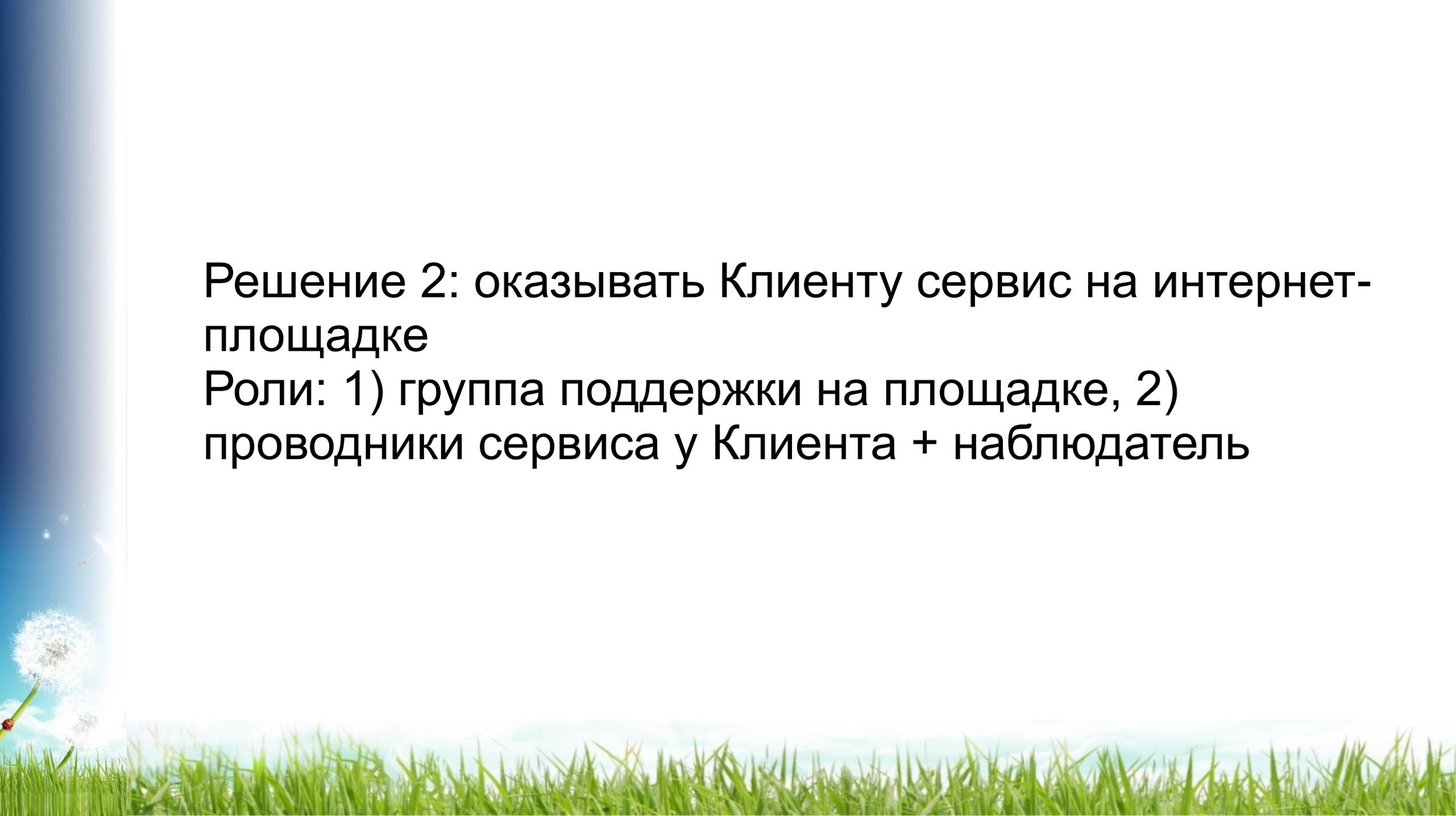


Решение 1: наблюдать за использованием Клиентом системы и при необходимости включаться в продвижение системы у Клиента (показывать УТП, продвигать новшества, предлагать переход на другие технологии)

Роли: наблюдатель+проводник использования системы

Решение 2: оказывать Клиенту сервис на интернет-площадке

Роли: 1) группа поддержки на площадке, 2) проводники сервиса у Клиента + наблюдатель



Оценка изменения сегментов

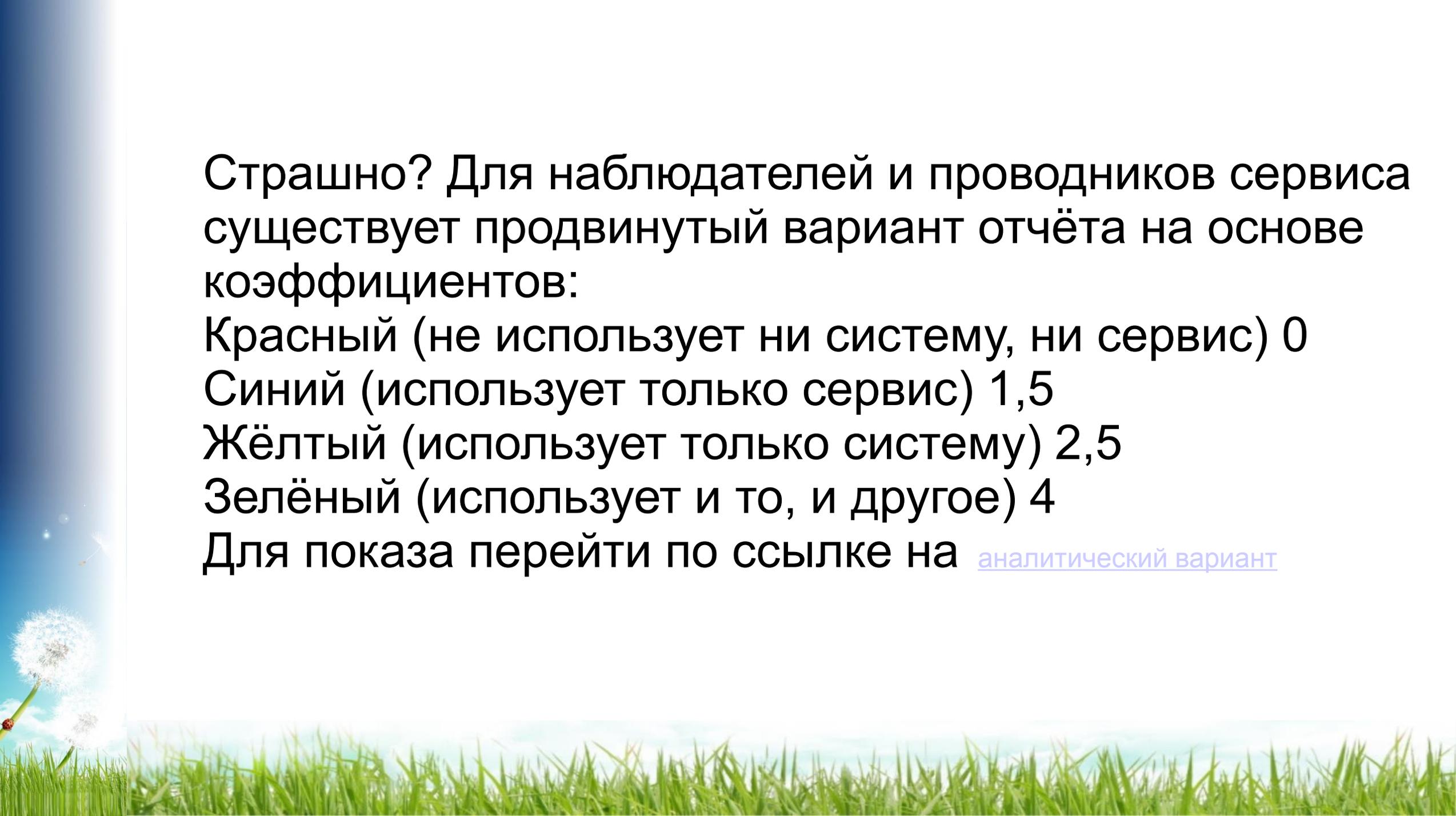
Отчет "Оценка динамики сегментов"

Период отчета: с '01.04.2018' по '30.06.2018'

Периодичность: 'Неделя'; Направление деятельности: 'Обслуживание/Пост-сервис'; Тип сегмента: 'Лояльность'

Опции: Включать клиентов с изменениями сегмента

Периоды:	с 26.03 по 01.04	с 02.04 по 08.04	с 09.04 по 15.04	с 16.04 по 22.04	с 23.04 по 29.04	с 30.04 по 06.05	с 07.05 по 13.05	с 14.05 по 20.05	с 21.05 по 27.05	с 28.05 по 03.06	с 04.06 по 10.06	с 11.06 по 17.06	с 18.06 по 24.06	с 25.06 по 01.07
Индивидуальный предприниматель Тоторова Марина Афанасьевна	Синий	Синий	Синий	Синий	Синий	Красный	Синий	Красный	Синий	Синий	Синий	Синий	Желтый	Синий
Красноярский филиал ПАО "Ростелеком"	Желтый	Зеленый	Желтый											
Муниципальное предприятие города Абакана "Аптека №24"	Синий	Зеленый	Желтый	Синий										
Муниципальное унитарное предприятие г.Абакана "Детский парк "Орлёнок"	Зеленый	Желтый	Зеленый											
Нотариальная Палата Республики Хакасия	Желтый	Зеленый	Зеленый	Желтый	Желтый	Желтый	Зеленый	Желтый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Желтый	Желтый
Нотариус г. Абакана Республики Хакасия Бусыгина Зинаида Ивановна	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Желтый	Зеленый	Желтый	Зеленый	Желтый	Зеленый	Зеленый	Желтый	Зеленый
Нотариус Хомухина Светлана Владимировна	Желтый	Зеленый	Желтый	Желтый	Желтый	Желтый								
Общественная организация - дорожная территориальная организация Российского профессионального союза железнодорожников и транспортных строителей (РОСПРОФЖЕЛ) на Красноярской железной дороге	Синий	Синий	Синий	Синий	Синий	Красный	Синий	Синий	Синий	Синий	Синий	Красный	Желтый	Красный
Общество с ограниченной ответственностью "Абазинский рудник"	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Желтый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Зеленый	Желтый	Зеленый
Общество с ограниченной ответственностью "Аяс"	Желтый	Желтый	Желтый	Желтый	Зеленый	Желтый								
Общество с ограниченной ответственностью "Власта Инвест Дом"											Желтый	Желтый	Желтый	Желтый
Общество с ограниченной ответственностью "Система ПВО+"	Красный	Синий	Желтый	Красный										
Общество с ограниченной ответственностью "Участок жилищно-эксплуатационных услуг № 2" (ООО "ЖЭУ-2")	Синий	Синий	Синий	Синий	Синий	Красный	Синий	Зеленый	Синий	Синий	Синий	Синий	Желтый	Синий
Общество с ограниченной ответственностью "Участок жилищно-эксплуатационных услуг № 3"	Красный	Красный	Синий	Красный	Синий	Красный	Красный	Синий	Синий	Синий	Синий	Красный	Желтый	Красный
Общество с ограниченной ответственностью "Участок жилищно-эксплуатационных услуг №7"	Зеленый	Желтый	Зеленый											



Страшно? Для наблюдателей и проводников сервиса существует продвинутый вариант отчёта на основе коэффициентов:

Красный (не использует ни систему, ни сервис) 0

Синий (использует только сервис) 1,5

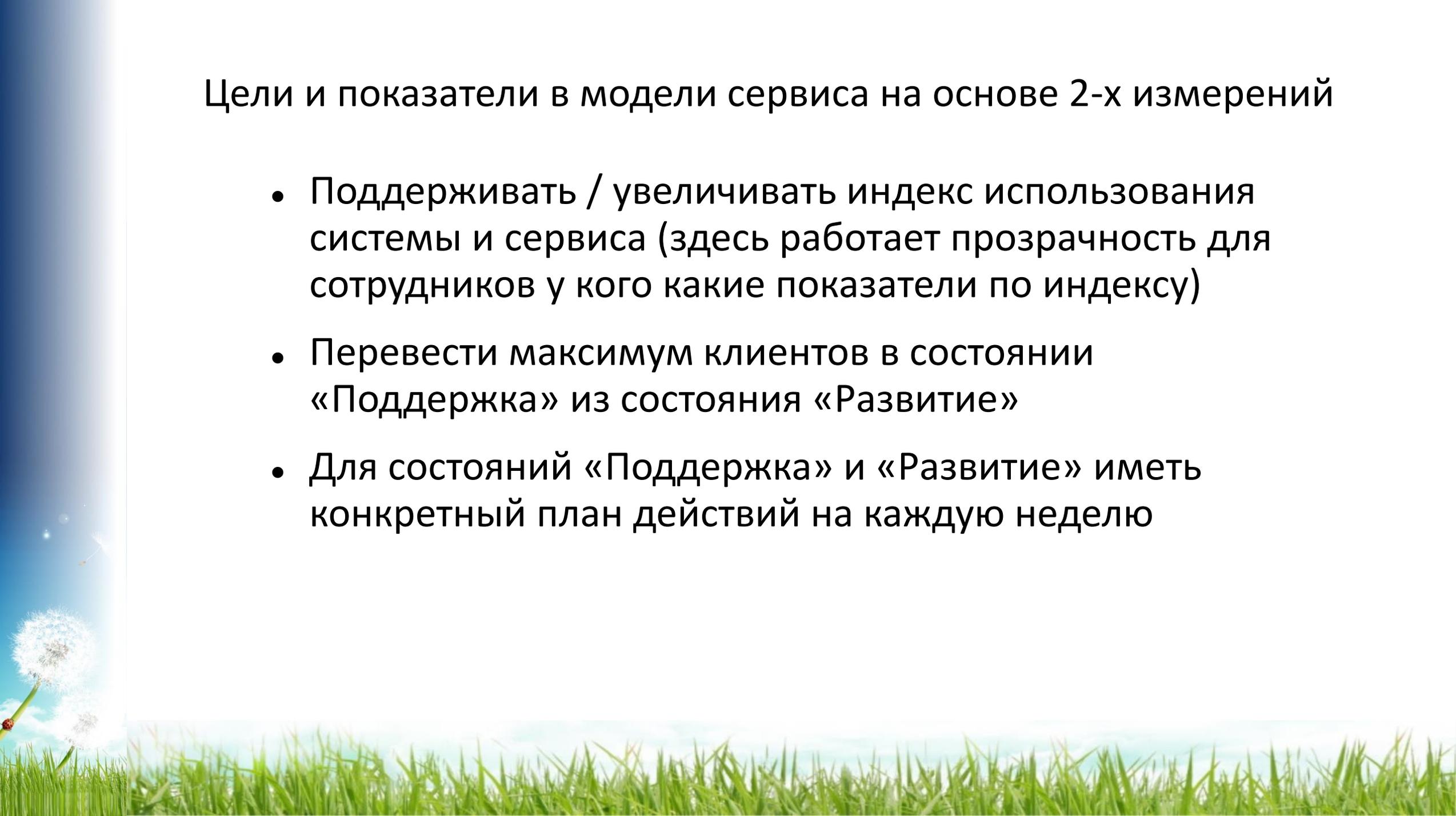
Жёлтый (использует только систему) 2,5

Зелёный (использует и то, и другое) 4

Для показа перейти по ссылке на [аналитический вариант](#)

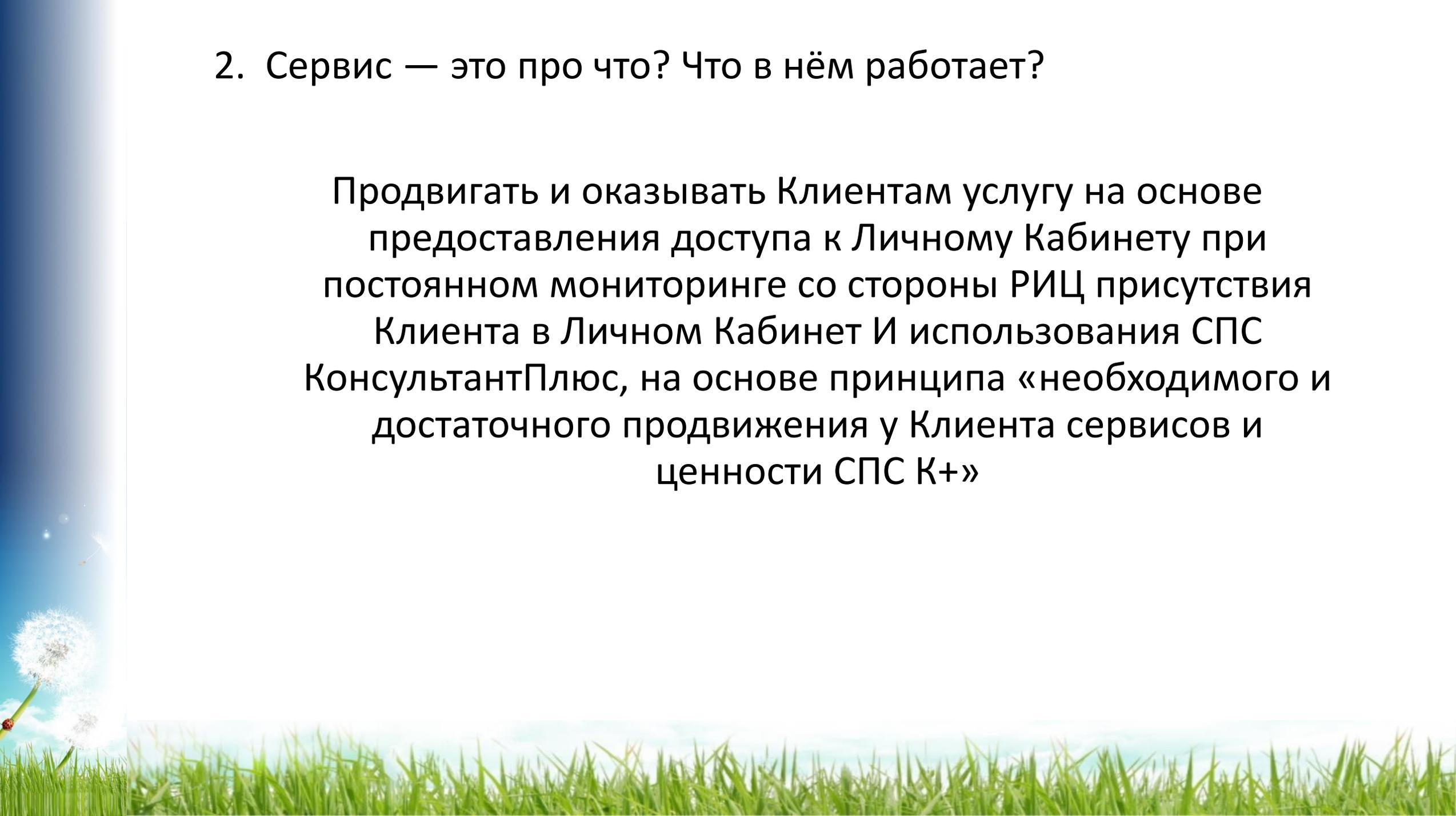
Цели и показатели в модели сервиса на основе 2-х измерений

- Поддерживать / увеличивать индекс использования системы и сервиса (здесь работает прозрачность для сотрудников у кого какие показатели по индексу)
- Перевести максимум клиентов в состоянии «Поддержка» из состояния «Развитие»
- Для состояний «Поддержка» и «Развитие» иметь конкретный план действий на каждую неделю

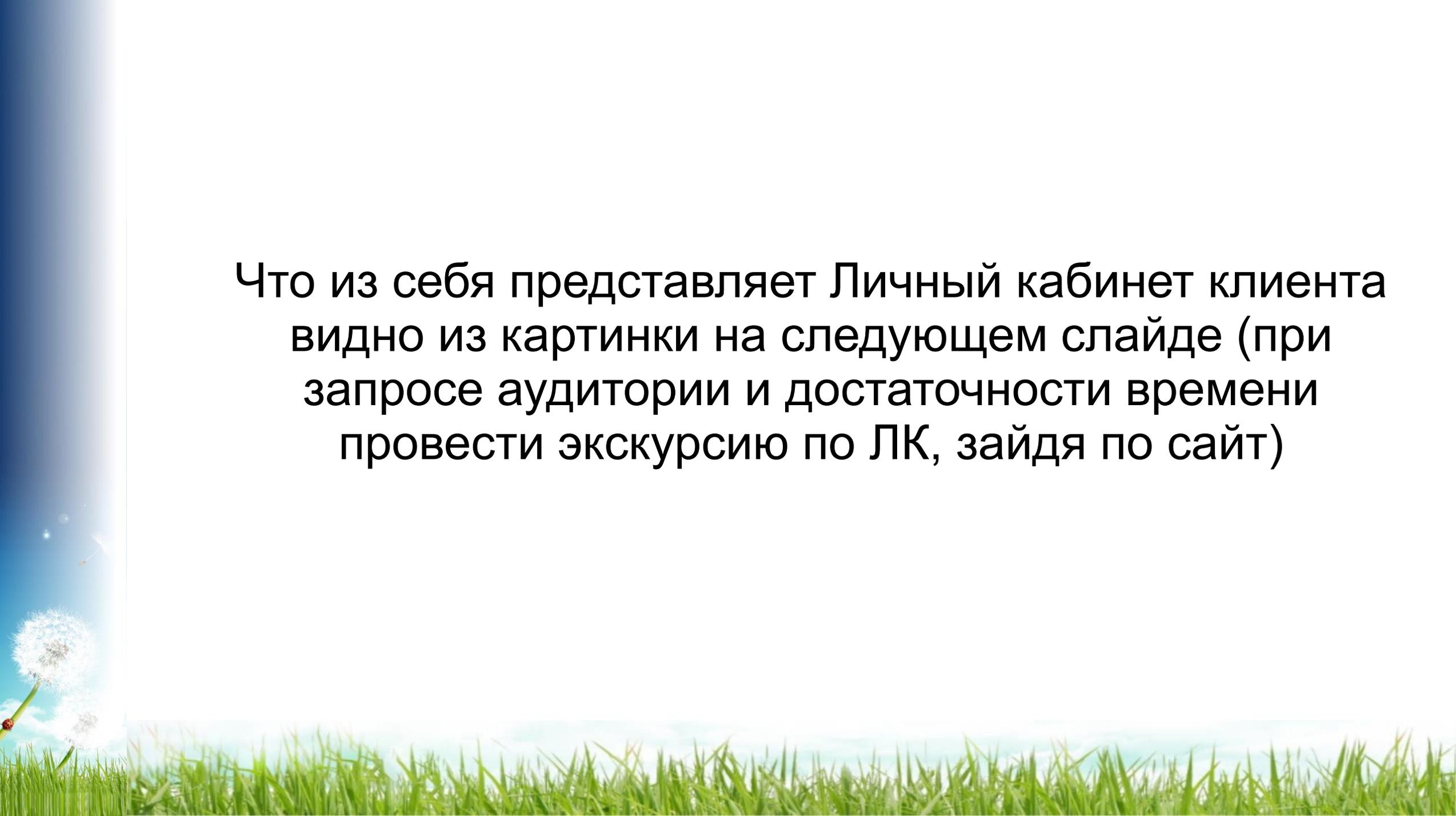


2. Сервис — это про что? Что в нём работает?

Продвигать и оказывать Клиентам услугу на основе предоставления доступа к Личному Кабинету при постоянном мониторинге со стороны РИЦ присутствия Клиента в Личном Кабинет И использования СПС КонсультантПлюс, на основе принципа «необходимого и достаточного продвижения у Клиента сервисов и ценности СПС К+»



Что из себя представляет Личный кабинет клиента видно из картинки на следующем слайде (при запросе аудитории и достаточности времени провести экскурсию по ЛК, зайдя по сайт)





Заказ документа и консультации

Оперативные ответы на Ваши вопросы 5 дней в неделю



Готовые подборки документов

Ресурс с подборками документов из СПС К+ по самым актуальным темам



Банк вебинаров

Удобный доступ ко всем вебинарам для разных специалистов



Семинар/Вебинар месяца

Выбор вебинара/семинара клиентами



Моя рассылка

Доступ к рубрикам вашей электронной рассылки



Уникальные печатные издания

Подписка на журнал ГК и доступ к книгам КонсультантПлюс



Избранное

Ваши любимые записи и страницы



Мои настройки

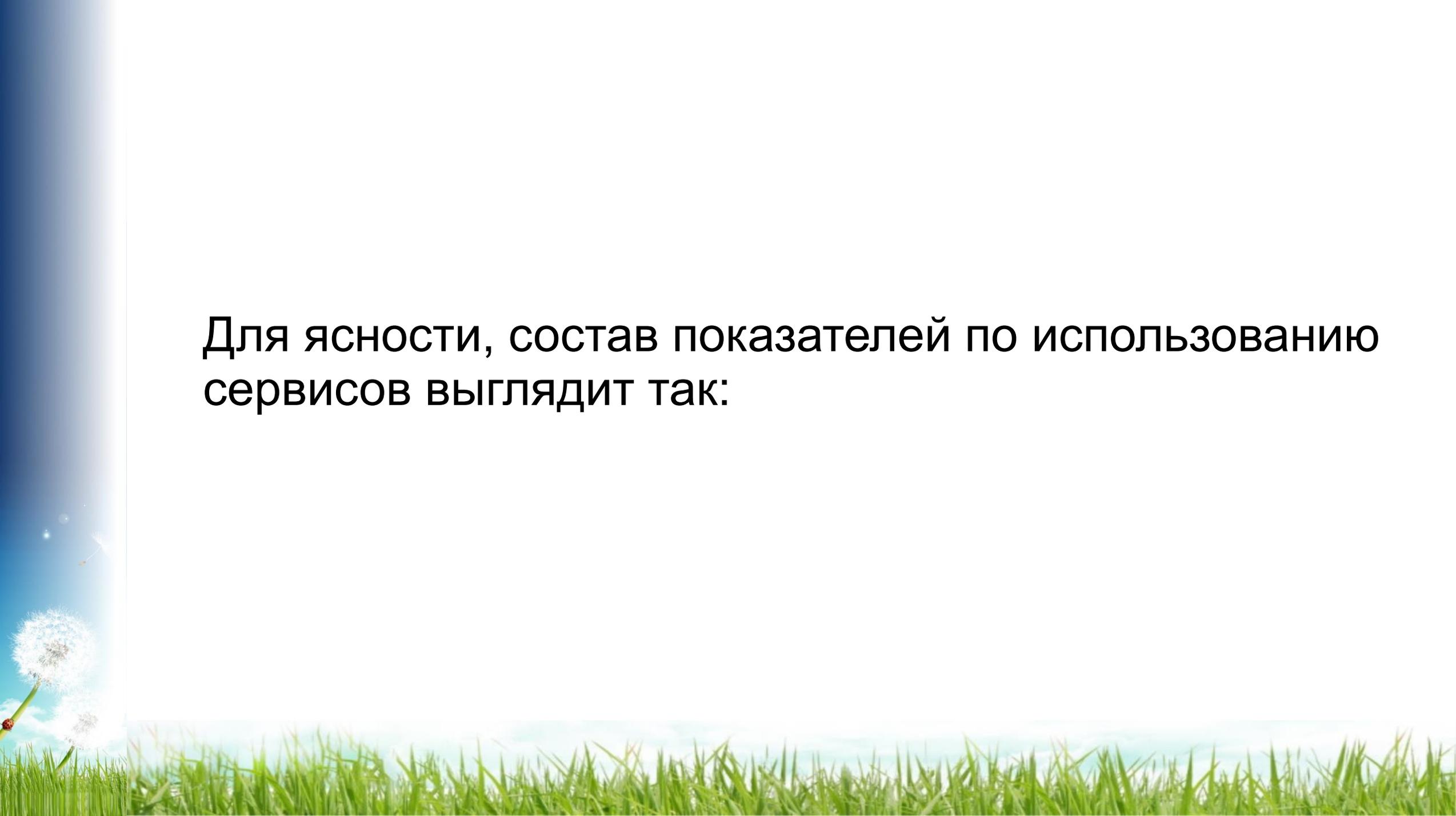
Настройки вашего личного кабинета



Мое обучение

Эффективный поиск информации, технология быстрых решений

Для ясности, состав показателей по использованию сервисов выглядит так:



OLAP-отчет по области расчета "Активность клиентов"

Август 2018 года

Описание	Заказ документов (шт)	Онлайн-заказ документов (шт)	Обращение на Линию консультирования (шт)	Заказ подборок (шт)	Кол-во обученных пользователей (шт)	Кол-во обученных пользователей (семинар-тренинг) (шт)	Кол-во обращений онлайн-диалог (шт)	Регистрация в Личном кабинете (шт)	Техническая помощь (шт)	Использует все сервисы (шт)	Использование систем 188 (шт)
Итого: (6)	47	268	63	20	12	0	76	728	2	221	1 399
Браво (рук. Кунц Светлана Григорьевна) (7)	6	49	22	5	1	0	29	250	0	127	381
Виртуальная (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-4	4
Гамма (рук. Чепиль Сергей Анатольевич) (5)	23	125	24	8	6	0	17	244	1	72	351
НСС (рук. Березина Ю.Н.) (1)	5	8	5	0	1	0	12	82	0	66	265
Техническое обслуживание (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-4	4
Чарли (рук. Дзержко Тамара Николаевна) (6)	13	86	12	7	4	0	18	152	1	-36	394

Исключать остатки без оборотов
 Помечать некорректные остатки
 Исключать внутренние обороты
 Только остатки без оборотов
 Развернуть сальдо по счетам

Сформировать (F9)

Закрыть

Список услуг по направлению «Сервис»

Заказ документов (шт)

Онлайн-заказ документов (шт)

Обращение на Линию консультирования (шт)

Заказ подборок (шт)

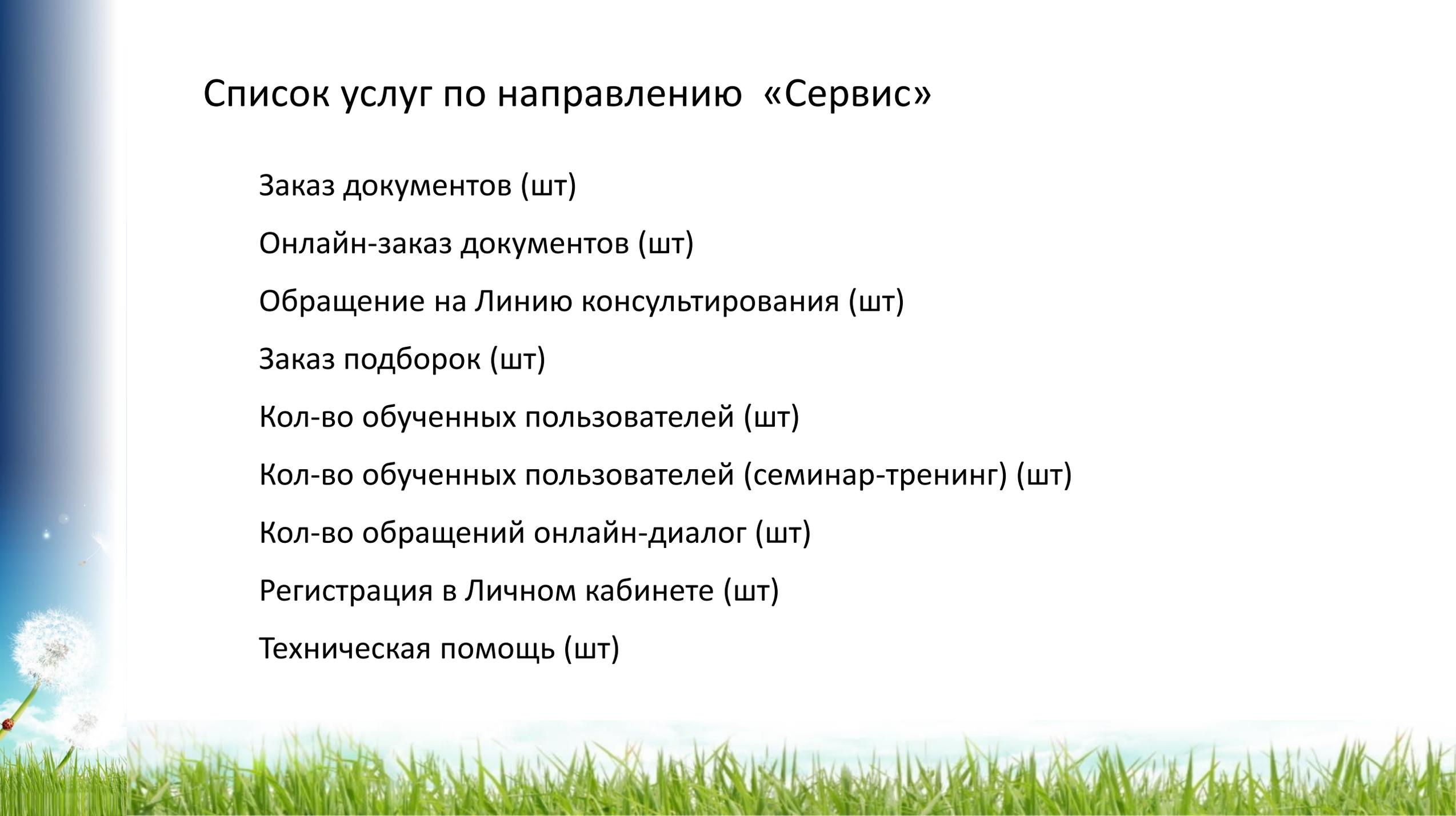
Кол-во обученных пользователей (шт)

Кол-во обученных пользователей (семинар-тренинг) (шт)

Кол-во обращений онлайн-диалог (шт)

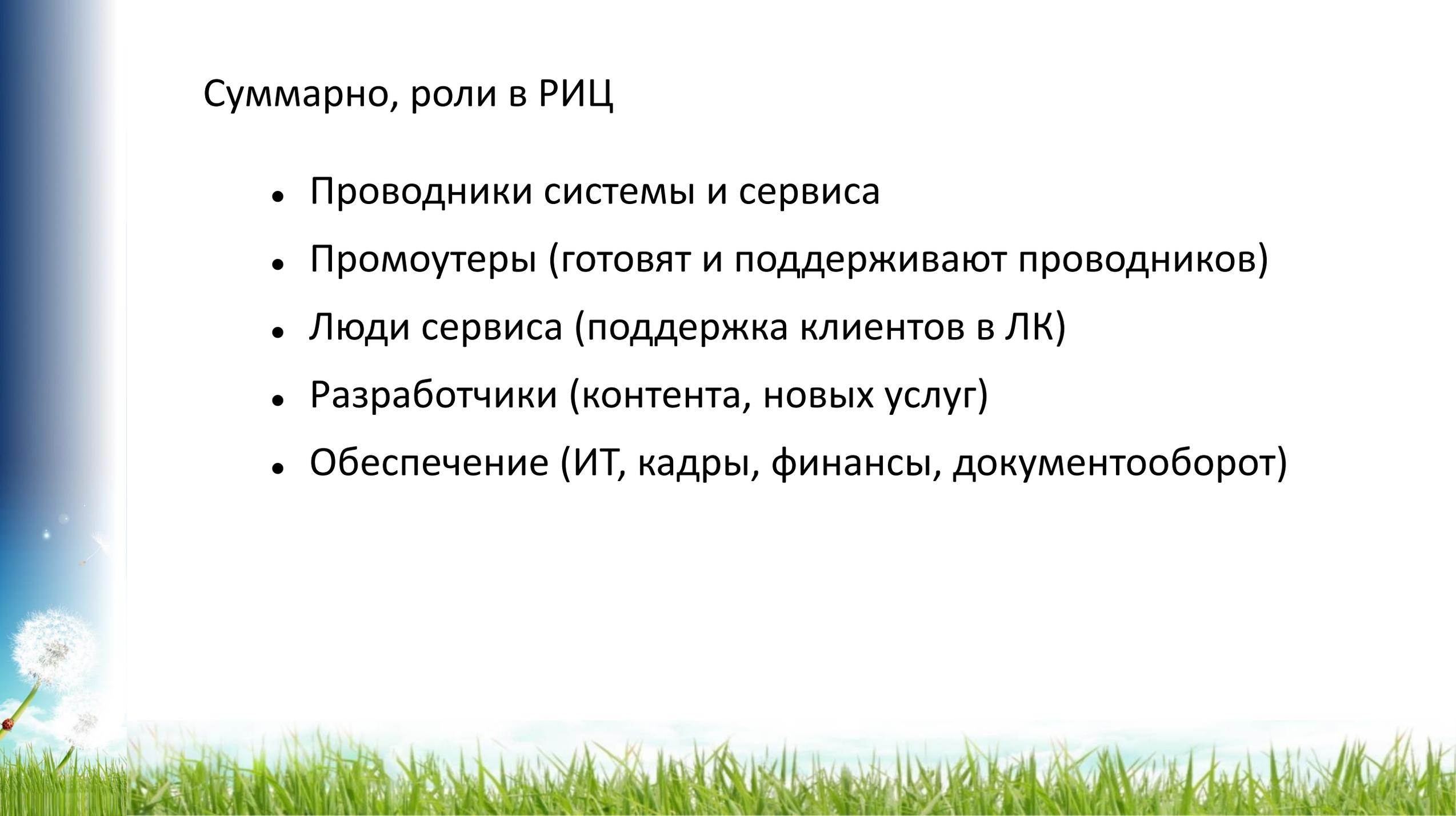
Регистрация в Личном кабинете (шт)

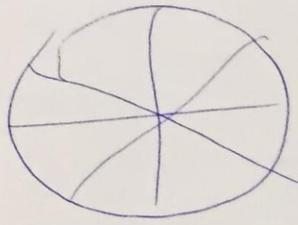
Техническая помощь (шт)



Суммарно, роли в РИЦ

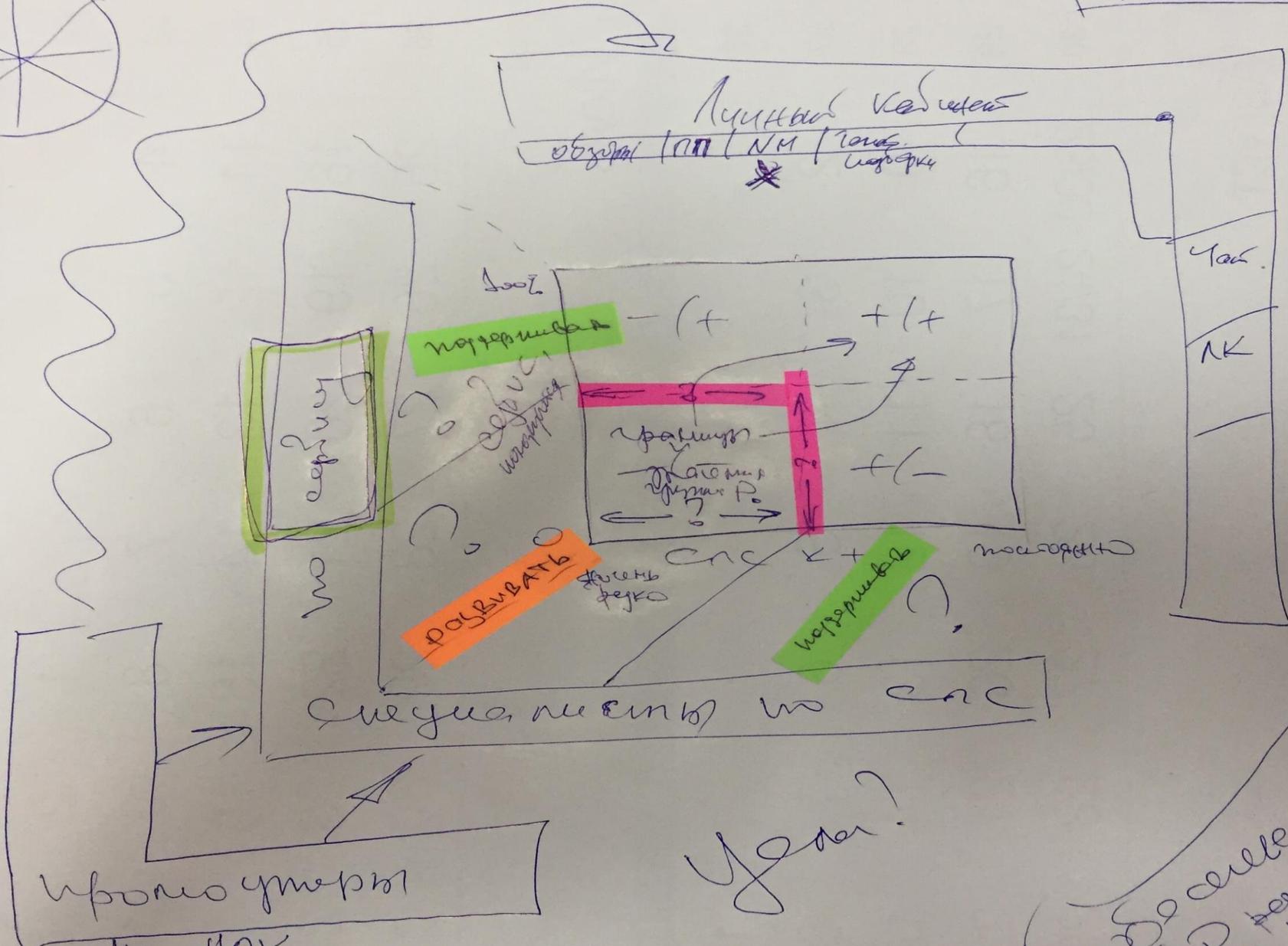
- Проводники системы и сервиса
- Промоутеры (готовят и поддерживают проводников)
- Люди сервиса (поддержка клиентов в ЛК)
- Разработчики (контента, новых услуг)
- Обеспечение (ИТ, кадры, финансы, документооборот)





разработка

устройство,
узел
(сборка,
Каб.
шнур)



разрушать

портальная

устройство

устройство
уу, унк

Узел?

устройство
уу, унк

Движущие силы, это они?

= принятие сотрудниками ролей, таких как Проводники использования СПС К+ и сервиса (сейчас это СИО), Промоутеры СПС и Сервиса для Проводников, Разработчики Контента, Линия поддержки Клиента (Чат, Консультирование, Горячая линия) ;

= установление и измерение целей для каждой из ролей и поддержание процесса поддержания целей в актуальном состоянии;

= правильная мотивация на достижение целей и поддержку процессов, направленных на достижение целей;

Вопросы для развития

- Когда Партнёр раскроет информацию по входам в с/о версии? Это 25% клиентской базы, и по ней мы работаем вслепую (ставим данные «ручками»)
- Что делать с тягой «старых» специалистов к визитам? Им сложно переключиться на режим наблюдения по аналитике из КИС ВЭ, они привыкли черпать информацию из визита. А визит — это дорого, очень дорого
- Как научиться считать величину индекса услуг (сейчас это просто «да» или «нет»)

Заключение

- Центр тяжести сервиса от людей с визитами смещается в сторону он-лайн сервисов, с обработкой запросов квалифицированными сотрудниками команды поддержки
- КИС ВЭ позволяет организовать сбор данных и их аналитику, чтобы ставить цели и отслеживать результаты по достижению целей
- Успех зависит от слаженности команды, при разделении труда между её членами

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Сергей Райт
Лидер РИЦ 188
rait182@mail.ru

