



ОНЛАЙН-ДИАЛОГ
в рамках Службы информационной поддержки
Внедрение и развитие

Тэш Светлана Михайловна
ООО «ИНФОРМ-ПЛЮС»
РИЦ 388 г. Нижний Новгород

Как работает наша служба?

С

И

П



Служба Информационной Поддержки



Чат - быстрый ответ на онлайн вопрос.
Срок ответа: 15 минут*



Горячая линия - Вы спрашиваете - мы:
• подбираем документ по заданным реквизитам;
• готовим тематическую подборку документов;
• поясняем, как работать с КонсультантПлюс.
Срок ответа: до 1-го рабочего дня*



Линия консультаций - отвечаем на Ваш вопрос с помощью материалов из КонсультантПлюс
Срок ответа: до 3-х рабочих дней*



Партнеры - хорошая возможность получить письменную консультацию, высказать мнение практикующих экспертов.
Срок ответа: до 5-ти рабочих дней*

* Любой ответ Службы информационной поддержки носит справочный характер. Мы информируем - Вы принимаете решение. Особенности оказания услуги можно изучить на нашем сайте <http://inform.plus>



Как задать вопрос?



Чат



Кнопка «Задать вопрос эксперту»



Почта hotline@inform.plus



Телефон 418-58-74 8-910-898-07-23



Сайт inform.plus

Время обработки вопросов 9-00 до 17-00 ч. в рабочие дни.



Служба Информационной Поддержки



Для руководителя и не только



Практикум с аудитором - очная беседа с аудитором по важным для Вас вопросам бухгалтерского учета и налогообложения.
Время беседы: до 20-ти минут



Практикум с юристом - Что? Почему? В каком порядке? - мнение юриста и варианты выхода из сложных ситуаций.
Время беседы: до 60-ти минут



На «Практикумы» ведется предварительная запись. Периодичность - 2 раза в месяц.



Ваш персональный специалист



И

В чем мы видим значимость развития ОД



Внутри отдела:

- Перераспределение нагрузки
- Экономия рабочего времени
- Эффективное использование ресурсов

«Глобальные»:

- Противодействие конкурентам
- Соответствие запросам современных клиентов
- Имидж компании
- Поддержка дистанционной связи с клиентом на различных уровнях взаимодействия

Почему мы выбрали вариант «включения» услуги ОД в ГЛ



Внедрение



С сентября 2017 года в РИЦ 388 г. Нижний Новгород началось планомерное подключение к онлайн-диалогу (ОД) в три этапа:

I этап – подготовительный этап и тестовый режим

II этап, III этап – подключение по графику, анализ

Общий период работ составил 4 (четыре) месяца.

Внедрение. I этап – подготовительный этап и тестовый режим

<http://nc388.newsmine.ru/main/os/od/>

- Добрый день! Меня зовут Юлия. Ваш вопрос получили, готовим ответ.
- Добрый день! Меня зовут Юлия. Одну минутку, пожалуйста.
- Добрый день. Меня зовут Юлия. Ваш вопрос принят в работу. Мне необходимо несколько минут, чтобы найти материал по Вашему вопросу в системе. Подождите, пожалуйста.
- Вопрос передается на «Линию Консультаций», ответ Вам будет направлен на электронную почту.
- Данный вопрос выходит за рамки услуги «Онлайн-диалога», если Вы не против, вопрос будет передан на «Горячую линию»/ «Линию Консультаций». Будьте добры укажите номер телефона по которому можно с Вами связаться и электронную почту, для направления ответа.
- Проработка данного вопроса выходит за формат настоящего диалога, и предполагает более длительный срок, если Вы не против, наш эксперт подготовит письменный ответ и мы направим Вам его по электронной почте в течение трех рабочих дней.
- Данный вопрос выходит за рамки формата «Онлайн-диалога», «Горячей линии»/ «Линии Консультаций», если Вы желаете можем предложить Вам практикум с аудитором. Для этого Вам необходимо....
- Напоминаем, что специалист «Горячей линии»/ «Линии Консультаций» может позвонить Вам для получения уточнений по вопросу.
- Будьте добры, уточните адрес электронной почты.
- Будьте добры, уточните контактное лицо и номер телефона.
- Вы получили ответ на Ваш запрос?
- Не большое уточнение, Вы имели ввиду....
- Я правильно Вас поняла....
- Вы можете скачать документ самостоятельно, набрав в Быстром поиске его реквизиты - «...»
- Документ есть в Системе. Чтобы найти его, введите в быстром поиске «...».
- Описанная Вами ситуация раскладывается на два отдельных вопроса: 1... 2... Ответ на первый вопрос: Ответ на второй вопрос:
- Благодарим Вас за пользование услугами компании «Информ-Плюс».
- Всего доброго, спасибо за использование СПС КонсультантПлюс.
- Данный вопрос выходит за рамки формата «Онлайн-диалога», «Горячей линии»/ «Линии Консультаций», если Вы желаете можем предложить Вам практикум с аудитором. Для этого Вам необходимо сформулировать вопрос в письменном виде.
- Мы будем благодарны за отзыв о нашей работе, который поможет оценить качество предоставленной услуги.
- Оцените, пожалуйста, работу специалиста. Если у Вас возникнут вопросы, можете обратиться на Линию консультаций по телефону 437-29-29, либо по эл. Почте hotline@informplus.ru. Всего доброго. Хорошего дня!
- Рады были помочь Вам. Обращайтесь.
- По Вашему запросу был произведен последовательный поиск в полной базе СПС КонсультантПлюс. К сожалению, поиск не дал результатов. Рекомендуем Вам продолжить поиск напрямую в государственном органе путем направления официального запроса.
- Приносим свои извинения, но вынуждены отказать в предоставлении информации по данному вопросу в связи с тем, что вопрос выходит за рамки «Онлайн-диалога», «Горячей линии»/ «Линии Консультаций», согласно Регламента услуги

Быстрые ответы

- Добрый день! Меня зовут Светлана. Ваш вопрос принят в работу. Мне необходимо несколько минут, чтобы найти материал по Вашему вопросу в системе. Подождите, пожалуйста.
- Если у Вас появятся дополнительные вопросы, рады будем помочь.
- Здравствуйте! Меня зовут Светлана. Чем я могу Вам помочь?
- Я могу еще чем-то помочь?
- Добрый день! Меня зовут Светлана. Ваш вопрос получен, готовим ответ. Это займет несколько минут.
- Проработка данного вопроса выходит за формат настоящего диалога, и предполагает более длительный срок, если Вы не против, наш эксперт подготовит письменный ответ и мы направим Вам его по электронной почте в течение одного-трех рабочих дней. С Вами свяжутся.
- Вы получили ответ на Ваш запрос?
- Всего доброго, спасибо за использование СПС КонсультантПлюс.
- Прошу Вас оценить работу специалиста для этого перейдите по ссылке <http://nc388.newsmine.ru/main/os/od/>



Внедрение. I этап – подготовительный этап и тестовый режим

Контактные лица История звонков

Дата истории: 15.08.2018

По сотруднику ФИО Должность Подразделе... Вид подразд... Есть характ... Номер телеф... Нет характе... Работает Клиент (нес...

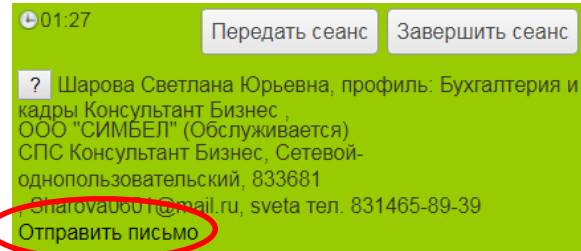
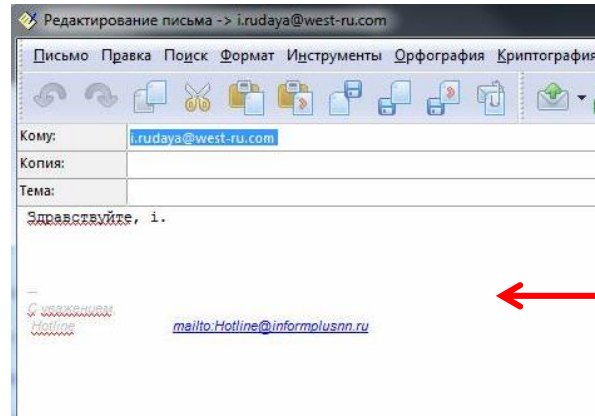
Фамилия	Имя	Отчество	Должность	Не работает	Телефон (стаци...	e-mail	Обучен	Характеристика	Пользователь K+
Егорова	Ирина	Викторовна	Бухгалтер	Не работает	7(831)434-84-32	baratova_irina@mail.ru	Не обучен (ис...	Есть контакт, Информатор	Пользователь K+
Уланова	Татьяна	Геннадьевна	Бухгалтер	Не работает			Не обучен		
Шканов	Дмитрий	Александрович	Генеральный директор		7(831)432-06-34	ov_baza_6@mail.ru	Не обучен	ЛПР	
Шмелева	Неля	Витальевна	Главный бухгалтер		7(831)434-84-32	shmeleva_nelya@mail.ru	Базовое	Есть контакт, Ключевой по...	Пользователь K+
Харченко	Галина	Викторовна	Секретарь		7(831)434-84-32	ov_baza_6@mail.ru	Базовое	Есть контакт	Пользователь K+
Баратова	Ирина			Не работает			Не обучен		

Главный бухгалтер	Хрипунова Елена Сергеевна	<input checked="" type="checkbox"/>	29.01.2018	Денисенко Анаст...	7 м 14 д
Телефоны гл. бухгалтера	7(831)251-52-16, 7(920)036-60-56	<input checked="" type="checkbox"/>	29.01.2018	Денисенко Анаст...	7 м 14 д
Контактные лица	Новиков С.А. (Начальник юридического отдела)- 7(831)277-82-00, 7(920)052-44-42, 9200524442...	<input checked="" type="checkbox"/>	31.07.2018	Шерстнева Ната...	1 м 11 д



Внедрение. II этап – Подключение и первые сложности

ожидание выгрузки/ создание дубль заявки +
обработка запроса + создание письма +
прикрепление + отправка + закрытие
оформленной заявки + отзыв клиента



Нажатие кнопки + прикрепление документа +
«быстрый вопрос» в ОД об отзыве –
выгрузка в ВЭ



Внедрение. II этап – Подключение и первые сложности

Отчет по документам Горючей Линии (OLAP)

11.09.2018

Итого: (2)	Описание	Дата обращения	Тип заявки	Описание из док.	Количество обращений
Мерова Елизавета Львовна (6)					11
286 - ООО "БИСКОТТИ ПЛЮС"		11.09.2018 13:15:25	Заказ документов	1. ГОСТ 32262-2013 "Масло топленое и жир молочный. Технические условия". 2. ТР ТС 033/2013 "О безопасности молока и молочной продукции".	6
4883 - ООО "Альта НН"		10.09.2018 17:30:08	Консультации	положения о предоставлении субсидий на развитие племенной базы молочного скотоводства со всеми дополнениями и изменениями, аналогично постановлению по Удмуртской республике, по следующим регионам: - Нижегородская область - Мордовия область - Воронежская область - Рязанская область - Пермская область	1
4666 - ООО "КОМПАНИЯ ЮНИПРОМ"		11.09.2018 13:04:46	Консультации	Каким образом оформить приказ увольнения конкретного сотрудника (не штатной единицы) в связи с сокращением численности организации	1
4705 - ООО "Джет"		11.09.2018 10:51:54	Консультации	После 01.01.2014 - возможен только электронный документооборот при декларировании товаров. Предположительно статья 322 пункт 4 Закон 311-ФЗ	1
4790 - ООО "Лнк-Розница"		11.09.2018 10:27:43	Заказ документов	Сайт/п. 3.5.2.2472-17 СТ 3.5.3.3223-14	1
979 - ГОБУДО "Центр подготовки"		11.09.2018 13:16:53	Консультации	сотрудника после отпуска по уходу за ребенком до 1,5 лет хочет пойти в очередной отпуск, сколько дней ей положено взять и нужно ли ей выходить на работу перед отпуском? И как на это время оформить работника временного на этой должности?	1
Саблина Ольга Леонидовна (5)					5
3540 - ПАО "Нижегородский машиностроительный завод"		11.09.2018 11:36:51	Консультации	Необходима аналитическая подборка по изменениям вносимым в Федеральный закон №171-ФЗ (в 2018г) для закупщиков юридических лиц	1

11.09.2018

Итого: (2)	Описание	Дата обращения	Тип заявки	Описание из док.	Количество обращений
Мерова Елизавета Львовна (2)					2
4666 - ООО "КОМПАНИЯ ЮНИПРОМ"		11.09.2018 13:04:46	Консультации	Какой срок в связи с сокращением численности организации	1
979 - ГОБУДО "Центр подготовки"		11.09.2018 13:16:53	Консультации	После 01.01.2014 - возможен только электронный документооборот при декларировании товаров. Предположительно статья 322 пункт 4 Закон 311-ФЗ	1
Саблина Ольга Леонидовна (1)		11.09.2018 11:36:51	Консультации	Сайт/п. 3.5.2.2472-17 СТ 3.5.3.3223-14	1
3540 - ПАО "Нижегородский машиностроительный завод"		11.09.2018 11:36:51	Консультации	Необходима аналитическая подборка по изменениям вносимым в Федеральный закон №171-ФЗ (в 2018г) для закупщиков юридических лиц	1





Промежуточные итоги и развитие

1. Промежуточные итоги:

- произошло ожидаемое перераспределение нагрузки;
- высвобождение дополнительного времени дало возможность использовать имеющиеся ресурсы для аналитической работы и улучшения качества административных функций.

**Ответ присланный специалистом
Консультант+ полный и информативный**

Большое спасибо! Очень оперативно!

БОЛЬШОЕ СПАСИБО! Вы нам очень помогли!

Спасибо. Быстро, качественно, все понятно

2.

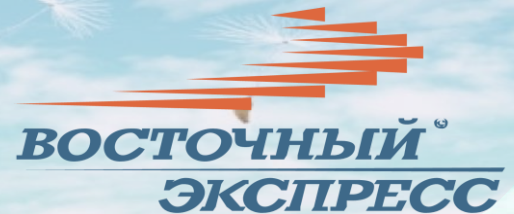
Развитие

- улучшить показатели активности клиентов за счет решения тех. проблем
- перевод большинства вопросов по поиску документов и подготовке простых подборок в разрез работы ОД
- использование ОД для напоминания о других услугах, в т. ч. платных (например, направление агенса семинаров, практикума и т.д.) – частично реализовано
- развитие партнерской базы
- внедрение разработки точечных (актуальных) аналитических материалов в функционал сотрудников



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

**Тэш Светлана Михайловна
Руководитель
Службы информационной поддержки
РИЦ 388 г. Нижний Новгород
+7 (831) 418-58-74, +7-910-898-07-23**



**ВОСТОЧНЫЙ[®]
ЭКСПРЕСС**