

Переход на ДС: опыт и перспективы

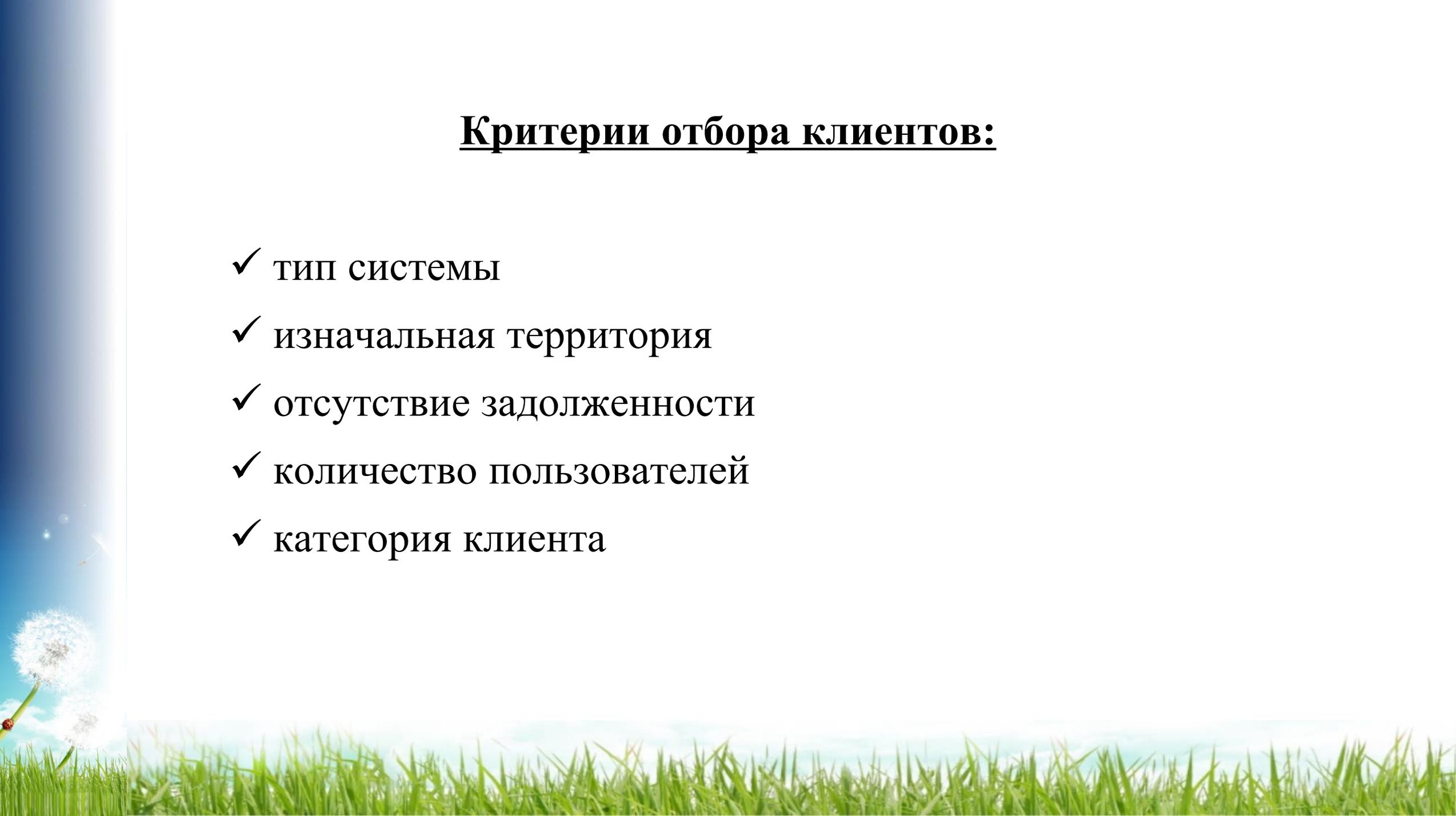
**Шибанова Анастасия Дмитриевна
ООО «Ваш Консультант», РИЦ 509**

Цель проекта ДС:

- перевод клиентов нижнего сегмента на дистанционное сопровождение, повышение рентабельности клиентов.
- повышение лояльности клиентов;
- равномерное распределение загрузки СИО, разгрузка сотрудников за счет перевода небольших клиентов на ДС;
- повышение качества обслуживания «неуловимых клиентов»

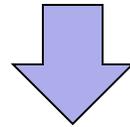
Критерии отбора клиентов:

- ✓ тип системы
- ✓ изначальная территория
- ✓ отсутствие задолженности
- ✓ количество пользователей
- ✓ категория клиента

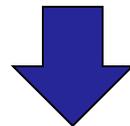


Перевод клиентов осуществляется в три этапа:

подготовка информационного письма клиентам + звонок РОС



заключительный визит СИО к клиенту



первый звонок СИО ДС (знакомство с клиентом + диагностика)

Скрипт звонка РОС:

И.О., мы запускаем новый формат сопровождения клиентов на онлайн-комплектах. Он подразумевает сохранение в полном объеме всех наших сервисных услуг: Линия консультаций, Горячая линия, обучение, рассылки и т.д., отличие состоит только в том, что вместо еженедельного личного посещения специалист по дистанционному обслуживанию будет связываться с Вами по телефону и электронной почте раз в 2 недели в согласованное заранее время. Для Вас это существенная экономия времени без потери качества услуг! Звоню сообщить Вам, что мы переводим Вас на дистанционное обслуживание уже с 23-го июля. Сервисный инженер (*Имя Фамилия*) посетит Вас на следующей неделе, а после этого с Вами свяжется наш специалист по дистанционному обслуживанию (*Имя Фамилия*), и уже он продолжит работу с Вами.

Циклический формат

Сплошная
неделя

Диагностическая
неделя



Диагностическая
неделя

Сплошная
неделя



Клиент попадает в обзвонку на диагностической неделе исходя из критериев:

- ✓ **Наличие входов за последнюю неделю**
- ✓ **Наличие обучения у ключевого пользователя**
- ✓ **Наличие обращения на ЦКП за последние 2 месяца**
- ✓ **Наличие задолженности у клиента**
- ✓ **Наличие переходов в КонсультантПлюс из новостной рассылки.**
- ✓ **Наличие переходов в ВидеоКонсультант**
- ✓ **Наличие конкурента**



Литвинов Б.А.
 Специалист по информационному обслуживанию
 Отдел СИО (рук. Шибанова А.)

- Главная
- Показатели по клиентам
- Мониторинг клиентов НСС и ДС
- Ежедневник
- Графики
- Проблемы и задания
- Конкуренты
- Зачетка

Обслуживание

Клиент	Наступил период продления оплаты [17.09.2018]	Наличие долга [17.09....]	Наличие не возвращ... актов [17.09.20]	Используй... систем [17.09....]	Обновления комплектов [17.09.2018]	Использование ГЛ и ЛК [17.09.2018]	Норма обученности [17.09.2018]	Показатель необходимости контакта [17.09.2018]	Долг по ИО [17.09.2018]	От
11123 - ООО "Строй Дом Крым 2012"	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Да	Выполнена	0,20	0	^
14979 - Физическое лицо Кириленко Алина П...	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Выполнена	0,25	8 241,22	
15333 - Адвокат Харманская Дина Александр...	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Не выполнена	0,50	0	
15355 - ООО "Ломбард "Констант"	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Не выполнена	0,55	6 390,33	
15627 - Нотариус Боровская Елена Анатолье...	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Выполнена	0,25	0	
16027 - АО "Крымстрой"	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Выполнена	0,25	6 272,76	
17780 - КТ "СП "Югспецторг"	Нет	Да	Нет	Нет	Да	Нет	Выполнена	0,35	13 626,88	
19254 - ООО "Техносистемс Юг"	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Не выполнена	0,45	0	
19856 - ООО "О-Транс"	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Выполнена	0,35	0	
20053 - ООО "Севастопольрыба"	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Выполнена	0,25	0	
20399 - ООО "Симтранссервис"	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Не выполнена	0,45	0	
21740 - ООО "Спецпереработка"	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Не выполнена	0,45	0	
22479 - ООО "ПФК "Севастополь"	Да	Нет	Нет	Нет	Да	Да	Выполнена	0,50	0	
23042 - ООО "Амулет-Крым"	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Не выполнена	0,50	0	
25022 - ИП Туболец Галина Алексеевна	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	Не выполнена	0,45	3 061,19	
2753 - ООО "Диагностический центр "Олимп"	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Выполнена	0,30	5 422,91	▼

Обучение Горячая линия Проблемы и задания

Номер...	Состояние	Обучаемое лицо	Дата обуч...	Вид обучения	№ сертификата	Форма обучения	Программа обучения
Выбрано 0 из 2							

(Дата >= '18.06.2018')

Обновить счетчик

- Входящие 1
- Черновики
- Отправленные
- Корзина

Свежая информация от персонального специалиста по дистанционному сопровождению

Сообщение 9 из 1764

От Борис Литвинов
Кому shibanova@krcons.ru
Ответить Борис Литвинов
Дата Ср 16:00



8 800 77 55 099

Добрый день, Анастасия Дмитриевна!

Мы подобрали для Вас свежие новости.
Надеемся, что они окажутся для Вас полезными.

Договорные отношения



Банки обязаны сообщать клиенту о задолженности по кредитке после каждой операции

С 4 сентября кредитные организации должны сообщать о задолженности и об остатке лимита кредитования после каждой операции по карте. Ранее в Законе о потребительском кредите такого правила не было. Уведомить заемщика нужно так, как это установлено в договоре. Например, можно направить СМС или письмо на электронную почту.

-  Назад
-  Написать с...
-  Ответить
-  Ответить все...
-  Переслать
-  Удалить
-  Перенести
-  Печать
-  Подчеркнуть
-  Еще

-  Входящие 1
-  Черновики
-  Отправленные
-  Корзина

Свежая информация от персонального специалиста по дистанционному сопровождению

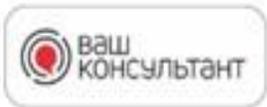
Сообщение 9 из 1764

 От **Борис Литвинов** 
Кому **shibanova@krcons.ru** 
Ответить **Борис Литвинов** 
Дата **Ср 16:00**



С уважением, Борис Литвинов

специалист дистанционного сопровождения
+7 (978) 736-92-33



с 02.07.2018 по 14.09.2018

Настройка [Обращения на ГЛ]

Признаки Показатели Доп. колонки



Свернуть с разреза: Клиент

Разрез	Значение
Состояние обслуж...	
Тип заявки	Обращение на горячую линию, Консу...
Клиент	
Исполнитель заявки	
Обращение	
Поручение	
Работа	
Источник информ...	
Должность КЛ обр...	
Должность КЛ пор...	
ЦПО	
Обслуживающая о...	
Категория клиента	
Тип сегмента клие...	
Сегмент клиента	
Группа клиентов	
Головной клиент	
Тип связи группы	
Причины объедине...	
Направление деят...	Обслуживание
Подразделение от...	Отдел СМО (рук. Шибанова А.)
Ответственный (ИД)	Литвинов Б.А. (СМО)
Период	Месяц

Описание	Количество работ	Количество поручений	Количество обращений	Количество клиентов	Количество контактных лиц
Итого: (1)	59	112	112	27	29
Обслуживается (2)	59	112	112	27	29
Заказ документов (2)	3	3	3	2	2
15333 - Адвокат Харманская Дина Александровна (2)	2	2	2	1	1
55223 - Ассоциация СМО РК (1)	1	1	1	1	1
Консультации (26)	56	109	109	26	28
11123 - ООО "Строй Дом Крым 2012" (3)	1	3	3	1	1
15355 - ООО "Лонбард "Констант" (1)	1	1	1	1	1
17780 - КТ "СП Югспецторг" (1)	0	1	1	1	1
19856 - ООО "О-Транс" (1)	0	1	1	1	1
22479 - ООО ПФК "Севастополь" (7)	3	7	7	1	1
23042 - ООО "Анулет-Крым" (4)	2	4	4	1	1
2753 - ООО "Диагностический центр "Олимп" (3)	0	3	3	1	1
27879 - ИП Ткачук Александр Юрьевич (1)	1	1	1	1	1
28812 - ООО "Гарант Инвест" (3)	1	3	3	1	1
28917 - ООО "Гревал" (4)	3	4	4	1	1
29137 - ООО "Рострейд" (1)	1	1	1	1	1
32480 - ООО "Модерн-Крым" (4)	2	4	4	1	1
33691 - ИП Тимофеев Вадим Валерьевич (5)	2	5	5	1	1
35391 - ИП Самарская Елена Сергеевна (3)	3	3	3	1	1
44347 - ООО "ЭНГО Победа" (8)	8	8	8	1	1
50725 - ООО "Доксервис" (2)	0	2	2	1	1
52953 - ООО «Тандем» (1)	1	1	1	1	1
53324 - ООО "Автоэй-Групп" (1)	1	1	1	1	1
53994 - Адвокат Шмакова Александра Павловна (3)	3	3	3	1	1

Сформировать (F9)

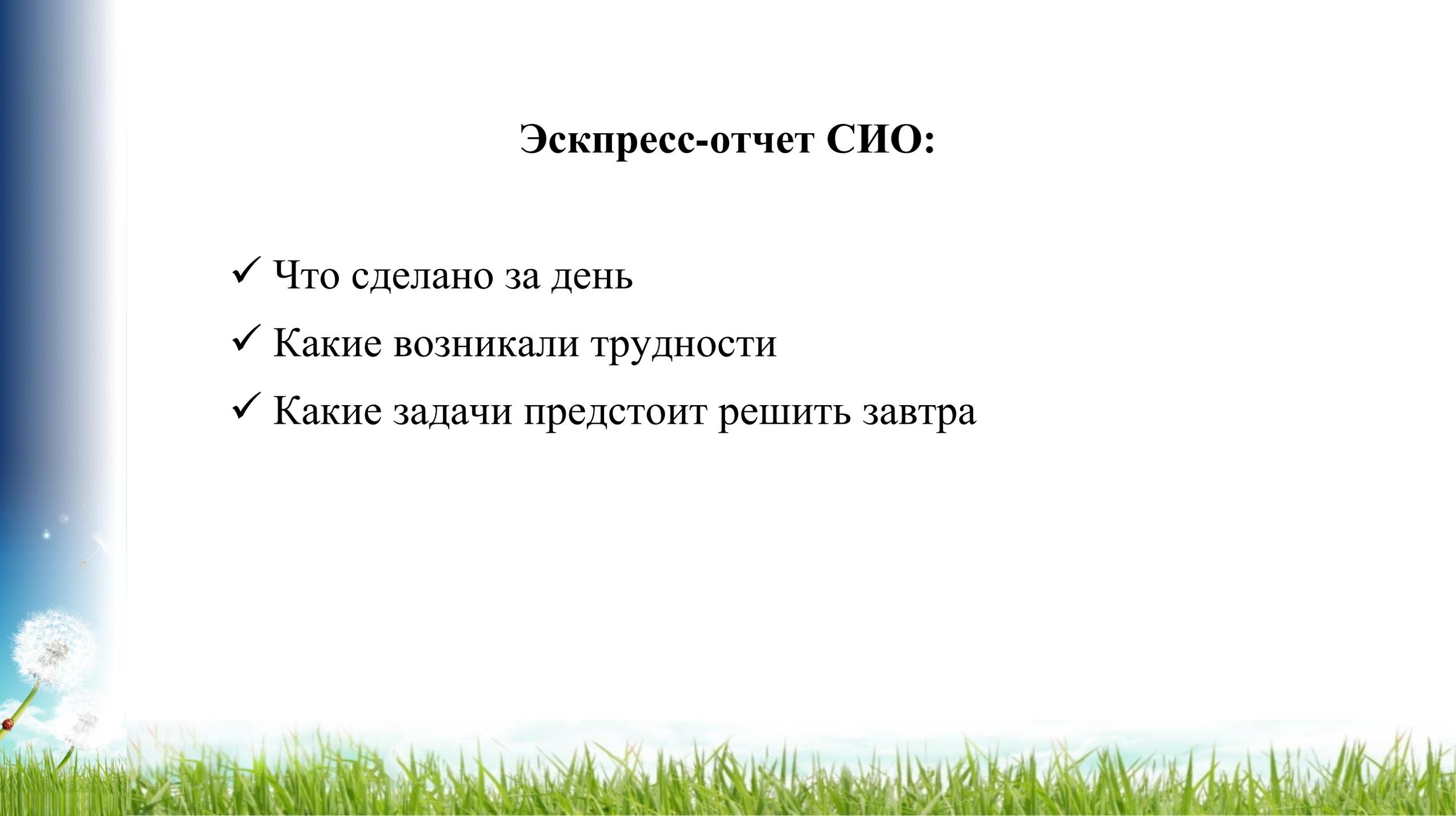
Закрыть

Задачи РОС:

- ✓ проведение переговоров с целью удержания клиентов;
- ✓ контроль и мониторинг выполнения задач СИО ДС;
- ✓ проведение переговоров с целью решения вопроса с дебиторской задолженностью (2й уровень)
- ✓ перезаключение договоров (2й уровень)

Экспресс-отчет СИО:

- ✓ Что сделано за день
- ✓ Какие возникали трудности
- ✓ Какие задачи предстоит решить завтра



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Шибанова Анастасия
Дмитриевна

Руководитель отдела сопровождения ООО «Ваш
Консультант»

+79782187131

shibanova@krcons.ru

ВОСТОЧНЫЙ[®]
ЭКСПРЕСС