

Дистанционный сервис: работа над ошибками

Чурилова Татьяна Николаевна
ООО «ЮКФ «ЮРКОМП», РИЦ16

Проблемы и их решение в 2017-2018 г.г.

**1. Ориентир
нагрузки –
100 ТО на СИО**

- Реализовано для трех специалистов из четырех
- Все новые клиенты от Департамента продаж сразу передаются в Дис

**2. Перевод
клиентов с ИП
на ОВ.**

- **88% клиентов – на онлайн-технологии**

Проблемы и их решение в 2017-2018 г.г.

3. Максимальное увеличение количества клиентов с авансовыми схемами оплаты за ИУ

- 38% общего количества клиентов работают по авансовым схемам, это на 8% больше, чем в 2017 году

4. Отработка угроз у удаленных клиентов. 36% отключенных клиентов – клиенты удаленных территорий.

- Проблема остается. РГ стали выезжать в командировки (попутно), совершая плановые и горячие визиты, а также продолжают обрабатывать угрозы по телефону. Новые клиенты удаленных территорий группируются по территориальному признаку.

Проблемы и их решение в 2017-2018 г.г.

5. Настройка формирования ПРИЗ по отклонениям (отступление от ключевых стандартов работы в Дис)

- Сегодня полноценно настроен мониторинг клиентов Дис. Мониторинг удобно смотреть через карточку сотрудника. Приступаем к настройке выдачи ПРИЗов, используя данный мониторинг

6. Настройка Электронного документооборота

- 143 клиента обслуживаются, используя Электронный документооборот

НЕТ ФОТО

Смирнова О.М.
Сервисный инженер
ДС ДСБГ Группа сервиса 2
Францова

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

| Клиент | Наступил период продления оплаты [19.09.2018] | Наличие долга [19.09.2018] | Наличие не возвращенных актов [19.09.2018] | Использование систем [19.09.2018] | Обновления комплектов [19.09.2018] | Использование ЛК 016 [19.09.2018] | Норма обученности [19.09.2018] | Посещение семинара 016 [19.09.2018] | Посещение семинара... 016 [19.09.2018] | Долг по ИО [19.09.2018] | Открывает расписку 016 [19.09.2018] | Показатель необходимости контакта 016 [19.09.2018] | Открытие расписок конт. лицами [19.09.2018] | Процент обученных КЛ [19.09.2018] | Дата ближайшего контакта | Последний успешный контакт | Дата окончания оплаты | Создать ПРИЗ / контакт |
|----------------------------------|---|----------------------------|--|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------|-------------------------------------|--|---|-----------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------------|
| 10036 - ПЕРСОНАЛ-СЕРВИС | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Да | Выполнена | Нет | Нет | 5 186,1 | Да | 0,40 | 0 | 100,00 | 24.09.2018 | 11.09.2018 | | |
| 10233 - ГЕОЦЕНТР | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 4 849,8 | Нет | 0,70 | 0 | 100,00 | 26.09.2018 | 12.09.2018 | | |
| 10400 - ГУЛЯЕВСКАЯ ПИМНАЗИЯ | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 5 838,64 | Да | 0,60 | 1 | 100,00 | 25.09.2018 | 19.09.2018 | | |
| 10461 - ИП ШВЫДЧЕНКО ВЕРА НИ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 14 045,25 | Нет | 0,70 | 0 | 100,00 | 26.09.2018 | 19.09.2018 | | |
| 10490 - ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Да | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,40 | 0 | 100,00 | 28.09.2018 | 19.09.2018 | 31.12.2018 | |
| 10871 - ЦЕЛИНА | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,40 | 0 | 100,00 | 21.09.2018 | 24.08.2018 | 30.09.2018 | |
| 11198 - ГЛОБУС, КОМБИНАТ ШКО... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Да | Выполнена | Нет | Нет | 6 206,8 | Нет | 0,50 | 0 | 100,00 | 26.09.2018 | 19.09.2018 | | |
| 11999 - ЖЭУ-21 | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 5 668,72 | Нет | 0,70 | 0 | 100,00 | 20.09.2018 | 14.09.2018 | | |
| 12027 - АЛЕУССКИЙ ЛЕС, VIP | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Да | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,40 | 0 | 100,00 | 28.09.2018 | 21.09.2018 | 31.12.2018 | |
| 12538 - ШКОЛА-ИНТЕРНАТ, ЦЕЛИ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 6 993,86 | Нет | 0,70 | 0 | 100,00 | 24.09.2018 | 17.09.2018 | | |
| 12643 - ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Не выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,60 | 0 | 100,00 | 25.09.2018 | 17.09.2018 | 28.02.2019 | |
| 12660 - БОЧКАРЕВСКИЙ ЛИЦЕЙ П... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 6 084,08 | Да | 0,60 | 1 | 100,00 | 28.09.2018 | 18.09.2018 | | |
| 12830 - ЗАРИНСКИЙ ЦЕНТР ПОМО... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,60 | 0 | 100,00 | 25.09.2018 | 11.09.2018 | 31.01.2019 | |
| 13107 - ПЛЕМЕННОЙ РЕПРОДУКТ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Да | Не выполнена | Нет | Нет | 23 479,64 | Нет | 0,50 | 0 | 100,00 | 24.09.2018 | 10.09.2018 | | |
| 13503 - ИП РОМАНОВ СЕРГЕЙ ИВА... | Нет | Нет | Да | Нет | Нет | Да | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,40 | 0 | 100,00 | 28.09.2018 | 18.09.2018 | 31.01.2019 | |
| 13648 - НОТАРИУС САПРЫКИНА А... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,60 | 0 | 100,00 | 25.09.2018 | 11.09.2018 | | |
| 16741 - ВОДОКАНАЛ, СЛАВГОРОД | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Не выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,60 | 0 | 100,00 | 24.09.2018 | 10.09.2018 | | |
| 17363 - ДОРОЖНИКИ И СТРОИТЕ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Не выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,60 | 1 | 100,00 | 28.09.2018 | 14.09.2018 | | |
| 18872 - ТРАСТ, СЛАВГОРОД | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 4 349,04 | Да | 0,60 | 1 | 100,00 | 24.09.2018 | 10.09.2018 | 31.12.2018 | |
| 19049 - ТОРГОВЫЙ ДОМ РЕГИОНЭ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Не выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,60 | 0 | 100,00 | 24.09.2018 | 17.09.2018 | | |
| 19290 - ГОС. ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Нет | 0,50 | 0 | 100,00 | 25.09.2018 | 11.09.2018 | 31.12.2018 | |
| 19408 - ТЕХНОПАРК МАЛЫЕ ГОРОДА | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,40 | 1 | 100,00 | 24.09.2018 | 10.09.2018 | 31.10.2018 | |
| 20048 - КРИСТИ | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Да | Не выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,40 | 1 | 100,00 | 21.09.2018 | 14.09.2018 | | |
| 20108 - ФЛ МОРОЗОВА ЕЛЕНА АЛ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 5 523,58 | Да | 0,60 | 0 | 100,00 | 25.09.2018 | 31.08.2018 | | |
| 20288 - ПРОМЫШЛЕННЫЙ | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 15 520,54 | Да | 0,60 | 0 | 100,00 | 25.09.2018 | 18.09.2018 | | |
| 20312 - ИП КРУГЛЯКОВ РОСТИСЛ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Не выполнена | Нет | Нет | 0 | Нет | 0,70 | 0 | 100,00 | 24.09.2018 | 10.09.2018 | | |
| 20373 - БАРНАУЛЬСКИЙ ЦЕНТР П... | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,40 | 0 | 100,00 | 25.09.2018 | 18.09.2018 | | |
| 20536 - ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫ... | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Нет | 0,70 | 0 | 100,00 | 21.09.2018 | 14.09.2018 | | |
| 20574 - ТУБЕРКУЛЕЗНАЯ БОЛЬНИ... | Да | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Выполнена | Нет | Нет | 0 | Да | 0,40 | 0 | 100,00 | 21.09.2018 | 14.09.2018 | 31.10.2018 | |


Обучение Горячая линия Проблемы и задания

Весь период Сохранить период


| Номер документа | Состояние | Обучаемое лицо | Дата обучения | Вид обучения | № сертификата | Форма обучения | Программа ... | Тема обучения | Преподаватель |
|-----------------|-----------|----------------------------|---------------|------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------------------|------------------------------|
| 344735 | Проведен | Морозова Марина Алексеевна | 17.09.2010 | Дополнительное | | семинар-тренинг | | "СТ НДС" | Авраменко Ирина Николаевна |
| 344746 | Проведен | | 19.07.2010 | Дополнительное | | индивидуальное | | "Обучение клиентов Судебная пра" | Самарина Юлия Сергеевна |
| 344734 | Проведен | | 17.12.2009 | Дополнительное | | семинар-тренинг | | "СТ Упрощенная система налогооб" | Журавлева Наталья Николаевна |
| 344745 | Проведен | | 19.11.2008 | Профессиональное | | индивидуальное | | "Обучение клиентов Второй урове" | Самарина Юлия Сергеевна |

Выбрано 1 из 50 [Обновить счетчик](#)

Новый виток спирали или как решение одних проблем породило новые проблемы




Разработанные стандарты работы на ДиС, отработанная технология, работа по скриптам, прописанный процесс




Работа по накатанной, как привыкли и, как следствие, частое несоблюдение технологии работы

Новый виток спирали или как решение одних проблем породило новые проблемы




Выгода от экономии на визитах и увеличения нагрузки на одного специалиста




Незначительное количество очных контактов с ЛПР и ЛВПР, в основном для отработки угроз

Новый виток спирали или как решение одних проблем породило новые проблемы




Гораздо больше возможностей для контроля (можно прослушивать звонки)




Руководитель по факту корректирует только те звонки, которые слышит сам, времени для дополнительного прослушивания и качественной проработки всех звонков нет. РГ не успевают одновременно выезжать к клиентам и контролировать содержание 100% звонков

Новый виток спирали или как решение одних проблем породило новые проблемы




Снижение отвала на нижем сегменте




Темпы отвала перестали снижаться из-за вышеназванных аспектов

Новый виток спирали или как решение одних проблем породило новые проблемы




Перевод клиентов на электронный документооборот




Возросло количество передельваемых документов, так как клиенты забывают их подписывать вовремя в электронном виде. Нужно дополнительное время для подготовки электронных документов к отправке и контроля их подписания

Новый виток спирали или как решение одних проблем породило новые проблемы



**Формирование
второй группы
дистанционного
сервиса**



***Текучка кадров
в ДиСе за
прошедший год
составила 100%***

Перспективы развития направления – как не остановиться на достигнутом

Организация работы специалистов строго по технологии и стандартам Дис

Введение в структуре Дис Аналитика, обеспечивающего оперативный контроль и коррекцию работы специалистов в соответствии со стандартами

Построение системы оперативного контроля и коррекции работы специалистов Дис

Ввод в мотивацию специалистов Дис оценки соблюдения ими технологии работы и исполнения выданных Аналитиком рекомендаций

Перспективы развития направления – как не остановиться на достигнутом

Плановые контакты
второго уровня по
графику (1 раз в 3-4
месяца)

- ✓ **Автоматическое цикличное формирование в ВЭ графика визитов руководителей**
- ✓ **Ввод в мотивацию руководителя показателя «соблюдение графика визитов»**

Перевод 60-70%
клиентов ДиС на
авансовые схемы
оплаты

- ✓ **Дополнительное поощрение специалистов за взятие «длинных» авансов**

Перспективы развития направления – как не остановиться на достигнутом

Мотивация на развитие клиентов

✓ **Усиление мотивации на перевод клиентов с Эконом и Базовой линейки на Оптимальную и выше**

Построение культуры документооборота и дальнейшее увеличение количества клиентов, использующих электронный документооборот

✓ **Настройка системы автоматических «напоминаний» о необходимости подписания электронных документов**

Перспективы развития направления – как не остановиться на достигнутом

Личный кабинет клиента на сайте ЮРКОМП

Возможность для клиента решать основную массу вопросов, связанных с Продуктом и Сервисами компании с минимальными затратами времени, практически в онлайн режиме

Вывод Бонусной программы в Личном кабинете – система привилегий для постоянных клиентов

- Профиль пользователя
- Профиль администратора
- Корзина
- Каталог товаров
- История списания/начисления бонусов
- Линия консультаций
- Документы взаиморасчетов
- Избранное
- Выйти

Комплект
(печатное и электронное издание)
[подробнее...](#)



Получите полный доступ к системе **КонсультантПлюс** [Бесплатно на 3 дня](#)

Бонусный счет





Корзина

 Визитница "Contact" с символикой "КонсультантПлюс" (Размер 9,3x6,3x1,2 см, материал - металл, кожзаменитель. Цвет: черный. Нанесение символики: лазерная гравировка.

1 **466,10 Р** **372,88 Р + 100 б.**

[Удалить](#)

| | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Итого | 372,88 Р + 100 бонусов |
| Цена заказа | 372,88 Р |
| Количество списываемых бонусов | 100 бонусов |
| Доступное количество бонусов | 44700 бонусов |
| Остаток бонусов | 44600 бонусов |

[Заказать счет на товары](#)

- Профиль пользователя
- Профиль администратора
- Корзина**
- Каталог товаров
- История списания/начисления бонусов
- Линия консультаций
- Документы взаиморасчетов
- Избранное
- Выйти

Для писем — zakaz@jurkomp.ru

Линия консультаций
8-800-333-8607, (3852) 501-001



[Политика защиты и обработки персональных данных пользователей сайта](#)

Пожелания к разработчикам

Дальнейшее развитие аналитических инструментов формирования и контроля финансовой дисциплины клиента

*Развитие отчета
Анализ динамики платежей и на его основе построение/внедрение в ежедневник графика ожидаемых платежей с системой напоминаний*

По результатам контакта с клиентом реализация возможности «постановки» будильника в ВЭ с напоминанием специалисту о наступлении плановой даты платежа

Настройка системы автоматических «напоминаний» о необходимости подписания электронных документов

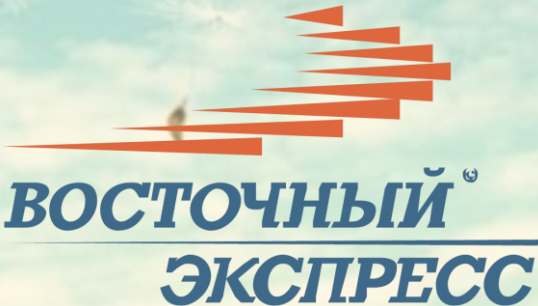
СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Чурилова Татьяна Николаевна
Заместитель руководителя Департамента
сервиса

E-mail: drk101@jurkomp.ru

Тел. 8(3852) 501-001

Тел.сот. 8-903-948-33-43



ВОСТОЧНЫЙ[®]
ЭКСПРЕСС