



# **Опыт управления VIP-отделом в условиях ограничения очных контактов**

Иваново

30 сентября 2020г

---

# Апрель 2019г

## VIP отдел

по работе

с корпоративными клиентами

РО

СИО

Дополнительные возможности:

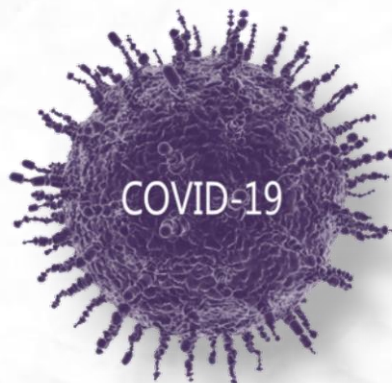
- ✓ Семинары тренинги на территории клиента
- ✓ Дополнительная скидка на посещение онлайн семинаров
- ✓ Приоритет в получении ответа ЦКП
- ✓ Возможность для 1-х лиц дать интервью и разместить его в рубрике «Успех обеспечен» в ТК

КЛИЕНТЫ

СЕРВИС

---

# Апрель 2020г



## Переход на дистанционный сервис

ПОДГОТОВКА

СИО и Клиенты

РО и СИО

**КОНТРОЛЬ**

---

## Добрый день, Сергей Александрович!

«НПО Консультант» продолжает свою работу, несмотря на то, что неделя с 30 марта по 3 апреля объявлена нерабочей. Мы знаем, что многие из вас тоже продолжают поддержку своих клиентов, если ваши продукты или услуги важны вашим потребителям в нынешней непростой ситуации. В нашей компании приняты все необходимые меры для стабильной работы, строго соблюдаются рекомендации властей, все процессы переведены на удаленный режим, и работа не прекращается.

Мы включаем в Систему КонсультантПлюс новые нормативные акты, оперативно готовим обзоры событий и мер поддержки, а наши эксперты пишут практические инструкции по самым сложным темам. Все это сейчас – предмет первой необходимости для всех компаний и организаций.

Дополнительные меры предприняты и для того, чтобы обеспечить доступность всех наших сервисов.

### Центр консультирования и поддержки

Компании «НПО Консультант» остается в постоянном доступе для наших клиентов в обычном временном режиме (с 8:00 до 18:00), чтобы в любой момент оказать Вам помощь в решении профессиональных вопросов!

**Напоминаем, что Вы можете написать нам, используя кнопку «Задать вопрос» в правом верхнем углу экрана:**

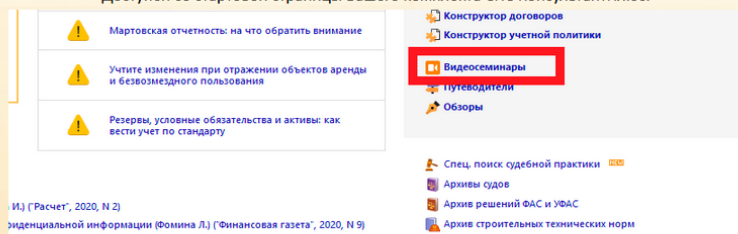


Также Вы можете отправить свой вопрос по электронной почте [hotline@ivcons.ru](mailto:hotline@ivcons.ru)

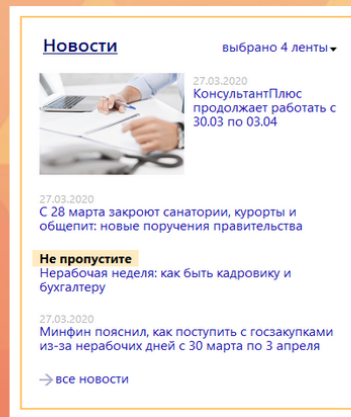
Специалисты Центра консультирования и поддержки всегда готовы проконсультировать Вас по работе с системой, по бухгалтерским, юридическим, кадровым и иным вопросам, возникающим в рабочем процессе!

### Сервис «Видео.Консультант» с видеосеминарами известных лекторов

Доступен со стартовой страницы Вашего комплекта СПС КонсультантПлюс.



**Рекомендуем не забывать проверять новостную ленту на левой панели Стартовой страницы: на ней собраны ключевые и самые актуальные материалы!**



Газета «Твой Консультант» продолжает выходить и доступна на нашем сайте [www.ivcons.ru](http://www.ivcons.ru) по ссылке: <http://www.ivcons.ru/obzory-i-stati/tvoy-konsultant-pdf/>.

Мы не прекращаем проводить наши традиционные мероприятия: сейчас проходит заочный этап ежегодного конкурса «Профессиональный бухгалтер», на вопросы можно ответить по ссылке: <http://konkurs.ivcons.ru/>, а также конкурс детских рисунков среди детей клиентов нашей компании: <http://kdr.ivcons.ru/>.

## ■ Звонки клиентам ЛПР/ЛВПР

### Скрипт

«Сообщение о переходе на дистанционное взаимодействие с клиентами»

Включал в себя:

- ✓ Информирование о переходе на дистанционное сопровождение
- ✓ Сбор информации о клиенте
- ✓ Информирование о режиме дальнейшего взаимодействия
- ✓ Информирование о сервисах
- ✓ Сбор личной контактной информации
- ✓ Сообщение своих контактных данных (если нет)

## ■ Твой Консультант

---

## ▪ Подготовка СИО к дистанционной работе

- ✓ Предоставление ноутбуков (точечно)
- ✓ Подключение к удаленному доступу
- ✓ Предоставление доступов к СПС КонсультантПлюс
- ✓ Установка IP телефонии
- ✓ Предоставление гарнитуры (точечно)
- ✓ Скрипт по звонкам



# СИО и клиенты

**КЛИЕНТЫ**  
↓  
**ПОЛЬЗОВАТЕЛИ**

Продолжают работать

Удаленная работа

Выход по внутреннему графику

Нерабочие дни

## ПОЛЬЗОВАТЕЛИ:

- ✓ Сообщение о переходе на дистанционное сопровождение
- ✓ Сбор информации по ситуации
- ✓ Доступ к К+ (Серия С)
- ✓ Сбор контактных данных
- ✓ Текущие вопросы (сбор, документооборот и т.д)
- ✓ Тематические рассылки
- ✓ ЦКП
- ✓ Инфоповоды (заход в СПС - по ситуации)

## IT - ОТДЕЛ:

- ✓ Обновление СПС
- ✓ Настройка удаленного доступа к СПС КонсультантПлюс
- ✓ Сбор контактных данных пользователей

---

**Вступление в дистанционный контакт...**



# Еженедельное дистанционное взаимодействие с клиентами

## ■ Индив

### 2-й ЭТАП

- ✓ Ежедневная подготовка инфоповодов (точечно)
  - ✓ Заход с пользователями в СПС КонсультантПлюс
    - ◆ Применение технологии анонсирования
    - ◆ Применение различных поисковых инструментов
    - ◆ Демонстрация функционала
  - ✓ Уточнение интересных для пользователя тематик
  - ✓ Перевод клиента на ЭДО
  - ✓ Бумажный документооборот
  - ✓ Дистанционное обучение (новый процесс)
  - ✓ Бесплатные вебинары (новый процесс)
-



№ 1198381 от 22.04.2020 14:20:00 Состояние: Контакт состоялся

### Параметры деятельности

Направление деятельности: Обслуживание  
Автор: Беликова А.Н. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами)  
Исполнитель: Беликова А.Н. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами)  
Приоритет: Средний

### Информация о контакте

#### Основная информация

Клиент: АО "Игорэлектросеть"(Обслуживается)  
Контактное лицо: Аксенова Эльвира Викторовна - Главный бухгалтер (7(4932)32-95-46, 7(4932)50-98-18)  
Отношение контактного лица: Доброжелательное  
Адрес/телефон: 153034, Ивановская обл., г. Иваново, ул. Смирнова, д. 78 (тел.7493-232-93-84, 8-49-32, 7493-241-44-94, 7493-241-44-96, 7493-241-44-92, 7493-200-00-00, 7493-230-18-10, 7493-232-48-98, 7493-232-93-32, 7493-232-93-48, 7493-232-95-46, 7493-235-39-62, 7493-237-60-21, 74...)  
Тип контакта: Контакт:  
Сопровождаемые товары:

### Цель контакта

Цель контакта:

### Причина / комментарий к действию

Причина / результат действия: Системы обновлены успешно  
Комментарий к состоянию (Беликова А.Н.): Главбух Аксенова Э.В. - зашли в К+: Новостная лента для бухгалтера - о %х за несвоеврем. возврат НДС . Справочная информация - Коронавирус и антикризисные меры. Календарь бухгалтера, обзор Налог.служба ответила на некоторые вопросы по отсрочке и рассроче... и другие для бухгалтера + ГР по коронавирусу- Как учесть расходы при отмене командировки . Статья по налогу на прибыль- Ошибки прошлого. прошлого периода. Новые Видеосеминары. На эл/почту просила прислать полезную подборку за 1 квартал. До кадровиков недозвонилась - отправила на почту подборку за 1 квартал.Вед. спецт по закупкам Батманова Е.А. - дома без доступа к К+, в офисе бывает редко - при необходимости, отправила подборку за 1 квартал.  
23.04.2020г. Нач. юр/отдела Бураков И.М. - зашли в К+ :Новостная лента - обзор ВС по коронавирусу, справочная информация -Суд.практика в связи с коронавирусом, Ответственность за нарушение карантина, Антикризисные меры в регионах; Важнейшая практика по статье НПА -Коронавирус; статья Пересмотр по новым обстоятельствам судебного решения, вступившего в законную силу; документа по энергетике все видел, отслеживает сам, новый видеосеминар. Эл/рассылки смотрит



№ 20906 от 10.09.2020 15:57:22 Состояние: В работе

Инициатор: Полунина Елена Борисовна

Автор: Полунина Е.Б. (РГ СИО)

Общая информация | Поручения и работы | Связанные документы | Вложения

**Сведения о ПРИЗ**

ПРИЗ: Задания руководителя отдела

С контролем

Дата фиксации: 10.09.2020 15:57:22

Крайний срок: 25.09.2020 00:00:00

Дата завершения: . . . :

**Описание ПРИЗ**

Клиент: АНО ЦТР

Контактное лицо:



Привести карточку клиента в соответствующий вид:

1. Соответствие контактных лиц (ФИО/должность/тел/эл почта/ Д,Р у ЛВПР, ЛПР)
2. Оформить тематические рассылки
3. Проставить все "галки" пользователь, есть контакт и т.д
4. Прописать особенности обслуживания.

Кто ведет кадры?  
В карточке клиента комментарий "юрист приходящий" уточнить информацию

# История звонков

11206608 - Акционерное общество "Зарубежэнергопроект"

История звонков

Май 2020 года

Сохранить период

Направление звонка	Статус	Дата/время	Сотрудник	Контактное лицо	Продолжительность
Исходящий	Успешно	27.05.2020 14:57:21	Беликова (Беликова А.Н.)	Шувалова Антонина Александровна	00:08:41
Исходящий	Успешно	27.05.2020 14:56:10	Беликова (Беликова А.Н.)	Шувалова Антонина Александровна	00:01:09
Исходящий	Успешно	27.05.2020 14:54:36	Беликова (Беликова А.Н.)	Мельникова Ирина Вячеславовна	00:01:26
Исходящий	Успешно	27.05.2020 14:44:05	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:08:47
Исходящий	Успешно	27.05.2020 13:46:17	Беликова (Беликова А.Н.)	Юсупова Елена Рудольфовна	00:11:22
Исходящий	Успешно	22.05.2020 11:37:40	Беликова (Беликова А.Н.)	Мельникова Ирина Вячеславовна	00:00:58
Исходящий	Успешно	22.05.2020 11:33:58	Беликова (Беликова А.Н.)	Шувалова Антонина Александровна	00:01:06
Исходящий	Успешно	22.05.2020 11:33:32	Беликова (Беликова А.Н.)	Шувалова Антонина Александровна	00:00:22
Исходящий	Успешно	22.05.2020 10:17:25	Беликова (Беликова А.Н.)	Шувалова Антонина Александровна	00:00:59
Исходящий	Абонент не ответил	22.05.2020 10:16:31	Беликова (Беликова А.Н.)	Шувалова Антонина Александровна	00:00:47
Исходящий	Успешно	22.05.2020 9:13:58	Беликова (Беликова А.Н.)	Шувалова Антонина Александровна	00:06:22
Исходящий	Успешно	22.05.2020 9:12:42	Беликова (Беликова А.Н.)	Шувалова Антонина Александровна	00:01:14
Исходящий	Успешно	20.05.2020 14:45:57	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:09:24
Исходящий	Успешно	20.05.2020 14:13:11	Беликова (Беликова А.Н.)	Юсупова Елена Рудольфовна	00:02:07
Исходящий	Успешно	20.05.2020 13:34:12	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:00:30
Исходящий	Успешно	20.05.2020 13:33:32	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:00:35
Исходящий	Успешно	18.05.2020 13:31:40	Беликова (Беликова А.Н.)	Юсупова Елена Рудольфовна	00:02:42
Исходящий	Успешно	14.05.2020 15:13:53	Беликова (Беликова А.Н.)	Мельникова Ирина Вячеславовна	00:08:30
Исходящий	Успешно	14.05.2020 15:02:00	Беликова (Беликова А.Н.)	Юсупова Елена Рудольфовна	00:01:35
Исходящий	Успешно	14.05.2020 15:01:37	Беликова (Беликова А.Н.)	Юсупова Елена Рудольфовна	00:00:20
Исходящий	Успешно	14.05.2020 14:55:40	Беликова (Беликова А.Н.)	Юсупова Елена Рудольфовна	00:00:16
Исходящий	Успешно	14.05.2020 14:53:04	Беликова (Беликова А.Н.)	Юсупова Елена Рудольфовна	00:00:26
Исходящий	Успешно	14.05.2020 14:52:28	Беликова (Беликова А.Н.)	Юсупова Елена Рудольфовна	00:00:29
Исходящий	Успешно	13.05.2020 16:25:57	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:01:56
Исходящий	Успешно	13.05.2020 14:57:05	Беликова (Беликова А.Н.)	Станков Михаил Владимирович	00:01:00
Исходящий	Успешно	13.05.2020 14:44:58	Беликова (Беликова А.Н.)	Станков Михаил Владимирович	00:01:21
Исходящий	Успешно	13.05.2020 14:35:55	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:00:31
Исходящий	Успешно	13.05.2020 14:29:17	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:00:58
Входящий	Успешно	13.05.2020 14:24:58	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:00:00
Входящий	Успешно	13.05.2020 14:24:16	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:00:35
Исходящий	Успешно	13.05.2020 14:21:49	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:00:33
Исходящий	Успешно	13.05.2020 14:20:20	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:00:17
Исходящий	Успешно	13.05.2020 14:15:51	Беликова (Беликова А.Н.)	Станков Михаил Владимирович	00:01:06
Исходящий	Успешно	13.05.2020 14:01:19	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:02:26
Исходящий	Успешно	12.05.2020 10:40:23	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:01:30
Исходящий	Успешно	07.05.2020 11:44:14	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:07:09
Исходящий	Успешно	07.05.2020 11:38:49	Беликова (Беликова А.Н.)	Балаева Татьяна Владимировна	00:01:13

(Дата >= '01.05.2020') и (Дата <= '31.05.2020')

Выбрано 1 из 37

Обновить счетчик

00:00/08:37

# Отчет по контактам с клиентами ПиР

Отчет по контактам с клиентами ПиР (OLAP)

Признаки	Показатели	Доп. колонки	Описание	Плановая дата контакта без времени	Фактиче... дата контакта без времени	Состояние работы (по ЖЦ)	Контактное лицо	Должность контактного лица	Комментарий к работе
<p>Настройка [СИД результаты работ (отчет за неделю)]</p> <p>Свернуть с разреза: Ответственный (НД)</p> <p>Разрез: Обслуживание</p> <p>Значение: !</p> <p>Направление деят... Обслуживание</p> <p>Исполнитель поруч... !</p> <p>Направление деят... Обслуживание</p> <p>Подразделение от... Отдел ИО (рук. Полунина Елена Борисов... !</p> <p>Ответственный (НД)</p> <p>Клиент</p> <p>Работа</p> <p>Плановая дата кон... !</p> <p>Фактическая дата ... 27.05.2020 - 27.05.2020 ! x</p> <p>Состояние работы ... Контакт состоялся !</p> <p>Контактное лицо</p> <p>Должность контак... !</p> <p>Причина результа... !</p> <p>Комментарий к раб... !</p> <p>Вид состояния раб... Выполнено !</p> <p>Поручение</p> <p>Плановая дата нач... !</p> <p>Состояние обслуж... !</p> <p>Состояние поручен... !</p> <p>Конкурент</p> <p>Вид состояния пор... Действует !</p> <p>Головной клиент</p> <p>Тип сегмента клие... !</p> <p>Сегмент клиента</p> <p>Центр обслуживания</p> <p>Источник информа... !</p> <p>Индикатор поруче... !</p> <p>Автор поручения</p> <p>Менеджер поручен... !</p> <p>Приоритет поруче... !</p> <p>Дата реального ок... с 01.10.2015 по 31.12.9999 !</p> <p>Плановая дата око... !</p> <p>Фактическая дата ... !</p> <p>Фактическая дата ... !</p> <p>Фильтры по признакам</p> <p><input type="checkbox"/> Использованные инструменты в поручении</p> <p><input type="checkbox"/> Результативные инструменты в поручении</p> <p><input type="checkbox"/> Результативные инструменты в работе</p> <p><input type="checkbox"/> Использованные инструменты в работе</p>			АО "Зарубежэнергопроект" (1)	27.05.2020	27.05.20...	Контакт состоялся	Юсупова Елена Рудольфовна	Зам. главного бухгалтера	Зам. гл.бухгалтера Юсупова Е.Р.- конкурс -если успеют,онлайн-конференции- еще подумают, смотрели в К+: Обзор ВС РФ -подход к оценке должной осмотрительности , Статьи Новые правила бухучета аренды, Поправки к ПБУ. Рекомендации по ЭДО -отправила по почте,т.к. она не нашла в К+. Юрист Шувалова А.А.- смотрели в К+: Новый видеосеминар,Обзор :Убытки за недобросовестное ведение переговоров : взыскиваем с опорой на практику, Статьи Трудовые споры обзор, Понятие примирительных процедур, Искажение сведений о фактах хоз.жизни или фактов хоз.жизни. На почту отправила документ, который не посмотрели в К+ : Особенности доказывания безнадежности договора займа. Ная.о/кадров Балаева Т.В.- смотрели в К+ Статью Когда суд признает трудовой договор измененным без письменного соглашения.
			АО "Ивгорэлектросеть" (1)	27.05.2020	27.05.20...	Контакт состоялся	Бураков Иван Михайлович	Начальник юридического отдела	Зам. гл.бухгалтера Стерликова С.А.- конкурс - поучаствовала, а другие сотрудники,если успеют,онлайн-конференции- еще подумают, смотрели в К+: Обзор ВС РФ -подход к оценке должной осмотрительности , Статьи Новые правила бухучета аренды, Поправки к ПБУ, Рекомендации по ЭДО, Подтверждение расходов чеком ККТ. Нач.юр/отдела Бураков И.М.- смотрели в К+: Новый видеосеминар,Обзор :Убытки за недобросовестное ведение переговоров : взыскиваем с опорой на практику, Статья Ограничение права частной собственности путем установления публичных земельных сервитутот: поиск баланса интересов.
			ООО "БизнесПроект" (1)	27.05.2020	27.05.20...	Контакт состоялся	Андреева Нина Сергеевна	Специалист отдела кадров	Кадровик Андреева Н.С. - смотрели в К+: Обзор Работодателям на заметку, Статьи Трудовые споры -обзор, Как женщине совместить работу и личную жизнь, Локальные акты- какие и почему не признают суды, СОУТ раб.места -нет, что в трудовом?, Увольнение совместителя на больничном, Когда трудовой договор изменен без письменного соглашения. Зам. нач.юр/отдела Белова Т.В. - очень занята. Гл.бухгалтер Курбатова И.Ю.- конкурс -нет, онлайн-конференции просила повторить на почту, смотрели в К+: Обзор ВС РФ -подход к оценке должной осмотрительности , Статьи Новые правила бухучета аренды, Подтверждение расходов чеком ККТ.Рекомендации по ЭДО.Поправки к ПБУ. Сисадмин Кузнецов

Сформировать (F9)

Закрыть

# Контроль статистики входов

Контроль статистики использования комплектов на интернет-пополнении (OLAP)

Июнь 2020 года

Настройка [Контроль использования систем (лок / флэш на ИТ)]

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза:

Описание	Активность	Входы в систему Стационарный	Пользователей комплекта всего Стационарный	Оборот		Среднее время 1 сессии (мин) Стационарный	Суммарное время всех сессий (мин) Стационарный
				Работавших пользователей Стационарный	Стационарный		
Итого: (1)		52,00	22,00	16,00	2 268,00	6 876,00	
Отдел ИЮ (рук. Полунина Елена Борисовна) (4)		52,00	22,00	16,00	2 268,00	6 876,00	
Беликова А.Н. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (2)		13,00	8,00	6,00	1 292,70	3 108,00	
АО Продукты "Торговая Лига" (1)	Да	10,00	4,00	4,00	1 196,20	2 998,00	
SKJB282909 (4)	Да	10,00	4,00	4,00	1 196,20	2 998,00	
-- 07.06.2020	Да	1,00	1,00	1,00	337,00	337,00	
-- 14.06.2020	Да	2,00	1,00	1,00	222,50	445,00	
-- 21.06.2020	Да	4,00	1,00	1,00	306,00	1 224,00	
-- 28.06.2020	Да	3,00	1,00	1,00	330,70	992,00	
ООО "Ивановская пивоварня" (1)		3,00	4,00	2,00	96,50	110,00	
SKU0002979 (4)		3,00	4,00	2,00	96,50	110,00	
-- 07.06.2020	Да	2,00	1,00	1,00	13,50	27,00	
-- 14.06.2020	Нет	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	
-- 21.06.2020	Нет	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	
-- 28.06.2020	Да	1,00	1,00	1,00	83,00	83,00	
Максимова А.А. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (2)		16,00	9,00	6,00	671,10	1 612,00	
ООО "Кирпичи и Блоки" (1)		3,00	3,00	2,00	108,50	214,00	
SKJP322518 (3)		3,00	3,00	2,00	108,50	214,00	
-- 07.06.2020	Нет	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	
-- 21.06.2020	Да	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	
-- 28.06.2020	Да	2,00	1,00	1,00	105,50	211,00	
ООО "ТК-Капитал" (2)		13,00	6,00	4,00	562,60	1 398,00	
SKBB627674 (2)	Нет	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	
-- 07.06.2020	Нет	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	
-- 14.06.2020	Нет	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	
SKJP048493 (4)	Да	13,00	4,00	4,00	562,60	1 398,00	
-- 07.06.2020	Да	4,00	1,00	1,00	23,30	93,00	
-- 14.06.2020	Да	4,00	1,00	1,00	111,50	446,00	
-- 21.06.2020	Да	4,00	1,00	1,00	143,80	575,00	
-- 28.06.2020	Да	1,00	1,00	1,00	284,00	284,00	
Петрова О.А. (Менеджер по работе с		00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	

Исключать остатки без оборотов   
 Печать некорректные остатки   
 Исключать внутренние обороты  
 Только остатки без оборотов   
 Развернуть saldo по счетам

Сформировать (F9)    Закрыть

# Контроль сбора файлов статистики

Контроль сбора файлов статистики (OLAP)

Признаки	Показатели	Доп. колонки	Описание	Дата файла статистики	Вид обновления клиента	Источник получения данных	Показатели
Сентябрь 2020 года			Итого: (1)				98,86
Подразделение ответственнс			Отдел ИО (рук. Полунина Елена Борисовна) (4)				98,86
Разрез			Беликова А.Н. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (20)				95,45
Направление деят...			"Теплоэнергoproект"-Ивановский Филиал ООО "Интер РАО-Инжиниринг" (1)	11.09.2020	Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
Подразделение от...			АО "Зарубежэнергoproект" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
Ответственный (НД)			АО "Ивгорэлектросеть" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
Клиент			АО "КРАНБАНК" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
Комплект по Рег			АО Продукты "Торговая Лига" (2)		специалистом по информационному обслуживанию		50,00
Файл статистики			— SKBO627681		специалистом по информационному обслуживанию	STT	0,00
Дата файла статик...			— SKJB282909 (1)	17.09.2020	специалистом по информационному обслуживанию	ClientStat	100,00
Вид обновления кл...			ИП Коломийцев Артем Алексеевич (1)			ClientStat	100,00
Источник получени...			ООО "БизнесПроект" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
Дата загрузки фай...			ООО "Газпром теплоэнерго Иваново" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
Тип системы компл...			ООО "Ивановская лесопромышленная компания" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
Тех. тип комплекта			ООО "Ивановская пивоварня" (1)	15.09.2020	специалистом по информационному обслуживанию	ClientStat	100,00
Тип установки ком...			ООО "ПроФальянс" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			ООО "Сабиновский МК" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			ООО "Славянский Дом" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			ООО "Стандартпласт" (2)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			ООО "ТТ-Инвест" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			ООО "ЭСК Гарант" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			ООО "ЮБ "Константа" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			ООО СО "Торги-Инфо" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			Филиал "Ивэнерго" ПАО "МРСК Центра и Приволжья" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			Ф-л "Ивановский" АО СГ "Спаские ворота-М" (1)		Через интернет-пополнение	ClientStat	100,00
			Петрова О.А. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (22)				100,00
			Усачева Е.С. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (18)				100,00
			Шипилова Е.В. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (21)				100,00

Комплекты, сопровождаемые на конец периода  
 Комплекты с контролем файлов статистики по МУ

Исключать остатки без оборотов  Печать некорректные остатки  Исключать внутренние обороты  
 Только остатки без оборотов  Развернуть saldo по счетам

Сформировать (F9)    Закрыть

# Использование сервиса ВидеоК+

Контроль выбора профиля (OLAP)

Настройка [Использование сервиса ВидеоК+]		Основная система	Тип установки	Пользователей комплекта	Оборот	
Признаки	Показатели				Доп. колонки	Всего переходов в "Видеосеминары" (количество)
Свернуть с разреза: Ответственный (НД)				2 934	320	212
Итого: (1)				2 934	320	212
Отдел ИО (рук. Полунина Елена Борисовна) (4)				2 934	320	212
Беликова А.Н. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (20)				1 010	114	72
"Теплоэнергопроект"-Ивановский Филиал ООО "Интер ПАО-Инжиниринг" (1)		СКУО	ОД(1;2)	6	2	2
АО "Зарубежэнергопроект" (1)		ЮВП	сет	48	10	6
АО "Игорэлэктросеть" (1)		ЮВП	сет	94	12	10
АО "КРАНБАНК" (1)		СКЮП	ОД(1;2)	16	0	0
АО Продукты "Торговая Лига" (2)				4	0	0
ИП Коломийцев Артем Алексеевич (1)		МБП	сет	22	6	4
ООО "БизнесПроект" (1)		ЮВП	сет	136	6	6
ООО "Газпром теплоэнерго Иваново" (1)		МБП	с/м	16	14	4
ООО "Ивановская лесопромышленная компания" (1)		СКУО	ОД(1;2)	14	0	0
ООО "Ивановская пивоварня" (1)		СКУО	лок	2	6	2
ООО "ПрофАльянс" (1)		МБП	сет	74	4	4
ООО "Сабиновский МК" (1)		СКБЮ	ОД(1;2)	6	2	2
ООО "Славянский Дом" (1)		МБП	с/м	12	6	4
ООО "Стандартпласт" (2)			ОД(1;2)	26	2	2
ООО "ТТ-Инвест" (1)		СКУО	ОД(1;2)	8	6	2
ООО "ЭСК Гарант" (1)		ЮВП	сет	130	18	6
ООО "ЮБ "Константа" (1)		БВП	сет	110	8	8
ООО СО "Торги-Инфо" (1)		МБП	с/м	8	8	6
Филиал "Ивэнерго" ПАО "МРСК Центра и Приволжья" (1)		ЮВП	сет	252	2	2
Ф-л "Ивановский" АО СГ "Спасские ворота-М" (1)		СКЮП	ОД(1;2)	26	2	2
Петрова О.А. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (22)				644	82	62
Усачева Е.С. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (19)				810	56	34
Шпилова Е.В. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (21)				470	68	44

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

Сформировать (F9)    Закрыть



# Отчет по документам Горячей линии

Отчет по документам Горячей Линии (OLAP)

Настройка [Количество обращений в ЦКП (кварт.надбавка)]		Описание	Способ контакта обращения	Количество клиентов	Количество контактных лиц	Количество поручений
Август 2020 года Признаки Показатели Доп. колонки Свернуть с разреза: Ответственный (НД)		Усачева Е.С. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (12)		12	16	28
Разрез Значение		АО "Ивгортеплоэнерго" (2)		1	2	2
Направление деят... Обслуживание		Заявка на консультацию № 119744 от 04.08.2020 (1)	По телефону	1	1	1
Подразделение от... Отдел ИЮ (рук. Полунина Елена Борисов...)		Горячева Екатерина Евгеньевна (1)	По телефону	1	1	1
Ответственный (НД) Усачева Е.С. (Менеджер по работе с кор...)		Как нужно оплачивать день 1 июля 2020 года работникам с суммированным учетом рабочего времени, если этот день по графику для работника является рабочим? Уменьшается ли норма рабочего времени за июль на этот день?	По телефону	1	1	1
Клиент		Заявка на консультацию № 120605 от 27.08.2020 (1)	По кнопке "Задать вопрос"	1	1	1
Поручение		Серегина Надежда Александровна (1)	По кнопке "Задать вопрос"	1	1	1
Контактное лицо о... Онлайн-чат		Сотрудник находится в длительном больничном (болеет сам), при этом по графику у него на период больничного приходилось 3 отпуска. Отдел кадров их оформлял, а бухгалтерия оплачивала. Сейчас возник вопрос правильно ли это делалось. Возможно более правильно было бы отпуска не оформлять. Какие есть законодательные документы для обоснования той или иной позиции.	По кнопке "Задать вопрос"	1	1	1
Способ контакта о... Онлайн-заказ документов		АО "ПОЛЕТ" Ивановский парашютный завод (1)	По кнопке "Задать вопрос"	1	1	1
Тип заявки Онлайн-заказ документов		АО "Ритуал" (3)	Онлайн-чат	1	1	3
Состояние обслуж... Обслуживается		ЗАО "Молсервис" (2)	Онлайн-чат	1	2	2
Описание из док.		ООО "Альтернатива" (1)	Онлайн-чат	1	1	1
Работа		ООО "БКР-СНАБ" (2)	Онлайн-чат	1	1	2
Исполнитель заявки болотова Марина Ивановна,Малинина Д...		ООО "Верхневолжский Сервисный Металло-Центр" (1)	По телефону	1	1	1
ЦПО		ООО "Головное управляющее предприятие Бисер" (2)	Онлайн-чат	1	1	2
Обслуживающая о...		ООО "Полимерсбыт" (8)	По кнопке "Задать вопрос"	1	2	8
Категория клиента		ООО "ЦАБ" (1)	Онлайн-чат	1	1	1
Тип сегмента клие...		ООО НПФ "Фабитекс" (1)	По кнопке "Задать вопрос"	1	1	1
Сегмент клиента		ФГУП "ИвНИИПИК ФСБ России" (4)	Онлайн-чат	1	2	4
Группа клиентов		Заявка на консультацию № 119817 от 07.08.2020 (1)	Онлайн-чат	1	1	1
Головной клиент		Заявка на поиск док. № 119814 от 07.08.2020 (1)	Онлайн-чат	1	1	1
Тип связи группы		Заявка на поиск док. № 120095 от 19.08.2020 (1)	Через СИО\МП	1	1	1
Причины объедине...		Заявка на поиск док. № 120459 от 24.08.2020 (1)	По кнопке "Задать вопрос"	1	1	1
Источники информ...						
Схема сервиса						
Обращение						
Период Месяц						
Должность КП обр...						
Вид подразделени...						
Тип контакта КП о...						
Контакт КП оброщ...						
Характеристика ко...						
Дата обращения						
Цель контакта обр...						
Контактное лицо п...						
Должность КП пор...						
Источник информа...						
Этап						
Состояние заявки						
Вид состояния зая...						
Приоритет заявки						
Сложность заявки						
Рекомендуемый сп...						
Итоговый способ п...						
Ответственный по ...						
Менеджер заявки						
Проверяющий заявки						

Сформировать (F9)

Закрыть

# Контроль доставки писем

Контроль доставки писем (OLAP)

Август 2020 года

Настройка [Кол-во читающих клиентов (кварт.надбавка)]

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза: Ответственный (НД)

Разрез	Значение	Описание	Открыто	Оборот	Перешел по ссылке
Направление деят...	Обслуживание				
Подразделение (НД)	Отдел ИО (рук. Полунина Елена Борисовна)				
Ответственный (НД)	Петрова О.А. (Менеджер по работе с корпоративным...)				
Дата отправки	День				
Почтовый сервер	mail.ru				
Ошибка	ящик не существует				
Тип должности КП					
Клиент					
Контактное лицо					
Должность КП					
Email	n.vinogradova@ic-energy.ru				
Этап доставки					
Рубрики статей					
Личность					
Макет письма					
Состояние обслуж...	Обслуживается				
Тип сегмента клие...					
Сегмент клиента					
Тема письма					
Дата просмотра					
Дата перехода					

Описание	Открыто	Оборот	Перешел по ссылке
Итого: (1)	616	27,22	71
Отдел ИО (рук. Полунина Елена Борисовна) (1)	616	27,22	71
Петрова О.А. (Менеджер по работе с корпоративными клиентами) (24)	616	27,22	71
АО "Водоканал" (19)	88	41,90	16
Антонова Марина Альвиновна	6	60,00	0
Васильева Елена Владимировна	2	20,00	0
Зайцева Ирина Борисовна	3	30,00	3
Камусина Наталья Геннадьевна	2	20,00	0
Карлова Елена Владимировна	6	42,86	0
Круглова Нина Львовна	2	20,00	0
Лысова Светлана Алексеевна	7	70,00	1
Любова Наталия Олеговна	5	35,71	0
Митрофанова Анна Анатольевна	1	7,14	1
Никуличева Наталия Юрьевна	1	7,14	1
Ремизова Юлия Сергеевна	4	40,00	0
Сизова Наталия Викторовна	11	78,57	3
Симонов Иван Владимирович	2	33,33	0
Смирнова Мария Геннадьевна	8	57,14	2
Смурова Юлия Валерьевна	10	100,00	0
Соловьева Ирина Александровна	3	30,00	3
Черепанов Алексей Андреевич	0	0,00	0
Черноиваненко Надежда Валерьевна	3	30,00	0
Шабаршина Любовь Геннадьевна	12	85,71	2
АО "ДСУ-1" (11)	34	24,82	2
АО "ИВХИМПРОМ" (14)	27	19,42	2
АО "Ивэлектронладка" (11)	13	11,40	1
АО "Информатика" (4)	1	3,45	0
ЗАО "Одежда и Мода" (5)	28	60,87	2
Ивановский филиал №1 ООО "ПродМит" (13)	59	35,54	9
МУП "Ивановский пассажирский транспорт" (8)	25	26,88	2
ОАО "308 АРЗ" (11)	21	36,84	0
ОАО ХБК "Шуйские ситцы" (7)	16	22,22	1
ООО "ИМЗ АРТОКРАН" (13)	34	25,76	6

Исключать остатки без оборотов
  Печнать некорректные остатки
  Исключать внутренние обороты

Только остатки без оборотов
  Развернуть saldo по счетам

Сформировать (F9)    Закрыть

# ■ Контроль прочитанных оповещений и напоминаний

Напоминания и оповещения (OLAP)

Сентябрь 2020 года

[Контроль прочитанных оповещений и напоминаний по

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза: Подразделение

Разрез	Значение
Подразделение	Отдел ИО (...)
Получатель	
Тип события	
Тема	
Дата отправки сообщения	
Дата прочтения сообщения	
Способ отправки сообщения	
Состояние прочтенности с...	
Период	День

Описание	Дата отправки сообщения	Состояние прочтенности сообщения	Оборот			
			Кол-во полученных сообщений	Кол-во прочитанных сообщений	Кол-во непрочитанных сообщений	Доля прочитанных сообщений, %
Итого: (1)			382	331	51	86,65
Отдел ИО (рук. Полунина Елена Борисовна) (5)			382	331	51	86,65
Беликова Анна Николаевна (8)		Прочтено	37	37	0	100,00
Петрова Ольга Александровна (8)			32	9	23	28,13
Полунина Елена Борисовна (12)			233	232	1	99,57
Усачева Елена Сергеевна (14)			45	18	27	40,00
Движение графика по ЖЦ (смена состояния) (2)			2	1	1	50,00
Запись на семинар через NewsMine (1)	04.09.2020 10:46:44	Прочтено	1	1	0	100,00
Изменение значения сегмента клиента (14)		Непрочтено	14	0	14	0,00
Наступление крайнего динамического срока в поручении (1)	10.09.2020 19:00:10	Прочтено	1	1	0	100,00
Наступление ответственности (2)			2	1	1	50,00
Наступление плановой даты контакта (1)	03.09.2020 19:00:03	Прочтено	1	1	0	100,00
Окончание договора с конкурентом (новое) (1)	01.09.2020	Прочтено	2	2	0	100,00
Окончание срока действия обучения (1)	14.09.2020 19:00:04	Прочтено	1	1	0	100,00
Оплата счета (3)		Прочтено	3	3	0	100,00
Поздравление КЛ и клиентов (1)	10.09.2020 19:00:17	Прочтено	1	1	0	100,00
ПРИЗ: Добавление в поручение (9)			9	5	4	55,56
ПРИЗ: Изменение состояния (4)			4	1	3	25,00
ПРИЗ: Наступление плановой даты (2)		Непрочтено	2	0	2	0,00
Сегмент принимает значение (2)		Непрочтено	2	0	2	0,00
Шипилова Екатерина Викторовна (8)		Прочтено	35	35	0	100,00

Исключать остатки без оборотов
  Помечать некорректные остатки
  Исключать внутренние обороты

Только остатки без оборотов
  Развернуть сальдо по счетам

Сформировать (F9)    Закрыть



- ✓ Контроль работы СИО (звонки)
- ✓ Контакт в удобное для пользователя время
- ✓ Контакт в удобном для пользователя месте
- ✓ Более точечный подход с инфоповодами/больше времени на их подготовку
- ✓ Нет затраты времени на дорогу/больше времени на работу с клиентами
- ✓ Забота о здоровье клиентов и своем
- ✓ Возможность замещать других СИО
- ✓ Перевод клиентов на интернет пополнение
- ✓ Перевод клиентов на ЭДО
- ✓ Увеличение активности к онлайн сервисам



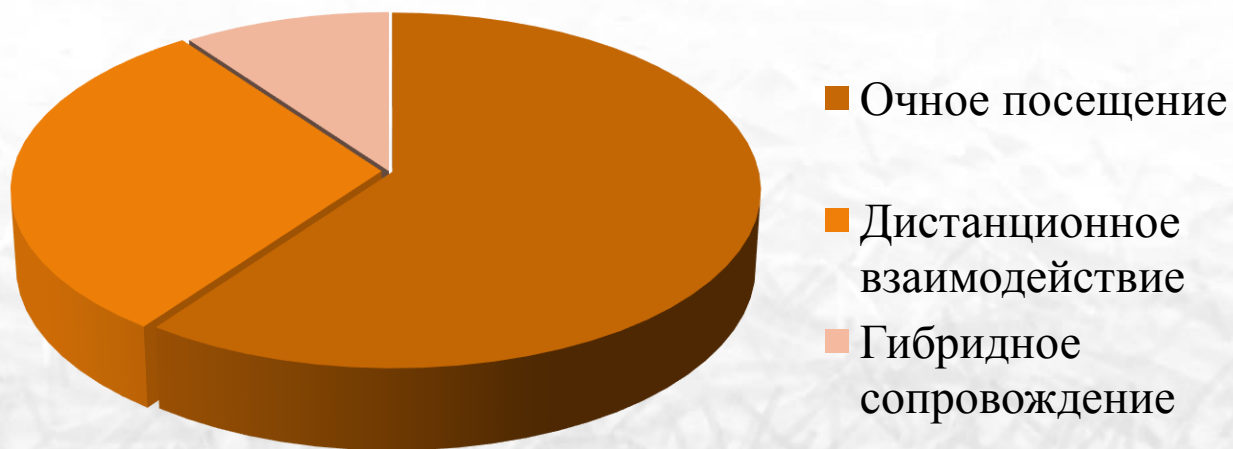
- ✓ Оперативность в решении некоторых вопросов
- ✓ Пользователям больше нравится онлайн формат
- ✓ Охват меньшего количества пользователей
- ✓ СИО комфортнее проводить презентации имея под руками необходимые материалы (новые СИО)



- ✓ Нет живого контакта
  - ✓ Нет возможности увидеть/почувствовать эмоциональное состояние пользователя
  - ✓ Проще отказать в общении
  - ✓ Сложности с документооборотом (клиент на удаленке)
  - ✓ Клиенты сравнивают с работой конкурентов
  - ✓ Сложнее оценить ситуацию у клиента
  - ✓ Увеличивается риск пропустить конкурента
  - ✓ Не все могут сказать по телефону
-

# Сентябрь 2020г

## Информационное сопровождение



# Спасибо за внимание!



**Полунина Елена Борисовна**  
**Руководитель отдела по работе с корпоративными клиентами**  
**Email: [elena\\_polunina@mail.ru](mailto:elena_polunina@mail.ru)**  
**Моб. тел 8 905 106 21 52**