

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

РАЗВИТИЕ СЕРВИСОВ РИЦ ЧЕРЕЗ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ ОТ КЛИЕНТОВ

МОРОЗОВА КСЕНИЯ
РИЦ 224, Иваново



Эволюция аудита качества ЦКП



Вы получили ответ?
Мы помогли решить ваш вопрос?
Нравится ли форма ответа?
Как удобно предоставлять ОС?

2018

2023

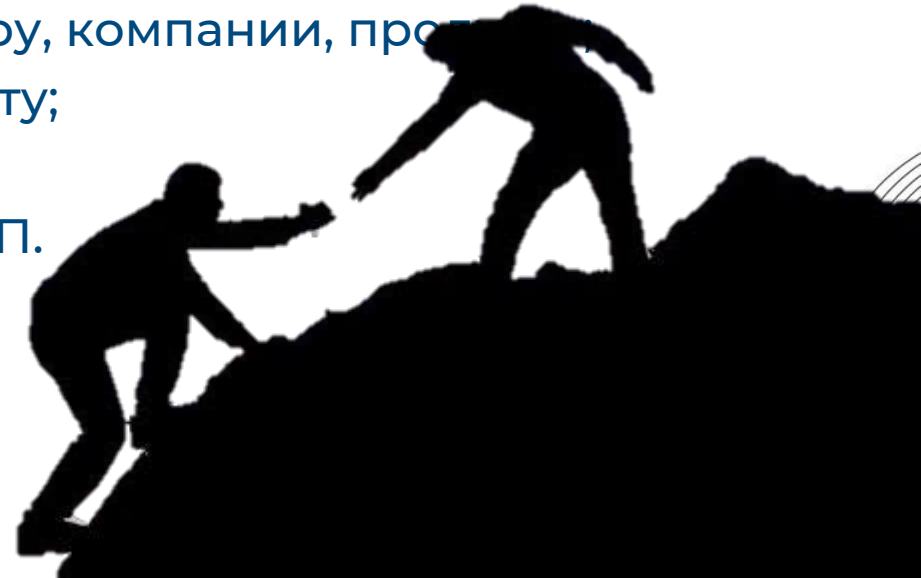


Вы получили ответ?



Задачи аудита качества ЦКП

1. Получение ответа – 98% клиентов + удобный способ получения ОС;
2. Определение удовлетворенности клиента ответом:
 - Отношение клиента к Центру, компании, проекту;
 - Противодействие конкуренту;
 - Оценка работы эксперта;
 - Развитие качества услуг ЦКП.



Работа аудитора в Восточном экспрессе – Журнал поручений и работ

Работы - контакты

03.08.2023

Разные испо... ОКВЭД2

Номер	Дата	Состояние	Клиент	Контактное лицо	Должность конт. лица	Способ контакта	Автор	Комментарий к действию	Прич...
1564483	02.08.2023 16:...	Запланирована	Правительство Ивановской области	Беликова Елена Петровна	Начальник отдела	Телефонный контакт	Чуркина Е.Д. (Специали...		
1564249	02.08.2023 9:4...	Запланирована	ОГБПОУ Ивановский технический колледж	Богословская Анна Арка...	Кадровик	Телефонный контакт	Полоникова М.В. (Специ...		
1564364	02.08.2023 13:...	Запланирована	Администрация Верхнеландеховского муниципальног...	Ермилова Ксения Евгень...	Начальник отдела земе...	Телефонный контакт	Морозова К.М. (Руковод...		
1564234	02.08.2023 9:2...	Запланирована	Адвокатская палата Ивановской области	Калинина Мария Вячесл...	Помощник президента	Переписка (по эл. почте)	Гарелина Г.В. (Ведущий...		
1564301	02.08.2023 11:...	Запланирована	Ассоциация ОЖКК	Каткова Елена Вадимовна	Начальник юридическо...	Телефонный контакт	Чуркина Е.Д. (Специали...		
1564284	02.08.2023 10:...	Запланирована	Ассоциация ОЖКК	Каткова Елена Вадимовна	Начальник юридическо...	Телефонный контакт	Платова М.К. (Специали...		
1564357	02.08.2023 13:...	Запланирована	Отдел водных ресурсов Верхне-Волжского БВУ по Ив...	Клипов Николай Вячесл...	Заместитель руководит...	Телефонный контакт	Соломина М.В. (Специал...		
1564457	02.08.2023 15:...	Запланирована	ООО "ВьюТекст"	Короובה Евгения Вита...	Главный бухгалтер	Переписка (по эл. почте)	Платова М.К. (Специали...		
1564510	02.08.2023 18:...	Запланирована	ЗАО "НПО Консультант"	Морозова Ксения Михай...	Юрист	Телефонный контакт	Морозова К.М. (Руковод...		
1564386	02.08.2023 14:...	Отменена	ООО "Правовая Поддержка"	Никифорова Елена Вале...		Телефонный контакт	Чуркина Е.Д. (Специали...		
1564302	02.08.2023 11:...	Запланирована	Адвокат Онучина Е.А.	Онучина Елена Алексан...	Адвокат	Телефонный контакт	Соломина М.В. (Специал...		
1564335	02.08.2023 11:...	Отменена	РИЦ 188 Абакан ООО "РИЦ Консультант-Саяны"	Ортина Ирина Владимир...		Телефонный контакт	Гарелина Г.В. (Ведущий...		
1563959	01.08.2023 14:...	Запланирована	ООО "Головное управляющее предприятие Бисер"	Рубцова Наталья Генна...	Юрист	Телефонный контакт	Чуркина Е.Д. (Специали...		
1562950	28.07.2023 9:4...	Запланирована	ООО "Головное управляющее предприятие Бисер"	Рубцова Наталья Генна...	Юрист	Телефонный контакт	Морозова К.М. (Руковод...	еще заявка	
1564509	02.08.2023 18:...	Запланирована	Администрация Кинешемского муницип района	Смирнова Юлия Федоро...	Начальник отдела	Телефонный контакт	Соломина М.В. (Специал...		
1564385	02.08.2023 14:...	Запланирована	Администрация Михайловского сельского поселения	Тартус Ольга Сергеевна	Главный бухгалтер	Телефонный контакт	Платова М.К. (Специали...		
1564352	02.08.2023 13:...	Запланирована	ОБСУСО "Богородский дом-интернат"	Федорова Ольга Виктор...	Главный бухгалтер	Телефонный контакт	Полоникова М.В. (Специ...		
1564404	02.08.2023 14:...	Запланирована	АГУ "Игосэкспертиза"	Финогенова Анжелика В...	Главный бухгалтер	Телефонный контакт	Чуркина Е.Д. (Специали...		
1564482	02.08.2023 16:...	Запланирована	Ивановский областной суд	Чернова Юлия Павловна	Помощник судьи	Телефонный контакт	Полоникова М.В. (Специ...		



№ 1564249 от 02.08.2023 09:48:36 Мартынова Ирина Фёдоровна

Создан на основании документа [Заявка на конс. № 164633 от 31.07.2023]

Параметры деятельности

Направление деятельности: Сбор оценки ГЛ
Автор: Полоникова М.В. (Специалист правовой поддержки)

Информация о контакте

Дата контакта план.: 03.08.2023 08:00:00 Способ контакта: Телефонный контакт
Дата контакта факт.: . . : : Тип контакта:

Основная информация

Клиент Связанные объекты

Дата истории: 03.08.2023

Отношение	Название	Тип	Состояние	Дата начала	Дата окончания	Сумма	Оплат
Определяющий	Поручение №164090 по ...	Заказ документов	Документ найден	18.07.2023 10:16:57	18.07.2023 11:08:59		
Определяющий	Поручение №164633 по ...	Консультации	Документ найден	31.07.2023 9:58:32	02.08.2023 9:48:36		

Недостаточно прав для просмотра. Строки связанных документов этих классов были скрыты

Цель контакта



- Контакт состоялся [Контакт состоялся]
- Изменить плановую дату контакта
- Отменить контакт [Отменена]
- Контакт не состоялся [Контакт не состоялся]
- Взять на контроль
- Показать текущие заявки контактного лица

Многосторонняя польза

- для ЦКП прямая польза в виде получения обратной связи о работе, совершенствования ответов, обратная связь – часть системы мотивации;
- для СИО – получение информации из дополнительного канала коммуникации с клиентом;
- для руководства СИО и ТОПов – наличие еще одного канала коммуникации позволяет получить еще одну точку зрения на отношения с клиентом;
- и что самое главное – для клиента – получил ли он ответ на электронную почту (+ напоминание о том, что ответ был отправлен), выбор удобного способа коммуникации, обратная связь по форме ответа, а в случае необходимости и возможность пообщаться с экспертом по существу ответа для максимального разрешения вопроса.

Ежемесячная аналитика – внутренний аудит

- изучение полноты сбора обратной связи с выявлением причин;
- выявление «недозвонов»;
- анализ негатива по результатам работы экспертов;
- изучение статистики обращений;
- прослеживание «пути клиента» в части работы Центра;
- итоги по срезам периодов (квартал, полугодие, год).



Наименование	ИЮНЬ			МАЙ		АПРЕЛЬ	
	Значение	%	Динамика за квартал	Значение2	%2	Значение	%
Количество обслуживаемых клиентов (организации) на 30.06.23	-	-	-	-	-	-	-
Количество обслуживаемых контактных лиц на 30.06.23	10246	-26	уменьшилось на 0,25%	10243		10272	
Общее количество консультаций (без других РИЦ)	255	-26		230		281	
Общее количество обратившихся КЛ	168	1,6	уменьшилось на 0,1%	152	1,5	179	1,7
Разовый недозвон (по конс.)	48	18,8	уменьшилось на 2,9%	25	10,9	61	21,7
Разовый недозвон (по КЛ)	44	26,2	уменьшилось на 2,9%	24	15,8	52	29,1
Постоянный недозвон (по конс.)	17	6,7	увеличилось на 0,7%	10	4,3	17	6,0
Постоянный недозвон (по КЛ)	15	8,9	увеличилось на 3,9%	7	4,6	9	5,0
Информацию еще не использовали/не разобрались/не ознакомились (по конс.)	11	4,3	увеличилось на 3,6%	15	6,5	2	0,7
Положительные (по конс.)	126	49,4	увеличилось на 0,6%	136	59,1	137	48,8
Негативные (по конс.)	6	2,4	уменьшилось на 6,5%	15	6,5	25	8,9
Не актуально	1	0,4	уменьшилось на 0,3%	8	3,5	2	0,7
Уточнение	8	3,1	увеличилось на 1,7%	7	3,0	4	1,4
Оценка 0	14	5,5	уменьшилось на 6,2%	14	6,1	33	11,7
Обратились первый раз (КЛ)	51	30,4	увеличилось на 19,8%	33	21,7	19	10,6
Обращение к конкурентам	0	0,0	стабильно	0	0,0	0	0,0
Нет ОС	22	8,6					

Результаты

- Был введен Личный кабинет для пользователей и начал использоваться мессенджер для сбора обратной связи;
- Усовершенствована форма ответа;
- Введены процессы выдачи заданий для СИО при отсутствии обращений от клиентов более 3 месяцев, введены рассылки для клиентов, не обращающихся более 3 месяцев;
- Обновлен процесс уточнений от клиентов.



Личный кабинет



Поиск...

(4932) 41-01-21

Написать нам

Ксения М. ▾

РАБОТАЕМ ВМЕСТЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

НОВОСТИ

ЦЕНТР КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ

Команда Центра консультирования и поддержки приветствует вас!

По кнопке «Задать вопрос» вы можете написать нам любой профессиональный вопрос. Перед отправкой запроса рекомендуем ознакомиться с [нашим регламентом](#). Будем рады, если вы опишете ситуацию как можно подробнее и укажете необходимые сроки получения ответа.

По кнопке «Заказать документ» можно направить нам запрос по интересующему документу, и мы осуществим его поиск для вас. Для большей вероятности успеха просим указать наименование или содержание документа.

Спасибо за доверие сервису!



Задать вопрос эксперту

Заказать документ

Ваша организация: Закрытое акционерное общество "НПО Консультант"

Вопросы эксперту

Заказанные документы



Заявка №161488

Запрос выполнен

Дата обращения 17.05.2023
Дата окончания 17.05.2023
Эксперт Чуркина Е.Д.
(Специалист
правовой поддержки)

Вопрос
Техническая заявка ООО "ОПК" (Обслуживается) Тольятти
Добрый день. Прошу дать консультацию с приложением
актуальных нормативных актов, по ведению бизнеса в
качестве ИП на территории Беларуси гражданином РФ, но
имеющим ВНЖ Беларуси, а именно:

3. Можно ли одновременно вести бизнес одновременно
на территории РФ и Беларуси

Оценить 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Оставить комментарий

Вам может быть интересно





Вопросы эксперту

Заказанные документы



Заявка №164792

Дата обращения

02.08.2023

Дата окончания

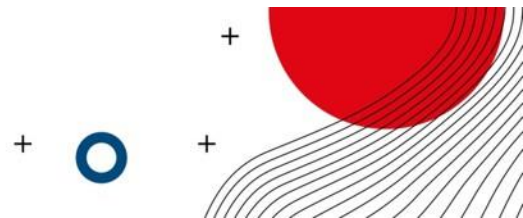
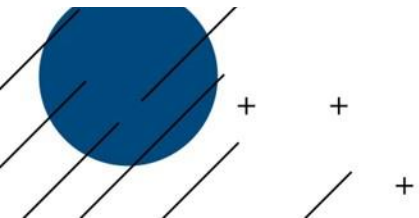

Пока не завершена

Эксперт

Морозова К.М.
(Руководитель отдела
правовой поддержки)

Вопрос

Как учесть расходы на канцтовары?





Вопросы эксперту

Заказанные документы



Заявка №164792

Ведется поиск

Дата обращения

02.08.2023

Вопрос

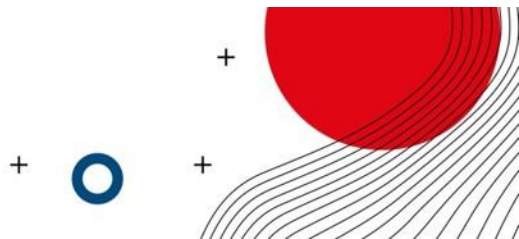
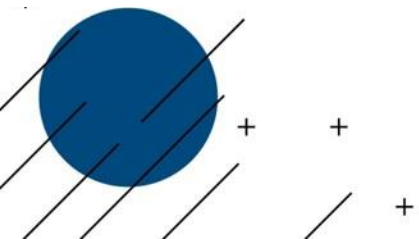
Как учесть расходы на канцтовары?


Дата окончания

Пока не завершена

Эксперт

Чуркина Е.Д.
(Специалист
правовой поддержки)





Вопросы эксперту

Заказанные документы



Заявка №164792

Дата обращения	02.08.2023
Дата окончания	02.08.2023
Эксперт	Чуркина Е.Д. (Специалист правовой поддержки)

Оценить 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Запрос выполнен

Вопрос

Как учесть расходы на канцтовары?

Ответ

[Скачать ответ](#)

[Оставить комментарий](#)



Ваша организация: Закрытое акци

Вопросы эксперту

Заказ



Заявка №164792

Дата обращения

0

Дата окончания

0

Эксперт

Чуркина Е.Д.
(Специалист
правовой поддержки)

Ответ

Скачать ответ

Оценить



Оставить комментарий



Комментарий

ответ супер!

Отправить

Запрос выполнен

анцтовары?

Оставить комментарий

Основная информация

Общая информация Консультация Работы Ответ Вложения Оценки качества Связанные объекты



Дата ответа	Контактное лицо	Оценка (баллы)	Оценка (обоснование)	Способ получения	
02.08.2023 18:19:15		0	0	Оценка руководителя	
02.08.2023 18:20:07	Морозова Ксения Михай...	100	10	NewsMine	ответ супер!

Форма ответа



Центр консультирования и поддержки



Уважаемая Ирина Валериевна!



26.07.2023 Вы обращались к нам с вопросом:

В ЕИС на исполнении висят очень старые контракты с 2012 по 2017 год.Я как новый контрактный управляющий хочу привести вкладку реестра контрактов (Исполнение) в соответствие.

Документов по старым контрактам (акты выполненных работ либо товарные накладные и соответственно платежки по ним не нахожу в архиве. Возможно они уже утилизированы.

Как в данном случае мне контракты перевести в статус "Исполнение завершено" или "Исполнение прекращено"

Компания «НПО Консультант»
г. Иваново, ул. Палехская, д. 10
Тел.: 8 (4932) 93-77-78, 8 (4932)41-01-21
E-mail: hotline@ivcons.ru
Руководитель Центра: Морозова Ксения Михайловна
E-mail: lex4@ivcons.ru

Услуга оказывается в соответствии с регламентом Центра консультирования и поддержки. Рекомендуем заранее с ним ознакомиться на нашем [сайте](#).

Краткий вывод по существу вопроса:

Обоснование вывода:

Центр консультирования и поддержки всегда на связи с вами

Добрый день, !

Мы заметили, что Вы давно не обращались
в Центр консультирования и поддержки Компании «НПО Консультант»...
Мы хотим узнать, почему так вышло. Пожалуйста, пройдите опрос:

Принять участие в опросе

Пишу напомнить, что мы всегда готовы помочь Вам в решении профессиональных вопросов по различным тематикам
или предоставить документ, который Вы ищете!

Вы можете обратиться к нам любым удобным способом:

- в онлайн-диалоге;
- по кнопке «Задать вопрос эксперту» в самой Системе;
- по электронной почте hotline@ivcons.ru;
- по телефону 8 (4932) 93-77-77;
- или через Вашего специалиста по сопровождению.

Мы отвечаем на самые разные запросы в кратчайшие сроки:
в онлайн-диалоге в течение 15-20 минут, а ответ эксперта придет Вам на почту в течение суток!

Ждем Ваших запросов и будем рады помочь найти лучшее решение!

С уважением и заботой,
Морозова Ксения Михайловна
руководитель Центра консультирования и
поддержки Компании «НПО Консультант»



Рассылки

	май	июнь
отправлено	254	249
открыто	47	41
обращений	10	6
конверсия	3,9%	2,4%
Доля среди обратившихся	6,5%	3,6%

Новые контактные лица

май	33 из 152	21,7%
июнь	50 из 168	29,7%

Обратная связь в ВЭ

Средний

Способ контакта: По кнопке "Задать вопрос"

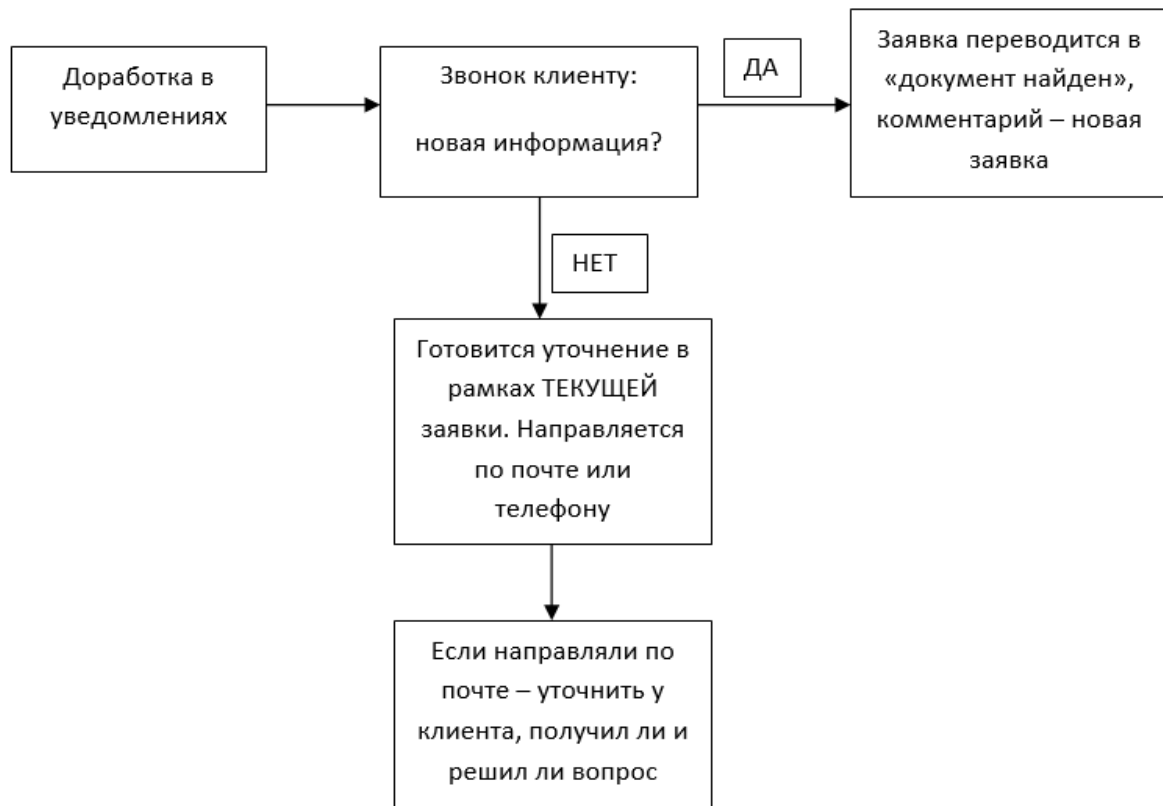
Основная информация

Общая информация Работы Консультация Ответ Вложения Оценки качества Связанные объекты



Дата ответа	Контактное лицо	Оценка (баллы)	Оценка (обоснование)	Способ получения	Комментарий
27.07.2023 15:15:51		0	8	Оценка руководителя	
31.07.2023 11:46:12		0	Уточнение	Телефонный звонок	Необходимо экспертное мнение по вопросу: В ЕИС на исполнении висят старые контракты, но я не нахожу бумаг по ним. ...
31.07.2023 17:28:25		0	10	Телефонный звонок	Эксперт связался, всё уточнили в телефонном разговоре. Клиент понял, ничего больше не требуется.

Уточнения



Тип сообщения	Тема	Дата	Комментарий
Наступление ответственности	На Вас запланирована работа по клиенту ОГКУ "Шуйский межрайонный ЦЭН" по н...	01.08.2023 12:20:33	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту Администрация Юрьевецкого муницип...	31.07.2023 11:46:49	
Наступление ответственности	Создана работа На уточнении по клиенту ООО "Стайер" по направлению Консуль...	28.07.2023 14:14:49	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту ООО "Славянский Дом" по направлени...	27.07.2023 17:24:27	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту ООО "Орион" по направлению Консуль...	25.07.2023 14:21:57	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту ООО "ЖКХ "Контакт" по направлению ...	19.07.2023 17:07:28	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту ООО "Промэксперт" по направлению К...	19.07.2023 16:51:59	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту Адм Семейкинского поселения по напр...	19.07.2023 11:47:21	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту БУ "Ивановские газеты" по направлен...	05.07.2023 12:08:35	
Наступление ответственности	На Вас запланирована работа по клиенту Следственное управление Следственно...	29.06.2023 16:26:52	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту ООО "ЖРУ №91" по направлению Конс...	28.06.2023 11:06:02	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту ООО "Славянский Дом" по направлени...	27.06.2023 14:59:12	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту ООО "Мачт-Проект" по направлению К...	21.06.2023 14:15:47	
Наступление ответственности	На Вас запланирована работа по клиенту Следственное управление Следственно...	20.06.2023 17:42:25	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту ЧУЗ "Клиническая больница "РЖД-Ме...	19.06.2023 12:09:52	
Наступление ответственности	Создана работа "На уточнении" по клиенту ООО "АЭРО" по направлению Консуль...	14.06.2023 16:50:58	

 Создана работа "На уточнении" по клиенту Администрация Юрьевецкого муниципального района Ивановской области по направлению Консультации

Инициатор: Мартынова И.Ф.
Метка:

Создана [работа 80446](#) «На уточнении» по клиенту [107018058 Администрация Юрьевецкого муниципального района Ивановской области](#) на дату **30.12.1899** по направлению **Консультации** (поручение - [Поручение №164493 по напр-ю Консультации](#)).

Основная информация

Общая информация Работы Консультация Ответ Вложения Оценки качества

Дата ответа	Контактное лицо	Оценка (баллы)	Оценка (обоснование)	Способ получения	Комментарий
13.12.2022 12:37:28		0	8	Оценка руководи...	тщательная проработка
14.12.2022 11:59:58		0	Уточнение	Телефонный звонок	есть вопросы по существу данного ответа

Печать ▾

- Не удалось найти [Не Удалось Найти]
- Вернуть в работу [Действует]
- Оценить**
- Оценка руководителя
- На доработку [Доработка]

Действие ▾ Скрыть Отмена Закрыть

Печать ▾

- Документ найден [Документ найден]
- Черновик [Черновик]

Открыть

Уточнения

месяц	обращений	уточнений	Решено в телефонном разговоре
май	232	9	4
июнь	262	8	4
июль	235	4	1

Польза

- со стороны клиента – выстраивание комфортного сервиса и получение максимального удовлетворения от пользования услугами Центра;
- со стороны эксперта – упрощение работы с уточнениями от клиентов;
- со стороны компании – усиление контакта с пользователем, вовлечение в коммуникацию с продуктом и компанией, поддержка в удержании клиентов.



Примеры

1. Один из клиентов сотрудничает с компанией только из-за наличия сервиса поддержки;
2. При выборе СПС клиент vip-сегмента сохранил КонсультантПлюс с учетом ЦКП;
3. Один клиент был рискованным и грозился отключиться, в процессе работы со стороны сервиса и общения аудитора стала практически 100% лояльным пользователем.
3. Бывший сотрудник клиента, активный пользователь ЛК, основала юридический консалтинг и приобрела КонсультантПлюс.

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



МОРОЗОВА КСЕНИЯ
РУКОВОДИТЕЛЬ ЦКП
РИЦ 224, Иваново

Узнать об аутсорсинге
сервисов поддержки РИЦ
224:



@MOROZOVA_X



XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»



ЕСТЕСТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Использовать, нельзя, ~~х~~ заменить!

