

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

Каналы взаимодействия и мероприятия, как дополнительные точки контакта с Клиентом

Позигунова Дарья Валерьевна
Информ-Групп
РИЦ 334



Стратегия взаимодействия

В РИЦ большое внимание уделяется контакту с Клиентом. Важно при этом не надоесть Клиенту и вырастить в нем самом желание чаще взаимодействовать с КонсультантПлюс и РИЦ

Помимо традиционного прямого взаимодействия с сотрудниками, реализован ряд дополнительных каналов взаимодействия: основной канал – **Личный кабинет**, дополнительные точки контакта с КонсультантПлюс и РИЦ – **Telegram-канал** и рассылки.

Основной используемый материал – **мероприятия**.

Личный кабинет. Мероприятия

Личный кабинет был введен в РИЦ с 1 сентября 2022 года, доступен для сопровождаемых Клиентов и полностью реализован на базе ВЭ.

Большая часть функционала посвящена взаимодействию Клиента с мероприятиями.



Семинары и вебинары

Расписание мероприятий Клуба профессионального развития



Курсы повышения квалификации

С получением удостоверения - расписание



Экспресс-курсы по работе с КонсультантПлюс

Расписание экспресс-курсов с экспертом



Материалы семинаров и вебинаров

Пройденные образовательные мероприятия и материалы мероприятий

Личный кабинет. Мероприятия

Возможности раздела:

- Расписание и моментальная регистрация на мероприятия
- События, на которые зарегистрировался Клиент, удобно собраны в отдельном разделе «Мои мероприятия»
- Сразу получить счет при регистрации на коммерческие мероприятия
- Посмотреть материалы прошедших мероприятий, в которых он принимал участие

Личный кабинет. Мероприятия

The screenshot displays a web interface for a personal account. At the top, there is a calendar for August with the 11th highlighted. Below the calendar, the main content area shows event details for an authorial webinar on August 11. A modal window titled "Запись на мероприятие" (Event Registration) is open, displaying the following information:

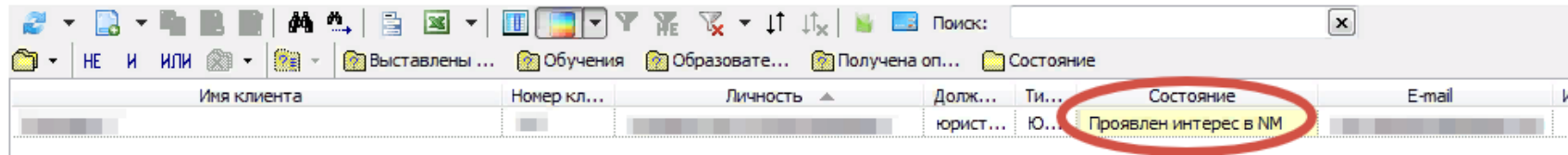
Тема	Авторский семинар. Противодействие коррупции, как комплекс мероприятий организации. Изменения законодательства 2023 г. Пределы ответственности
Дата начала	11.08.2023 г.
Время начала	10:00

Below the table, there is a green button that says "Вы можете скачать и распечатать счет" (You can download and print the receipt) and a blue button that says "Скачать счет" (Download receipt). To the right of the modal, the price "4000 Р" and a "Записаться" (Register) button are visible.

Below the main event, another event for August 21 is partially visible. At the bottom right, a notification from mail.yandex.ru is shown, stating "Личный кабинет" (Personal account) and "Регистрация на мероприятие Клуба профессионального развития" (Registration for the event of the Club of professional development).

Личный кабинет. Мероприятия

Если Клиент просматривал программу мероприятия, то эту информацию мы можем отследить и передать непосредственно сотруднику, который поможет развеять сомнения и зарегистрироваться



Имя клиента	Номер кл...	Личность	Долж...	Ти...	Состояние	E-mail
			юрист...	Ю...	Проявлен интерес в NM	

Личный кабинет. КонсультантПлюс

В Личном кабинете есть большой раздел посвященный работе с КонсультантПлюс

КонсультантПлюс Личный кабинет Дарья Позигунова

Главная / КонсультантПлюс: работа с системой

КонсультантПлюс: шаг за шагом

- Руководство пользователя
- Памятки по работе с КонсультантПлюс
- Видеокурс по КонсультантПлюс для юристов
- Видеокурс по КонсультантПлюс для бухгалтеров и экономистов
- Онлайн-тестирование на знание КонсультантПлюс с получением сертификата

- КонсультантПлюс: шаг за шагом**
- Экспресс-курсы с экспертом
- Уникальные информационные банки (ИБ) и возможности КонсультантПлюс

Личный кабинет. Актуальное



КонсультантПлюс

Личный кабинет

Дарья Позигунова ▾

Главная / Полезная информация

Все материалы

Руководителю

Бухгалтеру

Юристу

Кадровику

Бюджетнику

Специалисту по закупкам

Еще ▾

Чек-лист «Самопроверка формы 6-НДФЛ за полугодие 2023 года»

📅 19.07.2023 ★ Добавить в Избранное

Скачайте Чек-лист «Самопроверка формы 6-НДФЛ за полугодие 2023 года» и проконтролируйте корректность её составления

Все налоговые агенты обязаны представить форму 6-НДФЛ до 25.07.2023 года. При этом, изменения в НК РФ, вступившие в силу с 01.01.2023 г., до настоящего времени продолжают вызывать ошибки и неточности при формировании данного отчета.

[Читать далее...](#)

Пять принципов взыскания судебных расходов с ФНС и других госорганов

📅 19.07.2023 ★ Добавить в Избранное

Скачайте и загрузите в свой КонсультантПлюс.Избранное – Закладки и Документы сборник «Взыскание судебных расходов с ФНС и других госорганов: обзор позиций судов»

Дела о признании незаконными действий (бездействия) государственных органов недостаточно распространены. Последствием удовлетворения заявлений по таким делам является взыскание судебных расходов с соответствующих государственных органов.

[Читать далее...](#)

Актуально

Видеосеминары

Семинары и вебинары

Популярные материалы

Чек-лист бухгалтера на июль 2023 года

Должностная инструкция бухгалтера – на что обратить внимание

Должностная инструкция юриста – на что обратить внимание

Личный кабинет. А ещё?

А ещё в личном кабинете есть:

- Заказ счета
- Календарь, где отражены отчетность, платежи, образовательные мероприятия
- Онлайн-калькуляторы
- Интервью с Клиентами
- Заказ документов

Рассылки

В РИЦ есть несколько видов рассылок – регулярные и триггерные.

Триггерные рассылки отправляют при наступлении какого-либо события – новое предложение, новое мероприятие, праздник и тд. Для такого вида рассылок используется тщательное сегментирование Клиентов по должностям.

Регулярная рассылка отправляется раз в неделю в один и тот же день – у нас это новостная рассылка.

Рассылки. Новостная

Структурно письмо **новостной рассылки** состоит из главных новостей недели, в том числе региональных, приглашения на коммерческие и внутренние мероприятия.

В рассылку всегда включаются материалы в системе, ссылка для входа в личный кабинет, чек-лист на месяц/бюллетень/новый Информационный банк.

Рассылки. Триггерная

Структура триггерной рассылки зависит от её темы.

В поздравительной всегда будет открытка, а в приглашении на мероприятие информация о лекторе и краткая программа



Будьте в курсе! Подпишитесь на телеграм-канал "Информ-Групп"

Добрый день!

Посетите **онлайн-практикум** с участием заместителя начальника отдела по борьбе с картелями Управления Федеральной антимонопольной службы по Ростовской области

Тема: Практика применения Федерального закона от 18.07.2011г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»: спорные вопросы и пути их разрешения

Когда: 20 июля 2023, 11:00-12:30

Принять участие

Программа :

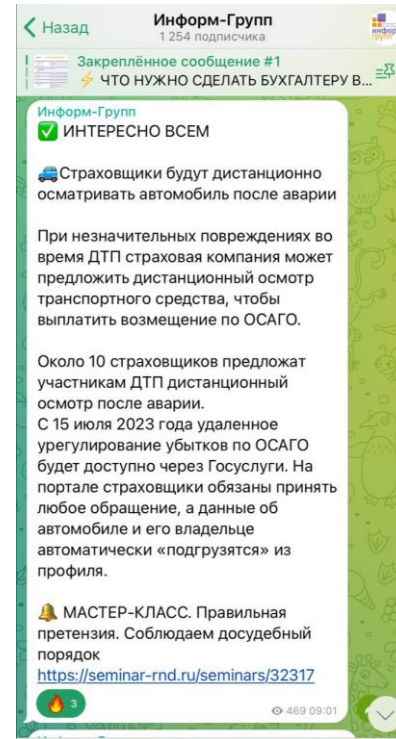
- ▶ Цели и принципы Закона № 223-ФЗ
- ▶ Изменения, внесенные в Закон № 223-ФЗ
- ▶ Мониторинг применения Закона № 223-ФЗ Ростовским УФАС России: статистика поданных жалоб и принятых по ним решений
- ▶ Типовые нарушения, допускаемые заказчиками в рамках осуществления закупок по Закону № 223-ФЗ
- ▶ Типовые нарушения, допускаемые участниками при подаче заявок в рамках Закона № 223-ФЗ
- ▶ Пути разрешения спорных вопросов по Закону № 223-ФЗ для достижения баланса интересов заказчиков и участников, в том числе с учетом сложившейся судебной практики

Telegram-канал

На данный момент в Telegram-канале Информ-Групп более **1200 подписчиков**.

Отличительные особенности: **короткие посты** (одна длинна экрана или меньше) и **регулярность**.

В среднем каждая новость набирает **450-500 просмотров**



Мастер-классы

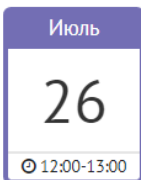
Основной материал, который мы транслируем через разные каналы взаимодействия с Клиентом это мероприятия. Один из наиболее работающих видов мероприятий в данном случае – **мастер-классы**.

Мастер-класс - уникальная разработка Информ-Групп. Это мероприятие, основанное на регулярной или горячей теме, после которого участник получает пошаговую инструкцию для самопроверки или решения вопроса. Сам мастер-класс проводится на основе этой пошаговой инструкции – **чек-листа**. При этом каждый пункт имеет ссылки на документы в систему.

Мастер-классы

Мероприятия такого формата проходят **дважды в день** (помимо коммерческих мероприятий и других). Среднее число участников на мастер-классе – **15 человек**

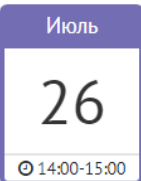
 Редактировать



Мастер-класс. Изменения трудового законодательства в 2023 году

Лектор: Сидорня Алексей Александрович

Вся информация об изменениях в трудовом законодательстве за 60 минут!



Мастер-класс. Основные изменения законодательства для бухгалтера бюджетной организации в 2023 году

Лектор: Ноженкова Юлия Владимировна

Вся необходимая информация об изменениях законодательства для бухгалтера бюджетной организации в 2023 году за 60 минут!

 Реда

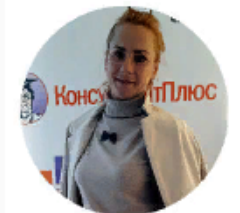
Мастер-классы. Как зовём

Клиент может зарегистрироваться на мастер-класс по ссылке в telegram-канале, через рассылки, на сайте Информ-Групп, в личном кабинете. Индивидуально сотрудники при контакте с Клиентом приглашают на те МК, которые будут интересны



17 июля 2023, 14:00 — 15:00. [МАСТЕР-КЛАСС. ФСБУ 27/2021: Соблюдение требований к первичным документам](#)

АЛЕКСЕЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ СИДОРНЯ, ведущий эксперт Службы Правовой Поддержки. Опыт работы в сфере бухгалтерского учета и налогообложения — более 20 лет



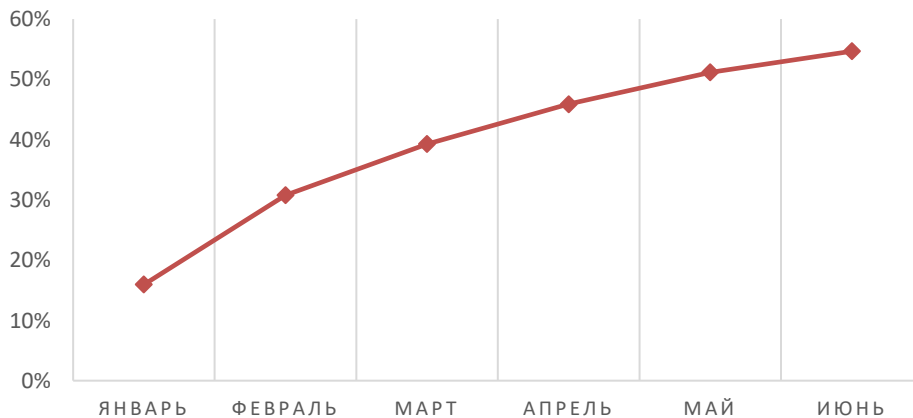
19 июля 2023, 10:00 — 11:00. [МАСТЕР-КЛАСС. Водитель в организации: особенности приёма и допуска к работе](#)

ЮЛИЯ ВЛАДИМИРОВНА НОЖЕНКОВА, ведущий консультант Клуба профессионального развития

Цифры

- За 6 месяцев 2023г. **64%** из отключенных ТО не посетили ни один Мастер-Класс

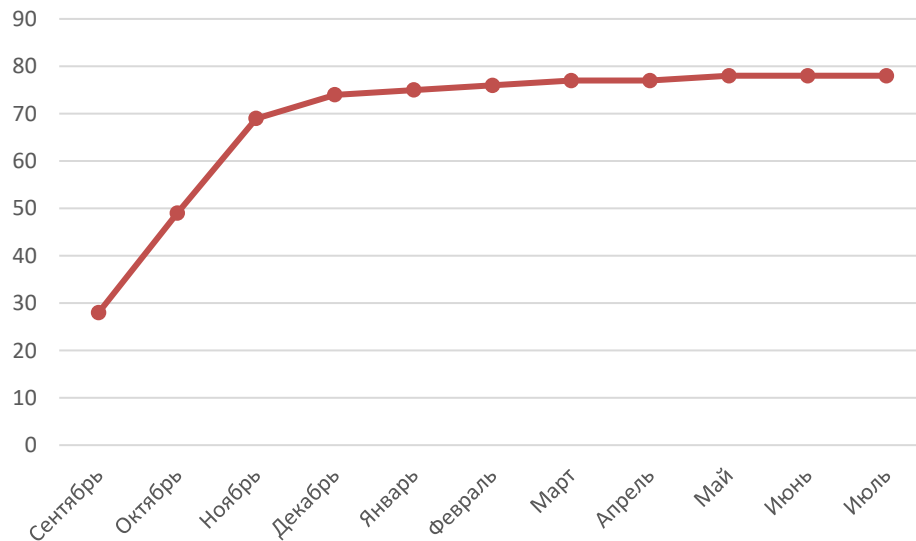
ПОСЕЩЕНИЕ МК
СОПРОВОЖДАЕМЫХ ТО В %



Цифры

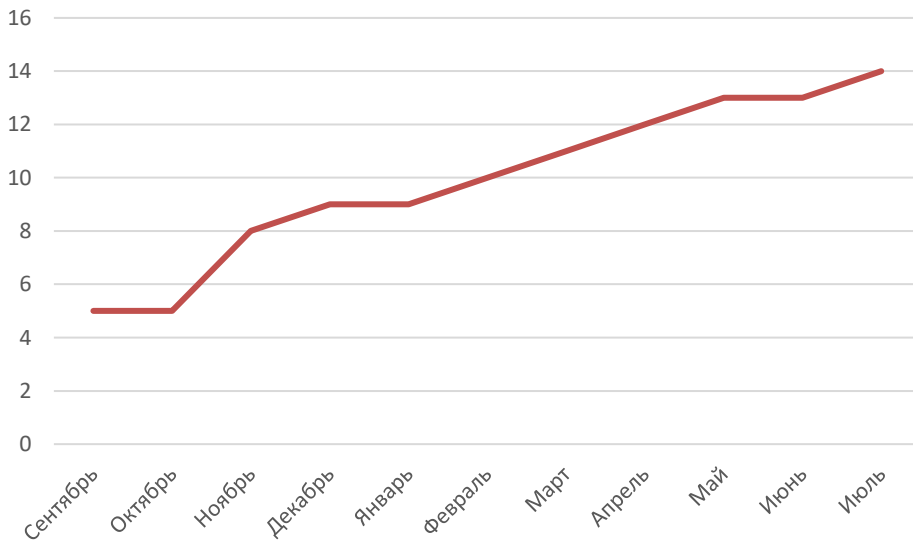


% зарегистрированных ТО



Цифры

Среднее количество переходов за период



Аналитика

Анализ популярности разделов в Личном кабинете и источников перехода

юрисконсульт (20)			
conslk.ru	14.09.2022 10:00:58		Профиль пользователя
conslk.ru	14.09.2022 10:01:12		Личный кабинет
conslk.ru	14.09.2022 10:01:37		История списания/начисления бонусов
conslk.ru	14.09.2022 10:02:23		Главная
conslk.ru	14.09.2022 10:03:41		Календарь событий
conslk.ru	14.09.2022 10:04:24		СБИС: Электронная отчетность
conslk.ru	18.11.2022 14:44:49		Личный кабинет
conslk.ru	18.11.2022 14:45:25		Полезная информация
conslk.ru	18.11.2022 14:48:00		Главная
conslk.ru	18.11.2022 14:48:18		КонсультантПлюс юристу
conslk.ru	18.11.2022 14:48:22		КонсультантПлюс специалисту по закупкам
conslk.ru	18.11.2022 14:49:00		Личный кабинет
conslk.ru	18.11.2022 14:49:04		Полезная информация
igc.ru	18.11.2022 14:46:00		Поправки ГК РФ о недвижимости: как изменения повлияют на практику?
igc.ru	18.11.2022 14:46:44		Что делать заказчику с контрактами в условиях частичной мобилизации
igc.ru	18.11.2022 14:47:02		Попробуй полную судебную практику
igc.ru	18.11.2022 14:47:39		18 ноября – День рождения РИЦ «Информ-Групп» - 28 лет!
igc.ru	18.11.2022 14:49:14		Минфин: обзор 40 нарушений законодательства о контрактной системе в сфере закупок
igc.ru	18.11.2022 14:49:23		Obzor-narushenij-zakonodatelstva-o-kontraktnoj-sisteme-v-sfere-zakupok
ric334.newsmine.ru	18.11.2022 14:47:30		https://ric334.newsmine.ru/wp-content/uploads/sites/69/2022/06/Akciya-...

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

Позигунова Дарья Валерьевна
Интернет-маркетолог
d.pozigunova@yandex.ru

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»



ЕСТЕСТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Использовать, нельзя, ~~x~~ заменить!

