

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

КЕЙСОВЫЙ ПОДХОД К КОНТАКТУ

В ДИСТАНЦИОННОМ И ГИБРИДНОМ СЕРВИСЕ

Семенова Инна
ООО «КомпасЛидера»
РИЦ 503



Вопросы

1. Дистанционный и гибридный сервис:
 - клиенты, структура, функционал, контрольные точки
2. НСС, Пандемия, Он-лайн...
 - с чем столкнулись? Результаты? Трудности?
3. Ищем возможности!
 - как в новых условиях повысить эффективность и сохранить клиентов?
4. Новый подход к контакту с клиентами:
 - увеличиваем вовлеченность клиентов в К+ и сервисы
 - решаем задачи поставленные перед ДС и РИЦ
 - сокращаем КО
5. Результат работы по новой технологии:
 - статистика и выводы

1. Дистанционный и гибридный сервис (далее ДС и ГС)

1.1. Клиенты на ДС и ГС:

- розница (1-2 пользователя)
- крупные клиенты на удаленке:
 - пандемия, ушли и не вернулись
 - «закрытые» клиенты
- удаленные клиенты (область)

1.2. Структура и функционал

	Кол-во клиентов	Основной функционал
РГ	400	<ul style="list-style-type: none">• контроль работы КПП (количественные показатели)• документооборот (отправка и возврат)• планирование работы с клиентами• контроль текущих платежей, ДЗ (1-2 мес.)• контроль вовлеченности в сервис и систему• разбор «хороших» и «плохих» звонков
ЗРГ	200	<ul style="list-style-type: none">• профилактические выезды (по «светофору»)• удержание, работа с угрозами• развитие клиентов (допродажи)• работа с ДЗ (2 и выше)
КПП	100	<ul style="list-style-type: none">• вовлечение в К+ и сервис,• выявление и формирования потребностей• расширение круга пользователей• возврат документов• работа с возражениями

1.3. Контрольные точки

План по звонкам КПП:

- 200 результативных звонков в месяц (состоялся разговор с пользователем)
- не менее 50% качественных (> 5 мин, есть заход в К+)

Заходы в К+ (статистика КЦ):

- менее 2-х в месяц - аудит качества звонков (плохой/хороший)
- более 3-х в месяц – развитие клиента/допродажа (какие пользователи заходят, по каким вопросам и т.д.)

2. НСС, пандемия, онлайн – реальность ДС и ГС

Плюсы 😊	Минусы ☹️
<p>Оптимизация расходов:</p> <ul style="list-style-type: none">• штат (ФОТ) в 2-2,5 раза• транспортные расходы• переход на ЭДО	<p>Увеличение КО:</p> <ul style="list-style-type: none">• снижение качества контакта: звонок – это не визит• снижение лояльности к К+• сложность противостояния конкурентам• рост отключений после первого аванса
<p>Проще контролировать БП и отработку задач по клиентам</p>	<p>Проблемы с развитием клиента Как делать допродажи?</p>
<p>Быстрее изменить и внедрить БП</p>	<p>Соблюдение ИТ-льготы</p>

2.1. БЫТЬ ИЛИ НЕ БЫТЬ?

Результаты в ДС ниже чем в «традиционном» сервисе???



3. Ищем возможности

Необходимы изменения в подходе к контакту:

1. Убрать формальные звонки (для галочки)
2. Обеспечить не просто заходы в систему: повысить уровень владения К+ и поднять лояльность клиентов
3. Преодолеть трудности контакта, научить сотрудников:
 - работать со «сложными» пользователями;
 - выбирать интересный для пользователя повод звонка;
 - выстраивать и следовать алгоритму звонка;
 - уйти от поверхностного использования К+ и работы только с быстрым поиском;
 - грамотно говорить (убрать заминки и слова паразиты).

3.1. От «старых» инфоповодов к ???

Требования к инструменту	Новости (Зак-во)	Новшества (КЦ)	Новый ???
Информирование	+	+	+
Заход в К+	+	+	+
Новшества КЦ (ПН и т.д.)	-	+	+
Вовлечение в К+ (уникальная аналитика)	-	+	+
Отстройка от конкурента	-	+	+
Обучение К+ (инструменты, виды поиска)	-	-	+
Увеличение времени сессии	-	-/+	+
Развитие (допродажа)	-	-	+
Соблюдение требований ИТ-льготы (папки, закладки)	-	-	+
Появление не реже 2 раза/месяц	-/+	-	+
Актуально продолжительное время	-	+	+

Вывод

Нужен НОВЫЙ ИНСТРУМЕНТ, который

- с одной стороны, **решит вопрос пользователя**, поможет разобрать конкретную практическую ситуацию клиента
- с другой стороны, **решит задачи РИЦ**, поставленные перед сотрудником

4. Решение - КЕЙСОВАЯ СИСТЕМА

1. Комплект необходимых материалов:

- для обучения сотрудников
- для работы с клиентом
- для клиента

2. Готовый сценарий диалога для работы с клиентом:

- интересный и актуальный клиенту
- учитывает интересы и решает задачи РИЦ

4.1. Комплект материалов для работы

Содержит:

1. Обучающая видео-лекция с презентацией К+ для сотрудников
2. Сценарий разговора с клиентом
3. Подборка документов в К+ с акцентом на уникальные материалы (готовые решения, типовые ситуации, путеводители)

Дополнительно:

4. Краткая памятка для сотрудника (план)
5. Материал для пересылки клиенту

4.2. Сценарий диалога с клиентом

1. Проблематизация:
 - Цель - вовлечение клиента в разговор с первой фразы
2. Загрузка материалов в избранное (папки, закладки)
3. Проверка профиля в К+
4. Решение актуального вопроса клиента:
 - Клиент сам работает в К+
 - Специалист с клиентом разбирает ситуацию
5. Решение задачи РИЦ по клиенту:
 - Вовлечение в К+ (инструменты поиска, новшества)
 - Вывод на допродажу
 - Обучение К+
 - Отстройка от конкурента
 - Соблюдение ИТ-льготы
 - Монетизация и т.д.

Примеры

Кейс «Назначение платежа»





1	ЦА	Клиенты с «плохими» ПП
2	Проблематизация клиента	Блокировка счета - приостановка ДБО в самый неподходящий момент
3	Польза для клиента	Правильное заполнение назначения платежа
4	Задача РИЦ	1. Соблюдение ИТ-льготы: сокращение «плохих» ПП. 2. Вовлечение в К+: «Готовое решение» и «Типовая ситуация»

Примеры

Кейс «ЕНП»

1	ЦА	Подходит всем клиентам
2	Проблематизация	Хотите быстро разобраться в вопросе?
3	Польза для клиента	<ol style="list-style-type: none">1. Вся информация в одном месте2. Можно применить на практике3. Готовые шаблоны документов
4	Задача РИЦ	<ol style="list-style-type: none">1. Отстройка от конкурентов2. Вовлечение в К+: «Путеводитель», «Готовое решение», «Типовая ситуация»

Комплект материалов

-  **ЕНП 2023**
Обучающее видео
🔒 Только просмотр
-  **Статья для клиента ЕНП, ЕНС 2023**
🔒 Только просмотр
-  **Сценарий разговора_Единый налоговый платеж 2023**
Для сотрудника
🔒 Только просмотр
-  **Папка К+**
ЕНП 2023
🔒 Только просмотр

Единый налоговый платеж. Единый налоговый счет. Изменения 2023 года.

28 июля 2023 | 8 минут чтения

ЕНП и ЕНС: КАК ПЛАТИТЬ НАЛОГИ И ВЗНОСЫ В 2023 ГОДУ






Почти все налоги, сборы и взносы нужно будет перечислять в единый срок на специальный счет. Как устроена новая система платежей и отчетности, расскажем в обзоре.

Что такое единый налоговый платеж (ЕНП) и совокупная обязанность

ЕНП – это деньги, которые организация или предприниматель перечисляет на специальный казначейский счет (единый налоговый счет, ЕНС), чтобы исполнить совокупную обязанность, а также деньги, которые взыскили с налогоплательщика.

Совокупная обязанность – общая сумма налогов, авансовых платежей, сборов, страховых взносов,

Избранное





Название	
 	Мои Папки
	Реклама (35)
	О заполнении поля "Назначение платежа" (4)
	Единый налоговый платеж - важное! (68)

Варианты сценария





Целья	Скрипт-связкая	Материалы-для-использованияя
<p>Назначение-презентации-с-вовлечением-в-СПСя</p>	<p>Добрый-день! Мы-подготовили-интересный-горячий-материал-посвященный-введению-ОБЯЗАТЕЛЬНОГО-Единого-налогового-платежа-с-1-января-этого-года-В-небольшой-статье-приведены-основные-параметры-нового-формата-перечисления-платежей-в-бюджет-особенности-и-нюансы.¶</p> <p>¶</p> <p>Вам-удобно-будет-если-мы-отправим-его-на-Вашу-почту?¶</p> <p>¶</p> <p>С-1-января-2023-года-компания-и-ИП-(коммерческие-и-бюджетные)-обязаны-перечислять-основные-налоги-платежи-и-взносы-одной-платежкой-так-называемой-«универсальной»-на-единый-КБК-по-единым-реквизитам-Инспекции-сами-засчитают-эту-сумму-в-счет-текущих-платежей-недоимок-пеней-и-штрафов-Что-такое-единый-налоговый-платеж-как-его-рассчитать-в-какие-сроки-перечислять-как-заполнить-платежное-поручение-и-уведомление-а-также-как-сверить-платежи-и-подать-заявление-для-перехода-на-новый-механизм-уплаты-мы-и-хотели-кратко-ознакомить-Вас-с-важнейшими-материалами-для-самостоятельного-изучения-на-эту-тему!¶</p> <p>¶</p> <p>Уделите-для-этого-10-15-минут-времени-для-дистанционной-презентации-В-какое-время-например-завтра-Вам-было-бы-удобнее?¶</p> <p>я</p>	<p>Подготовленная-статья-«Единый-налоговый-платеж-2022-—-готовимся-к-обязательному-переходу»-для-отправки-на-почту-через-ссылку-или-отдельным-файлом.¶</p> <p>¶</p> <p>При-назначении-времени-для-презентации-на-почту-клиенту-отправляем-подтверждение-с-параметрами-встречи-и-файл-1stz-с-подборкой-K+ для-практического-анализа-на-презентации.я</p>
<p>Презентация-с-предварительной-отправкой-папки-(формат-1stz)-на-почту-клиента-и-работой-в-этой-папке-с-уже-подготовленными-материалами.я</p>	<p>Добрый-день! Накануне-мы-договаривались-о-небольшой-презентации-новой-горячей-темы-введение-Единого-налогового-платежа-в-2023-году-Мы-специально-для-Вас-отправили-подборку-из-двух-частей-Вам-на-почту! Все-доставлено?-Первая-часть-—-статья-с-общим-обзором-и-рекомендациями-по-знакомству-с-новым-механизмом-перечисления-налогов-взносов-и-платежей-с-июля-Вторая-часть-—-файл-для-загрузки-непосредственно-в-КонсультантПлюс-готовой-папки-с-документами-направленными-на-детальное-рассмотрение-и-подробные-рекомендации-по-организации-перечисления-обязательных-платежей-в-бюджет-по-новому! Вы-разобрались-с-тем-как-открыть-папку-в-K+?¶</p> <p>¶</p> <p>(Скачиваем-из-почты-клиента-данный-файл-формата-1stz-—-например-на-рабочий-стол-(впоследствии-его-удалить-поскольку-после-скачивания-он-не-нужен)-заходим-в-K+, загружаем-папку-(Единый-налоговый-платеж-—-важное!)-—-все-это-вместе-с-ним-пошагово-помогаю-открыть-папку-в-K+).¶</p> <p>¶</p> <p>С-1-января-2023-г.-организации-и-ИП-уплачивают-налоги-авансовые-платежи-сборы-страховые-взносы-(кроме-взносов-на-травматизм-и-НДФЛ-с-выплат-иностранцам-на-патенте)-пени-штрафы-проценты-путем-перечисления-единого-налогового-платежа-(ЕНП)-Что-такое-единый-налоговый-платеж-как-его-</p>	<p>Подготовленная-и-отправленная-на-почту-клиента-папка-с-подборкой-материалов-(1stz)я</p>

Примеры. Инфоповоды





Инфоповоды_Бухгалтер. Июль 2023.

-  Для бухгалтера
🔒 Только просмотр
-  Инфоповоды в ИЮЛЕ_БУХГАЛТЕР
🔒 Только просмотр
-  ПЛАН СХЕМА
🔒 Только просмотр
-  Инфоповоды для бухгалтера июнь 2023
Подборка К+
🔒 Только просмотр

Инфоповоды_Кадровик. Июль 2023.

-  Специалисту по кадрам
🔒 Только просмотр
-  Инфоповоды кадровику_ИЮЛЬ
🔒 Только просмотр
-  ПЛАН СХЕМА
🔒 Только просмотр
-  Инфоповоды кадровику_ИЮЛЬ 2023
Подборка К+
🔒 Только просмотр

Инфоповоды_Юрист. Июль 2023.

-  Для юриста
🔒 Только просмотр
-  Инфоповоды для юриста в ИЮЛЕ
🔒 Только просмотр
-  ПЛАН СХЕМА
🔒 Только просмотр
-  Инфоповоды для юриста в ИЮЛЕ
Подборка К+
🔒 Только просмотр

4.3. Сложности

Трудоемкость подготовки качественного контента

1. Большой объем:
 - ежемесячно выходит 5-6 новых кейсов и 6-8 инфоповодов (по 2 для каждой ЦА)
2. Должно быть несколько актуальных тем на выбор:
 - для разных сегментов клиентов, «узкие» отраслевые темы
 - для разных ЦА: бухгалтер, юрист, кадровик, закупщик, бюджет
3. Трудозатратный процесс написания сценария разговора с клиентом
4. Поддержка материалов в актуальном состоянии

РЕШЕНИЕ


ОнлайнАкадемия РИЦ

Материалы:

- для обучения и повышения квалификации сотрудников
- для работы с клиентами

Авторы - РИЦ из:

- Москвы
- Санкт-Петербурга
- Пскова
- Абакана
- Курска
- Благовещенска


ОнлайнАкадемия
РИЦ 

Платформа для обучения сотрудников
КонсультантПлюс

База знаний для работы с клиентами

Обучайтесь вместе с командой
РИЦ-единомышленников

РИЦ 503
Санкт-Петербург

 КОМПАС
ЛИДЕРА

5. Первые итоги внедрения

Показатель	Рост, %
Качественные звонки (>5 мин с заходом в К+)	+55%
Эфирное время, мин	+47%
Заходы в К+, шт	+26%
Время сессии, мин	+32%
Переходы на конкурента	-44%
Допродажи (без учета сбыта)	вышли в «0» баланс (откл/подкл)

Неизмеримо, но факт 😊

(отзывы сотрудников и отдела аудита)



1. Большое разнообразие тем:

- не нужно придумывать повод, чтобы пообщаться с клиентом
- всегда есть, что предложить разборчивому пользователю
- БОльший охват аудитории (ЦА)
- стали звонить специалистам, которым ранее не звонили
- появились темы для юристов
- точечная работа с клиентами

Больше ценной информации для пользователя, можно затронуть несколько тем в одном разговоре.

Неизмеримо, но факт 😊

(отзывы сотрудников и отдела аудита)



2. Разговор идет по сценарию:

- прописаны пошаговые действия для сотрудника и для клиента
- удобная подача материала
- стала грамотнее речь, пропали «слова-паразиты», «запинки», паузы
- диалог с клиентом строится более продуктивно
- у пользователя возникает интерес и доверие к программе

3. Выросла квалификация сотрудников:

- менеджеру легче отвечать на вопросы клиентов, т.к. сами стали разбираться в теме
- уровень квалификации сотрудника = уровень пользователя системы

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

СЕМЕНОВА ИННА

+7 (921) 406-80-62
i.semenova@compaslidera.ru

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»



ЕСТЕСТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Использовать, нельзя, ~~x~~ заменить!

