




XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС  
*объединяя умы и технологии*

# Работа дистанционного сервиса по профилактике отключений

Фисун Е.А., Фомина Ю.В.  
РИЦ 502 г. Белгород, РИЦ 518 г. Пермь



# Инструменты, применяемые в рамках дистанционного сервиса

- **Отчет «Фиксация отклонений»**
- Отчет «Конкуренты»
- **Отчет «Контроль статистики использования онлайн-версии»**
- Отчет по контактам с клиентами
- Отчет по документам ГЛ
- Образовательная работа
- Анализ проблем, рекомендаций и заданий
- Запросы доступов сопровождаемыми клиентами
- **Анализ переходов подписчиков по ссылкам из рассылки**
- Контроль доставки писем
- Контактные лица клиентов (ЛПР, ЛВПР)
- Отчет по ГНД. (рассылка от РОС)
- Отборные папки/Проверка базы/нет исходящих звонков за период
- Ежедневник



**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**

# Фиксация отклонений

OLAP-отчет по области расчета "Фиксация отклонений"

Июнь 2024 года

**Настройка [ФО - изменена]**

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза:

Разрез	Значение
Р/Ц по клиенту	Р/Ц502
Клиент с номером	
Сотрудник (упр)	
Подразделение	
НД Сотрудника (упр)	Обслуживание
Номер клиента	
Клиент	
Период	Неделя
Личность	
Категория клиента	
НД Действ.	Дистанционный контакт,Об...
Сотр. Упр. (НД Де...	
Ответственная ли...	
ИБ из ошибки "Не у...	

Фильтры

Описание	Сотрудник (упр)	Подразделе...	Обучение (-)	Использование ЛК (-)	Контакт с ЛПР (-)	Нет входов в систему (-)	Посещение семинаров (-)	Индикатор (-)
Итого: (18)			5,50	8,30	8,20	5,60	8,50	0,36
193254 - Ветстанция по Ровенскому и Бейделевскому районам	Нелина А.Ю. (СИУ)	Специалисты Мельникова Ю._502	0,20	0,50	0,50	0,30	0,50	0,35
193643 - Телерадиокомп... Бирюч	Чечина А.И. (СИУ)	Специалисты Тихоненко_...	0,20	0,50	0,50	0,20	0,50	0,37
203612 - Адгания ГП Поселок Вейделевка	Нелина А.Ю. (СИУ)	Специалисты Мельникова Ю._502	0,20	0,50	0,50	0,20	0,50	0,36
204036 - БЗМИ ООО	Иванов В.В. (СИУ)	Специалисты Дятлова Д._502	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,36
204036 - БЗМИ ООО	Клюкина Н.А. (СИУ)	Специалисты Дятлова Д._502	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,36
204583 - Жил.спецдзя обл.	Пленчук Татьяна Сергеевна	Специалисты Мясниковой Р. М._502	0,50	0,50	0,50	0,20	0,50	0,37
205749 - ПЖКОМ	Пузанова Е.С. (СИУ)	Специалисты Тихоненко_...	0,20	0,50	0,50	0,20	0,50	0,35

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

# Фиксация отклонений

## Индикатор

**0,34 и выше** – клиенты с высоким риском (угрозы)

**От 0,3 до 0,34** – динамический риск

**От 0,2 до 0,29** – нет угрозы

## Обучение

**0,34 и выше** – нет обученных, согласно установленным нормативам, либо прошло 2 года.

Норма обученности:

категория А - 80%

Категория В и С - 50%

Срок действия 2 года

## Посещение вебинаров

**0,34 и выше** – нет посещений за 6 месяцев

**От 0,3 до 0,34** – 1 раз в шесть месяцев

**От 0,2 до 0,29** – более 1 раза за 6 месяцев

## Использование ЛК

**0,34 и выше** – за 3 месяца нет ни одного обращения

**От 0,3 до 0,34** – 1 обращение за 3 месяца

**От 0,2 до 0,29** – более 1 обращения за 3 месяца



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

# Контроль статистики использования онлайн-версии

Загрузка статистики использования online-версии (OLAP)

Июнь 2024 года

Настройка [ДИС502 Активность онлайн]

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза:

Разрез	Значение	Актив...	Количество входов					
			с 01.06.2024 по 02.06.2024	с 03.06.2024 по 09.06.2024	с 10.06.2024 по 16.06.2024	с 17.06.2024 по 23.06.2024	с 24.06.2024 по 30.06.2024	
РИЦ	РИЦ502							
Направление деят...	Дистанционный контакт							
Подразделение от...								
Ответственный (НД)	Савостина К.А. (Специалист дистан...							
Клиент								
Период	Неделя							
Комплект								
Активность								
Логин								
Технологический т...	ОВП,ОВМ,ОВС,ОВПИ,ОВК							
Дата статистики								
Контактное лицо								
Дистрибутив								
Состояние дистриб...	Подключен							

Описание	Актив...	с 01.06.2024 по 02.06.2024	с 03.06.2024 по 09.06.2024	с 10.06.2024 по 16.06.2024	с 17.06.2024 по 23.06.2024	с 24.06.2024 по 30.06.2024
192906 - Мин. СХ и прод. БО (Департамент АПК ) (2)		0,00	1,00	1,00	8,00	6,00
193221 - Бирюченская тепловая компания Красногвардейского района (1)	Да	6,00	12,00	7,00	3,00	9,00
193556 - МЕГАПРИНТ (2)		0,00	1,00	1,00	0,00	2,00
194274 - Дизайн-ателье (2)		2,00	0,00	1,00	0,00	0,00
194455 - ПРОДБИЗНЕС (1)	Да	2,00	5,00	5,00	4,00	3,00
194622 - Ивнянская теплосетевая компания (2)		0,00	0,00	0,00	3,00	5,00
194799 - ИП Глава КФХ Поплавский Геннадий Иосифович (2)		0,00	0,00	0,00	1,00	0,00
194939 - Магазин №6 Промтовары (2)		1,00	1,00	0,00	0,00	0,00
195116 - Скороднянский ДОМ-Интернат для Престарелых и Инвалидов (1)	Да	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00
195468 - Белогорье-Транс (1)	Да	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00
195996 - Аварийная служба города Белгорода (2)		4,00	4,00	3,00	3,00	0,00
196207 - Лесопожарный центр (2)		1,00	0,00	0,00	0,00	0,00
197084 - ИТЕКО Ресурс (2)		1,00	2,00	0,00	1,00	2,00
197255 - ЕвроСтоматология (1)	Нет	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
198183 - Био Технология (1)	Да	21,00	14,00	13,00	21,00	34,00

# Анализ переходов подписчиков по ссылкам из рассылки

Анализ переходов подписчиков по ссылкам(OLAP)

Июнь 2024 года

**Настройка [ДИС502 работа с рассылками - изменена]**

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза: РИЦ


Разрез	Показатели	Доп. колонки	Значение
День недели перех...			
Время перехода			
Статья			
Заголовок раздела			
Дата перехода		День	
Внешний ресурс сс...			
Рубрика статьи			
Личность			
Клиент		305492 - ЦОФМСО Борисо...	
Контактное лицо			
Email			
Должность КЛ			
Тип должности КЛ			
Направление деят...			
Подразделение (НД)			
Ответственный (НД)			
Тип сегмента клие...			
Сегмент клиента		Обслуживаемые	

Фильтры

Фильтры по признакам

Ответственный текущий

Описание	Количество переходов			Итого
	alyans.n...	consaltk...	login.c...	
РИЦ502 (1)	25	0	0	25
Сопровождение Журнал+оуби 2022 (2)	25	0	0	25
04.06.2024 (6)	24	0	0	24
203766 - АТП АЛЕКСЕЕВСКОЕ (1)	4	0	0	4
204168 - БЭЗРК ОАО (1)	10	0	0	10
204579 - ЕТК(Единая транспортн. комп) (2)	4	0	0	4
205604 - ОЗММ (1)	1	0	0	1
206273 - СКС ПРОМ ООО (1)	1	0	0	1
302117 - Упр-е архитектуры и град Шебекинского городского округа (1)	4	0	0	4
10.06.2024 (1)	1	0	0	1
238066 - Лимкорм Петфуд ООО (1)	1	0	0	1
Налоги, взносы и отчетность в июле: основные изменения (1)	2	0	2	4
РИЦ502 (3)	2	0	2	4
Обучение охране труда. За какие ошибки может «прилететь» штраф (1)	1	0	1	2
РИЦ502 (2)	1	0	1	2
<Статья = ПУСТО> (1)	1	0	0	1
25.06.2024 (1)	1	0	0	1
203396 - АВТОБЕЛОГОРЬЕ (Авто-Белогорье) (1)	1	0	0	1
Кашентсева Лариса Владимировна (1)	1	0	0	1
kashentseva@avto-belogorie.ru (1)	1	0	0	1
Специалист по охране труда	1	0	0	1
Читают ваши коллеги: (1)	0	0	1	1
Программа ВЕБИНАРОВ на ИЮНЬ от КонсалтикаПлюс! (1)	61	2	0	63
РИЦ502 (1)	61	2	0	63
<Статья = ПУСТО> (3)	61	2	0	63
03.06.2024 (10)	56	0	0	56
04.06.2024 (1)	3	1	0	4
205254 - Лимкорм (1)	3	1	0	4
Челпанова Анна Сергеевна (1)	3	1	0	4



# Категории клиентов с высоким риском отключений\*

- Новые клиенты (особенно с коротким сроком первичного аванса)
- Двойные
- Клиенты в красной зоне
- Клиенты с низкой активностью
- Клиенты на удержании с высокой потребностью

\*Для реализации целей компании проводится сегментация клиентов.  
Сейчас рассматриваем категорию с высоким риском.

# Проведение плановых мероприятий по диагностике и профилактике конкурентов

Проводим 2 раза в год

Цель – своевременное выявление конкурента

## Задачи:

- диагностика, сбор информации
- выявление пользователей систем конкурентов
- проведение мероприятий по сравнению

## ДЕЙСТВИЯ

- Постановка ПриЗ «Диагностика и профилактика появления конкурентов» в ВЭ
- Контроль отработки через отчет «Анализ проблем, рекомендаций и заданий»
- Оперативная передача выявленных угроз ТС

Выделяем 2 категории:

мелкий и средний сегмент

сумма информационного обслуживания до 15000 р/мес.

крупный сегмент

сумма информационного обслуживания свыше 15000 р/мес.

 **ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**



# Проведение плановых мероприятий по диагностике и профилактике конкурентов

207092 - Областное государственное бюджетное учреждение "Белгородский информационный фонд"

Издательство: Разделы:

- Клиент
- Показатели
- Сегментация
- Расчеты
- Контактные лица
- Группа клиентов
- Сведения о клиенте
- Поручения и работы
- Обслуживание
- Конкуренты
- Дистрибутивы, това...
- Документы

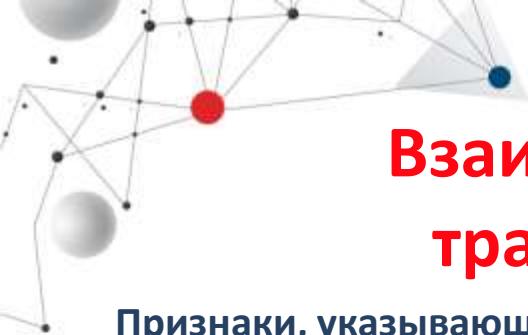
Весь период

Крайний с...	Направление деят...	Состояние	Плановый период	Фактический период	Исполнитель
01.12.2023 15:00:32	Антиконкурент	Выполнено	с 31.01.2023 до 01.12.2023	с 14.02.2023 до 25.07.2023	Лаптева О.Ю. (Специалист дистанционного контакта)
	Дистанционный контакт	Действует	с 01.04.2022 до не задано	с 05.04.2022 до 22.07.2024	Лаптева О.Ю. (Специалист дистанционного контакта)
05.06.2024 11:26:36	Допродажа	Выполнено	с 28.05.2024 до 05.06.2024	с 28.05.2024 до 31.05.2024	Лаптева О.Ю. (Специалист дистанционного контакта)

Работы

Весь период

Контактное л...	Должность конт. лица	Цель контакта	Комментарий к действию
Лазарева Анна Владимировна	Начальник планово-экономического отдела	Выяснить информацию о продлении системы Госфинансы.	у Лазарева Анна Владимировна - Начальник планово-экономического отдела, стоит система госфинансы
Фурцева Алла Владимировна	Кадровик	Обучить кадровика. Лазаревой озвучить новый инфоповод. (уточнить пользуется ли гос финансы) Звонить 2 р в месяц и приглашать на вебинары.	спец по кадрам переносит звонок, продолжаю дозвон, инфоповод озвучиллп, на вебинары пригласила
Лазарева Анна Владимировна	Начальник планово-экономического отдела	уточнить пользуются ли госфинансами Лазарева позвать на вебинар Лазареву и озвучить инфоповод. обучить кадровика.	13.02 озвучила инфо повод, зашли посмотреть, но в комплекте не оказалось премии и книг, запросили черег ГЛ, и договорились на звонок 17.02 просмотреть книгу и обсудить вебинары



# Взаимодействие со специалистами традиционного сопровождения.

Признаки, указывающие на ухудшение ситуации с клиентом:

- Снижение платежеспособности
- Отсутствие контакта ДИС с ключевым пользователем, ЛПР, ЛВПР. Не заходит совместно с СИО ДИС в систему при плановом звонке
- Отсутствие/снижение активности онлайн комплекта.
- Не пользуется сервисами КонсультантПлюс (вебинары, курсы, ГЛ, проверка контрагентов).
- Смена ключевого пользователя, ЛПР, ЛВПР.
- Снижение интереса к КонсультантПлюс по объективным (независящим от клиента) причинам. Реорганизация, ликвидация.

**Важна скорость реакции на сигнал двух отделов!!!**



**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**



# Взаимодействие со специалистами традиционного сопровождения.

Направление деятельно...	Состояние	Плановый период	Фактический период	Исполнитель	Причина / результат п
Антиконкурент	Действует	с 01.07.2024 до не задано		Савостина К.А. (Специалист дистанционного контакта)	
Дистанционный контакт	Действует	с 13.07.2021 до не задано	с 29.07.2021 до 03.07.2024	Савостина К.А. (Специалист дистанционного контакта)	
Дистанционный контакт	Действует	с 10.08.2023 до не задано	с 10.08.2023 до	Михайлов М.А. (СМО)	

Действует

Работы

Номер	Состояние	Плановая да...	Исполнитель	Способ контакта	Контактное...	Должность конт. лица	Цель контакта
7183963	Запланирована	31.07.2024 22:13:59	Савостина К.А. (Специалист дистанционного контакта)	Телефонный контакт	Зыкова Юлия Анатольевна	юрист, зам. ген. директора	Выяснить ФИО специалиста по охране труда. Назначить обучение с элементами сравнения и передать в работу Кайдаш В. В организации стоит до сентября месяца система конкуента Охрана труда

# Взаимодействие со специалистами традиционного сопровождения.

Запланирована	08.08.2024 8:00:00	Лукина Е.И. (Специалист дистанционного контакта)	Телефонный контакт	Фролова Ирина Викторовна	контракт... управляю... бухгалтер	plan@beluo31.ru	[22.07.2024 11:18:08]: Фисун Екатерина Александровна Комментарий: обучить, проработать вебинары, задать пробный запрос на ГЛ
---------------	--------------------	--	--------------------	--------------------------	-----------------------------------	-----------------	---

## Работы

Весь период

НЕ И ИЛИ

Состояние	Плановая...	Исполнит...	Способ контакта	Контактное...	Должност...	Цель контакта	Комментарий к действию	Причина / ...
Запланирована	01.08.2024 8:00:00	Лукина Е.И. (Специалист дистанционного контакта)	Телефонный контакт	Полчихина Елена Ивановна	Главный бухгалтер	[25.07.2024 11:04:13]: Фисун Екатерина Александровна Комментарий: уточнить: приходят ссылки на вебинары? научить самостоятельно регистрироваться через программу вебинаров (программа придет 01.08 на почту)		
Контакт состоялся	11.07.2024 8:00:00	Лукина Е.И. (Специалист дистанционного контакта)	Телефонный контакт	Полчихина Елена Ивановна	Главный бухгалтер		новости по НДФЛ, видеосеминары, нашла Готовое решение по заполнению декларации	Контакт состоялся с входом

Лукина Е.И. (Специалист дистанционного контакта)	Телефонный контакт	Квач Галина Александровна	Бухгалтер	7(962)300-82-52	[08.07.2024 17:42:27]: Франчук Яна Юрьевна Комментарий: Обучить бухгалтера.	зашли в видеосеминары, и сравнение документов, договорились на обучение по системе	Контакт состоялся с входом
Лукина Е.И. (Специалист дистанционного контакта)	Телефонный контакт	Бунина Алефтина Валентиновна	Главный бухгалтер	7(960)626-35-68	[08.07.2024 17:42:36]: Франчук Яна Юрьевна Комментарий: презентовать ГЛ	было не очень много времени, видеосеминары, ГЛ знает, напомнила ей, что можно задавать вопросы, запрашивать документы, проверять контрагентов и физ.лица	Контакт состоялся с входом

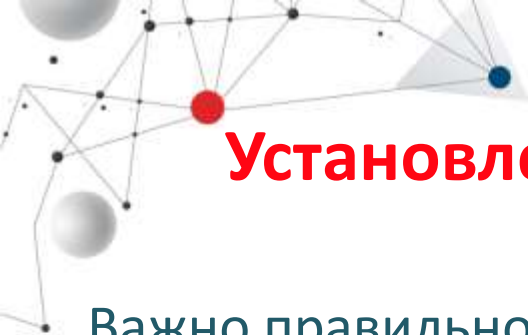


## Влияние качества контакта с ЛПР и ЛВПР на вероятность отключения

В первую очередь рассматриваем 2 категории ЛПР:

- Пользователь КонсультантПлюс
- Не является пользователем КонсультантПлюс
  - ЛПР, которые подписаны на рассылку и открывают наши письма.
  - ЛПР, которые посещают наши вебинары.





# Установление контакта с ЛПР-пользователем КонсультантПлюс

Важно правильно подобрать инфоповод, затрагивающий интересы и **проблемные зоны конкретного ЛПР**:

- Вид деятельности основной компании или взаимосвязанных с ней юр лиц.
- Проверки (ГИТ, Роспотребнадзор, Прокуратура, ФНС и т.д).
- Проверка контрагентов на благонадежность.
- Участие в торгах, судах.
- Наличие у клиента сертификации, лицензии, лизинга и т.д.

Инструмент - СБИС.

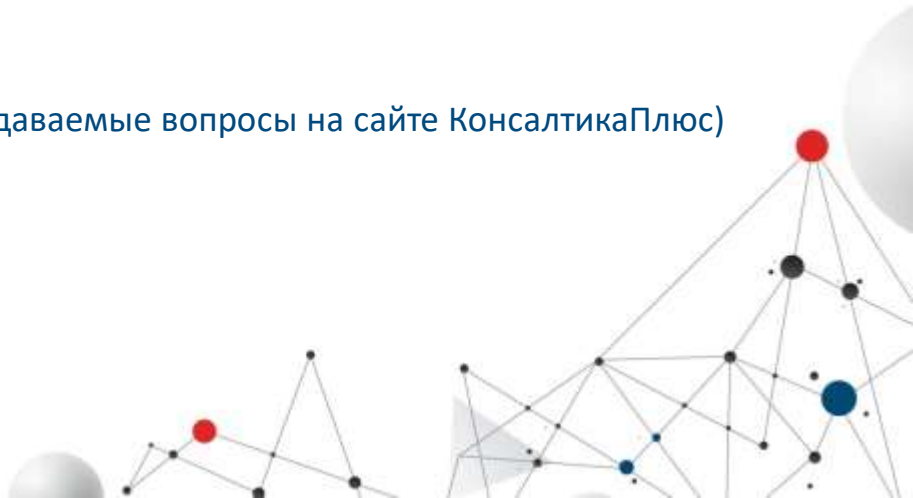


## Установление контакта с ЛПР, не являющемся пользователем КонсультантПлюс

- Обзоры руководителю
- Журнал КонсалтикаПлюс
- Бюллетень КонсультантПлюс
- ТОПы для руководителя (часто задаваемые вопросы на сайте КонсалтикаПлюс)
- Вебинары



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



# Установление контакта с ЛПР, не являющемся пользователем КонсультантПлюс

1 раз в месяц\*

Контакт с ЛПР

\*по ситуации/договоренности  
меняем частоту контакта

## Контакт в 2 этапа:

1. Письмо на e-mail, содержащее:

- ✓ Ссылки на ТОП вопросы
- ✓ Прямые ссылки на информацию в системе КонсультантПлюс
- ✓ Тематические подборки во вложении письма

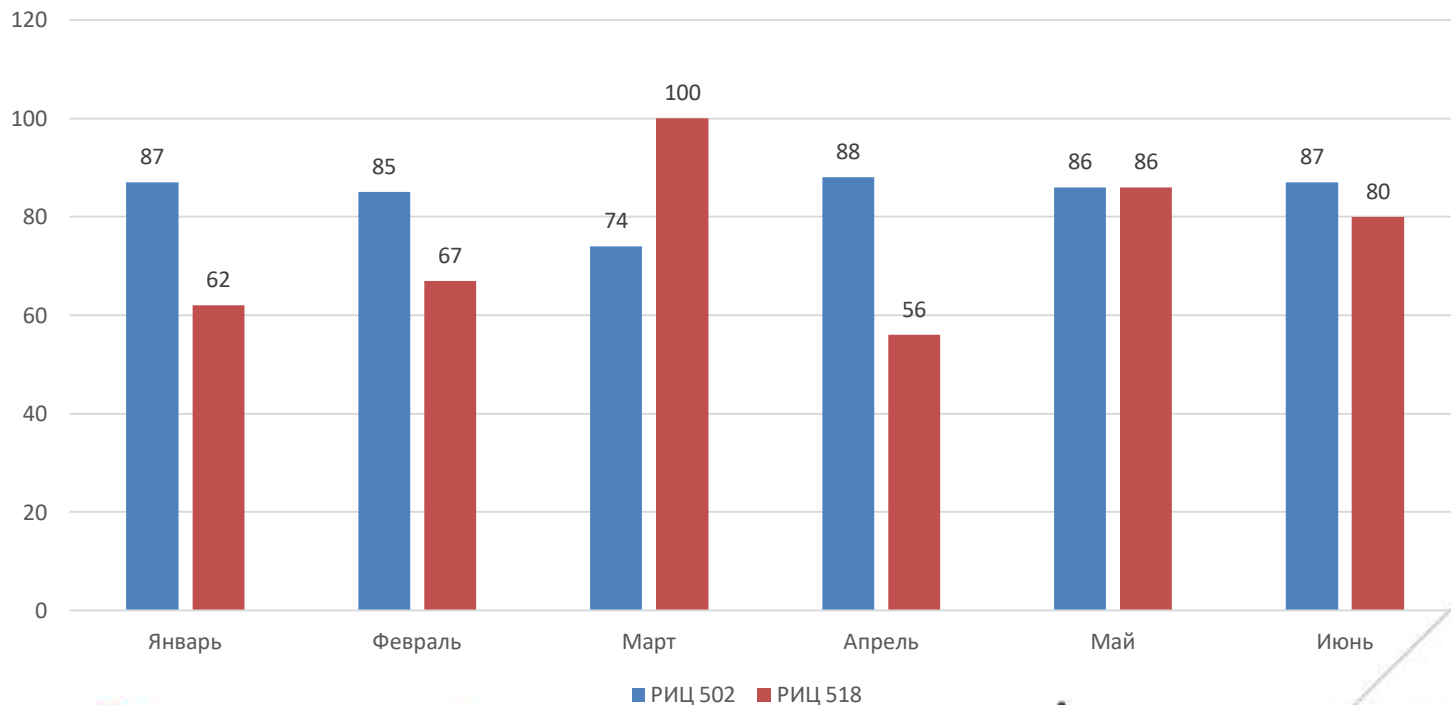
2. Звонок специалиста:

- ✓ Получили письмо?
- ✓ Ссылки активны?
- ✓ Информация актуальна? Какие вопросы интересуют? Что подготовить к следующему звонку? (обратная связь)

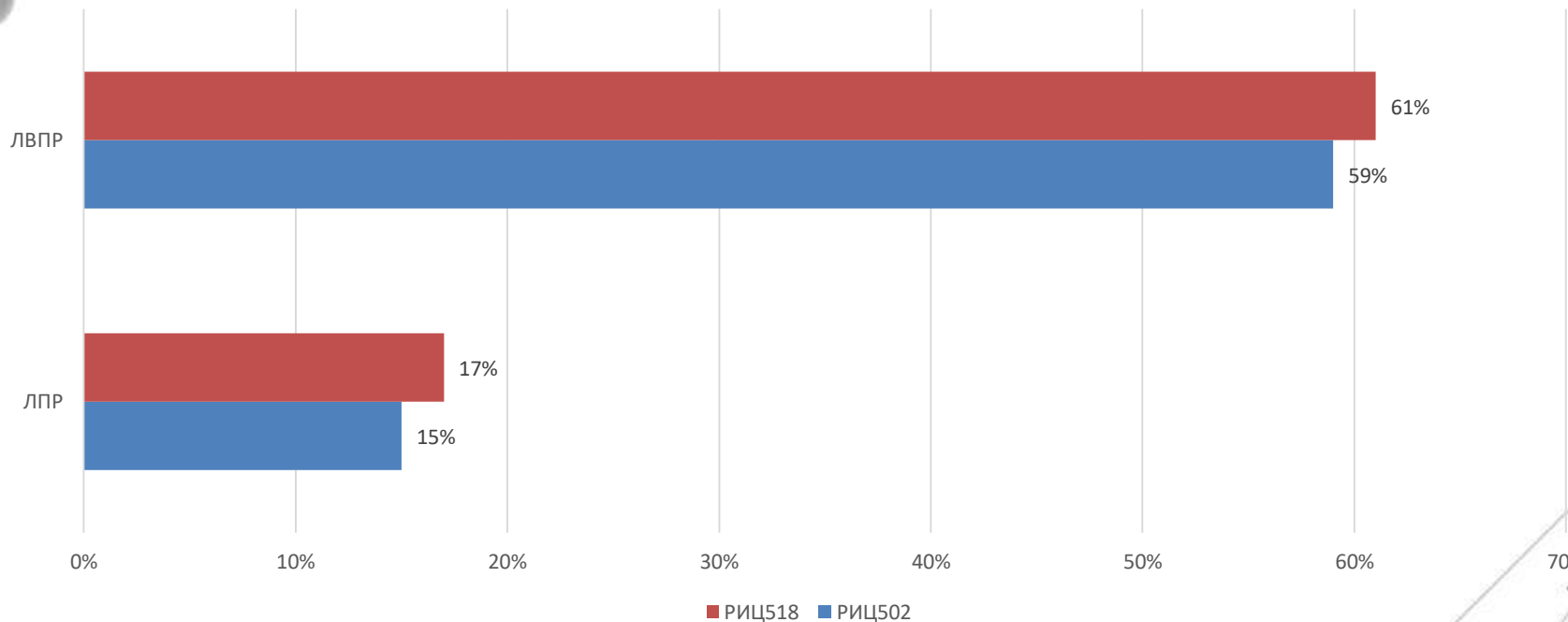
 **ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**




# Результаты вывода из первичного аванса



# Результаты проработки ЛПР/ЛВПР





XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Фисун Екатерина  
РГ ДИС  
8-906-600-50-06  
FisunE@cons31.ru

Фомина Юлия  
РГ ДИС  
8-904-086-44-84  
FominaY@cons31.ru

