

Продвижение ПЭП как канала получения клиентских данных

Простая электронная подпись (ПЭП). Текущая ситуация.

MP	Итого вручено		Регистрация ПЭП			Доля подключения новых клиентов		Доля врученных с ПЭП	
	22 нед	23 нед	22 нед	23 нед	Итого зарегистрировано	22 нед	23 нед	22 нед	23 нед
	25.05 - 31.05	01.06 - 07.06	25.05 - 31.05	01.06 - 07.06		25.05 - 31.05	01.06 - 07.06	25.05 - 31.05	01.06 - 07.06
Волга	780 048	847 033	19 995	22 437	4 175 285	14,9%	17,4%	77,6%	80,2%
Дальний Восток	260 874	276 953	8 055	8 132	1 532 502	21,8%	21,2%	81,6%	82,0%
Москва	1 154 578	1 272 896	15 593	19 106	3 245 551	7,1%	9,3%	75,3%	79,0%
Северный Кавказ	196 896	235 525	6 701	8 289	1 159 112	16,1%	19,7%	72,5%	76,8%
Сибирь	752 392	745 467	19 442	20 350	3 928 784	10,9%	13,3%	69,3%	73,3%
Урал	627 539	676 210	17 765	19 277	3 285 047	21,8%	26,4%	83,1%	86,0%
Центр	371 645	403 139	9 971	11 673	2 065 952	20,1%	27,0%	82,6%	86,0%
Южный	613 268	682 656	18 088	20 118	4 103 500	15,5%	19,1%	75,3%	80,0%
Сеть Итого	5 574 117	5 979 870	124 382	139 488	26 716 049	12,0%	14,7%	75,8%	79,3%

В среднем в неделю без ПЭП вручается порядка 1300 тыс. РПО.

Доля новых клиентов на низком уровне 11-13%, что свидетельствует об отсутствии массового предложения с целью подключения дистанционных услуг.

Привлекая новых клиентов на дистанционные сервисы Почты России, мы увеличиваем базу потенциальных клиентов на другие продукты и услуги, даем возможность разгрузить ОПС, переводя клиентов в дистанционные каналы, сокращаем трудозатраты ОПС и затраты на эксплуатационные материалы.

Цель – клиентская база в 50 млн. клиентов

Цель на июль по доле новых клиентов – 25% через канал «операторы».

Каналы привлечения – канал «операторы», канал «почтальоны».

Для чего нужна база клиентов?

Клиентская база - один из наиболее эффективных инструментов, позволяющий грамотно и результативно управлять продажами в компании.

Управление клиентскими данными (Customer Data Management, CDM) – это процесс сбора, организации и анализа данных о клиентах. В результате, единый пользовательский профиль доступен для всей компании централизованно. Каждая последующая коммуникация с клиентом согласуется с предыдущими вне зависимости от канала, что, в том числе, формирует положительный опыт взаимодействия с брендом Общества.

Клиентская база позволяет получить следующие выгоды:

- Повышение качества обслуживания и рост удовлетворенности клиентов
- Знание своей целевой аудитории и концентрация действий по продвижению именно на ней
- Анализ поведения и предпочтения текущих клиентов для запуска новых продуктов и услуг
- Привлечение новых клиентов, в т.ч. на основании рекомендаций существующих
- Увеличение прибыли за счет лояльных постоянных клиентов (на удержание используется меньше денежных и временных ресурсов, чем на привлечение новых)
- Грамотная организация маркетинга (sms, push и email-рассылки, подготовка уникальных предложений)
- Обслуживание клиентов по ряду продуктов в любом ОПС (например, перенос подписки, выдача пенсий)
- Продвижение и узнаваемость бренда «Почты России»

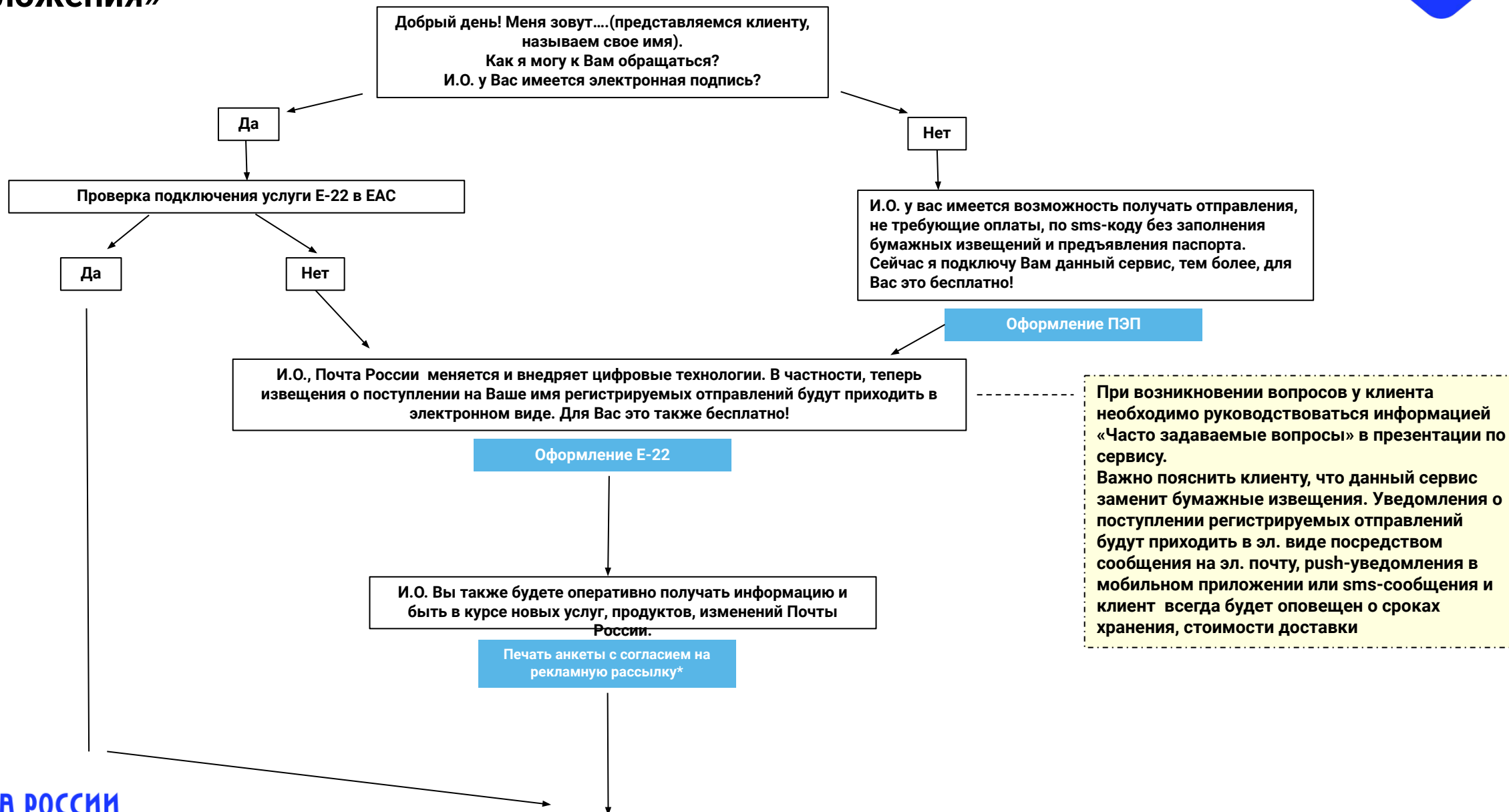
Пример использования клиентской базы:

ПОЧТА РОССИИ

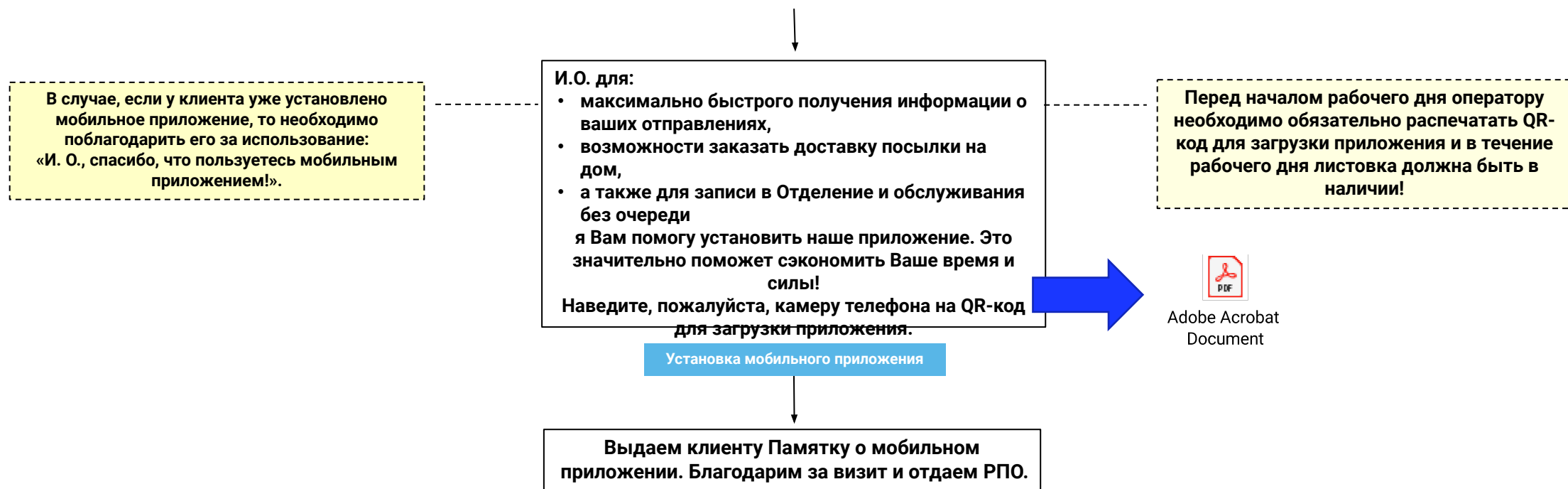
В апреле состоялась рассылка по базе <https://podpiska.pochta.ru> на аудиторию в 170 тыс. человек.

Результат + 50 тыс. подписчиков.

Канал «операторы». Модель работы с клиентами – «модель пакетного предложения»



Канал «операторы». Модель работы с клиентами – «модель пакетного предложения» (продолжение)



ИТОГ РАБОТЫ С НОВЫМ КЛИЕНТОМ

4 услуги - регистрация ПЭП с подключением электронных извещений, с согласием получать рекламную рассылку, установка мобильного приложения

Доводим декомпозированный план до ОПС на июль 2020 в количестве регистраций новых клиентов на ПЭП (в Приложении).

Канал «почтальоны»

Цель

Получить информацию по всем клиентам, которых почтальон/работник УДПП/работник мотогруппы обслуживает на дому (в первую очередь, получающим пенсию)

До 1 августа подписать новую анкету (ПЭП) не менее чем с **80% клиентами**.

До 1 октября 100% клиентов должны подписать ПЭП. Формат анкеты и информация с количеством пенсионеров по индексам приложены.

Механика

1. Начальник ОПС распечатывает пустые бланки анкеты и передает почтальону.
2. Почтальон во время доставки выплаты подписывает анкету у пенсионера (обязательно проверить паспорт клиента, возможно оказать помощь в заполнении анкеты).
3. По возвращении почтальон передает Начальнику ОПС заполненные подписанные анкеты для внесения данных в ЕАС.
4. Начальник ОПС (либо ответственное лицо) вносит информацию из анкет в ЕАС в конце рабочего дня после завершения обслуживания клиентов.
5. Начальник ОПС (либо ответственное лицо) вносит информацию, недостающую в ЕАС ,на портал «5 баллов» (реестр с заполнением контактных телефонов пенсионеров). Поиск клиента осуществляется по заведенному ранее номеру телефона для исключения дублирования.

Скрипт

6. Анкета подлежит хранению в ОПС в недоступном для клиентов месте аналогично хранению анкет ПЭП, оформляемых операторами. **((ИО клиента), для того, чтоб мы могли предупредить Вас об изменениях в порядке доставки пенсий и пособий, прошу подписать согласие на сбор и обработку персональных данных.**

Контроль

Еженедельно будут направляться результаты заполнения клиентской базы по индексам для контроля

работы ОПС

Ответственность за корректность и качество предоставленных клиентом данных на почтальоне. Ответственность за внесение данных в ЕАС и «5 баллов» на Начальнике ОПС.

количество пенсионеров по индексам



Έξήθ Microsoft
Excel

формат анкеты



Άϊεθίαιθ
Microsoft Word

Поля для заполнения анкеты (стр. 1)

1. Заполнить информацию строго в соответствии с паспортом клиента, обязательно указать контактные данные

Данные клиента*			
Фамилия ¹ *	Иванов * *		
Имя ¹ *	Иван * *		
Отчество ¹ *	Иванович * *		
Пол ¹ *	<input checked="" type="checkbox"/> Мужской <input type="checkbox"/> Женский * *	Дата рождения ¹ *	01.06.1950 * *
СНИЛС (опционально)*	* *		
Паспортные данные*			
Серия*	Номер*	Дата выдачи*	Код подразделения*
1234*	123456*	16.01.2000*	123-345*
Кем выдан ОВД р-на Бабушкинский гор. Москвы * *			
* *			
Контактные данные клиента*			
Мобильный телефон ¹ *	8-926-123-45-67* *	Домашний телефон*	8-499-123-45-67* *
E-mail ² *	ivanov@mail.ru * *		
Адрес проживания*	Почтовый индекс: 123456, Москва, ул. Тверская, д.1, кв. 54 * *		
* *			
Адрес регистрации ¹ *	Почтовый индекс: тот же * *		
* *	* *		

Я даю согласие Почте:

осуществлять автоматизированную или без использования средств автоматизации обработку всех данных, указанных мной в Регистрационной анкете, включая сбор, запись, систематизацию, хранение, уточнение, использование, обезличивание, удаление, уничтожение моих данных, в том числе паспортных и контактных данных, а также передачу иным третьим лицам – техническим исполнителям в области связи на базе беспроводных и проводных технологий, в целях предоставления мне услуг, продуктов и сервисов Почты, возможности использования простой электронной подписи (далее – ПЭП), проведения маркетинговых исследований, опросов по изучению спроса и качества оказываемых услуг, определения и информирования победителей маркетинговых акций, получение рекламной информации об услугах / сервисах / товарах / работах Почты и партнеров от Почты;

на получение рекламной информации об услугах / сервисах / товарах / работах Почты и партнеров от Почты, в том числе посредством/от иных третьих лиц – технических исполнителей в области связи на базе беспроводных и проводных технологий, по любым доступным каналам коммуникации, включая SMS-сообщения на указанный выше номер мобильного телефона;

на получение в электронном виде извещений о поступлении регистрируемых почтовых отправлений и простых мелких пакетов, зарегистрированных в информационных системах Почты, на адрес электронной почты или номер мобильного телефона, указанные в Регистрационной анкете;

на использование в качестве ПЭП сочетания моего Электронного идентификатора и уникальных кодов, направляемых Почтой на указанный номер мобильного телефона или в официальном мобильном приложении «Почта России», являющееся надлежащим и достаточным способом подтверждения моей личности без предъявления документа, удостоверяющего личность, и признающееся равнозначным моей собственноручной подписи при заключении и исполнении любых договоров об оказании услуг с Почтой с возможностью использования ПЭП, в том числе факт получения мной всех видов отправлений. Обязуюсь соблюдать конфиденциальность ПЭП и признавать любые действия с использованием моей ПЭП как совершенными мной лично;

при наличии учетной записи в Федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации», используемой для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, на использование моих данных, в том числе моих контактных данных, в информационной системе Почты для отправки и получения писем в электронном виде.

2. Проставить согласие по всем пунктам

ВНИМАНИЕ! По пункту по электронной форме 22 ставим «галочку» если у клиента есть мобильный телефон или электронная почта, которую он читает

Поля для заполнения анкеты (стр. 2)

3. В поле «Я подтверждаю» проставить первую «галочку», если клиент зарегистрирован на Гос.услугах. В остальных полях – все «галочки»

4. В поле «Я отказываюсь» можно проставить только одну «галочку», если у клиента нет мобильного телефона или электронной почты для получения электронной формы 22.

5. В поле «Я являюсь пенсионером» проставить только одну «галочку» в зависимости от способа получения пенсии.

6. Передать анкету на подпись клиенту

7. При возвращении в ОПС передаем НОПСу анкеты для регистрации и внесения данных в ЕАС и на портал «5 баллов»

ПОЧТА РОССИИ

Я подтверждаю:

наличие учетной записи в Федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации», используемой для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, что ознакомлен(-а):

с «Правилами регистрации в ОПС и использования простой электронной подписи» (<https://www.pochta.ru/registration>),

с «Соглашением по услуге «Электронные извещения»» (<https://passport.pochta.ru/pc/ext/v2.0/user/agreement/f22>)

и принимаю их полностью и безоговорочно в целом (присоединяюсь к ним) и указанный выше номер является моим номером телефона, выделенным мне оператором сотовой связи.

Срок действия настоящего согласия – 75 лет. Согласие может быть отозвано мной путем направления письменного заявления в адрес Почты.

Я отказываюсь:

от получения рекламной информации об услугах / товарах / работах Почты и ее партнеров по любым доступным каналам коммуникации, в том числе в виде SMS-сообщений на указанный выше номер мобильного телефона.

на получение в электронном виде извещений о поступлении регистрируемых почтовых отправлений на адрес электронной почты или номер мобильного телефона, указанные в Регистрационной анкете.

от использования моих данных, в том числе моих контактных данных, в информационной системе Почты для отправки и получения писем в электронном виде.

Я являюсь пенсионером и получаю пенсию:


В отделении почтовой связи Акционерного Общества «Почта России»;

В точках обслуживания Акционерного Общества «Почта Банк».

Подпись клиента / Расшифровка
подписи

Регистрационная анкета
принята в ОПС № _____

Заявление подписано клиентом лично, все
данные сверены с документом,
удостоверяющим личность, и подтверждены

 / Иванов И.И.

Дата _____

Оператор (почтальон) _____/_____

Обязательно проинформировать клиента о возможности получения 22 формы (информации о наличии письма или посылки) по номеру телефона, а не бумажную форму в П\Я. Ответы на вопросы по электронной ф.22 приложены

Заполнение в ЕАС ОПС

8. При поступлении анкеты в ОПС в ЕАС ОПС осуществить внесение данных: переход по меню «Почтовые услуги (1)» → «Упрощенное вручение РПО (9)»

9. В открывшемся окне плагина «Зарегистрировать клиента»



ОПС 101000 Зарегистрировать клиента

Прием - данные об РПО

Вес в граммах: Международное

Получатель: ФИО или организация: Организация

Индекс получателя:
АДРЕС, ЕСЛИ ИНДЕКС НЕ ИЗВЕСТЕН:

Вложение:

Способ доставки:

Вид отправления:

Телефон получателя:

Телефон отправителя:

ШПИ:

Доп. услуги (0):

Поля для заполнения на портале «5 баллов»

10. После заведения в ЕАС ОПС зайти на портал «5 баллов»

<http://5ballov.russianpost.ru/magic/frame/tables.php?t=pensy>

Реестр пенсионеров

Поиск:

pid ◆ Индекс ОПС ◆ В какое число доставляем ◆ Где получает ◆ Мобильный телефон ◆ Домашний телефон ◆ Что доставляем ◆ Новый ПЭП ◆ Действия ◆

11. Осуществить поиск клиента по номеру телефона (если заводили ранее в реестр пенсионеров). Отредактировать запись: внести серию и номер паспорта, проставить информацию о наличии учетной записи в ФГИС. Проставить отметку, что новый ПЭП взят.

12. Если клиента не удалось найти по номеру телефона, то необходимо внести данные в указанные поля в т.ч. с учетом п.11

Реестр пенсионеров :: Редактирование записи 4076849

Индекс ОПС	<input type="text" value="243006"/>	
В какое число доставляем	<input type="text" value="17"/>	
Где получает	<input checked="" type="radio"/> На дому <input type="radio"/> На кассе <input type="radio"/> В Почта Банке	Если хотя бы раз за 6 мес. получал на кассе - выбирайте "на кассе"
Мобильный телефон	<input type="text" value="9621352557"/>	в формате 9161234567
Домашний телефон	<input type="text"/>	в формате 4951234567
Серия паспорта	<input type="text"/>	
Номер паспорта	<input type="text"/>	
Наличие учетной записи в ФГИС	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет	
Что доставляем	<input checked="" type="checkbox"/> Пенсия <input type="checkbox"/> Соцпособие	
Новый ПЭП	<input type="radio"/> Взяли <input checked="" type="radio"/> Не взяли	
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отменить"/>		

СЕРВИС «ЭЛЕКТРОННЫЕ ИЗВЕЩЕНИЯ». ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

1. Сервис платный?

Нет, сервис абсолютно бесплатный.

2. Я могу подключить его сам, дома?

Да, в Личном кабинете на сайте pochta.ru (в разделе Мой профиль) или в Мобильном приложении «Почта России» также в настройках Профиля.

3. Как я смогу обратно перейти на бумажные формы извещений?

Вы можете обратиться любое ОПС и написав заявление отказаться от доставки электронных извещений, заменив их бумажной формой.

4. Я могу подключить/отключить сервис через Почтового работника в любом отделении?

Да, в любом отделении почтовой связи, подключенном к сети Интернет.

5. Мне будут приходит электронные извещения обо всех отправлениях, которые поступают на мое имя?

Электронные извещения будут приходит на регистрируемые почтовые отправления, поступившие на Ваше имя. По простым отправлениям (без отслеживания) сервис пока не доступен

6. Если я пропущу электронное извещение или я потеряю доступ к эл. ящику, к которому они подключены, как я смогу посмотреть информацию по доставленному отправлению?

В Мобильном приложении в течение 6 месяцев будет храниться вся информация по отправлению и электронному извещению на него. Аналогичная информация доступна в Личном кабинете на сайте www.pochta.ru

7. Могу ли я подключить сервис, если у меня не подключена ПЭП (простая электронная подпись)?

Нет, сервис доступен только для клиентов, которые подключил ПЭП. Для направления электронных извещений нужны полные данные по клиенту, которые фиксируются при подключении простой электронной подписи.

8. Чем они отличаются от оповещений, которые я сейчас получаю в мобильном приложении?

Это расширенная форма уведомления, в которой указывается срок хранения, условия по доставке и сумма, подлежащая уплате при получении отправления (если она есть) и пр..

9. Что делать если я не получу электронное извещение?

Эл извещение приходит по e-mail, push или смс, а также будет отображаться в Мобильном приложении в течение 6 мес. с момента его формирования - Вы можете в любое время его посмотреть.

10. А вдруг у меня не будет доступа к Интернету?

Клиент сможет получить доступ к электронным извещениям отправленным по смс даже без доступа к Интернет, при наличии сотовой связи. Доступ к извещениям отправленным на e-mail, в мобильное приложение и ЛК на сайте у него появится как только появится доступ в Интернет.

11. Если у меня изменится e-mail или номер телефона?

При изменении этих данных необходимо изменить свои личные данные в профиле в ЛК или в мобильном приложении, или обратиться в любое отделение Почты для изменения данных.

12. Как мне изменить push на смс?

Изменить порядок оповещения в сервисе нельзя, но эл. извещения будут доставляться на ящик электронной почты, указанный в профиле клиента или в заявлении при подключении сервиса, а также будут доступны в мобильном приложении Почты России и в ЛК клиента на сайте pochta.ru в течение 6 мес.

13. У меня есть несколько адресов, на которые я получаю отправления, для каких из них будет подключен сервис?

Сервис эл. извещений будет действовать для адреса, который был указан при регистрации ПЭП.

14. Если у меня изменится адрес или фактический адрес сейчас не совпадает с адресом указанным при регистрации ПЭП?

Для изменения адреса клиенту необходимо обратиться в любое отделение Почты для корректировке данных в анкете ПЭП