



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №855

НОМИНАЦИЯ: Информационные услуги: сервисы инфоподдержки/сопровождения клиентов, поисковые/платежные системы, программное обеспечение и т.п.

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Национальная Юридическая Служба АМУЛЕКС
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Воронеж и Орёл
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://amulex.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Национальная Юридическая Служба АМУЛЕКС
ИМИДЖ НОМИНАНТА	 амулекс КРУГЛОСУТОЧНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/DVehrn8G5NI

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)

Меня зовут Алексей Шеметов, я руководитель департамента клиентского обслуживания **Национальной Юридической Службы**.

Вводное слово:

Наш департамент отвечает за развитие клиентского сервиса и культивирует внимательное отношение к Клиенту во всех подразделениях компании. Национальная Юридическая Служба - **одна из крупнейших в России юридических компаний**, обслуживаем более 2,5 млн Клиентов. Бренды АМУЛЕКС, Адвосервис и «Личный адвокат». Разрабатываем и предоставляем **сервисы круглосуточной дистанционной правовой поддержки**.

Суть CX стратегии:

Задача Компании - формирование качественно нового информационно-правового продукта на отечественном рынке правовых услуг. Бизнес изначально строился от Клиента: берём юридические услуги, смотрим, что реализовано неудобно для Клиента, находим решение, работаем. Чтобы легче было понять результаты и их «недостижимость» ещё лет 10-15 назад, представьте себе классического юриста 200 лет назад и 20 лет назад. Портрет сильно изменился? Престижная профессия, услуги дорогие и явно не для всех, зато режим работы «как у всех»: пятидневка 9-18 с перерывом на обед - вполне себе типичный образ юридической компании в любом уголке страны. Про офис в центре города, дорогой костюм или кипу бумаг на столе даже говорить бессмысленно:

это уже детали, однако главный посыл прост: данный бизнес консервативен, оброс значительными стереотипами, зачастую негибок для Клиента.

Довольный Клиент - приоритетная цель, обозначенная сооснователем АМУЛЕКС Дмитрием Григорьевичем Макаренко, а CX-стратегия - способ ее достижения. Наши три кита удовлетворенности Клиента, стоящие на клиентоцентричности:

- 1) **Люди.** В Компании работают профессиональные юристы и адвокаты, которые качественно консультируют Клиентов, решают их юридические вопросы, помогают сэкономить денежные средства и защищать свои права. Команда из более 300 юристов и адвокатов обеспечивают для Клиента комплексный правовой консалтинг: наши юристы готовы решить любой юридический вопрос.
- 2) **Технологии.** IT-специалисты используют новейшие технологии и делают технически возможным дистанционный мгновенный и всегда своевременный юридический сервис.
- 3) **Сервис.** Наши юристы находятся в потоке повседневности Клиента, чтобы в любое время, в любой точке страны, и даже в выходные помочь Клиенту в решении его юридических вопросов. Каждый Клиент при обращении в Компанию - центр нашей Вселенной. Клиентоцентричная стратегия развития, которая направляет эти три базовых элемента, служит движущей силой нашего прогресса и находит свое выражение в особенностях нашей работы:
 1. **Круглосуточный доступ.** К юристу можно обратиться в любое время дня и ночи.
 2. **По всей России.** Клиент может находиться где угодно, обратившись к юристу прямо из дома или с места событий.
 3. **По любому вопросу.** Клиенту не нужно искать специалиста подходящего профиля: мы консультируем по любым вопросам.
 4. **Оmnikanально.** Клиент может позвонить, через минуту дополнить вопрос через Телеграм, прочитать ответ в ЛК, снова позвонив для уточняющих вопросов. В общем любая комбинация: единый профиль Клиента с обновлением информации в режиме онлайн. Все каналы связи, которые мы предоставляем, абсолютно связаны между собой и берут информацию из единого профиля. Финальный штрих: запись разговора с юристом тоже доступна Клиенту во всех неголосовых каналах. Клиент может в любой момент сам прослушать свой разговор с юристом или, например, включить его для третьей стороны.
 5. **Доступ к знаниям и опыту** 340 лучших адвокатов и юристов России.

2. Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)

3 показателя про бизнес в целом:

- Более 2,5 миллиона Клиентов;
- 94 победы в ЕСПЧ (всё-таки про эффективность юридического бизнеса говорим, не могу не упомянуть этот важный для нас факт);
- Более 340 адвокатов и юристов. Это косвенный показатель операционной эффективности, влияющий на то, с какими вопросами мы сможем работать, а для каких не хватит специальностей. Чем больше отраслей права охвачено, тем круче для Клиента. У нас охвачены все отрасли права.

Важные показатели по сервису, лояльности и удовлетворённости:

- **NPS +78%**(динамику замеряем ежеквартально с 1 квартала 2017, когда лояльность была

+61%)

- % оценок «5» на юридической линии **85%** (замер ежедневно со дня основания Компании)
- **CSAT 4,85** (замер также ежедневно с первого дня работы)
- **Тысячи положительных отзывов в Интернете:**
 - Средний рейтинг на главных сайтах с отзывами Клиентов - 4,8 балла;
 - Награда «Рекомендованное место» по версии пользователей Яндекс.Поиска;
 - Прирост положительных отзывов в Интернете (в 2019 году мы получили на 51% больше новых отзывов, чем годом ранее)
- **SL 92/5** (норматив 90/5 и выше; стабильная динамика), средняя скорость ответа на вызов чуть менее 3 секунд.
- **pre-AR** (потерянные обращения) 0,42% (это число также включает в себя вызовы, отвеченные после 7 секунд ожидания, поэтому называю показатель pre-AR, предварительно потерянные)

И ещё два важнейших показателя 2019 года, доказывающие развитие нашего клиентского сервиса:

- С начала года в **2 раза увеличили точность прогнозирования возможного вопроса Клиента** при обращении в компанию: с 27,4% до 58,4% (подробнее в блоке про инновации)
- **17,2% всех обращений** Клиентов сейчас поступают через неголосовые каналы (чат-боты; ЛК; мобильное приложение)

3. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Предлагаю рассмотреть клиентоориентированность, используя модель удовлетворенности потребителей профессора Н. Кано (Noriaki Kano). В модели выделено три основных группы факторов:

Базовые (ожидаемые) факторы:

1. Быстрая **скорость ответа на звонок Клиента** (при поступлении звонка на линию от действующего Клиента звонок сразу попадает к юристам, Клиент ожидает на линии менее 10 секунд);
2. **Качество** юридической помощи: средняя оценка качества предоставляемых консультаций 4,85 баллов пятибалльной шкале. За себя говорит цифры: 94 победы в Европейском суде по правам человека, благодаря которым нашим Клиентам выплачено 352698,5 €.
3. **Финансовая доступность**. Благодаря абонементной системе обслуживания и централизации обработки юридических кейсов со всей страны, наши Клиенты имеют выгодное с финансовой точки зрения предложение.

Проще говоря: быстро, качественно, недорого. Стандартный базовый набор

Основные факторы (желаемые):

1. Клиент может обратиться через **любой канал связи**: чат, чат-бот в социальных сетях и мессенджерах (Viber, Facebook Messenger и Telegram), личный кабинет на сайте Компании, Skype. Мы обеспечиваем полную омниканальность для действующих Клиентов.
2. Национальная Юридическая Служба АМУЛЕКС - **лидер LegalTech**. Мы делаем сервис максимально удобным для Клиента. Технологизация юридической помощи всегда клиентоцентрична: мы не только делаем возможным использование технологий, но и помогаем Клиенту ими пользоваться. Наши специалисты помогут скачать приложение из Play Маркета, открыть в браузере Личный кабинет и даже распечатать документ, который направил юрист.
3. **Отношение к Клиенту**. Специалист работает на основании своих алгоритмов и инструкций,

но всегда ориентируясь на Клиента. Часто мы помогаем Клиентам с вопросами, которые не связаны или связаны косвенно с нашей работой. Это не является обязанностью сотрудника, но на уровне корпоративной ценности еще во время обучения усваивается идея о необходимости помочь Клиенту, а не отказывать, боясь выйти за рамки алгоритмов и инструкций. Юрист иногда выступает для Клиента психологом: сначала успокаивает, а потом профессионально помогает Клиенту разобраться в ситуации. Есть прецеденты, когда наши IT-специалисты удаленно подключались к компьютеру Клиента и производили необходимые для работы в Личном кабинете настройки. Мы не говорящие роботы, наша цель - довольный Клиент.

Проще говоря: доступность, удобство, сервис.

Восхищающие факторы.

1. В личном кабинете Клиента хранятся **аудиозаписи всех разговоров** с нашими юристами: клиент может прослушать их в любое время;
2. Широкий спектр услуг: мы не просто консультируем, а помогаем. Делаем то, что нужно Клиенту, например: **юристы могут поговорить от имени Клиента с его оппонентом**, позвонить в государственный орган, заполнить налоговую декларацию и за Клиента подать ее в налоговый орган, попутно оказав помощь с выпуском ЭЦП и т.д.
3. **Круглосуточность** работы юридической Компании: мы доступны каждый день, наши юристы готовы всегда помочь Клиенту без перерывов, выходных и праздничных дней.
4. **Отсутствиие IVR.**

Проще говоря: что-то удивительное, отличающее от других. Ну не удивительно ли, что юрист работает круглосуточно? Отсутствие IVR в КЦ сейчас зачастую тоже стало удивлять. И, наконец, часто мы слышим при звонке куда-то, что разговоры записываются. Но могут ли Клиенты этих организаций прослушать свои разговоры со специалистом? Наши Клиенты так могут :-)

4. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

Компания АМУЛЕКС - единый организм, который растет, развивается и совершенствуется. Темпы роста и успехи Компании говорят об эффективном функционировании организма и гармоничном взаимодействии составляющих друг с другом. Сотрудники действительно заинтересованы в успехе Компании и готовы вкладывать свои силы и время в общее дело.

Преданность Компании:

1. Сотрудники редко уходят из Компании, **годовая текучка персонала** составляет менее 10%.
2. Сотрудники **рекомендуют Компанию своим друзьям**. В последнее время нет необходимости писать объявления: как только открывается вакансия, резюме своих знакомых направляют сотрудники Компании.

Отношение к работе:

3. **Педантичность и перфекционизм.** Этому способствует позиция руководства, которое выстраивает отношения с сотрудниками как постоянный диалог. Он выражается не только в "Открытых микрофонах" или измерении уровня удовлетворённости персонала (eNPS), но и матрице скрытых возможностей - ежегодный опрос «Хочу. Умею. Делаю.» позволяет выявить нераскрытые навыки и прогнозировать эмоциональное выгорание сотрудников, принимать меры по его недопущению.

Сотрудники постоянно ищут пути совершенствования БП и программ. В ДКО, например, есть практика проведения конкурса ТЗ, в котором сотрудники могут выступать с инициативами по организации рабочего процесса. В 2019 г. мы получили более 30-ти ценных предложений, 70% из которых уже реализовали. Сотрудники получают не только премии, но и оплату обучения за счёт организации, помощь в проведении дополнительных сезонных корпоративов и т.д.

4. Постоянное **профессиональное развитие**. Внутрикorporативные тренинги, обучение и повышение квалификации. Почти все юристы и адвокаты работают не только дистанционно: являются практиками, участвуют в судебных заседаниях.

Департамент методологии и развития персонала занимается поддержанием командного духа, и отлично справляются с этой задачей. Есть собственный ассесмент центр. Корпоративный университет развит технологически: например, именно ДМиРП первым в 2017 г. разработали и внедрили чат-бот для проведения тестирования по итогам обучения.

5. **Быть лучшими во всем и по праву** - это ценность, которую разделяют наши сотрудники. Победа в номинации «Digital: оптимизация и автоматизация юридических процессов» престижного российского рейтинга юридических компаний Право-300 - это результат работы всех юристов, которые предоставляли кейсы и активно участвовали в подготовке материалов. В конкурсах CXWA, «Хрустальная гарнитура» вовлечена вся CX-команда ДКО при активном участии всех подразделений Компании.

Вовлеченность вне работы:

6. Стало традицией проведение **корпоративных творческих конкурсов**. В новогоднем конкурсе (2 номинации: литературная и творческая) приняли участие 87% (!) сотрудников. Общее кол-во работ превысило численность штата.

7. Наш **тимбилдинг** - отдельный повод для гордости. Он проходит в формате квестов: классических (закрытое помещение, 1-1,5 ч.) и уличных (решение задач, ориентирование на местности, командная работа), спортивных мероприятий (веревочный городок, коньки и тюбинги). В праздники устраиваем корпоративы.

8. У ДКО есть и своя **небольшая традиция**: перед каждым Новым Годом посещать детские дома (г. Воронеж). Традиция родилась самостоятельно, в т.ч. потому что 3/4 сотрудников - семейные люди с детьми. В компании приняты креативные подарки детям сотрудников на Новый Год (с учётом пола, возраста и современных трендов: от конструкторов с электроникой до 3D ручек), а сотрудники в свою очередь хотят заботиться о детях, оставшихся без родителей. В общем, относись к другим так, как хочешь, чтобы относились к тебе.

5. Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

В целом, сам по себе сервис АМУЛЕКС - это инновационный продукт. Круглосуточный дистанционный юридический сервис. Не хватит 1800 символов описать все инновации и весь креатив за 10 лет работы.

Возьмём самое главное за 2019 год: **использование больших данных для прогнозирования возможной категории вопроса Клиента и верной маршрутизации в подходящую группу юристов**.

В двух словах:

- Анализируем профиль Клиента (пол, возраст, регион и так далее);

- Учитываем свою большую базу знаний (те самые 16 миллионов решённых вопросов);
- Дополнительно учитываем онлайн факторы (например, время суток/день недели/календарный месяц);

И на **основе данных прогнозируем**, к какой отрасли права может относиться вопрос Клиента.

Маршрутизация происходит в первые секунды с момента поступления вызова на линию (о – оптимизация; надо ведь как-то с пользой для компании использовать те секунды приветствия, где мы предупреждаем о ведении записи разговоров?)

Условный пример: благодаря прогнозированию нам известно, что в январе девушки в возрасте X из региона Y, имеющие ранее обращение по теме Z, чаще всего впоследствии обращаются с вопросом по теме S. Обращение сразу попадает к нужной группе юристов.

Круто, чтобы обращение этого Клиента сразу попало к той группе юристов, которая занимается схожими вопросами. В конце концов в России существует 24 отрасли права. Не бывает юристов, разбирающихся во всём. Зато **существует сервис, где есть все нужные юристы, а также алгоритмы, помогающие нам сразу направить Клиента именно к нужной группе юристов.**

Преимущества очевидны:

- Клиент быстрее решает свой вопрос;
- Компания меньше времени тратит на решение вопроса Клиента.

Все остальные операционные и экономические результаты – следствие ускорения сразу двух сторон.

За 2019 год **эффективность прогнозирования выросла в 2 раза: с 27% до 58%**

6. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы - не просто лидеры, а пионеры LegalTech ещё с тех пор, когда слова такого не было в России :-)

Поэтому больше смотрели «за границей» и на лучшие практики в других направлениях бизнеса в России, например:

1. Омниканальность. Единый профиль, всё взаимосвязано, всё обновляется и актуализируется в режиме онлайн. И даже чуточку больше: аудиозапись телефонного разговора также доступна в неголосовых каналах доступа к услугам.
2. Осознанная роботизация и автоматизация, клиентоцентричная стратегия развития бизнеса и H2H подход. То, что позволило нам сделать юридический сервис с человеческим лицом, простой и понятный, доступный каждому.

Если говорить о наградах и заслугах АМУЛЕКС, наиболее значимые победы представлены ниже:

- Победа в премии Spears Russia в номинации «**Юридический консультант года**» в 2015, 2016 и 2017 годах;
- Премия «**Компания года**» в 2013 году;
- Премия «Время инноваций» в номинации «Компания года»;
- Legal Tech Компания года 2018;
- Legal Tech Бренд года 2018;

- **Победа в номинации «Дистанционные юридические услуги»** самого престижного российского рейтинга юридических компаний ПРАВО-300, 2018 год;

- Победа в номинации **«Digital: оптимизация и автоматизация юридических процессов»** самого престижного российского рейтинга юридических компаний ПРАВО-300, 2019 год;

- Лауреаты конкурса «Хрустальная гарнитура» в двух номинациях, сезон 2018/2019 (да-да, это персонально для ДКО и, казалось бы, причём тут юристы?);

Вышеперечисленные победы показывают, что наши успехи признаны не только нашими Клиентами, которые доверяют нам свои юридические вопросы, оставляют положительные отзывы и рекомендуют нас близким и друзьям, но и в профессиональном сообществе.

Мы несём бремя лидерства перед нашими Клиентами и обязаны быть лучшими во всём: люди (профессионализм), технологии и сервис.

7. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Клиентский опыт в нашей Компании – это постоянно развивающийся и совершенствуемый объект, предмет пристального внимания и труда со стороны каждого сотрудника. Корпоративная культура и традиции в Компании таковы, что **благо Клиента** и его интерес всегда находятся в самом сердце бизнеса и выступают ориентиром при проведении любых изменений. Это клиентоцентричная стратегия развития бизнеса с H2H подходом. Довольные, преданные Клиенты, которые высоко оценивают работу юристов, качество сервиса и рекомендуют Компанию своим друзьям и знакомым – результат взаимодействия **ряда факторов**:

1. **Профессионализм** юристов.

2. Эффективная и продуктивная **СХ-политика**.

3. **Удовлетворенные сотрудники**, которые «разговаривают на одном языке», мыслят общими категориями и имеют единые ценности, гармонично взаимосвязанные с ценностями Компании.

4. **Клиентоцентричность** не на словах, а на деле, как стратегия: круглосуточно, быстро, в любом канале связи мы готовы прийти на помощь. Мы знаем историю каждого Клиента, обеспечивая бесшовный переход между каналами связи, создаем настоящую омниканальность для действующих Клиентов. Мы готовы делать исключения и искать индивидуальный подход к каждому Клиенту. Еще пара мыслей из нашей СХ-стратегии и ценностей: «Помоги бизнесу, но не навреди ему. Помоги Клиенту, но не навреди ему». Это работает.

Наши юристы – профессионалы, принёсшие победу в рейтинге «Право 300», технические специалисты – профессионалы, приносящие победы в рейтингах и конкурсах (лучшая LegalTech компания). Специалисты ДКО – профессионалы, приносящие победы в области СХ и клиентского сервиса. АМУЛЕКС – быть **лучшими во всём и по праву**.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Шеметов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алексей Олегович
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель департамента клиентского обслуживания