

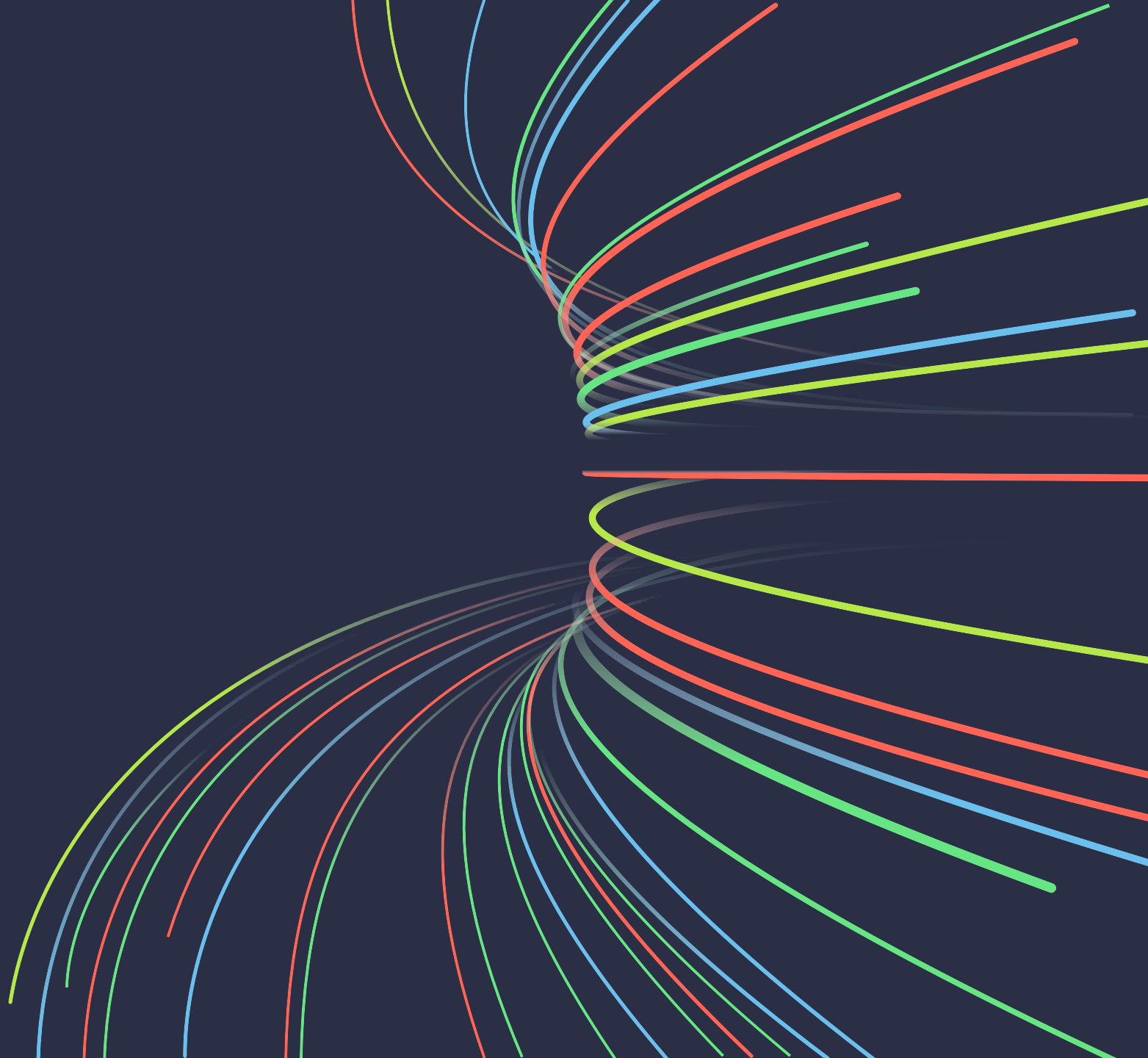
ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

ЛЕКСТ

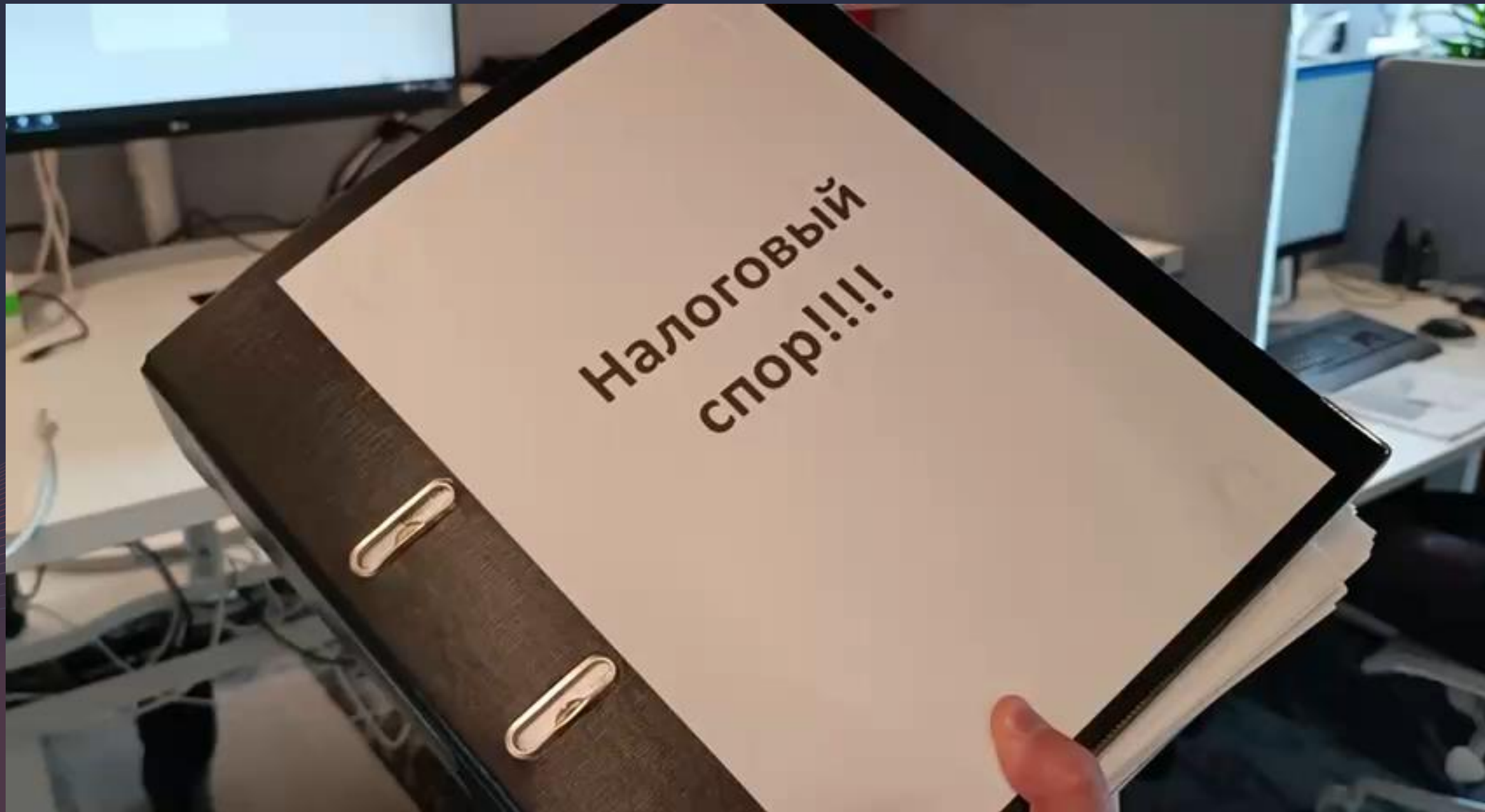
СИСТЕМА ЭКСПЕРТНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Владимир Лещенко

ООО «Газпромнефть Экспертные решения»



**Налоговый
спор!!!!**



ЗНАКОМАЯ СИТУАЦИЯ?

О ПРОДУКТЕ



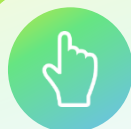
Вы можете задать свой вопрос удобным способом



Искусственный интеллект помогает ускорить обработку вашего обращения



Вы можете оперативно общаться с экспертом по вашему обращению



Ваши запросы и ответы всегда под рукой



Вы можете оценить работу эксперта и направить обратную связь, которая не останется без ответа



Актуальные ответы на часто задаваемые вопросы доступны для вас в Базе знаний

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

ЛЕКСТ

ИТ-система быстрых и удобных экспертных консультаций



350+
экспертов



50 000+
обращений



10 000+
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

ГРАНИЦЫ И МАСШТАБ ПРОЕКТА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ



Пользователем системы может быть любой сотрудник Группы компаний



Внедрение проекта затронуло более 90 ДО и совместных предприятий, численностью от 200 до 10 тысяч человек



География проекта - вся Россия и СНГ



Города присутствия экспертов

ТЕХНИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ



Битрикс



Symfony

PHP

Consta

Дизайн система
ГК Газпром
нефть



React

TypeScript



MariaDB

СУБД



Разработка основанная на полностью отечественных и Open Source компонентах и технологиях



Поддерживается работоспособность на ОС зарегистрированных в реестре российского ПО

Заложено тиражирование по модели SaaS на уровне архитектуры, что позволяет быстро масштабировать систему

Реализованы модели семантического анализа: подбор тем обращений для Инициаторов и подбор похожих обращений для экспертов при подготовке заключений

Создан интеграционный API для быстрого подключения и обмена информацией со смежными системами

РЕЗУЛЬТАТЫ

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ



в **12** раз

Снижение накладных трудозатрат пользователей системы



5 экспертных веток

Горизонтальное масштабирование системы



с **14** до **1-3** дней

Сокращение нормативных сроков предоставления консультаций



98,8%

обращений закрыто в срок



Постоянный анализ и улучшение клиентского опыта

CSI **4,6** / 5

NPS **73%**

ДЕМОНСТРАЦИЯ

Поиск и фильтрация

25



№	Статус	Тема	Подтема	Обращение	Эксперт	Контролёр	Создано	Норматив
5450	Закрыто	Интеллектуальная собственность, ИТ, цифровые права (архив)	Информационные технологии (архив)	Тема сообщения: FW: СПК - договор Сервис-ГазификацияТекст сообщения:From: Дружинина Светлана Михайловна Druzhinina.SM@gazprom-neft.ruSent: Tuesday, January 26, 2021 12:07 PMTo:...	Уханова О. В.	Тест Ш. О.	26 янв 2021	29 янв 2021
5054	Закрыто	Налоговое и валютное право	Прочие налоги	Тема сообщения:консультация ГПН-П.И. по налоговым льготамТекст сообщения:Добрый день.Тема: налоговое правоFrom: Никулин Михаил Владимирович Nikulin.MV@gazprom-...	Санникова О. А.	Тест Ш. А.	14 дек 2020	17 дек 2020
5053	Закрыто	Налоговое и валютное право	Прочие налоги	Тема сообщения:FW: протокол ПравленияТекст сообщения:Тема: налоговое правоFrom: Никулин Михаил Владимирович Nikulin.MV@gazprom-neft.ruSent: Friday, December 11, 2020 10:51 AMTo:...	Санникова О. А.	Тест Ш. А.	14 дек 2020	17 дек 2020
5001	Закрыто	Антимонопольное регулирование	...	ГПН-ТП и ДО Росатом планируют создать совместное предприятие (СП), которое будет разрабатывать нефтесервисные технологии (вероятно, изобретения, ноу-хау, полезные...	Двухреченский И. Г.	Льжин Д. В.	09 дек 2020	15 дек 2020
4985	Закрыто	Земельные отношения и сделки с недвижимостью	Сделки с недвижимым имуществом	Тема сообщения:FW: договор арендыТекст сообщения:Прошу посмотреть договор аренды на офисные помещения в Особой Экономической Зоне (ОЭЗ) для ГПН – Промышленные инноваци...	Калганова М. Ю.	Копань Ф. Е.	09 дек 2020	14 дек 2020
4718	Отклонено	Интеллектуальная собственность, ИТ, цифровые права (архив)	...	Добрый день, коллеги! От коллег из БКК ПАО ГПН поступил запрос на обеспечение сотрудников АрктикаМедиа ноутбуками. ПАО арендует ноутбуки у ГПН ИТО в рамках заключенного...		Тест Ш. О.	20 нояб 2020	26 нояб 2020
4717	Закрыто	Интеллектуальная собственность, ИТ, цифровые права (архив)	...	Коллеги, добрый день. Прошу дать юридическую оценку: возможно ли производить аудиозапись разговоров у ТРК на АЗС. Если это возможно, требуется ли дополнительная навигация на АЗС?...	Уханова О. В.	Тест Ш. О.	20 нояб 2020	25 нояб 2020
4716	Отклонено	Интеллектуальная собственность, ИТ, цифровые права (архив)	...	Добрый день! Перед нами стоит такая задача. Необходимо юридически оформить передачу нашего сотрудника от Исполнителя (ГПН-ЦР) на фул тайм на работы по задачам Заказчика...		Тырина П. В.	20 нояб 2020	23 нояб 2020
3533	Закрыто	Интеллектуальная собственность, ИТ, цифровые права (архив)	...	Необходимо проверить, при необходимости скорректировать проект договораисходя из следующего: В состав работ включена как	Козаченко Т. А.	Тест Ш. О.	11 авг 2020	13 авг 2020

ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ



1

Запуск сервиса
для неограниченного
круга лиц



2

Привлечение внешних
клиентов



3

Развитие инструментов AI

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

КОНСАЛТИНГ БУДУЩЕГО

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

Илья Двухреченский

ООО «Газпромнефть Экспертные решения»



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

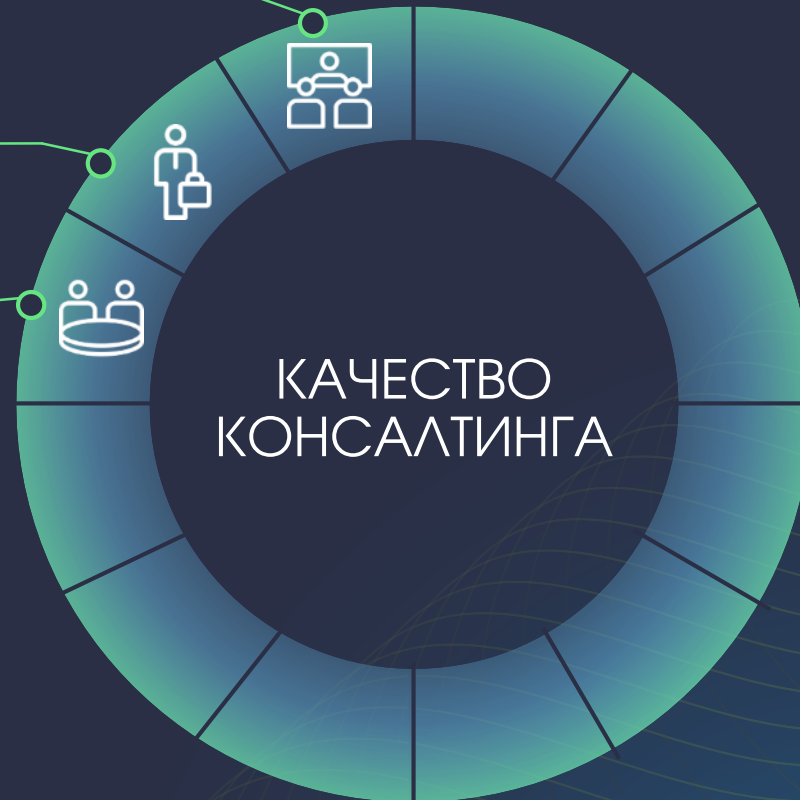
ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

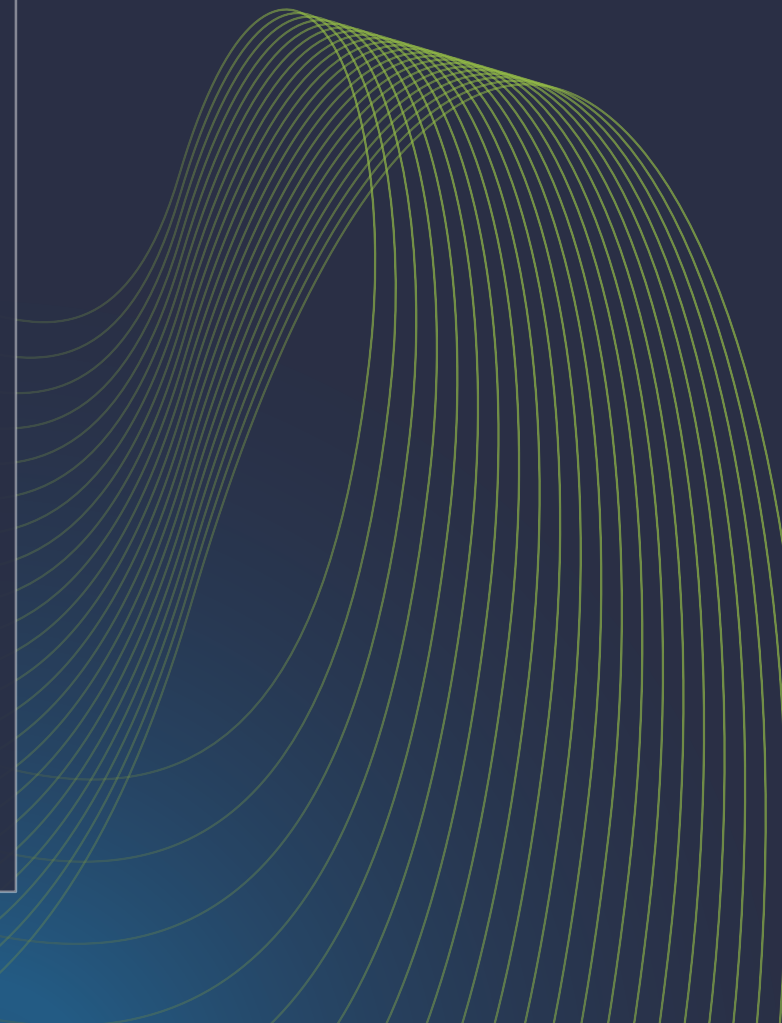
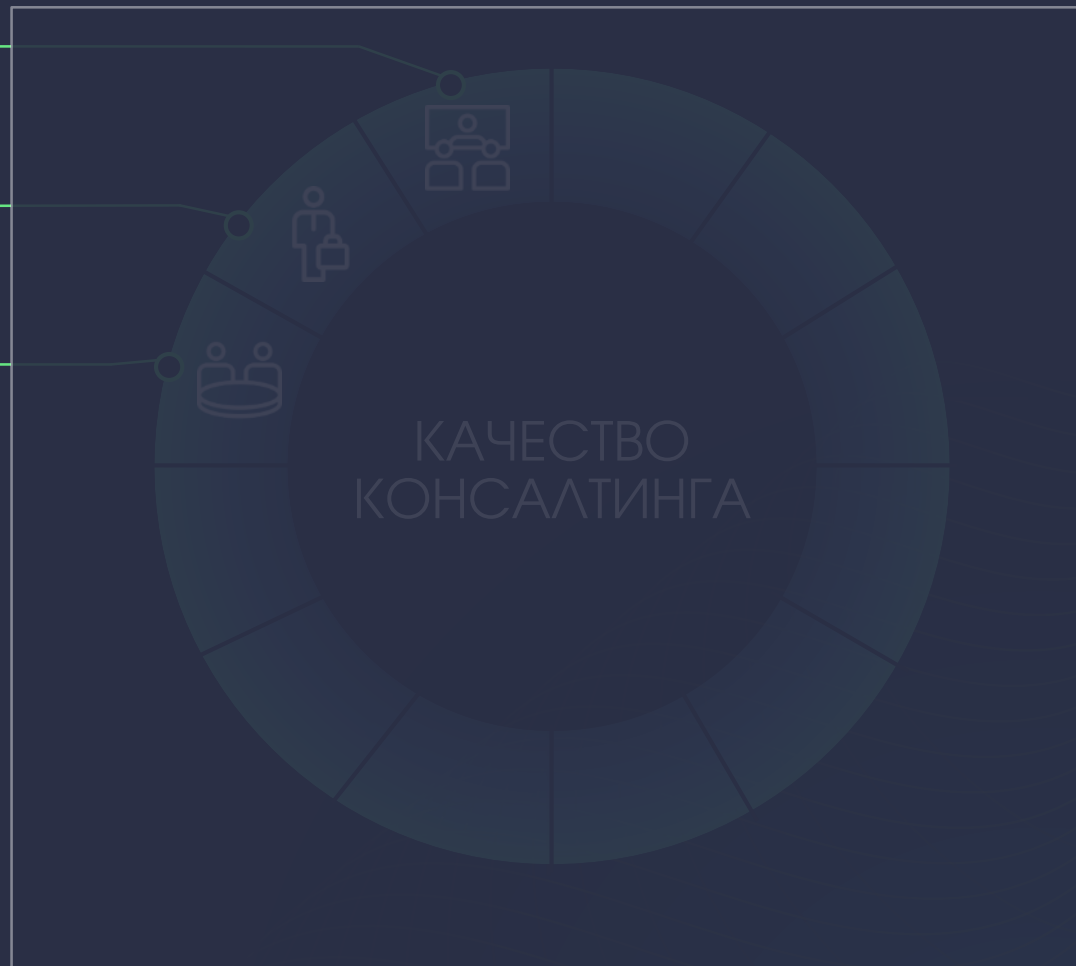
РАЗВИТИЕ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА

КАЧЕСТВО
КОНСАЛТИНГА



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА

Служба качества

Своевременность и качество — главные ценности правовых сервисов для наших заказчиков. Благодаря Службе качества пользователи имеют доступную возможность направить отзыв о работе юристов и получить ответ на свой запрос

 FKP-ES@gazprom-neft.ru



Положительный отзыв

Поблагодарить юристов за экспертную поддержку



Инцидент

Запрос о проведении проверки качества



Предложение

Любое обращение по теме качества правовых сервисов

Чем мы занимаемся?

- Регулярный анализ правовых консультаций, предоставляемых в Системе ЛЕКСТ и иными способами
- Проведение плановых и внеплановых проверок качества

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

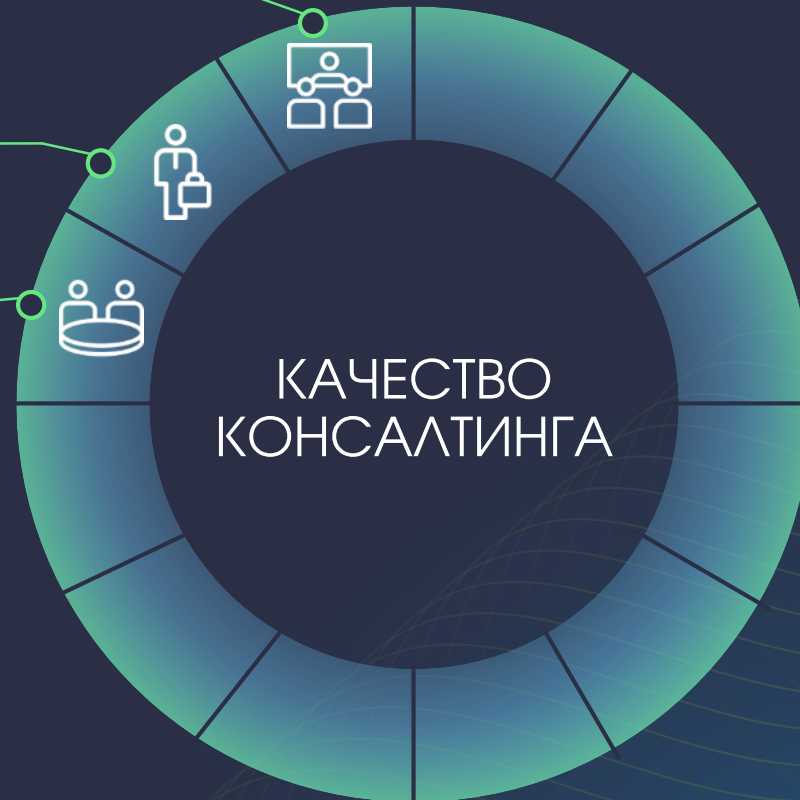
ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ



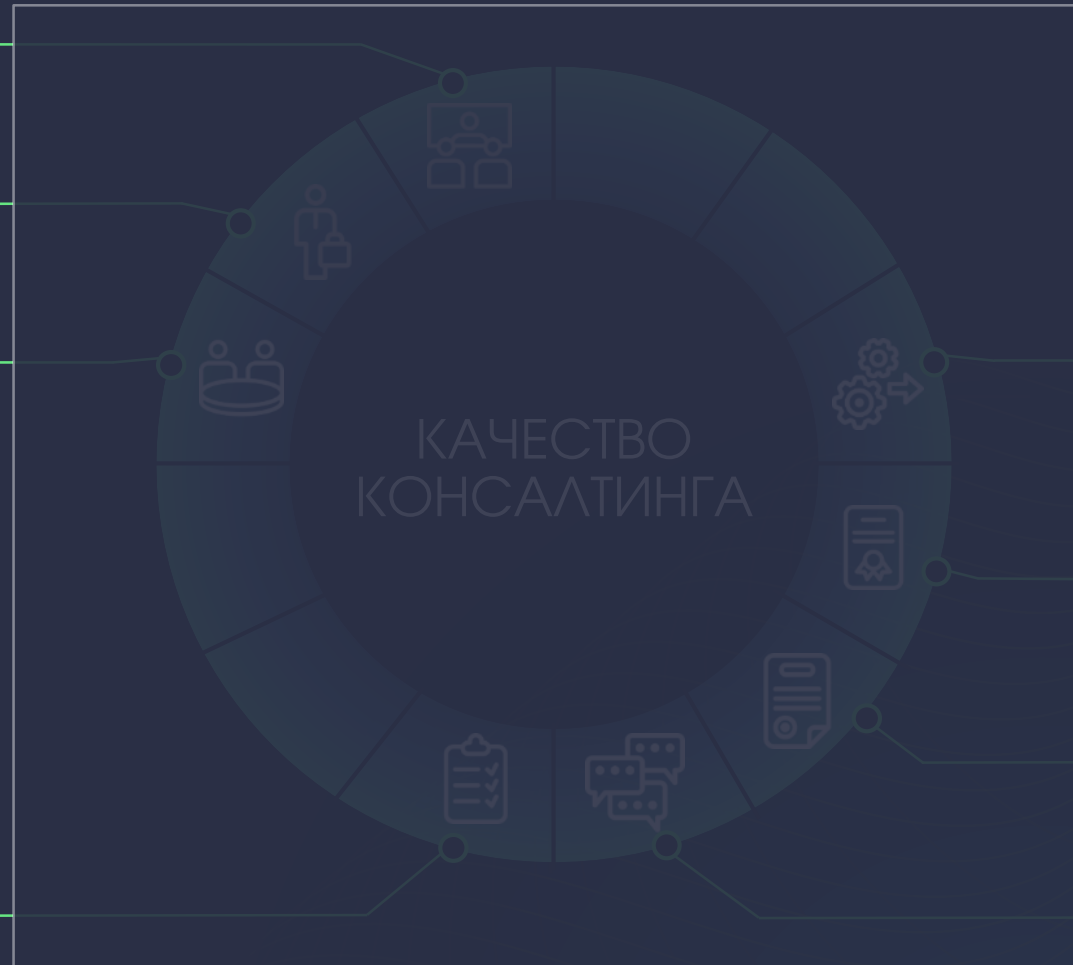
ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА



ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA



ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ



УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТНЫХ НМД



ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ



РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА

ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA

ЛЕКСТ СИСТЕМА ЭКСПЕРТНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ						
Поиск и фильтрация						
№	Статус	Тема	Обращение	Создано	Норматив	
52562	В работе	Трудовое право	Добрый день! Направляем на согласование проект приказа о применении дисциплинарного взыскания к работникам Общества (обращение №51349 от 09.09.2024 года).	02 окт 2024	07 окт 2024	
52561	Закртыо	Согласование материалов публичных выступлений	Коллеги, добрый день! Просим согласовать текст новости, которую планируем размещать на сайте ГПН-СМ и в региональных СМИ. «Газпромнефть-СМ» поддержала крупнейший в России забег по...	02 окт 2024	03 окт 2024	
52560	Уточнено	Международные санкции	Коллеги, добрый день! Подскажите как получить данное заключение в рамках прохождения согласования АК ТС в рамках проекта ЛК ПП Личный кабинет поставщика/подрядчика...	02 окт 2024		
52559	Закртыо	ИС: разработка ИС и ИТ, НИОКР	Коллеги, добрый день! В рамках реализации ЦП: U200005384, получили уведомление от подрядчика о невозможности продолжения работ в связи с вновь возникающими...	02 окт 2024	03 окт 2024	
52558	Отклонено	Договоры в разведке и добыче (нефтесервис, бурение и кап.строй, смежные вопросы)	Нет техники в ставке. В ставке бурения/испытания фигурируют техника (тракторный кран и водовозка), однако, на площадках работ она отсутствовала. 11.2023 - ГПН ЭР (Болдырева Яна...	02 окт 2024	03 окт 2024	
52557	Закртыо	Инсайдерская информация	From: Наумова Екатерина Сергеевна Naumova.ES@contractor.gazprom-neft.ru Sent: Tuesday, October 1, 2024 1:25 PM To: Неверчик Мария Владимировна NEVERCHIK.MV@gazprom-...	02 окт 2024	03 окт 2024	

ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ

УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТНЫХ НМД

ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ

РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

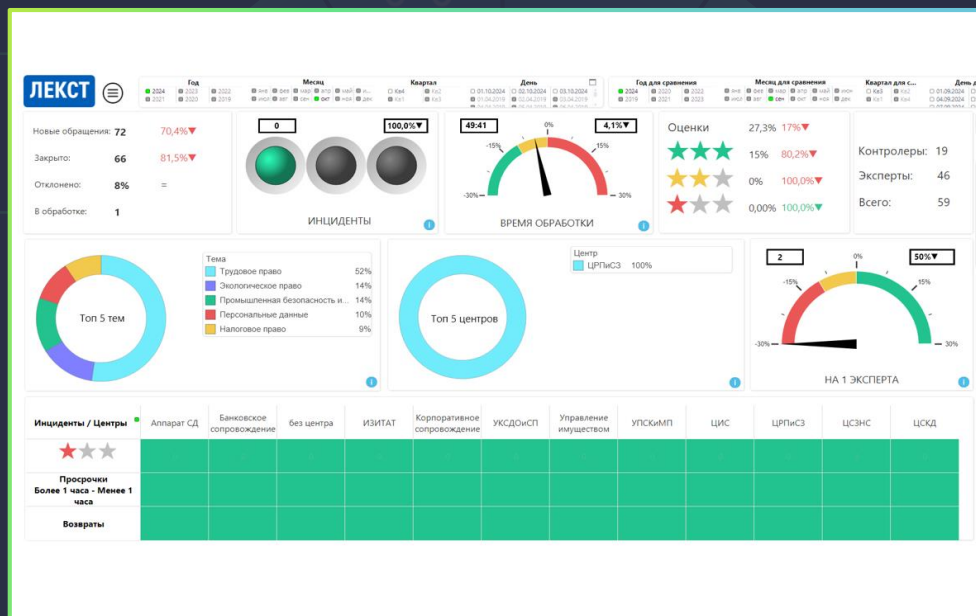
ИНСТРУМЕНТЫ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА

ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA



ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ

УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТНЫХ НМД

ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ

РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

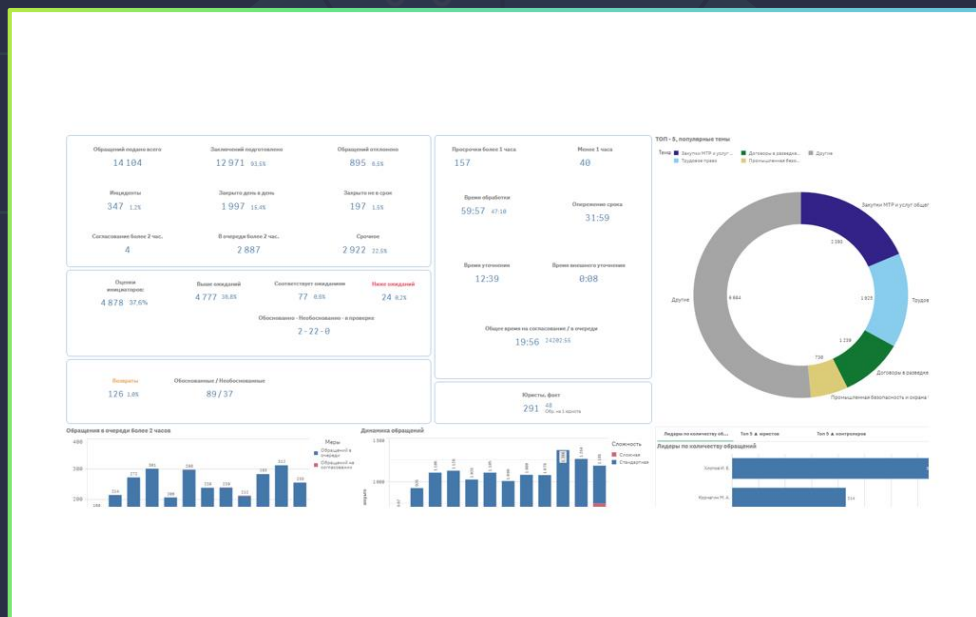
ИНСТРУМЕНТЫ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА

ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA



ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ

УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТЫХ НМД

ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ

РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

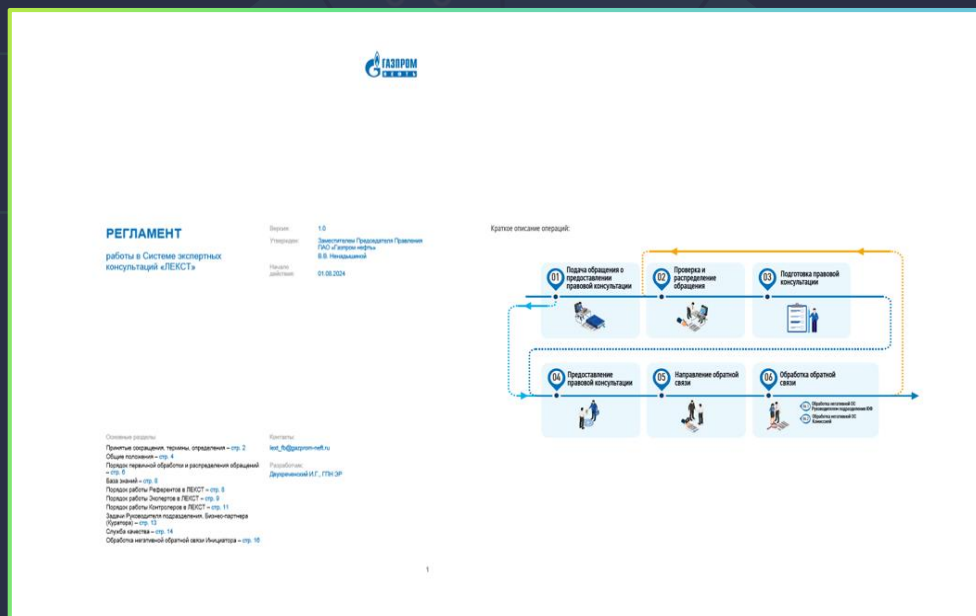
ИНСТРУМЕНТЫ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА

ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA



ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ

УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТНЫХ НМД

ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ

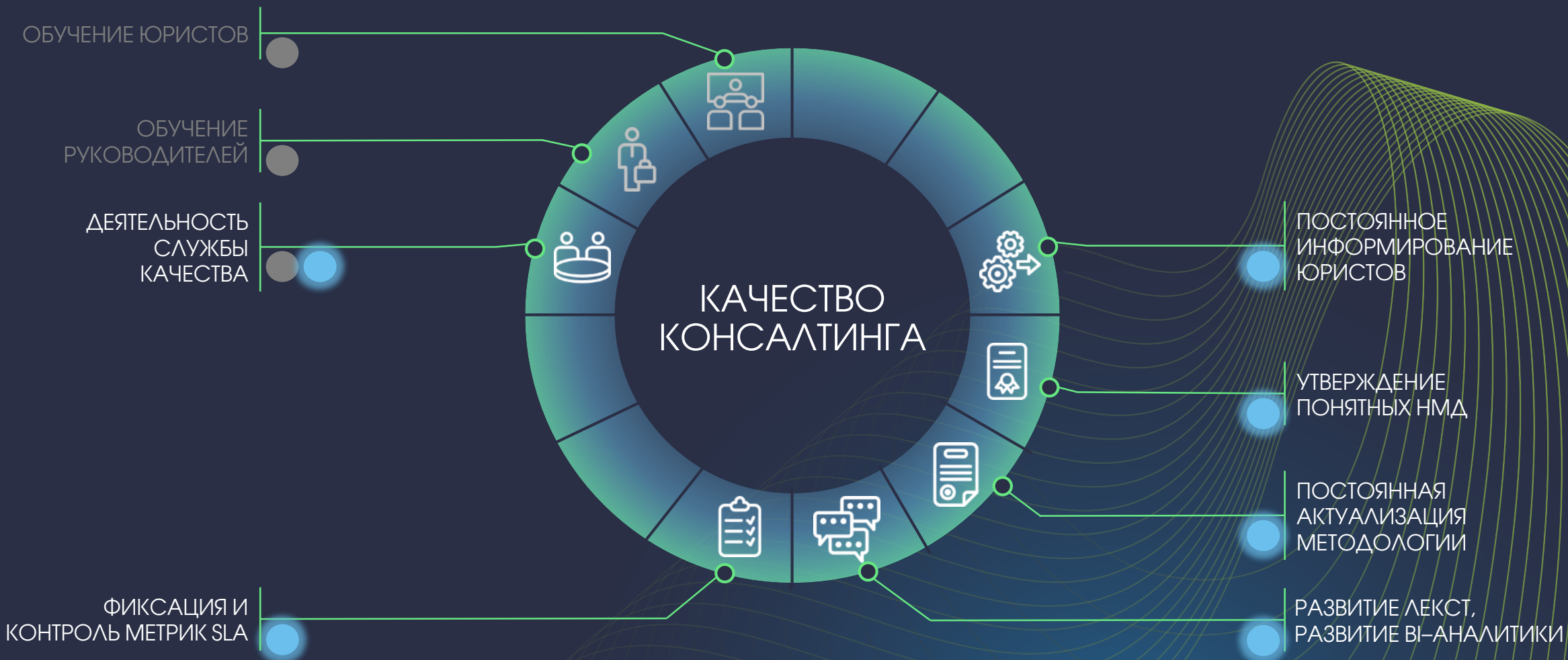
РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ



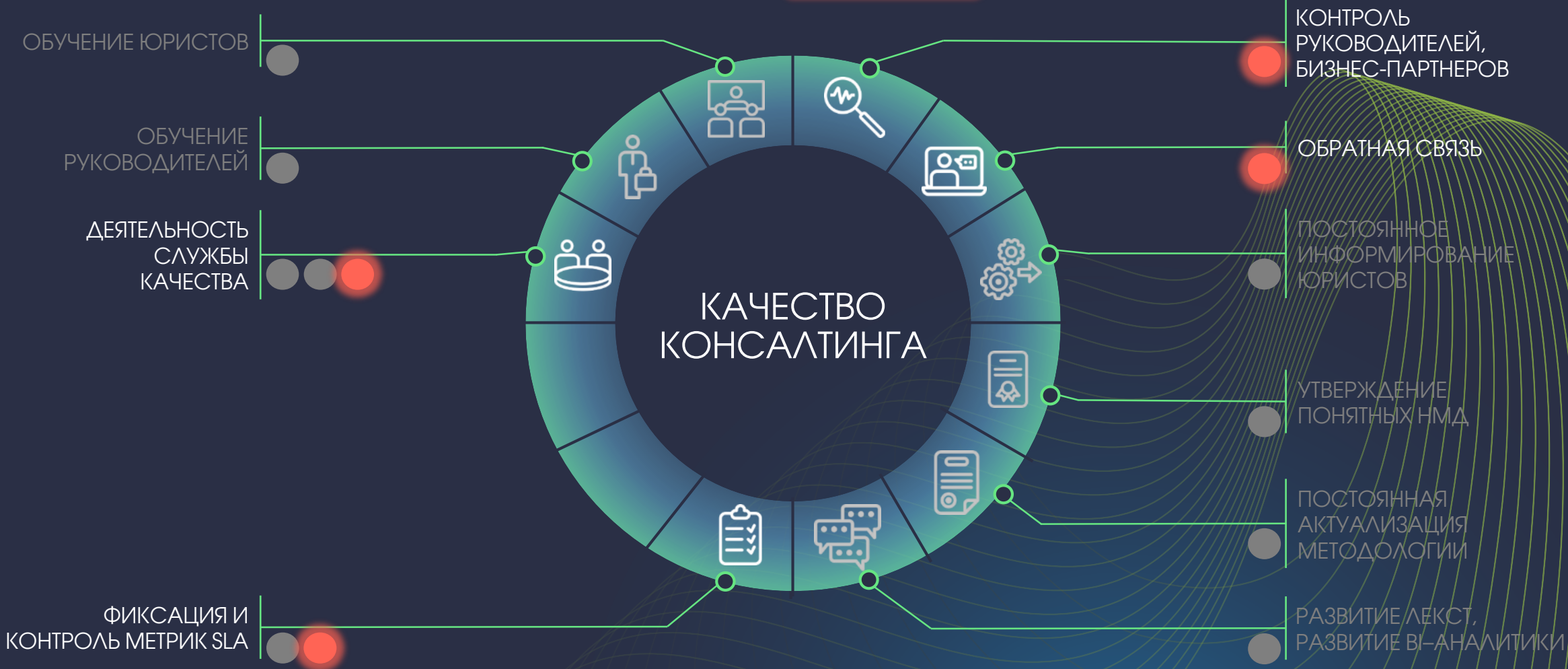
СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ



ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА



ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA



КОНТРОЛЬ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ,
БИЗНЕС-ПАРТНЕРОВ



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ



УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТНЫХ НМД



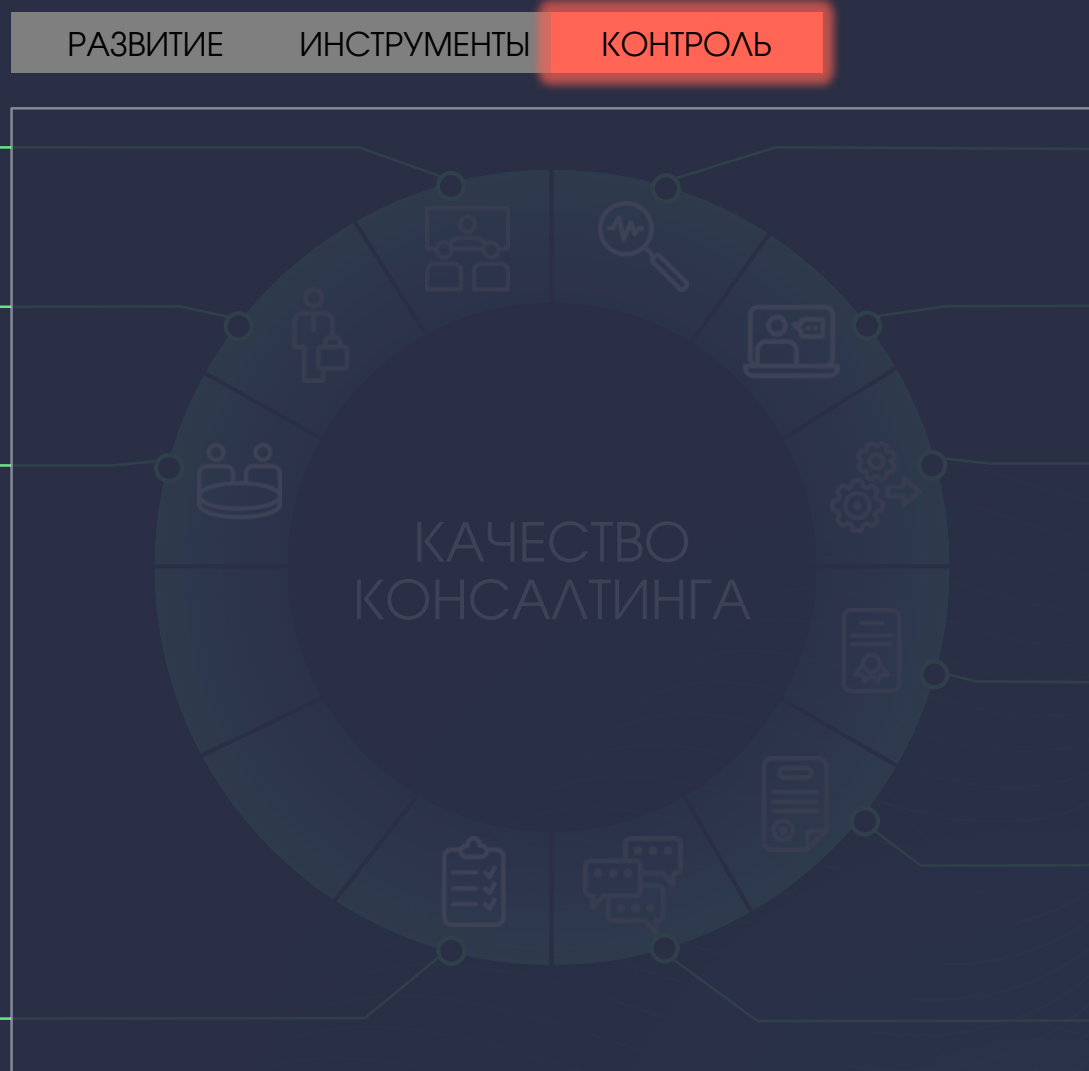
ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ



РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ



КАЧЕСТВО
КОНСАЛТИНГА



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ



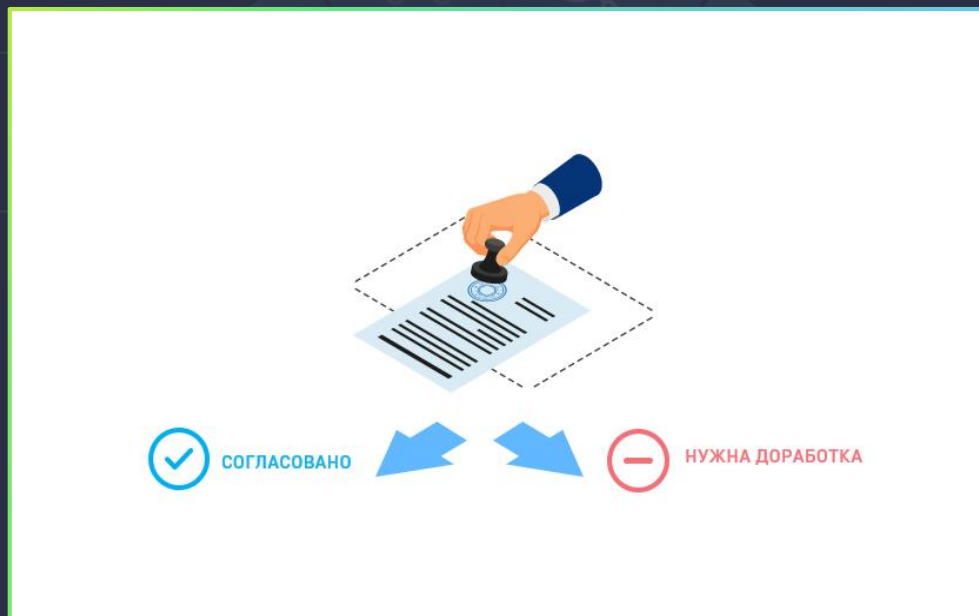
ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА



ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA



КОНТРОЛЬ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ,
БИЗНЕС-ПАРТНЕРОВ



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ



УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТНЫХ НМД



ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ



РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ

ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА

ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA

КОНТРОЛЬ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ,
БИЗНЕС-ПАРТНЕРОВ

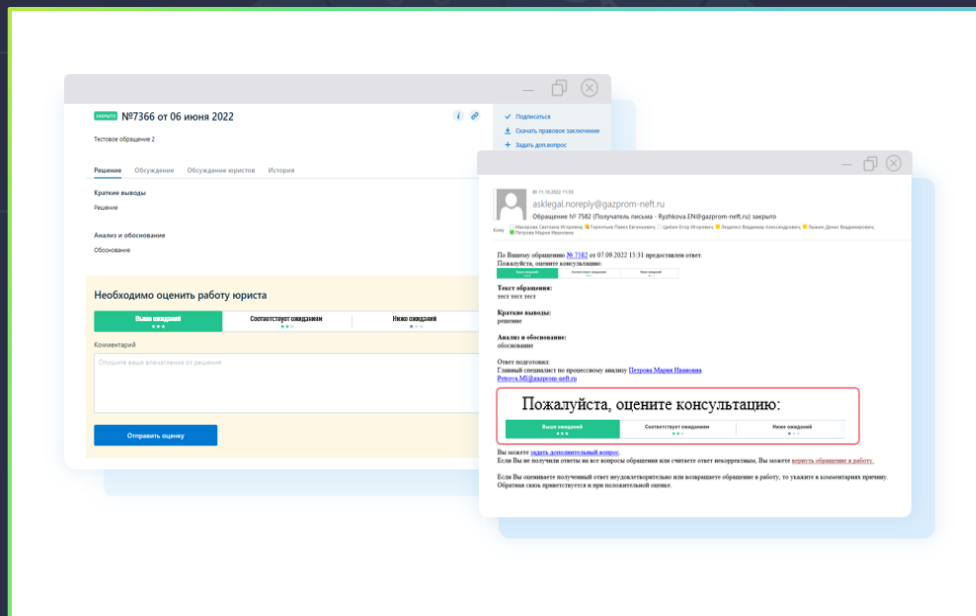
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ

УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТНЫХ НМД

ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ

РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ



ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА



ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA



СЛУЖБА
КАЧЕСТВА



КОНТРОЛЬ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ,
БИЗНЕС-ПАРТНЕРОВ



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ



УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТНЫХ НМД



ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ



РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ



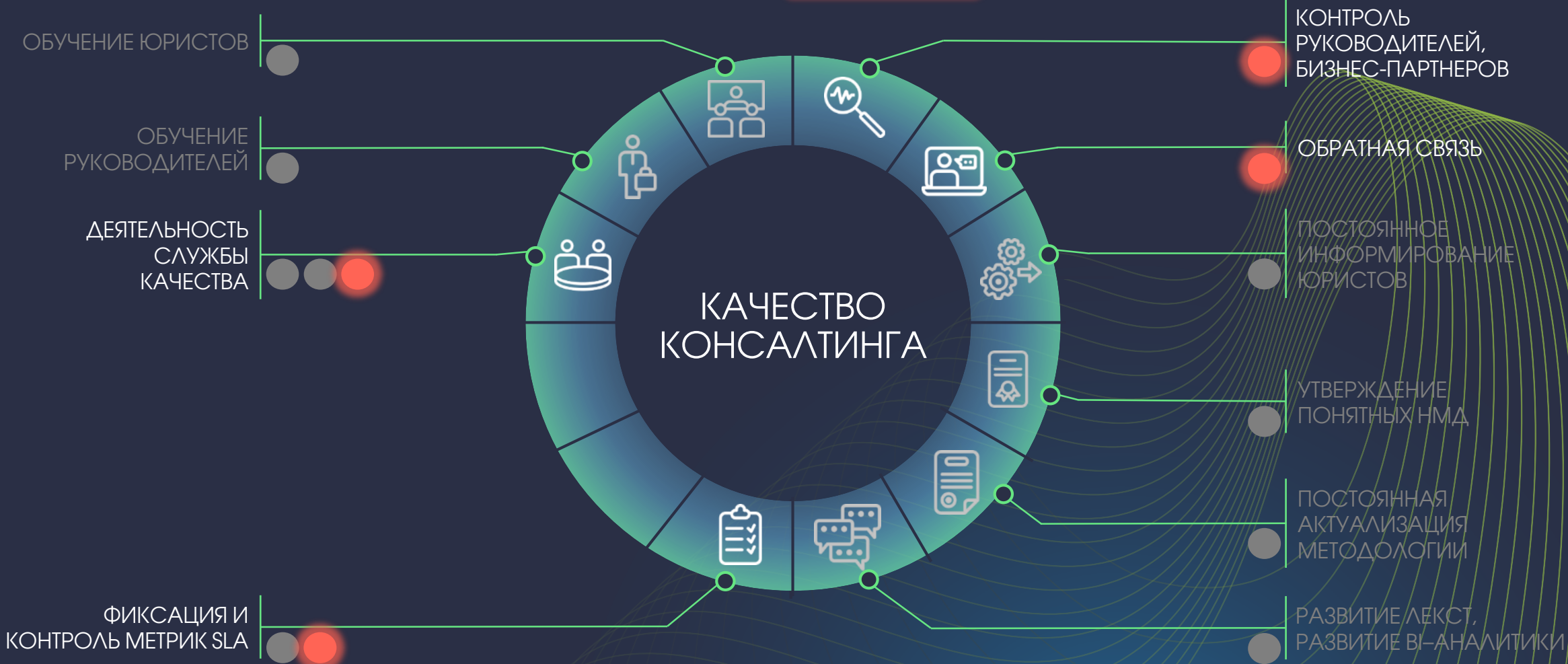
СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ

ПРИЗНАНИЕ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

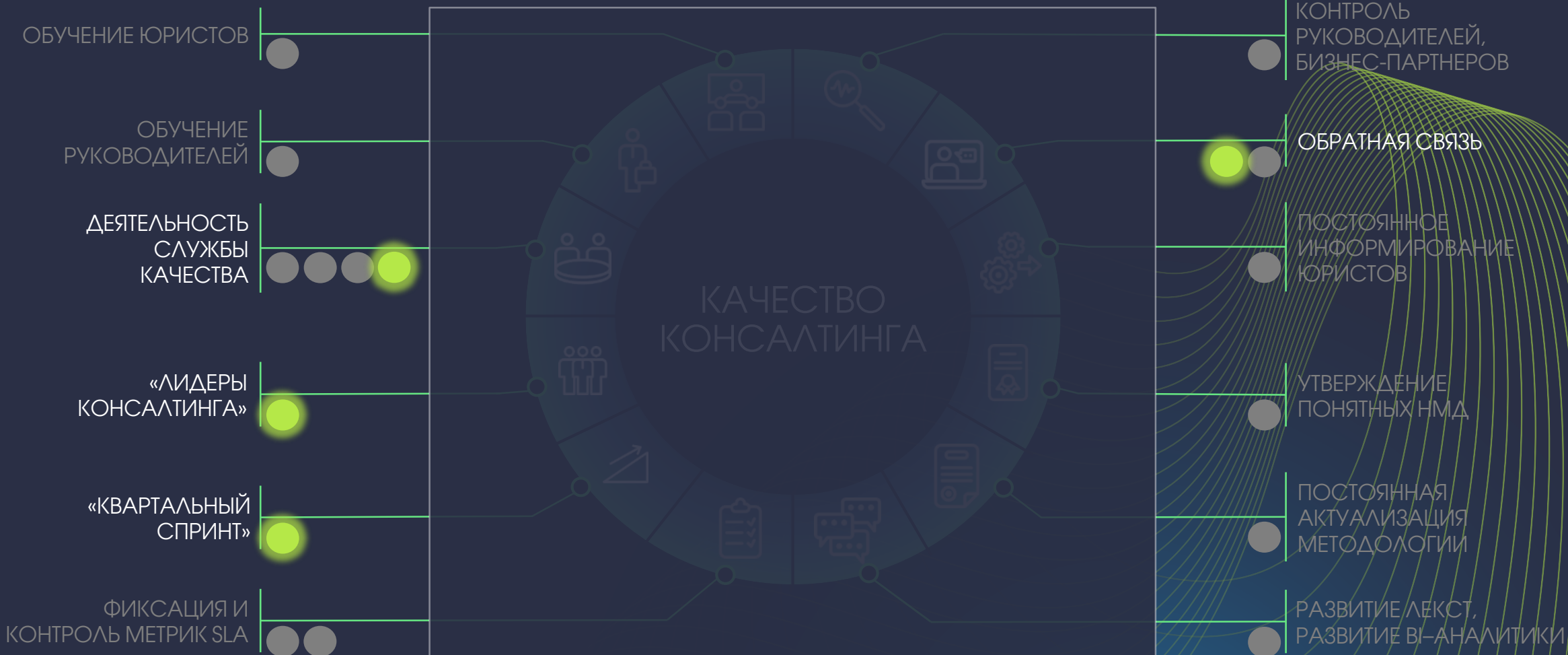
ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ

ПРИЗНАНИЕ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ

ПРИЗНАНИЕ

ОБУЧЕНИЕ ЮРИСТОВ



ОБУЧЕНИЕ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СЛУЖБЫ
КАЧЕСТВА



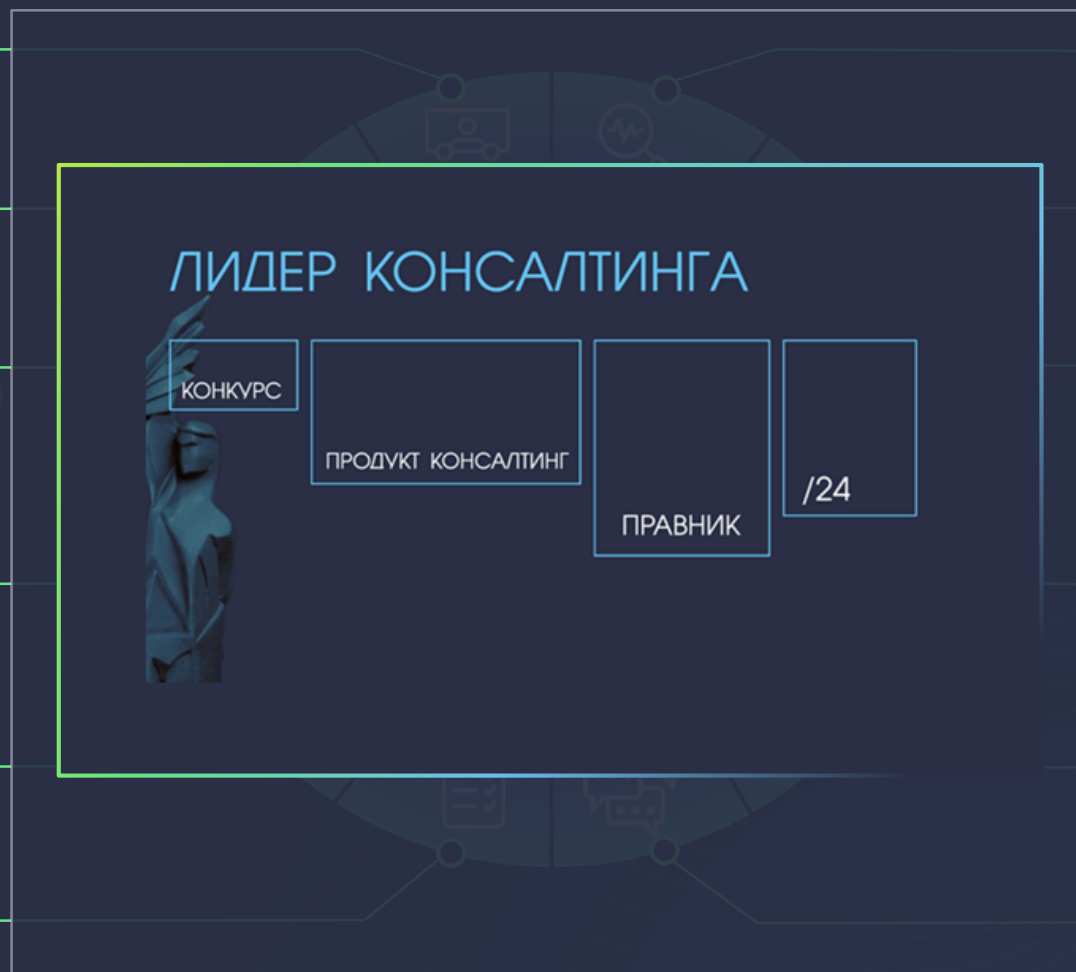
«ЛИДЕРЫ
КОНСАЛТИНГА»



«КВАРТАЛЬНЫЙ
СПРИНТ»



ФИКСАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ МЕТРИК SLA



КОНТРОЛЬ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ,
БИЗНЕС-ПАРТНЕРОВ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ПОСТОЯННОЕ
ИНФОРМИРОВАНИЕ
ЮРИСТОВ

УТВЕРЖДЕНИЕ
ПОНЯТНЫХ НМД

ПОСТОЯННАЯ
АКТУАЛИЗАЦИЯ
МЕТОДОЛОГИИ

РАЗВИТИЕ ЛЕКСТ,
РАЗВИТИЕ BI-АНАЛИТИКИ

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

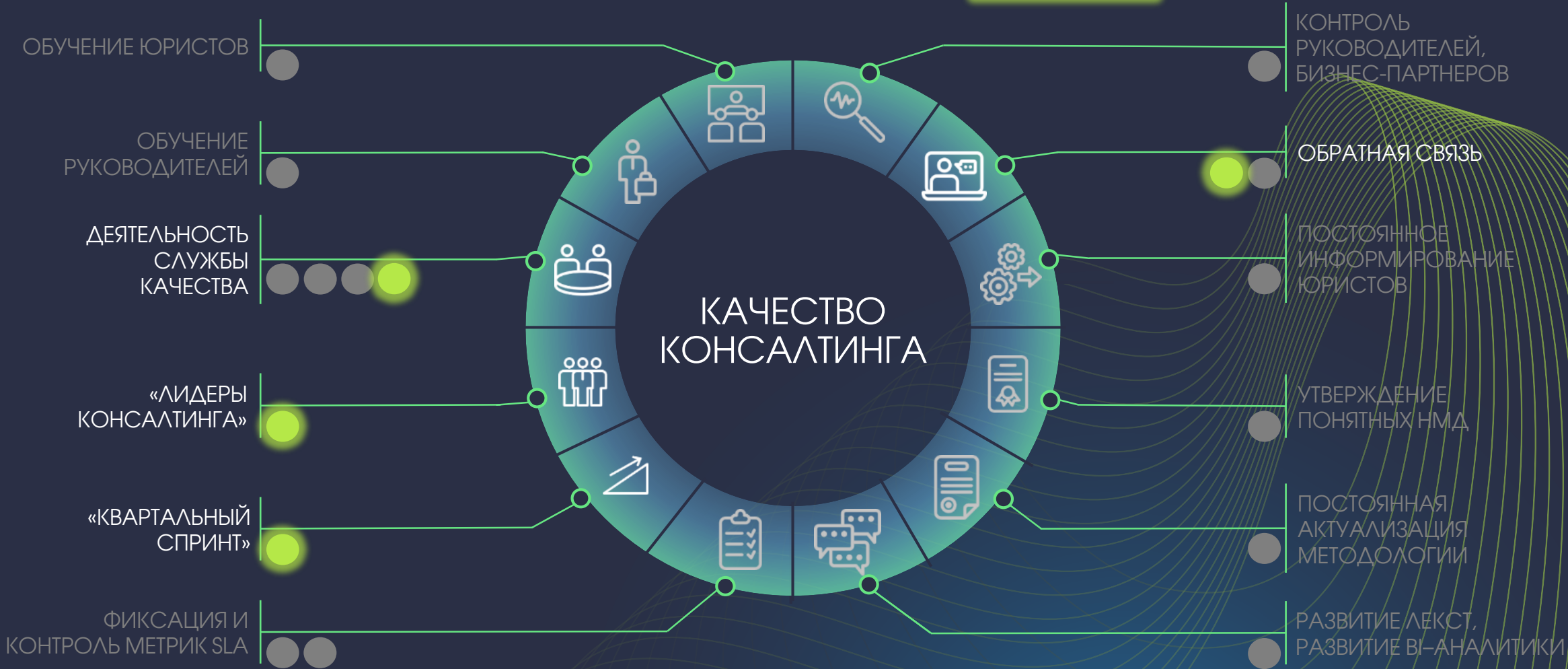
ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ

ПРИЗНАНИЕ



СИСТЕМА КАЧЕСТВА

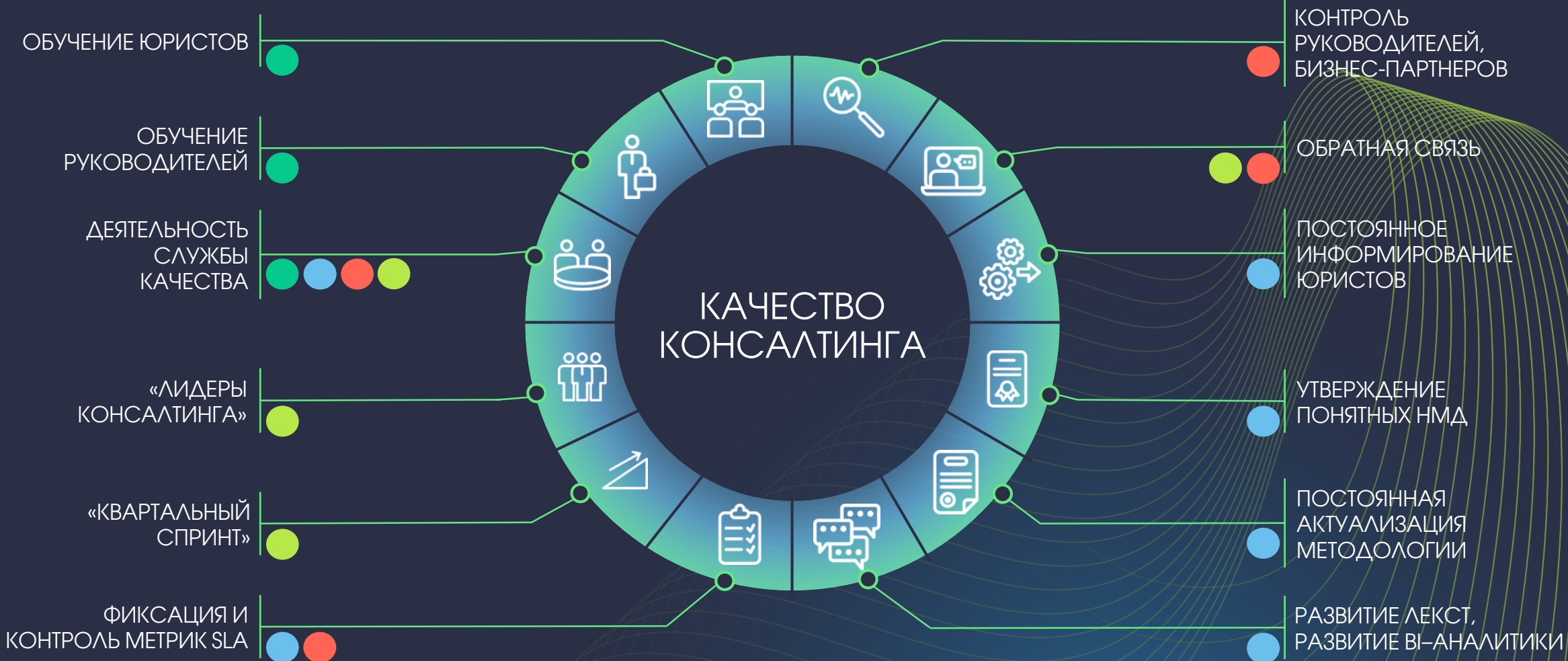
ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

РАЗВИТИЕ

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНТРОЛЬ

ПРИЗНАНИЕ



ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

ЮРИДИЧЕСКАЯ ЭМПАТИЯ

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И КАЧЕСТВЕННОЕ ПРАВОВОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Евгения Каляева

ООО «Газпромнефть Экспертные решения»

ЦЕЛИ ПРОГРАММЫ

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

Показать преимущества клиентоориентированного подхода для экспертов юридической практики и познакомить с инструментами, необходимыми для эффективной работы с клиентами на разных стадиях взаимодействия:

ОТ ДО

снятия запроса и управления ожиданиями

составления клиентоориентированного юридического заключения и управления сложными клиентами и ситуациями



ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ БИЗНЕСА

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ



Повышение клиенто-ориентированности экспертов компании



Повышение качества юридических заключений



Повышение индексов удовлетворенности и лояльности (NPS, CSI)



Формирование долгосрочных рабочих отношений между клиентом и юристом



ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ

ТЭК и ПРАВО
НЕ ЛИНЕЙНОСТЬ



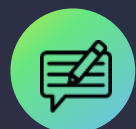
Понимают, что такое клиенто-центричный подход и как он влияет на ежедневную работу юриста



Разбираются в типах клиентов, понимают, какие клиенты могут быть сложными и почему, используют разные стратегии коммуникации



Умеют управлять ожиданиями клиента и могут подбирать уровни сервиса, необходимые под конкретные запросы клиентов



Могут правильно снять запрос клиента и знают, как сформировать для него положительный опыт взаимодействия с юр.практикой



Умеют говорить «Нет» и знают эффективные техники выхода из конфликтных/сложных ситуаций



Знают принципы «legal design» и умеют составлять юридические заключения, ориентированные на клиента



УЧЕБНЫЙ КУРС

ТЭК и ПРАВО
НЕЛИНЕЙНОСТЬ

ФОРМАТ
ОБУЧЕНИЯ:

МОДУЛИ
ПРОГРАММЫ:



ОН-ЛАЙН



ОФФ-ЛАЙН



1

Клиенто-ориентированность

8 часов

2

Качественное правовое заключение

6 часов

КОНТАКТЫ



ВЛАДИМИР
ЛЕЩЕНКО

Leshchenko.VA@gazprom-neft.ru



ИЛЬЯ
ДВУХРЕЧЕНСКИЙ

Dvukhrechenskiy.IG@gazprom-neft.ru



ЕВГЕНИЯ
КАЛЯЕВА

Kalyaeva.EM@gazprom-neft.ru