



# **Влияние корпоративной соцсети на клиентский опыт**

# Кто я?



## **Хадашвили Елена**

Эксперт по внедрению  
улучшений Mobile, **Кар-Тел**

# программа Голос клиента



[YHadashvili@beeline.kz](mailto:YHadashvili@beeline.kz)

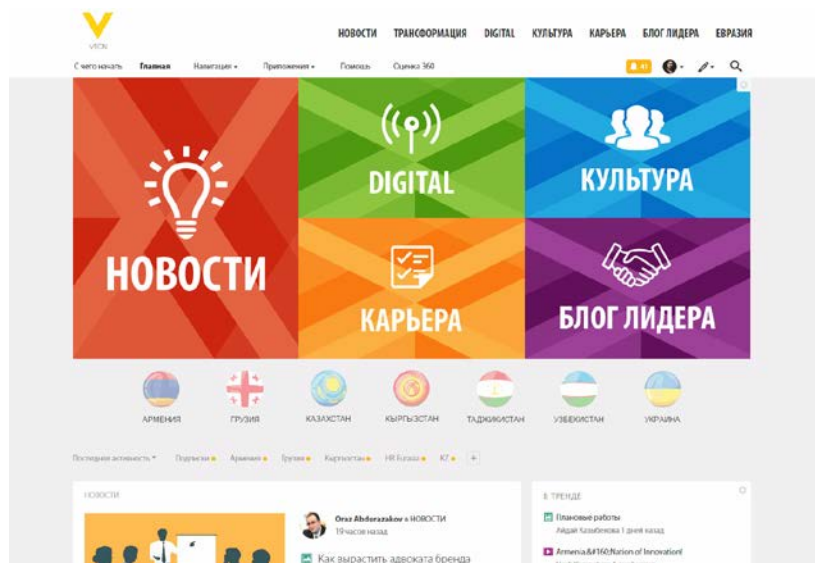


+ 7 777 773 00 81

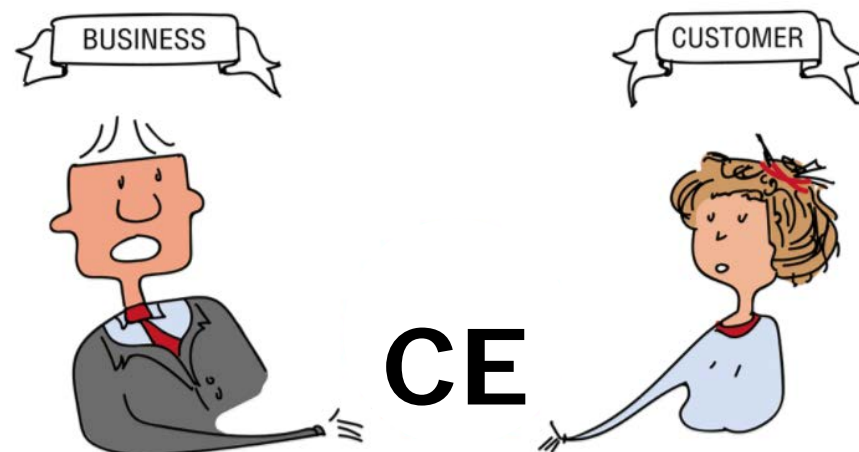
# МЕЖДУ НАМИ МНОГО ОБЩЕГО?



## КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ СЕТЬ



## CUSTOMER EXPERIENCE





# Что такое Jive?

**Ведущая в мире платформа для  
внешних корпоративных соц. сетей**

- **17 млн.:** пользователей по всему миру
- **658 корпоративных клиентов**



**T-Mobile**



# Why Jive?



## Mobile

- Продвинутое приложение
- Адаптивная мобильная версия

## Облако

- Регулярные обновления
- Быстрее загрузка
- Быстрее поддержка

## Экономия

- Экономия затрат на лицензии и поддержку



# Welcome to Jive!

[НОВОСТИ](#)[ТРАНСФОРМАЦИЯ](#)[DIGITAL](#)[КУЛЬТУРА](#)[КАРЬЕРА](#)[БЛОГ ЛИДЕРА](#)[ЕВРАЗИЯ](#)[С чего начать](#)[Главная](#)[Навигация ▾](#)[Приложения ▾](#)[Помощь](#)[Оценка 360](#)[🔔 41](#)

## НОВОСТИ



## DIGITAL



## КУЛЬТУРА



## КАРЬЕРА



## БЛОГ ЛИДЕРА

[АРМЕНИЯ](#)[ГРУЗИЯ](#)[КАЗАХСТАН](#)[КЫРГЫЗСТАН](#)[ТАДЖИКИСТАН](#)[УЗБЕКИСТАН](#)[УКРАИНА](#)[Последняя активность ▾](#)[Подписки ●](#)[Армения ●](#)[Грузия ●](#)[Кыргызстан ●](#)[HR Eurasia ●](#)[KZ ●](#)

### НОВОСТИ



**Oraz Abdurazakov** в НОВОСТИ

19 часов назад



Как вырастить адвоката бренда

### В ТРЕНДЕ



Плановые работы

Айдай Казыбекова 1 дней назад

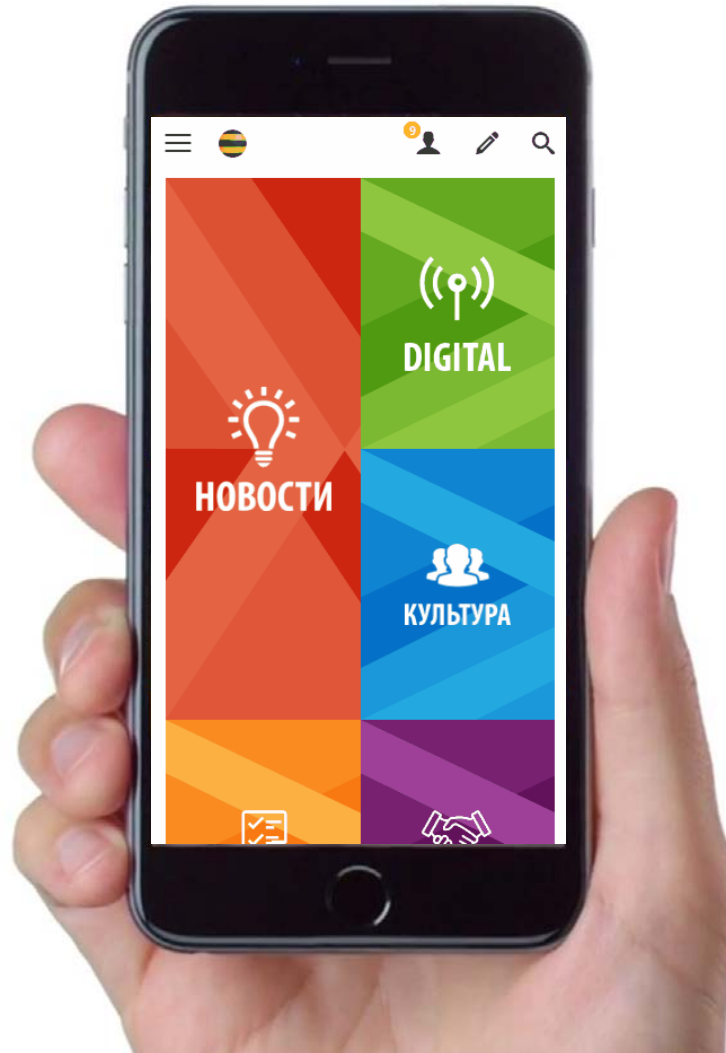


Armenia.&#160;Nation of Innovation!

Наук Karapetyan 1 дней назад



# Мобильная версия





**ОБЩЕНИЕ**

**ОБМЕН ОПЫТОМ и РАЗВИТИЕ**

**ПРОЗРАЧНОСТЬ**

**ПРИЗНАНИЕ**

**ОТКРЫТОСТЬ**

**ПУБЛИЧНОСТЬ**

**ЗАКРЫТЫЕ ГРУППЫ**

**РАЗМЫВАЕТ ГРАНИЦЫ**

**ОПЕРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ**

**ВОВЛЕЧЕННОСТЬ**

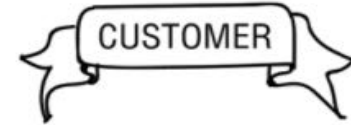
**ВОЗМОЖНОСТЬ ВИДЕТЬ РЕЗУЛЬТАТ**

**КОНКУРСЫ, АКЦИИ**





# В чём же влияние на клиентский опыт?



**СЕ**

# Digital marketing concept: co-creation



Ключевая идея заключается в том, что за пределами фирмы намного больше ресурсов для инноваций, чем внутри нее...



# My Starbucks Idea.

## Источник идей для продуктов и сервисов



My Starbucks Idea

GOT AN IDEA? VIEW IDEAS IDEAS IN ACTION

Hi there, [Sign In](#) to make a comment.

Share [f](#) [t](#) [+](#)  
Follow us on [twitter](#)

FAQ

Ideas so far

Search Ideas

PRODUCT IDEAS

47,004	Coffee & Espresso Drinks
6,946	Frappuccino® Beverages
14,118	Tea & Other Drinks
24,116	Food
11,604	Merchandise & Music
24,633	Starbucks Card
6,426	New Technology

SHARE. VOTE. DISCUSS. SEE.

6 лет работы

137 000

60 000

Share your ideas, tell us what

# McDonald's (источник идей)



http://www.mcdonalds.de/meinburger

5 недель  
7 000 000  
116 000

0  
STIMMEN

12  
Top-5

MEIN BURGER VEGGIE  
McBORGERDING

MEIN BURGER  
Van euch für euch  
McVICKY TSATSKI

MEIN BURGER  
Van euch für euch  
PIETSMIET BURGER

MEIN BURGER  
Van euch für euch  
McGOEERKI

MEIN BURGER SNACK  
THREE CHICKEN  
A LA LUKAS



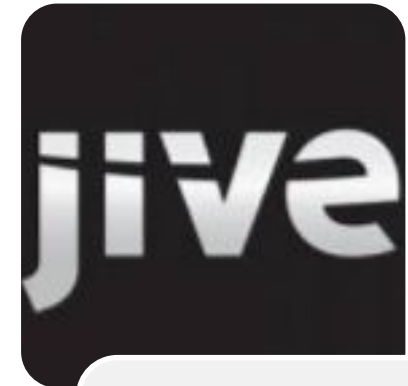


# площадка «Голос Клиента»

- 1 Сотрудник: я работаю в компании. Мне не все равно, я хочу улучшить сервисы!
- 2 Организация: как настроить процесс постоянных улучшений?



# История развития



**2015**

~ 150  
users

**2016**

~ 400  
users

**2017**

~ 700  
users



## Подайте свою идею!

Тема (до 255 символов)

Добавьте описание

ПОДАТЬ ИДЕЮ

ГОЛОСОВАТЬ

Отправить

## Последние идеи

5

НОВЫЙ

1 голосов

### Кабель для работы услуги "Интернет Дома".

Дата создания: 2017-06-14 19:11:04 Автор: Александр Васильев - Последнее изменение: 2017-06-15 12:51:14

Добрый день! Недавно был диалог с абонентом 0011553878 Сумягиным Кириллом. Абонент жаловался на то, что при подключении абонентов и проведении при монтажных работах кабеля по "наружке" (по фасаду здания, с крыши и т.д.) используется только лишь кабель,

1 Комментариев Категории: На голосовании На рассмотрении # Метки:

10

НА ГОЛОСОВАНИИ

### Голосовая запись оператору 0611

Дата создания: 2017-06-14 11:06:44 Автор: Хадриша Аманбаева - Последнее изменение: 2017-06-15 04:50:17

Добрый день, уважаемые коллеги, в ходе обзвона Абонентом была предложена следующая идея, Абонент какой день не может

## ЭФФЕКТИВНАЯ ИДЕЯ МАЯ

### НАГРАЖДАЕТСЯ

Ф.И.О.: Цой

Сергей Миронович

за предложенное решение

Добавить бесплатные 10 Мб в тарифы и возможности с 100 Мб и 100 Мб для улучшения качества связи пользователей.

“Ваши идеи достойны внимания”

## ПОПУЛЯРНОЕ СЕГОДНЯ

- Предупреждение клиентов о вирусе
- FTTB Личный кабинет
- Как мы помогли нашему Клиенту, еще одна небольшая история...
- Голосовая запись оператору 0611
- Кабель для работы услуги "Интернет Дома".

Все материалы

## АКТИВИСТЫ 1 КВАРТАЛА



Еркежан Либиx

Специалист по работе с обратн...  
Отдел поддержки обслуживания Т...



Телеби Толеген

Специалист по работе с обратн...  
Отдел поддержки обслуживания Т...

# Процесс обработки запросов





# Немного цифр...



**~4000 пользователей Jive**

**~35% пользователей Jive KZ**

**~1700 пользователей раздела Jive KZ**

**~20% пользователей других стран**

**~40% пользователей раздела Голос клиента**

# Примеры решенных «задач» от Клиентов



Запустили ТП «Социальный» для людей пожилого возраста. Сегодня более 4000 клиентов успешно пользуются.



Идентификация клиента в ОПиО.



Доступна перерегистрация в разных городах.

Бесплатный дозвон в call-centre с любой точки мира. Приоритетный дозвон.





**СЛУШАЮ!**

**СЛЫШУ!**

**ДЕЙСТВУЮ!**