



Влияние корпоративной соцсети на клиентский опыт

Кто я?



Хадашвили Елена

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

программа Голос клиента



YHadashvili@beeline.kz

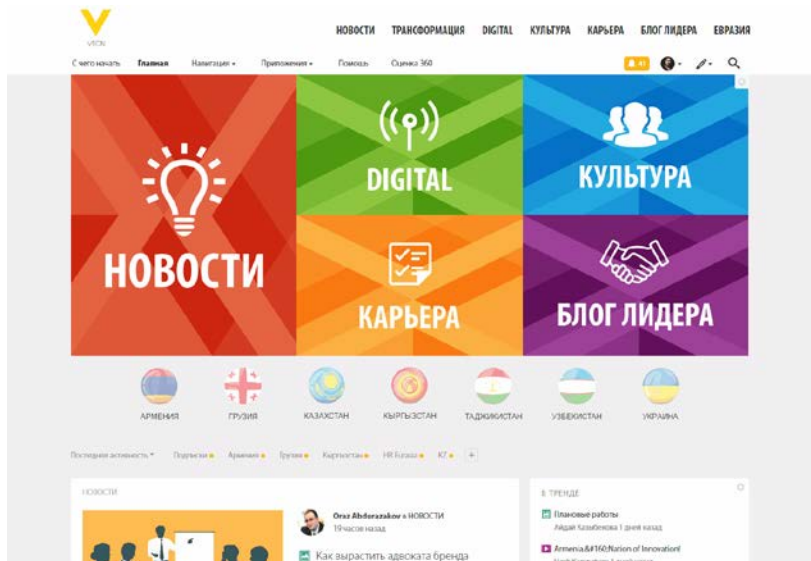


+ 7 777 773 00 81

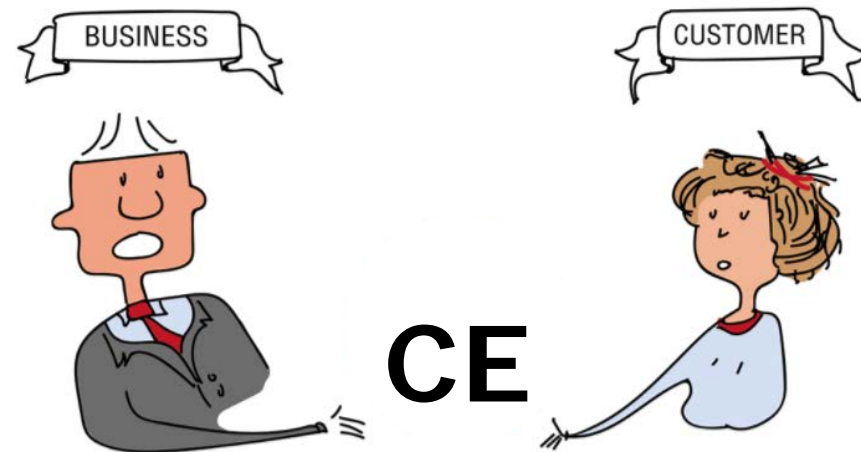
МЕЖДУ НАМИ МНОГО ОБЩЕГО?



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**



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

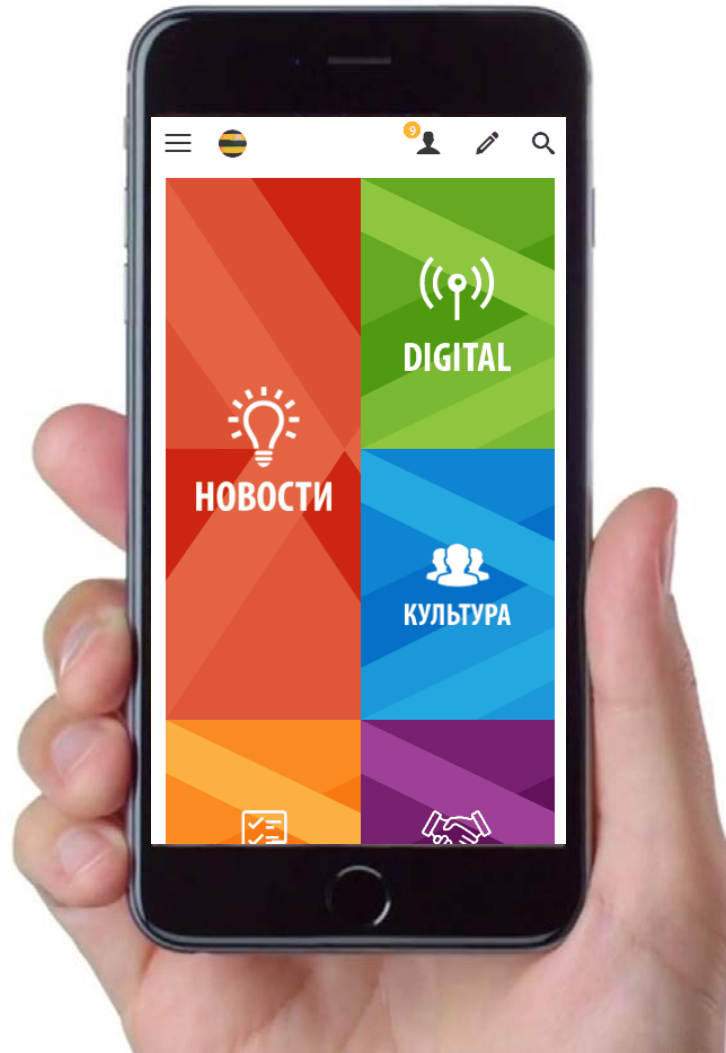


Armenia. Nation of Innovation!

Наук Karapetyan 1 дней назад



Мобильная версия





ОБЩЕНИЕ

ОБМЕН ОПЫТОМ и РАЗВИТИЕ

ПРОЗРАЧНОСТЬ

ПРИЗНАНИЕ

ОТКРЫТОСТЬ

ПУБЛИЧНОСТЬ

ЗАКРЫТЫЕ ГРУППЫ

РАЗМЫВАЕТ ГРАНИЦЫ

ОПЕРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ

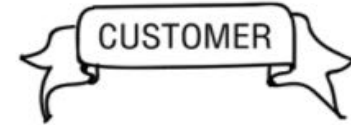
ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

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 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

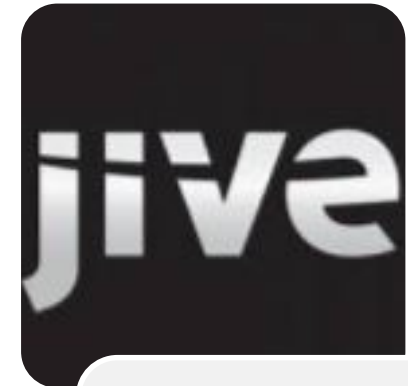


площадка «Голос Клиента»

- 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 подключить с 100 руб/мес и 100 руб/мес 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!