Рецепт построения лучшей поддержки в социальных сетях

Рецепт построения лучшей поддержки в социальных сетях

АО «Кселл» – Казахстанский оператор сотовой связи с охватом сети 95,8% населения. Оператор представлен двумя брендами: Kcell и Activ.

Миссия Компании – принесение пользы людям и создание комфортной жизни с помощью инновационных услуг.

С **2011** года Компания оказывает **поддержку абонентам в социальных сетях**, каждый год совершенствуясь и улучшая ключевые показатели.

Рецепт построения лучшей поддержки в социальных сетях

Kcell activ

К
Качество

Всегда стараемся выделить предпочтительный для клиента канал восприятия

Визуал

Сложно текст воспринимать? У нас есть пиктограмма, картинку проще считать

Аудиал

А если проще говорить, напишите. Мы всегда готовы перезвонить

Кинестетик

Что-то надо доказать? Выгоду нашего тарифа рассчитать? Мы покажем, мы расскажем

Рецепт построения лучшей поддержки в социальных сетях

Kcell activ

С
Скорость

Мы представлены в 6 крупнейших социальных сетях и отвечаем более, чем на 15 локальных казахстанских форумах и новостных порталах.

Время реакции на пост/комментарий/сообщение – один из самых важных показателей для нас.

На 6 основных площадках в **социальных сетях** время реакции – **15 минут**. На дополнительных (**локальные форумы и новостные порталы**) – **60 минут**.

Рецепт построения лучшей поддержки в социальных сетях

Kcell activ

E
Единство

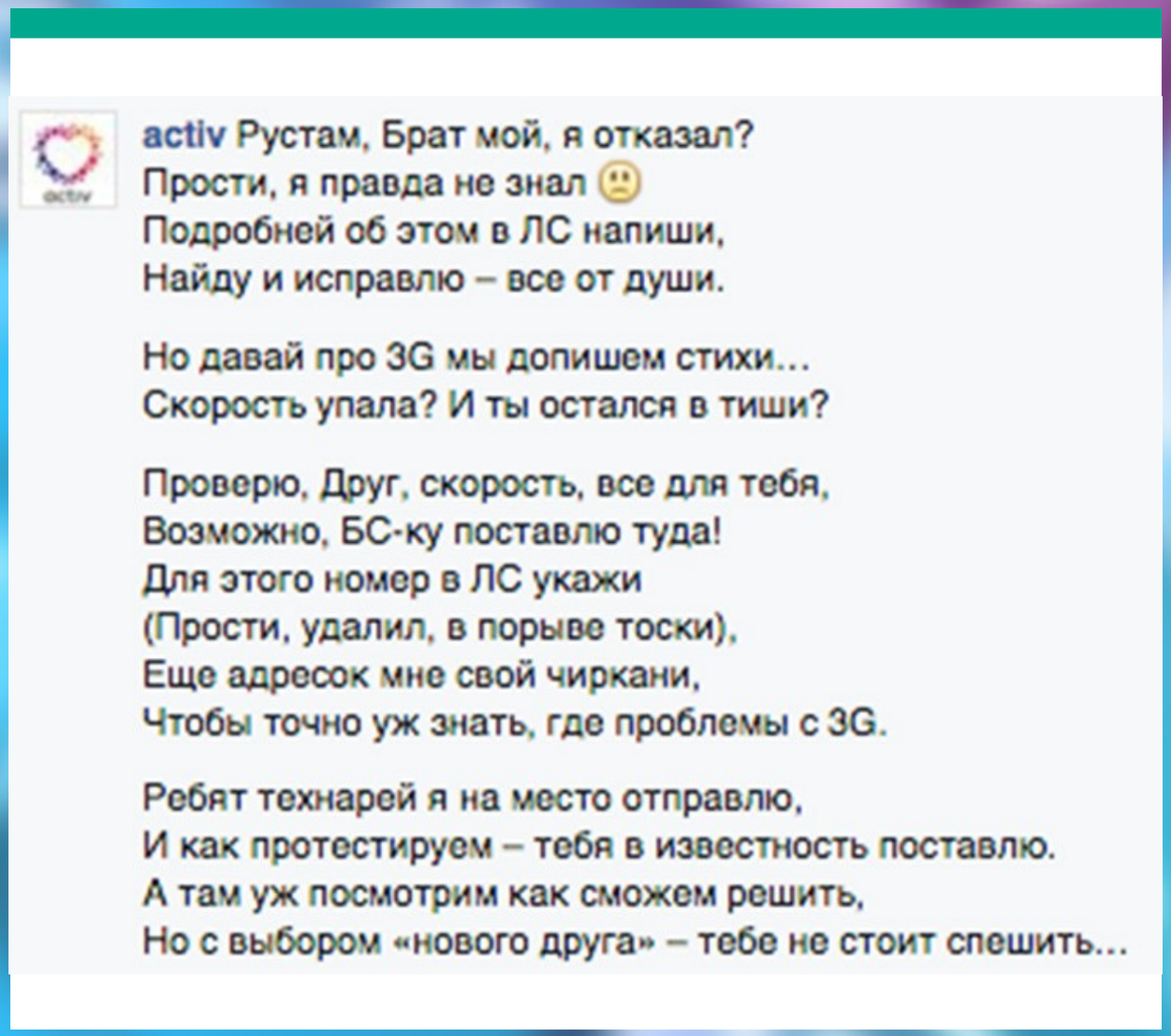
Обслуживание в социальных сетях **интегрировано** в общую **систему обслуживания**. Любая информация, новая коммуникация моментально доводится до сведения всех сотрудников любого канала обслуживания. Это позволяет сохранять **единство ответов** независимо от канала обращения клиента (официальное представительство, Call Center, e-mail, соц. сети)

Рецепт построения лучшей поддержки в социальных сетях

Kcell activ

Л
Люди

Самый важный ресурс – это **люди**. Поэтому сотрудники для социальных сетей проходят тщательный **отбор**, который в том числе включает в себя **творческие задания** и ответы на нестандартные вопросы клиентов. Такая подготовка дает нам преимущество и помогает давать **креативные ответы**



activ Рустам, Брат мой, я отказал?
Прости, я правда не знал 😕
Подробней об этом в ЛС напиши,
Найду и исправлю – все от души.

Но давай про 3G мы допишем стихи…
Скорость упала? И ты остался в тиши?

Проверю, Друг, скорость, все для тебя,
Возможно, БС-ку поставлю туда!
Для этого номер в ЛС укажи
(Прости, удалил, в порыве тоски),
Еще адресок мне свой чиркани,
Чтобы точно уж знать, где проблемы с 3G.

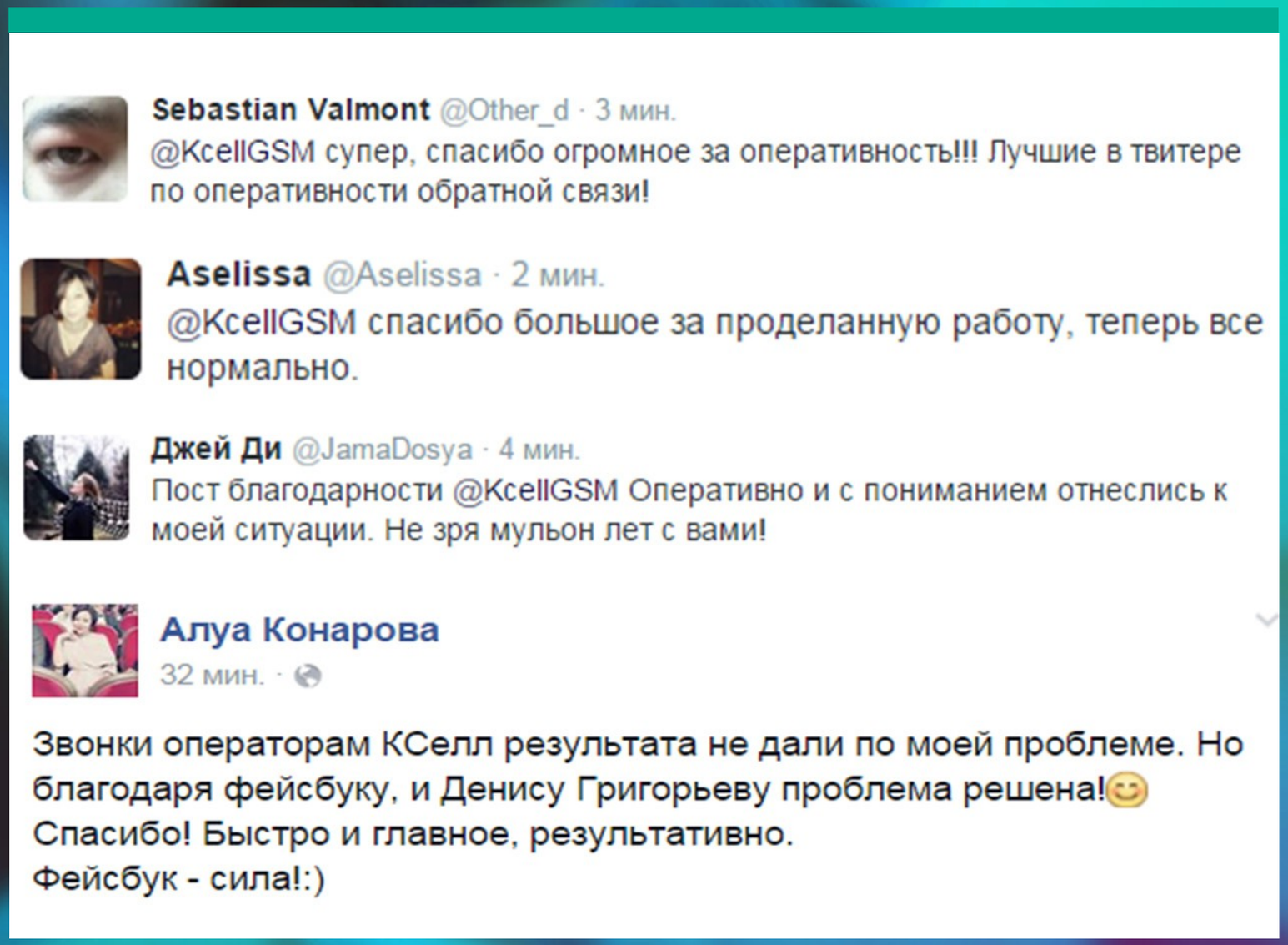
Ребят технарей я на место отправлю,
И как протестируем – тебя в известность поставлю.
А там уж посмотрим как сможем решить,
Но с выбором «нового друга» – тебе не стоит спешить…

Рецепт построения лучшей поддержки в социальных сетях

Kcell activ

Л
Любовь

Но самый красноречивый показатель – это **любовь и благодарность** наших **абонентов**. Такие отзывы и оценки – стоят гораздо больше, чем что-либо еще!

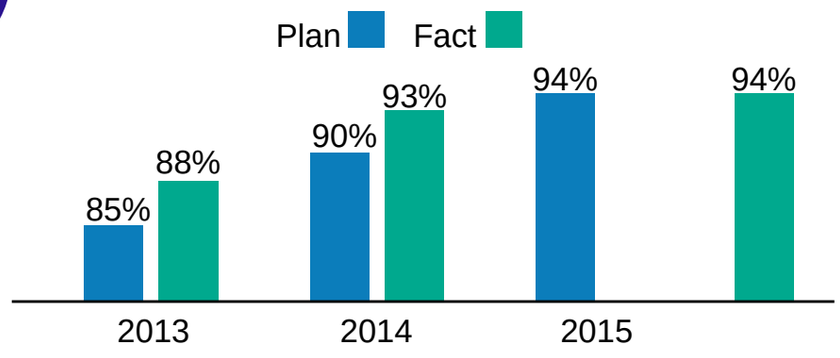


СПЕЦИАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА*:*
- автоматически собирает все упоминания о наших брендах и компании
- Автоматизирует отчетность
- Имеет хороший аналитический инструмент

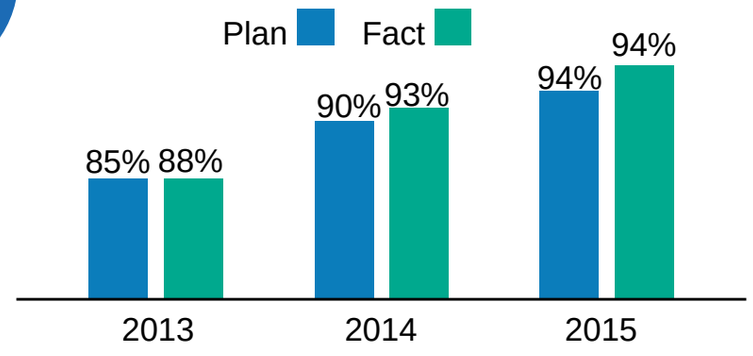
благодаря этой платформе у нас есть возможность замерять не только время реакции, но и время решения вопроса и среднее количество сообщений достаточных для решения вопроса – 2 в 59% случаев

Показатели

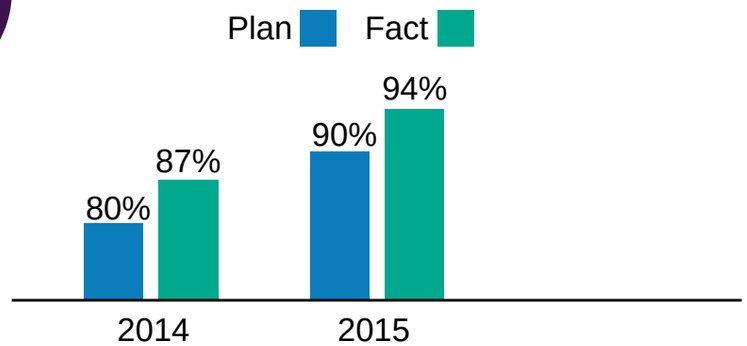
Facebook: 15 минут время реагирования.

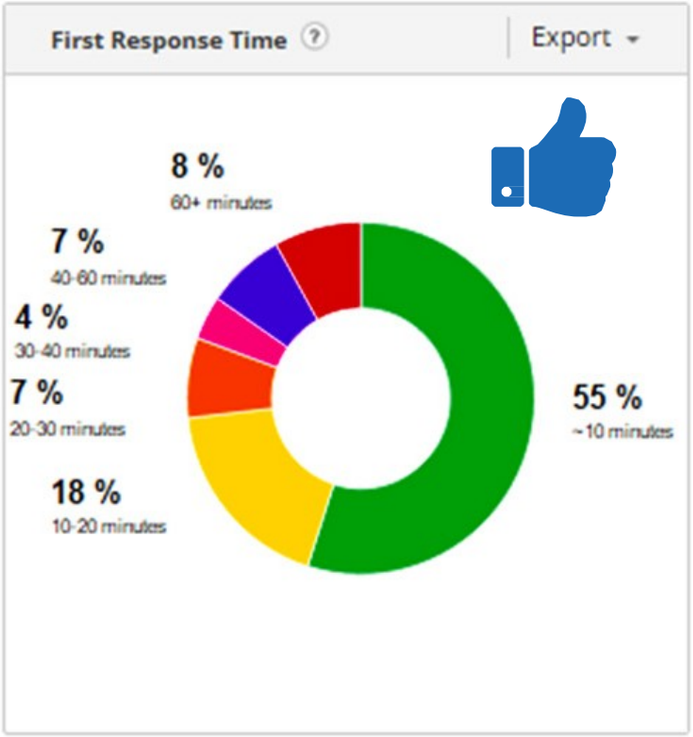


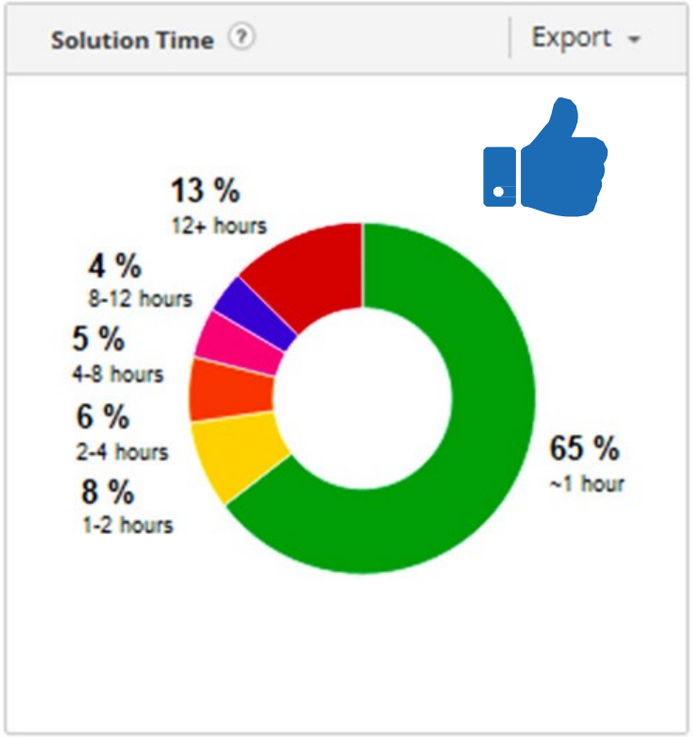
Twitter: 15 минут время реагирования.



Facebook: 15 минут время реагирования.







Показатели

1. Социальные сети – приоритетный канал. Все заявки, которые поступают из социальных сетей на вторую линию – имеют приоритет и обрабатываются в самую первую очередь.

2. Совместно с группой Customer Experience, мы разработали дополнительный процесс. Уже год как кроме ежемесячных отчетов мы периодически отправляем директорам особо важные кейсы:

- Критические кейсы – необходимо немедленное вмешательство и срочное решение
- Информация к размышлению – не требует немедленных действий, но стоит обдумать варианты решения, для исключения повторения
- Положительные отзывы к продукту/услуге/акции или сервисам
  - Обозначаем проблему
  - Предлагаем несколько вариантов решения
  - Назначаем ответственного директора
  - Отчет на еженедельном митинге Директоров

thanks

Kcell

activ