



# **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)

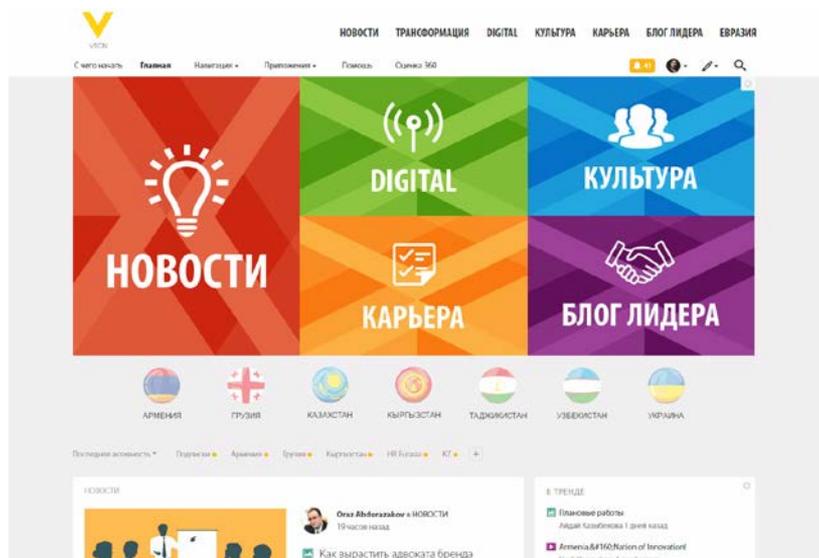


+ 7 777 773 00 81

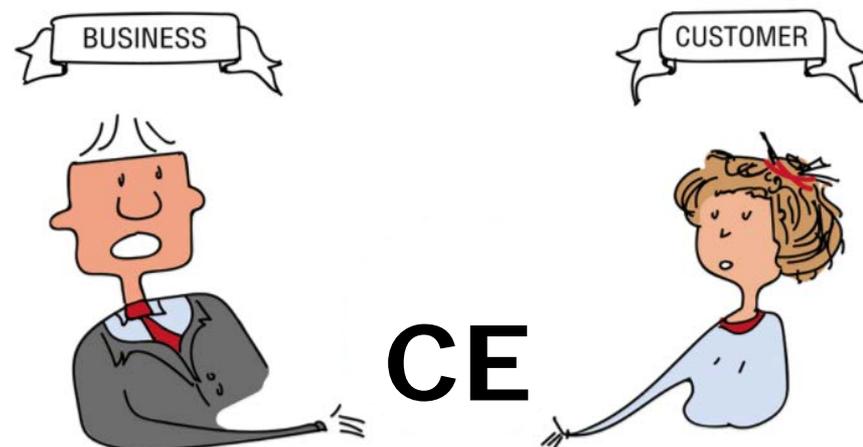
# МЕЖДУ НАМИ МНОГО ОБЩЕГО?



## 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**



# 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

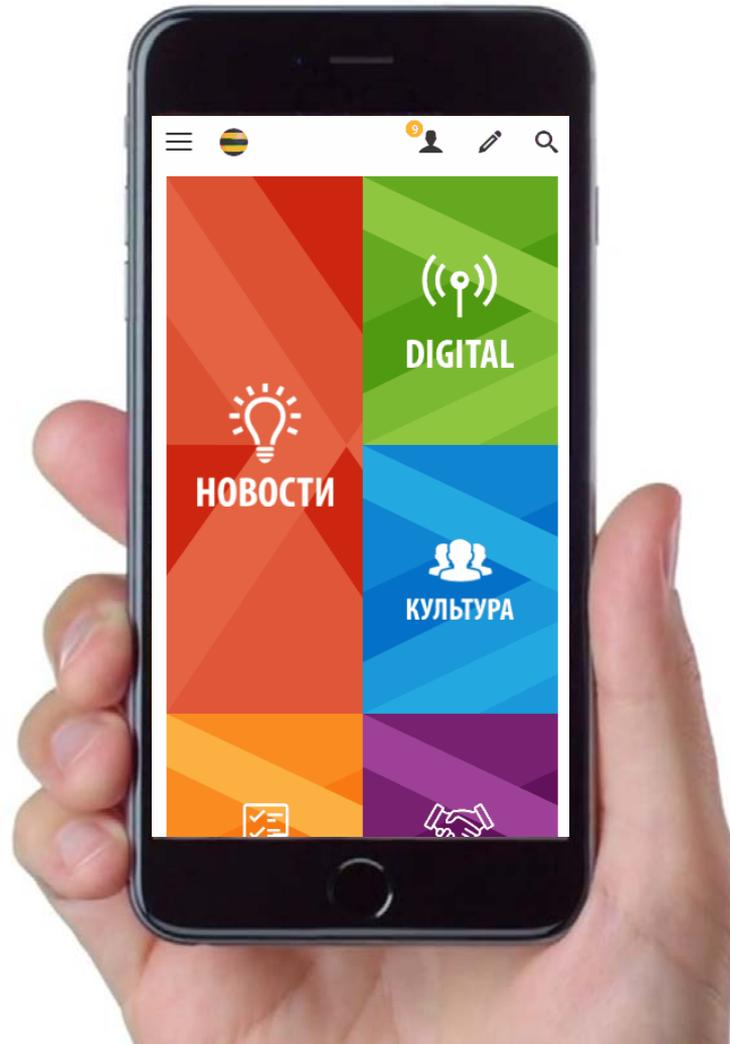


Armenia.&#160;Nation of Innovation!

Наук Karapetyan 1 дней назад



# Мобильная версия



**ОБЩЕНИЕ**



**ОБМЕН ОПЫТОМ и РАЗВИТИЕ**

**ПРОЗРАЧНОСТЬ**

**ПРИЗНАНИЕ**

**ОТКРЫТОСТЬ**

**ПУБЛИЧНОСТЬ**

**ЗАКРЫТЫЕ ГРУППЫ**

**РАЗМЫВАЕТ ГРАНИЦЫ**

**ОПЕРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ**

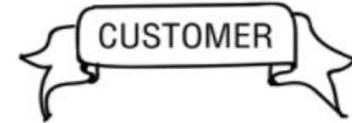
**ВОВЛЕЧЕННОСТЬ**

**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



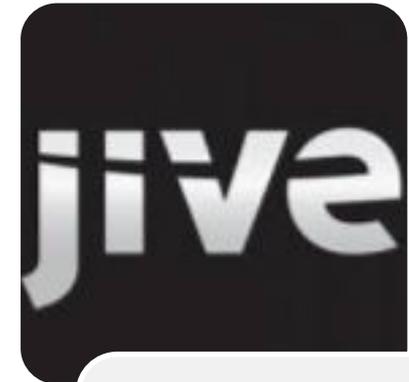


# площадка «Голос Клиента»

- 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 Мбайт и выше для улучшения качества связи пользователей.

“ВАШ ИДЕИ ДОСТОЙНЫ ВОЗНАГ.”

## 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 Толген

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!**