

Customer eXperience World Forum 2017



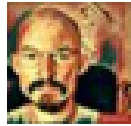
ПЕРЕХОДИМ НА WOW-СЕРВИС В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Екатерина Гордиенко

eg@youscan.io

facebook.com/kateryna.gordienko.9

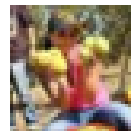
Ваши клиенты хотят, чтобы их услышали



Дмитрий Костюк

July 2 · 🌐

Uber провалил тест суровой реальностью. Попытка задать два адреса в приложении и не смог понять как. Увы, веселые пассажиры не являются аудиторией компании



Ольга Рябева at 📍 Арбат.

October 20 at 10:28am · 🌐

Долбанный долбанный #билайн!! Вот уже два года возле ЦУМа!!!! Тебя вообще нет! Только что и есть буква Е!!! Пиз@дец злая я!плюс почти год я с ними в личке переписываюсь!! Вся переписка сохранена! Обещания завтраков тоже 😈😈😈



Ekaterina Sumina

July 1 · Moscow, Russia · 🌐

Gett, мои хорошие, допилите юзабилити Gettaxi Russia или что еще у вас там есть, чтобы ко мне не приезжала машина без кондиционера, если я заказала "Комфорт". В 11 утра мне пришлось дышать ветерком с трешки. После дорогих процедур для горла и носа!!! Извините, но для меня это важно.

Спасибо!

Собираем и
анализируем
данные

Поддержка клиентов



Julia Ostapenko

Вчера, в 16:39

Здравствуйте! Расскажите, пожалуйста, как моя кредитная карта Platinum будет себя чувствовать в странах, валюта которых отлична от основной, т.е., от рублей, и от у.е., то есть, долларов и евро? Будет ли какая то комиссия? Как происходит конвертация при оплате? С шагом через \$?

Нравится · Комментарий

1



Написать комментарий ...



Тинькофф Кредитные Системы

Здравствуйте.

Отлично будет поживать 😊 Комиссий у нас никаких нет, конвертация происходит следующим образом: на момент авторизации из местной валюты в USD по курсу платежной системы, на момент обработки операции конвертация получившейся суммы по курсу банка: <https://www.tcsbank.ru/about/documents/exchange/>

Нравится · Ответить · 23 ч. назад



Julia Ostapenko спасибо=)

Нравится · 1 · 23 ч. назад



Alexey Navalny @navalny

1 ч

ЗДЕСЬ НЕ РАБОТАЕТ ВАЙФАЙ. Вот как можно полдня говорить со сцены про высокие технологии, а вайфай не работает

Развернуть



ОАО Сбербанк России @sberbank

1 ч

@navalny в личку отправила вам доступы к SBRF Guest

Скрыть переписку · Ответить · Ретвитнуть · В избранное

1 июня 12 в 11:22 с помощью web · Подробнее



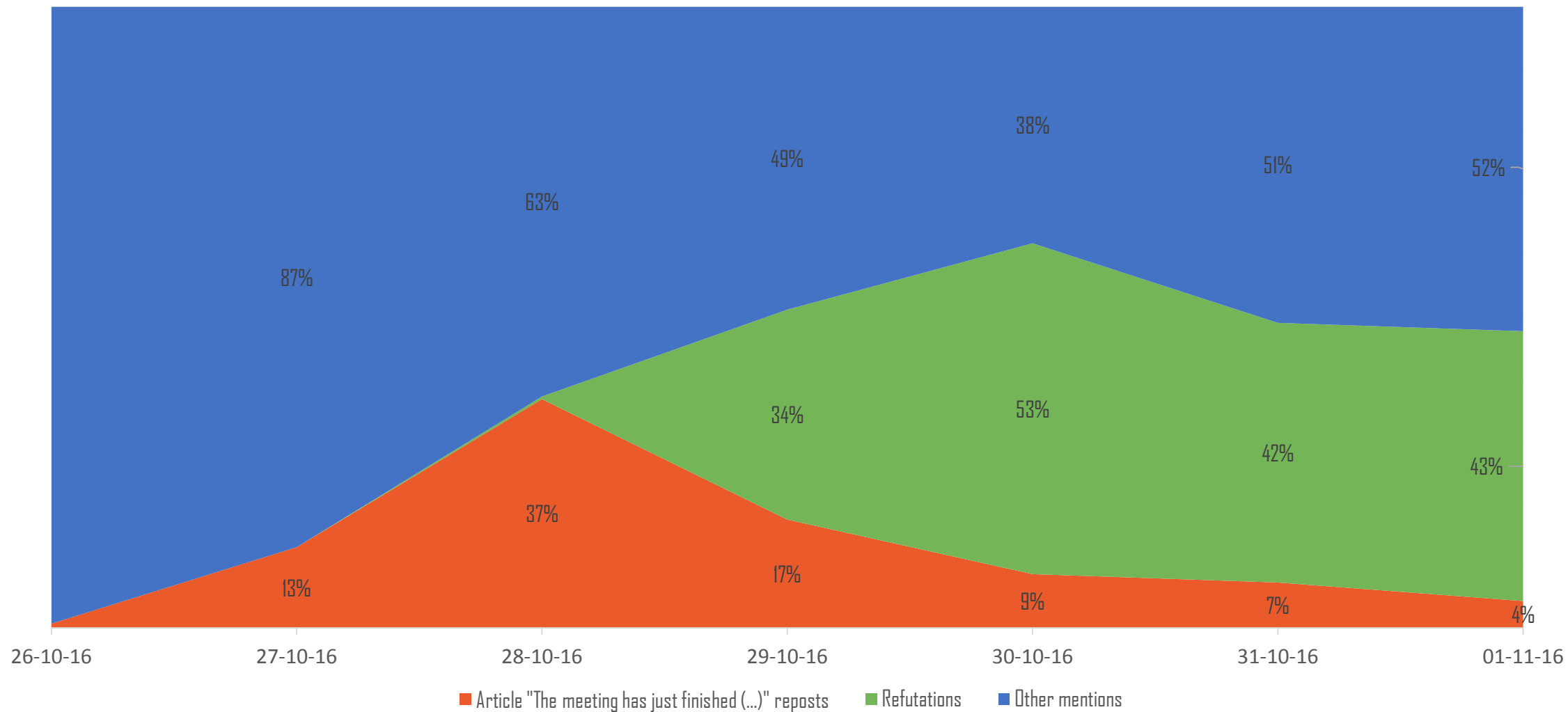
dolzhikov @dolzhikov

1 ч

@sberbank @navalny оказывается, сбербанк - это она!

Развернуть

Предотвращение PR-угроз



*По данным аналитики YouScan

Управление репутацией бренда

Клиент делает [пост](#) на Facebook о том, что два дня спустя ТО на официальной сервисной станции Mercedes у него отказывает коробка передач в относительно новой машине, стоимость ремонта которой будет очень высокой. Разочарованный клиент собирается продать машину и никогда не возвращаться к продуктам этого бренда.



Компания (в лице топ-менеджера) реагирует на публикацию, проводит бесплатный ремонт автомобиля, предотвращает дальнейшее распространение негатива о себе и сохраняет лицо бренда.

Главные правила поддержки в социальных медиа

Своевременность

Полнота

Открытость

Человечность

Юмор



Like



Love



Haha



Wow

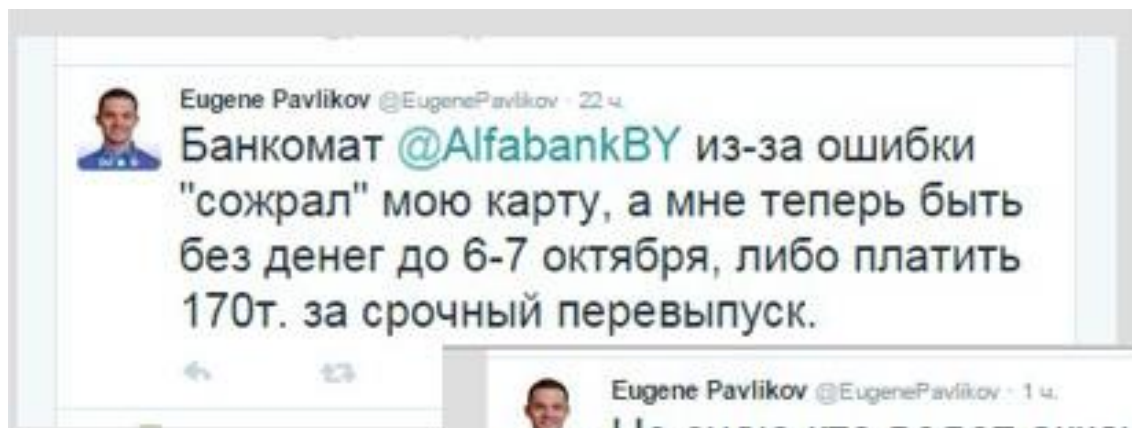


Sad



Angry

Помогайте оперативно!



Отвечайте на вопросы по существу!



Alexey Bogachev ▶ **Тинькофф Банк**

June 20 at 7:48pm · 🌐

Друзья, доброго дня!

Подскажите, а как вернуть все уведомления в смс, а не через уведомления от приложения?



1

1 Comment



Like



Comment



Share

Chronological ▾



Тинькофф Банк ✓ Добрый день!

Переключить уведомления обратно с push на СМС можно в мобильном приложении на экране "Еще" - "Безопасность и лимиты".

Like · Reply · June 20 at 8:49pm



Alexey Bogachev Спасибо

Like · Reply · June 20 at 8:58pm

Поощряйте клиентов!



Katerina Manina

1 hr · Moscow · 🌐

О сервисе с человеческим лицом. Это всегда удивительно. Это всегда "да ладно! и это все мне?". Хотя ты для них источник дохода, а удивляет каждый раз.

Вот брала носки в подарок (не смейтесь только). Про хоккей. В хипстотном магазине (ну а где еще-то?). Заказала - через 10 минут звонок. Милая девушка и шутки со мной пошутила, обсуждая мелочи, и приятного дня пожелала. И самое главное - доставка вовремя. А еще забавная упаковка с милыми пожеланиями новому владельцу, а не просто картонка. Мелочь, которая, кажется, не стоит ничего, а реакция из разряда "во дают!". [PichShop](#), если кому интересно.

Или банк. Ну, что можно ждать от банка. Только б деньги не увели и не лопнул. Закаленная Сбербанком, где за любым пуком надо таскаться в отделение с боевыми тетушками, снова удивляюсь. Тинькофф - это самое удобное, что может случиться с человеком в России (надежность мы тут не обсуждаем, это вообще в нынешних условиях обсуждать сложно). И опять-таки самое человеческое.

Вы знаете, банки же всегда ко дню рождения рассылают поздравления. Иногда в виде смс в 8 утра (убила б). [Тинькофф Банк](#) выдал мне возможность скачать пару книг на Litres. При этом книги предлагают удивительно интересные - Киз, Ларссон, Флэгг... Я вот скачала "Дом, в котором..." Давно хотела почитать, и тут как раз... Не говорю об удобстве пользования банком... Но вот это, когда действительно подумали о человеке, удивляет.

Поощряйте клиентов!



Katerina Manina

1 hr · Moscow · 🌐

О сервисе с человеческим лицом. Всегда "да ладно! и это все мне?". Но это удивляет каждый раз.

Вот брала носки в подарок (не смею сказать в каком хипстотном магазине (ну а где еще так делают) звонок. Милая девушка и шутки со мной и приятного дня пожелала. И самое интересное еще забавная упаковка с милыми подарочками не просто картонка. Мелочь, которая вызывает реакцию из разряда "во дают!". PichShop

Или банк. Ну, что можно ждать от Сбербанка? Не лопнул. Закаленная Сбербанком таскаться в отделение с боевыми таскаться в отделение с боевыми таскаться в отделение с боевыми Тинькофф - это самое удобное, что есть в России (надежность мы тут не обсуждаем в условиях обсуждения сложно). И опять же Сбербанк

Вы знаете, банки же всегда ко дню рождения поздравления. Иногда в виде смс в виде смс выдал мне возможность скачать папку с книжками предлагают удивительно интересные - Киз, Ларссон, Флэгг... Я вот скачала "Дом, в котором..." Давно хотела почитать, и тут как раз... Не говорю об удобстве пользования банком... Но вот это, когда действительно подумали о человеке, удивляет.



Тинькофф Банк ✓ Рады, что угадали с подарком 😊 Приятного чтения!
Еще раз с днем рождения! 😊

👍 4 · 1 hr



Тинькофф Банк replied · 7 Replies · 1 hr



PichShop Спасибо большое за добрые слова! Мы теперь ещё больше будем стараться))

👍 1 · 1 hr



Katerina Manina Ну вот и с соцсетями у этих ребят все в порядке. Оба отмеченных сервиса оказались в комментариях за 10 минут после публикации.

👍 1 · 1 hr

Будьте ближе к людям 😊



Svetlana Yavorskaya was 😊 feeling hopeful.

August 21, 2015 · Moscow, Russia · 🌐

SOS! А у кого заказать уборку, если Qlean заняты и не могут мой заказ принять? Посоветуйте клининг/клинера, пожалуйста? Очень нужна генеральная уборка 1к кв в эти выходные.

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

👍 9

2 shares

10 Com



Qlean ✓ Ай-яй... Как заняты? На когда заняты?

Like · Reply · 🗳 7 · August 21, 2015 at 6:44pm

^ Hide 24 Replies



Татьяна Богданова Вы крутые!

Like · Reply · 🗳 2 · August 21, 2015 at 7:03pm



Qlean ✓ Мы любим свою работу и очень рады, когда нас упоминают и дают шанс что то сделать:) Это нужно ценить - и мы ценим. Спасибо!

Like · Reply · 🗳 18 · August 21, 2015 at 7:07pm



Svetlana Yavorskaya вы офигительные!!! Я никогда не ожидала что проблема с уборкой может стать невероятным кейсом SMM саппорта. Думаю, 95% сервисов стоило бы на вас ровняться 😊

Like · Reply · 🗳 20 · August 21, 2015 at 7:08pm



Alexey Serebrennikov как офигенно.

Like · Reply · 🗳 3 · August 21, 2015 at 7:08pm



Qlean ✓ Светлана, про скидку мы не забыли - она на этот заказ будет как и по подписке. Еще раз - спасибо большущее, что дали этот шанс!

Like · Reply · 🗳 5 · August 21, 2015 at 7:08pm



Svetlana Yavorskaya я сейчас разревусь от любви и умиления 😊 хорошо, что мне не придется вам изменять

Like · Reply · 🗳 18 · August 21, 2015 at 7:09pm



Qlean ✓ Пасида:).

Like · Reply · 🗳 2 · August 21, 2015 at 7:11pm



Ulyana Rudzevich Я тоже щас разревусь от того, как круто люди умеют работать!

Like · Reply · 🗳 6 · August 21, 2015 at 7:12pm

С юмором :)



Jim Merchant @accordingtojimm 4h

Я собираюсь прикрепить GoPro к моей голове и побежать прямо в торнадо.

In reply to Jim Merchant



GoPro®


@GoPro





[@accordingtojimm](#)


— Формально, мы строго рекомендуем вам не делать этого. Но если вы каким-то образом все же это сделаете, пришлите нам, пожалуйста, видео.


А вот так делать не стоит

 **MTC** ✓ Дмитрий Главацкий , здравствуйте. Уточните, пожалуйста, какие у вас есть вопросы или замечания. Будем рады помочь.
С уважением, ПАО "МТС"
Нравится · Ответить · 14 ч

 **Дмитрий Главацкий** У меня одно замечание - отписываться шаблонными бессмысленными текстами в ответ на описание реальной проблемы недопустимо для компании вашего статуса. Очень жаль, что вы этого не понимаете.
Нравится · Ответить · 1 · 2 ч

 **MTC** ✓ Ришат, здравствуйте. Хотели бы отметить, что начисления производятся согласно условиям тарифного плана и подключенным услугам. Если у вас есть замечания, напишите, пожалуйста, на blogs@mts.ru ваш номер МТС, ФИО владельца, паспортные данные, дату и время начислений, которые интересуют, мы проведем проверку. С уважением, ПАО "МТС"
Нравится · Ответить · 14 мин.

 **MTC** ✓ Анна, здравствуйте. нам очень жаль, что у вас сложилось такое мнение. Уточните, пожалуйста, у вас есть какие-либо вопросы по обслуживанию в нашей компании? Вы являетесь пользователем наших услуг? С уважением, ПАО "МТС"
Нравится · Ответить · 13 мин.

 **Ришат Шигапов** МТС позовите взрослого, а то этот школьник с шаблонами достал
Нравится · Ответить · Только что

Что ещё?

Усиление позитива



Ekaterina Antoshkina

4 ч · Москва · 🌐

Я настолько люблю **Альфа-Банк**, что даже не могу положить трубку, когда звонит оператор и предлагает какие-то там кредитные супер-линии) Все слушаю. Это кошмар.



Супер



Комментарий



Поделиться



Альфа-Банк, Наталья Кашина, El Roman и еще 9



Николай Анохин Подписала с ними абонент?))))

Нравится · Ответить · 4 ч



[Ekaterina Antoshkina](#) ответила · 1 ответ



Inna Churilova аналогичная фигня

Нравится · Ответить · 1 · 4 ч



Альфа-Банк Как мило 😊 Знайте, что любовь взаимна. Настолько, что можем не информировать о предложениях таким способом. Если конечно Вам не удобно

Эффективность рекламных кампаний

Оценить, как аудитория восприняла новый рекламный [ролик ŠKODA с Ильей Никулиным](#).



Анализ отзывов в сети о новой рекламной кампаний может показать как восприняли ее пользователи, какие эмоции она вызвала среди женщин и мужчин и как изменилось отношение к бренду, после просмотра рекламы ([подробное исследование](#)).

Поиск лидеров мнений и «адвокатов» бренда



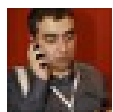
Anna Zaporozhska added 7 photos and a video from August 30.

August 30 · Kyiv · 🌐 · 📍

Я как мама, просто в восторге от такого подарка 🎁👶 от #Danone
#Тьома Как все красиво упаковано и такой вкусный и игровой сюрприз!
Спасибо, очень порадовали деток 🍷👍



Поиск инсайтов. Улучшение продукта.



Maxim Gonenko

August 18 at 10:12am · Moscow, Russia · 🌐

Все постоянно жалуются на банки и операторов, и от этого их сервис становится всё лучше и лучше. Но вот почему-то никто не говорит о реальных проблемах и брендах, которые известны по всему миру. Я больше не могу молчать.

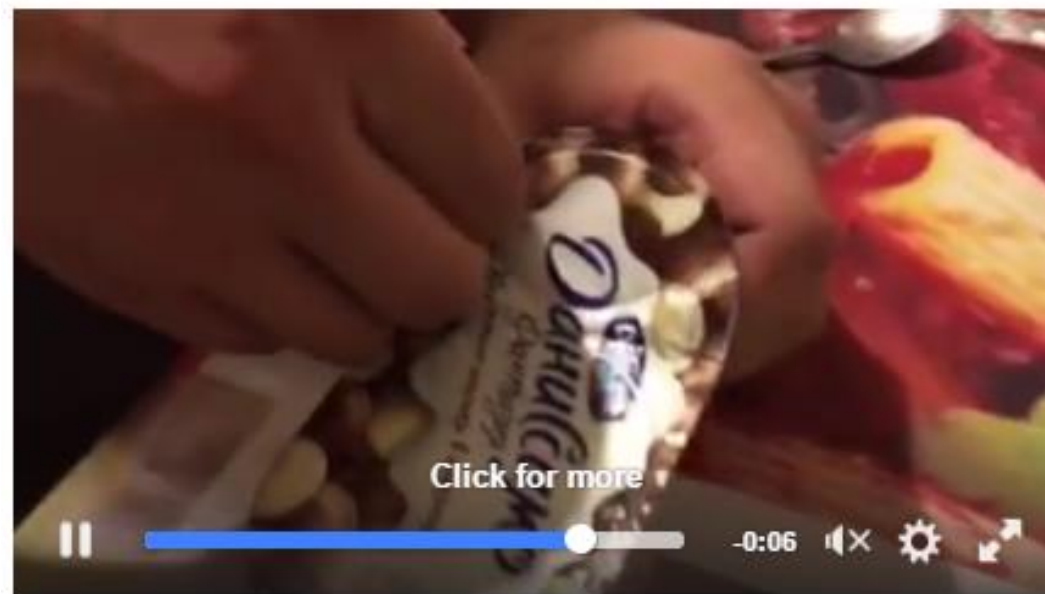
Дорогой Danone Russia, скажи, пожалуйста, почему ты не любишь своих клиентов? Почему ты считаешь, что люди, которые пользуются твоим продуктом, должны страдать?

Я ем ваши творожки и йогурты уже несколько лет! Но оказалось, что вам наплевать на таких клиентов как я. Вы сами хоть раз пробовали их? Мне почему-то кажется, что нет!

Объясните мне, пожалуйста, как правильно есть этот творожок? Почему я должен собирать эти шарики по всей кухне? Почему я не могу просто насладиться любимым творожком, а должен сидеть и выдумывать, как его правильно открыть?

Если вы считаете, что я это делаю не правильно, придите и объясните мне, а лучше сделайте инструкцию на упаковке, чтобы обычные люди не страдали из-за вас!

Надеюсь, кто-то из вашей компании отреагирует на мой пост и расскажет мне, ДОКОЛЕ это будет продолжаться, иначе я больше никогда не куплю вашу продукцию и уйду к конкурентам!



Привлечение новых клиентов



Посоветуйте 03

сегодня в 2:50 

+ Подписаться

Здравствуйте! Посоветуйте, пожалуйста, интернет провайдера в п.Импульс (2км спиртзаводской трассы). Цены на подключение? Абонентская плата? Скорость? Ул. Ветеранская.



Услышано

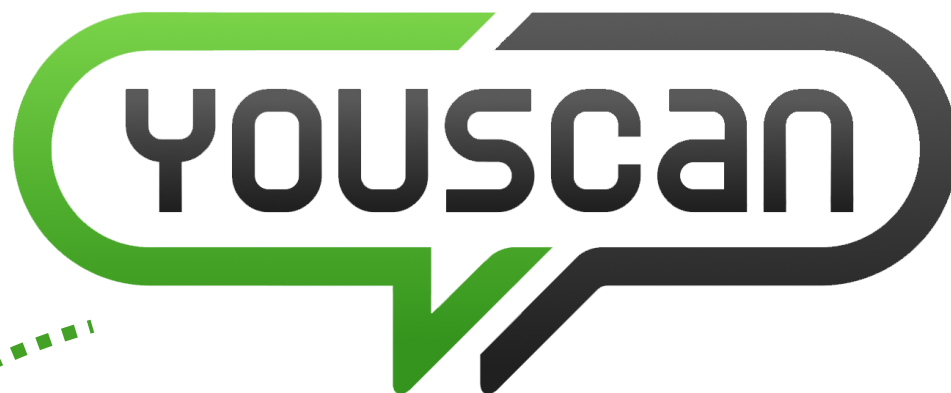
29 мар в 18:55



Серьезный вопрос к жителям нашего города: если бы вы открывали депозит, то в каком банке вы бы это сделали? Может кто-то уже пользуется, посоветуйте где выгоднее?

Репутация

Аналитика



Лидогенерация

Используйте силу социальных медиа для
принятия верных решений!

E-mail: eg@youscan.io

Tel.: +7 495 668-1085



CX FORUM RUSSIA

