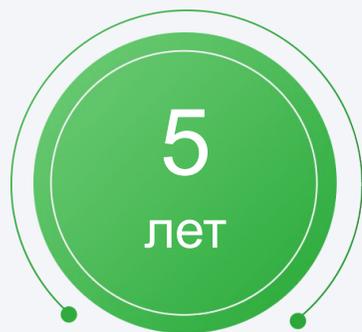


МАКС

АГЕНТСТВО МАРКЕТИНГОВЫХ СТРАТЕГИЙ



НА РЫНКЕ

32+ постоянных клиентов

79+ успешно завершенных проектов

+17% - средний прирост прибыли клиента

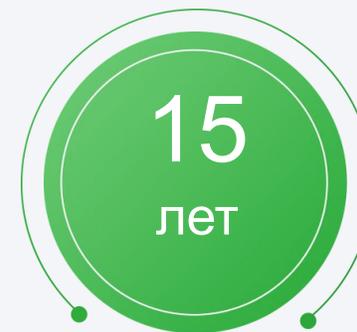


@agencystrategymaks



СИБИРСКИЕ СЕТИ

Умный интернет-провайдер



НА РЫНКЕ

6 регионов присутствия (Новосибирск, Кемерово, Барнаул, Новокузнецк, Красноярск, Норильск)

более 200 тысяч постоянных клиентов



sibset.ru



Ульяна Павлова

Управляющий партнер агентства
маркетинговых стратегий «МАКС»
+7 913 479 09 72



Ирина Скрипченко

Руководитель Департамента сервиса
«Сибирские сети»
+7 913 981 11 26

Ответ
13.07.2016, 17:30
Администрация Фрунзенского района
Уважаемая Лидия!
13.07.2016 состоялась выездная проверка по Вашему обращению.
**Комиссией установлено, что наличие проблемы не подтвердилось.
Данный вид песка позволяет лепить "куличики".**
Приложение:
фотофиксация, акт МВК, паспорт на песок.

 Песок.pdf 

 АКТ 782.pdf 



И такое бывает: чиновники отреагировали на жалобу жительницы и проверили качество песка на детской площадке. Вердикт: куличики лепить можно!

Как мы стали "своими" в социальных медиа для клиентов

- В России проникновение социальных сетей оценивается в 47%.
- По данным Google 65% пользователей предпочитают писать, а не звонить.

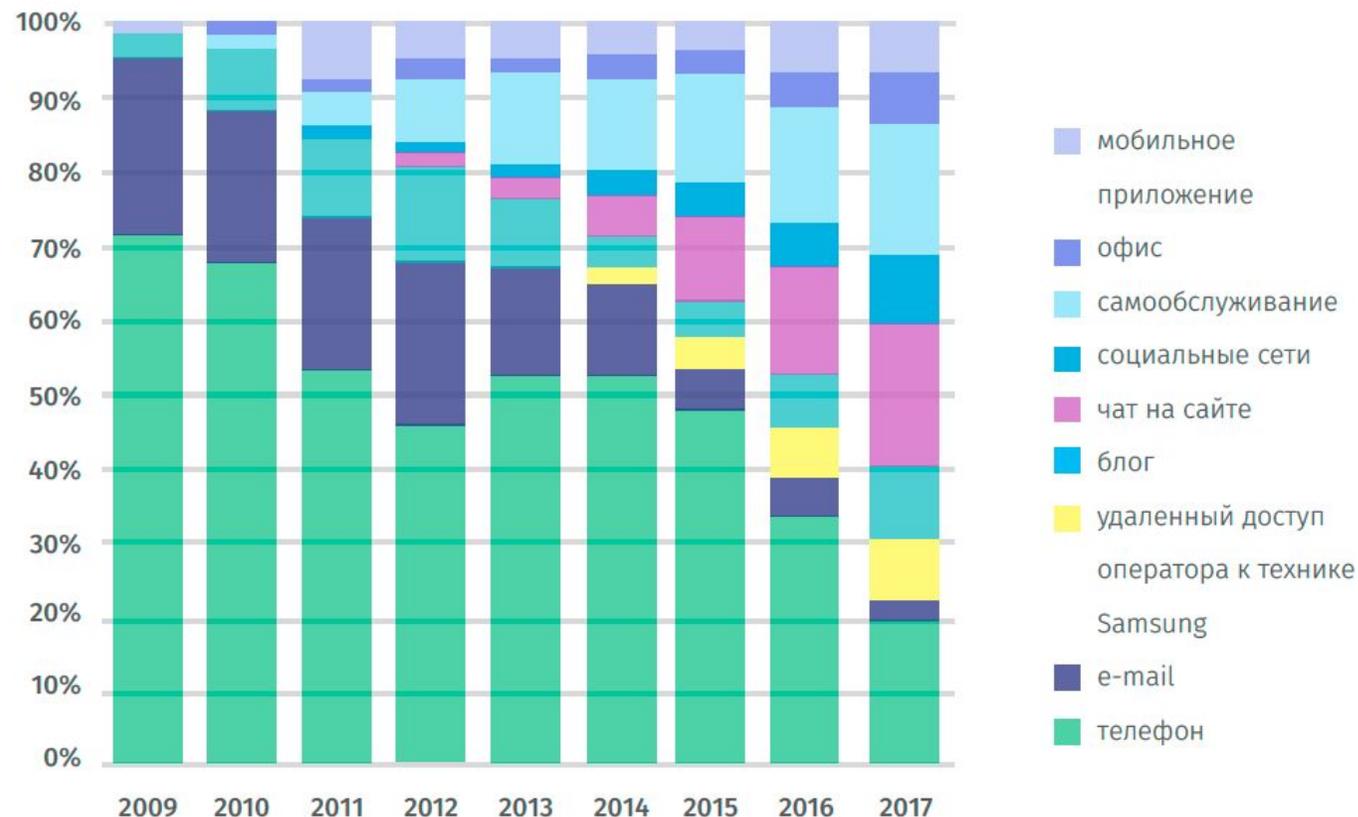


График 1. Каналы, в которые обращаются клиенты контакт-центра Samsung

Почта



Электронный
помощник



Социальные сети



Мессенджеры



Фламп



Городской информационный сервис

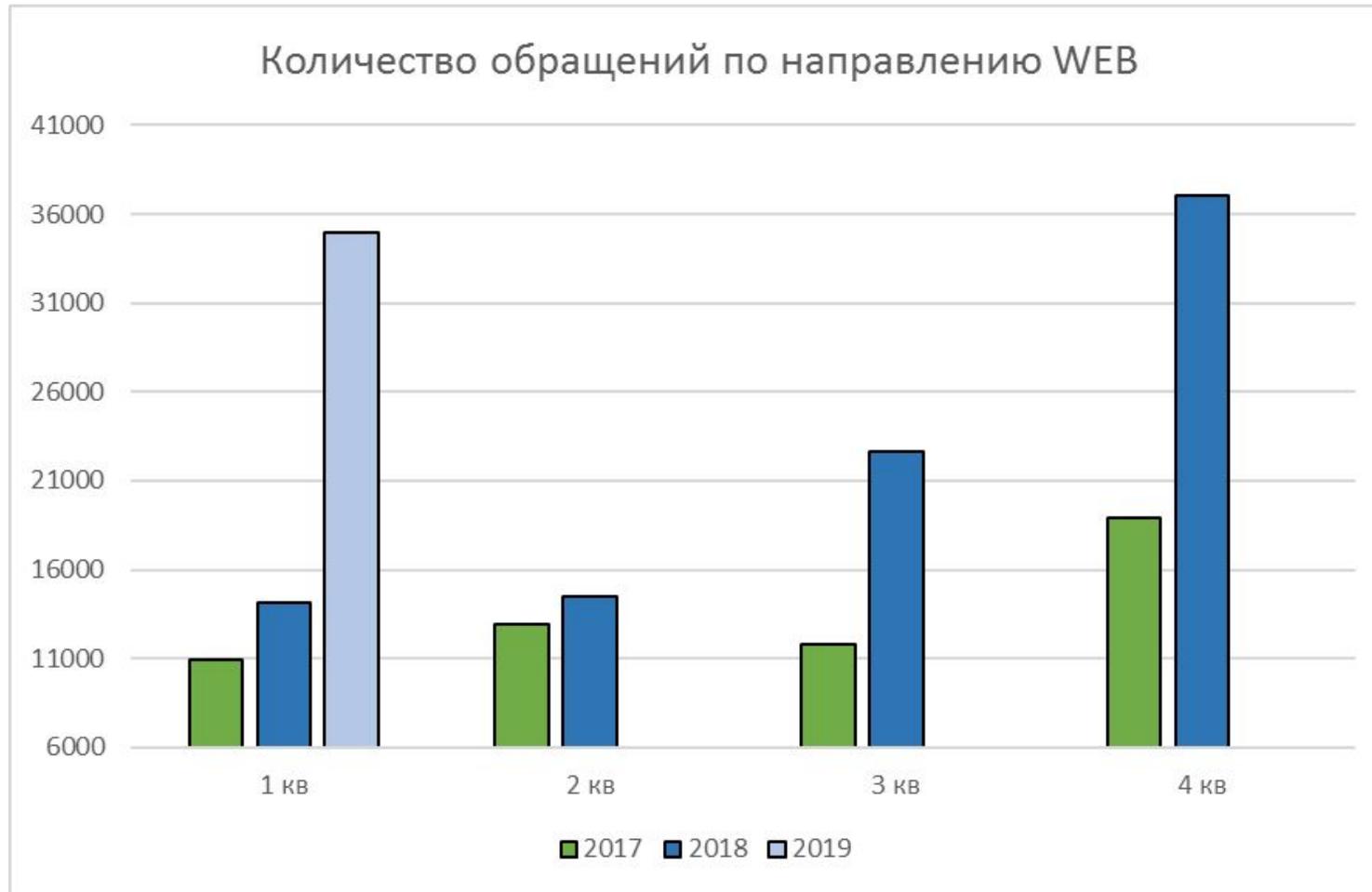
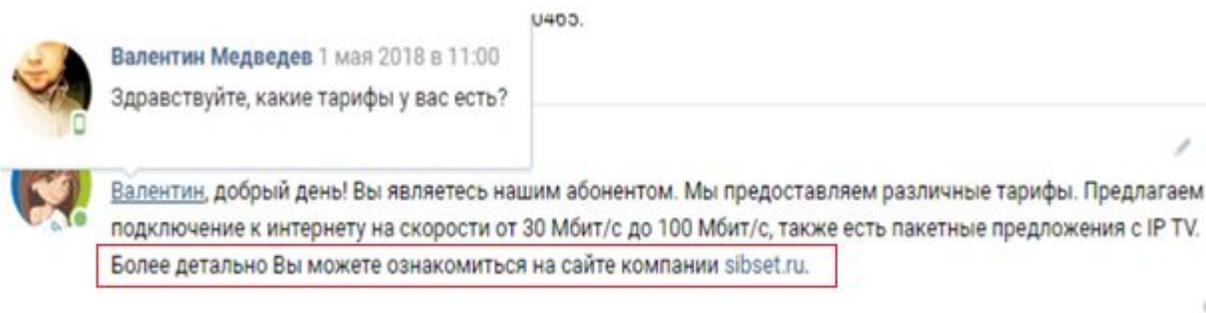


График 2. Количество обращений клиентов в цифровые каналы



Павел, Anton, Илья, Вадим, добрый день. По Вашим адресам зафиксировано временное приостановление доступа в интернет по техническим причинам. Восстановление приоритетное, предварительный срок - в течение 4 часов, ориентировочно до 22 часов. **Приносим извинения за доставленные неудобства!**

Анна, мы считаем себя клиентоориентированной компанией, поэтому при возникновении различных ситуаций стараемся сделать всё возможное для восстановления и, конечно же, **приносим извинения, если доставлены неудобства**. Потому что мы несем/чувствуем на себе ответственность. Ваши обращения были в момент проведения профилактических работ (что способствует повышению качества услуг и заблаговременно информируется на нашем сайте), и в момент обрыва кабеля на сети оператора-партнера (мы ни в коем случае не сбрасываем с себя ответственности, но, к сожалению, **никак повлиять на скорость восстановления не могли**).

Характеристики web направление в 2016 – 2017 гг :

- Более 55 площадок обрабатывалось вручную.
- Среднее время отклика на обращение абонента – 21 час.
- Отсутствие аналитики брендовых обращений.
- Отсутствие связки «маркетинг – pr – web-коммуникации»
- Шаблонные ответы абонентам, вызывающие негатив.
- Отсутствие «feedback» от абонентов по отработанным обращениям.
- Боязнь операторов нарушить скрипт ответа.



Стратегические задачи сервиса в 2018 году:

- Обработать все упоминания клиентов о компании в сети интернет.
- Сократить время отклика на обращение клиентов до 20 минут.
- Сформировать позитивный имидж компании.
- Создать новую тональность коммуникаций «клиент – бренд», повышающую лояльность.
- Дарить позитивные эмоции клиентам.
- Создать новый стиль общения с клиентами.

Изменение бизнес – процессов работы направления

1. Улучшили работу программного обеспечения сотрудников.
2. Проранжировали площадки.
3. Сократили количество площадок присутствия.
4. Поставили высший приоритет публичным каналам.
5. Создали «Правила общения» для собственных площадок.
6. Разграничили параллельную работу операторов.
7. Изменили KPI сотрудников.
8. Оптимизировали количество окон работы операторов.
9. Внедрили автоматическую систему мониторинга упоминаний «Brand Analytics».
10. Внедрили технологию bpm'online.
11. Бенчмаркинг.





Полный контроль информационного поля

В одном инструменте и социальные и традиционные медиа – с наилучшей полнотой. Вы найдете значительно больше упоминаний о вашем бренде и не пропустите важных сообщений.



Экспертная клиентская поддержка

Бесплатное обучение и сопровождение в работе с системой. Консультационная помощь в решении ваших задач.



Решение широкого спектра задач

Большое количество автоматических метрик и атрибутов позволяют решать широчайший спектр задач – от контроля репутации и реалтайм-маркетинга до глубинных исследований.



Простой и удобный интерфейс

Интуитивно понятный, спроектированный по принципу «в один клик». Самые сложные аналитические отчеты можно подготовить за минимальное время.



Экономия времени на анализ данных

Высокая степень автоматизации – автоматическое тегирование, фильтрация спама и нерелевантных сообщений, оповещение об угрозе для репутации, персонализированные отчеты.



Мониторинг без ключевых слов

Кроме мониторинга по ключевым словам, возможен сбор и анализ сообщений без прямых упоминаний – по чекинам и гео-меткам, избранным авторам и группам в соцсетях, каналам Telegram.



Машинное обучение и лингвистика

Автоматическое определение тональности упоминаний с точностью 80-90%. Машинно-обучаемые алгоритмы категоризируют сообщения и выявляют тренды медиаполя.



Доступность на любом устройстве

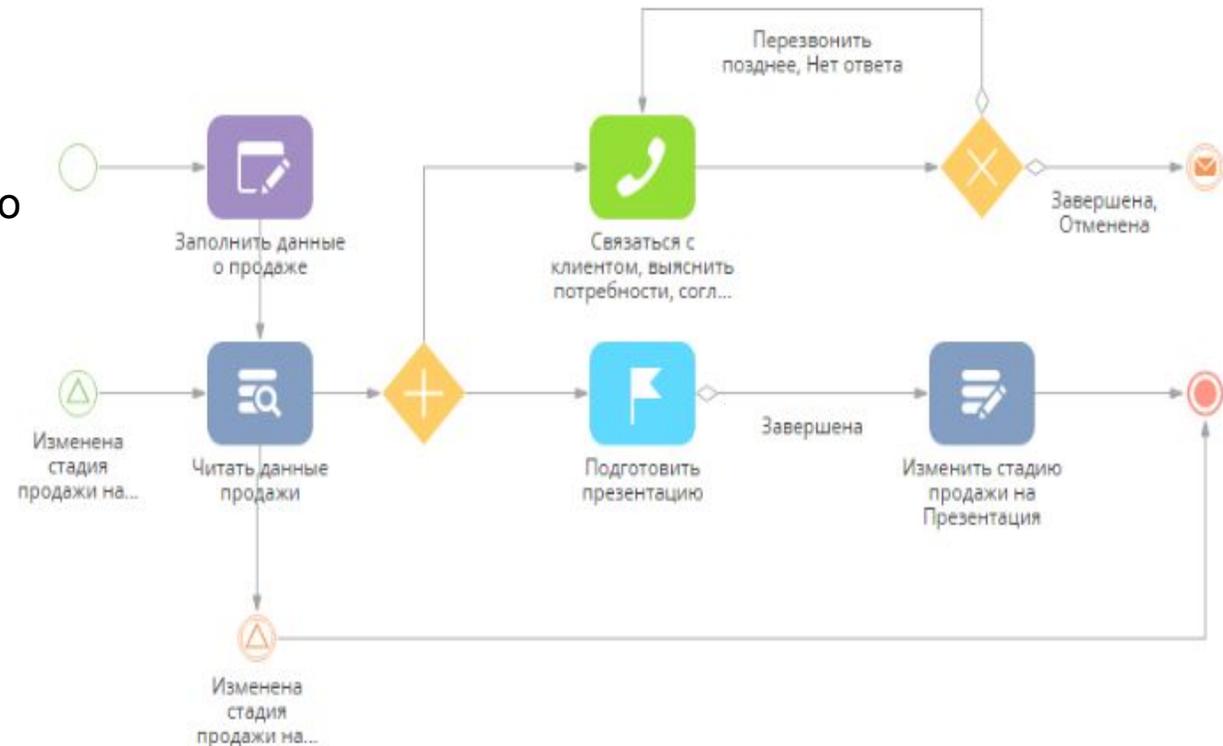
Адаптивная web-версия, нативное мобильное приложение, Brand Visor – дашборд для использования на любых экранах – от кабинетов руководства до ситуационных центров.

 Brand Analytics

АНАЛИТИКА ИНФОРМАЦИОННОГО ПОЛЯ БРЕНДА

Преимущества BPM - online

- Работа с клиентами происходит в одном окне (сотрудник не переключается между разными мессенджерами).
- Система хранит полную историю переписки одного клиента.
- Доступны скрипты для формирования ответа из базы знаний.
- Доступна вся история обращений клиента с привязкой к его договору для идентификации при повторном обращении.
- Встроенный чат-бот, который запрашивает всю необходимую информацию для оперативного решения вопроса.



Yota

 Гарельй Сувенир
Наконец я снова с вами 😊 выкинул симку от летай 😡 это как с запорожца пересесть на ферари 😊
25 мар в 21:55 Ответить

 Yota ✓
Гарельй, очень рады, что Вы снова с нами 😊

Раз мы тут сегодня о сериалах, не поделитесь с нами, что смотрите сейчас?)
25 мар в 21:58 Ответить

 Андрей Полтавцев
Чёрт..как они узнали,что я сейчас их смотрю 😊😂
25 мар в 22:37 Ответить

 Yota ✓
Андрей, немного присматриваем за Вами 👁️😊
25 мар в 23:39 Ответить  2

 Андрей Полтавцев ответил Сообществу
Yota, 😊👉🙏
26 мар в 3:53 Ответить

Альфа-банк



Оля 11:18

Там непонятно. Мне сказали, что заявка предварительно одобрена, нужна только копия уже загранпаспорта. А вдруг этот человек вообще не сотрудник банка?



Альфа-Банк Россия 11:30 (Вы)

А вдруг этот мир совсем не такой, каким мы привыкли его видеть?)



Сбербанк



МИКИРИ МАСТЕР @tvoy_dead · 20 мар. 2019 г.



Здравствуйте, Сбербанк! Я блогерок. Я бы хотел получить какой-нибудь набор банкнот и рассказать об этом в сторис



Сбербанк ✓

@sberbank

Давайте так: Даем на тест банкноты. Возвращаете с процентами. В общем, хотим, чтобы протестировали наш кредит. Го в отделение!

♡ 517 16:56 - 20 мар. 2019 г.



Рокетбанк



нурсултан ноготочки 📈 @A_Kapustin · 3 ч. ⌵

Здравствуйте @rocketbank Я блогер. Я бы хотел получить что-нибудь и рассказать про это в твиттере

5 5 ↺ 46 ✉



Рокетбанк ✓ @rocketbank Читать ⌵

В ответ @A_Kapustin

Ага, а потом карту металлическую, акции с кешбэком, место в совете директоров. Всё доступно, просто никто раньше не просил 🙋

13:08 - 20 мар. 2019 г.

Основные постулаты работы направления web-коммуникаций «Сибирских сетей»

- Бренд в соц. сетях умеет решить с клиентом и реальные проблемы и поддержать веселый разговор.
- Бренд реагирует не только на негатив, но и на позитив и нейтрал.
- Бренд умеет признавать свои ошибки, принимать их публично, меняться и исправляться.
- Ломаем шаблоны: избегаем стандартных ответов и сценариев.
- Избегаем официоза и канцеляризма.
- Забываем скрипты call-центра
- Бренд становится другом для своих клиентов.
- Бренд подстраивается под язык и эмоциональный настрой клиента.
- Бренд дарит положительные впечатления клиенту.



-  Федор Федоров ответил Никите
Никита, провайдера менять надо. Сам сталкивался. Поменял провайдера с МТС на сибирские сети и просто летать стало
25 минут назад Ответить  1
-
-  Сибирские сети. Умный интернет-провайдер ответил Федору
Федор, приветствуем! Спасибо за доверие и выбор нашей компании. Мы Вас не подведем 
7 минут назад Ответить  1
-
-  Федор Федоров ответил Сообществу
Сибирские, не ожидал 
4 минуты назад Ответить  1
-
-  Сибирские сети. Умный интернет-провайдер ответил Федору
Федор, мы умеем удивлять  всегда на связи 
минуту назад Ответить  1
-
-  Никита Квазимодо ответил Сообществу
Сибирские сети. Умный интернет-провайдер,  забавно))
минуту назад Ответить  2



Сегментация клиентов цифровых каналов.



«Неуверенный» - сомневается в своих силах, немногословен, просит помощи по каждому шагу.
Бренд: проявляет инициативу, выявляет проблему, поощряет обращение, задает тон общения.
Формулировки при общении: правильно сделали, что обратились к нам; будем рады Вам помочь; Вы все правильно делаете; не переживайте, мы вместе во всем разберемся.



«Собеседник» - всегда онлайн, много пишет, быстро отвечает, внимательный к мелочам.
Бренд: показывает значимость клиента и уделяет много внимания.
Формулировки при общении: здорово, что заметили; спасибо, что подсказали; нам важно, что Вы....



«Позитивчик» - дружелюбный и эмоциональный, способен быстро уходить на отвлеченные тематики.
Бренд: дает позитивную обратную связь, поддерживает обмен эмоциями
Формулировки при общении: благодарим за Ваше терпение; Ваш позитив нас заряжает; благодаря таким клиентам хочется приходить на работу; спасибо, что Вы с нами; нам приятно это читать; круто, что Вам понравилось; мы все делаем для Вас; Ваша радость нас вдохновляет.



«Агрессор» - использует негативные выражения, может быть неконструктивным, обвиняет всех, требует наказания, пишет недобрые пожелания.

Бренд: выслушивает, разделяет эмоции, наказывает виновных, извиняется, дает гарантии, использует деловой стиль общения.

Формулировки при общении: мы Вас услышали; спасибо, что подали сигнал; это очень плохо, да, сегодня решим (устраним, найдем виновных, сообщим руководителю); простите нас за..., исправимся в будущем; мы Вас понимаем, мы учимся это делать.



«Системный администратор» - использует терминологию, знает точно в чем и где проблема, выполнил самостоятельно этапы диагностики 1го и 2го уровня.

Бренд: детально описывает проблемы; признает в нем эксперта; просит помощи от клиента.

Формулировки при общении: хотим отметить Вашу осведомленность; приятно иметь дело с опытным пользователем; видим, Вы провели детальную диагностику.

WEB - направление компании сегодня:

- Понимает культуру компании.
- Разбирается в технической стороне продуктов.
- Знает основы комьюнити-менеджмента.
- Создает и поддерживает неформальное общение, дарит эмоции.
- Работает с возражениями, подстраиваясь под собеседника.
- Отвечает на позитив и нейтрал – позитивом, не воспринимает негатив.
- Поддерживает знания клиента, хвалит за знания и умения.
- Использует гифки и смайлы, верен правилам русского языка.
- Берет инициативу на себя и предлагает решение.





 **maxxsorokin** • Подписаться
Новосибирск. Пляж "Звезда"

sib_seti Добрый вечер! Нам печально, от того, что для нашего абонента мы "ниоч" :)) Что сделать нашей компании, чтобы Вы остались очень довольны?

kellycortini ☐☐☐☐☐☐

drumcore @sib_seti как вы смониторили этот пост?

maxxsorokin @sib_seti привет, ребят! Очень круто, что вы ответили! Правда, бомба 🧨 я на самом деле 10+ лет ваш

клиент, но что-то в последнее время наблюдаю постоянные просадки, высокий пинг, а порой и просто непонятное отсутствие инета. У других знакомых вроде норм все, может, просто всё зависит от дома и коммуникаций и мне просто не повезло 😞 но в последнее время правда напрягать это начало :(



410 отметок "Нравится"

2 ДНЕЙ НАЗАД

Добавьте комментарий...



 Полина 12:00
что делает эта мыш?

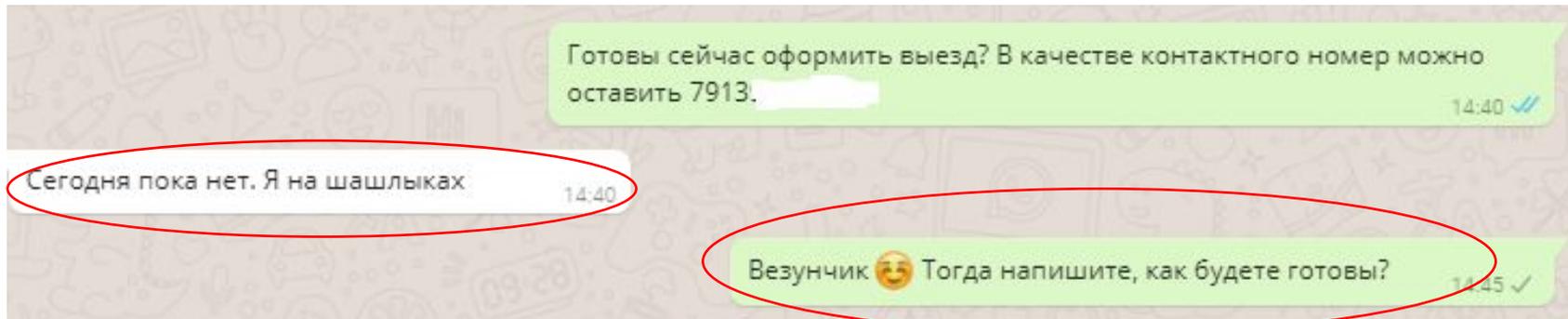
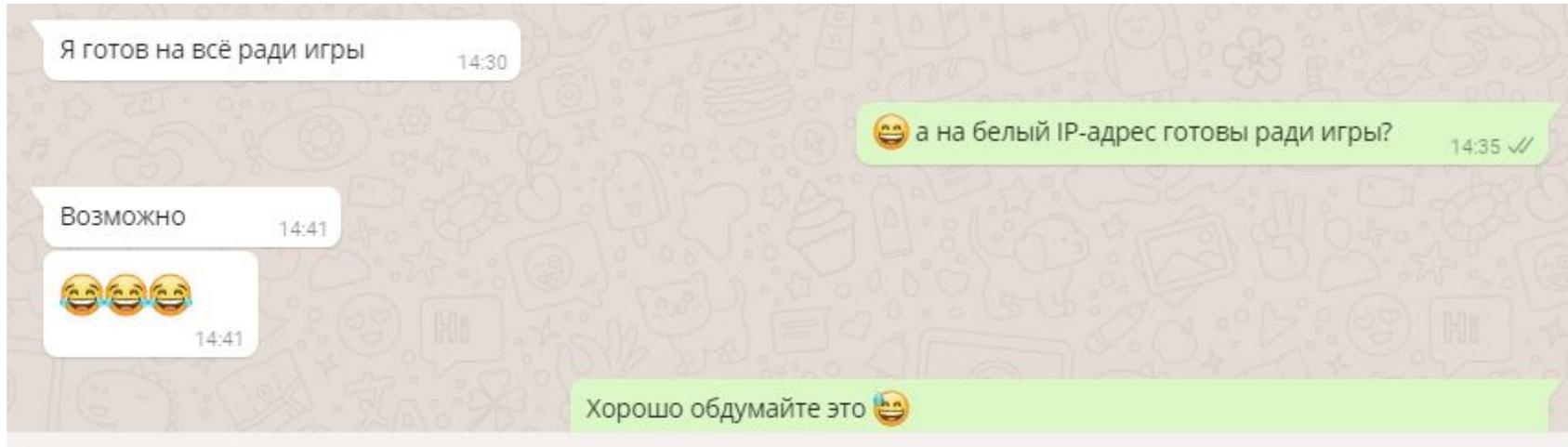


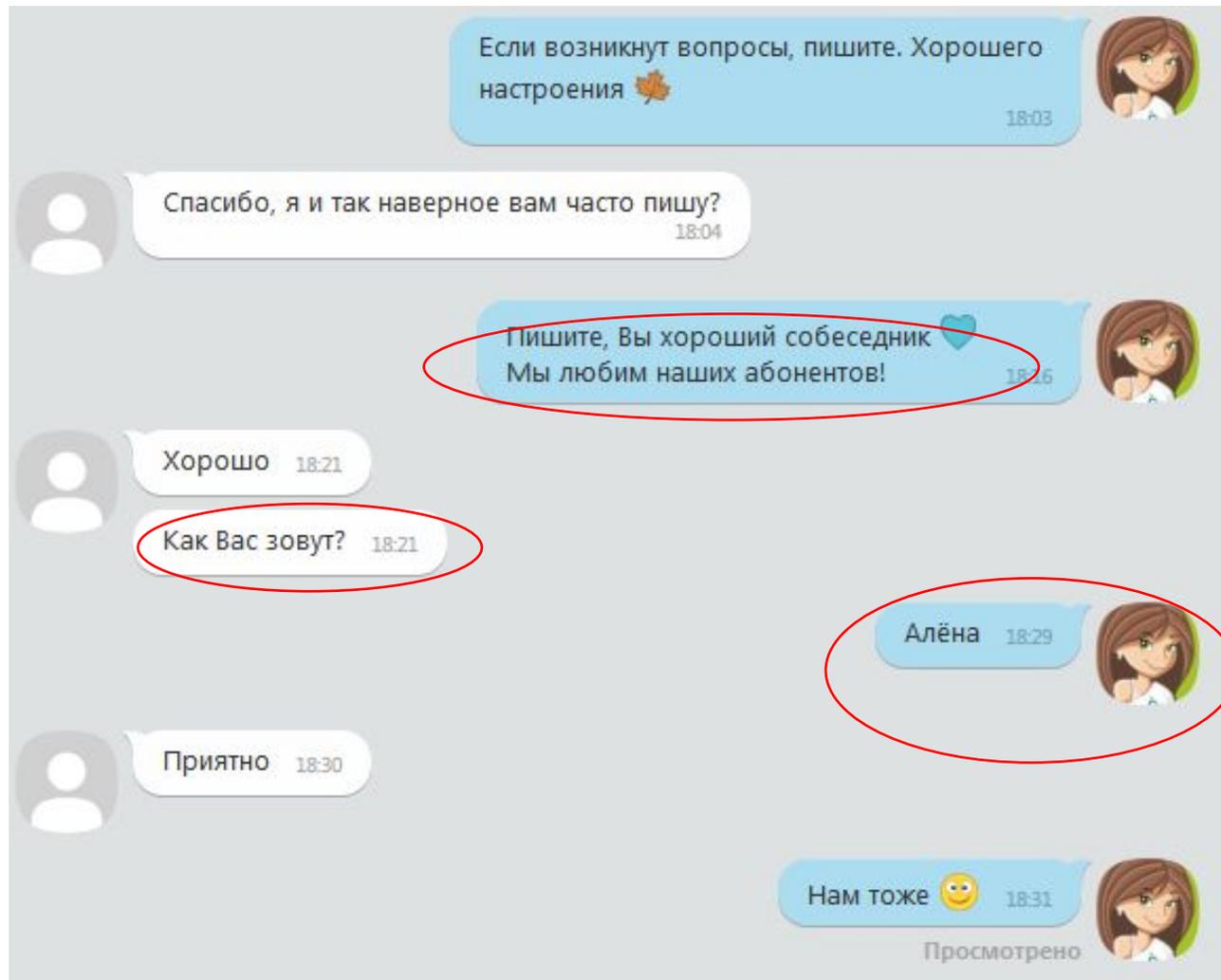
 Сибирские сети. Умный интернет-про... 12:04
Доброе утро!
Полина, вероятнее всего "мыш кродетьсяя")
У Вас есть вопросы по услугам компании?

 Полина 12:04
Если мыш кродетьсяя, то что делает ваша компания?

 Сибирские сети. Умный интернет-про... 12:05
Предоставляет услуги интернет, IP-телевидение и другие. Что именно Вас интересует?

 Полина 12:06
извините, меня интересуют только мыши





М Михаил Митюков
11 января 2019

Фикалий он и есть фикалий, что говорить? Оне нам всем холопам доступ к флампу отключили, что б через ихный ентернет холоп не писал отзывы да с одной звездочкой и тем более не читывал! Но не тут то было! есть же мобильный ентернет дюже быстрый, славянская смикалка подсказала, отключи вайфаюшко и попробуй ешшо! И о чудо флампушко то работает ! Читал лентушку о шараге ентот диву давался! Что пишут Красны девицы, и Добрые молодцы, видовал негодование , да слова бранные между строк, видно супостат лютый (Сибирские сети) иголку то в яичке спрятать захотел в ларчике, что б добрый Люд кривжей подпитывать? Но флампушко то всё ж хронит летопись! Всю правду говаривает о супостате лютом



Сибирские сети, интернет-провайдер

Приветствуем и кланяемся Вам, Михаил! Благодарствуем за отзыв Ваш. Огорчены и опечалены, что доставили Вам неудобств-то столько, понимаем негодование Ваше и просим милостию Вашей прощения за то. Ежели интернетушко у Вас по сию пору не робит, али другие какие вопросы будут, дайте знать нам любым удобным способом:

официальные группы в соц. сетях <https://vk.com/sibsetru>, <https://ok.ru/sibsetru>, почта info@211.ru или support@211.ru, Viber <viber://pa?chatURI=sibset>, Telegram [sibset.ru](https://t.me/sibsetru), Skype [sibset211](https://skype.com/sibset211). Искренно будем ради помощи и подсказки по мере сил наших и возможностей.



Анна Иванова

Потому что операторы - настоящие волшебники 🧙
 Это ж какая суперсила должна быть, чтобы каждый день общаться с такими людьми, которые тут в группе порой мелькают в комментариях :)

Спасибо за вашу работу!

28 фев в 13:55 Ответить



Сибирские сети. Умный интернет-провайдер

Анна, добрый день! Спасибо Вам за высокую оценку нашей работы! ❤️

28 фев в 14:08 Ответить

Всё-таки, смм некоторых крупных компаний молодцы. Вот @rt_sibir мне не разу не ответили, а Сибирские Сети @211ru сразу предложили свои услуги :) подождём до вечера, как решатся дела, и решим уже.

14:00 - 1 авг. 2018 г.

1 отметка «Нравится»



2



1



Сибирские Сети @211ru · 1 авг.

В ответ @mao_112 @rt_sibir

Антон, рады, что Вы оценили нашу работу! Хорошего дня 😊



Результаты работы:

- Компании везде стремится использовать единый tone of voice.
- Компания выстраивает взаимосвязь отделов маркетинг – pr – web коммуникации.
- Компания внедрила приоритеты по обработке обращений абонентов в личных и публичных площадках.
- Компания сократила количество официальных площадок с 55 до 35.
- Компания анализирует все негативные\позитивные обращения и топовые тематики.
- Компания запустила онлайн чат для консультации абонентов на сайте (кроме Норильска).
- Компания разработала и внедрила правила общения с абонентами для операторов .
- Компания начала разговаривать с абонентами простым языком приближенным к разговорной речи.
- Компания осуществила переход на официальные аккаунты в ВК и facebook.
- Компания внедрила новую технологию управления процессами BPM-online и мониторинга упоминаний Brand Analytics.
- Компания оптимизировала работу операторов web-направления, сократив время на каждое действие..
- Компания обладает самым широким набором площадок для общения с абонентами в сравнении с конкурентами.

Результаты работы:

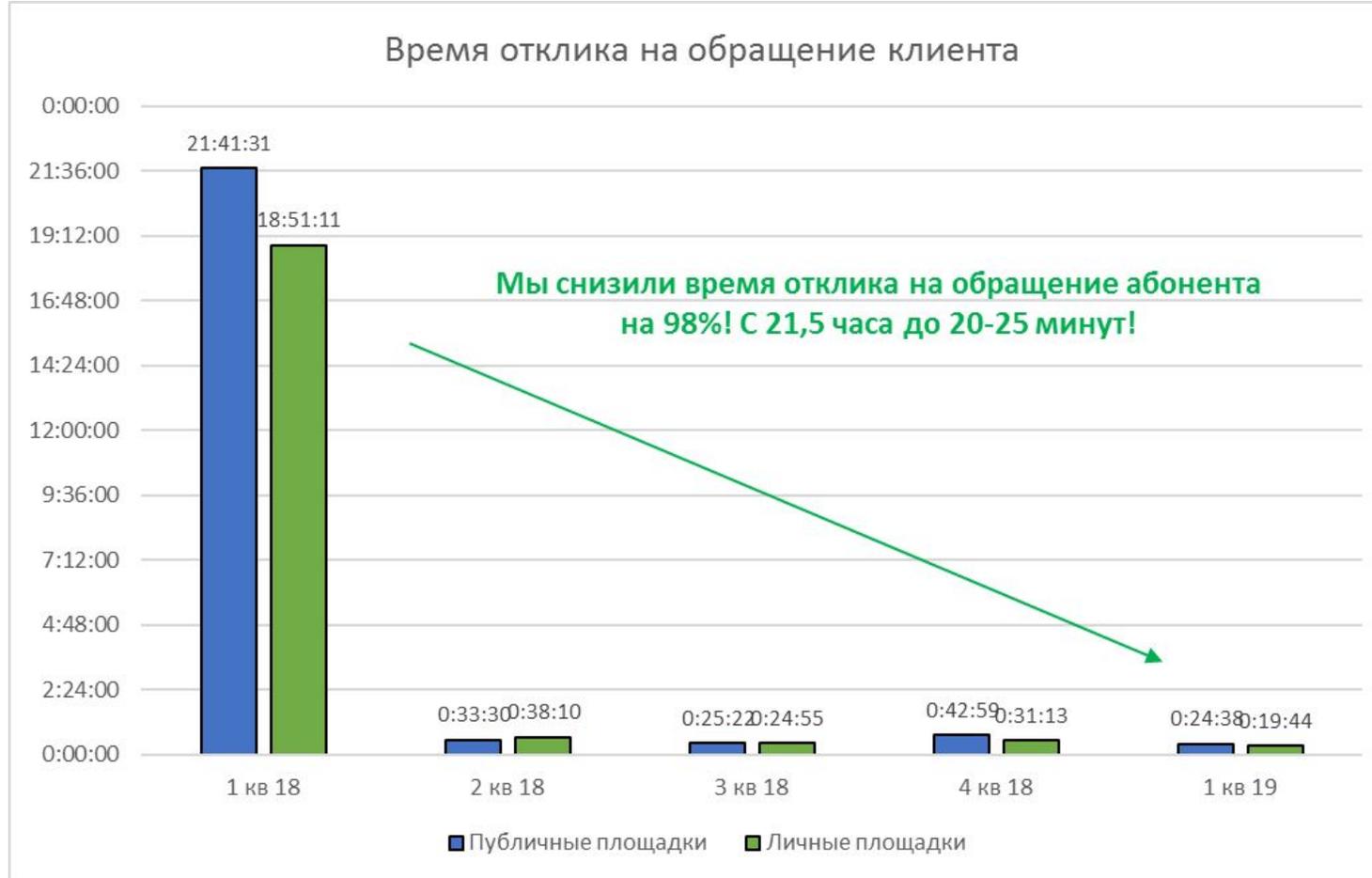


График 3. Время отклика на обращение клиента в цифровых каналах



NORCOM 10:25 (Вы)

Артем, добрый день! Да прибудет с Вами низкий пинг и высокая скорость! 😊

Если возникнут дополнительные вопросы, будем рады помочь. Всего доброго!

Новые сообщения



Артем 11:04



Ириша Желиба

Сибирские сети,несколько лет с ними,без нареканий,без каких либо перебоев,грузит быстро,не тормозит.Жили в многих точках города,так что советуем!

5 авг в 10:11 Ответить



Алёна Абрамова

Ириша Желиба, доброе утро! Здорово, что мы побывали с Вами во многих местах 😊
Всегда Ваши, всегда с Вами 💙

5 авг в 10:21 Ответить

Добрый день. Как мы можем обращаться к Вам? Все очень просто 😊
Абонентская плата списывается каждого 1 числа сразу за весь месяц вперед.
Сейчас у Вас август полностью оплачен, беспокоиться не стоит 🙌😊 Будем рады помочь, если остались вопросы.
10:07 ✓✓

Все хорошо. Отлично разяснили. Спасибо. Люблю вас.
11:23

И мы Вас любим ❤️ Всего доброго 😊
12:53 ✓✓

1 НЕПРОЧИТАННОЕ СООБЩЕНИЕ

Спасибо дорогая! 💋
12:54



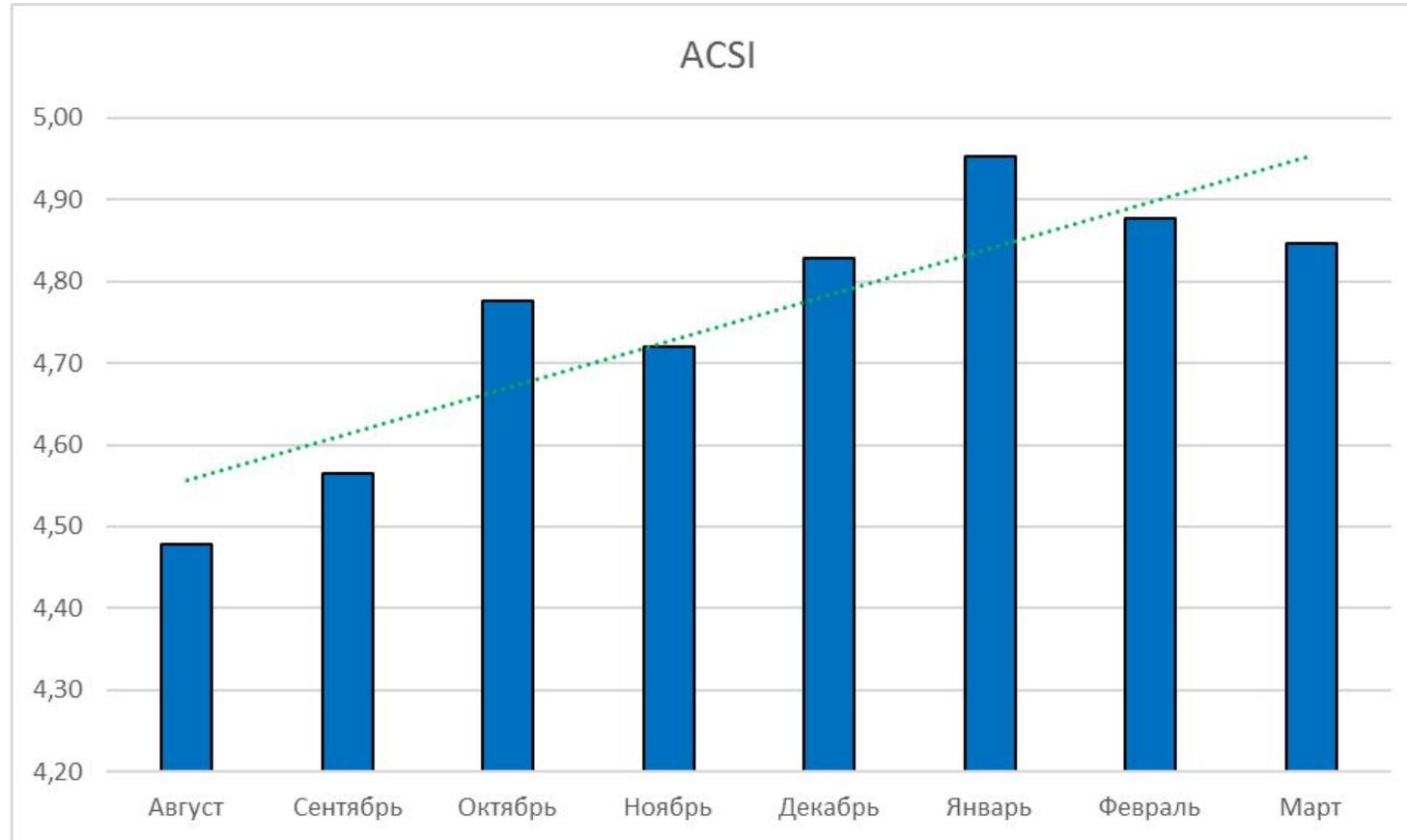


График 4. Удовлетворенность клиентов сервисом в цифровых каналах, 2018 - 2019 гг

Благодарим вас!

«Сибирские сети» всегда рады новым клиентам.

Пишите мне лично прямо сейчас, чтобы стать нашим абонентом!

Мы подарим вам эмоции в сети 

+7 913 981 11 26 Ирина Скрипченко

Приложение. Интересные примеры коммуникаций крупных компаний.

Альфа-банк

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



Нравится · Ответить · Прокомментировано Антон Садаров (?) · 4 ч · Отредактировано

Ekaterina Antoshkina а я думала вы денег пришлете на карту)))) Нравится · Ответить · 1 · 4 ч

Альфа-Банк



Нравится · Ответить · 3 · Прокомментировано Антон Садаров (?) · 4 ч

Альфа-Банк ответил Виталию



19 мар в 18:58 Ответить

Павел Кияткин
А Познер... ну он перемещается туда, где теплее и больше платят. Принципов тоже нет, как и у Альфы. На мой взгляд, лицо подходящее) умный и хитрый банк. А хотелось бы честный и принципиальный!!
18 мар в 18:17 Ответить 4

Альфа-Банк
Павел, наше кредо честность и прозрачность. Всегда готовы рассказать всё, что интересует)
18 мар в 18:26 Ответить 1

Илья Волков
Павел, какой банк вы имеете в виду? ВЗБ????)
вчера в 16:53 Ответить

Сергей Березин
Это круто! 👍
18 мар в 18:37 Ответить 1

Тимур Нафиков
А как-же Дудь? 🤔🤔🤔
18 мар в 18:47 Ответить 2

Альфа-Банк
Тимур, насколько знаем, он в порядке 👍
18 мар в 18:48 Ответить

-  Александр Ефимов
Yota TV будет 😞
25 мар в 20:22 Ответить

-  Вадим Родионов
Александр, я радио Yota просил года 1.5 назад
25 мар в 21:32 Ответить

-  Yota ✓
Александр, пока не планировали 🙄🙄 А хотелось бы?)
25 мар в 21:38 Ответить

-  Александр Ефимов ответил Сообществу
Yota, да
25 мар в 21:49 Ответить

-  Александр Ефимов ответил Сообществу
Yota, врёте 🙄😞
25 мар в 22:14 Ответить

-  Yota ✓ ответил Александру
Александр, мы не умеем 😊
25 мар в 22:29 Ответить

-  Александр Ефимов ответил Сообществу
Yota, знаю 😞
25 мар в 22:29 Ответить

-  Yota ✓ ответил Александру



-  **Дмитрий Рыжов**
 А за слив фоток с паспортами и глумлением над клиентами не готовы краснеть? а надо бы....
 18 мар в 18:21 [Ответить](#)
-
-  **Альфа-Банк** 
 Дмитрий, в данном вопросе давно разобрались. Виновные наказаны, с клиентом встретились и всё обсудили.
 18 мар в 18:29 [Ответить](#)
-
-  **Дмитрий Рыжов** ответил Сообществу
 Альфа-Банк, вопрос не в этом. Вы заявляете "Не за что краснеть", но это далеко не так. Так что опять пустые слова, за которые не отвечаете.
 18 мар в 18:31 [Ответить](#)  1
-
-  **Лена Шеметенко** ответила Дмитрию
 Дмитрий, краснеют те кому нечего сказать за ошибки. А правильно их признавать и отвечать. Банк же там не ушёл в тень, а разобрался
 18 мар в 18:48 [Ответить](#)

-  **Альфа-Банк**  ответил Дмитрию
 Дмитрий, нам не за что краснеть. Каждый может допустить ошибку, нужно её признать, исправить и двигаться дальше.
 18 мар в 18:53 [Ответить](#)  2
-
-  **Andrey Andrey** ответил Сообществу
 Альфа-Банк, скажите пожалуйста, что за песня играет в рекламе с петровым?
 18 мар в 19:51 [Ответить](#)
-
-  **Альфа-Банк**  ответил Andrey Andrey,
 Andrey,
 **Kasabian – Club Foot** 3:35
 18 мар в 20:19 [Ответить](#)

Бенчмаркинг.

Тинькофф Банк

Тинькофф Банк ✓
 Нравится 73 тыс., включая Павла Гительмана и 60 друзей
 Компания

ВТ 14:09

Добрый день! Как вы поживаете? Хотел узнать , для чего вы завели группу здесь?

Добрый день! Без нас тут было скучно 😊 А если серьезно, то мы, как онлайн-банк, не можем не присутствовать на популярных площадках в сети 😊

Дела в целом идут неплохо?

Отлично!

Есть ли за последний месяц пользователи , которым вы не помогли/ не ответили?

Мы помогаем и отвечаем всем. Это интервью?)

я просто банк решил выбрать, дело такое, сами понимаете

Поняли! Тогда смело задавайте интересующие вопросы.

а каких услуг

услуг из банковских я у вас не найду?

Автокредитования, например, у нас пока нет. В меню на сайте <https://www.tinkoff.ru/> вверху есть разделы с услугами, которые мы сейчас представляем.

СПАСИБО

