



ПЕРВАЯ ФОРМА

ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ В СОЦСЕТЯХ



+7 495 660-38-09

INFO@1FORMA.RU



ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО

В России 49 млн активных авторов соцмедиа. Более трети россиян пишет хотя бы один пост или комментарий в месяц. Каждое десятое новое сообщение описывает потребительский опыт, содержит отзыв о товаре или услуге.

В случае проблемы или недовольства 40% пользователей соцсетей ожидают получить реакцию в течение часа, а 79% — в течение суток. Без автоматизации не обойтись.

Мы предлагаем решение, которое не только поможет автоматически отслеживать отзывы и комментарии, но и быстро на них реагировать: отправлять уведомления, ставить задачи сотрудникам, контролировать их исполнение.

Социальные медиа в России

Сообщений в месяц

1,3 млрд

Сообщений в месяц

ВКонтакте	556 380 000
Instagram	169 829 000
Одноклассники	119 470 000
Facebook	52 859 000
Twitter	32 214 000
Youtube	33 739 000

© Brand Analytics

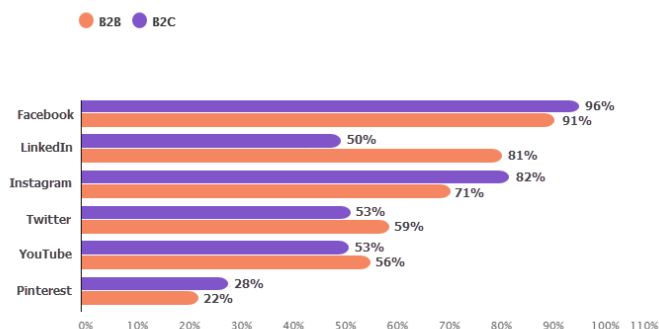
Обсуждение товаров, услуг, мероприятий* - 10% публикаций

ВКонтакте	55 638 000
Instagram	16 982 900
Одноклассники	11 947 000
Facebook	5 285 900
Twitter	3 221 400
Youtube	3 373 900

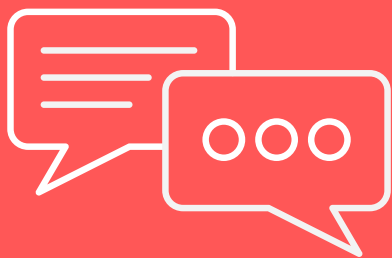
* потребительский опыт, отзывы о товарах и местах, впечатления от мероприятий, рекомендации другим пользователям

Популярность социальных платформ в мире

для изучения рынков и спроса на товары и услуги



© Statista 2020



ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО ДЛЯ ВАС

ДЛЯ B2C

Ритейл, HoReCa, пассажирские перевозки, недвижимость, коммерческое образование, услуги

54% пользователей соцсетей целенаправленно ищут информацию о товарах и услугах. Причем отзывы других покупателей имеют гораздо больший вес, чем реклама или информация от самого бренда, и повышают конверсию на 270%.

Вы не можете оставить только положительные отзывы — это будет выглядеть подозрительно и подорвет доверие потенциальных покупателей. Отрицательные отзывы могут присутствовать, но они должны быть быстро и корректно обработаны.

71% потребителей утверждают, что качественная обратная связь от бренда, полученная через соцсети, повысила их лояльность и готовность дальше рекомендовать эту продукцию.

ДЛЯ B2B

Производство, дистрибуция, услуги, строительство, транспорт и связь

Соцсети — это место для решения не только личных, но и рабочих задач:

- 55% B2B-клиентов используют соцсети для сбора информации о потенциальных поставщиках.
- 84% топ-менеджеров опираются на информацию из соцсетей при принятии окончательного решения о приобретении товаров и услуг.

Секрет правильного использования соцсетей состоит в поддержке клиента на всех этапах воронки продаж, с учетом всех нюансов.



ЧТО ВЫ ПОЛУЧИТЕ

- 1 мониторинг упоминания бренда в соцсетях
- 2 автоматическая регистрация инцидента, отправка уведомлений заинтересованным лицам
- 3 обработка инцидента в соответствии с принятыми в компании регламентами и в установленные сроки
- 4 принятие решения, постановка задач на устранение проблемы соответствующим подразделениям и исполнителям
- 5 согласование и публикация ответного сообщения
- 6 контроль выполнения поставленных задач вплоть до устранения проблемы
- 7 анализ статистики, сводная оценка работы подразделений и отдельных сотрудников

КАКИЕ ЗАДАЧИ ВЫ СМОЖЕТЕ РЕШИТЬ

- ✓ нейтрализовать негатив и быстро решать проблемы
- ✓ понять, как покупатели воспринимают продукт, в чем видят его сильные и слабые стороны
- ✓ вовремя предоставить информацию и повлиять на решение о покупке
- ✓ выявить глубинные причины возникновения проблем
- ✓ уточнить целевые рынки, определить направления развития продукта и способы улучшить сервис



КАК МЫ РАБОТАЕМ



БИЗНЕС-АНАЛИЗ

Наши аналитики уточнят ваши задачи и регламенты работы.

Если у вас еще нет таких регламентов — мы поможем их разработать. При необходимости разработаем систему KPI.

ВНЕДРЕНИЕ

Автоматизируем процессы обработки инцидентов в системе «Первая Форма».

Для анализа данных настраиваем портал с виджетами — графиками, диаграммами, таблицами.

ОБУЧЕНИЕ И ЗАПУСК

Бесплатно обучим пользователей: покажем как работать с системой и получать максимальную пользу из собираемых данных.

После этого вы можете начинать работать с реальными отзывами.