

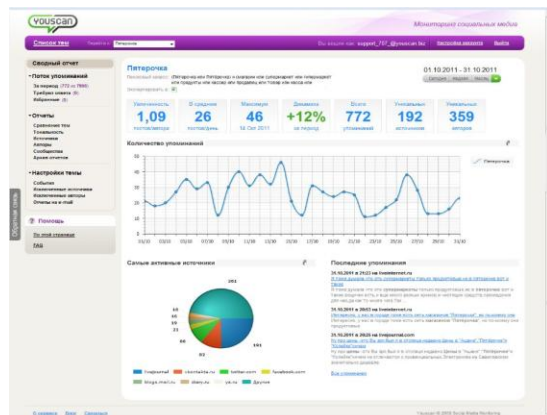
## Проблема

**X5 Retail Group** (бренды «Перекресток», «Пятерочка», «Карусель»), как и полагается клиент-ориентированному бизнесу, реализует стратегию по работе с пользователями в социальных медиа. Уже успешно решена задача информирования клиентов – используются Twitter, Facebook и ВКонтакте, общий охват фанов и фоловеров – около 72000 человек. Более остро перед компанией стоял вопрос комплексной работы с негативными отзывами, и вот почему:

- группа в соцсети может быть очень большой, но она все равно не охватывает всех клиентов компании;
- известно, что про бренды пользователи «говорят» и вне групп, но как выяснить – где?
- даже если проблемные вопросы задают участники групп, все равно придется тратить много времени и отвечать им по отдельности в каждой соцсети – хотя ответ зачастую должен быть адресован широкой группе клиентов.

## Решение

Для комплексного решения проблемы использовали связку систем [YouScan](#) и [Copiny](#). При помощи [YouScan](#) производится **мониторинг отзывов** (в том числе негативных) от клиентов на различных социальных ресурсах.



Всем негативным отзывам присваивается статус «требующих ответа», и согласно выработанным PR отделом компании бизнес-правилам менеджеры отвечают пользователям. При необходимости, к решению проблем и ответам привлекаются другие подразделения компании. Комплексные отчеты по мониторингу, разбитые по брендам, экспортируются из системы [YouScan](#) для последующей обработки.

Система [Copiny](#), в свою очередь, выступает открытой «**Книгой жалоб и предложений**». [Copiny](#) интегрируется с соцсетями и сайтом компании, объединяя поддержку пользователей в брендированное сообщество. Это позволяет работать со всеми обращениями пользователей в едином интерфейсе, экономя время комьюнити-менеджеров и увеличивая их скорость реакции. Кроме того в сообществе [Copiny](#) есть маркетинговые инструменты для исследования аудитории (модули опросов и голосований, система выявления адвокатов бренда.)



## Результаты

На качественно новом уровне решена проблема работы с негативом. В частности, магазин «Пятерочка», являющийся по сути дискаунтером, сейчас предлагает в сети систему поддержки и контроля качества, превосходящую своих конкурентов из «премиального» сегмента. **Затраты:** система готова к работе в кратчайшие сроки (у X5 ее настройка и запуск заняли 5 дней). Стоимость – около 10 тыс. рублей в месяц на 1 бренд.

### Дополнительная информация:

о совместном [предложении YouScan](#) и [Copiny](#) для реализации стратегии SocialCRM; о [стратегии](#) работы X5 Retail Group в социальных медиа.

**Узнать больше** о системе мониторинга [YouScan](#); о системе [Copiny](#).

Все упоминания брендов группы («Перекресток», «Пятерочка», «Карусель») отслеживаются, оцениваются, их тональность маркируется аналитиком – ведь аналитик, понимающий бизнес компании, сделает это гораздо лучше любых «умных» алгоритмов.