

Практикум 2

Описание

Выполните задание и загрузите отчет в систему

Определить:

1. Реагировать или не реагировать (на что? почему? когда?)
2. Решение реагировать надо принять на основе рисковой схемы.
 - а) Условия реагирования на негатив (наличие восклицательных знаков, единичек, кол-во репостов, комментариев, особых слов-триггеров и пр.);
 - б) Кто реагирует? (адвокат бренда, фанаты, тролли, др., и что именно они делают, их схема действий).

Таблица 1–Риск-схема «МАГЛАН»

Содержание отзыва	Автор	Охват	Репосты, лайки	Мат	Фото	Кол-во «1»	Призыв к действию	Мотивация
Ужасное обслуживание менеджеров . Заказал мастера из-за плохого соединения с интернетов , обещали прислать помощь в течение пяти рабочих дней , шла вторая неделя так и не кого не появилось . Обращался к менеджерам за помощью в соединение . Меня мало того , что на линии продержали в режиме ожидания около пяти минут , так и помочь не чем не смогли , обнадежив меня мастером. Кароче говоря не советую подключать данного оператора , так как очень не уважительно относятся к своим клиентам .	Сергей	4650	4000	Есть	Есть	950	Да	Да
Перешёл из Питнета (Дельтаком) в Маглан и ни капли не жалею. Тут тебе и ТВ и куча всяких плюшек типа оплаты через интернет (не надо ходить куда то). и VPN настраивать не нужно. У меня тариф «Река» 10 мбит/с, скорость в течении дня стабильная, немного проседает только в вечернее время, подключил себе ночную опцию (20 мбит/с) и скорость ночью 2-3 Мб/с (качай, не хочу!). В личном кабинете есть служба поддержки HelpDesk, где оперативно отвечают и помогают. В том же Питнете ничего этого нет, после	Борис	377	59	Нет	Есть	1	Есть	Есть

покупки Питнета Дельтакомом служба поддержки стала хуже. Единственный плюс у Дельтакома это выделенный внутренний IP адрес. Лучше Дельтакома только Старнет т. к. работает для людей (так кстати раньше работал Питнет, до покупки Дельтакомом), к примеру ночная опция на 20 мбит/с у них бесплатная.								
Худший сервис с клиентами [Ужасные] люди менеджеры. Ужасный сервис при подключении не как время не могут найти они работают до 19.00 и все дальше как хотите обговорили время задерживаются	Азиза	150	0	Нет	Нет	1	Нет	Нет
Буду искать лучшую и дешёвую компанию ! Как не выбирай тариф, а деньги улетают не известно куда, ВОРЮЮТ !	Алексей Владимирович	401	145	ДА	ДА	15	Есть	Есть
Более 10 лет сотрудничаю с компанией Маглан. Несмотря на проблемы с отсутствием широких и быстрых каналов в нашей области (есть только спутниковые) работать с Интернет можно. Проблемы с большой задержкой в Интернет пытается компенсировать скоростная городская сеть, доступ к которой на скорости 100 МБит/с.	Аноним 2166	650	815	Есть	Есть	0	Нет	Нет

Таким образом, «МАГЛАН» необходимо оперативно реагировать на отзывы как положительные, так и негативные. Достаточно много негативных отзывов с большим количеством просмотров от реальных людей набирают высокие уровни просмотров. Отсутствие реакции со стороны компании «МАГЛАН» в данных случаях может натолкнуть потенциальных клиентов о наличии действительно описанных проблем в отзывах. Компания должна продемонстрировать другим пользователям, что в случае возникновения каких-либо проблем готова их признать и устранить.