

Корпоративная социальная сеть.

От теории к практике



МТС ЛАЙФ

Шаг 1. Понять **зачем?**

16000 сотрудников



2500 офисов
продаж

Вся Россия

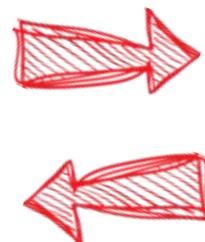
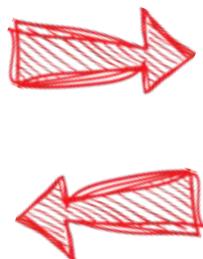
Корпоративный портал 1.0

Чего не хватало?

- Доступность
- Личность
- Коммуникации



Как решались **вопросы** на портале?



А хотелось бы

ВОТ ТАК...



Шаг 2. Загореться



Шаг 3. Попробовать



Шаг 4. Выбрать



3 место

Цена

Шаг 4. Выбрать



2 место

Удобство

3 место

Цена

Шаг 4. Выбрать



1 место

Готовый
продукт

2 место

Удобство

3 место

Цена

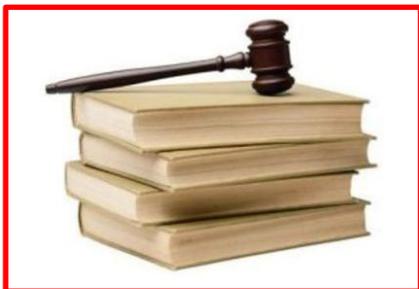
Шаг 6. Внимание...



Бюджет



Безопасность



ФЗ 152

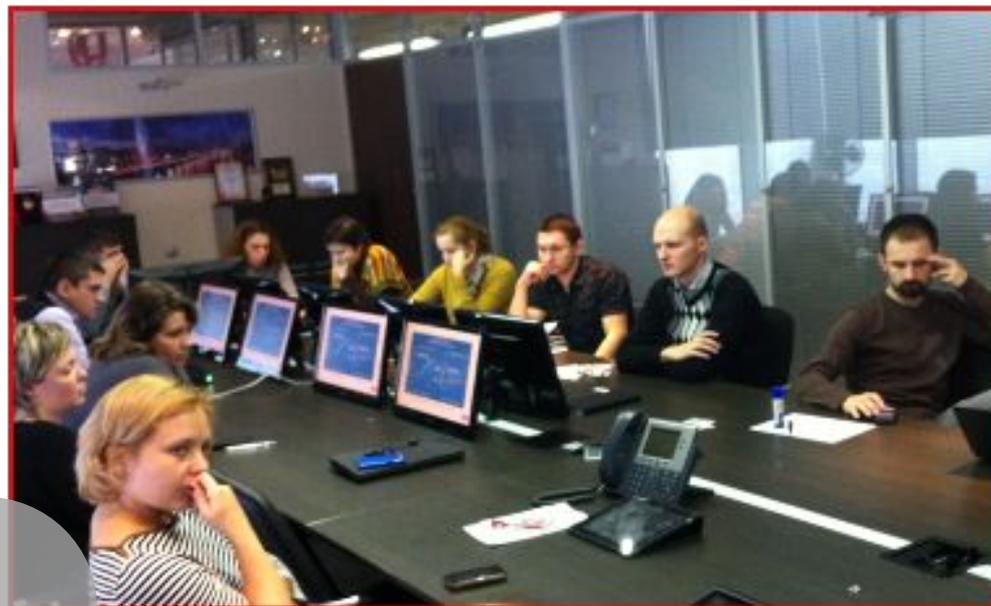
Шаг 7. Марш!



И это всё?

Всё только
начинается....

Шаг 8. Вовлечение



Презентация для
ТОП-менеджеров

Шаг 8. Вовлечение

Тренинги для
самых главных
сотрудников



Шаг 8. Вовлечение

[http://www.youtube.com/
user/mtsretailTV](http://www.youtube.com/user/mtsretailTV)

mtsretailTV

Тизерный Ролик
для розницы



Шаг 9. Перенести КОММУНИКАЦИИ

- Новости
- Закрывать старое
 - форум
 - вопрос-ответ
 - «сказать спасибо»
- Странички подразделений

Шаг **10.** Направлять
в нужное русло



свежий котэ!

Социальная база знаний



Социальная база знаний

Вопрос **Ответ**



Вопрос для всех

The screenshot shows the MTS Life community interface. At the top, there is a search bar and navigation links for notifications, settings, and exit. The main content area features a question for all members: "Расскажите над чем вы сейчас работаете или спросите о чём-нибудь...". Below this, there are two posts: one by Maxim Kaunov asking for help with a weekly schedule, and another by Ekaterina Matkina asking for tips on remembering and applying company actions. The right sidebar displays the user's reputation (8/2250), a notice about a meeting on March 27th, and lists of recommended people and groups.

MTS Лайф Поиск людей и содержимого Уведомления Настройки Выход

Екатерина Лежнева
Изменить профиль

Лента новостей
Сообщения (1)
Люди

ГРУППЫ

- Вся компания**
- Новости компании
- 365 Крылатых фраз
- Мегапозитив
- Отдел коммуникации
- Банк идей
- Все группы

ТЕМЫ

- социальная сеть
- MTS Лайф
- Большая Игра
- лучший профиль
- Конференция
- Все темы

ПРИЛОЖЕНИЯ

- Идеи
- Благодарности
- Опросы
- Мероприятия
- Файлы
- Обо мне пишут

Ваша репутация в сети

8 **2011/2250**

Повысьте свою репутацию:

- +7 Опубликуйте новость, указав тему
- +3 Прокомментируйте новости по приоритетным темам

[Как повысить репутацию](#)

ВНИМАНИЕ!

Завтра 27 марта в 8.00 состоится Утренний кофе с Андреем Клепным.

Предлагайте темы для следующих встреч!
<https://life.mtsretail.ru/User...ails/48679>
около 5 часов назад

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ЛЮДИ **ВСЕ**

- Даниил Хрусталиев**
Подписаться
- Роман Мигранов**
Подписаться
- Ксения Иващенко**
Подписаться

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ГРУППЫ **ВСЕ**

- Продажи**
Вступить в группу
- Кинемания**
Вступить в группу

Новость **Идея** **Спасибо** **Опрос** **Мероприятие** **Объявление**

Расскажите над чем вы сейчас работаете или спросите о чём-нибудь...

Максим Каюмов
#идеи
Предлагаю Составлять график раз в неделю!а то ни какой личной и планов.
Меньше минуты назад · Ответить · Нравится · Ещё ▾

идеи

Ответить...

Екатерина Маткина
#акции

У помощников на стажировке возникает проблема с изучением акции. В лучшем случае знают 1-2, а остальные просто помнят по названиям. Или же другой вариант - знают условия и механику, а использовать в продаже не могут. Называют 2 причины:

1. Акции много
2. Много условий

Подскажите свои способы как запомнить и уметь применить наши акции. Буду непомерно благодарна.

Меньше минуты назад · Ответить · Нравится · Ещё ▾

акции

Ответить...

Олеся Ясашина благодарит Илья Никонов

Вопросы находят ответы.

Сами!

@ - упоминания

- темы

Вопросы находят ответы. Сами!



Ляйсан Музафарова ▶ **Отдел коммуникаций**



к кому я могу обратиться по поводу дмс? регион уфа-поволжье.

51 минуту назад · Ответить · Нравится · Ещё ▾

ДМС Вопрос-Ответ



Максим Дорофеев добавил(а) темы #ДМС, #Вопрос-Ответ

46 минут назад



Максим Дорофеев: @Фаягуль Фахретдинова тебе может помочь.

45 минут назад · Нравится



Фаягуль Фахретдинова: Ляйсан Добрый день! На твое имя пришла карточка ДМС, вчера забрал твой УМ Афанасьев Евгений. Можешь обратиться к нему. Удачи!



13 минут назад · Нравится

Не пропускаем информацию



Ляйсан Музафарова ▶ Отдел коммуникаций



к кому я могу обратиться по поводу дмс? регион уфа-поволжье.

51 минуту назад · Ответить · Нравится · Ещё ▾

ДМС

Вопрос-Ответ

Изменить темы

+ Подписаться

Публикации: 32
Подписчики: 17

темы #ДМС, #Вопрос-Ответ

Лучшие эксперты:



Фахретдинова тебе может помочь.



Фаягуль Фахретдинова: Ляйсан Добрый день! На твое имя пришла карточка ДМС, вчера забрал твой УМ Афанасьев Евгений. Можешь обратиться к нему. Удачи!

13 минут назад · Нравится

Ответить...

Становимся экспертами



Артур Маслов

Изменить

Подписывайся! Вместе Мы можем больше!!,
ОТиРП Специалист по продукту, Регион - Центр

+ Подписаться



Публикации

Магистр по темам: «Услуги», «GSM»

Публикации

О себе

Связи

Группы

Файлы



Щербина Наталия

Изменить

ЕЦО,
Бухгалтер

+ Подписаться



Публикации

Знаток по темам: «эквайринг», «мегапозитив», «HelpDesk»

Публикации

О себе

Связи

Группы

Файлы

Движемся в нужном направлении

ВАША РЕПУТАЦИЯ В СЕТИ

8

1424/2250

Повысьте свою репутацию:

+2 Прокомментируйте новости коллег

+40 Пригласите своих коллег

Как повысить репутацию »

Как повысить репутацию

+10 Опубликуйте новость
Поделитесь с коллегами, над чем вы сейчас работаете.

+20 Опубликуйте комментарий
Чем больше комментариев, тем выше репутация.
Для указания темы нажмите на значок «Темы»

+90 Напишите статью
Информация по ним дает больше баллов

+5 Добавьте фото
Чем больше фото, тем выше репутация.
Чтобы добавить фото нажмите на значок «Фото»

+2 Прокомментируйте ответы
Отвечая на вопросы коллег вы получаете баллы

+6 Прокомментируйте публикации
Информация к таким публикациям дает больше баллов

+40 Пригласите коллег
Чем больше коллег, тем выше репутация.
Вопросы и ответы

Приоритетные темы

ACSI

307 6901

клиентское обслуживание

390 6890

Лидерство

490 6916

Услуги

136 6840

МТС-деньги

505 6868

Кредит

310 6849

sim

111 6838

товарооборот

133 6836

ЕСИС

65 6852

совместные продажи

96 6842

схема премирования

158 6844

Настройка телефонов

160 6834

инкассация

50 24

эквайринг

90 6826

Кредитные договора

60 36

Продажи способы

52 33

+ Подписаться

Публикации: 390

Подписчики: 6890

Лучшие эксперты:



До После

Коммуникации	До	После
Доступность информации	редко	всегда
Вопрос-ответ	Ответы нужно искать	Вопросы находят ответы сами
Поиск информации	сложно	Удобно Социальная база знаний
Обновление информации	Отслеживать Заставлять	Всегда актуальная

До После



	До	После
руководство	Не доступно	Доступно
я	Винтик	В центре событий эксперт
коллеги	5	10000

Немного статистики

65 000

Личных сообщений

220 000

Комментариев

Более

9 000

участников

500

групп

Более

47 000

публикаций

Более

7 000

Значков

30%

пишущие

Последний шаг. Поддерживать и совершенствовать

- Личный пример
- Мониторинг
- Статистика
- Темы
- Обязательная подписка

Что еще?

Интеграция

- **Project**
- Система дистанционного обучения
- **4i:** работа над идеями
- Мотивационная программа

Спасибо за внимание 😊

Контакты:

Лежнева Екатерина

Руководитель группы внутренних коммуникаций

Розничная сеть МТС

+7 (915)110-79-00

lezhneva.ekaterina@mtsretail.ru



Екатерина Лежнева

Отдел корпоративных коммуникаций,
эксперт социальной сети МТС Лайф



