

# Корпоративная социальная сеть.

От теории к практике



МТС ЛАЙФ

# Шаг 1. Понять **зачем?**

**16000** сотрудников



**2500** офисов  
продаж

Вся Россия

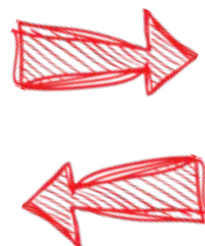
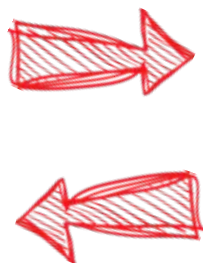
# Корпоративный портал 1.0

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

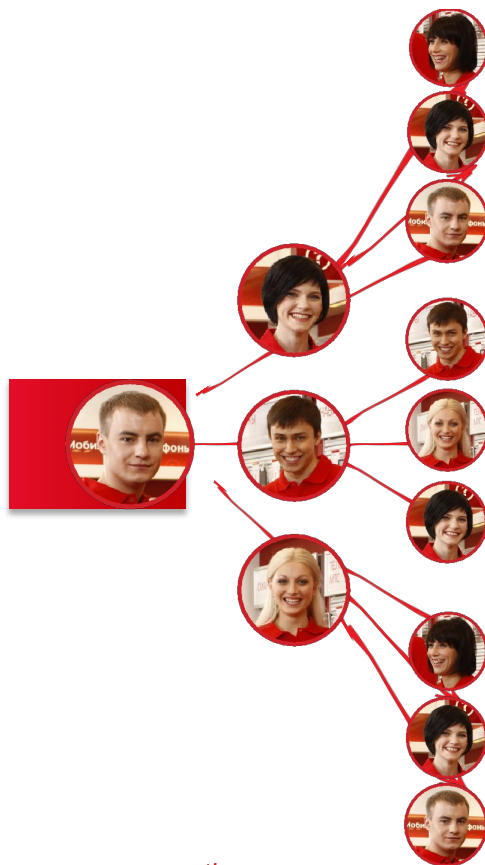
Удобство

**3** место

Цена

# Шаг 5. На старт...

daoffice



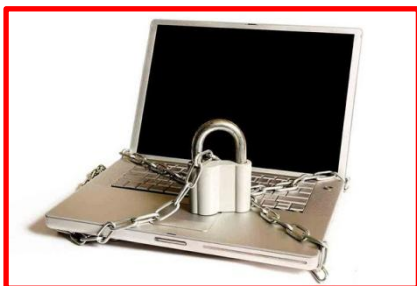
Август

Октябрь  
1500 чел

# Шаг 6. Внимание...



Бюджет



Безопасность



ФЗ 152

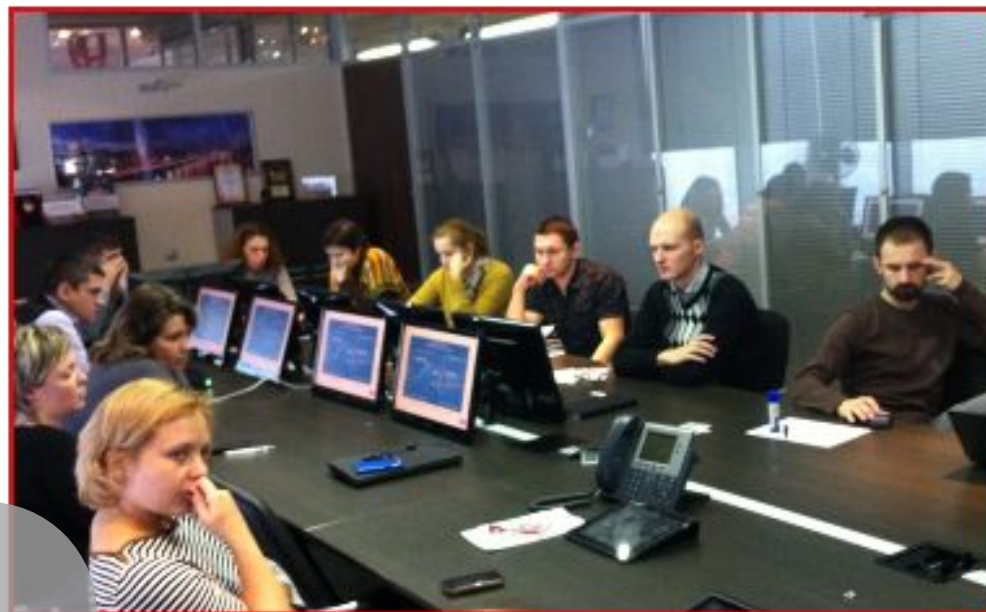
# Шаг 7. Марш!



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 is titled "Вопрос для всех" (Question for all) and features a post by Екатерина Лежнева asking for help with a task. Below it, two users, Максим Каюмов and Екатерина Маткина, have responded with ideas and tips. The right sidebar displays the user's reputation (8/2250), a list of recommended people, and a notice about an upcoming event.

**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 Хрусталив**  
+ 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

# Становимся экспертами



## Степан Кучерук

Регион Урал,  
Y272\624472, Свердловская обл,  
Североуральск г, Ленина ул, д. 31  
Универмаг



Публичное сообщение · Личное сообщение

Публикации

О себе

Связи

Группы

Файлы

### КОРОТКО О СЕБЕ

Знание в сознании  
Без позитива нет креатива

### Я ЭКСПЕРТ ПО ТЕМАМ

[#FAQ МТС-деньги](#), [#Абонентское обслу...](#), [#деньги](#), [#клиентское](#)  
[#кредит](#), [#кредит](#), [#кредит](#), [#кредит](#), [#МТС-Банк](#), [#МТС-деньги](#), [#Новости](#),

+ Подписаться

Публикации: 83  
Подписчики: 6827

Лучшие эксперты:



## Степан Кучерук

#Вовлечение

Подписываемся активнее на тему #FAQ МТС-деньги тут собраны ответы на часто задаваемые вопросы по теме #МТС-деньги

-Как посчитать проценты за расчетный период

<https://life.mtsretail.ru/User...ails/17887>

-Особенности льготного периода

<https://life.mtsretail.ru/User...ails/13889>

<https://life.mtsretail.ru/User...ails/13176>

<https://life.mtsretail.ru/User...ails/13172>

-Когда начисляются бонусные баллы в т.ч. приветственные

<https://life.mtsretail.ru/User...ails/26482>

-Особенности комиссии за снятие ден.средств

<https://life.mtsretail.ru/User...ails/14310>

-Прием Ещё »

05.02.2012, 06:12 · Ответить · Нравится · Ещё ▾

Юрий Федосеев и ещё 20 пользователям это нравится

Вовлечение FAQ МТС-деньги МТС-деньги деньги

МТС-Банк мтс-бонус полезно знать

клиентское обслу... Вопрос-Ответ

Просмотреть все комментарии (20)



**Степан Кучерук:** Прием заявления на изменение номера участника программы МТС Бонус

<https://life.mtsretail.ru/User...ails/42354>

"Согласие клиента на передачу и обработку его персональных данных"

<https://life.mtsretail.ru/User...ails/42464>

Особенности начисления штрафных санкций Ещё »

21.03.2012, 14:26 · Нравится

3 пользователям это нравится

# 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 репутации.

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

**+2** Прокомментируйте ответ  
Отвечая на вопросы, вы получаете репутацию.

**+6** Прокомментируйте статью  
Информация к таким публикациям дает больше репутации.

**+40** Пригласите коллег  
Чем больше коллег, тем выше репутация.  
Чтобы пригласить коллег, нажмите на значок «Пригласить».

## 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](mailto:lezhneva.ekaterina@mtsretail.ru)**



Екатерина Лежнева

Отдел корпоративных коммуникаций,  
эксперт социальной сети МТС Лайф



# Скажи Спасибо!

## Выберите значок



Спасибо



Генератор идей



Достигатор



Душа компании



Командный игрок



Ракета



Супергерой



Учитель



Черный пояс



Шерстяная медаль



Трудоголик



Лучший начальник



Волонтерство



Лучшие идеи



Карьерный рост



Лучший наставник



Лига



Лучший салон



Лидер качества



Знак качества



**Екатерина Лежнева** благодарит 1 1, Вячеслав Григорьев, Азиза Саидова, Илья Коковин, Евгения Сергеева, Ирина Михина, Максим Михин, Анатолий Чуев, Алла Анохина, Анастасия Пчелинцева, Вадим Костылев, Екатерина Шпак, Александр Садыков, Маргарита Калязина, Кристина Ковригина, Лугманова Анна Равильевна, Сухарев Вячеслав, Антон Рябинин, Елена Пакеева, Александр Северин, Дмитрий Хохряков, Тельман Искендеров, Алексей Кочуров, Екатерина Запвалова, Толстова Инна, Прошин Вячеслав, Ленский-Богомоллов Денис



Вот они, наши чемпионы Лиги 2011!!!!!! Поздравляем!!! Вы- лучшие!

02.02.2012, 14:11 · Ответить · Нравится · Ещё ▾

Ирина Исаева, Цогова Анна и ещё 20 пользователям это нравится

### лига чемпионов



**Андрей Коновалов:** вот кто значит на КИПР поедет) 02.02.2012, 14:12 · Нравится



**Ксения Иващенко:** Ура!!! Слава и Азиза-поздравляю!!! 02.02.2012, 14:13 · Нравится



**Андрей Коновалов:** добавил(а) темы: #лига чемпионов 02.02.2012, 14:14



**Ксения Иващенко:** Катя, а ОТиРП-у тоже будут значки? 02.02.2012, 14:16 · Нравится



**Маргарита Калязина:** Ура!!!! Я невероятно рада!!! Мы сделали это! 02.02.2012, 15:10 · Нравится



**1 1:** Ураааааааааааааааа!!!!!! Я очень рада!!!!!! ОГРОМНОЕ СПАСИБО КАЛЯЗИНОЙ МАРГАРИТЕ ЗА НАСТРОЙ НА ПЕБУДУ И ВЕРУ В РЕЗУЛЬТАТ!!!!!! И ВСЕМУ СВОЕМУ КОЛЛЕКТИВУ Р780, РЕБЯТА, ВЫ ПРОСТО СУПЕР!!!!!! 02.02.2012, 15:19 · Нравится



**Евгения Сергеева:** Спасибо!!! Очень приятно!!!!!! ))))))) Спасибо моим ребятам за помощь и поддержку!!!! :)))