

daoffice



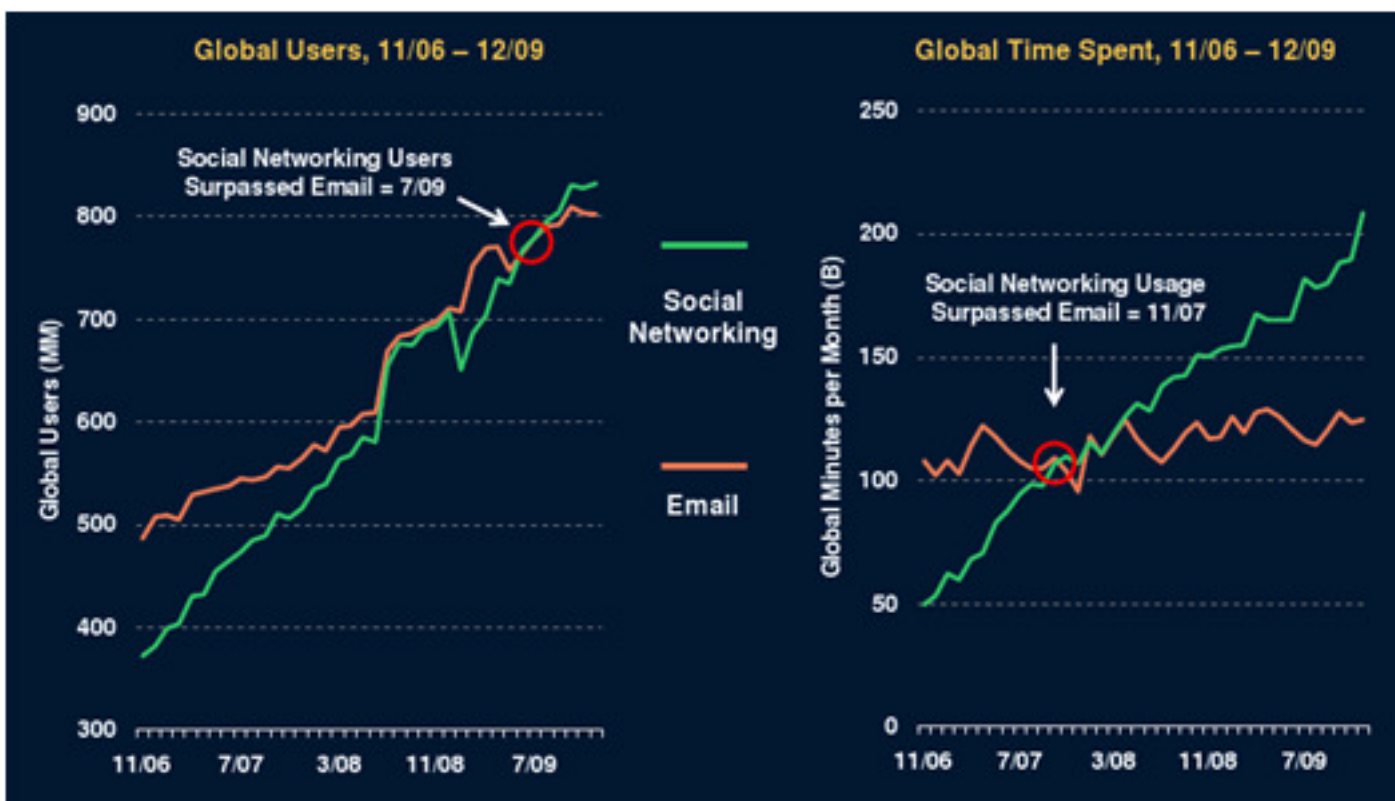
# Корпоративная социальная сеть крупной розничной компании. Опыт Розничной сети МТС

Юрий Федосеев, компания Даофис

28 июня 2012 года

# Тенденции развития инструментов коммуникаций

Социальные сети более привлекательны для пользователей, чем электронная почта, как показывает статистика



Источник: Morgan Stanley, "Internet Trends Report" (April 2010)

# Тенденции развития корпоративных коммуникаций

«Приложения типа социальных сетей будут повсеместно распространены на работе так же, как инструменты Microsoft Office и, скорее всего, заменят электронную почту в качестве доминирующего формата корпоративных коммуникаций.»

Билл Гейтс

Источник: [http://www.computerworld.com/s/article/9180218/Social\\_computing\\_s\\_evolution\\_in\\_the\\_enterprise](http://www.computerworld.com/s/article/9180218/Social_computing_s_evolution_in_the_enterprise)

5 августа 2010 г.

Microsoft купила крупную корпоративную социальную сеть Yammer за 1,2 млрд долларов

Источник: <http://www.rbcdaily.ru/2012/06/18/media/562949984127211>

18 июня 2012 г.

# Проблемы и задачи крупной розничной компании

## Факторы, влияющие на коммуникации

Территориальная разрозненность

Быстрый рост сети

Текучесть линейного персонала

## Задачи внутренних коммуникаций

Распространение корпоративной культуры

Адаптация и обучение новых сотрудников

Мотивация и удержание

# Опыт Розничной сети МТС



[http://youtu.be/hxstNQ\\_CfCw](http://youtu.be/hxstNQ_CfCw)

# С чего все начиналось?



Корпоративный портал РС МТС выиграл конкурс Best Intranet Russia-2010 в номинации «Лучшее новаторское решение»

# Недостатки корпоративных порталов

Отсутствие диалога

Устаревание информации

Низкая вовлеченность сотрудников

“Бизнес перешел от контентно-ориентированной модели к ориентации на сотрудников и их взаимодействия.”

Источник: Aragon Research, “Why Social Networks Are Replacing Intranets”

# Постановка задачи

Сотрудники точек продаж не распространяют накопленный опыт

Большинство рабочих моментов решается в почте, которую трудно найти

Инновационные предложения не доходят до руководства

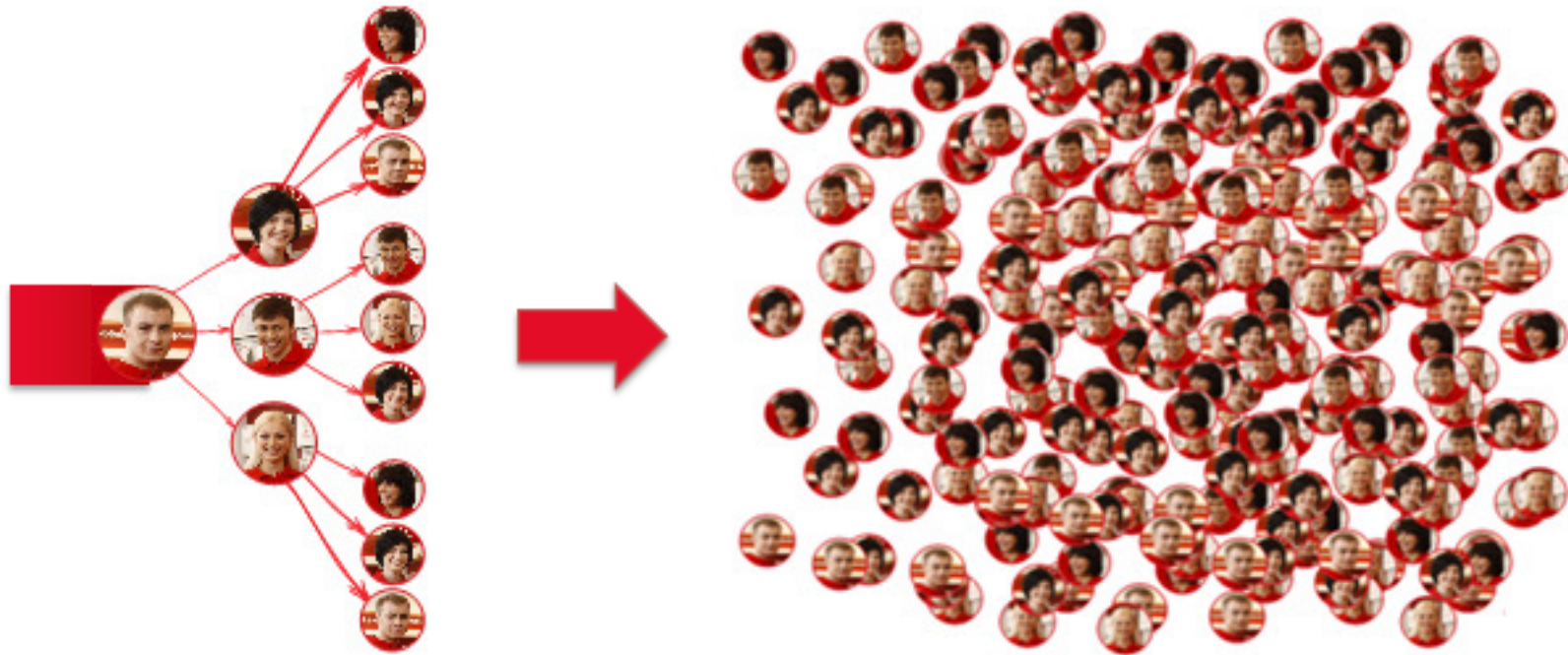
Источник: ТЗ на работы по созданию «Социальной сети» для компании РС МТС



розничная сеть



# Старт



**Август 2011**

1-й участник зарегистрировался и выслал приглашения с сайта еще 5 коллегам...

**Октябрь 2011**

Запуск соцсети не анонсировался, но благодаря вирусному распространению она насчитывала уже 1500 участников

**Декабрь 2011**

Официальный запуск проекта, сотрудники розницы регистрируются через SMS

**Март 2012**

**Нас 9000!**

# Результаты

(март 2012 года)

**65 000**

личных сообщений

**180 000**

комментариев

**500**

групп

**9 000**

участников

**30 000**

публикаций

**6 800**

значков «Спасибо!»



«Соцсеть показала себя как эффективный инструмент управления крупной компанией»

— Андрей Кленин, генеральный директор Розничной сети МТС  
[http://www.company.mts.ru/press-centre/press\\_release/2012-04-09-1631279/](http://www.company.mts.ru/press-centre/press_release/2012-04-09-1631279/)

# А как же ROI?

В среднем по отрасли текучесть кадров 7-10% в месяц

Затраты на поиск, наем, обучение нового продавца  
6000 руб. + 1 месяц его работы

Источник: [http://www.vedomosti.ru/career/news/1502558/nadoelo\\_teryat\\_prodavcov](http://www.vedomosti.ru/career/news/1502558/nadoelo_teryat_prodavcov)

Вывод: цена замены 10 000 продавцов ~200 млн. руб.

Сотрудники РС МТС, использующие «МТС Лайф»,  
увольняются в 2.5 раза реже, чем остальные

# Бенчмаркинг (1)

## Результаты внедрения корпсоцсетей

ROI в течение трех лет с учетом рисков

ROI	Срок окупаемости	Суммарная выгода (PV)	Всего затрат (PV)	NPV
365%	4.3 месяца	\$ 7 232 969	\$ 1 556 866	\$ 5 676 103

- 21 000 сотрудников в организации
- 7 000 пользователей корпоративной социальной сети
- Исследование проведено в феврале 2011 года
- Через 6 месяцев после внедрения

Источник: Forrester Research, “The Total Economic Impact™ Of Yammer”

# Бенчмаркинг (2)

## Результаты внедрения корпсоцсетей

39%	Больше горизонтальных связей
25%	Быстрее адаптация новых сотрудников
29%	Больше коммуникаций с топ-менеджментом
34%	Меньше времени на поиск экспертов и информации
27%	Меньше переписки по email
26%	Меньше совещаний
24%	Меньше времени на командировки
27%	Меньше дублирования задач
32%	Больше идей, сгенерированных внутри компании
23%	Больше успешных задач
32%	Быстрее получение ответов на вопросы
37%	Выше продуктивность совместной работы в проектах
30%	Выше удовлетворенность сотрудников

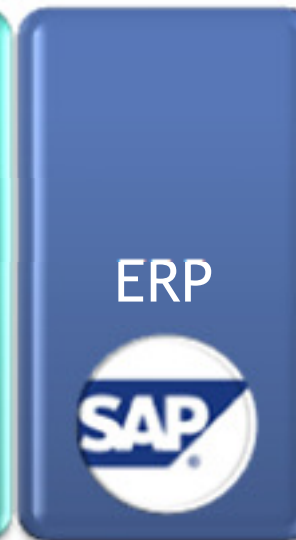
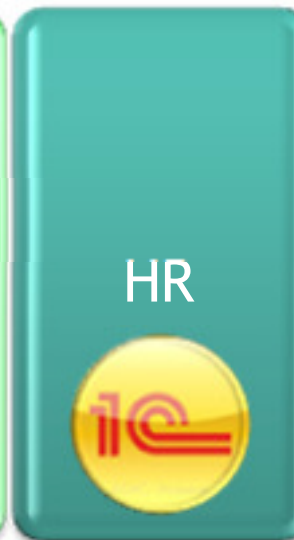
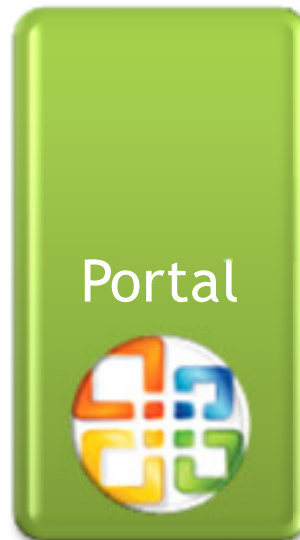
Источник: Jive Software, “The business value of social business. Customer survey results.”

# Корпоративная IT-инфраструктура сегодня

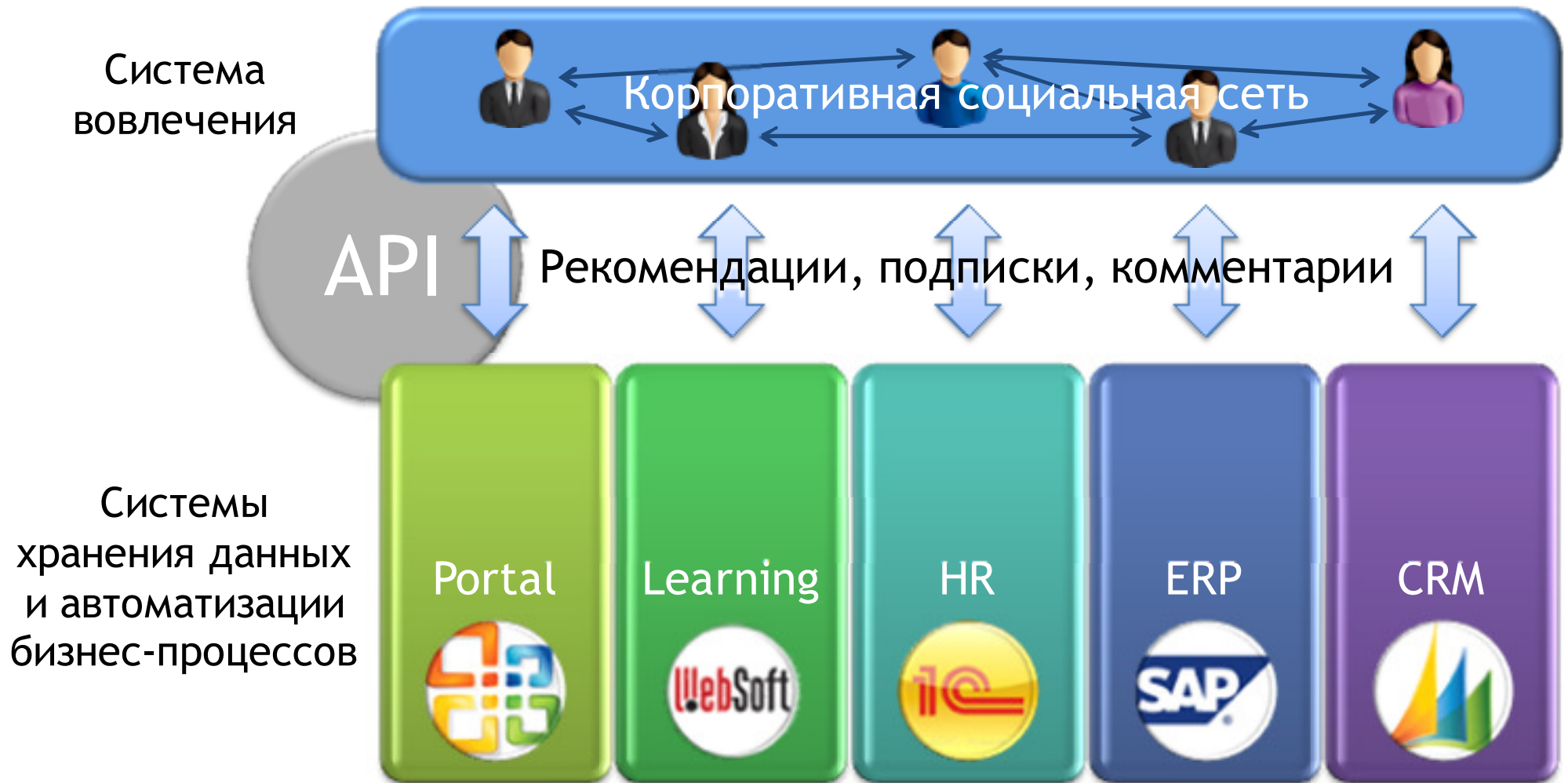
Пользователи



Системы  
хранения данных  
и автоматизации  
бизнес-процессов



# Корпоративная IT-инфраструктура завтра





# daoffice

Юрий Федосеев

[letmeknow@daoffice.ru](mailto:letmeknow@daoffice.ru)

[www.daoffice.ru](http://www.daoffice.ru)

+7 (495) 782-68-87



**Мы помогаем компаниям стать лучшим местом работы  
для своих сотрудников, а людям — достигать лучших  
результатов для бизнеса своих компаний**