



Association
of European
Businesses

“SOCIAL NETWORKS IN BUSINESS FOR INTERNAL & EXTERNAL USING”

**8 JULY 2014
AEB OFFICE**



Association
of European
Businesses

Edgars Puzo

Chairman of the AEB IT- Telecom Committee

WELCOME REMARKS



Association
of European
Businesses

Artem Sherekh

Head of Center of Excellence/Mobility, SAP CIS

***Interconnectivity of Mobile
Applications & Social
Networking Platform***



Association
of European
Businesses

Stanislav Kupriyanov

Online Manager, Region Northern Europe & Central Asia, Ericsson

***The Good, the Bad and the
Ugly: the Best and the Worst
B2B Social Media
Practices***

The Good, the bad and the ugly

The best and the worst social media content practices / Stanislav Kupriyanov

This is Ericsson



- >110 000 employees
- > 25 300 R&D employees
- > 180 countries
- > 35 000 patents
- > 1 000 000 000 daily users
- > 40% of global mobile traffic runs through networks we have supplied



Ericsson in social media



- › > 30 Twitter accounts
- › > 15 Facebook pages

+ LinkedIn, YouTube,
Pinterest, Instagram,
Slideshare, issuu and
other accounts

All accounts

Home Ericsson in Social media

MICROBLOGS	SOCIAL NETWORKING	BLOGS	VIDEOS
Twitter	LinkedIn	BLOGS	Youtube
Ericsson	Ericsson	Networked Society Blog	Ericsson
Ericsson Broadband	Ericsson Ireland	Technology for good blog	EricssonAcademy
Ericsson Carib Jobs	Ericsson Labs	User experience blog	EricssonBrazil
Empleos Ericsson	Google+	M-commerce blog	EricssonLabs
Ericsson Jobs	Ericsson	OSS/BSS Blog	ericssonlatam
Ericsson M-Commerce	Ericsson M-Commerce	Time to play blog	ericssonpolyska
Ericsson OSS/BSS	Ericsson OSS/BSS	Le Blog Ericsson France	ericssonpress
ericsson poland	Ericsson Russia & CIS	Ericsson Television	EricssonRussia
Ericsson Sustainability	Ericsson Television	Facebook	PHOTOS
Ericsson TV	Ericsson	Ericsson	Pinterest
ericsson_ru	Ericsson Application Award	Ericsson	Ericsson IP & Broadband
ericssonacademy	Ericsson France	Ericsson	Ericsson Pins
ericssonbr	Ericsson France & CIS	Ericsson	Ericsson Television
ericssoncareers	EricssonBR	Ericsson	Flickr
ericssoncarib	EricssonCaribbean	Ericsson	Ericsson Technology for Good
EricssonEdge	EricssonJapan	Ericsson	PRESENTATIONS
ericssonfrance	EricssonLatinAmerica	Ericsson	SlideShare
EricssonIP	EricssonNederland	Ericsson	Ericsson
EricssonJapan	ericssonpolyska	Ericsson	Ericsson Labs
EricssonLabs	EricssonTaiwan	Ericsson	EricssonAcademy
ericssonlatam	EricssonTV	Ericsson	
EricssonNA	Me-On-TV	Ericsson	
ericssonpress	My-4G-Life	Ericsson	
Networked Society	NetworkedSociety	Ericsson	
t4good	ProgrammaEGO	Ericsson	
Vagas Ericsson		Ericsson	

RECA in social media



Twitter:

- › @ericsson_ru
- › @ericsson_ua
- › @ericssondanmark
- › @ericsson_fi

› Facebook:

Ericsson Russia&CIS

Ericsson Ukraine

Ericsson Finland (coming
soon)

› Instagram:

@ericsson_ru

› Youtube:

@EricssonRussia

› Google+:

Ericsson Ru&CIS





Content is the king



the bad



Иногда достаточно одного сообщения от любимого человека, чтобы весь день ходить с улыбкой на лице... :) #

[Ответить](#) [Ретвитнуть](#) [В избранное](#) [Ещё](#)



Юрий @x7ai · 23 июня

 от кредитного банка что ли

[Подробнее](#)

[Ответить](#) [Ретвитнуть](#) [В избранное](#) [Ещё](#)



Слава Николаев @AVATAR100500 · 23 июня

 я один никогда не понимал, какое отношение к этим историям имеет какой-то  ?

[Подробнее](#)

[Ответить](#) [Ретвитнуть](#) [В избранное](#) [Ещё](#)



Азамат @MADGTX · 25 июня

 Интересно, кто придумывает этот бред??? Ну скажите, причём тут  ?  , если сообщение пришло на флай?

[Подробнее](#)

[Ответить](#) [Ретвитнуть](#) [В избранное](#) [Ещё](#)

The bad



Ericsson RU & CIS
ERICSSON @ericsson_ru

#Ericsson_цитата

Показать перевод

Ответить Удалить ★ В избранное *** Ещё

ЦИТАТА

ЛЮБАЯ ДОСТАТОЧНО РАЗВИТАЯ
ТЕХНОЛОГИЯ НЕОТЛИЧИМА ОТ
ВОЛШЕБСТВА.

АРТУР КЛАРК



The bad

[REDACTED] Читать

С Днем Победы, друзья! Мира, добра и радости! youtu.be/LUpSY6tgEGI

◀ Ответить ↗ Ретвитнуть ★ В избранное ⋮ Ещё

 YouTube

Поздравляем с Днем Победы!

0:00 / 1:01

Поздравляем с Днем Победы!

Доблесть, честь и мужество народа. Подвиги, которые не подлежат забвению.

[Посмотреть в интернете web](#)



The ugly



Если этот пост наберет **1 000 лайков**,
отправит детей из двух детских домов в летний лагерь.



-  Ericsson RU & CIS @ericsson_ru · 30 сент.
@Goodlark Меняется скорее не перечень ИТ профессий, а квалификационные требования к знаниям, умениям и способам их реализации #EricssonChat
[Показать переписку](#) [Ответить](#) [Удалить](#) [★ В избранное](#) [... Ещё](#)
-
-  Ericsson RU & CIS @ericsson_ru · 30 сент.
@IcebergM мы стараемся, чтобы все возрастные категории профессионалов были представлены в нашей компании #EricssonChat
[Показать переписку](#) [Ответить](#) [Удалить](#) [★ В избранное](#) [... Ещё](#)
-
-  Ericsson RU & CIS @ericsson_ru · 30 сент.
@IcebergM Средний возраст кандидатов на вакантные должности не изменился. Для нас возраст не является критерием отбора #EricssonChat
[Показать переписку](#) [Ответить](#) [Удалить](#) [★ В избранное](#) [... Ещё](#)
-
-  Arcanebinder @Arcanebinder · 30 сент.
@EricssonChat, насколько вероятно, что вы возьмете на работу самоучку. Человека, без каких бы то ни было профильных дипломов? #EricssonChat
[Развернуть](#) [Ответить](#) [Ретвиты](#) [★ В избранное](#) [... Ещё](#)
-
-  Svetlana Ragimova @Goodlark · 30 сент.
@ericsson_ru стоит ждать исчезновения или потери актуальности каких-то ИТ-профессий в ближайшем времени? #EricssonChat
[Показать переписку](#) [Ответить](#) [Ретвиты](#) [★ В избранное](#) [... Ещё](#)
-
-  Ericsson RU & CIS @ericsson_ru · 30 сент.
@IcebergM Стоит также отметить, что будет стираться грань между различными профессиями в области ИТ #EricssonChat
[Показать переписку](#) [Ответить](#) [Удалить](#) [★ В избранное](#) [... Ещё](#)



Maersk Group

July 1



Can you guess which West African country we're in here? (Hint: Its capital starts with D) — with Dagny Gabriel Giacomelli.



Like · Comment · Share

47 Shares

2,037 people like this.

Top Comments ▾



takeaways



- › Don't forget that social media is people talking to people. So let's talk!
- › Don't forget to engage your employees into this communication
- › Content is still the king. Give people an opportunity to speak with an interesting specialists

Brand+content connection



Ericsson Russia & CIS

Опубликовано: Алексей Паткин !?!. · 7 мая ·

Поздравляем с днем радио! Именно 7 мая 1895 года русский физик Александр Попов впервые продемонстрировал сеанс радиосвязи. А приведенная иллюстрация – реклама радиоприемников Ericsson Radio Systems, выпускавшихся в середине 1960-х годов. Гл... Еще



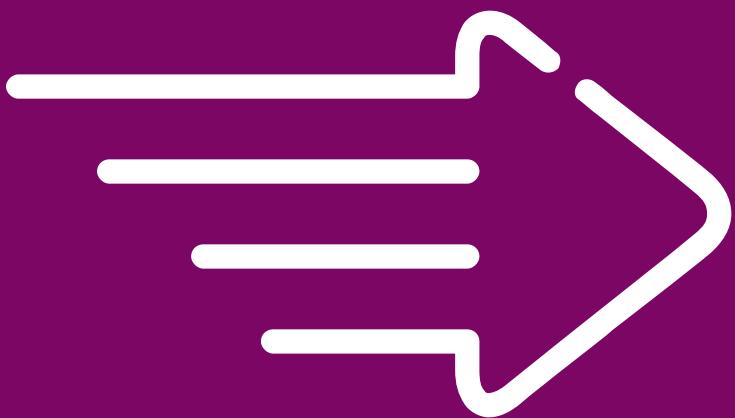
Нравится · Комментарий · Поделиться

21 · Перепости: 2



takeaways

- › Tell your readers a story
- › Why it has to be there?



Make fun



 Ericsson Russia & CIS
Posted by Stanislav Kupriyanov [?] - July 2 at 3:38pm - Edited - 

Если что, в ходе испытаний ни одна маленькая сеть не пострадала.
#CNews #Ericsson



Телеком-гигант Ericsson испытал маленькую 5G-сеть
Компания Ericsson показала работу своей версии сети 5G со скоростью...
CNEWS.RU

Like · Comment · Share

 Александр Беспамятнов, Svetoslav Malugin, Natela Hanelia and 28 others like this



takeaways



- › Don't afraid to joke with your audience
- › Be politically correct

Look at me



Maersk Group

May 19

Making our way through the South Atlantic. (Image by Ryan Macleod) — with Wave Prasanna Venkatesan and 3 others.



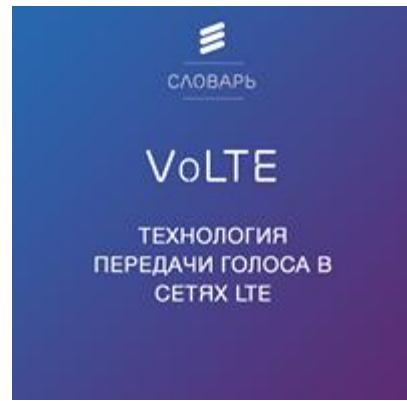
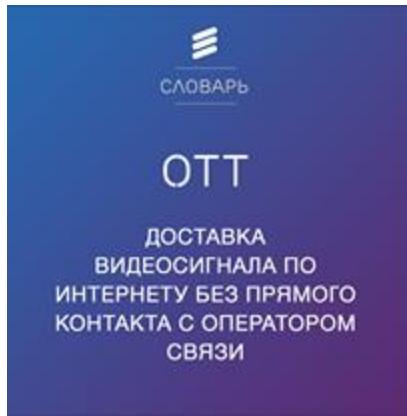


takeaways

- › Everybody loves beautiful photos
- › Try to use exclusive content (engage your employees)
- › Use instagram



Share the knowledge





takeaways

- › Visuals work for driving engagement
- › Share your knowledge and speak more simply



Takeaways

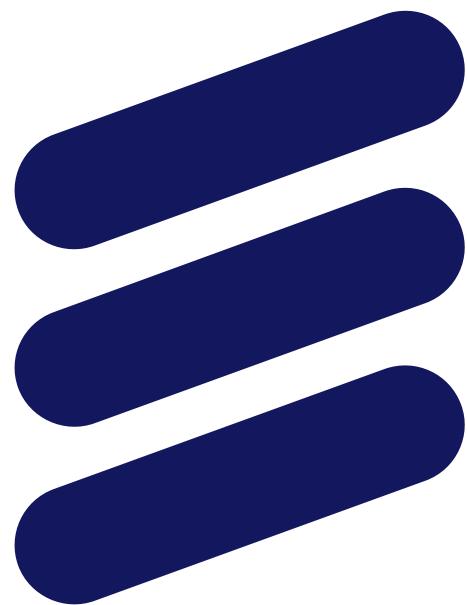


bad

Abstract quotes
Manipulations (if... then...)
Holiday cards
No connection between content
and brand

Good

Interesting stories
More interesting stories
Fun
Content+brand [context]
connection
Social media differentiation
Exclusive photos
Employees engagement



ERICSSON



Association
of European
Businesses

Luc Jones

Partner, Antal Russia

*Social Networks in
Recruitment*

20 YEARS SHAPING
THE WORKPLACE



Social Media in Recruitment

Luc Jones, Partner

t:+7-499-550-23-83

e:luc.jones@antalrussia.com

A little bit of history...

Back in the ‘old’ days....



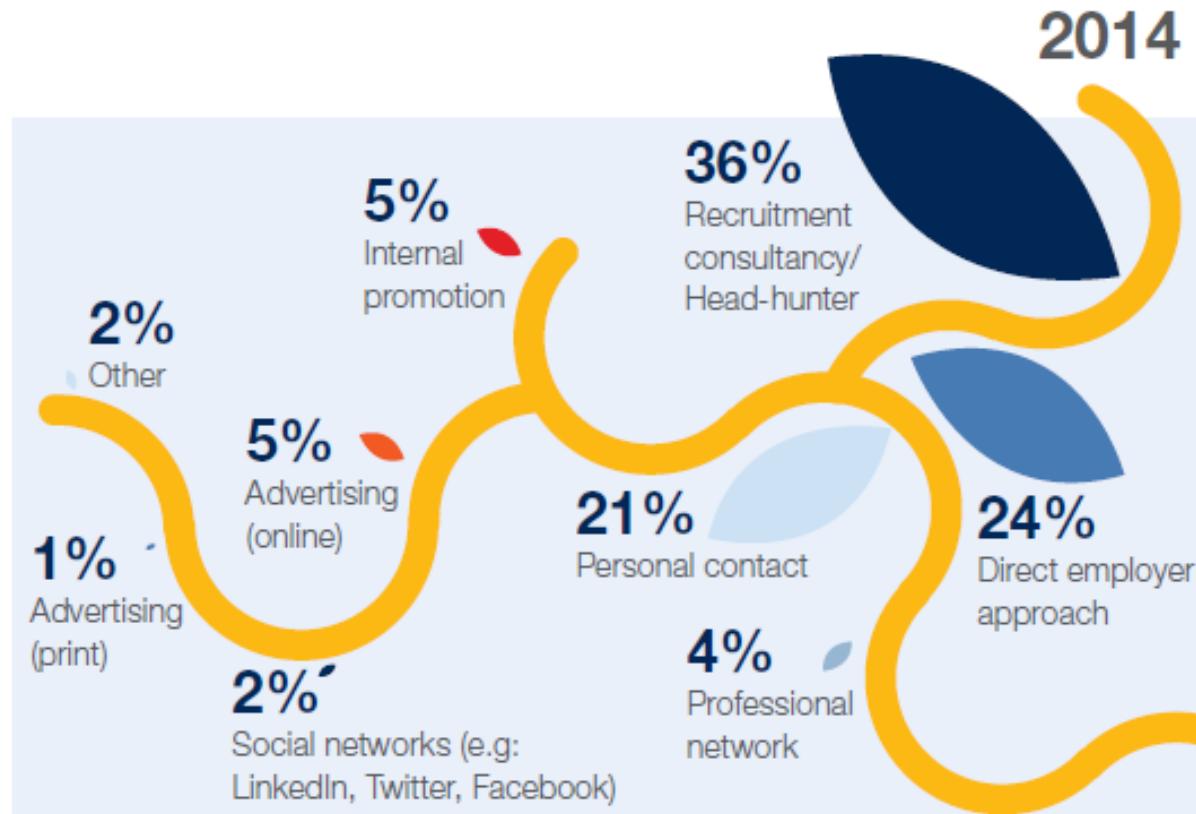
And today...



Job search

How managers are finding a new job

5% of respondents got an internal promotion, which corresponds to the previous year's figure. **Social networks retain their position.** Over the past year, 2% of managers have found a new job using this tool.



Now we cannot live without it!!



Just don't forget that there is a difference
between:

Facebook



LinkedIn



Подумайте, какое впечатление произведет Ваш e-mail:

lexus_dim,
to-alien,
alenka_smolensk,
hyperwind,
zzz_baby2000,
detkalizka,
margo-oleg-ira,
mumrik50,
botano4ka,
liebe114



Реальные примеры из практики Antal Russia

Каким вас хочет видеть работодатель

Фото соискателей на hh.ru по запросу «Менеджер»



During the dot com boom in the late 1990s

we were told that the world would change



Everything from shopping, to recruitment would now be done by the Internet



www.fiddledeedee.net

‘People’ would effectively be made redundant



BUT:

Having this



Does not mean you do not need them



As well as this



Is not the only result you expect hiring a person
to do the job



You might be afraid that you are changing this



To this



But if you are managing people effectively it could still be like this



Even in the hi-tech world



Without people it is hard to imagine the system



And obviously valuable tools

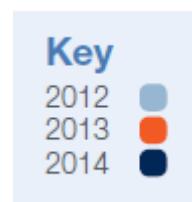


A screenshot of the monsterrussia.ru website. The header is purple with the site name "monsterrussia.ru". It features a search bar with fields for "Вакансия" and "Ключевые слова", and a "ПОИСК" button. Below the header, there are several sections: "Вакансии в Москве", "Вакансии в Санкт-Петербурге", "Вакансии в Казахстане", "Вакансии в Азербайджане", and "Вакансии в Беларусь". There are also sections for "Работа в сфере IT", "Работа в сфере продаж", "Работа в сфере маркетинга", and "Работа в сфере управления".

Still remain nothing more than tools



Reason to change job



Most vacancies are filled without help from a recruitment agency



In recruitment, a website or a job board CANNOT

- Establish a candidate's motivation
- Manage the offer process
- Handle a potential counter-offer
- Provide advice on current market trends

WE WILL SURVIVE!

20 YEARS SHAPING
THE WORKPLACE



Thank you! Questions?

Luc Jones, Partner
t:+7-495-935-86-06
e:luc.jones@antalrussia.com



Association
of European
Businesses

Tatiana Erofeeva

Online Manager, Siemens LLC

*Social Media Governance
Process*

Moscow, 8th of July, 2014

Social Media Governance Process

Background



- **73%** of adults with Internet access use social networking sites*
- **65%** of organizations worldwide use or plan to use social media for PR and communication purposes**
- Online communication is **multidirectional** in nature and **very fast** in transmission
- Companies tend to **lose control** over communication process when using new digital channels





1:05 / 4:36



YouTube

 **Matt Samford**
@samph

Follow 

When I worked at McDonalds my manager told me to add bleach to a cleaner which contained ammonia. #McDStories

4:18 AM - 27 Jan 12 via web · Embed this Tweet

 **AARON**
@AaronKai

Follow 

I remember the McDonald's play area always smelt like vomit and burgers, then I found vomit and burgers in the ball pit #McDStories

3:49 AM - 27 Jan 12 via Twitter for iPhone · Embed this Tweet

 **steelersfans99**
@stainedsleeves

Follow 

Built one outside my house gained 50 pounds
#McDStories

7:20 AM - 27 Jan 12 via Twitter for iPhone · Embed this Tweet

 **Kim Stallwood**
@grumpyvegan

Follow 

My warm memories of McDonald's is to use them as public toilets. #McDStories

11:30 AM - 21 Jan 12 via web · Embed this Tweet



 **hmv** @hmvtweets

Just overheard our Marketing Director (he's staying, folks) ask "How do I shut down Twitter?" #hmvXFactorFiring

[Collapse](#) [Reply](#) [13 Retweet](#) [★ Favorite](#) [More](#)

158	14
RETWEETS	FAVORITES



2:36 PM - 31 Jan 13 · Details



 **ОАО Сбербанк России** @sberbank

Народный лайфхак: Если на стене мелом написать "Сбербанк", у стены образуется очередь из 30 пенсионерок. Кто пробовал? Работает?

[Collapse](#) [Reply](#) [13 Retweet](#) [★ Favorite](#)

422	53
RETWEETS	FAVORITES



Risks for Brands / Organizations

Miscommunication

Matt Samford  [Follow](#) [1](#)

When I worked at McDonald's my manager told me to add bleach to a cleaner which contained ammonia. [#McStories](#)

4:18 AM - 27 Jan 12 via web [Embed this tweet](#)

AARON  [Follow](#) [1](#)

I remember the McDonald's play area always smell like vomit and burgers, then I found vomit and burgers in the ball pit. [#McStories](#)

3:40 AM - 27 Jan 12 via Twitter for iPhone [Embed this tweet](#)

steelersfans99  [Follow](#) [1](#)

Built one outside my house gained 50 pounds [#McStories](#)

3:30 AM - 27 Jan 12 via Twitter for iPhone [Embed this tweet](#)

Kim Stallwood  [Follow](#) [1](#)

My warm memories of McDonald's is to use them as public toilets. [#McStories](#)

3:30 AM - 27 Jan 12 via Twitter for iPhone [Embed this tweet](#)

Volkswagen UK  [Follow](#) [1](#)

We hope you had a fantastic New Year. Do you have any resolutions and if so what would you like to see us do more of this year?

Like Comment Share - Tuesday at 11:56am 4h

91 people like this.

52 shares

View previous comments 50 of 971

Stuart Mears Come on VW stop being evil, align your actions with your marketing and stop lobbying against climate change laws. You're better than this!

1 hour ago · Like · 431

Lyon Come have a little chat with Greenpeace, go on VW you know what want to..

2 hours ago · Like · 1

Nick Rivers Talking to Greenpeace about their objections and realising how shortsighted it is to ignore them would be a great resolution.

2 hours ago · Like

KC Kenneth Cole  [Follow](#) [1](#)

Millions are in uproar in Cairo. Rumor is they heard our new spring collection is now available online at <http://bit.ly/1CAiro> -KC

Retweeted by stevenmorm and 98 others

American Red Cross  [Follow](#) [1](#)

Ryan found two more 4 bottle packs of Dogfish Head's Midas Touch beer.... when we drink we do it right [#gettngsizzled](#)

HootSuite • 2/15/11 11:24 PM

SMM mistakes

ОАО Сбербанк России  [Follow](#) [471](#)

Народный лайфхак: Если на стене мелом написать "Сбербанк", у стены образуется очередь из 30 пенсионерок. Кто пробовал? Работает?

Collage [Reply](#) [3 Retweet](#) [★ Favorite](#)

422 RETWEETS 53 FAVORITES

Kate Solovyeva  [Follow](#)

А че суперджет рухнул?! ХАХАХА! Говномашина! Жаль, не в Аэрофлоте, на один бы стало меньше, а может и вовсе продали их обратно кому-нибудь!

33 мин назад, через Twitter for iPhone

Complaints



Отзывы о компании «ООО "Сименс Технологии Газовых"»

Добавить Ваш отзыв с данной компанией

12.08.13 12:56

Извините Т.К.Р. ТТГ в этот ЧП-90, Сименс практикует в производстве и поставках некачественных материалов. Изделия этого производителя не соответствуют заявленным характеристикам. В частности, изложено в отзыве о производстве компрессорного оборудования, что вентиляторы, изготовленные из ОАО Сименс Шахтное и Инженерное производство, не соответствуют заявленным характеристикам. Доказано это на дипломе начальника цеха, выданном в 2011 году для аттестации на рабочем месте "вентилятор" (вентилятор) вентилятор

Сообщить о неправильности отзыва

Логин: Альберт, к. Сименс (Беларусь)

12.08.13 12:56

Извините Т.К.Р. ТТГ в этот ЧП-90, Сименс практикует в производстве и поставках некачественных материалов. Изделия этого производителя не соответствуют заявленным характеристикам. В частности, изложено в отзыве о производстве компрессорного оборудования, что вентиляторы, изготовленные из ОАО Сименс Шахтное и Инженерное производство, не соответствуют заявленным характеристикам. Доказано это на дипломе начальника цеха, выданном в 2011 году для аттестации на рабочем месте "вентилятор" (вентилятор) вентилятор

Сообщить о неправильности отзыва

Employees' SM misuse

hmv  [Follow](#)

Just overheard our Marketing Director (he's staying, folks) ask "How do I shut down Twitter?" [#hmxFactorFiring](#)

Expand

hmv  [Follow](#)

Sorry we've been quiet for so long. Under contract, we've been unable to say a word, or -more importantly - tell the truth. [#hmxFactorFiring](#)

Expand

hmv  [Follow](#)

There are over 60 of us being fired at once! Mass execution, of loyal employees who love the brand. [#hmxFactorFiring](#)

Expand

hmv  [Follow](#)

We're tweeting live from HR where we're all being fired! Exciting!! [#hmxFactorFiring](#)

Expand

hmv  [Follow](#)

With our [#hmxBigCross](#) Sale underway, who took advantage of the 25% off 1000s of products? What did you pick up? pic.twitter.com/Dm0MSLqK

View photo

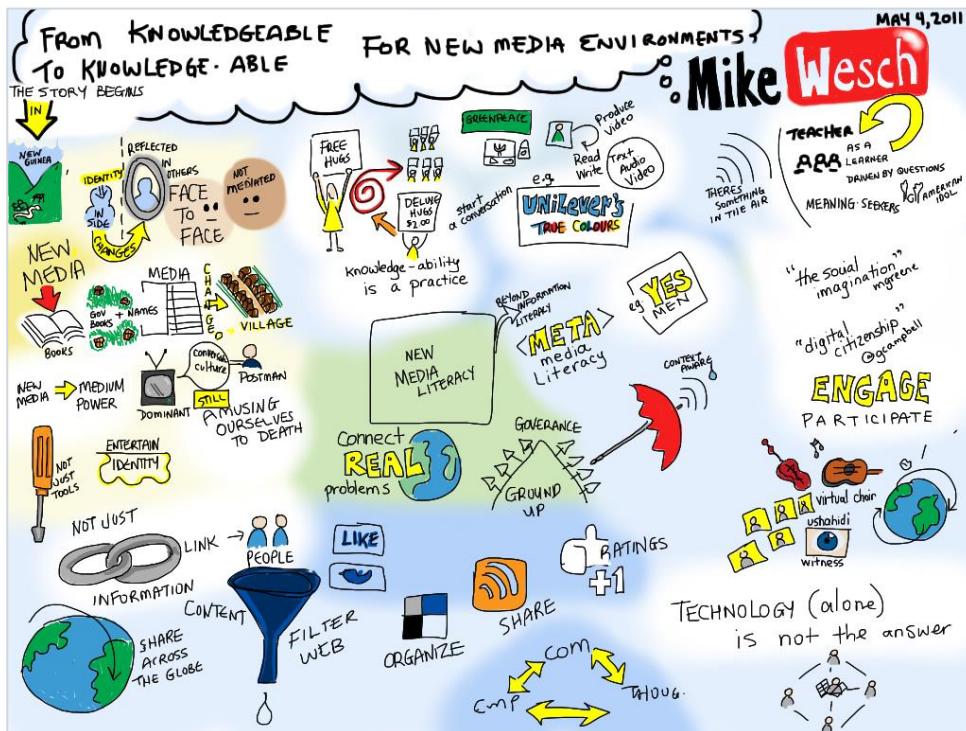
Current Situation in Companies



- **2/3** of organizations do not have specific social media policies and do not train their staff to use social media*
- Companies often **ban** employees' use of social media in the workplace, but this course of action often has a **negative impact on employees' morale** and is difficult to enforce
- No research available: use of social media for communication is mostly **experimental** and **ad hoc**, and can lead to **negative consequences**

Social Media Governance Helps Mitigate the Risks

Social Media Governance - formal or informal frameworks which regulate the actions of the members of an organization within the social web*:

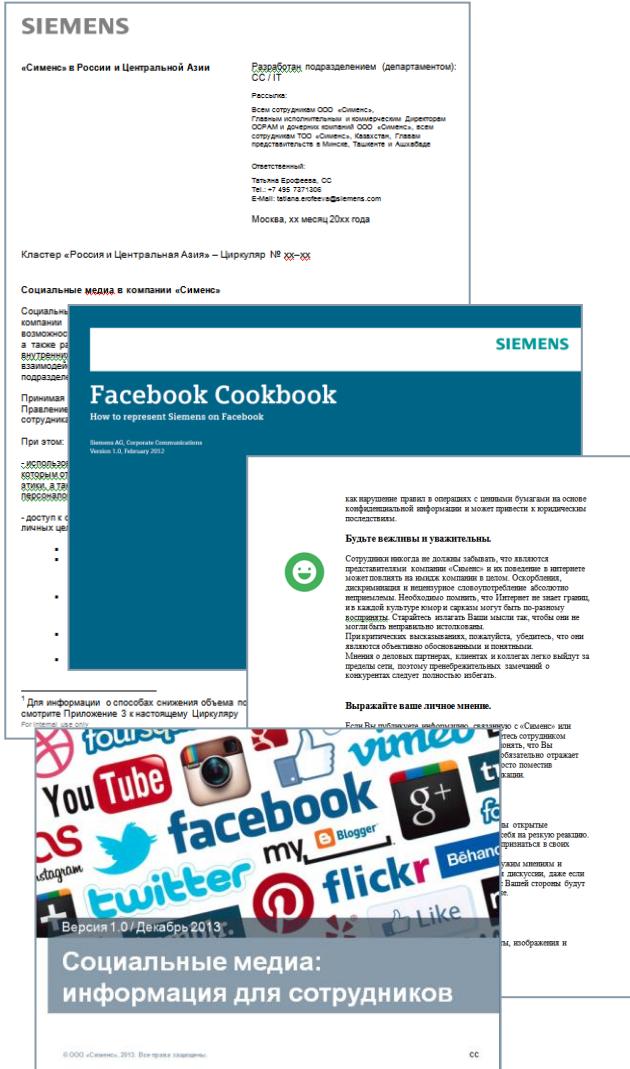


- social media guidelines;
- proper communication of rules;
- training programs;
- tools for monitoring stakeholder communication;
- KPI for measuring social web activities

Internal SM platform can decrease probability of confidential information disclosure.

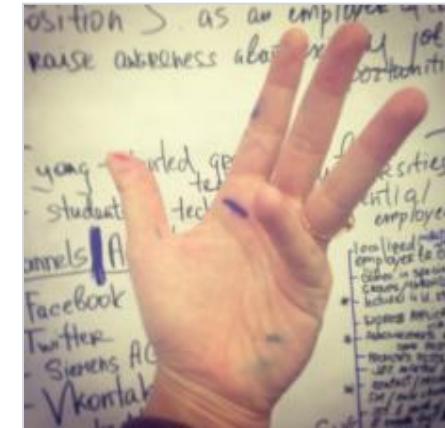
*Zerfass, A., Fink, S., & Linke, A. (2011). Social media governance: Regulatory frameworks as drivers of success in online communications. In L. Men & M. Dodd (Eds.), *Pushing the envelope in public relations theory and research and advancing practice, 14th International Public Relations Research Conference* (pp. 1026–1047). Gainesville, FL: Institute for Public Relations.

Social Media Guidelines & Communication



- Clear and easy to understand guidelines about SM use for employees
- Advices on proper use of corporate Internet access
- Additional detailed instructions for communication managers
- Howto's for senior management
- Start of new social media channel requires special authorization
- Rules of corporate SM channel design
- Aggressive internal communication campaign

Trainings for different types of employees



Using social media with confidence (00:11 / 35:54)

How this web-based training works

SIEMENS

#BT_SocialMedia_14 (00:14 / 21:36)

SIEMENS

USING SOCIAL MEDIA WITH CONFIDENCE

For internal use only | © Siemens AG 2012. All rights reserved.

00:14 / 00:16

00:02 / 01:00

Page 64

Monitoring Tools & Clear Management Procedures

Manual search

(e.g. SocialMention)

Advantages:

- Easy to use
- Free
- Good sentiments analysis

Disadvantages:

- Very time consuming
- Not suitable to track or store huge amounts of data

Automated search

(e.g. Brandwatch)

Advantages:

- Able to handle huge amounts of data
- Quick quantitative results

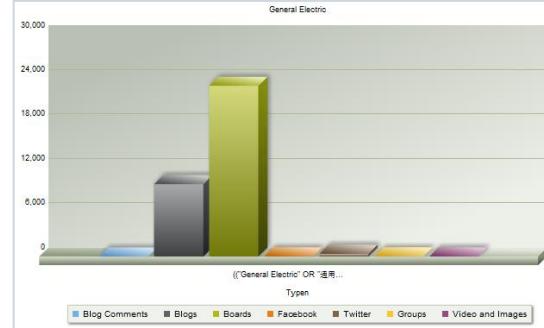
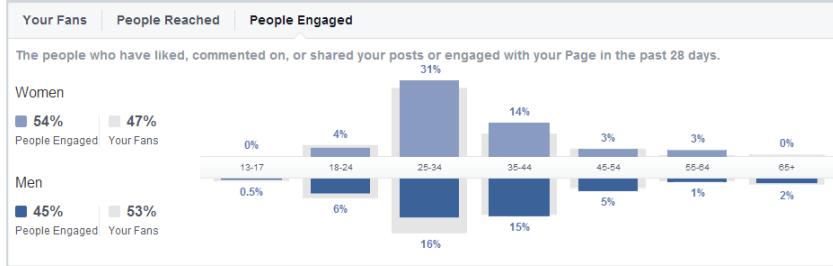
Disadvantages:

- Costs
- No reliable sentiments analysis
- Not easy to setup



- Develop and publish **clear rules for comments** on each of your SM channels (e.g. Netiquette).
- Define **critical cases** (trolling, known product issues, repeated questions, etc.) and develop clear procedures on **how to react** in each case.
- Develop **escalation process** for special cases with clearly stated response timeframes.

KPI and analysis



~ May 2014 ~

Date	Event / News
May 1	1: новое стратегическое партнерство с концерном GE в Европе
May 6	6: сертификация в России токарного станка МАКСЕТОМ Брест
May 7	7: новое стратегическое партнерство с концерном GE в Европе
May 8	8: официальное вступление в вторую квартал 2014 историю - строительство стальной линии нитро в Китае
May 9	9: история - строительство стальной линии нитро в Китае
May 12	12: программа практики для студентов и молодых специалистов с Европой
May 13	13: начало чемпионата формула-1 и сотрудничество Red Bull Racing с Сименсом
May 14	14: Картинки из второй линии на стадионе Сименс на ежегодной энергетической конференции в США
May 15	15: история - открытие первого завода в Европе
May 16	16: Анонс линии Industry
May 19	19: открытие фабрики по переработке энергии ветра в городе с помощью технологии проектирования про начала
May 20	20: открытие аэропорта Домодедово и решения Сименс Ansys линии Int'l City
May 21	21: Микроэнергосистема для обогревателей ALMA
May 22	22: история - открытие первого завода в Европе
May 23	23: Начало строительства гидроэнергетической установки в Китае
May 24	24: Устройство Шанхай
May 25	25: Технология ветра Губернатора Санкт-Петербурга Германа Потанина с помощью
May 26	26: История - первые линии
May 27	27: новая версия системы Solid Edge
May 28	28: XVI Всероссийская промышленная и художественная выставка в Симферополе - самый престижный
May 29	29: выставка электротехники и источников контингента
May 30	30: Технологии для Toyota Motor
May 31	31: История - открытие
May 32	32: генераторов Альянса II
May 33	33: генераторов Альянса II
May 34	34: генераторов Альянса II
May 35	35: генераторов Альянса II
May 36	36: генераторов Альянса II

~May 2014 Statistics~

Category	Value	
Количество постов в месяц	34	
Количество Likes страницы:	на начало месяца	375
	на конец месяца	395
Среднее количество Likes страницы за месяц	382	
Общее количество Likes за месяц	20	
Средний Reach за месяц	213	
Средний Engagement постов (Likes, Shares, Comments)	24	
Самый популярный пост за месяц	reach поста	585
Было ли рекламное продвижение?	нет	
Количество постов по темам:		
Энергетика	3	
Индустрия	4	
Инфраструктура и города	2	
Здравоохранение	2	
Корпоративная информация	5	
История	7	
Сотрудничество	6	
Лекции Сименс	5	
Работа в Сименс	0	
Конкурсы Сименс	0	



"It takes 20 years to build a reputation and five minutes to ruin it. If you think about that, you'll do things differently."

Warren Buffett

Research on Social Media Governance in Russia

The purpose is to analyze the social media policies implementation in Russia in various types of organizations, with specific focus on those companies that were already negatively affected by employees' social media misuse. We also seek to identify the elements of social media policies that could prevent negative social media encounters.



Two-phase study:

- Analysis of social media policies
- Short interviews with employees/SM managers

Participating companies and people will not be identified in the dissemination of the research. The data collected during research will be kept confidential and stored in a safe protected place.

Results can help organizations to develop and implement more effective social media policies.

BONUS FOR PARTICIPANTS:

I will share with you my specific findings about your organization's SM governance process and recommendations for improvement, including social media policies' elements and communication tips.

Would you like to participate?

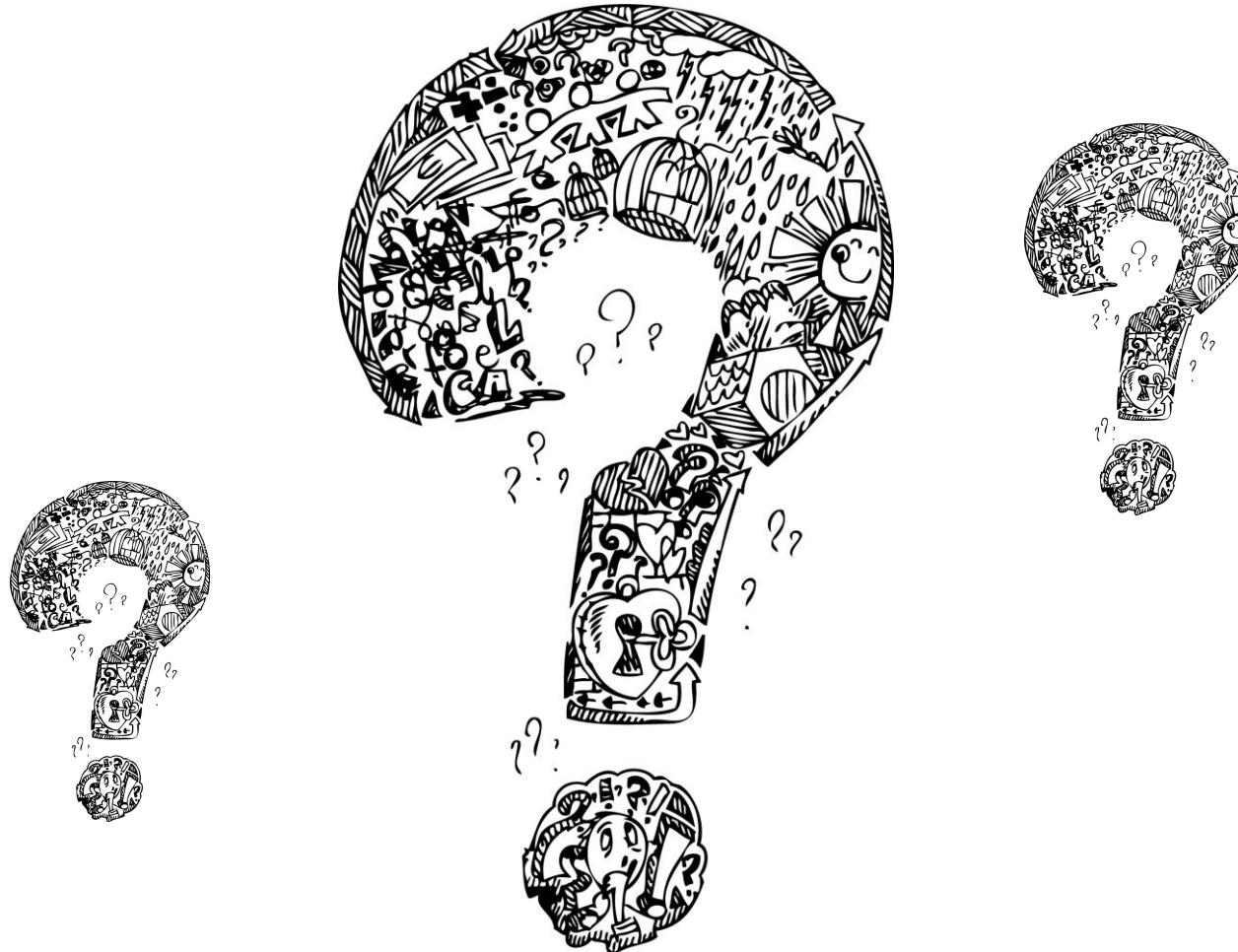


Erofeeva.Tatiana@siemens.com



@aynka_t

Questions?



Moscow, 8th of July, 2014

Social Media Governance Process



Association
of European
Businesses

Karina Osipova

Head of Internal Communication Department, Leroy Merlin Russie

*Corporate Social Network in
Internal Communication
Structure*



Association
of European
Businesses

Mikhail Lyadov

Vice-President of Manufacturing, Retail & Transport, Atos IT Solutions & Services

*Implementation and Using of
Corporate Social Networks*

Корпоративная Социальная Сеть – опыт внедрения и использования

Mikhail Lyadov

Mikhail.Lyadov@atos.net

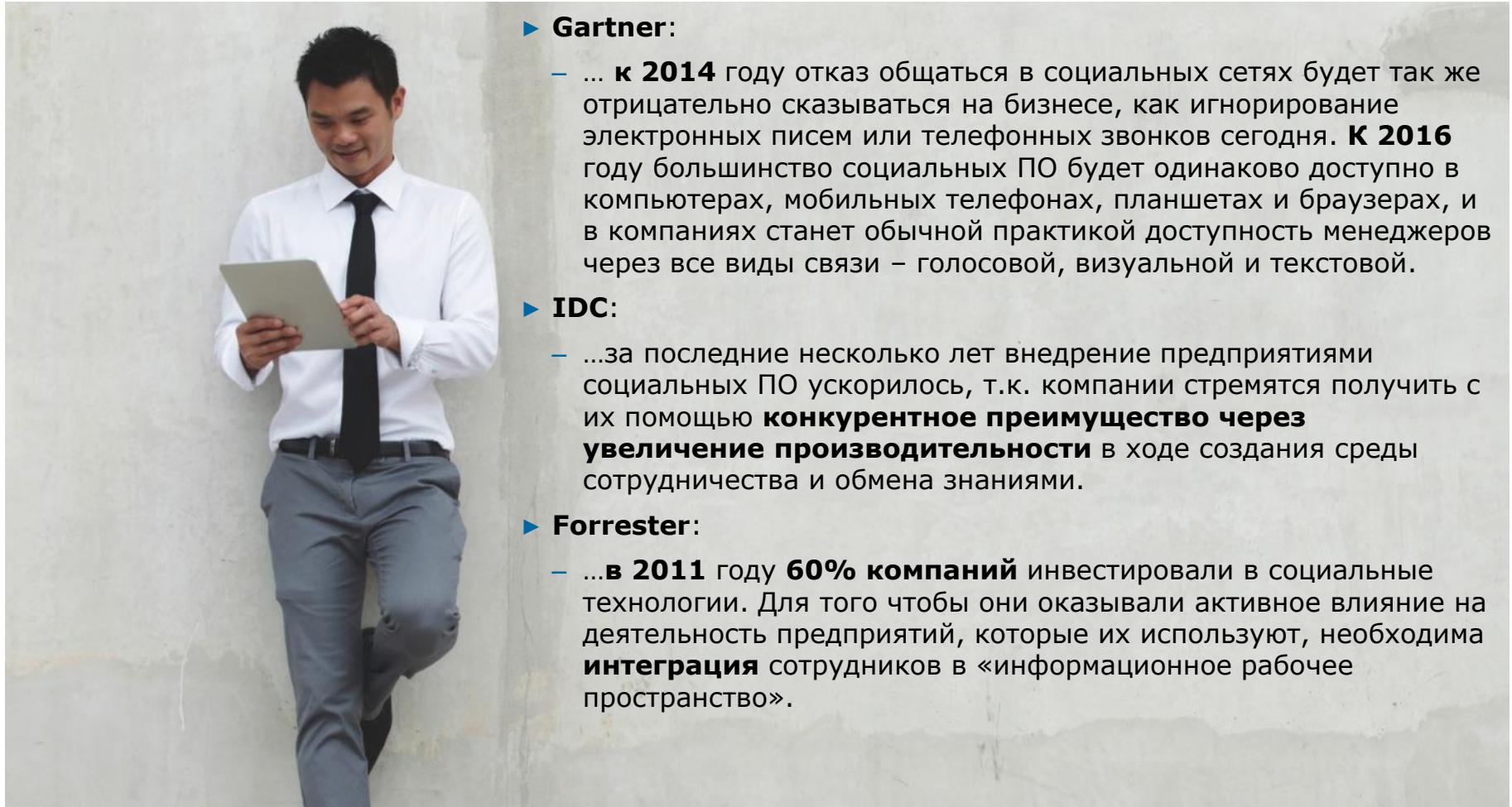
VP, Market Leader

Manufacturing, Retail & Transportation



Бизнес выходит в социальные сети ...

Мнение аналитиков



► Gartner:

- ... к 2014 году отказ общаться в социальных сетях будет так же отрицательно сказываться на бизнесе, как игнорирование электронных писем или телефонных звонков сегодня. К 2016 году большинство социальных ПО будет одинаково доступно в компьютерах, мобильных телефонах, планшетах и браузерах, и в компаниях станет обычной практикой доступность менеджеров через все виды связи – голосовой, визуальной и текстовой.

► IDC:

- ...за последние несколько лет внедрение предприятиями социальных ПО ускорилось, т.к. компании стремятся получить с их помощью **конкурентное преимущество через увеличение производительности** в ходе создания среды сотрудничества и обмена знаниями.

► Forrester:

- ...в 2011 году **60% компаний** инвестировали в социальные технологии. Для того чтобы они оказывали активное влияние на деятельность предприятий, которые их используют, необходима **интеграция** сотрудников в «информационное рабочее пространство».

Сотрудничество и общение в социальных сетях – реальность нового поколения

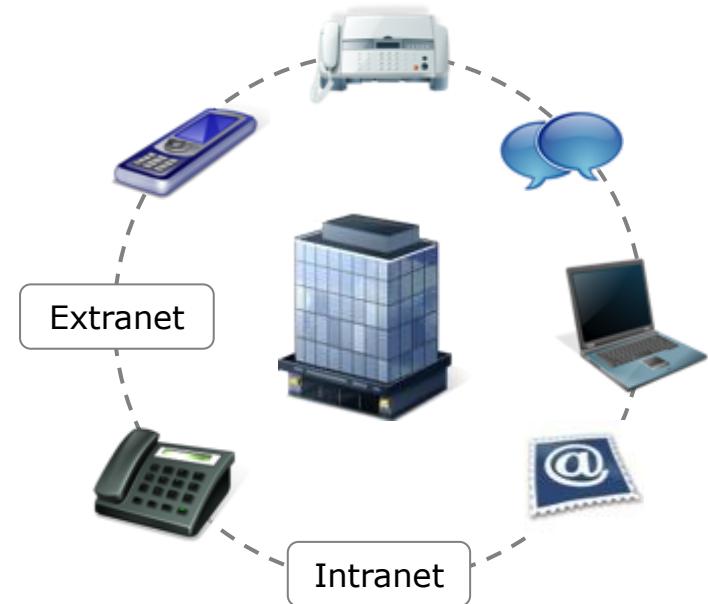
- 
- ▶ **Новое поколение** скоро **будет доминировать** среди сотрудников:
 - примерно 50% населения находится в возрасте от 15 до 44 лет.
 - ▶ **Люди нового поколения** используют **новые инструменты**, позволяющие общаться с **большим количеством людей, более часто и из любого места, где бы они ни находились**:
 - 61% пользователей социальных сетей находятся в возрасте от 18 до 45 лет.
 - ▶ Они находятся среди нас, и **их влияние на бизнес возрастает**.
 - ▶ Люди нового поколения используют современные средства для общения и ожидают тех же возможностей для работы: только **11% из возрастной группы от 13 до 19 лет используют email** для общения с друзьями.
 - ▶ **Инструменты общения нового поколения необходимы** для привлечения и удержания талантливых сотрудников нового поколения.
 - ▶ Если на работе нет современных инструментов общения для решения бизнес-задач, сотрудники **вынуждены применять собственные программные и технические средства, не относящиеся к корпоративным**.

Слияние двух ИТ-культур

ИТ для личного общения



ИТ для профессионального общения



Максимальное использование преимуществ инструментария Web 2.0 в профессиональной, полностью защищенной и контролируемой среде.

Зачем нужна корпоративная социальная сеть?

Совместная работа сотрудников компании, партнеров и заказчиков для *повышения эффективности бизнеса* при помощи технологий социальных сетей.

Полный профиль пользователя

Сообщества и виртуальные рабочие площадки

Микроблоги

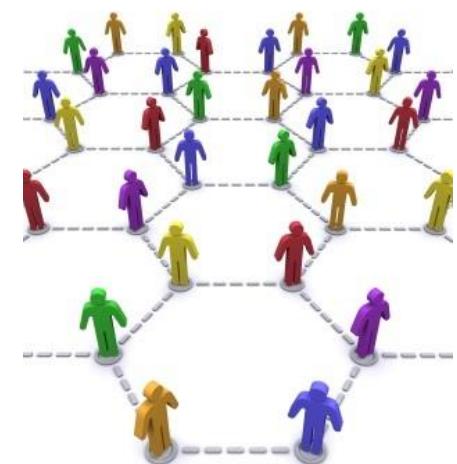
Статус пользователя

Wikis

Поиск

Отчетные показатели и Статистика

Открытый API



Преимущества корпоративной социальной сети

Продуктивность

- ▶ Общение сотрудников с компетентными коллегами и обеспечение их релевантной информацией; как результат – повышение эффективности их работы
- ▶ Использование информации как средства для оптимизации и увеличения гибкости бизнес-процессов
- ▶ Снижение затрат на обработку информации сотрудниками

Сотрудничество

- ▶ Упрощение интеграции процессов на глобальной основе вне строгих границ должностных обязанностей
- ▶ Расширение корпоративных взаимосвязей и сплочение коллектива
- ▶ Создание более естественной среды сотрудничества и обмена информацией

Инновации

- ▶ Обеспечение баланса между трудовой деятельностью и личной жизнью
- ▶ Моральная поддержка сотрудников, обозначение их ценности и единства
- ▶ Признание личных профессиональных заслуг

Удовлетворенность сотрудников

- ▶ Информирование персонала в режиме реального времени и получение обратной связи
- ▶ Внедрение инноваций и более гибкое, квалифицированное и эффективное руководство
- ▶ Ускоренный вывод продукта на рынок и улучшение показателей продаж

Zero Email

"We are producing data on a massive scale that is fast polluting our working environment and also encroaching into our personal lives.

At Atos, we are taking action now to reverse this trend, just as organizations took measures to reduce environmental pollution after the industrial revolution.

Our ambition is to be a 'zero email' company within three years."



Thierry Breton CEO, Atos, February 7th 2011

Three newspaper clippings from international media outlets. The first clipping is from 'THE WALL STREET JOURNAL' dated 18 June 2011, featuring a photo of Thierry Breton. The second clipping is from 'THE HUFFINGTON POST' dated 26 March 2011, with a large headline '3 500 000 hits on Google for « Atos zero email »'. The third clipping is from 'L'INFORMATICIEN' dated 28 March 2011, with a large headline 'Impressive international broadcast, print and online coverage!'.

3,5 million hits on Google!

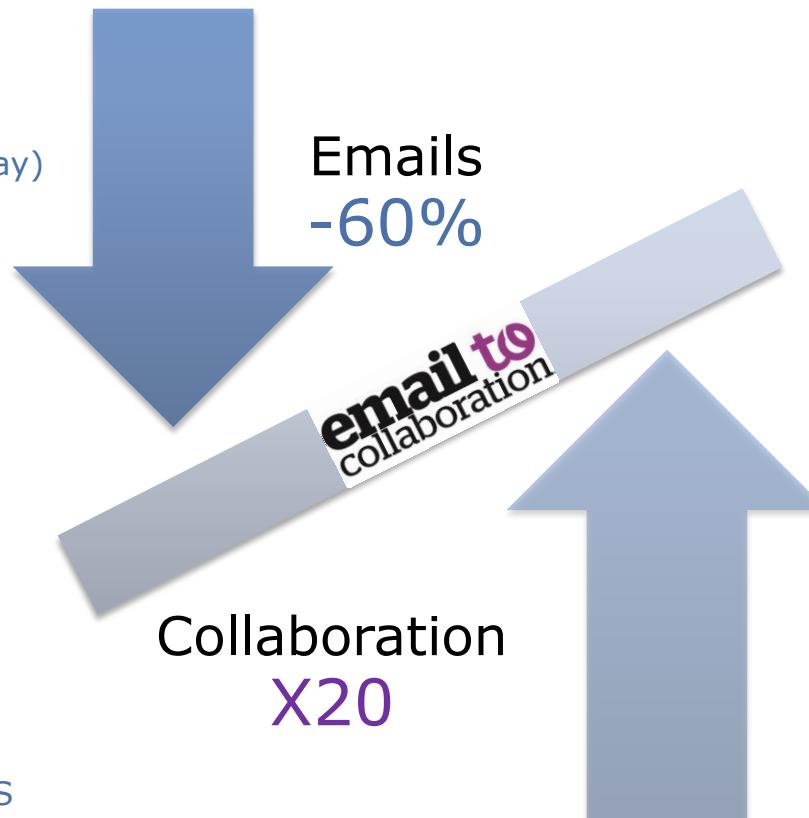
ATOS – The ZERO E-mail Company

Thierry Breton (Atos CEO & Chairman) Feb 2014 : “A great example of our people working together to achieve our business goals is our Zero Email™ program. Since we announced our ambition three years ago, we have collectively reduced internal emails by 60% and have improved global collaboration 20 times! In this new emerging collaborative world we have taken the lead....”

Feb 2011

100 internal emails sent / employee / week (20 per day)

15.000 messages / month on Yammer
14.000 Wiki users with **2.500** comments /month
10 sessions / employee / month for IM & calls on OCS



Feb 2014

40 internal emails sent / employee / week (8 per day)

300.000 blueKiwi collaborative contributions / month
2 000 000 blueKiwi pages viewed /month
7.500 blueKiwi communities
250.000 Sharepoint pages views / day
90 sessions / employee / month for IM, calls & videos on Lync

Показатели использования корпоративных социальных сетей



Источник: Исследование McKinsey 2010 г. (ESN ROI Research) на основе опроса 1700 менеджеров, ответственных за использование социальных медиа

Пример корпоративной социальной сети – blueKiwi

- ▶ **blueKiwi – управляемые социальные сети**, в которых сотрудники, партнеры и заказчики могут легко
 - общаться друг с другом,
 - обмениваться мнениями и работать совместно над документами,
 - собирать и распространять знания и лучшие практики,
 - осуществлять управление проектами в защищенной корпоративной среде.

Благодаря тому, что общение становится неформальным, и между сотрудниками возникает большее взаимопонимание, **blueKiwi помогает сотрудникам максимально раскрыть свой потенциал, что позволяет бизнесу любого уровня увеличить продуктивность и ускорить освоение инноваций.**

Области применения

Социальная сеть **blueKiwi** используется для достижения лучших результатов в бизнесе в самых различных областях деятельности:



Внутренние
коммуникации



HR



Продажи



Иновации



Управление
партнерскими
каналами



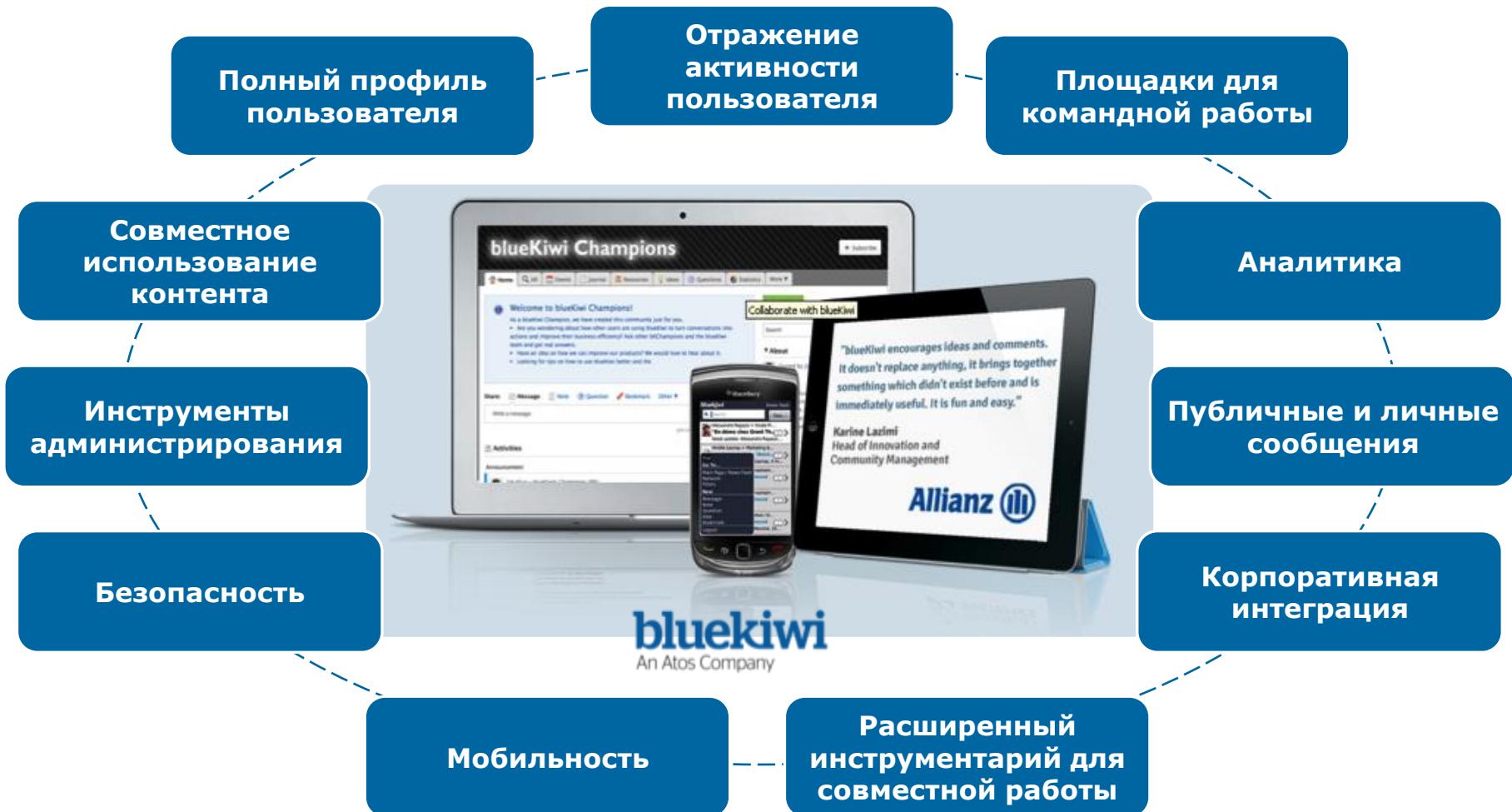
Совместная работа
внутри компании

Social & Mobile



Основная функциональность blueKiwi

<http://www.youtube.com/watch?v=gugv07eaLZc>



Будущее становится настоящим





Association
of European
Businesses

Q&A