

Провайдер в социальных сетях

Понятие «обратной связи», хотя и пришло из техники, оказалось востребованным во многих других областях жизни. В современном высококонкурентном мире нельзя просто сделать продукт или предоставить услугу. Необходимо отслеживать реакцию пользователей, учитывать их замечания и предложения. В противном случае будут происходить истории наподобие случившейся с Windows 8, в которой радикально изменили интерфейс, в результате чего её реальные продажи сильно разошлись с планами. Причина этого банальна — расхождение планов компании с тем, что хотели получить пользователи.

Телекоммуникационной отрасли, хотя она и живёт по сильно отличающимся законам, также необходима обратная связь с абонентом. Про классический её вид — call-центр, сказано так много, что повторять не имеет смысла. Лучше посмотреть на вещи, которые относительно недавно вошли в жизнь, то есть на социальные сети. Заодно остановиться на более традиционных способах связи в виде форумов.

Виды взаимодействия

Для новых, но уже таких привычных социальных медиа в виде твиттера, Facebook, Инстаграма и многих других можно выделить три вида взаимодействия.

Первый — это ведение корпоративных аккаунтов. В них сообщают новости:



Иллюстрация 1: Новостной аккаунт Ростелекома

помогают абонентам и рассказывают о жизни операторов:

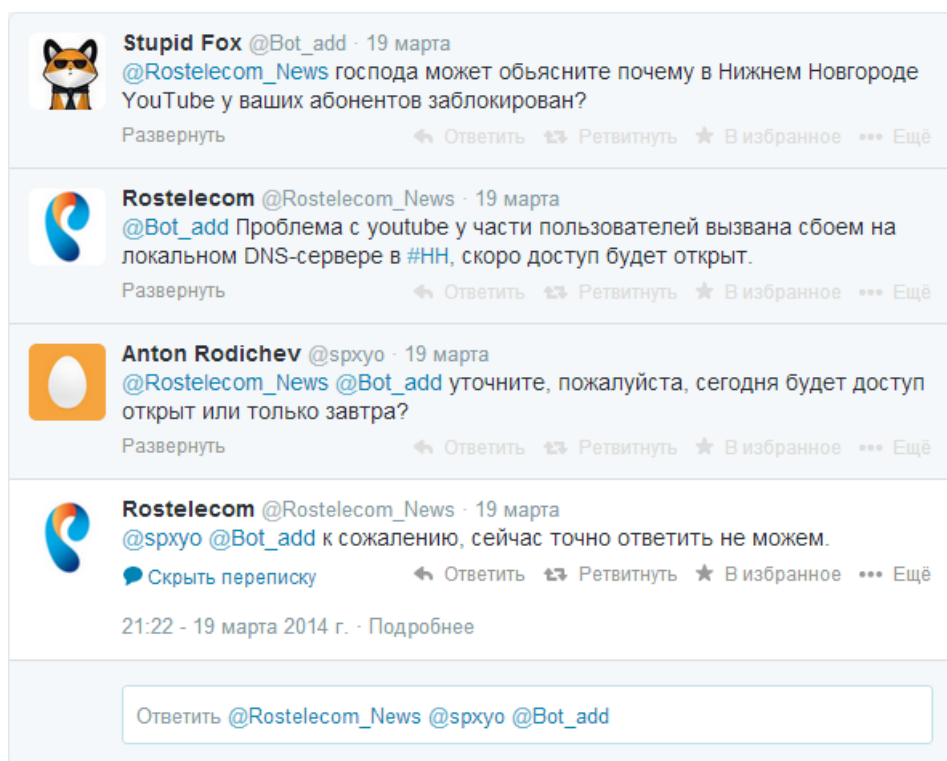


Иллюстрация 2: Худо-бедно, но на вопросы отвечают

Обычно такие аккаунты обезличены, вся информация тщательно фильтруется и ничего особенного из них не узнать. Подобный вид связи имеют все крупные игроки и множество небольших. Вот так выглядит официальный Билайн ВКонтакте:

Красноярск, Омск и Томск, вы готовы? Конкурс «Мой город для Арбениной» уже у вас! Если вы хотите выиграть билеты на концерт «Ночных снайперов» то: берите ваши фотоаппараты, идите в самое любимое место вашего города, положите там записку «Я помог! 7878 лайф» и сделайте снимок. Выложите его в конкурсный альбом: <http://bln.cc/MDfEhQ>. А также подпишитесь на официальную страницу группы. Работы принимаются до 23:59 28.03. Подробнее о правилах здесь: <http://bln.cc/1fQknrU>



Конкурс «Мой город для Арбениной»

22 мар в 16:37

8 Мне нравится 70

[Перейти к записи](#)

Опрос

[перейти к теме](#)

Проголосовали 177009 человек

Друзья, а вы знаете, что абоненты «Билайн» могут посещать любимую социальную сеть ВКонтакте через 0.vk.com абсолютно бесплатно?

Да, уже активно пользуюсь	57999 (32.77%)
Да, собираюсь попробовать	29058 (16.42%)
Да, но к сожалению, не смогу воспользоваться возможностью – я абонент другого оператора	23928 (13.52%)
Нет, впервые слышу	60562 (34.21%)
Другое (напишите ваш ответ в комментарии)	5462 (3.09%)

Обсуждения

19 тем

[Есть вопросы? Билайн отвечает](#)

Иллюстрация 3: Сообщество Билайна

Для помощи абонентам создана всего одна тема, куда и валятся все вопросы, что привело просто к космическим её размерам:



Билайн®

Просто.
Удобно.
Для тебя!



Вступить в группу

Это открытая группа.

Приложение



Баланс «Билайн»

7 242 участника

[Запустить](#)

Участники

734 961 человек



Саша



Konstantin



Ольга



Mikhail



Илья



Дмитрий

Ссылки

5 ссылок

Есть вопросы? Билайн отвечает тема закреплена 100053 сообщения. Стр. 1 2 3 .. 5001 5002 5003	 Юрий Брылёв ответил сегодня в 9:49
Последняя смс-ка 561 сообщение. Стр. 1 2 3 .. 27 28 29	 Ирина Яминова ответила сегодня в 9:16
Игра "Пятнадацый" 5650 сообщений. Стр. 1 2 3 .. 281 282 283	 Тоня Дмитриева ответила вчера в 12:57
0.vk.com - ВКонтакте для абонентов «Билайн» абсолютно бесплатно! 3107 сообщений. Стр. 1 2 3 .. 154 155 156	 Бекнур Макулбек ответил вчера в 6:45
Каким способом вы чаще всего пополняете баланс вашего счета? 324 сообщения. Стр. 1 2 3 .. 15 16 17	 Вовка Мещеряков ответил 26 мар в 23:30
Твой первый телефон 779 сообщений. Стр. 1 2 3 .. 37 38 39	 Дмитрий Романчук ответил 26 мар в 4:45
Вакансии «ВымпелКом» 41 сообщение. Стр. 1 2 3	 Мария Дрепа ответила 24 мар в 9:50
Что вы снимаете на камеру своего телефона? 155 сообщений. Стр. 1 2 3 .. 6 7 8	 Антон Домрачев ответил 23 мар в 1:26
Как вы обычно начинаете телефонный разговор? 201 сообщение. Стр. 1 2 3 .. 9 10 11	 Олег Гончаренко ответил 22 мар в 19:30
Билайн 20 лет! 226 сообщений. Стр. 1 2 3 .. 10 11 12	 Денис Батин ответил 21 мар в 18:01

Иллюстрация 4: Из 19 тем лишь одна предназначена для поддержки

Найти нужную информацию в таком бардаке очень сложно и всё, что остаётся — задавать вопросы заново. В результате тема превращается в винегрет, где даже ответ на свой вопрос не так-то просто заметить:



Сергей Решетов

« 4999 5000 5001 5002 5003 »

24 мар Дашулька

есть вопрос-а вот у меня тариф все за 300,но я ложу 300 рублей не сразу,а по 20 рублей,иногда когда идет минус я несколько дней не ложу деньги,т.к не пользуюсь эти дни телефоном,а потом опять 20 рублей кидаю-итого в конце месяца,в котором я пользуюсь этим тарифом я положу меньше 300 рублей!!!будит ли у меня в конце месяца долги за те дни когда я не пользовался телефоном и не ложил деньги???

вчера в 23:38 | Это спам | Ответить



Миша Метёлкин

Online

Вопрос. Допустим у меня 1гб закончился по "Все за 300", на счёту рублей 200, если я закажу ещё 1гб, 100 рублей со счёта снимут? И будет 100 на счёту?А что бы заплатить за услугу "Все за 300" через месяц на счет 300 рублей кинуть? Объясните пожалуйста.

сегодня в 0:07 | Это спам | Ответить



Алексей Белянский

Почему в последнее время ваша сотовая связь не доводит платежи до конца?У меня зависло около 70000т.р а операторы не могут ничего сделать.

сегодня в 0:13 | Это спам | Ответить



Билайн

Билайн Россия

Svetlana, здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, как называется Ваш тарифный план или услуга, по которой Вы хотели бы проверять остаток интернет-трафика? Мы проверим есть ли специальная команда для проверки. Команда *108# служит для проверки бонусного счета, который может быть начислен, например, за участие в какой-либо нашей акции. Если там указано 0, значит бонусов в виде сек., кб или минут там нет.

сегодня в 0:21 | Ответить



Билайн

Билайн Россия

Корней, здравствуйте! Да, этот сервис работает. Подробную информацию посмотрите, пожалуйста, здесь: <http://bit.ly/1jaCFWn>.

сегодня в 0:24 | Ответить



Билайн

Билайн Россия

Мишаня, уточните, пожалуйста, как называется Ваш тариф или услуга, для которой Вы хотите проверять остаток трафика? В каком регионе подключен Ваш номер?

сегодня в 0:27 | Ответить



Билайн

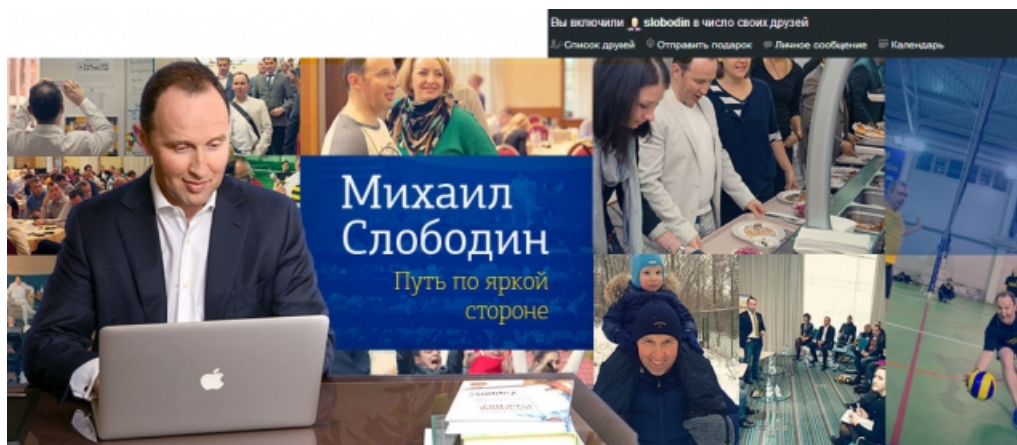
Билайн Россия

Энже, мы уточним эту информацию и оповестим Вас. Пожалуйста, ожидайте.

сегодня в 0:30 | Ответить

Иллюстрация 5: Все эти люди задавали вопрос несколько страниц назад

Второй — это личные аккаунты. Их ведёт либо руководство, либо пиар-отдел в лице конкретных менеджеров или начальников подразделений. Такие аккаунты могут быть как полезными, так и не очень. Если в них просто перепечатывается новости и пресс-релизы, читать их, скорее всего, никто не будет (кроме отраслевых журналистов и прочего подневольного люда, который обязан это делать по долгу службы). Если же сообщается что-то интересное и ведётся живой диалог, то положительный эффект возможен. Подобный вид связи хорош тем, что информация поступает непосредственно руководству, минуя барьеры в виде службы по борьбе с абонентами абонентских служб и запрограммированных на стандартный ответ операторов.



6 декабря 2013

Теперь я тоже в ЖЖ. Давайте знакомиться! upd: 2.0

Привет, друзья! Меня зовут Михаил, я генеральный директор «Билайна».



Вот и я не устоял против соблазна самовыразиться в блоге. Наверное, всему виной тот факт, что мои сочинения эпистолярного жанра – "Боевые листки", которые я стал практиковать, придя в "Билайн", – внезапно обрели огромную популярность. И я, как любой начинающий и полный амбиций автор, подумал: "Почему бы и нет! Почему бы не расширить аудиторию за пределы 25 тысяч сотрудников "Билайна" и не выйти на широкую общественность!"

Мои коллеги в компании, наши пиарщики и даже, как ни странно, семья мой порыв поддержали, и сегодня мы запускаемся.

О чём блог

Сразу хочу сказать, что чаще я буду всё-таки писать про "Билайн". Просто так получается чисто математически: когда проводишь на работе или на околоофисной орбите три четверти своего времени, то и распределение

Иллюстрация 6: Блог генерального директора Билайна в Живом Журнале читают 1188 человек

Наконец, **третий** — это всевозможные социальные кнопки. Такие кнопки позволяют поделиться информацией со страницы. Ценность их сомнительна, так как все важные новости и акции «расходятся» по соцсетям репостами и ретвитами первого или второго вида. Ценность же для массовой аудитории конкретной страницы с тарифами или акцией невелика:

Интернет с телефона

Опции «БИТ» и «СуперБИТ»

Часто выходите в Интернет с мобильного телефона?
Хотите получить безлимитный по объему трафика доступ на высокой скорости?
И не думать о стоимости трафика?

Оставайтесь онлайн 24 часа в сутки с тарифными опциями «БИТ» и «СуперБИТ» от МТС!

Опция «БИТ» открывает доступ к безлимитному по объему трафика Интернету в домашнем регионе, опция «СуперБИТ» - в зоне покрытия сети мобильной связи МТС по всей России.

Безлимитная по объему трафика интернет-опция	Где действует	Квота трафика в сутки	Ежемесячная плата	Как подключить
БИТ	Свердловская область	50 Мбайт	150 руб.	*252#
Подключить				
СуперБИТ	Вся Россия	100 Мбайт	199 руб.	*628#
Подключить				

Автоматическое информирование о достижении лимитов

Как подключить/отключить

Условия предоставления

Одновременное подключение опций

Как избавиться от ограничений скорости?

Сколько стоит

Нравится 5

Мне нравится 59

Поделиться в других социальных сетях

LIVEJOURNAL

Твитнуть 4

поделиться

Нравится 1

Класс 3

g+ 0

in Share

Иллюстрация 7: Лайки: 59 ВКонтакте, 5 в Facebookбуке, 4 в Твиттере и 3 в Одноклассниках

Как видим, сами тарифы на интернет с телефона интересуют крайне малое число клиентов даже в миллионном Екатеринбурге.

Типы сетей

Кроме означенных видов взаимодействия, социальные сети подразделяются также на типы: instant-менеджеры (твиттер), основные сети (ВКонтакте, Одноклассники, Facebook и другие) и медиа (YouTube, Vimeo, Instagram и другие).

Необходимость каждой из них зависит от размера компании и её активности. К сожалению, в России, при всех её размерах, телекоммуникационными услугами как таковыми интересуются крайне слабо. Например, штатовская Verizon Wireless имеет свыше миллиона подписчиков в твиттере:



Иллюстрация 8: Такой интерес к своим услугам российским операторам даже не снился

AT&T, хоть и уступает Verizon, также достаточно популярна:



Иллюстрация 9: Свыше 400 тысяч читателей - достойный результат

Вся российская «большая тройка» вместе с Ростелекомом еле-еле преодолели порог в 90 тысяч подписчиков:



Иллюстрация 10: Чуть больше 28 тысяч интересующихся, несмотря на "самый быстрый мобильный интернет в мире"

О проводных провайдерах говорить и вовсе смешно. Самые крупные из них (ТТК, Дом.ru, МГТС) имеют

максимум несколько тысяч фолловеров. Даже такой активный в плане взаимодействия провайдера, как Дом.ru смог заинтересовать всего 3 тысячи абонентов:



Иллюстрация 11: Не читают

У других картина ещё печальнее. ТТК может похвалиться лишь 2954 читателями, а МГТС и вовсе 363. Операторы второго эшелона и вовсе довольствуются несколькими сотнями подписчиков.

Компания	Ростелеком	МТС	Мегафон	Билайн	ТТК	Дом.ru	Акадо
Число подписчиков в твиттере	5181	30400	28100	26900	2954	3070	2308

Таблица 1: Количество подписчиков в твиттере у крупнейших провайдеров

В связи со всем вышеперечисленным можно сделать вывод, что сети мгновенного оповещения нужны только лидерам рынка. Если у вас нет хотя бы пары сотен тысяч клиентов, читать вас будут сотни абонентов, а если вы региональный или тем более районный провайдер, читать вас будут только сами сотрудники компании и активные пользователи. С другой стороны, даже если твиттер будет служить исключительно для перепечатки новостей, не стоит лишаться одного из каналов коммуникаций.

С основными соцсетями ситуация гораздо лучше. Конечно, до той же Verizon с её 6 миллионами лайками в Facebook далеко:



Иллюстрация 12: Почти 7 миллионов

но несколько сотен тысяч подписчиков у крупных операторов есть. Естественно, ВКонтакте людей гораздо больше, чем в Facebook. Например, лидирующий МТС имеет почти 1,5 миллиона подписчиков ВКонтакте и только 90 тысяч в Facebook. Похожая ситуация у Мегафона и только Билайн умудрился заполучить 400 тысяч подписчиков в Facebook (может быть из-за своей «международности», а может, просто нагнал ботов).

Компания	Ростелеком	МТС	Мегафон	Билайн	ТТК	Дом.ru	Акадо
Число подписчиков ВКонтакте	20518	1432034	436866	735477	20511	66153	2367
Число подписчиков в Facebook	2650	89644	68973	400908	7291	6348	345
Число подписчиков в Одноклассниках	Нет	109868	57823	36628	3655	7181	Нет

Таблица 2: Количество подписчиков в соцсетях

Низкое число у Ростелекома, Акадо и ТТК связано, скорее всего, с позицией этих компаний. Яркая реклама, новые предложения или активная в медийном плане экспансия им не присущи.

На региональном и районном уровнях ситуация гораздо хуже. Свои странички имеет приблизительно каждый 5-10 провайдер, при этом даже у работающих в Москве число читателей ограничено несколькими тысячами:



Иллюстрация 13: У многих нет даже стольких подписчиков

Медийные сети сами не играют какой-либо роли и служат лишь хранилищем для размещённых в основных соцсетях видео и фото. К примеру, подписчиками канала Мегафона на Ютубе являются меньше четырёх тысяч человек. Сравните, это в сто раз большей аудиторией ВКонтакте. Интересна также ситуация с числом подписчиков в Одноклассниках. Некоторые операторы вообще не посчитали нужным заводить там аккаунт, а у некоторых количество пользователей больше в Facebook. Что ещё раз подтверждает, какие сети являются более продвинутыми и востребованными.

Форумы

Этот вид коммуникаций появился очень давно, и не смотря на новые медиа, не теряет популярности. Всё дело в том, что форумы возможно чётко структурировать в формате разделов и «Один вопрос — одна тема». Помимо этого, необходимость регистрации отсекает любителей «потрындеть». Нужен ли форум провайдеру? Несомненно, нужен, но создавая его, нужно помнить о простой вещи: на нём вас будут ругать. Некоторые даже будут регистрироваться для этого специально, но всё же несмотря на это, форум даст уникальную возможность узнать мнение абонентов полностью и без фильтров. А самим абонентам даёт возможность задать вопрос анонимно. Помимо этого, наиболее активные пользователи вполне могут подсказать о неисправностях в сети.

Что следует сделать провайдеру, чтобы форум был эффективен?

Во-первых, форум должен быть не чисто операторским — такие форумы мало кого интересуют, если вы не федеральный игрок. На форуме обязательно должны быть сторонние разделы «за жизнь», в совокупности занимающие не менее 80% объёма. Совсем хорошо будет, если форум сможет стать главным форумом города — люди поневоле будут стекаться к вам.

Во-вторых, форум не должен быть заброшен. Назначьте компетентных людей, которые будут отвечать на вопросы (исключительно в операторском разделе, на общие нужно назначить сторонних модераторов и не страдать комплексами админов всея сети). Они не обязательно должны быть из инженерного состава, но обязательно должны перенаправлять вопросы в нужное подразделение. Смысла в форуме, на котором отвечают шаблонами вида «перезагрузите роутер, пожалуйста» нет. Очень хорошо будет, если форум будет просматривать руководящий состав. Почему-то многие думают, что «не царское это дело» и полагаются на всеильную бюрократию в лице многочисленных помощников, служб и прочих бестолковых подразделений, озабоченных лишь размером премии и

датой очередного корпоратива. Конечно, никто не призывает мониторить ресурс постоянно, но хотя бы раз в месяц нужно выделять время. Без знаний ситуации «на местах» получится то, что получится.

Форумы имеют почти все обозначенных нами крупные игроки и очень много местных.

В-третьих, придётся потратить какое-то количество времени на наработку коммунити. Это не менее важно, чем предыдущий пункт. Форум без активного ядра пользователей обречён, даже если на нём будут отвечать на все вопросы. Через некоторое время после появления минимально необходимого числа форумчан, система станет самоподдерживаемой и будет требовать меньше внимания.

В-четвёртых, нужно понимать, что форум создаётся для выплеска негативных эмоций, в том числе и не заниматься «выпиливанием» всех неугодных тем. К критике, даже выраженной ненормативной лексикой (если кроме этой лексики в сообщении содержится информация) нужно относиться спокойно. Опасность здесь даже не в том, что пара неадекватов отправится в бан, а в том, что кнопка «Удалить» при частом использовании меняет сознание и вместо реагирования на проблему будет первейшим вариантом решения. Увы, кнопки «Добавить клиентов» ещё не придумали, так что нужно быть осторожней с теми, что уже есть.

Удивительным образом одни из самых нелюбимых компаний среди пользователей своего форума не имеют. В частности, речь идёт о Ростелекоме и МТС. Обе эти компании после расширения придушили свои форумы. Ростелеком по-тихому, а МТС и вовсе не долго думая, закрыл большую часть региональных форумов:

Уважаемые абоненты! С 01.06.2011г. меняется работа форума.

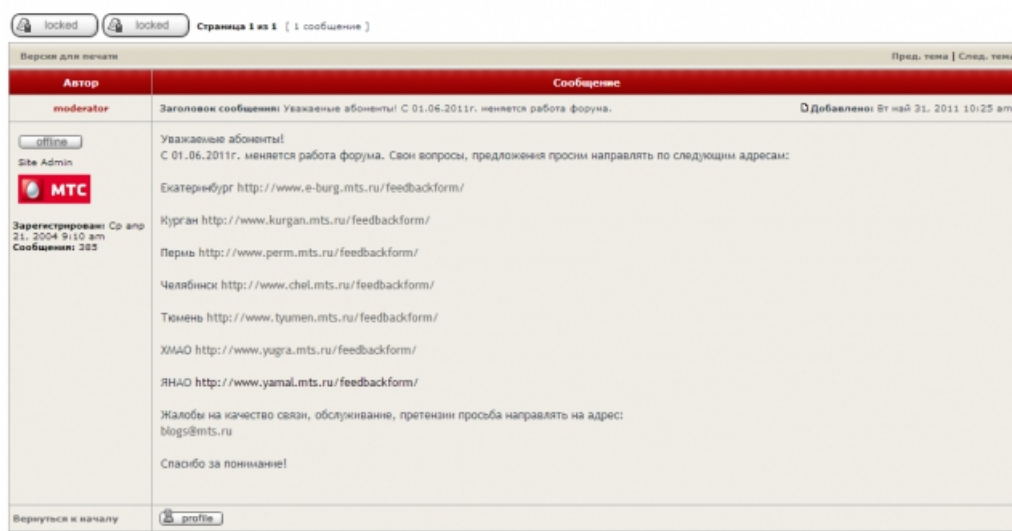


Иллюстрация 14: Уральский форум МТС уже давно всё и не только он

Кое-как шевелятся форумы Санкт-Петербурга и Сибири, но они остались в наследство от «тучных времён» и обновляться не будут:

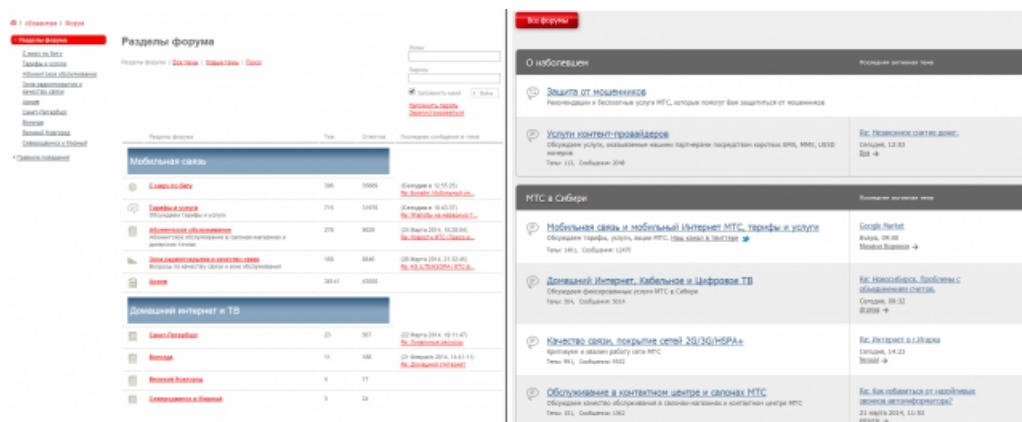


Иллюстрация 15: Дизайн форумов так и не привели к единому - и уже не будут

Ростелеком, которому в наследство от ЦентрТелекома достался достаточно посещаемый форум Домолинка, ввёл в действие портал «Zabava», на котором навел маркетинговый блеск с новым форумом, который не предназначался для обсуждения компании от слова «совсем». Через некоторое время портал решили избавить от форума, а старый просто перестали обновлять. Ибо у абонента нет права выражать своё мнение, а если ему не нравится наша самодеятельность, то мы спросим у него «может, вам ещё и Партия не нравится?».

Похожая история произошла и с форумом Акадо. После того, как форум поменял старых владельцев на собственно Акадо, на нём в рамках оптимизации принялись резать разделы, раздавать баны и прочие приятные глазу руководства вещи, в результате чего форум потерял большую часть популярности и пребывает в переходном состоянии к «тишь да гладь».

Чуть в лучшем состоянии пребывают форумы других провайдеров. Форум Билайна, хотя и не активен в общих темах:

Тематические форумы		
Форум	Статистика	Последнее сообщение
Техника и электроника ● Аудио-видео и Hi-Fi ● Бытовая техника ● Мобильные и DECT-телефоны ● Цифровая техника	692 тем 5 643 ответов	06 Март 2014 - 15:27 Тема: Помощь в настройке Dune HD ... От: NiBoias
Дом и семья Здесь обсуждаем семейную жизнь ● Домашний очаг ● Мода и красота ● Домашние животные ● Здоровье ● Детский мир	440 тем 22 763 ответов	24 Март 2014 - 10:29 Тема: Ребёнок один на улице От: VREDNAJA
Общество и политика Новости жизни общества и политики ● Политика ● Закон и власть ● История ● Экономика	681 тем 59 223 ответов	Вчера, 23:37 Тема: Дождь От: sokol7380
Образование и наука высшая и средняя школы ● Образование ● Наука ● Задачки, головоломки, тесты	649 тем 9 638 ответов	10 Декабрь 2013 - 09:36 Тема: Решение курсовых по алгебре... От: floreline3d
Познание мира ● Религия и атеизм ● Философские беседы ● Сверхъестественное	560 тем 60 762 ответов	23 Март 2014 - 00:54 Тема: Раб Божий От: Yaama
Путешествия и туризм Куда, как, почему и на чем?	249 тем 2 683 ответов	26 Февраль 2014 - 14:01 Тема: Почему женщины так любят пу... От: Dejavu
Тусовки, клубы, встречи	49 тем 6 268 ответов	10 Февраль 2014 - 10:42 Тема: Пойнты форума Билайн и Corb... От: =FPS_Colonel_13
Творчество и хобби ваши увлечения... ● Моделизм	154 тем 4 636 ответов	10 Февраль 2014 - 12:31 Тема: Собрание альбомов с наклей... От: Макс 00
Автомобили Авто и мототехника. И всё о них. ● Автоклуб ● Выбор автомобиля ● Делимся опытом ● Мероприятия ● Гараж	1 526 тем 36 595 ответов	05 Март 2014 - 15:02 Тема: Какой аккумулятор лучше пок... От: KamillaMx
Юмор постите ссылки, рассказы, забавные случаи и т.д. ● Анекдоты	1 162 тем 6 669 ответов	22 Март 2014 - 00:16 Тема: Прикольный видео монтаж с к... От: dopos
Общение обо всем сюда всё, что не поместилось в другие форумы. Сообщения в этом форуме не учитываются при общем подсчёте Ваших сообщений.	479 тем 98 217 ответов	Вчера, 22:40 Тема: Кто что слушает в данный мо... От: AAN

Иллюстрация 16: Сообщения раз в несколько дней или месяцев - не тот результат, к которому нужно стремиться

в темах, касающихся работы оператора более-менее шевелится:

Территория Домашнего Интернета "Билайн"		
Форум	Статистика	Последнее сообщение
Московский регион ● Центральный округ ● Северный округ ● Северо-Восточный округ ● Северо-Западный округ ● Восточный округ ● Юго-Восточный округ ● Южный округ ● Юго-Западный округ ● Западный округ ● Зеленоградский округ ● Московская область	20 468 тем 443 812 ответов	Сегодня, 11:41 Тема: Брутальное Радио FM 99.3 От: tishin99
Северо-Западный регион ● Архангельск ● Череповец ● Калининград ● Санкт-Петербург	1 834 тем 68 032 ответов	21 Март 2014 - 09:59 Тема: Замена DIR-615 на новый роу... От: Niklv
Центральный регион ● Белгород ● Брянск ● Воронеж ● Иваново ● Калуга ● Кострома ● Курск ● Липецк ● Орел ● Смоленск ● Тверь ● Тула ● Ярославль	1 994 тем 28 192 ответов	Сегодня, 09:58 Тема: Подключение дома к Интернету От: Bes-cyberdemon
Сибирский регион ● Иркутск ● Кемерово ● Красноярск ● Омск ● Томск	737 тем 13 377 ответов	23 Март 2014 - 14:31 Тема: IP-TV для пользователей лок... От: brlh
Южный регион ● Астрахань ● Волгоград ● Краснодар ● Батайск ● Ростов-на-Дону ● Пятигорск ● Ставрополь	1 874 тем 28 749 ответов	Вчера, 09:19 Тема: По поводу интернета От: Niklv
Уральский регион ● Екатеринбург ● Пермь ● Тюмень ● Челябинск	651 тем 6 039 ответов	Вчера, 11:25 Тема: Не знаете от куда скачать н... От: Kniasev
Приволжский регион ● Нижний Новгород ● Оренбург ● Уфа ● Казань ● Тольятти ● Самара ● Балаково ● Балашиха ● Саратов ● Энгельс ● Дмитровград ● Ульяновск	3 219 тем 69 617 ответов	Вчера, 16:42 Тема: Ресурсы Grand House Tracker От: КраймВолшебник
Дальневосточный регион ● Владивосток ● Хабаровск ● Южно-Сахалинск	281 тем 3 984 ответов	23 Март 2014 - 08:56 Тема: Ошибка 806 От: kras_net

Иллюстрация 17: Домашним интернетом люди интересуются

Зато раздел про USB-модемы не прекращает приём жалоб не на минуту, подтверждая тезис, что если что-то не работает, соответствующая тема будет очень активна:

Тем в этом форуме

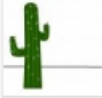
	Пререзлено:                        
--	---

	Название темы	Автор	Сообщений	Просмотров	Последнее сообщение
top	Группа тем: Сравнение тарифов создано: 21/08/2006 - 18:47:24	Полузащитник	507	155936	MegaForHelp 14/03/2014 - 11:36:01
	Отмена прямого номера Страницы: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 создано: 09/12/2013 - 23:39:52	chapaev	130	14639	MegaForHelp 24/03/2014 - 16:54:37
	Безлимитный Премимум создано: 03/09/2012 - 16:04:12	expert4	11	4874	MegaForHelp 24/03/2014 - 15:46:43
	Вокруг света Страницы: 1 2 3 4 5 6 ... 76 77 78 79 80 создано: 13/06/2011 - 20:42:44	Tim4	1112	164614	MegaForHelp 24/03/2014 - 15:39:09
	Обновление линейки «МегаФон - Все включено»: Страницы: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 создано: 21/10/2013 - 16:50:28	kukeva	188	50556	MegaForHelp 20/03/2014 - 15:49:02
	Отключили телефон без возможности взять обещанный платёж. создано: 17/03/2014 - 15:32:51	VladimirS	8	239	Mass 18/03/2014 - 22:54:14
	Новые тарифы для контрактных абонентов Страницы: 1 2 3 4 5 6 создано: 19/11/2013 - 06:40:37	maks117	76	12496	Mass 16/03/2014 - 19:16:45
	> TUT создают тарифиченты * Страницы: 1 2 3 4 5 6 ... 72 73 74 75 76 создано: 02/11/2006 - 19:20:49	Rom	1140	128186	vin17 10/03/2014 - 14:06:58
	Переходи на 0 (архив) Страницы: 1 2 3 4 5 6 ... 12 13 14 15 16 17 создано: 18/01/2012 - 00:36:32	KJA	237	60374	Zhivago-30704 21/02/2014 - 17:19:00
	Есть ли у Мегафона тарифы без ограничения длительности входящего соединения? создано: 30/01/2014 - 20:18:14	Александр-О	11	1046	Дмитрий_мегафон 15/02/2014 - 22:53:59
	МегаФон-Онлайн с модемом 4G Страницы: 1 2 3 4 5 6 создано: 15/08/2012 - 10:07:12	vkr	76	29948	MegaForHelp 13/02/2014 - 19:09:50
	Финансовый аккумулятор в ТП "Твоя сеть" создано: 23/01/2014 - 21:58:12	_НЕЗНАЙКА_	15	1354	ssu 12/02/2014 - 18:11:26
	Вопрос по тарификации звонков на номера МЕГАФОНА, ранее переведённые от других операторов (например от Билайн). создано: 01/02/2014 - 11:58:57	megsha	9	1519	KJA 07/02/2014 - 10:49:10
	Всё включено 5 Страницы: 1 2 3 4 создано: 30/08/2013 - 11:26:32	KJA	60	19168	KJA 07/02/2014 - 10:40:43
	Просто для общения (архив) Страницы: 1 2 3 4 5 6 ... 132 133 134 135 136 создано: 10/03/2009 - 21:01:16	HERO-CENTER	1896	234610	Дилер 31/01/2014 - 00:43:30

Иллюстрация 19: За форумом следят

а ТТК регулярно обновляет портал. Немного в стороне находится Дом.ru, огородившийся от всех посторонних и не пускающий даже посмотреть всех незарегистрированных:

Смутные сомнения
#1 <

Высший Примат

Мафусайл
IP Member
1270 сообщений
Пол Не указан

Опубликовано 03 Июля 2013 - 05:45

Друзья, мы рады вас приветствовать на Едином форуме абонентов Дом.ру. Если вы Гость, то в данный момент вы видите только текущий раздел, однако стоит вам только [зарегистрироваться](#) - и вы получите полный доступ к форуму. Несмотря на то, что форум в первую очередь предназначен для абонентов, стать его активным участником может любой человек. Мы не делим людей по признакам принадлежности к тому или иному провайдеру. Так что - присоединяйтесь.

P.S. Поскольку форум только запущен, не исключено, что найдутся некоторые ошибки и баги. Если вы такие обнаружите, пишите в данной теме. Будем исправлять.

По просьбам из сообщества Вконтакте исправил ошибки. Не все! Специально)))

Иллюстрация 20: Меня терзают смутные сомнения, что с такой политикой форум будет популярен...

Результат, как говорится, на лицо главной:

[\[Провайдер в социальных сетях\]](#)

Иллюстрация 21: Из некоторых регионов ни одного абонента

Очень может быть, что этому поспособствовало и излишне креативное отношение к новым пользователям:

[\[Провайдер в социальных сетях\]](#)

Иллюстрация 22: Пример, как не надо поступать с клиентом

Оно может и креативно, но люди разные и среди них бывают те, кто давно уже не смеётся от любого вульгарного слова. Ну и конечно, сама идея заставлять абонента «набирать» 20 сообщений, прежде чем задать волнующий его вопрос, достойна как минимум премии. Учитывая любовь ЭР-Телекома к эволюции, Дарвина.

Куда социализируемся?

Имея перед глазами опыт других, можно сформулировать вектор «сетевой социализации» для небольших и средних провайдеров. Независимо от размеров у провайдера должен быть нормальный живой форум с правильной модерацией и внятным планом развития.

Твиттер можно не заводить до достижения абонбазы в несколько десятков тысяч пользователей, а вот социальные сети нужны. Как минимум аккаунт ВКонтакте. Впрочем, Facebook, хотя подписчиков там будет гораздо меньше, в силу его международнойности и статуса тоже иметь крайне желательно

(даже если туда никто не будет писать). Одноклассников завести желательно, но не совсем обязательно, если вы не оказываете услуги в населённых пунктах с преобладающим старшевозрастным населением. В любом случае, социальные сети — будущее и если сейчас ими ещё можно пренебречь, через несколько лет они войдут в обязательный набор практически любого проекта.