

# Маркетинг и коммуникации как инструменты работы ИТ департамента

Дмитрий Иншаков, к.т.н.,

Директор ИТ PricewaterhouseCoopers

4 октября 2009 г., СІО конгресс “Болдинская осень”



Улучшение имиджа  
имеет значение!



Как это сделать?

Коммуникации  
в компании

Маркетинг ИТ-услуг

# ИТ-информация на портале

**YourConnection\***

**Front Page** **Firm** **People** **Knowledge** **We Care** **How To**

## New Client Training Schedule

Listening to our Clients – Evening and Weekend Seminars Start mid-September

[Click here for details](#)

**RBC news** Описание гендиректором приказа о запуске предпри... **31.9443**  
**22/08 USD ЦБ**

### Latest News

- 21.08.2009 IT Informs: Lotus Notes Groups renaming (from "R-groupname" to "RU-groupname")
- 21.08.2009 IT Alert: Info Security Scanning of all PwC Russia Computers, 24–30 Aug
- 20.08.2009

### Updates

- 21.08.2009 Industrial products: Marketing Materials
- 21.08.2009 E&C: Marketing Materials
- 21.08.2009 T&L: Marketing Materials

### Your Account

Login:  Password:

### Happy Birthday

Ирина Владимировна  
Anna Rusakova  
Alexander Grigoriev  
Sergey Pecherskikh  
Valeria Naumova

### Speak out

Provide your feedback [»](#)

### PwC responds [»](#)

**Managing Partner Update [»](#)**

**PwC Experience [»](#)**

**Mike Kubena's blog [»](#)**

**YC Greeting cards [»](#)**

**Menus & Club Camera**

**Staff Handbook [»](#)**

Local intranet

# ИТ в корпоративных СМИ



## Beeline and the Bottom Line — Lower Corporate Mobile Rates for PwC Russia

by Dmitry Inshakov, IT Director



*One of the main pillars of our Operational Excellence strategy during the year has been to achieve cost efficiencies that benefit the firm. In this issue of the Managing Partner Update I am pleased to present a feature article that tells you about some cost efficiencies that we have managed to achieve as a firm that are of direct benefit to you as individual users — lower corporate mobile rates.*

A new, lower corporate mobile tariff for PwC Russia went into effect for the Moscow office on 1 May 2009 and for all other regions on 1 June 2009. Your corporate mobile phones were automatically switched to the new tariffs and no additional actions are required from

your side.

The most encouraging points are:

- a decrease in costs for calls between PwC corporate numbers and
- a substantial decrease in the cost of outgoing international calls to a number of key regions. See the table below for details.

## Did you know...? Mobile Phone Fun Facts



• On June 17 1946 a driver in St. Louis, Missouri, USA, made the first mobile telephone call on a Bells Labs handset attached to his car's dashboard.

• The first call on a hand-held mobile phone was made by Martin Cooper, a Motorola researcher, on 3 April 1973 to a rival, Dr. Joel S. Engel of Bell Labs.

• The first commercial citywide cellular network was launched in Japan by NTT in 1979.

• The first commercial mobile was introduced by Motorola in 1983. The DynaTAC 8000X weighed 794 grams, measured 33 x 4.4 x 8.9 cm, and cost a whopping \$3,995!

• In 1984 there were 300,000 mobile phone users. By 2008 their number had exceeded 3.3 billion, which is about half the world's population.

• Beeline started in Russia in 1992, and now has over 25 million subscribers.

• The first data services appeared on mobile phones starting with person-to-person SMS text messaging in Finland in 1993.



• The first content sold to mobile phones was the ring tone, a service first launched in 1998 in Finland.

• The first full internet service on mobile phones was i-Mode, introduced by NTT DoCoMo in Japan in 1999.

• In 2008 Nguyen Xuan Linh of Vietnam introduced a mobile phone weighing 300 kilos, measuring 3.2 metres high and featuring a 42-inches plasma monitor and 100 watt speaker.



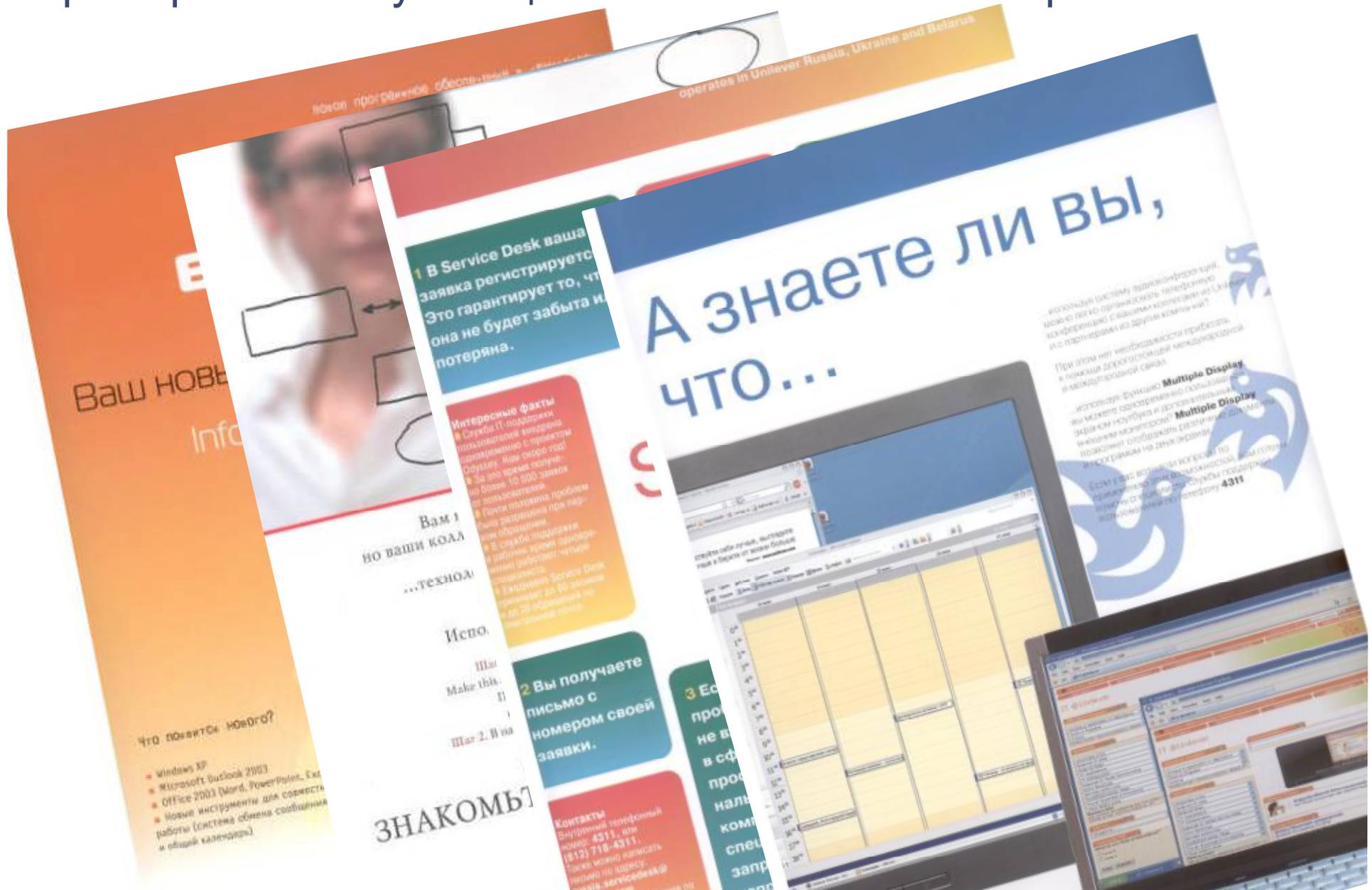
## "Mobile" or "Cell"



Which is correct: "mobile" phone or "cell" phone?

Same thing. The word cell is short for cellular and has been used since Bell Laboratories set up the first wireless telephony system in 1947. It consisted of a network of low-powered transmitters, each placed to cover a small region or cell. Commercial cell phones were introduced in Chicago in 1978 and in Europe in 1983. If you're surprised to learn that mobile telephony has been around so long, here's another surprise: Bell Laboratories invented the videophone in 1927.

# Пример ИТ-коммуникаций в компании Юнилевер



**E-mail story :) 1**

TO: Anna, Petr, Alex  
**Colleagues, Look at my presentation!**

15 MB

reply to all TO: Anna, Alex, Vera  
**Vera, add some more photos to the presentation you sent!**

4 JPEG, 1 PPT  
 61 MB

2

reply to all TO: Petr, Alex, Vera  
**Guys, I've bought a new 10 MEGAPIXEL CAMERA! Look at my first photo I can do now!**

7 jpg, 1 PPT attached  
 160 MB

3

reply to all TO: Petr, Anna, Vera

**STOP THE S.P.A.M. !!! RIGHT NOW !!!**

- Send files I really need!
- Send files I have not yet!
- Send small size files!

8 attachments removed

4

This communication utilizes 256 MB in EACH mailbox and **1 Gigabyte** of server space !!!

## Approved

✓ Corporate secured flash drives



✓ IPODs



✓ Personal mobile devices (GPRS, Calendar)



✓ BlackBerries



## Denied

✗ Personal or client flash drives (read only)



✗ Bluetooth



✗ Floppies (read only)



## Маркетинг-микс (4P)



**Product** – продукт/услуга/сервис

**Price** – цена

**Place (distribution channels)** –  
способы предоставления услуг

**Promotion** – методы продвижения

## Пример сегментирования пользователей HelpDesk в одной из компаний



Классификация по типу запросов	Легкие	Сложные
Часто	58%	1%
Редко	4%	37%

Различные подходы к обслуживанию разных типов пользователей

## Пример опроса удовлетворенности пользователей

В.8. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены опытом сотрудничества с ИТ службой?

1 – абсолютно не удовлетворен(а), а 5 – полностью удовлетворен(а), 0 - затрудняюсь ответить.

1  2  3  4  5  0

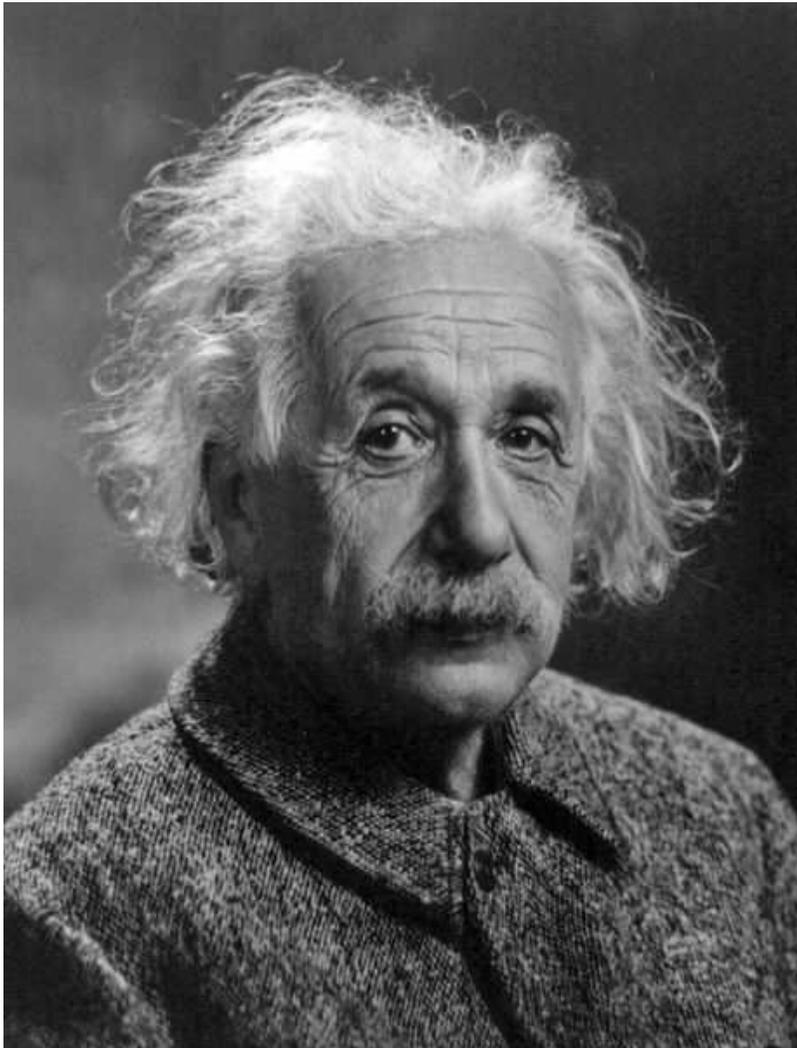
В.9. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены опытом сотрудничества с ИТ службой по характеристикам, которые Вам назову?

		1 - Абсолютно неудовлетворен, 5 - Полностью удовлетворен, 0 - Затрудняюсь ответить
9.1	Качеством работы персонального компьютера	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 0
9.2	Качеством работы принтеров и копировально-множительной техники	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 0
9.3	Качеством работы офисной телефонии	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 0
9.4	Ведением ИТ-проектов по внедрению новых информационных систем	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 0
9.5	Работой существующих автоматизированных информационных систем	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 0
9.6	Качеством работы системы электронного документооборота Лотус	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 0

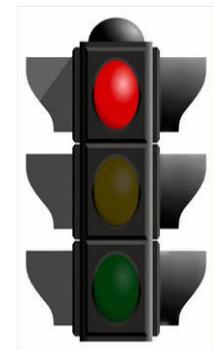
Взаимоотношения ИТ и бизнеса – в чем проблема?



## Как представлять ИТ-проекты бизнесу?



*“Сделай так просто,  
как возможно,  
но не проще этого”  
(Альберт Эйнштейн)*



Брэндинг СІО: поднимайте уровень доверия;  
используйте возможности



## Как заработать доверие бизнеса к ИТ?



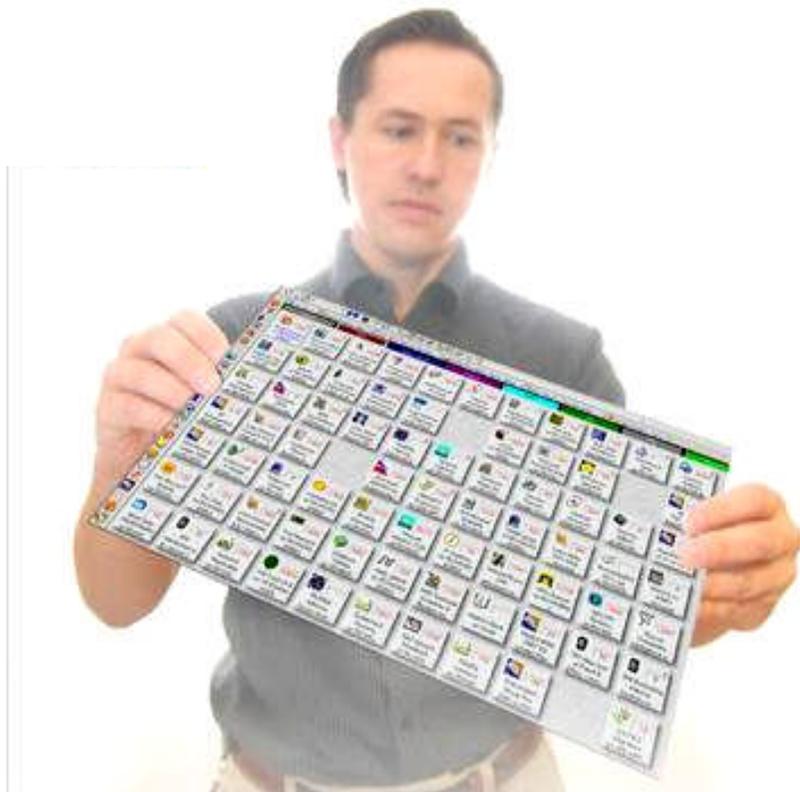
Делать проекты, результаты которых нужны, видны и понятны бизнесу

Выполнять обещания и управлять ожиданиями

Обеспечивать надежную работу “базовых” сервисов

## Пример необычного маркетинга: "Неделя ИТ" в PwC

баннеры, рассылки,  
встречи, презентации,  
конкурсы, вечеринка



- [-] PwC Experience
  - ⊕ Global Network
  - ⊕ PwC Regional
  - ⊕ PwC Russia
- [-] Events
  - [-] Our Wins
- ⊕ Assurance
- ⊕ Advisory
- ⊕ TLS
- ⊕ Partner in Charge
- ⊕ Admin
- ⊕ Business Development
- ⊕ External Affairs
- ⊕ Finance
- ⊕ Human Capital
- ⊕ Information Technology
  - [-] IT Week 2008
  - [-] What we do
  - [-] Who's who
  - [-] Structure
- ⊕ Marketing & Corporate Comms
- ⊕ Office of General Counsel
- ⊕ Translation & Editorial
- ⊕ Security

## IT Week: Telephony team



<b>Day 1</b> IT: myths & reality	<b>Day 2</b> Helpdesk	<b>Day 3</b> New in telephony	<b>Day 4</b> Lotus Notes	<b>Day 5</b> Mobility
-------------------------------------	--------------------------	----------------------------------	-----------------------------	--------------------------

### 1. IT Telephony team presentation

- ▶ What are the benefits of IP telephony for the firm and for you?
- ▶ New VoiceMail system
- ▶ Avaya SoftPhone: Skype-type telephony

Click the link below to get news!  
[IT\\_week.Telephony.pps](#)

### 2. Telephony team presents the hottest movie



### Your Account

Login

Password

**Speak out**  
Provide your feedback ▶

### Links

- ▶ [Global PwC Portal](#)
- ▶ [PwC.com](#)
- ▶ [PwC.ru](#)
- ▶ [PwC.CEE](#)
- ▶ [Annual Review](#)
- ▶ [ARMOR](#)
- ▶ [Brandsite](#)
- ▶ [PwC Dictionary](#)
- ▶ [LMA](#)

\*

# Заключение



**Используйте  
маркетинговые приёмы  
для продвижения ИТ  
внутри компании!**

# Спасибо за внимание!

## Ваши вопросы?



Дмитрий Иншаков

Директор ИТ

тел. + 7 (495) 967 6000

моб. +7 (903) 613 2797

[dmitry.inshakov@ru.pwc.com](mailto:dmitry.inshakov@ru.pwc.com)

Настоящая презентация подготовлена исключительно для создания общего представления об обсуждаемом в ней предмете и не является профессиональной консультацией. Не рекомендуется действовать на основании информации, представленной в настоящей брошюре, без предварительного обращения к профессиональным консультантам. Не предоставляется никаких гарантий, прямо выраженных или подразумеваемых, что информация, представленная в настоящей публикации, является полной. Сеть PricewaterhouseCoopers, ее члены, сотрудники и агенты не несут никакой ответственности за последствия чьих-либо действий или отказа от действий, основанных на информации, содержащейся в настоящей публикации, или за принятие решений на основании информации, представленной в настоящей публикации.

© [2009] "ПрайсвоутерхаусКуперс Раша Б.В.". Все права защищены.

Под "ПрайсвоутерхаусКуперс" понимается компания "ПрайсвоутерхаусКуперс Раша Б.В." или, в зависимости от контекста, другие фирмы, входящие в глобальную сеть компаний PricewaterhouseCoopers International Limited, каждая из которых является самостоятельным юридическим лицом