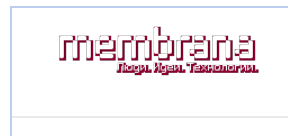


На пульсе



T&P
Видео: Работа с аудиторией контентных интернет-проектов
1 hour ago
Лектор: Соня Соколова Лекция: Как работать с аудиторией контентных интернет-проектов Где: Центр Digital October Когда: 28 ...
Показ: Фильм «Джоуль»
4 hours ago
Лектор: Давид Дааманы, Нада Ранюки Где: Киноклуб на Вынаводе Когда: 18 августа в 18:00 «Джоуль» — это стереоскопический ...
Лекция: Родной иностранный язык
4 hours ago
Лектор: Антон Брежестовский Где: Телеканал «Дождь» Когда: 20 августа в 14:30 Как выучить иностранный язык без усилий? Куда ...
Лекция: Документальный фильм «Задний двор»
13 hours ago
Лектор: без лектора Где: Крыша Artplay Когда: 19 августа в 22:00 Beat Film Festival продолжает серию кинопоказов, каждый из ...



Ревью Голосовать за эксперта

15:25 / 05.08.2011

Наступила ли эра e-Сервиса?

Около десяти лет назад я написал книгу под названием e-Service. Речь в ней шла о скорости работы, технологиях и цене, построенных на сервисе

Мне нравится



Прошло десятилетие, технологии стали еще более продвинутыми, социальные сети захватили мир, но сервис остается на том же уровне. Почему при развитии ИТ-отрасли мы получаем сервис как технический инструмент, приложение для Facebook или iPhone, но не как процесс и, что самое главное, маркетинговый инструмент?

Некоторые уверены, причина в том, что компьютеры и интернет вытесняют живое человеческое общение, отчего теряется индивидуальный подход, нюансы в общении. Не согласусь с этим. Напротив, думаю, что интернет и особенно социальные сети подарили нам новый пик истории коммуникации. Смогли бы мы поддерживать связь с одноклассниками, бывшими коллегами по работе, дальними родственниками в других городах, если бы у нас не было Facebook и Skype? Стали бы мы рассылать по обычной почте

фотографии из отпуска всем друзьям и знакомым? Сколько друзей и знакомых мы могли бы попросить порекомендовать хорошего врача или предложить котенка? Интернет расширил возможности общения. За прошедшие годы мы научились не прятаться за загадочными никами, мы стали более открытыми, мы стали говорить, потому что поняли, что нас слышат.

Изменения затронули не только нашу частную жизнь, но и бизнес. Компании, большие и маленькие, ведут блоги, пишут в Twitter, создают страницы на Facebook. Но коренное изменение в другом: общение с клиентом благодаря интернету стало двусторонним. В отличие от корпоративных сайтов с безликими общими адресами электронной почты, блоги и социальные сети наконец-то дали клиентам возможность быть услышанными. Зайдите на Facebook и введите в поиск название любого крупного бренда, например, Coca-Cola. Вы увидите тысячи и десятки тысяч фанатов. Теперь посмотрите на стену страницы: там будут посты не только и не столько компании, сколько ее фанатов, то есть клиентов. Это бесценный источник информации. Подумайте, мог ли такой гигант, как Coca-Cola, до эры социальных сетей знать в лицо и по имени своих клиентов? Нет, а теперь это возможно. Сегодня клиенты получили возможность голосовать не только долларом или рублем, но и объяснять свой выбор, и даже прямо влиять на внутренние решения компании (вспомните историю с логотипом Gap, сейчас нечто похожее происходит с логотипом популярного новостного ресурса TechCrunch).

Вернемся к вопросу, с которого я начал. Почему при всех благах эры высоких технологий сервис продолжает хромать? Я пришел к выводу, что все дело не в технологиях, а в людях, которые ими пользуются. Мы получили прекрасные инструменты и переложили на них заботу о наших клиентах. Мы настолько поверили в технические новшества, что ждем от них чудес, но чудеса не происходят.

Давайте вспомним о тех простых инструментах ИТ-эры, к которым уже давно все привыкли: e-mail. Каждый день мы получаем множество сообщений, а на сколько мы отвечаем? Всегда ли отправитель получает ответ в течение 24 часов? И получает ли вообще? Я не имею в виду спам, речь о письмах по делу. Все технологии теряют смысл, если мы ими не пользуемся, и в конечном итоге уступаем нашим более активным и быстрым конкурентам.

Иногда мне кажется, что новые технологии создаются не для удобства пользователей, а ради интереса разработчиков: им просто любопытно придумать что-то новое, а как их изобретение будет жить дальше, им уже не так интересно. Конечно, я преувеличиваю, конечно, многие современные технологии призваны сделать нашу жизнь проще, в том числе и в области отношений с клиентами. Да, вот оно, ключевое слово — сделать проще и лучше взаимодействие между людьми, а это одно из основных понятий сервиса.

Правда, есть положительные примеры, когда компания не пренебрегает о технических новинках, а использует их на благо клиентов и бизнеса. Это Amazon. Они работают просто, быстро и эффективно. Другая важная черта компании — она умеет приспосабливаться к изменениям. Бумажные книги, с продажей которых началась история компании, стали вытесняться электронными. Тогда Amazon запускает Kindle и начинает активно продавать электронные книги. Вот это я называю примером e-Сервиса. Другим компаниям есть к чему стремиться.

Джон Шоул, эксперт Brainity

Количество просмотров: 889

Подписаться

Квиз к статье

Реклама

Спенспроекты

Обсуждение «Как заработать интернет-СМИ?»
Brainer года-2011
Создай ролик и стань студентом творчества! ART&Image!
Дискуссионный клуб Brainity на Facebook

Между строк

Почему не все дети помогают своим родителям?
Стоимость золота, американский доллар и госзаем
Советы, советы, советы... Что с ними делать?

Кадры




Информационно-деловой портал о развитии on Facebook
Like
751 people like Информационно-деловой портал о развитии.

Космическое такси от SpaceX спешит на **красный**
7 hours ago
Частные космические корабли начнут рейсы к Международной космической станции до конца года — существенно ...

Впервые в чашке Петри выращен полноценно работающий сфинктер
9 hours ago
Ученые института регенеративной медицины Уэйк Форест успешно вырастили первый функционирующий анальный сфинктер, тем самым ...

Американцы запатентовали почти идеальный консервант
19 hours ago
Вещество, способное сохранять продукты свежими в течение очень долгого времени, обнаружили биологи университета Миннесоты. ...

Испанцы готовят шар для подъема туристов в стратосферу
21 hours ago
Базирующаяся в Барселоне компания zeroInflity предлагает всем желающим забронировать билеты на полёт ...



Главный материал Good2work переехал на облачный хостинг
by Юрий Барзов - Aug 02, 2011
Дорогие друзья, Следуя новым трендам, наши сайты переехали на облачный хостинг. В настоящее время идет их настройка. В ...


Актуальное видео на RSS: Пер Вендшлаг (IKEA): "Иди своим путем!"
by Екатерина Чугунова - 2 hours ago
Мы беседуем с Пером Вендшлагом, Генеральным директором IKEA в России и странах СНГ, об этике корпоративной жизни, молодых ...

Скоро у нас на RSS: Кендик Уайт
by Анна Осипова - Aug 16, 2011
<!--[[gte mso 9]]> Normal 0 false false false MicrosoftInternetExplorer4 ...

Message blogs of the day on RSS: Аннелис ван ден Бельт (SUP) рекомендует музыкальный ресурс Spotify
by Марианна Гонгальская - Jul 04, 2011
Аннелис ван ден Бельт, Президент компании SUP, рекомендует участникам Клуба музыкальный ресурс Spotify ...



Тест: Каковы ваши

Оценка материала:  (2)

Яндекс Директ [Дать объявление](#) [Все объявления](#)

Все о корпоративной культуре
Директор по обучению и развитию персонала. Семинар в MBS. Запишитесь!
www.mbs-seminar.ru

Открой своё производство
искусственного мрамора. Высокая рентабельность быстрая окупаемость.
[Адрес и телефон](#) - www.parebrik.ru

Работать в Today\$Tomorrow
Авто приобрести за 30% в лизинг, недвижимость приобрести за 20% в лизинг.
ushakov949.ref-pro.biz

[Все материалы](#)

[Комментарии](#) [Добавить комментарий](#) [Разместить в блоге](#)

Чтобы оставить комментарии, вы должны быть авторизованы.

Логин:

Пароль:

Запомнить меня на этом компьютере

[Регистрация](#)
[Забыли свой пароль?](#)

Материалы по теме:

Новости
15 августа, 07:37
[«Зарубежнефть» создает «умное месторождение»](#)

04 августа, 11:46
[Обама использует Twitter в своих целях](#)

02 августа, 14:21
[Леди Гага завоевывает интернет](#)

11 июля, 14:42
[Twitter ищет инвесторов](#)

05 июля, 15:51
[McDonald's займется производством биодизеля](#)

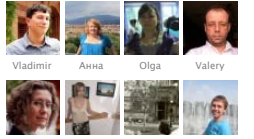
Статьи
09 августа, 13:49
[В порядке BRENDA, или Общение на грани флага](#)

08 августа, 12:35
[Онлайн-бизнес широко шагает по планете](#)

04 августа, 14:11
[Истории практикующего преподавателя — 10. Получить по заслугам](#)

03 августа, 11:29
[Как использовать социальные сети, если нет миллиона денег?](#)

03 августа, 10:58
[Какой улов могут принести социальные сети?](#)

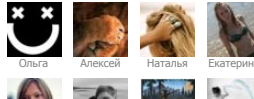


Facebook social plugin

Мы ВКонтакте

Brainity.ru - информационно-деловой портал о развитии

1 584 участника



Календарь

[Мероприятия](#) | [События](#) | [Архив](#)

« Август » « 2011 »

| ПН | ВТ | СР | ЧТ | ПТ | СБ | ВС |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

- ▣ [Новости](#)
- ▣ [Выбор редакции](#)
- ▣ [Колонки Brainers](#)
- ▣ [Колонки экспертов](#)
- ▣ [Учим](#)
- ▣ [Практикуем](#)

- ▣ [Формула успеха](#)
- ▣ [Личная территория](#)
- ▣ [Источник вдохновения](#)
- ▣ [Другая жизнь](#)

- ▣ [Бизнес-класс](#)
- ▣ [Бизнес-ланч](#)
- ▣ [Ревью](#)
- ▣ [Кейсы](#)

- ▣ [Выпускнику](#)
- ▣ [Соискателю](#)
- ▣ [Сотруднику](#)
- ▣ [Руководителю](#)

- ▣ [Эпоха](#)
- ▣ [Вектор](#)
- ▣ [GPS по жизни](#)
- ▣ [NEW](#)

- ▣ [Моя страница](#)
- ▣ [О проекте](#)
- ▣ [Реклама](#)
- ▣ [Сотрудничество](#)
- ▣ [Правила сообщества](#)
- ▣ [Пользовательское соглашение](#)
- ▣ [Контакты](#)
- ▣ [Вакансии](#)

[Сообщить об ошибке](#)

[Brainity.ru](#) — это информационно-деловой портал о развитии. Ваша личная Территория развития, где в теории и на практике можно узнать, как развить себя, обрести лидерские качества, найти свое место в профессиональном мире. Портал представляет собой экспертную площадку, основанную на статьях и видео-блоггах профессионалов из разных сфер. Наш проект одновременно является площадкой для общения, на которой обсуждают информацию, делятся идеями и знакомятся с точкой зрения других участников.



Все права защищены и охраняются законом. © 2011 Brainity
При полном или частичном использовании материалов в интернете активная, не закрытая для индекса, ссылка на Brainity.ru обязательна.