

Social Business

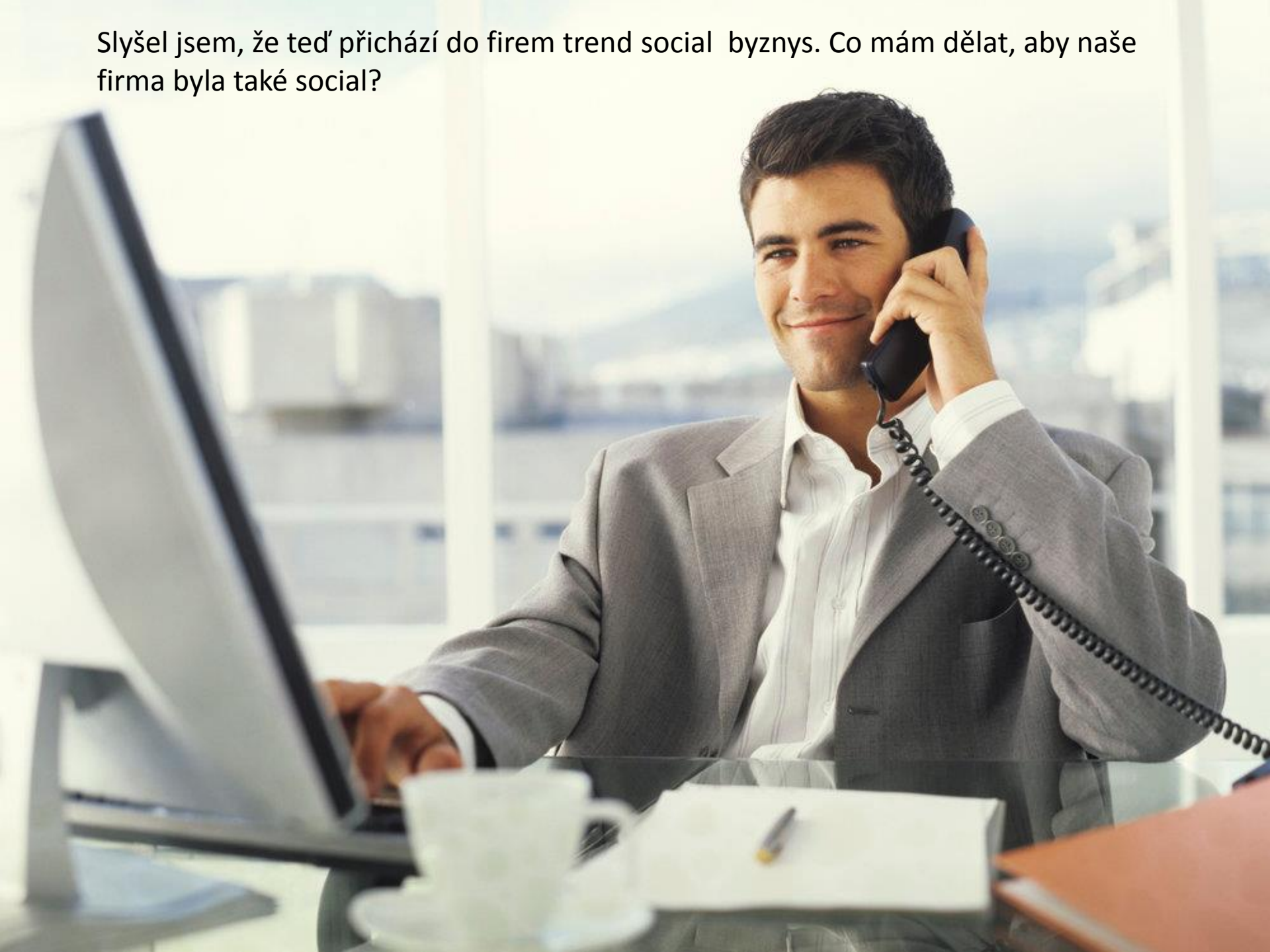
KIV/SI

Přednáška č. 8

Jan Valdman, Ph.D.

16.4.2013

Slyšel jsem, že teď přichází do firem trend social byznys. Co mám dělat, aby naše firma byla také social?





95 %

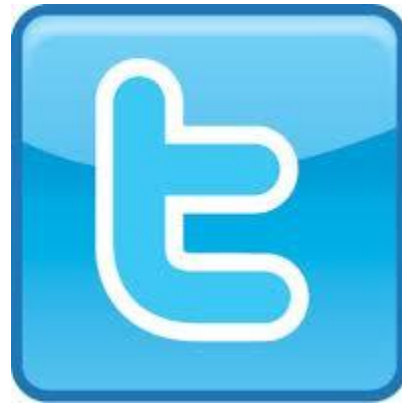
**FIREM CHCE JÍT
„BLÍŽE K ZÁKAZNÍKŮM“**

Email



Social Media

Web 2.0 – komentáře, feedy, tagy...



Vznikla řada sociálních služeb a sítí...



USA: „email je pro staré lidi...”



E15 > Zprávy > Byznys > Technologie a média > IBM chce nahradit firemní e-mailů...

IBM chce nahradit firemní e-mailů sociálními sítěmi

Publikováno 18.1.2012 3:28

To, jak se bude v byznysu pracovat s informacemi, by se během pěti let mělo změnit. IBM tvrdí, že místo e-mailů přichází sociální síť a kolektivní inteligence.



Když počátkem ledna do nejvyššího postu v IBM usedla Virginia Rometty, nenapsala všem svým více než 400 tisícům podřízeným hromadný e-mail, jako to dělá většina nově nastupujících šéfů, ale nahrála video se svými vizemi a plány pro rok 2012 a umístila ho na firemní sociální síť. A o pár dní později zástupci její společnosti v Orlandu na Floridě představili výrazně inovovanou službu IBM Connections. Ta ze všeho nejvíc připomíná Facebook pro firmy a ukazuje, kudy se v budoucnu bude ubírat

vnitrofiremní komunikace.

Nedávno médií proletěla zpráva, ve které se šéf IT společnosti Atos dušoval, že do roku 2014 ve své nemalé firmě vymýtí e-mailovou komunikaci a nahradí ji, mimo jiné, právě „firemní Facebook“. Do jisté míry to byl virální marketingový trik, na druhou stranu je ale možné, že je tato vize jasná a nakonec jí neujde žádná vyspělá firma.

Mohlo by Vás zajímat

[Domácí politika](#) [Se skřipěním zubů bychom se přidat mohli, naznačil Nečas](#)

[Zahraniční akcie](#) [Evropa jede na vlně přílišného optimismu](#)

[Komodity](#) [Operace ukončena: Venezuela ze světa stáhla zlato za devět miliard dolarů](#)

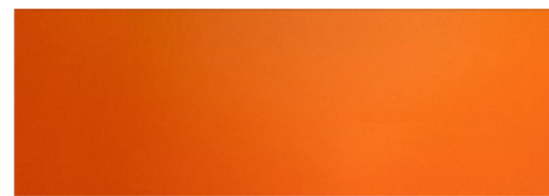
[Domácí politika](#) [Schwarzenberg: Nečas se chce možná ukázat jako veliký borec](#)

Měny

České akcie

Makroekonomika

Euro		EUR	25,185 Kč	↓	-0,318%
Americký dolar		USD	19,111 Kč	↓	-0,837%
Britská libra		GBP	30,155 Kč	↓	-0,235%
Japonský jen		JPY	25,021 Kč	↓	-0,440%
Švýcarský frank		CHF	20,904 Kč	↓	-0,330%

[▶ více](#)


Středa 1. únor 2012 | dnes v noci: -13°C, přes den: -8°C



Předplatte si HN pro iPad a získáte iPad 2 za 3 190 Kč

IHNED.cz

Aktuální kurzy \$19³⁵ €25²⁹

DNEŠNÍ HN | FOTO & VIDEO | DATAROOM | KULTURNÍ TIPY | TV PROGRAM | POČASÍ | NAŠE TITULY

- IHNED.cz
- HNZPRÁVY
- HNBYZNYS**
- HNLIFE
- HNART
- HNTECH
- HNSPORT
- HNDIALOG
- ZPRAVODAJSTVÍ
- TRHY A INVESTICE
- PODNIKÁNÍ A DANĚ
- OSOBNÍ FINANCE
- LIDÉ
- REALITY
- ANALÝZY
- DATAROOM
- BYZNYS A-Z

TOP HNBYZNYS

- Gazprom kvůli zimě omezí vývoz plynu
- Pražské čtvrti čekají na územní plán
- Francie vyfoukla Britům obří tendr v Indii
- V Česku slevom firmy

4. 1. 2012 | poslední aktualizace: 5. 1. 2012 11:20

+1 - velikost písma +

Šéf obří IT firmy zruší e-maily, jsou prý čistou ztrátou času

Každý zaměstnanec dostává od kolegů v průměru 100 e-mailů denně. Pouze 15 % z nich je přitom užitečných, tvrdí studie firmy Atos. E-mail proto nahradí firemní síť podobná Facebooku. Šéf Atosu dává přednost telefonu a osobní návštěvě.

Čtěte více o: podnikání a daně | IT | email

Jiří Sládek

REKLAMA

UNYP
WWW.UNYP.CZ

E-mail je ztráta času, tvrdí IT firma. Bez něj to ale zatím nejde

Pavel Kasík 6. ledna 2012

Významná mezinárodní IT firma se rozhodla skoncovat s interní elektronickou poštou. Podle jejího ředitele je to překonaná technologie, kterou lze efektivně nahradit speciálními kecálky, sociálními sítěmi nebo osobním setkáním.



TECHNET DOPORUČUJE

[Podívejte se do nepřístupných míst, odkud NASA řídí lety do vesmíru](#)



[Co nás čeká v roce 2012. Elektronické šperky i „zbytečně“ velké disky](#)



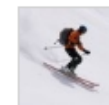
[Tablety: zbytečné hračky, nebo užitečný luxus? Dva roky zkušenosti](#)



[TEST: Notebooky jsou mrtvé. Nahradí je tenké, lehké a výkonné ultrabooky](#)



Reklama



[Jezdíte rádi lyžovat? Pojistěte se proti úrazům!](#)

Pojištění proti standardním rizikům zimního sportování.

Reklama

Vytvořte firemní facebook...





2012: 6x více non-PC zařízení v internetu než PC

Zařízení se mění...

NOKIA
Connecting People **Know our past. Create the future...**

The image displays a comprehensive timeline of Nokia mobile phones from 1982 to 2006. The phones are arranged in a grid-like fashion, with each year from 1982 to 2006 having a dedicated section. The devices show a clear progression from basic mobile phones to sophisticated smartphones. Key features and models are highlighted with callouts and small text boxes. For example, the 1992 section features the Nokia 2110 with the slogan 'That little connection is your ticket back to the land of the living and the living again!'. The 1998 section shows the Nokia 3210 with the slogan 'The phone that won't stop and won't quit'. The 2000 section features the Nokia 3250 with the slogan 'The phone that won't stop and won't quit'. The 2003 section shows the Nokia 3250 with the slogan 'The phone that won't stop and won't quit'. The 2004 section shows the Nokia 3250 with the slogan 'The phone that won't stop and won't quit'. The 2005 section shows the Nokia 3250 with the slogan 'The phone that won't stop and won't quit'. The 2006 section shows the Nokia 3250 with the slogan 'The phone that won't stop and won't quit'. The timeline also includes various accessories and peripherals, such as chargers, cables, and external displays, illustrating the ecosystem of Nokia mobile devices.

UI

Jak bude vypadat mobil za 10 let?



<http://www.tipb.com/2011/06/06/14-months-25-million-ipads/>

25 Million

1. **Javatyger** says:
June 6, 2011 at 2:22 pm
iPad has become my main device, replacing my laptop from HP. The iPad has definitely become integrated into my lifestyle. 😊

Reply



59 %

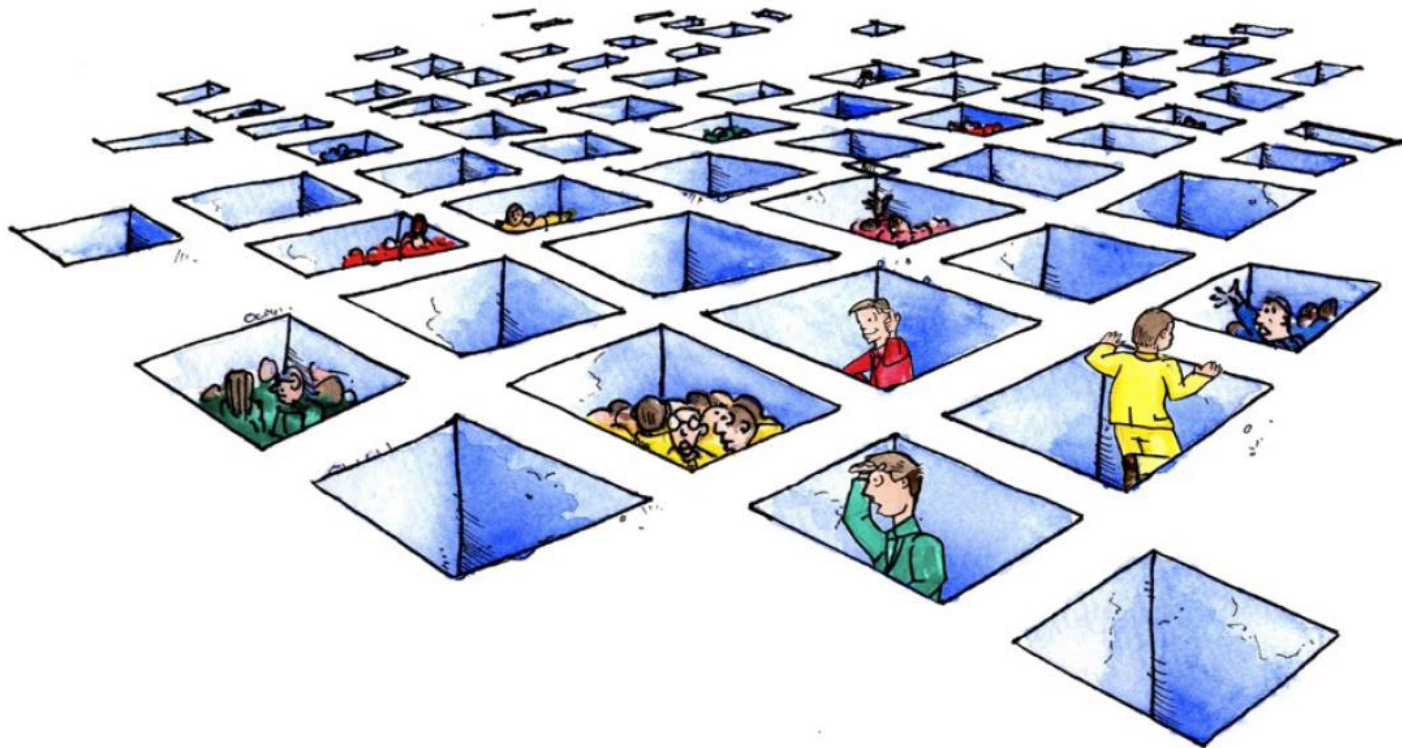
**ZAMĚSTNANCŮ
NEMÁ VŠECHNA
POTŘEBNÁ
DATA**

80 %

**DIGITÁLNÍCH DAT JE
NESTRUKTUROVANÝCH**



Jak lidé pracují?



Jak chceme, aby pracovali



Mladá generace chce i ve firmě využívat stejné nástroje





Profiles

Publikujte svůj profil a najděte osoby, které potřebujete



Communities

Založte nebo najděte komunitu lidí, kteří mají stejné zkušenosti, zájmy nebo povinnosti



Bookmarks

Ukládejte a sdílejte záložky a zkoumejte záložky lidí s podobnými zájmy



Blogs

Publikujte své myšlenky a získejte zpětnou vazbu a učte se od ostatních



Activities

Organizujte a plánujte svoji práci



Files

Sdílejte soubory napříč komunitami, sledujte stažení a hodnocení



Wikis

Vytvořte prostor pro osoby, skupiny a komunity, přispívejte a sledujte aktualizace

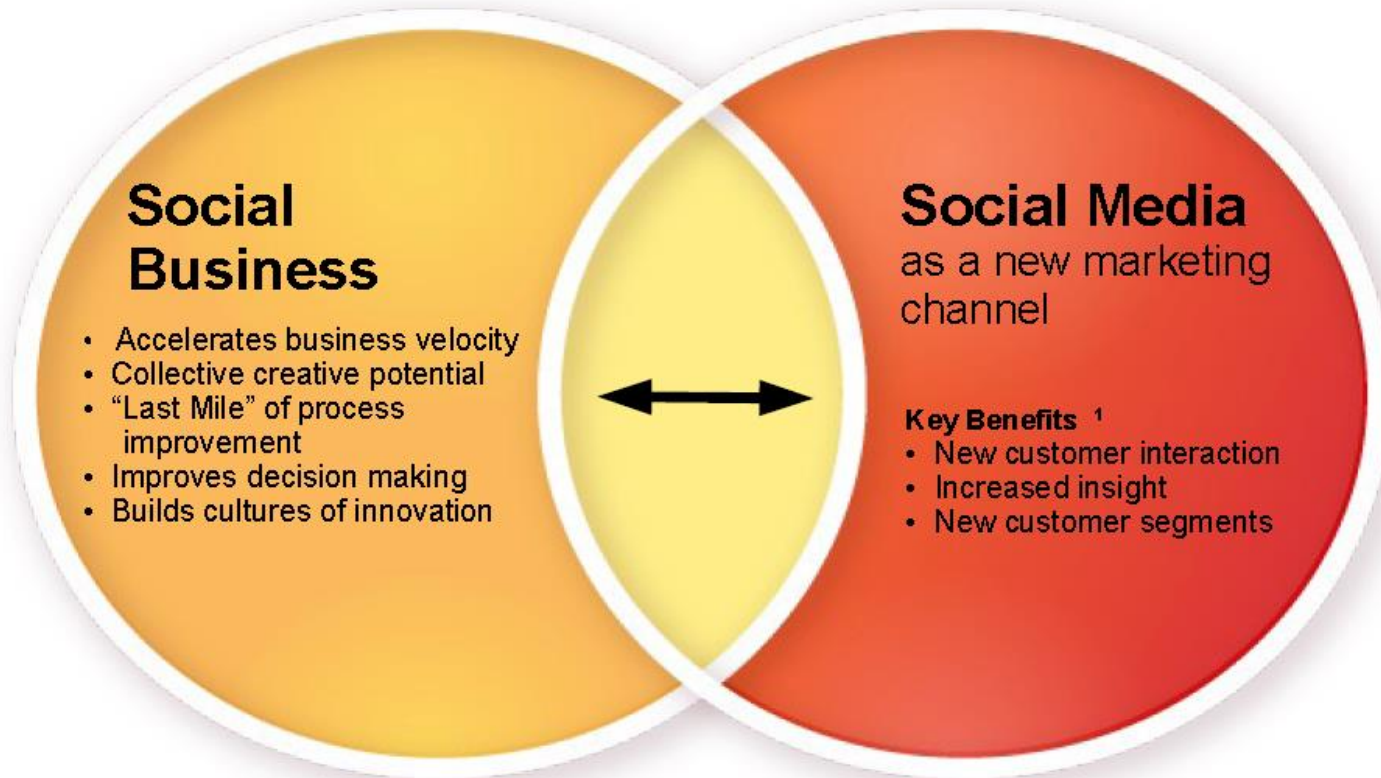


Homepage

Udržte si přehled o své sociální síti, sledujte co se děje

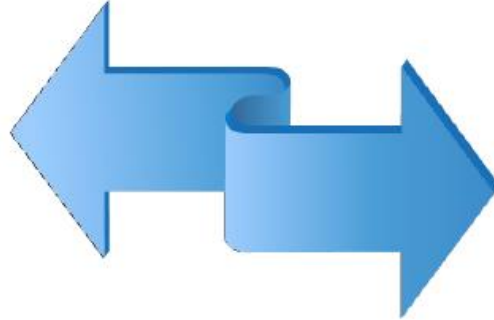
Jak je na sociální byznys připraven váš podnik?





Encompasses organization and business processes

Primarily marketing and PR



No.

- Sociální byznys využívá principy sociálních médií aby interně zlepšil organizaci (podnik) tak, aby byla více čiperná, průhledná a zapojená (nimble, transparent, enagaged).
- Organizace, která implementuje moderní technologie (web 2.0) společně s **organizačními, kulturními a procesními změnami**, aby zvýšila svůj výkon s propojení s globálním ekonomickým prostředím

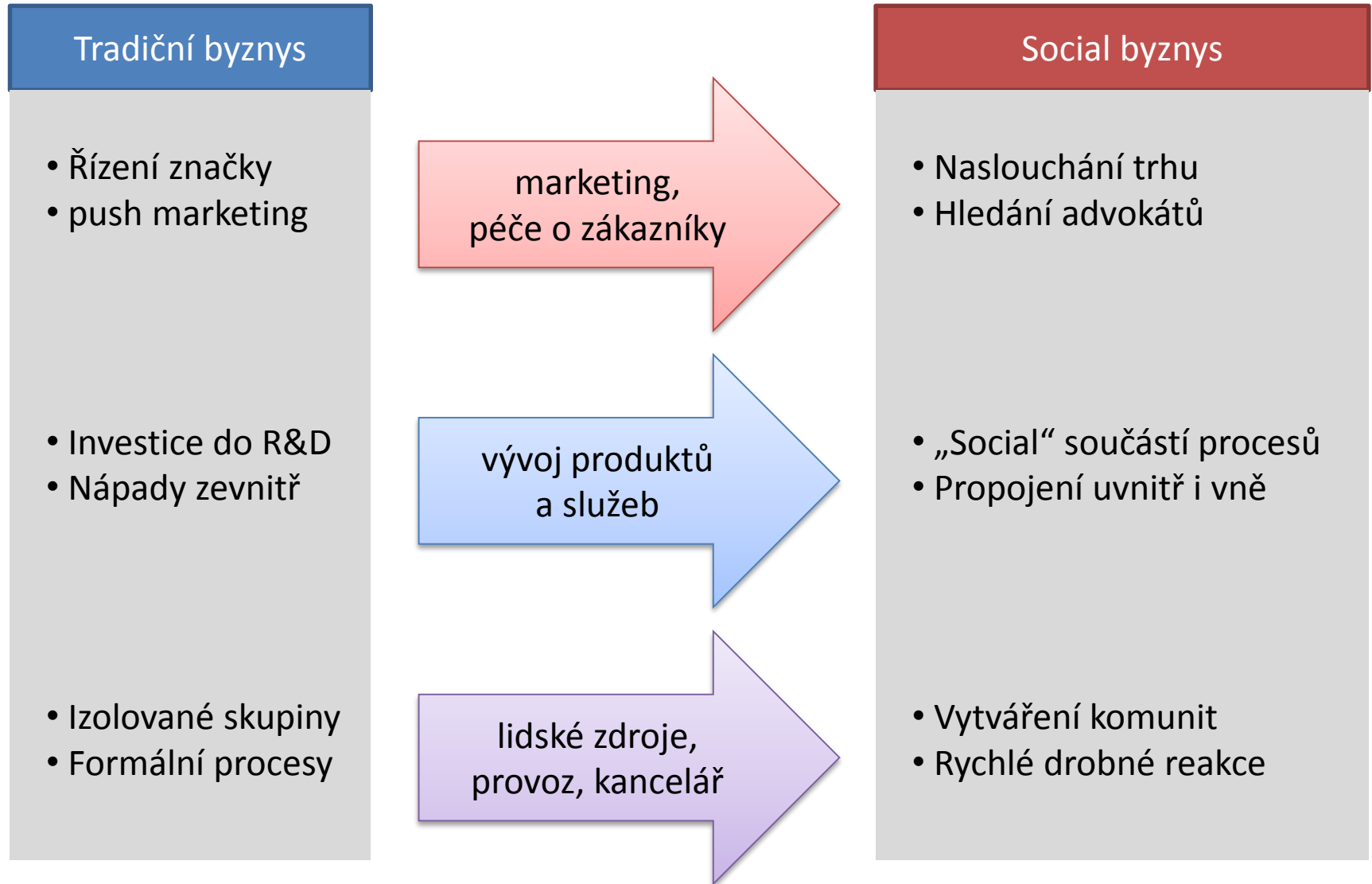
- Hlubší vztahy se zákazníky, zaměstnanci, partnery, dodavateli
- Větší organizační transparentnost a agilitu
- Větší produktivitu a spokojenost zaměstnanců
- Větší zapojení a zpětnou vazbu od zákazníků
- Zrychlené inovace

...kompetitivní výhodu



Key services of a Social Business





- Spolupráce (nástroje social media)
 - Zapojení zaměstnanců, partnerů, zákazníků
 - Zrychlené generování nápadů
 - Rychlejší a lepší rozhodování
 - Lepší spolupráce
- Pochopení (analytické nástroje)
 - Směrování pozornosti, filtrování, polarizace
 - Pochopení vzorů chování, nálad
 - Metriky adopce a chování
- Transformace (nástroje procesní integrace)
 - Efektivita a zrychlování procesů
 - Rychlejší zapojení lidí
 - Podniková kultura inovace

Key drivers for social business

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40% 45% 50%



Kde to nejlépe funguje



Lotusphere2012



Social Business Mashup – “Social Banking”

A generalized scenario based on a real customer engagement.

This “Social Banking Mashup” monitors the “Social Pulse” of a bank in real-time in addition to deep analytics into consumer insights.

Components used:

- IBM Cognos Consumer Insights
- IBM Connections integration
- Real-Time Twitter Feeds
- Google Trends Search
- Built with IBM Mashup Center – enterprise mashup platform.





BlueIQ Ambassadors

Overview

People

Content

Participation

Sociability

Leadership

Sister Communities

You are in: [Community Insights](#) > [BlueIQ Ambassadors](#) > Overview

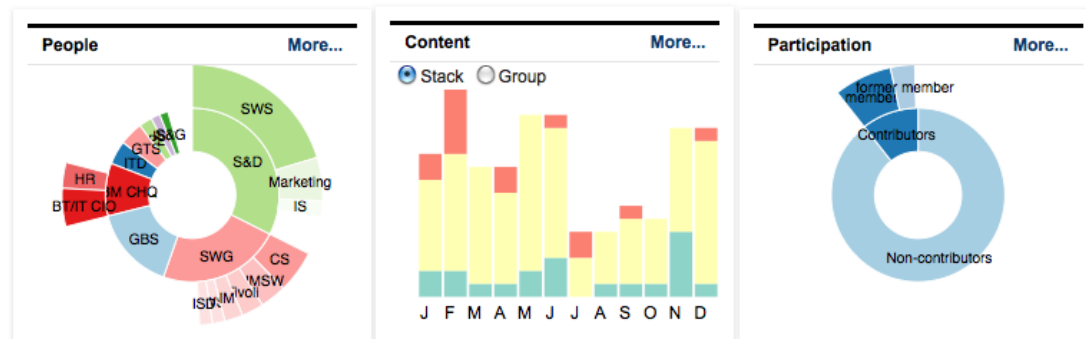
Community Leader Action Items

- Welcome new members of the community and introduce them to others in the community. See a [list of new members](#) and examples of [welcome messages](#). This can help new members feel valued and provide opportunities for social connections.
- Ensure that posts made by new contributors get a response of some sort. See a [list of posts made by new contributors](#). This encourages new contributors to become repeat contributors.
- Ensure that unanswered questions in the forums are answered. See a [list of currently unanswered questions](#). This encourages people to post in the forums and helps build a valuable community knowledge base.
- Invite contributors to post or present about topics they care about. See a [list of top contributors and their topics of interest](#).
- Examine information about the [people](#), [content](#) and [participation](#) in your community. Get started on the [people](#) page. Use the "Help & Tips" to identify potential action items based on your community's situation.

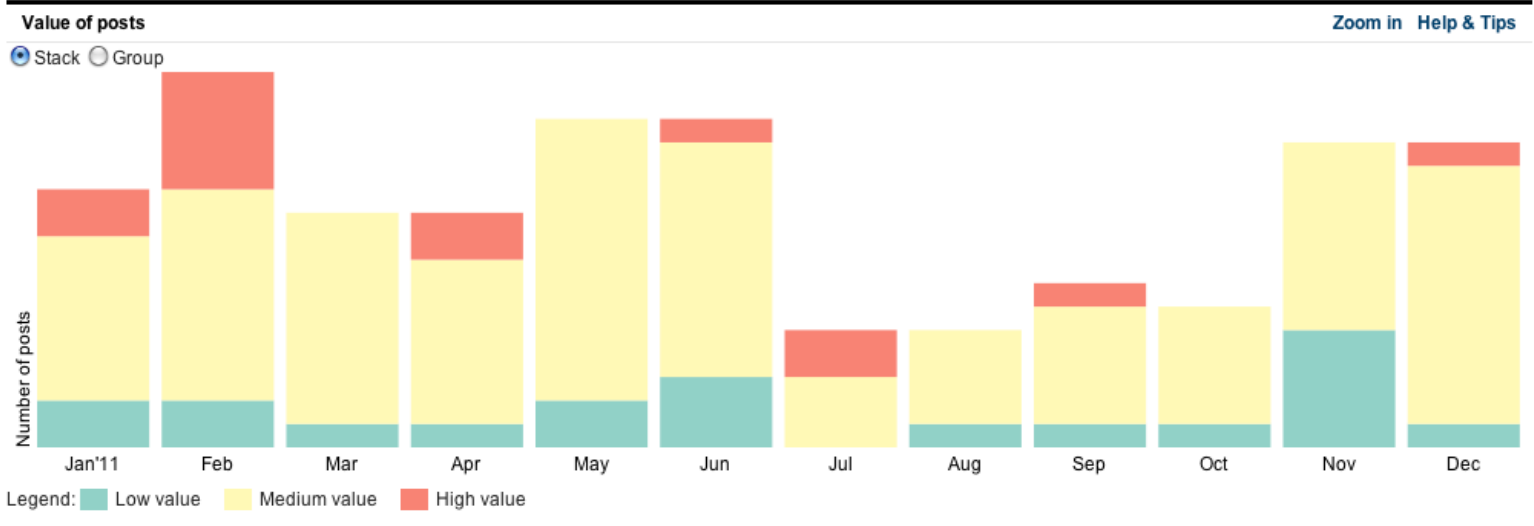
Add Items

Edit Items

Community Metrics



Informace, dříve obtížně zjistitelné



Most valuable posts - last month Zoom in Help & Tips

BlueIQ Jam Dec 16-23rd	Blog
[Redacted] 12/12/11 2:28 PM Comments (5) Visits (115)	
BlueIQ Jam: It's time to start the music...	Blog
[Redacted] 12/14/11 12:14 PM Comments (0) Visits (15)	
BlueIQ Jam: ... It's time to light the lights.	Blog
[Redacted] 12/15/11 2:28 PM Comments (0) Visits (14)	
BlueIQ Jam: Let's get things started!	Blog
[Redacted] 12/16/11 7:23 AM Comments (0) Visits (13)	
How can we add and use the Learning Widget?	Forum
[Redacted] 12/15/11 5:28 AM	

Most valuable posts - all time Zoom in Help & Tips

A bottom-up view on enabling Collaboration (and what's missing!)	Blog
[Redacted] 7/11/09 11:57 AM Comments (15) Visits (243)	
Recent LCw3 performance issues. What happened. Actions taken and What's Next?	Blog
[Redacted] 11/8/10 6:10 AM Comments (5) Visits (262)	
Lotus Connections 2.5 in 9 slides.odp	File
[Redacted] 7/17/09 8:14 AM Comments (0) Visits (309)	
19 Chores to build an Online Presence.pdf	File
[Redacted] 7/6/09 8:34 AM Comments (0) Visits (157)	
Configuring WLW (Windows Live Writer) for publishing to LC25 Blogs	Blog
[Redacted] 6/11/09 6:36 AM Comments (10) Visits (303)	

Nové trendy – nap. gamification

IBM Connections Home Profiles Communities Apps Adam Brown Settings Help Log Out

My Profile My Network Directory Profiles by Name Search

Adam Brown
Executive Director Technology - ISW
+61 419 117 613
abrown@isw.net.au
Local Time: 7:55 PM

Send E-mail Download vCard

Edit My Profile

Adam Brown
Preparing presentation for Lotusphere
Today 7:38 PM
clear update

Tags

Add tag(s) to this profile

My tags for this profile:

- connections
- development
- domino
- gamification
- isw
- jp
- kudos
- lotus
- marketing
- nsw
- portal
- quicksr
- sales
- sametime

connections 2

development 1

kudos@kudosbadges.com
www.kudosbadges.com
twitter @kudosbadges

Adam Brown
Overall Rank: 1st (3304 KUDOS)
Kudos Veteran
1696 KUDOS to Next Level

All Categories 27 of 77 Badges
Profiles 10 of 13 Badges
Communities 2 of 4 Badges
Activities 2 of 6 Badges

My Badges Remaining Badges

Page 1 | 2 | 3 Previous Next

Sort by: Name Message How To Get It Category Awarded At

	Activity Done! Job Done! You have completed an activity. Have you considered making it into an Activity Template for reuse down the track?	Awarded for completing an Activity.	Activities	Awarded: Tue Dec 20 2011
	Activity Templates Tenacious Template! Activities are great are working with a team. Activity Templates are awesome for capturing knowledge of processes! You have created an ActMy Template.	Awarded for creating an Activity Template.	Activities	Awarded: Wed Dec 21 2011
	An Answer That a way! You replied to a question that was posted and provided the answer! Keep it up and try and help your colleagues with your knowledge. To get to the next level keep it up!	Awarded for providing a answer to a question that was accepted by the poster.	Forums	Awarded: Thu Dec 22 2011
	Promoter You have started promoting good work by recommending 5 Blog posts. Recommending Blog posts helps spread the word and gives kudos to the creator of the post. To take it to the next level see if you can create Blogging Gold by posting valuable content.	Awarded for recommending 5 individual blog posts.	Blogs	Awarded: Wed Dec 21 2011

Report-to Chain

- Adam Brown

Full Report-to Chain
People Managed

Network

View All (28)

Kudos Summary

View All (27)

My Links

- Collaboration Blueprint
- iWildfire

Add Link

I am offline

engage

- Dealerská síť
- Helpdesk, poradna
- Produktová dokumentace
- Bonusové materiály, věrnostní programy
- Společné týmové prostory – inovace, spolupráce





Social Business solutions require a core enabling set of capabilities that transform how businesses engage with people and harness social intelligence

Reach people where they live and work

Connect through identities on consumer, b2b, and corporate social networks

Communicate on the associated channels

Monitor and analyze social data to **discover** new business insights

Analyze identities, social graphs, communication channels, and social content

Identify opportunities, problems, solutions, valuations, etc.



Enable people to **engage** productively in a business context

Develop personal insights and social intelligence

Facilitate emergent processes

Act on insights for business advantage

Integrate social capabilities into the enterprise in order to act on new opportunities, make better decisions, optimize processes in real time, and govern and manage risk



Social networking and mobile devices are fundamentally changing how we live... and how work gets done

Consumer Drivers

Vast amount of content to discover, rate and share while increasingly online

- More than **7 billion** pieces of content shared each week on Facebook
- Social networking accounts for **22% of all online time**

Empowered consumers have changed buyer-seller dynamic forever

- **155 million** tweets via Twitter each day
- **75%** don't believe ads

Pervasive use of mobile devices enables access anywhere and anytime

- **Smartphone shipments** will outpace PCs by 2012
- **Workers shift seamlessly between work-personal roles** 24x7 with smart phones/tablets

Emerging Enterprise Trends

Customer Care and Insight

- Social Media Monitoring/Analytics
- 11 out of top 50 brands are using social media as a sustainable tool for marketing³

Product & Service Innovation

- Ideation, Jams
- 44% of F200 executives report using crowd-sourcing to improve corporate responsibility; 95% feel it has benefits⁴

Workforce Optimization

- Expertise Location, Talent clouds
- 89% recruit from social networks¹ and 55% are planning to invest more in social recruiting¹
- 42% of LE's spend on informal learning²

Governance/Risk/Compliance

- Clients seeking advice and solutions
- 51% of companies permit employees to use social media for business purposes, up from 19% in 2009⁵

1. Jobvite Social Recruiting Survey, 2011

2. Bersin & Associates, 2011, Corporate Spending on Social Learning

3. BrandZ most valuable brands, 2011, Kujala analysts

4. Weber Shandwick/KRC Research Study, October 2010, 216 F200 executives

5. Robert Half Technology Group, 1400 CIOs, August 2011



Becoming a Social Business delivers business value across many segments

Clients are asking for....	Business outcomes
<p><i>How can we do market segmentation in real time?</i></p> <p><i>How can we increase the effectiveness of our marketing channels to deliver more personalized content?</i></p>	<p>Customer Care and Insight</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segmentation, single view of customer • Predict which customers will buy • Manage brands across social media • Better customer service • Listen and engage with customers
<p><i>How can we accelerate new product development and time to market?</i></p> <p><i>How do we enable our sales force more efficiently? Close more deals quickly?</i></p>	<p>Product and Service Innovation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faster time to market • Clearer line of sight to target users • Differentiating product/service innovation • More effective use of distributed networks of subject matter expert
<p><i>How can we enable lead practitioners to train our staff across the globe?</i></p> <p><i>How do we deploy social networking, while enforcing our governance and e-discovery policies?</i></p>	<p>Workforce Optimization</p> <ul style="list-style-type: none"> • Increased employee engagement • Sales efforts aligned to buyers • Distributed workflow across silos • Rapid skill transfer & onboarding • Process optimization (remove latency: case management, exception handling)
<p><i>How do I ensure flexible solutions that avoid locking me into any one vendor?</i></p>	<p>Governance, Risk and Compliance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lower litigation and compliance risk • Lower legal and IT costs • Defensible disposal of excess data • Protection against information leaks and malware intrusions