

A Company Run By You

Функциональная область: маркетинг, продукт

Отрасль: телекоммуникации

Ключевые слова: b2c, co-creation, клиентский опыт, продуктовый маркетинг

Автор: Анастасия Сербинова

Дата публикации: 20.09.2020

Лицензия: Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0 Всемирная (CC BY 4.0) Анастасия Сербинова. Копирование, распространение и иное использование разрешается при условии указания авторства.

Помните, в фильме Чаплина «Новые времена» инновационная компания представляет The Feeding Machine? Ничего не нужно делать, аппарат сам положит тебе еду в рот и промакнет его салфеткой. Сиди, не шевелись, расслабляйся и получай удовольствие. Хорошая иллюстрация индустриального взгляда на отношения “потребитель-компания”.

Нынешний постиндустриальный просьюмер хочет другого. Хочет свободы, персонального подхода, участия в создании ценности для себя и других, возможность самостоятельно действовать в инфраструктуре, которую компания для него создает. Co-creation (совместное с клиентом создание ценности) помогает компаниям эту потребность успешно эксплуатировать.

Английский виртуальный (использующий сеть компании O2) оператор связи giffgaff положил co-creation в основу своей стратегии. Один слоган “The mobile network run by you” чего стоит.

Главный раздел на сайте giffgaff – комьюнити. Здесь пользователи обмениваются идеями о том, как использовать пластиковые бутылки, делятся лайфхаками, где купить замороженную пиццу за 1 евро, и консультируют друг друга по вопросам использования сервисов giffgaff.

Поддержка пользователей почти полностью организована через это сообщество. Среднее время ответа на вопрос – 90 секунд. Никакого контактного центра, консультантов в штате компании. Просто одни клиенты обслуживают других, получая за это небольшие бонусы.

Отсутствие издержек на колл-центр, высокое качество поддержки (краудсорсинговый мозг всегда лучше мозга инсорс-консультанта), дополнительные механизмы повышения лояльности пользователей (тут я, пользователь, не просто пользователь, а эксперт для новичков) – сплошные выгоды для бизнеса. А клиент получает вожаемую возможность создавать ценность для себя и других, используя инфраструктуру компании.

<https://www.giffgaff.com/>

Об авторе: Анастасия Сербинова партнёр, консультант, преподаватель Vera Via Strategy Consultants.

Постоянный линк кейса: <https://veraviastrategy.com/strategic-case-library/a-company-run-by-you>

2020 Vera Via Strategy Consultants