



Управление взаимоотношениями с клиентами  
Введение

## Фотография прошедших двух месяцев

Вместо описания того, о чем мы писали на блоге за 2 прошедших месяца, я решил создать mind map (мысленную карту), которая иллюстрирует тренды, идеи и события, упомянутые за этот период.

Надеюсь, что этот формат Вам придется по вкусу!



### В выпуске:

Анализ социальных сетей	2
Книга Nudge	4
Трагедия общих ресурсов	5

## Анализ социальных сетей в налоговом надзоре

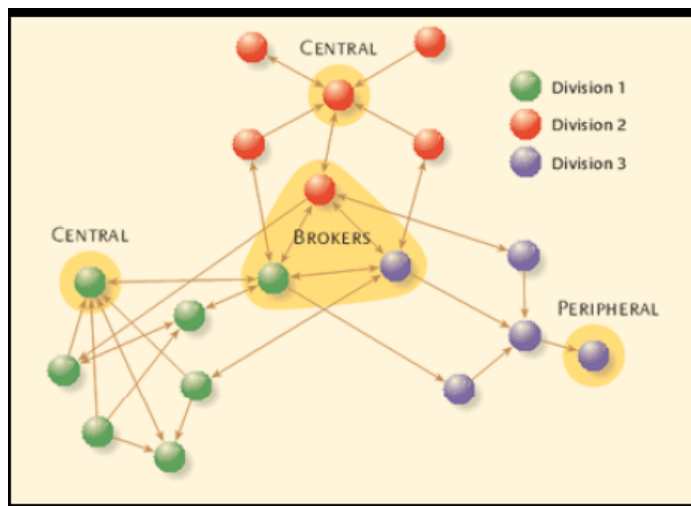


Рис. 1: Граф социальной сети

Давеча ознакомился со [109 признаками неблагонадежности компании](#) в глазах налогового инспектора и в голову пришла идея применить анализ социальных сетей к проблеме выявления неблагонадежных компаний.

С анализом социальных сетей я познакомился, прочитав книгу "[Невидимая сила социальных связей](#)" Роба Кросса и Эндрю Паркера пару лет назад. Анализ социальных сетей - это специализация сетевого анализа, изучающая производительность и устойчивость социальных связей. Проблема недостатка информационных связей и фрагментированности сети особенно актуальна для распределенных команд, поэтому я решил применить его к одному из своих проектов: о результатах смотрите [доклад с конференции SECR 2007](#).

В этом посте я предложу идею о применении анализа социальных сетей к налоговому надзору.

Для начала давайте определимся о составляющих нашей сети:

- **Узлами** сети будут являться юридические лица-налогоплательщики.
- **Связи** представляют собой взаимоотношения (операции купли/продажи товаров и услуг и движения средств) между налогоплательщиками. Например, если Компания А продает что-либо компании Б, то между ними рисуем связь.
- В качестве **свойств связей** для целей этого поста я возьму объем операций (в денежном эквиваленте)

Вспомним, что в анализе социальных сетей выделяют 3 типа часто встречающихся актеров (узлов):

1. **Связные** - узлы, у которых больше всего связей;
2. **Брокеры** - узлы, которые объединяют различные кластеры узлов (компании мы объединим в кластеры по видам деятельности согласно ОКВЭД);
3. **Пограничники** - узлы, у которых мало связей, большинство из которых являются входящими связями.

Как вы думаете, если у компании много связей, причем связи преимущественно между узлами разных кластеров (то есть, компания-брокер), то что можно предположить о характере деятельности такой компании? Могу ли я предположить, что компания выполняет слишком много нехарактерных операций, что может свидетельствовать о том, что компания предоставляет услуги по обналачиванию денег?

А как насчет **связных** - компаний, у которых больше всего связей? Что будет с бизнес-климатом в кластере (отрасли), если мы затеем налоговую проверку такой компании и приостановим операции? Как это скажется на "производительности сети"?

Не придумал наглядного примера для **пограничников** - может у Вас есть идеи?

Замечу, что я рассмотрел лишь 2 свойства компаний: объем операций и вид деятельности. В реальности, можно взять другие свойства компании (например, юридический адрес) и применить достижения сетевого анализа для решения проблем налогового надзора (выявлять места массовой регистрации). По-моему, это тянет на неплохую дипломную работу :)

Буду рад узнать о других "нестандартных" областях применения анализа социальных сетей - приводите примеры в комментариях к этому посту

Оригинал поста: <http://www.empatika.com/blog/sna-in-tax-control>

Доклад с SECR 2007: [http://www.empatika.com/blog/wp-content/uploads/2009/02/sna\\_sec2007.pdf](http://www.empatika.com/blog/wp-content/uploads/2009/02/sna_sec2007.pdf)

109 признаков неблагонадежности компании: <http://twurl.nl/bvrrbl>

## Книга Nudge



Знакомы ли вы с книгой **Nudge**? Продолжая лучшие традиции “бихевиористского” течения в экономике, авторы книги пишут о том, что многими небольшими приемами можно повлиять на выбор человека во многих ситуациях. В журнале Сноб за март приведены примеры из обновленного издания этой книги, которые я бы хотел привести здесь.

- Муниципалитет калифорнийского города Сакраменто в целях сокращения потребляемой энергии изменил дизайн счетов за электричество. Теперь в счете приводится таблица, где тебя сравнивают с твоими соседями и показывают, кто экономит больше всех и приближен к плановым показателям. Получается, что они привнесли элемент соревнования в процесс оплаты электричества. Также на счете указывается, сколько вы могли бы сэкономить, и что на эти деньги можно было бы купить.

- Часы для любителей опаздывать. Они не просто показывают время пораньше, они каждый раз спешат на разное количество минут.

- Как уменьшить количество аварий по вине пьянства, а еще при этом заработать? Михаэль Ротшильд организовал в штате Висконсин программу “дорожная команда”. За 15 долларов за вами (и другими любителями выпить) приедет лимузин, прокатит до другого бара, а в конце концов доставит домой. Лимузины покупаются подержанные, а статистика показывает, что данная служба успела мало того, что заработать, так и предотвратить более 100 аварий и 6-ти смертей.

- В Великобритании разрабатывается устройство “Живой знак”, который при приближении будет выдавать разные смайлики в случае если водитель приближается с превышением скорости или если соблюдает скоростной режим.

- Управляющие университетский столовых столкнулись с проблемой, что большое количество еды выбрасывается. Проблема оказалась в подносах, при их наличии всех так и тянет положить много салфеток и ненужных продуктов. Избавившись от подносов объем пищевых отходов сократился на 30-50 процентов!

Вот такие, может иногда и спорные решения придумывают люди, чтобы натолкнуть нас на правильный выбор. Будем рады услышать ваши примеры!

Оригинал поста: <http://www.empatika.com/blog/nudge>

Nudge на Amazon: <http://twurl.nl/ma8ykh>

Пост-загадка, где не помешают знания из Nudge: <http://twurl.nl/fbr0l4>

## Рисунки на парте или Трагедия общих ресурсов



В апреле я собрался с духом и решил сделать видео-пост. Скажу честно: было нелегко и боязно, но я все-таки это сделал :) Надеюсь, Вам понравится новый формат.

Смотрите [5-минутное видео на сайте](#) или читайте транскрипт ниже:

Приветствую вас, уважаемые блогзрители!

Я открываю серию видео-постов на нашем блоге, чтобы немного разнообразить контент, ну и наконец-то исполнить “мечту идиота”: попробовать себя в качестве журналиста (для справки: у меня мама – журналист и я еще маленьким ходил с ней на интервью и игрался с ее диктофоном. Если конечно эту махину можно назвать диктофоном в современном понимании этого слова).

Итак, сегодня мы поговорим о трагедии общих ресурсов...

Скажите честно, вы когда-нибудь рисовали или писали что-нибудь на парте в школе или в универе? Каюсь, я писал (надеюсь, мои учителя не смотрят это видео :-)). Почему я писал? Или было нечего делать, или чтобы записать шпаргалку или затереть чьи-нибудь плохие слова о нашем классе? Что происходило со временем: так как в старших классах у нас не было своего класса и мы ходили из аудитории в аудиторию, парта становилась все более раписанной, мы пачкали одежду, так как чернила отходили, особенно в жаркую погоду... Заканчивалось это все сбором денег на ремонт под руководством родительского комитета... Ну а потом господа журналисты делают разоблачительные репортажи о том, как дерут деньги с бедных учеников...

Давайте разберем эту ситуацию поподробнее... Парта – это общий ресурс (как я сказал ни у кого не было своей парты).. Существует множество пользователей этого ресурса... Ресурс истощается (парта становится исписанной и сходит верхний слой, она становится неровной) и становится непригодным к использованию (на неровной поверхности очень сложно писать). Все это приводит к замене или ремонту парты на деньги учебного заведения или родителей... Каждый преследует свои цели, не платит за использование ресурса (или платит с задержкой). Из-за отсутствия обратной связи потребители ресурса продолжают истощать ресурс, что в итоге приводит к полному исчезновению ресурса...

Собственно, эта ситуация и есть трагедия общих ресурсов.. Еще пара примеров для затравки: рыболовство (собственно эту ситуацию мы и моделируем когда играем в игру Рыболовство), пользование парками отдыха (мы не платим за парки, отдыхаем там, мусорим, а потом жалуемся что парк стал слишком грязным и ищем другую “жертву” – новый парк).

Как обычно выходят из этой ловушки? Есть 3 распространенных способа:

1. Обучение – именно так и вели себя наши учителя и преподаватели, объясняя как это плохо
2. Квотирование использования ресурса
3. Приватизация ресурса

Я намеренно не привожу примеров для 2 и 3 способа – покреативьте сами (Дима Мотевич, у тебя в прошлый раз отлично получилось) и пишите свои ответы в комментариях... Ну а в конце недели подведу итоги комментариев и приведу свои идеи по исправлению вышеописанной ситуации...

Спасибо за внимание и до встречи в эфире!

Оригинал поста: <http://www.empatika.com/blog/videopost-tragedyofcommons>

Ответ на загадку: <http://www.empatika.com/blog/summary-tragedyofcommons>

Лекция по архетипам: [http://www.empatika.com/materials/MSU\\_System\\_Dynamics-lecture2.pdf](http://www.empatika.com/materials/MSU_System_Dynamics-lecture2.pdf)