

Инвестиции в экономику доверия: как комьюнити становится новой стратегией роста компании



Старостина Екатерина

Директор по корпоративным
коммуникациям M1Cloud,
архитектор кафедры ИБиСА IThub
college, амбассадор Кибердома

Экономика доверия: почему комьюнити — это новая нефть бизнеса



- В современном бизнесе доверие — ключевой актив. Комьюнити формирует лояльность, снижает затраты на маркетинг и создает устойчивый рост.
- Бренды с сильными комьюнити растут в 2 раза быстрее рынка (McKinsey).

Что дороже: 1000
подписчиков в
соцсетях или 100
участников закрытого
комьюнити?



- Уровень вовлеченности
- Качество контакта
- Бесплатный маркетинг (сарафанное радио)

NPS Как это работает?

Вопрос: «По шкале от 0 до 10, насколько вы готовы рекомендовать нас другу?»

Группы:

- **9–10** → «Промоутеры» (фанаты, которые приводят новых).
- **7–8** → «Нейтралы» (довольны, но молчат).
- **0–6** → «Критики» (рискут уйти и навредить репутации).

Формула:

$$NPS = \% \text{ Промоутеров} - \% \text{ Критиков}$$

Пример: 70% фанатов – 10% ненавистников
= NPS 60 (отличный результат!).





Retention = деньги = «живучесть»

Удержать клиента в 5–7 раз дешевле, чем привлечь нового.

Retention↑ — это не цифра. Это история о том, как вы становитесь незаменимыми.

Формула:

$$\text{Retention Rate} = ((\text{Конечное число} - \text{Новые}) / \text{Начальное число}) \times 100\%$$

Пример:

Было 100 участников → через месяц осталось 90 (из них 10 новых).

$$\text{Retention} = ((90 - 10) / 100) \times 100\% = 80\%.$$

Примеры индустрий



B2C (розничные потребители)

- **Красота и уход** – бренды, объединяющие аудиторию через бьюти-сообщества и экспертный контент.
- **Авто- и мотоиндустрия** – клубы владельцев, совместные поездки и мероприятия.
- **Фитнес и ЗОЖ** – онлайн-марафоны, челленджи, сообщества по интересам.

B2B (бизнес для бизнеса)

- **ИТ и разработка ПО** – профессиональные форумы, хакатоны, образовательные платформы.
- **Маркетинг и SaaS** – B2B-сообщества для обмена опытом, кейсами и нетворкинга.
- **Производство и опт** – отраслевые ассоциации, выставки, экспертные клубы.

В России компании из этих сфер активно используют силу комьюнити для роста лояльности и продаж.

Женсовет по Информационной безопасности (и ИТ)

1

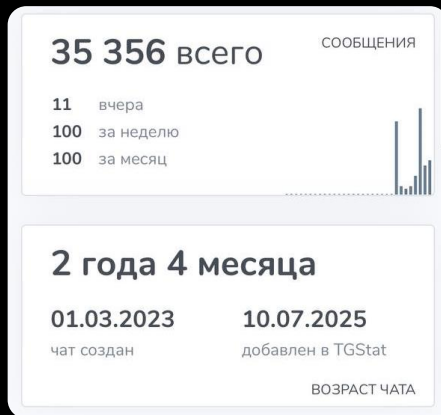
Кейс 1

ЖенсоветпоИБэ



Что это?

- Закрытое комьюнити 400+ девушек в ИБ/ИТ.
- Цель: обмен знаниями, карьерный рост, поддержка.



Какую проблему решает?

- Недостаток женщин в ИБ (лишь 20% специалистов – женщины).
- Разрозненность: нет единой площадки для обмена опытом и карьерного роста.

Что это дает ? Это не чат, а экосистема возможностей.

1



Кейс 1

ЖенсоветпоИБэ



Профессиональная поддержка без «душного» официоза

- **Скорая помощь:** от вопросов вроде «Как объяснить CISO, что этот патч – срочный?» до «Где искать работу после декрета?»
- **Карьерный лифт:** Вакансии «только для своих» от партнеров + разбор реальных собеседований.
- **Знания без воды:** исследования, которыми мы делимся.

Что это дает ? Нетворкинг, который работает

2



Кейс 1

ЖенсоветпоИБэ



- **Найди своего человека:** от junior до CISO – все в одном чате.
- **Пример:** «Вчера спросила про GDPR в чате – сегодня мне скинули шаблон политики»
- **База доверия:** Здесь не кинут на деньги за «курс по кибербезопасности».

Мягкие навыки и неочевидные плюсы

З



Кейс 1

ЖенсоветпоИБэ



- **Управление диалогом с руководством**
Как объяснить киберриски **без запугивания** (чтобы не назвали «паникёршей»).
Разбор кейсов: «Как продать бюджет на безопасность, если CISO спрашивает “А что, хакеры правда нас атакуют?”».
- **Карьерный нетворкинг без фальши**
- **Коллаборация вместо конкуренции**
Почему девушки **реже хвастаются** успехами – и как научиться «продавать» свои достижения.
- **Поддержка вне работы**
Где найти няню с проверенным бэкграундом (спойлер: через чат).
«Как носить каблуки в ЦОД» – да, такие вопросы тоже решаем.

M1Cloud Private Club - стратегия премиального доверия

1

Кейс 2
M1Cloud

Элитное сообщество для топ-клиентов M1Cloud, где решают сложные задачи и формируют будущее облачных решений.



Кто в клубе?

1



Кейс 2
M1Cloud



- Ключевые клиенты (20% от базы, дают 80% выручки)
- Перспективные заказчики с высоким потенциалом роста.

Критерии отбора:

- Готовность к совместным инновациям
- Экспертность в ИБ/облачных решениях

Ценность для участников



Реальное влияние на услуги:
Ваш голос = ваш персональный roadmap

Экспертиза:
Рабочая группа с СТО M1Cloud.

Нетворкинг:
Закрытый форум с топ-клиентами. Обмен опытом,
совместные проекты, поиск партнеров.



M1Cloud закрытость – ключевой фактор доверия и ценности.



Клиенты получают:

Статус и персональный доступ

Ускоренное решение проблем

Совместные инновации

M1Cloud зарабатывает:

Лояльность 90%+
(NPS 80+)

LTV клиентов ↑ на 45%

CAC ↓ на 30%
(сарафан от клуба)

Почему это работает?

4



Кейс 2
M1Cloud



Для клиентов:

комьюнити закрывает не только функциональные (техподдержка), но и эмоциональные потребности (статус, влияние).

Для M1Cloud:

Клуб превращает клиентов в партнеров, которые:

- Платят больше
- Остаются дольше
- Продвигают бренд бесплатно

