

Оценка эффективности ажиотажного маркетинга в социальных медиа

Что выгоднее?

Клиент за



VS

Лояльный



**Как связать CRM с
социальными сетями ?**

**Что можно измерять в
социальных сетях ?**

Кейс



ж/м 30-45 лет, Москва

Задачи

1. Создать платформу в социальных медиа для привлечения целевой аудитории
2. Повысить лояльность существующей аудитории
3. Стимулировать обсуждения продукции компании



Проблемы и ограничения

Новые окна покупают раз в 7-10 лет!

Скучно обсуждать окна каждый день!

Интересуют только жители Москвы и области

Решение | Расширяем тему



Окна

Декор



Уют

Реализация: Бренд – платформа



Сообщество:
**Наш уютный
дом**



+ мониторинг
+
реагировани
е
+



Количественные показатели

1. **Величина сообщества (Active Reach);**
2. **Вовлеченность**
(SMA social media action);
3. **Лиды;**



Качественные показатели


1. Соответствие Целевой Аудитории

2. Изменение отношения к компании



Элитное постел
Работаем под з
Фотографии (2)
Последняя фотогр


Добавила:

 [Невеста](#)



Окна с климат-к
Фотографии (8)
Последняя фотогр


Добавила:

 [Мария Колпакова](#)



Вкусно и красие
Фотографии (23)
Последняя фотогр

Добавила:

 [Светлана Васильева \(Черикова\)](#)

Период
работы

9

мес.

Охват (Reach)

446 000

ЧЕЛОВЕК



**Величина
сообщества (Active
Reach)**

22 057

ЧЕЛОВЕК



Вовлеченность (Social Media Action)

17,5%



Лиды

- Участники акций
- Купоны номерные
- Контакты участников



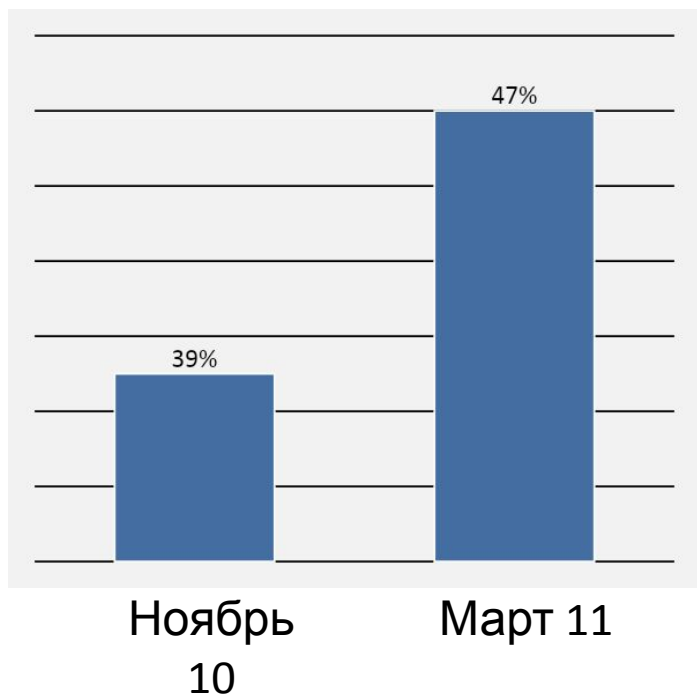
Купон на
доп. скидку **5%**

только для сообщества в Одноклассниках
действителен до 30 июня 2011 года

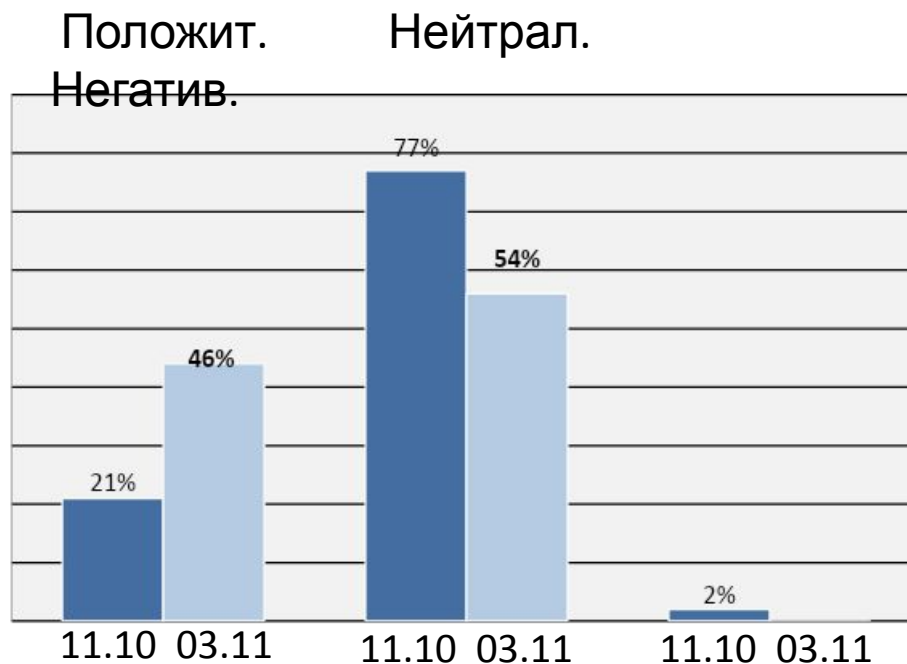
№ 45674

Изменение восприятия

Узнаваемость
бренда



Отношение к бренду



Отличия

CRM

Формирование баз
данных

Social CRM

Формирование
сообществ
лояльной
аудитории вокруг
бренда

VS

| | | | |
|-------|-----------|---------------|-----|
| 2155 | Northwind | Order Details | dbo |
| 2155 | Northwind | Order Details | dbo |
| 2155 | Northwind | Order Details | dbo |
| 2155 | Northwind | Order Details | dbo |
| 21550 | Northwind | Order Details | dbo |
| 6465 | Northwind | Order Details | dbo |
| 2155 | Northwind | Order Details | dbo |
| 2155 | Northwind | Order Details | dbo |
| 10775 | Northwind | Order Details | dbo |
| 4310 | Northwind | Order Details | dbo |
| 2155 | Northwind | Order Details | dbo |
| 2155 | Northwind | Order Details | dbo |
| 2155 | Northwind | Order Details | dbo |



ОТЛИЧИЯ

CRM

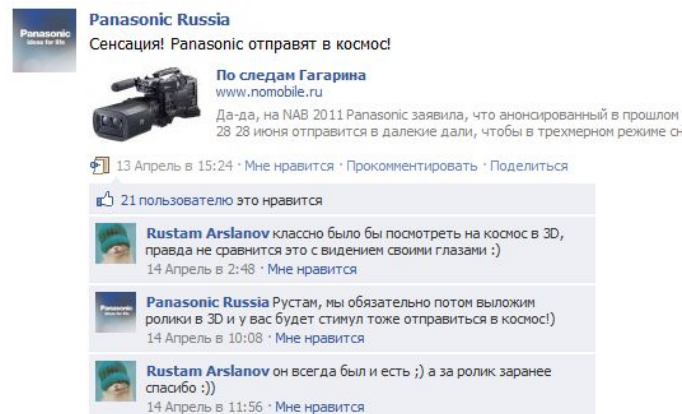
Рассылки mail + sms
+ e-mail + coll-center

Social CRM

Регулярный
интересный контент

Менеджмент
сообщества

VS



Panasonic Russia
Сенсация! Panasonic отправят в космос!

По следам Гагарина
www.nomobile.ru
Да-да, на NAB 2011 Panasonic заявила, что анонсированный в прошлом 28 28 июня отправится в далекие дали, чтобы в трехмерном режиме с

13 Апрель в 15:24 · Мне нравится · Прокомментировать · Поделиться

21 пользователю это нравится

Rustam Arslanov классно было бы посмотреть на космос в 3D, правда не сравнится это с видением своими глазами :)
14 Апрель в 2:48 · Мне нравится

Panasonic Russia Рустам, мы обязательно потом выложим ролики в 3D и у вас будет стимул тоже отправиться в космос!
14 Апрель в 10:08 · Мне нравится

Rustam Arslanov он всегда был и есть ;) а за ролик заранее спасибо :))
14 Апрель в 11:56 · Мне нравится



Новый уровень Управления отношениями с клиентами CRM

Контроль без Контроля

Влияние без Влияния

Лояльность на основе
интереса

Бренд-платформы с эффективным менеджментом



32 641
человек



9 857
человек



1 050
человек



1-2 июня

**Тренинг
Лояльные клиенты
Из Социальных
Сетей**

facebook.com/titov.vlad