

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



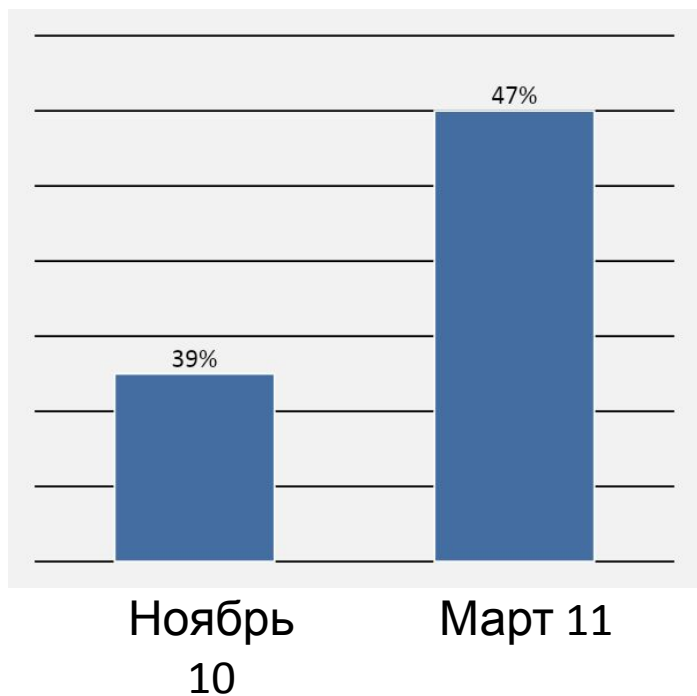
Купон на
доп. скидку **5%**

только для сообщества в Одноклассниках
действителен до 30 июня 2011 года

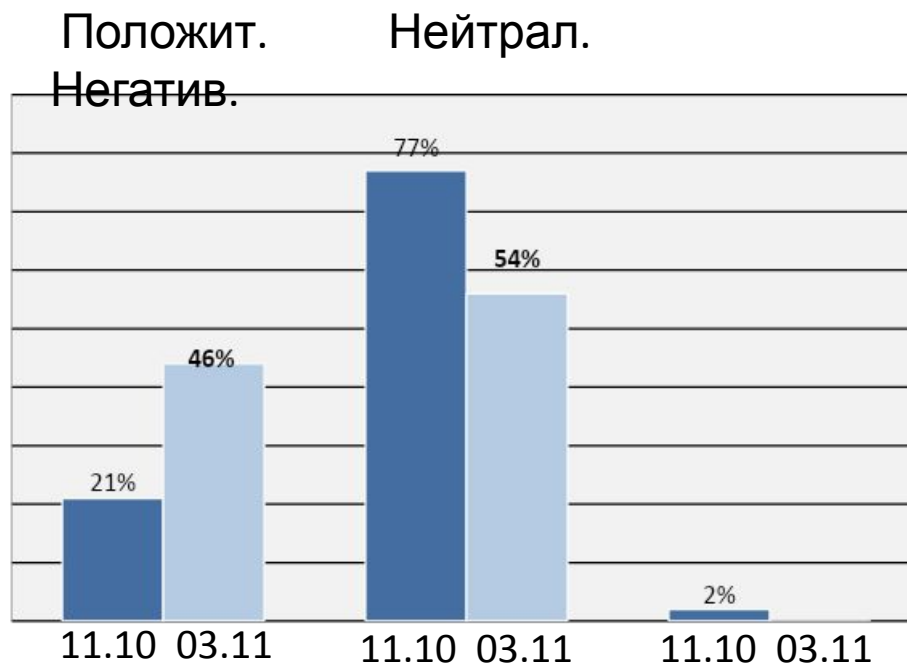
№ 45674

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

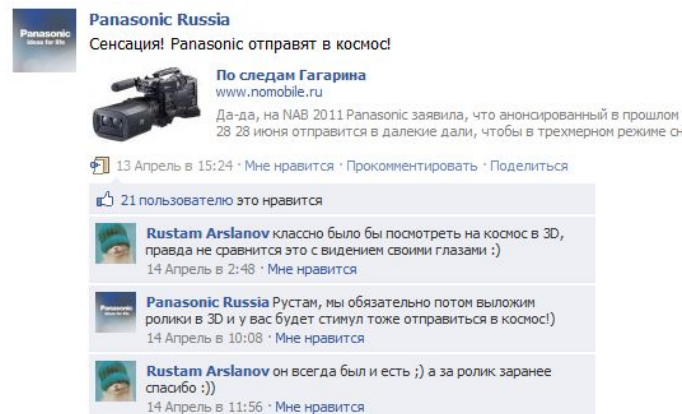
Рассылки mail + sms
+ e-mail + coll-center

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



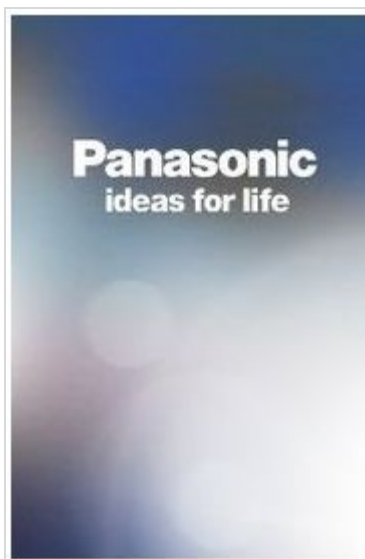
Новый уровень Управления отношениями с клиентами CRM

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