

# **Оценка эффективности ажиотажного маркетинга в социальных медиа**

# Что выгоднее?

Клиент за



VS

Лояльный



# Есть инструмент измерения прибыли от лояльной аудитории?



The image shows a screenshot of a CRM system interface. On the left, there is a navigation pane with folders for Marketing, Sales, Accounts, Competitors, Contacts, Invoices, Leads, Marketing Lists, Opportunities, Orders, Products, Quick Campaign, Quotes, Sales Literature, Service, and Workplace. The main area displays a list of sales leads with columns for description, company name, amount, and date. A large blue box with the text 'CRM' is overlaid on the center of the table.

| Description  | Company Name               | Amount      | Date       |
|--|----------------------------|-------------|------------|
| 42 road bikes next quarter                                 | Metropolitan Sports Supply | \$94,647.72 | 02/21/2006 |
| 34 mid level road bikes                                    | Metropolitan Sports Supply | \$68,435.97 | 02/21/2006 |
| 4 Lower level touring bikes                                | Two Wheel Cycle Store      | \$18,453.34 | 12/01/2005 |
| 44 High end road   |                            | 289.47      | 03/20/2006 |
| 5 Road-150 bikes   |                            | 256.59      | 03/17/2006 |
| 5 Touring Bikes -  |                            | 43.09       | 04/05/2006 |
| 6 Bike order - prof  |                            | 04.42       | 12/14/2005 |
| 69 Lower level to  |                            | 3,534.79    | 11/20/2005 |
| Follow-up with O   |                            | 399.45      | 01/04/2006 |
| Interested in Mou  |                            | 560.34      | 01/04/2006 |
| Interested in Mountain Bikes; 45 of the new model.         | Harold's Travel            | \$85,599.47 | 02/02/2006 |
| Interested in Mountain Bikes; 47 of the new model Mount... | Exposed Bikes              | \$94,679.24 | 02/02/2006 |

**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

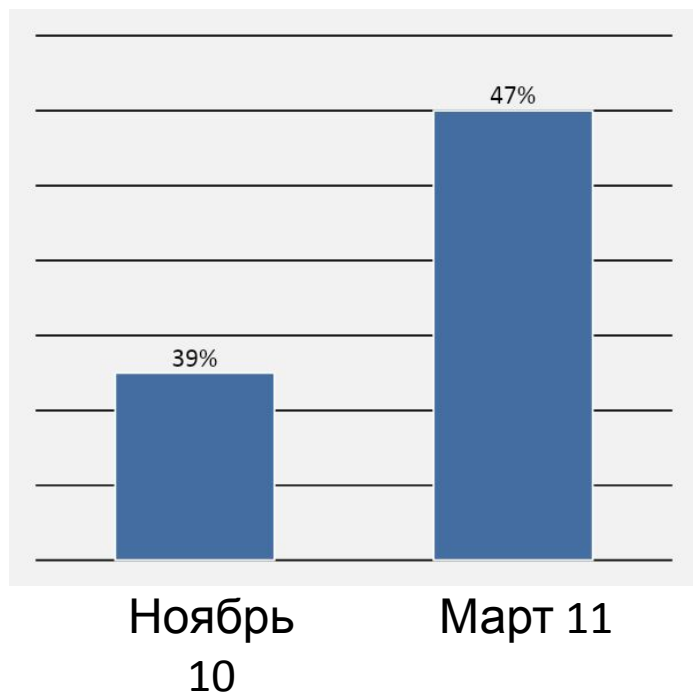
- Участники акций
- Купоны номерные
- Контакты участников



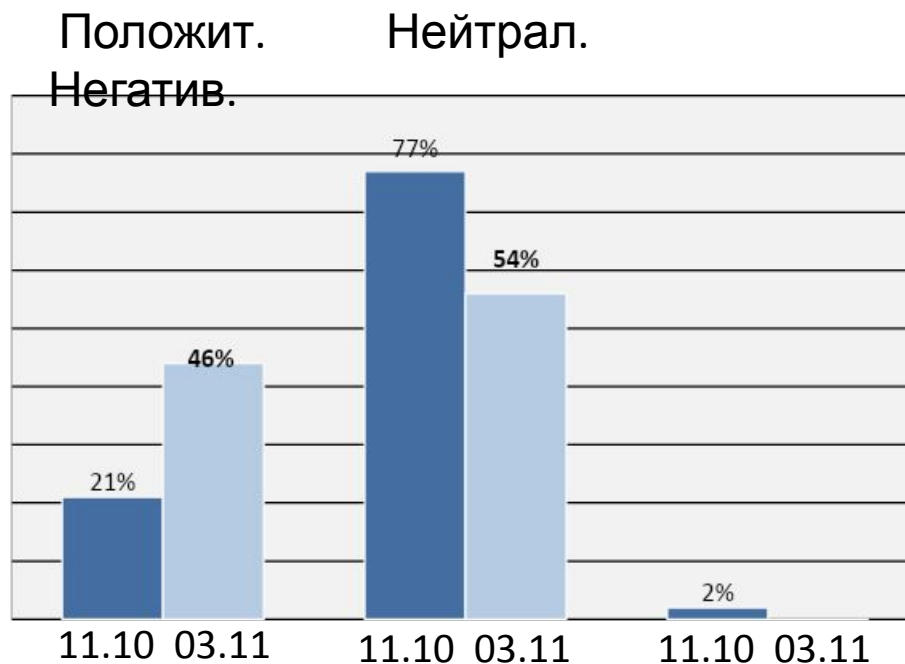


# Изменение восприятия

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

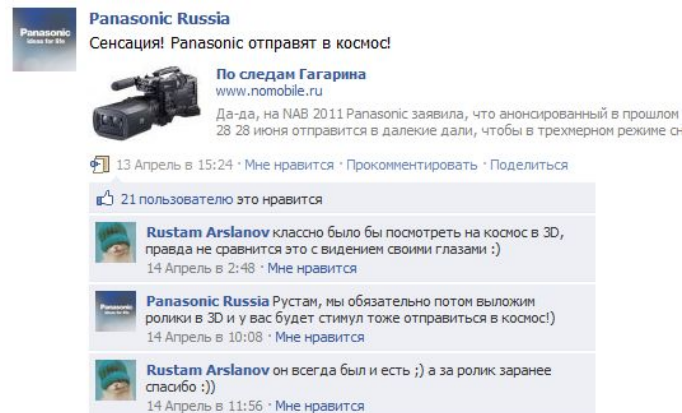
Рассылки mail + sms  
+ e-mail + coll-center

## Social CRM

Регулярный  
интересный контент

VS

Менеджмент  
сообщества



**Panasonic Russia**  
Сенсация! Panasonic отправят в космос!

**По следам Гагарина**  
[www.nomobile.ru](http://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](https://facebook.com/titov.vlad)**