

# **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 software interface. On the left, there is a navigation tree with folders for 'Marketing' and 'Sales'. The 'Sales' folder is expanded, showing sub-folders like 'Accounts', 'Competitors', 'Contacts', 'Invoices', 'Leads', 'Marketing Lists', 'Opportunities', 'Orders', 'Products', 'Quick Campaigns', 'Quotes', and 'Sales Literature'. The main area displays a list of sales leads with columns for description, company name, value, and date. A large blue box with the text 'CRM' is overlaid on the center of the table.

Description	Company	Value	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**




Добавила:

 [Невеста](#)

Элитное постел  
Работаем под з  
Фотографии (2)  
Последняя фотогр



Добавила:

 [Мария Колпакова](#)

Окна с климат-к  
Фотографии (8)  
Последняя фотогр



Добавила:

 [Светлана Васильева \(Черикова\)](#)

Вкусно и красие  
Фотографии (23)  
Последняя фотогр

Период  
работы

9

мес.

**Охват (Reach)**

**446 000**

**ЧЕЛОВЕК**



**Величина  
сообщества (Active  
Reach)**

**22 057**

**ЧЕЛОВЕК**



# Вовлеченность (Social Media Action)

17,5%



# Лиды

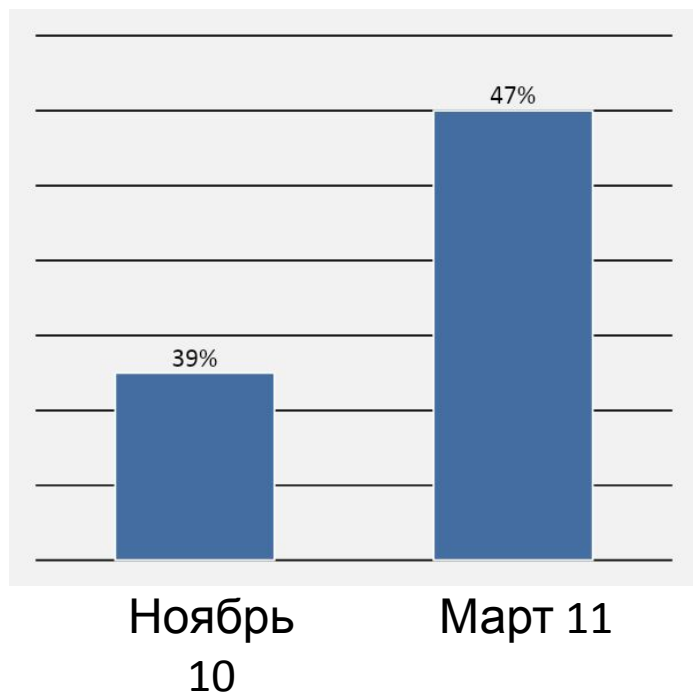
- Участники акций
- Купоны номерные
- Контакты участников



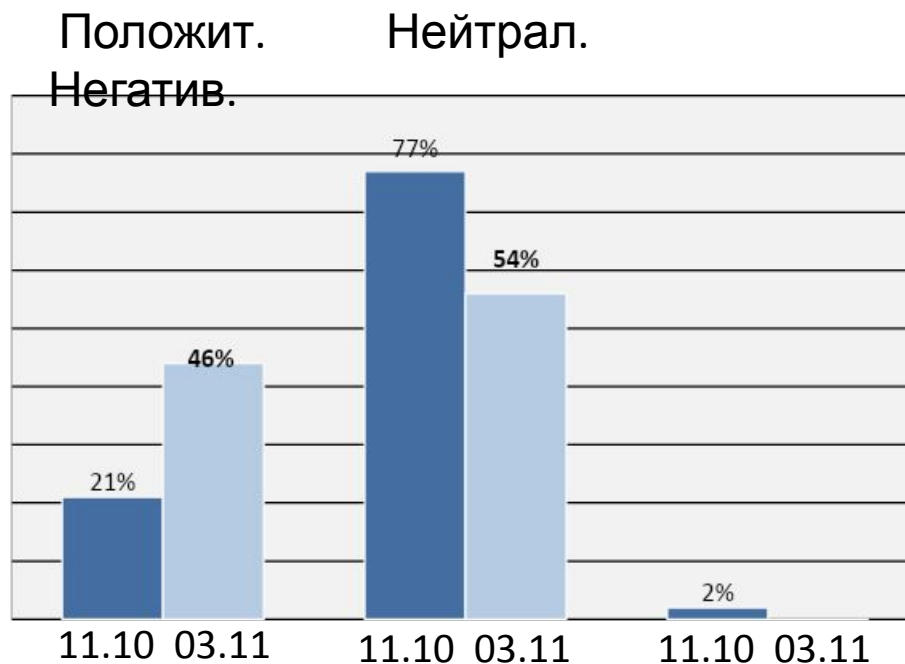


# Изменение восприятия

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

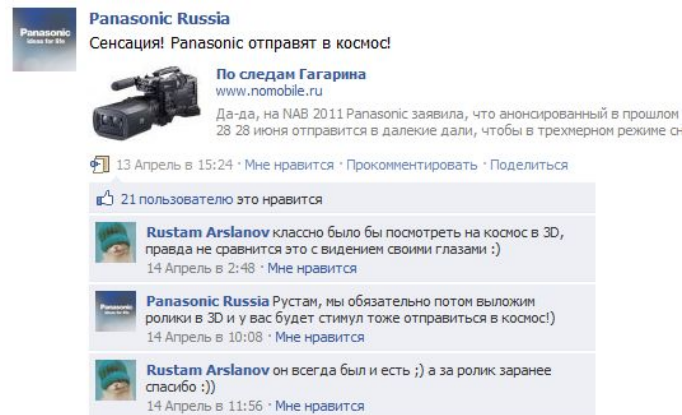
Рассылки mail + sms  
+ e-mail + coll-center

## Social CRM

Регулярный  
интересный контент

Менеджмент  
сообщества

VS



**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)**