

UNITED STATES OF AMERICA



SOCIAL MEDIA R.O.I.

CHARLOTTE, N.C.



12

FW H 57

Хватит слов
вокруг
социальных
медиа.

Дайте результат!

SERIES
2003
A

Oliver F. Blanchard

12

Secretary of Social Media





**Социальные медиа не
бесплатны**



1. Нужны люди




A woman with voluminous, styled brown hair is sitting on a green carpeted floor. She is wearing a white turtleneck sweater, a dark purple vest, and dark boots. She is leaning her right arm on the top of a vintage computer terminal. The terminal has a dark screen and a keyboard with blue and red keys. The background is a wood-paneled wall.

2. Нужны технологии

A close-up, slightly blurred photograph of a clock face. The number '12' is prominently displayed in the center. The hands of the clock are visible, with a red second hand pointing towards the bottom left. The background is a soft, out-of-focus white and grey.

3. Нужно время

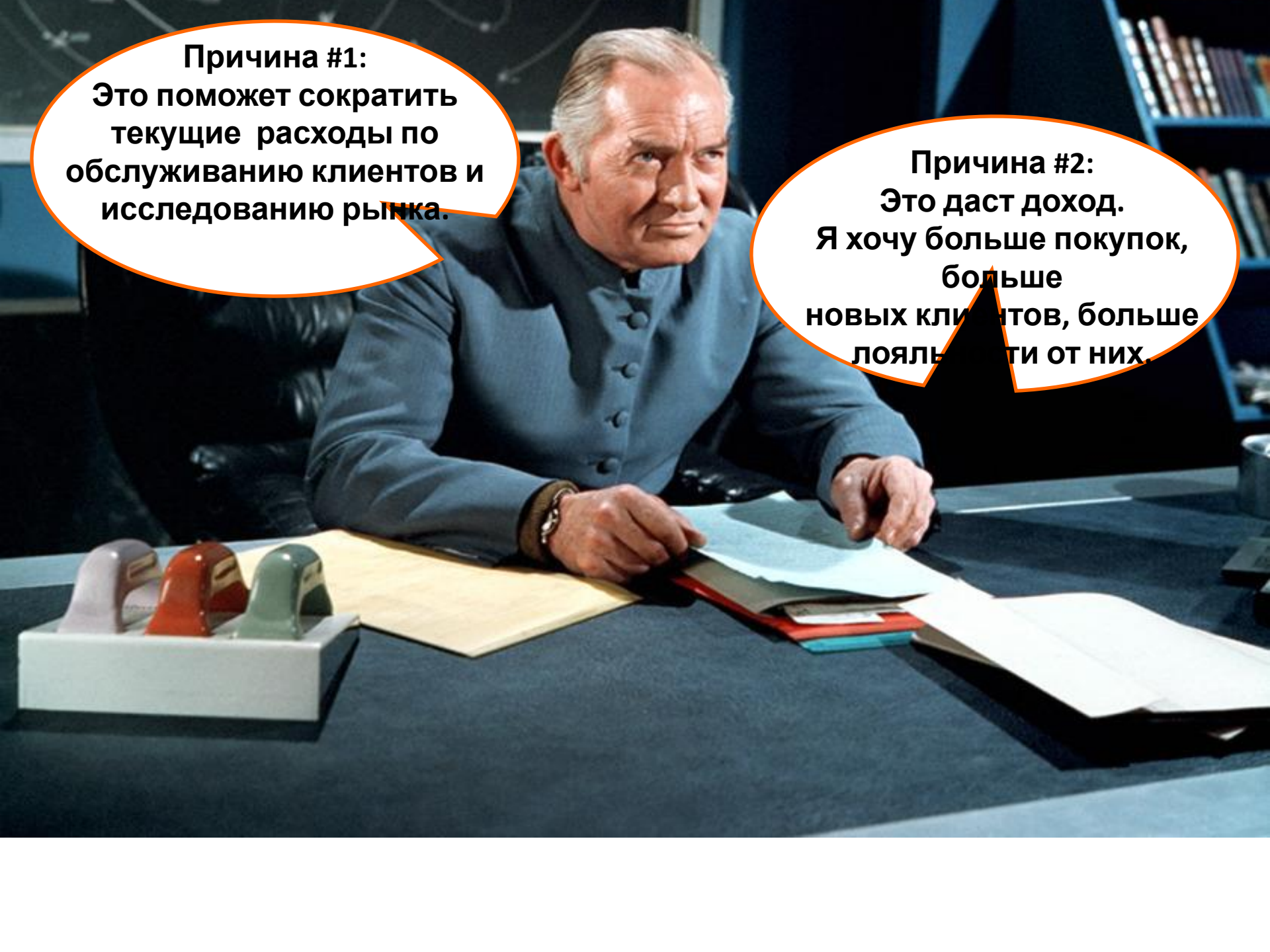


Но
бюджет
скромный
!

Все это – ограниченные ресурсы




Хорошо. Если я все таки
решу поработать с
социальными
медиа, улучшит ли это мой
бизнес? Почему я должен
выделять деньги на это?

A man with grey hair, wearing a blue suit, is sitting at a desk. He is looking towards the right. On the desk, there are several papers, a telephone with three colored buttons (purple, red, green), and a pen. The background shows a bookshelf with books.

Причина #1:
Это поможет сократить
текущие расходы по
обслуживанию клиентов и
исследованию рынка.

Причина #2:
Это даст доход.
Я хочу больше покупок,
больше
новых клиентов, больше
лояльности от них.

A man with grey hair, wearing a blue suit, is sitting in a black leather office chair at a desk. He is looking towards the right. On the desk in front of him are several papers, a red folder, and a white tray containing three colorful pens (purple, red, green). In the background, there is a bookshelf and a wall with some diagrams. A speech bubble with an orange border is positioned to the right of the man, containing Russian text.

**А теперь иди и придумай
стратегию для работы с
социальными медиа.
И не забывай про бонусы!**

ПОЗНАКОМЬТЕ

СЪ:

ДОХОД ОТ ИНВЕСТИЦИИ

R.O.I.

ROI

RETURN **ON** **INVESTMENT**

R.O.I.




Инвестиции

Ожидания от прибыли

R.O.I.


$$\text{ROI} = \frac{\text{ПРИБЫЛЬ ОТ ИНВЕСТИЦИЙ} - \text{РАЗМЕР ИНВЕСТИЦИЙ}}{\text{РАЗМЕР ИНВЕСТИЦИЙ}}$$



СОКРАЩЕН
ИЕ
РАСХОДОВ

ПОВЫШЕН
ИЕ
ДОХОДА

Помните что сказал босс?



**Я урезал PR бюджет на 20%
и бюджет telesales на 40%.
Теперь я могу нанять команду для
работы в социальных медиа?**

**Окей, даю тебе зеленый свет.
Лучше бы ты показал хорошие
результаты!
Или...**

**Юхууу!
Меня наняли!!!**

Social Media Mgr.





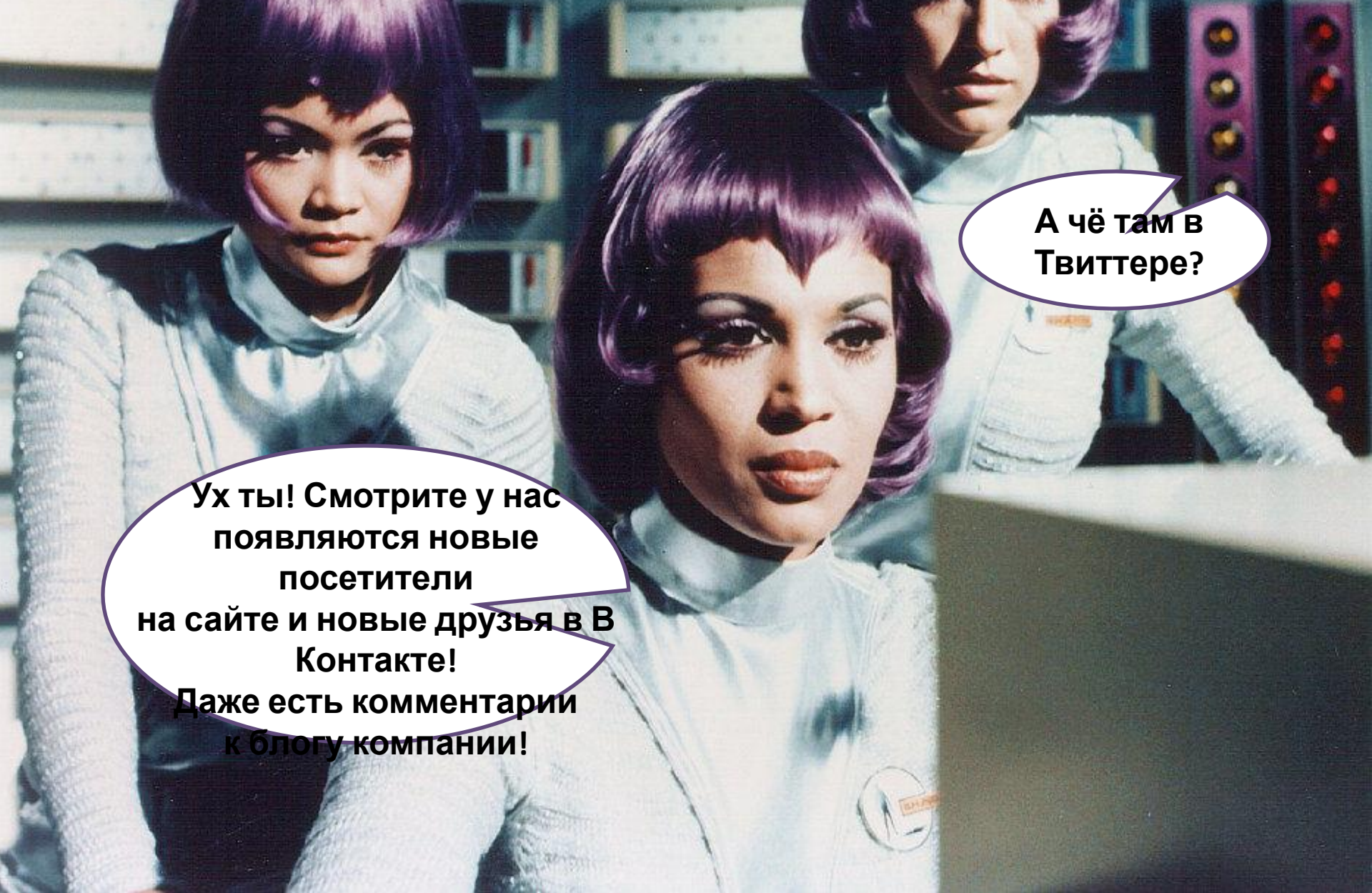
**Чуваки, мы в деле!
Давайте начинать.**

**Окей. Заведем
корпоративный
блог?**

прикольно

ACCOUNTING

Месяц спустя...



**А чё там в
Твиттере?**

**Ух ты! Смотрите у нас
появляются новые
посетители
на сайте и новые друзья в В
Контакте!
Даже есть комментарии
к блогу компании!**

**Зашибись!
Работа кипит**


Social Media Mgr.



Прикольнo

ACCOUNTING

Три месеца спустя...



Ну а сколько
мы на этом
заработали?

Посетителей выше крыши!
Интерес к нашей компании
растет!



Ничего?

Ага

мдааа

ACCOUNTING

Шесть месяцев спустя...



**В каком настроении
босс сегодня?**

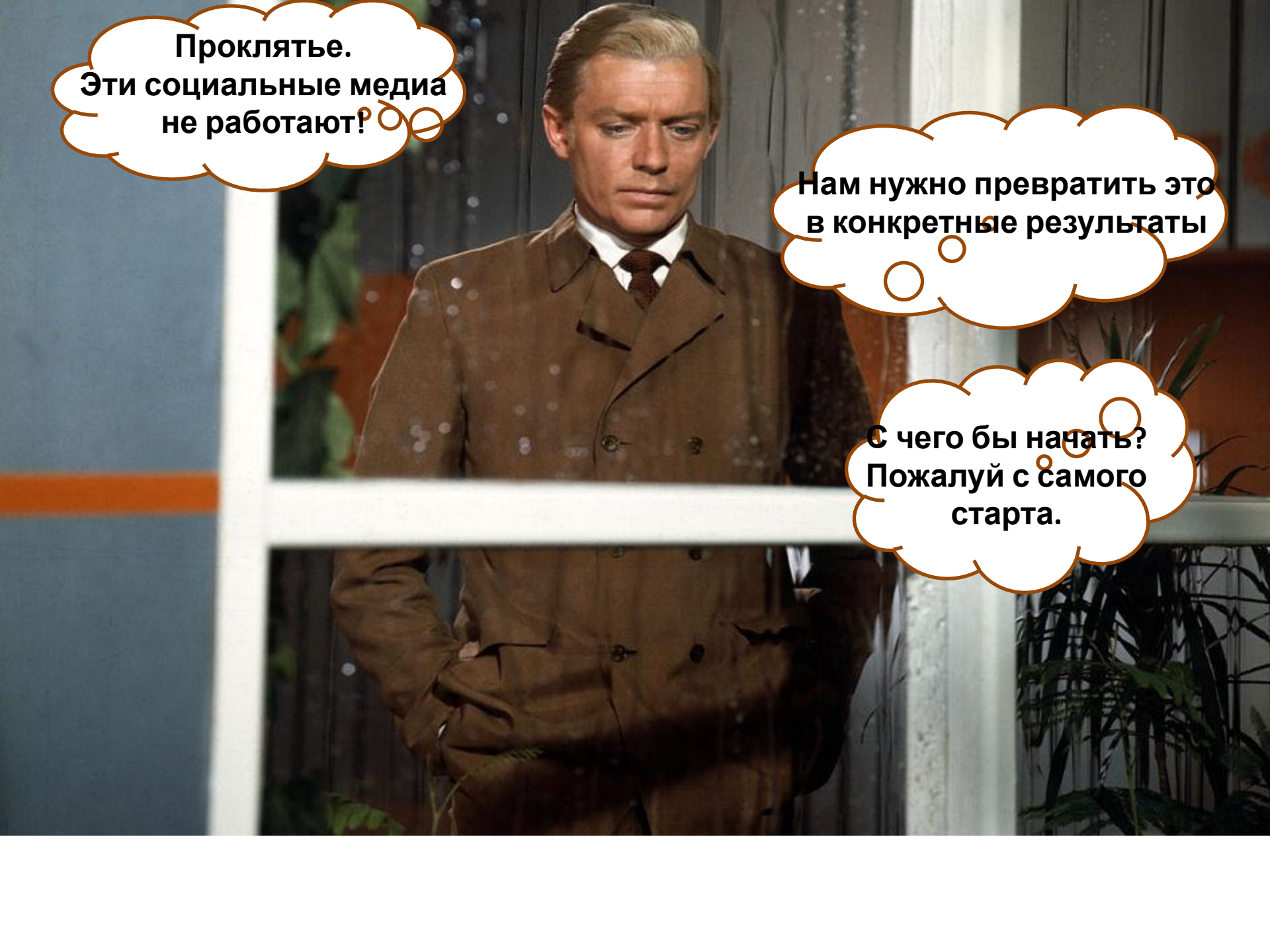
**Не очень.
Ему без разницы сколько
НОВЫХ
посетителей мы привлекли на
сайт.
Он не успокоится пока мы не
начнем продавать больше!**

**Но почему?
Наш сайт трещит от новых
посетителей.
У нас 3 000 фолловеров
В Твиттере!**

**Прости, сынок.
Если твоя стратегия дает
доход, то мы его не видим! Мы
должны направлять
инвестиции туда, где можем
заработать!**

Это же бизнес





**Проклятье.
Эти социальные медиа
не работают?**

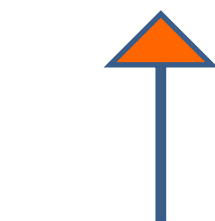
**Нам нужно превратить это
в конкретные результаты**

**С чего бы начать?
Пожалуй с самого
старта.**

События происходят последовательно.



Нематериальная выгода это не ROI



Это не
ROI

Виды нематериальной выгоды

Посетители
сайта

Просмотры на
YouTube
Ретвит
ы

Посетители в точки
продаж

Полученные
резюме

Друзья в соц.
сетях

Фолловеры в
твиттере

Просмотры
сайта

Распространенные
купоны

Мнения
клиентов

Упоминания в
сети

Доставленные
e-mail

Негативные
упоминания

Комментарии в
блогах

Нематериальная выгода = потенциал

Эти пункты очень
важны,
но они не относятся к
ROI

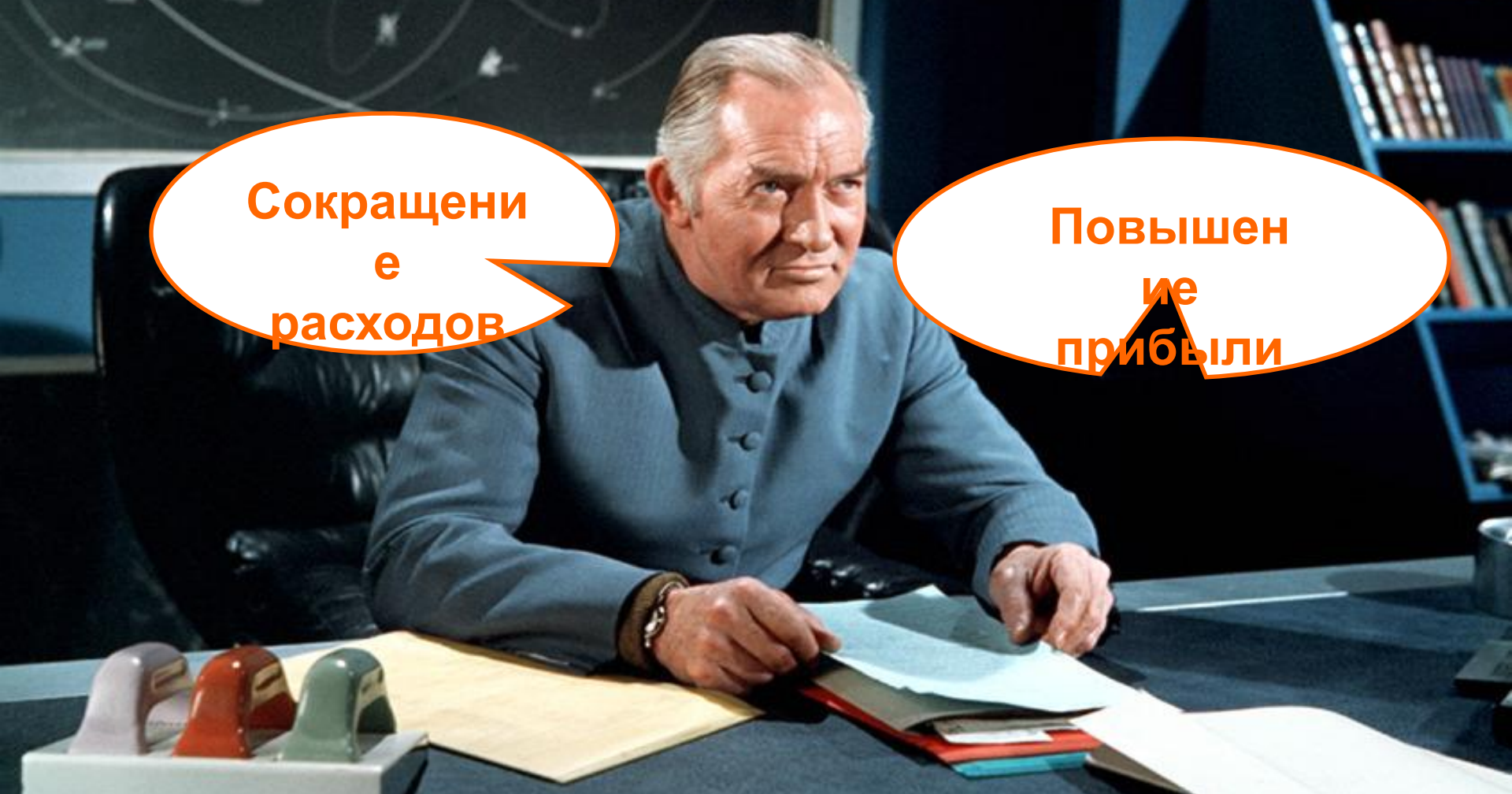


Соотношение инвестиций и
прибыли



ROI = реализованный потенциал





Сокращени
е
расходов

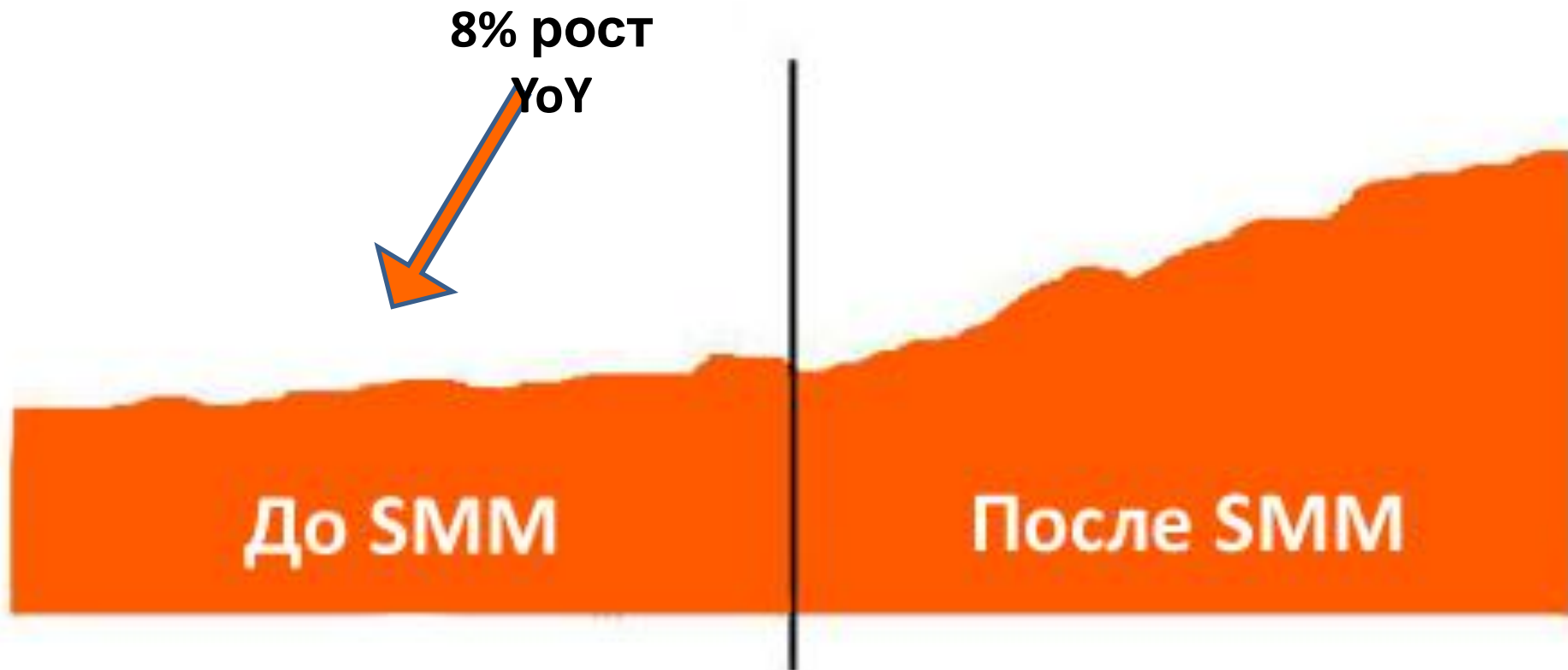
Повышен
ие
прибыли

Помнишь что говорил босс?

**Мне нужно доказать
что то, что мы делаем
действительно работает**

Начните подтверждать ваши действия

Шаг 1: Определите точку отсчета



Точки отсчета показывают изменения



Шаг 2: ведите хронологию действий

График

1



Шаг 2: ведите хронологию действий

График 2



Шаг 2: ведите хронологию действий

График

3

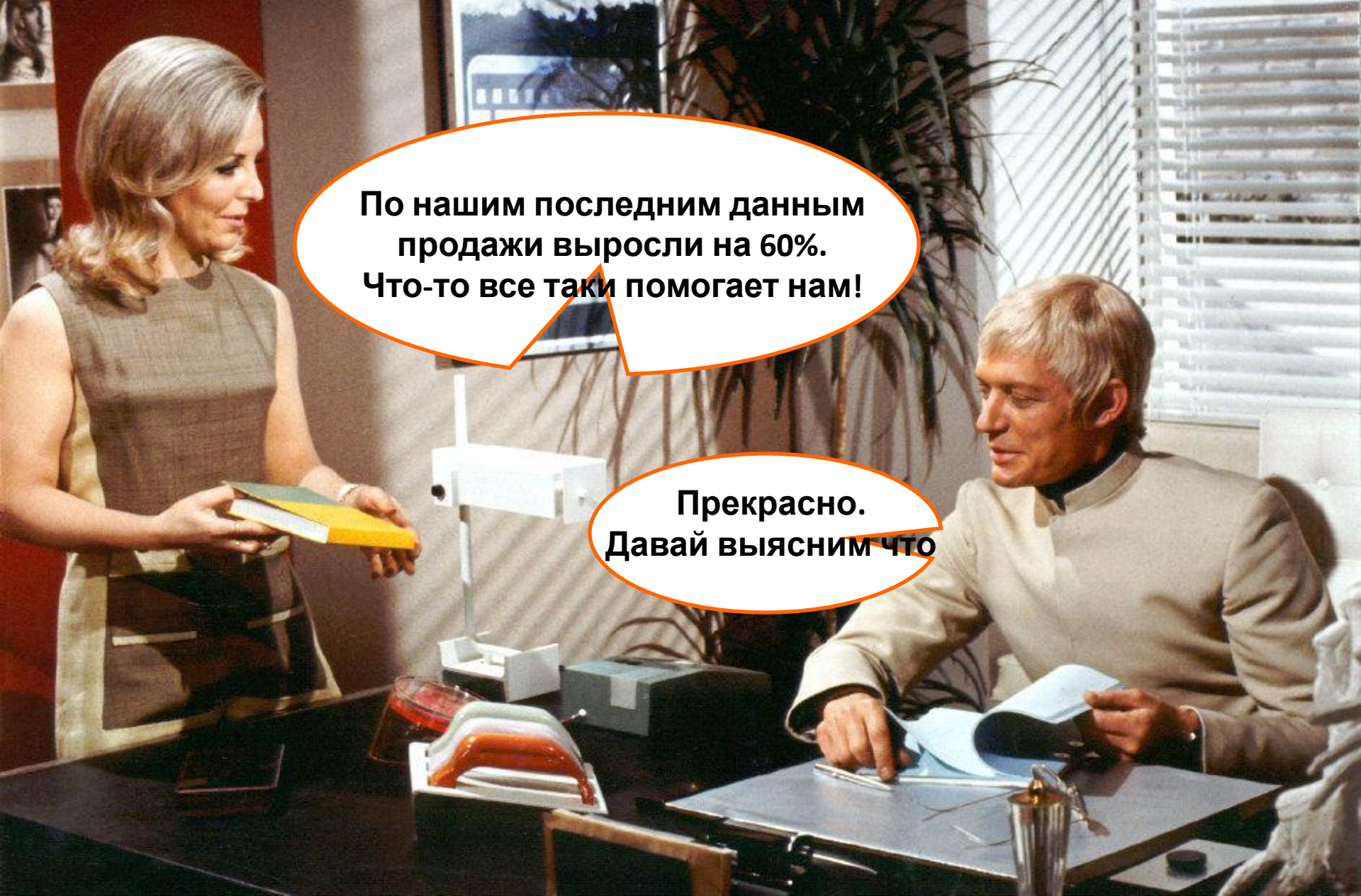


Шаг 3: Следите за ростом продаж



Шаг 3: также посмотрите на новых клиентов



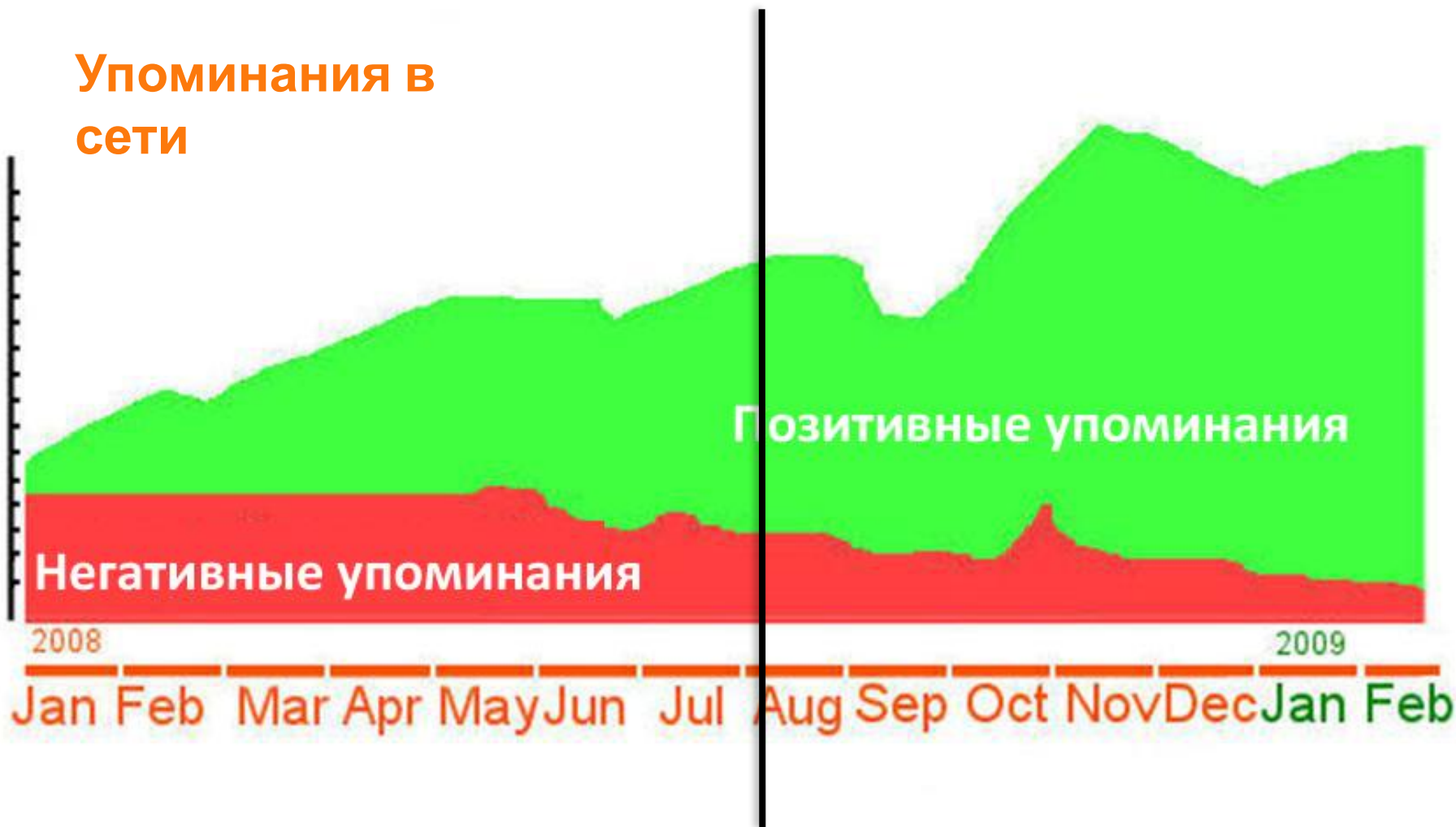


**По нашим последним данным
продажи выросли на 60%.
Что-то все таки помогает нам!**

**Прекрасно.
Давай выясним что**

Шаг 4: Изучаем дополнительные данные

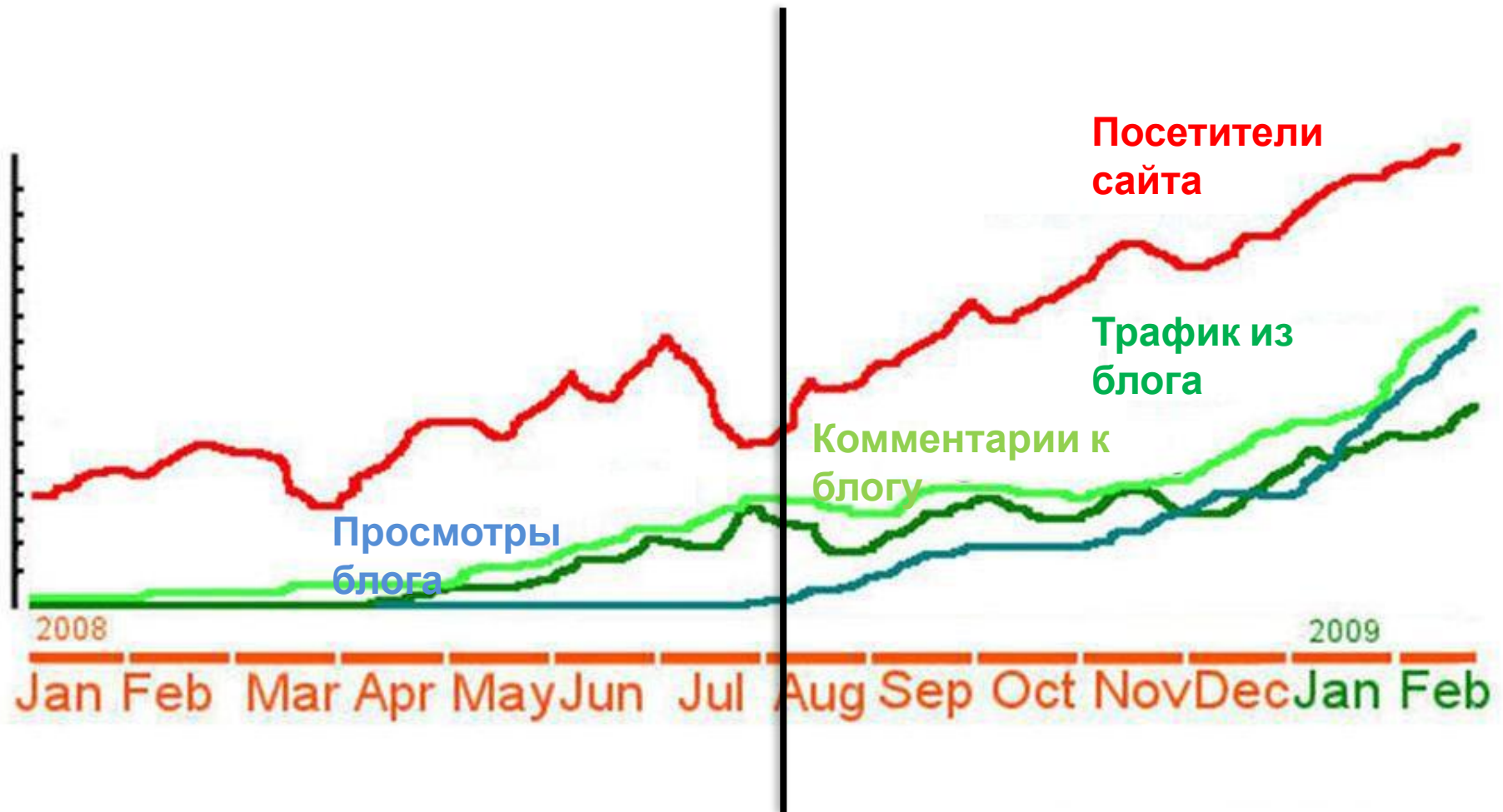
Упоминания в сети

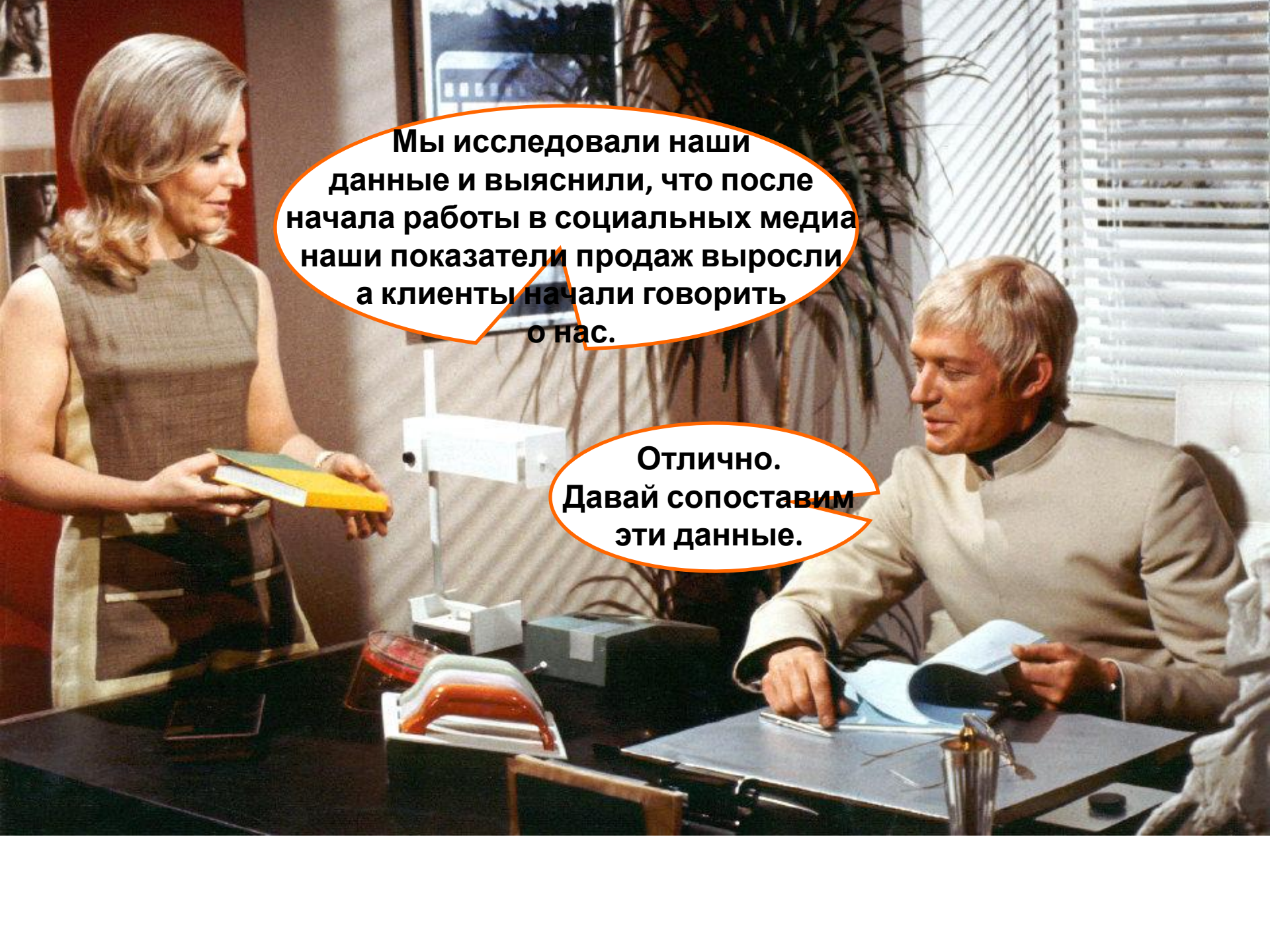


Шаг 4: Изучаем дополнительные данные



Шаг 4: Изучаем дополнительные данные

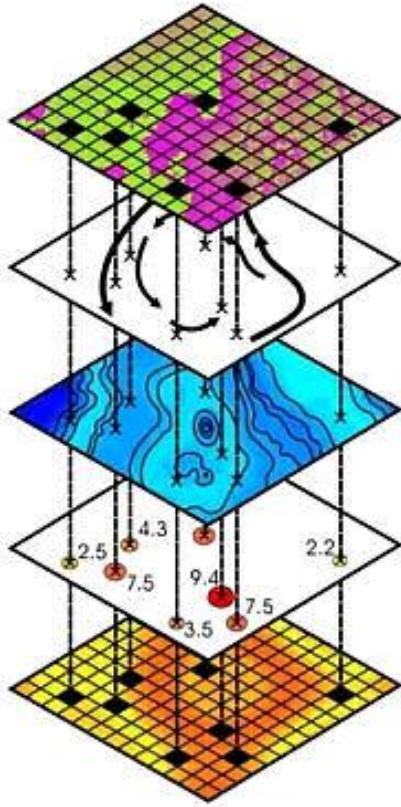




**Мы исследовали наши
данные и выяснили, что после
начала работы в социальных медиа
наши показатели продаж выросли
а клиенты начали говорить
о нас.**

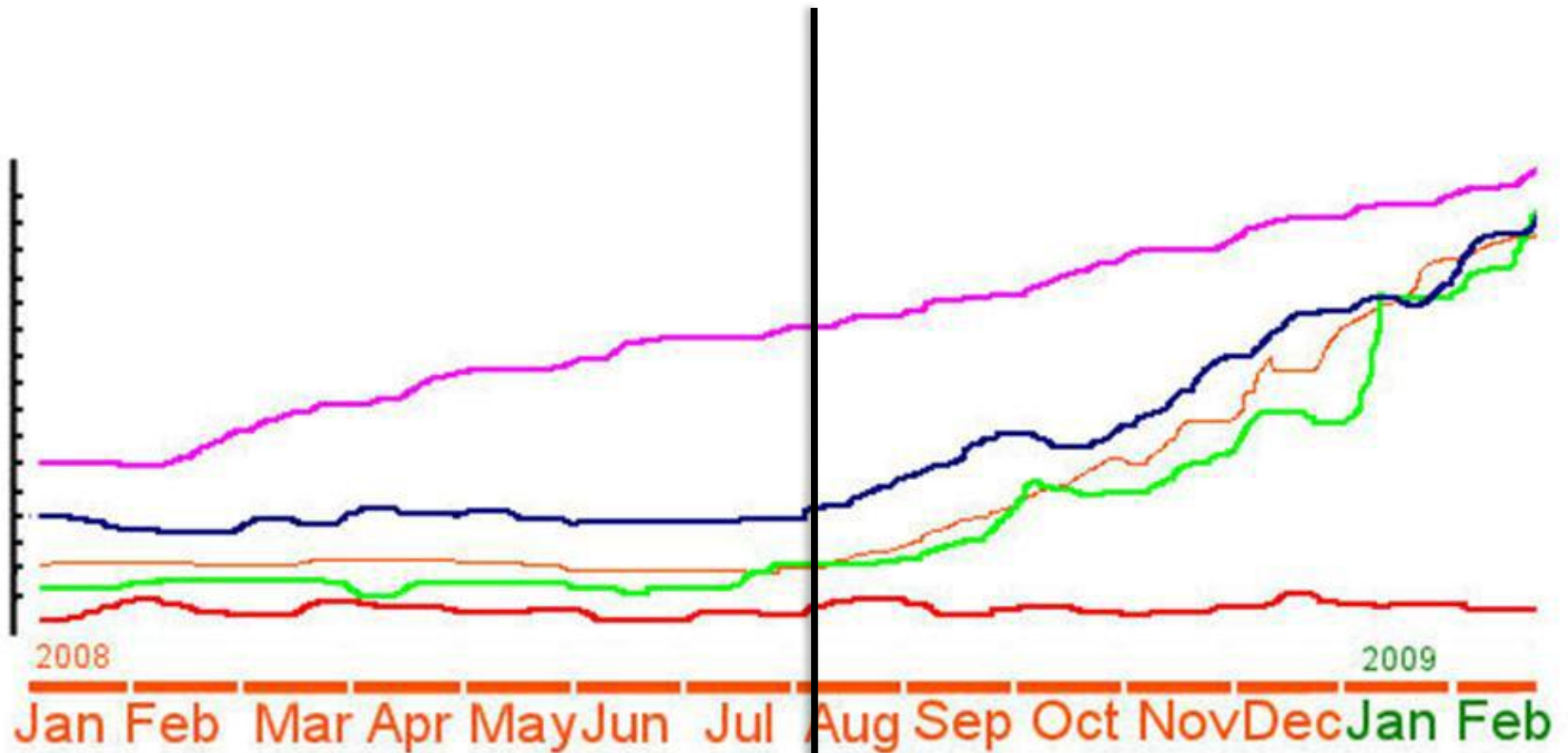
**Отлично.
Давай сопоставим
эти данные.**

Шаг 5: сопоставляем данные



активность
и
данные из соц
сетей
web
данные
транзакци
и
лояльность
клиентов
и т.
д.

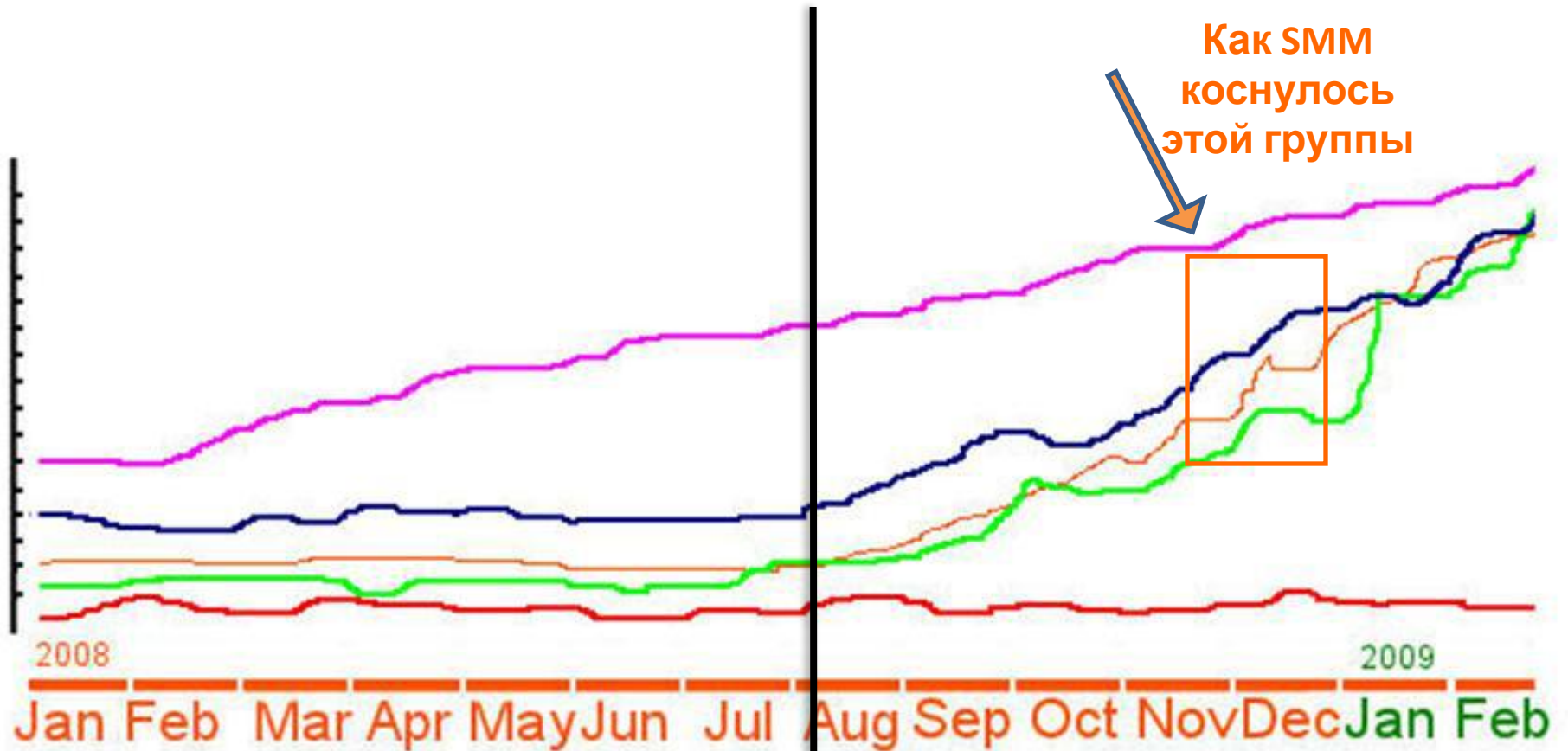
Шаг 6: Смотрим на схемы



До

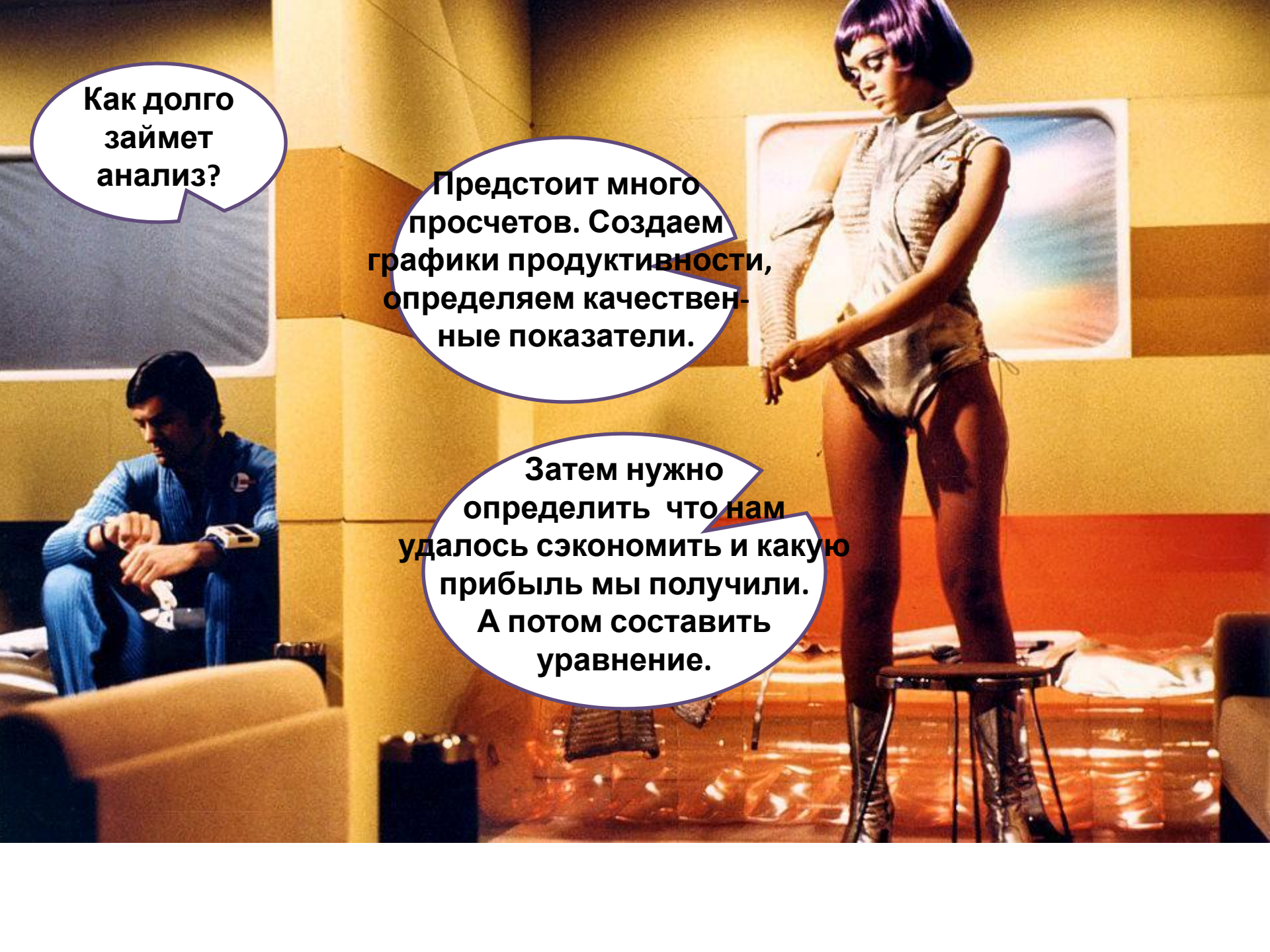
После

Шаг 7: Докажите влияние SMM



До

После



Как долго
займет
анализ?

Предстоит много
просчетов. Создаем
графики продуктивности,
определяем качествен-
ные показатели.

Затем нужно
определить что нам
удалось сэкономить и какую
прибыль мы получили.
А потом составить
уравнение.

УРАВНЕНИЕ R.O.I.

$$\text{ROI} = \frac{(\text{ПРИБЫЛЬ ОТ ИНВЕСТИЦИЙ} - \text{РАЗМЕР ИНВЕСТИЦИЙ})}{\text{РАЗМЕР ИНВЕСТИЦИЙ}}$$

УРАВНЕНИЕ R.O.I.



Инвестиц
ии



Ожидания от
прибыли



WOW!
Получается что R.O.I.
это не измерение
просмотров страниц
и количества друзей
В Контакте.



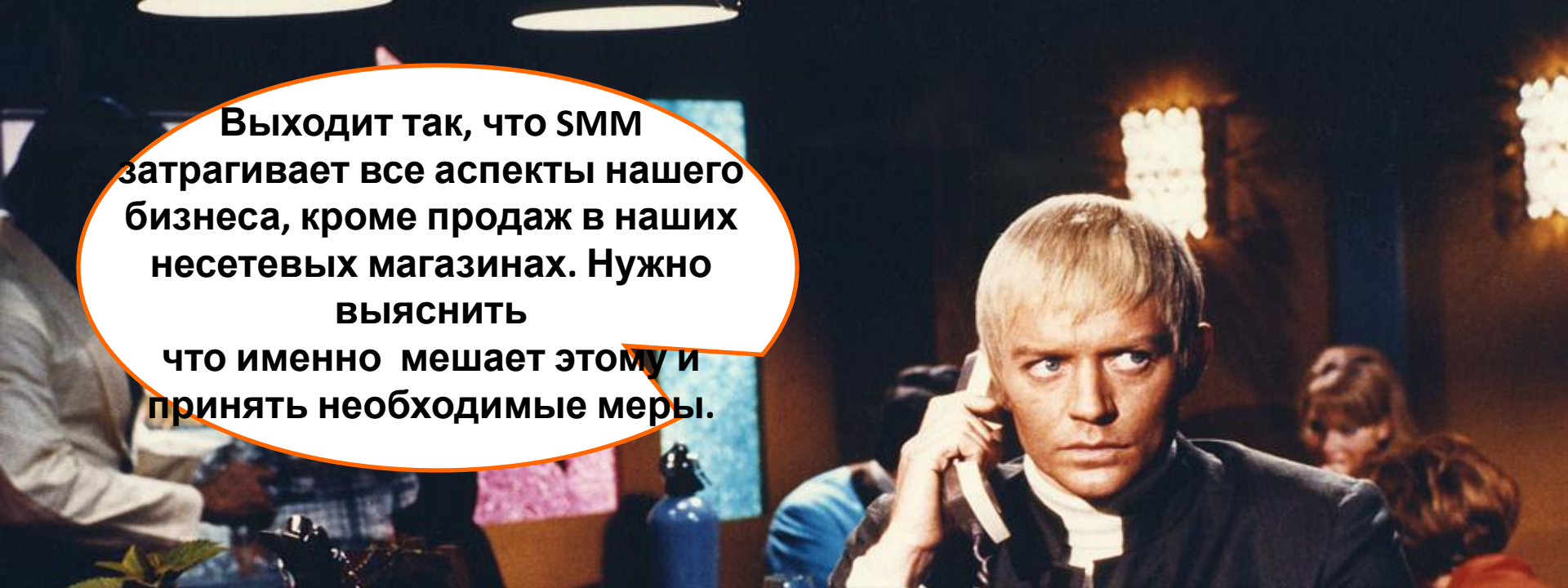
Интересно

Вот теперь
мне
понятно


Ух ты

ACCOUNTING

Нужно доказать что SMM работает



Выходит так, что SMM затрагивает все аспекты нашего бизнеса, кроме продаж в наших несетевых магазинах. Нужно **выяснить что именно мешает этому и **принять необходимые меры.****




Используйте свои знания и улучшайте результаты




**Ясно!
Больше клиентов.**

**Чуваки, начинаем.
У нас новые задачи
и новые цели.**

**Я начну работать
над идеями.**



**Ну наконец-то хоть кто-то с
хорошими
новостям. Отлично, Спарки,
хорошо сработано!**



**Я так полагаю что
мы продолжаем заниматься
SMM?**

**Точно!
Бюджет уже выделен,
работаем.**

**Всем пиво
за мой счет!**

Social Media Mgr.



Создание русскоязычной презентации



Стас Гладков
SMM специалист
@sti_ (в Twitter)

Идея презентации



Olivier Blanchard
Principal, BrandBuilder Marketing
www.thebrandbuildermarketing.com
@thebrandbuilder (в Twitter)