

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 grey.

3. Нужно время

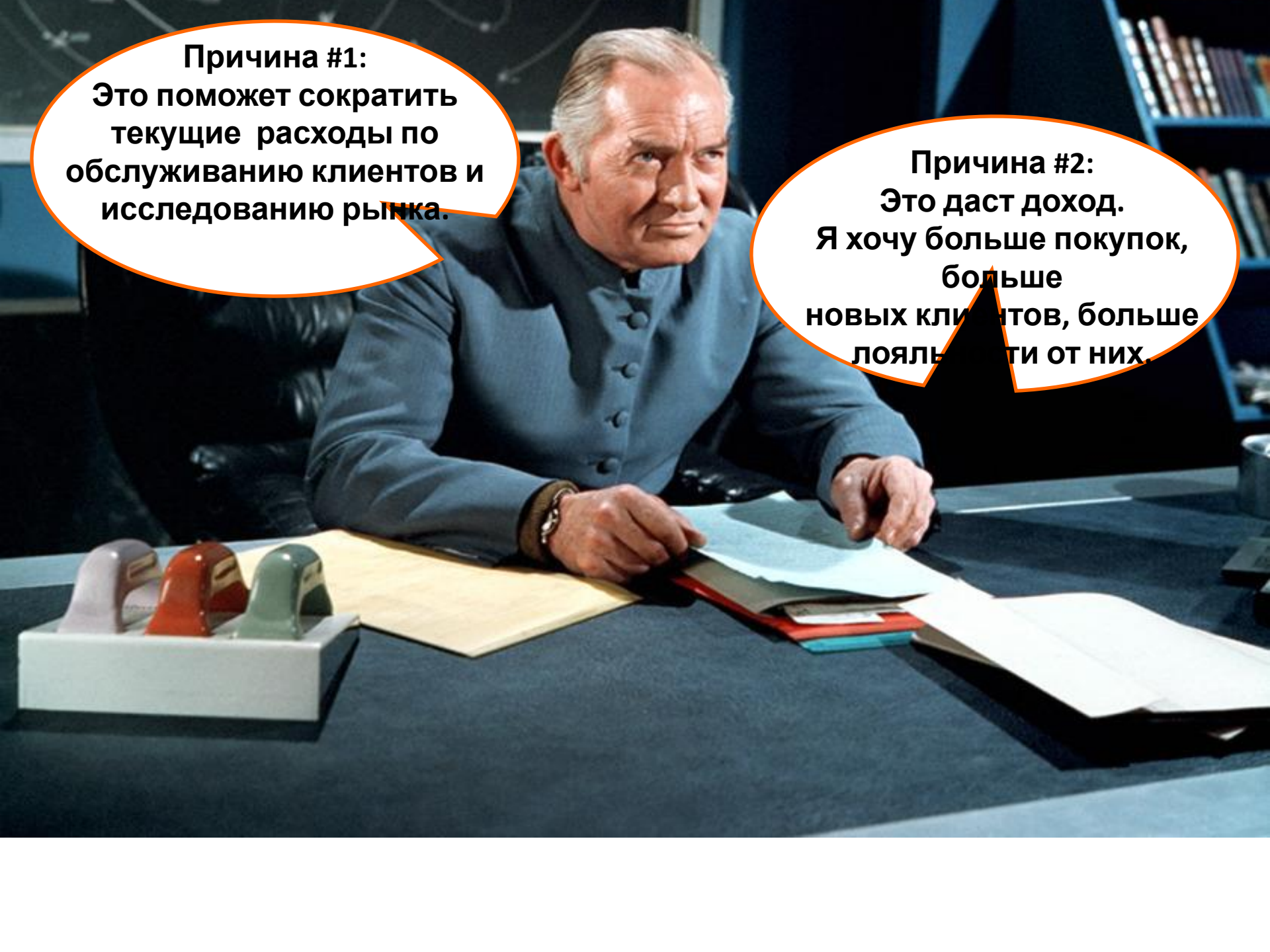


Но
бюджет
скромный
!

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, there 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.




**Инвестиц
ии**



**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.





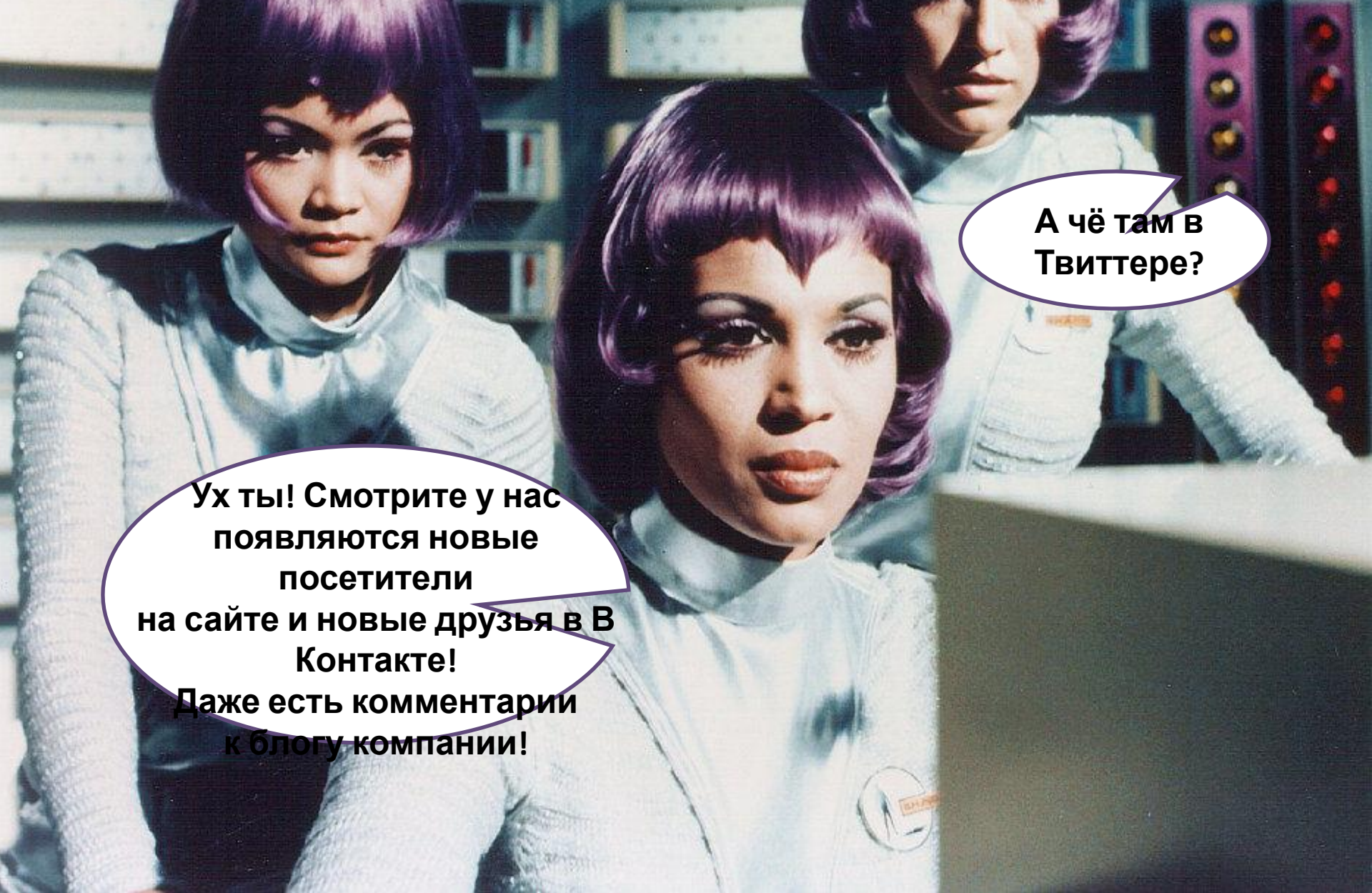
**Чуваки, мы в деле!
Давайте начинать.**

**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?**

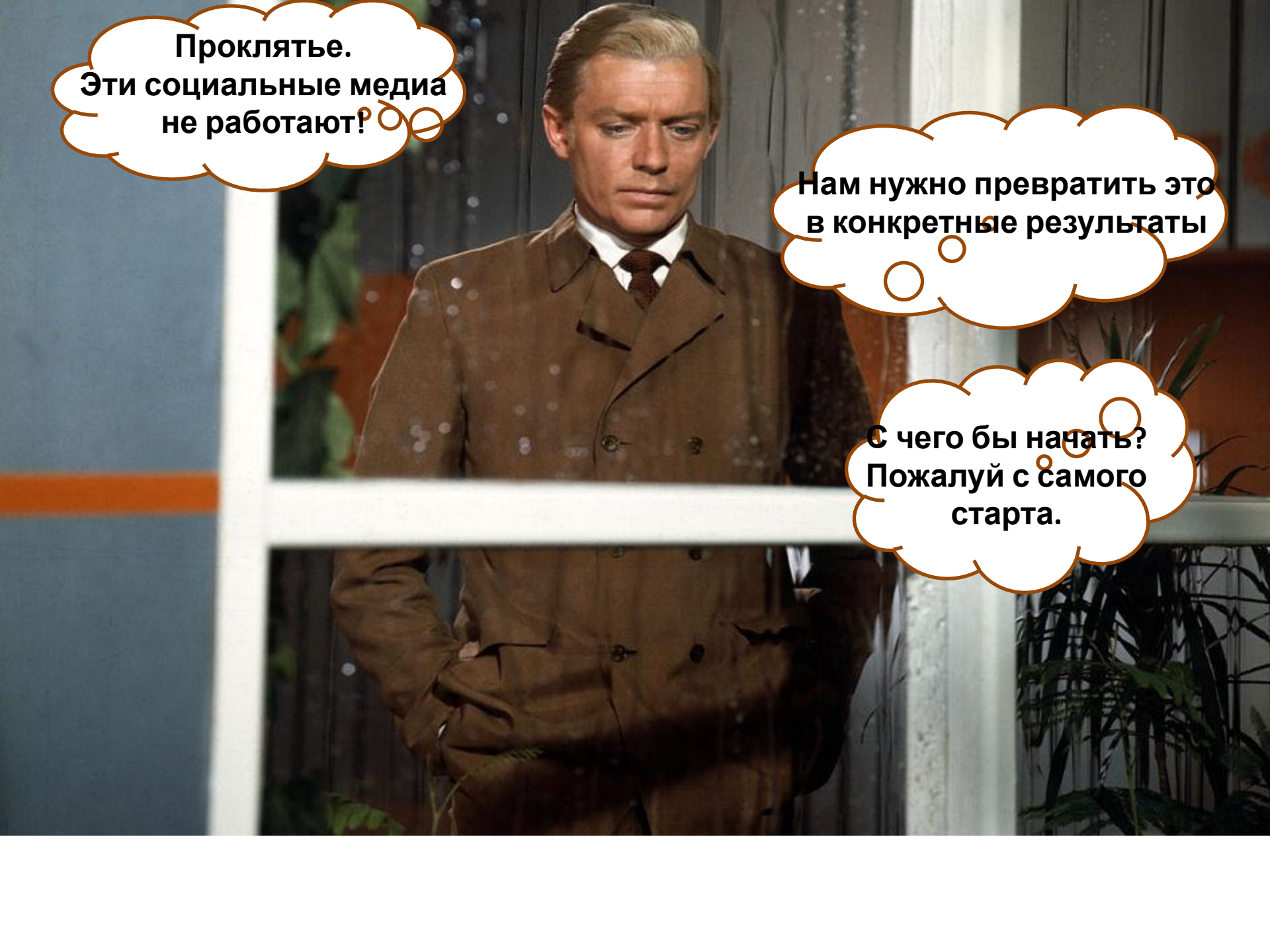
**Не очень.
Ему без разницы сколько
НОВЫХ
посетителей мы привлекли на
сайт.
Он не успокоится пока мы не
начнем продавать больше!**

**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?**

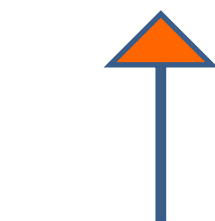
**Нам нужно превратить это
в конкретные результаты**

**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

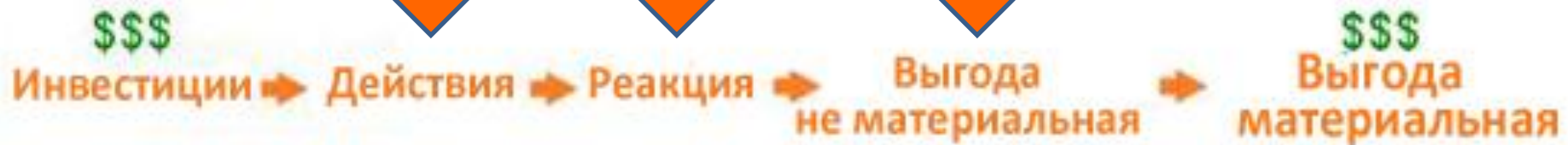
Доставленные
e-mail

Негативные
упоминания

Комментарии в
блогах

Нематериальная выгода = потенциал

Эти пункты очень
важны,
но они не относятся к
ROI

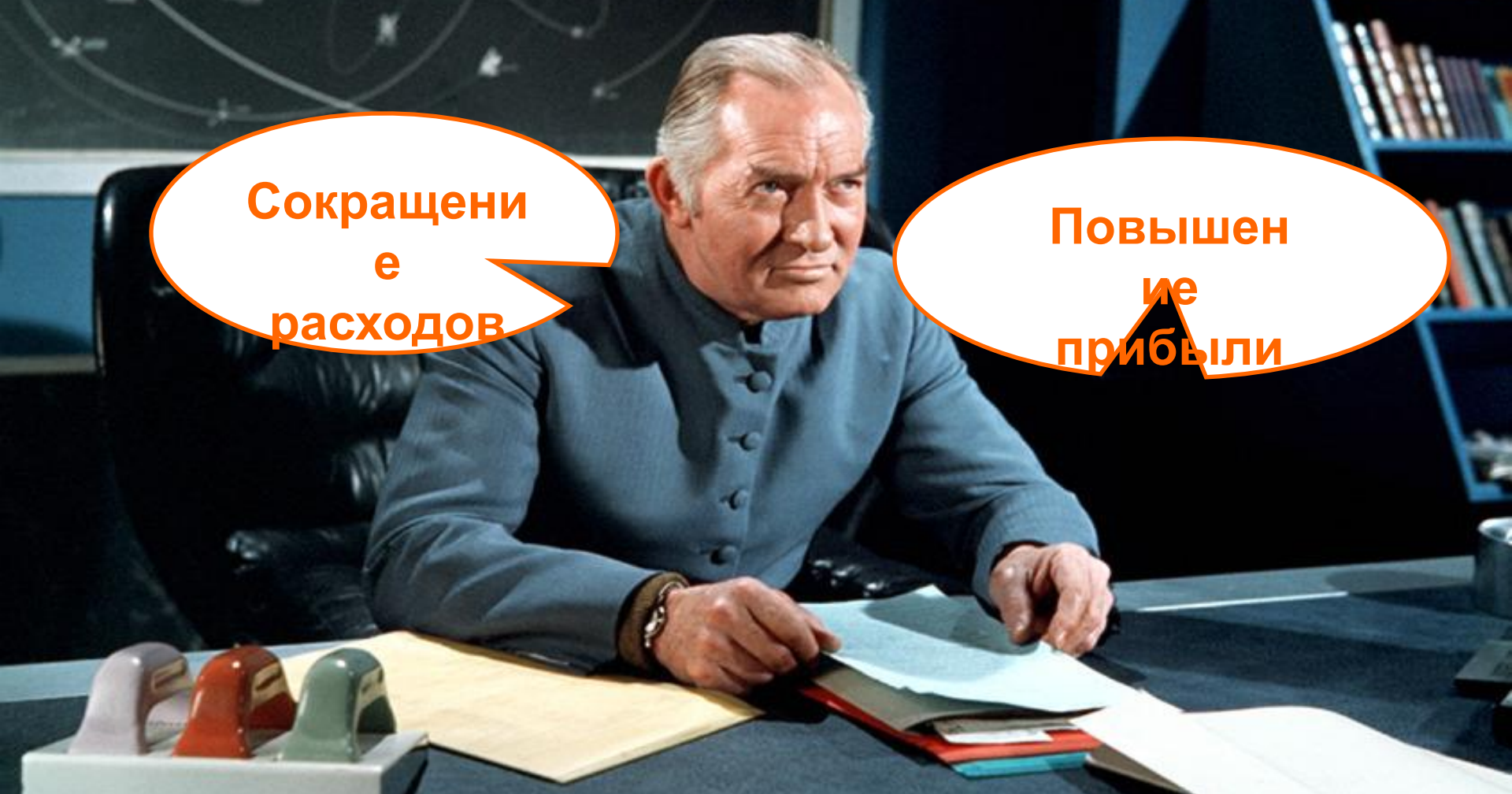


Соотношение инвестиций и
прибыли



ROI = реализованный потенциал





Сокращени
е
расходов

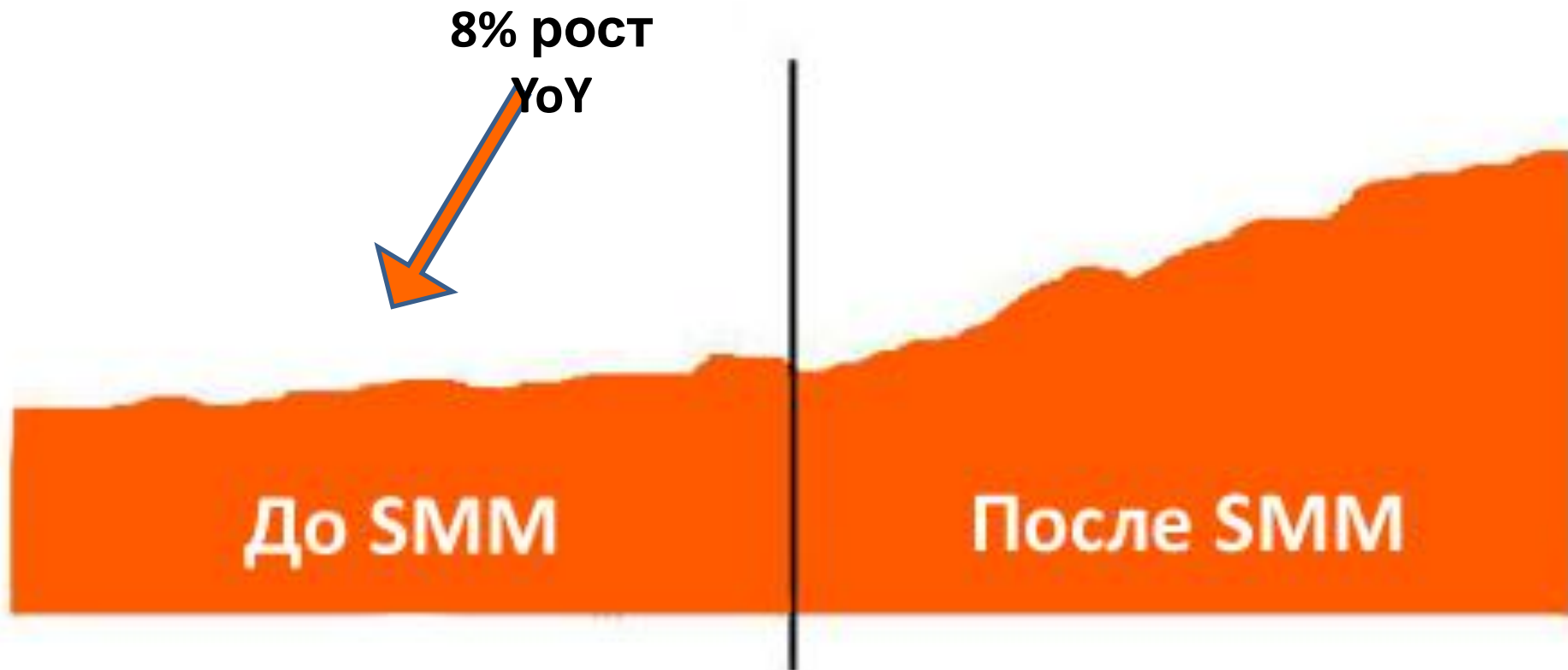
Повышен
ие
прибыли

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

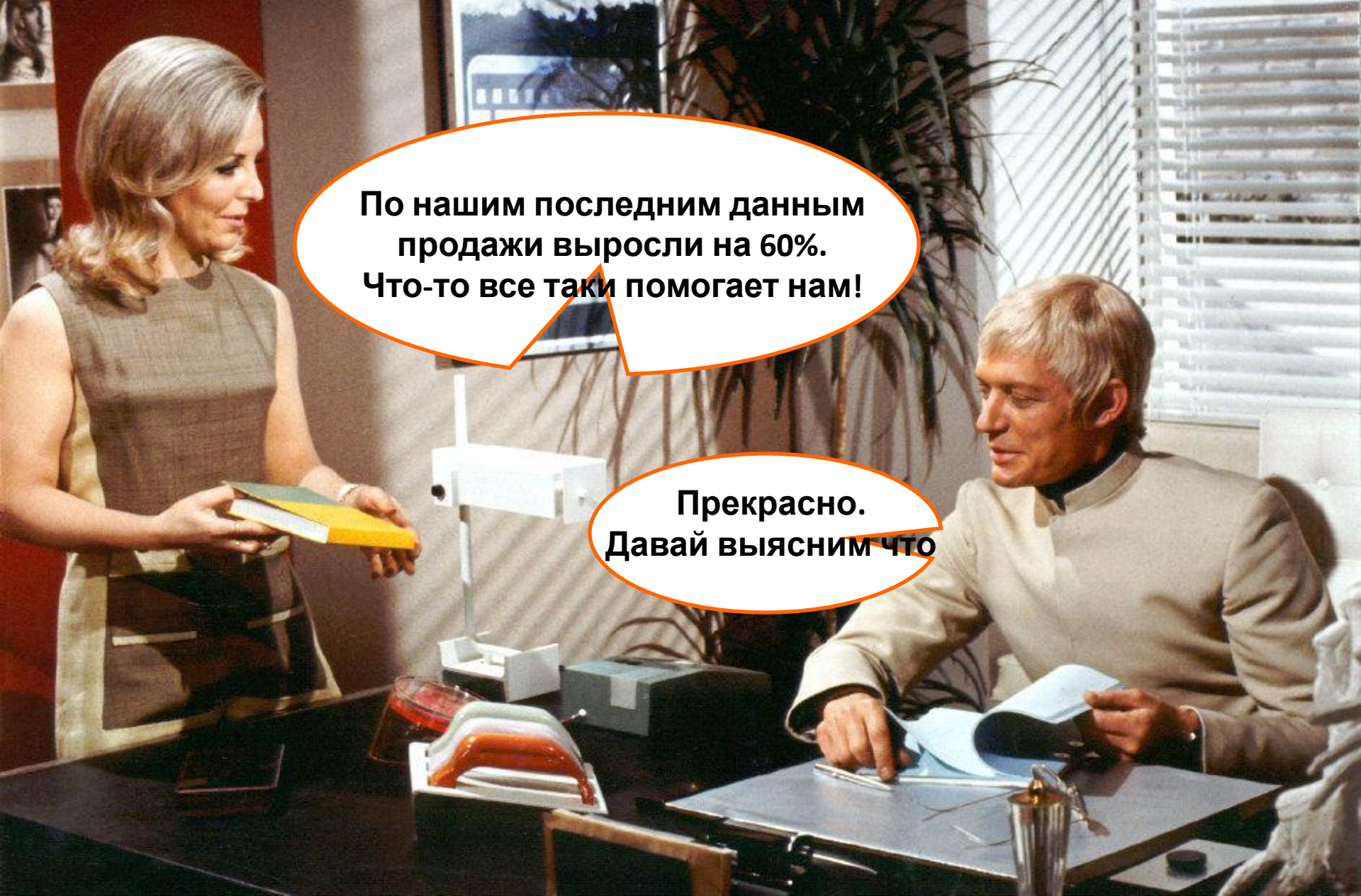


Шаг 3: Следите за ростом продаж



Шаг 3: также посмотрите на новых клиентов



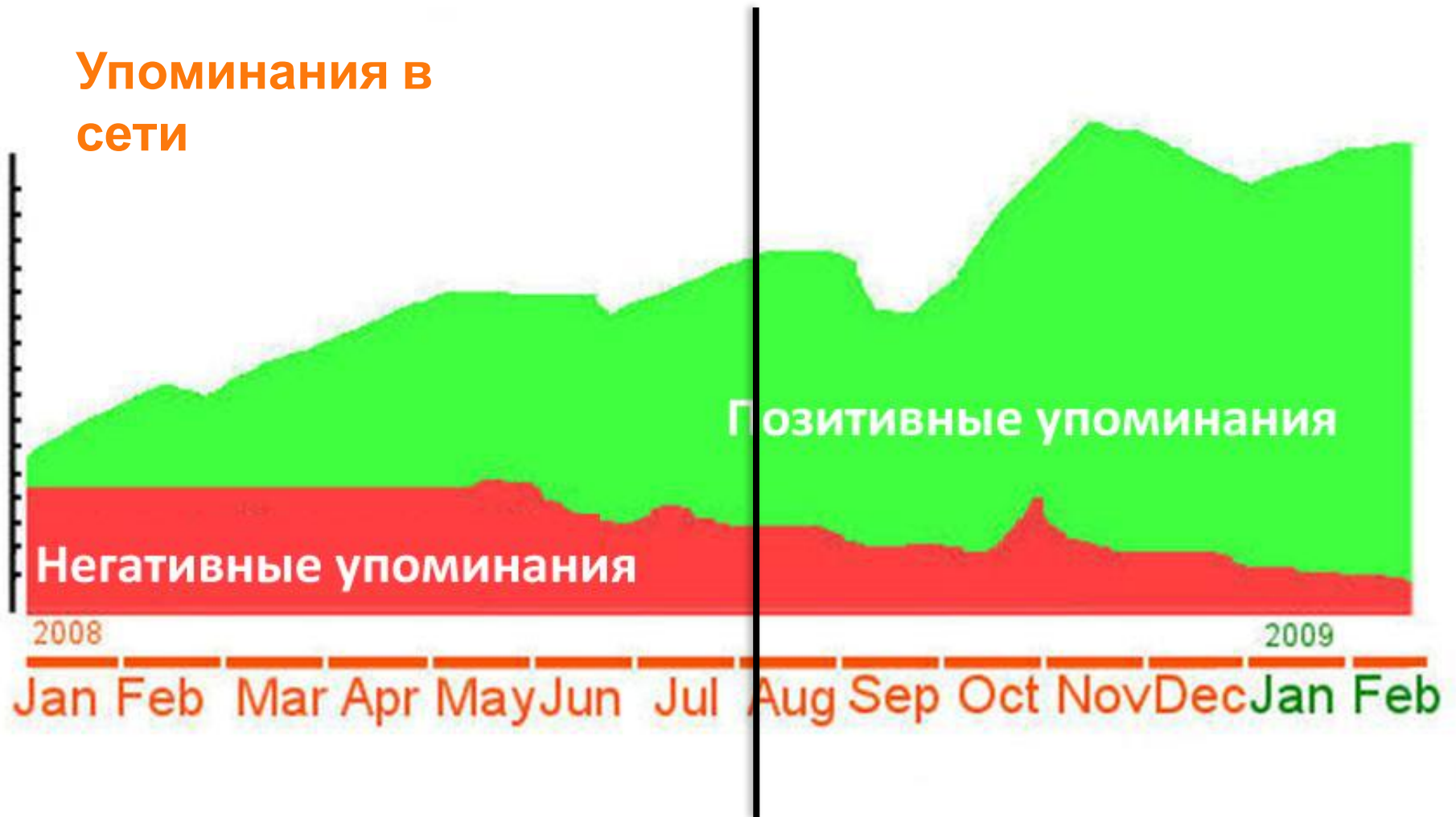


**По нашим последним данным
продажи выросли на 60%.
Что-то все таки помогает нам!**

**Прекрасно.
Давай выясним что**

Шаг 4: Изучаем дополнительные данные

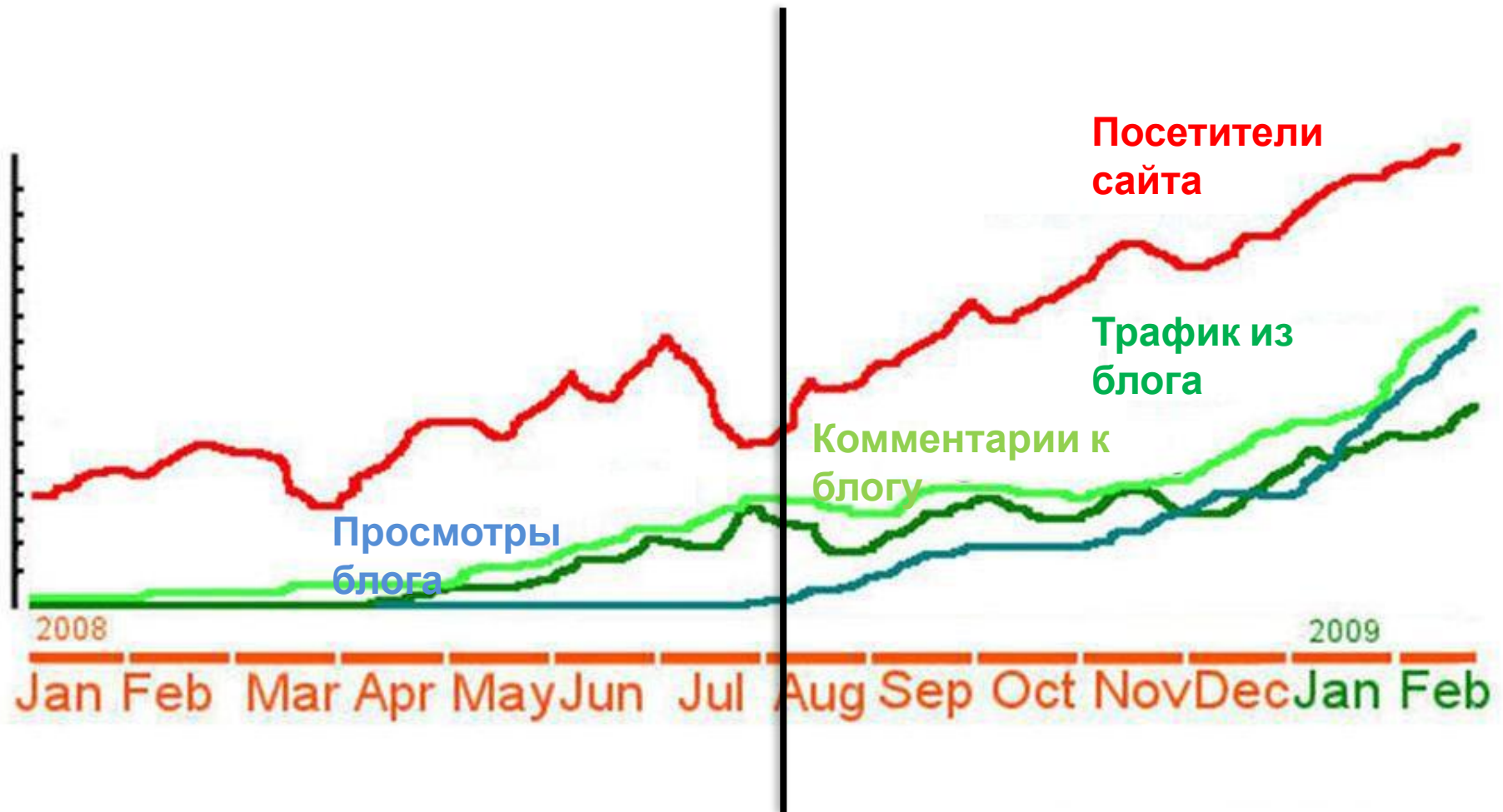
Упоминания в сети

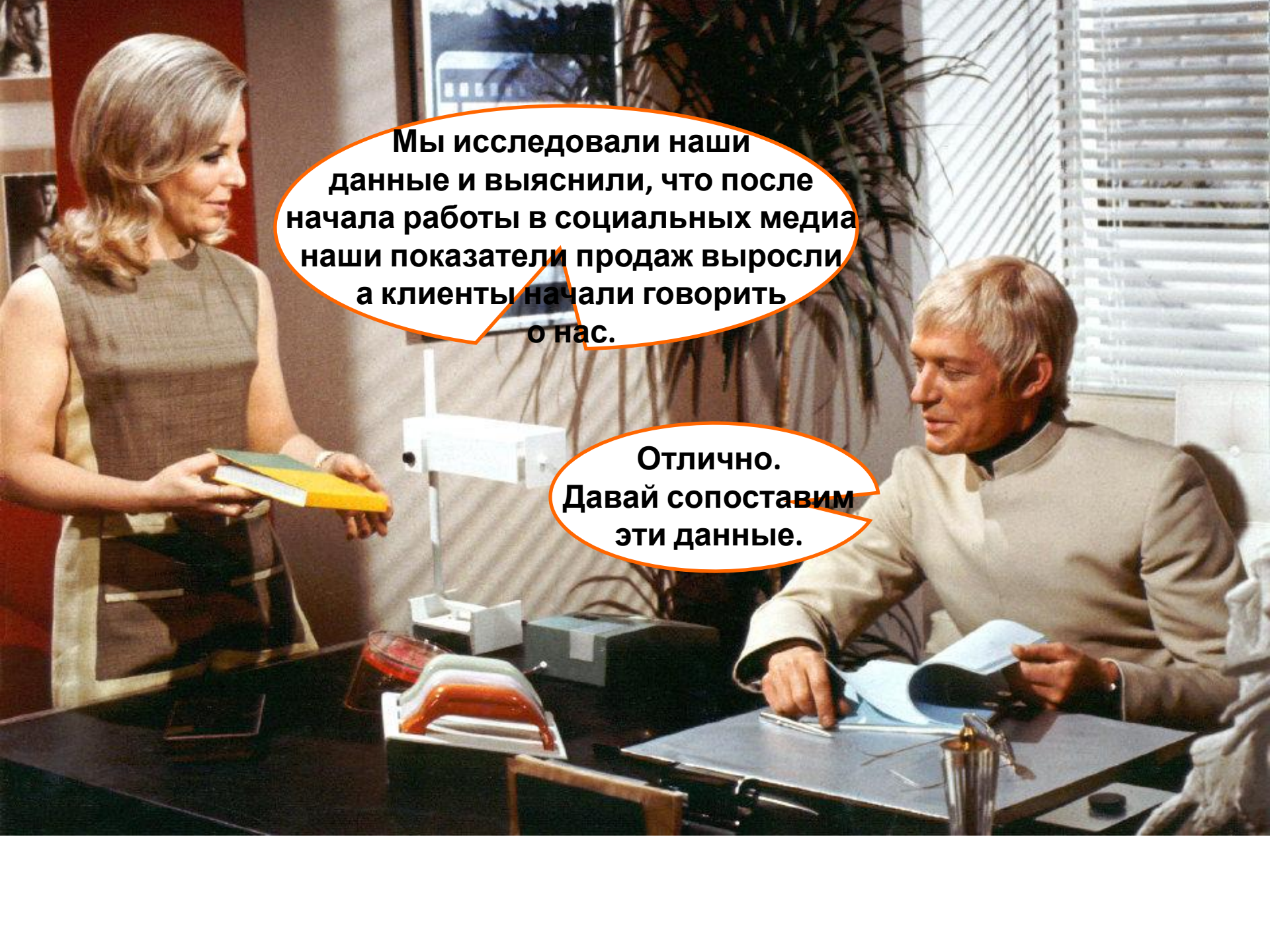


Шаг 4: Изучаем дополнительные данные



Шаг 4: Изучаем дополнительные данные

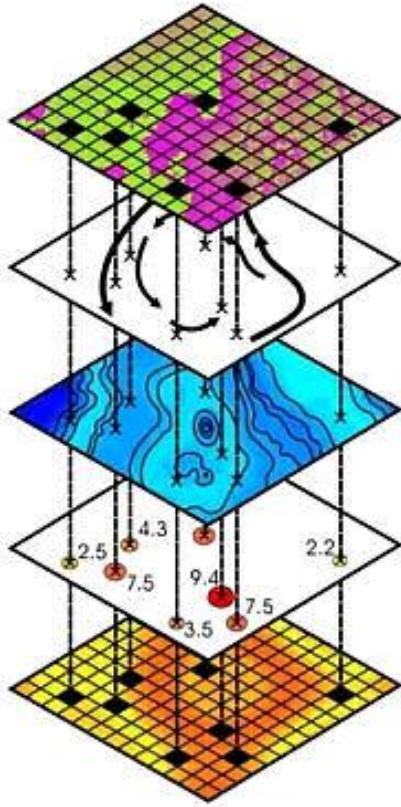




**Мы исследовали наши
данные и выяснили, что после
начала работы в социальных медиа
наши показатели продаж выросли
а клиенты начали говорить
о нас.**

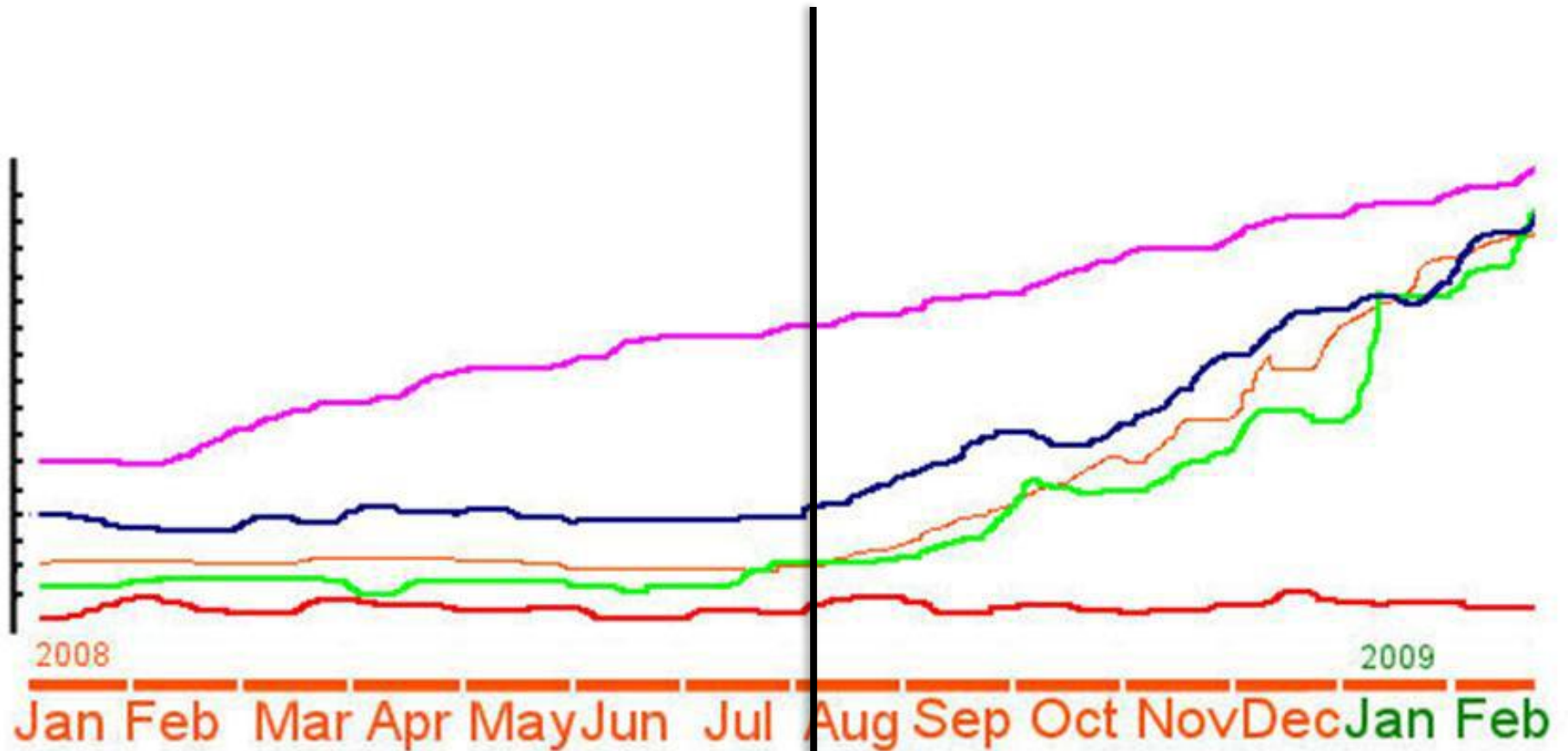
**Отлично.
Давай сопоставим
эти данные.**

Шаг 5: сопоставляем данные



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

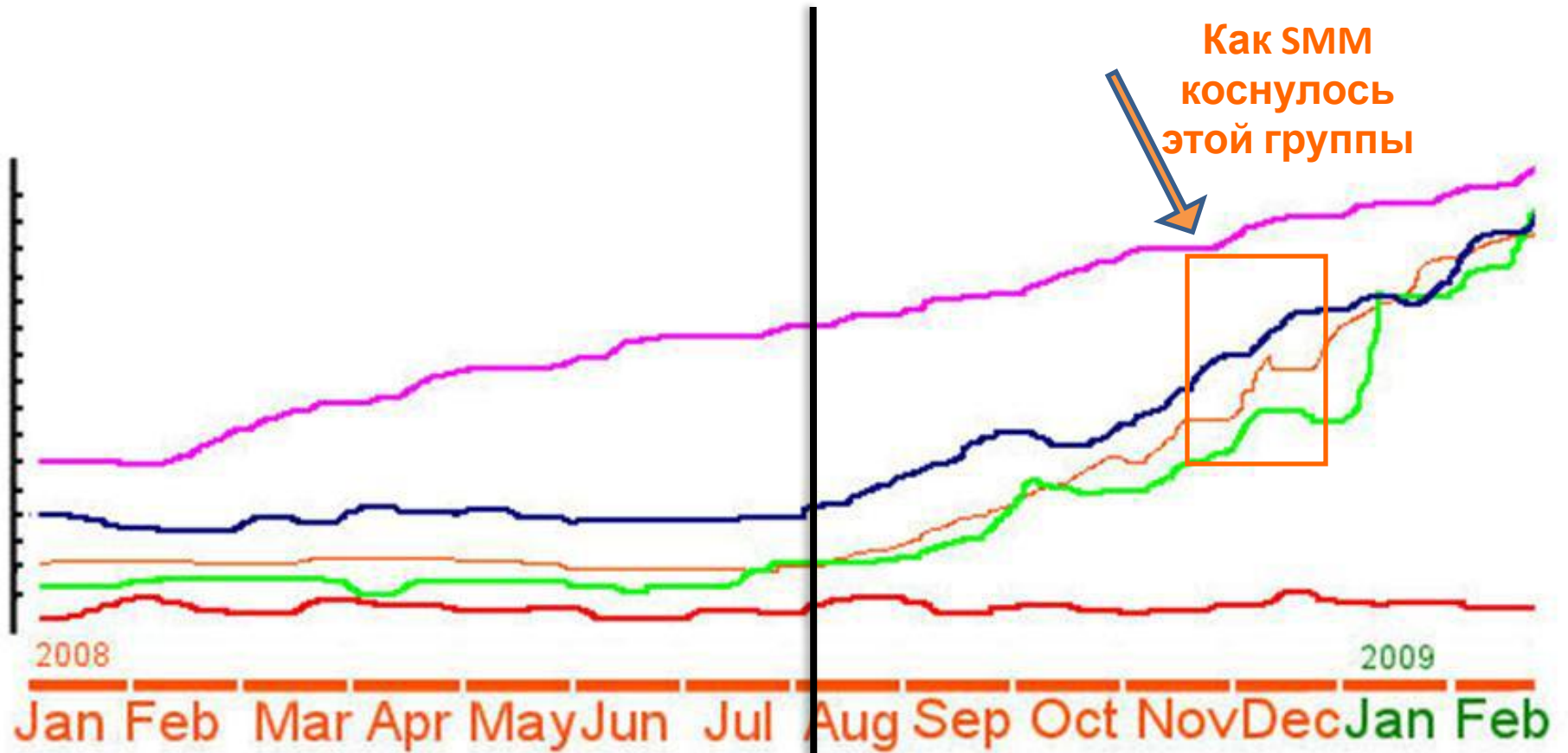
Шаг 6: Смотрим на схемы



До

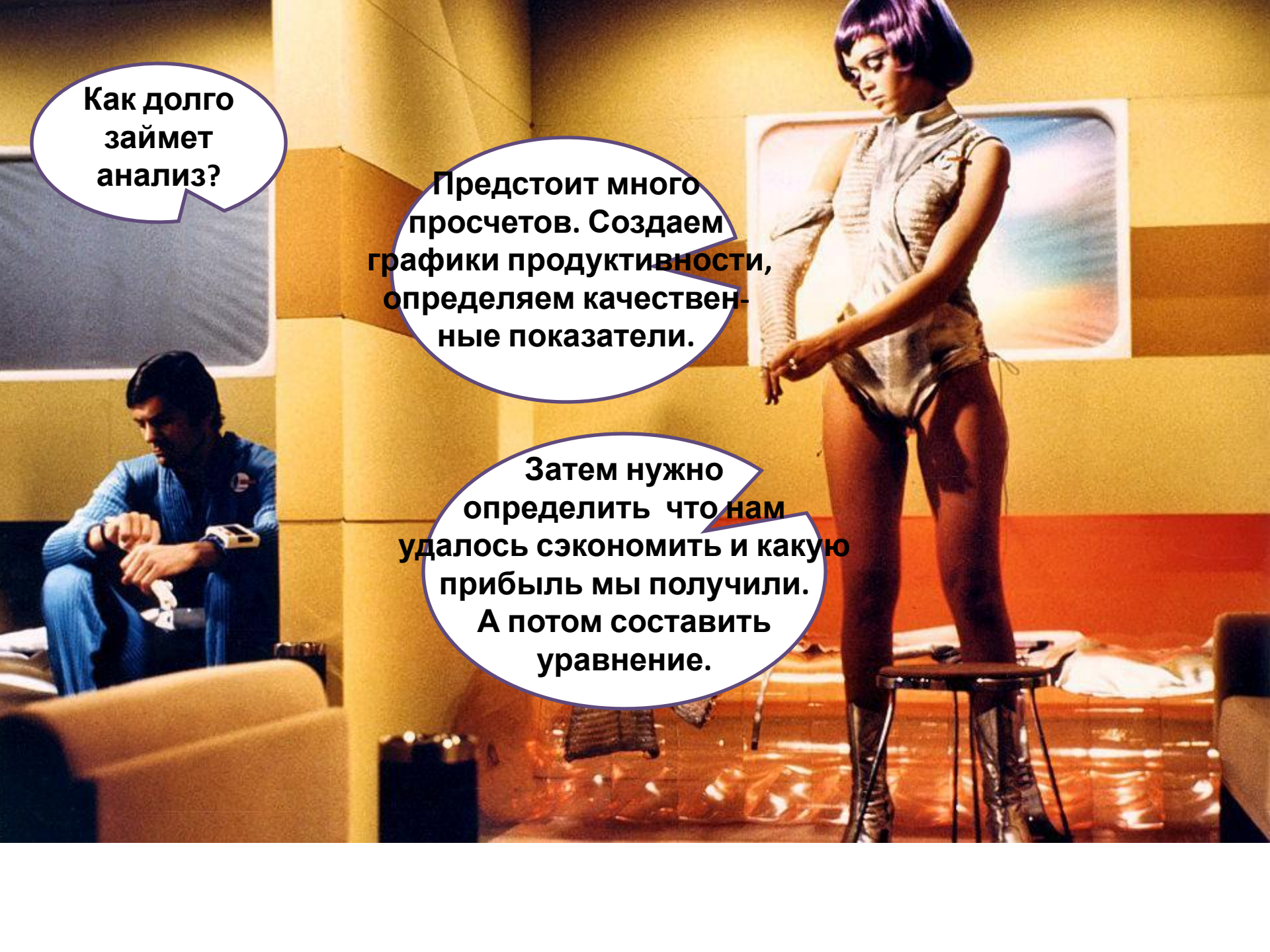
После

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.

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

УРАВНЕНИЕ R.O.I.



Инвестиции



Ожидания от прибыли



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



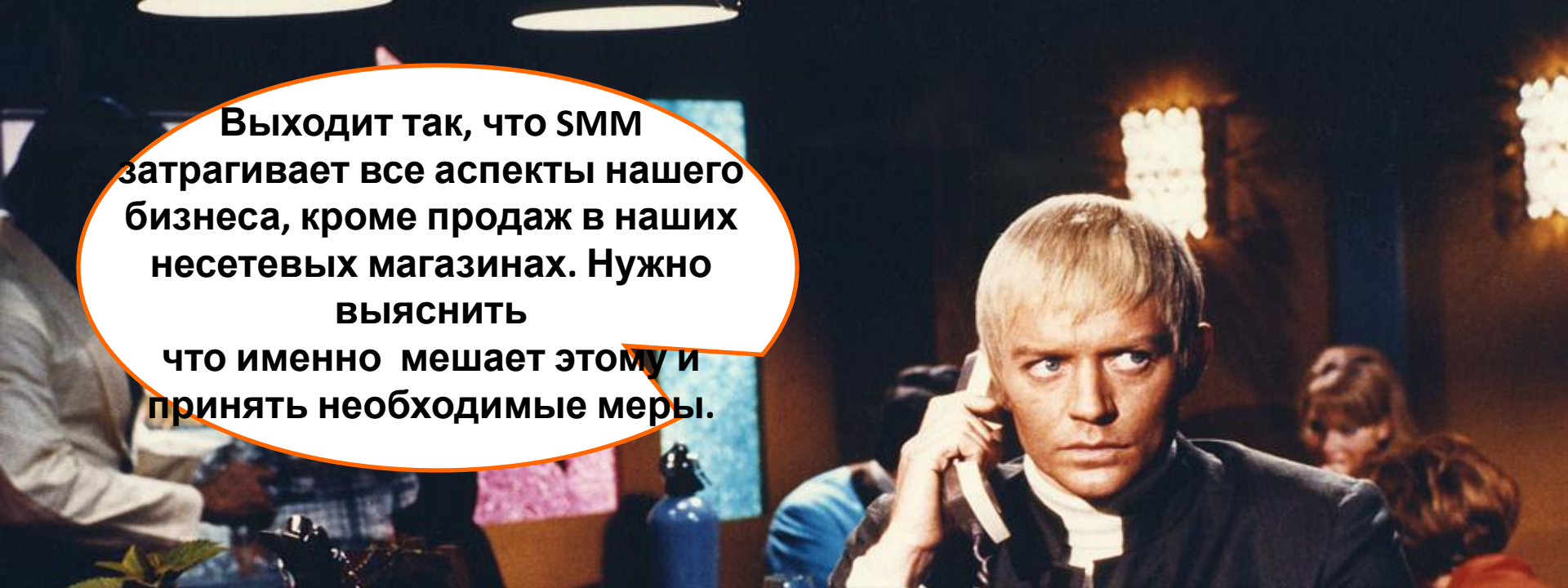
Интересно

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

A scene from the movie "Blade Runner" featuring three men in white mesh suits. One man is seated in the center, while two others stand behind him, one on each side, with their hands on his shoulders. They are in a futuristic, industrial-looking environment with various panels and lights.


**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)