

# **Роль социальных медиа в выводе нового бренда на рынок**

На примере запуска Tele2 в Казахстане

Сергей Андрияшкин

1.12.2011

The logo for Tele2, featuring the word "TELE2" in a bold, black, sans-serif font. The letters are closely spaced, and the "2" is significantly larger than the other characters.



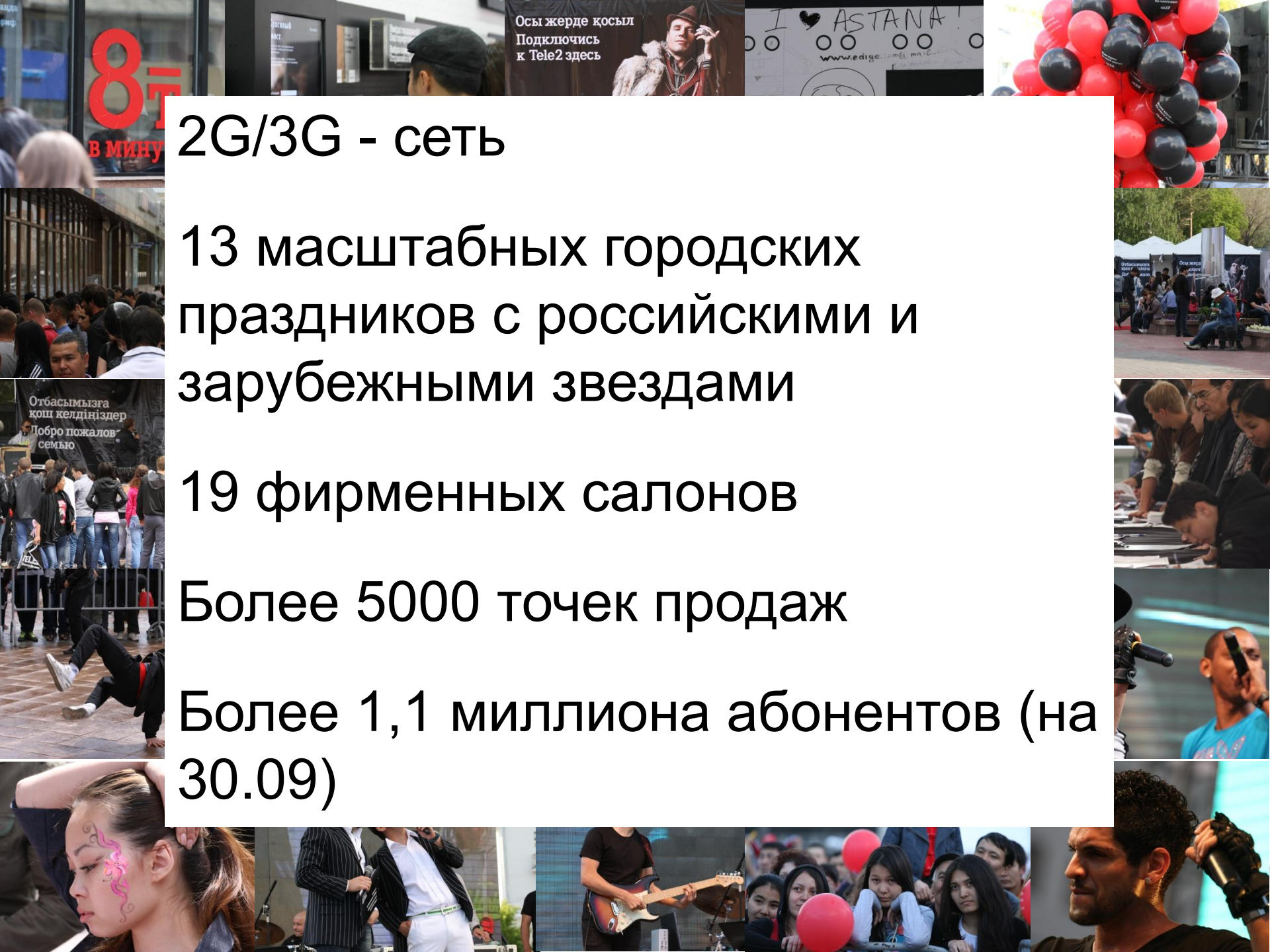
**Артық төлемсіз  
еркін өмір**

**Живи круто,  
не плати дорого**

**TELE2**

**Кәдімгідей арзан  
Просто дешевле**





2G/3G - сеть

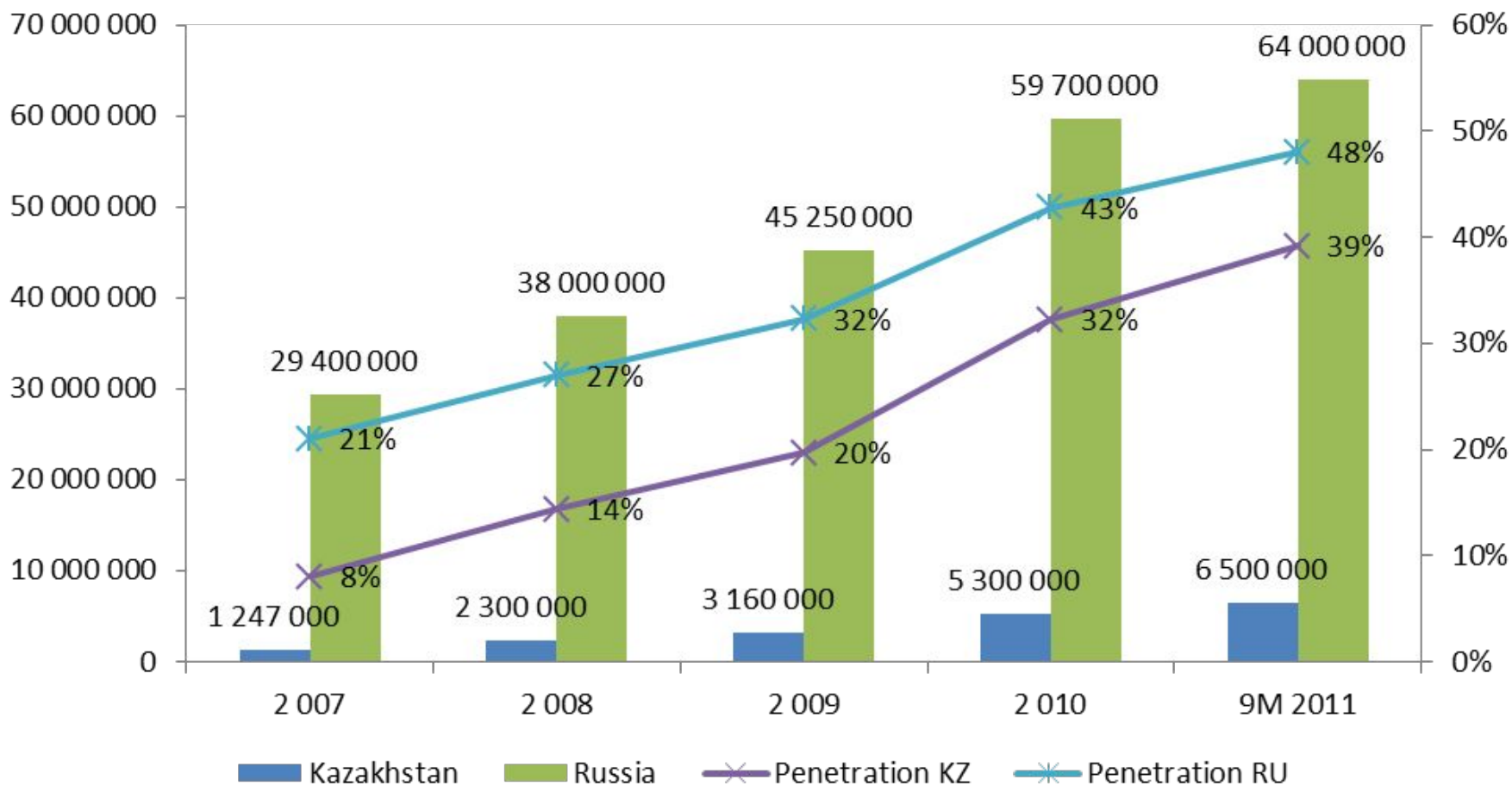
13 масштабных городских праздников с российскими и зарубежными звездами

19 фирменных салонов

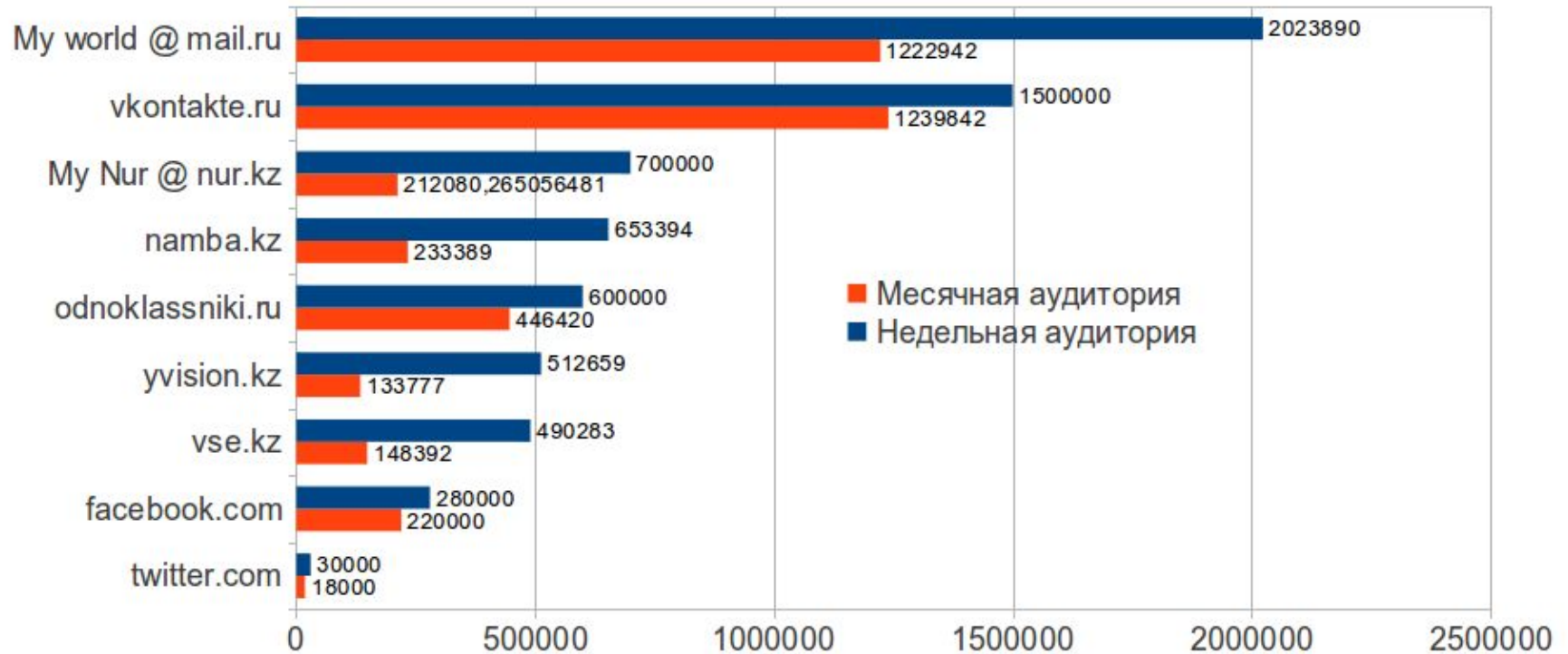
Более 5000 точек продаж

Более 1,1 миллиона абонентов (на 30.09)

# Проникновение интернета

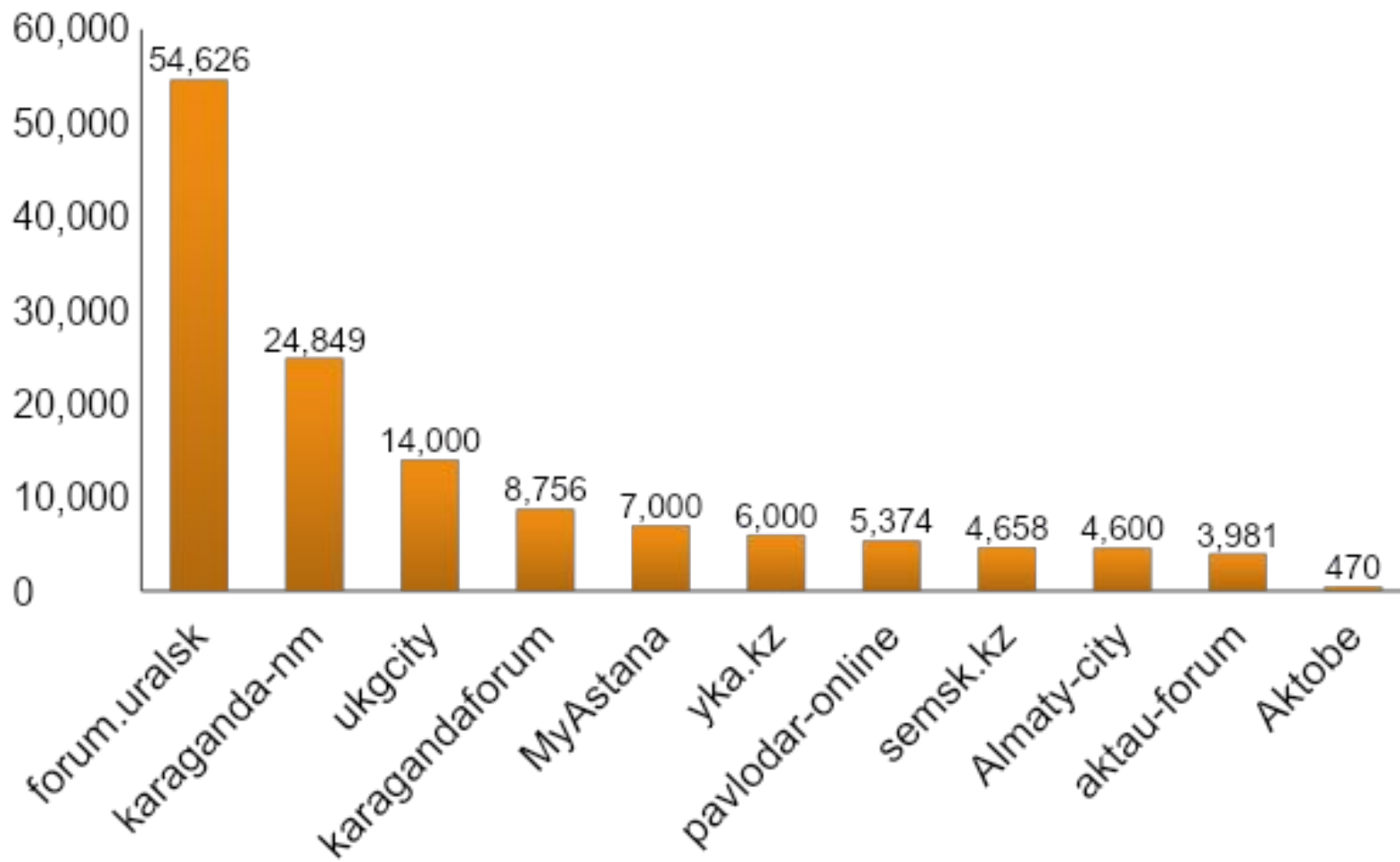


# Социальные сети и форумы в Казахстане



Оценка DASM Interactive на основе данных TNS, top.mernik.kz, Alexa, Liveinternet, Top@Mail.ru, Zero.kz, Openstat, Top@Rambler.ru, Google Trends, Doubleclick Adplanner

# Региональные форумы



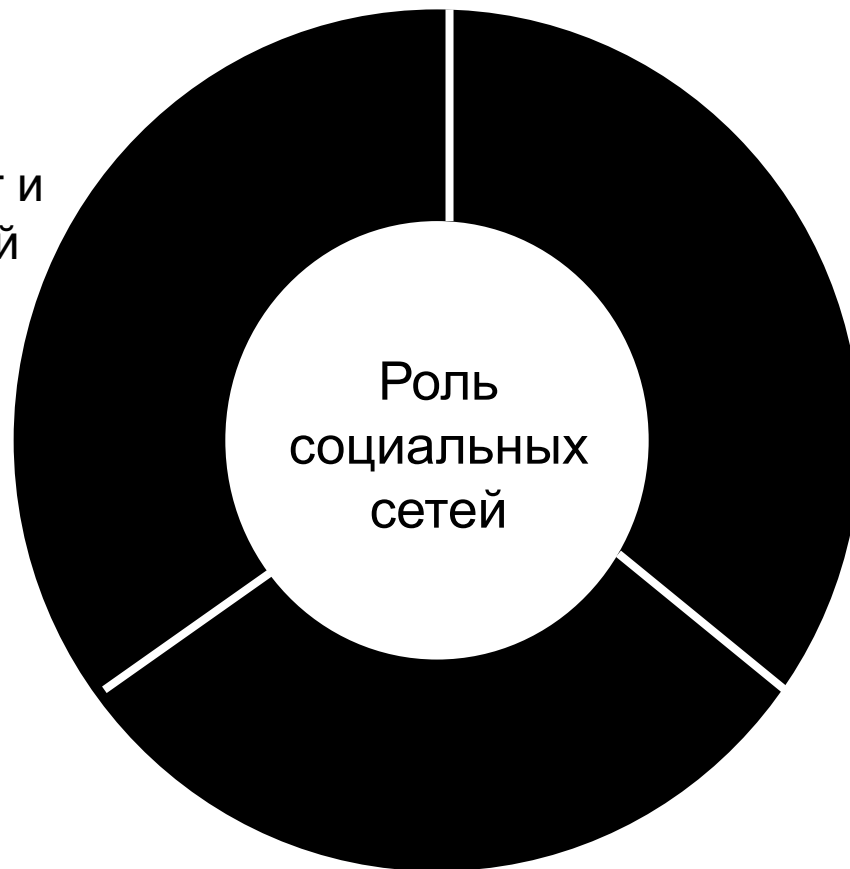
# Общее видение кампании 2011

4

Активное использование социальных медиа для сбора и распространения текстового, аудио- и видео-контента, построения диалога с общественными группами

# Продукт

- Продвижение и продажа услуг, особенно, интернет-VAS
- Тестирование услуг и получение обратной связи
- Лояльность потребителей



# Репутация

- Открытость и доверие
- Минимизация репутационных рисков
- Взаимодействие с журналистами, лидерами общественного мнения
- Поддержка общественно важных тем

# Бренд

- Построение бренда
- Ощущение причастности / близости к бренду



# Принципы построения коммуникации

- Единство
- Целостность
- Комплексность
- Оперативность, открытость, дружелюбие
- Вовлеченность
- Соответствие ценностям, культуре бренда

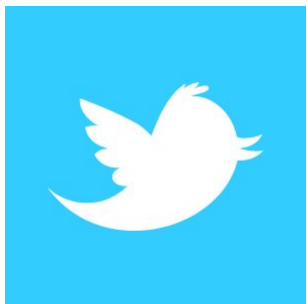
# Startup: инструменты



Официальная страница  
Более 2400 участников  
№2 среди участников рынка



Официальная страница  
1113 участников  
№2 среди участников рынка  
+ участие в группе «Сотовая  
связь Казахстана» (№2)



Официальная страница  
Более 1700 участников  
№3 среди участников рынка



- Оперативность в ответах 15/7
- Реальное решение вопросов
- Продуктовые кампании
- Интеграция с сайтом
- Фото, видео, анонсы, релизы и пр.
- Опросы
- Конкурсы / призы

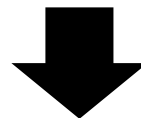
# Startup: инструменты

- Актуализация проблем рынка
- Пресс-конференции с участием блоггеров
- Пресс-тур блоггеров на запуск
- Встреча местных блоггеров с руководством компании на запусках
- Онлайн-конференции на региональных ресурсах
- Поддержка блоггерских мероприятий
- Сотрудники меняют аватары перед запуском

# Качественный слоган рождает самостоятельную активность в Интернете



Тизерная компания Tele2 перед запуском идет со слоганом «Твоя проблема – дорогой оператор» (offline + online)



Один из популярных блоггеров Казахстана Алишер Еликбаев придумывает и вбрасывает в Twitter тему «Твоя проблема - ...»



Tele2 поддерживает тему через свои официальные каналы



- У меня VERTU, но нет денег на sim-карту! И игр на этом телефоне тоже нет! - Твоя проблема - слишком дорогой калькулятор!
- Японским налогоплательщикам слишком дорого обходится содержание королевской семьи! - Их проблема - слишком дорогой император!
- Я посадила петрушку и укроп, а вырос салат-айсберг, латук и рукола! -Твоя проблема - слишком дорогой мелиоратор!
- Я купила марлевую повязку с кристаллами Сваровски, но дышать через нее невозможно! -Твоя проблема - слишком дорогой респиратор!
- С моей свадьбы осталось куча фотографий и совсем нету видео! - Твоя проблема - слишком дорогой оператор!
  
- Продам душу дьяволу в обмен злато! Твоя проблема - слишком дорогой мотиватор! [@Zhanna\\_t](#)
- Почему меня все боятся? - Твоя проблема - ты Терминатор [@weronkz](#)
- Во время командировки в Монголию кутнул в ресторане с девочками и остался без гроша. Твоя проблема - слишком дорогой Улан-Батор! [@Kachumailo](#)
- А на днях помер один из кентов в больнице. Его проблема - слишком дорогой кардиостимулятор. [@bomzh\\_almaty](#)
- Почему на моем форуме так много спама? - Твоя проблема - слишком тупой модератор! [@iMadAza](#)

# Онлайн-конференции позволяют создать чувство открытости и ответить на вопросы

Усть-Каменогорск

Новости

Виртуальные 3D туры по ВКО

3D панорамы Усть-Каменогорска

Фотографии

Видеоролики

Справочник

Каталог компаний

Доска объявлений

Карты города

Прогноз погоды на 10 дней

Киноафиша

Онлайн флеш игры

Разное

Базы отдыха ВКО


Заметки туриста

Экранные заставки

Форум

Разработка 3D туров

Погода

 -8°

вечером: -5°  
завтра: -13°

740 ммHg, 92%, 1 м/с С

ПОДРОБНЫЙ ПРОГНОЗ НА 10 ДНЕЙ

## директором Tele2 в Казахстане.

Дата: 25-10-2011, 10:53 Категория: Tele2 Опубликовано: Ольга +1 1

В последние две недели в Восточном Казахстане появился новый сотовый оператор - Tele2, который обещает нам низкие цены и хорошее качество связи. Будут ли дальше снижаться цены? Что будет с качеством связи? Как и в какие сроки будет увеличиваться территория покрытия? Когда Tele2 придет в мой город? Есть ли у Tele2 доступный интернет? За счет чего компания может предлагать низкие цены и не скажется ли это на качестве и абонентах? - На эти и другие вопросы ответит самый главный человек в "Tele2 Казахстан" - Андрей Смелков. На открытии фирменного салона Tele2 в Усть-Каменогорске он лично консультировал клиентов компании, рассказывал им о планах, и теперь он готов продолжить этот диалог на страницах нашего портала. Задавайте Ваши вопросы прямо здесь, в комментариях к этой странице! Ответы будут также в виде комментариев.

**Справка о компании**

Tele2 - европейский оператор связи. Сейчас Tele2 обслуживает более 31 миллиона абонентов в 11 странах мира и предлагает услуги мобильной и фиксированной телефонии, широкополосного доступа в Интернет, кабельного телевидения. Tele2 является частью международной группы Kinnevik, в которую также входят сотовый оператор Millicom International, европейский контакт-центр Transcom, медиа-группа MTG, бесплатная газета Metro International и другие компании.


**Биография спикера**

**Андрей Смелков** родился в 1976 году в России. В 1998 г. окончил Новгородский государственный университет (Россия), а в 2000 году - Университетский колледж в Телемарке (Норвегия).

Карьеру в области телекоммуникаций **Андрей Смелков** начал в 2002 году в компании «Новгородские телекоммуникации», где за два года прошел путь от менеджера по маркетингу до первого заместителя генерального директора компании. С 2004 по 2006 год он работал на позиции руководителя регионального филиала ОАО «Вымпелком» в Новгородской области.

В 2006 году **Андрей Смелков** был назначен заместителем генерального директора по региональному развитию компании «Unitel» (Узбекистан), где отвечает за запуск региональной сети филиалов по всему Узбекистану, интеграцию сотового оператора в бизнес-процессы группы компаний «Вымпелком», налаживание процессов внутри подразделений компании и начало операций под брендом Veeline в Узбекистане. С 2008 по 2010 год Андрей Смелков возглавляет компанию «Skytmobile» (Киргизия), где успешно провел процесс ребрендинга, обеспечил выход компании из кризиса и вхождение в число лидеров сотового рынка Кыргызстана.

**В 2010 году Андрей Смелков присоединился к команде Tele2, возглавив офис Tele2 в Казахстане.**



# Сотрудники включаются в анонс запусков

facebook

Поиск



**28 мая  
Tele2 - в Алматы!**

Гости праздника - группа «ЗВЕРИ»

Шоу-программа Астана (старая площадь)  
10:00-10:00 Благотворительная программа в поддержку  
рождения проекта в образовательный центр  
10:00-10:00 Обмен сертификатами и подарками в поддержку оператора Tele2

ТРК Maxima  
10:00-10:00 Реализация программы в поддержку  
Обмен сертификатами и подарками в поддержку оператора Tele2

Ждем тебя также в фирменном салоне связи Tele2 и также подарками  
поздравить и отметить этот день!  
Для оформления подключения в Tele2 ждем тебя с радостью!  
Поздравим в 19:00



Степа

Информация

Фотографии (7)

Друзья

Друзья (63)

Вик Досанов

**Merekenova Aizhan**

Друзья

Подписки

Engineer в 'МТС' LLP Училась в AIPET Живет в городе Алма-Ата Замужем

Из Алма-Ата День рождения: 9 Февраль 1985 г.



Создать сообщение Добавить фото/видео

Напишите что-нибудь...



**Akmaral Mukasheva**



**Акмарал только что оценила Merekenova в приложении TopФейс.**

Она также оценила остальных своих друзей.

Узнай: как она оценила тебя!



Мне нравится · Комментировать · Не показывать мне больше · 21 Ноябрь в 20:38 с помощью TopFace



# Открытость формирует лояльность и помогает бороться с кризисами



## Официальное сообщение Tele2 по поводу запроса депутата Мажилиса РК г-жи А. Соловьевой

Сегодня в СМИ было опубликовано сообщение о том, что депутат Мажилиса РК г-жа А. Соловьева обратилась с запросом к Министру связи и информации ...

27 minutes ago · Like · Comment · Share

2 people like this.

**Гуля Жунусова** Интересно, а госпожу Соловьеву не интересует обоснованность завышенных ставок интерконнекта?  
9 minutes ago · Like

**Гуля Жунусова** Сделал бы кто-нибудь из народных избранников депутатский запрос.  
7 minutes ago · Like

**Farukh Shamsudinov** конечно не интересует, если интересовало бы, то давно у нас интерконнект стоял бы по 5 тенге  
4 minutes ago · Like

**Гуля Жунусова** Вот лучше бы это их интересовало.  
about a minute ago · Like

Write a comment...

## Farukh Shamsudinov

как кто то начинает работать и еще дешевле предоставлять услуги связи так сразу начались разборки.....дайте им нормально работать, госпожа Соловьева работайте над ошибками где есть действительно ошибки двуполлистов, ни себе не людям, руки прочь от Теле2!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
!!!!!!!!!!!!!!народ за Теле2

29 minutes ago · Like · Comment



## toleugazyev Ulan Toleugazyev

Госпожа Соловьева! Руки прочь от @Tele2KZ! Пусть раскочивают рынок, так даже интересней :)

15 minutes ago · Favorite · Retweet · Reply



## Tanirbergen Бердонгаров

@Tele2KZ Оперативно

16 minutes ago



## ALIBEK\_D Alibek Dzharkin

facebook.com/note.php?note\_... читаем о @tele2kz! Че за депутаты у нас тупые а?)

18 minutes ago



## pamirkz Amir Khakimov

@Tele2KZ В каких СМИ было напечатан запрос? И кто инициатор? Т.е. кто попросил депутата сделать данный запрос?

19 minutes ago · Favorite · Retweet · Reply



# Дальше, дальше, дальше...

- Стратегия + time-plan продвижения продуктов и услуг
- Брендинг страниц и их развитие
- Глубокая интеграция сайта в оф экаунты
- Community-команда
- Типовые схемы продвижения продуктов, запусков региона
- Онлайн-поддержка в социальных сетях, CRM
- Конкурсы, флешмобы, опросы
- Infotainment, education
- Проблемные темы

# Продукт

- Динамика продаж дополнительных услуг
- Вовлеченность
- Отток / реконнект

# Репутация

- Качественный и количественный анализ – как самого бренда, так и поднимаемых компанией тем



# Бренд

- Число участников / «друзей»
- Охват
- Маркетинговые исследования

— Спасибо за внимание!

Сергей Андрияшкин

+7 926 622 2986

[sergey@andriyashkin.com](mailto:sergey@andriyashkin.com)

@andriyashkin