

Всегда с
Тобой



Э-маркетинг: примеры из практики EMT

Ольга Рыхлицкая
Руководитель проекта
русскоговорящих клиентов
AS EMT



Русскоязычные клиенты в коммуникационном пространстве EMT – краткий исторический экскурс

- большинство фирм в Эстонии проходят 4 этапа:
 - ✓ игнорирование (EST = EST)
 - ✓ осознание ([RUS](#)?)
 - ✓ стандартизация ([EST](#) = [RUS](#))
 - ✓ адаптация ([EST](#) ≠ [RUS](#))
- EMT достиг 4 этапа 5 лет назад
- доля русской целевой группы в клиентской базе EMT стабильно растет с момента перехода на ориентированную коммуникацию

Как «говорят» с русской целевой группой другие бренды EMT?

- Simpel
 - ✓ адаптированные «губки» ([EST](#) ≠ [RUS](#))
- Diil
 - ✓ адаптированные пародии на рекламный сериал ([теннис](#), [кино](#))
- **ВОПРОС К АУДИТОРИИ:** Насколько привлекательны персонажи рекламного сериала Tele2 для Вас как для представителей русской клиентуры?



Русское направление э-коммуникации

- СТАНДАРТ + АДАПТАЦИЯ = наработка нового опыта
- дилемма использования э-каналов:
 - ✓ раздробленность русской целевой группы
 - ✓ отсутствие доступа ко многим российским э-каналам и/или
 - ✓ их относительная дороговизна в пропорции с количеством полученных контактов
 - ✓ ограниченный бюджет



Э-каналы, которые использует ЕМТ для русской целевой группы

- домашняя страница: www.emt.ee и ее
- подсайты
- бюро самообслуживания ЕМТ
- м-коммуникация
- прямая коммуникация
 - ✓ «э-перелистыватель» (*pageflip*)
 - ✓ э-письмо
 - ✓ э-счет
- баннерная реклама
- поисковые системы
- социальная медиа




Домашняя страница EMT


- на русском языке доступны 99% всего объема информации (кроме конкретных предложений для узкой части эстонской аудитории)
- подсайты наиболее важных компаний/услуг (например, [«МойEMT»](#))
- статистика показывает, что:
- около 40% посещений русскоязычной версии осуществляется через баннерную рекламу*
- посещаемость русскоязычной версии сайта EMT примерно в 10 раз ниже, чем сайта EMT на эстонском языке*
- клиенты, кликнувшие на баннеры на русском языке, проводят больше времени на сайте и осуществляют там больше операций





www.emt.ee


Преимущества EMT



Услуги



Самообслуж.



Клиент. обслуж.



Магазин


Предложения


Связь!


Развлечение


Бизнес-клиент



* in English * Eesti keeles

[Войти в самообслуживание EMT](#)

Пакеты услуг

Звонки

Сообщения

Интернет

Доп. услуги

За рубежом

Topelplus

В апреле в представительствах EMT телефоны бизнес-класса по льготной цене!

«МойEMT»
Звонки
Сообщения
Интернет

Интернет EMT
Всегда и повсюду!

Форум EMT
Делитесь опытом,
советуйтесь!


EMT для детей

simpel

Mobil-ID
Что это?
Как пользоваться?
Активируйте!

EMT Music Player
Музыка в неограниченном
количестве
за 39,-
в неделю

Персональные предложения в э-магазине!



Новости

23.04.2010 Приглашаем всех на первомайскую акцию «Teeme ära!»

21.04.2010 Две услуги EMT помогут пассажирам в неразберихе авиасообщения


15.04.2010 Новая возможность загрузки разговорных карт EMT – через Nordea Pank!

01.04.2010 Количество совершенных посредством Mobil-ID операций приближается к трехмиллионной отметке

31.03.2010 Бренд EMT – один из самых привлекательных в Эстонии




» Архив

iPhone



Firmast(RUS) Kontakt(RUS) Hinnad(RUS) Tõopakumised(RUS)

© 2008 AS EMT | Kliendiinfo: 123, 639 7130 | E-posti: info@emt.ee

MicroLink   









Бюро самообслуживания ЕМТ

- данные действующего договора
- заключение нового договора/замена пакета услуг
- заказ/настройка услуг
- статус заказов
- сальдо за текущий месяц, счета, распечатки по разговорам
- особые предложения (э-купоны с уникальным кодом)
- покупки в э-магазине
- загрузка разговорных карт
- прочее
- около 15% пользователей принадлежат к русской целевой группе*



www.emt.ee/itbmain?

С нами вы всегда впереди!

* Eesti keeles * in English

Поиск дополнител

Введено: 37252 372 Olga Rõhlitskaja AS EMT Закрыть

[Предложения](#) [Услуги](#) [Счета](#) [Договор](#) [Заказы](#) [Контактные данные](#) [Разговорная карта](#) [Настройки](#)

Отправить SMS

Получатель сообщения:

Содержание сообщения (160 знаков):

160

Поступление сообщения сразу на экран.

Цена SMS 0 крон

Добро пожаловать в самообслуживание EMT, Olga Rõhlitskaja


Прямой путь

- > [Предложения для Вас](#)
- > [Просмотреть saldo](#)
- > [Счета и распечатки звонков](#)
- > [Настройки мобильного телефона](#)
- > [Обновить свои контактные данные](#)

Ваши персональные предложения





Ув. клиент!

Обязательно ознакомьтесь с предложениями, подготовленными персонально для Вас, воспользовавшись ссылкой «Предложения для Вас» в расположенном слева меню (сверху).



[О фирме](#) [Контакт](#) [цены](#) [Показать вакансии.](#)

Авторское право 2004 EMT AS | инфотелефон: 123, 639 7130 | электронная почта:

М-коммуникация

- мобильный портал SurfPort – интернет в Вашем мобильном телефоне
- ✓ музыкальный магазин
- ✓ новости и погода
- ✓ э-почта
- ✓ мобильная парковка
- ✓ банк и платежи
- ✓ картинки, мелодии, игры
- ✓ нацеленные кампании
- ✓ прочее

emt SurfPort 

Поиск | Парковка | Э-почта | Музыка | EST

Введите сюда www-адрес:

www.

Зайти!

Поймай лучшую цену!
↑ игры -50% -70% ↓

Погода в пятницу, 23.04.2010
☀ 5.. - С ☁ 0.. - С
Сейчас | Прогноз на 4 дня | Ilm.ee

Новости >> все новости

ETV24 15:33 Клинтон:Эстония оправдала политику от...

PM 22.04 Бойцы ОМОН били и пинали демонстранто...

ERR ВИДЕО 09:16 ETV2: Действуй! 

Услуги

| | |
|--------------------|----------------------|
| Мобильное ТВ | э-Школа |
| Peatus.ee | EMT Music Player |
| Сальдо | Найти местоположение |
| Банки | Э-почта |
| Мобильная парковка | |

Читайте э-письма на мобильном! 

Развлечения >> еще

Gameloft: Поймай лучшую цену! Игры с 40% и 60% скидкой! 

Песня дня:
Flo Rida - Right Round [feat. Ke\$ha] (Album Version)

Прямая коммуникация по э-каналам: «э-пролистыватель»

- «Сладкие предложения» – этот буклет для договорных частных клиентов ЕМТ выходит 4 раза в год и содержит:
 - ✓ информацию об услугах
 - ✓ информацию о кампаниях
 - ✓ перечень товаров по особой цене
 - ✓ предложения партнеров*
- объемные инфоматериалы на бумаге [«э-пролистыватель»](#)



Прямая коммуникация по э-каналам: э-счета

- к э-счету прилагается маркетинговая информация на родном языке целевой группы
- разработанный по спецзаказу шрифт для кириллицы
- доля русской клиентуры, получающей э-счета*, – около 15%

Уважаемый клиент!

Для Вас выставлен счет № B10024653690.

Счет в формате PDF Вы найдете в приложении к письму. Последнюю версию программного обеспечения для просмотра PDF-файлов можно загрузить [здесь](#).

Подробности об услуге э-счета – [в Самообслуживании EMT](#).

МойEMT» – выгодные звонки в лучшей сети!

Пакет «МойEMT». И вновь отличные новости!

- Звонки другу по трем номерам друзей **теперь и всегда – всего 25 сентов в минуту!** Семейные звонки, разумеется, – бесплатные!
- Выбрав объем услуг, равный или больше рекомендации «EMT предлагает», Вы будете целых полгода **ежемесячно получать еще 20% бесплатного разговорного времени, сообщений и интернета!**
- Почти все телефоны – **до 3000 крон дешевле!**

» [Подробнее](#)



Оборудование для веб-серфинга – по льготной цене или совершенно бесплатно!

Сейчас самое время, чтобы опробовать Домашний интернет EMT, ведь всё необходимое для полноценного веб-серфинга можно приобрести по **льготной цене** или **совершенно бесплатно!**

» [Подробнее](#)



Весенние предложения для Topelplus-клиентов!

Прямая коммуникация по э-каналам: Э-письмо

- письмо на **ЭСТОНСКОМ ЯЗЫКЕ** со ссылкой на версию на русском языке
- **причина:** специфика российских почтовых серверов, используемых русской целевой группой (оформление и читаемость письма)
- около 11% открывающих э-письма клиентов активируют русскую версию писем



KEVADE ALGUSE PUHUL SUPER-HINNAGA MOBIILID!

Märts on tore kuu! Vaiksest hakkab tekkima lootus, et see imearmas lumevaip, mis kõikjal jalus laiutab, kolib taevasse tagasi ja saame taas inimese meodi elama hakata. Kevad algab 20. märtsil kell 19.32, ärge maha magage!

Lisaks talve alistamisele on meil veel üks rõõmusõnum: kevadkuul on meil teil pakkuda kolm uhket mobiili erilisel magusa hinnaga! Ei mingit tähtjalist lepingut või muud trikki, hind kehtib kõikidele tublidele Diili klientidele!

| | | |
|--|---|---|
| <p>Nokia 1208</p>  <p>-61%</p> <p>Diili kliendile: 390,-</p> <p>Tavahind: 990.-</p> | <p>Nokia 5030</p>  <p>-46%</p> <p>Diili kliendile: 590,-</p> <p>Tavahind: 1090.-</p> | <p>Samsung E1080</p>  <p>-57%</p> <p>Diili kliendile: 390,-</p> <p>Tavahind: 890.-</p> |
|--|---|---|

» Vaata kõiki hea hinnaga mobiile Diili kodulehelt!



Баннерная реклама

- наиболее популярные новостные порталы:
 - ✓ rus.delfi.ee, rus.postimees.ee, dv.ee, dzd.ee
- **ВОПРОС К АУДИТОРИИ:** Какие источники эстонских новостей Вы еще используете (например, Русский портал: veneportaal.ee)?
- следующий этап: шаги в направлении более подходящего визуального языка для русской целевой группы (более яркая цветовая гамма, красочные элементы)
- статистика показывает, что:
 - ✓ русская целевая группа менее активно использует клики – ее показатель CTR (*click through rate*), или кликабельность, ниже, чем у эстонских клиентов
 - ✓ в рамках кампаний для частных клиентов CTR примерно одинаковый, в рамках кампаний для бизнес-клиентов – на 1/3 ниже
 - ✓ хотя CPC (*cost per click*), или цена за клик, на русских каналах несколько выше, чем на эстонских, клики целевой группы имеют большую ценность, поскольку клиенты, сделавшие клики, дольше остаются на «посадочной» странице (*landing page*) и проявляют там большую активность

Примеры баннеров

Сделайте себе маленький счет! *мой*

Звонки **60** мин.

Сообщения **50** шт.

Интернет **1** МБ

«МойЕМТ»
110.-
В МЕСЯЦ

**Звонки
трем
друзьям**



**25
сентов
в минуту**



**и
лучшему
другу
бесплатно!**



Поисковые системы

- известность бренда↑ □ ставка на поисковую систему↓
- **ВОПРОС К АУДИТОРИИ:** Какими основными поисковыми системами (Google, Neti, Rambler, Yandex) пользуетесь Вы?
- следующий шаг: наличие в поисковых системах ключевых слов, обозначающих стратегически важные фокусные услуги (искомое слово: «интернет» □ результат поиска: EMT)



Социальная медиа

- фаза открытия
- около полугода на примере эстонской клиентуры*:
 - ✓ [facebook](#)
 - ✓ [twitter](#)
 - ✓ [EMT Foorum](#) (в планах также версия на русском языке)
 - ✓ отдельные [блоги](#)
- возможный следующий шаг – альтернативные каналы на русском языке:
 - ✓ RUCETb (www.rucet.com)
 - ✓ odnoklassniki.ru
 - ✓ damochka.ru
 - ✓ vkontakte.ru
- **ВОПРОС К АУДИТОРИИ:** Каково Ваше мнение об этих каналах?
- YouTube курс на интеграцию с каналами EMT (например, [благотворительная кампания](#))
- социальная медиа + социальные кампании (например, проект с [Надеждой Атаевой](#))

Спасибо за внимание!

Вопросы?