

# Beeline & Социальные Медиа

# Социальные медиа – сервисы для обмена информацией и ведения дискуссий

Источник информации о компаниях, товарах и услугах с самым высоким уровнем доверия, после рекомендаций друзей.

- 28% интернет-пользователей ищут информацию о брендах в СМ перед тем, как совершить покупку

- 90% из них утверждают, что прочитанное повлияло на их выбор\*

**Яндекс**  
маркет

искать только в данной категории

Сотовые телефоны / Nokia

**Nokia E52**

Описание | Цены 103 | Характеристики | Отзывы 406 | Обзоры 3 | Обсуждение 1279 | Аксессуары

Написать отзыв

**SkyLine0406** 6 сентября

★★★★★ отличная модель Опыт использования: более года

[Подробные оценки](#)

**Достоинства:** Тонкий, не мешает в кармане в отличие от некоторых телефонов похожих на кирпич. Экран не сенсорный, удобное управление кнопками (считаю это за плюс). Батарея держит минимум неделю (при среднем использовании). Есть светодиодная вспышка, можно использовать как фонарик, а так же снимать видео в темноте! Можно поставить навигационные GPS программы с прокладкой маршрута (это просто вещь)! 3.5 дюймовый разъем под наушники, очень удобно, так как на телефон можно залить до 16 гб музыки итп! Ничего не виснет, если конечно не захламлять телефон кучей софта. Удивило наличие встроенного компаса (правда работает только из родной программы). Работает все без нареканий!!

**Недостатки:** Через пару месяцев отвалилась дополнительная кнопка меню, приклеил на супер клей! Пару раз падал на асфальт, корпус немного вылетал и отщелкивался (ничего ранять:)) защелкнул его и все работает как надо! Для активации камеры надо подождать пару секунд (ну это практически на всех телефонах)

**Комментарий:** Это просто классный телефон для повседневного использования, следующий если не будет лучших аналогов возьму точно такой же! Для справки брал телефон финской сборки и именно E52-1 Navi, вроде как цифра один означает доработанную версию!

Отзыв полезен? [Да](#) 28 / [Нет](#) 1

**Мнение покупателей**  
★★★★☆ 3831 оценка

**Достоинства:**

- Аккумулятор
- Дизайн
- Экран
- Размер
- Скорость
- Вес
- Навигация

**Недостатки:**

- Конструкция
- Камера
- Качество звука
- Надежность
- Программное обеспечение

**Отзывы с оценкой:**

- ★★★★★ [43 отзыва](#)
- ★★★★☆ [44 отзыва](#)
- ★★★★☆ [54 отзыва](#)
- ★★★★☆ [83 отзыва](#)
- ★★★★★ [181 отзыв](#)

# Что такое Social Media для нас?

## Принципиально новый канал коммуникации с Клиентом

3



### Традиционные каналы:

- ✓ Колл-центр
- ✓ Письменные обращения
- ✓ Обращения через Интернет (электронная почта, онлайн-консультант)
- ✓ Офисы обслуживания



### Традиционные каналы продвижения продуктов и услуг и сбора обратной связи:

- ✓ Пресса
- ✓ ТВ
- ✓ Наружная реклама
- ✓ Радио
- ✓ Интернет (медийная реклама)
- ✓ Офисы обслуживания

### Традиционные каналы:

- ✓ СМИ (пресса, ТВ, радио)
- ✓ Пресс-конференции, брифинги, круглые столы
- ✓ Специальные мероприятия
- ✓ Общественные организации

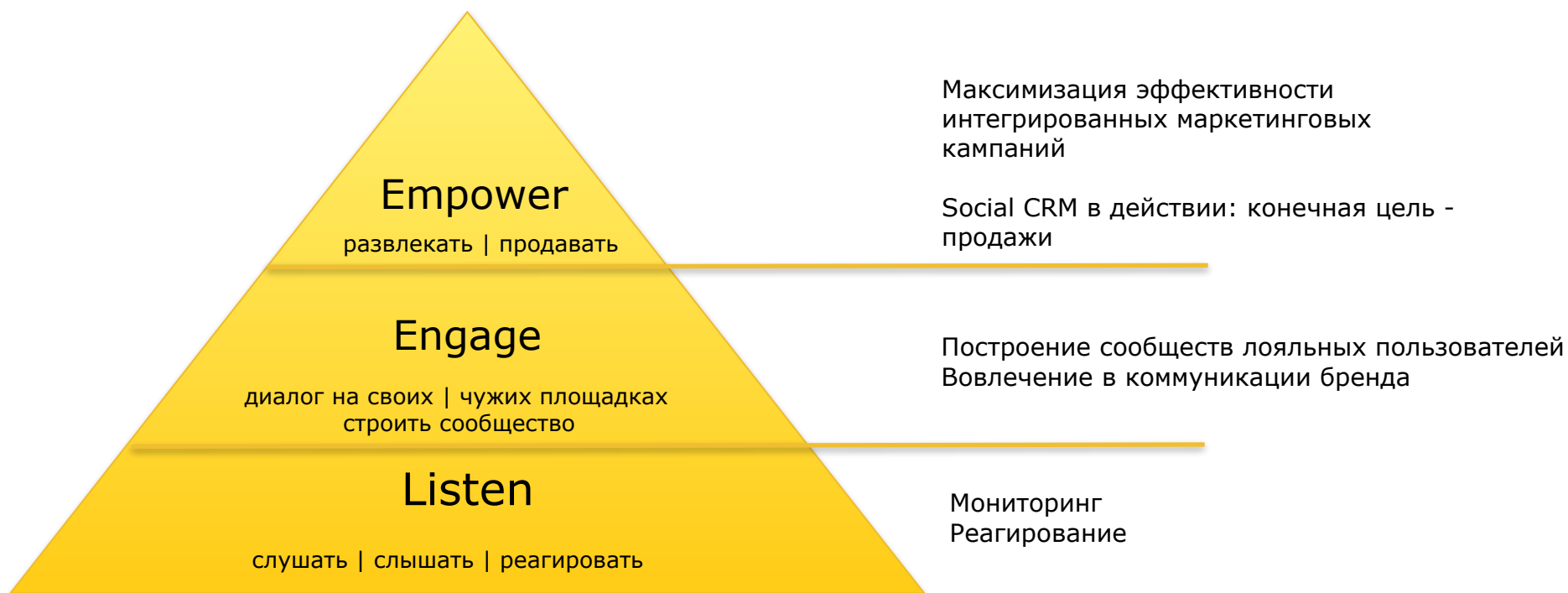
## В чем отличия нового канала?

- ✓ Прозрачность
- ✓ Двусторонняя коммуникация/диалог
- ✓ Скорость реакции
- ✓ Качество контента
- ✓ Постоянное совершенствование
- ✓ Журналистский уровень точности
- ✓ Высокая скорость и масштаб распространения информации
- ✓ Честность



# Наш подход: пирамида коммуникаций бренда в социальных

5

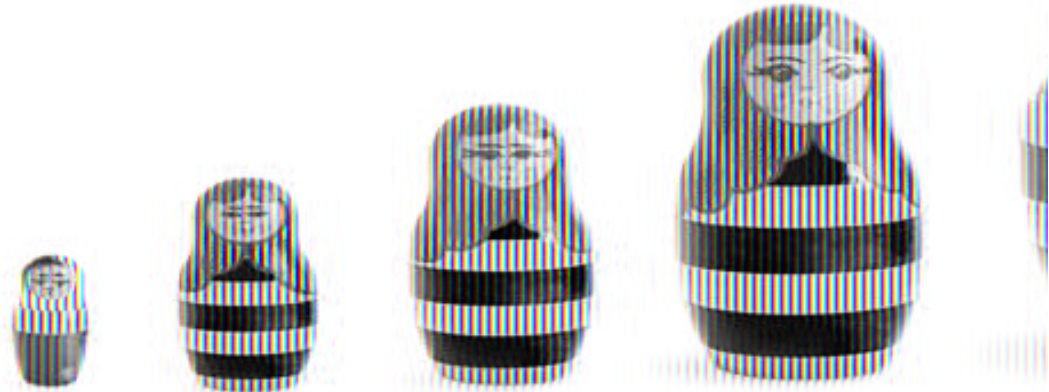


**Нельзя перейти к этапу «Empower» без построения фундамента пирамиды: «Listen & Engage»**

# Цели.

## Мы знаем, чего мы хотим

- ✓ Изменить инфополе социальных медиа, увеличив долю естественных нейтральных и положительных упоминаний бренда
- ✓ Завоевать лидерство в области построения сообществ бренда в соц. медиа
- ✓ Закрепить продвижение релевантных продуктов и услуг в соц.медиа в маркетинг-миксе



## Задачи и инструменты.

### Мы знаем, что нам для этого нужно сделать

- ✓ Построить систему мониторинга, реагирования и SM аналитики для своевременного реагирования на негативные сообщения и конвертации нейтральных сообщений в позитив
- ✓ Создание представительств бренда во всех релевантных каналах SM. Их развитие и поддержка – **агрегирование лояльных пользователей Beeline**
- ✓ Реализация комплексных кампаний по продвижению продуктов и услуг
- ✓ Изучение эффективности, наработка SM-кейсов для прогнозирования результатов и эффективности использования SM каналов



### Сильные стороны

- ✓ Работа строится на системной основе с учетом ошибок конкурентов и накопленного отраслевого опыта
- ✓ Акцент сделан на вовлечение сотрудников вместо передачи на аутсорс:
  - быстрота и точность коммуникации
  - вовлечение ответственных лиц в непосредственную коммуникацию с потребителем

### Области для развития

- ✓ Внутри компании нет восприятия соц. медиа как интегрированного канала коммуникаций: нет выстроенной системы
- ✓ Не налажена система согласования активностей между подразделениями: снижение эффективности работы
- ✓ Отсутствие планирования
- ✓ Существует дефицит человеческих ресурсов



## Что было сделано:

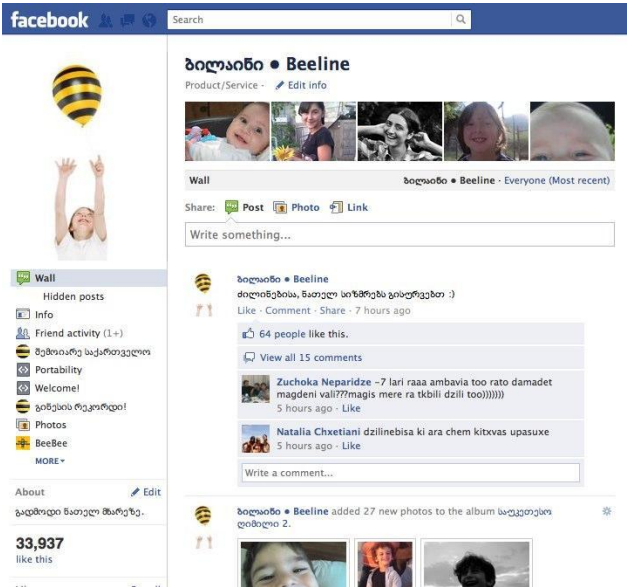
- ✓ Частично организовано кросс-функциональное взаимодействие, распределены зоны ответственности
- ✓ Увеличено вовлечение и обучение сотрудников
- ✓ Начато построение процесса реагирования на обращения клиентов в SM
- ✓ Разработаны рекомендации для сотрудников по поведению в SM
- ✓ На корп. сайтах размещены тулбары (кнопки) для перехода в группы и для возможности поделиться интересным контентом в своей социальной сети
- ✓ Подключены мобильные сервисы (facebook, twitter)



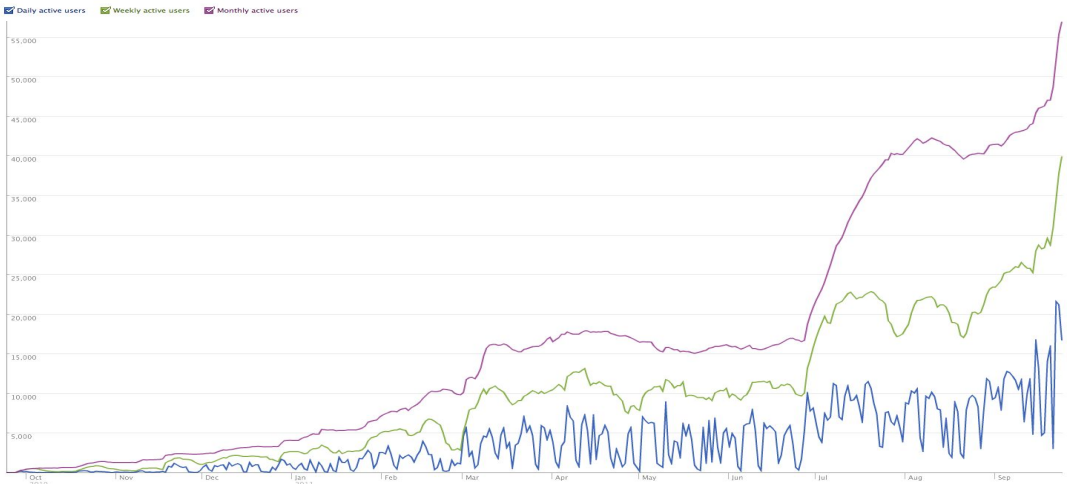
## Рекомендации для сотрудников по поведению в SM

10

- ✓ Рекомендуется писать только о том, что вы действительно знаете, отмечая, что это ваше личное мнение, а не позиция компании. Будьте внимательны, отделяйте мнения от фактов...
- ✓ Если вы собираетесь сообщить что-то о деятельности компании, удостоверьтесь в том, что компания уже заявила об этом официально, и данная информация не является конфиденциальной...
- ✓ Недопустимы любые ложные, дезориентирующие, наносящие вред или критические высказывания в адрес конкурентов и сравнение деятельности, продуктов и услуг Beeline с деятельностью, продуктами и услугами конкурентов...
- ✓ Не рекомендуется выражать критику в отношении вашего работодателя и услуг компании. Если у вас есть какие-то претензии или вопросы, их значительно эффективнее и проще решать на работе...
- ✓ Воодушевляйте. Наша компания это мы с вами, представившись сотрудником Beeline, у других людей вы всегда автоматически ассоциируетесь с компанией. И только от каждого из нас зависит то, как наши клиенты и партнеры будут относиться к нам.



- ✓ С сентября 2010 года 47000 пользователей
- ✓ Сформировано активное сообщество поклонников компании
- ✓ Наличие активных адвокатов бренда, помогающих в поддержке сообщества
- ✓ В числе самых популярных страниц брендов и самая популярная страница среди операторов связи



# Наши практики. Рекорд Гиннеса



### Описание:

Beeline Грузия собрал участников сообщества Beeline на Facebook для участия в масштабном мероприятии по установлению рекорда Гиннеса, через построение самого большого изображения мобильного телефона в мире.

### Результаты:

- ✓ 800 участников и 200 сотрудников компании
- ✓ 785 тыс. контактов через Facebook
- ✓ 10 бесплатных сюжетов на телевидении
- ✓ 15 бесплатных публикаций в прессе



# Наши практики. Мобильный этикет



## Описание:

Коллеги из Beeline Грузия для продвижения мобильного этикета, как части CSR проекта, запустили в сообществе компании на Facebook серию опросов. Тема вызвала значительный резонанс и привлекла внимание общественности.

## Результаты:

- ✓ Получено 17000 ответов
- ✓ Внимание общественности и экспертов
- ✓ Подписана хартия мобильного этикета
- ✓ Получено 27 бесплатных публикаций в прессе
- ✓ Подготовлена основа для продвижения неголосовых сервисов





- ✓ С сентября 2010 года 20000 пользователей
- ✓ Самая популярная страница в узбекском сегменте
- ✓ Сформировано активное сообщество поклонников компании

## Описание:

Распространение информации о том, что приглашенная на мероприятие Ucell звезда - абонент Beeline и ее песня лидер рейтинга «Своя мелодия»

## Результаты:

- ✓ Внимание общественности
- ✓ 1 место в рейтинге за три дня
- ✓ 500 скачиваний в день
- ✓ Доход \$4000

# Facebook Армения

The screenshot shows the Facebook interface for the 'Beeline Armenia' group. At the top, the Facebook logo and search bar are visible. The user 'Yuri Afanasov' is logged in. The group name 'Beeline Armenia' is prominently displayed, along with an 'Edit settings' button and a search bar for the group. Below the group name, it says 'Open group — beeline.arm@groups.facebook.com'. A post by 'Dav Jan' is the main focus, featuring a beeline logo and text in Armenian. The post has 25 likes and 359 comments. Below the post, there are two more comments from 'Vaghshak Petrossian' and 'Григорий Каралетян'. On the right side, there are sections for 'Members (4250)', 'Add friends to group', 'View photos', 'Leave Group', 'Docs (14)', and 'See all' links. The left sidebar shows 'FAVOURITES' (News Feed, Messages, Events, Photos), 'PAGES' (Beeline KZ, Beeline Uzbekistan, Beeline Tajikistan), 'LISTS' (Close friends, VimpelCom, Saint Petersburg S...), and 'GROUPS'.

- ✓ 4250 участников группы
- ✓ Самое большое по числу участников сообщество среди операторов связи





## Описание:

Онлайн-конференция с Олегом Клочко

## Результаты:

- ✓ Было отвечено на 32 вопроса
- ✓ Страницу онлайн-конференции посетили более 3 тыс. пользователей



# Вопросы & Ответы

