

Работа с упоминаниями бренда в соцмедиа

**Флешмоб #ялюблюсебя,
как пример антикризисного
управления**

Билайн + Pichesky
представляет
кейс #люблюсебя





Проблема:

- Ошибка сотрудника компании «Билайн», которая привела к появлению откровенно хвалебного поста от имени компании



Решение:

Создание
провокационного флешмоба





Ruslan Rudenko

@rslnrndnk

5ч

[@Beeline_RUS](#) кстати, интересная и удобная у вас задумка с "Семейным" тарифом "Всё". Я сейчас оценил идею. В марте семью переведу на него :)



Билайн

@Beeline_RUS

Читать

[@rslnrndnk](#) Добрый день! Рады, что Вам понравилось.
Обязательно переходите.

16:26 - 18 февраля 2016



16:07

блогер написал
отзыв в Twitter

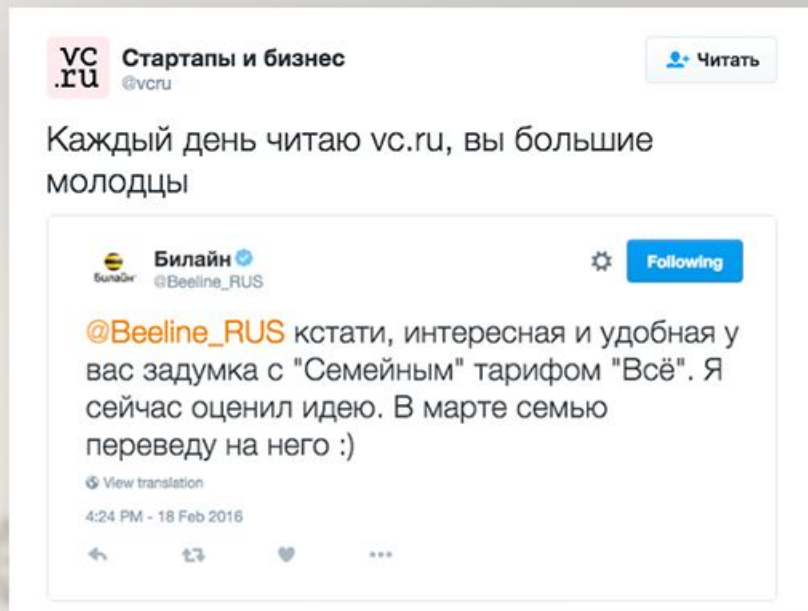


16:07

блогер написал отзыв в Twitter

16:24

специалист поддержки «Билайн» скопировал его вопрос в CRM базу и случайно поставил этот текст в окно для ответа пользователю



16:07

блогер написал отзыв в Twitter

16:24

специалист поддержки «Билайн» скопировал его вопрос в CRM базу и случайно поставил этот текст в окно для ответа пользователю

16:29

твит опубликовали, он был замечен в соцсетях



16:07

блогер написал
отзыв в Twitter

16:24

специалист поддержки
«Билайн» скопировал его
вопрос в CRM базу и случайно
поставил этот текст в окно
для ответа пользователю

16:29

твит опубликовали,
он был замечен
в соцсетях

17:00

первая реакция
менеджера — удалить
твит



olegbarmin

@olegbarmin

 Follow

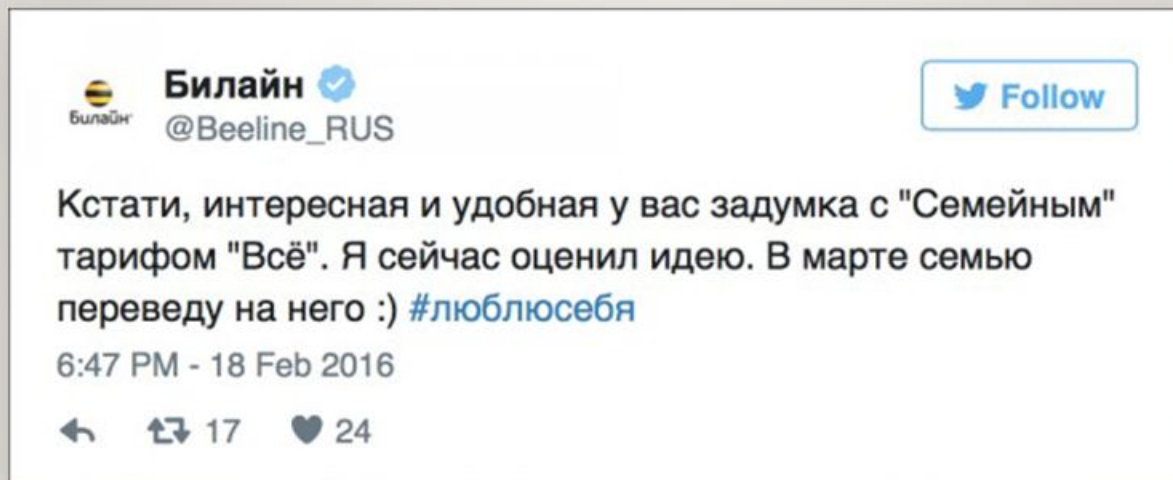
Люблю читать Олега Бармина, один из лучших блогеров России. Рекомендую! [#люблюсебя](#)

5:53 PM - 18 Feb 2016 · Moscow, Russia, Россия



17:53

разместили первый
твит с хештегом
#люблюсебя от лица
Олега Бармина

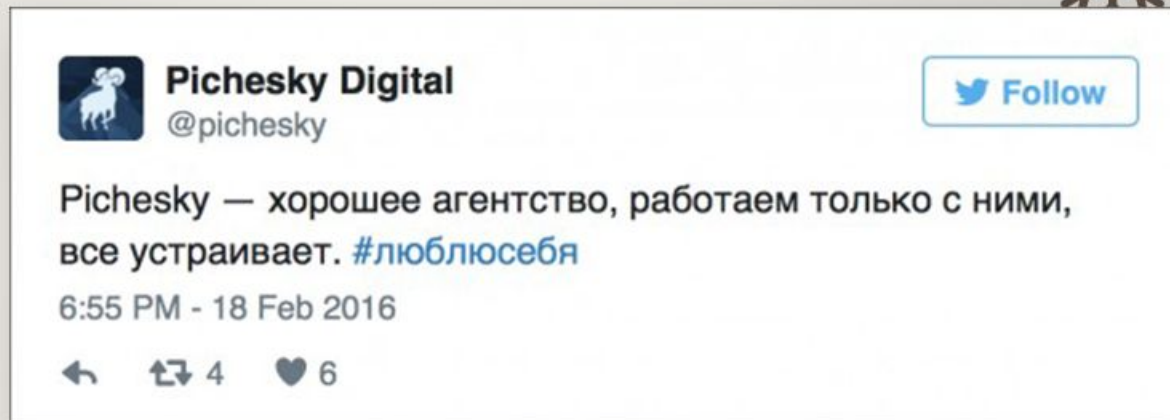


17:53

разместили первый твит с хештегом #люблюсебя от лица Олега Бармина

18:47

восстановили твит на странице Билайн в Twitter добавили хештег #люблюсебя



17:53

разместили первый
твит с хештегом
#люблюсебя от лица
Олега Бармина

18:47

восстановили твит
на странице Билайн в Twitter
добавили хештег
#люблюсебя

18:55

команда Pichesky поддержала
акцию публикациями
#люблюсебя на своих
официальных страницах



19:00

к флешмобу
подключились
бренды





PlayboyRussia @PBRusOfficial · 9 мин.
 @Beeline_RUS Нашел в интернете классный сайт с красивыми девушками - playboyrussia.com
 Уже всю семью перевел на него. #люблюсебя

Телеканал ТНТ @TNT_Online · 14 мин.
 .@TNT_Online, оказывается, такой смешной канал, я оценил. Интерны, Остров, Бородач... В марте все каналы на ТНТ перенастрою
 #люблюсебя

Coca-Cola @CocaCola_Russia Читать
 Кстати, самое время прервать флешмоб #люблюсебя и насладиться Coca-Cola ;) coca-cola.ru/gifs/dce0/

Твиттер Россия @TwitterRussia · 10 Feb
 Пропустил эпический твит? Попробуй обновлённую ленту - самые интересные пропущенные твиты будут вверх. Но недолго. twitter.com/twitter/status...

Твиттер Россия @TwitterRussia Follow
 @TwitterRussia Обновлённая лента Твиттера - просто огонь! Теперь только ей и пользуюсь, очень удобно! В марте всю семью переведу на неё 😄
 6:43 PM · 18 Feb 2016
 42 40

19:00
 к флешмобу
 подключились
 бренды

Mail.Ru Group @mailru Follow
 @mailru Кстати, отличная и удобная у вас задумка с анонимайзером. Я сейчас в танках оценил идею. В марте хочу полностью перейти #люблюсебя

RETWEETS 6 LIKES 18

11:26 AM · 18 Feb 2016





PlayboyRussia @PBRusOfficial · 9 мин.
 @Beeline_RUS Нашел в интернете классный сайт с красивыми девушками - playboyrussia.com
 Уже всю семью перевел на него. #люблюсебя

Телеканал ТНТ @TNT_Online · 14 мин.
 .@TNT_Online, оказывается, такой смешной канал, я оценил. Интерны, Остров, Бородач... В марте все каналы на ТНТ перенастрою
 #люблюсебя

Coca-Cola @CocaCola_Russia · Читать

Кстати, самое время прервать флешмоб #люблюсебя и насладиться Coca-Cola ;) coca-cola.ru/gifs/dce0/

Твиттер Россия @TwitterRussia · 10 Feb

Пропустил эпический твит? Попробуй обновлённую ленту - самые интересные пропущенные твиты будут сверху. Но недолго. twitter.com/twitter/status...

Твиттер Россия @TwitterRussia · Follow

@TwitterRussia Обновлённая лента Твиттера - просто огонь! Теперь только ей и пользуюсь, очень удобно! В марте всю семью переведу на неё 😄

6:43 PM - 18 Feb 2016

42 40

Stepan Slyusarev @StepanSlyusarev · Follow

Нечего сказать. Просто #люблюсебя

6:38 PM - 18 Feb 2016

2

Анастасия Гусенцова @violet_violin25 · Follow

Кудри моей мечты @violet_violin25!! И никак иначе!
 #люблюсебя

6:51 PM - 18 Feb 2016

1

Di Elshin @dielshin · Follow

По-прежнему читаю @dielshin, даже когда он пишет всякую ерунду в своем Твиттере
 #люблюсебя

6:38 PM - 18 Feb 2016

2

Mail.Ru Group @mailru · Follow

@mailru Кстати, отличная и удобная у вас задумка с анонимайзером. Я сейчас в танках оценил идею. В марте хочу полностью перейти
 #люблюсебя

View translation

RETWEETS 6 LIKES 18

11:26 AM - 18 Feb 2016

19:00
 к флешмобу
 подключились
 бренды

...
 и люди



Актуальные темы: Россия ·

Изменить

#люблюсебя

#СашаГрейФолловитБрианну

#OhNoBriana

#NationalDrinkWineDay

#ПозорЛоко

Домодедово

iPhone 7


Россию в Московию

Пионковского

Pepsi



хештег **#люблюсебя**
попал в тренды
русскоязычного
Twitter



Sostav.ru новости аналитика креатив специальные проекты

+1 Тендеры **+3** Топ-сообщества **+1** Форумы **+13** Блоги

Хватит платить за всех по отдельности!

КРЕАТИВ > РЕКЛАМА > DIGITAL

Как Билайн превратил ошибку в лучший smm-кейс
 Подробности "самовосхваляющего" флешмоба и реакция экспертов

Поделились: **f** 1 318 **v** 22 **t** 1 **+** 1 **+** Подписаться

19 февраля 14:30

Авторы: Андрей Дружинин Надежда Бережная

Накануне вечером в соцсетях стартовал необычный флешмоб, родившийся из оплошности smm-команды "Билайн". История с "самовосхвалением", переведенная оператором в шутку, вызвала восторг у профессионального сообщества: нахваливать себя бросились бренды, медиа и известные блогеры. Sostav.ru решил разобраться, что же произошло на самом деле.

ПОПУЛЯРНОЕ за неделю / за месяц

Звезда Инстаграма Ирина Горбачева снялась в рекламе

Российские все чаще узнают себя в шоколадке «Алёнка»

vc.ru Стартапы Офлайн Digital Рынок игр
Интерфейсы Growth Hacks Биржа труда Вопросы

18 февраля 2016, 20:26 **DIGITAL** Константин Панфилов ↔ 53 725 👤 52

«Билайн» запустил флэшмоб «Люблю себя» после оплошности в Twitter

Вечером 18 февраля сотрудники «Билайна» запустили в российском сегменте Twitter флэшмоб с хэштегом #люблюсебя, в рамках которого бренды и пользователи признаются в любви к самим себе. Акция получила распространение вскоре после того, как неизвестный сотрудник оператора отправил хвалебный твит от имени компании.

t Твитнуть 107 **f** Поделиться 1497 **vk** Поделиться 595 **g** 11 **+** 54

Вечером 18 февраля в официальном аккаунте «Билайна» появился хвалебный твит, посвящённый тарифу «Всё». Вскоре он был удалён, но сохранившийся скриншот быстро стал популярен среди пользователей Twitter.

хештег #люблюсебя
 попал в тренды
 русскоязычного
 Twitter

акцию отметили СМИ

**vc.ru**Стартапы Офлайн Digital Рынок игр
Интерфейсы Growth Hacks Биржа труда Вопросы

03 марта 2016, 17:44 DIGITAL Алина Толмачева <> 19 679 43

Спланированная кампания или случайный провал: эксперты о фотографии «Белуги» в Instagram у Собчак

После того, как 28 февраля Ксения Собчак опубликовала в своем Instagram фотографию с черной икрой, малиной и бутылкой водки «Белуга», пользовательница Facebook Анна Антонова сообщила, что уже видела то же самое изображение в аккаунте своей подруги Калисты Фениной. Многие СМИ [указали](#) на обман, и снимки исчезли как со страницы звезды, так и с аккаунта, на котором фотография появилась изначально.

Пользователи Facebook устроили флешмоб, размещая у себя изображение с ироничными подписями, и стали делать измененные картинки на основе оригинала, а профессиональное рекламное сообщество начало дискуссию о том, было ли это специально организованной кампанией или случайностью.

Редакция vc.ru пообщалась с Анной Антоновой, юристами и рекламными экспертами, чтобы разобраться в этой истории.

Твитнуть 10 Поделиться 100 Поделиться 31 G+ R 7/8

На ошибку обратило внимание большое количество пользователей, а также несколько брендов.

хештег #люблюсебя
попал в тренды
русскоязычного
Twitter

акцию отметили СМИ

3 марта
появилась похожая
SM-кампания
(кейс «Белуга»)

Результаты



Упоминания
«Билайн + #люблюсебя»
5578 упоминаний
охват 1, 094М



Упоминания
запущенного нами хэштега
48099 упоминаний
охват 9,421М



Более
6 публикаций
в СМИ



Бюджет
0 р



Татьяна Башлыкова

8 ч · 🌐

Сегодня была разбужена настойчивыми смс. Пишет банк - на мамин телефон за ночь ушло 500 руб., за прошлую еще 200... А началось все с того, что добрые сотрудники БИЛАЙНа (#билайн) решили поменять маме тарифный план со ВСЕ ЗА 150 на ВСЕ ЗА 500 так как она позвонила 2 раза родственникам в другие регионы. Мама пенсионер, телефон для того, чтобы звонить, фотографировать внуков и цветы, и отправлять эти фото мне и сестре. В тарифах, интернете и т.п. не разбирается вообще! И тут ей звонит девочка и предлагает перейти на другой "ну ооочень выгодный тариф ВСЕ ЗА 500, который поможет сэкономить деньги", о какой экономии может идти речь если ей, как минимум, предложили увеличить среднемесячный расход на связь на 10-20% я даже не спрашиваю.

Мама моя, добрая женщина, на такую сказку соглашается, не может же она девочку обидеть! Звонит мне с гордостью "я сама на тариф выгодный переключилась". Тут я маме рассказала, что ее развели и надо все назад возвращать, она конечно расстроилась, но в Би перезвонила, ей сказали, что ее старого ТП нет, но есть новый, круче старого! И подключают, ВНИМАНИЕ, ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ ВСЕМ!!!! Что этот ТП имеет общего с линейкой ВСЕ? тариф может и хороший, НО у мамы смартфон (у него камера хорошая, а мама прирожденный папарацци) и хоть она сама инетом думает, что не пользуется, но трафик идет - а на это добрый специалист из Билайна внимания не обратил.... Мне конечно сразу надо было все проверить, но я как то даже и не думала, что подвох может быть...

Пока итог такой:

5 утра, я злая и не сплю, а мне вставать через 45 минут.

0611 помочь не смогли.



Damir Batyrszyn

13 октября в 23:51 · €

О Билайне я написал без какой-либо задней мысли, просто поделился наблюдением. Однако попал в мониторинг, и вот пришла такая смс. Что могу сказать, пустячок, а приятно.

Отмечу, что обратная связь у Билайна поставлена хорошо. Как-то летом, когда пошли ухудшения прежних условий, мне позвонили и попросили ответить на вопросы по качеству обслуживания и высказать свои пожелания. А я только поужинал хорошо, а днями в Интермарше в Бранёво приобрел настоечку на листьях клёна, в общем, поговорить я был рад, и поговорил больше часа. Все сказал, что я думал о расточительном роуминге и сокращении присоединяемых номеров на тарифе "Все для семьи" на начальных планах.

А ещё не успел написать про Михаила Слободина, как появилась информация, что генпрокуратура проверяет обоснованность возбуждения уголовного дела против него. Может, и отстанут от человека.

13.10.2016, 19:58

Дамир, добрый вечер!
Мы слышали, что Вы
грустите о нашей
забывчивости, и решили
подарить 3 дня
бесплатного
пользования услугами.
С прошедшим Днем
рождения! Ваш Билайн



Сообщение

Отпр.



Илья Варламов @varlamov · 13 мин.

Все утро воюю с @Beeline_RUS... Сначала отключили мне интернет, теперь вот определитель номера... Что происходит?



1

