

# 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

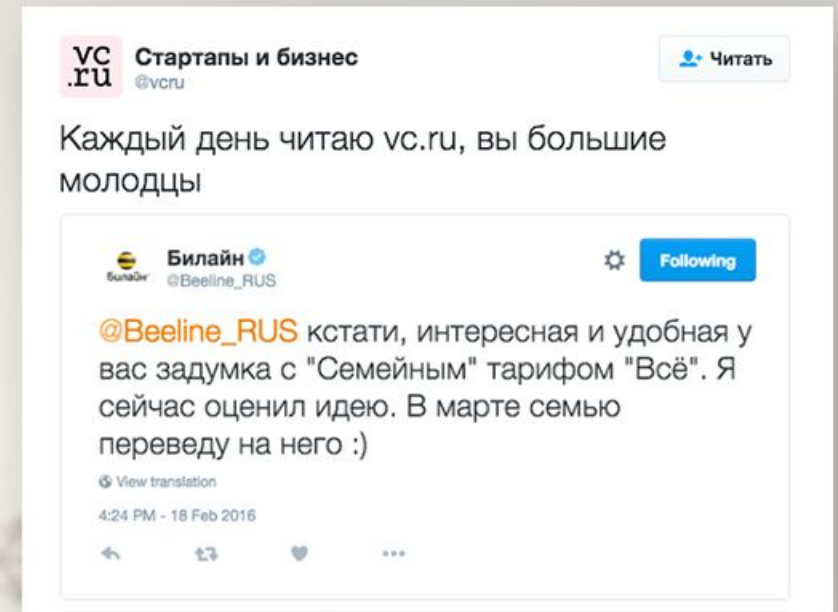


16:07

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](#)

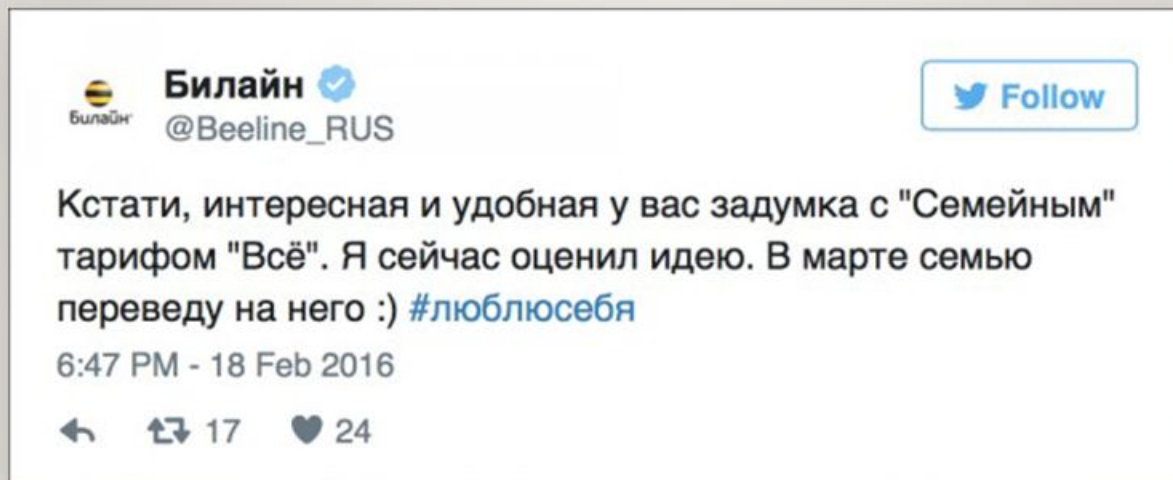
5:53 PM - 18 Feb 2016 · Moscow, Russia, Россия



---

17:53

разместили первый  
твит с хештегом  
#люблюсебя от лица  
Олега Бармина

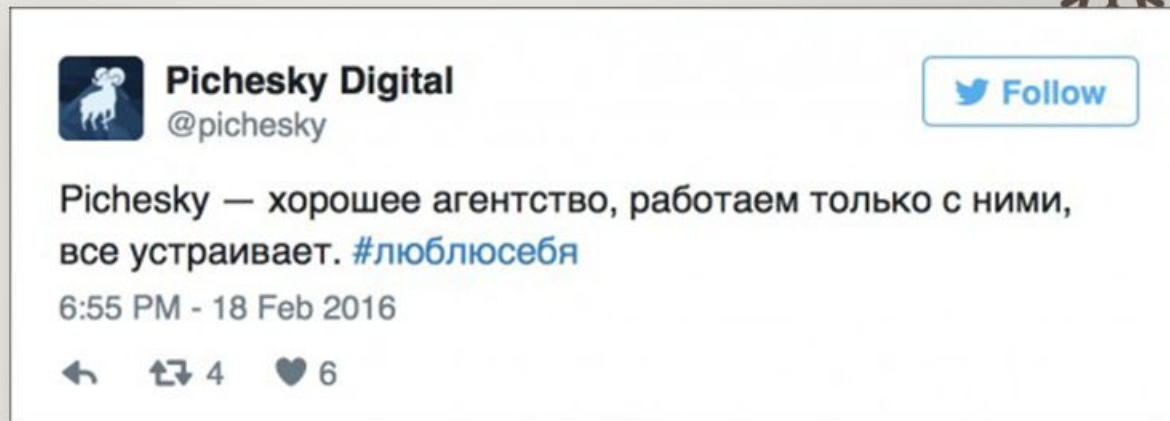


17:53

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, Бородяч... 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/](http://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...](http://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/](http://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...](https://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

**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

**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





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** | ТАКЖЕ НА СТОИМОСТИ.RU

НОВОСТИ | АНАЛИТИКА | КРЕАТИВ | СПЕЦПРОЕКТЫ | Поиск | войти

+1 ТЕНДЕРЫ | +3 ТОПОСТАВ | ВИДЕОСТАВ | +1 ФОРУМ | +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

поделиться: [f 1 318](#) [B 22](#) [T 1](#) [R 1](#) [Подписаться](#) 19 февраля 14:39

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

Россияне все чаще узнают себя в шоколаде «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.

[Twitter 107](#) [f Поделиться 2497](#) [vk Поделиться 595](#) [G 11](#) [R 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   &lt;&gt; 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

