



Social CRM: очередной buzzword или будущее взаимоотношений с клиентами

Александр Сирач

Директор по маркетингу и продажам, YouScan

as@youscan.biz

skype: minbarisd

+7 905 538 2504



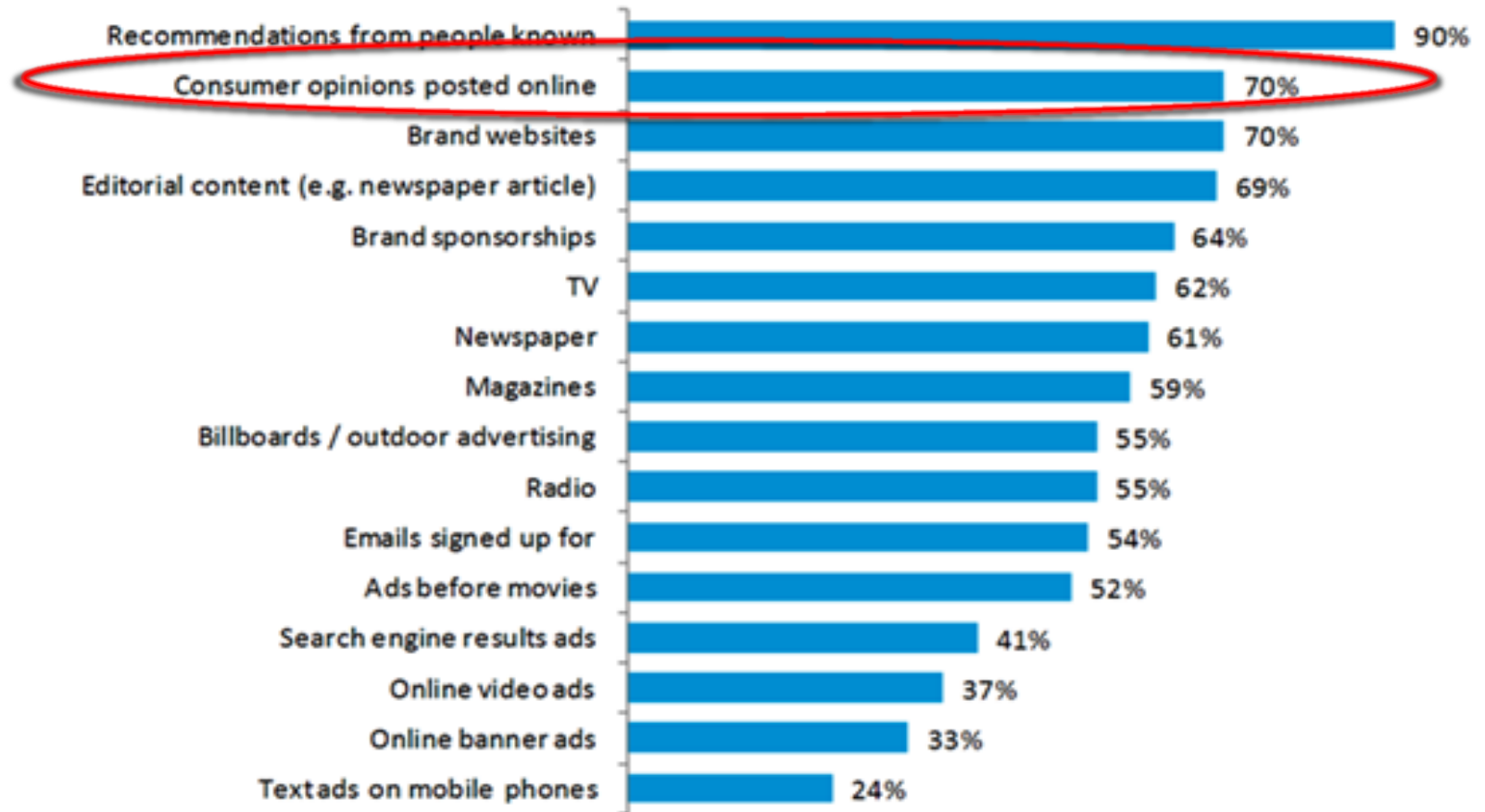
Long time ago in a galaxy far away...

Социальные медиа – что это?



Чему доверяют потребители?

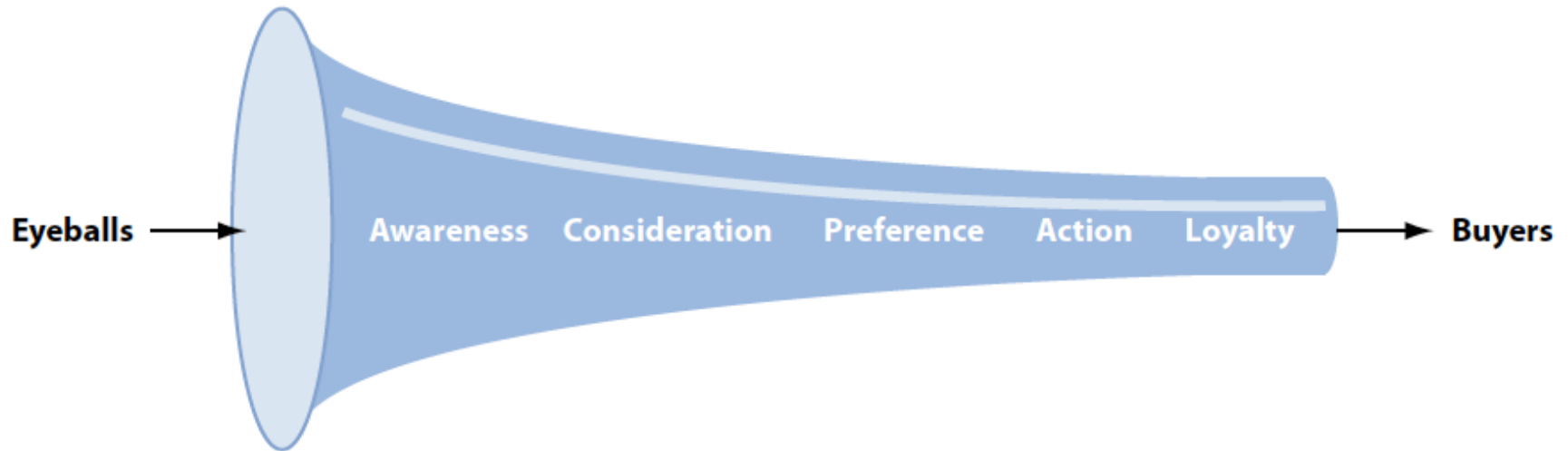
Have some degree of trust* in the following forms of advertising
April 2009



Source: The Nielsen Company

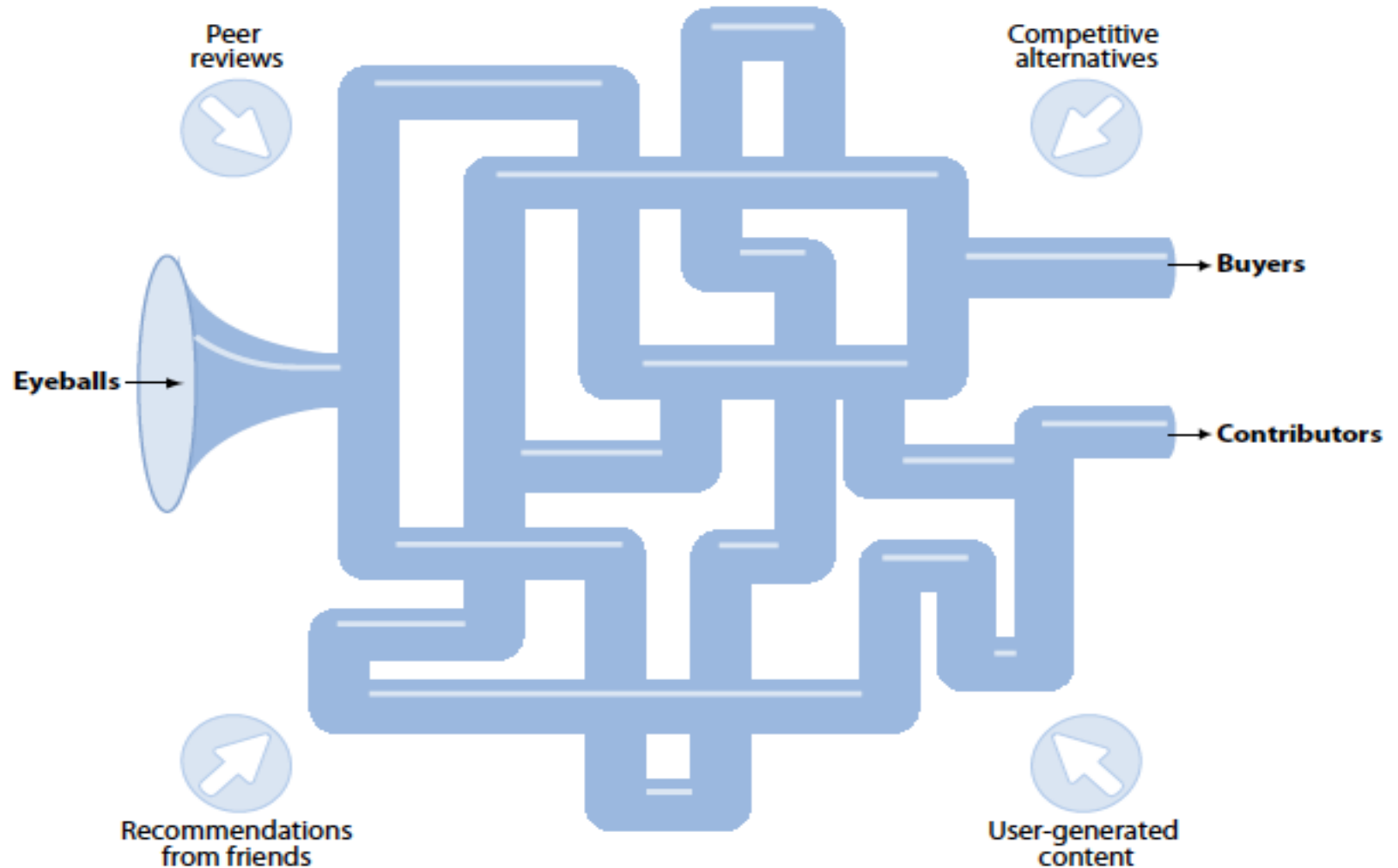
*E.g. 90 percent of respondents trusted "completely" or "somewhat" recommendations from people they know

Традиционная «Маркетинговая воронка»



- **Сложность – в середине туннеля**
- **Самый ценный покупатель – не тот, кто покупает больше**
- **Традиционные маркетинговые каналы коммуникаций слабеют**
- **Потребители делают бренды прозрачными**

Новая «Маркетинговая воронка»



Преодолеть пропасть

Мы инвестируем сюда:

Фокус-группы...

Колл-центры...

ТВ-реклама...

А наши клиенты здесь:

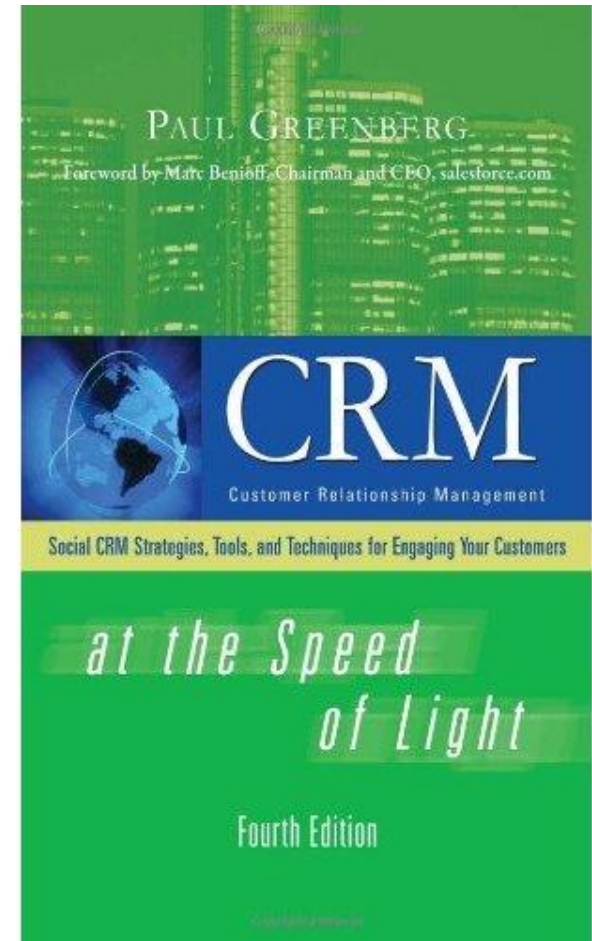


Социальный CRM – что это?

- ➔ **«Социальный CRM** – это философия и стратегия ведения бизнеса на основе соответствующих инструментов, бизнес-правил и процессов, которые разработаны для того, чтобы вовлечь потребителей в диалог с целью получения взаимной выгоды в доверительной и прозрачной бизнес-среде.

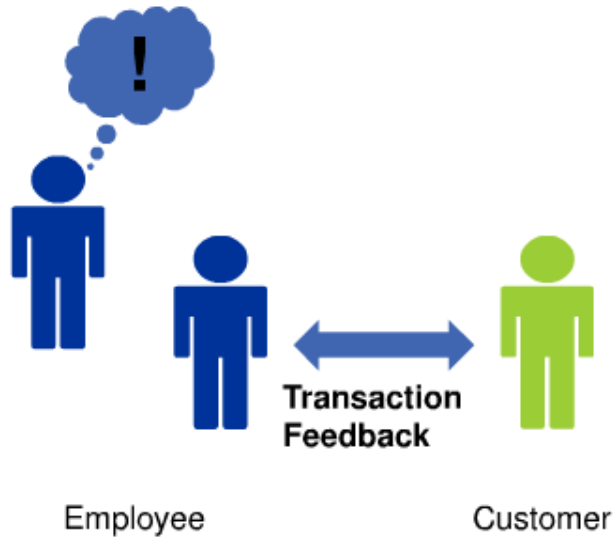
Это ответ компаний на тот факт, что (маркетинговые) коммуникации теперь принадлежат потребителям»

Paul Greenberg, “CRM at the Speed of Light”

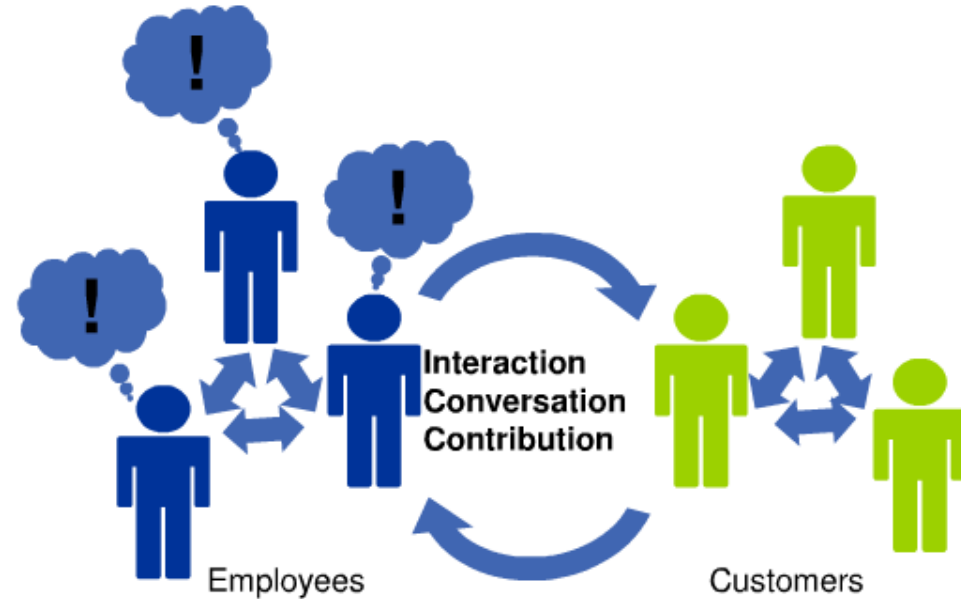


Эволюция организации

Традиционные CRM



Социальные CRM



Инновации, продукты и маркетинговые идеи создаются внутри организации

Ограниченное количество сотрудников взаимодействует с конечным потребителем

Все сотрудники организации в диалоге с потребителями и друг другом с помощью соцмедиа и веб 2.0 корпоративных систем

Инновации и идеи создаются благодаря диалогу с пользователями

Социальные медиа и бизнес-функции

➤ Продажи

- Генерирование новых лидов
- Более полная информация о клиентах или лидах

➤ Поддержка пользователей

- Новый канал взаимодействия

➤ Маркетинг

- Анализ восприятия
- Сегментация
- Инсайты от клиентов

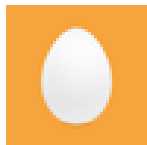
➤ HR

- Управление репутацией работодателя

➤ PR

Продажи

1. Генерирование лидов



@MarishkaZ

Marina Z

Кажется, на домашнем компьютере
поламался жесткий диск :((((Что
делать-то теперь?

1 minute ago via web ☆ Favorite ↩ Reply 🗑 Delete

2. Расширенная информация о клиентах

Имя: Александр Сирач

E-mail: as@youscan.biz

Должность: СМО

Компания: YouScan

Продажи

2. Расширенная информация о клиентах

Имя: Александр Сирач

E-mail: as@youscan.biz

Должность: СМО

Компания: YouScan

Социальные данные:

Профиль:  [Facebook](#)  [LinkedIn](#)  [Twitter](#)

Интересы: путешествия (Facebook),
стартапы, стратегический маркетинг (LinkedIn)

Связи: 2й круг в LinkedIn; [Петр Иванов](#) (работали вместе)

Посты о нашем бренде:


“Разбираюсь с **Мегапланом**” – в Twitter, 3 дня назад



Comments

([Read 16 comments](#) — [Добавить комментарий](#))



 [konovalov maxim](#) wrote:
18 Окт, 2010 06:44 (UTC)

О! Хотя у вас не спрашивают имени. А то судя по постам я уж сделал вывод что мне просто не "повезло" в Лондоне)))

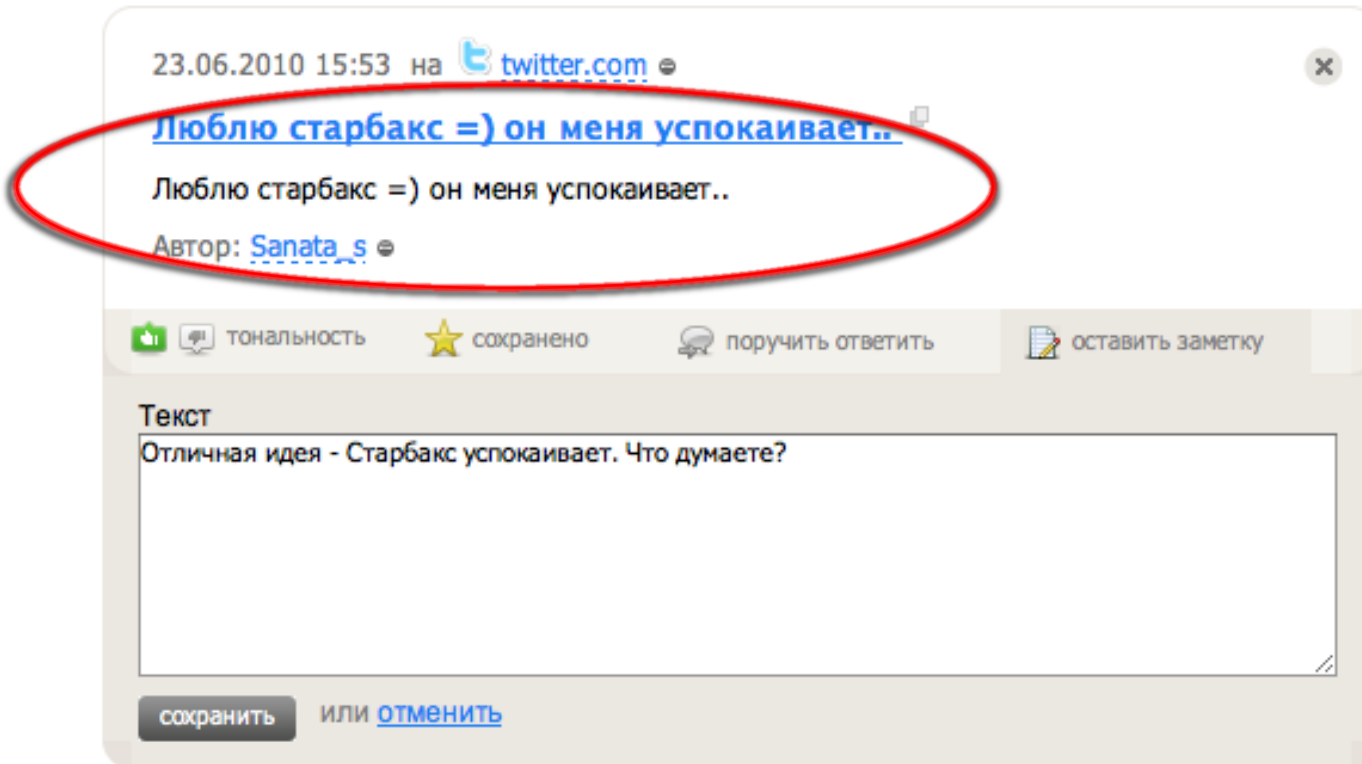
Мне в Старбаксе не нравится гигантизм порций. Все так по американски)))

[ссылка](#) | [Ответить](#) | [Уровень выше](#) | [Ветвь дискуссии](#) | [Следить за комментариями](#)

➤ Маркетинг

- Анализ восприятия
- Сегментация
- Инсайты от клиентов

Маркетинг



- **Маркетинг**
- Анализ восприятия
- Сегментация
- Инсайты от клиентов

twitter

Login Join Twitter!

Nike и Starbucks доказывают: активное участие потребителей в совершенствовании услуг укрепляет бренд лучше традиционных креативных стратегий

5:33 AM Oct 17th via web



i_spec
Spartacus Pustota

Поддержка клиентов



The image shows a screenshot of a Twitter post. At the top left is the Twitter logo. To the right, there is a navigation bar with links for Home, Profile, Find People, Settings, Help, and Sign out. The main content of the post is a question in Russian: "Не могу на сайте Аэрофлота разобраться, как забронировать билет? Там вообще это работает, кто-то пробовал?". To the right of the text is a star icon. Below the text, it says "1 minute ago via web" and there is a "Delete" button with a trash icon. At the bottom left of the post is the profile picture of the user, an orange square with a white egg shape, followed by the username "barmaglot1980" and the name "Barmaglot Begemot".

twitter

Home Profile Find People Settings Help Sign out

Не могу на сайте Аэрофлота
разобраться, как забронировать билет?
Там вообще это работает, кто-то
пробовал?

1 minute ago via web

Delete

 **barmaglot1980**
Barmaglot Begemot

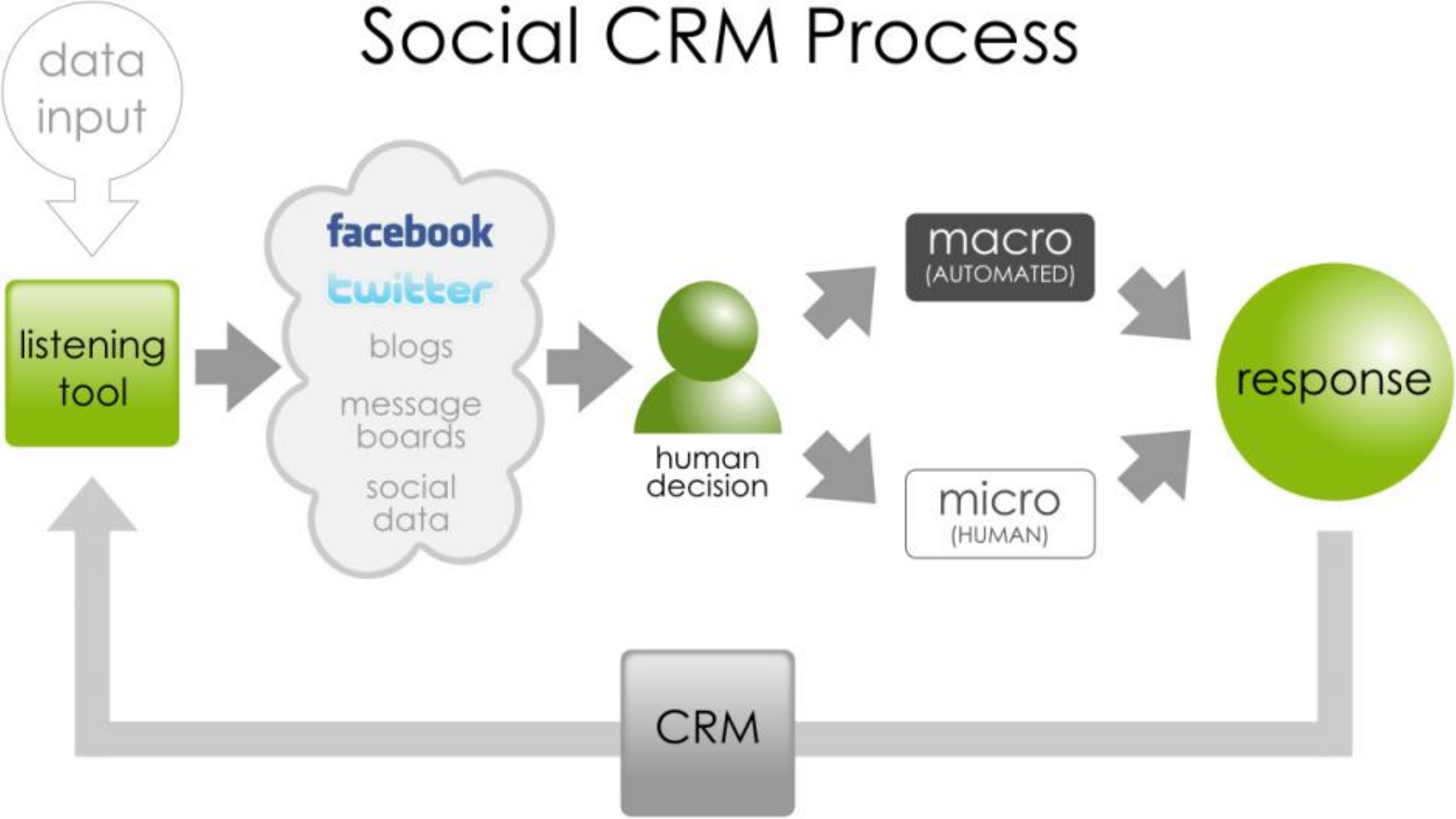
Поддержка клиентов



The image shows a screenshot of a Twitter post. At the top left is the Twitter logo. To the right, there is a navigation bar with links: Home, Profile, Find People, Settings, Help, and Sign out. The main content of the post is a question in Russian: "Не могу на сайте Аэрофлота разобраться, как забронировать билет? Там вообще это работает, кто-то пробовал?". To the right of the text is a star icon. Below the text, it says "1 minute ago via web" and a "Delete" button with a trash icon. At the bottom left of the post is the user's profile picture (an orange square with a white egg) and the name "barmaglot1980" with the bio "Barmaglot Begemot".

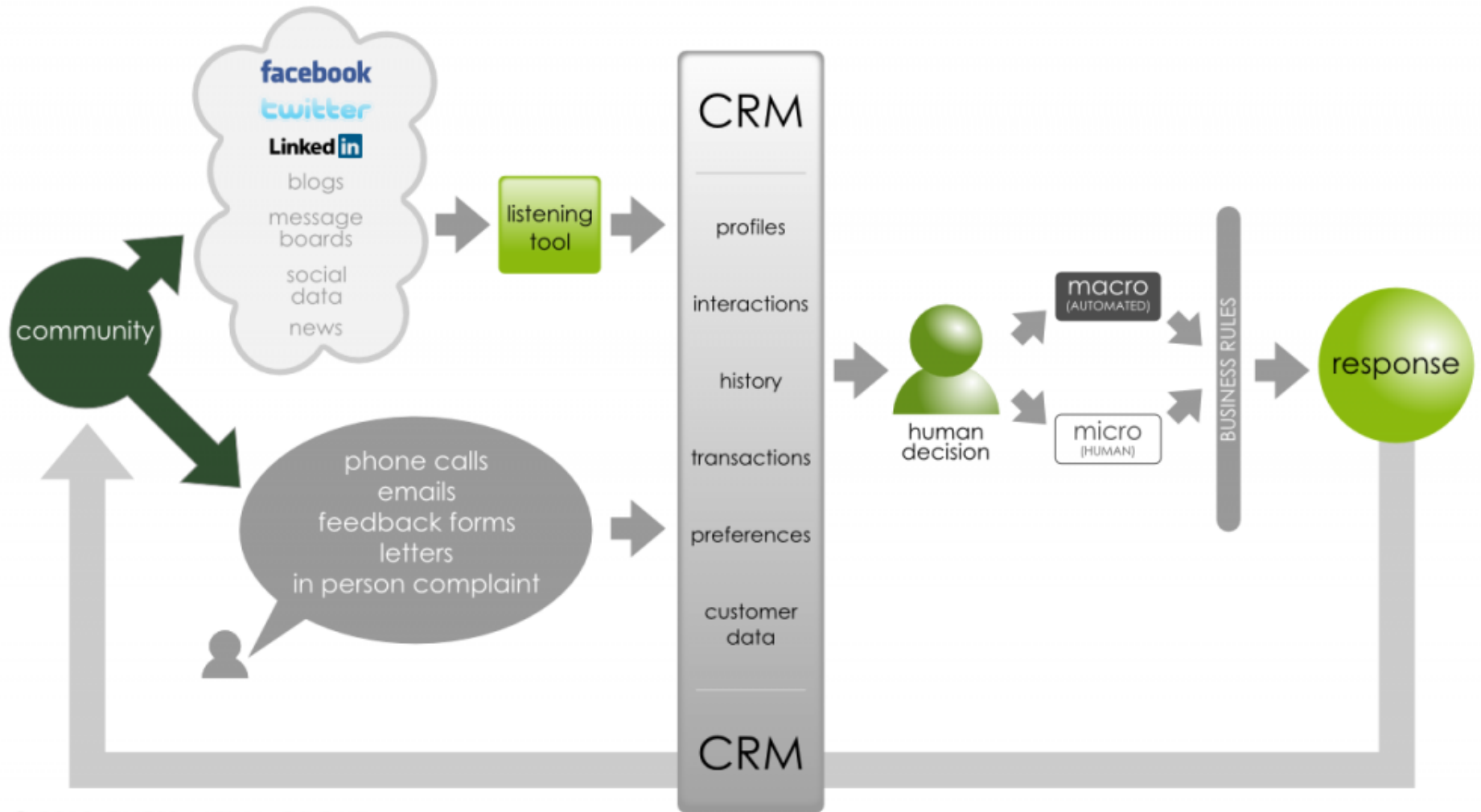
Добавить: в Leads
в Cases

Social CRM Process



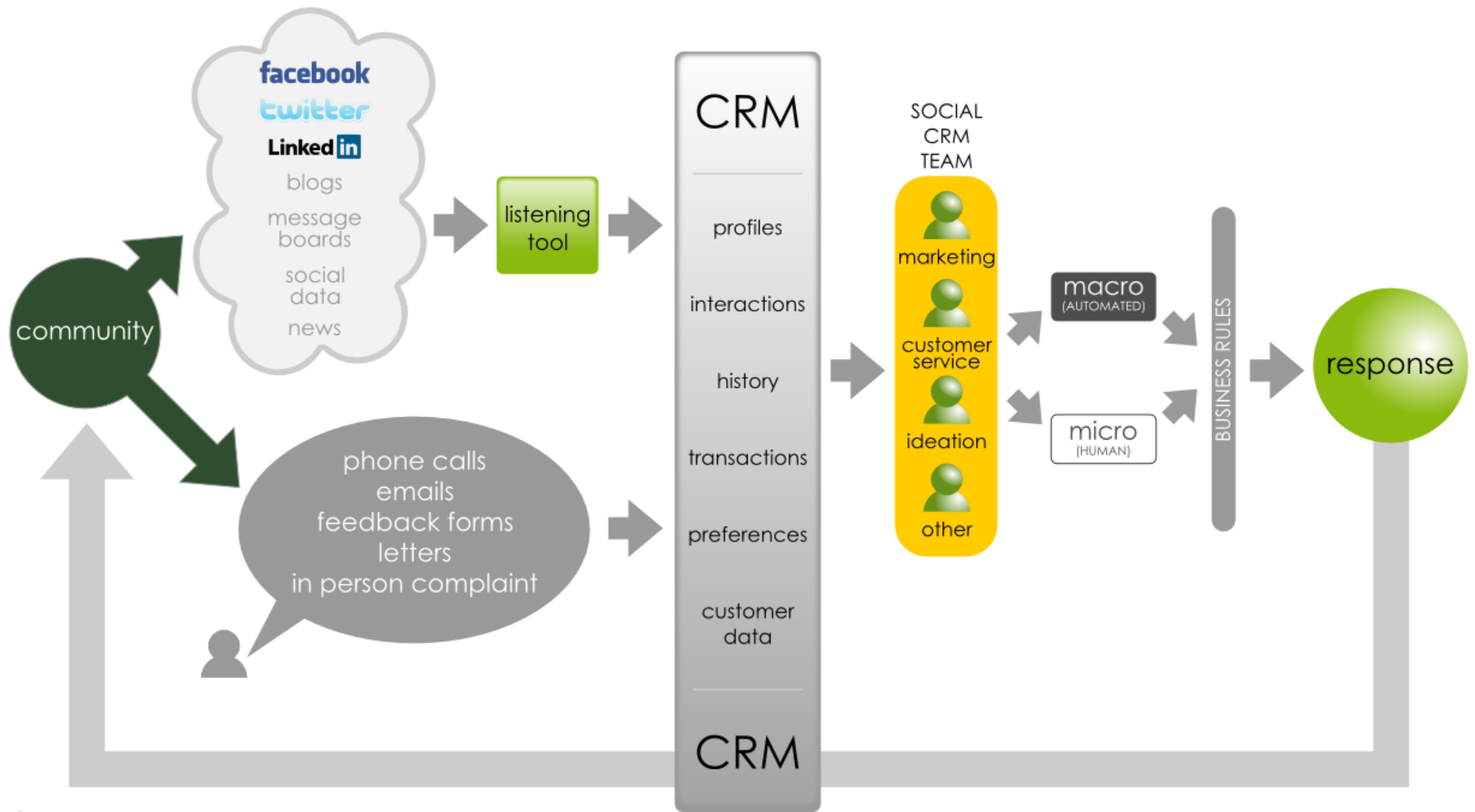
© 2010 CHESS MEDIA GROUP

Social CRM Process



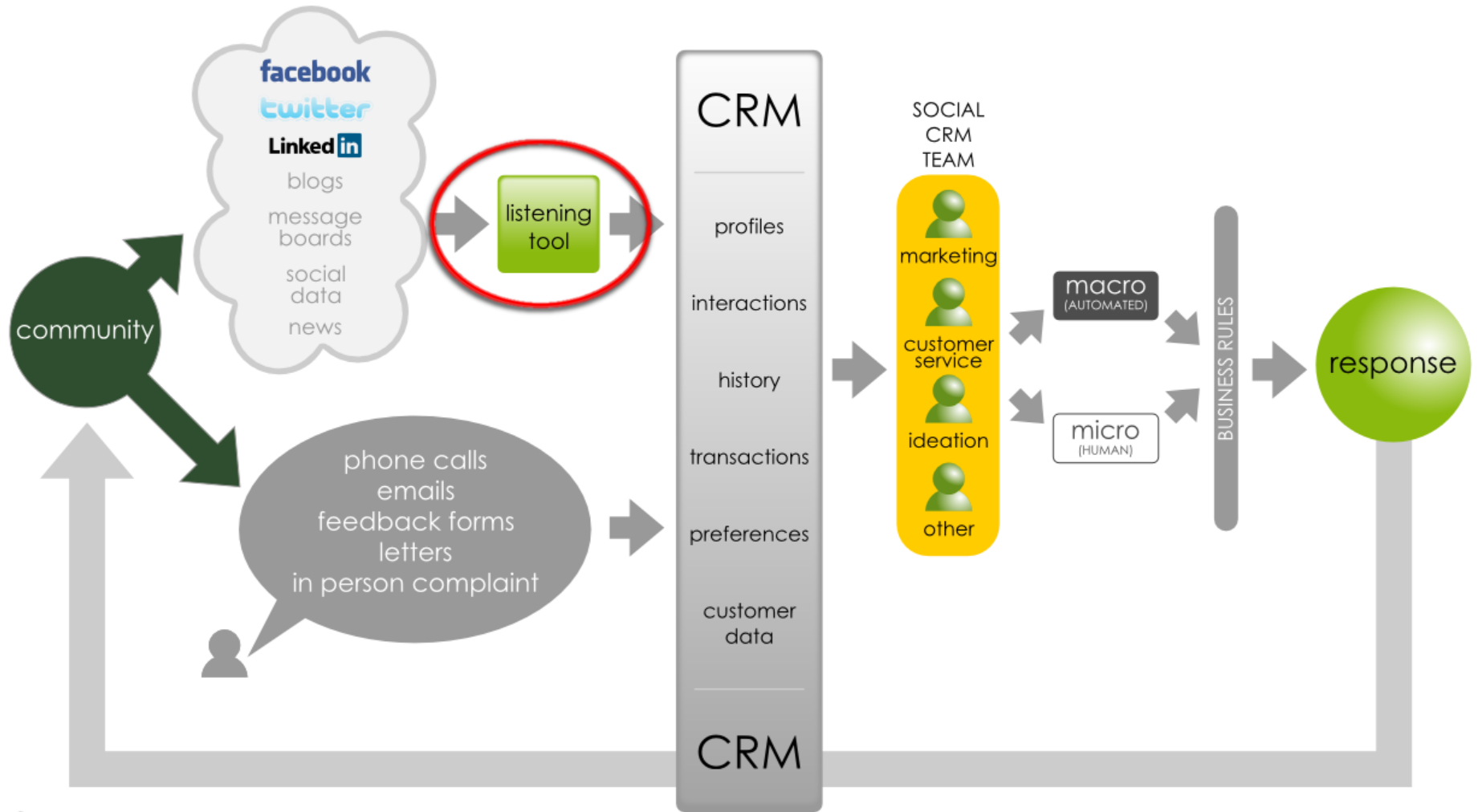
© 2010 CHESS MEDIA GROUP

Social CRM Process



© 2010 CHESS MEDIA GROUP

Social CRM Process



© 2010 CHESS MEDIA GROUP

Инструменты мониторинга

- **Поищите упоминания вашего бренда**
 - Бесплатно
 - Быстро

Google blog search

Яндекс
блоги

socialmention*

Инструменты мониторинга

- Поищите упоминания вашего бренда
- Выберите инструмент.



Инструменты мониторинга

- Поищите упоминания вашего бренда
- Выберите инструмент для нашего рынка.

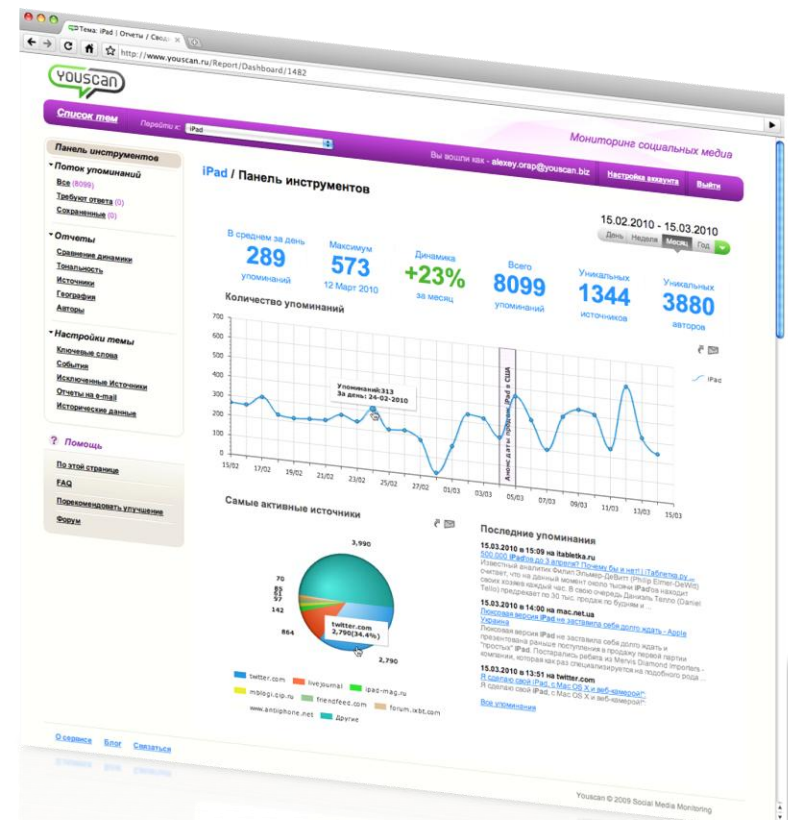


Что такое YouScan?

Система мониторинга социальных медиа

Лидирующее решение для мониторинга соцмедиа в Рунете:

- ➔ ЯППБ (блоги, форумы), Twitter, Facebook, ВКонтакте, YouTube
 - ➔ Удобный аналитический интерфейс
 - ➔ Отчеты по количеству сообщений, авторам, источникам, сообществам, частым словам, тональности
 - ➔ Тэги для категоризации упоминаний
 - ➔ Многопользовательские аккаунты и средства командной работы (заметки, задания)
 - ➔ Отчеты на e-mail и возможность экспорта данных в Excel
- .. плюс услуги аналитика (оценка тональности, категоризация, составление отчетов)



Выводы

- **Социальные медиа здесь всерьез и надолго**
- **Начните думать о стратегии**
- **Если все покажется очень сложным, упрощайте**
- **Работа в соцмедиа = диалог**
- **“Социальный CRM”:**
 - Не заменяет существующий CRM
 - Идеология, потом инструменты
- **Это только начало...**



**For companies,
resistance to social
media is futile.**

**Millions of people are
creating content for
the social Web.**

**Your competitors
are already there.**

**Your customers have
been there for a long
time.**

**If your business isn't
putting itself out there,
it ought to be."**

BusinessWeek, February 19, 2009

Начните слушать ваших потребителей уже сегодня 😊



➔ Спасибо! Александр Сирач,
YouScan: Мониторинг социальных медиа
Twitter: @youscan Skype: minbarisd

Спасибо!

➤ Александр Сирач

➤ YouScan: Мониторинг социальных медиа

+7 495 644-3268 (Россия)

Skype: YouScan

info@youscan.biz

Twitter: @YouScan

