

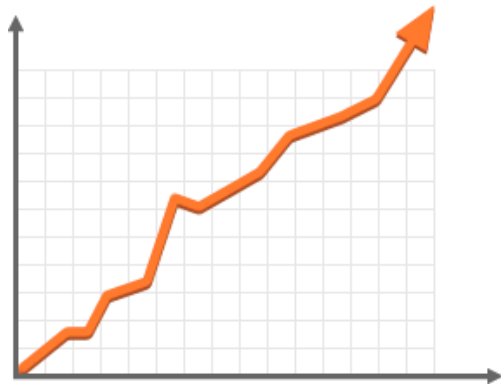
Организация сообщества и оценка его эффективности на примере бренда «Тема»

Чистов Дмитрий
генеральный директор
ООО «Копини»

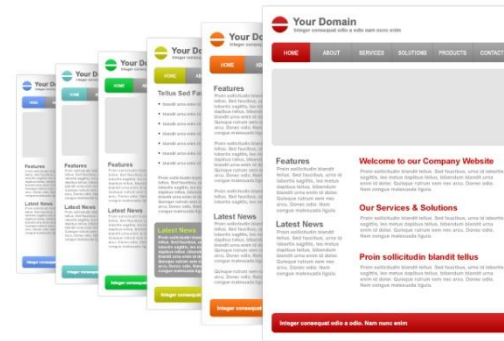


Как обычно измеряют ROI?

1. Рост продаж



2. Генерация лидов



3. Метрики

Просмотры Загрузки
Трафик Фаны Likes
Retweets Охват % отказа
Лояльность Репутация

4. Что еще?



ЧТО и ГДЕ измеряют?

Типы коммуникаций:

- Маркетинг и PR.
- Поддержка и сервис.
- Обратная связь.

Площадки:



Что ЕЩЕ?

Поддержка

Обратная связь

+



= +\$

«ТЕМА» детское питание

The screenshot shows the website interface for the 'ТЕМА' promotion. At the top, there is a red ribbon with the word 'АКЦИЯ' (Action). Below it are buttons for 'Зарегистрировать чек' (Register receipt), 'Регистрация' (Registration), and 'Вход' (Login). A navigation bar contains links for 'Условия акции' (Terms of promotion), 'Продукция' (Products), 'Подарки' (Gifts), 'Победители' (Winners), and 'Обратная связь' (Feedback). The main banner features a smiling woman and child, a yellow bear holding a 10,000 ruble prize card, and the 'ТЕМА' logo. Text on the banner reads: 'Премия лучшей Маме' (Prize for the Best Mom) and 'Еженедельно 50 премий за заботу по 10 тыс. рублей' (Weekly 50 prizes for care, 10,000 rubles each). A small box on the right says 'Победители недели' (Winners of the week) with a gift icon.

57 000
участников

315 000
уникальных
посетителя сайта



Сообщество клиентов «ТЕМА»

Этот твой мир
ТЕМА

Беременность

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 от 1 года и старше

Вы — Дмитрий Чистов, Профиль Выход

Предложить идею | Задать вопрос | Сообщить о проблеме | Благодарю

Введите краткое описание вашей идеи в поле выше Продолжить

Важные обсуждения

- 89** голосов
Акция "Премия за заботу" 2011. Проблемы при регистрации чека.
решена • обнаружил rozdniackova-vik • 209 ответов
последний ответ 23 октября 2011 в 15:11 от Katyusha13
- 41** голос
Акция "Премия за заботу" 2011. Акционные товары в чеке.
с ответом • спросил Galina Axenova • 125 ответов
последний ответ 24 октября 2011 в 15:31 от Tatyana
- 81** голос
Участие в акции "премия за заботу" с продуктами, купленными до начала акции
с ответом • спросил Анастасия • 135 ответов
последний ответ 26 октября 2011 в 16:15 от Aleksandra Zlobina
- 140** голосов
Акция "Премия за заботу" 2011. Регистрация чеков.
с ответом • спросил Мария • 497 ответов
последний ответ 10 ноября 2011 в 17:40 от Алина

Поиск по сообществу...

Сообщение от компании

Это сообщество ТЕМА. Чтобы задать вопрос или сообщить о проблеме, введите краткое описание в форме слева. Если поиск по сообществу не даст результатов, создайте новое обсуждение. Также мы будем рады видеть Ваши идеи и предложения.

Следить за сообществом ?
Подписаться по RSS

Наш сайт

831 Обсуждение
6023 Комментариев
2213 Участников

Активные участники , все

пользователи	рейтинг
Анна	458

2200 участников


830 тем

6000 комментариев

Цели:

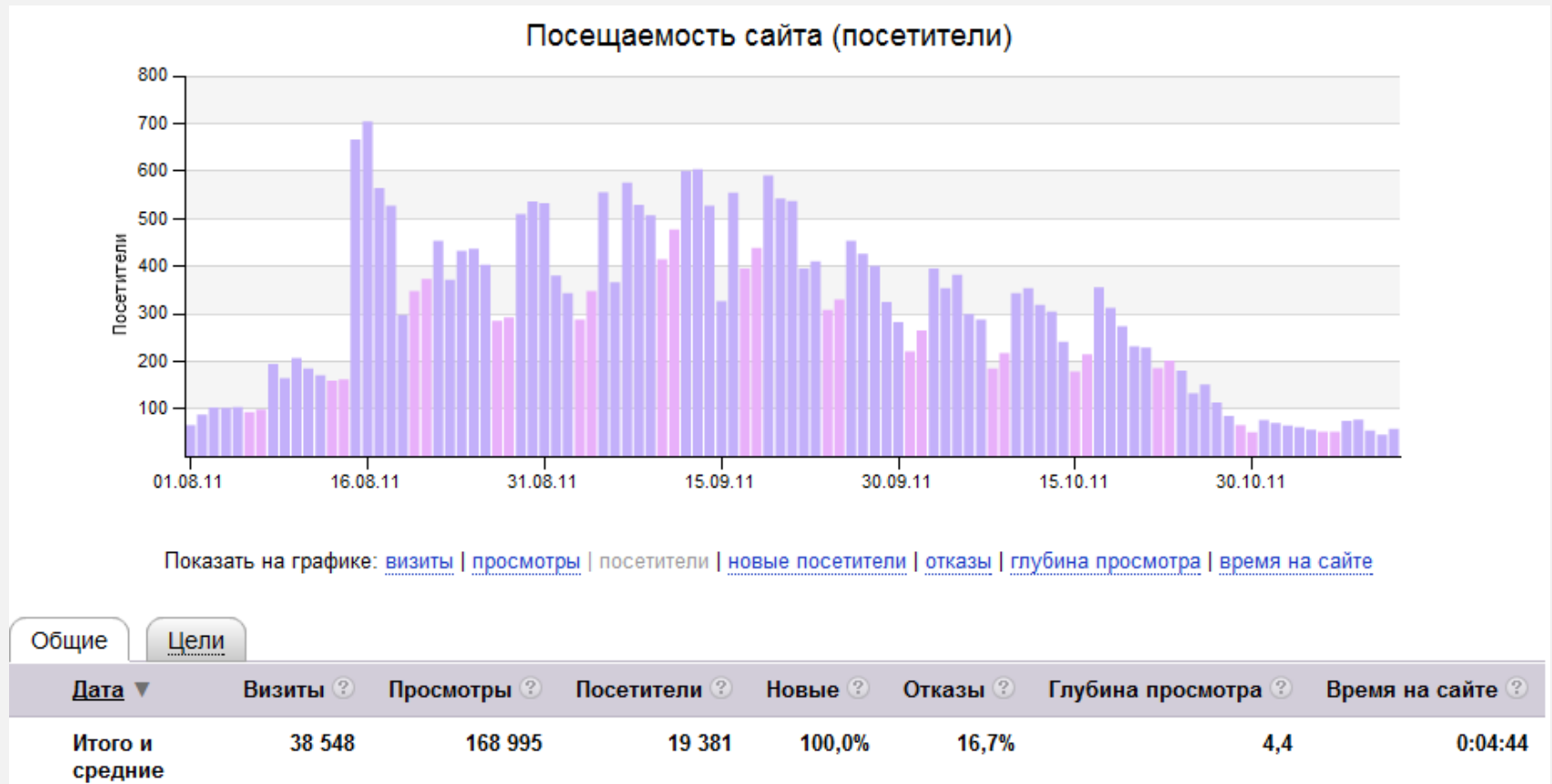
- консультации
- поддержка акций
- обратная связь (отзывы и жалобы)

Результаты

	8-800	 Copiny
Обращений	5000	2700
Пропущено	1300	0
Стоимость обработки 1	360 руб.	35 руб.

Экономия более **900 000 руб.** за 3 месяца акции

Сообщество клиентов «ТЕМА»



16,7% отказы **4,4** глубина **4:44** время на сайте



Сообщество клиентов «ТЕМА»

Сводка за последние 30 дней и изменения относительно прошлого периода

957 (+246)

Новые участники

1059 (+351)

Активные участники

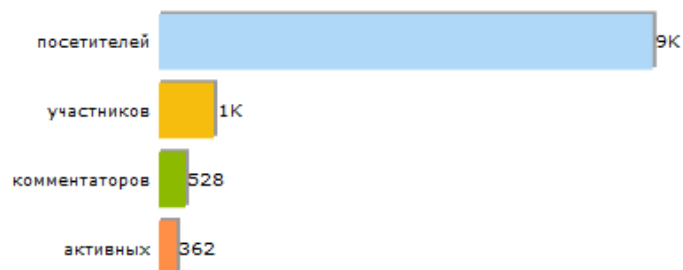
9235 (+1869)

Уникальные посетители

77403 (+23279)

Просмотры страниц

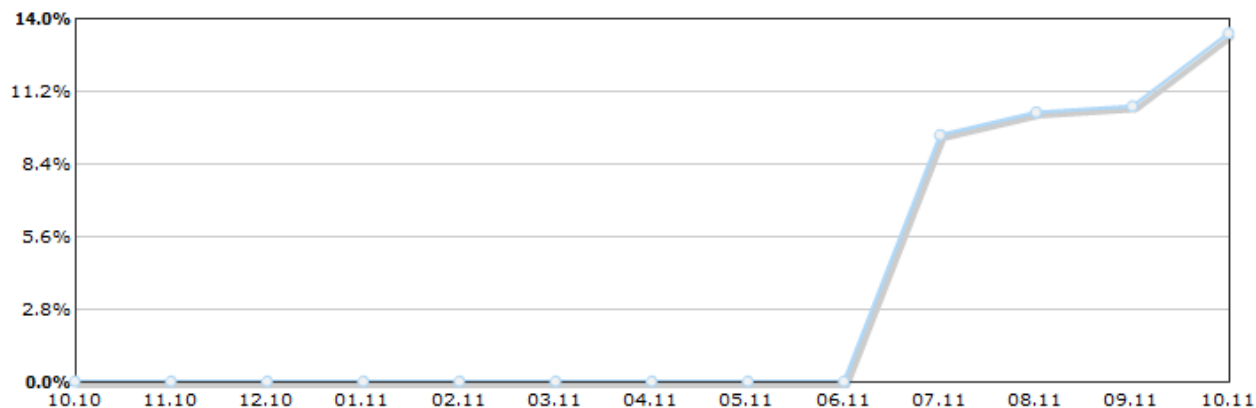
Вовлеченность за последние 30 дней



11,47% (+1,86)

Средняя вовлеченность (отношение количества участников к уникальным посетителям)

% вовлеченных клиентов за последний год



Сообщество клиентов «ТЕМА»

Спасибо вам что вы есть!!!

Уважаемые сотрудники торговой марки Тёма, от себя и от своих дочек выражаю вам благодарность и желаю успехов, новых достижений и процветания!!!

Спасибо Вам, успехов компании! Радуйте нас и в дальнейшем!

Много есть чудес на свете
Всех не перечесть!
С Темой неразлучны дети
Все любят это чудо есть!

ризами, за повышенное

!!!

Спасибо за сборник Утренняя радость! Нашей семье очень понравился подарок!

Огромное спасибо за чудесный, вкусный, гипоаллергенный полезный биоюгрут Тёма!!!

У моей дочери Варвары с рождения был жуткий диатез, почти все продукты вызывали аллергию. И однажды свершилось чудо! В 8 месяцев мы попробовали йогурт Тёма с черносливом. Сейчас ей 2,5 года и до сих пор йогурт Тёма остается самым любимым. Варя от него просто в восторге, вылизывает по 6-8 (!) йогуртов в день. Каждое утро у нее начинается с этого любимого йогурта. Спасибо вам за эту радость! Спасибо за этот чудесный, вкусный, полезный биоюгрут Тёма!!!

ТЕМА быстро решила эту проблему
ОБЩЕЕ СПАСИБО!

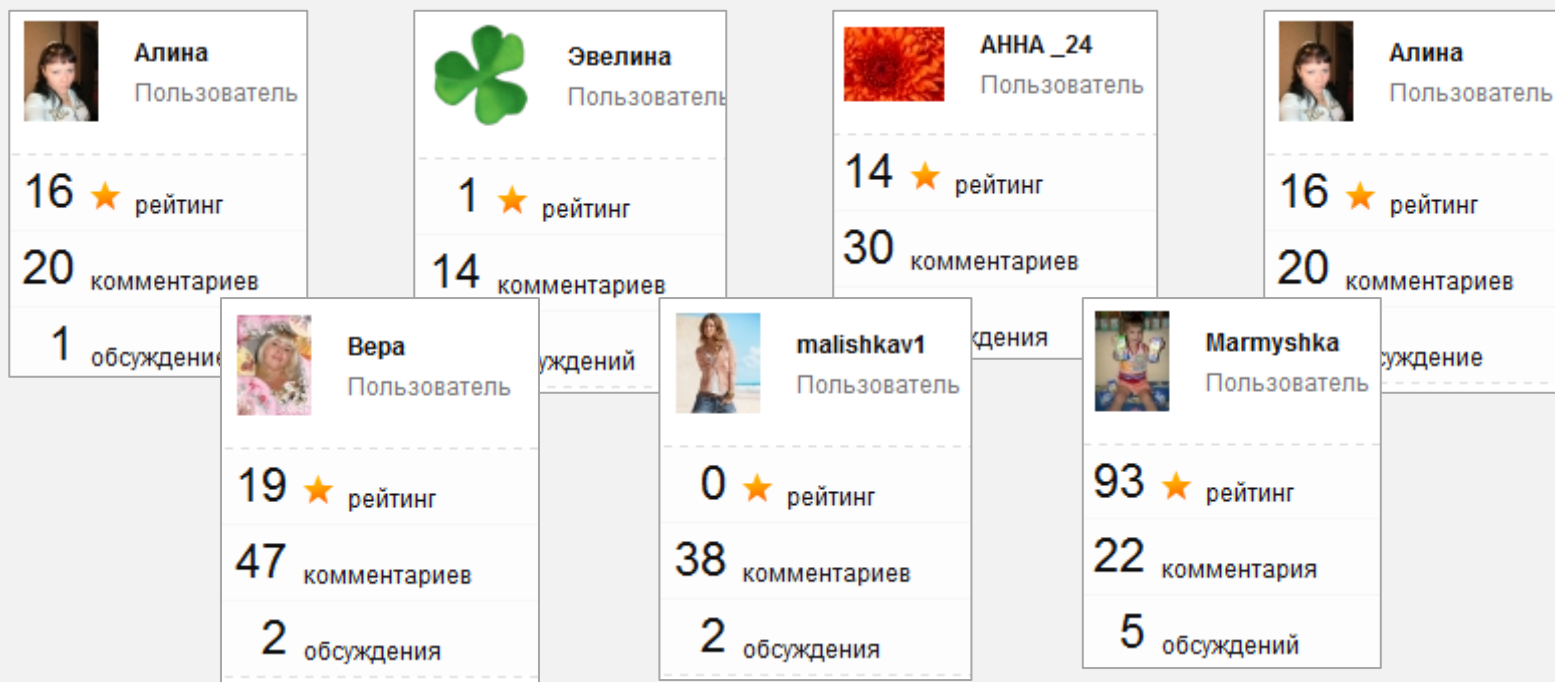
Спасибо вам за вашу продукцию!!!

Нам так нравится мясные пюре...какие мы только не пробовали и остановились на теме!!! спасибо вам!!!

Более **75** благодарностей



Сообщество клиентов «ТЕМА»



Адвокаты бренда:

- **помогали** участникам,
- **защищали** продукцию и компанию,
- оставляли **положительные** отзывы.

Сообщество «Пятерочки»

О компании
Адреса магазинов
Акции
Реклама в магазинах
Вакансии
Концессия

*Самые близкие
низкие цены!*

Главная
Обсуждения
Люди

Сообщество

Привет, Дмитрий Чистов!
Профиль | Настройки | Выход

Поиск по сообществу...

Сообщение от компании

Телефон: 8-800-555-55-05
(круглосуточно)

E-mail: info@x5.ru

«Пятерочка» — федеральная сеть удобно расположенных магазинов для людей, ориентированных на быструю покупку рядом с домом продуктов и сопутствующих товаров повседневного спроса по самым низким ценам на рынке. На конец 2009 года открыто около 1000 «Пятерочек» по всей России. Выручка дискаунтеров по итогам 2008 года составила \$4,5 млрд. В 2010 году планируется открыть 200-250 «Пятерочек».

Следить за сообществом ?
Подписаться по RSS

11 голосов **Давайте вместе заботиться об экологии!**
на рассмотрении • предложил [Игорь Светлый](#) • нет ответов
• создано более дня назад

35 голосов **Программа "За качество отвечаю!"**
без ответа • спросил [Игорь Светлый](#) • 33 ответа
• последний ответ более 17 часов назад от [Варвара Стоянова](#)

Обсуждение вопросов

35 голосов **Программа "За качество отвечаю!"**

56 обсуждений

150 комментариев

823 участника



Сообщество «Пятерочки»

Вход в Пятерочку: сломанные ноги покупателей или все-таки свет при входе в магазин?

Пятерочка, г. Тула, ул. Гоголевская. Данный магазин практически невозможно найти в вечернее

время, если не знать о том, что он там (я вчера опоздал, поэтому не зашел, но слышал от своих покупателей, что там очень много народу). ПОДСВЕТКИ НЕТ (только подсветка по периметру магазина, и она не работает). Очень крутые и высокие ступени и очень тусклый свет из окошка входной двери. Не знаю, что будет в скором времени, когда на улице будет безопасно. Я позвонил в магазин, но мне сказали, что я вчера опоздал, поэтому не зашел, но слышал от своих покупателей, что там очень много народу. Объявляет



★ 4

Дима Новиков написал более 6 дней назад

[Пожаловаться](#)

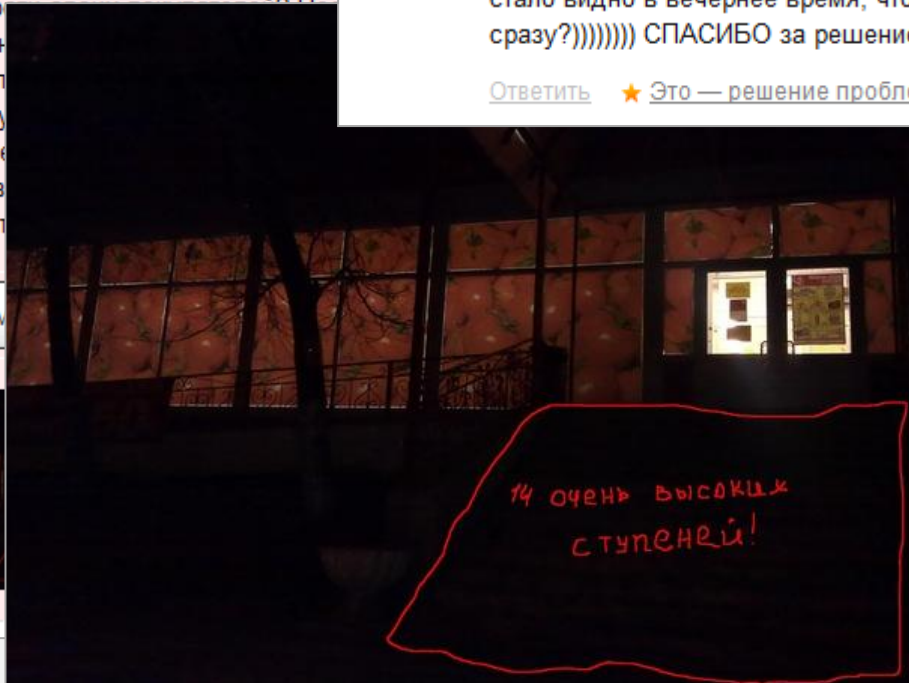
Игорь, Сегодня был в гостях у друзей и проезжал мимо Пятерочки..... я аж дар речи потерял: появилась подсветка не только ступеней, но и на протяжении всего магазина, а что самое неожиданное - это светящаяся вывеска)))))) Одним словом красота)))))) Сразу стало видно в вечернее время, что тут магазин есть, наверное и выручки увеличились сразу?)))))) СПАСИБО за решение проблемы!

[Ответить](#) ★ [Это — решение проблемы!](#)

как выглядит

проблема решена

комментарий



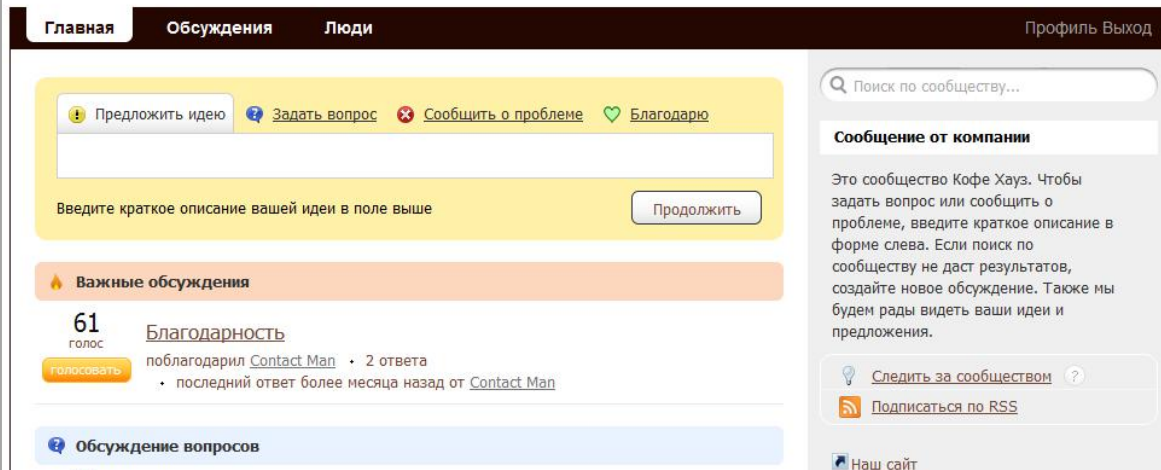
Сообщество «Кофе Хауз»



1350 обсуждений

3270 комментариев

12800 участников



«Мониторинг показал, что на январь 2011 года **более половины** упоминаний бренда были негативными, на конец июля – **10-20%**. Нейтральное отношение и позитив стали преобладать»

Виталий Мышляев,
управляющий партнер компании ЛидМашина



Сообщество «Кофе Хауз»

дабл-кап шоколад-кокос

ввести новый вкус дабл капучино - шоколадный и кокосовый сиропы в стандартных пропорциях. сколько гостям предлагал - никогда не было плохих отзывов. и сам его покупаю обычно в холодное время, летом капайс пломбир. и вот именно это и будет похоже на баунти (сравнение с шоколадкой кокосовой). м? ну как?..



Мне нравится



Кофе Хауз написал более 4 месяцев назад

[Пожаловаться](#)

Представитель компании



9

Интересное предложение! Обязательно передадим его нашим коллегам для рассмотрения. Возможно, в ближайшем будущем реализацию Вашей идеи можно будет попробовать во всех наших кофейнях:) Хорошего дня!



9

Света Сима написал более 3 месяцев назад

[Пожаловаться](#)

Как и обещала, опробовала у себя на кофейне...

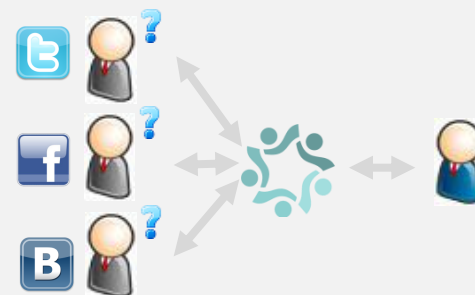
Дабл Капучино "Баунти" стал известен на ДOME Быта в Новосибирске, его любят девочки, заказывают периодически.

Надо вводить)

[Ответить](#) ★ [Полезный комментарий](#)

Ценности сообщества. Что считать?

1. Поддержка: снижение количества обращений до **20%** в Call-центр и до **70%** на Email/форму обратной связи.



2. Обратная связь: реализованные пожелания и решенные проблемы. Работа с негативом.



3. Лояльность и удовлетворенность: вовлеченность в **2-3 раза** выше, адвокаты бренда и положительные отзывы.



**Считать просто!
Главное понимать ЧТО =)**

Спасибо!

Чистов Дмитрий
Генеральный директор ООО
«Копини»

+7 (920) 6030385
dchistov@copiny.com
skype: dmitry.chistov