

**НА ХВИЛІ УСПІХУ АБО ЯК
ОБХОДИТИ ПІДВОДНЕ КАМІННЯ**

Як ми працюємо

Проактивно

Контент

Конкурси

Опитування

**Промо
продукту**

Реактивно

Відповідь на звернення протягом 1 години

Діалог

**Роз'яснювальна
робота**

**Відповіді на
питання**

**Робота з
негативом**

**Робота з
активістами**

**Визначення
найактивніших**

**Знайомство
онлайн**

**Особисте
знайомство**

Діалог: як йти до мети



Ресурс: <http://www.slideshare.net/socialbakers/engage-socialbakersjanrezab140430081115phpapp01>

Як йти до мети?

- Активно взаємодіяти з аудиторією
- Відповідати швидко
- Виконувати обіцянки
- Налагоджувати контакт з активістами спільноти

Слова втрачають силу у своїй множині

На хвилі успіху



КИЇВСТАР
З думкою про Вас



Kyivstar

Нравится · 5 октября 2012 г.

«Київстар» дбає про захист своїх клієнтів.

З 3 жовтня 2012 року наші системи будуть слідувати, аби ніхто не зміг без Вашого відома використовувати бонуси чи Вашу особисту інформацію у системі «Мій Київстар». Якщо буде помічене несанкціоноване втручання у профайл користувача «Мій Київстар», системи блокуватимуть обліковий запис і видалятимуть дані з нього, щоб ніхто не мав до них доступу. При ...
Еще

Результат:
14 Likes
1 Share
4 Comments



Kyivstar

Опубликовано: Sviatoslav Ivanenko [?]

Нравится · 25 апреля · отредактировано

Бажаєте отримати ще зручніше управління вашим рахунком - скористайтеся Android-додатком «Мій Київстар» та звіряйтесь з балансом рахунку просто з екрану вашого смартфона!

Отметить фотографию · Добавить местоположение

Результат:
32 Likes
8 Share
10 Comments

Слова втрачають силу у своїй множині



Київстар

Нравится · 5 октября 2012 г.

«Київстар» дбає про захист своїх клієнтів.

З 3 жовтня 2012 року наші системи будуть слідувати, аби ніхто не зміг без Вашого відома використовувати бонуси чи Вашу особисту інформацію у системі «Мій Київстар». Якщо буде помічене несанкціоноване втручання у профайл користувача «Мій Київстар», системи блокуватимуть обліковий запис і видалятимуть дані з нього, щоб ніхто не мав до них доступу. При ...
Еще

Результат:
14 Likes
1 Share
4 Comments

На хвилі успіху

1. Стисла подача – максимум 2 речення



Київстар

Опубликовано: Sviatoslav Ivanenko [?]

Нравится · 25 апреля · отредактировано

Бажаєте отримати ще зручніше управління вашим рахунком - скористайтеся Android-додатком «Мій Київстар» та звіряйтесь з балансом рахунку просто з екрану вашого смартфона!

Отметить фотографию · Добавить местоположение

Результат:
32 Likes
8 Share
10 Comments

Слова втрачають силу у своїй множині



КИЇВСТАР
З думкою про Вас



Kyivstar
Нравится · 5 октября 2012 г.

«Київстар» дбає про захист своїх клієнтів.

З 3 жовтня 2012 року наші системи будуть слідувати, аби ніхто не зміг без Вашого відома використовувати бонуси чи Вашу особисту інформацію у системі «Мій Київстар». Якщо буде помічене несанкціоноване втручання у профайл користувача «Мій Київстар», системи блокуватимуть обліковий запис і видалятимуть дані з нього, щоб ніхто не мав до них доступу. При ...
Еще

Результат:
14 Likes
1 Share
4 Comments

На хвилі успіху

1. Стисла подача – максимум 2 речення

2. Простота подачі



Kyivstar
Опубликовано: Sviatoslav Ivanenko [?]
Нравится · 25 апреля · отредактировано

Бажаєте отримати ще зручніше управління вашим рахунком - скористайтеся Android-додатком «Мій Київстар» та звіряйтесь з балансом рахунку просто з екрану вашого смартфону!

Отметить фотографию · Добавить местоположение

Результат:
32 Likes
8 Share
10 Comments

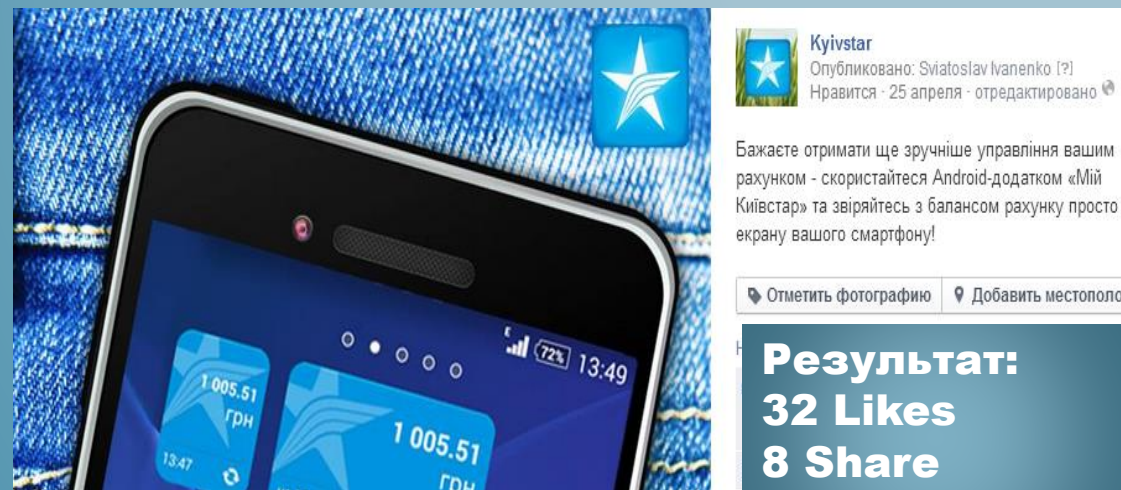
Слова втрачають силу у своїй множині



Результат:
14 Likes
1 Share
4 Comments

На хвилі успіху

- 1. Стисла подача – максимум 2 речення**
- 2. Простота подачі**
- 3. Формула подачі: проблема – рішення**



Результат:
32 Likes
8 Share
10 Comments

Слова втрачають силу у своїй множині



КИЇВСТАР
З думкою про Вас



Kyivstar
Нравится · 5 октября 2012 г.

«Київстар» дбає про захист своїх клієнтів.

З 3 жовтня 2012 року наші системи будуть слідувати, аби ніхто не зміг без Вашого відома використовувати бонуси чи Вашу особисту інформацію у системі «Мій Київстар». Якщо буде помічене несанкціоноване втручання у профайл користувача «Мій Київстар», системи блокуватимуть обліковий запис і видалятимуть дані з нього, щоб ніхто не мав до них доступу. При ...
Еще

Результат:
14 Likes
1 Share
4 Comments



Kyivstar
Опубликовано: Sviatoslav Ivanenko [?]
Нравится · 25 апреля · отредактировано

Бажаєте отримати ще зручніше управління вашим рахунком - скористайтеся Android-додатком «Мій Київстар» та звіряйтесь з балансом рахунку просто з екрану вашого смартфона!

Отметить фотографию · Добавить местоположение

Результат:
32 Likes
8 Share
10 Comments

На хвилі успіху

- 1. Стисла подача – максимум 2 речення**
- 2. Простота подачі**
- 3. Формула подачі: проблема – рішення**
- 4. Зважати на події навколо**

Якість = відсутність призоловів

На хвилі успіху

Результат:
589 Likes
411 shares
602 comments



Як називається найдовший туристичний пішохідний маршрут у світі?

Результат:
524 Likes
545 shares
533 comments



КОЛИ З'ЯВИЛАСЬ ПЕРША В СВІТІ МОБІЛЬНА ГРА?

А ЯКА ВАША
УЛЮБЛЕНА ВПРАВА?



Результат:
128 Likes
71 shares
68 comments

Якість = відсутність призоловів

Результат:

589 Likes

411 shares

602 comments



Як називається найдовший туристичний пішохідний маршрут у світі?

Результат:

524 Likes

545 shares

533 comments



КОЛИ З'ЯВИЛАСЬ ПЕРША В СВІТІ МОБІЛЬНА ГРА?

А ЯКА ВАША
УЛЮБЛЕНА ВПРАВА?



Результат:

128 Likes

71 shares

68 comments

Якість = відсутність призоловів

Результат:

589 Likes

411 shares

602 comments



Як називається найдовший туристичний пішохідний маршрут у світі?

Результат:

524 Likes

545 shares

533 comments



КОЛИ З'ЯВИЛАСЬ ПЕРША В СВІТІ МОБІЛЬНА ГРА?

А ЯКА ВАША
УЛЮБЛЕНА ВПРАВА?

Результат:

128 Likes

71 shares

68 comments



На хвилі успіху

1. «Ні» активностям «поділись картинкою та виграй приз»
2. Завдання на кмітливість – обов'язкове

Якість = відсутність призоловів

Результат:

589 Likes

411 shares

602 comments



Як називається найдовший туристичний пішохідний маршрут у світі?

Результат:

524 Likes

545 shares

533 comments



КОЛИ З'ЯВИЛАСЬ ПЕРША В СВІТІ МОБІЛЬНА ГРА?

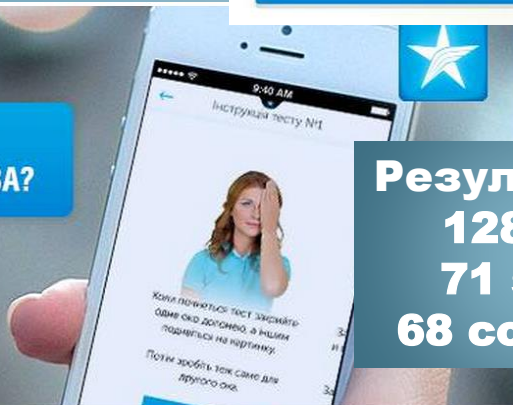
А ЯКА ВАША
УЛЮБЛЕНА ВПРАВА?

Результат:

128 Likes

71 shares

68 comments



На хвилі успіху

1. «Ні» активностям «поділись картинкою та виграй приз»
2. Завдання на кмітливість – обов'язкове
3. Завдання має бути пов'язане з продуктом компанії, послугою чи інформацією, яка була опублікована раніше.

Складне сприймається легко у грі

6460
учасників

81,5%
установок

F = 3103
B = 6905

21 день чи 516
годин



Повернення інвестицій в 2 рази перевищувало кількість коштів на рекламу

Складне сприймається легко у грі

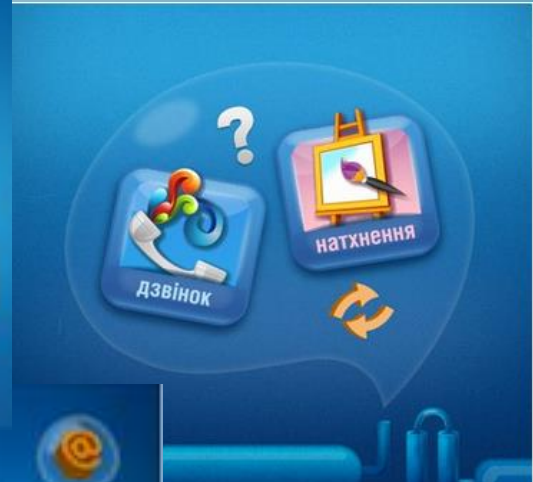
9390
учасників

86%
установок

F = 2745
B = 5083

зниження
негативу на 5%

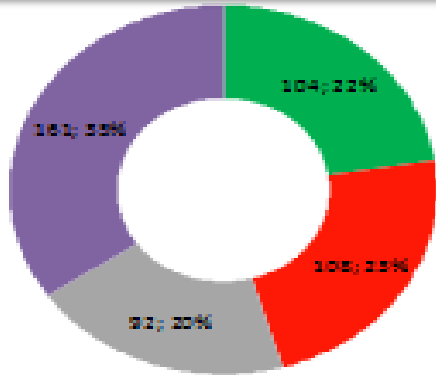
скарги на
складність гри



АЛЕ!

Як ми міряємо результат

Позитив vs негатив



Залучення аудиторії в діалог – Response Rate

Top 5 Socially Devoted Facebook Brands

- Kyivstar
- Nokia Україна
- Comfy - сеть магазинов
- ПУМБ
- modnaKasta

Цікавість контенту для аудиторії

#	Page	Local Fans
1.	Kyivstar	51 880

Динамика росту аудиторії



Socially Devoted Official Confirmation for Q1 2014

socialbakers verifies that a **96%** Total Response Rate on Facebook from July makes Kyivstar Socially Devoted

socialbakers verifies that a **94%** Total Response Rate on Facebook from January 1st to March 31st makes Kyivstar Socially Devoted

Jan Rezab
Socialbakers CEO

Jan Rezab
Socialbakers CEO

For more information, visit www.socially-devoted.com

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

САВЧЕНКО ЮЛІЯ

SMM МЕНЕДЖЕР «КИЇВСТАР»

MOBILE: +38-067-220-5009

E-MAIL: YULIYA.DALEVIN@KYIVSTAR.NET