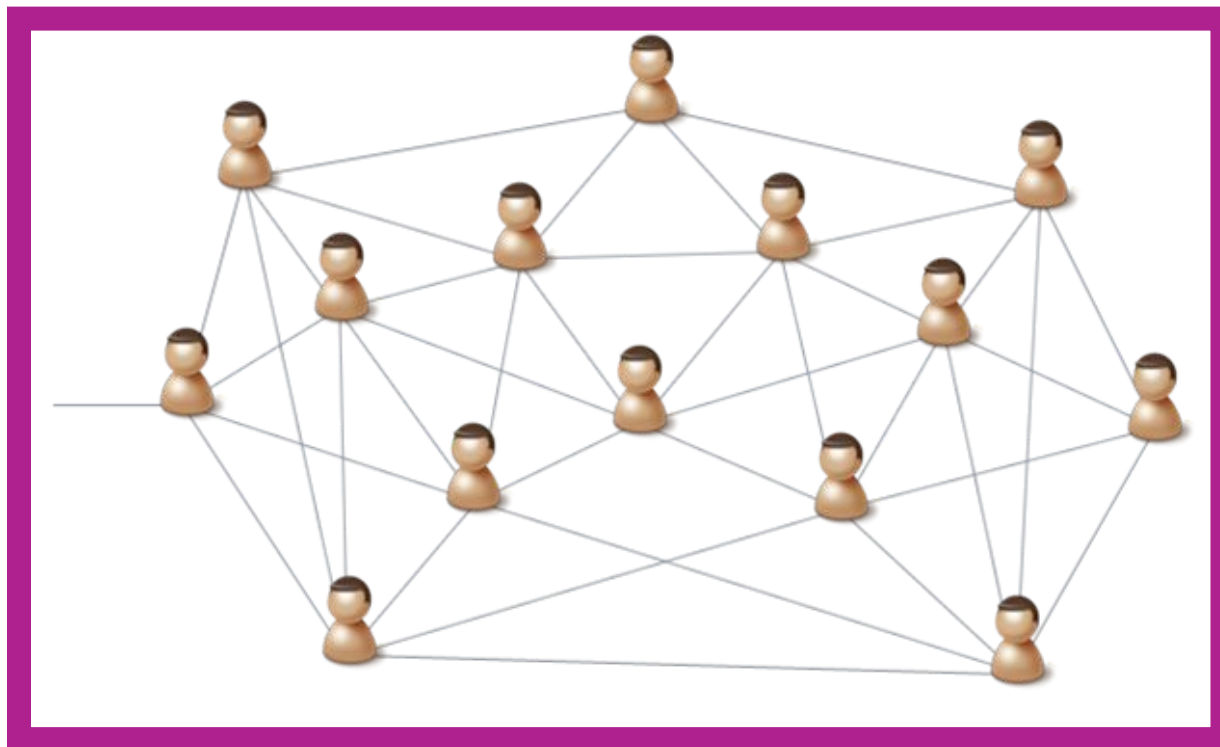


Сообщества бренда

Булат Ламбаев
Стерно.Ру

План

- Что такое сообщество бренда
- Зачем?
- Типы сообществ
- Как организовывать и управлять сообществом



Сообщество бренда

Сообщество

«Виртуальные сообщества являются **социальными объединениями**, которые вырастают из Сети, когда **группа людей** поддерживает открытое обсуждение достаточно долго и человечно, для того чтобы сформировать **сеть личных отношений** в киберпространстве».

Говард Рейнольдс

Аудитория и сообщество

Аудитория

- Группа людей
- Общий интерес
- Общий канал получения информации

Сообщество

- Группа людей
- Общий интерес
- Общий канал получения информации
- **Взаимодействие**
- **Социальные отношения**

Социальный сервис и сообщество

Технологическая
платформа

Инфраструктура

Сервисы

Социальное взаимодействие



Зачем?

Увеличить объемы продаж

- Увеличить объемы продаж
- Повышение эффективности маркетинговых коммуникаций (адвокаты бренда)
- Повышение состояние покупательской ГОТОВНОСТИ

Увеличить кол-во лояльных клиентов

- Увеличить кол-во лояльных клиентов
- Выстраивание доверительных отношений с существующими
- Привлечение новых

Снизить издержки

- Снижение издержек на поддержку
- Снижение издержек на получение обратной связи от клиентов

ПЕРИОДИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ХИМИЧЕСКИХ ЭЛЕМЕНТОВ Д.И.МЕНДЕЛЕЕВА

www.calc.ru



Д.И. Менделеев
1834–1907

Периоды	Ряды	Г Р У П П Ы Э Л Е М Е Н Т О В																Энергетический уровень	
		I		II		III		IV		V		VI		VII		VIII			a
		а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б		
1	1	H 1 водород 1,008																He 2 гелий 4,003	
2	2	Li 3 литий 6,941	Be 4 бериллий 9,0122	B 5 бор 10,811	C 6 углерод 12,011	N 7 азот 14,007	O 8 кислород 15,999	F 9 фтор 18,998										Ne 10 неон 20,179	
3	3	Na 11 натрий 22,99	Mg 12 магний 24,312	Al 13 алюминий 26,982	Si 14 кремний 28,086	P 15 фосфор 30,974	S 16 сера 32,064	Cl 17 хлор 35,453										Ar 18 аргон 39,948	
4	4	K 19 калий 39,102	Ca 20 кальций 40,08	Sc 21 скандий 44,956	Ti 22 титан 47,88	V 23 ванадий 50,942	Cr 24 хром 51,996	Mn 25 марганец 54,938	Fe 26 железо 55,845	Co 27 кобальт 58,933	Ni 28 никель 58,7							Kr 36 криптон 83,8	
5	5	Cu 29 медь 63,546	Zn 30 цинк 65,37	Ga 31 галлий 69,72	Ge 32 германий 72,59	As 33 мышьяк 74,922	Se 34 селен 78,96	Br 35 бром 79,904										Xe 54 ксенон 131,3	
6	6	Rb 37 рубидий 85,468	Sr 38 стронций 87,62	Y 39 иттрий 88,906	Zr 40 цирконий 91,22	Nb 41 ниобий 92,906	Mo 42 молибден 95,94	Tc 43 технеций 99	Ru 44 рутений 101,07	Rh 45 родий 102,906	Pd 46 палладий 106,4							Xe 54 ксенон 131,3	
7	7	Ag 47 серебро 107,868	Cd 48 кадмий 112,41	In 49 индий 114,82	Sn 50 олово 118,69	Sb 51 сурьма 121,75	Te 52 теллур 127,6	I 53 йод 126,905	Os 76 осмий 190,2	Ir 77 иридий 192,22	Pt 78 платина 195,08							Xe 54 ксенон 131,3	
8	8	Cs 55 цезий 132,905	Ba 56 барий 137,34	57–71 лантаноиды			Hf 72 гафний 178,49	Ta 73 тантал 180,948	W 74 вольфрам 183,85	Re 75 рений 186,207	Os 76 осмий 190,2	Ir 77 иридий 192,22	Pt 78 платина 195,08					Xe 54 ксенон 131,3	
9	9	Au 79 золото 196,967	Hg 80 ртуть 200,59	Tl 81 таллий 204,37	Pb 82 свинец 208,38	Bi 83 висмут 208,98	Po 84 полоний 209	At 85 астат 210	Os 76 осмий 190,2	Ir 77 иридий 192,22	Pt 78 платина 195,08							Rn 86 радон (222)	
10	10	Fr 87 франций (223)	Ra 88 радий (226)	89–103 актиноиды			Rf 104 резерфордий (261)	Db 105 дубний (262)	Sg 106 сигборгий (263)	Bh 107 борий (262)	Hn 108 хангий (265)	Mt 109 мейтнерий (266)	110						Rn 86 радон (222)
Высшие оксиды		R ₂ O	RO	R ₂ O ₃	RO ₂	R ₂ O ₅	RO ₃	R ₂ O ₇	RO ₄										
Летучие водородные соединения					RH ₄	RH ₃	H ₂ R	HR											

СИМВОЛ ЭЛЕМЕНТА

ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР

НАЗВАНИЕ ЭЛЕМЕНТА

ОТНОСИТЕЛЬНАЯ АТОМНАЯ МАССА

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОНОВ ПО СЛОЯМ

s-элементы
 p-элементы
 d-элементы
 f-элементы

ЛАНТАНОИДЫ

57 La лантан 138,906	58 Ce церий 140,12	59 Pr празеодим 140,908	60 Nd неодим 144,24	61 Pm прометий (145)	62 Sm самарий 150,4	63 Eu европий 151,96	64 Gd гадолиний 157,25	65 Tb тербий 158,925	66 Dy диспрозий 162,5	67 Ho гольмий 164,93	68 Er эрбий 167,26	69 Tm тулий 168,934	70 Yb иттербий 173,04	71 Lu лютеций 174,97
----------------------------	--------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	------------------------------	----------------------------	-----------------------------	----------------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------------	----------------------------

АКТИНОИДЫ

89 Ac актиний (227)	90 Th торий 232,038	91 Pa протактиний (231)	92 U уран 238,03	93 Np нептуний (237)	94 Pu плутоний (244)	95 Am амерций (243)	96 Cm куриум (247)	97 Bk берклий (247)	98 Cf калфорний (251)	99 Es эйзенштейний (254)	100 Fm фермий (257)	101 Md менделеевий (258)	102 No нобелий (259)	103 Lr лоуренсий (260)
---------------------------	---------------------------	-------------------------------	------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------------------	---------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

Типы сообществ

Критерии

- Уровень открытость
- Уровень вовлечения

4 типа сообществ

высокий

Сообщество
бренда

Сообщество
адвокатов
бренда

Порог входа

Фан-клуб

Форум

низкий

Уровень
вовлеченности

высокий

Pepsi ВКонтакте – фан-группа

ВКонтакте главная быстрые сообщения группы люди приложения выйти Поиск

Моя Страница ред.
 Мои Друзья
 Мои Фотографии
 Мои Видеозаписи
 Мои Аудиозаписи
 Мои Сообщения
 Мои Заметки
 Мои Группы
 Мои Встречи
 Мои Новости
 Мои Закладки
 Мои Настройки

Предложения
 Приложения
 Реклама

Все любят Pepsi! Рисуем граффити на стене!

Информация

О группе
 Название: **Все любят Pepsi! Рисуем граффити на стене!**
 Тип: Клуб
 Категория: Общие интересы
 Описание: Это группа для всех фанов Pepsi
 Пепсочки, пепсы и пепсошки! Мы ждем вас!

Контактная информация
 Город: Москва, Россия

Новости группы

ЛЕТНЕЕ БЕЗУМИЕ ОТ **PEPSI**

На обновленном сайте **PEPSI.ru**, который превратился в настоящую африканскую саванну, появилась куча прирубасов, которые не грех поюзать: мало того, что они сами по себе достаточно классно сделаны, так еще и дают возможность пожить неслабким количеством девайсов и фишек!

Заручи футболку от Андрея Аршавина!
 Создай свой

PEPSI
 ВСЕ ТОЛЬКО НАЧИНАЕТСЯ!

Пригласить в группу

М. Видео – форум

М. видео mvideo.ru

плати онлайн **СКИДКА 5%**

(495) 777-777-5 Поиск

Как купить в интернет-магазине? Зарегистрируйтесь Корзина

ТЕЛЕВИЗОРЫ ВИДЕО АУДИО БЫТОВАЯ ТЕХНИКА ВСТРАИВАЕМАЯ ТЕХНИКА НОУТБУКИ КОМПЬЮТЕРЫ ФОТО ВИДЕО КАМЕРЫ МОБИЛЬНАЯ ЭЛЕКТРОНИКА ТЕЛЕФОНЫ ИГРЫ ПРИСТАВКИ С НОВА В ШКОЛУ!

Выбери свой город

Москва

• Адреса магазинов

Акции

- Готовы к большому переменам?
- Суперпредложение по ноутбукам
- Только в интернете
- Фотофестиваль в М.Видео
- **Успей купить!** скидки
- VIP техника
- Все акции

Готовы к БОЛЬШИМ ПЕРЕМЕНАМ?

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ТЕХНИКУ С 17 АВГУСТА ПО 6 СЕНТЯБРЯ

Форумы

Форумы	Последний ответ	Темы	Сообщений
Car-audio Обсуждение автомобильной аудиотехники.	16.08.2010	946	3649
Hi-Fi и Hi-End Обсуждение Hi-Fi и Hi-End техники, а также систем домашнего кинотеатра	16.08.2010	2448	10015
Аудио-Видео Обсуждение аудио-видео техники	17.08.2010	6962	26324
Бытовая техника Обсуждение моделей бытовой техники	17.08.2010	3804	15252
Интернет-магазин Обсуждение вопросов работы интернет-магазина, заказа и доставки товаров	16.08.2010	1008	3536
Климат-контроль Обсуждение систем кондиционирования, обогрева и вентиляции	17.08.2010	333	1292
Кухонная техника Обсуждение техники для кухни	17.08.2010	1475	6309
Общие вопросы Обсуждение общих вопросов	17.08.2010	5072	21368
Сервисная служба Обсуждение вопросов работы сервисной службы	17.08.2010	4306	18194
Телефоны Обсуждение телефонов - как обычных, так и сотовых.	16.08.2010	2146	9572

Темы форума

- Правила форума
- Часто задаваемые вопросы
- Поиск в форуме
- Конференции:
 - Аудио-Видео
 - Бытовая техника
 - Кухонная техника
 - Телефоны
 - Car-audio
 - Hi-Fi и Hi-End
 - Климат-контроль
 - Общие вопросы
 - Сервисная служба
 - Интернет-магазин

Mazda community – сообщество бренда

Главная | Автомобили | Дилеры | Покупателям | Владельцам | **Zoom-Zoom Life** | О компании | Контакты


mazda

mazda3.ru
RUSSIAN MAZDA COMMUNITY

RUSSIAN MAZDA COMMUNITY

Challenge 2010

Общая информация

Russian Mazda Community (RMC) – это многочисленное сообщество, объединяющее владельцев и поклонников автомобильной марки Mazda. Сообщество, перешагнувшее через границы Интернет-общения, и ведущее активную социальную, благотворительную, коммерческую и спортивную деятельность. На сегодняшний день в состав RMC входят автоклубы [Mymazda2.ru](#), [Mazda3.ru](#), [Mazda6.ru](#) и [Club-cx.ru](#).

Russian Mazda Community насчитывает более 50 000 русскоговорящих представителей из самых разных уголков России, стран СНГ, Балтии, ЕС и с каждым днем наша численность неуклонно растет. Среднее суммарное количество посещений клубных сайтов RMC превышает 15 000 человек в сутки. В сообщество входят люди разного социального статуса и возрастной категории.

География присутствия RMC постоянно расширяется – на сегодняшний день успешно функционируют и активно развиваются наши филиалы, расположенные в городах Санкт-Петербург, Самара, Ростов-на-Дону, Краснодар, Уфа, Воронеж, Челябинск, Тула, Тюмень, Пермь.

Philips Ambassador Club – сообщество адвокатов бренда

PHILIPS
разумно и просто

Российская Федерация / Русский

Поиск:

› Потребительские товары › Где купить › Здоровоохранение › Световые решения › Поддержка › Компания и пресса

Добро пожаловать, **Philips Ambassador!**

**Новые возможности для участников прог
Philips Ambassador!**

Участники программы Philips Ambassador получают сообщения по электронной почте о начале программ с участием продуктов персонального ухода и кухонной техники – не упустите возможность получить большие скидки!

А сейчас Вы можете ознакомиться с новыми продуктами Philips, которые будут участвовать в ближайшей программе Philips Ambassador.

Новая Премиальная Коллекция кухонной техники – искусство инноваций

Высокие технологии надёжности, долговечности и дизайна теперь воплощены в Премиальной Коллекции кухонной техники Philips. Новая Коллекция, получившая 6 патентов, не имеет аналогов – это результат двухлетних разработок Philips. Качество подтверждается высокопрочными материалами, аналогичные тем, которые используются в производстве автомобилей премиальных марок, таких как Mercedes и BMW. Получать удовольствие от приготовления пищи и не тратить на это слишком много времени и сил, используя стильные и надежные приборы, которые идеально станут украшением кухни – именно для этого эксперты Philips создали Премиальную коллекцию кухонной техники!

Пригласите Ваших друзей присоединиться к программе Philips Ambassador

Пошлите им эту ссылку:
<http://ambassador.philips.ru>.
Вступление в программу займет всего несколько минут.
Безопасность и конфиденциальность личных сведений гарантируется.

Отправить другу

Дополнительная информация

Условия Конфиденциальности
Правила использования
Правила поведения участника программы

При поддержке BizAgent

Clip2Net



Как организовать сообщество

Общий подход

- Бизнес-цели
- Анализ текущей ситуации
- Инсайты, интересы аудитории
- Стратегия
- Тактика
- Реализация и оценка эффективности

Типы брендов / сильные - слабые



vs.



Социально-технографическая лестница

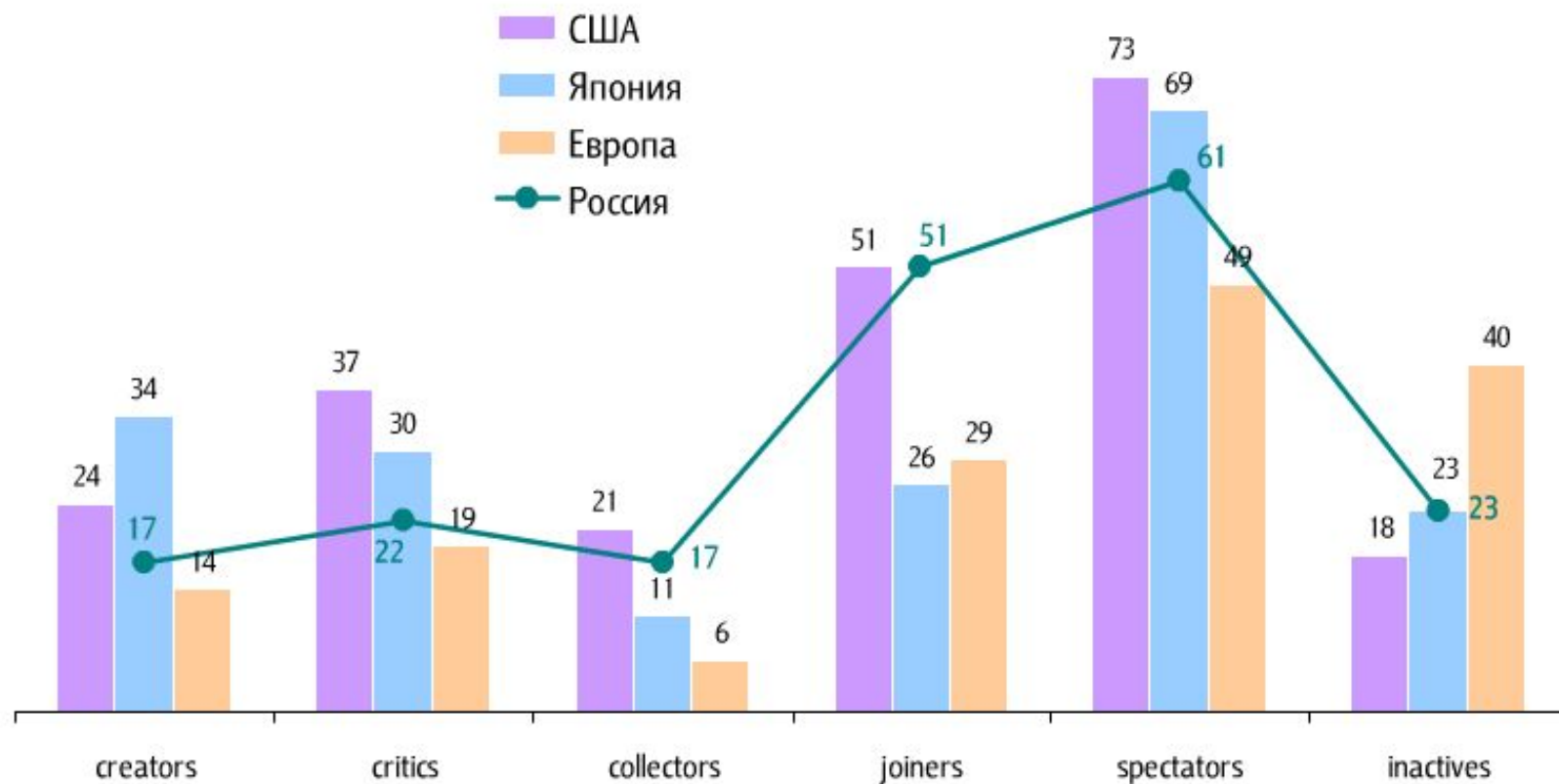
FORRESTER



Группы включают в себя людей, участвующих хотя бы в одной из перечисленных активностей, за последний месяц.

4

Россия на фоне других стран



Роли / 1

- Техническая поддержка
- Организатор сообщества
 - Уточнить или сформулировать тему/интерес вокруг которой организуется сообщество
 - Определить и привлечь целевую аудиторию
 - Разработать модели взаимодействия пользователей
 - Способствовать укоренению норм в сообществе

Роли / 2

- Менеджер сообщества / модератор
 - Текущая поддержка
 - Общение с пользователями
 - Устранение инцидентов
- Лидер сообщества
 - Развитие сообщества: новые интересы, новые тренды

Основные метрики

- Количество активных участников
- Прирост участников
- Вовлечение
- Цитирование
- % обработанных вопросов

Вопросы





Большое спасибо!

Булат Ламбаев, Стерно.РУ

e-mail: bulat@sterno.ru

twitter: [@lambaev](https://twitter.com/lambaev)

