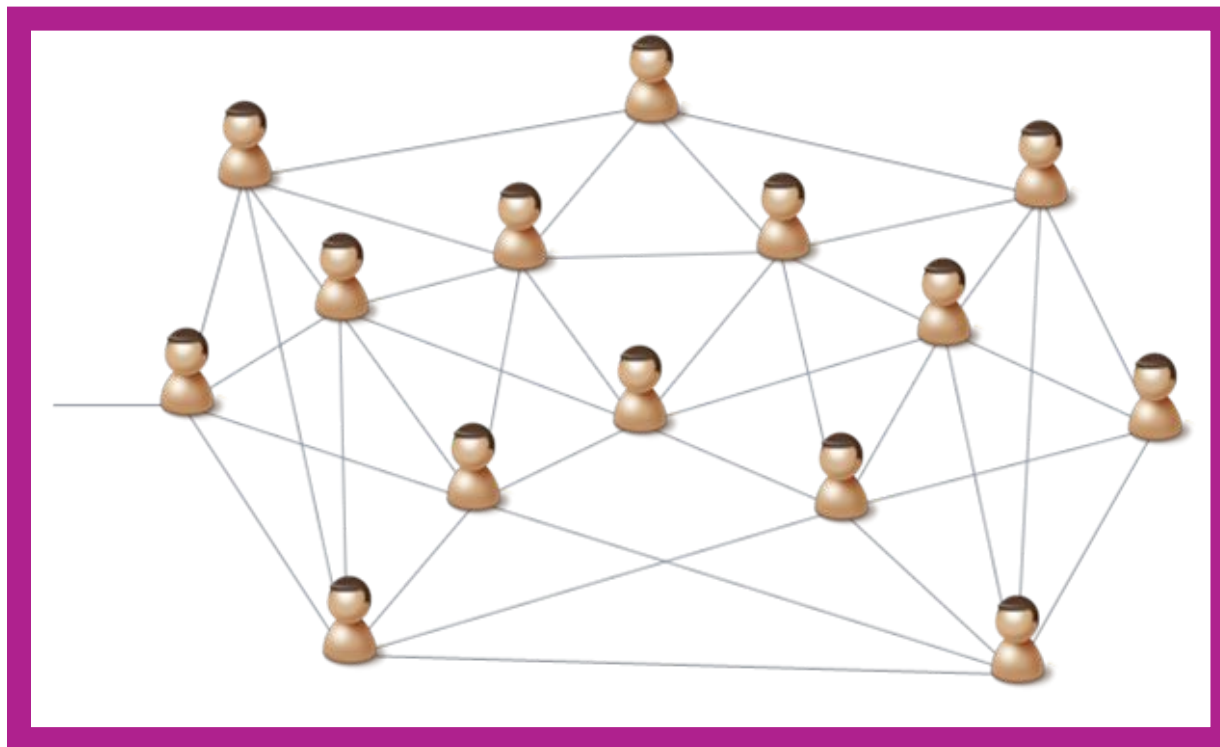


# Сообщества бренда

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	[Table content for period 1]																He 2	
2	2	[Table content for period 2]																Ne 10	
3	3	[Table content for period 3]																Ar 18	
4	4	[Table content for period 4]																Kr 36	
5	5	[Table content for period 5]																Xe 54	
6	6	[Table content for period 6]																Rn 86	
7	7	[Table content for period 7]																	
		Высшие оксиды		RO		R <sub>2</sub> O <sub>3</sub>		RO <sub>2</sub>		R <sub>2</sub> O <sub>5</sub>		RO <sub>3</sub>		R <sub>2</sub> O <sub>7</sub>		RO <sub>4</sub>			
		Летучие водородные соединения				RH <sub>4</sub>		RH <sub>3</sub>		H <sub>2</sub> R		HR							

СИМВОЛ ЭЛЕМЕНТА

ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР

НАЗВАНИЕ ЭЛЕМЕНТА

ОТНОСИТЕЛЬНАЯ АТОМНАЯ МАССА

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОНОВ ПО СЛОЯМ

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

## Л А Н Т А Н О И Д Ы

57 La	58 Ce	59 Pr	60 Nd	61 Pm	62 Sm	63 Eu	64 Gd	65 Tb	66 Dy	67 Ho	68 Er	69 Tm	70 Yb	71 Lu
ЛАНТАН	ЦЕРИЙ	ПРАЗЕОДИЙ	НЕОДИЙ	ПРОМЕТИЙ	САМАРИЙ	ЕВРОПИЙ	ГАДОЛИНИЙ	ТЕРБИЙ	ДИСПРОЗИЙ	ГОЛЬМИЙ	ЭРБИЙ	ТУЛИЙ	ИТТЕРБИЙ	ЛУЦИЙ
138,906	140,12	140,908	144,24	144,914	150,4	151,96	157,25	158,925	162,5	164,93	167,26	168,934	173,04	174,97

## А К Т И Н О И Д Ы

89 Ac	90 Th	91 Pa	92 U	93 Np	94 Pu	95 Am	96 Cm	97 Bk	98 Cf	99 Es	100 Fm	101 Md	102 No	103 Lr
АКТИНИЙ	ТОРИЙ	ПРОТАКТИНИЙ	УРАН	НЕПУТЕНИЙ	ПУТОНИЙ	АМЕРЦИЙ	КУРИЙ	БЕРКЛИЙ	КАЛИФОРНИЙ	ЭЙНШТЕЙНИЙ	ФЕРМИЙ	МЕНДЕЛЕВИЙ	НОБЕЛИЙ	ЛУРЕНСИЙ
127,1	232,038	231	238,029	237	244	243	247	247	251	254	257	258	259	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 прикамбасов, которые не грех поюзать: мало того, что они сами по себе достаточно классно сделаны, так еще и дают возможность пожить неслабым количеством девайсов и фишек!

Заряди 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
<b>Car-audio</b> Обсуждение автомобильной аудиотехники.	16.08.2010	946	3649
<b>Hi-Fi и Hi-End</b> Обсуждение Hi-Fi и Hi-End техники, а также систем домашнего кинотеатра	16.08.2010	2448	10015
<b>Аудио-Видео</b> Обсуждение аудио-видео техники	17.08.2010	6962	26324
<b>Бытовая техника</b> Обсуждение моделей бытовой техники	17.08.2010	3804	15252
<b>Интернет-магазин</b> Обсуждение вопросов работы интернет-магазина, заказа и доставки товаров	16.08.2010	1008	3536
<b>Климат-контроль</b> Обсуждение систем кондиционирования, обогрева и вентиляции	17.08.2010	333	1292
<b>Кухонная техника</b> Обсуждение техники для кухни	17.08.2010	1475	6309
<b>Общие вопросы</b> Обсуждение общих вопросов	17.08.2010	5072	21368
<b>Сервисная служба</b> Обсуждение вопросов работы сервисной службы	17.08.2010	4306	18194
<b>Телефоны</b> 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.**



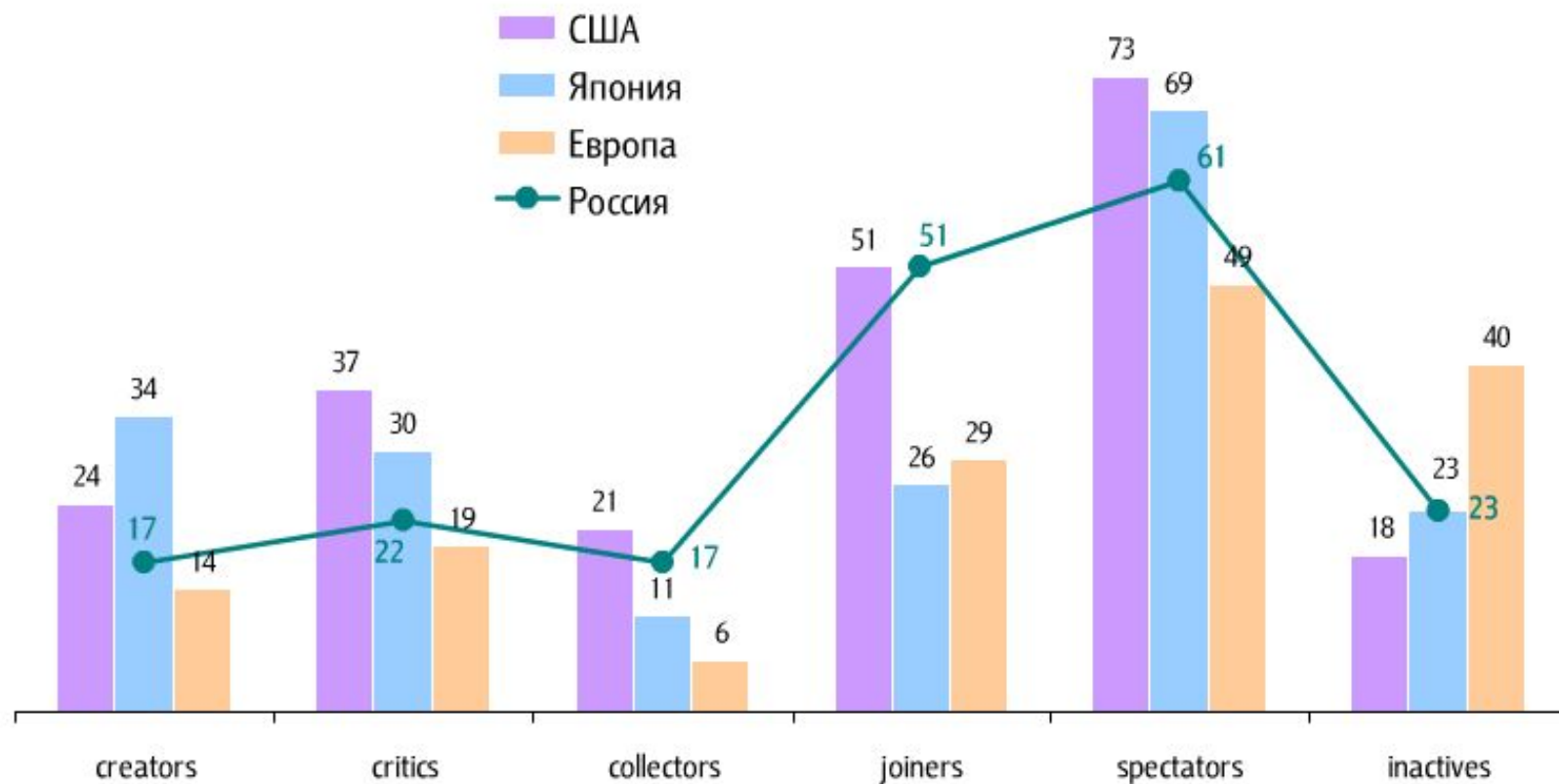
# Социально-технографическая лестница

FORRESTER



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

# 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](mailto:bulat@sterno.ru)

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

