



Greenpr
Social Media Agency



Отчет по SMM-продвижению компании Утконос

Отчет

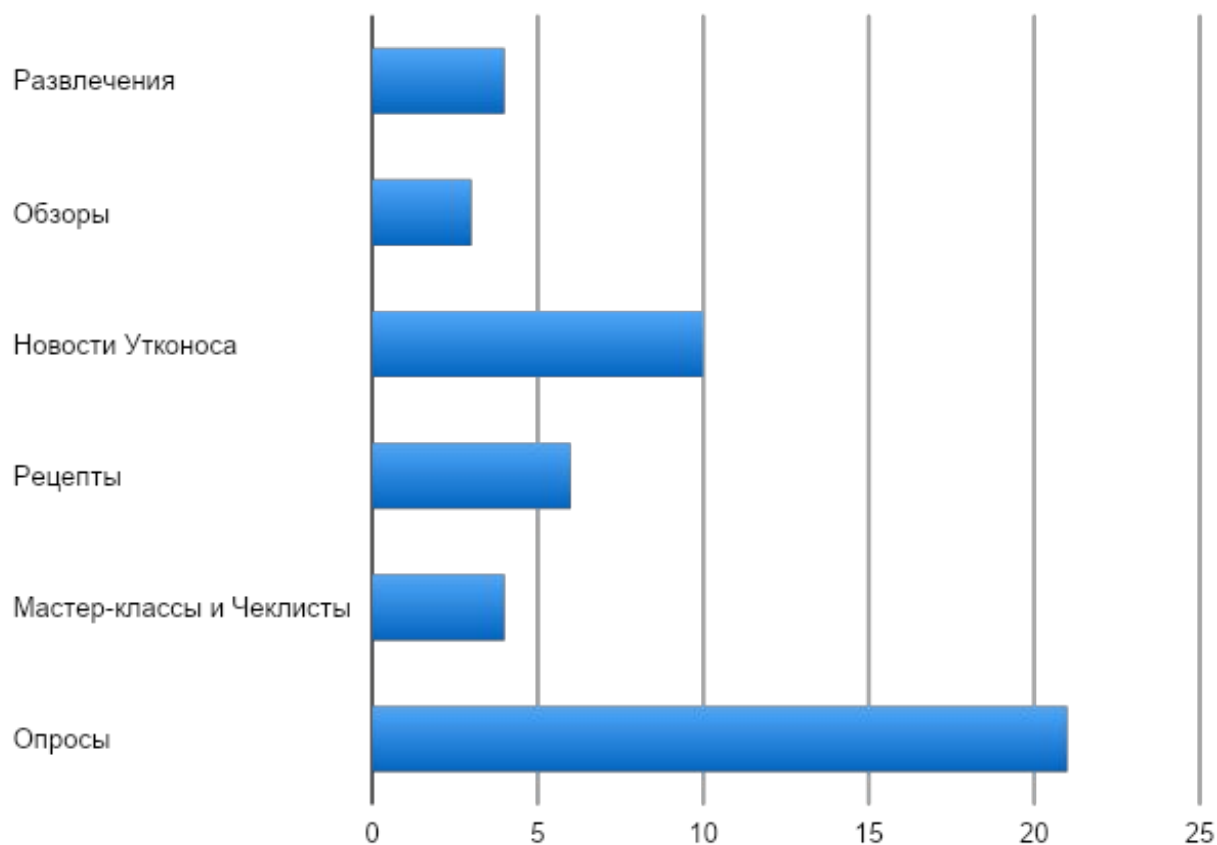
1. Отчетный период: 16.09.2017 – 15.10.2017
2. Социальные сети:
 - Facebook
 - ВКонтакте
3. Ключевые задачи первого этапа:
 - Повысить вовлечение аудитории
 - Привлечь новую аудиторию в сообщества
 - Увеличить охват каждого поста.

Проведенные работы: контент

Опубликовано постов:

Суммарно – 96 постов

Количество постов по категориям:



Проведенные работы: контент

Наибольший отклик как во ВКонтакте, так и на Facebook получили следующие категории контента:

- Опросы
- Новости Утконоса
- Рецепты

Facebook: Популярные посты



Интернет-Гипермаркет Утконос

Опубликовано Андреем Смирновым [?] · 28 сентября в 10:33 · отредактировано · 🌐

5 фактов о доставке Утконоса, которые Вам будет интересно узнать

1. В кузове всегда поддерживается температура +6+8 С. Продукты, во время всей поездки находятся в специальном термоконтейнере. Это защищает их от разморозки и других термальных воздействий, которые могут негативно повлиять на качество.

2. У каждого водителя есть специальный планшет, в котором содержится подробная информация по каждому заказу. Этот планшет рассчитывает маршрут, чтобы каждый Клиент получил свой за... Еще



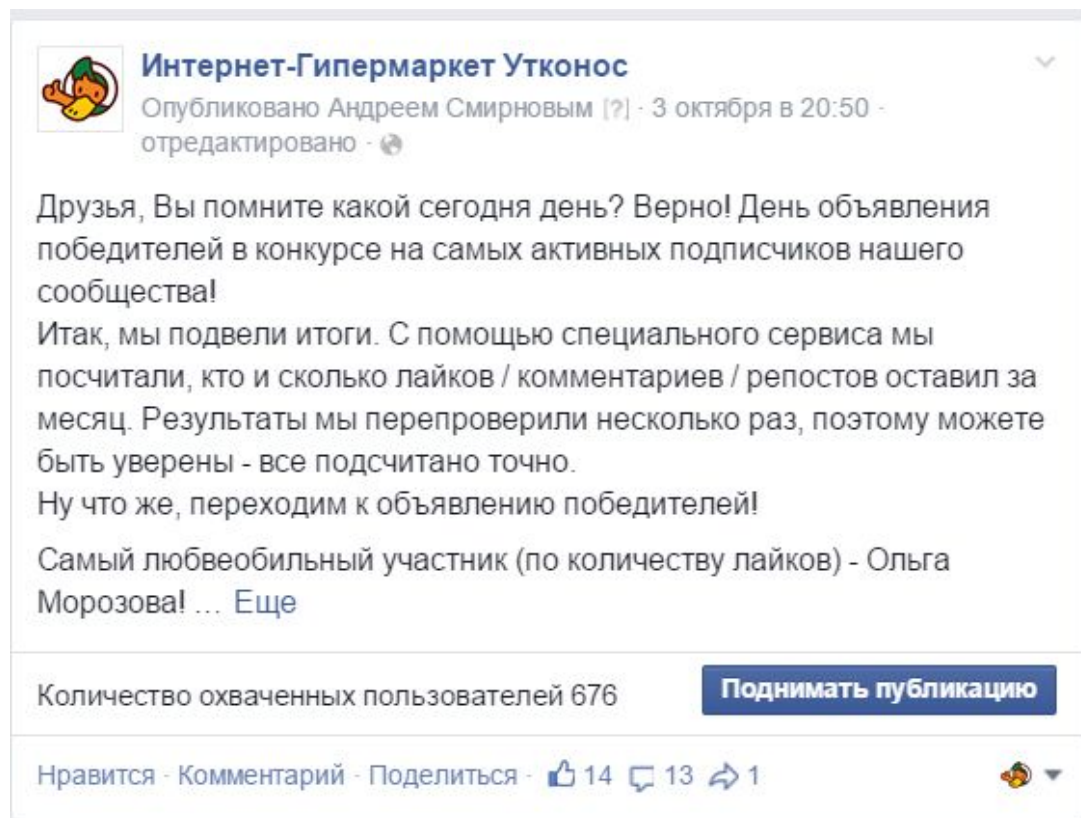
Количество охваченных пользователей 2 190


[Поднимать публикацию](#)


Нравится · Комментарий · Поделиться · 👍 86 🗨 15 ➦ 12



Facebook: Популярные посты



 **Интернет-Гипермаркет Утконос** ▼

Опубликовано Андреем Смирновым [?] · 3 октября в 20:50 · отредактировано · 





Друзья, Вы помните какой сегодня день? Верно! День объявления победителей в конкурсе на самых активных подписчиков нашего сообщества!

Итак, мы подвели итоги. С помощью специального сервиса мы посчитали, кто и сколько лайков / комментариев / репостов оставил за месяц. Результаты мы перепроверили несколько раз, поэтому можете быть уверены - все подсчитано точно.

Ну что же, переходим к объявлению победителей!

Самый любвеобильный участник (по количеству лайков) - Ольга Морозова! ... [Еще](#)

Количество охваченных пользователей 676 [Поднимать публикацию](#)

Нравится · Комментарий · Поделиться ·  14  13  1  ▼

Facebook: Популярные посты



Интернет-Гипермаркет Утконос

Опубликовано Андреем Смирновым [?] · 18 сентября в 12:06 · 🌐

Опрос

Друзья, просим Вас найти минутку и ответить на вопрос: в чем, на Ваш взгляд, главное преимущество онлайн-шоппинга перед оффлайн?

1. Экономия времени
2. Ассортимент
3. Возможность ознакомиться с отзывами других покупателей
4. Возможность оперативно отслеживать акции и скидки
5. Другое (напишите в комментариях).

Количество охваченных пользователей 998

[Поднимать публикацию](#)

Нравится · Комментарий · Поделиться



Ольга Морозова, Александр Сафонов, Алина Друкарова и 19 другим это нравится.

[Популярные комментарии](#) ▾

2 публикации

ВКонтакте: Популярные посты



Интернет-гипермаркет "Утконос"

А какой чай предпочитаете вы?

А какой чай предпочитаете Вы?

Открытое голосование



Проголосовал **71** человек.

[Получить код](#)

22 сен в 14:12

[Поделиться](#) 1 [Мне нравится](#) 10

[Показать все 15 комментариев](#)

ВКонтакте: Популярные посты

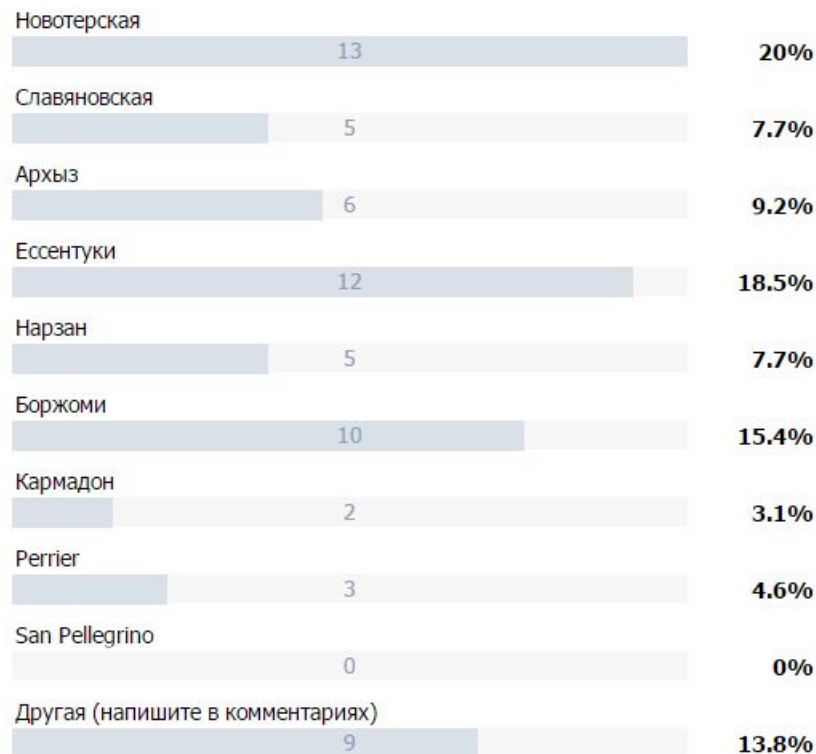


Интернет-гипермаркет "Утконос"

Какую минеральную воду Вы предпочитаете?

Ваша любимая минеральная вода?

Открытое голосование



Проголосовало **65** человек.

[Получить код](#)

20 сен в 12:42

[Поделиться](#) 2 [Мне нравится](#) 12

[Показать все 14 комментариев](#)

Вконтакте: Популярные посты



Интернет-гипермаркет "Утконос"

5 фактов о доставке Утконоса, которые Вам будет интересно узнать

1. В кузове всегда поддерживается температура +6+8 С. Продукты, во время всей поездки находятся в специальном термоконтейнере. Это защищает их от разморозки и других термальных воздействий, которые могут негативно повлиять на качество.

[Показать полностью..](#)



28 сен в 10:31

Поделиться 2 Мне нравится 26

Проведенные работы: комьюнити-менеджмент

За прошедший месяц были проведены следующие работы по комьюнити-менеджменту:

1. Опросы. Проведен 21 опрос в каждом сообществе на тематики смежные с деятельностью компании Утконос. Скриншоты опросов отправлены в еженедельных отчетах.

Результаты опросов во Вконтакте:
в начальном периоде – 120 ответов, в среднем 20 ответов на 1 опрос,
в предыдущем периоде – 1029 ответов, в среднем 64 ответа на 1 опрос.
на данный момент – 935 ответов, в среднем 45 ответов на 1 опрос.
Активность сохраняется на высоком уровне.

Результаты опросов в Facebook:
в начальном периоде – 73 ответа, в среднем 12 ответов на 1 опрос,
в предыдущем периоде – 398 ответов, в среднем 25 ответов на 1 опрос,
на данный момент – 308 ответов, в среднем 15 ответов на 1 опрос.
Активность сохраняется на высоком уровне.

2. Call to Action. В посты внедряются призывы к активным действиям: отметкам «мне нравится», комментариям, републикациям.

Комьюнити-менеджмент: результаты

В результате работ по комьюнити-менеджменту стабильно растет вовлечение аудитории в обеих социальных сетях. Для анализа использовалась два показателя: Среднее количество **Social Action** (активных действий) к посту и **Engagement Rate**, универсальный показатель вовлеченности, рассчитываемый по формуле:

$$\text{Engagement rate} = (\text{среднее количество Social Action к посту}) / \text{количество подписчиков}) * 100$$

При расчете обоих показателей не брались **Social Action** аккаунтов **GreenPR** и сотрудников компании **Утконос**.

Активность ВКонтакте

Среднее количество Social Action к посту до начала работ
(12.06.2017 – 12.07.2017): 2,8

Среднее количество Social Action к посту за время работы
(15.07.2017 – 15.08.2017): 6,5

Среднее количество Social Action к посту за время работы
(16.08.2017 – 15.09.2017): 38,7

Среднее количество Social Action к посту за время работы
(16.09.2017 – 15.10.2017): 40

Engagement Rate до начала работ: 0,047%

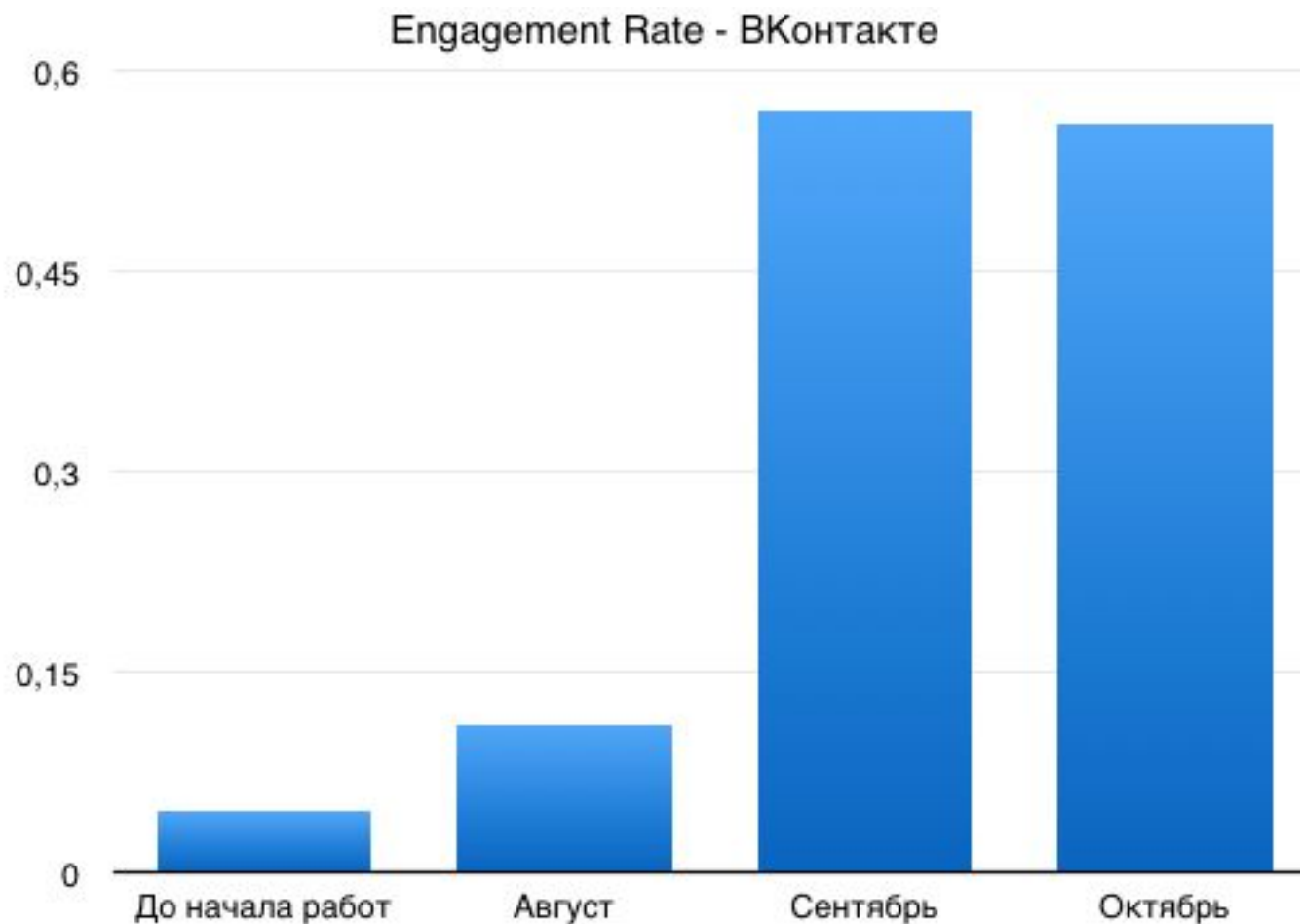
Engagement Rate на период работ (15.07.2017 – 15.08.2017): 0,11%

Engagement Rate на период работ (16.08.2017 – 15.09.2017): 0,57%

Engagement Rate на период работ (16.09.2017 – 15.10.2017): 0,56%

С начала продвижения показатель Engagement Rate вырос в 12 раз.

Engagement Rate: ВКонтакте



Активность Facebook

Среднее количество Social Action к посту до начала работ
(12.06.2017 – 0,1): 4,4

Среднее количество Social Action к посту за время работы
(15.07.2017 – 15.08.2017): 8,8

Среднее количество Social Action к посту за время работы
(16.08.2017 – 14.09.2017): 20

Среднее количество Social Action к посту за время работы
(16.09.2017 – 15.10.2017): 36

Engagement Rate до начала работ: 0,1%

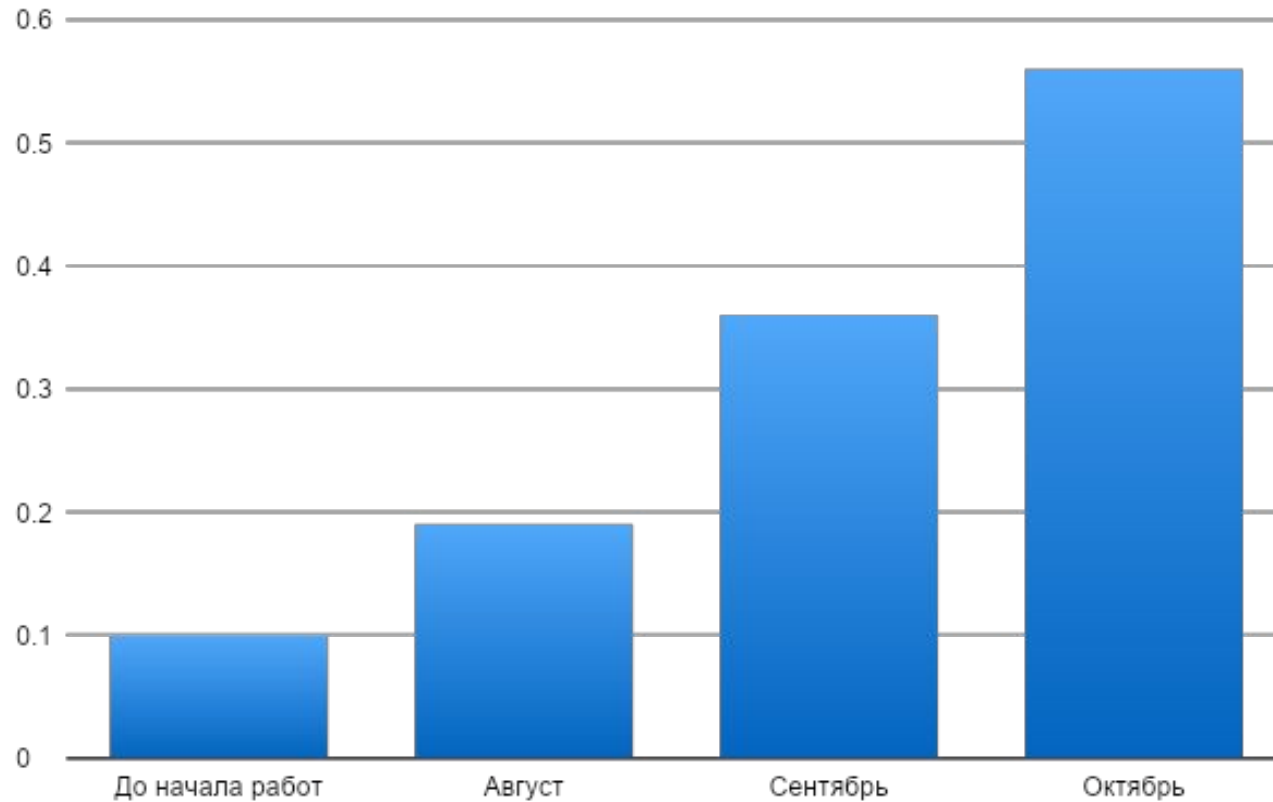
Engagement Rate на период работ 15.07 – 15.08.2017: 0,19%

Engagement Rate на период работ 16.08 – 15.09.2017: 0,36%

Engagement Rate на период работ 16.09 – 15.10.2017: 0,56%

С начала продвижения показатель Engagement Rate вырос более чем в 5 раз.

Engagement Rate: Facebook



Категории пользовательской активности: позитивные комментарии


Большинство откликов носит позитивный характер, пользователи лояльны по отношению к компании, разделяют радость относительно позитивных инфоповодов.

Интернет-Гипермаркет Утконос
Опубликовано Андреем Смирновым [?] · 1 октября в 10:54 · 🌐

Утконос вошел в шорт-лист номинантов первой профессиональной российской премии "Большой Оборот 2015"

Номинантов и победителей выбирает Большой Совет Премии, в который входят профессионалы рынка электронной торговли, руководители и владельцы крупных интернет-магазинов, руководители escommerce-подразделений компаний многоканального ритейла.

Среди 154 компаний профессионалы рынка выбрали 8 участников в главной номинации Гран-при "Большой Оборот" за звание лучшего интернет-магазина... Еще



ПРЕМИЯ «БОЛЬШОЙ ОБОРОТ»

Утконос вошел в шорт-лист номинантов первой профессиональной российской премии "Большой Оборот 2015"

CONF.OBOROT.RU

Количество охваченных пользователей 972 [Поднимать публикацию](#)



Надежда Викторова Хочу сказать СПАСИБО за создание, работу и постоянное совершенствование УТКОНОСа. Я заказываю продукты в маркете уже несколько лет, каждые 10 дней. Нареканий по работе Гипермаркета НЕТ. Пенсионер, инвалид (калясочник) не имею возможности делать закупки в городе (патронажные сёстры зачастую мигрантки, не умеют пользоваться нашими магазинами), поэтому Вы моё спасение! Спасибо за купоны. Жалко, что отменена бесплатная доставка 😊

Нравится · Ответить · Сообщение · 👍 1 · 2 октября в 15:54



Интернет-Гипермаркет Утконос Здравствуйте, Надежда! Спасибо Вам за доверие и то, что выбираете нас - мы стараемся быть еще лучше!

Нравится · Ответить · Прокомментировано Андрей Смирнов [?] · 20 мин.



Milasha Verejnckaya Победы Вам Утконосики! И в любом случае радости от участия

Нравится · Ответить · Сообщение · 👍 4 · 1 октября в 10:57



Интернет-Гипермаркет Утконос Спасибо!

Нравится · Ответить · Прокомментировано Андрей Смирнов [?] · 1 октября в 14:05



Елена Каширская Ну супер!!!

Нравится · Ответить · Сообщение · 1 октября в 12:48



Интернет-Гипермаркет Утконос Спасибо!

Нравится · Ответить · 👍 1 · Прокомментировано Андрей Смирнов [?] · 1 октября в 14:05



Елена Кравцова Держим кулачки всей семьёй!!!

Нравится · Ответить · Сообщение · 👍 1 · 1 октября в 19:35

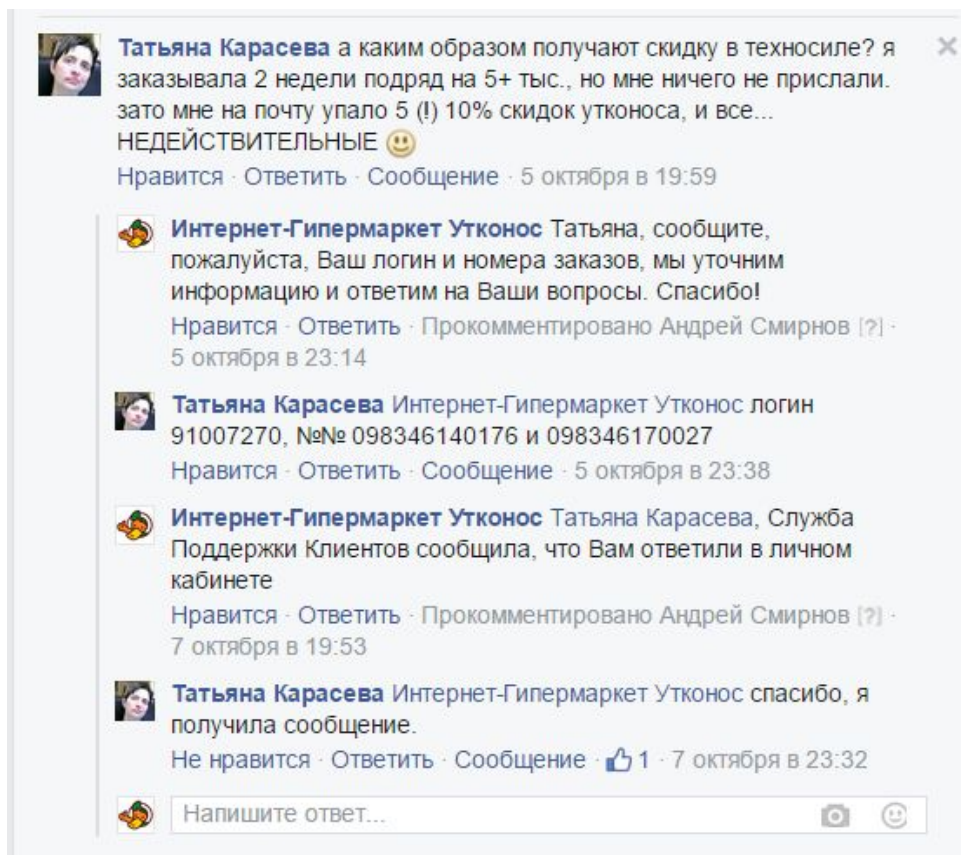


Ксения Чурина Хоть бы, хоть бы, хоть бы!!!!)))

Нравится · Ответить · Сообщение · 2 октября в 15:58

Категории пользовательской активности: вопросы

Также часть комментариев содержит вопросы по взаимодействию с сервисом Утконос, объявленным акциям, ассортименту, промокодам и скидкам.



Татьяна Карасева а каким образом получают скидку в техносиле? я заказывала 2 недели подряд на 5+ тыс., но мне ничего не прислали. зато мне на почту упало 5 (!) 10% скидок утконоса, и все... НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЕ 😊

Нравится · Ответить · Сообщение · 5 октября в 19:59

Интернет-Гипермаркет Утконос Татьяна, сообщите, пожалуйста, Ваш логин и номера заказов, мы уточним информацию и ответим на Ваши вопросы. Спасибо!

Нравится · Ответить · Прокомментировано Андрей Смирнов (?) · 5 октября в 23:14

Татьяна Карасева Интернет-Гипермаркет Утконос логин 91007270, №№ 098346140176 и 098346170027

Нравится · Ответить · Сообщение · 5 октября в 23:38

Интернет-Гипермаркет Утконос Татьяна Карасева, Служба Поддержки Клиентов сообщила, что Вам ответили в личном кабинете

Нравится · Ответить · Прокомментировано Андрей Смирнов (?) · 7 октября в 19:53

Татьяна Карасева Интернет-Гипермаркет Утконос спасибо, я получила сообщение.

Не нравится · Ответить · Сообщение · 1 · 7 октября в 23:32

Напишите ответ...

Категории пользовательской активности: обращения в службу поддержки

Часть комментариев содержат отзывы, предложения и претензии по конкретным заказам.



Светлана Торьяник

Давно не заказывала. Недавно сделала заказ и была приятно удивлена переменам. Заказ привезли раньше, но водитель ждал во дворе строго до указанного времени. Потом все принес, помог разобраться с накладной. Спокойно и корректно принял оплату. Большое спасибо за хорошие перемены в утконосе.

28 сен в 19:49 | Ответить

♥ 3



Светлана Торьяник

Одно "НО". Очень хотела заказать продукты маме в Орехово-Зуево, но, к сожалению, туда еще нет доставки. Жаль.

28 сен в 19:51 | Ответить

♥ 1



Екатерина Ивлиева

А у меня как раз возникал вопрос по поводу температуры в кузове, потому что предпоследние два раза привозили, увы, совсем растаявшее мороженое, причем один раз водитель почти час стоял под окнами, и я ему звонила (благо, теперь приходят смски с номером водителя), но он сослался на строгий запрет доставлять раньше срока. Я уже писала по этому поводу в вашу службу поддержки с просьбой разрешить водителям хотя бы звонить клиентам с вопросом, не удобно ли мне принять заказ ранее и действовать по ситуации, а не правилам.

28 сен в 22:55 | Ответить

♥ 1



Интернет-гипермаркет "Утконос"

Светлана, благодарим Вас за отзыв. Мы стараемся для Вас! Да, к сожалению, в Орехово-Зуево доставка пока невозможна

29 сен в 8:05 Светлане | Ответить

♥ 2



Интернет-гипермаркет "Утконос"

Екатерина, сообщите, пожалуйста, Ваш логин и номер заказа (если возможно). Мы обязательно примем меры по Вашему сообщению. Логин можно написать в комментарии или в личные сообщения администратору группы - Андрей Смирнов. Спасибо!

29 сен в 8:09 Екатерине | Ответить

♥ 3

Категории пользовательской активности: обращения в службу поддержки

В сообщества и лично администратору поступают сообщения с вопросами, предложениями и претензиями по конкретным заказам. Вопросы передаются представителям службы клиентского сервиса.

Сохраненные ответы ×

Искать ответы

Мы не можем поговорить с вами прямо сейчас

Здравствуйтесь, Виктория! Спасибо, что обратились к нам. В настоящее время мы не можем с вами поговорить, но мы ответим сразу же, как только сможем!






Еще

Как мы можем помочь вам?

Здравствуйтесь, Виктория! Спасибо, что обратились к нам. Как мы можем помочь вам?



Еще



Виктория Кизимова Действия ▾ ⌵ ×


-  **Виктория Кизимова** 8 октября г. 0:31
Доброй ночи! Сейчас в 00-30 не работает мобильное приложение.
-  **Виктория Кизимова** 8 октября г. 0:33
10 мин висело, заработало
-  **Интернет-Гипермаркет Утконос** 8 октября г. 10:00
Отправлено Андрей Смирнов [?]
Здравствуйтесь, Виктория! Больше нет затруднений?
-  **Виктория Кизимова** 8 октября г. 10:04
Вчера оч плохо работало, висло, в корзину складывались десятки единиц заказа вместо одного. Сегодня не пробовала, тк все-таки добила заказ вчера
-  **Интернет-Гипермаркет Утконос** 8 октября г. 10:09
Отправлено Андрей Смирнов [?]


Категории пользовательской активности: негатив


В части комментариев – пользователями выражен негатив, связанный с опытом взаимодействия с компанией, негатив обработан, в том числе в личной переписке, передан на доработку представителям службы клиентского сервиса.


 **Александр Карабанов** Я размещаю заказы в Утконосе примерно 8 лет. Было разное, и поздно, и пересорт, и истёкший срок годности и тд. Но за последние 2-3 года, они сильно изменились. Все то что нужно, и во сколько нужно, со сроками годности вообще нет вопросов. Можно ещё мно... Ещё
Не нравится · Ответить · Сообщение ·  6 · 28 сентября в 15:18


 **Интернет-Гипермаркет Утконос** Александр, большое спасибо за обратную связь! Мы действительно работаем над нашим сервисом и внимательно прислушиваемся к отзывам Клиентов
Нравится · Ответить ·  2 · Прокомментировано Андрей Смирнов [?] · 28 сентября в 15:54

 **Oleg Fedorych** Мороженное, несколько пачек, привезли все всмятку! И даже не предупредили, что заказывать его не имеет никакого смысла...
Нравится · Ответить · Сообщение · 1 октября в 13:33

 **Интернет-Гипермаркет Утконос** Oleg Fedorych, добрый день! Приносим Вам извинения за такой инцидент. Могли бы Вы сообщить Ваш логин и номер заказа для того, чтобы выяснить причину этого инцидента и принять меры?
Нравится · Ответить · Прокомментировано Андрей Смирнов [?] · 1 октября в 17:12

 **Oleg Fedorych** Конечно
Login: 93244051
Заказ: 098345786863
Нравится · Ответить · Сообщение · 1 октября в 17:34

 **Интернет-Гипермаркет Утконос** Oleg Fedorych, спасибо! Мы сообщим Вам о предпринятых мерах.
Нравится · Ответить · Прокомментировано Андрей Смирнов [?] · 2 октября в 12:58

 **Интернет-Гипермаркет Утконос** Oleg Fedorych Спасибо, что сообщили о данной ситуации. при доставке мороженого. Мы

Категории пользовательской активности: негатив

В части комментариев – пользователями выражен негатив, связанный с прошлым опытом взаимодействия с компанией, негатив обрабатывается, передается на доработку представителям службы клиентского сервиса, проблемы разрешаются и пользователи выражают благодарность.



Наталья Юдина

Номер заказа 098345717511, Арт.: 3232814

24 сен в 19:55 Сообществу | Ответить



Интернет-гипермаркет "Утконос"

Наталья, спасибо!

24 сен в 20:38 Наталье | Ответить

Мне нравится 2



Интернет-гипермаркет "Утконос"

Наталья, по Вашей жалобе создана заявка CL-150182

24 сен в 21:09 Наталье | Ответить

3



Интернет-гипермаркет "Утконос"

Наталья, наша Служба Поддержки Клиентов сообщила, что с Вами связались и решили вопрос. Спасибо за то, что своевременно сообщили нам

25 сен в 14:36 Наталье | Ответить

3



Наталья Юдина

Интернет-гипермаркет "Утконос", большое спасибо!!!

25 сен в 17:26 Сообществу | Ответить

4

Категории пользовательской активности: ответы

Часть комментариев – реакция на сам контент.



Количество охваченных пользователей 455

Поднимать публикацию

Нравится · Комментарий · Поделиться



Александр Сафонов, Kostya Synchilo, Елена Ковалевская и 18 другим это нравится.

Популярные комментарии ·

3 публикации



Написать комментарий ...



Татьяна Карасева из вашего ассортимента черри банч - самые классные. они на фото по-моему.

Нравится · Ответить · Сообщение · 1 · 1 октября в 19:52



Василиса Уланова Еще, в е зависит от страны. Те же , Черри в разных странах, имеют разные вкусовые качества. Очень сладкие в Италии-Тоскана!

Нравится · Ответить · Сообщение · 6 октября в 15:52



Александр Сафонов Мне вот вытянутые не очень нравятся. Кругленькие самое то!

Нравится · Ответить · Сообщение · 1 октября в 19:08

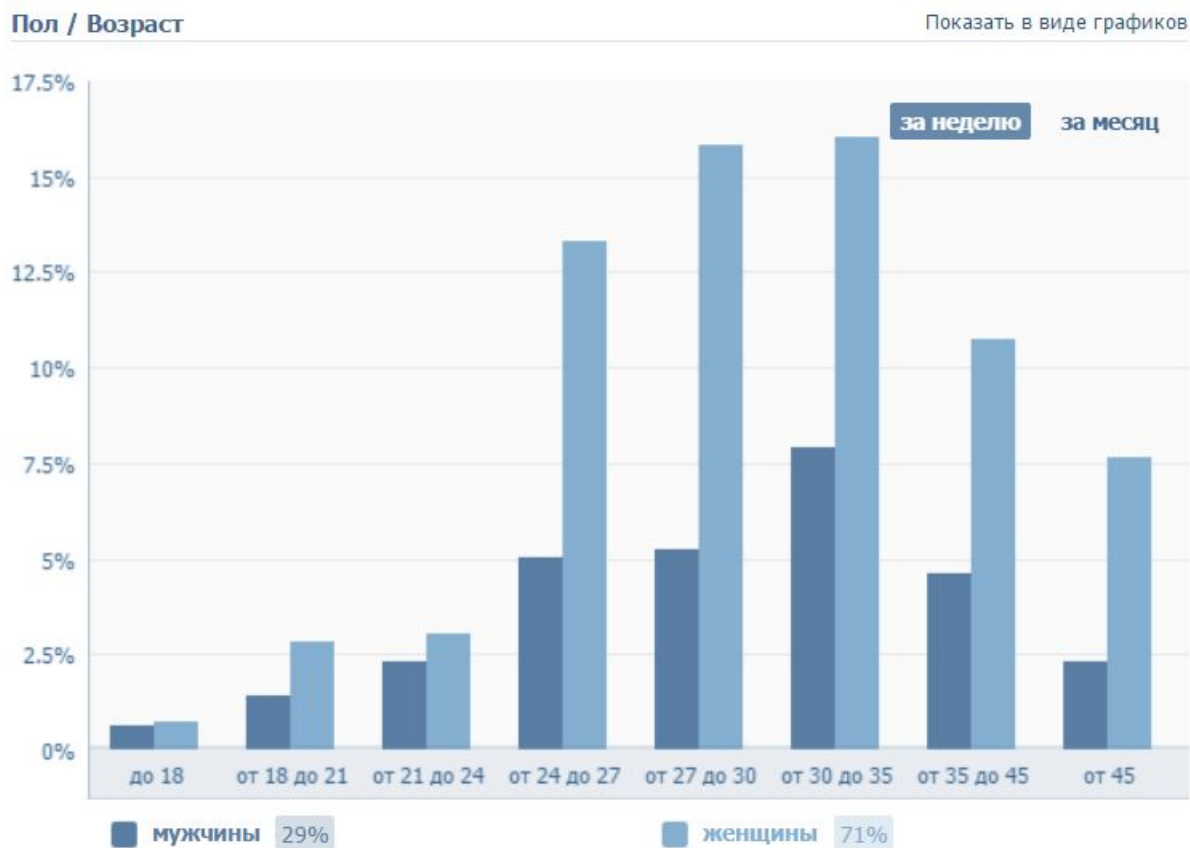
Проведенные работы: продвижение сообществ

Во Вконтакте и на Facebook ведутся работы по привлечению аудитории через таргетированную рекламу.

- Facebook: абсолютный прирост сообщества на 810 подписчиков.
- ВКонтакте: абсолютный прирост сообщества на 803 подписчиков.

Проведенные работы: продвижение сообществ

Социально-демографический портрет аудитории во Вконтакте:
пол, возраст



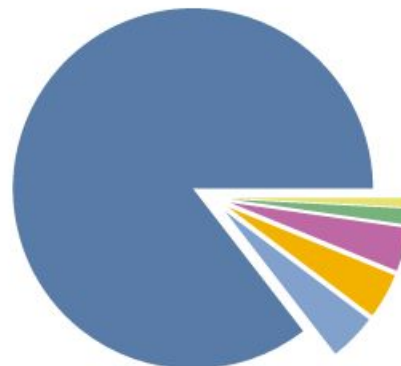
Проведенные работы: продвижение сообществ

Социально-демографический портрет аудитории во Вконтакте: география

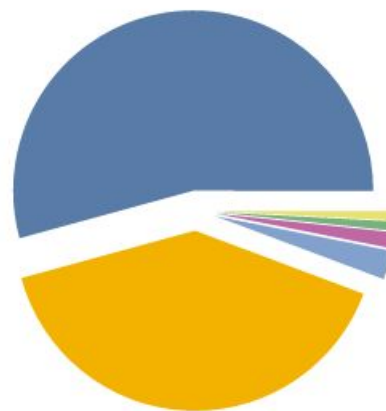
География

Сутки Неделя Месяц **Всё время** В виде графиков

страна	количество
Россия	85.50%
Украина	4.27%
США	3.91%
Германия	1.44%
Беларусь	0.81%
Другие	4.07%



город	количество
Москва	54.38%
Санкт-Петербург	2.72%
Подольск	1.56%
Лобня	0.70%
Королёв	0.47%
Другие	40.18%



Проведенные работы: продвижение сообществ

Социально-демографический портрет аудитории во Вконтакте:
устройства

Устройства

устройства	количество
Просмотры с компьютеров	79.80%
Просмотры с мобильных	20.20%

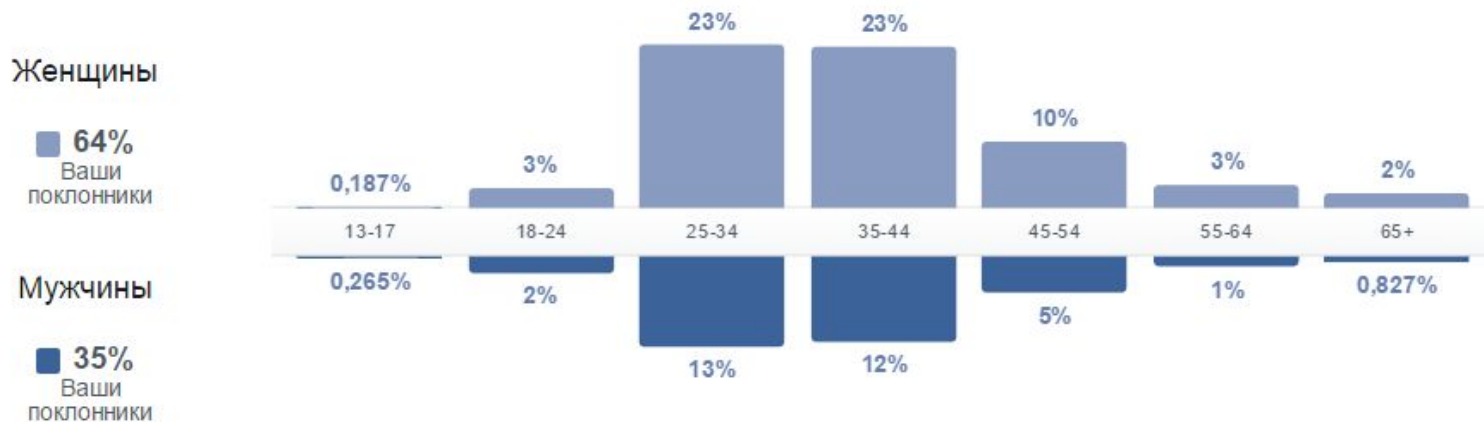
Сутки Неделя Месяц **Всё время**



Проведенные работы: продвижение сообществ

Социально-демографический портрет аудитории на Facebook:
пол, возраст

Пользователи, которым нравится ваша Страница



Проведенные работы: продвижение сообществ

Социально-демографический портрет аудитории на Facebook: география

Страна	Ваши поклон...	Город	Ваши поклон...
Россия	5 703	Москва	4 816
Украина	373	Киев, Украина	119
Армения	32	Санкт-Петербург	113
Беларусь	29	Yekaterinburg, SverdI...	29
Азербайджан	24	Донецк, Донецкая об...	20
Грузия	19	Днепропетровск, Дне...	18
Казахстан	17	Челябинск, Челябинс...	18
Соединенные Штаты ...	16	Баку, Азербайджан	18
Молдавия	14	Тбилиси, Грузия	18
Великобритания	12	Пермь, Пермский край	17

Проведенные работы: продвижение сообществ

Значительно повысился охват аудитории каждого поста. Это происходит в результате повышения отклика аудитории на контент, а также за счет привлечения новой качественной аудитории.

ВКонтакте

Средний охват поста до начала работ: 170

Средний охват поста в период 15.07 – 15.08.2017: 241

Средний охват поста в период 16.08 – 15.09.2017: 423

Средний охват поста в период 16.09 – 15.10.2017: 397

Facebook

Средний охват поста до начала работ: 290

Средний охват поста в период 15.07 – 15.08.2017: 508

Средний охват поста в период 16.08 – 15.09.2017: 600

Средний охват поста в период 16.09 – 15.10.2017: 596

Структура расходов

Общий бюджет – 228 166 рублей

Рекламный бюджет:

Бюджет рекламы ВКонтакте 54532 рубля

Бюджет рекламы Facebook 26901 рубль

Трудозатраты (исходя из количества затраченных часов):

Контент-менеджер 32 000 рублей

SMM-специалист 21 000 рублей

Аккаунт-менеджер 21 000 рублей

Прочие затраты:

Система мониторинга IQBuzz 7500 рублей

Система внутренней аналитики JagaJam 1100 рублей

Налог 6% – 13 690 рублей

Итого: 177723 рублей

Прибыль агентства – 50443 рублей

Выводы

1. Вовлечение аудитории в обоих сообществах стабильно растет. Активность сообществ можно охарактеризовать как высокую.
2. Охват аудитории сохраняется на прежнем уровне.
3. В сообщества привлекается «свежая волна» целевой аудитории, что положительно сказывается на активности, восприятии контента и других плановых показателях.
4. Пользователи начинают проявлять активность, задавая вопросы по доставке, промокодам, скидкам, акциям и ассортименту гипермаркета, сообщать о спорных ситуациях и претензиях.
5. Общий ход кампании идет по намеченному плану.