



**Greenpr**  
Social Media Agency



# Отчет по SMM-продвижению компании Утконос

# Отчет

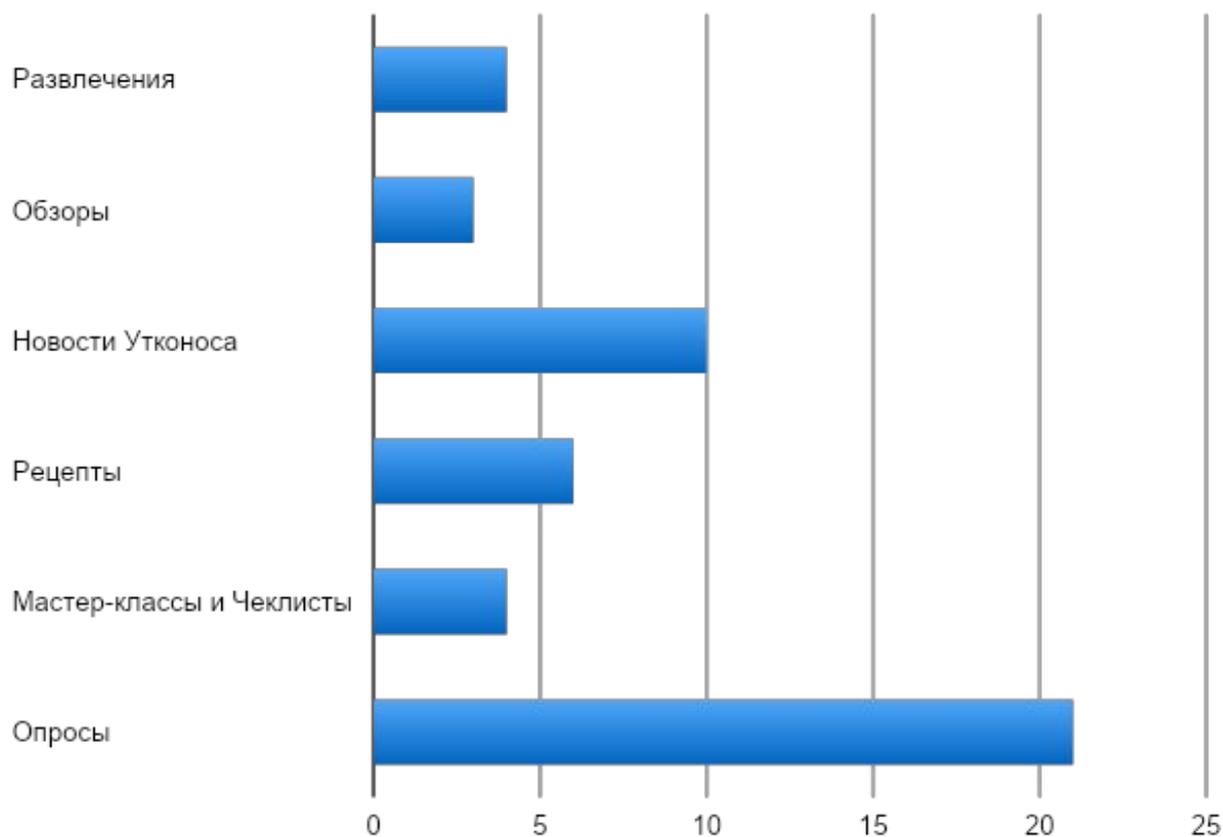
1. Отчетный период: 16.09.2017 – 15.10.2017
2. Социальные сети:
  - Facebook
  - ВКонтакте
3. Ключевые задачи первого этапа:
  - Повысить вовлечение аудитории
  - Привлечь новую аудиторию в сообщества
  - Увеличить охват каждого поста.

# 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



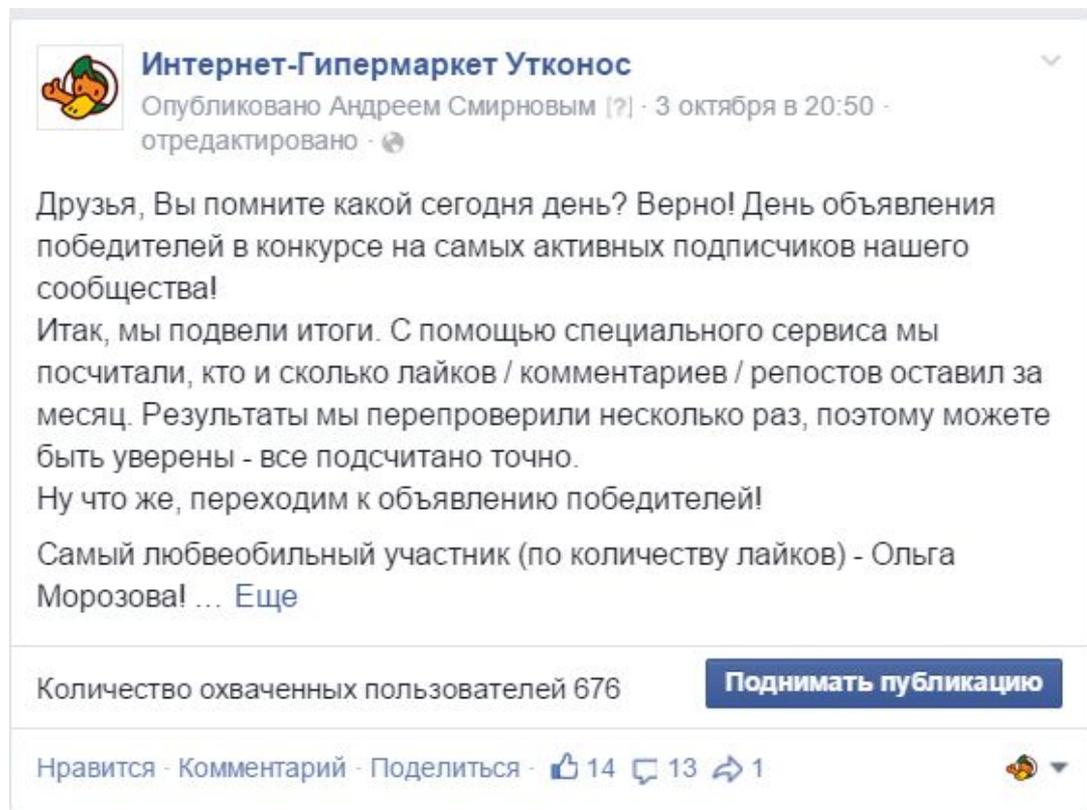
Количество охваченных пользователей 2 190

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%

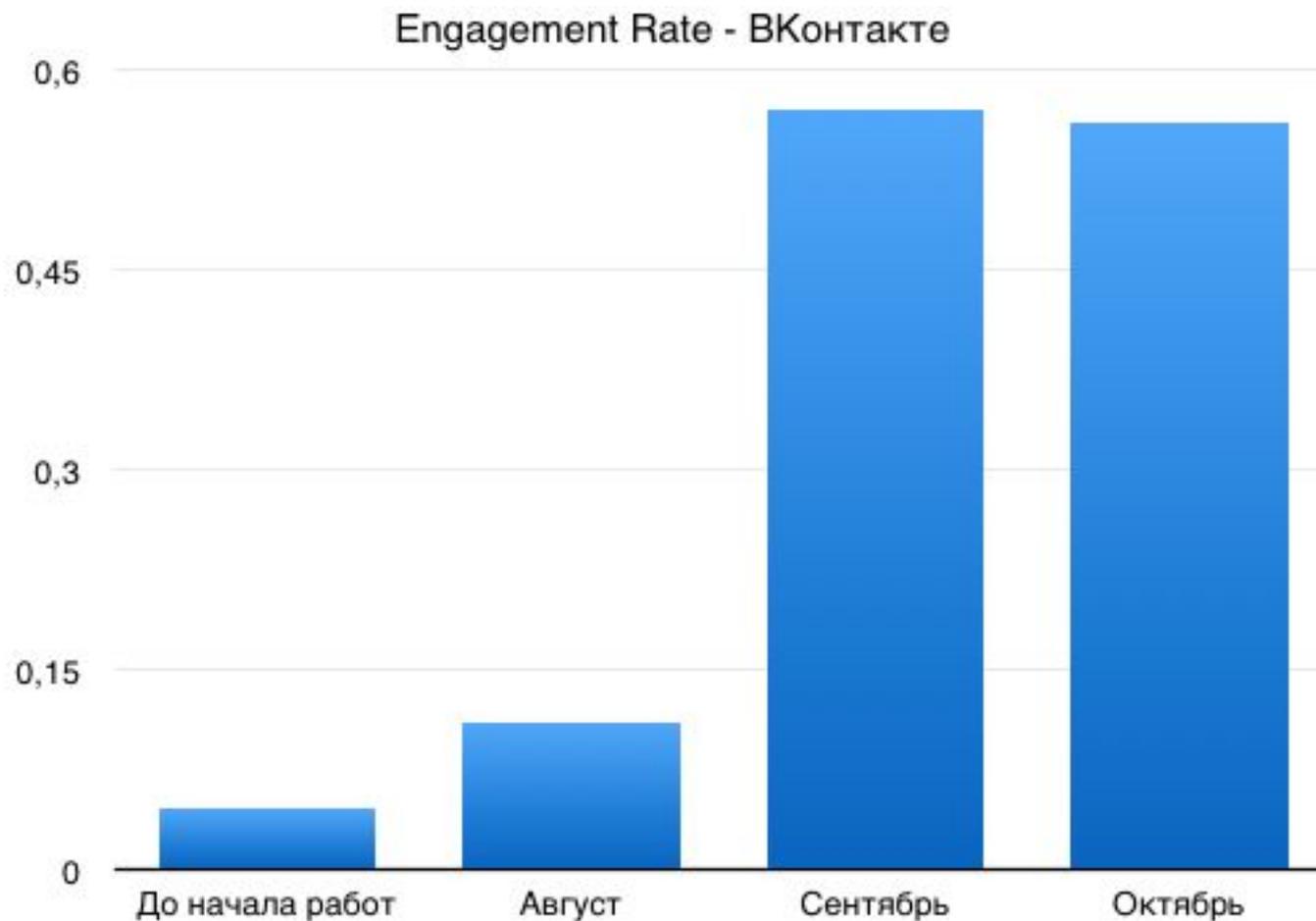
Engagement Rate на период работ (15.07.2017 – 15.08.2017): 0,11%

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%

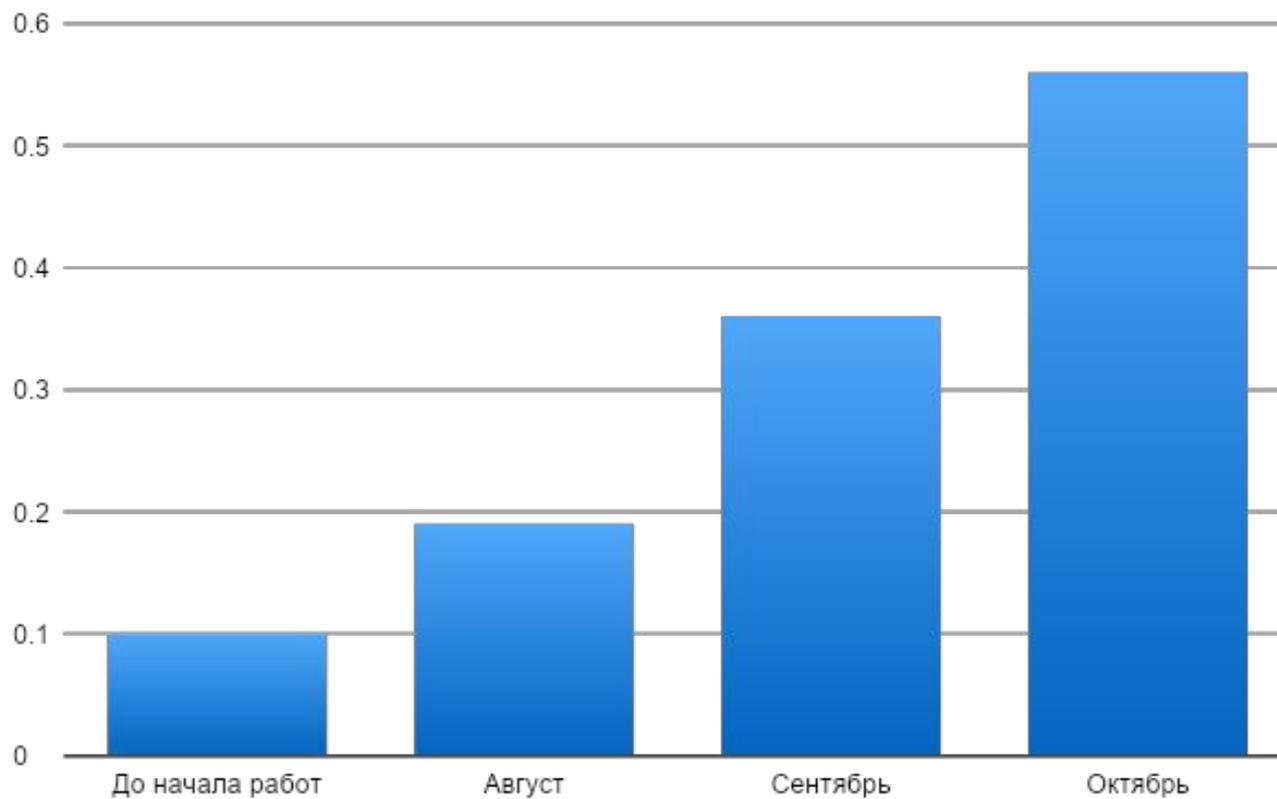
Engagement Rate на период работ 15.07 – 15.08.2017: 0,19%

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

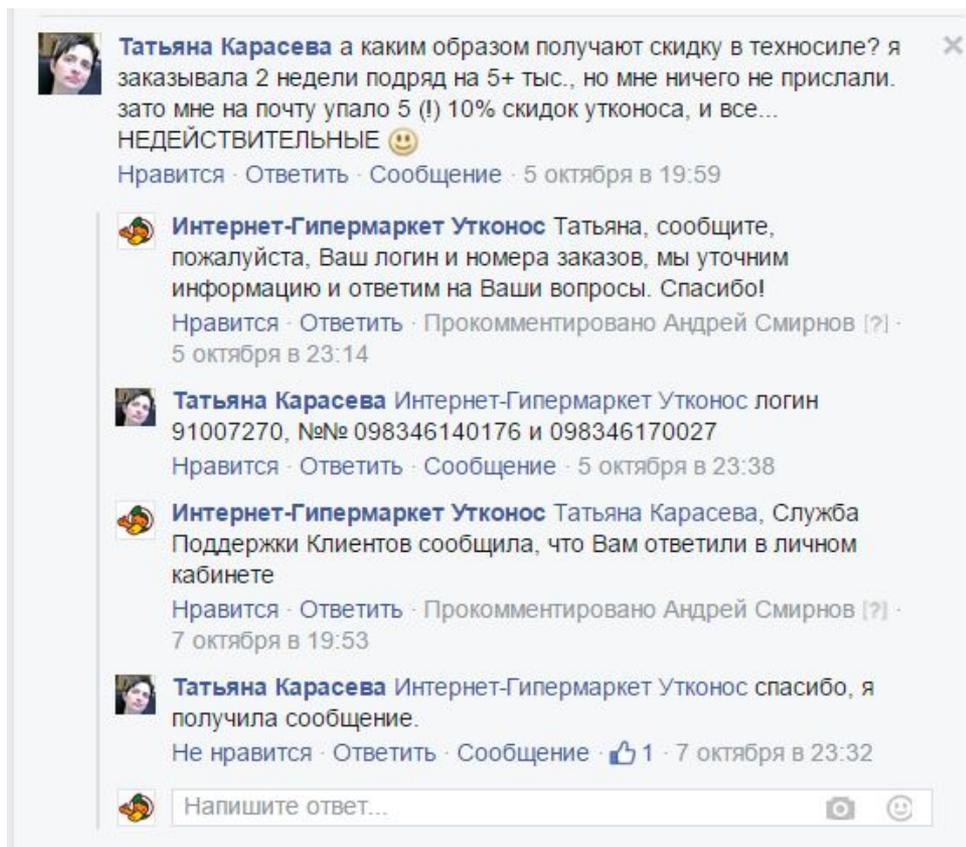


**Ксения Чурина** Хоть бы, хоть бы, хоть бы!!!!)))

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

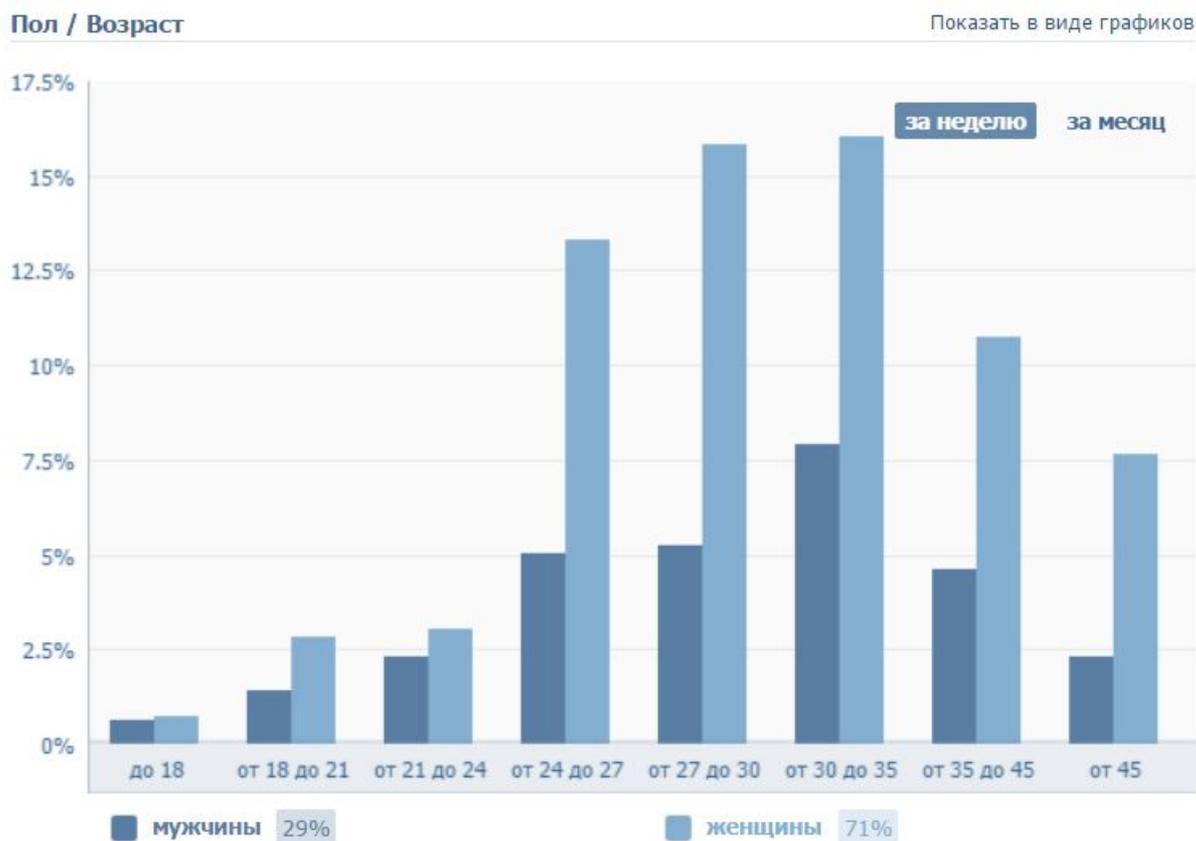
# Проведенные работы: продвижение сообществ

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



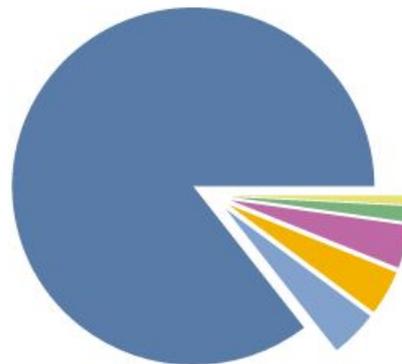
# Проведенные работы: продвижение сообществ

## Социально-демографический портрет аудитории во Вконтакте: география

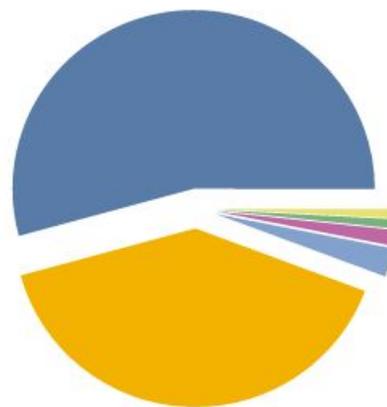
### География

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%     |

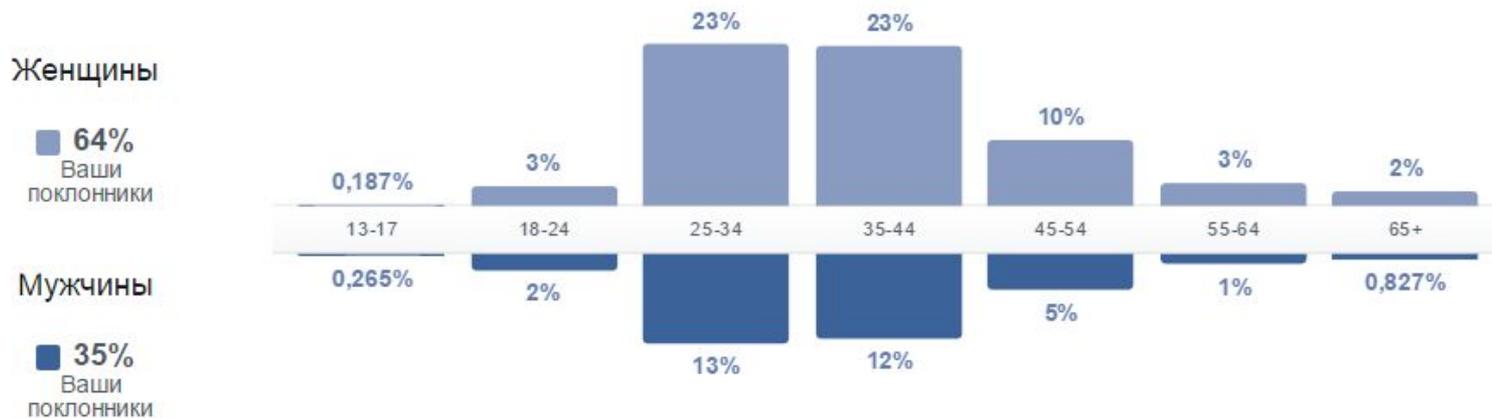
Сутки Неделя Месяц **Всё время**



# 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.