



Piotr Baranowski

Business Development Director
Płodni.com

Telekomunikacja to bardzo ciekawa kategoria – nie tylko ze względu na skalę budżetów. To dla tego sektora możliwości wykorzystania Facebooka są zdecydowanie najszersze. Z jednej strony zasięg, angażowanie, pozyskiwanie leadów (na których następnie pracuje „sprzedaż”) a z drugiej wykorzystanie serwisu w celu zwiększania wartości oferty. Właśnie dlatego by wyciągnąć właściwe wnioski należy spoglądać na działania tych marek z znacznie szerszej perspektywy niż pryzmat wykresów i słupków dotyczących wzrostu liczby fanów.

Gdy operatorzy maksymalnie zeszli już z cen i trudno zaproponować na tej płaszczyźnie rewolucję zaczyna się poszukiwanie wartości dodanych, które skłonią klienta do podjęcia decyzji zakupowej. Drugie pole do popisu to tworzenie usług dodanych opartych o social graph, które uatrakcyjnią portfolio operatora . Na koniec rzecz najważniejsza ... obsługa klienta i selfcare.

Gdy spojrzeć na całokształt to zdecydowanie na tym tle wyróżnia się Orange i Play, które choć idą inną drogą to na „koniec dnia” starają się dostarczać fanom dodatkowych benefitów. Jeżeli jednak chodzi o komunikację to oba brandy idą w zupełnie innym kierunku. Orange bardzo mocno ofertowo: Doradca oferty, Najlepsze oferty, Możliwość zapytania o radę to podstawowe aplikacje, które są utrzymywane przez cały czas. W przypadku Playa aktualnie mamy głównie konkursy. Na wyróżnienie zasługuje jednak Playowisko Usług, które pozwala zarządzać częścią usług z poziomu FB.

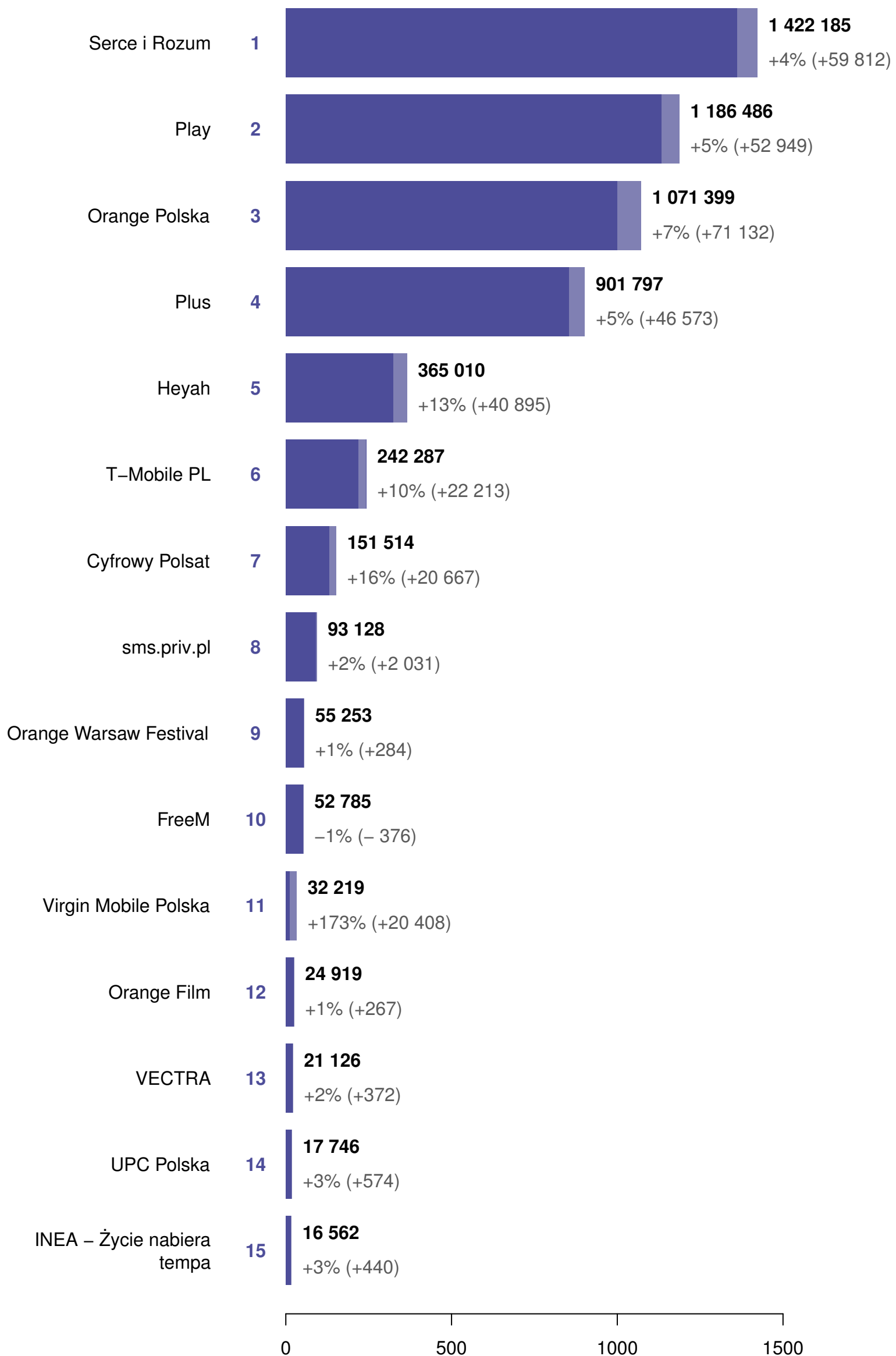
Przyglądając się komunikacji widać to samo ... najbardziej popularne wpisy w przypadku Play to wpisy związane z zabawą i tzw. lolcontentem (np. Facebook wprowadził emotki ;-). Która ikonka najfajniejsza? Wpiszcie ja w komentarzu!). W przypadku Orange zazwyczaj są to wpisy ofertowe (np. Wracają kody Orange na kartę. Czy już wiecie, gdzie ich szukać?). U pomarańczowego gracza próżno szukać contentu, który nie jest powiązany z ofertą. Nawet gdy marka korzystając z chodliwej treści wrzuca teledysk „Gangnam Style” to bardzo pilnuje by był on powiązany z ofertą ... sprzedając jedną ze swoich usług (melodia zamiast sygnału oczekiwania).

Plus próbuje dorównać liderom i choć co jakiś czas pojawiają się fajne pomysły to mam wrażenie jakby za tym wszystkim nie stała żadna konkretna strategia i pomysł. Wygląda to bardziej na: „nasza konkurencja jest na FB to my też bądźmy”.

T-mobile ciężko analizować bo najwyraźniej nie traktuje kanału poważnie.

Telekomunikacja

Liczba fanów i jej zmiana, październik 2012

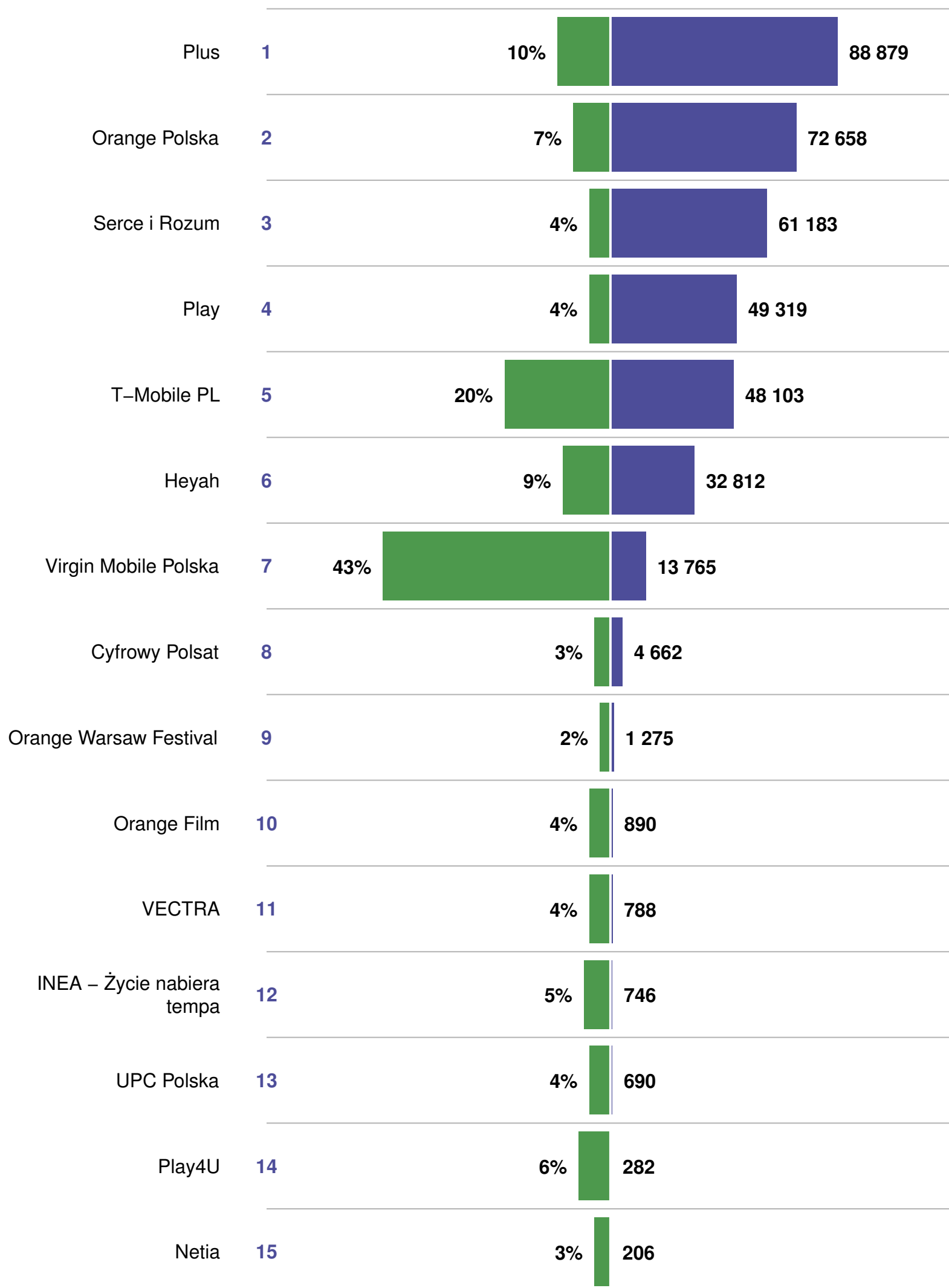


Liczba fanów (w tys.)

Źródło: sotrender.com

Telekomunikacja

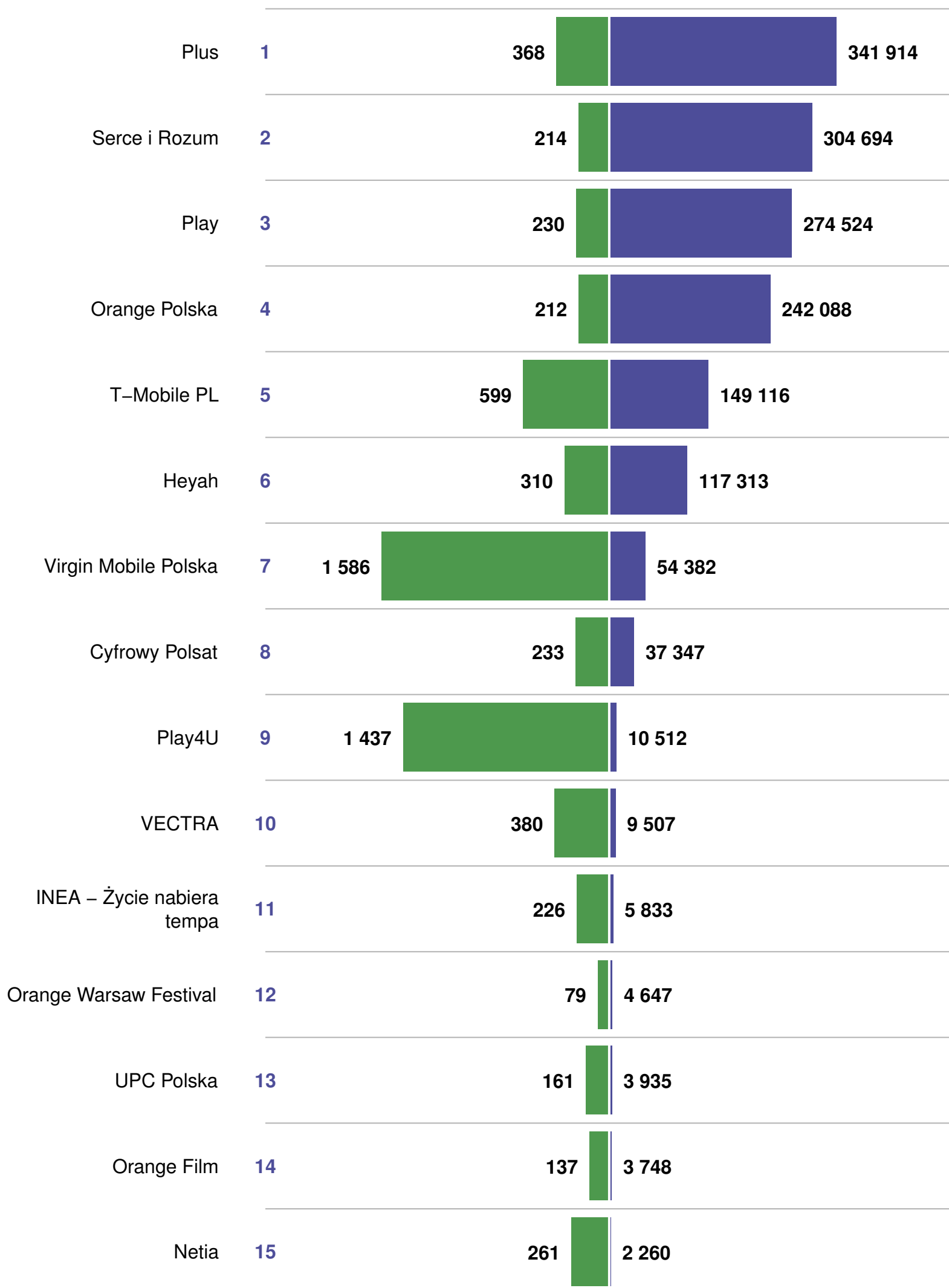
Ranking wg liczby zaangażowanych fanów, październik 2012



Procent zaangażowanych fanów ■ Liczba zaangażowanych fanów

Telekomunikacja

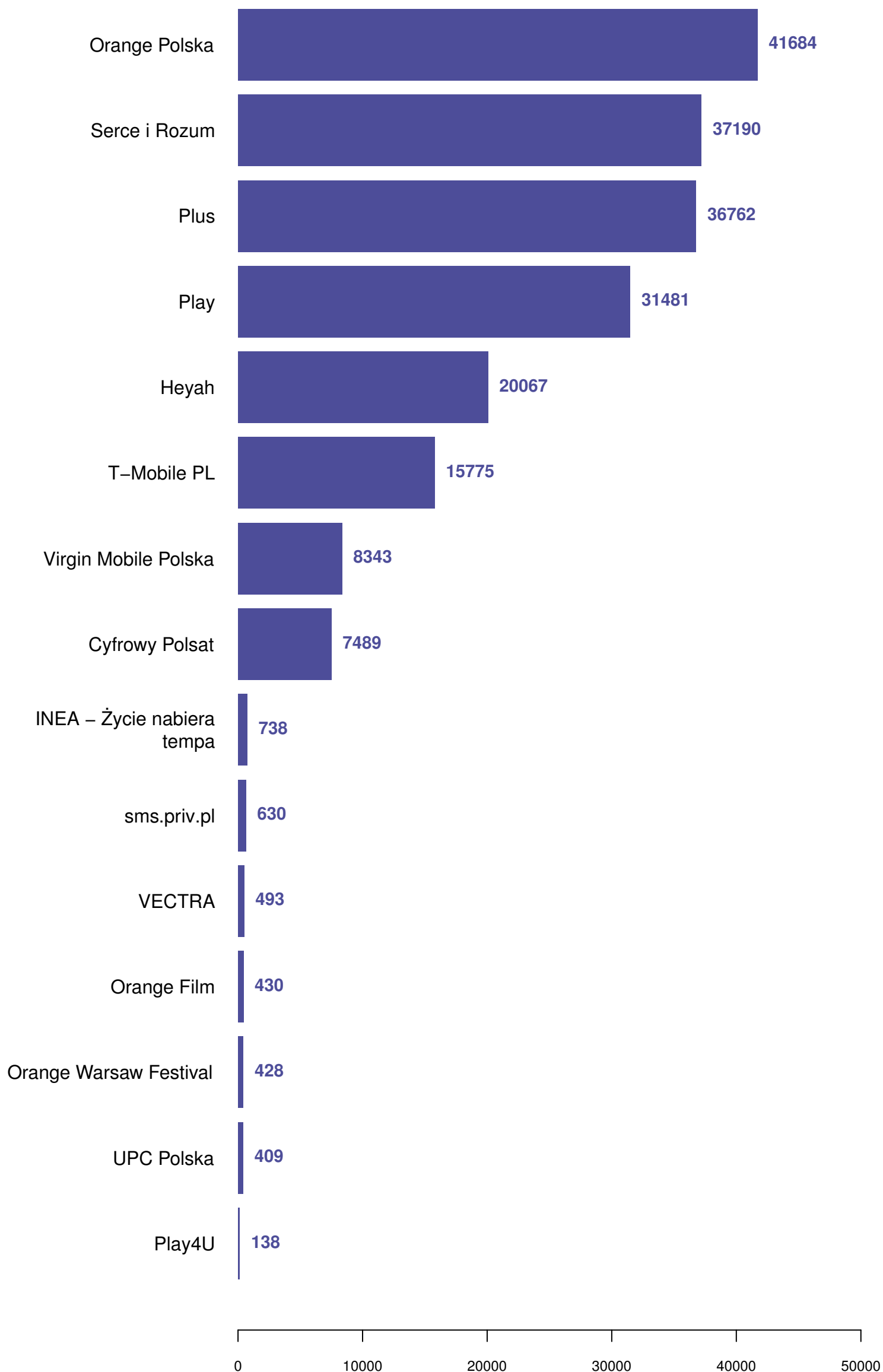
Ranking wg interaktywności, październik 2012



Relative Interactivity ■ Interactivity Index

Telekomunikacja

Ranking wg średniej dziennej "liczby osób, które o tym mówią", październik 2012



Telekomunikacja

Ranking postów wg wartości Interactivity Index, październik 2012

[multimedia / brak tekstu]

70% mężczyźni

liczba lajków: 16822
liczba komentarzy: 2282
fanpage: **T-Mobile PL**
czas publikacji: 2012-10-29 11:36:44

kobiety 30%

Facebook wprowadził emotki ;-) Która ikonka najfajniejsza? Wpiszcie ją w komentarzu!

48% mężczyźni

liczba lajków: 2123
liczba komentarzy: 3835
fanpage: **Play**
czas publikacji: 2012-10-12 11:34:54

kobiety 52%

Widzieliście, że Facebook wprowadził emotikonki do komentarzy? Możecie poćwiczyć w komentarzach poniżej! Które z nich wykorzystujecie przy pisaniu SMS-ów?

49% mężczyźni

liczba lajków: 1065
liczba komentarzy: 3786
fanpage: **Plus**
czas publikacji: 2012-10-12 16:31:05

kobiety 51%

Serce, Ty też możesz mieć swojego Pieszczocha...

15% mężczyźni

liczba lajków: 8961
liczba komentarzy: 343
fanpage: **Serce i Rozum**
czas publikacji: 2012-10-11 00:42:09

kobiety 85%

Wracają kody Orange na kartę. Czy już wiecie, gdzie ich szukać?

43% mężczyźni

liczba lajków: 3907
liczba komentarzy: 781
fanpage: **Orange Polska**
czas publikacji: 2012-10-15 09:37:37

kobiety 57%

Kolorowe paski obrazują rozkład płci wśród fanów, których zaangażował dany wpis

Źródło: sotrender.com