

# New media и «Билайн»

Екатерина Турцева,  
Менеджер по бренд-коммуникациям

# Россия имеет самую вовлеченную аудиторию Социальных Медиа в мире

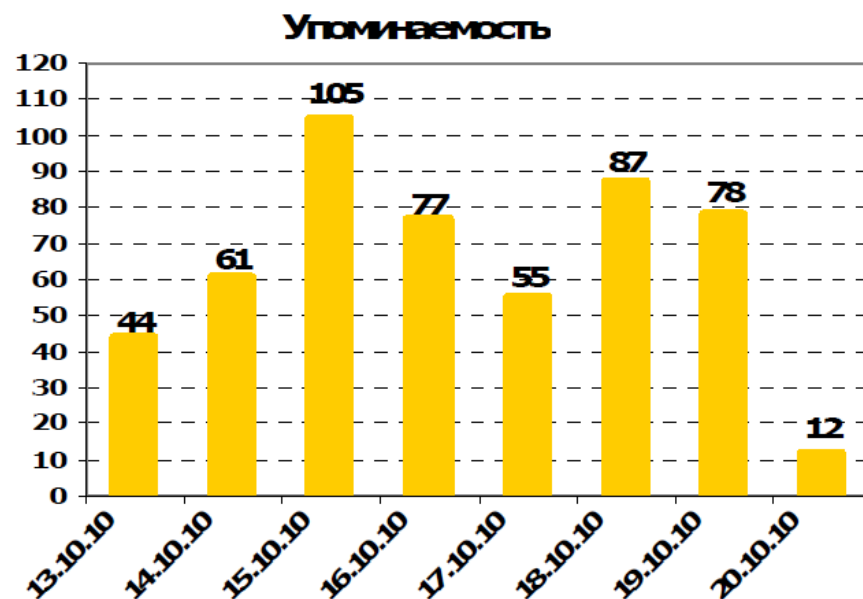
	Среднее количество времени на пользователя (в часах)	Общее количество пользователей (000)
<i>По всему миру</i>	4.5	964,305
<b>Россия</b>	<b>9.8</b>	<b>34,545</b>
Израиль	9.2	4,032
Турция	7.6	20,911
Великобритания	7.3	35,792
Филлипины	6.2	5,176
Канада	5.8	22,087
Индонезия	5.3	7,183
Финляндия	5.0	2,983
Испания	5.0	18,569
Пуэрто Рико	4.9	1,078

# «Билайн» в социальных сетях

**400** постов в день

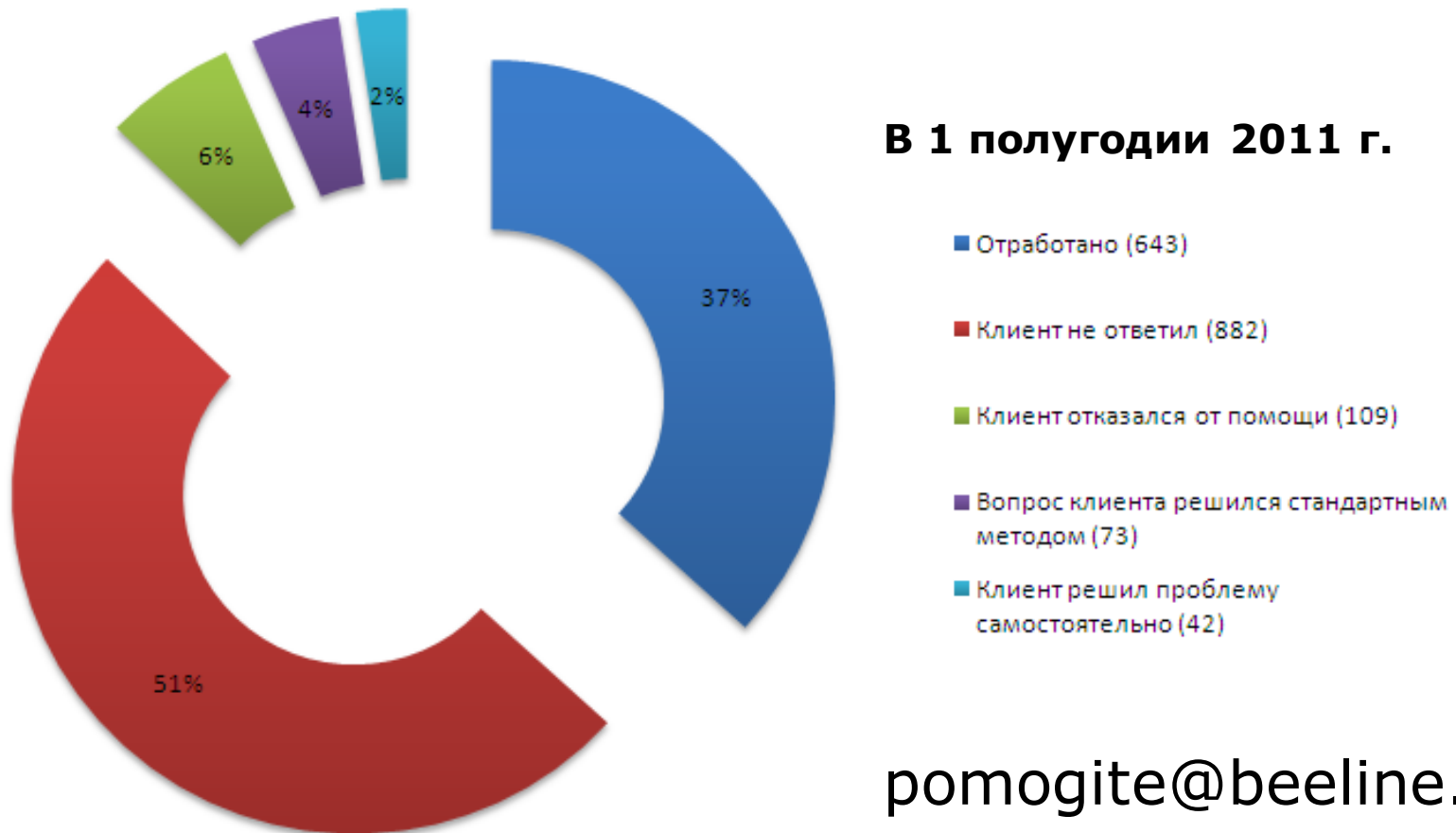
**100** сообщений - содержательные и эмоционально окрашенные

- Услуги мобильной связи
- Услуги проводного интернета «Билайн»
- Рекламные кампании
- Качество обслуживания
- Сложности с подключениями-отключениями услуг
- Неверная информация, переходящая из блога в блог



# Абонентская служба – 3 года в Интернете

Абонентская служба обрабатывает ~ 10% сообщений, где есть реальные проблемы пользователей



# Модель реагирования



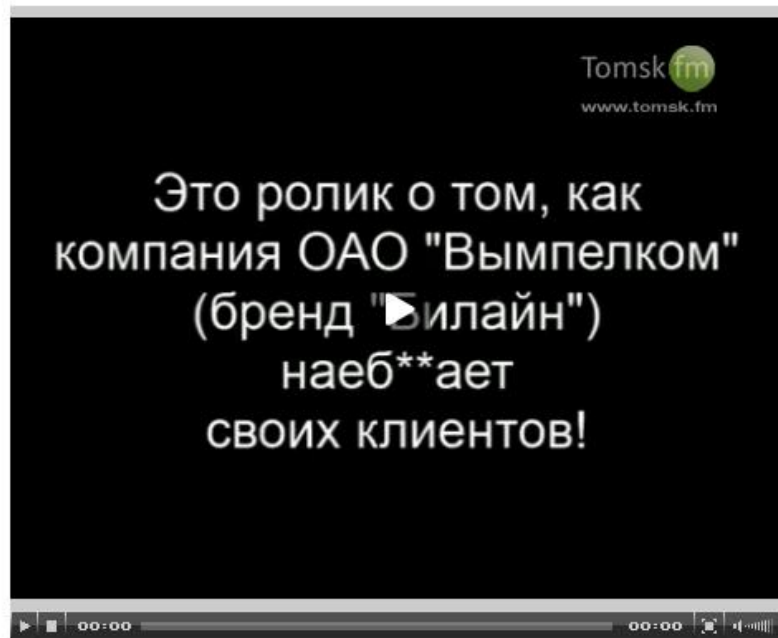
Помощь в настройках, совет как решить ситуацию

Перенаправление в абонентскую службу: ошибочно списанные деньги, неразрешимая трудность и т.д.

Объяснение позиции компании, развеивание мифов, убеждение клиентов

Правда о мобильном интернете от  
Билайн

[TOMSK.FM](#) – Разное



Это ролик о том, как вы имеете все шансы получить счет на 11

<http://tomsk.fm/watch/88443>

<http://www.yaplakal.com/forum28/topic/280000.html>

<http://www.yapfiles.ru/show/101632/81f36de03bbf696682cd27c39200ef7b.flv.html>

## Страховка – Беззаботный Интернет

Beeline ▶ I like it!

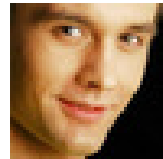
Телекоммуникации [✎ Редактировать](#)

[Поделиться](#)

[Tweet](#)



# Коробков VS Билайн



**korobkov** Антон Коробков  by Turtseva

Операторы поддержки нередко люди с ограниченными возможностями, инвалиды. Для них - возможность работать. Я однозначно изменю манеру общения

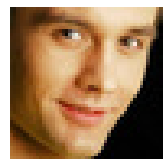
17 Mar



**ed\_vos** Eduard Voskanyan  by Turtseva

[@Turtseva](#) [@korobkov](#) здорово, что для них находятся рабочие места. и плевать, что кто-то все свалит на налоговые послабления. Билайн-молодцы.

17 Mar



**korobkov** Антон Коробков  by Turtseva

"Центр управления полетами" - мониторинг колл-центра [@Beeline\\_RUS](#) - тут следят за нагрузкой на линии и.т.д. <http://twitpic.com/4a9edv>

17 Mar

# Плющев VS Билайн

## Плющев



**plushev** Plushev

Счет от Билайна: 3 звонка в американском роуминге менее минуты каждый - 1800 р. Пи-до-ры. Может, они мне и те, которые я не брал посчитали?

12 hours ago

in reply to ↑



**@inna\_smbatyan**

Inna Smbatyan

@plushev дороговато как-то...



**plushev** Plushev

Поддержу.Катя - хорошая. Но работает клоуном у пидорасов. RT @irubtsov: @Turtseva @alexmak @plushev Катя! я знаю, я верю, что ты - не пидор!

12 hours ago



**irubtsov** Ilya Rubtsov

@Turtseva @alexmak @plushev Катя! я знаю, я верю, что ты - не пидор!



**Turtseva** Ekaterina

Если стоит автоответчик по недоступности телефона, то запись сообщений будет платной и равна цене входящего и стоимости исходящего звонка

## «Билайн»

### Цель:

**В кратчайшие сроки** остановить распространение истории и минимизировать негатив

### Методы:

Собрать доказательства по претензии, действовать открыто и сделать заявление достоянием общественности

### Площадка:

Твиттер

### Результат:

Многие посмотрели, но не поддержали. Сообщество в твиттере проинформировано. Будут внесены изменения на сайт в раздел роуминг, запланировано ряд обучающих активностей

# Донорство сотрудников «Билайн» в ШК

16 августа мы пригласили фотографа Сергея Мухамедова (TOP10 Российских блогеров) в ШК ВК на внутреннюю донорскую акцию среди сотрудников ВымпелКома. Его пост о данной активности получил большое количество положительных комментариев и был транслирован в Российской блогосфере читателями ЖЖ.

<http://ottenki-serogo.livejournal.com/187777.html>



# Вертолётный монтаж вышки сотовой связи



Фриц Моисеевич Морген - Вертолётный монтаж сотовой связи



Fritz Morgen. Блог

[ website | М  
[ userinfo | о  
[ archive | п]

18 сентября Олег Макаренко (блогер Fritz Morgen) после просмотра вертолетного монтажа вышки «Билайн» опубликовал пост «Вертолетный монтаж сотовой вышки»:

<http://fritzmorgen.livejournal.com/333901.html>

Пост вошел в TOP-15 в Российской блогосфере.

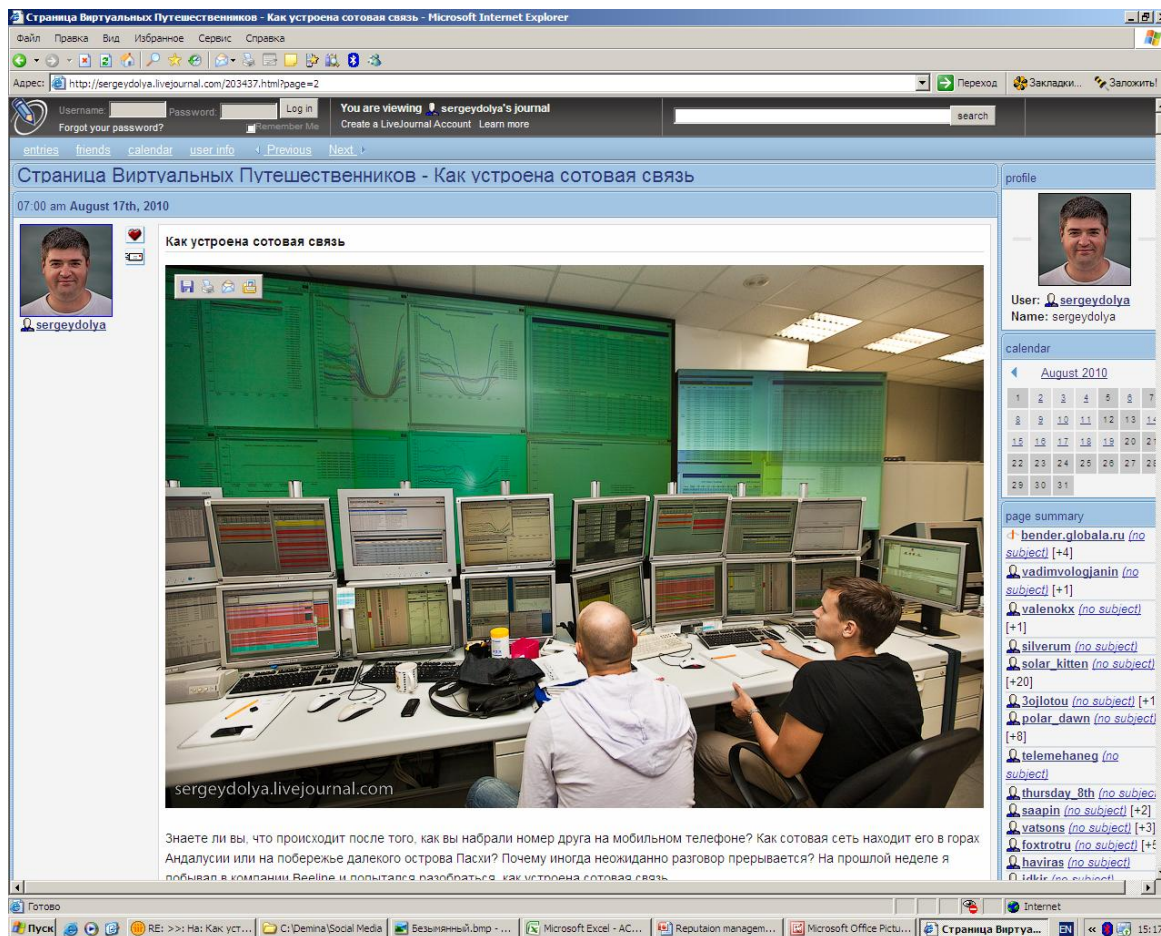
Репортаж прочитало более 70 тысяч человек.



# Как работает сотовая связь



Билайн™



17 августа после визита Мониторинга Сети Сергеем Доля (блогер №3 в Российской блогосфере) был опубликован пост "Как работает сотовая связь":

<http://sergeydolya.livejournal.com/203437.html?page=2>

Пост занимал 2-ое место в TOP-10 в Российской блогосфере (за 2 дня 180К прочтений, за месяц 290К, комментариев **>900**), по итогам месяца пост лидирует в TOP-30.

Все комментарии позитивные и нейтральные, PR совместно с техническими специалистами отвечали на вопросы.

Пост был переведен на английский язык и опубликован в зарубежной блогосфере:

<http://englishrussia.com/index.php/2010/08/18/how-they-make-mobile-communications/#more-16889>

# Запуск сети 3G в Ханты-Мансийске



Мастер-класс по биатлону от Чемпиона Мира

К чемпионату мира по биатлону «Билайн» обеспечил 100% покрытие сетью 3G Ханты-Мансийск

Пресс-тур, в составе которого был Сергей Доля: «P.S. Поездка была организована компанией Билайн, которая запустила в Ханты-Мансийске сеть 3G прямо перед чемпионатом. **Надо признаться, что 3G в Ханты-Мансийске работает быстрее, чем Yota в Москве.** Именно благодаря этой скорости стали возможны все мои бесконечные твиты с фотографиями во время гонки и экскурсий по городу».

4 поста – более 900 тысяч просмотров



[sergeydolya](#)  
March 11th, 6:40



# Работники невидимого фронта



Пишет Оттенки Серого ([@ottenki\\_serogo](#))  
@ 2011-03-25 09:47:00



Метки данной записи: [Москва](#), [Фото](#)

## Работники невидимого фронта

Знакомьтесь, это Виктория. Хотя, наверняка, вы с ней уже общались:  
- Добро пожаловать в "Билайн"! Уважаемые абоненты, по всем вопросам интернет и телевидения нажмите "один"...  
Корреспонденту НедоСМИ удалось заглянуть в глаза тем людям, которых мы никогда не видим.



17 марта по всей России прошли дни открытых дверей для блогеров и всех желающих. Сбор заявок – Twitter и ВКонтакте. Пост прочитало порядка 70 тысяч человек.

Впервые был открыт для всех желающих новый ЦПК в Перми.

25 марта 2011 года Сергей Мухамедов после экскурсии в ЦПК Москвы, опубликовал пост «Работники невидимого фронта»:

<http://ottenki-serogo.livejournal.com/21232>

# Онлайн в Оффлайне

**Homenet.beeline.ru** – форум, созданный для пользователей Интернета «Корбины» в 2005 году.

На форуме **430 000** пользователей, которые оставили **более 3 миллионов** сообщений.

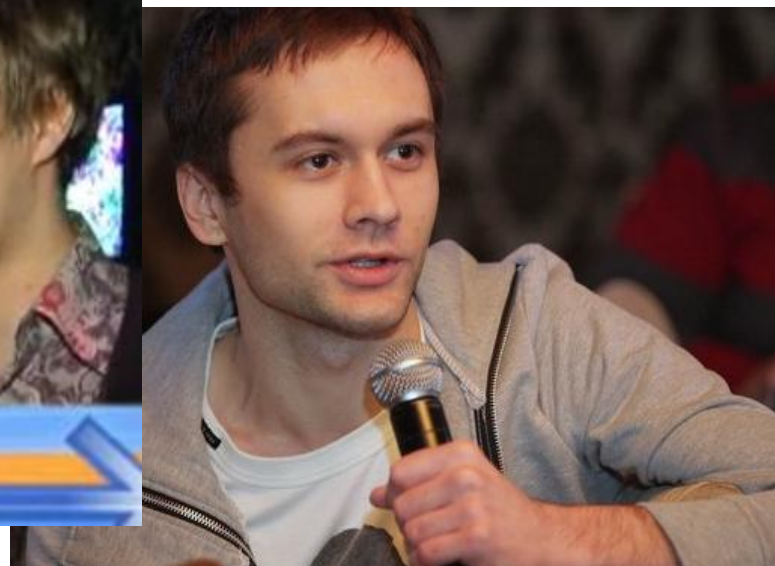
**День Рождения Форума (Завтра)** – традиционное ежегодное мероприятие для форумчан.

Регистрация <http://homenet.beeline.ru/hb/>

Обязательные участники – Директор по развитию Интернета, а также основатель Форума, хорошо знакомый пользователям.



# Пресс-клубы для СМИ и блогеров



Так есть PR в Интернете или нет? )))



# Живите на яркой стороне! )))



## Мои контакты

Twitter - @Turtseva

Facebook – Ekaterina Turtseva

LiveJournal – Katya\_Turtseva