

Цифровые коммуникации компании как часть PR-стратегии



Наталья Рушкевич

PR-менеджер LiveTex,

Преподаватель Русской Школы Управления

Пиарщик в цифровую эпоху



Чаты

Мессенджеры

Соцсети

Звонки

E-mail

Устные вводные

Настоящий пиарщик в цифровую эпоху



«Мигают» чаты

10 запросов в мессенджерах

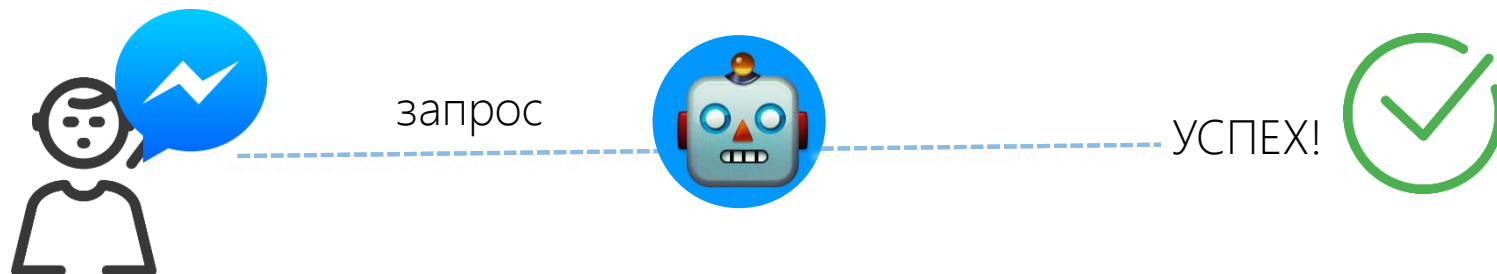
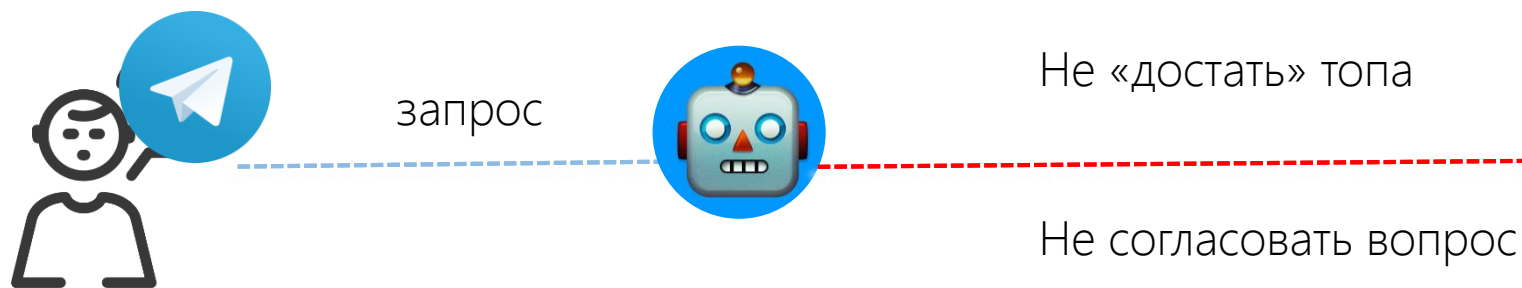
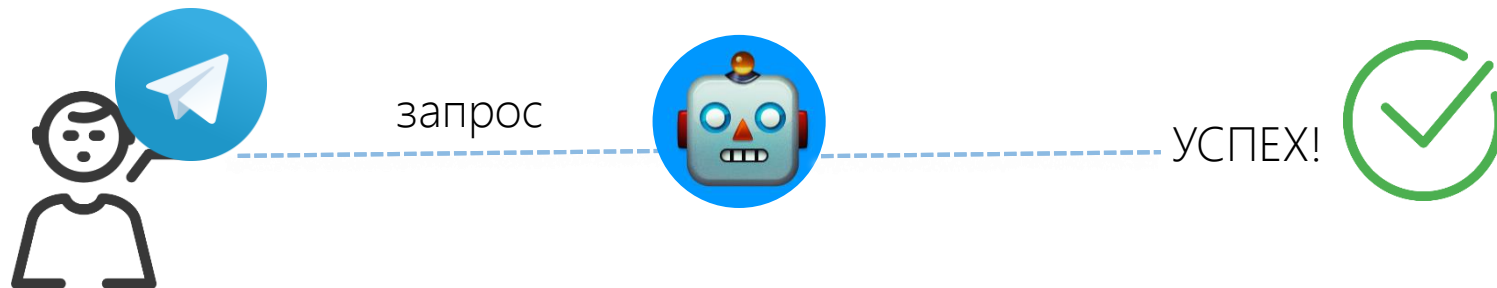
Сообщения и комментарии в соцсетях

Непринятые звонки

Непрочитанные e-mail

Нерешенные устные вводные

Мы не успеваем обрабатывать входящие запросы, страдает репутация



Негатив?

Отзывы?

Жалобы?

Упущенные возможности?

Как так получается?

Новое сообщение



Среднее время ожидания ответа — более 1 дня [?]

Среднее время ожидания ответа — более 1 дня [?]

Перейти к

Сообщение

Перейти к диалогу с сообществом

Откуда «прилетает» в PR 24 часа в сутки?



От журналистов



От топ-менеджеров



От коллег



От партнеров, дилеров



От блогеров



От любого человека



Семён Ефимов

2 ч · 🌐

Весной этого года я решил, спустя год, поставить симку Yota, благо, сама компания рассказывает, что у них отличное покрытие сети в спальных районах и уж тем более в центре. В тот день все было очень печально - на телефоне грустно горела надпись "Нет сети". Тогда со мной на связь вышли сотрудники оператора и клятвенно пообещали разобраться в ситуации и решить проблемы с сетью. Прошло 4 или даже больше месяцев. Вчера я решил проверить качество связи. Если вы думаете, что что-то изменилось, то я вас огорчу - "Нет сети" по-прежнему радует глаз, а в центре города для данного оператора является нормой, когда сигнал связи и интернет пропадают каждые 10-15 минут. Сначала думал, что дело в месте, но нет: Лиговский проспект, Маяковская, Невский проспект от Восстания до Дворцовой, Горьковская, Петропавловская крепость - вот лишь малый список мест в центре города, где четвертый федеральный оператор работает с постоянными сбоями. Похоже, придется окончательно выкинуть их симку и пользоваться только МТС, который, к слову, меня еще ни разу не подводил.

👍 Нравится

💬 Комментарий

➦ Поделиться

👍 3



Катя Кузнецова Грустно. В Москве у них такое крайне редко.

Нравится · Ответить · 1 ч



Павел Пушкарев МТС крут, у них сеть реально справляется с LTE, есть интернет и голос. МФ хуже всех сейчас. Если бы не роуминговые тарифы утащил бы номер в МТС не задумываясь.

Нравится · Ответить · 1 ч



Елена Коварская а меня мтс тут кинул на 2500, опция междугородняя у них не сработала.а до этого на другой симке списывал деньги за услугу, которую сам подключил мне.

Нравится · Ответить · 1 ч · Отредактировано



Andrey Razumov Четвертый федеральный - #Теле2

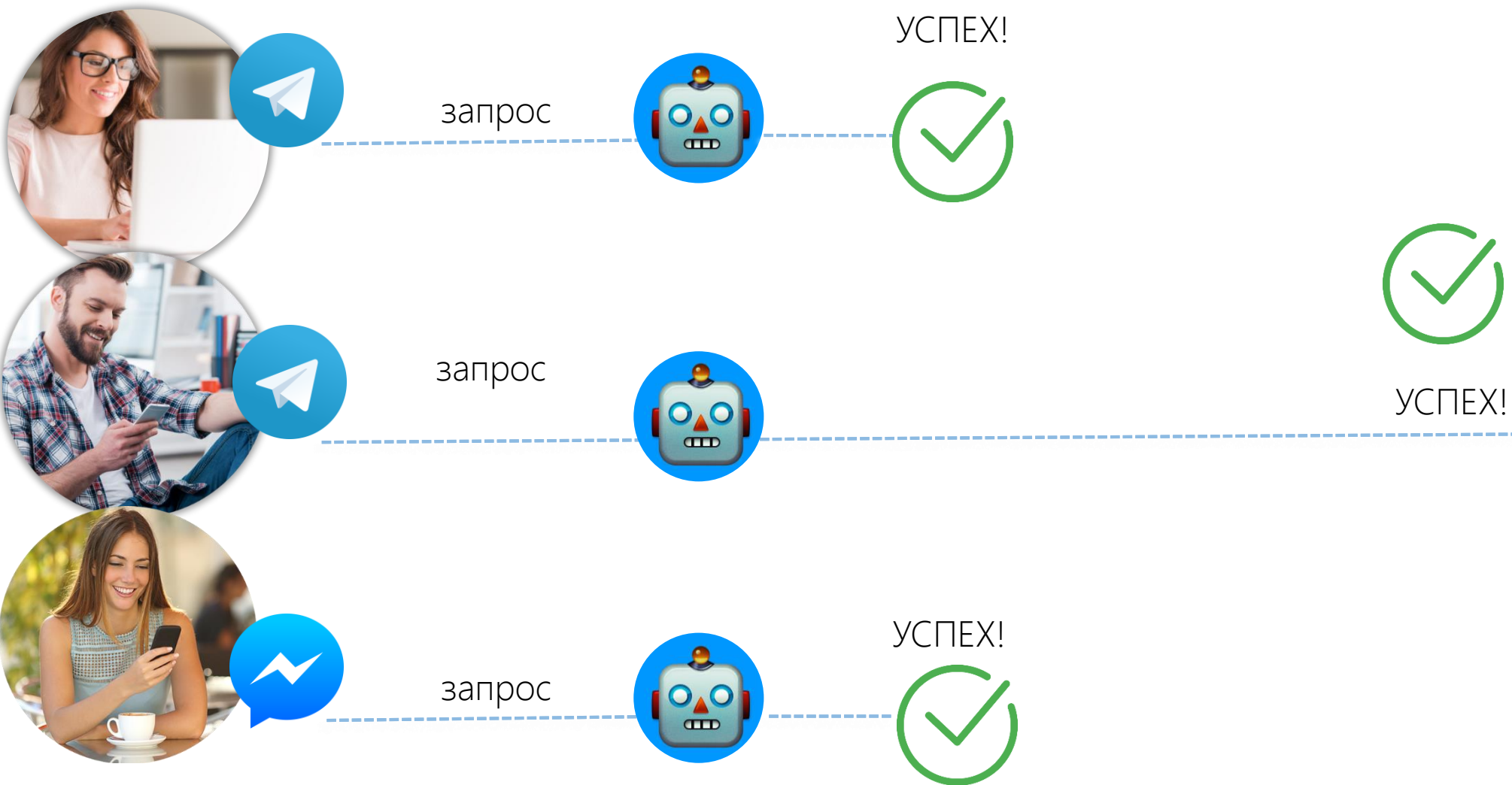
Нравится · Ответить · 34 мин.



Написать комментарий ...



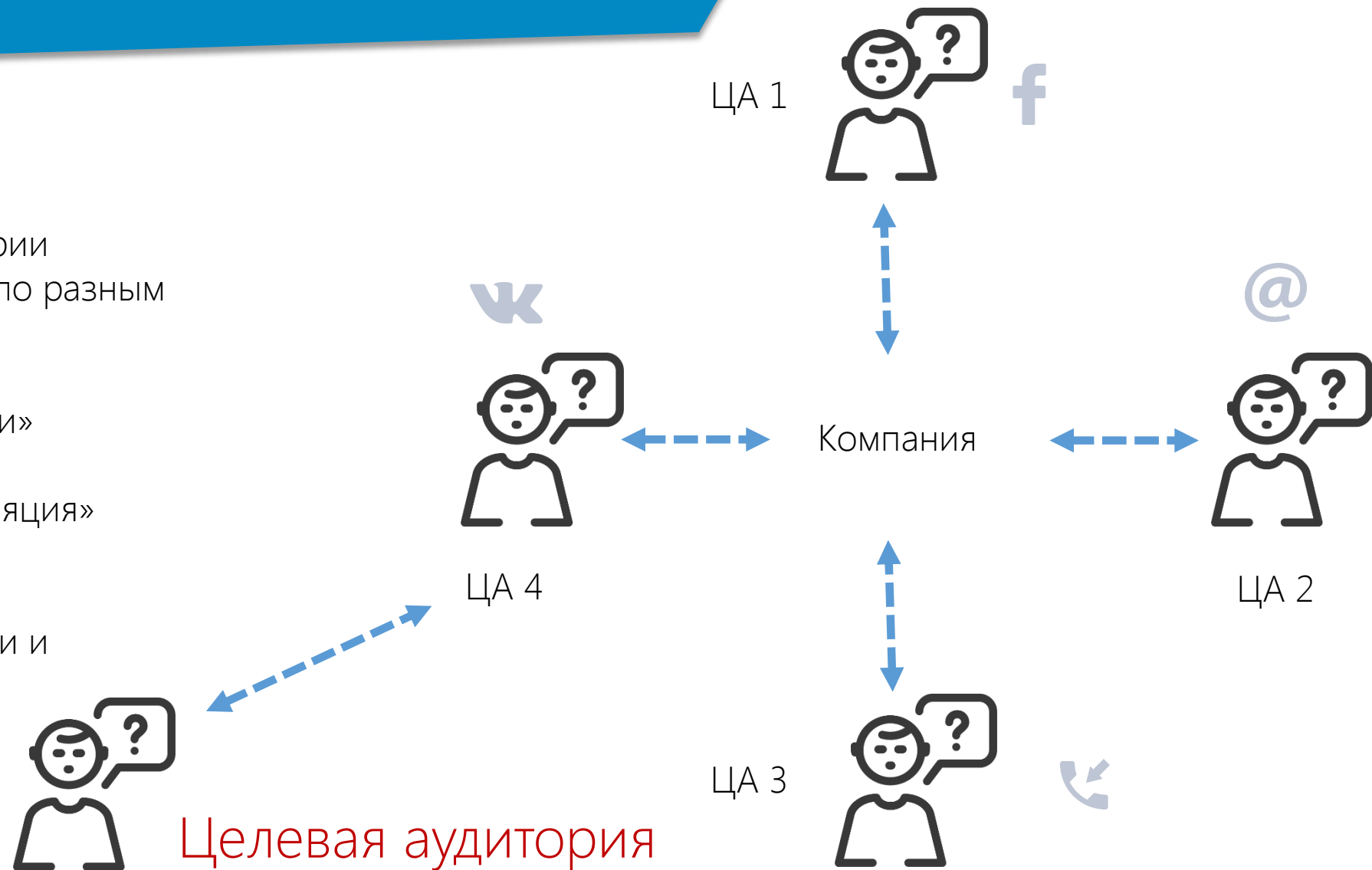
Как упорядочить хаос?



От мультиканальной к омниканальной модели PR

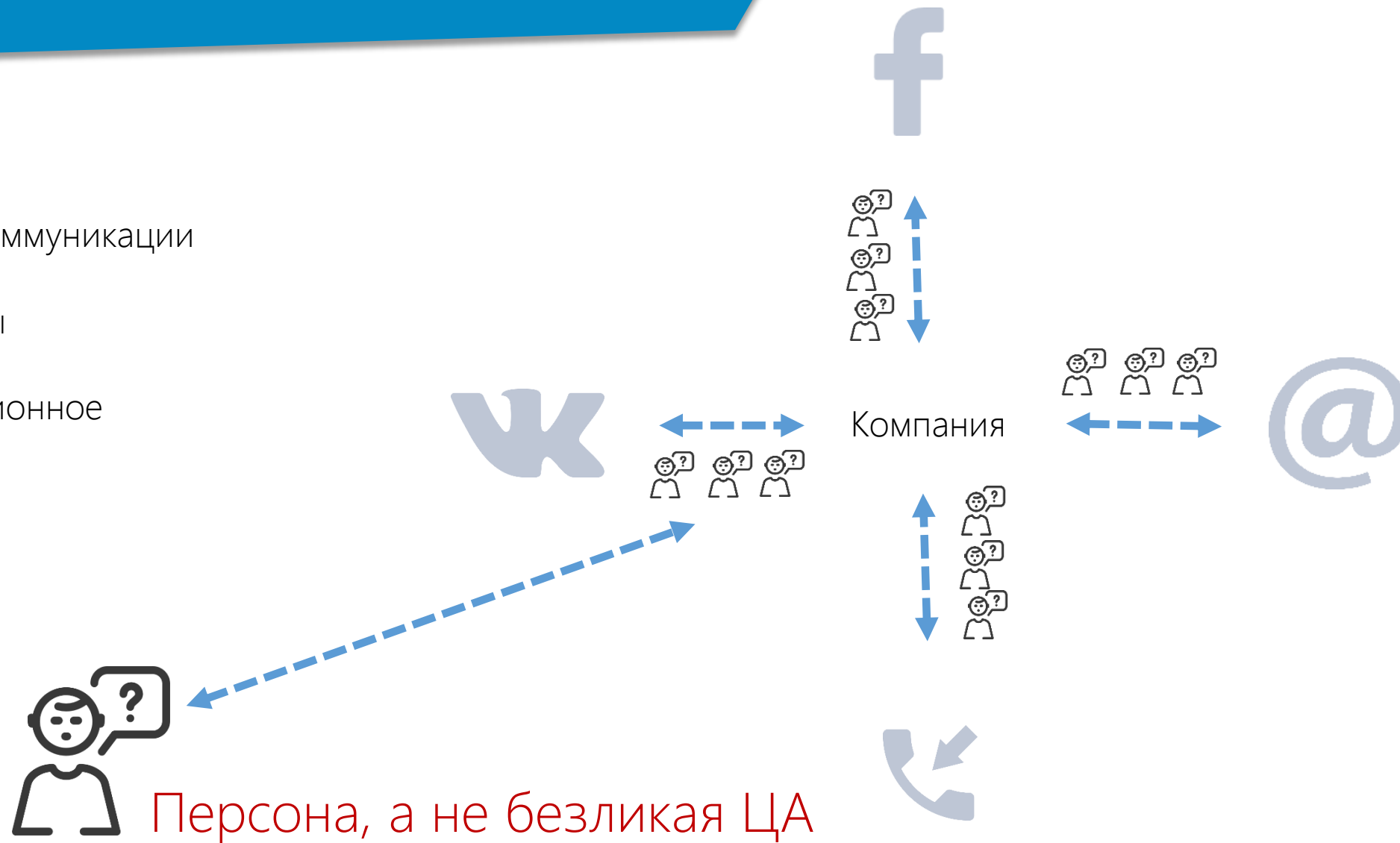
Мультиканальная модель (multi-channel)

- Разные целевые аудитории общаются с компанией по разным каналам
- «Эффект разрозненности»
- «Информационная изоляция»
- PR не контролирует информационные потоки и ситуацию



Оmnиканальная модель (omni-channel)

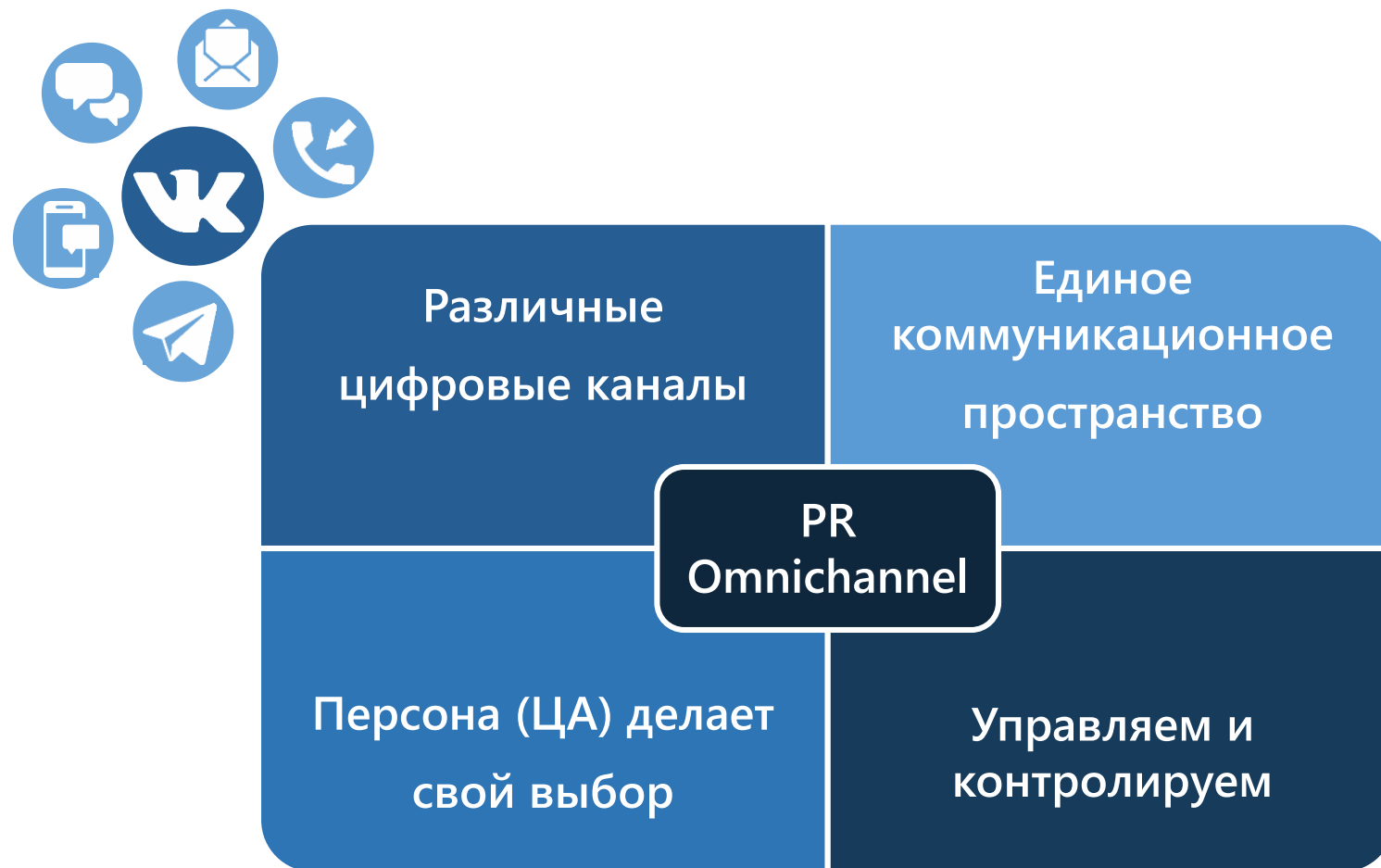
- Интегрированные коммуникации
- Через любые каналы
- Единое коммуникационное пространство
- Контроль ситуации





- Люди используют не менее 3 каналов
- Омниканальность – это легкое перемещение по каналам коммуникации
- Персона не должна замечать где она общается с компанией, главное как она общается с компанией


Оmnиканальный PR




Цифровые коммуникации «В ДЕЙСТВИИ»

1

Наши icq-консультанты готовы ответить на ваши вопросы

 268 669 712

 469 430 122

Отзывы

Великолепная обувь, уже второй год ничего кроме этой марки покупать не могу. Кожа качественная, удобная, как тапочки (даже на каблук), подошвы не стираются))) А какие цвета))) Спасибо огромное, чт...

Большое спасибо вам за эту

3

К сожалению, эта страница недоступна.

Возможно, вы воспользовались недействительной ссылкой или страница была удалена.





5

  El Naturalista на WWW.COOLSHOES.RU
Наша обувь на высоком каблуке и красива и комфортна.







25 июл в 10:51

Мне нравится  5

  El Naturalista на WWW.COOLSHOES.RU
494 модель в наличии в разном цветовом исполнении.
25 июл в 10:52 | Ответить

2

 Facebook  Livejournal  Twitter  vkontakte

[Previous 10](#)

Новые магазины в Санкт-Петербурге

May. 13th, 2014 at 3:35 PM



[karabuka](#)

В Санкт-Петербурге появилось несколько новых точек, где можно куп

Магазин обуви "RENE"

СПб, пр. Энгельса, д. 154, ст.м. "Пр. Просвещения"

ТРК "Гранд Каньон" 1 этаж, секция 1-18

Телефон: +7 (931) 368-78-48

Магазин "Параногас"

СПб, ул. Одоевского, д. 27, лит. А, ст. м. "Приморская"

ТК "Платформа" 2 этаж

4

- 1 из 4 заявленных каналов!

- Проведите аудит в цифровых каналах
- Пообщайтесь со своей компанией как клиент
- Пообщайтесь со своей компанией как потенциальный сотрудник
- Пообщайтесь со своей компанией как журналист



- Цифровые коммуникации не должны вестись в фоновом режиме
- Напишите документ, в котором будут описаны «все косяки»
- Тренинг для топов – объясните, где компания теряет деньги
- Тренинг для HR – они станут проводником знаний для персонала



Платформа стратегии

- Напишите и согласуйте «коммуникационную политику в цифровых каналах»
- Напишите регламент взаимодействия с PR внутри компании через «цифру»
- Не надо прыгать выше головы и пытаться делать крутой SMM – лучше меньше, но «чище»
- Клиенты и сотрудники – «требовательные», они хотят вас подловить на любой ерунде
- Не «закапывайтесь» внутри компании – периодически проводите информационный аудит и смотрите на компанию свежим взглядом
- Определитесь как вы общаетесь через цифровые каналы, адаптируйтесь под современные требования
- Приведите в порядок инфополе и соцсети. «Вынесите мусор», а потом стройте космические планы по захвату вселенной

Встраивание цифровых коммуникаций В PR-стратегию компании



Подстраховывайтесь
от «пирожков с повидлом»





Контакты



+7 (911) 197-18-14



facebook.com/natalia.rushkevich



natalia.r@livetex.ru



vk.com/natalia.rushkevich



[@rushkevich](https://t.me/@rushkevich)