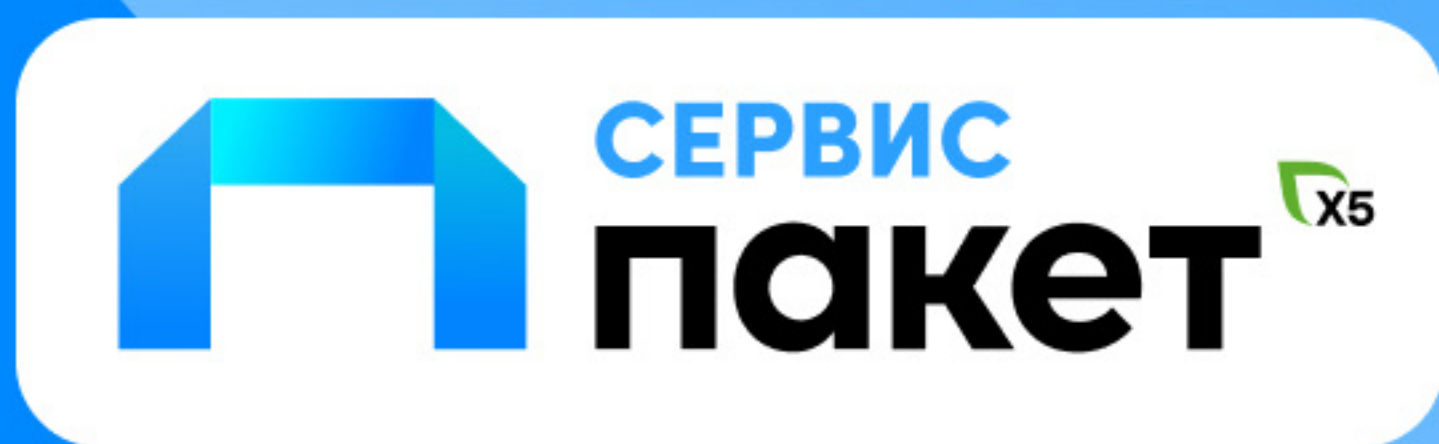
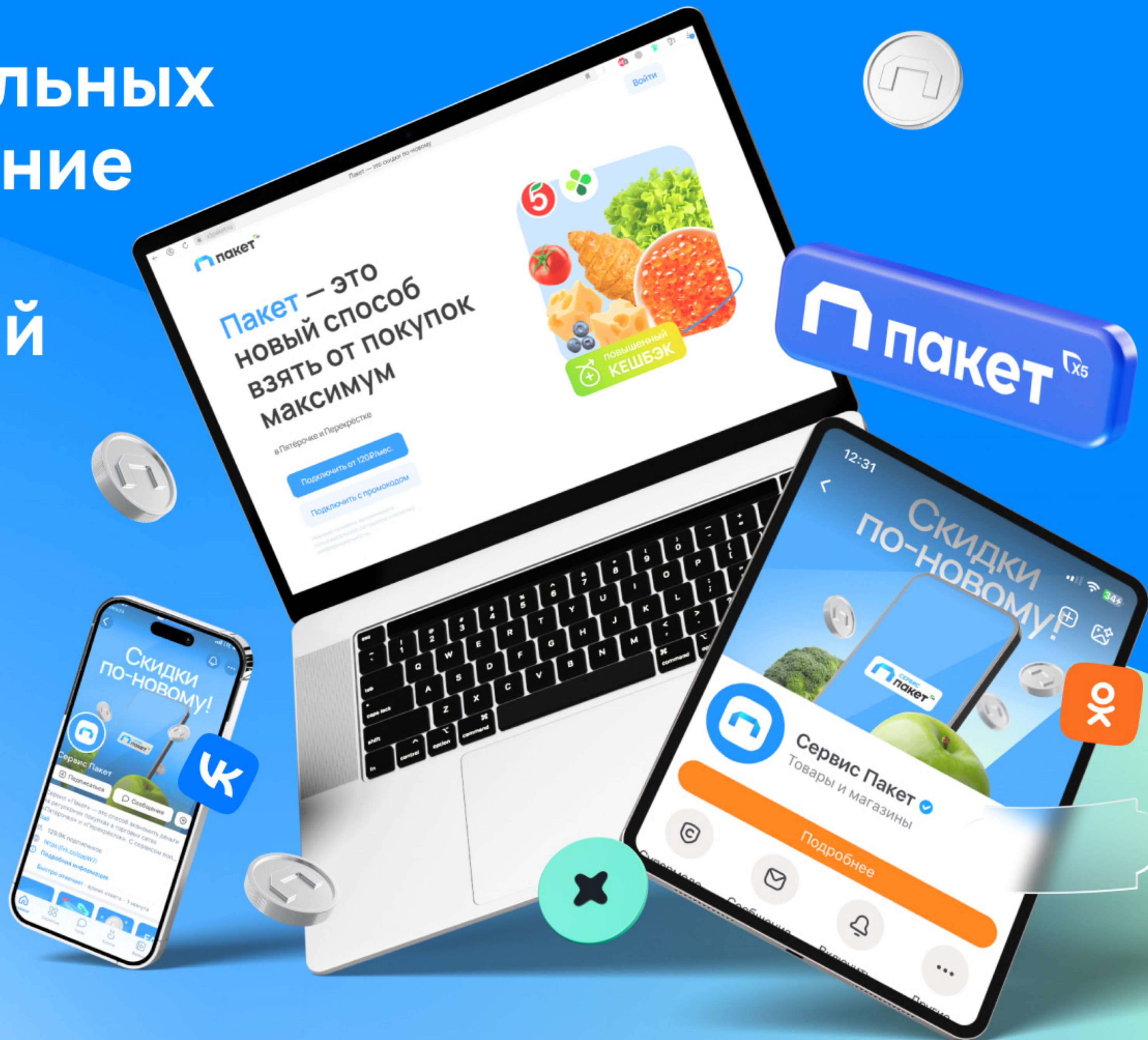


Перезапуск социальных сетей и выстраивание коммуникации с новой аудиторией



×
О'СМЫСЛЕ



Проблематика

Сервис «Пакет» – новая ступень программы лояльности «Х5 Клуба», которая помогает получать больше кэшбэка за покупки.

Сервис стал одним из партнеров VK Fest и в короткие сроки смог привлечь более 120 000 подписчиков. Но после фестиваля столкнулся с массовыми отписками.

Бренд пришел к нам с целью удержать набранную аудиторию, вовлечь ее в коммуникацию и познакомить с сервисом. На момент начала нашей работы – 1 августа 2023 года, число подписчиков бренда составило 139 881.



Цели

- донести до целевой аудитории выгоды сервиса
- сохранить аудиторию и снизить ее отток в сообществе ВКонтакте
- охватить новую аудиторию на площадке других социальных сетей



Задачи

- создать TOV и визуальную стилистику соцсетей на основе брендбука
- повысить вовлеченность аудитории через новый подход к контенту
- выстроить доверительные отношения с новой аудиторией через работу с обратной связью
- создать и наполнить группу в Одноклассниках
- интегрировать бренд в телеграм-канал «Х5 Клуба»



Этапы

1. Перезапуск сообщества ВКонтакте

1.1. Новый подход к контенту:

- Разработали рубрикатор
- Поддержали рекламные кампании бренда в соцсетях
- Запустили формат клипов ВКонтакте

1.2. Запуск виджета активности ВКонтакте

1.3. Модерация

2. Создание сообщества в Одноклассниках

2.1. Запуск брендированных рамок

3. Интеграция бренда в канал «Х5 Клуба»



Перезапуск сообщества ВКонтакте /1.

Сообщество ВКонтакте имело однообразный рубрикатор, не вовлекающий пользователей в коммуникацию с брендом. Поэтому мы разработали новую контент-политику, визуальное оформление сообщества и изменили подход к модерации.

В ноябре 2023 года сервис «Пакет» обновил брендбук. В сжатые сроки мы изменили оформление соцсетей и начали использовать новую стилистику в публикациях.

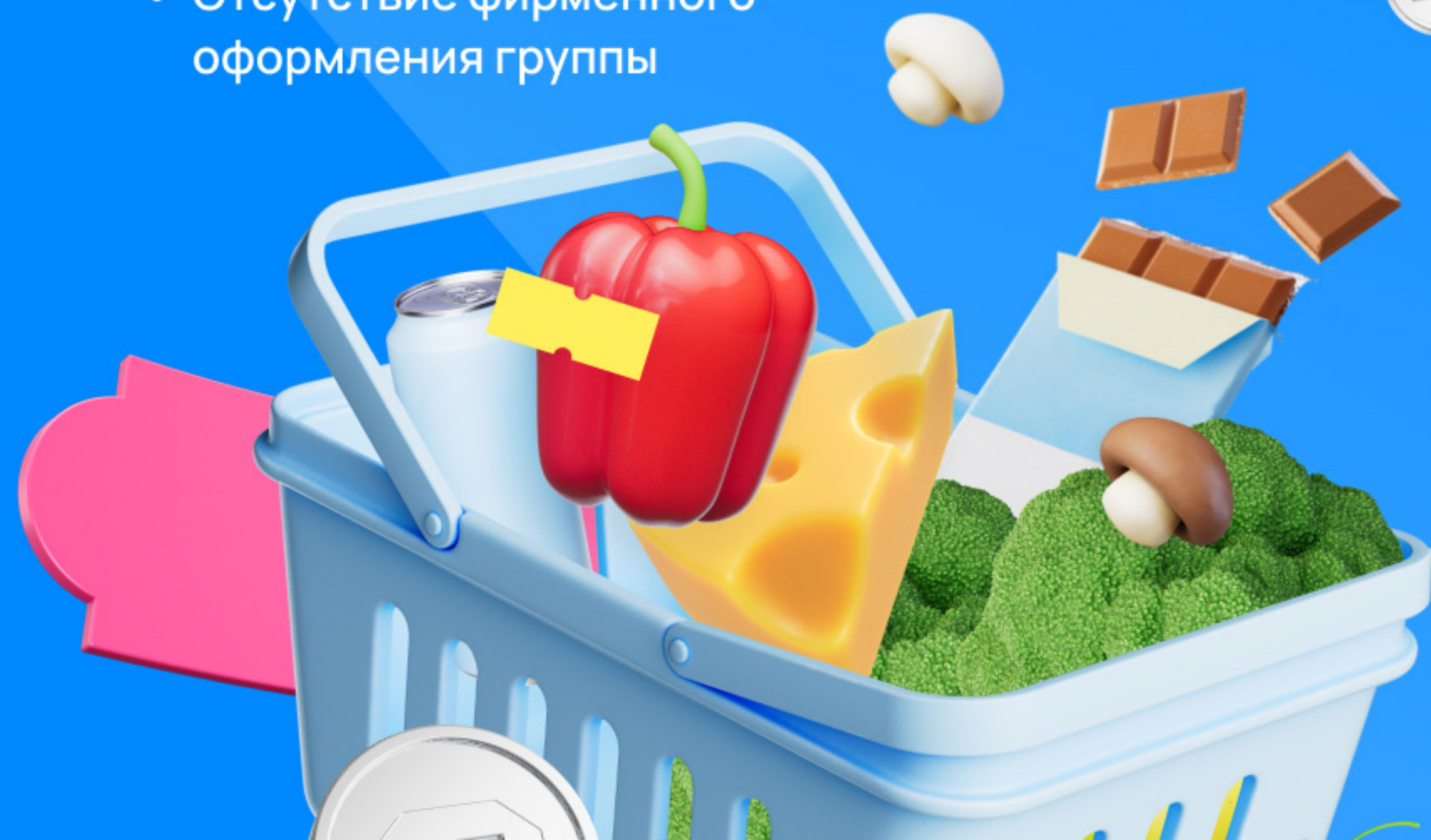


До

- Нерегулярный постинг и однообразный рубрикатор
- Отсутствие видеоформата, вовлекающего и развлекательного контента
- Низкая вовлеченность подписчиков сообщества
- Много негативных комментариев, которые не обрабатываются
- Отсутствие фирменного оформления группы

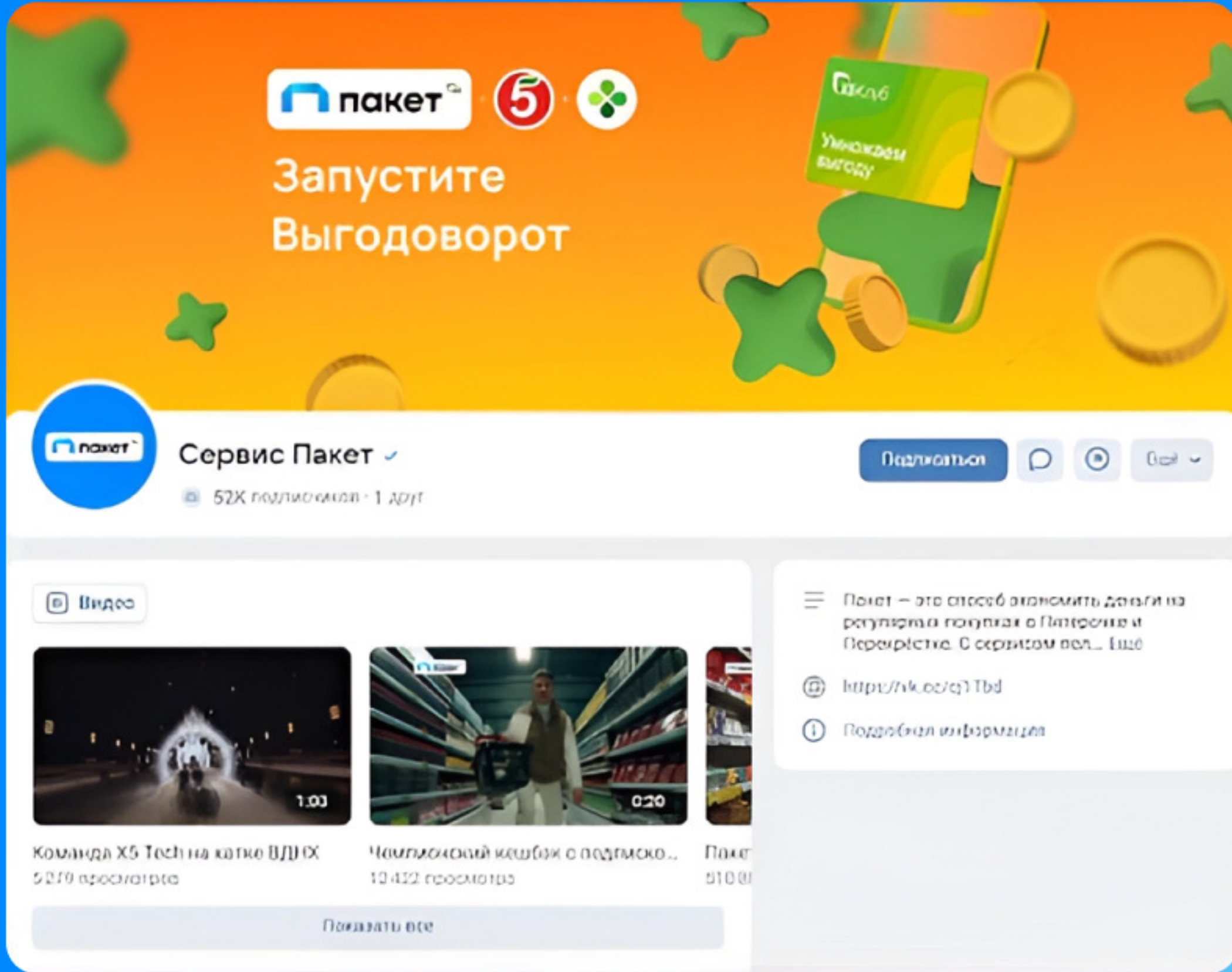
После

- Обновили рубрикатор и наладили регулярный постинг в сообществе
- Добавили новые рубрики и форматы — клипы, геймификации и полезный контент
- Повысили вовлеченность в 2,5 раза благодаря новому подходу к контенту
- Изменили работу с обратной связью, начали отвечать на все вопросы и обрабатывать негатив от пользователей в комментариях
- Обновили оформление группы
- Разработали меню и отрисовали обложки, отражающие айдентику бренда

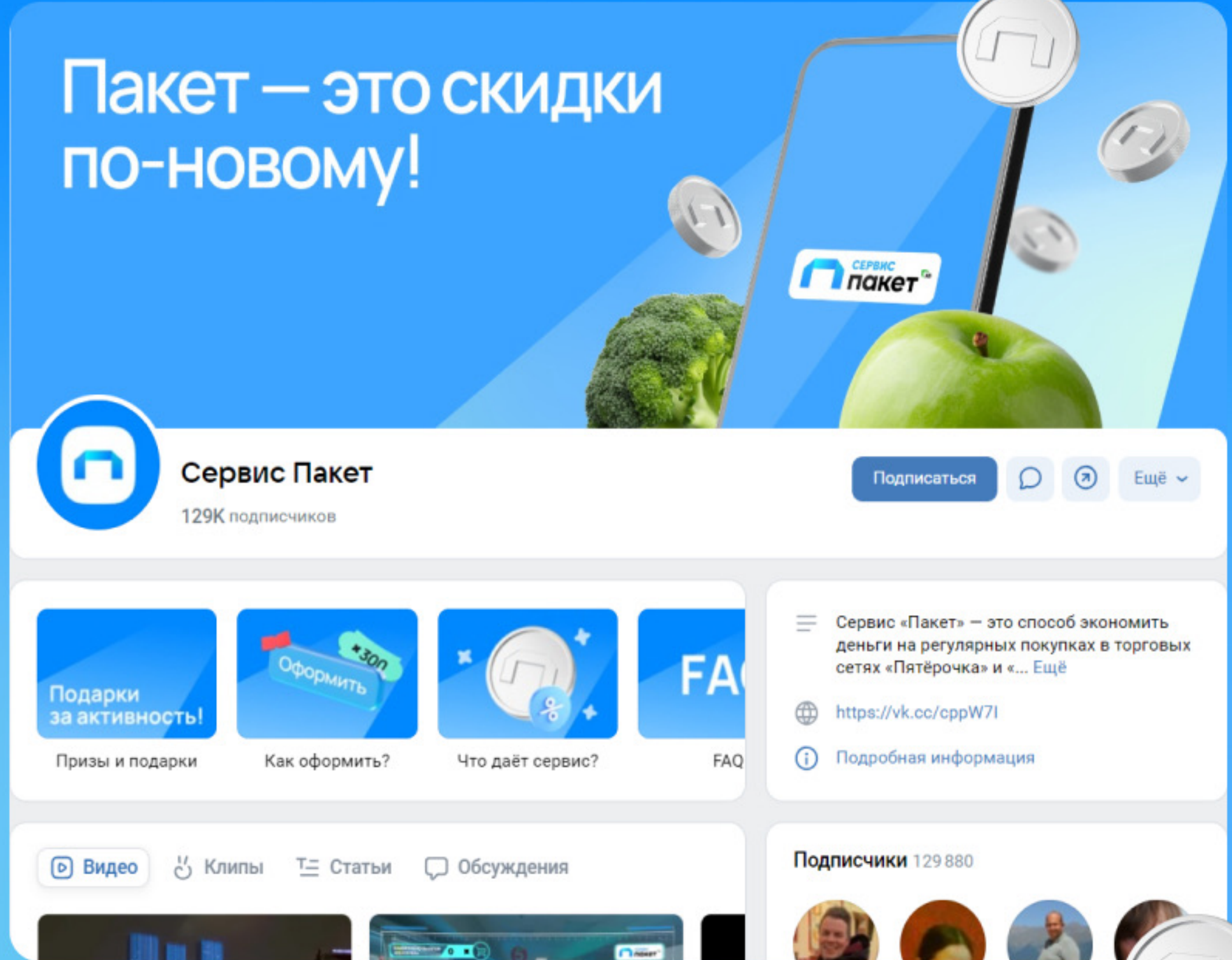




до



после



Новый подход к контенту /1.1.

Разработали рубрикатор

В результате проведенной аналитики, мы выделили ключевые интересы и потребности целевой аудитории. Они стали основой нового рубрикатора ВКонтакте.

Весь контент мы разделили на 5 направлений, каждое из которых решает свою задачу. Развлекательные и вовлекающие посты работают на формирование позитивных эмоций и повышение лояльности. Полезные публикации помогают подписчикам сэкономить и разнообразить рацион. Продуктовые — знакомят с выгодами и особенностями сервиса, а рекламные посты привлекают внимание к акциям и анонсам X5 Group.



Разрыхлитель — 12 Р;
Сливочное масло — 150 Р;
Сахар тростниковый — 150 Р;
Консервированный ананас — 170 Р;
Доставка — 99 Р;

Стоимость с Пакетом: 621 Р
(с учетом скидки 10%)

Сервис Пакет
15 янв в 15:00

развлекательные

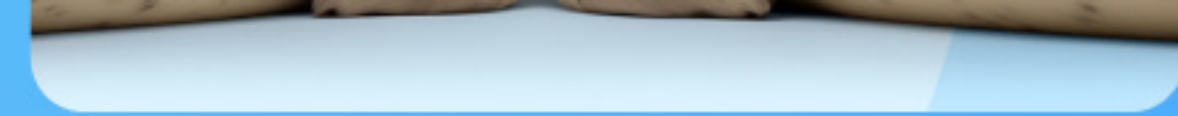
Сможете угадать, что спрятано на картинке? 🤔

Приготовили небольшую загадку, но предупреждаем — разгадать ее непросто, справятся только фанаты киноновинок!

Оставляйте свои варианты в комментариях — посмотрим, кто здесь главный киноман 🍿

полезные

Советы в Международный разгрузочный



продающие

Сервис Пакет
23 окт 2023

Знакомьтесь, это Аня — пользователь Пакета!

Сегодня она собралась приготовить для близких фирменный пирог с грибами. А открыв холодильник, поняла, что не хватает ингредиентов. На улице началась гроза, поэтому Аня выбрала доставку.

Заказ в «Пятёрочке» со скидкой 10% составил 1350 рублей. Экономия на доставке — 99 рублей. После покупки на карту «X5 Клуба» пришел кешбэк — 750 баллов. В итоге Ане удалось сэкономить 324 рубля и накормить семью вкусным ужином. И все это не выходя из дома!

Кате — соседке Ани, тоже нужно было купить продукты. Только она ничего не знала про Пакет и хотела сэкономить на доставке. Поэтому в магазин отправилась сама. В результате Катя шла с тяжелыми сумками под дождем, а дети еще час ждали ужин.

Если вы хотите пользоваться повышенным кешбэком и бесплатными доставками, как Аня, попробуйте Пакет за 1 Р по промокоду ПАКЕТВК: <https://vk.cc/crLdEa>

Пакет — это скидки по-новому 🍷

Как окупить сервис за одно применение?

Сэкономлено: 324 рубля

полезные

РОЖДЕСТВЕНСКИЙ РЕЦЕПТ

Готовим узвар



Новый подход к контенту /1.1.

Поддержали рекламные кампании бренда в соцсетях

Мы выделили в отдельную рубрику совместные акции между брендами X5 Group. Она состоит из партнерских постов с «Пятёрочкой», «Перекрёстком», «Х5 Клубом» и другими сообществами.

Кроме того, мы поддерживали рекламные кампании самого сервиса. Например, осенью проходила акция «Сорвите кушбэк!», где участники могли выиграть 500 000 рублей.

Перезапуск сообщества ВКонтакте /1.

Для того чтобы привлечь внимание и прогреть подписчиков к запуску масштабных скидок на сайте бренда, мы разработали креативный сторителлинг про приключения космонавта Вани. Придумали персонажа, разработали визуальную стилистику и написали драйвовую историю, которая объединила все посты в поддержку акции.

57 817

ОХВАТЫ

0,8%

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ



чёрная пятница

Новый подход к контенту /1.1.

Запустили формат клипов Вконтакте

Бренд ранее не использовал формат VK клипов, поэтому мы уделили особое внимание планированию вертикальных роликов. Мы разделили видео-контент на забавные клипы и ролики с собственным продакшеном.

В результате мы получаем живой контент, который собирает десятки тысяч просмотров. Короткие динамичные клипы помогают привлечь новую аудиторию и вовлечь существующих пользователей в более близкую коммуникацию с брендом.

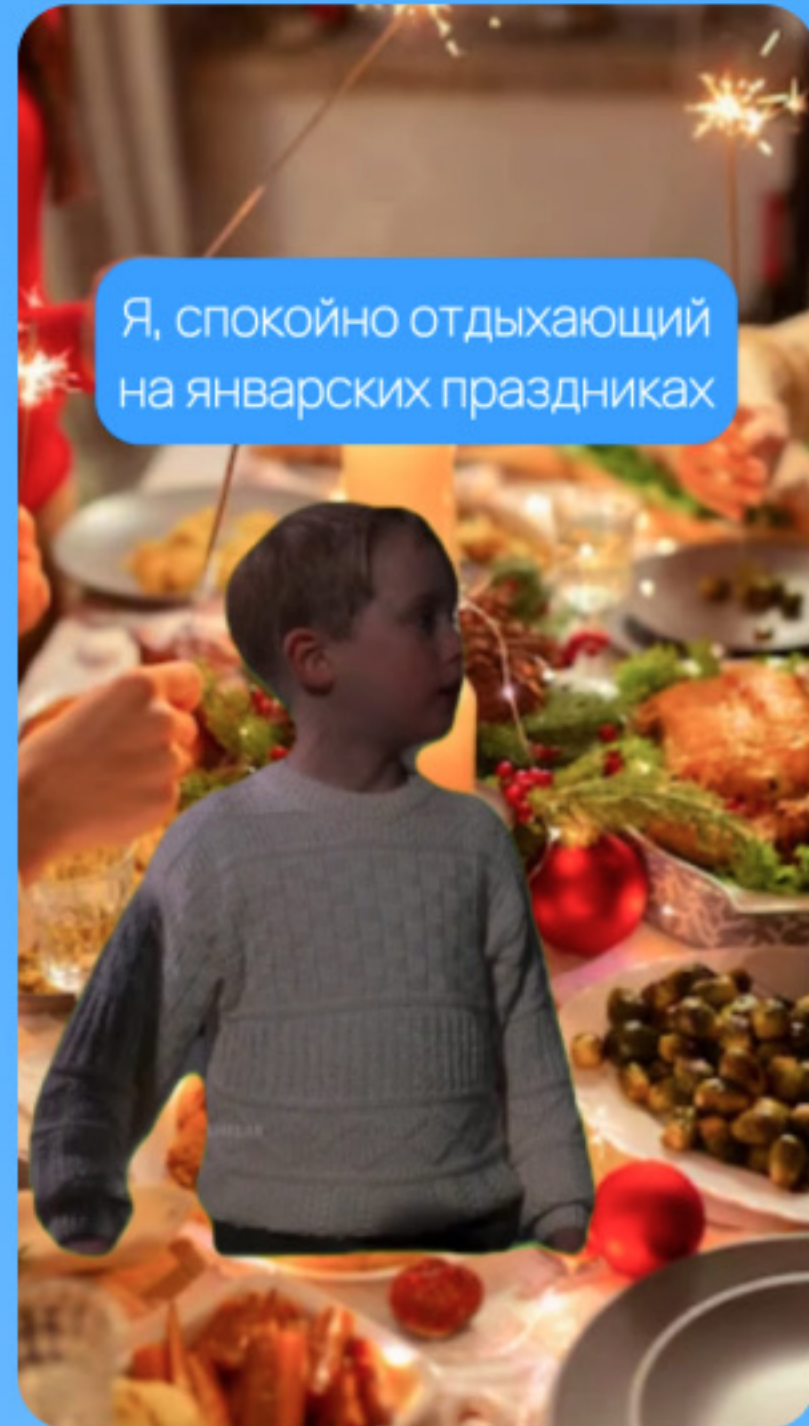




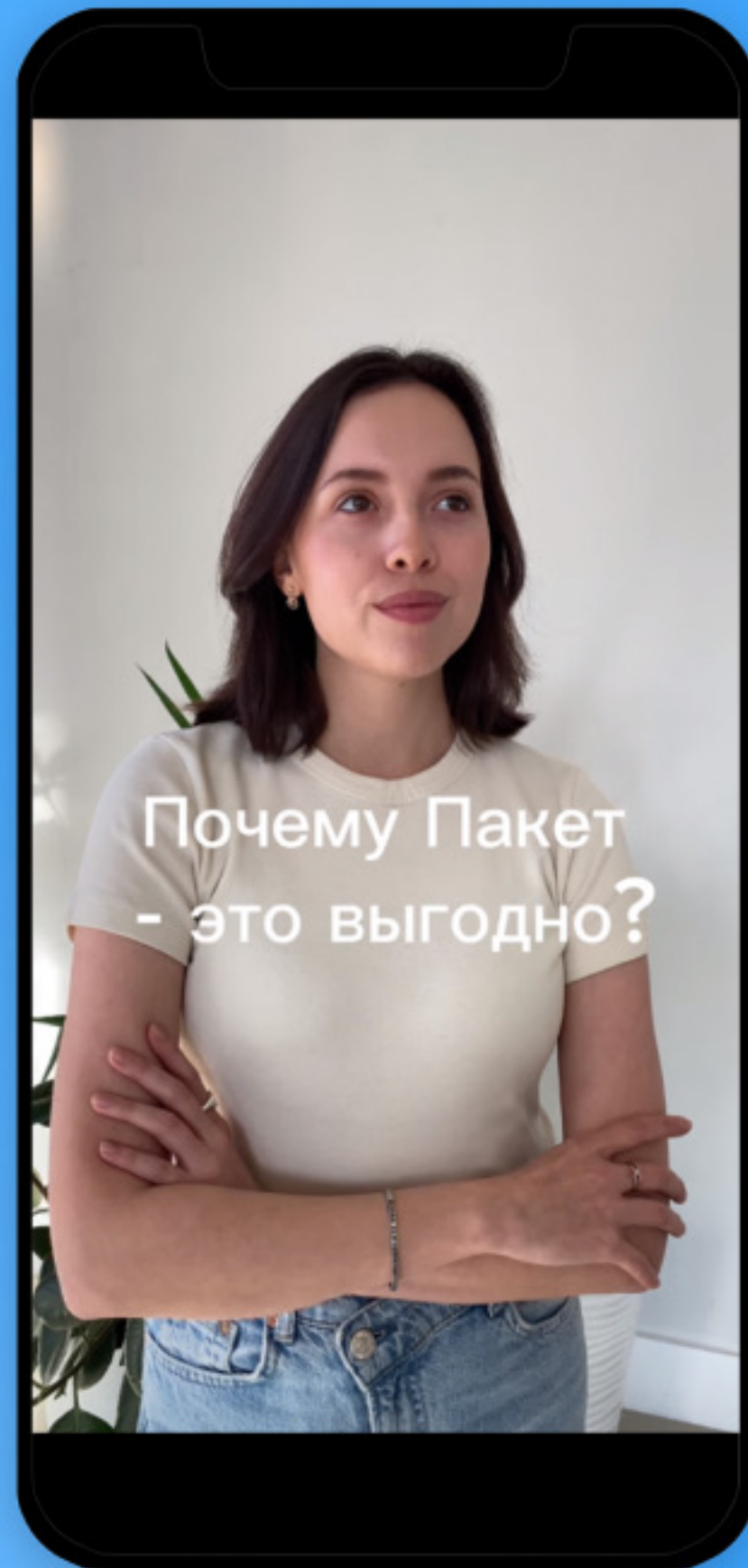
...хающий
...зданиях



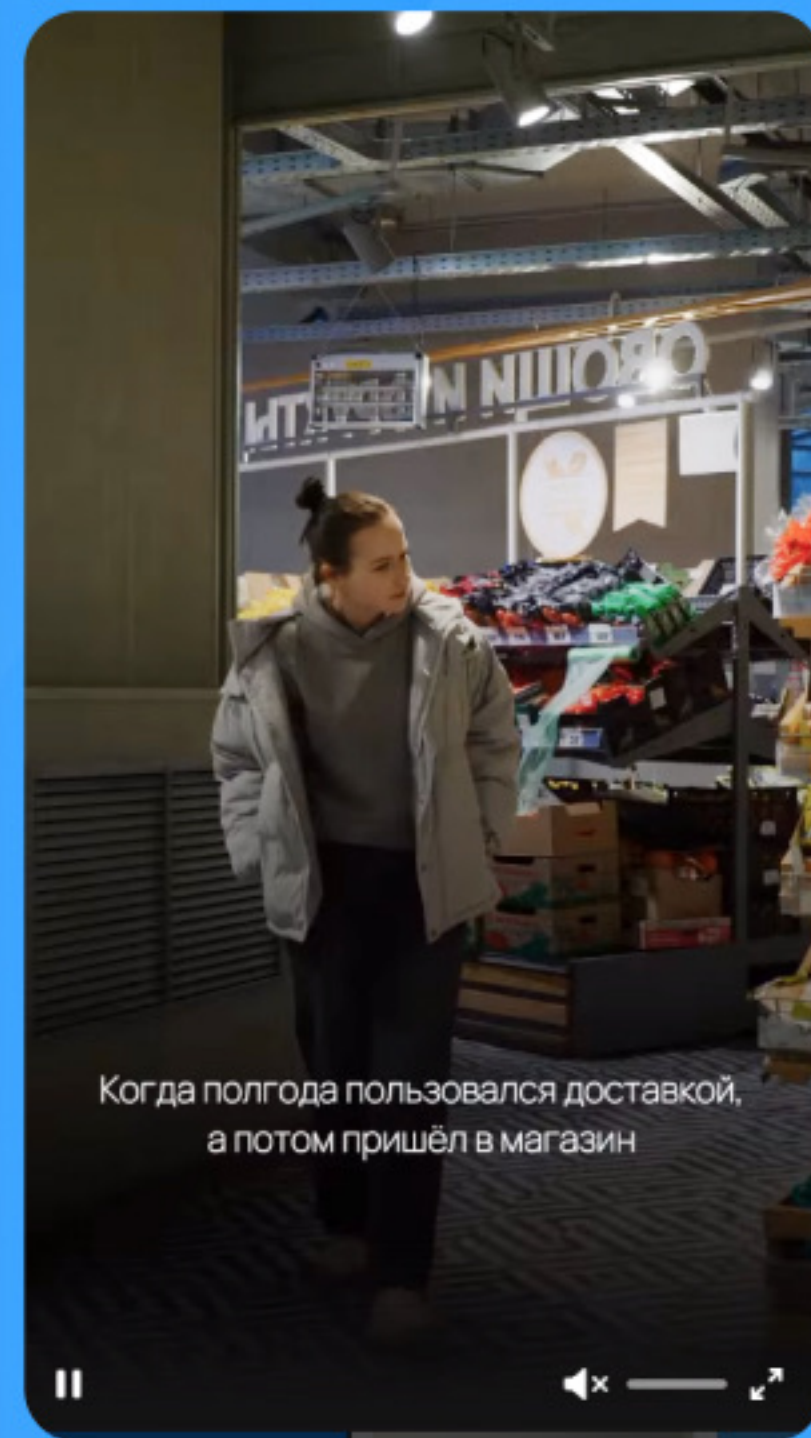
Когда заказал доставку,
приготовил вкусный ужин
и получил много кешбэка:



Я, спокойно отдыхающий
на январских праздниках



Почему Пакет
- это выгодно?



Когда полгода пользовался доставкой,
а потом пришёл в магазин



Чипсы закончились
слишком быстро...



Когда пь
количес

КОЛИЧЕСТВО КЛИПОВ

20

просмотры

267 830

Запуск виджета активности ВКонтакте /1.2.

В декабре 2023 года мы подготовили и запустили в сообществе виджет активности. Теперь за лайки, комментарии и другие действия подписчики получают баллы, которые могут обменять на реальные призы — доступ к сервису на 6 и 12 месяцев.

Этот инструмент помог резко увеличить уровень вовлечения в сообществе по сравнению с показателями за ноябрь. Запуская виджет активности, мы выдвинули гипотезу, что позже у пользователей останется привычка взаимодействовать с контентом, но уже без мотивации в виде призов.



ОХВАТ

↑
21,3%

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

↑
86,5%

Рейтинг активности на 01.02 - 01.03

Имя участника

- Yu
- Ольга
- Анфиса
- Oksana
- Алёна
- Виктор
- Олег
- Вадим
- Vadim

12:27
Bitrix24

Поиск по стене

Сервис Пакет
1 дек 2023 г.

Мы запустили Виджет активности!
В нём вы сможете выиграть доступ

Дарим подарки за активность!

Сервис Пакет

57
57
55
45
20
19
13
10
10

Сервис Пакет на 12 месяцев 990 Баллов

Сервис Пакет на 6 месяцев 499 Баллов

Сервис Пакет фев в 15:00
согревает?
зачеркиваем в календаре сп

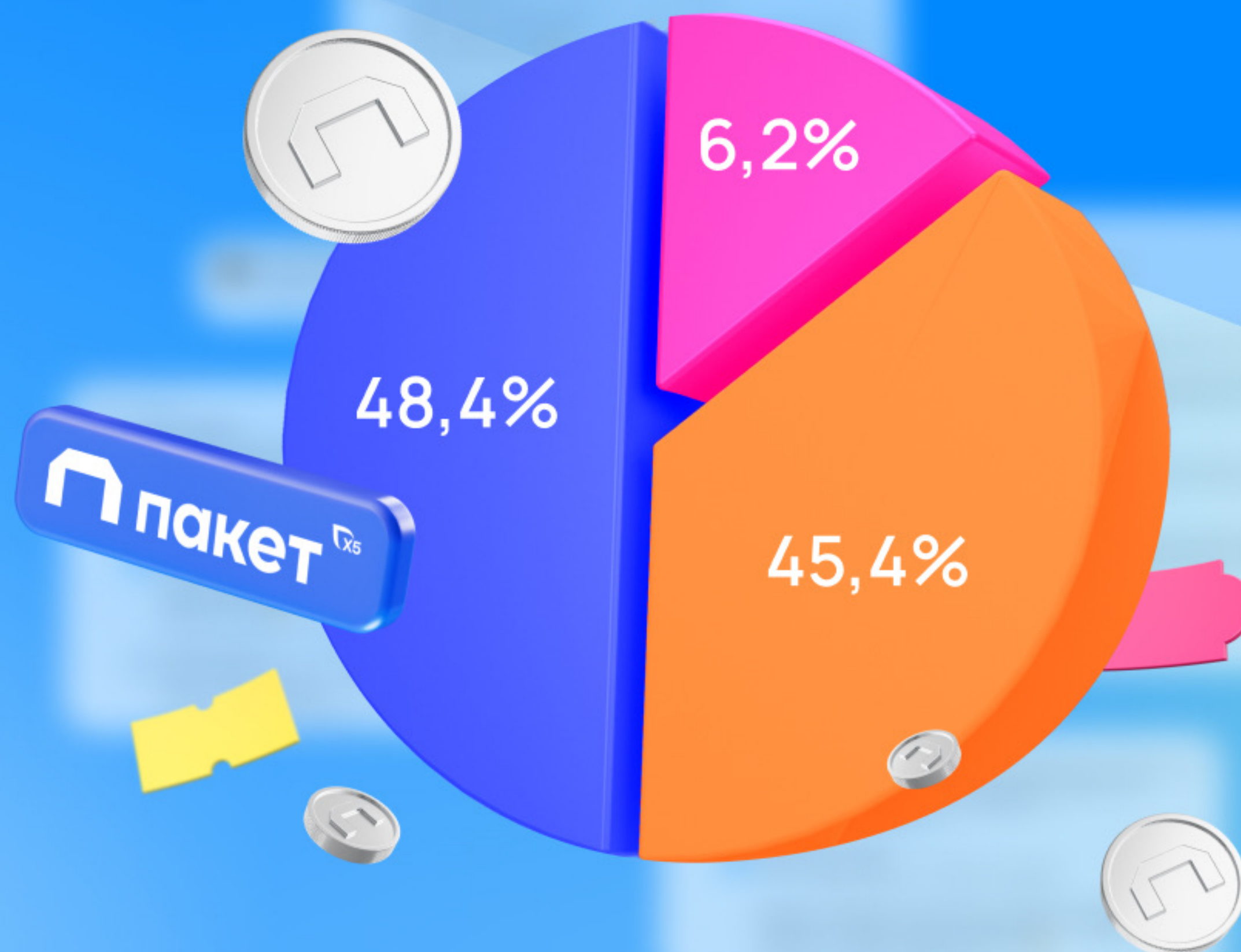
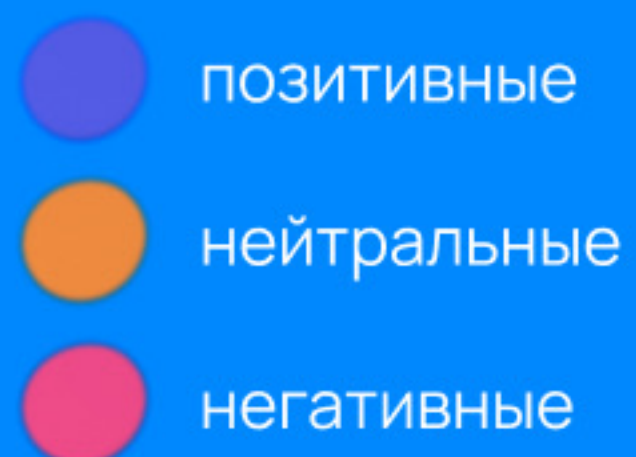
Сервисы Чаты Клипы Видео

474 372 23 30.9K

100x

Модерация /1.3.

Когда мы начали работу с модерацией, за месяц в сообществе было чуть больше 100 комментариев. Спустя 5 месяцев этот показатель вырос в 25 раз. Для этого мы инициировали обсуждения, помогали пользователям с вопросами по работе сервиса и отработывали возникающий негатив.



Алина Чудинова ✓
Выиграла подписку на год за 297Р, восторг 🤩🤩🤩🤩🤩🤩 очень выгодно)))
22 ноя 2023 Ответить Поделиться

Сервис Пакет · Автор
Алина, поздравляем! Желаем приятного пользования 😊
22 ноя 2023 Ответить Поделиться

Валерий Мисько ⚡ ✓ ответил Сообществу
Сервис Пакет, тоже выиграл на год, а воспользоваться, видимо, не судьба 🤔
Суть проблемы: до недавнего времени была х5 карта Альфа банка. А она даёт подписку "Пакет с х5 картой". Карта не понравилась и я её закрыл, а вот "Пакет" отключить почему-то невозможно 🤔. И вот без его отключения выигранный промокод использовать нельзя, а он "сгорит" 30 ноября, что очень обидно. Служба поддержки ответила, мол, ничего сделать не можем, "Пакет с х5 картой" сам отключится в течении... 30(!) дней. Неужто правда ничего нельзя сделать?
22 ноя 2023 Ответить Поделиться

Сервис Пакет · Автор ответил Валерию
Валерий, добрый день! Напишите, пожалуйста, нам в личные сообщения. Будем разбираться!
27 ноя 2023 Ответить Поделиться

Наталья Викторовна
Алина, вот молодчина. Приятных покупок.
19 дек 2023 Ответить Поделиться

Майя Исаева
Рецепт - в студию, плиз!
Снова хочется сэкономить с "Пакетом" и порадовать домашних вкусной выпечкой, а соседей - приятными запахами в подъезде 😊
26 окт 2023 Ответить Поделиться


Сервис Пакет · Автор
Майя, в следующий раз обязательно поделимся рецептом! 😊
27 окт 2023 Ответить Поделиться

Виктор Лазарев
Сколько конкурсов ...а не знали,пока сообщество вконтакте не нашли 😊
7 янв в 2:22 Ответить Поделиться

Сначала старые ▾

Майя Исаева
Столкнулась с трудностью на последнем этапе квиза.
Когда проходишь опрос в мобильной версии сложно вставить ссылку на свою страницу в ВК. Пришлось обращаться к компьютеру за ссылкой.
Поэтому желающим пройти опрос рекомендую перед началом скопировать ссылку на свою страницу, чтобы потом без проблем вставить её на финише квиза.
1 ноя 2023 Ответить Поделиться 10

Сервис Пакет · Автор
Майя, добрый день! Благодарим за вашу обратную связь! Уверены, что она поможет другим участникам заранее подготовить ссылку и с легкостью пройти опрос 😊
1 ноя 2023 Ответить Поделиться 1

Яна Снежа
Разве можно ПОВТОРИТЬ ТЕСТ?

1 ноя 2023 Ответить Поделиться

Сервис Пакет · Автор
Яна, добрый день! Данная кнопка ведет в самое начало квиза, повторно проходить опрос не нужно 😊
1 ноя 2023 Ответить Поделиться 1

Сначала старые ▾

Сергей Узляков ✓
Все плюшки для новых подписчиков. 😊
3 окт 2023 Ответить Поделиться

Сервис Пакет · Автор
Сергей, добрый день! Для старых пользователей у нас проводится акция «Чем дольше – тем больше!» 😊
Чем дольше вы пользуетесь Пакетом, тем лучше призы вы сможете выиграть! Подробнее узнать можно по ссылке: <https://ok.me/6jFC1>
4 окт 2023 Ответить Поделиться 1

Таня Романовская
как можно активировать промокод при действующей подписке?
3 окт 2023 Ответить Поделиться

Сервис Пакет · Автор
Таня, добрый день! Промокод работает только для новых пользователей, а для действующих пользователей у нас проводится акция «Чем дольше – тем больше!» 😊
Чем дольше вы пользуетесь Пакетом, тем лучше призы вы сможете выиграть!
4 окт 2023 Ответить Поделиться

Алексей Никулин
Решил подключить в качестве опции Пакет на Яндекс Плюс. И ничего - все покупки в Перекрёстке и Пятёрочке или совсем без кэшбека, или с обычным 0,5 %. Обычное российское налюбилото.....
23 окт 2023 Ответить Поделиться

Сервис Пакет · Автор
Алексей, добрый день! Ого, так быть не должно!
Напишите, пожалуйста, нам в личные сообщения и опишите более подробно проблему, если имеется возможность – прикрепите скриншоты с ошибкой. Будем разбираться! 😊
24 окт 2023 Ответить Поделиться

Создание сообщества в Одноклассниках /2.

Мы создали сообщество в Одноклассниках для того, чтобы охватить новую аудиторию. Здесь пользователи более консервативные и взрослые. Поэтому в группе мы придерживаемся теплого и семейного подхода. Например, делаем подборки с отсылками к советским фильмам и публикуем лайфхаки по экономии.



Запуск брендированных рамок /2.1.

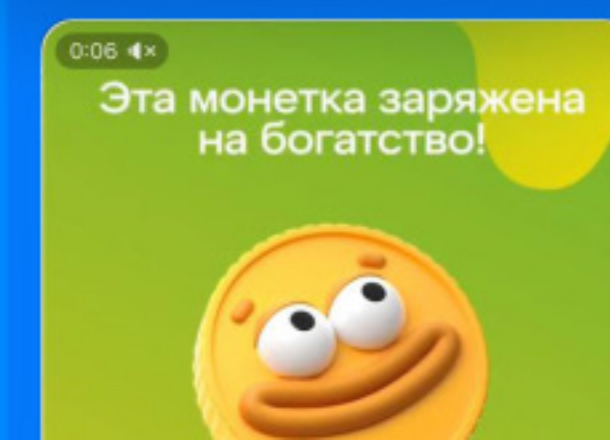
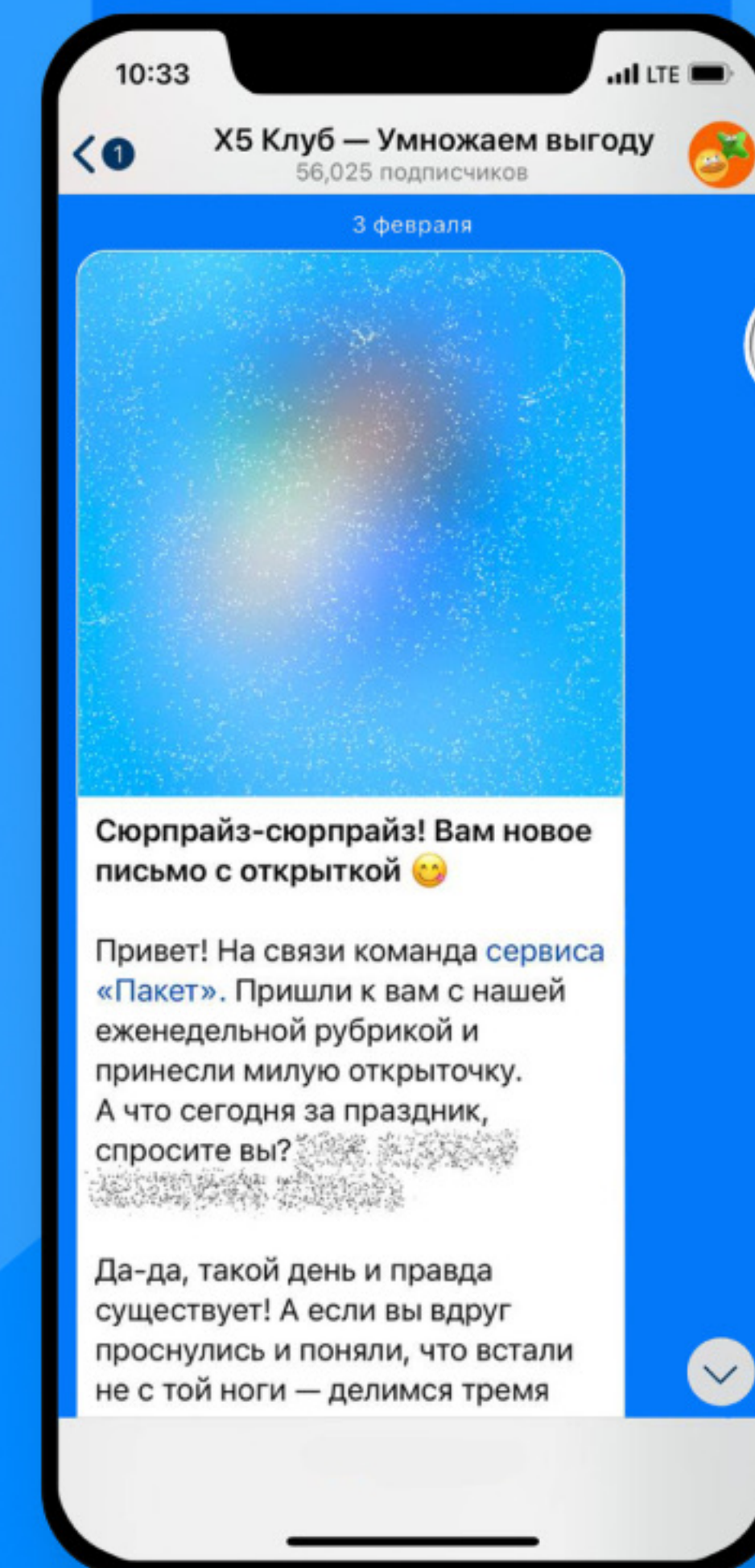
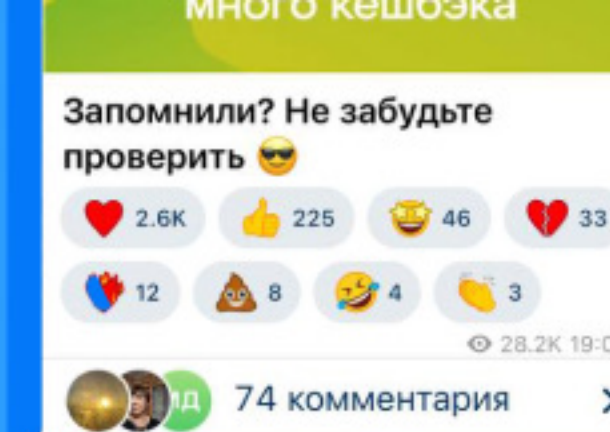
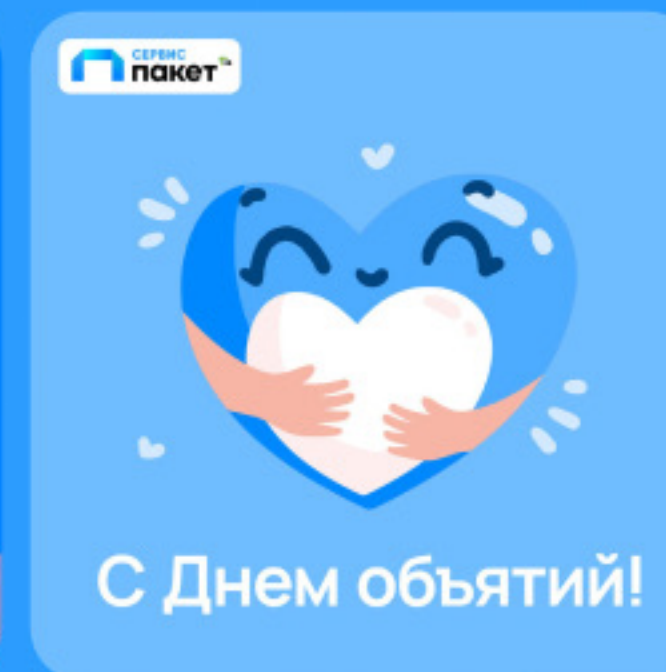
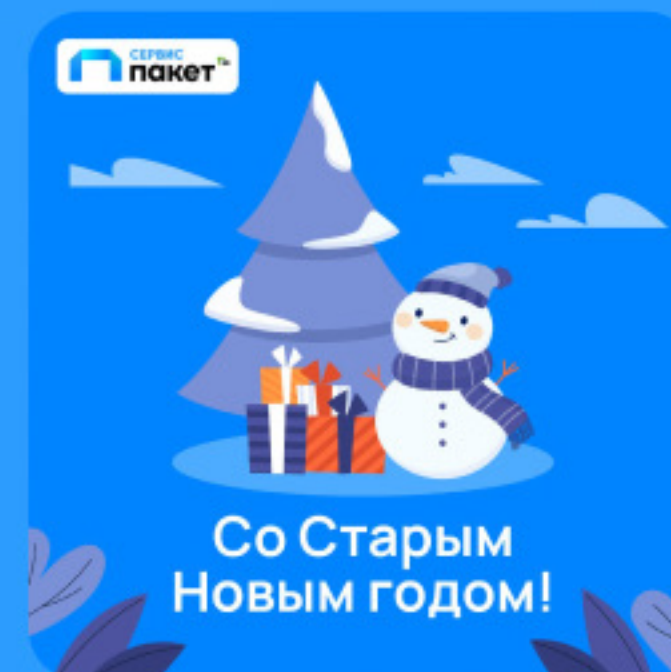
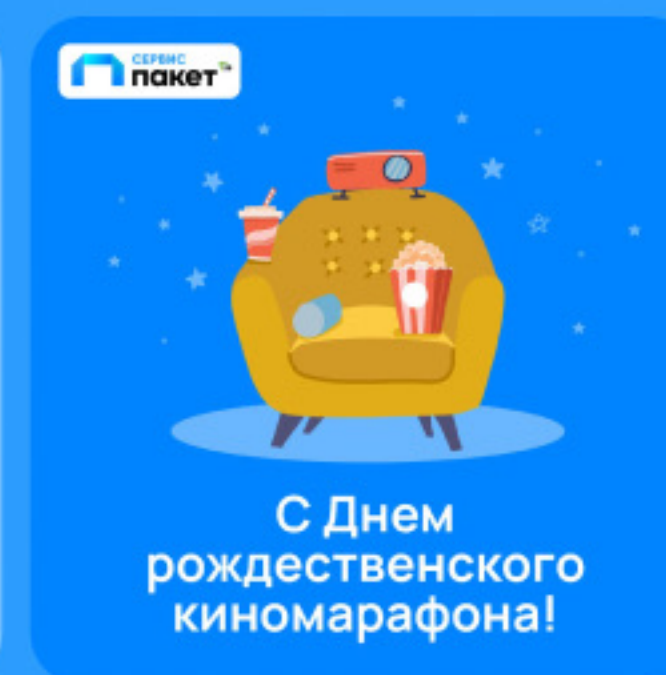
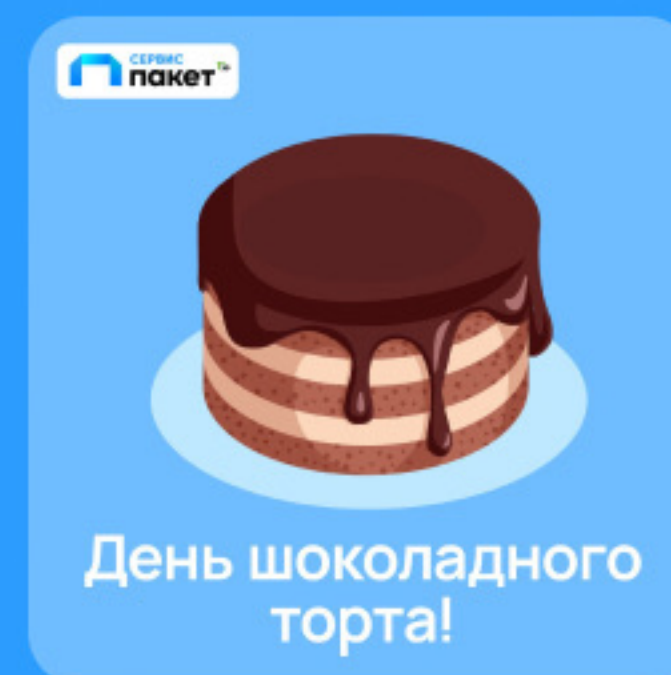
Для привлечения аудитории в группу мы протестировали различные форматы: запустили рекламную кампанию в myTarget, протестировали разные креативы, запустили конкурс, но стоимость подписчика была выше планируемой. Тогда мы решили найти креативную механику, которая решит нашу задачу и привлечет недорогую аудиторию в сообщество.

Одной из идей стал формат брендированных рамок, при их установке которых человек автоматически подписывается на сообщество. Для их оформления мы разработали анимированные иллюстрации с яркими и запоминающимися фразами, близкими аудитории. Акцентировали внимание на том, что желание сэкономить — не жадность, а ум и смекалка. Благодаря этому мы привлекли в сообщество 1 643 новых подписчика.



Интеграция бренда в канал «Х5 Клуба» /3.

Мы решили не создавать отдельное сообщество в Telegram, а интегрироваться в существующий канал «Х5 Клуба» — программы лояльности X5 Group. Для этого была разработана еженедельная рубрика. Там мы публикуем загадочные открытки с скрытыми иллюстрациями для привлечения внимания, а в конце предлагаем промокод для пользования сервисом «Пакет» всего за 1 рубль. За полгода количество просмотров превысило 165 тысяч.



Результаты за 6 месяцев



— перезапустили сообщество ВКонтакте
и органически привлекли в него
14 782 подписчика

— снизили отток аудитории ВКонтакте
и увеличили её вовлеченность в 2,5 раза

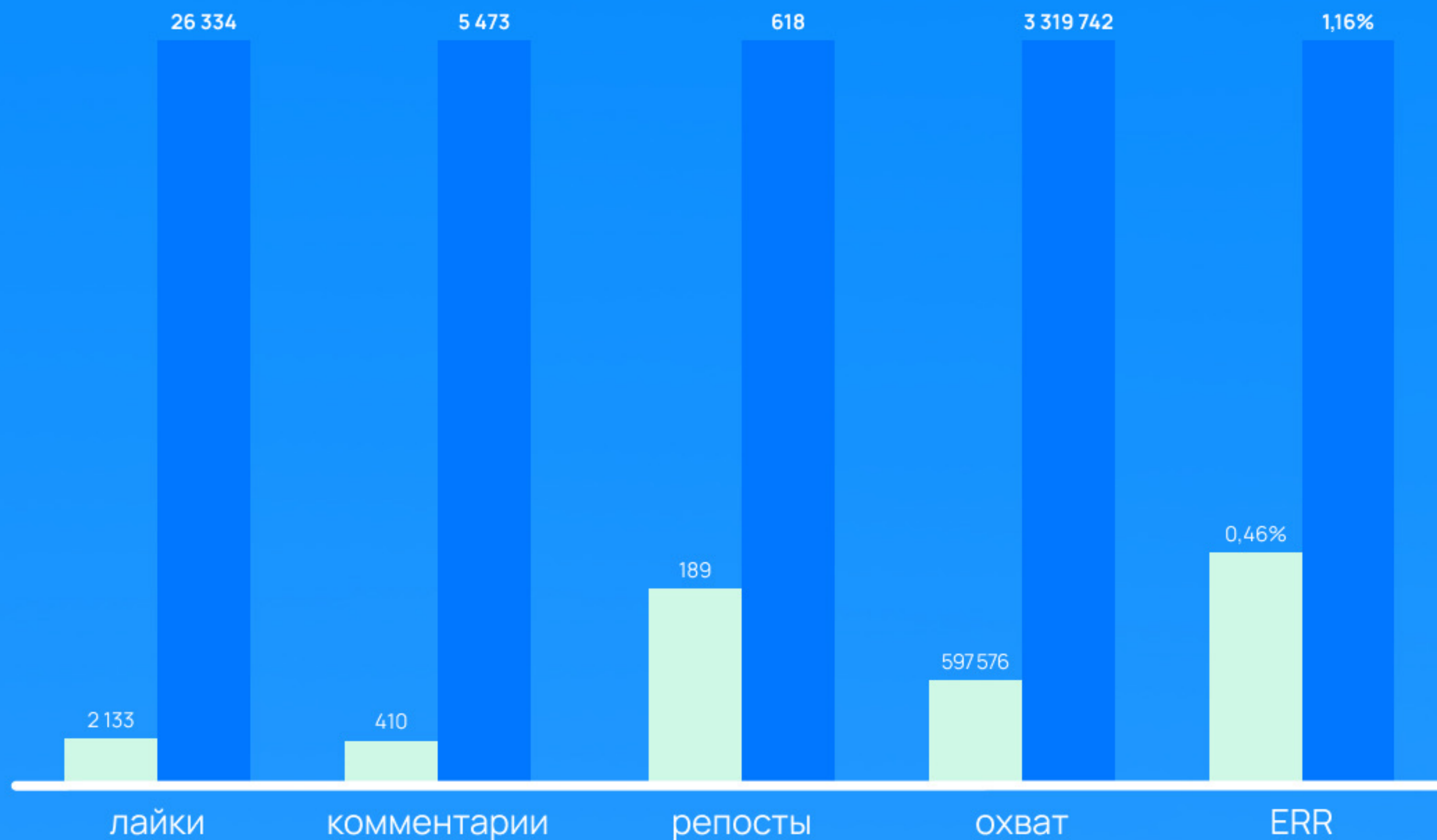
> в 12 раз

> в 13 раз

> в 3 раза

> в 5,5 раз

> в 2,5 раз



● 02.23 – 07.23

● 08.23 – 01.24



Результаты за 6 месяцев



— запустили сообщество бренда в Одноклассниках, наполнили его уникальным контентом и привлекли более 2 000 подписчиков

— интегрировались в канал «X5 Клуба» на площадке Telegram с уникальной рубрикой бренда и собрали 537 192 просмотра

27

количество открыток

2 002

подписчики

4 544

реакции, комментарии,
репосты

436 622

охваты

537 192

просмотры

0,13%

ERR

