



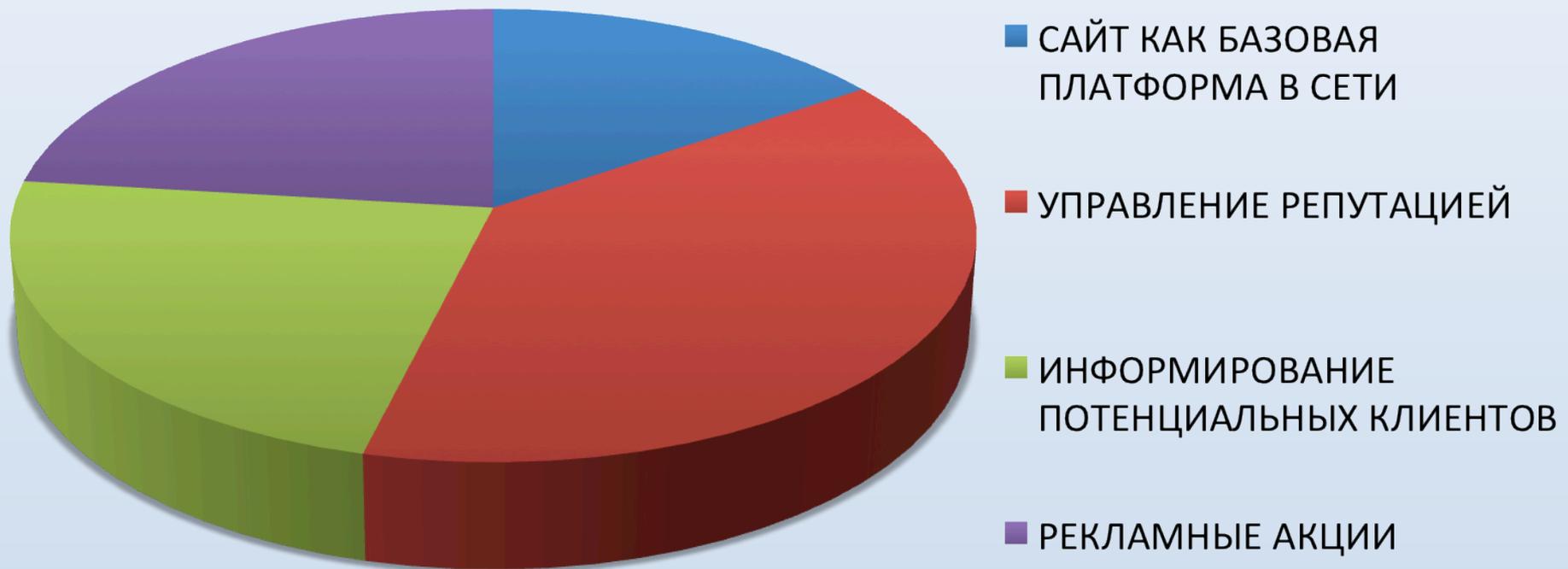
# Комплексный взгляд на онлайн-клиентоориентированность

Докладчик: Мария Кравчук - генеральный директор компании UpSale

**От клиентоориентированности зависят  
Ваши продажи**

**Хорошая оценка Вашего банка  
формируется за счет  
отношения клиентов**

## НА ЧЕМ СТРОИТСЯ ЛОЯЛЬНОСТЬ В ИНТЕРНЕТЕ



## Сайт «ВТБ 24»

За 1 месяц запрос «Взять кредит наличными в втб» вводится более 6 000 раз в разных формулировках.

**Проблема:** Нецелевая страница в выдаче

наверх

взять кредит наличными в втб



Найти

1 [ВТБ24 - кредиты, ипотека, кредитные карты, автокредитование, срочные...](#)

Банковские услуги для частных и корпоративных клиентов: **кредитование**, депозитные программы, интернет-банкинг, ипотека и т.д. Тарифы. **Кредитный** калькулятор. Новости банка. Контакты.

[Facebook](#)

[LiveJournal](#)

[Twitter](#)

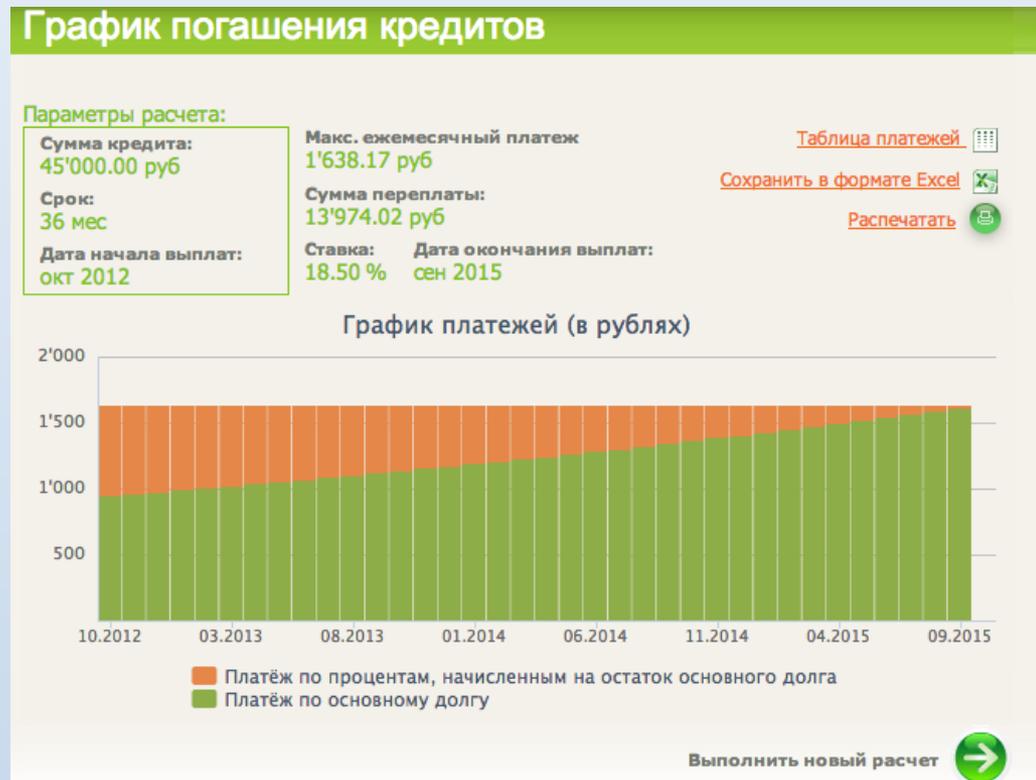
[YouTube](#)

[Москва, ул. Мясницкая, 35](#) [все адреса](#) 8 (800) 100-24-24

[vtb24.ru](#) Москва

# Пример правильного решения: График платежей

Наглядный, детальный и простой инструмент. Есть возможность сохранения и печати.



## Страница кредитов «Газпромбанк»

### Проблемы:

- Неясный список кредитов;
- Наличие сплошного полотна текста;
- Отсутствие отдельных страниц для кредитов;
- Отсутствие формы заказа.

## ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

- [Кредит на потребительские цели под залог акций ОАО "Газпром"](#)
- [Программа потребительского кредитования "Образовательный кредит"](#)
- [Потребительский кредит для военнослужащих, включенных в список накопительной ипотечной системы \(НИС\) жилищного обеспечения военнослужащих](#)

### Кредит на потребительские цели под залог акций ОАО "Газпром"

Газпромбанк предлагает своим клиентам потребительское кредитование под залог акций ОАО «Газпром». Кредиты предоставляются гражданам России, имеющим регистрацию в Москве, Московской области и других субъектах Российской Федерации – местах расположения филиалов Газпромбанка. Возраст физического лица при рассмотрении кредитной заявки на предоставление кредитных средств (до наступления которого должно быть осуществлено полное погашение кредита) не менее 20 лет и не более 65 лет для мужчин, 60 лет для женщин.

- **Кредит предоставляется** - в рублях РФ, долларах США
- **Максимальный срок кредитования** - 2 года

Слова	Показов в месяц
<a href="#">втб</a>	1123907
<a href="#">втб 24</a>	779166
<a href="#">втб банк</a>	192095
<a href="#">банк втб 24</a>	98903
<a href="#">втб кредит</a>	58492
<a href="#">сайт втб</a>	56439
<a href="#">втб официальный сайт</a>	50447
<a href="#">банкоматы втб</a>	42551
<a href="#">втб телебанк</a>	41605
<a href="#">кредит втб 24</a>	41339
<a href="#">втб ипотека</a>	40004

Слова	Показов в месяц
<a href="#">втб отзывы</a>	8653
<a href="#">втб 24 отзывы</a>	5333
<a href="#">втб банк отзывы</a>	1468
<a href="#">ипотека втб отзывы</a>	1068
<a href="#">втб страхование отзывы</a>	923
<a href="#">втб 24 ипотека отзывы</a>	833

Слова	Показов в месяц
<a href="#">кредит</a>	3285926
<a href="#">хоум кредит</a>	242515

Слова	Показов в месяц
<a href="#">кредит отзывы</a>	29162
<a href="#">хоум кредит отзывы</a>	6959

**Более 1 млрд.**  
Пользователей Facebook

Каждую неделю на Facebook  
публикуется более чем

**3,5 млрд.**  
единиц контента

**56%**

Пользователей  
более склонны  
рекомендовать  
бренд после того,  
как увидели его  
в Facebook

**30%**

B2B маркетологов тратят **более 1 млн.**  
долларов каждый год на активности  
в соцмедиа

**43%**

онлайн-покупателей являются  
фанами в соцмедиа

# Представительства в соцмедиа

Если вы не создаете официальное представительство - его создадут вместо вас.



**АКУЛЫ РОСБАНКА**

Открытая группа  
 77 участников



**ОО "Улан-Удэнский" ВСФ ОАО АКБ "РОСБАНК"**

Закрытая группа  
 88 участников



**ОАО АКБ "Росбанк" Приволжский филиал**

Закрытая группа  
 62 участника



**Росбанк**

Банк  
 1 251 подписчик



**Росбанк Северо-Западный филиал**

Закрытая группа  
 361 участник

## Сегментирование сообществ в зависимости от целей и создание их разветвленной структуры

### Официальное сообщество

#### Сбербанк: Банк друзей

Нам важно, что вам важно!

Новый конкурс! Большинство из нас используют мобильный телефон в общей сложности не менее часа в сутки, а некоторые даже спят с телефоном под подушкой! Для держателей карт Сбербанка привычным стало использование удобного и простого сервиса «Мобильный банк», который позволяет с по

[Показать полностью..](#)



9 окт в 13:50

Мне нра

[Перейти к записи](#)



### Открытая группа

#### Служба заботы о клиентах Сбербанка

Описание: Если у вас материальная претензия к банку или к качеству обслуживания, то напишите пожалуйста ваше обращение через сайт банка — <https://ok.sberbank.ru>  
Веб-сайт: <http://www.sberbank.ru>  
Местоположение: Россия

ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ



#### Фотографии

альбомы

В основном альбоме 37 фотографий

[Добавить](#)

[Добавить в закладки](#)



[Вступить в группу](#)

Это открытая группа.

### Официальное сообщество

#### Сбербанк Банк

О компании: Сбербанк России является крупнейшим банком Российской Федерации и СНГ. Его активы составляют более четверти банковской системы страны (27%), а доля в банковском капитале находится на уровне 26% (1 января 2011 г.).

Веб-сайт: [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)

Дата основания: 12 ноября 1841



[Подписаться](#)

Подписались 73 089 человек

#### Подписчики

73 089 подписчиков



Daria

Татьяна

Максим

355 сообщений

[предложить новость](#)



#### Сбербанк

Сбербанк выпустил первый номер Интернет-издания «Живая газета». Название не случайно – газета действительно жива и интерактивна. Каждый пользователь может обсуждать и оценивать материалы «Живой газеты» прямо на ее страницах, делиться прочитанным в блогах и социальных сетях, оперативно получать обратную связь. «Живая газета» ждет вас по адресу: [sbergazeta.ru/](http://sbergazeta.ru/)

## ЖИВАЯ ГАЗЕТА

12 окт в 9:35

Мне нравится [35](#)

## Реагирование в социальных сетях

### Мониторинг упоминаний:

**Vika.Marta** @vika\_marta 1 ч  
@alfa\_bank в чем отличие кредита наличными и кредита 10ка?  
Свернуть ← Ответить 🗑 Удалить ★ В избранное

15 октября 12 в 1:22 после полудня · Подробнее

Ответить @vika\_marta @alfa\_bank

**Альфа-Банк** @alfa\_bank 52 мин  
@vika\_marta В 10-ке фиксированная ставка и срок предоставления кредита [bit.ly/P4ecpF](http://bit.ly/P4ecpF)  
Развернуть

**ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ПОМОЩЬЮ ОТСЛЕЖИВАНИЯ УПОМИНАНИЙ О КОМПАНИИ - ВАЖНЫЙ ЭЛЕМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ СОБСТВЕННОЙ РЕПУТАЦИЕЙ.**

## Отзывы о банке:

Более 70% пользователей читают отзывы о продукте перед совершением заказа.

### [Отзывы о банке Альфа-Банк | Банки.ру](#)

Москва. ... Срок действия моей дебетовой карты **Alfa-Bank** Aeroflot MasterCard истек в сентябре (карта № 5486 7367 7816 9806, valid through 09/12).

[banki.ru](#) > Народный рейтинг > Новый отзыв > **Отзывы** Москва

### [Альфа-банк | Отзывы покупателей](#)

Читайте **отзывы** обычных людей Добавьте свой **отзыв** Получите деньги за **отзывы**. ... Сначала была очень недовольна - **банк** был явно ориентирован на **Москву**, у нас в Петербурге через его банкоматы нельзя было оплатить даже стационарный телефон.

[irecommend.ru](#) > **Альфа-банк**

### [Отзывы: Альфа-Банк : Банк.ру](#)

Все **отзывы** о банке **Альфа-Банк**. ... Написать **отзыв**.

[alfabank.bank.ru](#) > **Отзывы** Москва

### [Отзывы о банке АЛЬФА-БАНК – мнения пользователей и клиентов...](#)

Елена, **Москва** 10 сентября 2012, 22:45. Борьба с должниками ведется грязными методами. Для солидного **банка**—противно. ... Написать **отзыв** о банке «**АЛЬФА-БАНК**».

[sravni.ru](#) > **Альфа-банк** > **Отзывы** Москва

Банку для управления репутацией в интернете **необходимо:**

- **Создавать и оптимизировать** страницы с отзывами на Вашем сайте.
- **Стимулировать** написание положительных отзывов со стороны Ваших клиентов.
- **Влиять** на мнения Интернет-аудитории.

## Потенциал видео контента огромен



**76,4%** - доля YouTube в сегменте видеохостингов США (сентябрь 2012);

**1 трлн** - количество видео произведений;

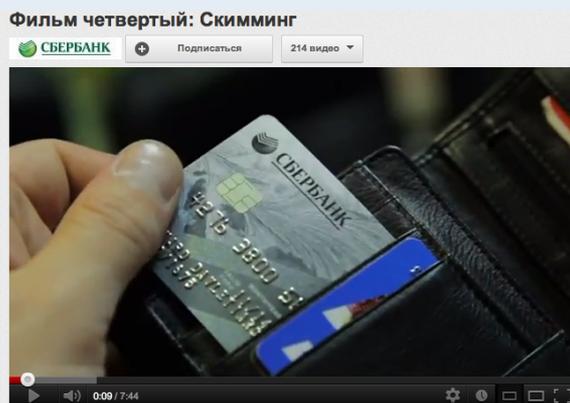
**140** - число произведений видео на одного человека в мире;

**48 часов** - количество видео, загружаемого каждую минуту;

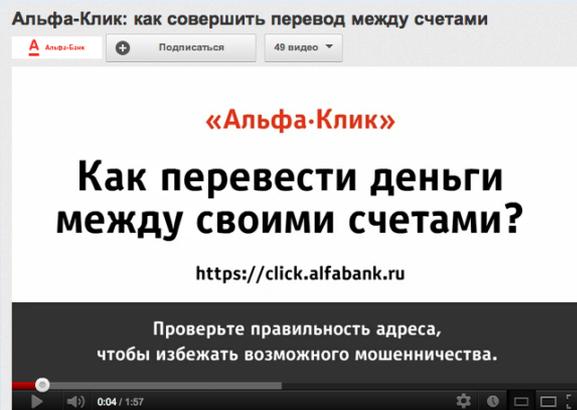
**201.4 миллиардов** - количество просмотров видео в интернете за месяц (сентябрь 2012);

## Разновидности видео для банков (по содержанию)

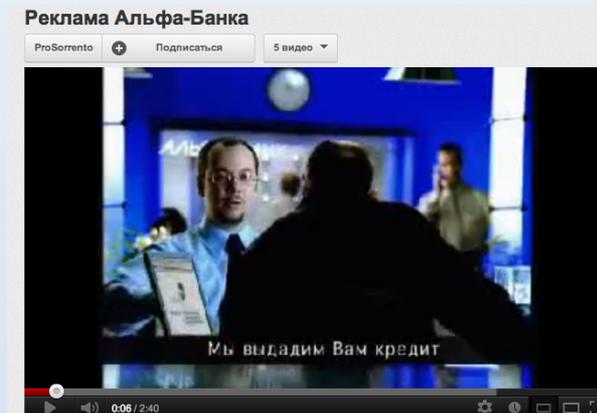
Обучающее видео:



Инструкция:



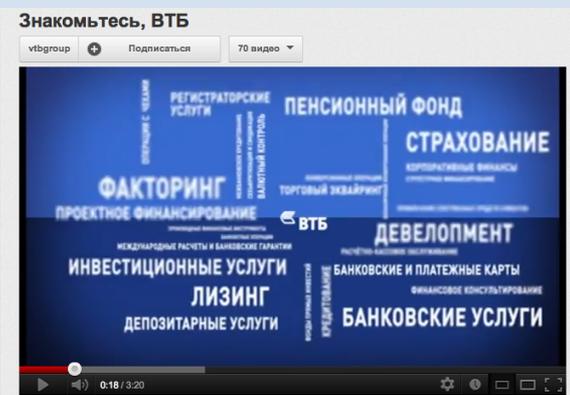
Рекламное:



Вирусное:



Имиджевое:

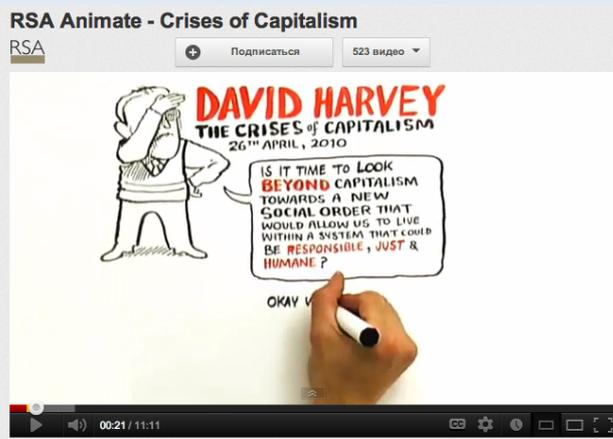


Социальное:

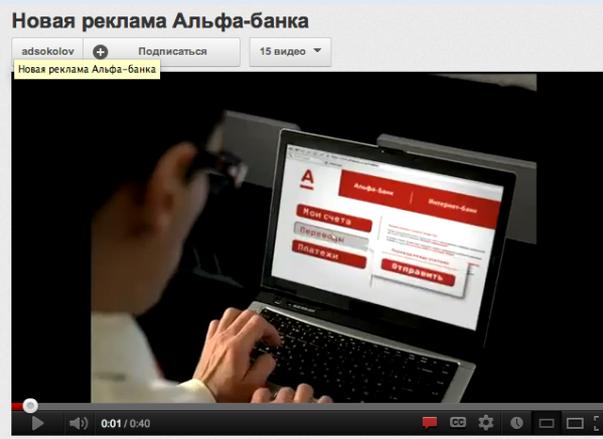


# Разновидности видео для банков (техническая реализация)

Рисованная анимация с компьютерной обработкой:



Видео съемка:



Классическая анимация:



## 30-секундная реклама (с таргетингом)

ТВ  
75 у.е.

онлайновая  
20 у.е.

**60%**

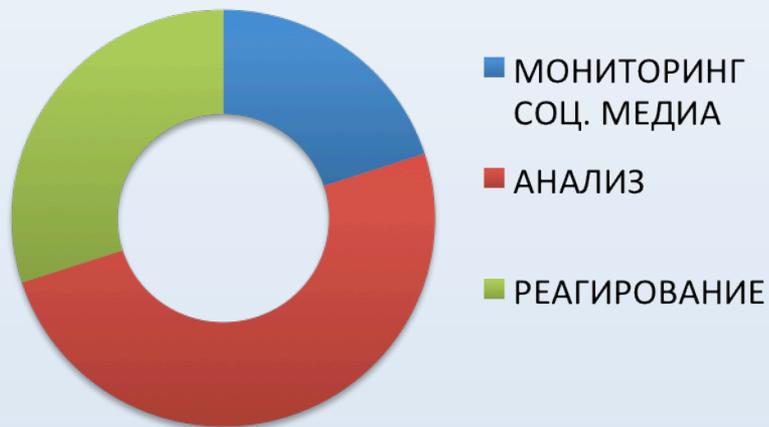
пользователей после просмотра видеорекламы предпринимают какие-либо потребительские действия

**59%**

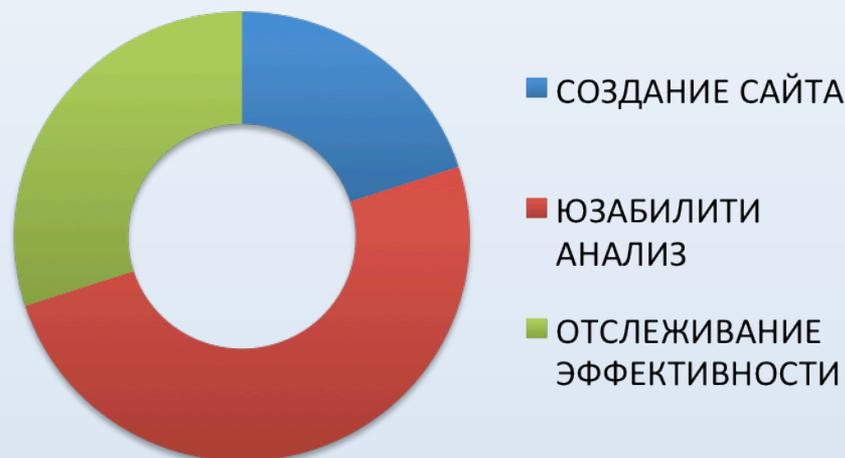
руководителей высшего звена предпочитают смотреть видео, а не читать текст (за год увеличилось на 80%)

\* по данным издания Forbes Insight

## УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИЕЙ



## САЙТ – ПЛАТФОРМА В ИНТЕРНЕТЕ



## РЕКЛАМНЫЕ АКЦИИ



## ИНФОРМИРОВАНИЕ



THE SECOND INTERNATIONAL CONFERENCE

# BANK ONLINE 2012



**Лояльностью в  
интернете необходимо  
управлять**

**Мария Кравчук**

<http://upsale.ru>, <http://upsale.com.ua>, <http://upsale.by>  
[mariia@upsale.ru](mailto:mariia@upsale.ru)

тел.: +7 (495) 721 88 98, тел.: +38 (057) 780 18 65