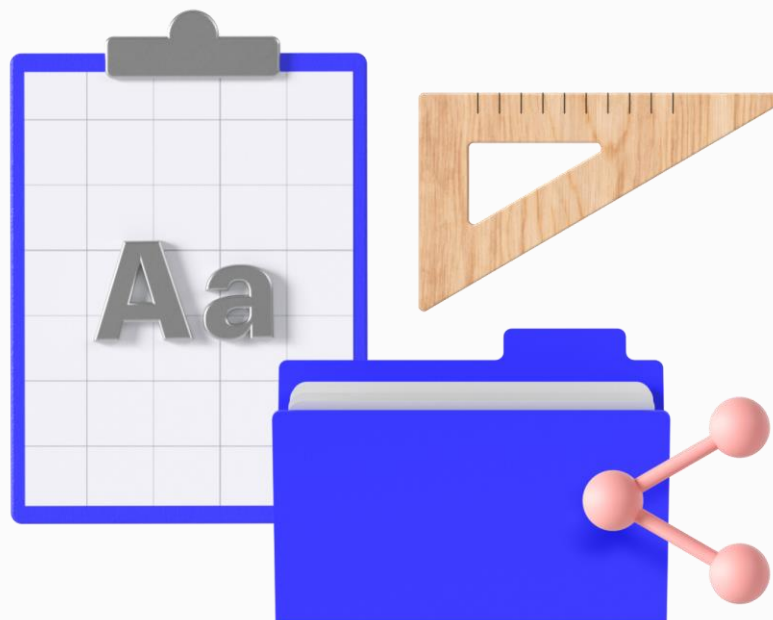


**Декомпонзировать
цель «Поддержка»**

Декомпозировать цель «Поддержка»

Цель

Выявить и декомпозировать
цель «Поддержка».



Изображение: Skillbox

Декомпозировать цель «Поддержка»

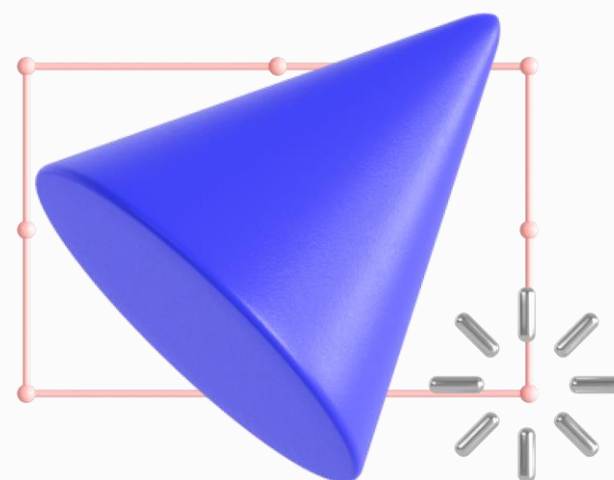
Задачи

- ✓ Оpoznать цель на основе информации из брифа
- ✓ Определить, какие инструменты подойдут для продвижения
- ✓ Подобрать метрики оценки достижения цели

Декомпозировать цель «Поддержка»

Для каких целей компании используют SMM

- 1 Узнаваемость
- 2 Поддержка
- 3 Продажи
- 4 Другие цели: трафик на сайт, HR-брендинг, чтобы быть



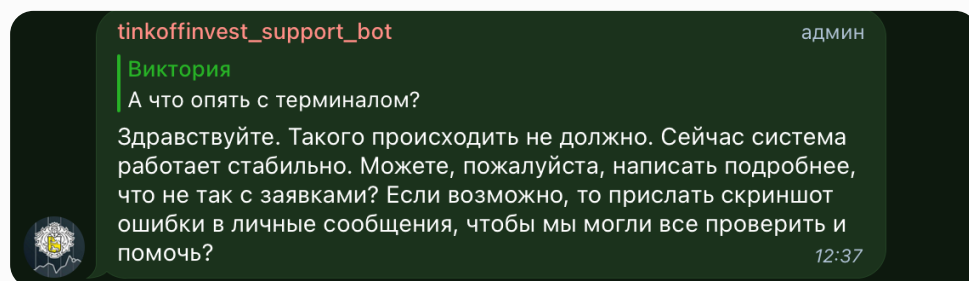
Изображение: Skillbox

Кому и зачем нужна «Поддержка»?

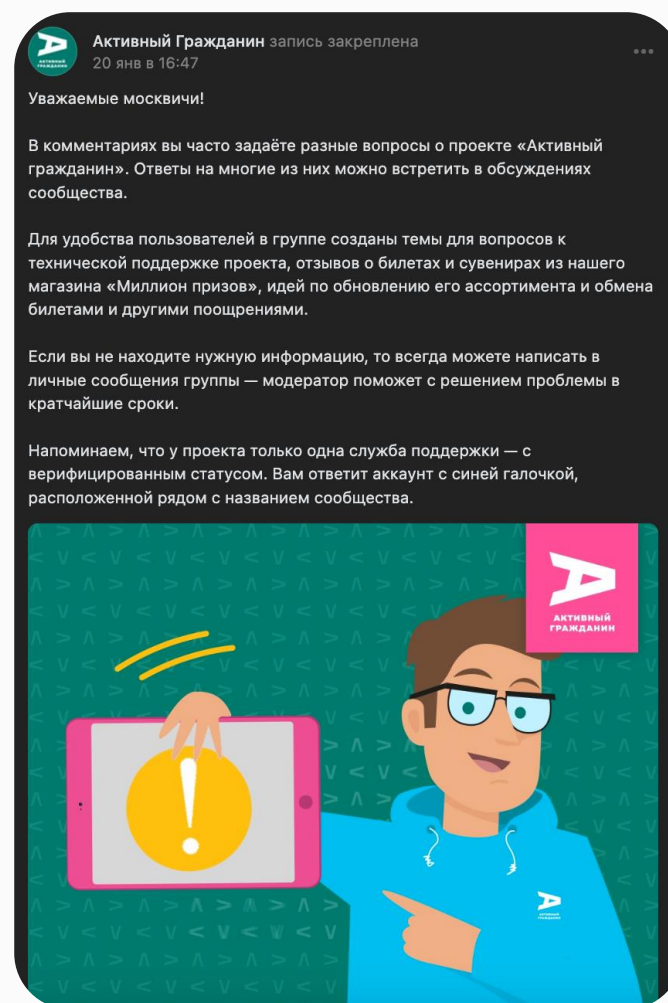
Кому	Зачем
Крупный бизнес, государственные проекты	• Обрабатывать поступающие обращения
Торговые марки с продуктами в офлайн-магазинах	• Отвечать на вопросы клиентов в соцсетях
Личный бренд: блогеры, знаменитости	• Развивать открытость бренда для аудитории
Услуги и онлайн-продукция	• Снизить нагрузку на коллцентр
	• Снизить негатив в собственных сообществах в соцсетях

Декомпозировать цель «Поддержка»

Примеры реализации цели в SMM



Изображение: Ответ на комментарий под постом «Тинькофф Инвестиции» в [Telegram](#)



Изображение: Пост в сообществе «Активный Гражданин» во [ВКонтакте](#)

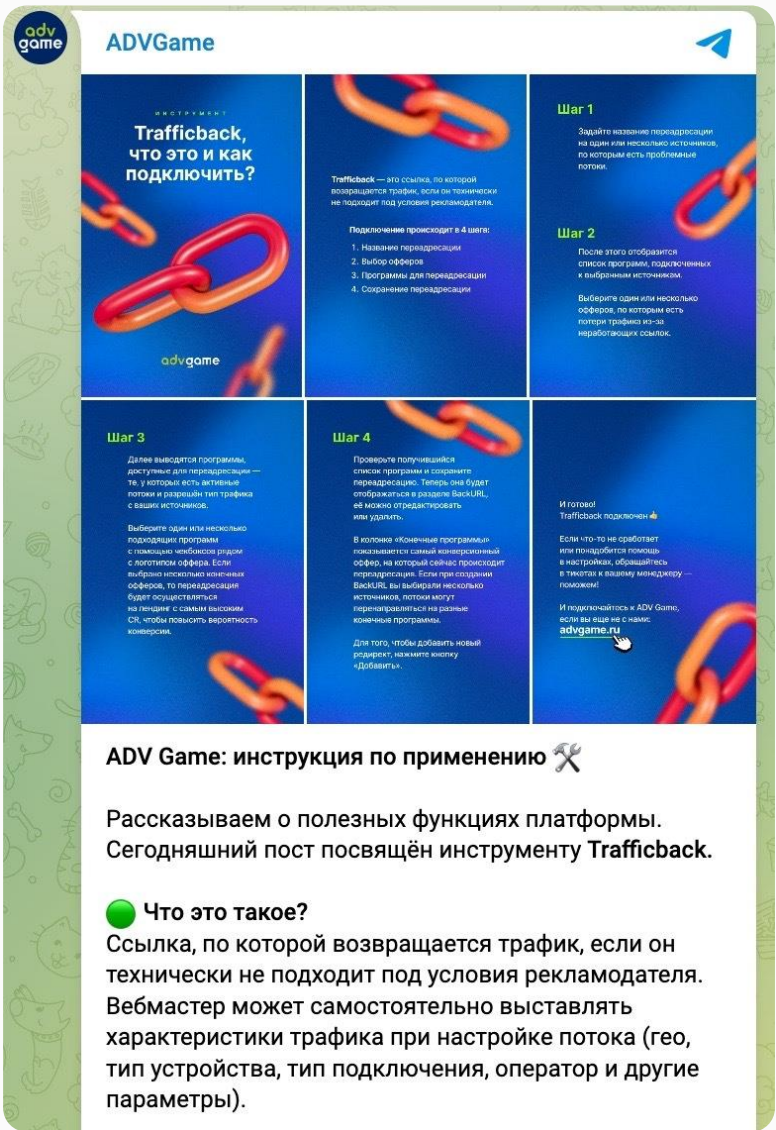
Декомпозировать цель «Поддержка»

Инструменты «Поддержки»

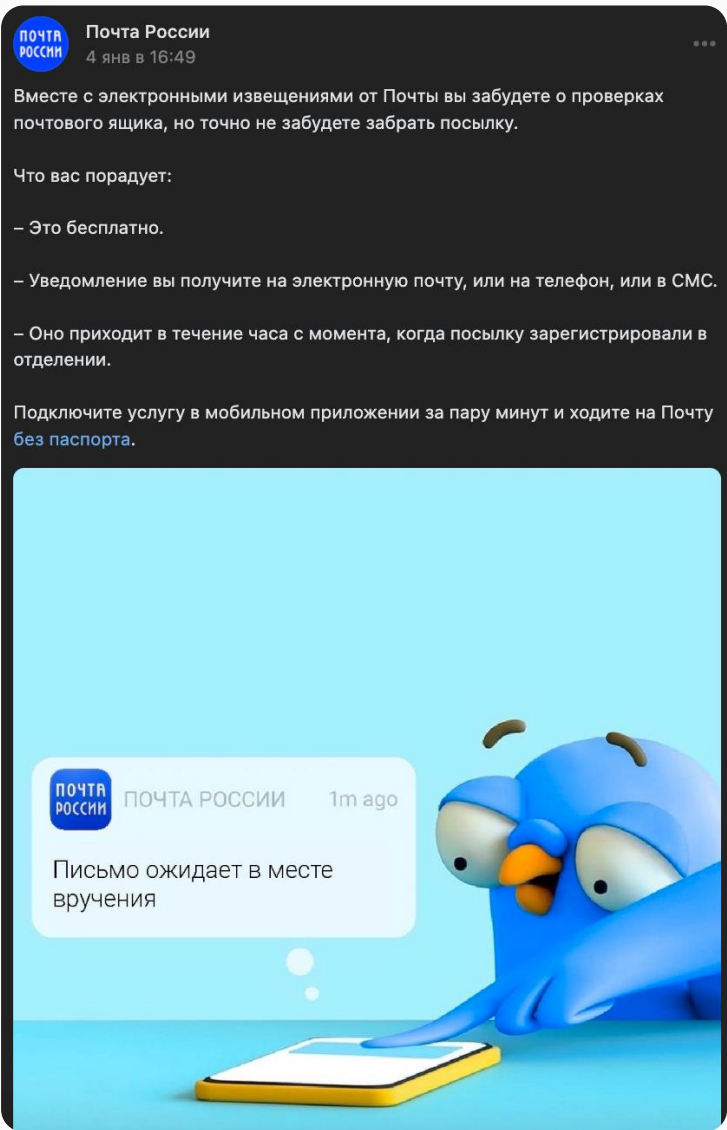
- Контент-план
- Тексты по разным категориям
- Визуальное оформление контента
- Разнообразные форматы контента

Декомпозировать цель «Поддержка»

Примеры использования инструментов



Изображение: Пост партнёрской сети по продвижению игр ADV Game в [Telegram](#)

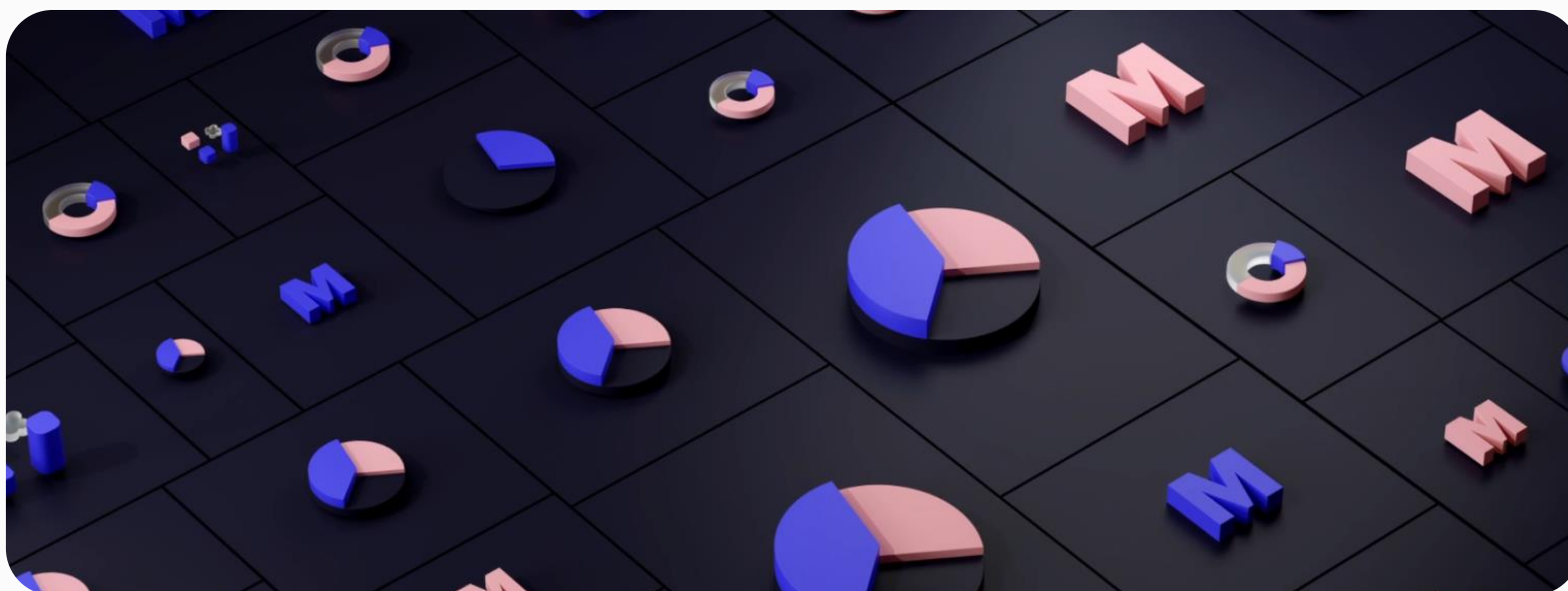


Изображение: Пост в сообществе Почта России во [ВКонтакте](#)

Декомпозировать цель «Поддержка»

Метрики оценки «Поддержки»

- Количество материалов
- Охват и показы
- Переходы по ссылкам
- Активность (лайки, репосты, комментарии)
- Подписчики



Изображение: Skillbox

Выводы

Чтобы декомпозировать цель «Поддержка»:

- ✓ **Опознайте цель на основе брифа.** Продвижение с целью «Поддержка» помогает активно работать с обращениями и вопросами пользователей в соцсетях, демонстрировать открытость бренда, оперативно обрабатывать негатив и снизить нагрузку на техническую поддержку
- ✓ **Подберите инструменты.** Применяются инструменты: контент-план, тексты по разным категориям, визуальное оформление контента, разнообразные форматы контента
- ✓ **Подберите метрики эффективности.** Смотрите на охват и показы, переходы по ссылкам, активность (лайки, репосты, комментарии), количество подписчиков, количество материалов