

**Arrivo Media**

# КЕЙС SMM

Как за год увеличить активность  
в социальных сетях на 600%.



# О КОМПАНИИ

Одна из старейших российских розничных сетей. Супермаркеты ориентированы как на гурманов, так и на всех тех, кто ценит широкий ассортимент и высокое качество продуктов питания. В «Азбуке Вкуса» представлен широкий ассортимент товаров со всего света.

Лучшая продукция более чем из 50 стран мира. Компания стремится, чтобы клиенты получали удовольствие от каждой покупки.



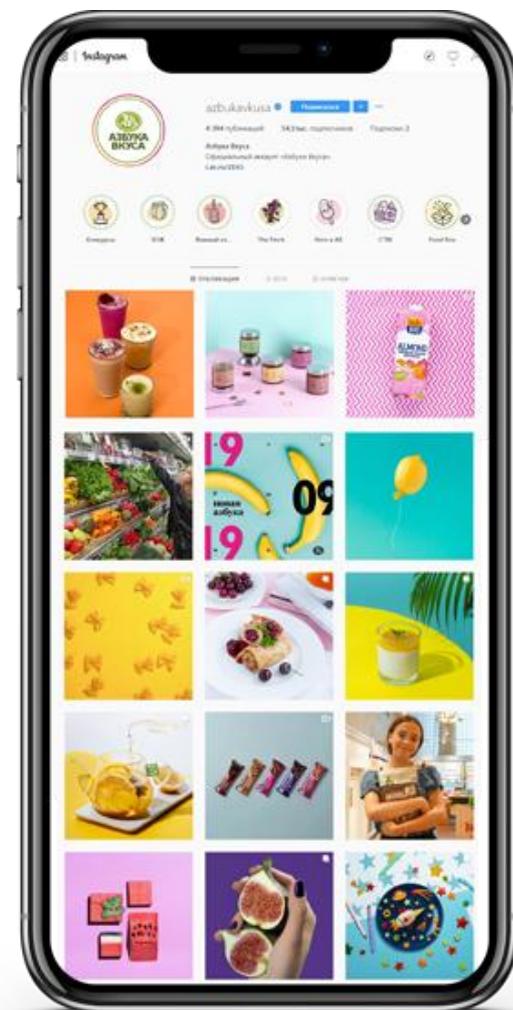
# ЗАДАЧИ

**01. ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ**  
Управление репутацией и мониторинг 24/7.

**02. УВЕЛИЧИТЬ АКТИВНОСТЬ**  
Лайки, репосты, обсуждения, сохранения.

**03. УВЕЛИЧИТЬ ОХВАТ**  
Базу подписчиков и посетителей сообществ.

**04. УВЕЛИЧИТЬ ТРАФИК НА САЙТ**  
Количество продаж из социальных сетей.



**01**  
**INSTAGRAM**

**02**  
**ВКОНТАКТЕ**

**03**  
**FACEBOOK**

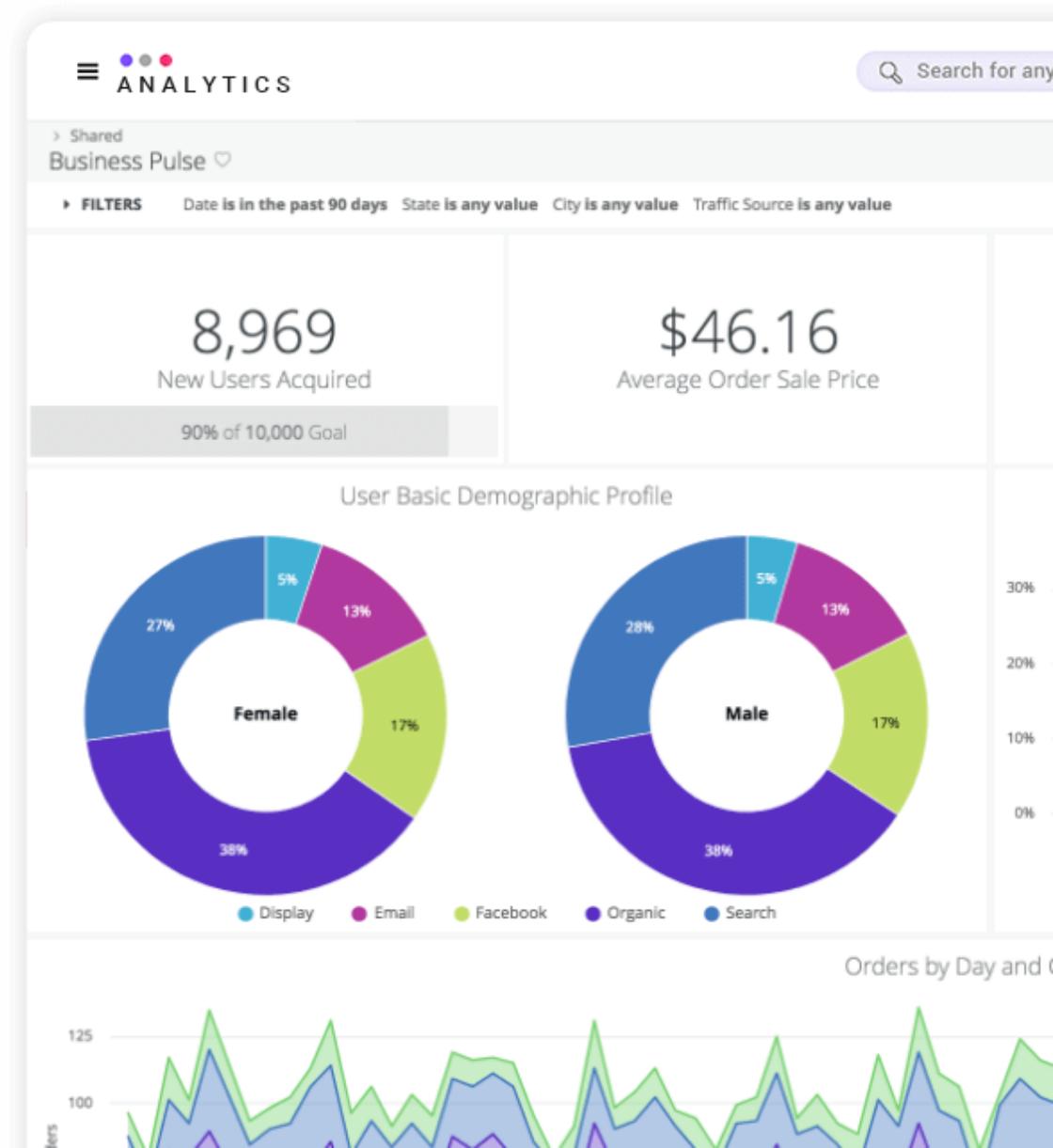
# АНАЛИТИКА

Провели глобальный аудит сообществ клиента и конкурентов.

Собрали ретроспективу статистики сообществ «Азбуки Вкуса» и конкурентов во всех социальных сетях. Провели аналитику популярности рубрик и контента. Рассчитали показатели ROI, ER.

Разработали сценарии поведения пользователей, опросили подписчиков. Создали типовые портреты аудитории.

Выявили прайм-тайм публикаций для каждой социальной сети. Проанализировали контент конкурентов и схожих по тематике активных сообществ. Разработали систему партнерских интеграций с популярными пабликами и лидерами мнений.



# СТРАТЕГИЯ

Сформирована проектная команда из 8 человек: редакторы, дизайнеры, таргетологи, аналитики, менеджеры клиентского сервиса. Распределили зоны ответственности, организовали рабочее пространство. В качестве системы постановки и контроля задач выбрали Trello. Для хранения данных и документов использовали связку: Яндекс Диск + Google Docs. Срочные задачи решались в рабочем мессенджере, стратегические – через e-mail.

Организовали систему отчетности, чтобы клиент мог контролировать работу в реальном времени.

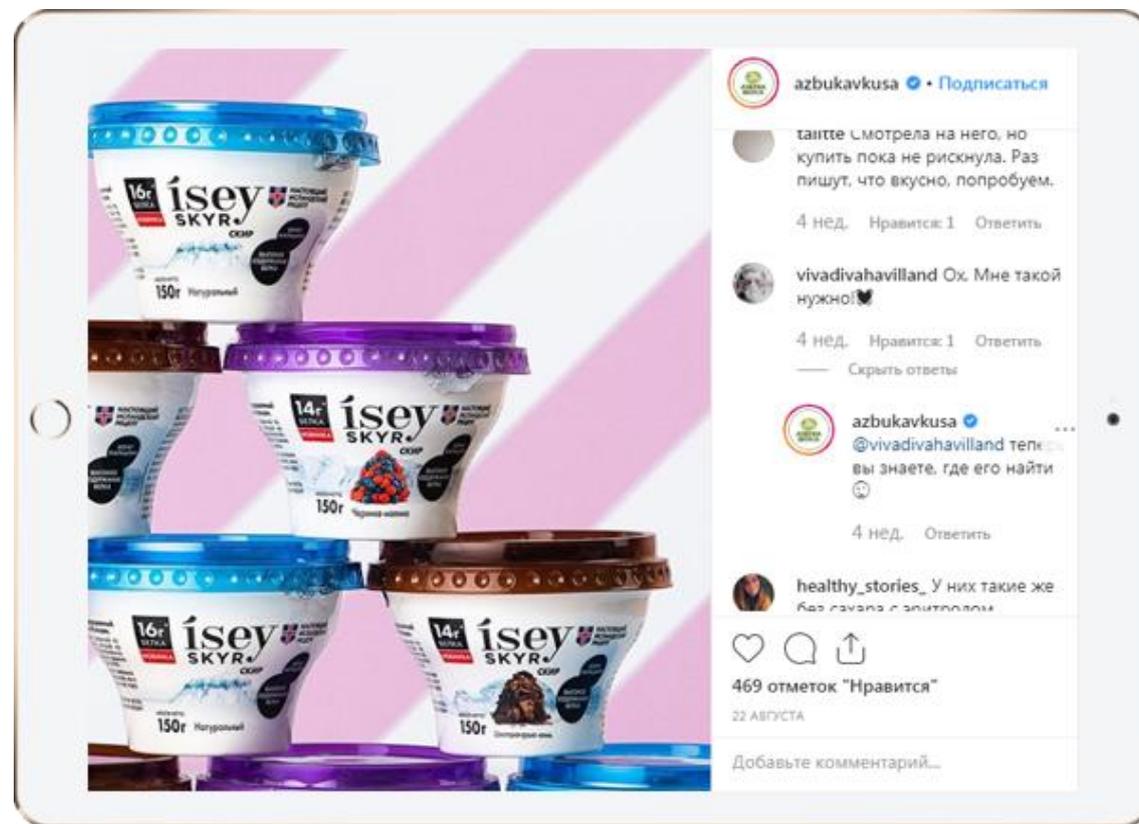
Отчетность разделилась на ежедневную, еженедельную и ежемесячную.

- Ежемесячный рост KPI составил 10%.



# МОНИТОРИНГ И РЕАГИРОВАНИЕ

- Обработано более 100 000 обращений клиентов.
- На 30% получилось разгрузить службу поддержки и клиентского сервиса АВ.
- На 300% сократилось время ответа.



# РЕКЛАМА

Продвижение строилось из направлений:  
таргетированная реклама постов из ленты, реклама отдельных акций, ретаргетинг, анонсирование в популярных пабликах и у лидеров мнений, нативные вбросы в тематические сообщества.

Для каждого типа кампаний настроены целевые аудитории с учетом параметров поведения, интересов, половозрастных характеристик, аудитории конкурентов, look-a-like.

- Достигли KPI в 2 раза быстрее ожидаемого срока.

Питер Решает  
вчера в 18:06

Азбука Вкуса Санкт-Петербург  
вчера в 17:11

Друзья, рады сообщить, что в Санкт-Петербурге открывается первый минимаркет «AB Daily»! Ждем вас 2 августа в 13:30 по адресу: 7-я линия Васильевского острова, 42 😊

Для вас:

- 🌿 круассан в подарок за любую покупку
- 🌿 дегустация готовых блюд от «Азбуки Вкуса»
- 🌿 ароматный кофе в подарок: чтобы его получить, опубликуйте в Instagram фотографию с открытия магазина с хэштегами #азбукавкуса и #abdaily и покажите публикацию бариста в кафетерии минимаркета ☺
- 🌿 диджей и аниматоры
- 🌿 теплая дружеская атмосфера

Приходите в гости!  
<http://i.av.ru/PL2p>

Приглашаем  
на открытие  
«AB Daily»!  
7-я линия  
Васильевского острова, 42  
2 августа в 13:30

**AB DAILY**  
МИНИМАРКЕТ

Реклама в сообществе «Питер Решает»

Нравится 14    Комментировать    15К



# КОНКУРСЫ

Конкурсные активности стимулируют рост вовлеченности в сообщества бренда. Поэтому ежемесячно согласовано проведение конкурсов, которые разделены на 2 типа: сквозные, которые проходят во всех социальных сетях, и только в Инстаграм.

В зависимости от механики и объема анонсирования среднее количество участников составило 300–3000 человек. Средний прирост охвата сообществ во время проведения конкурсов составляет 300%, средний прирост вовлеченности – 1000%.



**РЕЗУЛЬТАТЫ**

---

# РОСТ АКТИВНОСТИ В 6 РАЗ

Сводное количество действий пользователей во всех сообществах: лайки, репосты, комментарии, обсуждения, сохранения, упоминания



# РОСТ ПОДПИСЧИКОВ В 2 РАЗА

Сводные данные по приросту аудитории пользователей в сообществах



# РОСТ ОХВАТА В 20 РАЗ

Виральный и рекламный охват материалов сообществ в социальных сетях



# РОСТ ТРАФИКА НА САЙТ В 15 РАЗ

Ежемесячный рост посетителей сайта av.ru из социальных сетей



**ОСТАЛИСЬ  
ВОПРОСЫ?**

---

**Позвоните +7 495 741 88 27**

**ОТПРАВЬТЕ ЗАЯВКУ**

[info@arrivomedia.ru](mailto:info@arrivomedia.ru)

[arrivomedia.ru](http://arrivomedia.ru)

Головинское шоссе, 13/2,

Москва, 125212

**Arrivo**

**Media**