

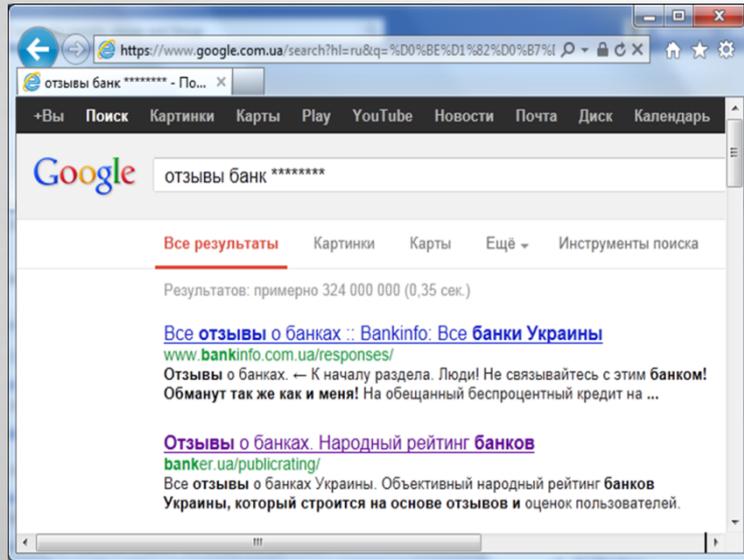
ПУМБ – PRODIGI

Как стать любимым банком в интернете?

Александр Грибов (ПУМБ: SMM manager)
Екатерина Лисковская (Prodigi: Account manager)

СИТУАЦИЯ В СЕТИ

О банках в интернете говорят
разное...



Что делать, чтобы говорили
хорошо, а еще лучше, – чтобы
рекомендовали друзьям?



Юрий Тарашенко

Частный клиент

«ПУМБ – комфортный Банк. В нем высокое качество обслуживания, хорошие проценты по депозитам. Рекомендую в нем хранить деньги».



Константин Шишкин

Частный клиент

«Хороший у вас Банк. Очень доволен вашим обслуживанием. Спасибо, таких организаций европейского уровня в Украине мало».



Денис Выдрин

Частный клиент

«ПУМБ – один из немногих банков в Украине, где я бы порекомендовал открывать счет + есть интернет-банкинг, SMS-банкинг, iPhone и WP app!»

ТРИ СЛАГАЕМЫХ УСПЕХА

1. Предоставлять качественный сервис
2. Иметь отличные продукты для интернет-пользователей. Например, интернет-банкинг «ПУМБ online»: самый удобный по мнению Forbes Украина
<http://j.mp/iforbes11>
3. Общаться, поддерживать и оперативно реагировать на любую обратную связь 24/7



Номер один за рейтингами
Forbes Україна, ІнвестГазета
та КоммерсантЪ-Україна

ЗАЧЕМ НАМ АГЕНТСТВО?

ЦЕЛИ

1. Развитие лояльности среди новых и существующих клиентов
2. Поддержка существующих клиентов и post-purchase-relationships
3. Привлечение новых клиентов при помощи онлайн-коммуникации

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ

Консолидация клиентов и пользователей интернет-банкинга на страницах социальных сетей.

Vision:

Сообщество удовлетворенных пользователей услугами ПУМБ.

Сообщество тех, кто ценит хороший интернет-банкинг “ПУМБ Online”.

КОММУНИКАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА

Твій фінансовий гід онлайн



КОНТЕНТ-СТРАТЕГИЯ

Эффективная работа с деньгами онлайн:

- Онлайн-шоппинг
- Онлайн-сервисы
- Советы по сбережению и умножению денег

Интернет-банкинг от ПУМБ:

- Новости и преимущества

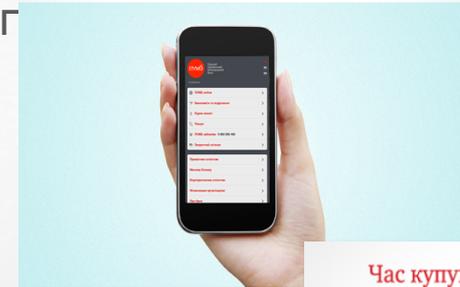
Банковские продукты:

- Депозиты, кредиты, продуктовые новости

Завойовуємо eBay!



Сайт ПУМБ на мобільному — для вашої зручності!



Фінансовий гід онлайн!

Час купувати книги в Інтернеті!

ПУМБ Твій фінансовий гід



ПУМБ Твій фінансовий гід онлайн!

ИНСТРУМЕНТЫ

Кто пришел в сообщества?

- Существующие клиенты банка – через сообщения интернет-банкинга, информацию в отделениях; через PR-коммуникацию
- Новые участники (потенциальные клиенты) – через контекстную рекламу в соцсетях (Facebook, Вконтакте), а так же с помощью активаций в сообществах ПУМБ

ПРОДУКТОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- **Вся коммуникация напрямую или опосредованно должна соответствовать продуктовым Key talking points:**
 - ПУМБ – это банк – финансовый консультант, который не просто продает продукты, а предоставляет полный спектр решений по управлению средствами.
 - ПУМБ – это банк, в котором обслуживание по всем продуктам и услугам работает в соответствии с потребностями и стандартами обслуживания нового поколения потребителей.
 - ПУМБ – это лидер инноваций среди украинских банков, который использует передовые технологии и возможности, разрабатывая свои продукты и услуги, например - интернет-банкинг ПУМБ online и мобильный банкинг iPUMB.

ЧЕГО МЫ ДОСТИГЛИ И КАК?

РЕЙТИНГИ БАНКОВ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



#	Название банка	Facebook	Twitter	Вконтакте	Всего
1	 Первый Украинский Международный Банк ^{EQ}	21341	2090	28150	51581
2	 ПриватБанк ^{EQ}	24038	3402	27728	55168
3	 Platinum Bank ^{EQ}	2485	1733	13045	17263
4	 CityCommerce Bank (Городской коммерческий банк) ^{EQ}	1464	-	11385	12849
5	 Банк Русский Стандарт ^{EQ}	548	-	3000	3548

Данные «Простобанк Консалтинг» от 10.06.2013

[http://www.prostobankir.com.ua/spravochniki/rejtingi_bankov/socialmedia/\(sort\)/vkontakte/\(dir\)/desc](http://www.prostobankir.com.ua/spravochniki/rejtingi_bankov/socialmedia/(sort)/vkontakte/(dir)/desc)

КАЧЕСТВО ОТКЛИКА

Top 5 Socially Devoted Facebook Brands		 Average Response Rate	63.77 %	
		Response Time	Response Rate	Answered minus unanswered questions
1	 Kyivstar	139 Min	93 %	51
2	 HTC Ukraine	681 Min	90 %	17
3	 Nokia Україна	774 Min	80 %	12
4	 ПУМБ	80 Min	100 %	11
5	 djuice Ukraine	896 Min	100 %	8

Данные SocialBakers, апрель 2012

www.socialbakers.com/blog/1261-december-2012-social-media-report

[facebook-pages-in-ukraine](#)

РЕКОМЕНДАЦИИ И НОВЫЕ КЛИЕНТЫ

ПУМБ @pumbua Mar 11
 @pvozenko Спасибо за рекомендацию! :) /сс @ketomin
 Если речь об интернет-банкинге - то, например, у Forbes ПУМБ №1: j.mp/iforbes11
 Details Reply Delete Favorite More

Vitaliy Vokhmin @ketomin 3 hrs
 @pumbua подскажите, пожалуйста, сколько времени занимает выпуск карты?
 Details

ПУМБ @pumbua 3 hrs
 @ketomin Обычно: 10 рабочих дней (персонифицированная). Либо по желанию и при наявности могут выдать сразу неперсонифицированную
 Details

Vitaliy Vokhmin @ketomin Follow

@pumbua отлично. Пойду таки и открою у вас счет. Спасибо, что уделили мне время.

Reply Retweet Favorited More

<https://twitter.com/ketomin/status/311514800045830144>

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Координация работы и коммуникации в соцсетях и на форумах 24/7: Управление коммуникаций Департамента стратегического маркетинга
- Со стороны банка для консультаций привлекается Call Center. Жалобы и предложения обрабатывает уникальное подразделение: Управление качества
- Ведущее на рынке агентство (PRODIGI): проработка стратегии, текстового и визуального контента, рекламные кампании и специальные активации, координация работы фрилансеров



БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!