

# Vodafone 2.0

Interakce v komunitách, blozích a online reklamě

**Eva Štípková**  
Manager, Interactive Marketing

**Miroslav Čepický**  
Tiskový mluvčí Vodafone ČR

WebTop100  
26. března 2009

# Obsah:

- Provázanost interaktivního marketingu a PR
- Blog – může být i alternativa tiskové zprávy
- ČILICHILI online
- Aktivity na Facebooku – příklad blokování obsahu
- Branded Entertainment

# Provázanost interaktivního marketingu a PR

- Společné cíle – cílové skupiny online
- Klasické PR nástroje už nestačí
- PR podpora online marketingu
- Jsou součástí DNA značky



**Děláme vlny**

# Proč?

- Protože chceme komunikovat se zákazníky přímo.
- Protože nám to sluší.
- Protože to zvyšuje naši relevanci ve vyhledávacích.
- Protože je to v módě.

**15. listopadu 2007** jsme spustili vodafonní blog.

# Jak si vedeme?

- V období:
- Blog navštívilo:
- Publikovali jsme:
- Na blog již přispělo:
- Uživatelé zde vložili:
- Denní návštěvnost činí:
- Na blogu jsme vyměnili:
- Blog jako zdroj informací využili:
- Na obsah blogu se odkázali:
- Uživatelé nejvíc komentovali:
- Uživatele nejvíc zajímají témata:
- Nejvíc hlasů získala anketa:

**15.11.2007 - 20.3.2009**

**500 000 unikátních návštěvníků**

**342 příspěvků** (průměrně 5 za týden)

**30 autorů**

**6 300 komentářů**

**2 000 - 3 000 unikátních návštěvníků**

**70 anket**

např. pro **Mobilmania.CZ**

např. **Marigold.CZ**

Podívejte se na ceny iPhone 3G **(521)**

Mobilní data, pokrytí, internet, soutěže

Které mobilní weby čtete? **(1 675)**

**Mobilmania.CZ**

19. 8. 2008

## **Aktuálně: Vodafone právě zveřejnil své tarify a ceny pro iPhone 3G**

Autor: [Jan Láška](#) | [formát pro tisk](#) | [textová verze](#) | [libilose?](#)

Vodafone právě nečekaně na svém blogu Děláme vlny zveřejnil cenik i tarifní plány pro **nový** iPhone 3G. Jak jsme očekávali, **operátor** zařadil jablečný telefon do svého portfolia existujících Nabítených tarifů. Více zvýhodnění budou ti zákazníci, **kteří** si s iPhoneem pořídí datový tarif Připojení na stálo. Operátor bude nabízet bude obě paměťové varianty mobilu, 8GB i 16GB (v černé i bílé barvě).

Zdroj: analytický nástroj CyStats (součást blogové platformy WordPress)

# Obsah je základ!

## Počet obsahových kategorií není konečný.

- Produkty a služby
- Drby ze zákulisí
- Lidé ve Vodafonu
- Zábava (ČILICHILI)
- Společenská odpovědnost

## Jaká témata si mezi uživateli získala oblibu?

- Mobilní internet a datové produkty obecně
- Reklamní kampaně
- Soutěže

## Jaké formáty obsahu na blogu využíváme?

- Textové příspěvky
- Obrázky
- Video
- Ankety
- Komentáře

**Pod pokličkou**  
komiks z vodafonní kuchyňky



# Možnosti využití jsou široké

- Posilování vazby mezi Vodafonem a zákazníky
- Neformální komunikace představitelů a značky Vodafonu
- Komunikace nových produktů a služeb
- Získání okamžité zpětné vazby od zákazníků
- Distribuce virálního obsahu

## Jízdenky zdarma a klimatická hra



Týden mobility, který minulý měsíc propagoval ekologičtější formy dopravy ve městech (např. kola a hromadnou dopravu) je už dávno pryč a tak je čas na rekapitulaci. Zákazníkům jsme u příležitosti této celoevropské akce rozdali ve vybraných městech skoro 10 000 jízdenek. Jízdenky jste mohli dostat kromě prodejen v Praze a Brně například i v Pardubicích, Táboře, Ústí nad Labem nebo v Liberci. Pokud každá jízdenka nahradila aspoň 5 km dlouhou jízdu osobním autem, tak jsme společně s našimi zákazníky ušetřili až 8 tun CO<sub>2</sub>. A to už je hezkých pár kilogramů!

[Čtěte dál](#) 19. 10. 2008 | [Eva Jankechová](#) | [Společenská odpovědnost](#) | [Komentáře \(1\)](#) poslední z 29. 10. 2008 19:55

# Příběh z blogu

- Série příspěvků k **uvedení nového iPhone 3G** na českém trhu vyvolala zatím nejbouřlivější diskusi na blogu.
- Na základě stovek komentářů uživatelů byla upravena cenová nabídka **iPhone 3G**.

EF. | 19. 8. 2008 16:55

No wow, měsíčně platím cca 2500,- a teď mám platit o 650,- víc a ještě k tomu dát 7477,- za iphone? To je snad vtip, ne?

## Vyslyšeli jsme názory našich zákazníků a snižujeme ceny iPhoneu!

Pozorně jsme celý den četli vaše názory na ceny iPhoneu u Vodafonu a rozhodli jsme se postavit se kritice čelem. Připravili jsme nové a výhodnější ceny nejenom samotného iPhoneu, ale také u datového tarifu Připojení na stálo. iPhone si přitom budete moci začít objednávat již zítra od 10:00 v e-shopu Vodafonu na stránkách [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz)

[Čtěte dál](#)

20. 08. 2008 | [004929](#) | [iPhone 3G](#) | [Komentáře \(256\)](#) poslední z 10. 11. 2008 19:24

Marigold.CZ

Proč Vodafone takovýchle balíček na start iPhone 3G nepřipravil, je mi záhadou. Vynadáno od zákazníků za to dostal pořádně a na Blogu Vodafone bylo přes 500 komentářů k cenám, veskrze negativních. I úprava ceny balíčku byla přijata v komentářích se smíšenými pocity. Je to tak, že Vodafone nemá upravený účtovací software a nemůže balíček nabídnout? Jestli jo (a to je jediný důvod, co mne napadá, protože situace je tak zřejmá a neudržitelná), proč se nedalo alespoň prozatímně zkopírovat tarif Na stálo, dát mu nové jméno a nižší cenu a tvářit se, že na něm je nižší FUP, že se ten FUP skutečně zapracuje?

# Pár zásad...

- **Autenticky**  
Příspěvkům ponecháváme punc autora, články nepřepisujeme do korporátní mluvy.
- **Autorsky**  
Prostřednictvím blogu promlouvají konkrétní jména, nikoliv „anonymní“ korporace.
- **Bez cenzury**  
Kritiky (i kritiků) si vážíme. Příspěvky zásadně nemažeme.
- **Kvalitně**  
Blog není žumpa. Vytváříme původní obsah; rozhodně se neřídíme heslem: „Co se jinde nevešlo.“
- **Vzájemně**  
Dialog se zákazníky je na prvním místě.

# Pár úskalí...

- Zajištění **pravidelného publikování** příspěvků za Vodafone, vyhledávání témat, komunikace s autory
- **Monitorování příspěvků** uživatelů a **vedení dialogu** (distribuce dotazů a komentářů skrz firmu, zajištění odpovědí a jejich následné publikování - to vše v poměrně krátkém čase)
- Zajištění **dostatečných interních zdrojů** při práci s potenciálně problémovými tématy (např. pokrytí) nebo „příliš“ atraktivními tématy (iPhone), kdy očekáváme zvýšenou aktivitu uživatelů

kyry | 23. 9. 2008 10:59

Okres Chrudim obec Miřetice. Na ulici signál OK, ale v domě musí člověk lézt po stropě aby chytnul aspoň čárku. Chvilí pak signál je, ale po chvilce zas nedostupná síť. Chtělo by to abyste byli více posedlí pokrytím 😊 Nebo se snad chystáte v této lokalitě posílit signál?

Ano, v Miřeticích určitě spustíme nový vysílač. Předpokládáme, že ke zlepšení signálu dojde přibližně za 6 měsíců.

# Co plánujeme?

- **Nová témata a formáty:**

- ✓ Video profily vybraných telefonů
- ✓ Sekce věnovaná zákaznické péči
- ✓ Komentáře k článkům o Vodafonu v médiích

- **Nové funkcionality:**

- ✓ Online rozhovory
- ✓ Hodnocení článků
- ✓ Aktuální příspěvky do e-mailu

- **Větší zpětná vazba:**

- ✓ Chceme do blogování zapojit další oddělení Vodafonu (Zákaznická péče)
- ✓ Chceme oslovit uživatele, aby nám pomohli testovat nové produkty, grafické návrhy webových služeb, koncepty reklamních kampaní apod.
- ✓ Chceme zahájit spolupráci s aktivními přispěvateli na straně uživatelů



# ČILICHILI online

## Motto dne:

**„Kde nic není bude brzo obchod'ák.“**

- Plnohodnotný online magazín s denní aktualizací.
- Integrace [www.cilichili.cz](http://www.cilichili.cz) s online aktivitami Vodafonu (VF live!, eShop, VF Blog).
- Obsah jako unikátní prvek.
- Navíc interaktivita, aplikace a vychytávky.



# Aktivity na Facebooku

# Kdo nás na Facebooku zastupuje?

- Karel Žabák (flashmob „Rozcvička se žabákem“)
- ČILICHILI a cilichili.cz stránka
- Internet v mobilu stránka
- Mocná Simča
- Mluvící Jelen
- Vodafone Pecka - Music Recognition
- Skupiny interních týmů

# Hledáme přátele...

facebook Domů Profil Přátelé Zprávy 10 Marketa Cermakova Nastavení Odlášt se

**Žabák Karel**

Zeď Informace Fotky

Napsat Přidat odkaz Odeslat fotku Nahřát video

Napište něco...

Všichni příspěvky Příspěvky od Žabák Příspěvky ostatních Mezi námi

Žabák se nyní přátelí s Michal Nedvěd, Martin Vymětal, Alena Novakova a Klara Čudová. 17:00 · reagovat · Líbí se mi

27 Únor Žabák se stal fanouškem ČLICHILU a clichil.cz. **ČLICHILU** Webová stránka · Fanoušků: 80 UŽ BRZY TO TADY ROZJEDĚME! Do t... www.clichil.cz a všech prodejních · reagovat · Líbí se mi

23 Únor Žabák se nyní přátelí s Markéta Šístková a Michal 15:52 · reagovat · Líbí se mi

19 Únor Žabák se chystá zúčastnit obří broskvev, prohrá... 12:58 · reagovat · Líbí se mi

09 Únor Žabák napsal/a vzkaz na zeď uživatele Mocná Simča 16:07 · reagovat

Žabák se připojí(a) ke skupinám Dvojnásobný, Six Experimenty, Let's break a Guinness Record! 201 The Facebook Experiment a 4 dalších. 16:08 · reagovat

Žabák se přátelí s Mirek Čepický. 16:07 · reagovat

06 Únor **Mocná Simča napsal(a)** v 9:51 Ahojda Žabáku jseš fešák, a nezadanej. Nešel Mezi námi · Napsat vzkaz na Zeď uživatele Mocná Simča

05 Únor Žabák se nyní přátelí s Jan Klat a Mocná Simča 13:59 · reagovat · Líbí se mi

04 Únor Žabák se přátelí s Ondřej Byrtus. 13:29 · reagovat

02 Únor Žabák se přátelí s Martin Šrejma. 14:40 · reagovat

**Informace**

Stát: Czech Republic

Stav: Nezadaný

Datum narození: 1. Listopad 1980

**Společní přátelé**

43 společných přátel Zobrazit vše

Michal Jerábek Jan Ksandr Tomas Balcák

**Přátelé**

125 přátel Zobrazit vše

Roman Appelbauer Petr Ricánek Anastasia Lykova

facebook Domů Profil Přátelé Zprávy 10 Marketa Cermakova Nastavení Odlášt se

**Mluvíci Jelen**

Zeď Informace Fotky Poznámky My Stuff

Napsat Přidat odkaz Odeslat fotku Nahřát video

Napište něco...

Všichni příspěvky Příspěvky od Mluvíci Příspěvky ostatních Mezi námi

28 Únor Mluvíci se přátelí s Lukas Krubersky. 22:40 · reagovat · Líbí se mi

18 Únor Mluvíci se nyní přátelí s Milan Krize, Martina Tóhová, Mocná Simča, Lumpky Deer a Sárka Doležalová. 12:03 · reagovat · Líbí se mi

05 Únor Mluvíci se přátelí s Jana Homolková. 8:49 · reagovat · Líbí se mi

29 Leden Mluvíci uploaded a new widget. 18:53 · reagovat · Líbí se mi

Mluvíci se přidá(a) ke skupině Let's break a Guinness Record! 2010! Largest group on facebook! 18:27 · reagovat · Líbí se mi

Mluvíci se nyní přátelí s Jan Kraps, Pavla Homolková, Honzákův Občivný Medvědek, Michaela Vlasáková, Jan Ksandr a 4 dalších. 18:27 · reagovat · Líbí se mi

12 Leden Mluvíci se přidá(a) ke skupině Logistics Rebels. 10:21 · reagovat · Líbí se mi

Mluvíci se chystá zúčastnit Obří broskvev v Aeropoli. 10:21 · reagovat · Líbí se mi

Mluvíci se nyní přátelí s Pavel Nedobýl a Tomas Hronek. 10:21 · reagovat · Líbí se mi

07 Leden Mluvíci se nyní přátelí s Jakub Valášek a Jana Koppelova 13:59 · reagovat · Líbí se mi

05 Leden Mluvíci se přátelí s Staňa Kožmínová. 11:05 · reagovat · Líbí se mi

03 Leden Mluvíci se nyní přátelí s Rami Makkí a Anna Pospíšilová 9:19 · reagovat · Líbí se mi

30.12.2008 Mluvíci se přátelí s Martin Škála. 11:21 · reagovat · Líbí se mi

29.12.2008

Mluvíci jelen je zmrzlý jako drozd. Který už domluvil, i dozpíval. I dospíval. 22:05 · reagovat · Líbí se mi

Mluvíci se přátelí s Dana Jerábková. 22:04 · reagovat · Líbí se mi

**Informace**

Stav: Ve volném vztahu

Datum narození: 01 Prosince

Webová stránka: <http://www.internetdomoblu.cz/fishinr>

**Společní přátelé**

29 společných přátel Zobrazit vše

Michal Jerábek Petr Jerábek Dorota Kajfošova

**Přátelé**

65 přátel Zobrazit vše

Donužu a přeřkávám vánoční přání...

Navrhnete přátele pro Mluvíci


Poslat uživateli Mluvíci zprávu

Stouchnout Mluvíci

facebook Domů Profil Přátelé Zprávy 10 Marketa Cermakova Nastavení

**Internet v mobilu**

Procházet více Stránke kategorie produkty



by mobile Fanda

Upravit Stránka

Upravit správe

Poslat aktualizaci (Fanoušci)

Propagovat Stránka reklamou

Zobrazit aktualizace

Chci se odebrat z fanoušků

Zobrazit statistiky

Sdílet +

**Poznámky** upravit

3 z 4 poznámek Napiš poznámku | Zobrazit vše


Internet u nejmenšio operátora - U:fon 27. Prosince 12:29

Nastavení mobilních služeb Centrum.cz 11. Prosince 23:17

Jak objednat/aktivovat internet v mobilu 10. Prosince 10:24

**Video** upravit

2 z 3 videí Přidat videa



skazů na nástěnce. upravit X Zobrazit vše

# Pár zásad...

- Vše co na Facebooku děláme, snažíme se koordinovat z jednoho místa
- Aktivitám se věnuje profesionál na straně agentury dle předem dohodnutého scénáře (nejde tedy o „hurá akce“)
- Nejprve sdílíme s našimi zaměstnanci (zaměstnanci pomáhají s dalším šířením)
- Profily, stránky jsou vzájemně propojeny
- Stránky musí obsahovat zajímavý, atraktivní obsah (videa, RSS feedy, Twitter feedy)
- Napojení na externí stránky se společným obsahem články - Lupa, Marigold, VF blog, Mobilmania, S60.cz...)

# Pár úskalí...

- Živelný vznik stránek a skupin vymezujících se vůči značce („Jsem proti cenzuře internetu v ČR. No internet censorship in CR.“)
- Soukromé aktivity zaměstnanců v sociálních sítích („Vodafone Czech Republic“)
- Dění v sociálních sítích nelze monitorovat ani kontrolovat

# Branded Entertainment

# Pár zásad

- Atraktivní obsah – redakční i volně šiřitelný
- Projekt by měl splynout s cílovou skupinou
- Značka v pozadí
- Spojení se silným médiem

# Pár úskalí

- Dostatek tipů na příběhy
- Bez rozšíření k lidem nemá sebelepší story smysl
- Produkce

# Příklad: Příběhy podnikatelů

- Odvážní podnikatelé, Byznys rebelové - profily
- Videá na internetu (Aktualne.cz, blog Vodafonu)
- Videá točí videoredakce Aktuálně.cz
- Jednotlivé díly shlédnou tisíce lidí
- Značka v pozadí, jen podpůrná:

„Vodafone představuje odvážné podnikatele“



# Příklad: Internet do mobilu

- Zaměřeno na širokou veřejnost
- Seriál příběhů, řešení situací
- V hlavní roli přirozeně produkt Vodafonu
- Spojení se Stream.cz



# Vodafone a Internet v mobilu

- Kampaň rozdělena do 2 fází:
  - Fáze 1 – xmas dárek: IvM na 6 měsíců zdarma
  - Fáze 2
    - Podpora využívání IvM
    - Vytvoření „závislosti“ na IvM
    - Praktické použití a výhody IvM ukázány na reálných situacích (spolupáce s Noisebrothers)
    - Představení hlavních vychytávek do mobilu (11 kategorií)
- Stránky [www.internetdomobilu.cz](http://www.internetdomobilu.cz) od 1.11.2008 (spuštění fáze 1) navštívilo 1.400.000 UV
- Mobilní verze [m.internetdomobilu.cz](http://m.internetdomobilu.cz) s možností stahování videí přímo do mobilu
- Lidé o vychytávkách aktivně diskutují, hodnotí je a přidávají své oblíbené vychytávky
- Push SMS - možnost poslání odkazů na vychytávky přímo do mobilu



Vychytávky do mobilu (11 kategorií)



# Vodafone a Internet v mobilu

- Spolupráce s Noisebrothers
  - nenásilně a zábavnou formou ukazují výhody IvM v nejrůznějších situacích (žádná nudná dema)
  - plní vždy stejný úkol, jeden s využitím IvM, druhý bez
  - videa mají virální potenciál
- 80.000 shlédnutí 3 videí na stream.cz a internetdomobilu.cz za necelé 3 týdny (videa přidávaná postupně po týdnu)
- Pod videi lidé aktivně diskutují, přispívají zajímavými, vtipnými a přínosnými komentáři
- V další fázi chceme lidi aktivně zapojit do vytváření videí s Noisebrothers a soutěže

The image shows two screenshots of the Stream.cz website. The top screenshot displays the homepage with a search bar, navigation menu, and a featured video titled "Janek vs. Jindra: Test anebo trest!". Below it are several smaller video thumbnails. The bottom screenshot shows a video player for the same "Janek vs. Jindra" video, with a play button and a progress bar. To the right of the player is a list of recommended videos, including "Janek vs. Jindra online aneb víc pus vyhrává!", "Janek vs. Jindra online s prstem...", "Miss Auto 2008", "Noisebrothers - přiznáváme...", and "Road Trip".