e.life SOCIAL CRM

e.lifegroup
we deliver it social

50 cases criativos de Social CRM

Brasil, dezembro de 2014

Bebê @babyjr - Agora
Imagina que louco se as empresas respondessem as minhas dúvidas, elogios e reclamações nas redes sociais de forma rápida e criativa!?
46 101

E.life @elife_br - Agora
Isto é SAC 2.0, bebê, também conhecido como Social CRM (Customer Relationship Management).
505 20.001

Nos últimos cinco anos as marcas têm explorado novas experiências de relacionamento com seus consumidores. Entre estas inovações surgiu o uso das redes sociais como gancho estratégico de comunicação.

Hoje, as companhias que se renderam às mídias sociais participam de uma nova realidade, onde empresas e clientes constroem juntos a melhor versão de gestão de atendimento.

Há quatro anos, a E.life Social CRM foi a pioneira neste escopo de serviço e, atualmente, trabalhamos com 63 grandes marcas do mercado. Em 2013 fomos responsáveis por aproximadamente 500 mil interações de todos os seguimentos. No primeiro semestre de 2014 já atingimos 80% do último resultado, representando 400 mil interações. A cada dia, hora e minuto novas oportunidades de fidelização de clientes são geradas através do relacionamento one to one nos padrões sociais

Inicialmente o grande desafio das marcas era organizar o volume de informações e geri-las, para garantir o uso inteligente do contato com o consumidor. Para isso sugiram ferramentas como o Buzzmonitor, que além de gerar reports automáticos de toda a operação de atendimento, ainda acompanha a repercussão da marca fora dos canais e apresenta dados de performance em relação a concorrência.

A partir daí, o segundo grande desafio: criar interações que façam sentido para o usuário. Sabemos que a principal razão da presença do público nas redes sociais é estar em contato com amigos e familiares (Estudo de Hábitos E.life), portanto, para que as marcas tenham sua participação nesta conversa é necessário humanizá-las.

“As empresas precisam ser mais leves e encarar-se menos seriamente”
(The Cluetrain Manifesto)

A pressão das redes sociais às corporações exigiram que elas descessem de sua muralha e não mais se comunicassem no antigo sistema de marketing, conhecido como B2C (Business to Consumer), mas no atual, chamado de H2H (Human to Human).

Definitivamente, os serviços de atendimento ao cliente não dispõem de emoção, por isso, este é o momento em que precisamos aprender a decifrar o big data para propor experiências reais a pessoas reais.

Para ilustrar onde queremos chegar, neste e-book mostraremos algumas técnicas de atendimento criativo com foco em humanização das marcas.

- **Ativação da marca:** pessoas que citam a marca ,mas não falam diretamente com o canal de atendimento;
- **Ativação da categoria:** pessoas que não citam a marca, mas falam do seu ramo de negócios;
- **Deep Profile:** investigação profunda do comportamento do consumidor antes da interação;
- **Social mashup:** interação entre marcas;
- **CreativeRM:** uso de elementos como imagens e vídeos para gerar visibilidade orgânica.

50 cases criativos — Ativação a Marca e a seus negócios

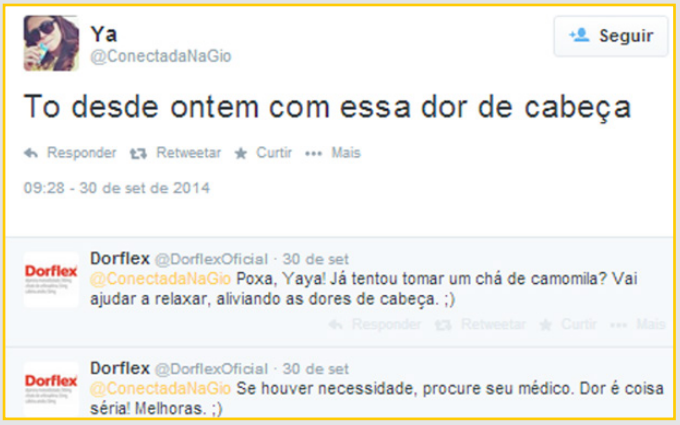
Falou de mancha, falou de OMO... Não, espera!

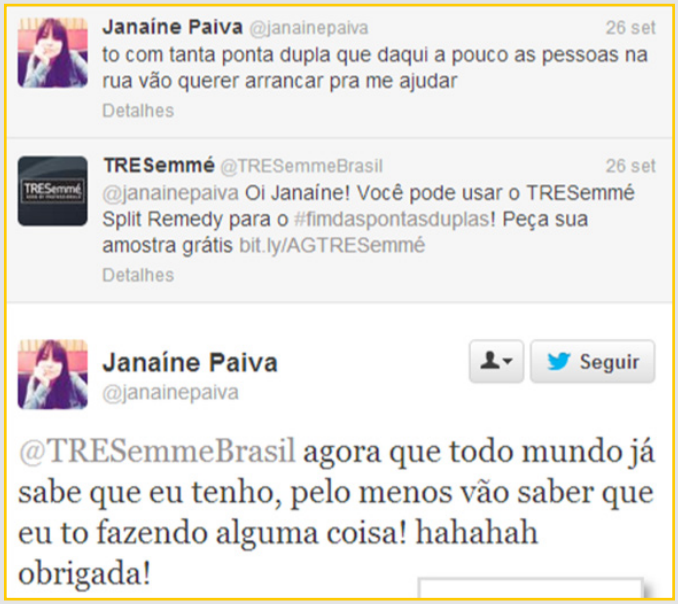
Ativação no Instagram é só delícia :P

Preguiça e fome combinam muito com HotPocket

Marca que cuida de você s2 s2 s2

#DicaDoBem





50 cases criativos

Creative

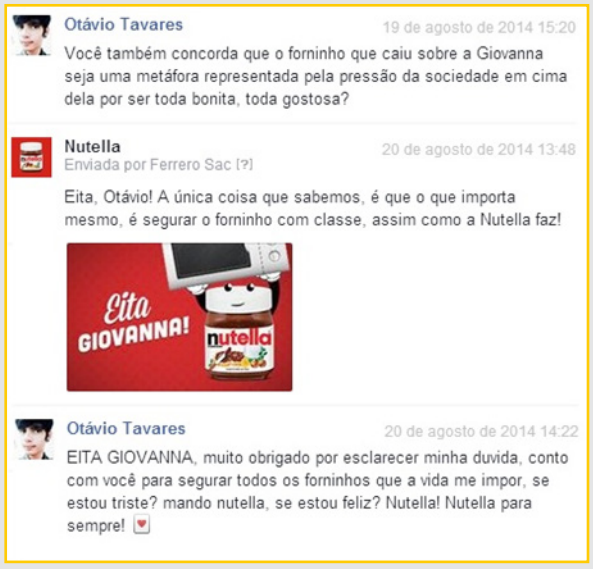
Para você entender melhor, nós desenhamos até o passo a passo.

Eu te OMO

#Emocionados

GVT é o seu lar!

EITA Giovanna, segura esse forninho!



Caso de amor: Amanda e Melitta Wake

Whopper Ostentação, BK curtindo um funk de leve.

Burger King Brasil
Publicado por DAVID [?] · 16 de setembro às 11:51 ·

Whopper com 6 carnes sim!
Aqui a gente faz do seu jeito 🙂

Evelin Fernandes Como que morde isso? o.o hahahahaha
Curtir · Responder · 63 · 16 de setembro às 12:13

Burger King Brasil Vai, vamos lá! Pegue o Whopper com jeitinho. Aproxime ele da boca e abre bem DE VA GA RI NHO. DÁ DÁ DÁ uma mordidinha e mastigue devagar. Fazendo desse jeito, você vai se apaixonar... ♪ ♫
Curtir · 242 · Comentado por Rei Hamburger [?] · 16 de setembro às 14:27

"Aquela Carinha"....

Maycon Reis Misericórdia, chorei sangue agora de desejo T.T
Curtir · Responder · 18 · 1 de julho às 22:03

Burger King Brasil ...
(͡° ͜ʖ ͡°) Você
(͡o ͜ʖ ͡o) disse
(͡O ͜ʖ ͡O) BK?
Curtir · 51 · Comentado por Rei Hamburger [?] · 2 de julho às 13:28

Janine Dos Santos hummm, td de bom!
Curtir · 1 · 2 de julho às 15:08

Gildarts Clive tinha que ser BR kkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk até BK tá usando "aquela carinha"
Curtir · 2 de julho às 22:08

Oompa Loompas Yamaníacos

Wesley Henrique Menezes Longoni Se continuar asim vaii acabar virando filme Yamaha. ¨A fantástica fábrica de desejos yamaha¨!!!! Parabéns Ficou D+++++++++++++++
Descurtir · Responder · 2 · 8 de fevereiro às 22:18

Yamaha Motor Brasil Nossos Oompa loompas Yamaniacos trabalharam duro nessa fantástica fábrica para trazer essa novidade até você motociclista. Muito obrigado pelos parabéns, Wesley, seu apoio nos motiva a inovar cada vez mais. ❤
Curtir · 2 · 10 de fevereiro às 12:19

It's good to be the King

Rafael Sena @senarafa · 13 de mai
To na dúvida se hoje vou de @McDonalds_BR e o McAlemanha, o Triplo Whooper do @BurgerKingBR ou o Picanha Nacho do @bobsbrasil. Me ajudem! :(
Responder · Retweetar · Curtir · ••• Mais

McDonald's Brasil @McDonalds_BR · 13 de mai
McAlemanha só tem a cada 4 anos! Carne suína em formato de costelinha, alface, picles, cebola roxa, queijo e mostarda alemã ;) @senarafa
Responder · Retweetar · Curtir · ••• Mais

Burger King Brasil @BurgerKingBR · Seguir

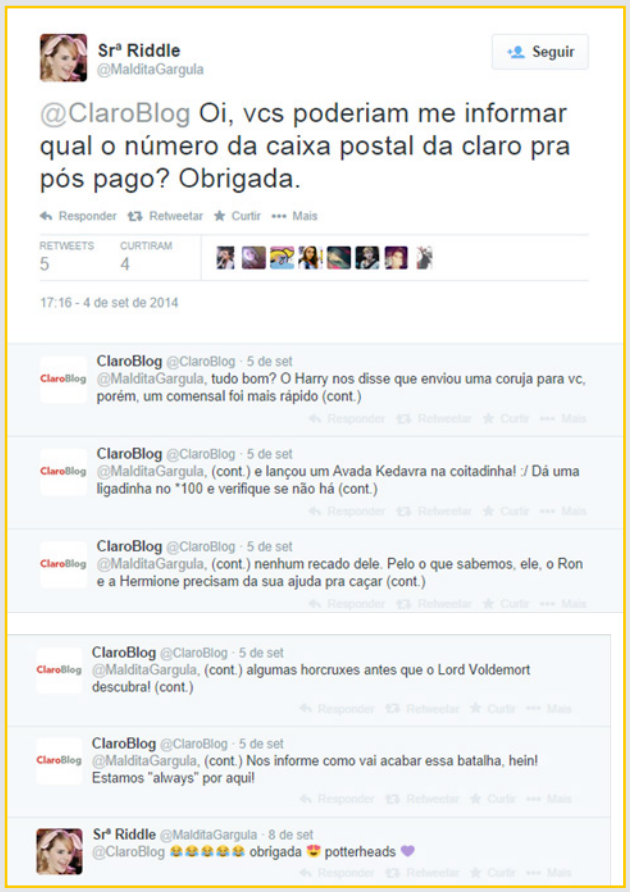
@senarafa Rafa, além da caneca "I'm the king", que tal uma coroa para completar? E você sabe, lugar de rei, só no BK.
Responder · Retweetar · Curtir · ••• Mais

Que pokemon é esse?

Tiago Motovlog Extremo Sul Qual pokemon é este?
Curtir · Responder · 1 · 27 de maio às 15:21

Yamaha Motor Brasil Tiago, o nosso amigo Pikachu pediu para avisar que isso não é um Pokémon, e sim uma maravilhosa XT 660! 😬
Curtir · 1 · 28 de maio às 11:58

Era só o número da caixa postal, mas veja no que deu:



Praia, sol e companhia da #galera

Feliz dia das crianças \o/

Nós sabemos a receita secreta da Coca-Cola

Saudades Orkut :(

Essa é Level Hard.

Victor Azevedo 25 de setembro de 2014 19:36

Olá, como vocês são uma marca de grande apreciação e influência aqui na minha cidade, gostaria de saber a vossa opinião sobre o último patch do League of Legends. O que acharam do remake das skills da soraka, e do novo Sion, e se possível também, uma breve opinião sobre as mecânicas do novo personagem, Azir.
Grato pela sua atenção, Com League of Legends a vida é mais Sadia!

Sadia 26 de setembro de 2014 16:30
Enviada por Martinez Crm !?!

Olá, Victor, tudo bom? Quanto as suas dúvidas, vamos lá:

Remake das Skills da Soraka: ficaram bem boas, colocaram ela definitivamente de volta no jogo, mais agressiva e ajudando ainda mais no "late game". Ficamos felizes que tenham mantido as bananas, sua marca registrada.

Novo Sion: Não poderia ser melhor. Textura e mudanças das "skills" ficaram incríveis! Com certeza, terá muito Sion brigando nas próximas "Top Lanes".

Mecânicas do Azir: Um pouco complicadas, mas nada que um pouco de treino na "Mid Lane" não resolva. Tem um jogo bem "safe" no "Early Game" por conta das skills e durante a "Team Fight" acaba sendo bem útil, ainda mais com seu "ult".

"Early Game" por conta das skills e durante a "Team Fight" acaba sendo bem útil, ainda mais com seu "ult".

Obs: Inclusive a nova SplashArt do Viktor ficou muito boa!

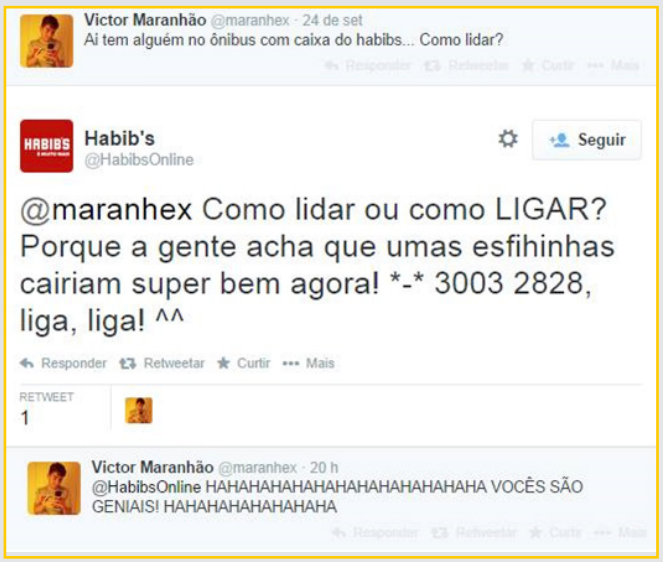
Obs 2: Só faltou uma porção de Nuggets para dar aquela ajuda pra subir de Elo e conquistar vitórias nos Campos da Justiça. Mas, aí fica a nossa dica!

E você, Victor, o que achou?

Victor Azevedo 26 de setembro de 2014 16:36

Ainda estou tentando pegar a mecânica do Azir, hahaha!
Muito obrigado pela atenção! É de grande admiração a atenção de vocês com o cliente. Com certeza seguirei a dica dos nuggets! De agora em diante, só Sadia!
um abraço!

Foi só um errinho de digitação



O nosso amor é sem fim, meu bem-querer

Se estamos na sua mesa de café da manhã, precisamos saber pelo menos seu aniversário

Amor, cozinha pra mim?

Oi, me leva pra Hogwarts!?

Não importa o dia nem a hora, estamos sempre presentes!

Nós preferimos o Harry Potter, mas só se você também curtir

O grupo já tinha um nome legal (F5) ai decidiram fazer TCC sobre uma marca tão legal... Deu nisso.

Sobre preferências e tal

Everbody wanna steal Giovanna, mas agora ela é nossa :)

Giovanna Julião — 21 de outubro de 2014 14:58
Acho que vou começar o seus absorventes! a empresa Always foi mto grosseira comigo...qual absorvente da sua marca vcs me recomendariam?

Sempre Livre Brasil — 21 de outubro de 2014 15:59
Enviada por FBMeter3 [?]
Everybody wanna steal Giovanna
Everybody wanna take her heart away
Couple billion in the whole wide world
Find another one cause she belongs to SEMPRE LIVRE®!
A rainha do Nial merece ser bem tratada, não é mesmo, Giovanna?
Conta pra gente, você prefere com ou sem abas, cobertura seca ou suave?
Queremos te conhecer pra indicar qual seria a melhor opção pra te deixar pular à vontade ao som dos seus amores!

Giovanna Julião — 21 de outubro de 2014 16:00
eu prefiro com abas

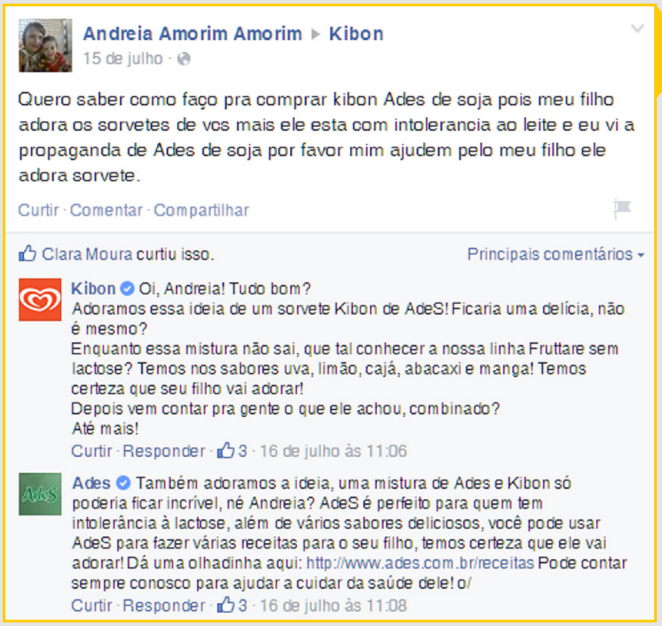
Sempre Livre Brasil — 21 de outubro de 2014 16:22
Enviada por FBMeter3 [?]
She knows, she knows
That I never let her down before
Giovanna knows, Giovanna knows
Que pode contar com
SEMPRE LIVRE® Fit ♥
(http://migre.me/mopD6)

Vai e arrasa, garota!

Giovanna Julião — 21 de outubro de 2014 17:11
obrigado vcs sao mto legais

50 cases criativos

Social Mashup



Andreia Amorim Amorim ▸ Kibon
15 de julho ·

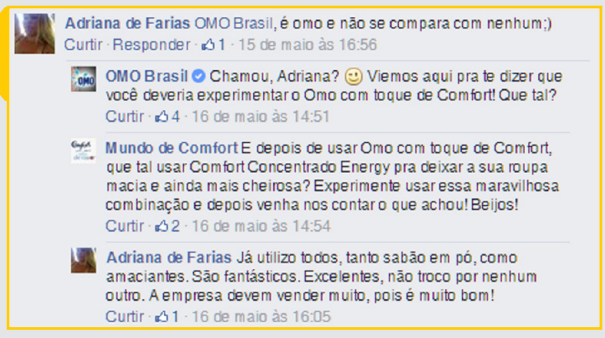
Quero saber como faço pra comprar kibon Ades de soja pois meu filho adora os sorvetes de vcs mais ele esta com intolerancia ao leite e eu vi a propaganda de Ades de soja por favor mim ajudem pelo meu filho ele adora sorvete.

Curtir · Comentar · Compartilhar

Clara Moura curtiu isso. Principais comentários

Kibon Oi, Andreia! Tudo bom?
Adoramos essa ideia de um sorvete Kibon de AdeS! Ficaria uma delícia, não é mesmo?
Enquanto essa mistura não sai, que tal conhecer a nossa linha Fruttare sem lactose? Temos nos sabores uva, limão, cajá, abacaxi e manga! Temos certeza que seu filho vai adorar!
Depois vem contar pra gente o que ele achou, combinado?
Até mais!
Curtir · Responder · 3 · 16 de julho às 11:06

Ades Também adoramos a ideia, uma mistura de Ades e Kibon só poderia ficar incrível, né Andreia? AdeS é perfeito para quem tem intolerância à lactose, além de vários sabores deliciosos, você pode usar AdeS para fazer várias receitas para o seu filho, temos certeza que ele vai adorar! Dá uma olhadinha aqui: http://www.ades.com.br/receitas Pode contar sempre conosco para ajudar a cuidar da saúde dele! o/
Curtir · Responder · 3 · 16 de julho às 11:08



Adriana de Farias OMO Brasil, é omo e não se compara com nenhum;)
Curtir · Responder · 1 · 15 de maio às 16:56

OMO Brasil Chamou, Adriana? Vemos aqui pra te dizer que você deveria experimentar o Omo com toque de Comfort! Que tal?
Curtir · 4 · 16 de maio às 14:51

Mundo de Comfort E depois de usar Omo com toque de Comfort, que tal usar Comfort Concentrado Energy pra deixar a sua roupa macia e ainda mais cheirosa? Experimente usar essa maravilhosa combinação e depois venha nos contar o que achou! Beijos!
Curtir · 2 · 16 de maio às 14:54

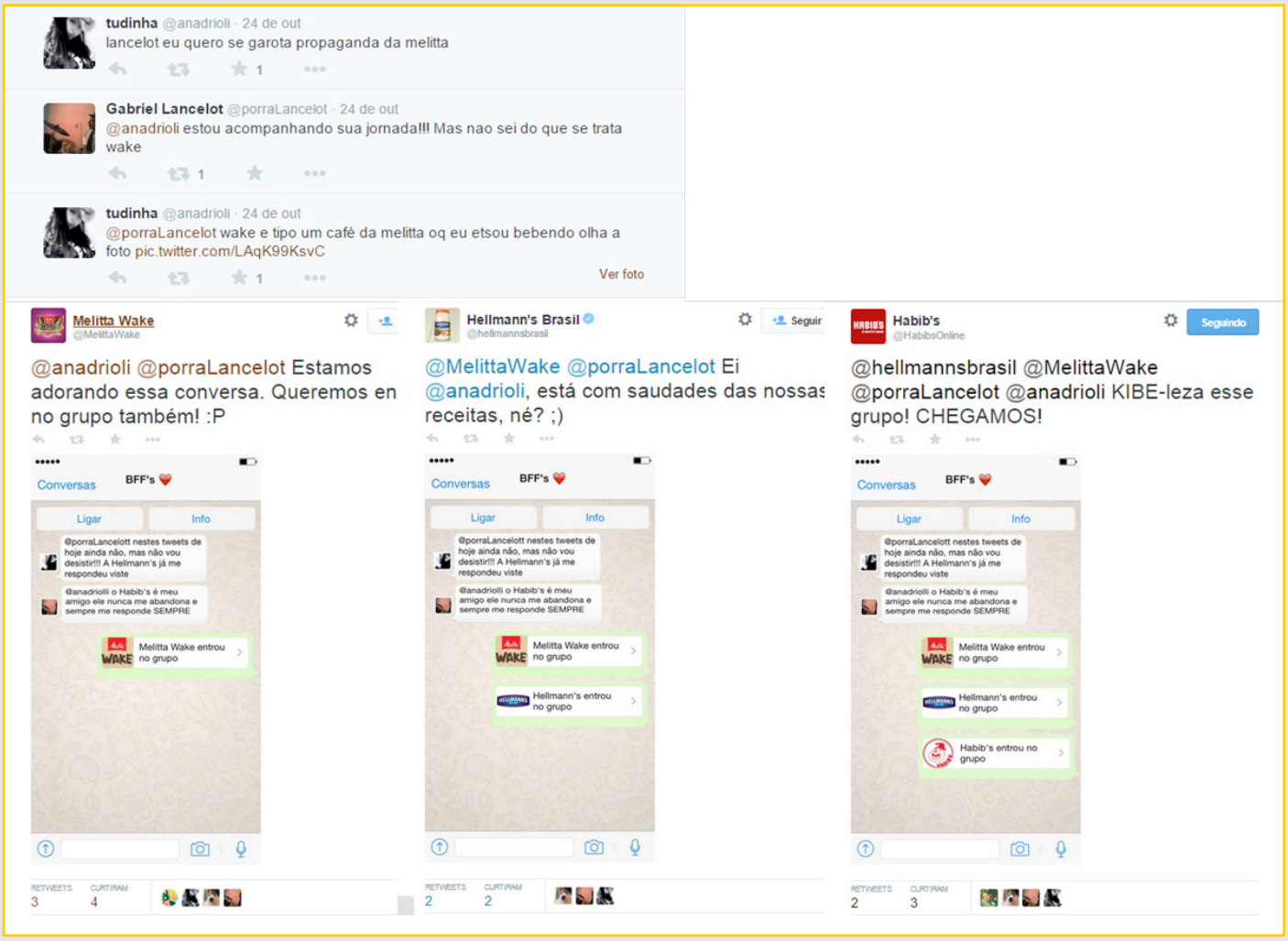
Adriana de Farias Já utilizo todos, tanto sabão em pó, como amaciantes. São fantásticos. Excelentes, não troco por nenhum outro. A empresa devem vender muito, pois é muito bom!
Curtir · 1 · 16 de maio às 16:05

Fotos da linha do tempo
Retornar ao álbum · Fotos de Sean · Linha do Tempo de Sean
Nutella
Para conversar com Nutella e outros amigos, ative o bate-papo.
Nutella, manda um salve pra galera do AjudaLuciano?
Claro Sean, mas primeiro preciso usar a página para dizer algo muito importante
Vendo Nutella
Ops o foi vírus
Sean Wilhelm
Nutella mandando salve pra galera do AjudaLuciano
Curtir · Compartilhar · 20 de agosto
676 pessoas curtiram isso.
1 compartilhamento
AjudaLuciano Já comi
20 de agosto às 17:59 · Curtir · 169

Marina Jacome
@marinajacome
Seguir
Eu deveria ser paga por testar produtos pro cabelo. Ninguém troca de shampoo mais do que eu. (@Dove @SedaOficial @TRESemme @garnierbrasil)
Responder Retweetar Curtir Mais
RETWEET 1
CURTIRAM 4
22:06 - 27 de mai de 2014
Responder a @marinajacome @Dove @SedaOficial @TRESemme @garnier...
Garnier Brasil @garnierbrasil · 28 de mai
@marinajacome Nos conte depois o que achou dos produtos!
Marina Jacome @marinajacome · 28 de mai
@garnierbrasil shampoo e condicionador de frutas vermelhas: meu preferido.
Dove Brasil @DoveBR · 28 de mai
@marinajacome instagram.com/p/nyuhuLgGbI/ Nessa foto eu tenho certeza que você foi de Dove! Tá linda, Marina! #kdfrizz
Marina Jacome @marinajacome · 28 de mai
@DoveBR seus lindos!
Unilever Seda @SedaOficial · 28 de mai
@marinajacome Marina, com a gente você mantém seus cabelos com muita maciez e brilho, igualzinho às estrelas do Cruzeiro, né? :)
Marina Jacome @marinajacome · 28 de mai
@SedaOficial isso mesmo <3
TRESemmé @TRESemmeBrasil · 28 de mai
@marinajacome Pra comandar a noite, TRESemmé é peça coringa, Marina. #Vocêvaichamarmaisatenção oqueobatman
Dove Brasil @DoveBR · 28 de mai
@marinajacome Ganhamos 3 corações!!! Já dá pra parar de experimentar e ficar com Dove, hein?
Marina Jacome @marinajacome · 28 de mai
@DoveBR dove é amor, comprei pela primeira vez esse mês
Garnier Brasil @garnierbrasil · 29 de mai
@marinajacome Que legal Marina! Queremos mandar uma surpresa pra você! Nos envie seus dados por DM. Estamos te seguindo ;)
Marina Jacome @marinajacome · 29 de mai
@garnierbrasil Oba! <3 hoje é meu aniversário, sabia gente?
Marina Jacome @marinajacome · 29 de mai
@garnierbrasil Oba! <3 hoje é meu aniversário, sabia gente?
Garnier Brasil @garnierbrasil · 29 de mai
@marinajacome \o/ PARABÉNS \o/

Suddie Ramos
@suddie_ramos
Following
@MelittaWake curtiram a folga do fim de semana?
Reply Retweet Favorite More
Melitta Wake @MelittaWake · Sep 12
@suddie_ramos Curtimos sim, Suddie! ;) Nos leve sempre que der, tá? Adoramos uma praia. E apostamos que @havaianasBR também! hehe
Havaianas Brasil
@havaianasBR
Follow
@MelittaWake @suddie_ramos Praia... Um bom lugar para descansar os pés!
Reply Retweet Favorite More
10:45 AM - 18 Sep 2014
Reply to @havaianasBR @suddie_ramos

Era uma vez, um grupo no Whatsapp



Fazer o quê se somos uma combinação perfeita *_*

Erika T. Milan ▸ OMO Brasil
18 hrs ·

Se fartando com sorvetes kibon, para meu alivio existe OMO pra me ajudar na remoção da sujeira da roupa dele.

OMO Brasil Que graça de criança, Erika! Pelo visto, você está ensinando o pequeno da melhor forma possível! Cada vez que nossos filhos voltam para casa com sujeira e manchas na roupa, sabemos que eles também estão voltando cheios de experiência. Pode deixar ele se sujar à vontade, pois estamos aqui para ajudar! Saiba que pode contar sempre com a gente, viu?
Unlike · Reply · 2 · 6 mins · Edited

Kibon Como crianças são sinceras, nós sempre acreditamos quando elas gostam de algo! Quer algo melhor pra provar o quão delicioso estava o sorvete do que essa foto do pequeno? Pode se sujar bastante, porque se tem Kibon, com certeza tem diversão!
Unlike · Reply · 2 · 3 hrs

BOAS companhias são bem-vindas :-]

thaina de brito @thainadebrito · 4 h
Quero comer esfiha do habibs com um limaozinho e coca emm hmmmmmmm tudo de bom

Habib's @HabibsOnline · 2 h
@thainadebrito Melhor combinação: Bib'sfiha + @CocaCola_Br

Coca-Cola Brasil
@CocaCola_Br
Seguir

@HabibsOnline @thainadebrito Opa!! Chegamos c/ tuudo e adoramos a combinação!! Uma explosão de coisas gostosas!! ^IW

Responder · Retweetar · Curtir · Mais

Nilcéa Almeida Não conhecia Omo Confort!!!
Curtir · Responder · 2 · 16 de maio às 19:55

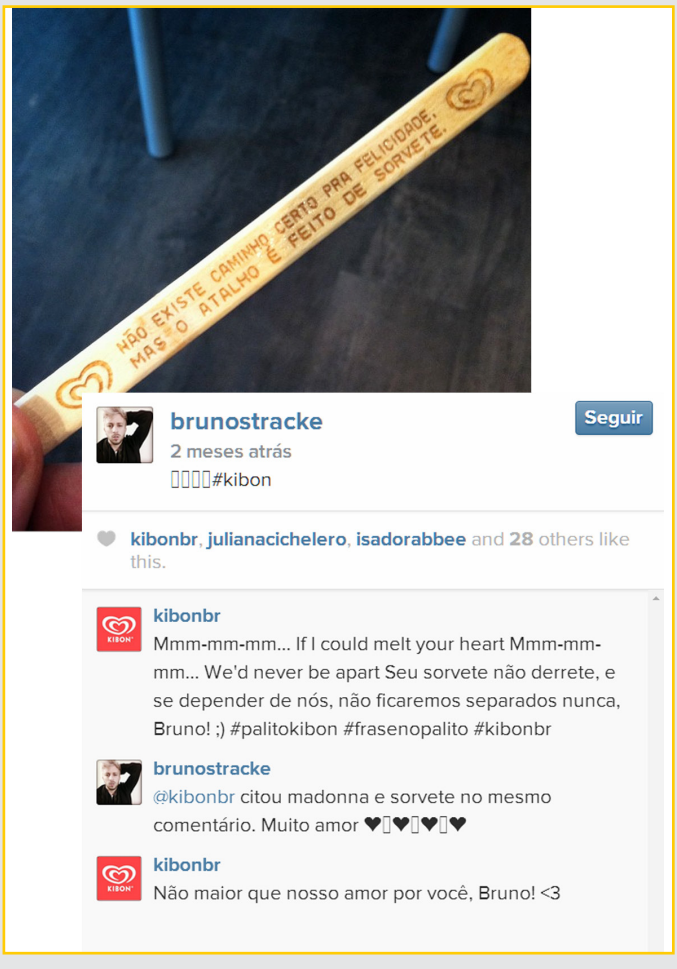
OMO Brasil Não, Nilcéa? Poxa, Omo com um Toque de Mundo de Comfort é tudo de bom! Que tal você experimentar e contar pra gente o que achou?
Curtir · 2 · 19 de maio às 15:28

Mundo de Comfort Só não se esqueça de depois de usar Omo com toque Comfort, usar o Comfort Concentrado Energy! É uma combinação perfeita que irá deixar as suas roupas limpas, macias e muito perfumadas! Beijos
Curtir · 2 · 19 de maio às 15:56

Se é Katy Perry que eeles querem, é Katy Perry que eles terão!

Tem que ser muito BFF pra saber quem são os melhores amigos do seu consumidor. Nós sabemos :-P

Nem foi tão difícil perceber que sorvete e Madonna tem tudo a vê!



Deep Profiling

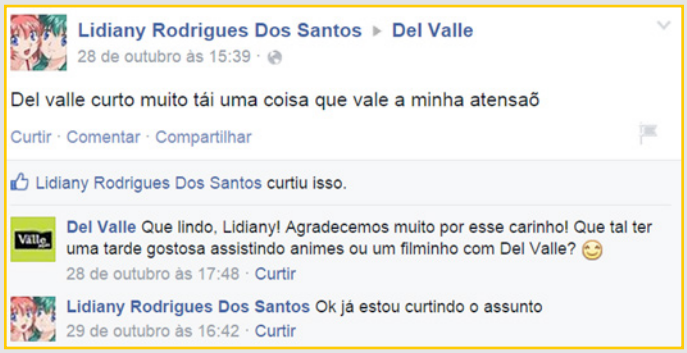
É bom que você saiba o que é RuPaul Drag Race. Não? Veja essa colinha: é um seriado norte-americano que promove competições entre Drag Queens para eleger a próxima estrela dos Estados Unidos.

Repercussão: http://goo.gl/VqzHPY

Felicidade é conversar com uma marca que conhece sua preferência esportiva

Mitou quem deu uma stalkeada na foto de capa do consumidor antes de interagir

Um pouquinho de atenção na foto de capa e você já sabe o que dizer pra ganhar o s2 da moçada



[1a] [1a] [1a] Applause

Um segredo nosso: tem gente formada em RP no time...

e.life
SOCIALCRM
e.lifegroup
we deliver it social