Операторы сотовой связи используют технологии Twitter для повышения лояльности клиентов и увеличения выручки

Рейтинг TweetLevel, представленный Edelman Telecoms, свидетельствует о высоком уровне освоения технологий операторами связи и выявляет наиболее влиятельных пользователей.

Москва, 12 февраля 2010 года. — Мобильные операторы чаще всех пользуются Twitter: они занимают треть в Top20 в рейтинге 1000 самых активных пользователей Twitter TweetLevel, составленном Edelman Telecoms. Специалисты Edelman использовали для оценки наиболее активных пользователей алгоритм, учитывающий несколько критериев, среди которых популярность постов у читателей и участие в «общественной жизни» Twitter.

Первое место по тому, насколько активно пользователь участвует в различных сообществах Twitter, занял T-Mobile USA, второе — Vodafone, третье — Vodafone UK, за ним — 02 (на пятом месте), Optus (на шестом), Vodafone New Zealand (девятое место) и Telstra (на десятом).

По мнению Джонатана Харгривса, руководителя Практики Technology Edelman Europe, Middle East & Africa, рейтинг «вовлеченности» имеет огромное значение для оценки взаимоотношений, установленных благодаря Twitter, уровня двустороннего взаимодействия и общественной активности.

«Для операторов основное назначение Twitter заключается не в распространении информационных и рекламных сообщений, а во взаимодействии с сообществами, зачастую путем прямой передачи сообщений «один на один». Это подтверждается их местами в рейтинге «влияния» TweetLevel, где операторы представлены незначительно», — говорит он.

В современных жестких экономических условиях Twitter стал своего рода стратегическим оружием для создания и укрепления клиентской лояльности и — что немаловажно — сохранения объемов ARPU (средней выручки с абонента).

Telecoms TweetLevel

Edelman также разработал специальный рейтинг Telecoms TweetLevel для анализа информации, посвященной телекоммуникациям, который выявил интернациональность и языковую независимость Twitter как средства коммуникации. Это подтверждается тем фактом, что пользователи из Бразилии, Индонезии, Франции наравне с представителями англоязычных стран, таких как Великобритания и США, заняли десять первых позиций в рейтинге «влияния».

Джонни Бентвуд, руководитель Департамента стратегического анализа Edelman, так сформулировал алгоритм выведения рейтинга TweetLevel.

«При создании этого алгоритма мы учитывали более 30 параметров. В отличие от большинства рейтингов, отслеживающих только количество фолловеров, TweetLevel дает реальное представление о значимости того или иного пользователя во все более влиятельном сообществе», — рассказывает он.

В итоге было выведено четыре основных показателя:

- Авторитет — то, что ты говоришь, интересно людям, и они тебя слушают; это основной параметр.

- Популярность — сколько у автора фолловеров.

- Вовлеченность — уровень активности участия пользователей в жизни сообщества Twitter.

- Доверие — насколько люди верят написанному.

Каждый параметр оценивается по 100-балльной шкале — чем выше показатель, тем выше авторитет пользователя в Twitter. Рейтинг составлялся по данным на 4 февраля 2010 года, и со временем показатели могут меняться.

В десятку наиболее влиятельных пользователей по совокупности показателей Twitter вошли (по убыванию): @chrisbrogan; @jeffpulver; @techcrunch; @om; @jeanlucr; @jowyang; @Scobleizer; @ndorokakung; @abduzeedo; and@9swords.

Рейтинг TweetLevel публикуется Edelman Telecoms накануне крупнейшей конференции, посвященной телекоммуникациям, — Mobile World Congress (Барселона, 15-18 февраля 2010 г.), на котором Edelman оказывает поддержку целому ряду своих клиентов.

Ознакомиться с рейтингом TweetLevel можно по адресу: http://tweetlevel.edelman.com/. Информация о десяти наиболее влиятельных пользователях доступна по адресу: http://bit.ly/edel_telecom.

Кроме того, список доступен по адресу: http://thenakedpheasant.wordpress.com/.

Edelman

Крупнейшая в мире частная независимая компания в области связей с общественностью. Имеет 55 представительств по всему миру, в штате — более 3200 сотрудников. В России компания представлена агентством Edelman Imageland (президент – В.Моисеева. Образовано в 2008 году на базе старейшего российского коммуникационного агентства Imageland).

В 2008 году Edelman признан «Лучшим из крупных PR-агентств мира» по рейтингу влиятельного отраслевого журнала «PR Week» и единственной независимой PR-компанией, вошедшей в десятку лучших агентств 2007 года по версии отраслевого журнала «Advertising Age». В 2007 году главу компании, Ричарда Эдельмана, и Advertising Age и PR Week признали «Лучшим руководителем года». В 2006 году PR Week также признал компанию «Лучшим из крупных PR-агентств мира».