



**Et netværk
til forskel**



 **TRUSTPILOT**



3 Danmark Facts

Konto oprettet i Oktober 2010

Medlemmer: **ca. 15.800 likes**

Kommentarer på væggen i alt pr. Måned: **Ca. 2200 kommentarer**

Kommentarer på 3's status meddelelser pr. måned: **ca. 450 kommentarer**

Åbningstid: 9-17 på alle hverdage

Most Trending Topics i november:

Netværksproblemer

Mobiler på vej

Levering af iPhone 4S



Et netværk
til forskel

Hvad kendetegner 3's kunder



- Heavy users af mobil telefoni og data*
 - Online 24/7
 - Teknologi interesserede
 - Socialt aktive
- Forventer at de er på Danmarks bedste netværk

*49% af alt MB data i markedet foregår på 3 netværk



Et netværk
til forskel

Formål med Sociale medier

Primære formål:

- Kundeservice
- Damage Control
- Møde med kunderne, der hvor de er

Sekundære formål:

- Image pleje
- Markedsføring
- Undervisning



Så hvordan klarer vi os sammenlignet med resten af branchen?





Learnings

- Meget fokus på det negative
 - Få, men meget negative indlæg fylder meget
 - Det hele drejer sig om mig
 - Mange tager os i forsvar (ambassadører)
 - Positive reaktioner på den hurtige respons
 - En fjer bliver hurtigt til 5 høns
 - 3G og 4G (LTE) teknologi er en svær ting at gøre forståelig.
 - Svært at trænge igennem med positive budskaber
 - Folk vender det til noget negativt
 - Svært at gennemskue brugernes motiver
- 

Internt set-up og værktøjer

Personale

- En person med det overordnede ansvar samt står for udvikling af nye ideer
- To fuldtids ansatte tager sig af den daglige kommunikation på Facebook og Trustpilot
- Teknisk backline skriver i weekenden i fald af nedbrud

Værktøjer

- CMS system til at håndtere kommentarer samt udvikle nye sider.
- Twitter klienter og Trustpilot konto
- Kommunikations håndbog til Sociale medier – do's and don'ts



Fremtid – Hvad vil vi gerne



Fremtid – Hvad vil vi gerne

Vi ønsker at lave et paradigme skifte væk fra udelukkende at have fokus på kundeservice

Det vil vi gøre ved at:

- Involvere brugerne mere i vores forretningsudvikling via de sociale medier
- Bruger de sociale medier som en form for loyalitetsprogram (konkurrencer mm.)
- Kommunikere nye devices og kampagner.
- Undervise brugerne i brug af deres smartphones (Youtube og Facebook)
- Hverve nye medarbejdere (Linkedin og Facebook)



Et netværk
til forskel

People are talking about your company on Social Media, whether you're there to respond or not...

Wouldn't it help to be represented?

Heather Oldani
[@McDonalds](#)

**JOIN THE
CONVERSATION!**



Et netværk
til forskel

Tak for jeres tid



Morten Jørgensen
Online Project Manager B2B /
Social Media ansvarlig B2B & B2C

Mobil: 31200765
Mail: morten.jorgensen@3.dk



Et netværk
til forskel