



Meltwater 社媒峰会 纽约 2019

来自 IBM 区块链的社媒见解

背景

区块链创新

区块链是近年来兴起的一项新技术——启用高度安全的方法，在分散式网络上永久记录交易，让任何人都可以轻易核实交易。各大公司正竞相将区块链驱动的技术引入市场，其中则包括 IBM 的全球在线跨境支付平台 (IBM Blockchain World Wire)。



“一般来说，在开展重大的发布会前，我们都会先进行社会化聆听 (social listening)，提炼关键词以了解潜在客户的关注点，了解竞争对手的动向，博客和论坛中的讨论热点等等。”



— Paul Turnbull
IBM 市场发展与研究中心首席顾问

面临的挑战

为区块链新产品发布造势

社交媒体营销最常见的困难之一就是，B2C 企业可以通过社交渠道中制造“爆款”来吸引大量的顾客，但对于 B2B 企业而言却十分困难。如果你没有一个“爆款”，而你必须向一个利基的、高度技术化的受众推出一些非常专业的产品，该怎么办？

这正是 IBM 的全球在线跨境支付平台需要直面的挑战。为了解决这个问题，IBM 的社会洞察团队使用 Meltwater 海外社媒监测平台 (Sysomos) 来分析相关平台中的在线对话。

Meltwater 平台的社会聆听功能展现了几个有趣的洞察。首先，社交媒体上关于支付技术的讨论越来越多，尤其是在博客文章上讨论量尤其多。社交洞察团队还发现，许多社媒讨论是由支付领域竞争对手推出的新产品驱动的。

对于这些对话中的最热门话题标签的分析显示，最热讨论的前四名来自同一个竞争对手，最多转发的前六名也是如此。此外，该团队还发现，竞争对手的首席执行官的个人 Twitter 在其中有着极高的参与度，这让他们意识到让影响者帮助传达信息的重要性。

有了这些见解，团队就能够为新产品的发布定制一个新的活动方案。

解决方案

制造混乱，引发猜想

IBM 的社交媒体团队制定了一个大胆的计划来吸引人们的注意力。该团队删除了 IBM 区块链 Twitter 帐户上的所有内容，并将其替换为一条暗示即将发布声明的神秘推文。他们还把账户背景改成了只有一个神秘图案的宣传画。

这在加密货币社区产生了许多猜测和假设，也在社交媒体上引发了讨论，一些人甚至猜测账户被黑了。

到了产品发布当天，IBM 打破了沉默，发布了一条推文，公布了IBM的全球在线跨境支付平台，然后在当天剩下的时间里发布了更多相关的信息和视频。

为了扩大影响力，IBM 社媒团队联合IBM区块链金融服务全球主管，此人在几个月前就已经在市场上建立了自己的知名度，利用他的个人社交渠道将内容传播给更广泛的受众。



“真正理解你的客户，用他们的习惯的方式分享我们的产品。”

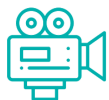


— Paul Turnbull
IBM 市场发展与研究中心首席顾问

营销成果



24 小时内
被提及 1 万次



4 万次视频观看，
其中包括 YouTube 上的
7500 次



几十个行业有影响力
的人分享了本次内容

三个重点

使用客户术语

你可以使用社媒倾听来了解客户如何谈论某个特定的话题，这将使你与客户的沟通更符合他们的腔调。

创建差异化内容

针对不同社区，通过数据分析了解社区受众和他们的讨论热点，并为每个社区创建有针对性的内容。

多渠道发声

在自有渠道种发布内容固然有用，但没有什么比付费媒体更能说服客户。建立相关策略，鼓励第三方媒体转发你的消息，扩大影响力。