



Forsvarets mediesenter

- Fra tradisjonell markedsføring til interaktiv relasjonsbygging

Av: Håkon Fergestad – Forsvarets Mediesenter og
Lars Chr Wilhelmsen – Million Handshakes AS

Hvem er vi?

- Million Handshakes er norsk leverandør av CRM dialogsystem og kundebaser
- Har arbeidet med FMS siden høsten 2000
- Leverer verktøy for kundedialog og gir våre kunder anledning til selv, på en enkel og brukervennlig måte, å utføre kundeprosesser, workflow og kampanjer.

Hvem er vi?

- Forsvarets mediesenter er Forsvarets interne "reklamebyrå"
- Vi har fagpersonell innen markedsføring, lyd, video, foto, tekst, grafikk og multimedia.
- Skal ivareta Forsvarets behov for å kommunisere internt og eksternt

Hvem er vi?

- Ansvar for rekruttering til Forsvarets lederutdanning, Forsvarets lærlingordning og Internasjonale fredsoperasjoner.
- Ung målgruppe
- 3-delt strategi med respons, relasjonsbygging og søknad/salg

Hva gjorde vi?

- Responsen var synkende.
- Vi klarte ikke å følge opp respondentene.
- Vi konsentrerte oss om digitale kanaler for å generere mer respons.
- Plattform med SMS, Internett, e-post og telefon som kanaler.

Hva gjør vi?

- Vår strategi:
 - Bruke de kanalene er best til. Internett egner seg svært godt for responsutløsende annonsering.
 - Merke varebygging gjennom bruk av kanaler som ukepresse og kino.
 - Relasjonsbygging – CRM.

Hva gjør vi?

“Permission marketing”

– Del av en helhetlig strategi

Premission marketing

- Vi innhenter tillatelse til å kommunisere.
- "Gjennom relevans og frekvens i budskap og dialog styrkes relasjonen ved at den fremmede øker kunnskapsnivå om fordelene – og til slutt blir kunde" (Godin, 1999).

Permission marketing

- Samtykke (SMS og e-post) innhentes via responskort, hjemmeside, reklame (web og sms)
- Relevansen skapes ved å tilpasse budskap iht opplysninger om kunden (fagvalg, geografi, kjønn, timing i forhold til tidspunkt i skoleåret etc)
- Frekvens må vi skape gjennom relevans i flere omganger – tilpasset beslutningsprosessen

NORBN VIII
søknadsfrist 25. januar



 SAMMEN FOR FREDEN
www.mil.no

Fornavn*: Postnr*:
 Etternavn*: Poststed*:
 Personnr.: ? E-post:
 Adresse*: Mobil:

Ja takk til e-post / sms: E-post SMS

Stillinger:



Søknadsfrist 1. mars



Forsvarets
lærlingordning
www.mil.no

Fornavn*: Postnr*:
 Etternavn*: Poststed*:
 Fødselsdato*: E-post:
 Adresse*: Mobil:

Ja takk til e-post / sms: E-post SMS

**EN UNIK MULIGHET.
60 STUDIEPOENG.**

SØKNADSFRIST 15. APRIL




Forsvarets
lederutdanning
www.mil.no

Fornavn*: Postnr*:
 Etternavn*: Poststed*:
 Fødselsdato*: E-post:
 Adresse*: Mobil:

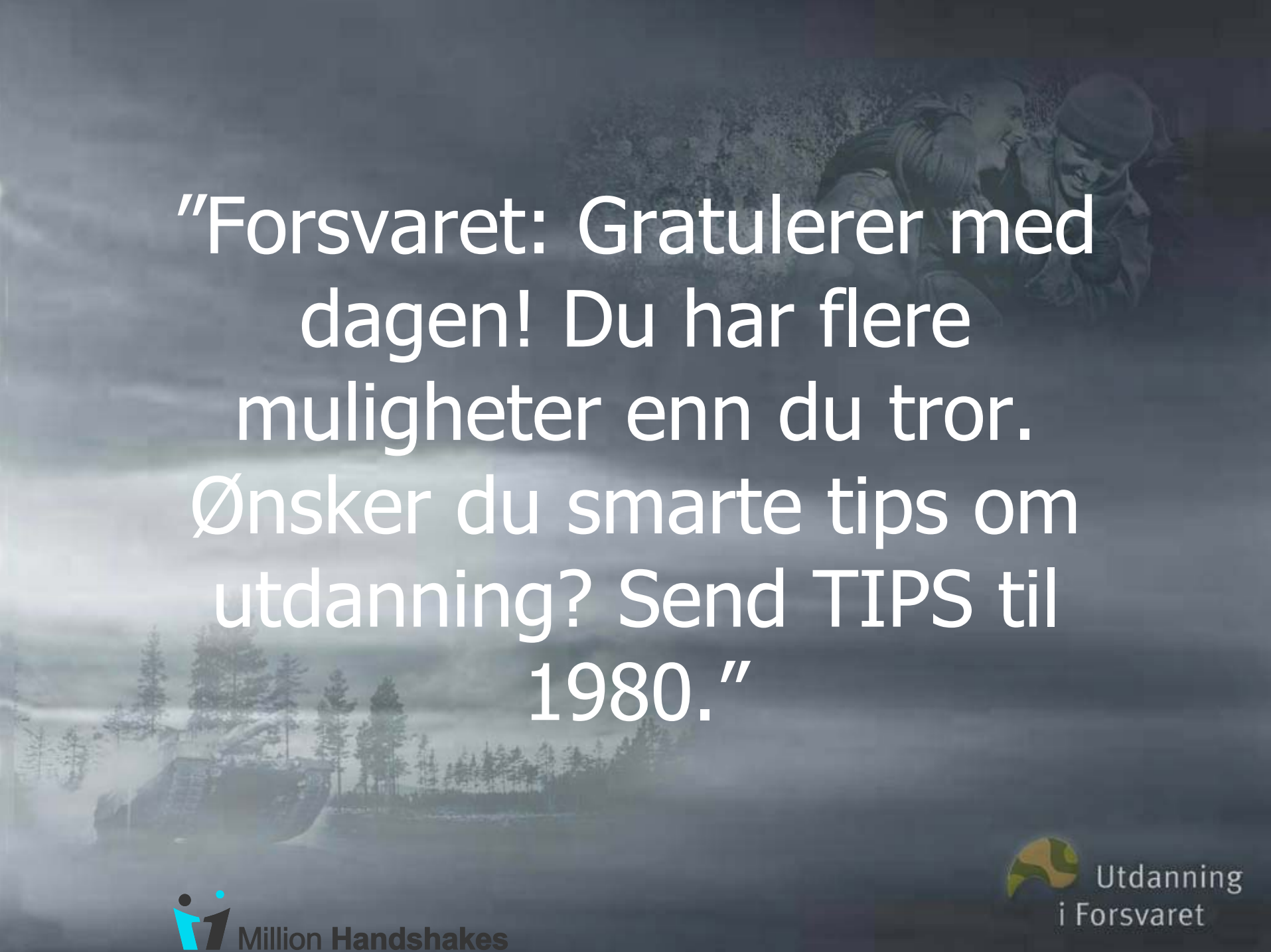
Ja takk til e-post / sms: E-post SMS

Dialog

- Det forventes at det "skjer noe" når man responderer på en annonse
- "Vi vet at du er interessert i ingeniørutdanning. Hos oss slipper du studielån og vi dekker levekostnadene dine. Vite mer? Få smarte tips på SMS – send TIPS til 1980."

Dialog

- Tilpassede budskap og dialog med tusenvis av personer krever automatisering
- Predefinerte dialoger sender riktig budskap til riktig person ved hjelp av Million Handshakes
- Digitale kanaler (SMS og e-post)
 - Ressurshensyn
 - Lave barrierer for kommunikasjon med målgruppen



“Forsvaret: Gratulerer med dagen! Du har flere muligheter enn du tror. Ønsker du smarte tips om utdanning? Send TIPS til 1980.”

Dialogaktiviteter

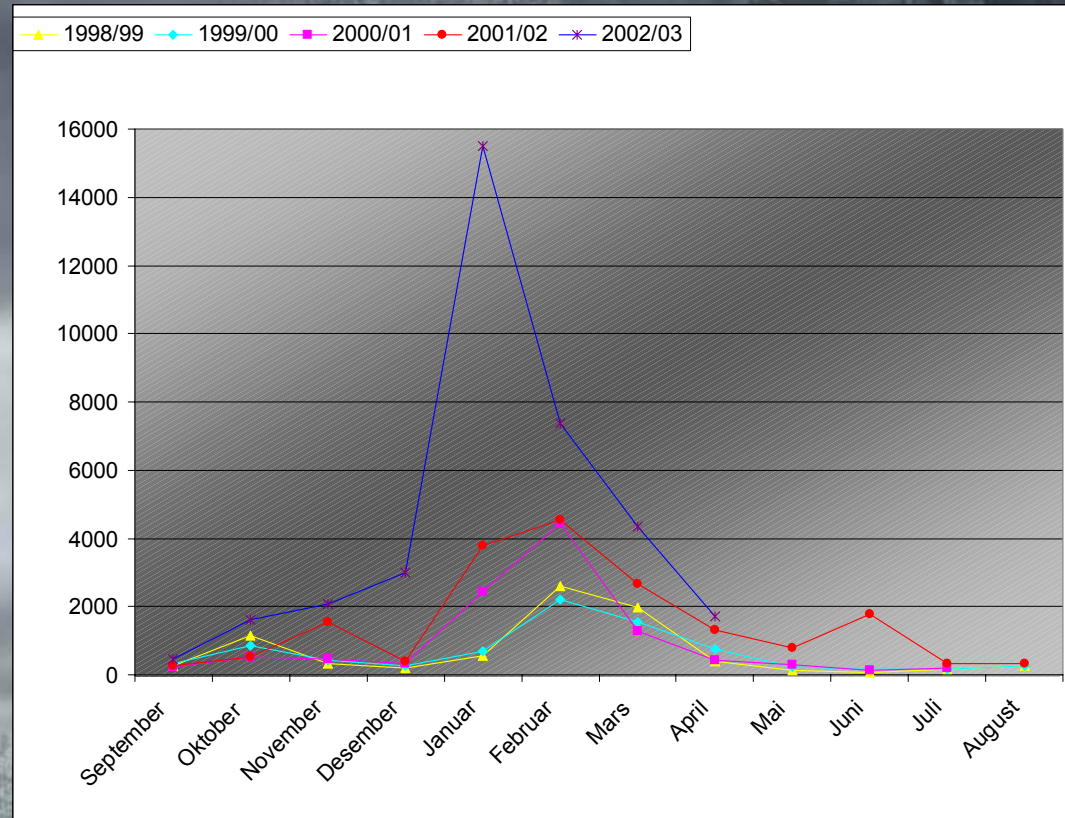
- Bestille utdanningskatalog pr SMS - automatisert
- TM-kampanjer basert på interesser og alder
- Påminnelser om søknadsfrister
- Invitasjoner til konkurranser, messer og events
- Mission: "Test dine lederegenskaper"

Kundeservice

- Vi yter kundeservice i flere kanaler.
 - SMS, e-post og telefon.
- Send SAMTALE – vi ringer.
- Send spørsmål på sms – vi svarer.
- Få smarte tips om utdanning på sms.
- All kommunikasjon registreres i MH.

Effekt

Økt respons



Effekt

Økt respons

- Vi har ca 100.000 henvendelser i året.

Økt lojalitet

- 45% av søkerne til befalsskolene i år fantes i CRM basen
- 70% av alle som søkte plass som lærling i år fantes i CRM basen

Spørsmål ?

Kontakt:

Håkon Fergestad - Forsvarets Mediesenter

E-post: hfergestad@fms.mil.no

Tlf: 92 89 37 92

Lars Chr Wilhelmsen – Million Handshakes AS

E-post: Lars@millionhandshakes.com

Tlf: 95 77 80 25