

# Vikten av strategi när ordet blir fritt

Om SL och kollektivtrafik i sociala medier

# SL i sociala medier

- Har funnits på Facebook i tre år
- Kundtjänstkanal primärt
- Kompletterades av Kundo-forum som vi la ner
- När vi gav oss ut önskade vi
  - Dialog med resenärer för ökad kunskap
  - Öka vår tillgänglighet
  - Ge möjlighet att nyansera diskussioner

# Och vad har vi lärt?

- Facebooknärvaro och ökad synlighet ställer nya krav på Kundtjänst
- Tät samverkan Kundtjänst-Kommunikation är nödvändig
- Sociala medier är en dynamisk miljö där förutsättningar förändras.
- Strategi är viktigt, men bra taktik gör att du överlever

## Vi har också lärt oss

- Kraven på strategisk/taktisk höjd samvarierar med graden av komplexitet i uppdrag
- Facebook är kanal för 1) kundtjänst, 2) opinionsbildning, 3) marknadsföring
- En strategi måste beakta alla tre ovanstående och de hänger ihop
- Det är lätt att förenkla och se enögt på tillvaron

# Sånt vi funderar över

- Hur hanterar vi omvärldens förväntningar?
- Hur väljer vi en lämplig ambitionsnivå?
- Hur ska vi utveckla vår målbild?
- Hur snabba måste vi vara?
- Hur mycket is i magen kan vi ha?
- Finns något alternativ?