



## 案例研究 // 社会媒体的ROI

# Seton Hall大学通过Facebook将入学率提高了18%

Facebook拥有超过5亿名活动用户。因为渴望利用这个快速增长的营销渠道，很多在线品牌纷纷投巨资在Facebook上面做宣传。但是，这样投资能得到回报吗？如果没有严格的指标，在线品牌将无法评估活动绩效和回报，进而不可能充分利用Facebook或当今任何社会媒体的巨大潜力。



### 挑战

作为私立教育机构，学费是Seton Hall大学的主要收入来源。报考生在“购买”大学时则会考虑学位课程、名誉、地理位置及许多其他因素。

但是，大学教育不仅包括这些有形的产品特征，学生对学校的感受还包括他们踏入校园的第一印象及此后的各种体验 — 教室、宿舍、参加校园活动和加入各个组织等。

大学的在线营销人员认为社会媒体 — 尤其是Facebook — 将使他们能够将Seton Hall大学的体验扩展给报考生，即花费大量时间用在社交网站上的目标“客户”。因此，营销人员没有选择说服报考生参观学校，而是选择在他们喜欢的地方与之联系。营销人员认为这种方法更能在早期报名阶段吸引学生，从而提高入学率和收入。

但是，与许多其他的在线营销人员一样，他们对Facebook能否用作营销工具也持怀疑态度。过去，他们通过在Facebook上面做广告来增加流量。但是，点开广告的访客对于www.shu.edu似乎并不感兴趣。

但是，营销人员猜想Facebook上面的互动可能会吸引合格生源通过搜索或直接登录等方式访问网站。但他们却无法将二者关联起来。

### Coremetrics Impression Attribution™ 架设通道

Seton Hall多年来一直使用IBM Coremetrics集成营销优化解决方案来了解学生的报名流程。随着社会媒体的发展，IBM Coremetrics也添加了能够洞悉社交媒体渠道的功能。例如，Coremetrics Impression Attribution可将互联网上面的营销印象与随后发生在营销人员网站上客户行为与客户转化率关联在一起。

此外，通过Coremetrics Social™，在线营销人员可通过集中式控制台来跟踪社会渠道及其他渠道的ROI、分析来自社交网站的推荐访客的影响、监控社会内容印象的下游影响、跟踪Facebook和Twitter上的实时客户转化情况。

Seton Hall营销人员近期已经成功利用这些功能增加了下一个日历年的报名人数。这个在“Class of 2014 Facebook”页面上启动的项

“如果没有Coremetrics数据，我们认为Facebook不可能将顶线报名情况与底线收入目标真正关联在一起。正是因为这些数据的存在，我们才会将Facebook真正视为帮助大学拓展市场的重要的高级工具。”

— Seton Hall大学  
战略营销部门高级总监

旨在将Seton Hall的核心一对一品牌价值扩展给未来的学生，包括社区感、归属感、体验多样性甚至仅仅是为了快乐等。

“Class of 2014”采用定制的Coremetrics Impression Attribution标签，使营销人员能够识别出同时还在使用Facebook的任何www.shu.edu访客。营销人员随后可使用Coremetrics的分析和报告功能来洞悉这些访客的行为。

此外，Seton Hall的工作人员也已开始响应报考生的帮助请求，从面试、到保证金状态、直到入学考试和住宿安排等。很快，大学的“支持率”（报考生上传的有关主修课程、面试日期、或者对参加哪些俱乐部或体育活动感兴趣的帖子）便增长至全部帖子的47%。

Coremetrics数据显示，与“Class of 2014”页面频繁互动的访客同样会频繁访问大学网站。例如，与其他访客相比，他们更有可能索求信息和填写申请表。数据显示，Facebook对于Seton Hall不仅是重要的—而且是至关重要的。

#### 成立Facebook小组

报考生使用Facebook页面与在校生及其他报考生相连接，基于主修课程、共同兴趣、地理位置甚至住宅楼编号而自发成立了小组。

“Facebook效应”令人始料未及，但却与SHU的历史优势遥相呼应，经证实能够对决策流程产生可观影响。实际上，很多观望考生都是由其他新生介绍最终选择了Seton Hall。

#### 保证金增加了25%；入学率提高了18%

截止到仲夏日(开课前两个月)，2014课程缴纳的学费保证金比去年同期增长了25%。除外，入学率也比去年提高了13%。

入学办理结束时，Seton Hall迎来了30以来最庞大的新生队伍，净现收入增长率18%，高达2900万美元。这个结果着实令人惊叹，尤其是在许多高等教育机构普遍遇到入学率低下问题的情况下。

通过支持Seton Hall捕获Facebook互动数据并且对其开展深入分析，Coremetrics使大学能够就营销投资做出更加明智的决策。

整个计划完全消除了大学对Facebook价值的怀疑态度，Facebook现已成为大学最重要的招生渠道。

Seton Hall正在尝试通过新方法来挖掘这条新渠道的潜力。为实现这个目标，在线营销人员会定期共享Facebook使用及其对主要利益群体的影响等信息，包括入学和住宿。他们正在协同开发基础架构来满足学生通过多种不同方式与大学互动的需求—也可以说是命令。

#### 关于Seton Hall大学

Seton Hall大学是位于新泽西州South Orange的主要的天主教大学。学校提供多样化的协作环境，专注于学术和民族的发展。Seton Hall配备优秀的教师、高科技装置、以及注重实用性的课程，旨在为各个专业领域和全球社区输送领导人。

如想详细了解Coremetrics或者观看产品演示，请与当地的客户代表联系，致电1.866.493.2673或者访问coremetrics.com



公司总部  
1840 Gateway Drive  
San Mateo, CA 94404

Coremetrics.com