

A close-up photograph of two hands, one from the left and one from the right, with fingers interlaced to form a heart shape. The hands are positioned against a dark, textured background. The left hand has a colorful beaded bracelet on the wrist. The right hand has a silver ring on the ring finger. The overall lighting is soft, highlighting the skin tones and the texture of the background.

# **SOCIAL MEDIA**

Opportunity or threat?

---

**ASECAP Marketing Workshop**

Nuno Sequeira

**10 years ago...**

## A business based on the infrastructure side



**Brisa**  
@viaverde.pt

**Página inicial**

- Sobre
- Fotos
- Estado do trânsito
- Vídeos
- Código de conduta
- Publicações
- Eventos
- Serviços
- Loja

**Brisa**  
Publicado por Marim Bustorff [?] · 1 de Outubro de 2015 · 🌐

**CONDICIONAMENTO A6**

Entre hoje e amanhã, dia 2 de Outubro, irá dar-se início aos trabalhos de reparação e substituição de juntas de dilatação no Sublanço Vendas Novas -Montemor Poente na A6.

Consulte aqui o plano dos trabalhos: <http://goo.gl/J5UGKj>

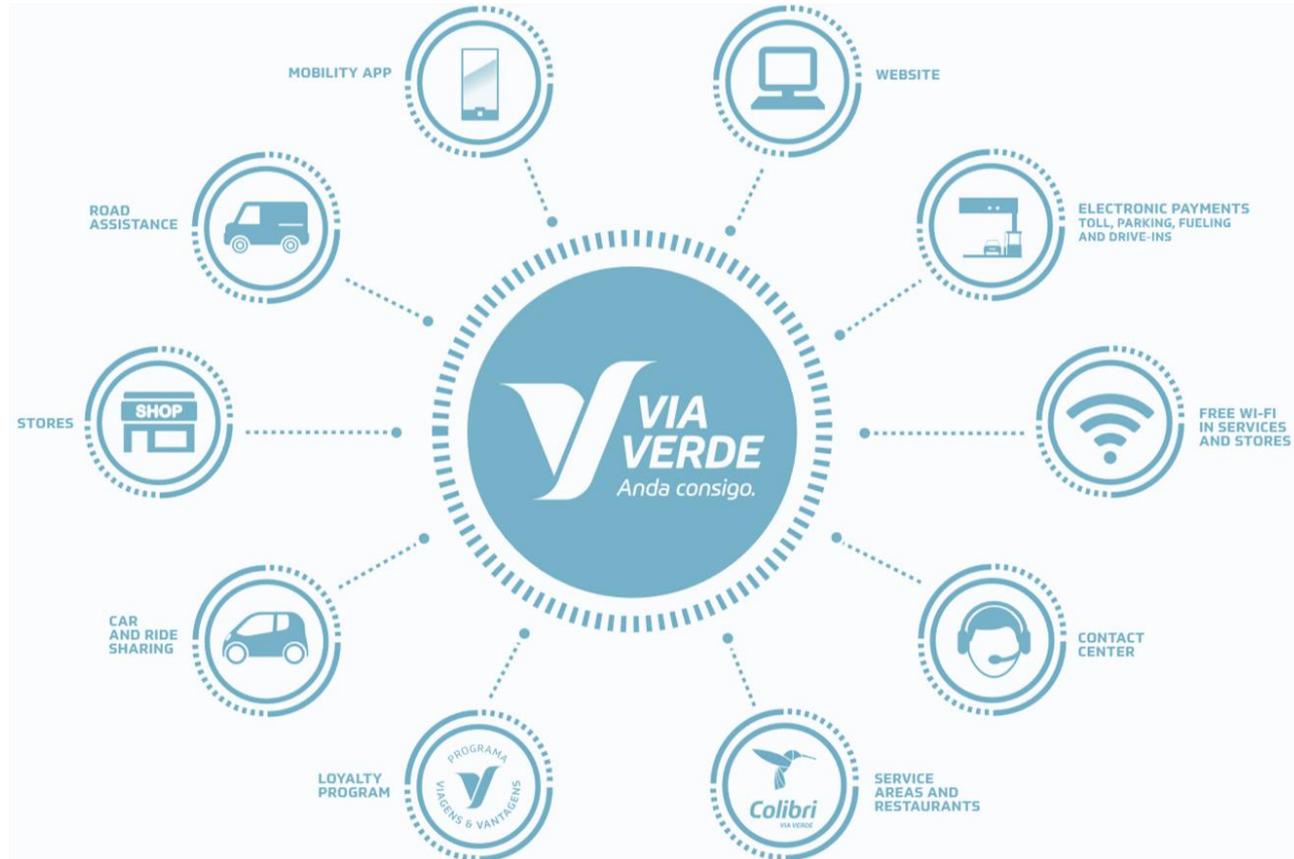


**Promoção indisponível**

- Facebook Presence
- Learn more about our customers
- Main communication axis:
  - Maintenance works
  - Traffic alerts
  - Road safety

**And now...**

## From transactions to experiences





**We had to change our approach**



**MULTIPLE MESSAGES**  
**3 MAIN OBJECTIVES**  
**3 MAIN CONTENT AREAS**

## BRANDING

---

Reinforce Mobility  
positioning

Much more than na  
OBU

## MARKETING & SALES

---

Consolidate Loyalty  
Program

Increase visibility of the  
Mobility services

## CUSTOMER CARE

---

Road Safety

Customer support

Selfcare



**FACEBOOK**

Via Verde Universe  
Loyalty program

**PINTEREST**

Loyalty Program  
Traffic to the website

**TWITTER**

Via Verde Universe  
Loyalty program  
Urban mobility

**LINKEDIN**

Positioning  
Innovation  
Via Verde Ecosystem

**INSTAGRAM**

Loyalty program  
Motivation  
Inspiration

**YOUTUBE**

Support

 Via Verde shared a foto. 29 April

Mais de 15.000 crianças em todo o país já conhecem o programa "Primeiro a Segurança". De uma forma divertida, as crianças de hoje desenvolvem uma cultura de segurança rodoviária que os tornam nos condutores responsáveis de amanhã!



 **Primeiro a Segurança**  
Estimular o interesse das crianças pelas melhores práticas de segurança rodoviária.

 34 2 comentários 3 partilhas

 Gosto Comentar Partilhar Comentários principais

 Write a comment...  

Institutional

 Via Verde shared a foto. 29 April

A Via Verde está presente no Websummit 2017. Visite-nos e conheça as mais recentes novidades tecnológicas orientadas para os serviços de mobilidade. E não se esqueça de participar nas roundtables das smart cities, onde também estaremos presentes!



 34 2 comentários 3 partilhas

 Gosto Comentar Partilhar Comentários principais

 Write a comment...  

Events

 Via Verde shared a foto. 29 April

Com uma taxa de resposta de 97% no Facebook, fomos reconhecidos como Socially Devoted pela Socialbakers. Obrigado pela distinção. Continuaremos a trabalhar para prestarmos o melhor serviço de atendimento aos nossos clientes. 😊



 34 2 comentários 3 partilhas

 Gosto Comentar Partilhar Comentários principais

 Write a comment...  

Achievements

Via Verde shared a video.  
29 April

! No âmbito dos trabalhos de beneficiação do pavimento da A17 poderão verificar-se algumas implicações na circulação. Consulte a app Via Verde para se manter a par das atualizações de trânsito.



A17

31 de maio 17:00-21:00

Corte de via direita e central no sentido Figueira da Foz/Aveiro, entre os km's 45 e 41.

34 2 comentários 3 partilhas

Gosto Comentar Partilhar Comentários principais

Write a comment...

Traffic alerts

Via Verde shared a foto.  
29 April

Já conhece o conceito de carsharing? A Via Verde e a DriveNow vão lançar este inovador serviço em Lisboa. Fica atento porque em breve teremos mais novidades.



DRIVENOW

34 2 comentários 3 partilhas

Gosto Comentar Partilhar Comentários principais

Write a comment...

Services

Via Verde shared a foto.  
29 April

Adira ao programa Viagens e Vantagens e poderá ter um desconto direto até 65% no Seguro Exclusivo AUTOESTRADA da Logo.

[bit.ly/VantagensAuto-LOGO](http://bit.ly/VantagensAuto-LOGO)



PROGRAMA VIAGENS & VANTAGENS

LOGO

34 2 comentários 3 partilhas

Gosto Comentar Partilhar Comentários principais

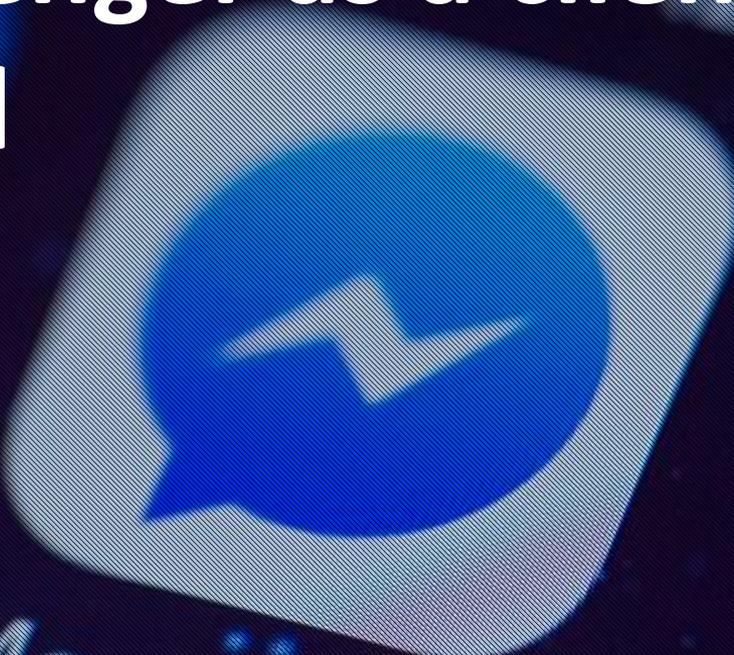
Write a comment...

Partnerships

# Facebook Messenger as a client support channel



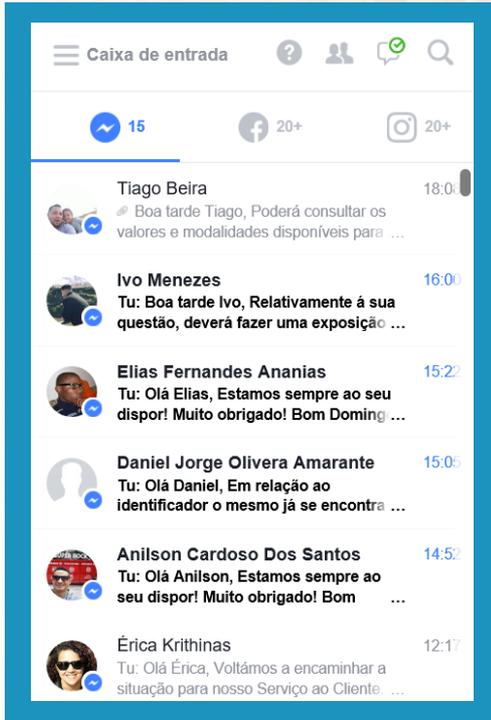
Facebook



Messenger

## How to contact Brisa & Via Verde services

- Hot line
- Website forms (no e-mail addresses)
- Letter
- **Facebook Messenger (since 2017)**



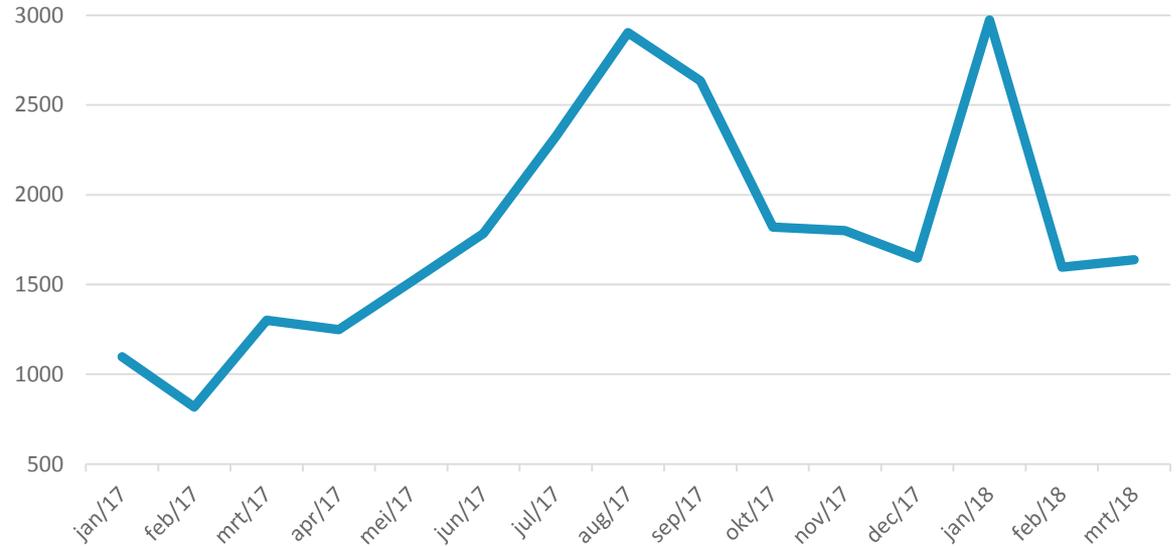
- Fully integrated with CRM platform
- 24/7 availability
- 15 minutes maximum response time

## Facebook Messenger main goals

- To be in the forefront of client support
- Cost reduction (less stores & backoffice)
- Identify improvement opportunities for product managers
- Crisis prevention

# Facebook as a client support channel

Facebook  
Messenger  
#interactions

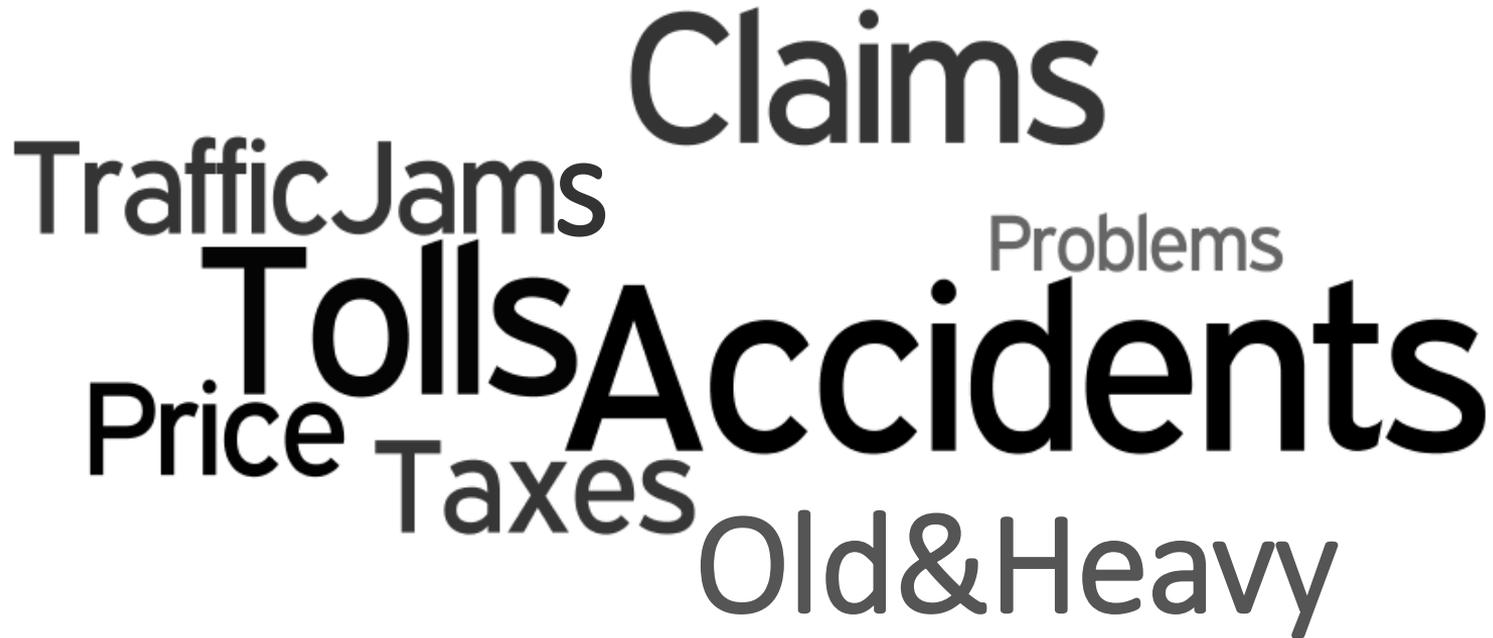


A new territory of  
engagement

**Mobility**



Past content...



Today's new content

A word cloud with various terms in different colors and sizes. The most prominent word is "Mobility" in large yellow font. Other words include "Travelling" in large orange font, "Customers" in large green font, "Leisure" in large orange font, "Discounts" in large green font, "SharedServices" in smaller orange font, "GoodExperience" in smaller green font, and "Young&Beautiful" in smaller orange font.

SharedServices  
Leisure Customers Travelling  
GoodExperience  
Mobility  
Discounts  
Young&Beautiful

