

# Les opérateurs de télécommunications se tournent vers Twitter pour construire la relation client et entretenir l'ARPU.

L'indice TweetLevel Télécoms d'Edelman révèle leur maîtrise totale de Twitter et dévoile la liste des commentateurs du secteur les plus influents du monde.

Mobile World Congress, 15-18 février 2010, Barcelone

**Barcelone, le 12 février 2010** - Les opérateurs de télécommunications sont nettement majoritaires sur la liste mondiale des Tweeters les plus « engagés ». Ils représentent ainsi le tiers du top 20 de l'indice **TweetLevel** Télécoms d'Edelman qui recense les 1000 Tweeters les plus actifs dans le monde. A l'aide d'un algorithme spécialement créé, Edelman a évalué les utilisateurs de Twitter sur une base de critères tels que l'intérêt suscité auprès de leurs audiences par leurs tweets et leur implication dans la communauté Twitter.

En termes « d'engagement » (niveau d'activité et de participation dans la communauté Twitter), T-Mobile USA prend la première place du classement mondial suivi de Vodafone USA puis de Vodafone UK en 3<sup>e</sup> position. O2 occupe la 5<sup>e</sup> position suivi de Optus (6<sup>e</sup>), Vodafone Nouvelle Zélande (9<sup>e</sup>) et de Telstra (10<sup>e</sup>).

Jonathan Hargreaves, Managing Director, Technology Practice, Edelman EMEA décrit le classement de « l'engagement » comme particulièrement significatif puisqu'il reflète le niveau bilatéral de l'interaction, l'implication et la relation créées au travers de Twitter.

*« Comme le révèle le classement « d'influence » de TweetLevel, les opérateurs de télécommunications n'utilisent pas Twitter uniquement pour diffuser des messages ou des offres promotionnelles, mais surtout pour échanger avec leurs communautés, et principalement de manière individuelle. »* affirme Jonathan Hargreaves.

*« Dans un contexte économique plutôt difficile, Twitter est devenu une arme stratégique pour construire et renforcer la relation client afin de fortement consolider l'ARPU (Average revenu Per User) ».*

## Le TweetLevel Télécoms

Edelman a également développé un indice TweetLevel Télécoms, qui se concentre sur les contenus en relation avec le secteur des télécoms. Cet outil a révélé l'internationalisation de la plateforme ainsi que son indépendance linguistique en tant que moyen de communication. En effet, les tweeters du Brésil, de l'Indonésie, de la France, aussi bien que des pays anglo-saxons comme le Royaume Uni et les Etats-Unis, sont représentés dans le top 10 des utilisateurs les plus influents.

Jonny Bentwood, Head of Strategic Analysis chez Edelman, a créé l'algorithme au coeur du TweetLevel.

*« Nous avons utilisé plus de 30 matrices pour créer l'algorithme de ce cet indice. Contrairement à la plupart des classements qui s'appuient uniquement sur le nombre de followers d'un Tweeter, TweetLevel présente une image très claire des personnes importantes dans ce forum de plus en plus influent »* indique Jonny Bentwood.

Il existe quatre critères d'évaluation :

- L'influence – ce que vous dites est intéressant et plusieurs personnes vous écoutent : c'est le critère principal du classement
- La popularité – combien de personnes suivent le tweeter
- L'engagement - à quel point l'utilisateur est impliqué dans la communauté Twitter
- La confiance – les utilisateurs se fient-ils vraiment au contenu

Chaque critère d'évaluation est noté sur 100 ; plus le résultat est élevé, plus l'utilisateur a de l'importance au sein de Twitter. Les classements et les scores ont été obtenus le 4 février 2010 et sont sujets à des changements au fil du temps.

En termes d'influence dans le domaine des télécommunications, voici le top 10 des tweeters : (dans l'ordre décroissant) @chrisbrogan; @jeffpulver; @techcrunch; @om; @jeanlucr; @jowyang; @Scobleizer; @ndorokakung; @abduzeedo; and@9swords

Edelman publie son indice TweetLevel Télécoms à la veille de la plus grande conférence internationale des télécommunications, Mobile World Congress (Barcelone, 15-18 février 2010).

Le TweetLevel d'Edelman est disponible sur <http://tweetlevel.edelman.com/>. Pour voir le top 10 des influenceurs télécoms identifiés dans le rapport, se rendre sur [http://twitter.com/Edel\\_Telecom/top-telecom-commentators](http://twitter.com/Edel_Telecom/top-telecom-commentators).

La liste est également disponible sur : [http://bit.ly/edel\\_telecom](http://bit.ly/edel_telecom)

### **A propos d'Edelman et les télécommunications**

Edelman est réputé pour son expertise dans les télécommunications générales et sans fil. En effet, Edelman travaille avec des sociétés de tous les domaines du secteur des télécoms, allant des sociétés majeures dans le secteur de la connectivité sans fil, aux fournisseurs émergents de VoIP en passant par les pionniers de l'infrastructure. Pour plus d'informations, suivre le groupe Edelman sur [www.twitter.com/edel\\_telecom](http://www.twitter.com/edel_telecom).

### **A propos d'Edelman**

Edelman est le premier réseau indépendant de Relations Publiques dans le monde en 2009, avec 54 bureaux en Amérique du Nord, en Europe, en Amérique Latine et en Asie Pacifique, et près de 3 200 collaborateurs.

Edelman France fait partie du Top 10 des agences de relations publiques et compte aujourd'hui 55 collaborateurs organisés autour des huit départements : Affaires Publiques, Communication Corporate, Communication de Crise et Enjeux Sensibles, Communication Santé, Communication Grand Public et Stratégie des Marques, Communication Interne et Accompagnement du Changement, Nouvelles Technologies, Communication Digitale et Stratégies Interactives.

Edelman a été élue Agence de l'Année 2009 et a reçu pour la troisième année consécutive le Prix « Large Agency of the Year » décerné par PRWeek, hebdomadaire de référence de la profession.