



Broadcasting Fee Collection Agencies
as Intermediates:

Between Public Authority and Private
Customer Care

From chasing to thanking





The Brand

- Is there a difference being a public authority when it comes to brand building?
- We are a part of the rest of the world
- What are the key success factors when building a brand
 - Relevance
 - Attractive/unique position
 - Gain approval

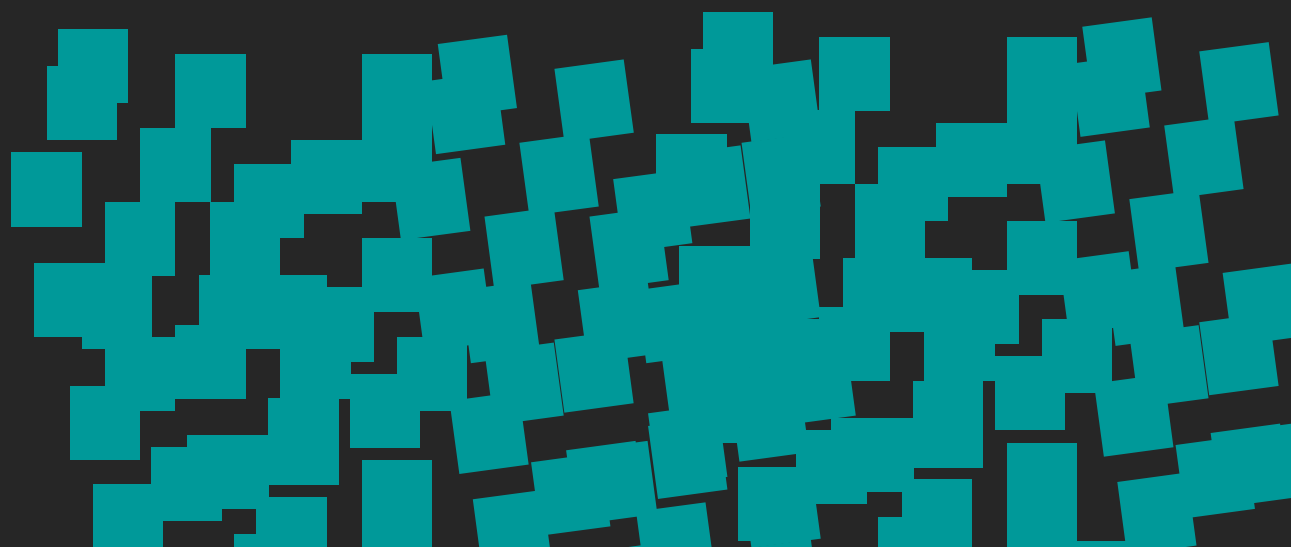


Our main target changing the brand

- Explain importance of the TV-license
- Build communications platform
- Define core values
- Make consistent and professional communication



How did we build the brand





Building the brand

One evening in February 2007 we gathered all employees and the management to discuss following issues

- How are we perceived today?
- How would we like to be perceived?
(Both Radiotjänst and the license)
- What do we have to change to be perceived as we would like to?



Core values of the brand

- Radiotjänst is an important part of Public Service

Through the TV-license the financing of public service is independent.

- Value for money

The TV-license has to be considered worth its price. Therefore we have to make it clear that the money is used to PS-programmes on television, radio and webb.

- Customer oriented

We treat the Swedish people respectfully and we are service minded. We follow rules and regulations but we are also as flexible as possible.





Gain approval

Intranet

Newsletter

Breakfast meetings

Working team, Radiotjänst and PS
Broadcasters

Workshops

Customer questionnaires

Communications department involved in
introduction of employees

Improved customer service



Main message

Thanks to you and all others who pay your TV-license we have radio and television that isn't commercially or politically influenced

Focus: Explain to both TV-license payers and evaders





Invoice folder

Frantziens tv-standard är superskarp
 Det högsta klassen i tv-typer ger stora goda riktar och är ett av de mest populära i världen. SVT HD är en av de mest populära i världen. SVT HD är en av de mest populära i världen. SVT HD är en av de mest populära i världen.

Packat & klartslipper svärmer
 Jag vet att det är en svärmer som jag vill ha. Jag vet att det är en svärmer som jag vill ha. Jag vet att det är en svärmer som jag vill ha.

En god tv-serie är en god tv-serie
 En god tv-serie är en god tv-serie. En god tv-serie är en god tv-serie. En god tv-serie är en god tv-serie.

Lugna din sambo
 Använd dina kunskaper för att lösa ett av de mest populära i världen. Använd dina kunskaper för att lösa ett av de mest populära i världen.

Retar du på förfallolagen?
 Retar du på förfallolagen? Retar du på förfallolagen? Retar du på förfallolagen?

Sveriges största dramasatsning
 SVT startar Andra Avargen, SVT största dramasatsning hittills. SVT startar Andra Avargen, SVT största dramasatsning hittills.

Radion som du aldrig hört den för
 Radion som du aldrig hört den för. Radion som du aldrig hört den för.

Fokus på språk
 I höst bjuder UR bland annat på Tullgång, en tv-serie för barn och ungdomar. I höst bjuder UR bland annat på Tullgång, en tv-serie för barn och ungdomar.

Modiga barn och möka kreatur
 Modiga barn och möka kreatur. Modiga barn och möka kreatur.

Public service, i allmänhetens tjänst

Flertal och främst: Tack för att du betalar tv-avgiften. Det är med pengarna från dig och alla andra som det kan göras radio och tv som står för allmänhetens tjänst och utbildning – på ett säkert och objektivt sätt.

Säkerhet för kan tillta på public service: Radio och tv i allmänhetens tjänst. Uppgavarna är att ge svårare förståelse till den tv-tittaren och dokumentation till utbildning och utbildning – på ett säkert och objektivt sätt.

Stag betalar inte av för svenskar tv-avgiften: Det är en mycket god och tacksmal för, samtidigt som vi arbetar på att det ska bli ännu fler.

Mångfald som behåller: Public service finns det plats för både breda program som Sveriges toppen, På spåret och Månadstexten och smala program som barnprogram för hörselslösa, Filosophi samt Gårda och nyheter på 17 olika språk.

Public service bygger på demokratisk och öppenhet: Det är en av de viktigaste värdena i public service. Det är en av de viktigaste värdena i public service.

Public service är en demokratisk och öppenhet: Det är en av de viktigaste värdena i public service. Det är en av de viktigaste värdena i public service.

Public service är en demokratisk och öppenhet: Det är en av de viktigaste värdena i public service. Det är en av de viktigaste värdena i public service.

www.radiotjanst.se
 tel. 0771-91 00 04

Radion som du aldrig hört den för
 Radion som du aldrig hört den för. Radion som du aldrig hört den för.

Så här får du textade program i SVT
 Ta tjänsten och tryck: 188 för SVT1, 299 för SVT2, 793 för Kinnevikskanalen, 794 för SVT24.

Radion som du aldrig hört den för
 Radion som du aldrig hört den för. Radion som du aldrig hört den för.

Fokus på språk
 I höst bjuder UR bland annat på Tullgång, en tv-serie för barn och ungdomar. I höst bjuder UR bland annat på Tullgång, en tv-serie för barn och ungdomar.

Modiga barn och möka kreatur
 Modiga barn och möka kreatur. Modiga barn och möka kreatur.

Don't take us for granted

Rent kravvatten och fria ord
 Tänk så oerhört lyckligt födda vi är. Vi väcker oss, rent vatten drickar vi gratis skedning och allt annat som hör till vattenläsa barn till. Men det för sådana kommer "det fria ordet" med på vägen. Allt ha tillgång till objektiva och oberoende nyhetsrapportering och en mångfald av oberoende radio- och tv-kanaler är många stunder långt från någon självklarhet.

Stag betalar inte av för svenskar tv-avgiften: Det är en mycket god och tacksmal för, samtidigt som vi arbetar på att det ska bli ännu fler.

Mångfald som behåller: Public service finns det plats för både breda program som Sveriges toppen, På spåret och Månadstexten och smala program som barnprogram för hörselslösa, Filosophi samt Gårda och nyheter på 17 olika språk.

Public service bygger på demokratisk och öppenhet: Det är en av de viktigaste värdena i public service. Det är en av de viktigaste värdena i public service.

Public service är en demokratisk och öppenhet: Det är en av de viktigaste värdena i public service. Det är en av de viktigaste värdena i public service.

Radion som du aldrig hört den för
 Radion som du aldrig hört den för. Radion som du aldrig hört den för.

Fokus på språk
 I höst bjuder UR bland annat på Tullgång, en tv-serie för barn och ungdomar. I höst bjuder UR bland annat på Tullgång, en tv-serie för barn och ungdomar.

Modiga barn och möka kreatur
 Modiga barn och möka kreatur. Modiga barn och möka kreatur.



RADIOTJÄNST

Tack alla ni 25 234 Arbogabor
som betalar tv-avgiften!



Hej alla 972 Arbogabor som
inte betalar tv-avgiften.
Snart hälsar vi på.
Anmäl tv-innehav på
www.radiotjans.se eller
telefon 0771-91 00 04.



RADIOTJÄNST



Next step?



New goals - new focus

Goals

- Increase knowledge and create a positive feeling towards the license-fee
- Increase number of applications

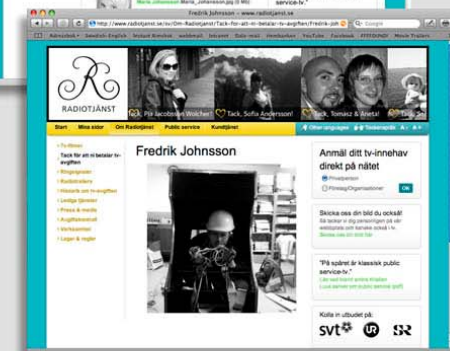
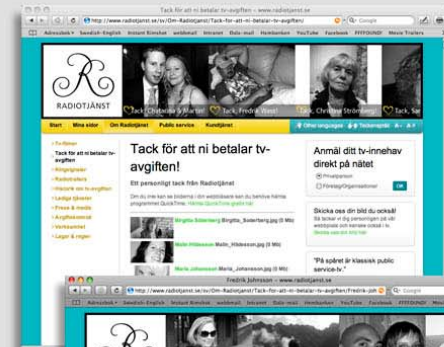


New goals - new focus

The new target group represents younger adults living in big city regions

They are

- skilled web users
- choosy
- against traditional direct advertising
- relatively positive to Public Service
- not big consumers of Public Service programmes





The mission

- To challenge
- Beat previous directed campaigns
- Create PR
- Satisfying if 100 000 viewers, exceptional if 1 million

“Create an idea that makes me scared and feeling I am close to loosing my job.”



RADIOTJÄNST

<http://en.tackfilm.se/>



The Hero - results



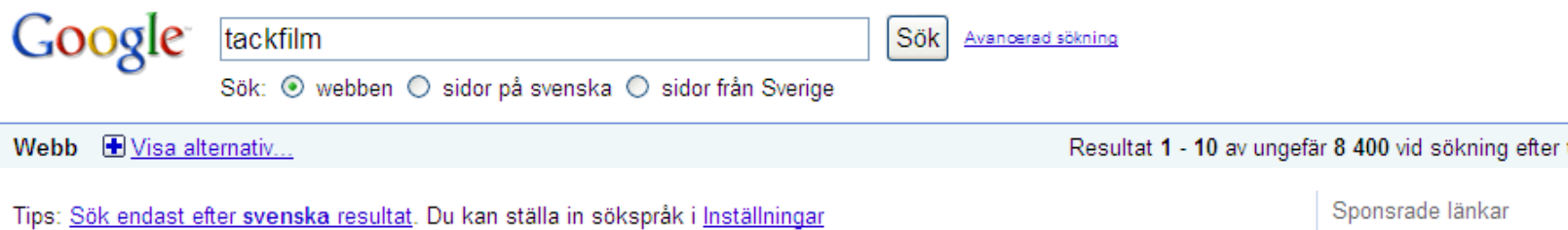
- 9,5 million pictures uploaded
- 30,5 million unique visitors
- From 234 countries

On the Swedish site

- 1,7 million pictures uploaded
- 5,3 million unique visitors
- approx. 2 500 new customers

Development at Google

16 nov 09



Google [Avancerad sökning](#)

Sök: webben sidor på svenska sidor från Sverige

Webb [+ Visa alternativ...](#) Resultat 1 - 10 av ungefär 8 400 vid sökning efter

Tips: [Sök endast efter svenska resultat](#). Du kan ställa in sökspråk i [Inställningar](#) | [Sponsrade länkar](#)

18 jan 10



Google [Avancerad sökning](#)

Sök: webben sidor på svenska sidor från Sverige

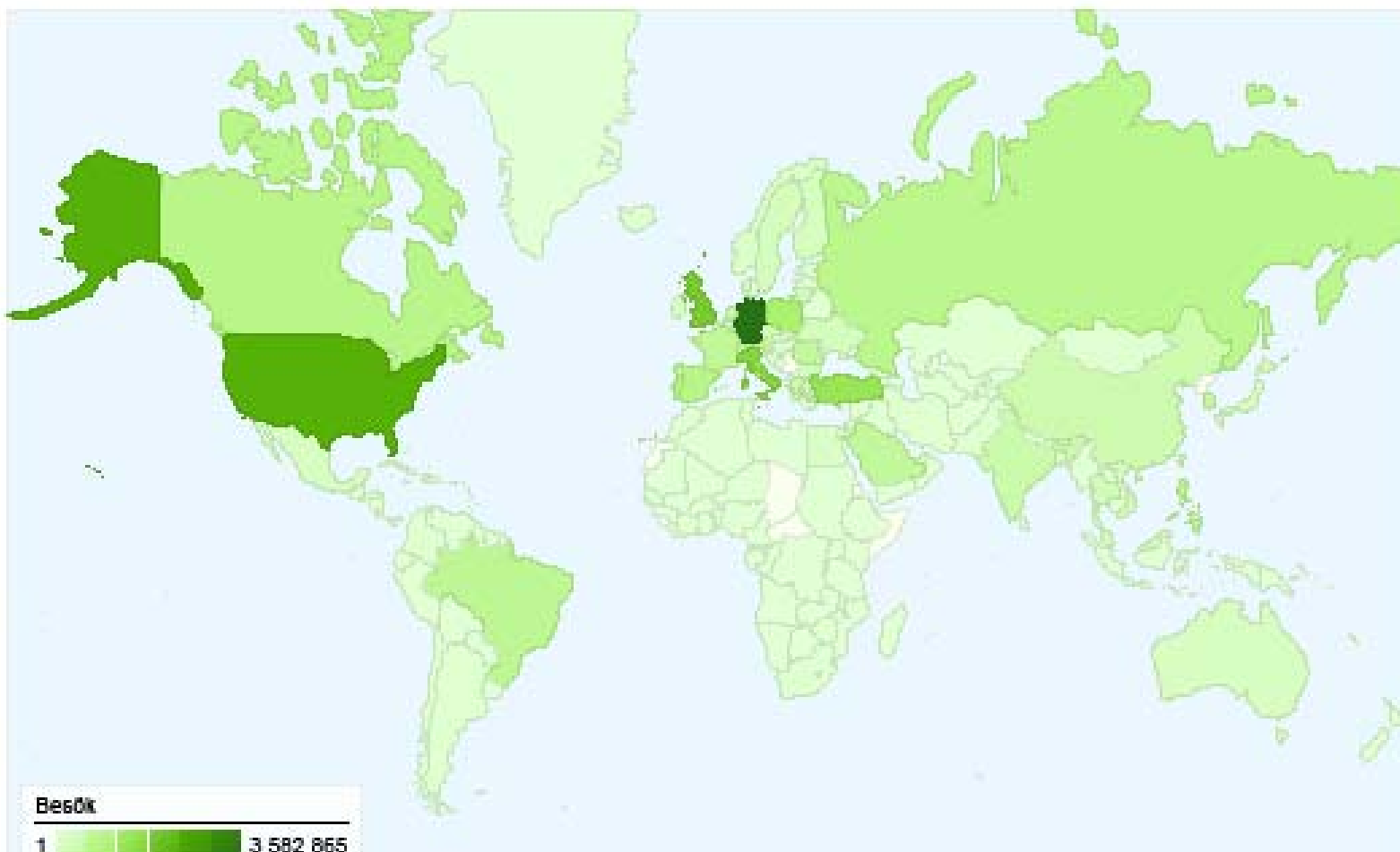
Webb [+ Visa alternativ...](#) Resultat 1 - 10 av ungefär 786 000 vid sökning efter **tackfilm**. (0,25 sek)

[Gör en tackfilm!](#)
Gör dig själv eller någon du känner till hjälte.
www.tackfilm.se/ - [Cachad](#) - [🗨](#) [🔗](#) [🗕](#)

[Twitter Trackbacks for Gör en tackfilm! \[tackfilm.se\] on Topsy.com](#) - 2009-11-23 - [[Översätt den här sidan](#)]
16 Nov 2009 ... 14 Shortened Links Linking to the tackfilm.se page ... Name fflav. this is a great

[Sponsrade länkar](#)

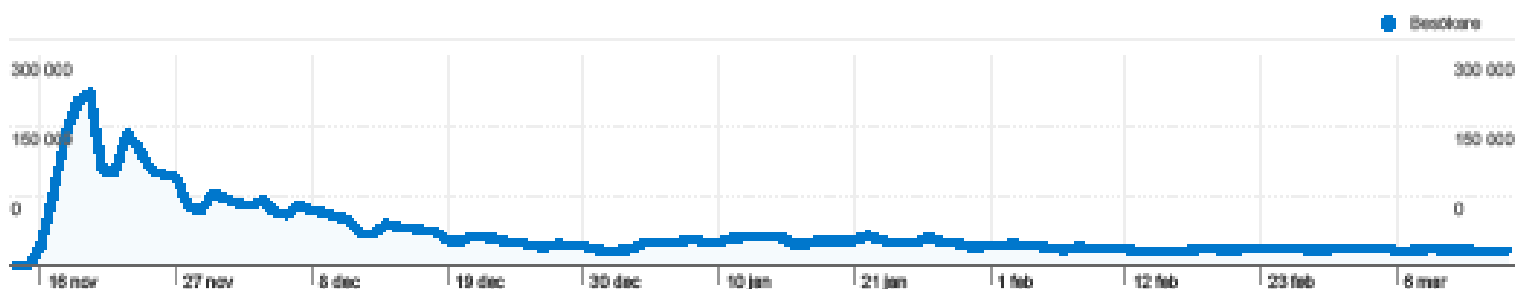
Film
Action, drama, familjefilm- 20 år
av fantastisk **film**. Beställ nu!
www.tv1000.se



Radiotjänst Översikt över besökare

14 nov 2009 - 15 mar 2010

Jämfört med: Webbplats



4 828 522 personer besökte denna webbplats

 7 013 550 Besök

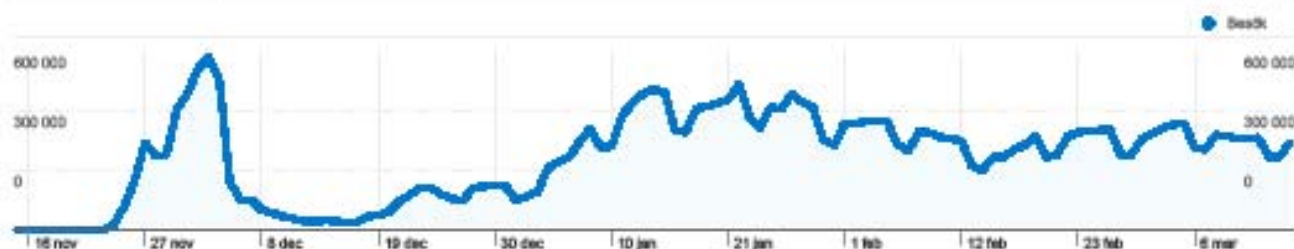
 4 828 522 Helt unika besökare

 15 814 546 Sidorvisningar


 2,25 Genomsnittliga sidvisningar


 00:02:48 Tid på webbplats


 59,45 % Avvisningsfrekvens



Webbplatsanvändning

 29 577 390 Besök

 51,07 % Avvisningsfrekvens

 73 716 349 Sidvisningar

 00:03:56 Genomsnittlig tid på webbplats

 2,49 Sidor/besök

 67,77 % % nya besök

Översikt över besökare



Besökare
20 052 440

Kartöversikt



Översikt över trafikällor



- Direkt trafik
15 490 589,00 (52,37 %)
- Hänvisningswebbplatser
13 667 469,00 (46,21 %)
- Sökmotorer
416 998,00 (1,41 %)
- Övrigt
2 334 (0,01 %)

Innehållsöversikt

Sidor	Sidvisningar	% sidvisningar
(other)	12 588 439	22,37 %
/	9 386 247	16,68 %
/FLASH/conversion	4 324 098	7,69 %
/PICTURE/upload	4 143 594	7,36 %
/en/FLASH/conversion	2 522 421	4,48 %



Why does the Hero work out so well?

- You play a leading part
- Smart design
- Easy
- Surprising

Spreading in social media – snowballing effect

Step 1

- Bloggers
- E-mail to our subscribers (approx. 3 600, nov 2009)
- Personal Facebook networks (7,7 millions)

Step 2

- SF cinema news letter
- Trailer in cinemas
- Cinema posters...
- Radio



facebook



You Tube
Broadcast Yourself

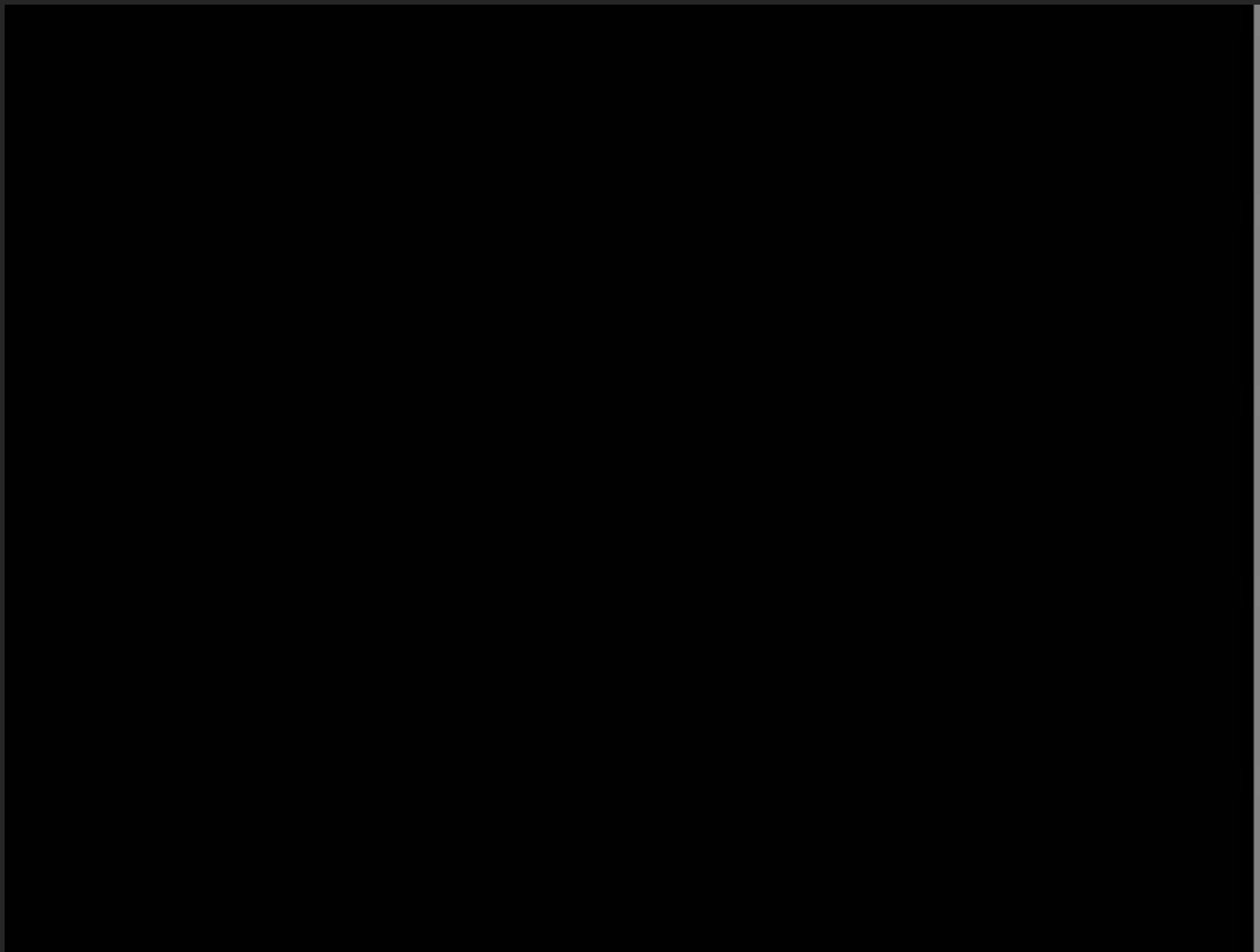


msn



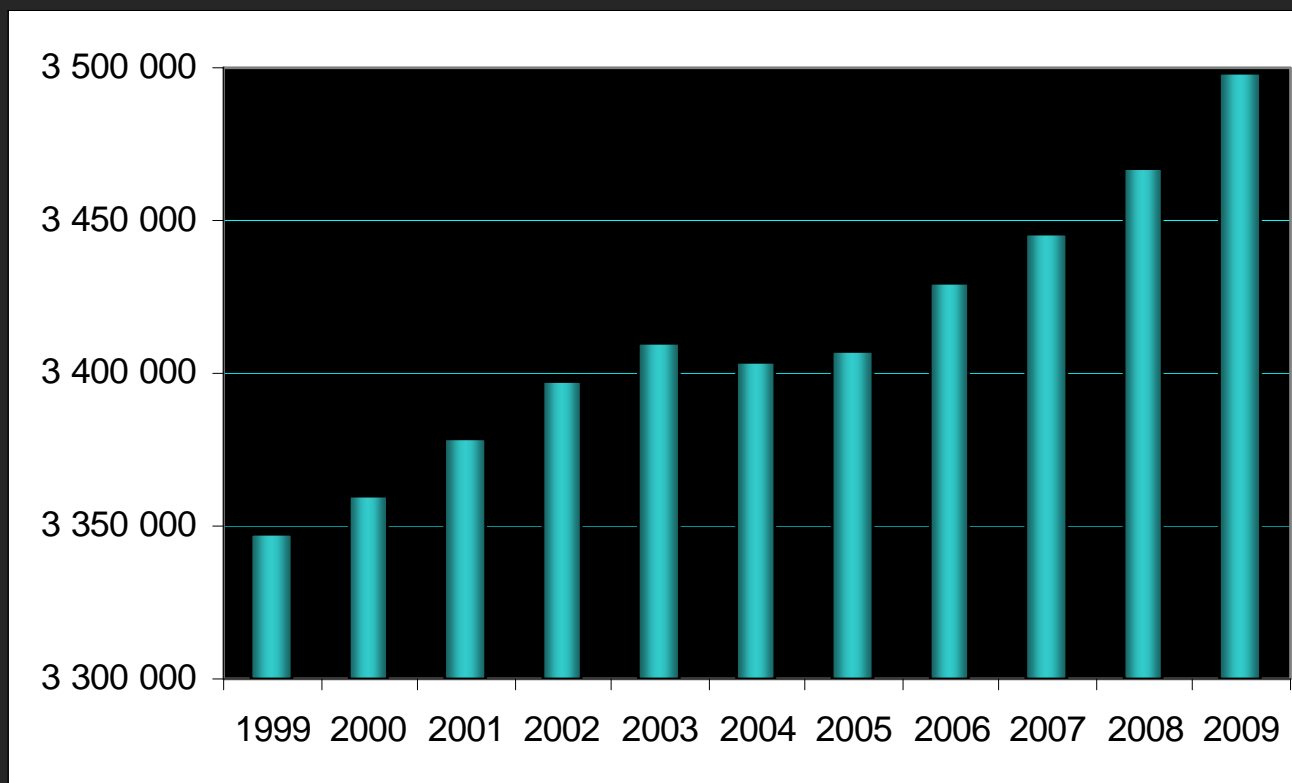
twitter

Side effects

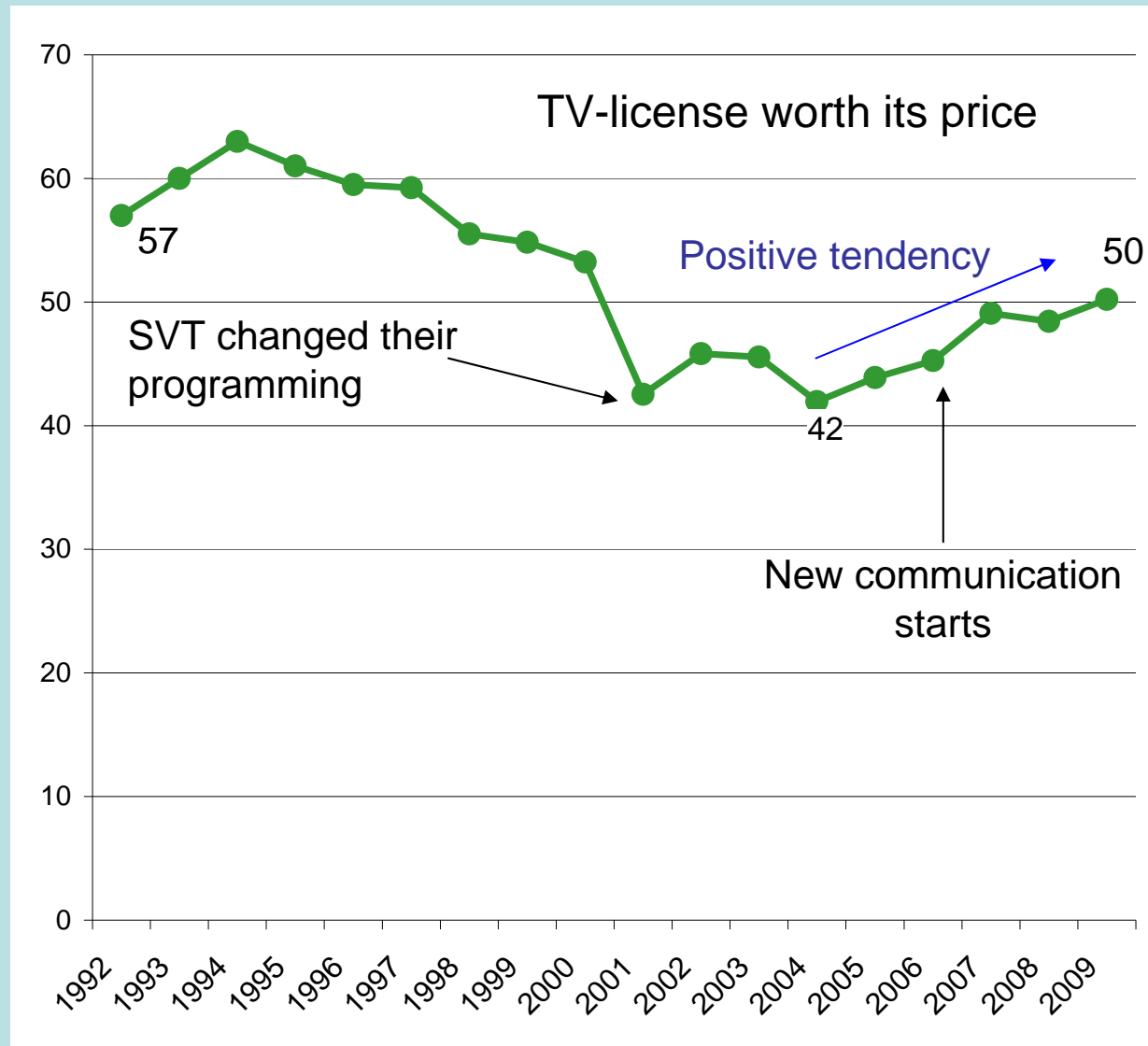




Total TV-licenses as of December 31, 1999-2009

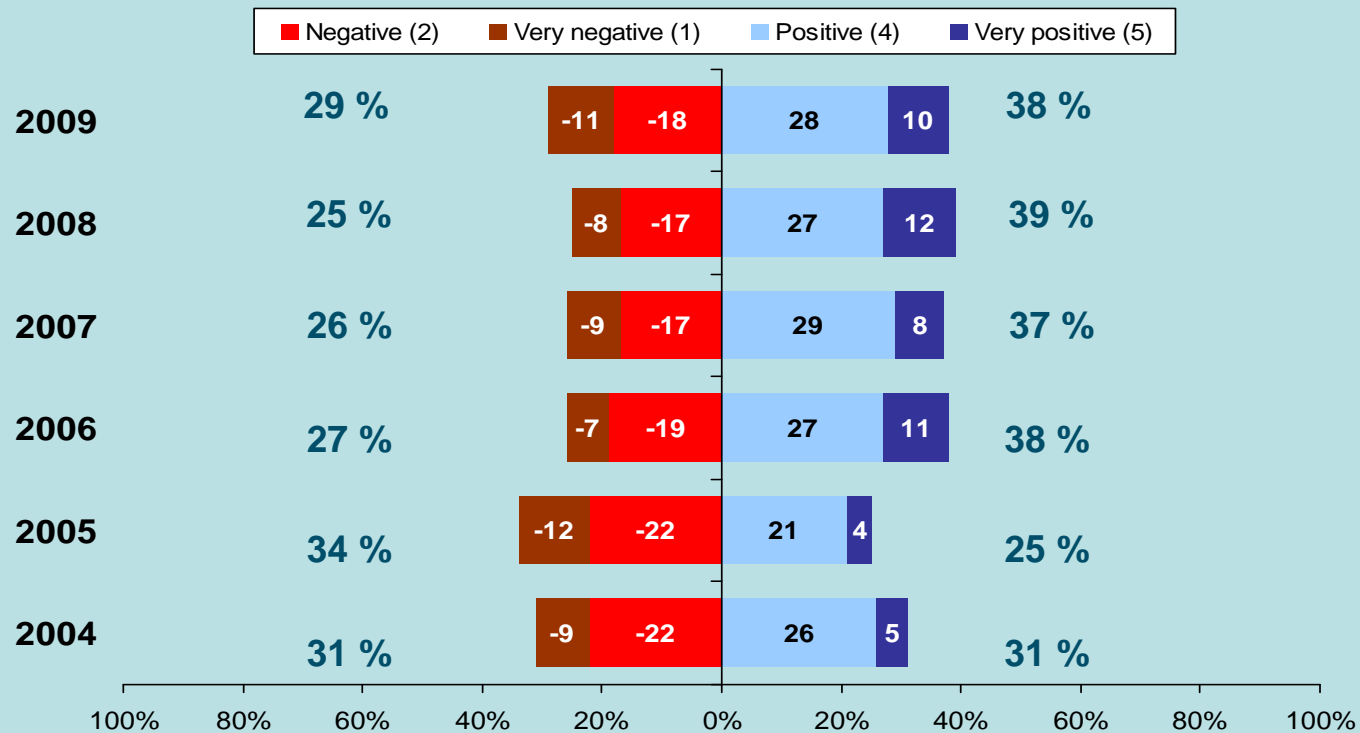


Value - five years of positive trend...



Overall attitudes towards the TV-licensing fee - Comparison 2004-2009

What is your overall opinion towards the TV-licensing fee?



Of those who think that they receive too little for their money, 56% are positive towards the TV-license, while only 15% of those who think that they receive too little are positive.

Sample: All

Thank you!

