

Инструменты мониторинга социальных медиа

Валерия Меркулова
Генеральный менеджер ЗАО «Айкумен ИБС»

4-я международная конференция «PR в Интернете»



Способы мониторинга социальных медиа

- Ручной мониторинг
 - Яндекс.Блоги, Google, Mail.ru (real-time).
 - Программа для обработки результатов, построения отчетов и графиков (Excel).
 - RSS-агрегатор.
 - Несколько сотрудников.
- Автоматическая система мониторинга
«**Все включено**»

Преимущества автоматического мониторинга



Ручной мониторинг



Автоматический мониторинг

| | | |
|--|-----------|---------------|
| Круглосуточный сбор информации | ✗ | ✓ |
| Единое хранилище информации | ✗ | ✓ |
| Быстрая статистика по полу и возрасту автора | ✗ | ✓ |
| Мгновенная генерация аналитических отчетов | ✗ | ✓ |
| Местоположение автора сообщения | ✗ | ✓ |
| Количество используемых программ | минимум 3 | IQBuzz |



Ежегодно количество блогов увеличивается в 2 раза.

Системы мониторинга социальных медиа

Российские сервисы

Зарубежные сервисы

IQ
IQ'BUZZ

YOUSCAN

Buzzware 

 **КРИБРУМ**
Управление репутацией

BrandSpotter

wobot

radian6

Lithium

Brandwatch

ATTENSITY

trackur 

и другие ...

Преимущества систем мониторинга

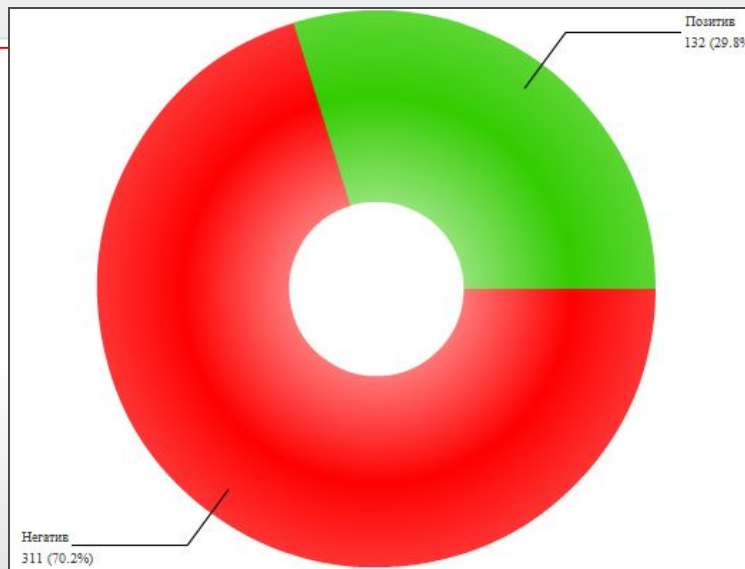
Автоматическое определение тональности документов

Пост: Что мы едим под видом йогурта...
Создан: 04.04.2011, 20:50 Релевантность: 86%

Таким образом, может быть при помощи йогурта «Данакор питьевой» вы и снизите «уровень плохого холестерина на 10% за 3 недели... Успех обеспечен! В случае с йогуртами и некоторыми кисломолочными продуктами ситуация несколько честнее. Например, на упаковке «Данакора» написано: «ОДОБРЕНО Всероссийским Научным

Негатив
Тег (0)
 Поручений (0)

ХОЧУ ЗНАТЬ ПРАВДУ!



Преимущества систем мониторинга

Персональная настройка определения тональности

Настройка негатива **Настройка позитива**

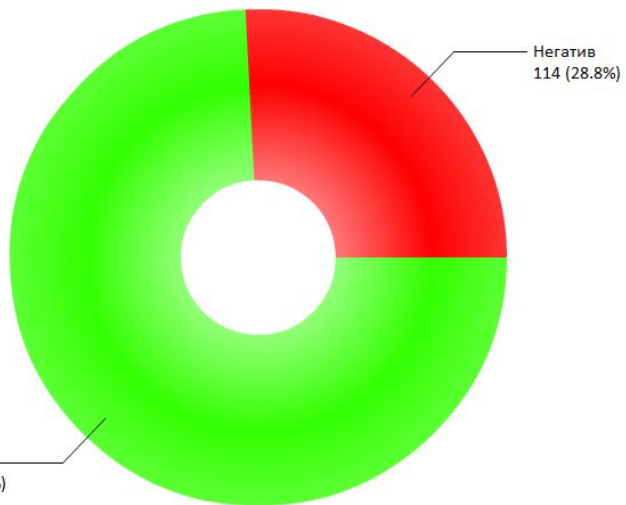
Считать эти слова и фразы негативом: **Очистить** Не считать эти слова и фразы негативом: **Очистить**

+ **+**

Задайте расстояние между ключевыми словами рубрики и упоминаниями негатива:

Не использовать стандартный критерий IQBuzz ;

Пересчитать позитив и негатив для документов



ите «уровень плохого холестерина
омолочными продуктами ситуация
Всероссийским Научным

- Нейтральный**
- Теги (0)
- Поручений (0)

★ ✕



Преимущества систем мониторинга

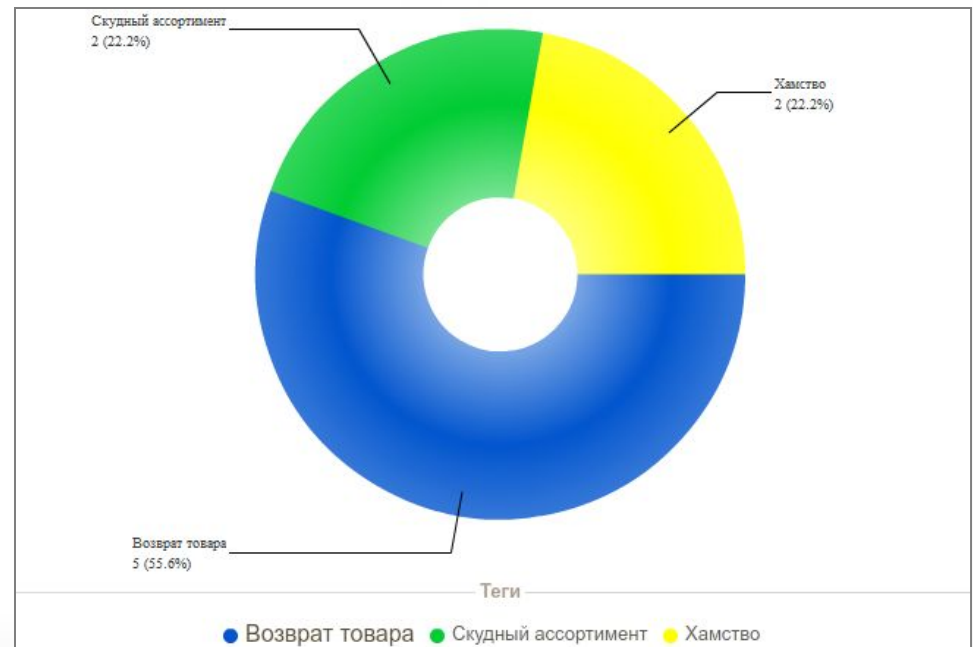
Отчет по тегам

Протестируем
документы:

- «хамство продавцов»
- «скудный ассортимент»
- «возврат товара»



Меры по улучшению
качества обслуживания



Преимущества систем мониторинга

Коллективная работа. Реагирование

Новое поручение

Поручение по документу Ремонт техники: как нас "разводят"

Исполнить до 10.06.2011 18:00

Исполнитель vyacheslav

Приоритет Высокий

Категория Проверить факты

Текст комментария Проверить факт и решить проблему.

Пост: Ремонт техники: как нас "разводят..."
Создан: 31.05.2011, 12:24 Релевантность: 70%

Треснутое терпение не выдерживает, и я по совету нашего шеф-редактора пишу **жалобу** директору сервис-центра **компании «R-style»** «Директору сервис-центра **компании «R-style»** От Миронова С.Н... Я не расстроен. Уже нет. Огорчение уступило место тупому недоумению и обиде: так бесцеремонно и **нагло** ведёт себя не какая-то

Негатив
Теги (0)
Поручений (1)

Поручение по документу Ремонт техники: как нас "разводят"

Исполнитель
Выдал
Создано 31.05.11 в 12:39
Приоритет Высокий
Категория Проверить факты
Исполнить до 10.06.11 18:00
Статус Открыто

Комментарии к поручению

Выдавший 31.05.2011, 12:55 Такие ситуации ставят под угрозу нашу репутацию. Имейте ввиду, что у каждого недовольного клиента есть выход в интернет.

Исполнитель 31.05.2011, 12:47 Специалисты сервиса ещё раз проверили ноутбук и оказалось, что он не включается по другой причине. По гарантии в этом случае наша служба произведёт ремонт в течении 7 дней.

Выдавший 31.05.2011, 12:39 Проверить факт и решить проблему.

- формирование заданий и поручений
- контроль процесса их выполнения
- определение приоритетов



Преимущества систем мониторинга

Собственный язык запросов системы мониторинга

Конструкции для поиска любой сложности.

| | | | |
|--|---|--|--|
| Поисковый критерий | <input checked="" type="radio"/> Простой формат | <input type="radio"/> Расширенный формат | <input type="checkbox"/> Предварительный просмотр документов |
| Могут встречаться в тексте документа | <input "rive="" "рив="" gauche"="" rivegauche="" type="text" value="ривгош рифгош " гож"="" гош"="" ривгошик="" риф="" рифгошик"=""/> | | |
| Должны встречаться в тексте документа | <input type="text"/> | | |
| Не должны встречаться в тексте документа | <input type="text"/> | | |

Расширенный формат поискового критерия

Поисковый критерий

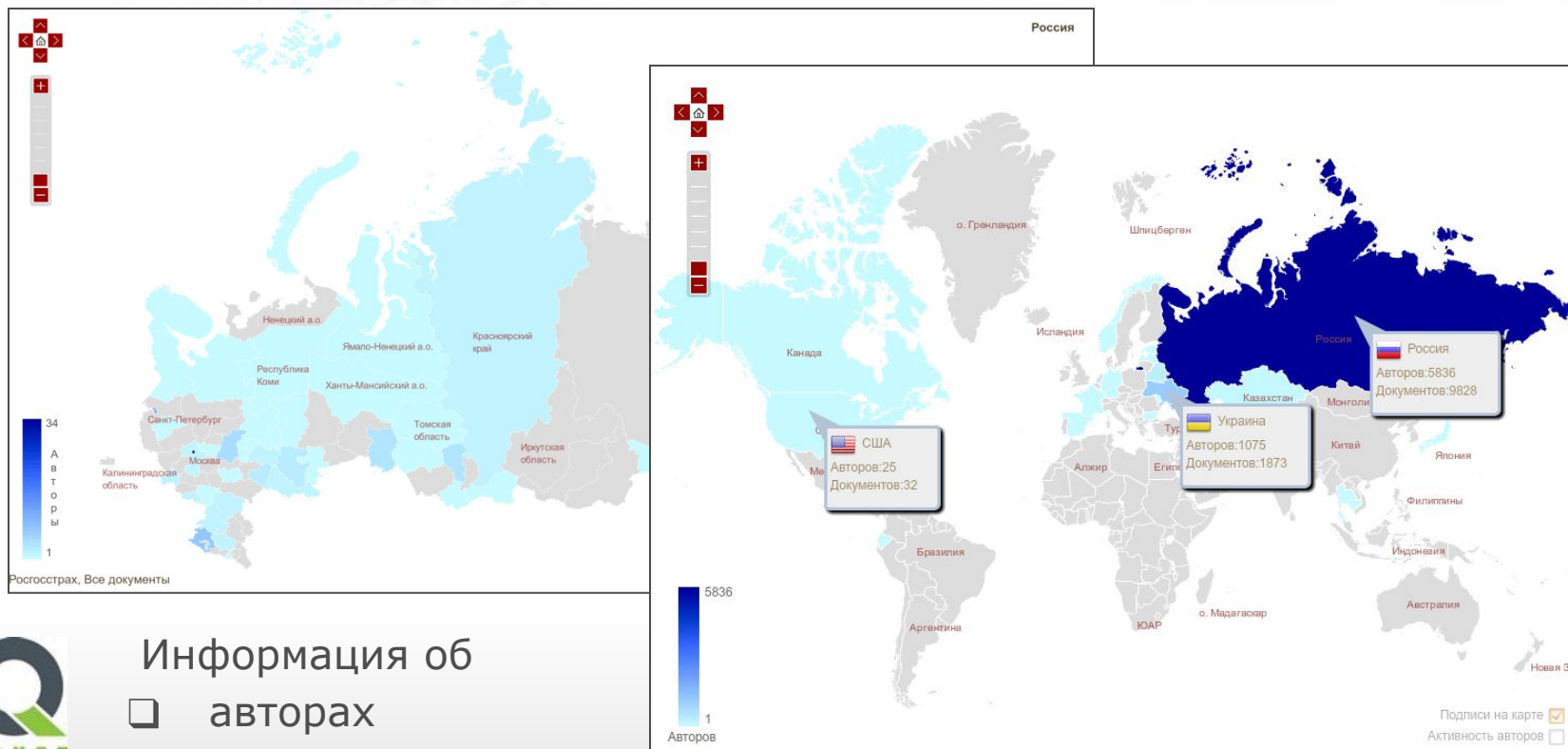
```
((("Балтика Балтиковое) & (N9 девятка девяточка крепкое девять крепенькое дивятка дивяточка),2) | (((девятка девяточка крепкое девять крепенькое дивятка дивяточка) & (пиво пивасик пивины пивышко пивыще пивко пивло пивнуха пивняк пивонько пивусик пивушко пивцо пивча пивчанское пивчелло пивчик пивчо пивыч),3)) & ("Балтика Балтиковое),20) "Балтика 9" балтика9 балтикой9 балтику9 балтики9
```



Точная формулировка запроса

Преимущества систем мониторинга

Отображение информации на интерактивной карте мира



Информация об

- авторах
- количестве документов
- тональности



Управляйте общественным мнением!

Не отдавайте свою репутацию на аутсорсинг!

Выбирайте инструменты для мониторинга и контроля информационного поля компании.

Куда бы мы не шли,
репутация наша –
неважно, хорошая ли, дурная –
нас обязательно опередит.

*Филип Дормер
Честерфилд английский
государственный деятель,
дипломат, писатель*



Специальное предложение

Только для участников конференции «PR в Интернете» -
100% скидка на 1 месяц!

Получите месяц бесплатного использования сервиса IQBuzz.

Пройдите регистрацию на сайте www.iqbuzz.ru, и в поле с именем укажите, что Вы являетесь участником конференции «PR в Интернете».

Спасибо за внимание!

