

# 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	<b>IQBuzz</b>



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

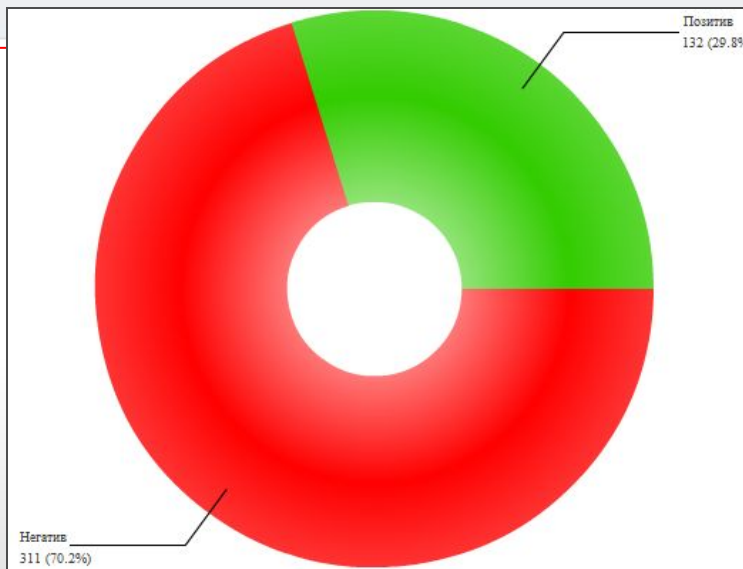
## Автоматическое определение тональности документов

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**

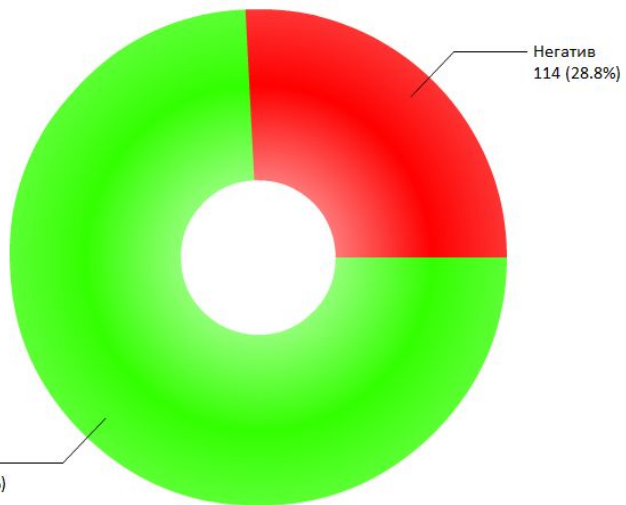
Считать эти слова и фразы негативом:  **Очистить**    Не считать эти слова и фразы негативом:  **Очистить**

**+**     **+**

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

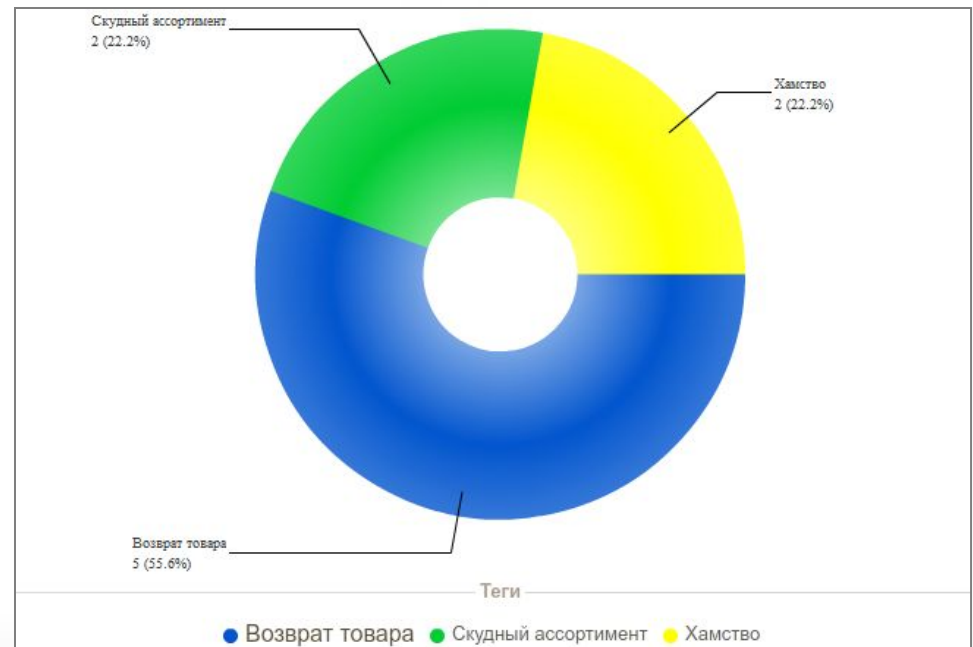
## Отчет по тегам

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

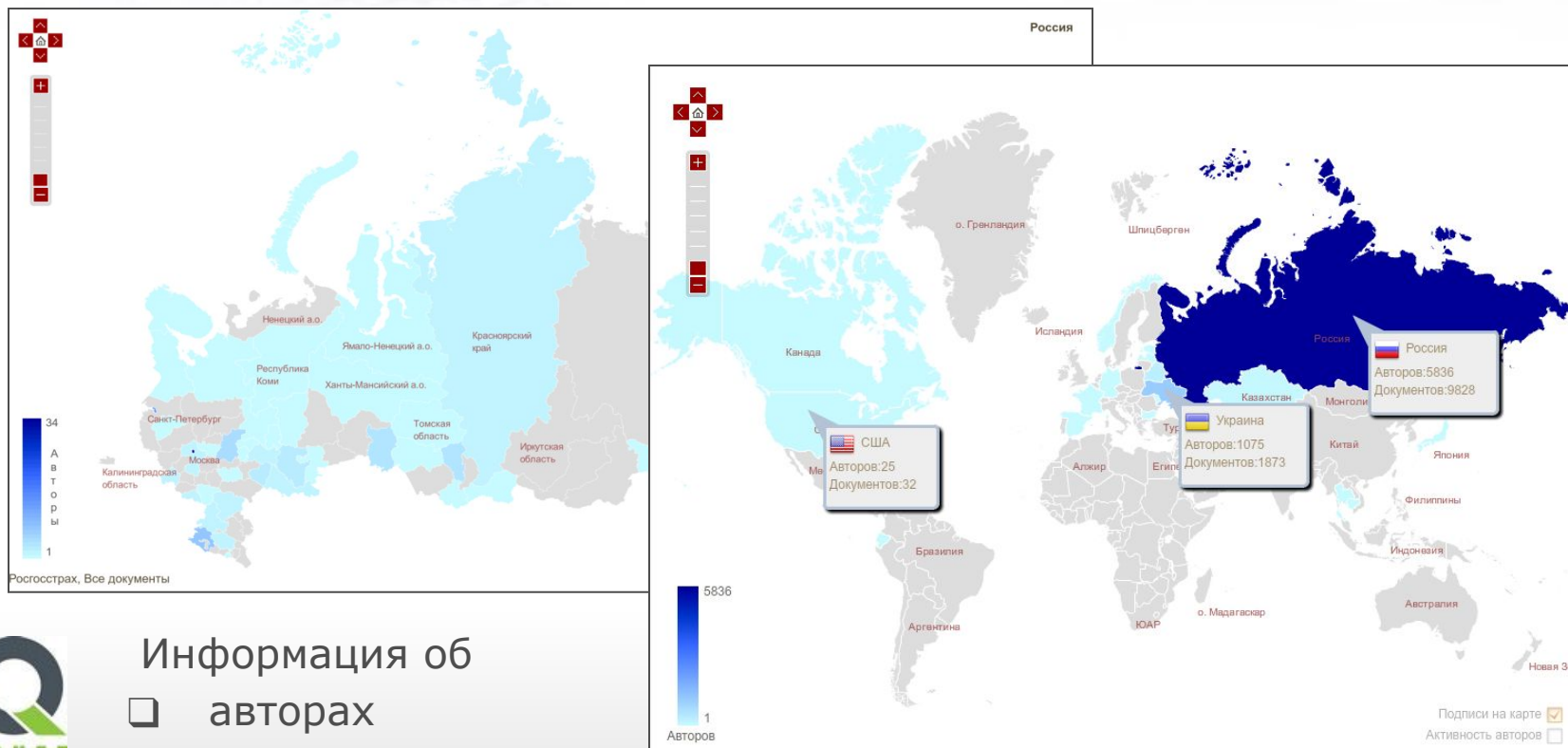
```
{{(Балтика Балтиковое) & (N9 девятка девяточка крепкое девять крепенькое дивятка дивяточка),2} | {{{(девятка девяточка крепкое девять крепенькое дивятка дивяточка) & (пиво пивасик пивины пивышко пивыще пивко пивло пивнуха пивняк пивонько пивусик пивушко пивцо пивча пивчанское пивчелло пивчик пивчо 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](http://www.iqbuzz.ru), и в поле с именем укажите, что Вы являетесь участником конференции «PR в Интернете».

Спасибо за внимание!

