

# Встречаем негатив

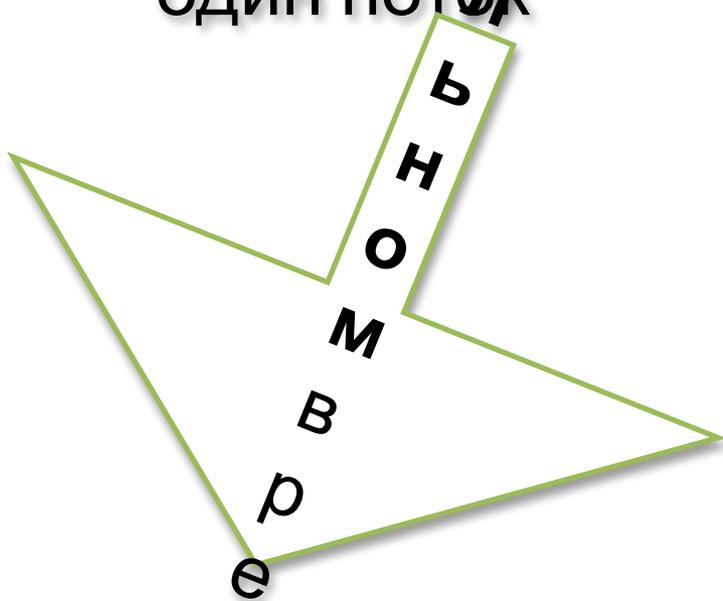


Sterno.ru

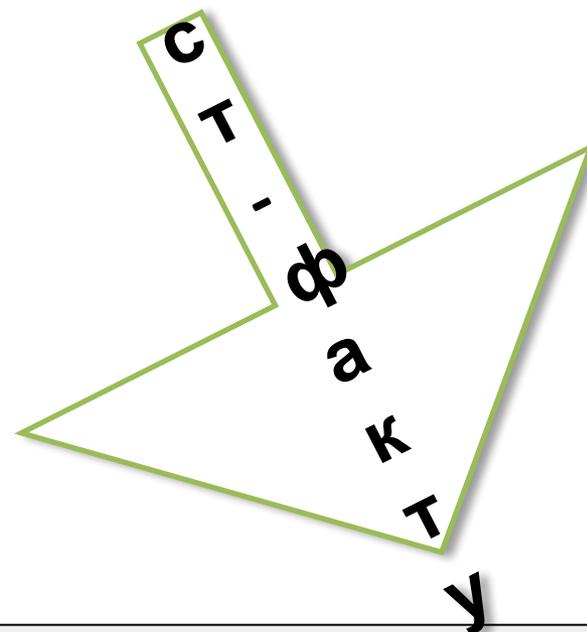
## Social Media Listening: цели

Мониторинг форумов, блогов, социальных сетей, Twitter-а: сбор всех упоминаний бренда и конкурентов в

один поток



Реагирование



Сбор статистики и анализ

## Слова

Так, в октябре 2010 года этот же BMW с включенными спецсигналами попытался пересечь

Издание отмечает, что это уже не первый случай ДТП с участием автомобиля Минха. Так, в октябре 2010 года этот же BMW с включенными спецсигналами попытался пересечь проспект Вернадского на красный свет. Водителю Volvo, который двигался

Сегодня 04:13 | amigowithpic

? тональность: + - = мусор

Конечно, тебе не понять, что значит каждый день на работу ездить и зарабатывать

сама испугалась явиться на своем новеньком бмв, а людей осуждаешь. Конечно, тебе не понять, что значит каждый день на работу ездить и зарабатывать на хлеб. И к сожалению приходится им брать за их работу деньги независимо от этих трагических обстоятельствах. У тебя же только кольцо сколько денег стоит, ну оставь при себе эти ворованные деньги от народа через своих мужичках-воров...

Сегодня 04:11

? тональность: + = = мусор

Нас слишком много для такой экономики, поэтому едим "просрочку" и ездим на метро,

вот у меня вообще батхерт от понимания того, что вам нравится рыночная экономика. Она была прекрасна для древнего мира, но не для нас1!! Нас слишком много для такой экономики, поэтому едим "просрочку" и ездим на метро, а власть имущие - "умные", на БМВ. Человечество стоит на грани гражданской войны. Это понимать надо...

Сегодня 04:03 | danalchik (danalchik)

? тональность: + = = мусор

Sama ispugalas' pojavitsa tam na svojom belom noven'kom BMW!!!!

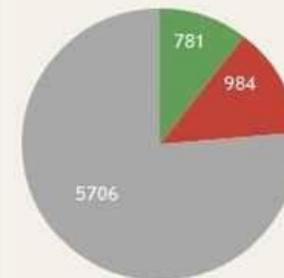
Nu i pomogla by dengami. Tvoi dohody ne soizmerimy s dohodami taksistov, kotorye nanjatye работники. Legko govorit' i obvenjat bednih ljudej. Sama ispugalas' pojavitsa tam na svojom belom noven'kom BMW !!!!

Сегодня 03:56

27 Янв 11 - 3 Фев 11

## Упоминания

Всего	+	-	=
7471	781	984	5706



Показать конкурентов

## Подсчет упоминаний

- Общее
- Только позитивные
- Только негативные
- Только нейтральные

Фильтровать данные

Источники

## Люди

Сортировать людей по Дате последнего упоминания Количеству упоминаний Количеству подписчиков

 <b>maxon2005</b> (Максим) Последнее упоминание: 30 Янв 15:16	Упоминания клиента 1   0   0   1	Подписчики 2383
 <b>perminov-igor</b> (Игорь Перминов) Последнее упоминание: 01 Фев 10:51	Упоминания клиента 1   1   0   0	Подписчики 2154
 <b>bbb</b> (Boris Lvin) Последнее упоминание: 30 Янв 21:51	Упоминания клиента 1   1   0   0	Подписчики 2122
 <b>prosto-telo</b> (prosto_telo) Последнее упоминание: 29 Янв 19:10	Упоминания клиента 1   1   0   0	Подписчики 2089
 <b>lenaswan</b> (Lena Lebedeva-Hoof) Последнее упоминание: 01 Фев 20:35	Упоминания клиента 1   0   0   1	Подписчики 1934
 <b>pashaman</b> (pashaman) Последнее упоминание: 27 Янв 18:14	Упоминания клиента 1   1   0   0	Подписчики 1910

27 Янв 11 - 3 Фев 11

поиск

Подсчет упоминаний

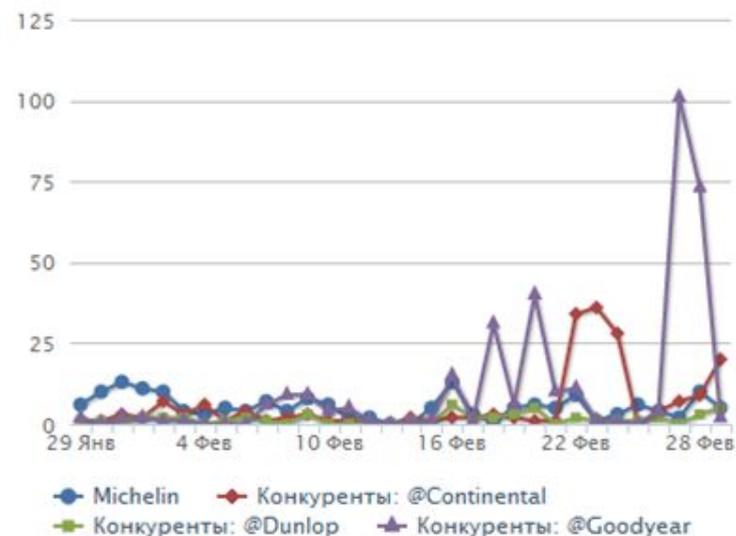
- Общее
- Только позитивные
- Только негативные
- Только нейтральные

Фильтровать данные

[Сообщества](#)[Источники](#)

Пользователей на странице

10 25 50



В подробностях

Слова: Лента упоминаний

Цифры: Кол-во упоминаний в динамике

Эмоциональное отношение в динамике

Упоминания



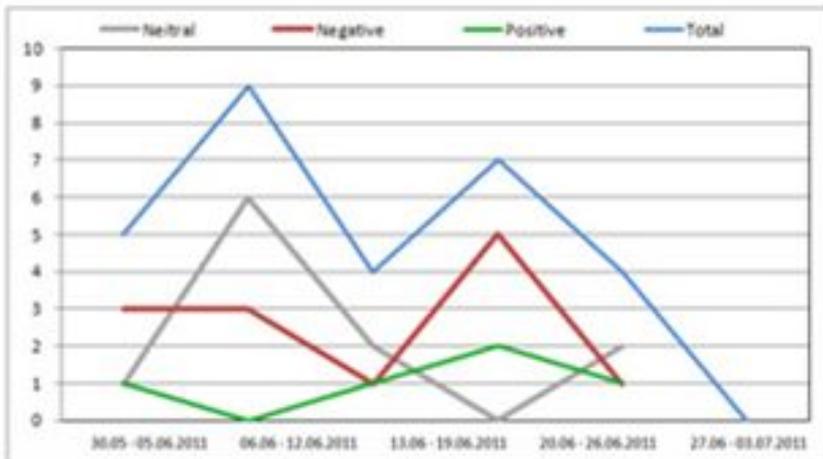
В подробностях

Цифры: Доля интереса блогосферы

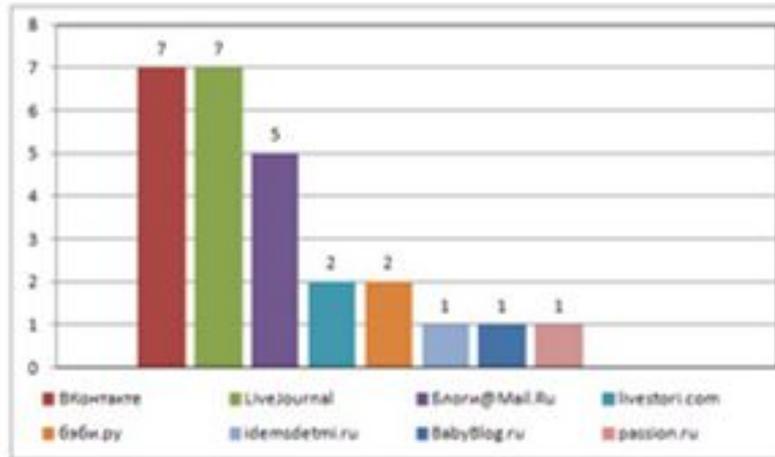
# Анализ / Делим на темы и смотрим отдельно

Topic: Negative hearsay

Mentions dynamics by emotions



Top-10 discussion platforms

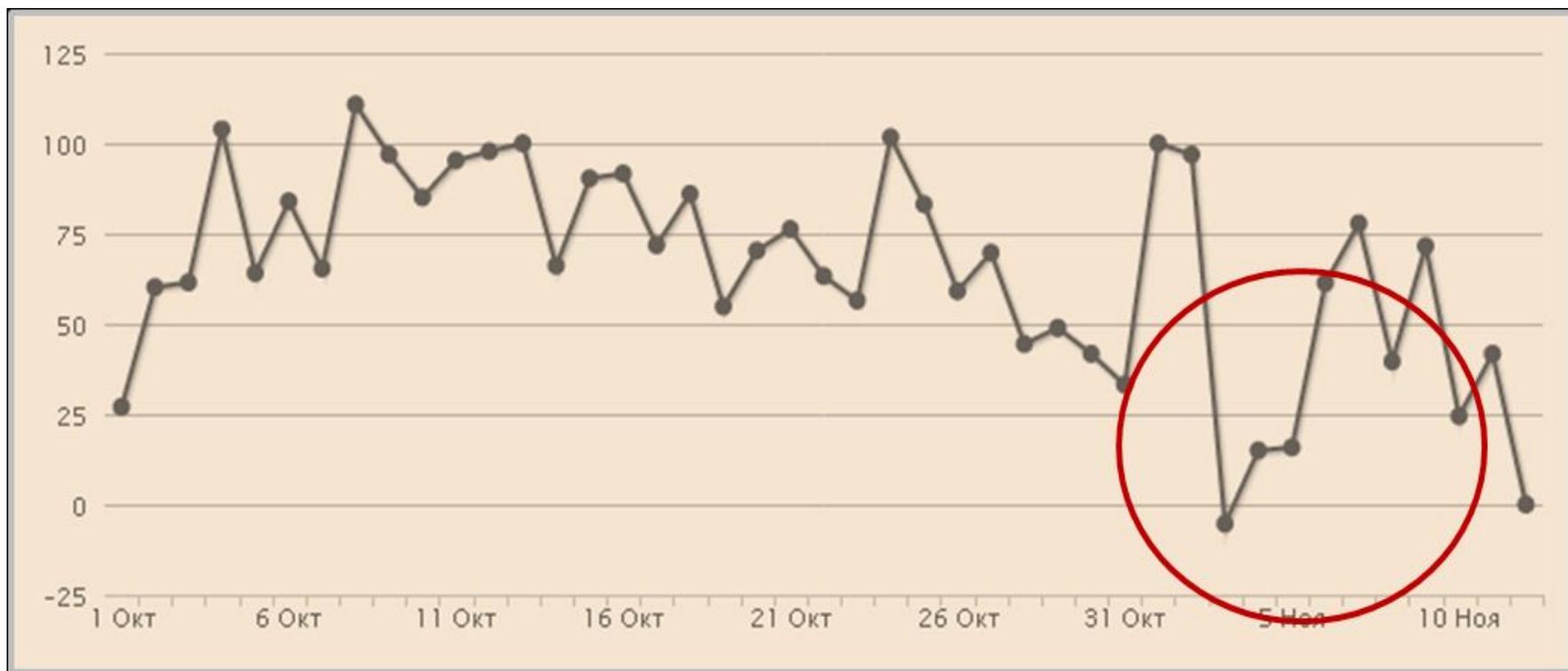


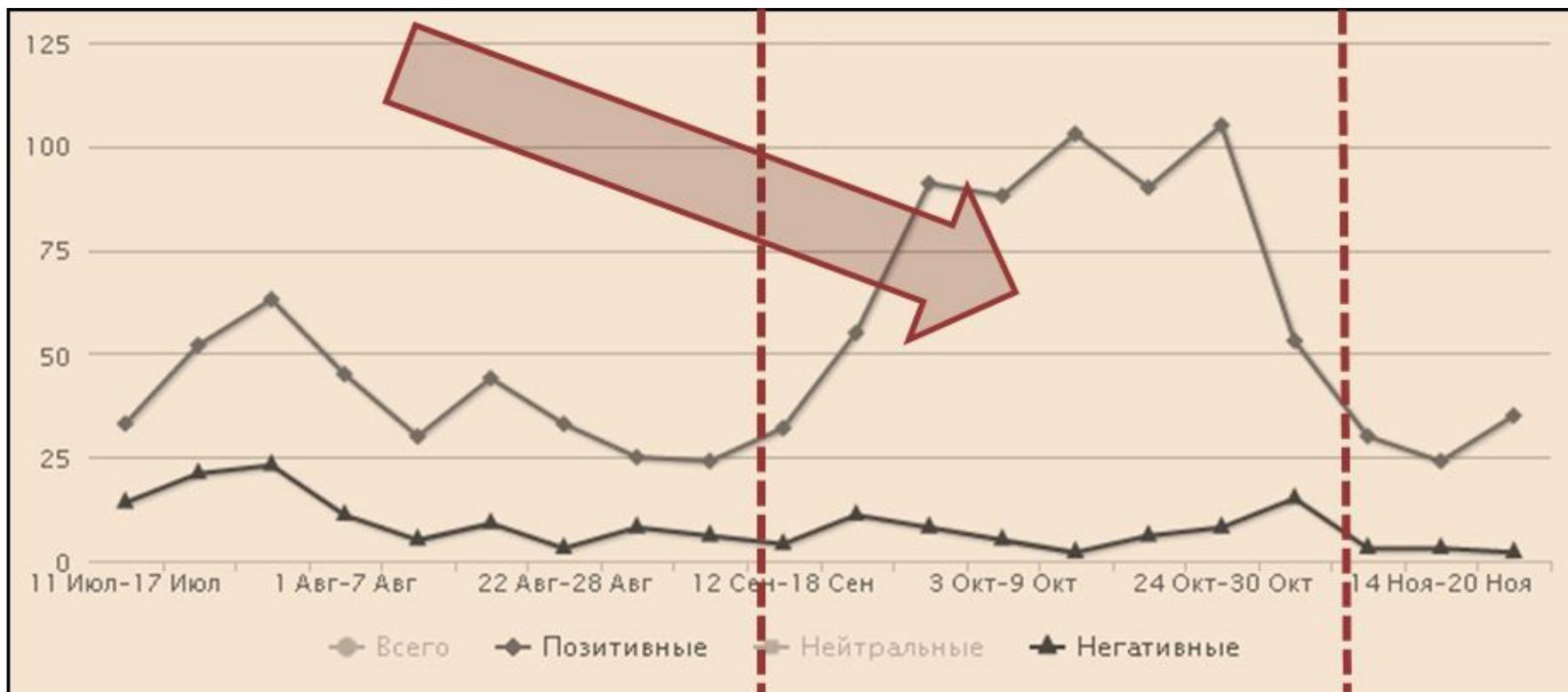
"Platform": a social network service, forum or blog platform where the mention was found.

$$\ln\left(\frac{\text{positive}+1}{\text{negative}+1}\right)$$

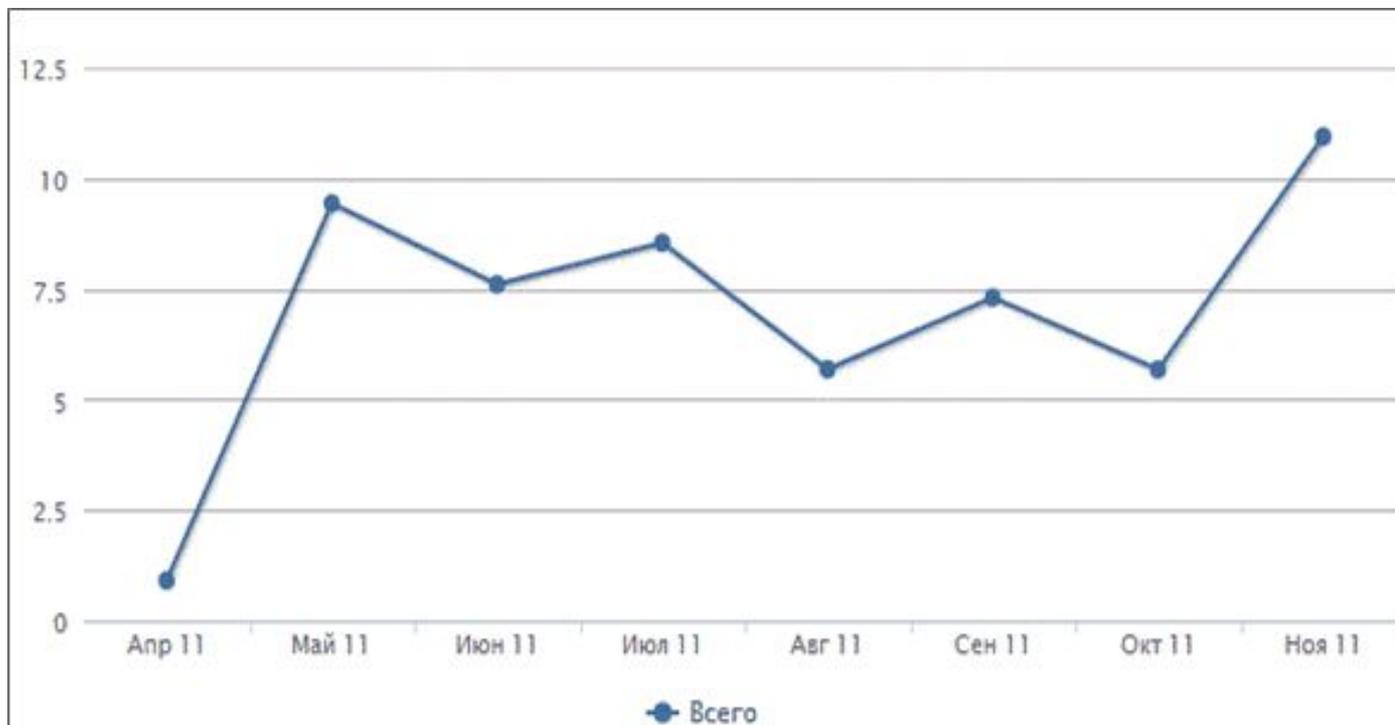
---

$$\ln(\text{total}+2)$$





# Официальное реагирование - Vichy / Смотрим на репутацию



- Мониторинг: определить площадки
- Подготовить аккаунты на площадках:
  - Профили, аватары, тексты
  - Блоги – контент
  - Форумы – брендированные ветки



Последний месяц

СВЕЖИЕ ЗАПИСИ | АРХИВ | ДРУЗЬЯ | ЛИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | RSS

Декабрь 2011

Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

На этой странице

- [\(Без темы\) \[+0\]](#)
- [Лунный цикл кожи \[+0\]](#)
- [Словарный запас \[+1\]](#)
- [Солнечный наркотик \[+0\]](#)
- [С небес на землю \[+0\]](#)
- [Тень каникул \[+0\]](#)
- [SPA в кармане \[+0\]](#)
- [«Гормоны» в косметике \[+0\]](#)

[Предыдущие 10](#)

## 1 Янв, 2020

10:25 AM

Это официальный блог Лабораторий Vichy в Живом Журнале.

Но это не блог об акциях, спецпредложениях и новостях компании. И даже не блог о продуктах Vichy.

Это блог об инновациях в косметике. Мы хотим помочь вам узнать, как устроены новейшие средства для ухода за собой. Чем заняты ученые в лабораториях крупнейших производителей и биологических институтов. Какие новейшие открытия прямо сейчас изменяют старые представления о механизмах старения, работе клеток кожи, действующих веществах средств для ухода и омоложения. Объем знаний науки о биологии человеческого организма радикально увеличивается в текущем десятилетии. И наш проект призван популярно рассказать вам о них, помочь вам разобраться в потоке информации, получить нужные базовые знания и понять, чем находки ученых полезны для нашей красоты.

За обновлениями этого блога вы можете следить в [Твиттере](#).

Новости о продуктах и акциях Vichy — в нашей группе [ВКонтакте](#). Там же можно получить консультацию дерматолога, задать нам вопросы, принять участие в конкурсах с призами. Конкурсы проводятся и на нашей странице [Facebook](#).

[Оставить комментарий](#) | [В избранное](#) | [Поделиться](#) | [Отслеживать](#) | [Флаг](#) | [Ссылка](#)

## Лунный цикл кожи

22 Дек, 2011 at 11:19 AM

Женщины репродуктивного возраста — с первой менструации и вплоть до менопаузы — ежемесячно испытывают целый ряд изменений в своем организме. Естественно, что такой серьезный



# Официальное реагирование - Vichy / Кейс



2 Окт 2011 16:22 (UTC)

А я это уже от пары человек слышала. Девочка знакомая недавно так негодовала: Ты что пользуешься Vichy?! Неужели не слышала, что это гормональная косметика?! Вот я и призадумалась. Погуглила. Много вопросов по этому поводу. Может происки конкурентов )

[Ссылка](#) | [Ответить](#) | [Уровень выше](#) | [Ветвь дискуссии](#)



**daryushka81** wrote:

2 Окт 2011 16:26 (UTC)

Да, мне кажется что что-то явно преувеличивают...

[Ссылка](#) | [Ответить](#) | [Уровень выше](#) | [Ветвь дискуссии](#)



**riz0s** wrote:

3 Окт 2011 08:39 (UTC)

про Виши никогда такого не слышала. ты прочитала где-то об этом?

лечись давай.

а про интернет-закупку: смотря с какого сайта. может, у них есть возможность доплатить и юсом отправить, к примеру

[Ссылка](#) | [Ответить](#) | [Ветвь дискуссии](#)



**nerazymnaja** wrote:

3 Окт 2011 10:38 (UTC)

Мне сказала об этом знакомая. Потом в Инете посмотрела, есть по этому поводу дискуссии. Видимо все-таки происки конкурентов )

Все равно не решу без примерки купить. А возврат возможен только при наличии брака. Решила потерпеть месяц, а потом в Питер поеду за покупками )

[Ссылка](#) | [Ответить](#) | [Уровень выше](#) | [Ветвь дискуссии](#)



**vichy\_russia** wrote:

3 Окт 2011 11:07 (UTC)

Позвольте включиться в вашу беседу :-)

Применение гормонов в косметических средствах запрещено законом.

Согласно

Директиве 76/768/ЕЕС "Безопасность и качество парфюмерно-косметической продукции", принятой в Европе, гормоны относятся к списку запрещенных веществ. Они не могут быть включены в состав косметических средств, производимых на территории стран Евросоюза.

Косметические средства Лабораторий VICHY производятся исключительно во Франции. Таким образом, их качество полностью отвечает требованиям европейского законодательства.

При получении сертификата соответствия для каждого косметического средства в России, компания VICHY предоставляет в контролирующие органы документы, подтверждающие качество и безопасность продукции в соответствии с требованиями европейского законодательства. Сертификат соответствия дает право утверждать, что продукты VICHY не содержат гормонов.

[Ссылка](#) | [Ответить](#) | [Уровень выше](#) | [Ветвь дискуссии](#)

- Мониторинг: определить темы и FAQ
- Подготовить ответы
- Подготовить полиси
- Подготовить регламенты
  
- Подготовить – это утвердить с брендом

- FAQ – это что ответить
- Полиси – это как отвечать и чего нельзя говорить
- Регламент для группы – это как действовать, если нельзя ответить по FAQ
- Регламент для клиента – право поднять всех на ноги

- Рабочая группа:
  - Специалист по продукту
  - Старший операторской группы
  - Менеджер проекта
  - Операторы смен
- Обучение первых троих в компании

## 17 Официальное реагирование / Процесс

- Средство мониторинга
- Среда онлайн-управления проектом
- Общие документы (таблицы)
- Еженедельный отчет



Вопросы –  
[olga@sterno.ru](mailto:olga@sterno.ru)