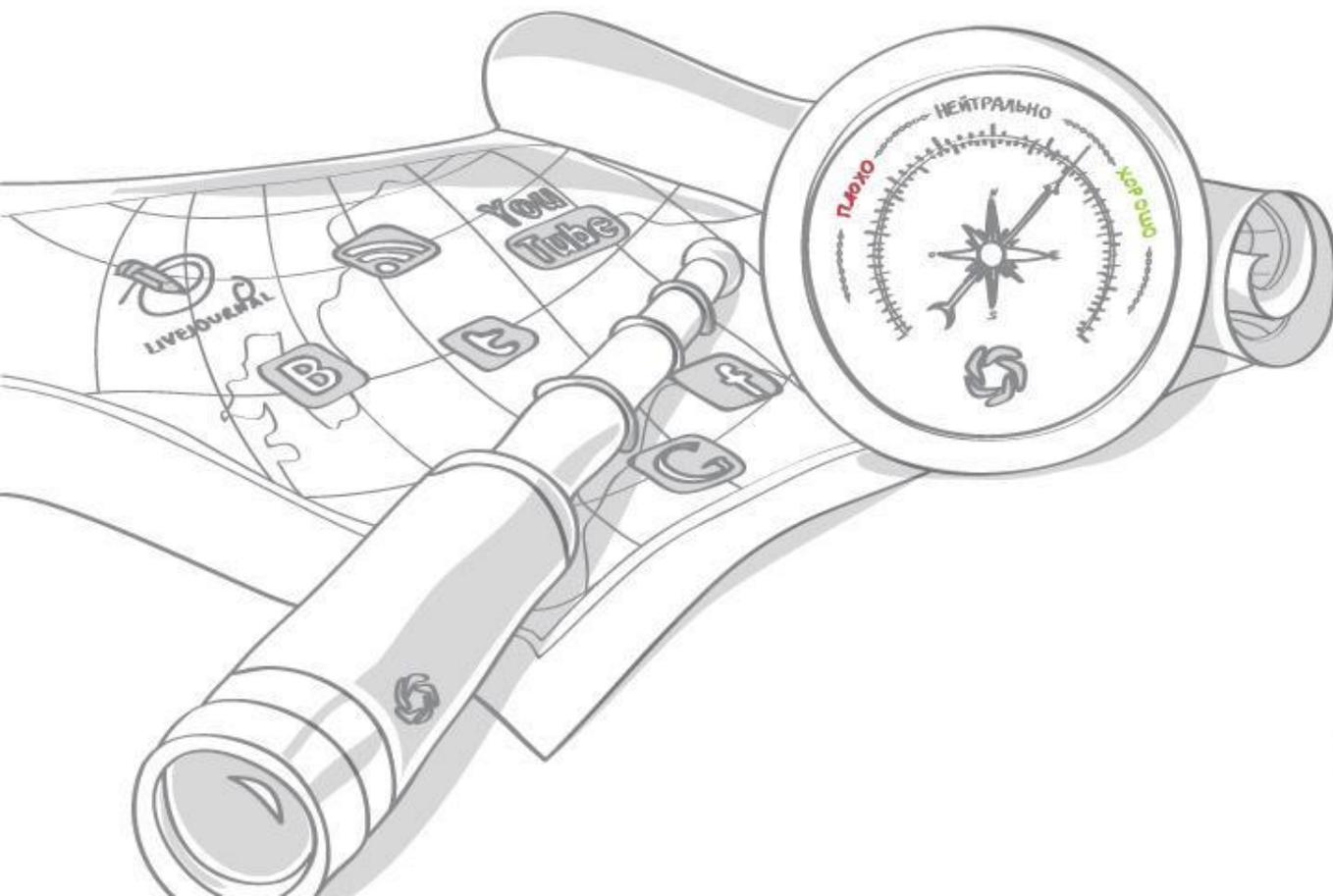


Мониторинг социальных медиа:

Основные задачи и их решение



КРИБРУМ
Управление репутацией



В мире много систем мониторинга...

... уже больше 200, в том числе русскоязычные:





Зачем компании нужен мониторинг социальных медиа?

- Маркетинговые коммуникации:
 - контроль имиджа бренда
 - разработка и измерение эффективности акций продвижения
- Маркетинговые исследования:
 - изучение тенденций рынка, клиентов и конкурентов
 - анализ отзывов для развития продуктов
- Работа с клиентами:
 - онлайн-поддержка – ответы на запросы
 - нейтрализация негативных отзывов



Ручной или автоматизированный мониторинг?

Выбор зависит от количества упоминаний в Сети объекта (или всех интересующих объектов, включая конкурентов):

Ручной мониторинг (+ определение тональности) – до 300-400 упоминаний в сутки (1-2 сотрудника в штате)

Автоматизированный мониторинг – выше 400-500 упоминаний

Посчитаем:

человек способен адекватно обработать не более 30-40 сообщений в час

$2000 \text{ сообщений} / (8 \text{ часов} * 40 \text{ сообщений}) = 6 \text{ человек}$
в штате



Разные задачи – разные требования к мониторингу

- **Оперативность:**

- Частота обновлений для исследований и мониторинга рынка
≈ 2-3 раза в неделю
- Частота обновлений для реагирования на отзывы и запросы
≈ 1 раз в 2-3 часа

Время «жизни» сообщения в СМ – до 6-8 часов

- **Полнота сбора упоминаний:**

- Для исследований рынка нужна репрезентативная **выборка**
- Для онлайн-поддержки нужен **сбор всех упоминаний**



Полнота охвата

- **Где искать (площадки):**
Блоги, микроблоги, социальные сети, форумы, онлайн-СМИ, видеопорталы и др.
- **Как искать (технологии):**
 - Собственная поисковая система
 - Сбор данных с «больших» поисковиков

ВАЖНО:

Возможность добавления в систему особых ресурсов
в дополнение к основному потоку данных



Качество автоматического анализа

Система мониторинга должна уметь автоматически обрабатывать :

- **Отрицания**

Думал что он хороший, а оказалось все наоборот / Был бы хороший - взял бы, а так - нет.

- **Усиления**

*Самый хороший / Невероятно прекрасный.
«не самый хороший» и «самый не хороший» - не одно и то же.*

- **Местоимения и пропуски**

Купил телефон. Он (КТО?) оказался так себе.

Купил телефон. (ЧТО?) Оказался полным фуфлом.

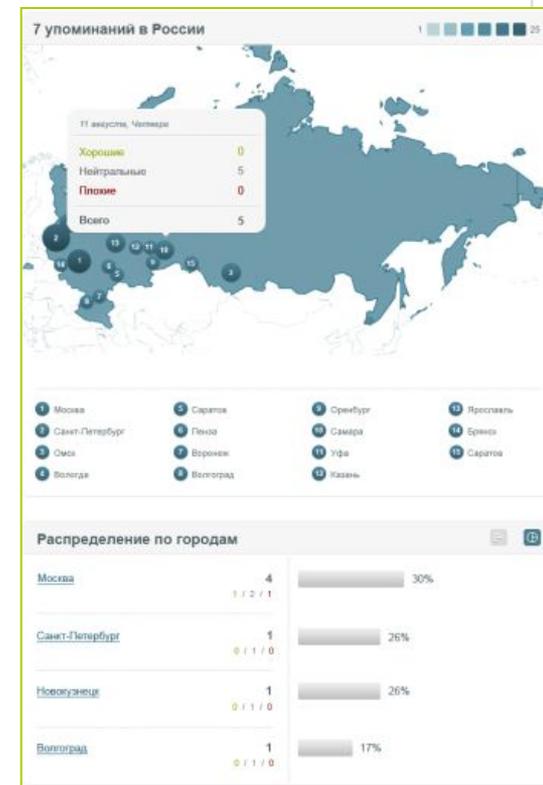


Географическая привязка

Знание о географии автора сообщения важно для компаний, работающих в разных регионах

Как определяется география сообщений:

- по названию места, о котором идет речь в сообщении
- по месту жительства автора





Определение первоисточников и перепечаток

Для чего нужно определять первоисточник:

- Распознавание кампаний «черного PR»
- Определение лидеров мнений

**Перепечаткам должен присваиваться
правильный вес:**

- Цитата и комментарий к ней могут иметь противоположную тональность



Определение влияния упоминания

- Необходимо сопоставлять аккаунты одного человека на разных платформах для придания правильного «веса» высказыванию
- На «вес» влияют следующие факторы:
количество просмотров, цитат и ссылок у отзыва,
количество читателей или последователей у автора, авторитетность площадки, на которой проходит обсуждение



Объединение разных аккаунтов одного пользователя

Система должна уметь:

- Определять принадлежность разных аккаунтов одному пользователю

1 активный человек = много аккаунтов

- Вести историю переписки с человеком

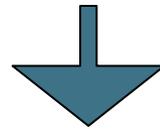
* Люди ценят внимание от представителей бренда



Пополнение профиля

Система должна уметь:

- Определять социально-демографические данные (пол, возраст, место жительства) человека
- Сохранять социально-демографические данные (с разных площадок) и относить их к одному пользователю



**Построение правильного общения
с пользователем в зависимости от его пола,
возраста и места жительства**



Возможность коммуникации из интерфейса и ведения истории переписки

Система мониторинга должна иметь функции CRM:

- сохранять историю переписки и данных
- позволять вести диалог с авторами сообщений
 - выходя на площадку взаимодействия напрямую из системы
 - или непосредственно из системы мониторинга

Объект: [Сбербанк \(тест\)](#)

 **SOM** 21:25, 15 марта 2012

[banki_ru](#) это сбер который на Украине?

banki_ru это **сбер** который на Украине?

 <http://twitter.com/кнопбой/statuses/180343961301426176>

География: [Украина](#)

Тип источника: [Микроблоги](#)



Интеграция и развертывание на собственной площадке

- Система должна иметь API для интеграции с call-центрами и CRM-системами:
 - эффективная работа с потребителями (все данные собраны в одном месте)
- Система должна быть отчуждаемой для сохранения конфиденциальности данных



Удобство использования

Система мониторинга должна быть **удобной в использовании**:

- Иметь понятный качественный интерфейс
- Поддерживать различные роли и разделение доступа пользователей к системе
- Выдавать данные в реальном времени
- Интегрироваться в бизнес-процессы компании (техподдержка, CRM, BSS, etc.)

Спасибо за внимание

С уважением,

Татьяна Петрова

Пишите: petrova@kribrum.ru

Звоните: +7 (495) 258-28-10

