



Monitoring soc. síťí

Adam Zbiejczuk – StuNoMe UISK FF UK

Mluví se o vás všude...



K čemu slouží monitoring soc. sítí?



- SMM je vlastně výstřižkovou službou v sociálních sítích
- ukáže vám, jak se o vás mluví na internetu
- značka už není ve vašich rukou: jde o dialog a ten se neobejde bez naslouchání

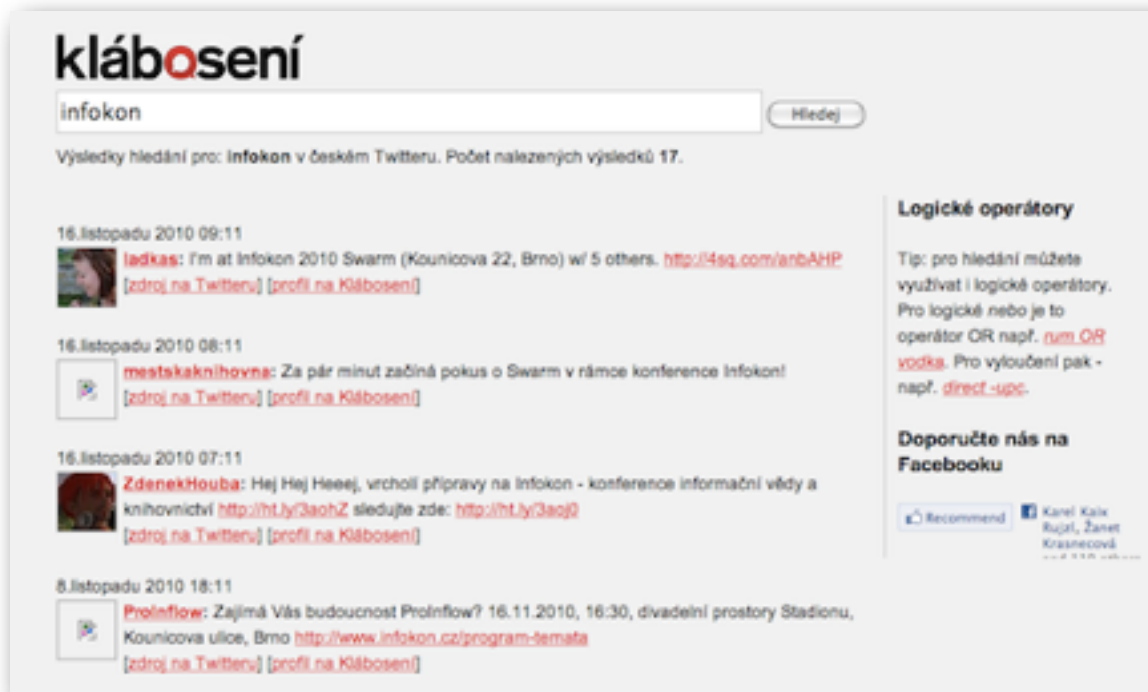
Jak to funguje?

Je třeba být lokální a globální zároveň – CZ/SK trh je pro velké hráče příliš malý...



- zajímá nás: Facebook, Twitter, YouTube, blogy, diskuse a diskusní fóra
- lokální prostředí znamená jiné nároky – místní zdroje a specifická situace kvůli jazyku (diakritika, skloňování atd.)
- lze kombinovat české a zahraniční nástroje – nejprve si musíme ujasnit, co je naším cílem

Využijte to, co je zdarma



1) Google!

2) search.twitter.com +
volné Twitter nástroje

3) free/trial verze
monitorovacích
nástrojů

4) Firefox/Chrome
pluginy (Rapportive)

5) Fejsbucek.cz

Klábosení.cz je zdarma přístupný vyhledávač v archivu českého a slovenského Twitteru (do roku 2007), ukazuje i agregované informace o uživatelích (s využitím služby Identi Engine) + další souhrnná data (wordcloud, propojení lidí mezi sebou a podobně).

Lokální řešení

Z nuly na sto... Objevuje se nový trh...



Ještě před rokem zde byly jen nesmělé pokusy, dnes vidíme **dynamicky rozvíjející se trh.**



- 1) Poskytovatelé technologických řešení (Ataxo)
- 2) Monitoringové agentury (Newton)
- 3) Kvalitativní monitoring – analýzy (eMěříte)
- 4) Statistické služby / analytika (Fejsbůček)

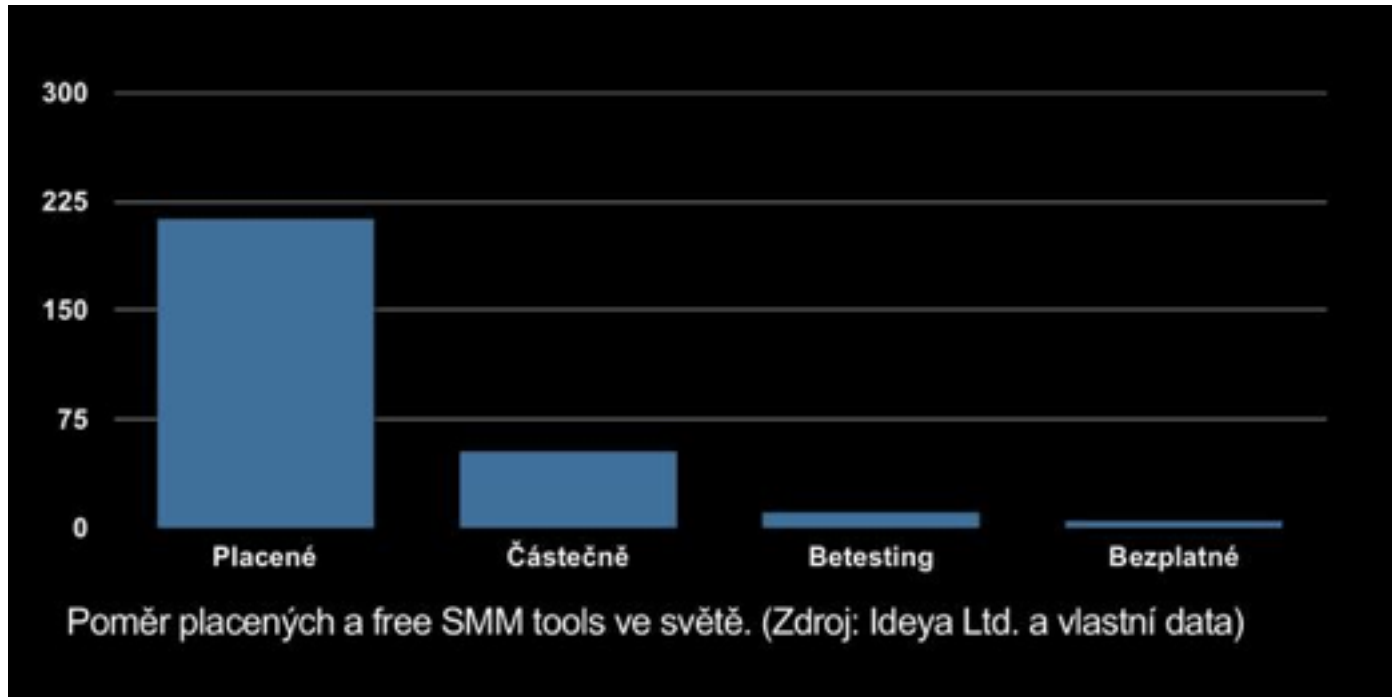




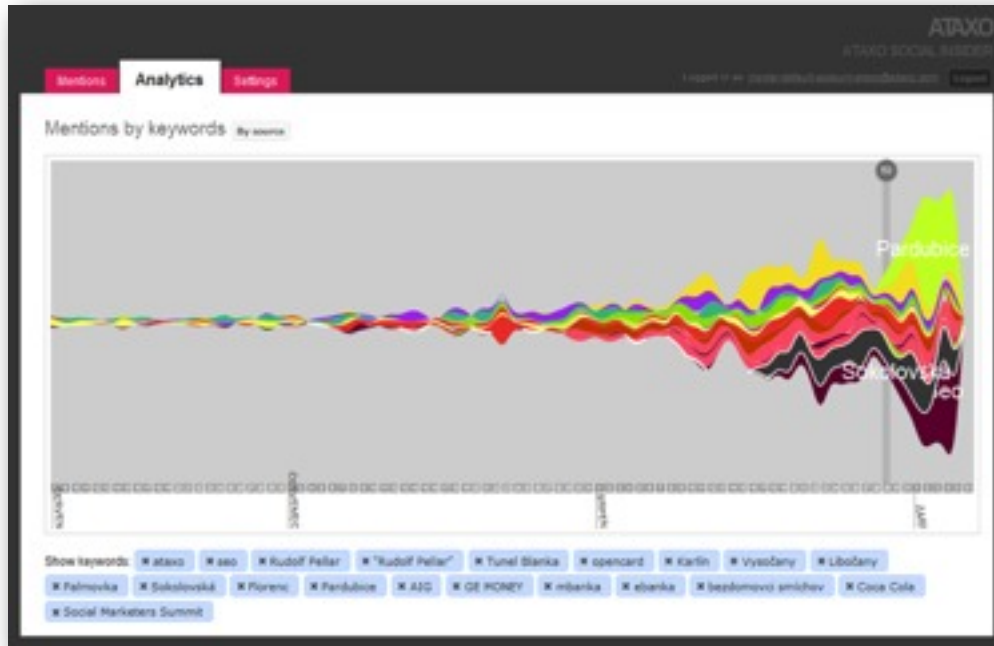
Zahraniční řešení

Problémy se zahraničními produkty:

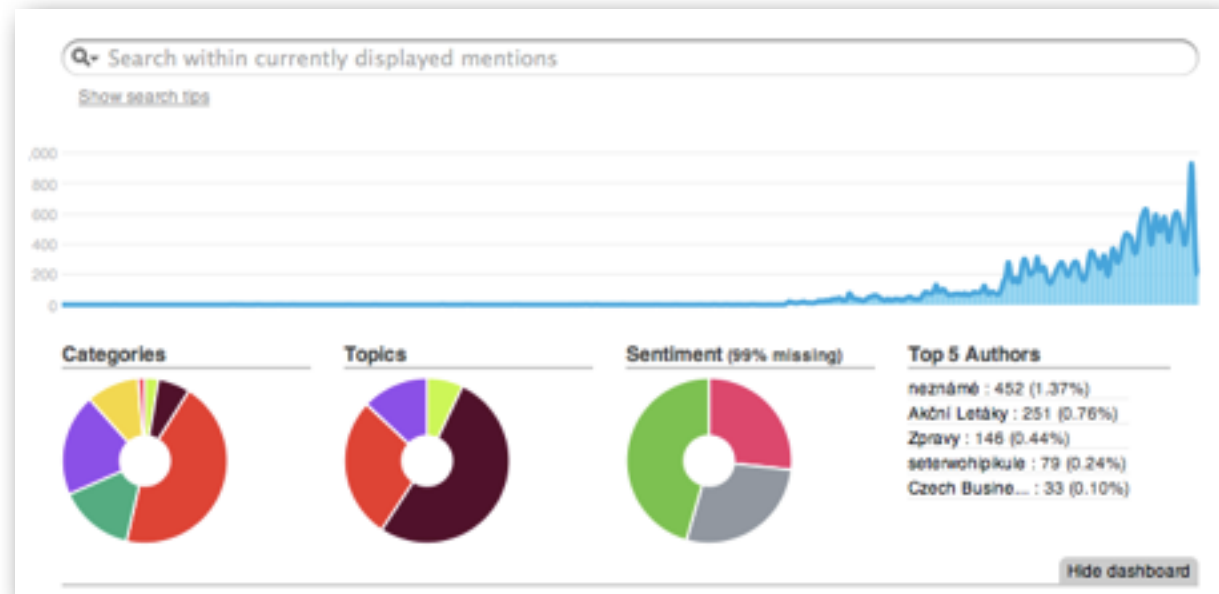
- 1) Nezvládnou jazyk (skloňování, diakritika, časování)
- 2) Neznají lokální zdroje (chybí lide.cz diskuse pod cz/sk servery a podobně)
- 3) Nejsou lehce upravitelné (pokud tam chcete přidat něco vlastního – neuspějete, protože obvykle jednáte s resellery)
- 4) Jsou často až příliš komplikované a těžko se ovládají



Analytická část



Neobejdeme se bez vizualizací – grafy, dashboardy... Příklad: dynamický dashboard Ataxo Social Insider.



Úskalí monitoringu

Problémy sentiment analýzy:

- 1) Automatická detekce sentimentu může být zavádějící
- 2) Stroj nepozná ironii (“to je teda super”)
- 3) Ale neshodnou se ani lidé!
- 4) Příklad: ESET – je super, právě jsem ho stáhnul s crackem – je to kladná nebo záporná zmínka?

Viz: Josef Šlerka:

<http://www.lupa.cz/clanky/o-sentiment-analyze-bez-sentimentu-aneb-jeden-maly-experiment/>

Na co se ptát při vyhodnocování:

Pokrytí a detekce umístění

Výsledky a rychlost obnovy dat

Rozhraní a nastavení

Alerty a reporty

Archivace a exporthy

Rozhraní a nastavení

Barbora Buchtová: Mapování internetových memů v prostředí blogosféry a sociálních sítí

<http://theses.cz/id/zwgupv>

Budujte pozitivní image své značky

Lidé spíše sdílí negativní informace – a internet dává drbům křídla.

Lidé věří více známým a kamarádům než reklamě.



Reakce oficiálních zástupců na soc. sítích mohou pomoci najít existující a potenciální zákazníky, existuje možnost dialogu.

Rychlá reakce a náprava chyby může z negativní zkušenosti udělat pozitivní a sociální média dávají všemu přátelštější, neformální pocit.

K čemu slouží monitoring

Najděte a budujte svou komunitu a ne hazardujte s on-line reputací

Pomáhá najít fanoušky (o kterých možná ani nevíte)

Aktivní používání sociálních médií má pozitivní vliv na SEO

Sociální sítě mohou být zdrojem inspirace pro Vaši firmu a značku



Jak může monitoring vylepšit vnímání značky



@LudekP

Luděk Pulicar

18:12 stížnost na Twitteru; 18:18 mention od @O2_CZ; 18:26 příchozí hovor, na jehož konci v 18:39 byla domluvena návštěva technika #respekt

25 Apr via Twitter for Mac ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Mentioned in this Tweet



O2_CZ O2 CZ · Unfollow

Oficiální Twitter účet O2 v ČR. Přinášíme vám informace ze světa mobilů, internetu a služeb O2. A to nejdůležitější: rady a podporu od našich O2 Guru.

- příklad úspěšné rychlé reakce
- tato zpráva se šířila i dál...

Kontakt

Pro více informací:

Adam Zbiejczuk
zbiejczuk@gmail.com
+420736779920

<http://skylined.org/adamm/>