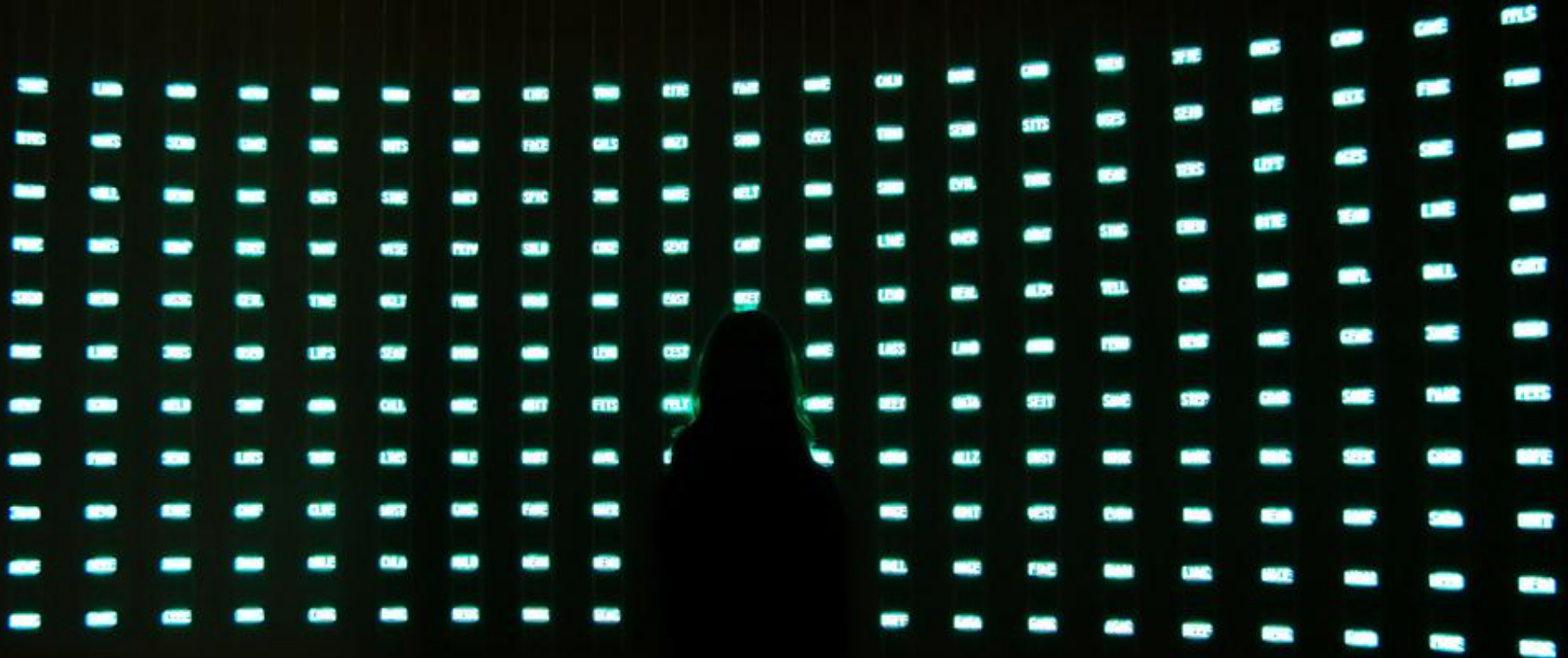
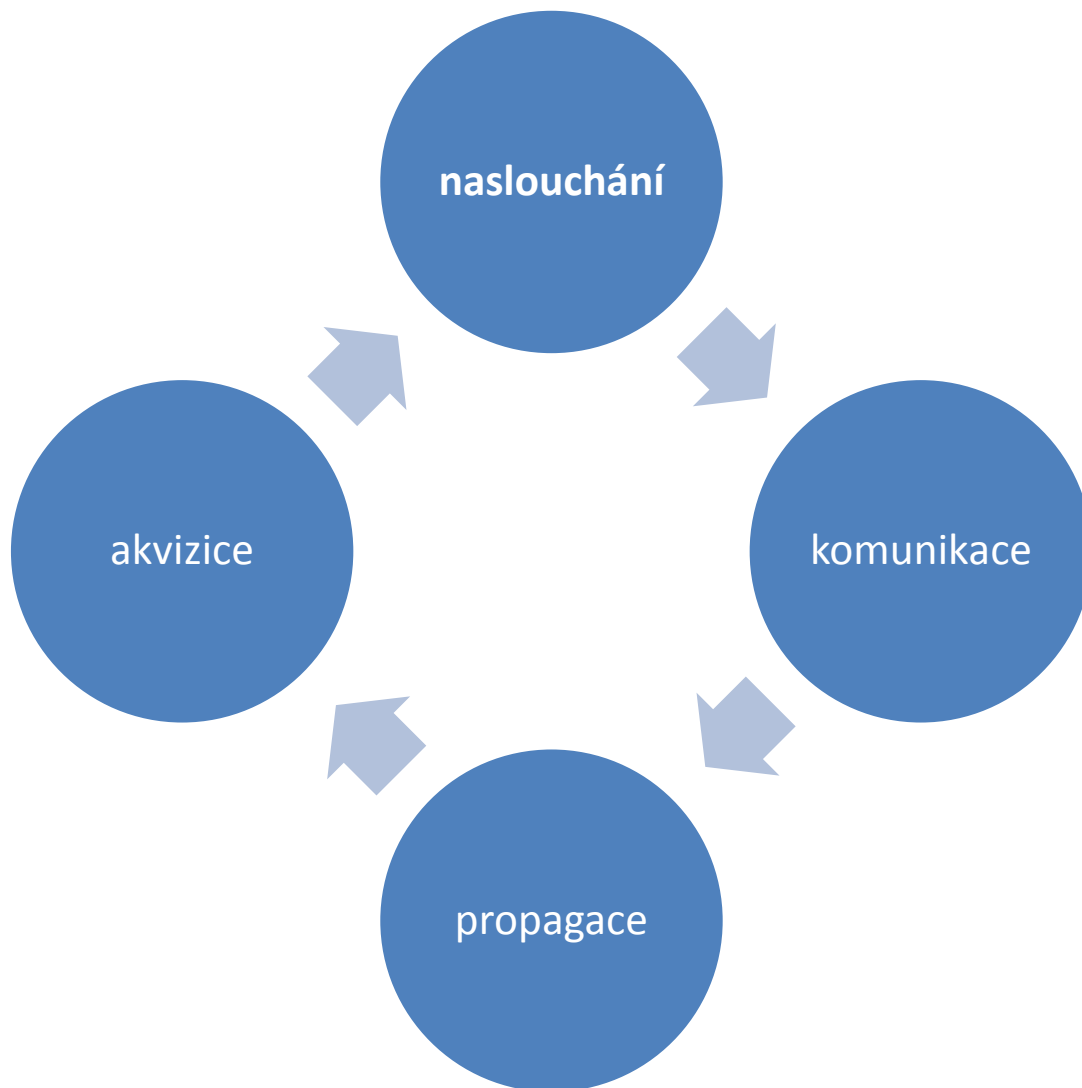


Naslouchání v sociálních sítích



Využití sociálních sítí



Naslouchání

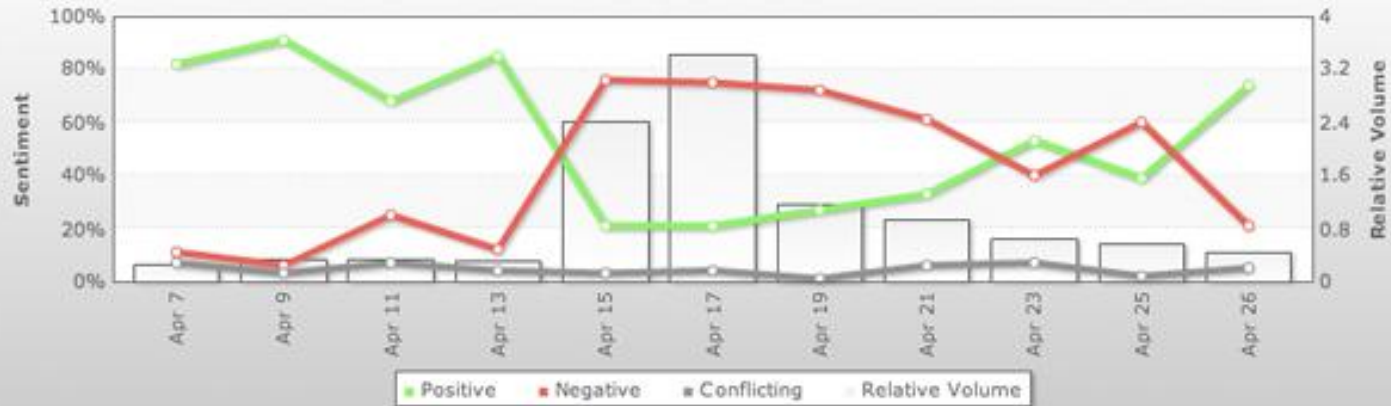
- Zákaznická podpora
- Prodej(na)
- Sledování konkurence
- Analýza návštěvnosti
- **Monitoring v sociálních sítích**



Monitoring – proč?

- Rychlá reakce na **kritiku**
- Vyhodnocování aktivit (ROI)
- Inspirace, hledání témat, crowdsourcing
- Nutná součást komunikace
- Povědomí o konkurenci
- Motivátor k růstu

Sentiment Trend by Reference
From 4/6/2009 to 4/27/2009



Query	Minimum	Maximum	Average	Deviation	Total
Positive	21%	91%	54%	24%	54%
Negative	6%	76%	42%	25%	42%
Conflicting	1%	7%	4%	2%	4%

[Export CSV](#)

Word & Category Analysis

Adjectives	Posts	Positive Words	Posts	Negative Words	Posts	Categories	Posts	Positivity
like	21.0%	good	22.9%	bad	12.9%	Attractiveness	20.1%	26%
first	12.4%	great	14.6%	Disgusting	9.3%	Quality	11.4%	63%
last	10.8%	best	13.4%	gross	7.9%	Expectations	8.1%	67%
free	6.5%	fun	6.9%	problem	7.1%	Achievement	6.6%	55%
big	6.5%	enjoy	6.1%	stupid	4.6%	Price	6.1%	82%
long	6.5%	nice	5.5%	sad	3.5%	Creativity	4.5%	78%
better	5.8%	cool	4.8%	risk	3.5%	Difficulty	4.5%	18%
quickly	5.2%	clean	4.7%	failed	3.5%	Trust	4.3%	87%
real	4.8%	trust	4.5%	poor	3.1%	Pleasantness	4.2%	16%
open	4.6%	grand	4.5%	hate	3.1%			

Kde?

1. Jen tam, kde je firma – přímé zmínky
2. Jen tam, kde je firma – vše
3. Online média, facebook
4. Vše, kam dosáhnou low-cost nástroje
5. Speciální služby



Čeho?

- Brand
- Klíčové produkty
- Konkurenční produkty
- Jména osobností

Monitorng – jak?

- Oficiální search
- Vlastní mashup (Yahoo! Pipes)
- Monitoring

Monitorovací nástroje

- **CZ**
 - Ataxo Social Media Insider
 - eMerite
 - Buzzboot
 - NewtonMedia
 - Ogilvy Social Analytics, Indigo (McCann Digital), Social Media Dashboard (Euro RSCG 4D), Noise Tracker (Publicis Group), Proximity Buzz Research
- **Svět**
 - Radian6
 - SM2
 - a asi 200 dalších

Co?

- Filter / keywords / topics / memes
- Alert
- Možnost přímé reakce
- Delegace v rámci týmu
- Vyhodnocování vlivu uživatelů
- Sentiment analýza
- Vizualizace
- Trendy a výhledy

Kým?



In-house

agentura

externě

V jaké formě?

- 1. Online**
2. Denní shrnutí
3. Měsíční report
- 4. Projektový report**

Problémy

- Kam nedohlédne?
 - Technické omezení
 - Nastavení soukromí
 - Jazykové potíže
 - Nevhodné jméno firmy
- Co je **opravdu** důležité?
- Rychlost reakce?
- Měsíční souhrny? Fakt?
- Co bude s daty dále?



Doporučení

1. Začněte lo-fi sledováním sítí, v nichž působíte
2. Budete-li potřebovat komplexní řešení, otestujte více služeb
3. Měsíční reporty nepřeceňujte, chtějte reporty ke konkrétním událostem
4. Podívejte se na starý report a řekněte si, co se s daty a závěry stalo...

Doporučení

5. Kontaktujte mě

javurek@nextbig.cz

NextBig