

Sociální média - teorie a praxe (VIKMB25) - part IV.

Mgr. Adam Zbiejczuk



Monitorování sociálních sítí

- ▶ Je třeba nejprve naslouchat - a podle toho se teprve aktivně zapojit do konverzace!
- ▶ Zjistěte, co si o vás myslí - baví se **o vás** tak jako tak, atď se baví **s vámi**.
- ▶ Customer care, PR, HR, sales (a taky marketing).



Jak s monitoringem začít?

- ▶ Nemusí to stát ani korunu:
 - ▶ Google! (Google Alerts + Google Reader)
 - ▶ ... Google hacking? :)
 - ▶ také Google Trends (a další Google Labs věci)
- ▶ Twitter? Klábosení.cz! (také vyhledávání v profilech, wordcloudy, influenceři, žebříčky)
- ▶ Facebook? Zkuste ZoomSphere (ex Fejsbucek).
- ▶ Zprávy? Google News nebo PravěDnes.cz

- ▶ V zahraničí je toho... spousta!
- ▶ Tip pro osobní využití: Rapportive :)

Jaké jsou problémy monitoringu?

- ▶ A proč se do něj vyplatí investovat...
 - ▶ Je toho moc!
 - ▶ Je třeba sledovat domácí zdroje i mezinárodní sítě
 - ▶ Zahraniční nástroje neznají lokální trh a neporadí si s češtinou (skloňování, diakritika) - a obvykle nejdou jednoduše upravit
- ▶ Problém s analýzou sentimentu - jak to vlastně lidi myslí?
- ▶ Nejde jen o sarkasmus - často jsou informace nejednoznačné
- Josef Šlerka: O sentiment analýze bez sentimentu
- ▶ Závislost na službách (API) třetích stran...
- ▶ Neschopnost správně vyhodnotit data a pracovat s nimi

Na začátku nebylo nic...

- ▶ Dnes: u nás trend, v zahraničí nutnost!
- ▶ Trend roku 2011: obrázky i tvrdá data
- ▶ Srovnání nástrojů: B. Buchtová
- ▶ Ataxo Social Insider:
 - ▶ všichni operátoři
 - ▶ banky a fin. instituce
 - ▶ digitální a PR agentury
 - ▶ kdekdo (Aukro, Velux, Electronic Arts)



Leadeři mezinárodního trhu

- ▶ Trh se neustále vyvíjí
(Salesforce.com koupil Radian6)...
- ▶ Jeden z přehledů: Top 20 social media monitoring vendors for business



Ataxo Social Insider

Mentions Analytics Account Settings Exports Logged in as adam.zbiejczuk@taxo.com Logout

CATEGORIES

- All
- Twitter (35478)
- Discussions (579)
- Youtube (56)
- News (8267)
- Blogs (31)
- Facebook (9772)
- Forums (10636)
- Feeds (0)
- Trash

TOPICS

- All
- Default (2531)
- Banky (3557)
- Pořízenky (73)
- Lead (1035)
- Okružová aféra (2408)
- Microsoft (13424)

PUBLICATION DATE

- All
- Today
- Yesterday
- Last 7 days
- Last 30 days

from: 08/02/2011 to: 09/26/2011

Search within currently displayed mentions
Show search tips



Categories Topics Sentiment (100% missing) Top 5 Authors



| Author | Count | Percentage |
|-------------|-------|------------|
| zpravcza | 2226 | 0.54% |
| Zprávy | 659 | 1.09% |
| Mozza Quest | 570 | 0.91% |
| Zprávy | 463 | 0.74% |
| TinaDoll | 411 | 0.65% |

Hide dashboard Displaying 25 of 62,829 records

RE: Jak vidi...

26 SEP 2011 23:49 — A co to takhle brát s nadsázkou? Naop. Švédsko je tam pod názvem ABBA a to si já mimo jiné představím prvně když někdo řekne slovo Švédsko. Či Finsko= Nokia

AUTHOR: KAROLCHARLIE CATEGORY: FORUMS DOMAIN: FORUM.LIDE.CZ

EXPORT?

Nokia N8 - obecná diskuse, dostupná Symbian Anna aktualizace

26 SEP 2011 23:47 — Moje řeč

Akademické využití? Většinou se můžete domluvit na nějaké bezplatné variantě...

Mobilní operátoři

twitter Search Home Profile Messages Who To Follow pavelneuman

@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**

58 minutes ago via Twitter for Mac ☆ Favorite 1 Retweet Reply

Mentioned in this Tweet

O2 **O2_CZ** O2 CZ · Follow
Toto je oficiální Twitter kanál Oz v České republice. Budeme zde informovat o novinkách, Oz akcích a speciálních nabídkách.

- ▶ Proč jim někdo píše? Protože si stěžuje - ale i s tím se dá pracovat!
- ▶ Velmi důležitá je rychlosť reakce. Více bc práce: Martin Jindra.

Social CRM

- CRM systémy se protínají se social media - není FB svého druhu SCRM?



- Bakalářská práce - Ornela Vitaiová (www.scrm.cz)
- Vývoj SCRM - infografika
- Ale stejně jako CRM bez internetu dnes nemůže existovat - neplatí, že "Social CRM is simply CRM, evolved"?

Social CRM



Inquiries
Purchases
Returns
Invoices
Complaints
Phone Calls
Emails
Transaction history

What Social CRM sees



- ▶ [Social] CRM is a business function supported by a system and technologies whose aims are to improve a company's ability to derive insights into customer needs and behaviors by adding to their transaction data the lifestyle data they share online.

Pokračování příště!

e-mail pro vaše dotazy: zbiejczuk@gmail.com

posterous: <http://vikmb25.posterous.com/>

StuNoMe: <http://www.facebook.com/stunome>

StuNoMe posterous: <http://stunome-adam.posterous.com>

Najdete mě také tady:

