

# 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, ať 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 PrávěDnes.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)

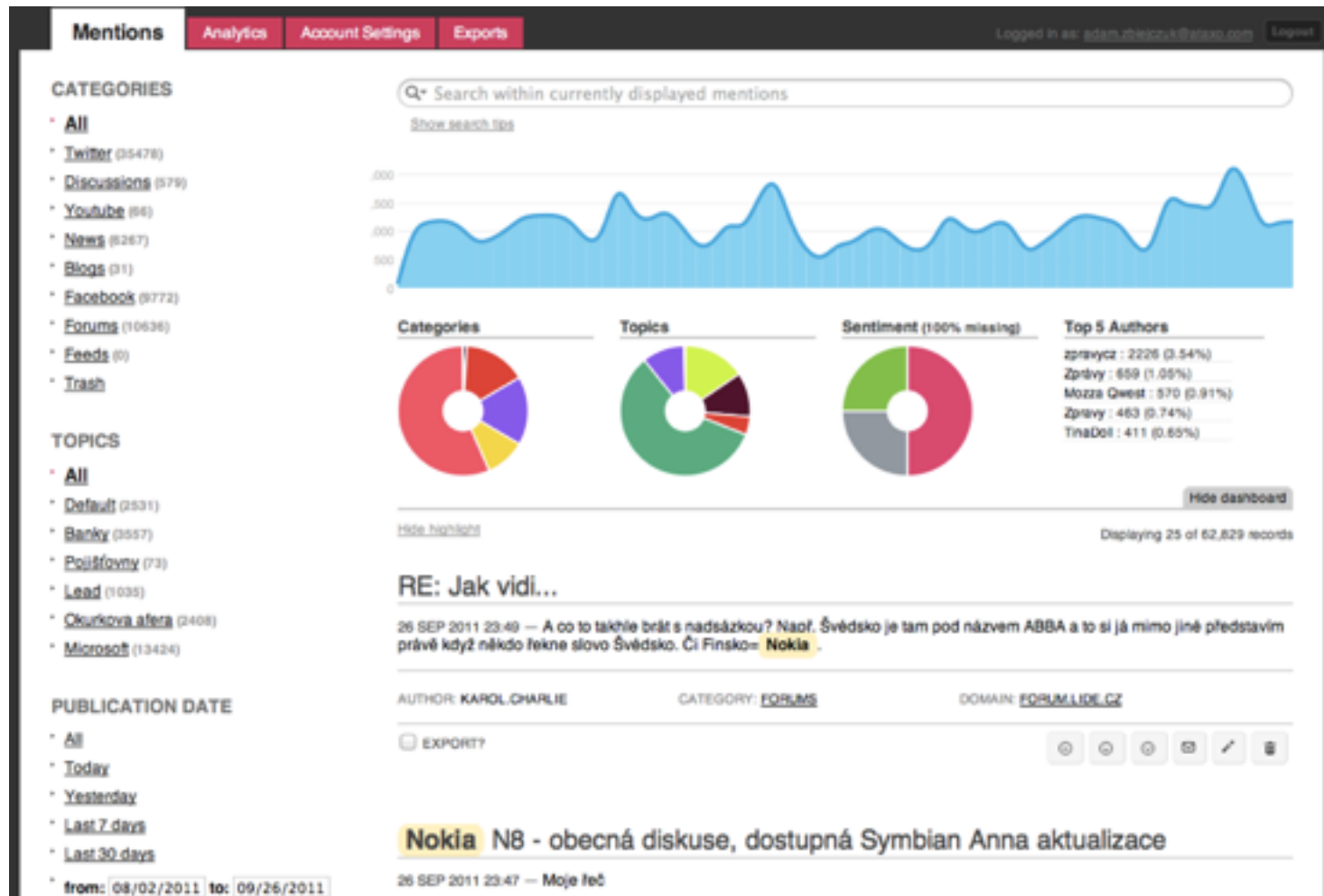


# Leadeři mezinárodního trhu

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



# Ataxo Social Insider



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

# Mobilní operátoři



- ▶ Proč jim někdo píše? Protože si stěžuje - ale i s tím se dá pracovat!
- ▶ Velmi důležitá je rychlost 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](http://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



Google  
CUSTOMER



## What Social CRM sees

Where does he go?  
What does he do?  
What does he like?  
What does he love?  
What does he hate?  
Who are his friends?  
What does he talk about?  
What does he share?  
What are his hobbies?  
What events does he attend?  
What else does he buy?  
What does he search for?  
Etc.

- ▶ [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](mailto: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:

