

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

Mgr. Adam Zbiejczuk



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



INVESTICE
DO ROZVOJE
VZDĚLÁVÁNÍ

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: [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)



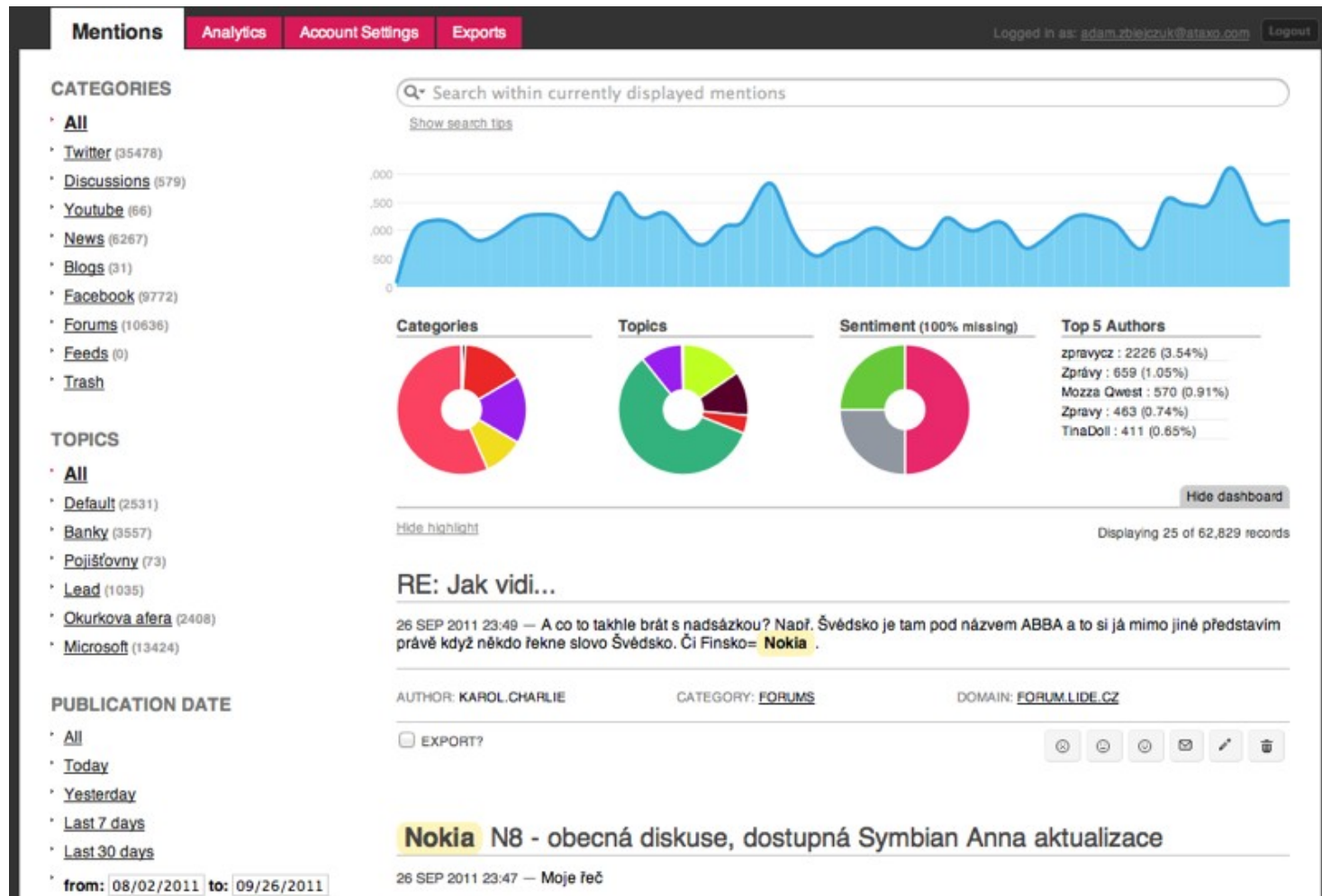
Leadeři mezinárodního trhu

- ▶ Trh se neustále vyvíjí
(Salesforce.com koupil Radian6)...
- ▶ Jeden z přehledů:

[Top 20 social media monitorin](#)



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)
- ▶ Vývoj SCRM - infografika
- ▶ Ale stejně jako CRM bez internetu dnes nemůže existovat - neplatí, že “Social CRM is simply CRM, evolved”?

Social CRM



- ▶ [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

Najdete mě také tady:



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ