

# Полезные и «умные» инструменты для соцсетей

Вита Кравчук / SMMGroup



**SEMINAROOM**  
семинары для бизнеса

**Негатив: найти и уничтожить!**



**SEMINAROOM**  
семинары для бизнеса

# Негатив и его виды

**Негатив** - реакция, содержащая возражения, несогласие, критическую оценку или мнение.



**SEMINAROOM**  
семинары для бизнеса

## Виды негатива

1. **Конструктивный** – автор сообщения либо обоснованно критикует объект с целью получения обратной связи, либо делает это по незнанию или недопонимаю определенных деталей.
2. **Черный PR** - умышленное распространение сведений/ информации с негативным окрасом и порочит репутацию объекта критики.
3. **Иррациональный** - имеет цель скорее выпустить пар, чем добиться какого-либо конкретного результата.
4. **Троллинг** - отдельный вид негативной реакции и отличается по мотиву. Тролль обычно хочет спровоцировать других людей на реакцию, привлечь к себе внимание, вызвать ко



# Схема работы с негативом



**SEMINAROOM**  
семинары для бизнеса

**ОБНАРУЖЕНИЕ**

**Упоминание в социальных медиа**

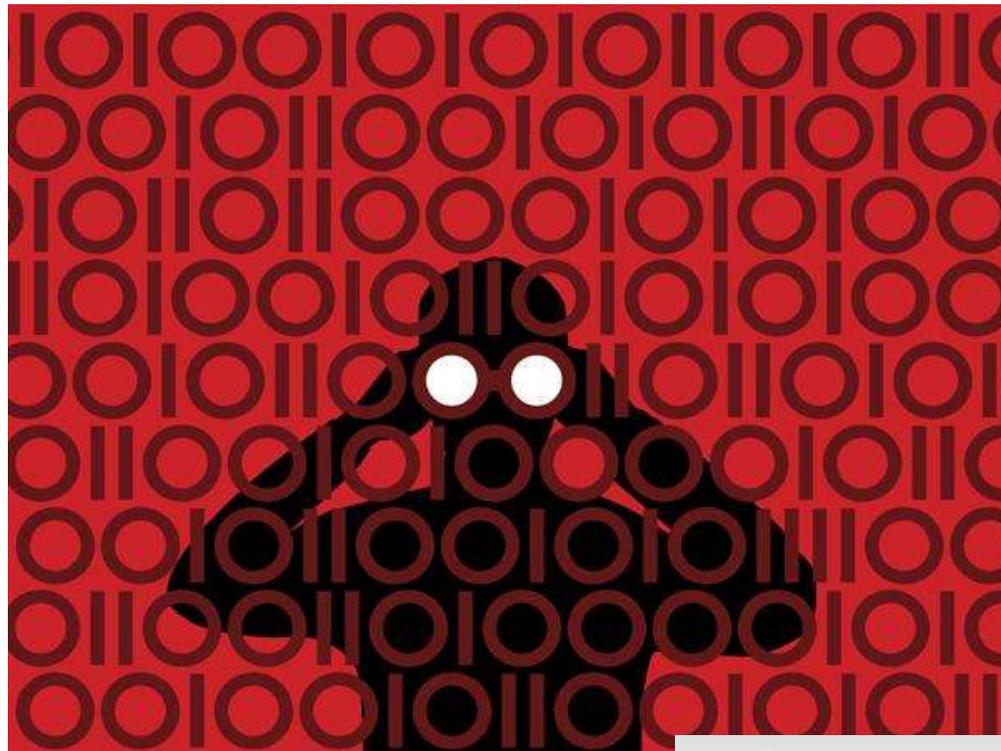
Вы нашли сообщение о себе или своем бренде.  
Оно позитивно?

**ОЦЕНКА**



**РЕАКЦИЯ**

# Сервисы автоматического мониторинга социальных сетей



# Бесплатный - ВАВКЕЕ <http://www.babkee.ru>

Система мониторинга социальных медиа и СМИ

[Зарегистрироваться](#) [Войти](#)



[Тарифы](#) [О нас](#) [FAQ](#) [Блог](#)



**Изучай**

рынок и конкурентов



**Узнавай**

мнение клиентов о бренде



**Управляй**

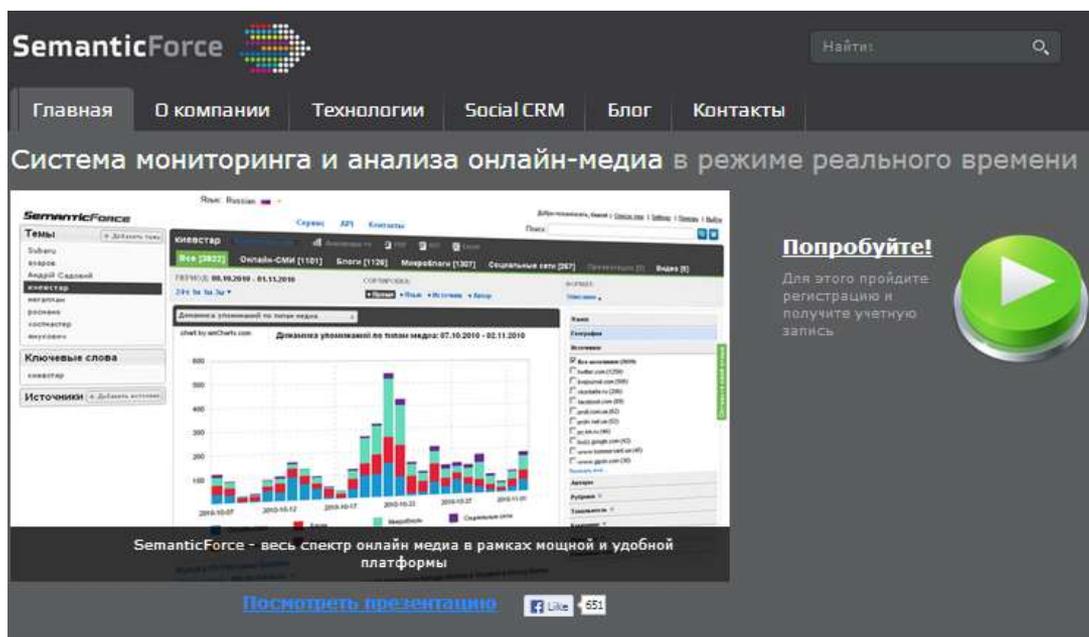
репутацией в Интернете

## Про ВАРКЕЕ:

- + удобный интерфейс
- + можно искать по произвольному списку платформ
- + видеть аудиторию сообщений
- + количество комментариев/репостов/лайков
- ограниченный функционал

	Бесплатный*	Корпоративный
Стоимость в месяц	0 руб.	29900 руб.
Источников сообщений	все источники + RSS	все источники + RSS
Объектов мониторинга	2	30
Пользователей	2	10
Сообщений на 1 объект в месяц	3000	без ограничений
Ретроспективный сбор	1000	без ограничений
Отчеты	базовые	расширенные

# Платный, с демо-доступом на 14 дней - SemanticForce, <http://www.semanticforce.net>



**SemanticForce**

Главная | О компании | Технологии | Social CRM | Блог | Контакты

Система мониторинга и анализа онлайн-медиа в режиме реального времени

Решение: Россия

Ключевые слова: киевстар

Динамика упоминаний по тегам медиа: 07.10.2010 - 02.11.2010

SemanticForce - весь спектр онлайн медиа в рамках мощной и удобной платформы

[Посмотреть презентацию](#) Like 651

**Попробуйте!**  
Для этого пройдите регистрацию и получите учетную запись



## Покрытие

- **Онлайн-СМИ**  
250,000 изданий из более 150 стран
- **Социальные сети**     
FaceBook, ВКонтакте и Google+
- **Блоги и микроблоги**    
Миллионы блогов, Twitter и Google Buzz
- **Презентации**   
SlideShare

- **Видео**    
YouTube, Vimeo и комментарии к видео
- **Форумы и сайты**  
Форумы и тематические ресурсы
- **Job-сайты**   
Мониторинг вакансий
- **Интернет-магазины**   
Мониторинг отзывов о товарах

## Исследования

-  [Исследование восприятия автомобиля Hyundai Solaris русскоязычными автолюбителями в сети Интернет](#)  
2011/09/23
-  [Исследование сервисов для бронирования и покупки авиабилетов](#)  
2011/08/30
-  [Исследование пивных брендов](#)  
2011/05/21  
Исследование упоминаний пивных брендов в онлайн-СМИ и социальных медиа.

## Про SemanticForce:

- + имеет достаточно удобный интерфейс
- + хорошие графики динамики, разбиение по площадкам.
- + реализована интеграция с [Klout](#), благодаря которой можно видеть степень влиятельности автора в Twitter и оценивать важность и ценность упоминания.
- нет метрик охвата и вовлеченности, а это очень важные показатели для исследования.

# Платный, с демо-доступом на 14 дней - YouScan, <http://youscan.ru/>



Главная

Вы и YouScan

Истории успеха

Стоимость

О компании

Блог

Вход



YouScan — мощная и удобная система  
для мониторинга упоминаний в социальных медиа

- 1. БУДЬТЕ В КУРСЕ ТОГО, ЧТО ГОВОРЯТ ПОТРЕБИТЕЛИ**  
о вашем бренде, продуктах, конкурентах
- 2. АНАЛИЗИРУЙТЕ И СРАВНИВАЙТЕ**  
упоминания, их динамику и тональность,  
выявляйте наиболее активных авторов,  
источники и онлайн-сообщества
- 3. УЧАСТВУЙТЕ В ДИАЛОГЕ**  
с потребителями он-лайн, влияйте на  
их лояльность



**14**  
дней-  
бесплатно

Зарегистрироваться

[Посмотреть презентацию](#)

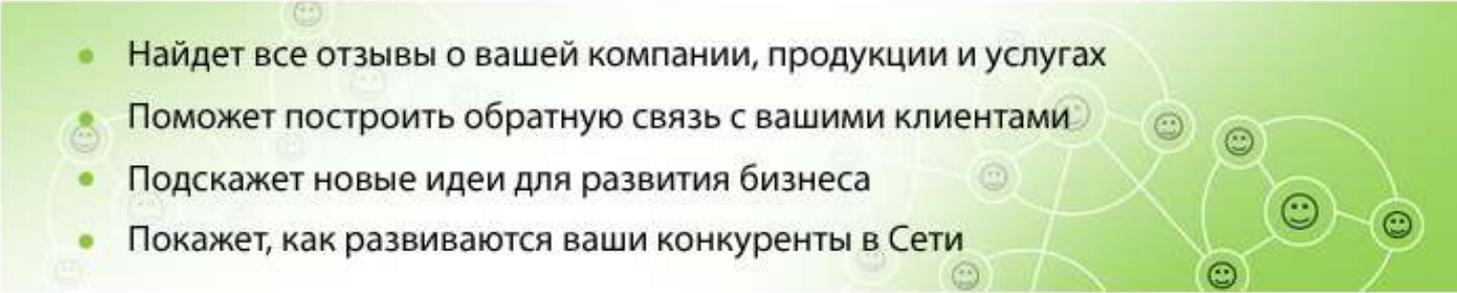
# 4 платных тарифа - от 1990\$ до 14990\$ в год

Зарегистрируйтесь на бесплатную демонстрацию системы и 14-дневный пробный доступ!

	Агентство \$14 990 в год \$1 499 в месяц	Корпоративный \$7 990 в год \$799 в месяц	Профессиональный \$3 490 в год \$349 в месяц	Базовый \$1 990 в год
<b>Функции</b>	50 тем 40 пользователей	25 тем 20 пользователей	10 тем 10 пользователей	5 тем 5 пользователей
Мониторинг блогов, форумов	✓	✓	✓	✓
Мониторинг Twitter, Facebook, Вконтакте	✓	✓	✓	✓
Неограниченное кол-во упоминаний	✓	✓	✓	✓
Фильтрация упоминаний	✓	✓	✓	✓
Отчеты по источникам и авторам	✓	✓	✓	✓
Отчеты по тональности упоминаний	✓	✓	✓	✓
Функции командной работы	✓	✓	✓	✓
Экспорт всех данных в Excel	✓	✓	✓	✓
Ответы в Twitter из системы	✓	✓	✓	✗
Мониторинг отзывов в Яндекс.Маркете	✓	✓	✓	✗
Категоризация упоминаний (теги)	✓	✓	✓	✗
Услуги аналитика *	✓	✓	✓	✗
Разделение прав доступа к темам	✓	✓	✗	✗
Интеграция с CRM: Microsoft, Terrasoft	✓	✓	✗	✗
Выделенный менеджер	✓	✓	✗	✗

# Платный, с демо-доступом на 7 дней - IQBuzz, <http://iqbuzz.ru/>

## IQBuzz - сервис мониторинга социальных медиа

- 
- Найдёт все отзывы о вашей компании, продукции и услугах
  - Поможет построить обратную связь с вашими клиентами
  - Подскажет новые идеи для развития бизнеса
  - Покажет, как развиваются ваши конкуренты в Сети

## Почему IQBuzz?

### Преимущества

- Самая большая выдача
- Самый развитый функционал
- Лучшая поддержка пользователей
- Более 150 клиентов
- Работа на мобильных устройствах

### Услуги

- Аналитические отчеты
- Настройка рубрик
- Классификация отзывов
- Разметка тональности
- Подключение стен FB, VK, LJ и Twitter

## Про IQBuzz

- + очень обширный и удобный в использовании интерфейс
- + есть показатели средней активности за период (количество упоминаний в день), вовлеченности, охвата.
- + отдельно указывается количество комментариев/лайков/репостов, что позволяет выяснить статистику по каждому параметру.
- + хорошая интеграция с социальными медиа, возможность быстрого ответа.
- система показывает довольно средние результаты по качеству поиска



**SEMINAROOM**  
семинары для бизнеса

## Важно:

- Автоматические системы мониторинга не панацея!
- Ручная работа все равно будет
- Не бывает 100% результатов поиска
- Нет адекватной автоматической системы оценки тональности
- Тестируем разные системы автоматического мониторинга
- Выбираем более подходящую систему мониторинга в соответствии поставленным целям
- Не забываем про поиск Яндекса по блогам и Google Alerts (бесплатные инструменты)

# Сервис SMM-статистики — JagaJam (статистика по сообществам twitter| fb| ВКонтакте)

<http://www.jagajam.com>

## Ура! Сервис SMM-статистики!

JagaJam — это сервис онлайн-статистики по сообществам и группам в социальных медиа. Следите за динамикой различных показателей за любой период времени!



+



+



=

**Начни прямо сейчас!**

Тариф «Пробный» - 14 дней бесплатно.

## Для кого мы делаем JagaJam



Сетевые рекламные агентства



Консультанты и эксперты по SMM



Бренд-менеджеры и маркетологи



Узнайте больше, как это работает!

# Что может JagaJam?

- Работа с группами и сообществами в [Facebook](#), [ВКонтакте!](#) и [Twitter](#);
- Онлайн-формирование статистики по запросу пользователя;
- Работа через интернет в режиме 24x7;
- Предоставление данных за любой временной период;
- Автоматическое обновление данных не реже одного раза в сутки;
- [Свыше 30 видов статистики по каждому сообществу](#);
- Визуализация данных в виде графиков, списков, рейтингов;
- Выгрузка структурированных данных в Excel для самостоятельного анализа;
- Возможность групповой работы с разграничением прав доступа;
- Возможность выбора оптимального тарифа под ваш объем задач.

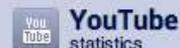
# Сервис статистики SocialBakers

socialbakers

Our products:



socialbakers



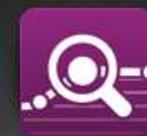
Vita Kravchuk  
Log Out

- Bookmarks
- Community
- Profile

Monitor New Page +

## Power Your Social Media Performance

Make Informed Decisions with Social Analytics



analytics PRO

Get it Now

## Free Statistics



> By Country

## Social Strategy Blog >



### Radical Changes to Facebook Ads >

Published yesterday

Like 82

Tweet

We've spent the last couple of weeks giving you a walk-through of the different Facebook Ad options and placements available for creating your campaign. With 27 options to choose from, the process...

## Our Clients

1000+

Focusing on the TOP 5 social networks. Our tools increase efficiency of 1 000+ customers. We have enhanced social media branding for companies like...



SEMINAROOM  
семинары для бизнеса

# Сервисы автоматического постинга контента в соц. сетях

Присутствие внутреннего планировщика  
постов:

Facebook +

VK +

OK -

Twitter -

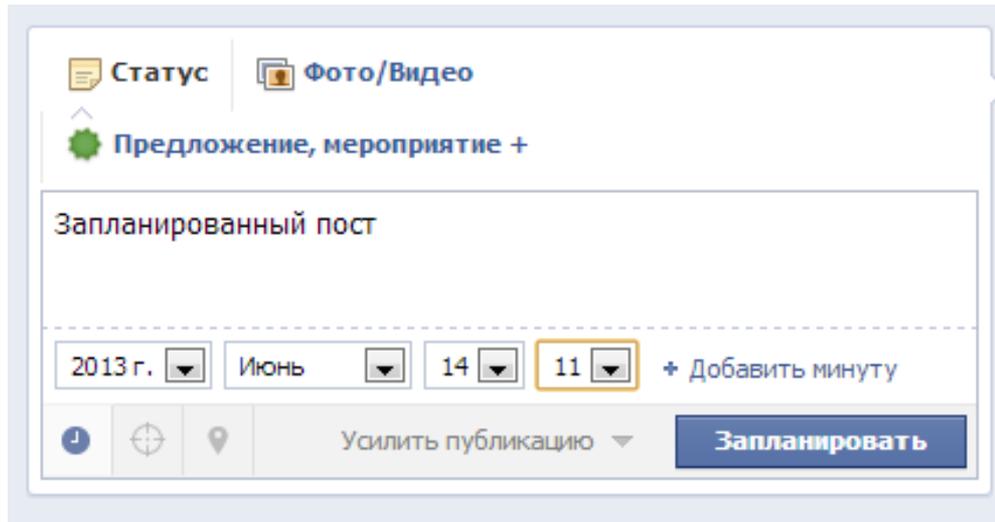


## Если есть внутренний планировщик постов - предпочтительней использовать его!

- Использование сомнительных сервисов автоматического постинга может привести к возможной потере аккаунта
- Также возможна потеря запощенного контента через этот сервис

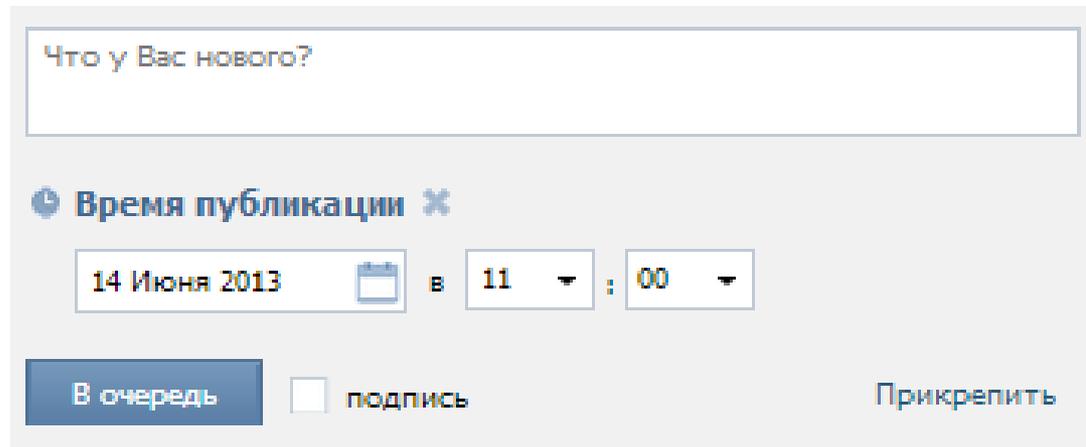


# Планировщик постов Facebook



- + можно планировать неограниченное количество постов в будущее
- + можно запостить контент в прошлое

# Планировщик постов Vkontakte



Что у Вас нового?

🕒 **Время публикации** ✕

14 Июня 2013  в 11 : 00

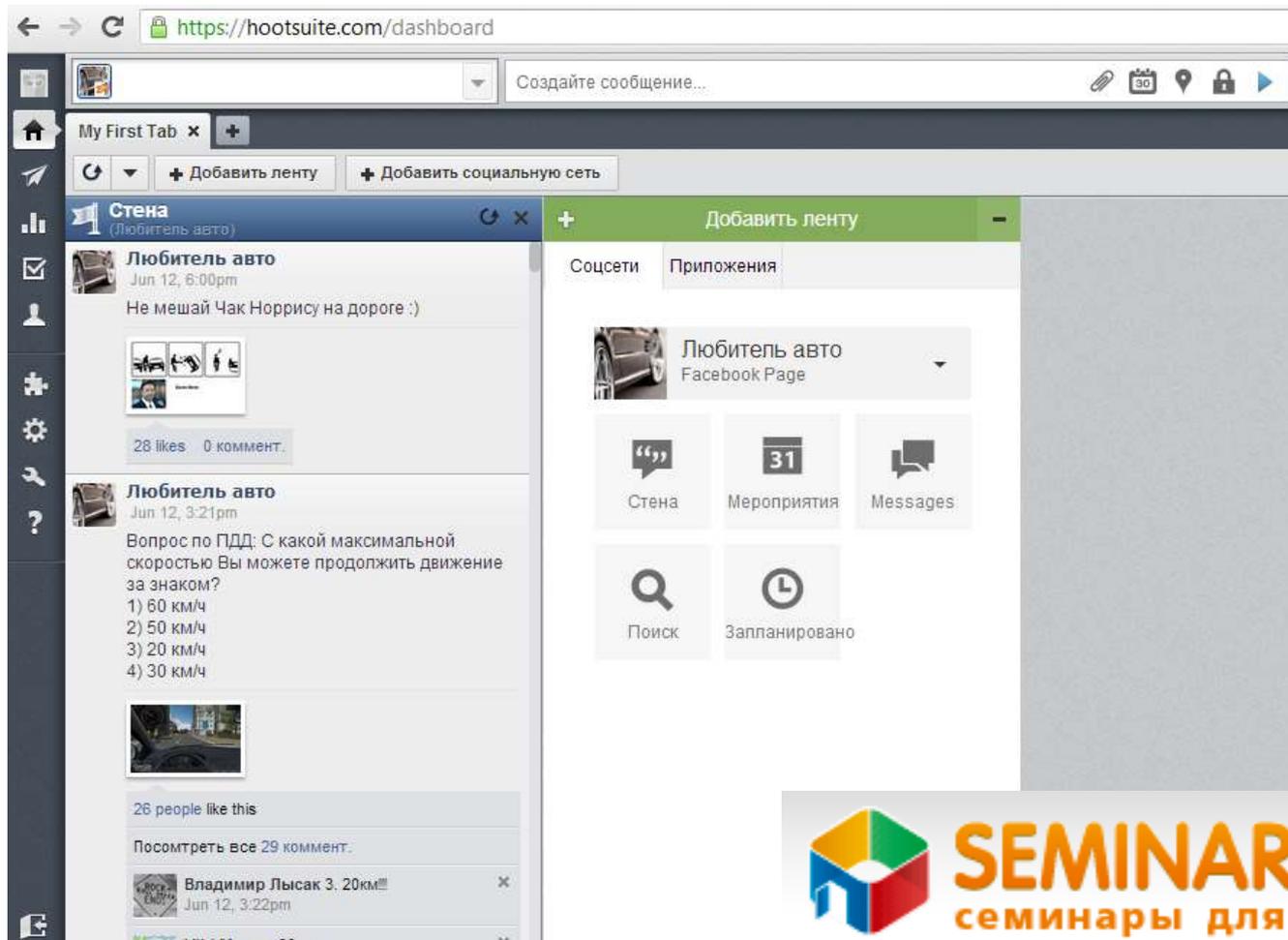
подпись

+ можно планировать неограниченное количество постов в будущее

## Планировщик постов Одноклассники

- Нет внутреннего планировщика постов
- Нет сторонних планировщиков постов
- Недавно запустили функции API для внешних средств отложенного постинга
- В будущем планируют сделать внутренний планировщик

# Кросс-платформенная панель управления социальными медиа- HootSuite, <https://hootsuite.com>



## Про HootSuite:

- Управление соц. сетями Twitter, Facebook, LinkedIn, Google+, FourSquare
- Аналитика соц. сетей
- Возможность создания определенной команды для совместного выполнения проекта (входят в тарифы HootSuite Pro и HootSuite Enterprise)
- Планирование публикаций
- Моб. приложение для iPhone/iPad/Android

# Тарифы HootSuite

Регистрация займёт всего 60 секунд!

## ENTERPRISE

- ✓ **НОВОЕ** - Разговоры HootSuite
- ✓ **Безлимитно** соц. профилей
- ✓ **5-500 000+** Участники команды
- ✓ **Расширенная** Аналитика
- ✓ **Расширено** Безопасность
- ✓ **Регламентация** процессов
- ✓ **Геотаргетинг**
- ✓ **Приоритетная** Enterprise поддержка
- ✓ **Университет HootSuite** включён
- ✓ **Услуги для бизнеса**

Visit Enterprise

30 Day  
FREE Trial

## PRO

from \$8.99/месяц

- ✓ **НОВОЕ** - Разговоры HootSuite
- ✓ **Безлимитно** соц. профилей
- ✓ **1** Дополнительный пользователь
- ✓ **1** Улучшенный аналитический отчёт
- ✓ **Расширено** Планирование сообщений
- ✓ **Безлимитно** Приложения
- ✓ **Безлимитно** RSS-каналы
- ✓ **Университет HootSuite** - Опционально
- ✓ **HootCare** - Опционально

Начать пробный период

30 дней без риска

## БЕСПЛАТНО

\$0/месяц

- ✓ **НОВОЕ** - Разговоры HootSuite
- ✓ **5** соц. профилей
- ✓ **0** Участники команды
- ✓ Основные аналитические отчёты
- ✓ Планирование сообщений
- ✓ **Безлимитно** Приложения
- ✓ **2** RSS/Atom канала

Get Started Now

Всегда бесплатно

## Контакты:)



Вита Кравчук  
Managing partner  
SMM Group| Digital Finance|  
Business People

093 520 82 56

[kravchuk@businessua.net](mailto:kravchuk@businessua.net)

[businessua.net](http://businessua.net)

Facebook.com/vitakravchuk

Linkedin.com/vitakravchuk

