

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

Поддержите связь
Поддержите разговор и поблагодарите автора.

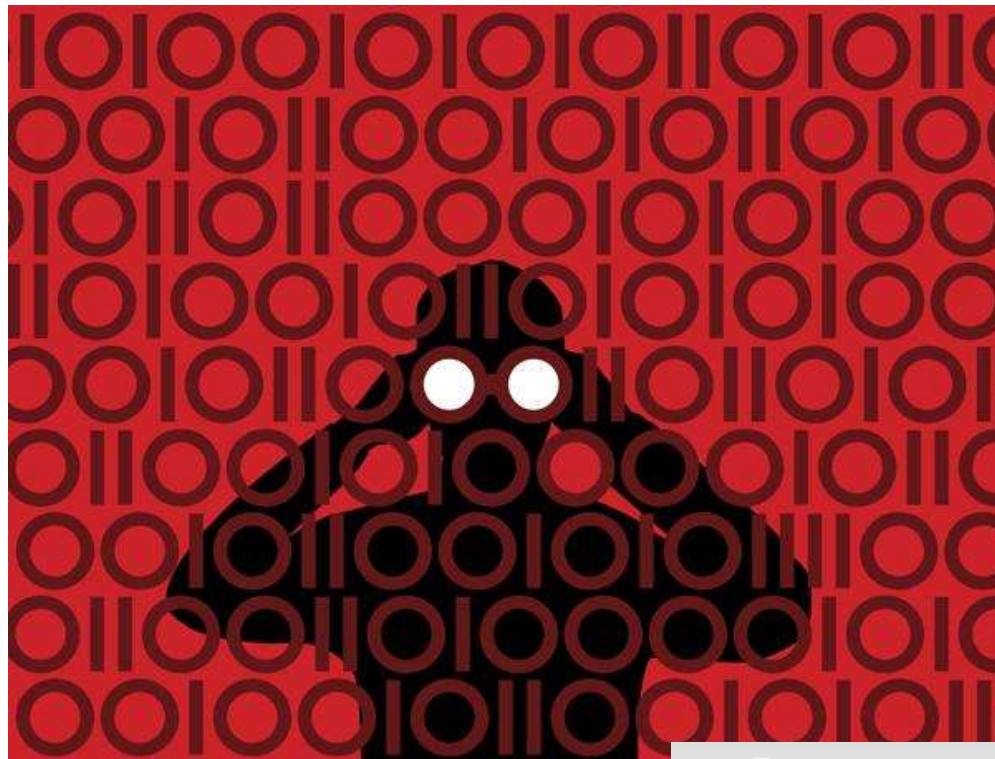
Финальный анализ
Отвечайте по ситуации, в соответствии с особенностями площадки, автором сообщения и т.д.

Только отслеживать
Не отвечать. Отслеживайте комментарии и собирайте информацию.

Восстановите факты
Поправьте автора, в ответе предоставьте корректную информацию.

Решите проблему
Не просто ответьте, а решите проблему.

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>







Система мониторинга и анализа онлайн-медиа в режиме реального времени





Попробуйте!
Для этого пройдите регистрацию и получите учетную запись

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




[Посмотреть презентацию](#) Like 651

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 автовладельцами 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](#)

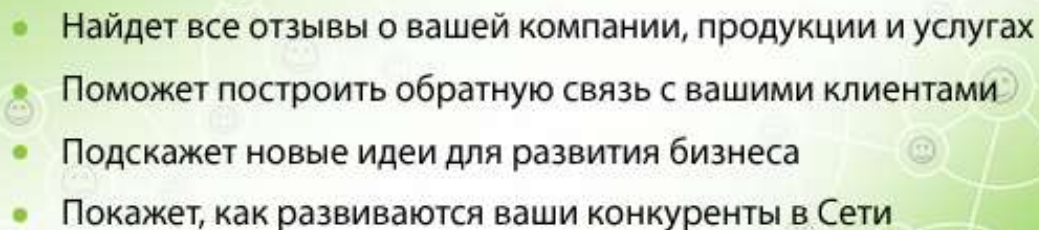
4 платных тарифа - от 1990\$ до 14990\$ в год

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
Функции	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



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.

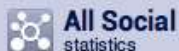
Сервис статистики SocialBakers

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 -



SEMINAROOM
семинары для бизнеса

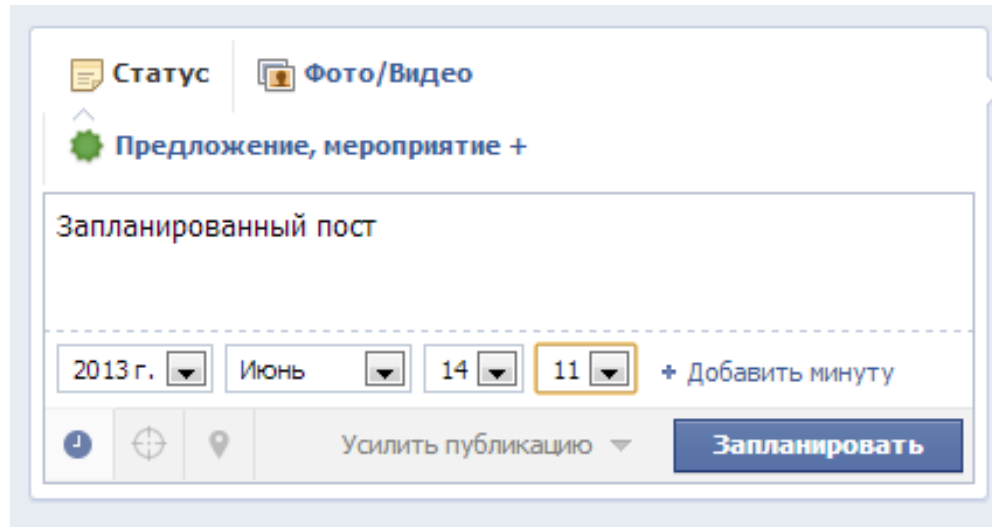
Если есть внутренний планировщик постов - предпочтительней использовать его!

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



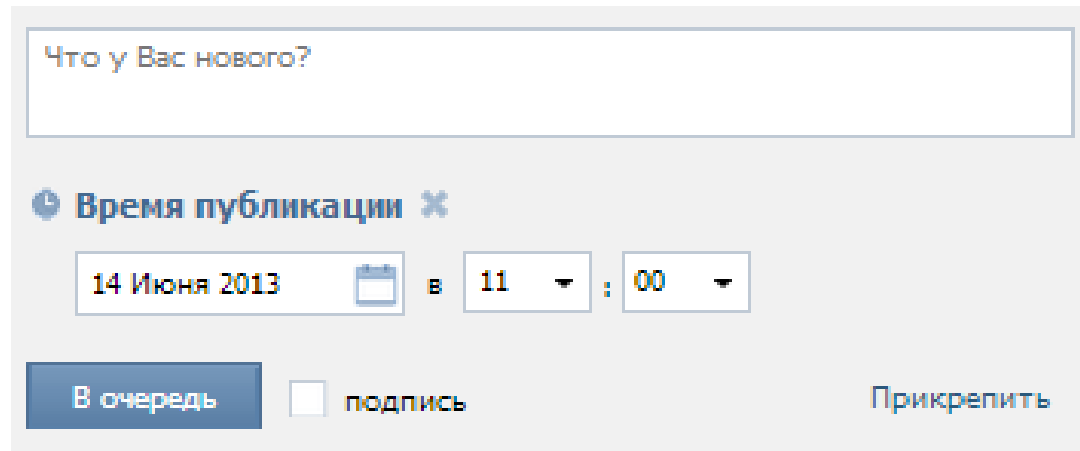
SEMINAROOM
семинары для бизнеса

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

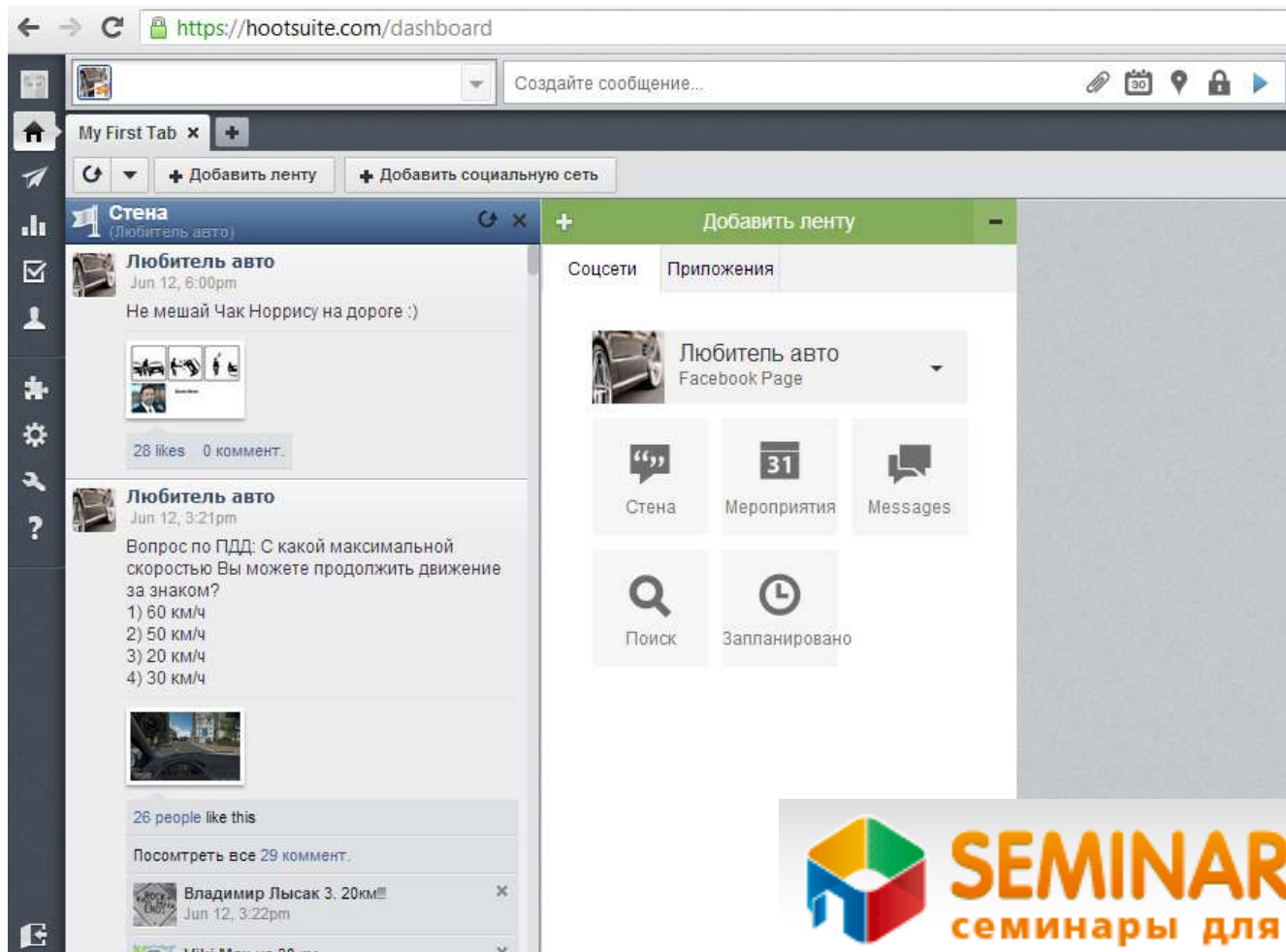
подпись

+ 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

businessua.net

Facebook.com/vitakravchuk

Linkedin.com/vitakravchuk

