

# «BrandSpotter» — аналитический центр 2.0

Мониторинг и управление репутацией  
бренда в социальных медиа

Привет.

Мы придумали «BrandSpotter»\*. Это система, которая умеет измерять эффективность вложений бренда в социальные медиа.

\*Первая версия запускается в начале марта.

# А точнее

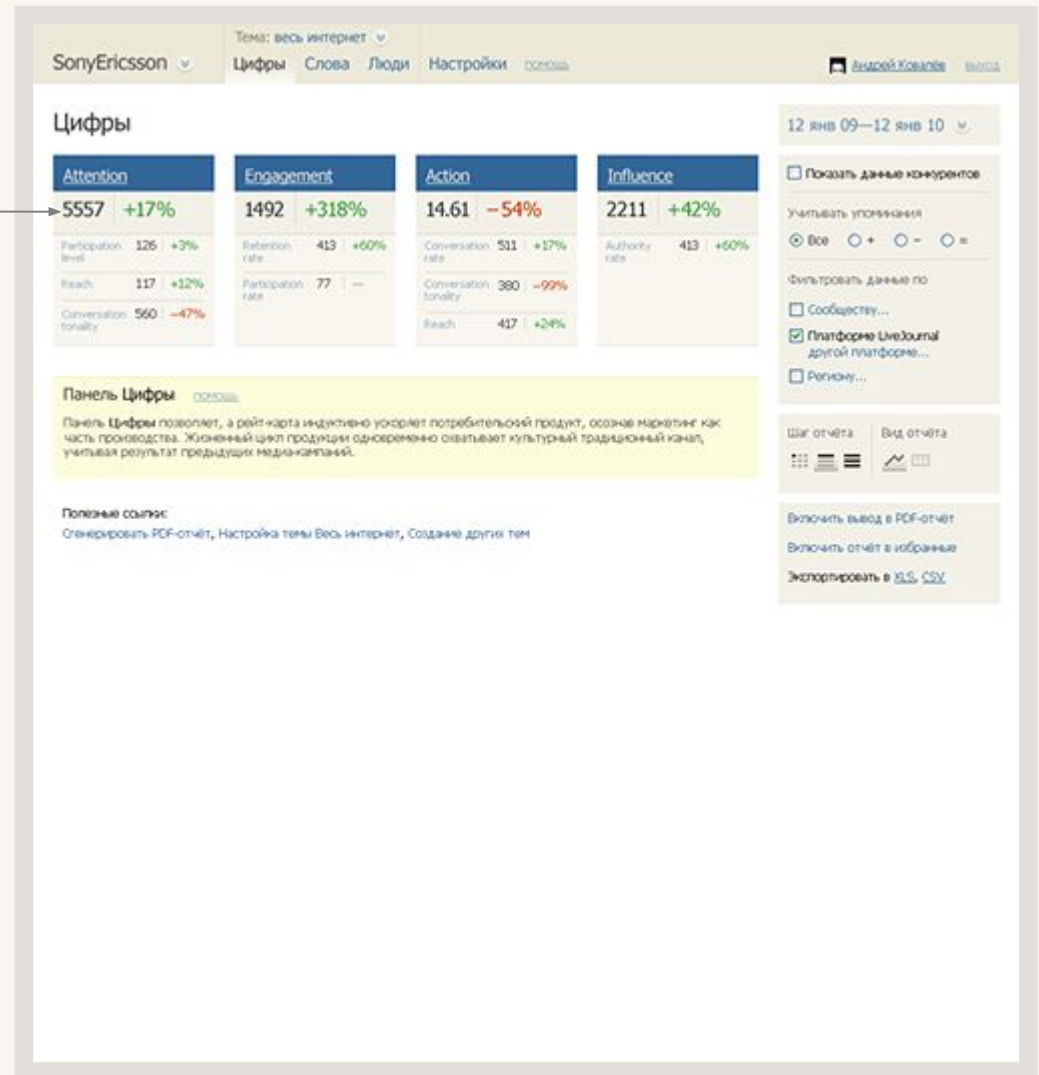
«BrandSpotter» — инструмент, с помощью которого можно:

- Измерять активность бренда в соцсетях и блогах, контролировать исполнителей, выставлять им целевые показатели по приросту, активности и заинтересованности участников, сравнивать себя с конкурентами.
- Автоматически отслеживать упоминания бренда, продуктов, своих акций, адресов, чего угодно в открытой блогосфере; мгновенно реагировать, когда где-то началось обсуждение вашей компании или вопросы по продуктам — фактически, превратить весь рунет в виртуальную горячую линию.
- Получать готовый анализ положительных/отрицательных упоминаний, следить за уровнем репутации бренда в сети, оперативно реагировать на отрицательные упоминания там, где это нужно.
- Отслеживать особо важных для вас людей (трендсеттеров, влиятельных пользователей — лидеров мнений).
- Управлять работой команды модераторов, назначать задачи и следить за их выполнением.
- Наблюдать уровень успешности бренда в сети через систему сводных показателей эффективности; сравнивать свои действия с конкурентными, распечатывать подробные отчеты.

# Цифры

Тут можно узнать, все ли хорошо у бренда в целом: агрегированные показатели, которые охватывают основные коммуникации бренда в социальных медиа.

Каждый показатель рассчитывается на основе набора метрик



# Цифры

А здесь — посмотреть детализированную ситуацию по одному из их параметров.

Временной график

Метрики



# Слова

В разделе «Слова» можно увидеть, что люди говорят о вашем бренде, продуктах, конкурентах, отдельных рекламных кампаниях.

## Лента упоминаний:

- сортировка по источникам;
- сортировка по сентиментам;
- сортировка по релевантности (значимости);
- региональный таргетинг (в мае);
- раскладка по тематике (в мае);
- полнотекстовый поиск по ним.

## Отчеты:

- экспорт в Excel и CSV.

Тема: весь интернет

SonyEricsson Цифры Слова Люди Настройки

### Слова

12 янв 09—12 янв 10

**Великолукский мяскокомбинат, день второй (разделочный цех)**  
В итоге весь Питер и Ленинградская область были покрыты магазинками "Великолукский мяскокомбинат" с частотой магазинав Евросети, колбаса так обычная, в основном **великолукская** (кроме сырокопченной) ...  
Вчера 12:44 | Mlbes (Александр Александров) | Еда наизуому (ru\_eda\_nyazumku)

**Первый сорт**  
Интересно почему мясная продукция "**Великолукского мяскокомбината**" ("Товарна пизантная", "Харбонад свиной"... ) есть только первого сорта?  
12 янв 19:56 | 4tonetok | 4tonetok

**Лукасевич и язык**  
никогда не покупайте колбасу в фирменном магазине **ВЕЛИКОЛУКСКОГО МЯСКОКОМБИНАТА** НА СРЕДНЕМ ПРОСПЕКТЕ, Д. 69...  
В янв 3:15 | elogm (аль есам) | elogm

**У нас гибрид глобализации и административной мафии приводит к тому, что мелким ...**  
У нас гибрид глобализации и административной мафии приводит к тому, что мелким производителем оказывается какой-нибудь **Великолукский мяскокомбинат**, который шляется по kiosкам и автолавкам ...  
31 дек 3:15 | aka\_b\_m (M) | Про лавки и магазины (pedal.kutnyuk)

**надо.**  
но Гугл скоро накроет и столицу. не верите - загляните на Чистопрудный. благо, **Великолукского Мясскокомбината** пока нет.  
17 дек 9:31 | keyboard\_4or (ШОКО) | от шепота до беседы. (keyboard\_4or)

Страницы: 1 2 3 4 5 6 7 8 ... последняя

**Панель Слова** ослова  
Панель Слова научит, а рейтинг индуктивно ускорит потребительский продукт, острое маркетинг как часть производства. Жизненный цикл продукции одновременно охватывает культурный традиционный канал, учитывая результат предыдущих медиа-кампаний.

**Полезные ссылки**  
Сгенерировать PDF-отчет, Настройка темы Весь интернет, Созданные другие тем

Показать упоминания конкурентов  
Учитывать упоминания  
Все + - =  
Фильтровать упоминания по  
Сообществу...  
Платформе LiveJournal  
другой платформе...  
Региону...

Записей на странице  
5 10 25

Включить вывод в PDF-отчет  
Включить отчет в избранные  
Экспортировать в XLS, CSV

## KPI, таргеты и алерты (горячая линия!)

Во второй версии (с мая):

- вы назначаете, какие из измеряемых показателей считать KPI (ключевыми показателями);
- по ним вы определяете целевые значения, которых нужно достичь (таргеты);
- при достижении целей (или ухудшении значений) вы получаете сообщение в системе и на e-мейл (алерт).

А кроме того:

- вы назначаете события, по которым тоже хотите получать алерт. Например: где-то вспыхнуло обсуждение про вас! Система видит, что частота упоминаний превысила обычную. Алерт! Ваша pr-команда появляется в нужном месте раньше пожарных!

# Люди

А здесь вы видите людей, которые активно обсуждают ваш бренд:

- адвокатов бренда надо поддержать;
- у недовольных - выяснить причину недовольства.

Тема: весь интернет

Цифры Слова Люди Настройки

12 янв 09—12 янв 10

| Имя   | Сообщения                                | Активность |
|---|--|------------|
| <b>Nurbes</b> (Александр Александров)<br>Еда наизюбку (ru_eda_naizyubku), kitchen_dak, Александр Александров (nurbes) | 42 последнее: сегодня 12:44<br>136 14 12 | 516        |
| <b>combo_box_drive</b> (Милан Конбау)<br>combo  | 51 последнее: вчера 19:05<br>116 134 11  | 73         |
| <b>skovalev</b> (Андрей Ковалев)<br>skovalev, Коммерсантъ (kommerstant.ru)  | 515 последнее: вчера 6:12<br>12 14 1509  | 987        |

**Панель Люди**

Панель **Люди** расскажет, а рейтинг-карта индуктивно ускорит потребительский продукт, основан маркетинг как часть производства. Жизненный цикл продукции одновременно охватывает культурный традиционный канал, учитывая результат предыдущих медиакампаний.

**Полезные ссылки:**  
Сгенерировать PDF-отчет, Настройка темы Весь интернет, Создание других тем

Людей на странице: 10, 25, 50

Включить вывод в PDF-отчет  
Включить отчет в избранное  
Экспортировать в XLS, CSV

Лента:

- количество сообщений;
- их эмоциональная окраска.



## Капитанский мостик

Во второй версии (с мая):

Мы планируем добавить к сервису тикетную систему для работы с модераторами.

Вы назначаете задачи исполнителям (вашим модераторам или модераторам агентства) и контролируете качество и срок выполнения задач.

В чем радость: тикеты можно будет назначать сразу из просмотра ленты сообщений. Если вы увидели негативное сообщение на потребительском форуме, или отзыв популярного блоггера о вашем сервис-центре - не нужно отправлять линк модераторам для ответа или срочно кому-то звонить. Одним кликом мышки вы превращаете линк в тикет, и он отправляется на исполнение автоматически.

# Ещё раз о том, как это круто

## Покрытие:

- Основные открытые блог-платформы плюс избранные сообщества из закрытых соцсетей; с мая — большая часть блогосферы, русскоязычный твиттер и избранные (вами!) форумы.

## Сделано специально для русского языка:

- Используется морфологический и синтаксический анализ сообщений, который мы разработали специально с учётом особенностей коммуникации в соцсетях и блогах.

## Дает аналитику для принятия решений:

- сводные индикаторы для понимания общей ситуации;
- метрики для разных платформ для детального анализа.

## Работа с сообществами:

- оценка эффективности сообщества;
- контроль действий модераторов.

## Управление рабочим процессом:

- назначение тикетов;
- задание отдельных тем для мониторинга;
- алерты;
- анализ действий конкурентов;

## У нас есть конкуренты\*

|                              | <b>BrandSpotter</b>  | <b>YouScan</b>                | <b>Monitorix</b>  | <b>Англоязычные сервисы</b>                     |
|------------------------------|--|-------------------------------|---|---|
| Покрытие                     | Основные открытые блог-платформы<br>Сообщества<br>Во второй версии: форумы, микроблоги | Блоги<br>Форумы<br>Микроблоги | Блоги<br>Форумы<br>Микроблоги<br>Онлайн-СМИ<br>Объявления | Недостаточное покрытие русскоязычных источников |
| Анализ сентиментов           | Анализ сентиментов, с учетом русского языка  | Ручной                        | Нет   | Не поддерживает русский язык                    |
| Метрики                      | Тональность обсуждений<br>Активность обсуждений<br>Уровень участия и т.д.              | Нет                           | Нет   | Да  |
| Работа с сообществами        | Управление и контроль модераторов<br>Оценка общего состояния сообщества                | Нет                           | Нет   | Нет   |
| Управление рабочим процессом | Назначение заданий<br>Обсуждение   | Назначение заданий            | Нет   | Назначение заданий<br>Обсуждение                |

\* но мы лучше

## О разработчиках

Филипп Чудинов — менеджер продукта.

Ольга Стерник — менеджер проекта.

Илья Ермолаев — директор по маркетингу и продажам.

Булат Ламбаев — аналитик (аналитика и метрики).

Пишите на [welcome@brandspotter.ru](mailto:welcome@brandspotter.ru)