

Мастер-класс

АНАЛИТИКА СОЦМЕДИА – ИНСАЙТЫ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА



Основные задачи

- 1. Мониторинг репутационных рисков:
 - Оперативное выявление угроз для репутации компании;
 - Прогнозирование вероятности их появления.
- 2. Оценка эффективности PR-активности:
 - Оценка эффективности разовых PR-мероприятий;
 - Оценка охвата аудитории в соцмедиа по инфоповодам;
 - Оценка эффективности публикаций в различных СМИ.
- 3. Исследования для разработки стратегии продвижения компании в соцмедиа:
 - Выявление ключевых площадок обсуждений бренда;
 - Выявление основных тем обсуждений и проблемных зон;
 - Выявление лояльных и нелояльных лидеров мнений.
- 4. Оценка эффективности PR на регулярной основе:
 - • Оценка степени заинтересованности социальных медиа в деятельности компании;
 - Оценка репутации и имиджа компании или бренда;
 - Сравнительный анализ качества медиаполя целевой компании с конкурентами;
 - Оценка медийной активности представителей компании.

Метрики анализа

1. Присутствие в социальных медиа -

индикатор, позволяющий судить о присутствии исследуемого объекта в социальных медиа

2. Индекс лояльности социальных медиа -

метрика, применяемая для анализа позиционирования объекта в соцмедиа; основывается на оценке тональности высказываний пользователей об объекте исследования.

3. Охват аудитории в социальных медиа -

количество пользователей, которые потенциально могут увидеть ваше сообщение. Представляет собой сумму аудиторий всех авторов сообщений и републикаций.

4. Индекс вовлеченности сообщения -

показатель, который демонстрирует, насколько высокий уровень вовлечения продемонстрировали пользователи в ответ на пост.

5. Индекс поддержки автора -

индекс, отражающий влияние на освещение темы отдельным автором.

6. Индекс вовлеченности в тему -

используется для сравнения популярности отдельных тематических категорий по выборке.





Аналитика соцмедиа для маркетинга – это:

Базовый уровень:

- ✓ Выявление источников концентрации целевой аудитории
- ✓ Выявление лидеров мнений и сообществ
- Конкурентный анализ
- ✓ Оценка НК-бренда

Hardcore:

- ✓ Выявление сильных и слабых сторон продукта по мнению пользователей
- Выявление драйверов и барьеров при принятии решения
- ✓ Поиск инсайтов
- ✓ и многое другое



7Р аналитики соцмедиа для маркетолога

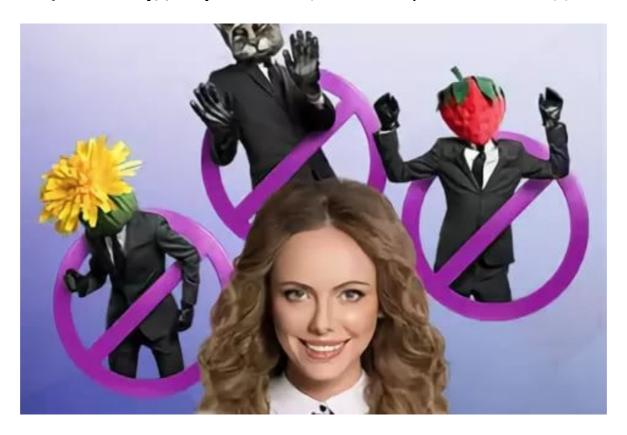
- 1. Product выявить сильные и слабые стороны продукта по мнению пользователя
- 2. Purchase выявить драйверы и барьеры в принятии решения о покупке
- **3. People** лучше понять целевую аудиторию, выделить группы ЦА, выявить инсайты и боли
- **4. Promotion** найти идеи для креатива, площадки для продвижения и лидеров мнений, анализировать эффективность кампании во время проведения для оперативной коррекции и после для подведения итогов.
- **5. Personnel** оценить качество работы персонала и сформировать HR-бренд
- 6. Place анализ по чекинам для оценки мнений о точках продаж/обслуживания
- 7. Price в конкурентом сравнении проанализировать фактор влияния цены и мнения покупателей касательно стоимости продукта



Выявление групп целевой аудитории. Как стереотипы мешают нам выстраивать эффективные коммуникации

«ЖЕРТВА АЛЛЕРГИИ»

Целевая аудитория: женщины в возрасте 25-34 года





Выявление групп целевой аудитории. Как стереотипы мешают нам выстраивать эффективные коммуникации

Целевая аудитория: женщины в возрасте 25-34 года



Кто она:

• Ориентирована на карьеру

• Очень важен внешний вид

Место обитания: Instagram и бьюти- сообщества в

соцсетях

Проблема: скрыть симптомы аллергии

Решение: присутствие в канале, активная позиция,

селебрити

Месседж: быстро, не вызывает сонливости, маскирует

симптомы

Задача: информировать



Выявление групп целевой аудитории. Как стереотипы мешают нам выстраивать эффективные коммуникации

Целевая аудитория: женщины в возрасте 25-34 года



Кто она:

- Мама двух и более детей
- Лидер мнений ей доверяют менее опытные мамы
- «Старовер» она лечит младшего ребенка и советует другим то, что помогло старшему ребенку или ей самой

Место обитания: специализированные форумы и сообщества в соцсетях

Проблема: не будет рисковать, не доверяет новому

Решение: качественное информирование,

непосредственное обращение к ней

Месседж: более эффективно, безопасно, нет

побочных эффектов

Задача: убедить и завербовать



Как стереотипы мешают нам выстраивать эффективные коммуникации

Целевая аудитория: женщины в возрасте 25-34 года



Кто она:

• Любительница животных

Место обитания: форумы, блоги, специализированные группы

Проблема:

Паника — аллергия началась внезапно при наличии животного в доме, страдание, поиски выхода

Отчаяние – всю жизнь с аллергией или без котика

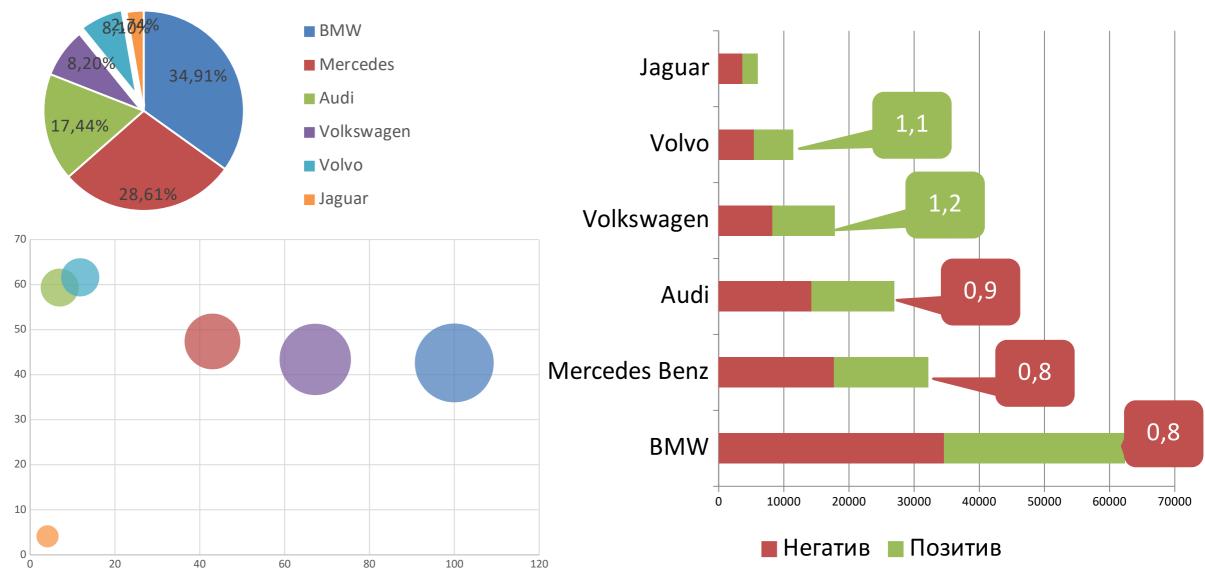
Решение: поддержка, научный подход, вариативность

Месседж: долгосрочное решение

Задача: утешить

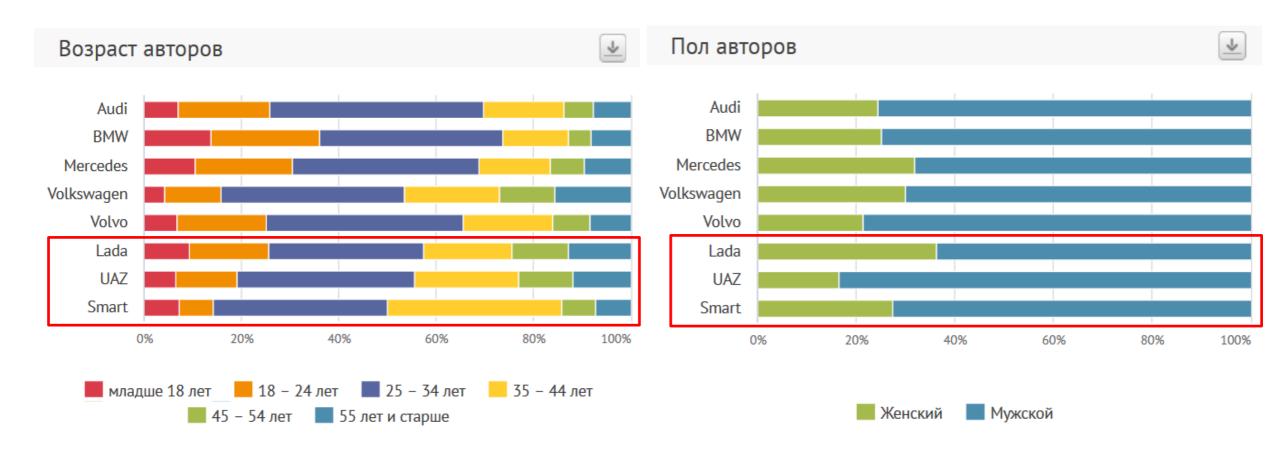


Конкурентный анализ





Конкурентный анализ





Оценка эффективности

- ▶Оценка эффективности разовых PR-мероприятий
- Оценка резонанса по инфоповодам в соцмедиа
- Оценка эффективности публикаций в различных СМИ
- Выявление лидеров мнений и важных тематических
 - сообществ



Анализ динамики



- 1 февраля Михаил Фридман прокомментировал возможность покупки конкурирующих с Альфа-банком финансовых организаций.
- 8 февраля аргентинский футболист Лионель Месси стал лицом Альфа-банка на 2018г.
- 18 февраля ситуация в офисах Сбербанка и Альфа-банка в Киеве.
- 20 февраля выпуск материалов с Юрием Дудем.
- 28 февраля розыгрыш банком 3 тыс. билетов на ЧМ-2018 по футболу.



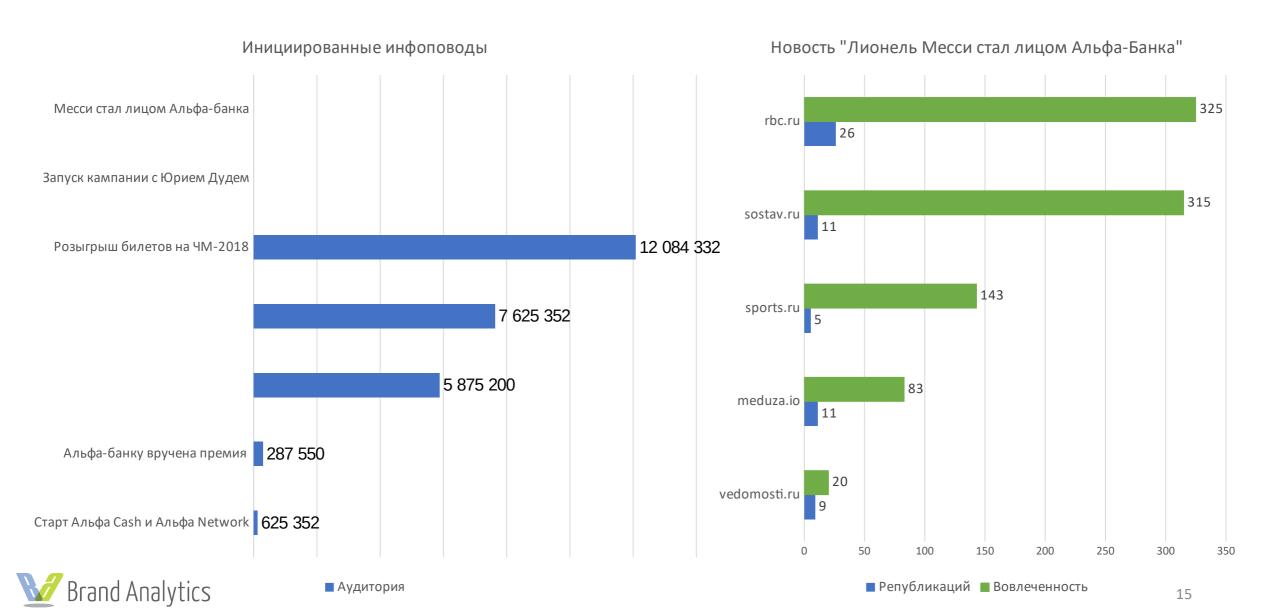
Анализ динамики



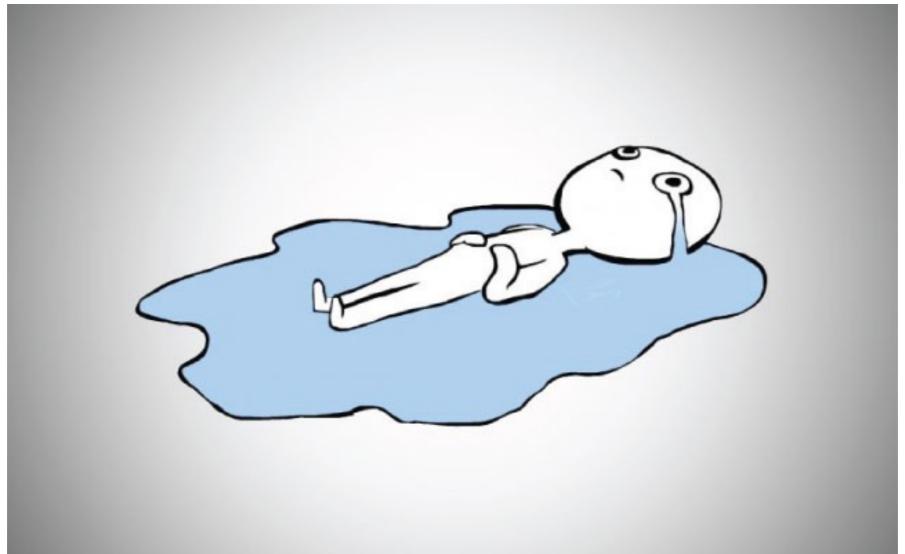




Инициированные инфоповоды



И как же все это сделать????

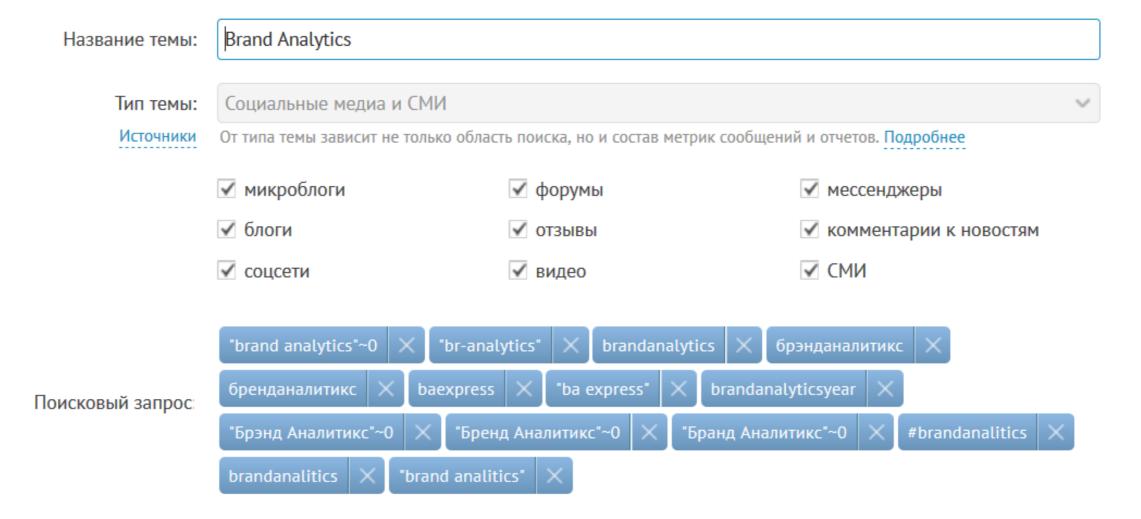


Выбираем объект мониторинга

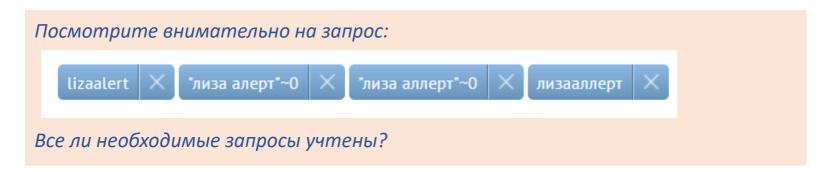
	Существующий товар	Новый товар
Существующий рынок	Объект Мониторинга: 1. Бренд 2. Конкуренты 3. Отрасль/Потребность	Объект Мониторинга: 1. Конкуренты 2. Отрасль/Потребность
Новый рынок	Объект Мониторинга: 1. Бренд 2. Отрасль/Потребность	Объект Мониторинга: Отрасль/Потребность



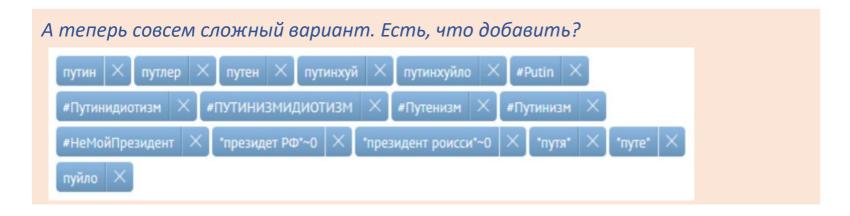
Создаём тему



Поисковый запрос – основа мониторинга!

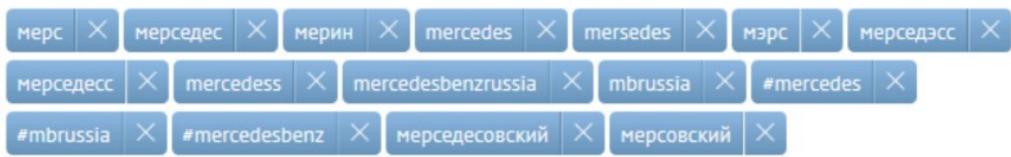






Создайте запрос для бренда Mercedes

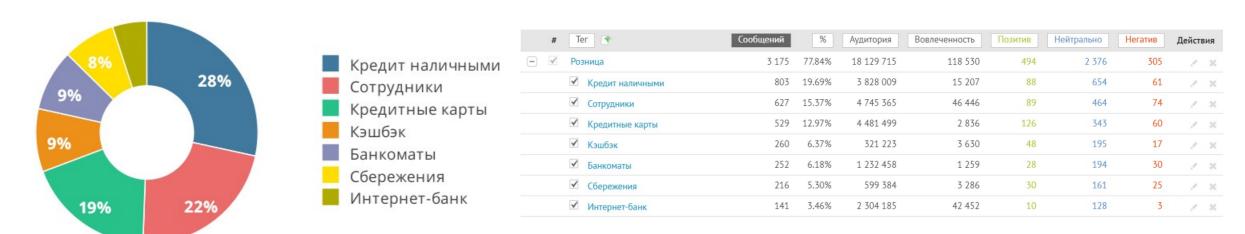


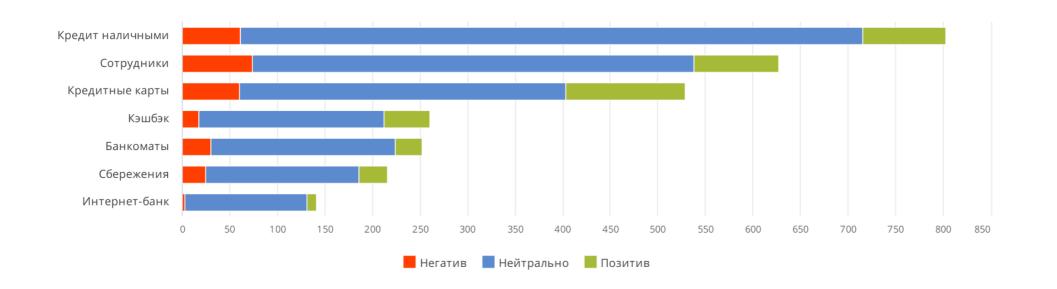


Лента упоминаний, фильтры, отчёты...



Выявляем тематики обсуждения



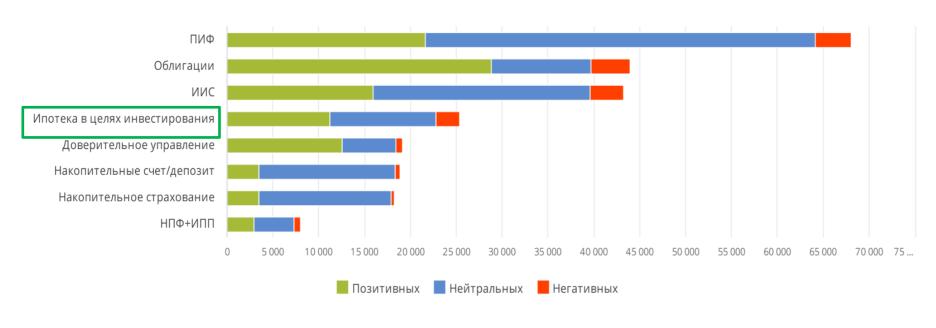


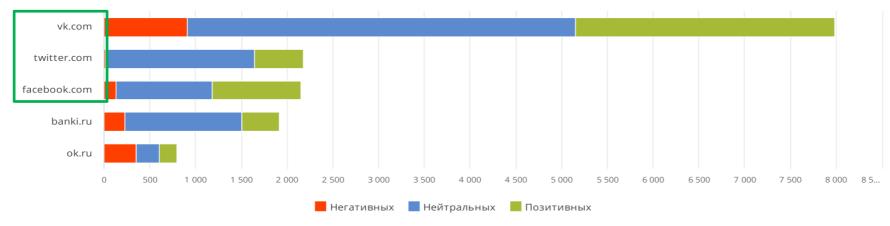
Создаём теги по заранее известным гипотезам

Ter:	Капучино	
Поисковый запрос:	капучино, капуччино	
	Введите поисковые слова или словосочетания, разделяя их запятыми. Описание языка поисковых запросов. До 100 слов или словосочетаний	.:1

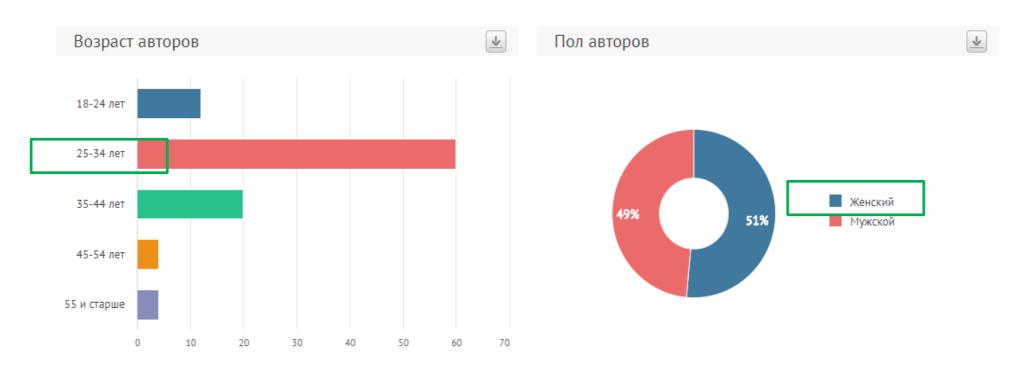
	#	Ter 📑	Сообщений	%	Аудитория	Вовлеченность	Позитив	Нейтрально	Негатив
-	\checkmark	Напитки на основе эспрессо	4 286	43.27%	62 989 054	1 450 151	1 118	2 901	267
		Патте	1 792	18.09%	18 894 621	895 694	373	1 309	110
		Капучино	710	7.17%	6 754 153	229 292	192	464	54
		Эспрессо	663	6.69%	9 146 869	64 394	241	381	41
		Фраппуччино	531	5.36%	20 496 356	49 385	108	399	24
		Американо	324	3.27%	4 491 564	190 187	96	198	30
		Мокко	169	1.71%	1 655 848	9 217	61	108	0
		Маккиато	97	0.98%	1 549 643	11 982	47	42	8
+	✓	Сезонные напитки	2 201	22.22%	19 234 338	353 420	462	1 639	100
+	\checkmark	Программа лояльности	1 408	14.21%	10 273 413	156 735	263	1 078	67
	\checkmark	Фанфики	631	6.37%	3 523 792	6 627	194	371	66
+	\checkmark	Сорта кофе	488	4.93%	7 492 010	52 233	108	349	31
		Туалеты	475	4.80%	1 760 408	9 922	55	376	44
+		Какао и шоколад	417	4.21%	3 151 841	50 030	63	340	14

Ищем инсайты и делаем выводы





Ищем инсайты и делаем выводы



Данные по возрасту имеются для 11.36% авторов темы.

Данные по полу имеются для 30.91% авторов темы.

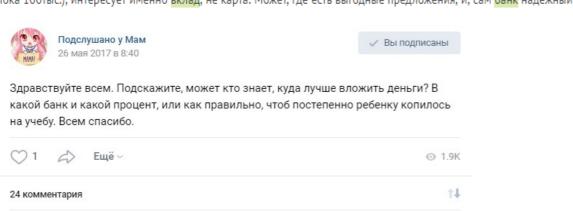
Ищем инсайты и делаем выводы

В vk.com | автор:

Женский Архангельск - опубликовано в сообществе

Женский Архангельск | 14.03 18:55:00 | Текст сохранён: 09.04 23:45:04

Анонимно, пожалуйста. По стене поискала. Посоветуйте, пожалуйста, банк (не Сбербанк), где можно было бы спокойно копить деньги на "черный день" (пока 100тыс.), интересует именно вклад, не карта. Может, где есть выгодные предложения, и, сам банк надежный?





Просто открываете счёт на себя под накопительный процент. И каждый год ходите продлеваете

26 мая 2017 Ответить



Если медленно, но надёжно вас устраивает, то лучше сбербанк или Газпром... А есл хотите процент побольше, то выбирайте банки своего города и смотрите. А то не погде вы находитесь

26 мая 2017 Ответить



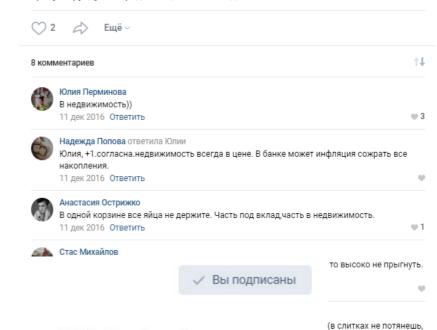
Елена Буянов

В разные банки- в крупных банках ниже доход,но это надежней, а в банках помены доход выше, но и риск тоже.

26 мая 2017 Ответить



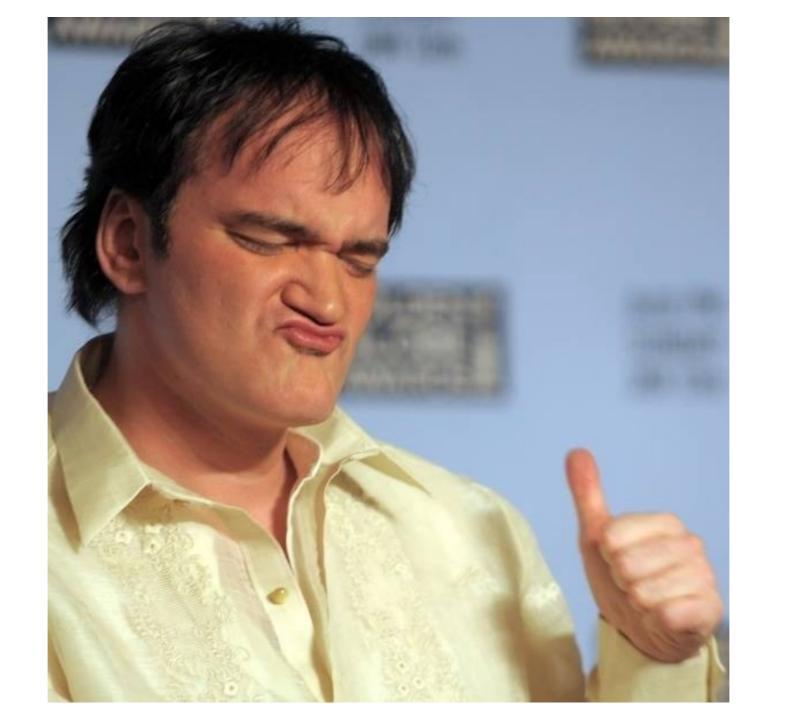
Очень долго мною копились деньги, накоплена нормальная сумма, хочу куда то вложить что бы был какой то доход, что бы они просто так не лежали а приносили еще деньги, хоть какой то доход, куда можно вложить? Подскажите пожалуйста, может в работу какую то или кто что знает? Казино / бинарные опционы / ставки и прочую ерунду - не предлагать, анонимно админ.



w 1

Анон. Куда вложить 500 000pМожет бизнес какой??Чтоб прибыль была не через десяток лет а как можно быстрее.Жилье, машина есть.





Оставайтесь с нами!

Следите за новостями и трендами http://br-analytics.ru

ПРОМОКОД RIF19

Спасибо за внимание © Марина Попова popova@br-analytics.ru