

## vyhodnocování obsahu a dopadu diskusí na sociálních sítích a kdekoli jinde na internetu

### Hlavní účel a cíle služby eMerite VOBID:

- **zpětná vazba** – sleduje bezprostřední reakce trhu na aktivity klienta s možností okamžitě reagovat na případné hrozby (krizová komunikace) – ochrana dobré pověsti, budování prestiže značky
- zjišťuje aktuální potřeby, přání a motivace cílových skupin, **včetně faktorů důležitých pro rozhodování o koupi** (např. cena produktů, rychlost dodání apod.)
- odhaluje vlivy (často i netušené) na vnímání značky
- umožňuje **srovnání s rozsahem diskusí o konkurenci** v daném oboru
- zachycuje aktuální a předpokládané trendy – poskytuje náměty na možné inovace, změny v komunikaci a marketingu, **odhaluje tržní příležitosti** a nové konkurenty
- vypovídá o **přínosu reklamních kampaní** (porovnáním rozsahu diskusí před a po kampani, posouzením „nálady“ reakcí na kampaň)
- identifikuje nejvlivnější diskutéry (**Opinion Leaders/Makers**), vyhledává příznivce (**Brand Advocates/Ambassadors**) pro budování komunit
- ukazuje vztah **sociologických profilů zákazníků** k různým produktům a službám

### Konkurenční výhody eMerite VOBID:

- **kombinované využití několika specializovaných softwarových nástrojů**, které umožňují vyhledávat, třídit a podle mnoha kritérií analyzovat výskyty zadaných klíčových slov na sociálních sítích (Facebook, Twitter, YouTube, Lidé.cz apod.), v komentářích pod články, na oborových diskusních fórech, v textech blogerů i kdekoli jinde na internetu; **nelze se totiž spoléhat na jediný software**, protože i ten sebelepší najde vždy jen část zmínek o klientovi, jeho produktech, konkurentech apod.
- **filtrace dat od bezobsažných výskytů klíčových slov** – reporty klientům obsahují pouze relevantní diskusní příspěvky (zajímavé, důležité a/nebo podnětné pro působnost klienta)
- **dohledávání kontextu příspěvků bez klíčových slov**, v nichž na sebe diskutující reagují, aniž výslovně zmiňují jméno klienta nebo jeho produktu
- **vyhodnocování vlivu tzv. pasivních účastníků diskusí**, kteří mohou svým prokliknutím tlačítek „To se mi líbí“, „Souhlasím“, „Nesouhlasím“ apod. zcela změnit celkové vyznění diskuse vůči klientovi
- reporty z monitoringu jsou klientům zasílány **v libovolné periodicitě** (denně/týdně/měsíčně/ad hoc) a formátu (DOCX, PPTX, XLSX, PDF aj.)
- **možnost vyhledávání v cizích jazycích** (diskuse v angličtině, slovenštině, polštině, maďarštině aj.)

## vyhodnocování obsahu a dopadu diskusí na sociálních sítích a kdekoli jinde na internetu

### Sledované ukazatele komplexních analýz eMerite VOBID:

- servery s diskusemi, jejich popularita a vliv, tzn. na jakém webu je jaká problematika v jakých souvislostech diskutována a jak hodnocena, včetně popisu cílových skupin a údajů o návštěvnosti jednotlivých serverů
- podíly diskutovaných témat o klientovi a příp. o konkurentech
- sentiment (emocionální vyznění) diskusí (poměr pozitivních/neutrálních/negativních příspěvků)
- přehled vzorových (typických) diskusních příspěvků podle témat, serverů apod.
- charakteristiky neaktivnějších diskutérů (Opinion Makers/Leaders), vazby mezi nimi, jejich oblíbená témata, míra vlivu (podle počtu Přátel na Facebooku, odběratelů na Twitteru apod.), ideálně i včetně sociodemografických údajů (pohlaví, věk, zaměstnání, kontakty)
- přínos internetových diskusí pro návštěvnost webových stránek klienta, nejlépe i s vyčíslením konverzního poměru, např. kolik návštěvníků a za kolik nakoupilo na webu klienta poté, co na něj přišli z odkazu v určité diskusi (doporučujeme k tomu využít data ze softwaru Yahoo! Web Analytics)
- vedle tabulek a grafů interpretují specialisté eMerite naměřená data, upozorňují na souvislosti mezi nimi, vysvětlují příčiny zjištěných trendů (vliv kampaní, uvedení nových produktů apod.) a připojují i konkrétní náměty a doporučení, jak může klient vylepšovat svoji internetovou komunikaci v návaznosti na zjištěné preference zákazníků

### Reference eMerite VOBID:

- Vodafone
- Intel
- Komerční banka
- pojišťovna UNIQA
- Provident Financial (v CZ i SK)
- Tesco Stores (v CZ i SK)
- Danone
- Vitana
- AAA AUTO
- Japan Tobacco International
- Piklio.com (v CZ, SK, PL a HU)

**Prodejními partnery** eMerite VOBID jsou společnosti Anopress IT, Ipsos Tambar ČR, Inspiro Solutions, La Perf a další.

**Chcete si prohlédnout vzorový report z monitoringu a/nebo vzorovou komplexní analýzu obsahu a dopadu diskusí?**

**Kontaktujte nás na tel. 225 377 892  
nebo na e-mailu [info@emerite.cz](mailto:info@emerite.cz).**

