



Мониторинг социальных медиа – преимущества и ограничения

Оптимистичный скептицизм и щепотка
международного опыта

26.06.2017

© 2017 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

GAME CHANGERS



Ipsos Social Media Exchange

**Результаты исследований
всегда используются в
социальной среде**

Ipsos SMX - направление, которое нацелено на поиск бизнес решений, на основе данных социальных медиа и специализированных исследовательских сообществ.



**Social
Intelligence**



**Online
Communities**



БЕЗ МАЛОГО 10 ЛЕТ И ПОДХОД СОЗРЕЛ



МНОГО БОЛЬШИХ ДАННЫХ



**ВИДНЫ ПЕРСПЕКТИВЫ, НО
ЕСТЬ И ОГРАНИЧЕНИЯ**

ПРЕИМУЩЕСТВА



ЕСТЕСТВЕННЫЕ И СИЮМИНУТЫЕ СУЖДЕНИЯ

НЕПРЕРЫВНЫЙ ПРОЦЕСС

НИШЕВЫЕ АУДИТОРИИ



РЕТРОСПЕКТИВНАЯ АККУРАТНОСТЬ

**КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ
ОЦЕНКИ
И
КАЧЕСТВЕННЫЕ
ИНСАЙТЫ**

ЭКОНОМИЯ РЕСУРСОВ

ОГРАНИЧЕНИЯ

ОТСУТСТВИЕ ОБСУЖДЕНИЙ

**НИЗКАЯ ДОЛЯ
РЕЛЕВАНТНЫХ
СООБЩЕНИЙ**



СМЕЩЕНИЯ В ОПРЕДЕЛЕННЫЕ АУДИТОРИИ

МЁД, ГВОЗДИ, АКРОБАТ



ОТЗЫВЫ, А НЕ ЛЮДИ



НЕ ВСЕГДА
ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ
РЕЗУЛЬТАТЫ

Следите за цифрами

	Газировка Василёк	Газировка Лютик
Awareness	97%	98%
Количество упоминаний за 6 месяцев	~250K	~3 400K
Доля релевантных отзывов	3%	1%
Количество отзывов за 6 месяцев	7 500	33 000



 You and 82 others don't give a fuck.

IPSOS POV

Наши отличия от систем мониторинга и агентств





ЕДИНОЕ РЕШЕНИЕ НЕ ВСЕМ ПОДХОДИТ

Три базовых направления

SOCIAL EXPLORE



INNOVATION



- Разведывательные исследования
- Понимание категории
- Поиск потребительских инсайтов
- Выявление трендов

SOCIAL HEALTH



BRAND HEALTH



- Оценка здоровья бренда (в дополнение к трекингу)
 - Обсуждаемые и необсуждаемые аспекты брендов/ продуктов

SOCIAL CONNECT



COMMUNICATION



- Эффективность соцмедиа активаций
 - Соц-медиа «эхо»
- Собственные каналы (owned)



**РЕДКО ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В
ОДИНОЧКУ**

Side by side approach





SOCIAL EXPLORE

ПОИСК НОВЫХ НИШ, ПОГРУЖЕНИЕ В КАТЕГОРИЮ

Продажи капсул для стирки не растут



Выявление точек напряжения, инсайтов

Хорошо удаляют пятна, но плохо растворяются в воде

Запах белья после стирки воспринимается противоречиво

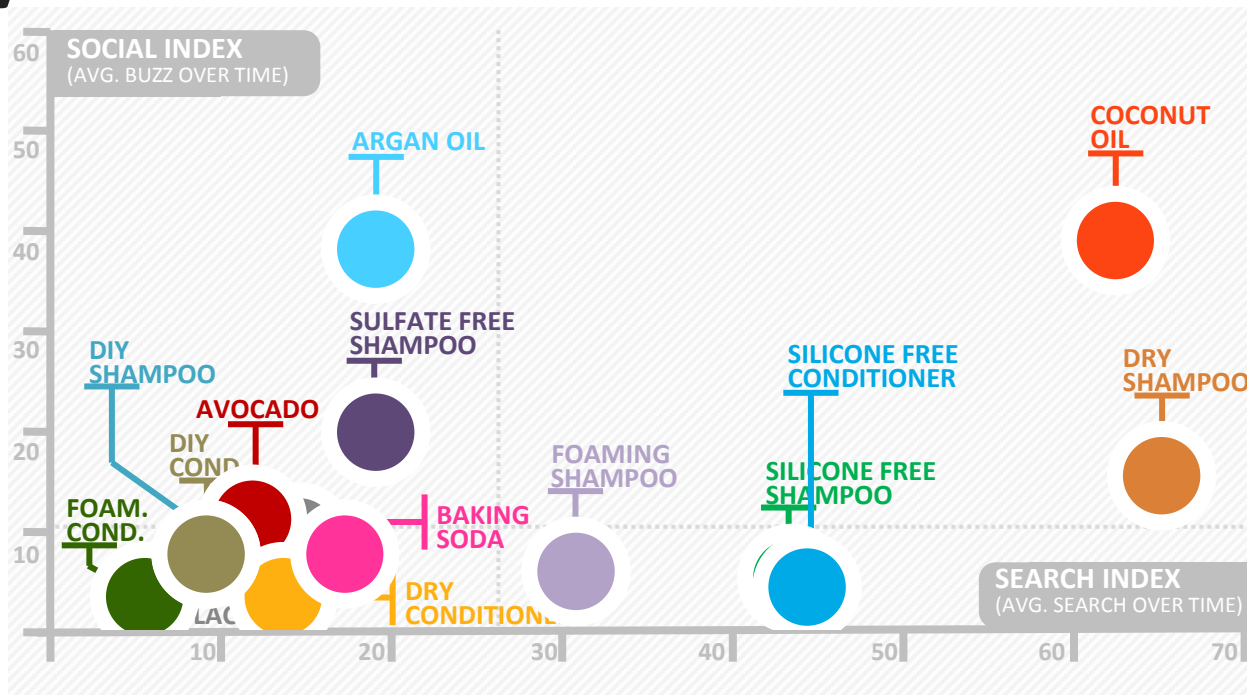
Стоимость высока, но при правильном подходе стирка может стать более экономичной

Просты и удобны, может пользоваться даже мужчина, но дозировать пропорции невозможно

Не вызывают аллергии, но опасны для детей из-за формы

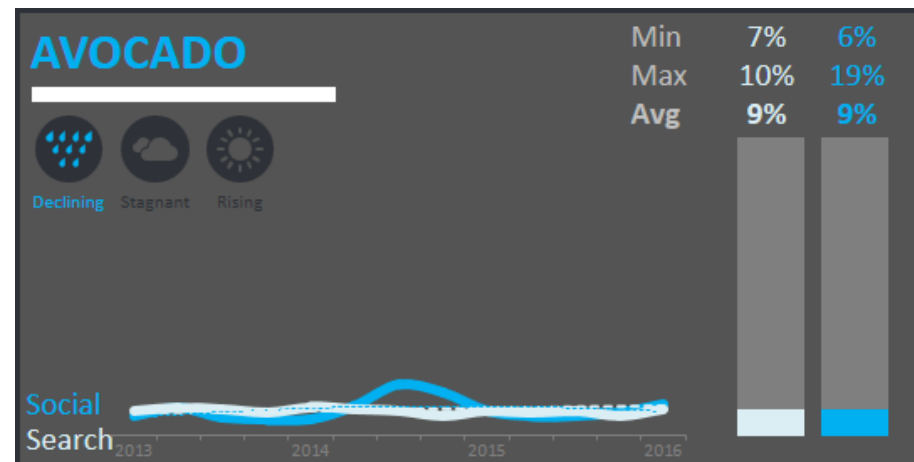
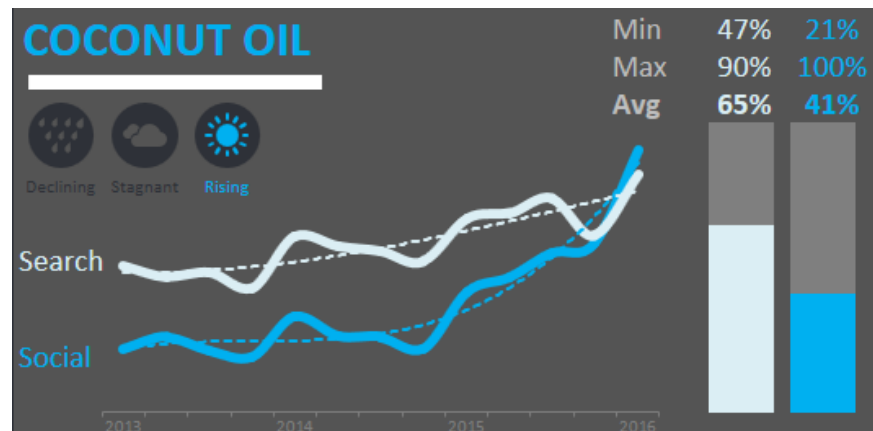
Trend radar – валидация трендов

Side by side – search + social



Trend radar

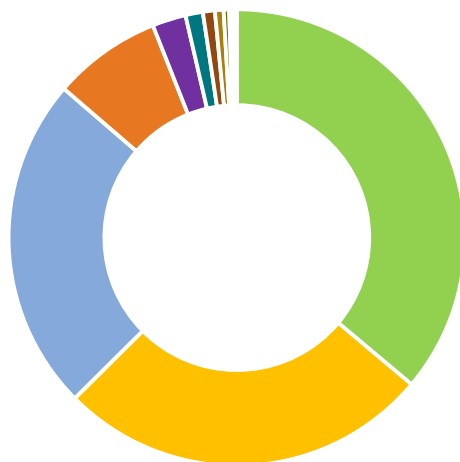
Растущие и стагнирующие темы



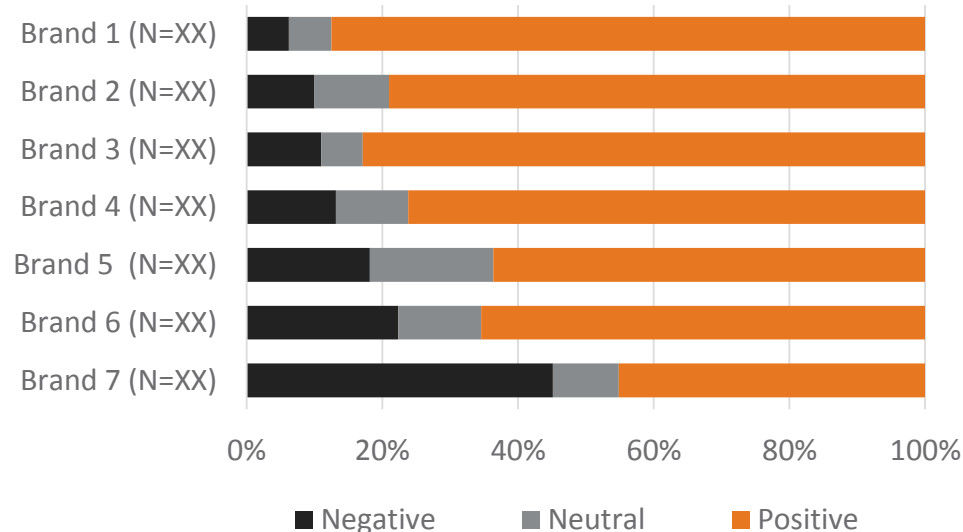
КЕЙС SOCIAL BRAND HEALTH



Количество упоминаний и тональность – базовые метрики

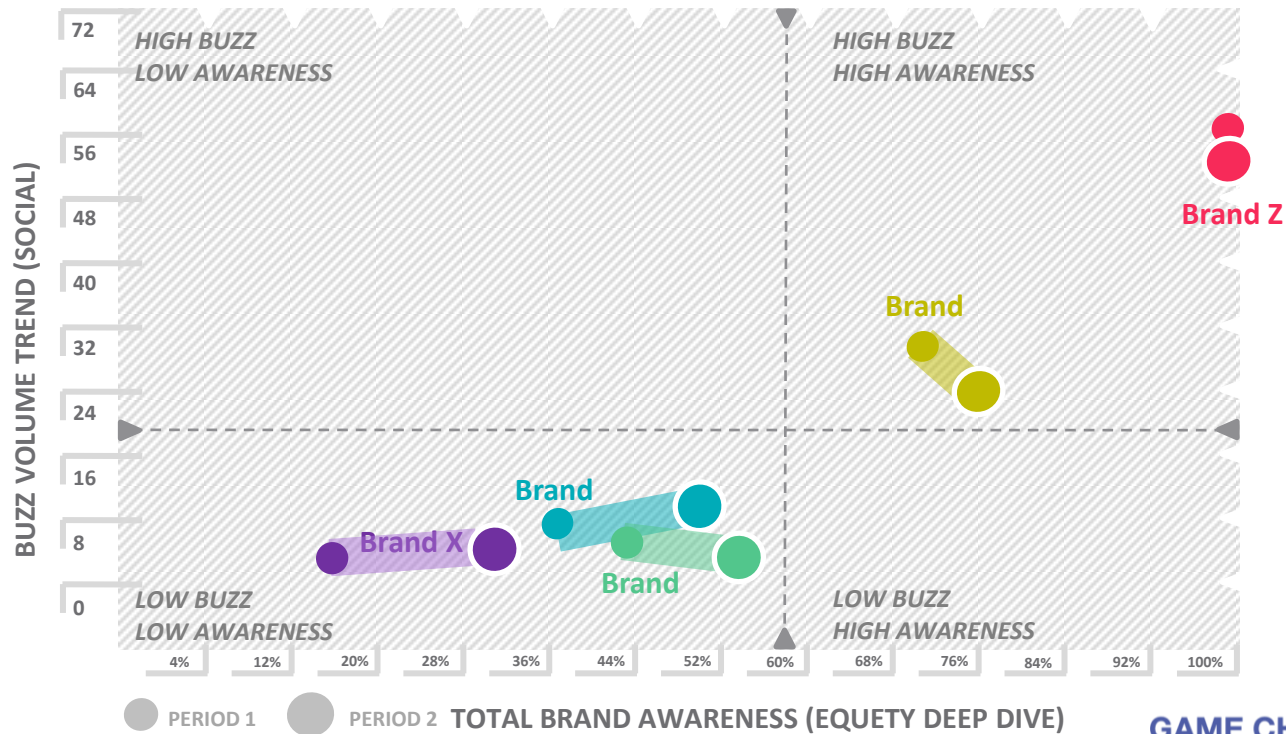


- Brand 2
- Brand 1
- Brand 4
- Brand 3
- Brand 5
- Brand 6
- Brand 7
- Brand 8
- Brand 9
- Brand 10
- Brand 11
- Brand 12
- Brand 13



Social brand health

Side by side – BHT + Social



Совместная интерпретация опросных и соцмедийных данных



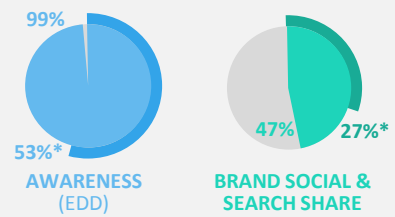
CONSUMER VOICES

“

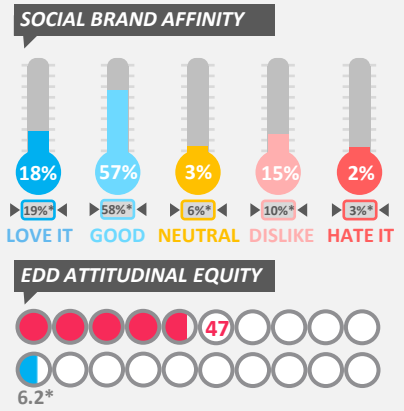
Finally get the Band X chocolate in green tea flavor; it's a little bit sweet, and is okay for occasional consumption. After all the price is fine.

”

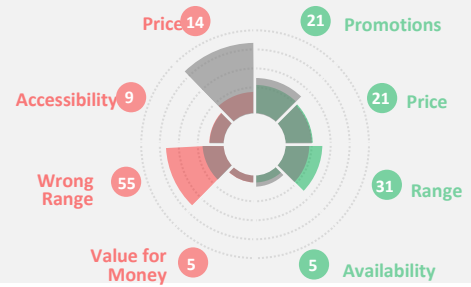
ENCOUNTER (EDD & SOCIAL)



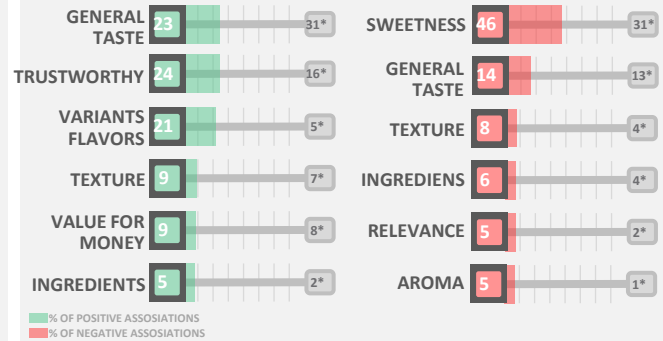
AFFINITY (EDD & SOCIAL)



PURCHASE BARRIERS & MOTIVES (SOCIAL)



POS. & NEG. BRAND ATTRIBUTES (SOCIAL)



Для каких бизнес-задач подходит мониторинг



Пишите, звоните, спрашивайте!



Павел Лебедев

Директор по работе с клиентами, SMX

✉ Pavel.Lebedev@Ipsos.com

📞 +7 495 981 56 46 (ext. 1027)
+7 965 236 38 25