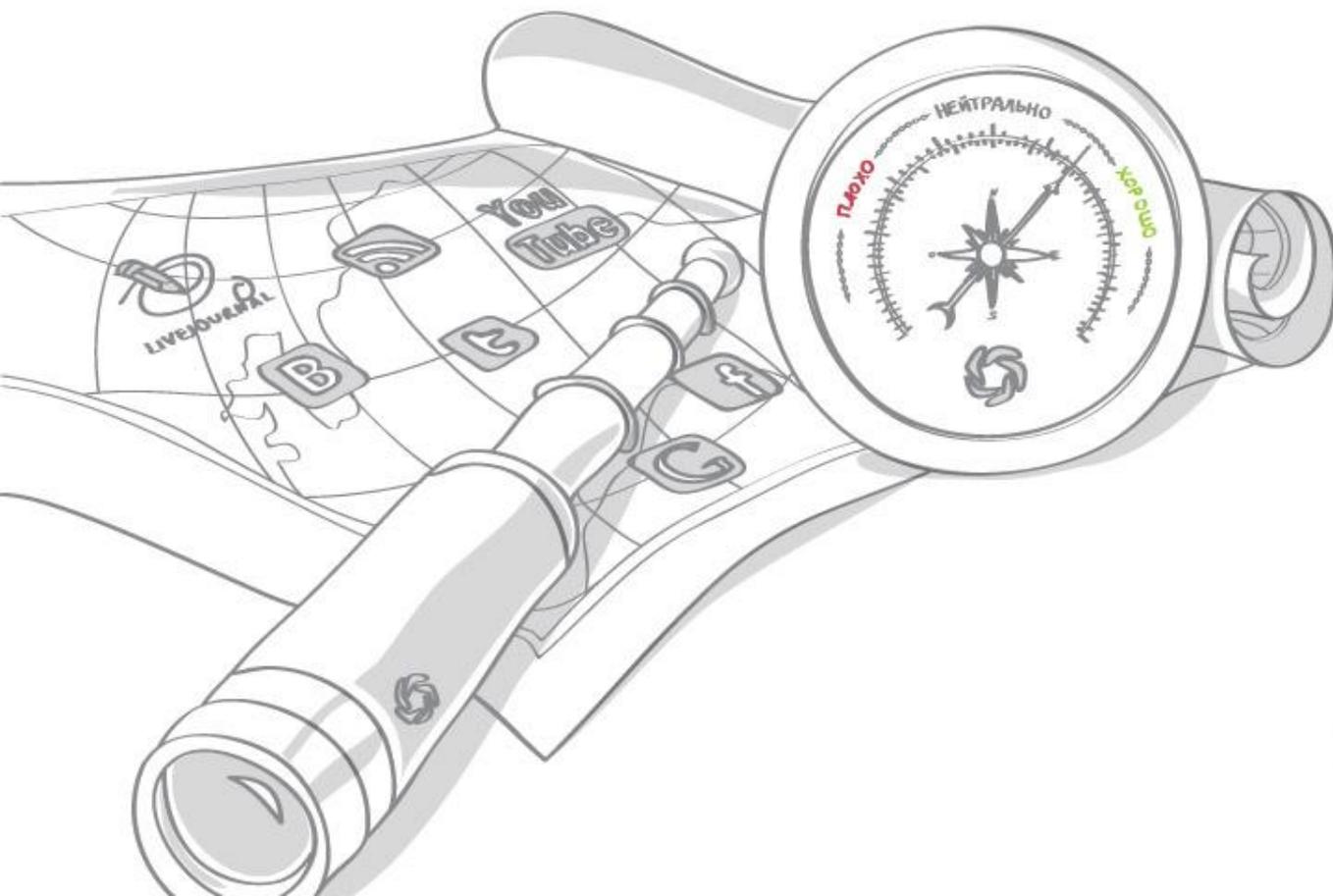


Облачный сервис мониторинга и анализа  
социальных медиа  
для управления репутацией в Интернете

# Крибрум



**КРИБРУМ**  
Управление репутацией

[www.kribrum.ru](http://www.kribrum.ru)



# Ваши клиенты – в Интернете

- В мире 2 000 000 000 пользователей Интернет
  - 900 000 000 в Facebook
  - 200 000 000 в Twitter
- Социальными сетями пользуются 82% всех интернет-пользователей в мире, это активность №1 в Интернете





## Что это значит для вас: угрозы

- Информация в Сети распространяется лавинообразно, не поддаваясь контролю традиционными инструментами PR
- Множество факторов разрушения репутации:
  - Отрицательные отзывы клиентов
    - Клиенты чаще делятся негативом, чем положительным опытом → чем популярнее бренд, тем больше его ругают
    - Люди доверяют отзывам и обзорам больше, чем рекламе и PR
    - Отсутствие реакции на жалобу усугубляет неудовлетворенность
  - Информационные атаки и черный PR конкурентов
  - Неподобающее поведение сотрудников, разглашение конфиденциальной информации и т.д.
- Репутация бренда – один из ключевых факторов принятия решения о покупке в условиях насыщенного рынка

Главный риск пренебрежения соцмедиа – потеря рынка



## Что это значит для вас: ВОЗМОЖНОСТИ

- Прямая связь с потребителями
  - клиентская поддержка в Интернете, развитие клиентских отношений
- Эффективность PR и продвижения
  - мониторинг обсуждений в онлайн-СМИ и блогосфере
  - выявление активных сообществ и лидеров мнений
  - определение восприятия акций продвижения, рекламы и т.д.
- Анализ рынка на основе массивов отзывов
  - восприятие бренда, особенности региональных рынков
  - сбор пожеланий для улучшения продуктов и сервиса
  - конкурентная разведка
- Оперативное детектирование нежелательных явлений в Сети



Главная возможность работы с соцмедиа –  
укрепление рыночных позиций компании



## Решение: Быть информированным

- Постоянный оперативный мониторинг обсуждений компании и конкурентов в Интернете
- Всесторонний анализ массивов собранных данных
- Учет результатов мониторинга и анализа в работе





# Как организовать мониторинг

«Ручная» работа нетехнологична и неэффективна =  
**не подходит**

- Нет гарантии качества и полноты охвата мониторинга
- Нет автоматизации анализа и мгновенного предоставления отчетов
- Неудобно использовать результаты, нет прямой связи с аудиторией
- Нет интеграции с ИТ-системами (например, CRM, BI)

**Автоматизация процесса позволит:**

- Использовать время сотрудников на более содержательную работу
- Реагировать быстрее на большее число сообщений
- Интегрировать работу с соцмедиа с внутренними системами и процессами – маршрутизация запросов, CRM, контроль

Время «жизни» сообщения  
в соцмедиа – от 5 минут до 6 часов.  
Как успеть его найти и обработать?

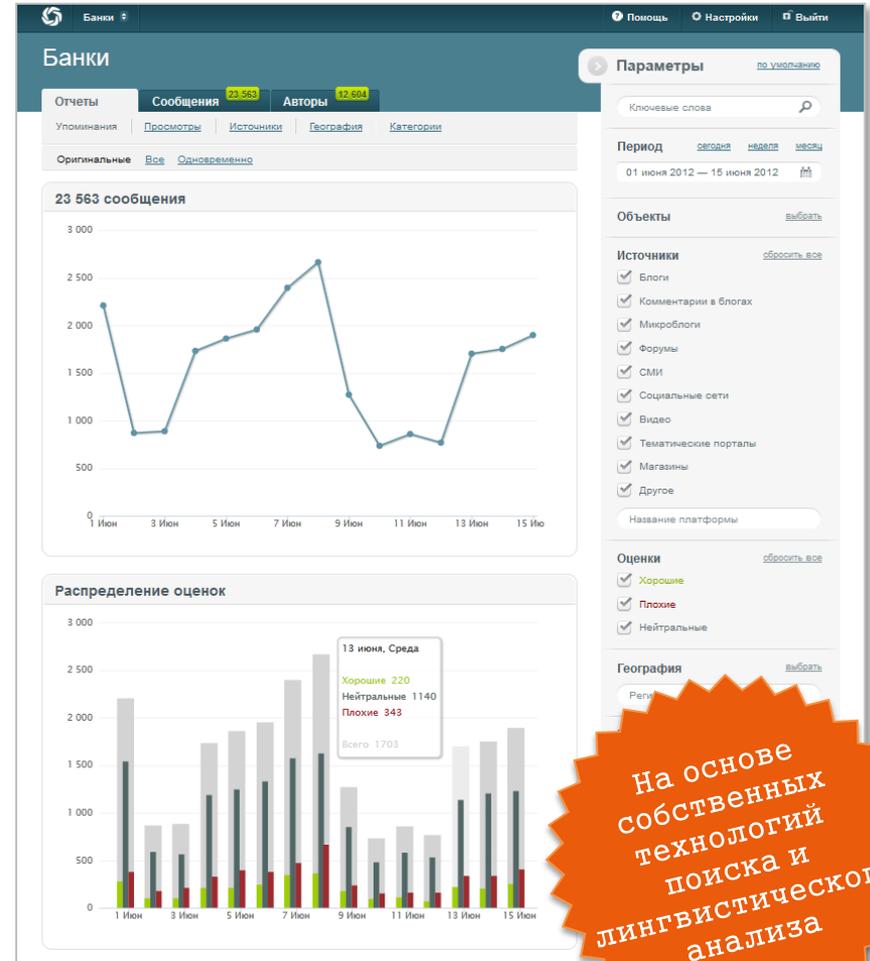




# Крибрум – это решение

Облачный сервис автоматизированного мониторинга и анализа социальных медиа

- Мониторинг обсуждений в Интернете компании, продуктов, услуг, персон и конкурентов
- Автоматический анализ сообщений
- Отчеты онлайн в реальном времени и рассылка по схеме
- Инструменты для работы с аудиторией
- Поддержка совместной работы



На основе  
собственных  
технологий  
поиска и  
лингвистического  
анализа



# Крибрум: Мониторинг

- Собственный поисковый движок:
  - Полнотекстовый поиск с учетом морфологии русского языка
  - Управление периодичностью и приоритетами сбора данных
  - Сбор комментариев к сообщениям
- Эффективная фильтрация спама (до 95% его общего объема)
- Площадки мониторинга – все виды социальных медиа
  - Около 700 тысяч отдельных ресурсов, включая все крупнейшие блог-платформы, социальные сети, микроблоги с их миллионами аккаунтов

facebook.

блоги@mail.ru

twitter



В контакте

LiveInternet

Бlogger

LIVEJOURNAL



You Tube

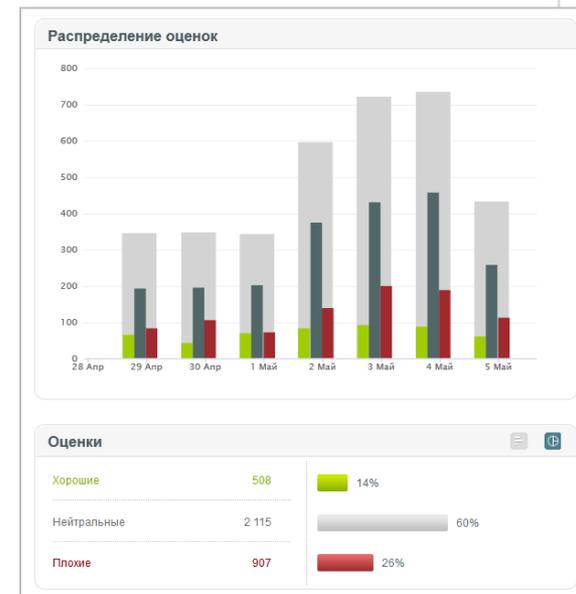
Яндекс  
маркет





# Крибрум: Анализ

- Собственные лингвистические технологии обеспечивают автоматическое определение (с учетом отраслевой специфики):
  - Тональности сообщений (надежность свыше 80%)
  - Тематики сообщения
  - Географии (для около 50% сообщений)
  - Первоисточников и дублей (в т.ч. нечетких) сообщений
- Расчет дополнительных показателей:
  - Охват аудитории
  - Взвешенное распределение оценок
  - Рейтинг популярности авторов
  - Выявление активных сообществ, приверженцев и критиков





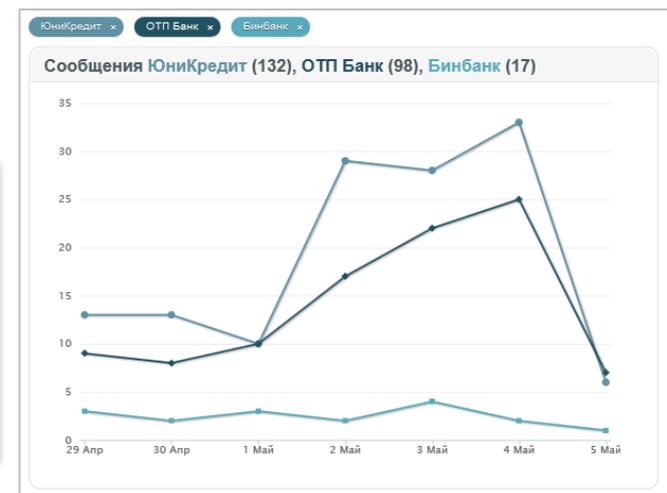
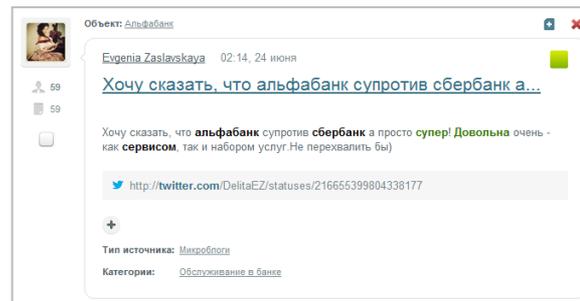
## Ключевая технология: лингвистический анализ естественного языка

- Правильная обработка отрицаний  
*Думал что он хороший, а оказалось все наоборот (оценка «плохо»)*
- Различение усилений  
*«не самый хороший» и «самый не хороший» (разная степень негатива)*
- Определение, к какому объекту относятся местоимения  
*Купил телефон. Он (КТО?) оказался так себе.*
- «Понимание» сравнений  
*Vodafone лучше чем bell / bell хуже всех*
- Оценка характеристик объекта по отдельности:  
*У vodafone голос не работает, зато интернет летает*  
(оценка «плохо» для услуги «голосовая связь» и оценка «хорошо» для услуги «доступ в Интернет»)
- Учет отраслевой специфики  
Оценочные термины могут нести разный смысл, будучи примененными к объектам из разных отраслей



# Крибрум: Визуализация и отчеты

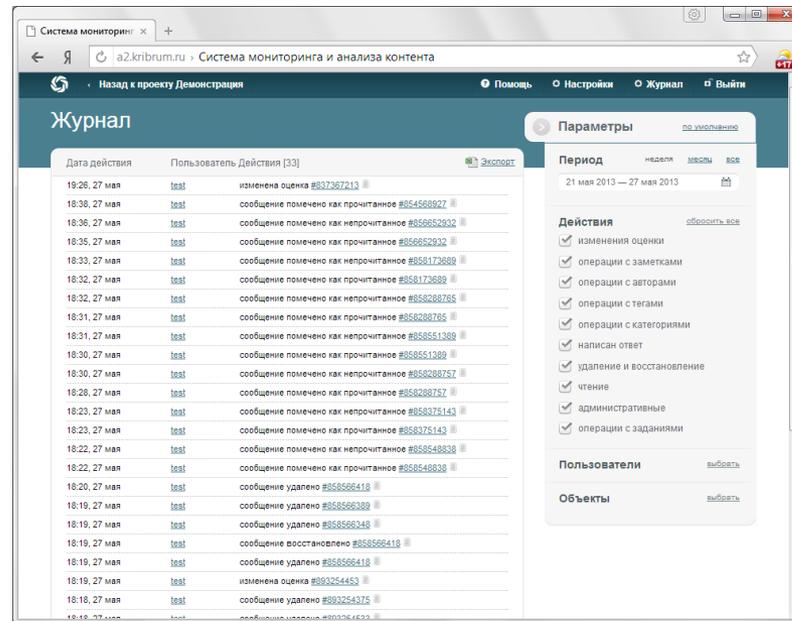
- Лента всех найденных сообщений
- Рейтинги авторов
- Гибкие фильтры, выборки по любым параметрам, «черные списки» и т.д.
- Отчеты:
  - Интерактивные динамические графики
  - Генерация отчетов по шаблону, рассылка по схеме
  - Аналитические отчеты от экспертов
- Экспорт в различные форматы





# Крибрум: Совместная работа

- Количество пользователей не ограничено
- Ролевой доступ пользователей
- Система распределения заданий
- Журналирование действий операторов в системе



Роль

  
 разрешить изменение данных

Объекты [Выбрать](#)

 все, кроме перечисленных

Источники

  
 все, кроме перечисленных

География [Выбрать](#)

Регион

  
 без географии  
 все, кроме перечисленных

Категории [Выбрать](#)

 без категорий  
 все, кроме перечисленных

Теги [Выбрать](#)

Имя тега

  
 без тегов  
 все, кроме перечисленных

Должны выполняться все условия  
 Должно выполняться хотя бы одно условие

[Отменить](#)



# Как работает система

## Настройка

### **KRIBRUM вместе с Заказчиком:**

- Определение объектов и площадок мониторинга

### **Эксперты KRIBRUM:**

- Лингвистическая настройка системы под Заказчика

## Сбор данных

### **Автоматически:**

- Поиск упоминаний с помощью собственной поисковой технологии + API соц.сетей
- Сбор атрибутов данных

## Обработка и анализ данных

### **Автоматически:**

- Обработка и анализ текста с помощью собственных лингвистических технологий
- Определение тематики
- Определение тональности
- Определение первоисточников и перепечаток
- Классификация по источнику, автору, географии и др.

## Визуализация

### **Автоматически:**

- Детализированные графические стандартные отчеты

### **Сотрудники Заказчика:**

- Построение любых нужных отчетов по встроенным фильтрам
- Экспорт в XLS, PDF



# Отраслевые решения

Максимальное качество сбора и анализа информации благодаря:

- Использованию специфических для отрасли словарей, классификаторов, лингвистических моделей и поисковых запросов
- Подбору отраслевых Интернет-ресурсов для мониторинга
- Поддержке отраслевых продуктовых категорий и тематик

Банки



Телекоммуникации



Авиаперевозки



**...и около 20  
других отраслей**

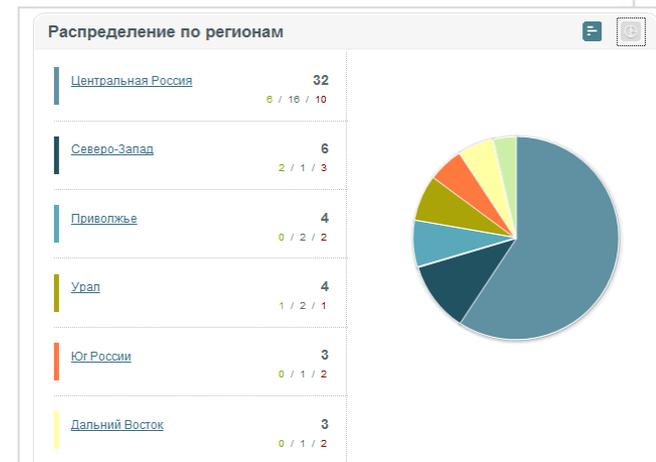


# Крибрум для маркетинговых исследований

- Восприятие потребителями бренда компании и конкурентов
- Мнения потребителей о продуктах и их различных аспектах («онлайн-фокус-группы»)
- Исследование потребителей – интересы, соц-дем, регионы и др.
- Территориальные особенности рынков
- Отслеживание динамики изменений

➔ Раннее определение рыночных трендов

➔ Эффективная маркетинговая стратегия

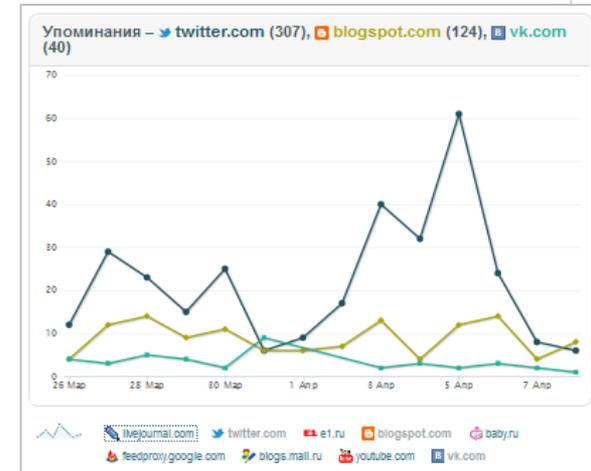




# Крибрум для маркетинговых коммуникаций и PR

- Исследования для разработки стратегии и плана продвижения
- Подбор онлайн-площадок
- Выявление лидеров мнений, «адвокатов» и критиков бренда
- Мониторинг восприятия акций в процессе проведения, коррекция «на лету»
- Оценка эффективности
- Мониторинг онлайн-СМИ
- Оперативное обнаружение информационных атак

- ➔ Лучшее таргетирование маркетинговых коммуникаций
- ➔ Эффективность продвижения



Отчеты | Сообщения 653 | Авторы 488 | Отправленные

Все авторы | Популярные | Активные | Новые | Критики | Приверженцы

Сортировать по: числу сообщений | рейтингу | числу перепечаток

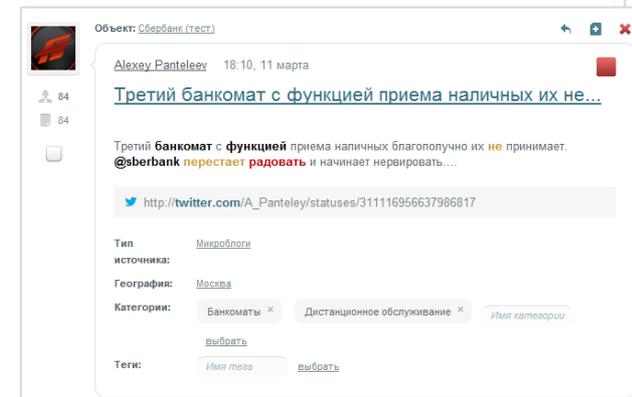
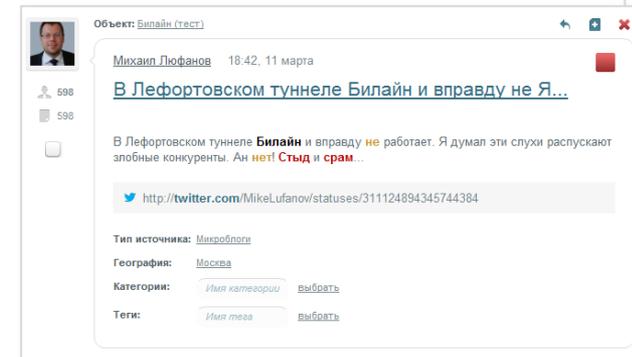
Авторы	Рейтинг	Сообщения
<b>BlueRhapsody</b> BlueRhapsody	185 голосов	5 5 / 0 / 0
<b>irenoginski</b> Iren Oginski	97 голосов	10 10 / 0 / 0
<b>KifriysBenni</b> Kirill Anchakov	37 голосов	22 22 / 0 / 0
<b>MCXavk</b> СярЕжжА Курин	9 голосов	4 4 / 0 / 0



# Крибрум для работы с клиентами и управления лояльностью

- Работа с негативными отзывами
  - Предотвращение распространения негатива, в т.ч. черного PR
  - Превращение недовольства в позитивный опыт общения с компанией
- Онлайн-поддержка клиентов
  - Ответы на вопросы и жалобы, опубликованные на любом сайте, а не только в корпоративном сообществе

- ➔ Развитие имиджа компании, с которой удобно и приятно иметь дело
- ➔ Соответствие ожиданиям клиентов, особенно молодых
- ➔ Оптимизация загрузки каналов поддержки





# Инструменты Крибрум для онлайн-поддержки

- Поиск вопросов и жалоб в Интернете
  - Автоматическое определение позитива и негатива
  - Автоматическая категоризация тематики
- Прямая связь с клиентами из системы
  - Интерфейс для ответа на сообщения в рамках сервиса
  - Ссылки на сообщения в Интернете
  - Профиль клиента с его постами и ответами на них
- Контроль работы операторов поддержки
  - Ролевой доступ
  - Система назначения и контроля выполнения заданий
  - Журналирование действий оператора
- API для интеграции с Call Center/CRM

Объект: Пусть говорят (твит)

Катя Гордон 20:55, 22 августа 2012

[Сергей Белоголовцев в „Пусть говорят“ - молодец!](#)

Сергей Белоголовцев в „Пусть говорят“ - молодец!

[http://twitter.com/Gordon\\_Katya/statuses/238318457828032512](http://twitter.com/Gordon_Katya/statuses/238318457828032512)

Тип источника: Микроблоги

География: Москва

Категории: Телепередачи × Или календарь выбрать

Теги: Или теги выбрать

Быстрый ответ [Войти в Twitter](#)

@Gordon\_Katya

126 [Ответить](#)

1 комментарий

Twitter

Vadim Oleynikov 21:00, 22 августа  
@gordon\_katya тоже смотрите/про "русскую душу", хорошо сказал

**Перепечатки (15)**

Сергей Белоголовцев в „Пусть говорят“ - молодец!

<http://twitter.com/sofo4ka/statuses/2...>  
София Желтова | 20:56, 22 августа

[http://twitter.com/\\_631072378629/stat...](http://twitter.com/_631072378629/stat...)  
Ler@j | 20:57, 22 августа

<http://twitter.com/svetbedn1/statuses...>  
Беднякова Светлана | 20:58, 22 августа

**Еще от автора**

[beelineдавайдосвиданья а что говорят вы не...](#)  
10:44, 24 июля

[beelineдавайдосвиданья beeline! Beeline! Ты что,...](#)  
10:32, 24 июля

[Беспредел, который устраивает Beeline с их давно...](#)  
10:19, 24 июля



# Крибрум для управления продуктами и сервисом

- Встроенные отраслевые категории для выявления мнений клиентов о продуктах и качестве сервиса. Сообщения распределяются по тематикам автоматически
- Автоматическое определение тональности сообщений
- Динамика интереса и эмоциональная окраска обсуждений

- ➔ Прямая обратная связь от клиентов
- ➔ Определение недостатков текущего предложения и обслуживания
- ➔ Разработка востребованных продуктов
- ➔ Повышение удовлетворенности клиентов

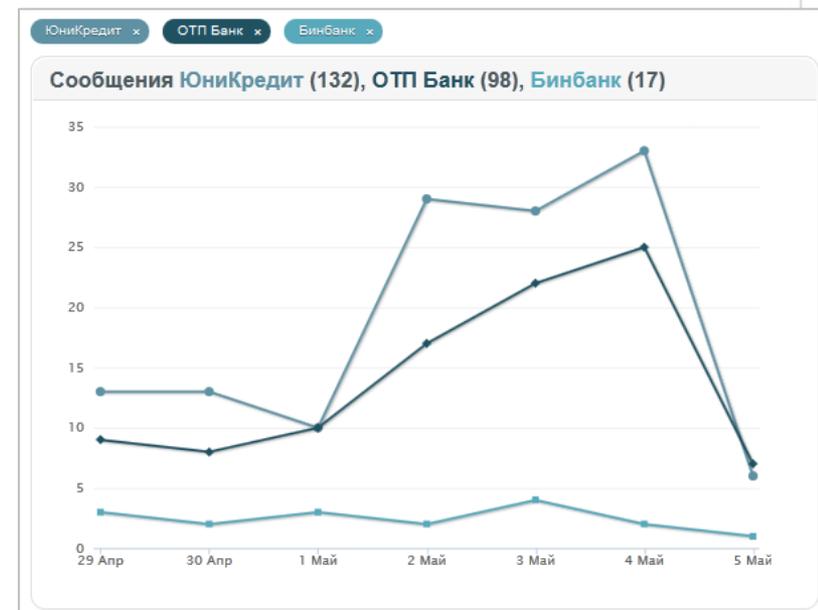




# Крибрум для конкурентной разведки

- Восприятие аудиторией конкурентов:
  - Учет чужих ошибок и использование работающих идей
    - Преимущества и недостатки продуктов и обслуживания конкурентов с точки зрения клиентов
    - Отношения аудитории к акциям и т.д.
  - Выявление позиций конкурентов в регионах, по продуктам и т.п.
- Сравнение с конкурентами по любому параметру

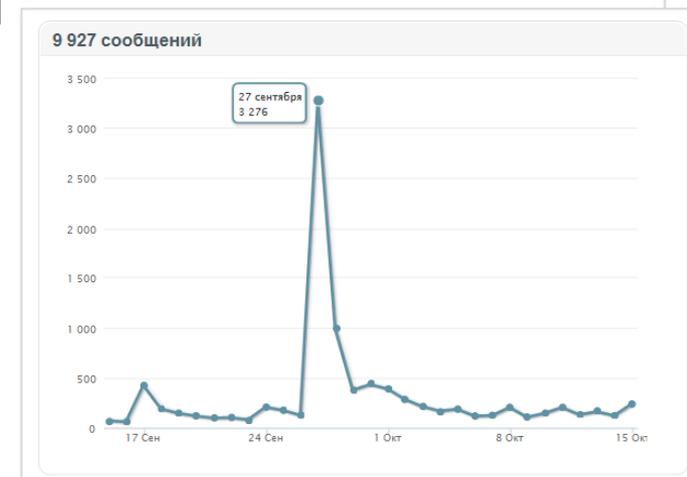
- ➔ Эффективная конкурентная стратегия
- ➔ Сохранение и увеличение доли рынка





# Крибрум для безопасности

- Мониторинг преждевременного раскрытия информации (утечки сведений о новых продуктах и проектах и т.п.)
- Детектирование появления в открытых источниках информации ограниченного доступа
- Оперативное выявление неправомерного/некорректного поведения сотрудников в Интернете
- Мониторинг информационных вбросов, черного PR
  - Определение первоисточников
  - Пики и динамика распространения
  - Активные площадки и авторы

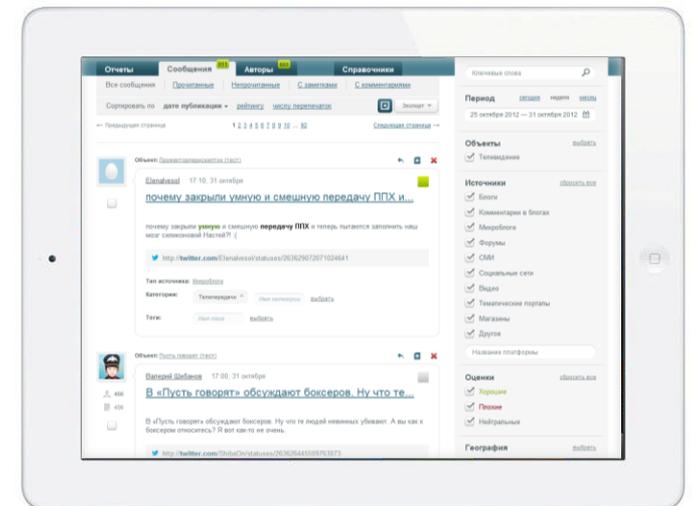




# Крибрум для руководства

Не только инструмент для работы сотрудников,  
но и средство контроля для топ-менеджмента

- Объективная картина положения дел в каждый момент:
  - Как клиенты воспринимают компанию в целом, ее отдельные продукты и уровень обслуживания
  - Что делают конкуренты, как относятся к этому клиенты
  - Что происходит в сфере PR, где и как обсуждаются другие VIP-персоны отрасли и т.д.
- Полная непредвзятая информация, не искаженная докладчиками
- Наглядная аналитика, в любое время доступная в любом браузере





# Дополнительные знания

Мониторинг отзывов на любую значимую для компании и ее клиентов тему (категория, теги)

Например:

- Уровень ТВ- / сотового сигнала
- Качество работы торговых представителей / партнеров
- Имидж VIP-персон
- .....

### Категории

Телевидение

<input type="checkbox"/> Анонсы	<input type="checkbox"/> Информационно-аналитические программы	<input type="checkbox"/> Реклама
<input type="checkbox"/> Ведущие	<input type="checkbox"/> Качество сотрудников	<input type="checkbox"/> Репортажи
<input type="checkbox"/> Вещание	<input checked="" type="checkbox"/> Качество приема	<input type="checkbox"/> Репортеры
<input type="checkbox"/> Виды телепередач	<input type="checkbox"/> Качество телепередач	<input type="checkbox"/> Руководство
<input type="checkbox"/> Внешний вид	<input type="checkbox"/> Комментаторы	<input type="checkbox"/> Сотрудники
<input type="checkbox"/> Воровство	<input type="checkbox"/> Компетентность	<input type="checkbox"/> Спортивные программы
<input type="checkbox"/> Время трансляции	<input type="checkbox"/> Личные качества	<input type="checkbox"/> Студия
<input type="checkbox"/> Грамотность	<input type="checkbox"/> Монтаж	<input type="checkbox"/> Съемки
<input type="checkbox"/> Детские программы	<input type="checkbox"/> Музыкальные программы	<input type="checkbox"/> Телеканалы
<input type="checkbox"/> Дикторы	<input type="checkbox"/> Новости	<input type="checkbox"/> Телепередачи
<input type="checkbox"/> Дикция	<input type="checkbox"/> Образовательные программы	<input type="checkbox"/> Телеэфир
<input type="checkbox"/> Журналисты	<input type="checkbox"/> Объективность	<input type="checkbox"/> Темы, сюжеты
<input type="checkbox"/> Звук	<input type="checkbox"/> Пресс-конференции	<input type="checkbox"/> Ток-шоу
<input type="checkbox"/> Изображение	<input type="checkbox"/> Продюсеры	<input type="checkbox"/> Участники
<input type="checkbox"/> Интервью	<input type="checkbox"/> Прямой эфир	<input type="checkbox"/> Фильмы, сериалы
<input type="checkbox"/> Интернет-вещание	<input type="checkbox"/> Развлекательные программы	
<input type="checkbox"/> Информативность	<input type="checkbox"/> Редакторы	

[Сохранить](#) [Отменить](#)



## Использование сервиса

- Облачный сервис с ежегодной оплатой (подписка)
- Ценообразование – на основе:
  - количества объектов мониторинга
  - количества языков мониторинга
- Отсутствуют ограничения по количеству рабочих мест, ключевых слов поиска, собираемых упоминаний, а также объему хранимых данных



## Преимущества Крибрум

- Специализированные отраслевые решения = учет специфики бизнеса
- Преднастроено экспертами, заказчику не нужно заниматься настройкой
- Собственные технологии = независимость от других сервисов
- Высокое качество поиска, фильтрация спама – до 95% его объема
- Охват всех типов соцмедиа, возможность добавления источников
- Сбор и анализ 100% русскоязычных сообщений Twitter
- Оперативность сбора данных – от 15 минут до 4 часов с момента публикации (собственный поисковый движок)
- Автоматическое определение тематики и тональности сообщений с точностью свыше 80% (собственные лингвистические технологии)
- Интерфейс для ответов на онлайн-сообщения из системы
- Поддержка профиля автора, архива его сообщений и истории ответов
- Расчет охвата аудитории, работа с дублями, гибкие фильтры и т.д.
- Ролевой доступ пользователей, поддержка совместной работы
- API для интеграции с корпоративными IT-системами (BI, CRM и т.д.)



## О компании «Крибрум»



Ашманов  
и партнеры

- Основана в 2010 году Группой компаний InfoWatch и компанией «Ашманов и партнеры» с целью разработки инновационной системы мониторинга и анализа социальных медиа
- Аккумулирует 8-летний опыт InfoWatch в области продвижения сложных программных продуктов и обслуживания крупных корпоративных клиентов, и 10-летний опыт компании «Ашманов и партнеры» в области разработки инновационных поисковых и лингвистических технологий



Закажите демонстрацию  
или получите тестовый доступ  
к сервису:

+ 7 (495) 258 2810

[info@kribrum.ru](mailto:info@kribrum.ru)

[www.kribrum.ru](http://www.kribrum.ru)