

Автоматизированная система мониторинга и анализа социальных медиа

InfoWatch KRIBRUM – облачный сервис мониторинга и анализа обсуждений выбранных объектов (брендов, компаний, персоналий) в Интернете: в социальных сетях, блогах и микроблогах, онлайн-СМИ, форумах, в тематических сообществах, отзывах интернет-магазинов и других площадках.



InfoWatch KRIBRUM дает полную структурированную картину восприятия онлайн-аудиторией компании и ее деятельности в виде количественной оценки и динамики интереса и эмоционального восприятия.

Сервис используется компаниями, работающими на конкурентных потребительских рынках, с целью:

Управление репутацией

Управление потребительским опытом и лояльностью

- Онлайн-поддержка клиентов – ответы на вопросы и жалобы в сообществах и в личных блогах
- Развитие отношений с клиентами, прямые коммуникации

Предотвращение распространения негатива

- Отработка отрицательных отзывов, превращение критиков в сторонников
- Оперативное обнаружение информационных войн и «черного PR»

Эффективность маркетинга

Продвижение

- Мониторинг имиджа брендов и информационной среды компании
- Выявление активных сообществ, лидеров мнений, «адвокатов» и «критиков» бренда
- Мониторинг восприятия аудиторией компаний продвижения, измерение их эффективности

Исследования

- Выявление рыночных тенденций, особенностей региональных рынков
- Исследование потребителей и конкурентов

Развитие продуктов

- Развитие востребованных продуктов и услуг с учетом отзывов потребителей

Информационная безопасность

- Отслеживание неправомерного распространения корпоративной информации
- Быстрое обнаружение фактов ненадлежащего поведения сотрудников в Интернете

Отраслевые решения

Преднастроенные вертикальные решения InfoWatch KRIBRUM обеспечивают максимальное качество сбора и анализа релевантной тематической информации благодаря:

- использованию специфических отраслевых словарей, классификаторов, лингвистических моделей
- подбору отраслевых Интернет-ресурсов для мониторинга
- поддержке отраслевых продуктовых категорий и тематик.

Сегодня репутация строится и разрушается в социальных медиа, которые созданы для обмена впечатлениями людей.

Пользователи Интернет – из них в соцмедиа:

В мире: 2 000 000 000 – 82%

В России: 60 000 000 – 89%

Наши главные клиенты:



Вертикальные решения:

- Банковский сектор
- Телекоммуникации
- Авиаперевозки
- Потребительские бренды
- Органы гос. управления



Основные функциональные возможности

Эффективный сбор информации

- Оперативность поиска на всех типах веб-ресурсов
- Высокая полнота сбора сообщений, благодаря использованию собственной поисковой системы и API соц. сетей
- Предоставление релевантных данных, фильтрация до 95% спама

Анализ данных

- **Собственные лингвистические технологии**, учет отраслевой специфики бизнеса
- **Автоматическое определение тональности** высказывания с достоверностью выше 80%
- **Автоматическое определение тематики** сообщений, возможность добавления меток вручную
- Выявление наиболее активных и влиятельных сообществ и авторов, критиков и адвокатов бренда
- Поддержка профилей авторов с архивом сообщений и историей взаимодействия с ними
- Расчет охвата аудитории сообщений
- Выделение перепечаток и первоисточников
- Сравнение с конкурентами по любому параметру
- Поддержка русского, английского, арабского языков

Интерактивная связь с аудиторией

- Ответы на сообщения из интерфейса системы
- Прямые ссылки на обсуждения

Совместная работа

- Ролевой доступ пользователей
- Журналирование действий операторов в системе

Отчеты и экспорт

- Отчеты доступны онлайн в любое время
- Интерактивные графики строятся на основе гибких фильтров для выборки данных
- Экспорт в XLS, XML и др.
- Полный текст сообщений доступен в рамках системы
- Архив всех найденных сообщений

Развертывание и интеграция

- Мгновенная доступность, работа через веб-интерфейс, без установки дополнительного ПО
- API для интеграции с IT-системами (BI, CRM и т.д.)

