

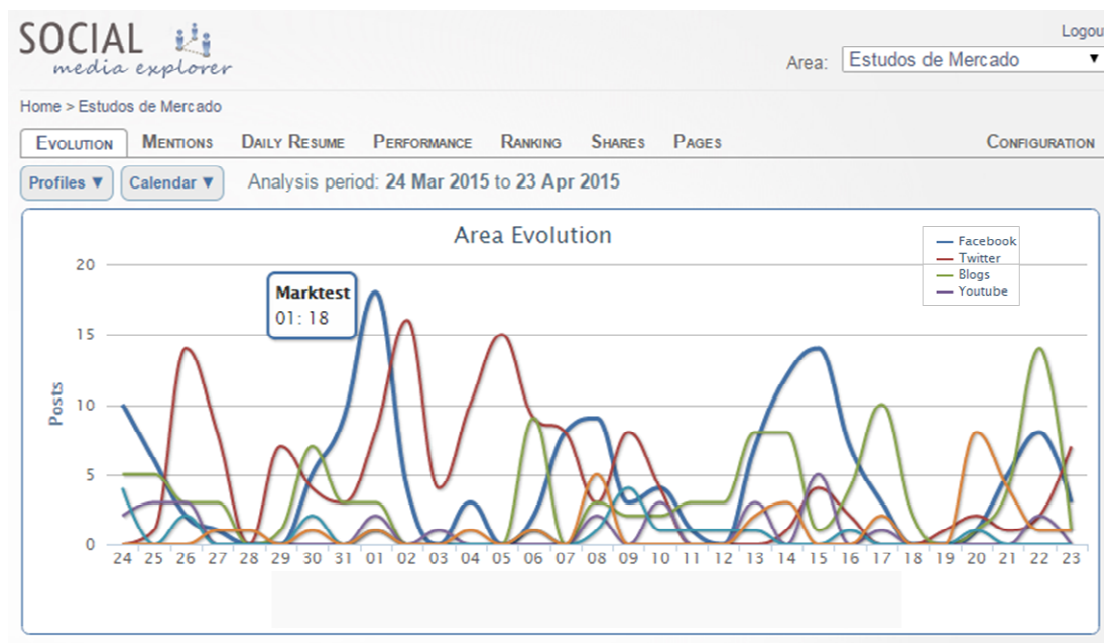
# SOCIAL

*media explorer*

## Monitorização e Análise de Marcas nos Social Media

---

Este documento é propriedade intelectual da MediaMonitor – Software e Informação para a Comunicação Social, estando proibida a sua utilização e reprodução fora do âmbito desta proposta, sem expressa autorização escrita.



O **Social Media Explorer** monitoriza e analisa blogues, *twitters*, RSS Feeds, páginas de *Facebook*, Youtube, Fóruns, Comentários em Notícias de publicações online, entre outras, onde as conversas sobre a sua marca acontecem. Identificamos *Key Opinion Leaders*, analisamos o feedback dos cibernautas, ouvimos sugestões, críticas, recomendações e todo o tipo de referências à marca ou temas.

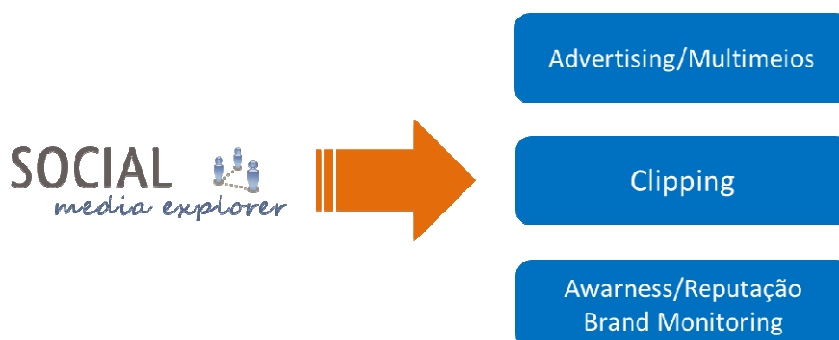
Actualmente o mercado/empresas necessitam de **monitorizar o que é colocado nas diversas redes sociais**, não apenas para reagir relativamente a situações de gestão de crise (com a marca ou com a personalidade que representa a marca p.e.), mas também para perceber o que está em voga tanto no sector como na concorrência.

Dado o crescente investimento e presença das marcas nas redes sociais, o **Social Media Explorer** trata-se de uma **poderosa ferramenta de monitorização e análise regular do BUZZ nas redes sociais**.

## ENQUADRAMENTO

Na plataforma online **Social Media Explorer** do Gupo Marktest é possível aceder a toda a informação monitorizada pelo serviço, menções nas redes sociais, posts de blogs e fóruns, notícias de RSS Feeds e ter acesso aos vídeos youtube que falem sobre as marcas ou tema do cliente assim como da concorrência. A plataforma funciona com acesso personalizado e possibilita a realização de análises (quantitativas e qualitativas). Com os serviços de monitorização e análise **Social Media Explorer** são enviados alertas com a informação recolhida sobre marcas do perfil indicado.

Este serviço dispõem de diversas funcionalidades: edição de posts, atribuição de categorização (por exemplo, assistência, campanhas, produtos, etc), classificação qualitativa de “sentimento” dos posts recolhidos e a visualização de dados oficiais de investimento publicitário das inserções (TV, Rádio, Imprensa, Outdoor) das marcas monitorizadas.

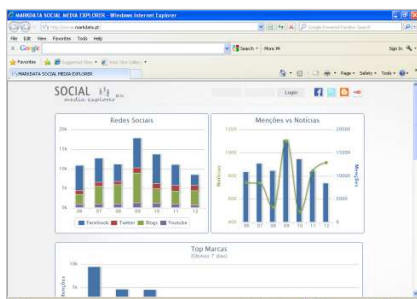


O Social Media Explorer disponibiliza informação que permite aumentar o grau de envolvimento das marcas com o *público*, através de:

- **Acesso a serviço de monitorização de vários canais de social media com a qualidade Marktest**, incluindo blogues e foruns, sites de vídeo e de partilha de imagens.
- **Envio de Social Media Reports diários / semanais / mensais** de visualização de posts e avaliação do impacto das palavras-chave nos social media.
- Identificação, *status* de **imagem e reputação junto dos formadores de opinião**.

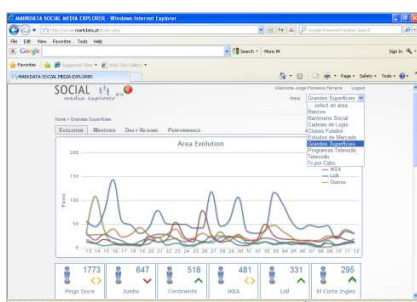
## DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A informação é acedida pelo utilizador através do website <http://social.markdata.pt>, onde estão inseridas todas as menções recolhidas pelo serviço. Complementarmente, são enviados diariamente alertas por email para visualização rápida do utilizador, assim como para possibilitar a sua reacção (p.e. gestão de crise da marca, oportunidade de negócio, identificação de *opinion leaders*, entre outros). A informação é disponibilizada diariamente na plataforma online, em tempo real, através de alertas diários e relatórios mensais de avaliação da performance das marcas.

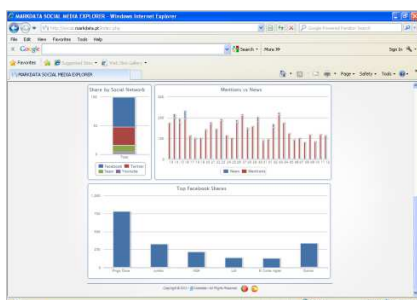


<http://social.markdata.pt>

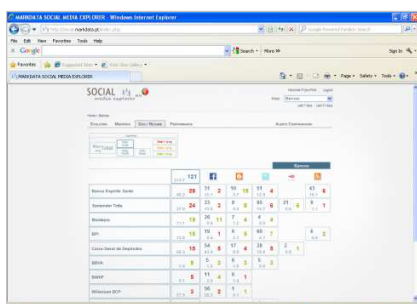
O acesso à plataforma online Social Media Explorer é feito através de Username e Password.



Acesso a vários sectores e/ou marcas e/ou personalidades para análise de informação, comentários ou posts colocados nas diferentes redes sociais ou blogues nacionais. Visualização diária dos comentários, bem como acesso à performance contínua da comunicação da marca.

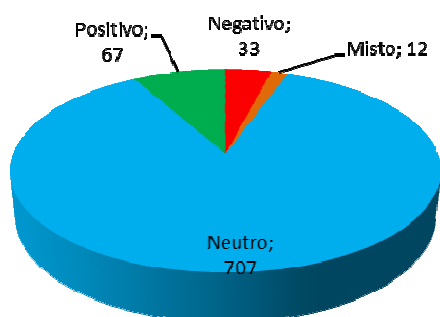


Visualização dos comentários e posts colocados nos diferentes social media monitorizados e acesso a várias análises.



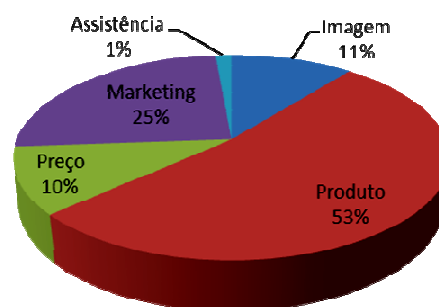
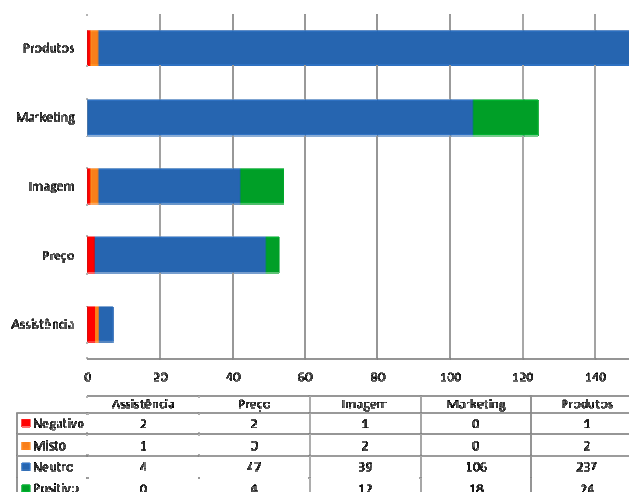
**Avaliação de evolutivos** em qualquer das plataformas monitorizadas, RSS Feeds, Youtube, Páginas de Facebook, Twitters e Blogues. Acesso a **análises de sentimento** (dependendo da subscrição efetuada, com possibilidade de integração da informação com outros serviços e estudos do Grupo Marktest).

### Ex. ANÁLISES DE SENTIMENTO:



Rede	Posts
Fóruns	322
Twitter	208
Facebook	176
News	78
Blogs	35
Total	819

### Ex. CLASSIFICAÇÃO DE MENÇÕES POR CATEGORIAS:



No separador **Daily Resume** é disponibilizada a informação comparativa de inserções nas diferentes redes:

Ex. Festivais de Musica:

	124.8	244	
Rock in Rio	98.2	215	178 163

Período em análise – último mês

178 = Nº Máximo de inserções Facebook num dia

60,6 = Nº Médio de inserções Facebook diário

163 = Nº Total de inserções Facebook no dia anterior

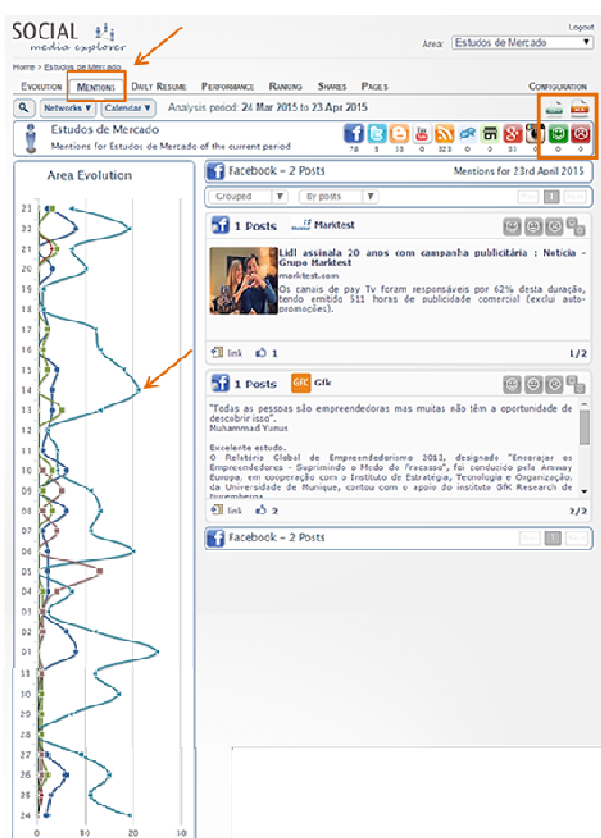
244 = Total de inserções do sector em análise no dia anterior

124,8 = Nº Médio de inserções diário para o sector em análise

215 = Nº Total de inserções nas diversas social media analisadas do dia de ontem

92,8 = Nº Médio de inserções diário nas diversas social media analisadas

Para aceder/visualizar os diversos conteúdos recolhidos nos diversos social media analisados, o utilizador deverá clicar no gráfico de evolução diária, dentro do separador **Mentions**, e no dia que pretende analisar (figura em baixo):



Disponível o acesso à funcionalidade de edição que permite apagar posts “sem relevância” para análises posteriores e para classificação de sentimento das menções (Positiva, Negativa, Neutra ou Mista)

## ALERTAS DIÁRIOS

Os alertas correspondem ao envio automático diário por email da evolução do número de menções recolhida da marca/ cliente. Existe a possibilidade de configurar um número limite de menções para o envio automático do alerta ( p.e. configuração de alerta automático a partir de dez menções da marca).

## RELATÓRIO REGULAR

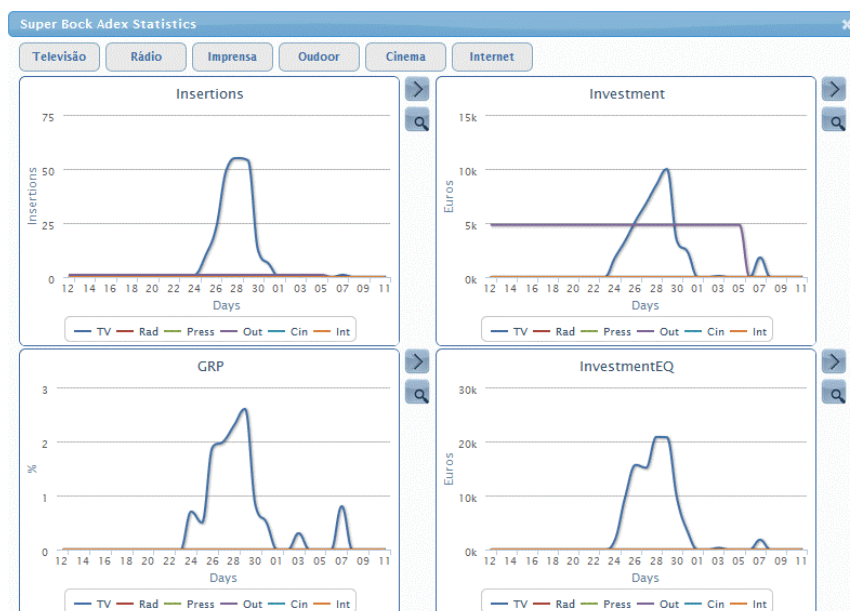
Relatório automático que pode ser diário, semanal ou mensal e que resume qualitativamente as menções/posts que estão a gerar mais *buzz* nas redes sociais.

O relatório é extraído da análise de menções do **Social Media Explorer** e mostra o ranking das menções mais populares nas várias redes, lista das palavras mais usadas e um excerto do contexto em que as mesmas foram utilizadas.

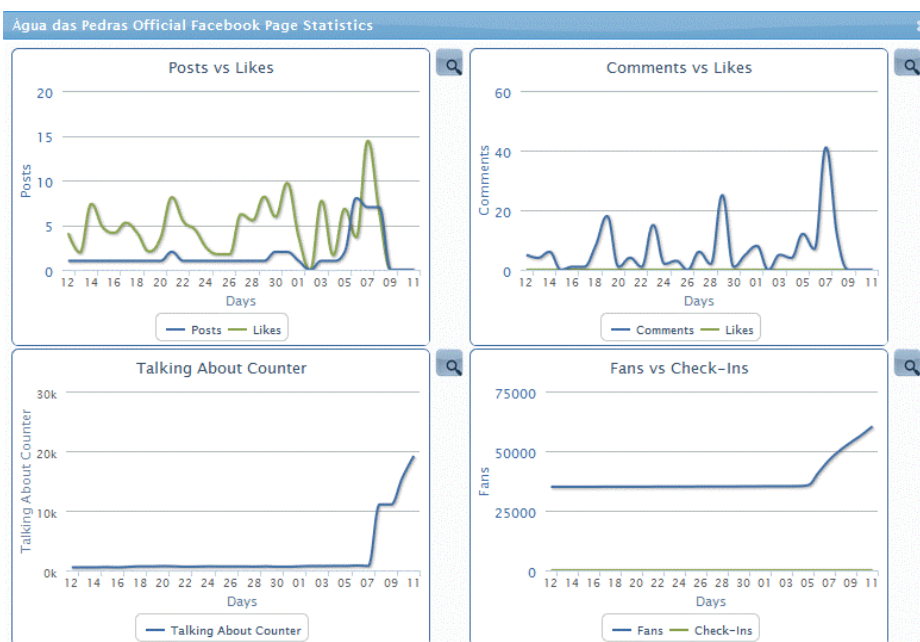
## ANÁLISE PERFORMANCE

A análise Performance disponibiliza ao utilizador o cruzamento de informação da plataforma com estudos de referência do Grupo Marktest, possibilitando a avaliação do buzz gerado nos Social Media e a sua teve correlação, ou não, com outras actividades de comunicação da marca. Nesta análise comparam-se menções, atividade da página facebook da marca, notícias, *Word Cloud* (conjunto de palavras/expressões mais usadas nas menções da marca), investimento em publicidade das marcas e dados de folhetos promocionais das insígnias da distribuição, tudo integrado numa única análise. Assim, torna-se imediata a avaliação se o Buzz gerado nos Social Media teve influência do investimento publicitário efectuado nesse período, se foi comunicada alguma promoção em folheto, se advém de notícias veiculadas nos OCS. Esta avaliação é possível para a marca do utilizador bem como para análises concorrenciais.

No separador performance, especificamente para a análise investimento publicitário, é possível efetuar um *drill down* e obter informação com maior detalhe da marca relativamente ao seu **investimento em publicidade** na media tradicional (por segmentação de meios, nº de inserções, etc):



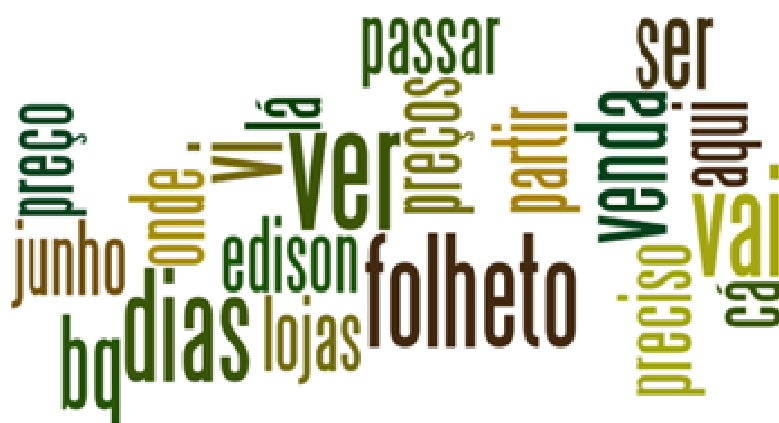
Ou p.e. uma análise mais detalhada da página de Facebook das marcas subscritas:



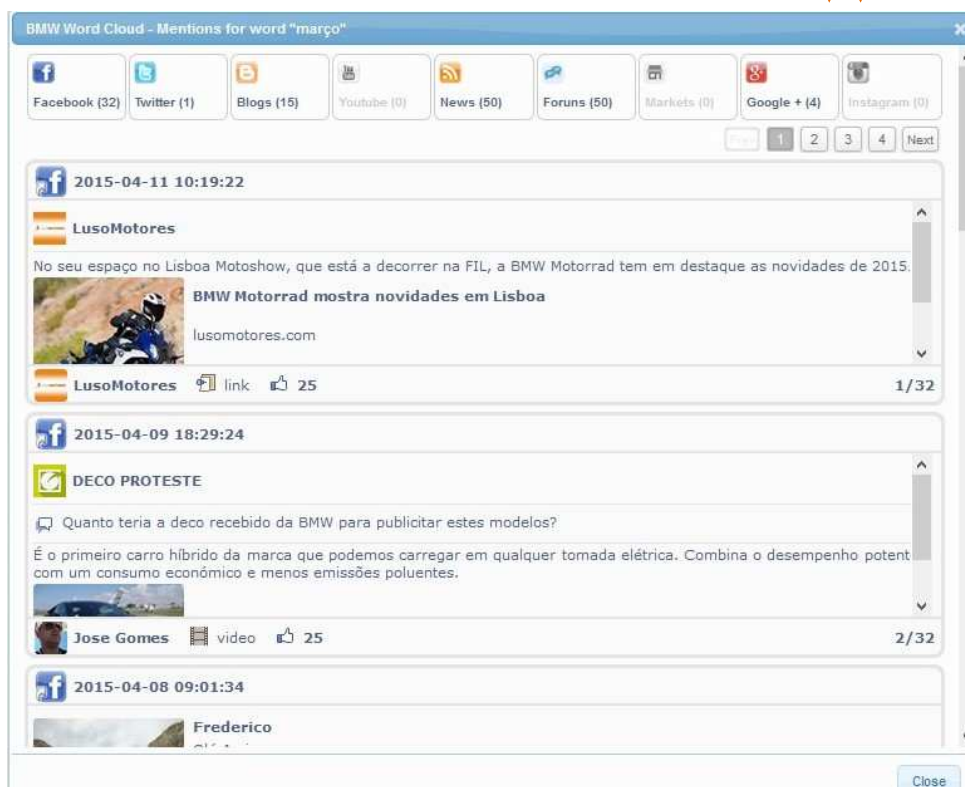


## ANÁLISE WORD CLOUD

Através da análise **Word Cloud**, o utilizador tem conhecimento das expressões mais utilizadas nas menções da marca, nas diferentes redes monitorizadas, sendo o tamanho das palavras proporcional ao número de vezes que são utilizadas.



Ao clicar em cada uma das expressões na Word Cloud, acede-se a uma janela com uma listagem identificando os posts e menções em cada suporte monitorizado (Twitter, Facebook, Fóruns, Blogues, Rss Feeds, Youtube, Google +, etc).




## RANKING

A análise de ranking permite para um determinado período (uma semana por defeito), uma visão da evolução das menções de determinada marca em comparação com a concorrência. Esse período de uma semana poderá ser configurável para que seja quinzenal, mensal, etc. O *output* da informação é exportável para pdf e poderá também vir a ser configurável para que seja enviado por e-mail.

Top 5 – Bancos								
	September	October	f	t	e	u	s	
 Caixa Geral de Depósitos	1° 7203	1° 29530	28854	284	196	31	165	
 Millennium BCP	2° 7015	2° 8130	7241	357	213	125	194	
 BPI	5° 1429	3° 5815	5002	479	169	18	147	
 Banco Espírito Santo	3° 1593	4° 2546	1992	293	117	12	132	
 Montepio	4° 1529	5° 1933	1677	127	44	18	67	

## ANÁLISE PAGES

Nesta análise temos acesso ao ranking dos posts das páginas oficiais das marcas, podendo esse mesmo ranking ser extraído pelo número de likes, número de partilhas ou número de comentários, e, ainda, através da opção “best of”, ter o ranking do melhor post de cada marca em comparação com o melhor post de outras marcas. Ainda, é possível exportar esses dados para Excel, não apenas os posts mas também os comentários associados.


SOCIAL  BETA

Area: Tecnologia e Equipamentos

Home > Tecnologia e Equipamentos



EVOLUTION MENTIONS DAILY RETUME PERFORMANCE RANKING SHARES PAGES CONFIGURATION

Networks Profiles Calendar Analysis period: 24 Mar 2015 to 23 Apr 2015

1  **LG Electronics**  LG Portugal 12 1 1 14 23 Apr 2015

O design exclusivo dos fios retráteis que ligam os auriculares ao suporte de pescoço proporcionam grande conforto de utilização ideal para usares numa boa corrida! <http://goo.gl/1SEk9>




2  **HP**  HP Portugal 3 0 0 3 23 Apr 2015

Seja em que ângulo for, o HP Spectre x360 está sempre operacional!


 HP Spectre x360  
[youtube.com](http://youtube.com)



Com o novo HP Spectre x360 a funcionalidade junta-se à flexibilidade num design elegante. Seja em que ângulo for, o Spectre x360 está sempre operacional.

3  **Huawei**  Huawei 11 3 7 79 23 Apr 2015

Huawei P8, o próximo nível de beleza.

Junta-se à 4G e no unboxing do novo smartphone da Huawei. Como vai poder ver, um dos smartphones mais equilibrados, a mais pura expressão de um conceito de design que proporciona beleza e tecnologia. Começa logo pela capa especial, mais detalhes em breve.

 Huawei P8 Unboxing & Primeiras impressões - Português  
[youtube.com](http://youtube.com)

4  **HP**  HP Portugal 4 0 1 5 22 Apr 2015

## SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

O suporte e assistência técnica é prestado por técnicos do Grupo Marktest e está disponível através de serviço telefónico e online nos 5 úteis dias da semana.