



+7 (495) 938-84-55, 938-73-28, 220-65-85

info@goodwillup.ru

www.goodwillup.ru

www.reputationonline.ru

Мониторинг упоминаний Компании

в социальных медиа

Еженедельный отчет

за период с 04 июля 2011 года по 10 июля 2011 года

Содержание

Введение	3
Площадки	3
Тематика	4
Тональность.....	5
Регионы	6
Тональность и тематика упоминаний Компании по регионам	7
Тематика и тональность упоминаний Компании по площадкам	8
Сообщения экспертов отрасли	9
Приложение 1. URL-ссылки на сообщения экспертов отрасли	10

Введение

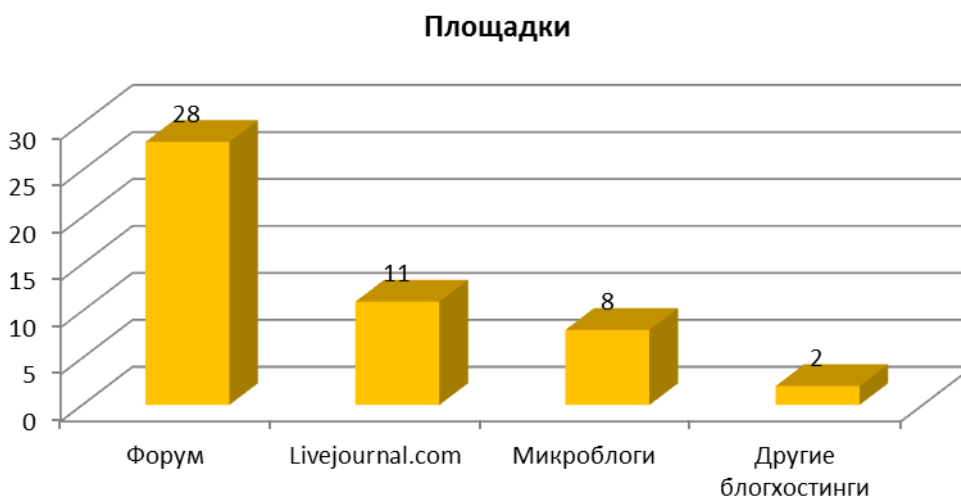
Мониторинг социальных медиа осуществлялся по следующим ключевым словам:

- Компания
- Company
- Определенная услуга компании
- Проекты компании

В ходе мониторинга было выявлено 49 релевантных упоминаний, опубликованных пользователями в период с 04 июля 2011 г. по 10 июля 2011 г. При проведении мониторинга отбирались только релевантные публикации, т.е. записи, в которых упоминается Компания или говорится о какой-либо услуге компании. Нерелевантными сообщениями признавались бессодержательные упоминания Компании, состоящие, как правило, из одного слова, контекстные упоминания, различные объявления, спам.

- По ключевому слову «Компания» было найдено 37 упоминаний.
- По ключевому слову «Company» было найдено 6 упоминаний.
- По ключевому слову «Определенная услуга компании» было найдено 4 упоминания.
- По ключевому слову «Проекты компании» было найдено 2 упоминания.

Площадки



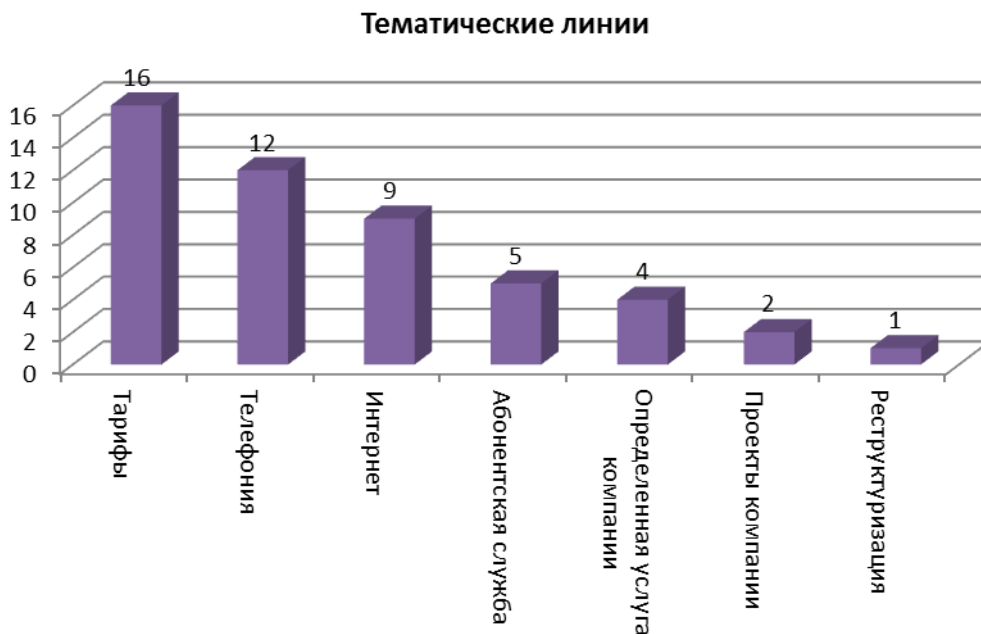
Больше всего постов за исследуемый период было опубликовано на форумах – 28 (57%) постов.

На блогхостинге LiveJournal.com было опубликовано – 11 постов (23%).

В микроблогах было обнаружено 8 (16%) релевантных постов.

На другие блогхостинги (Блоги@Mail.ru, LiveInternet) приходится 2 поста (4%).

Тематика



Наиболее популярной темой, которая обсуждается в сообщениях пользователей, является тема тарифов на услуги Компании – эта тема упоминалась в 16 (32,6%) постах. [Пример](#).

Тематическая линия «Телефония» была затронута в 12 (24,5%) сообщениях пользователей. [Пример](#).

Про интернет-услуги Компании говорилось в 9 (18,4%) постах. [Пример](#).

Упоминания о работе абонентской службы Компании говорилось в 5 (10,2%) сообщениях. [Пример](#).

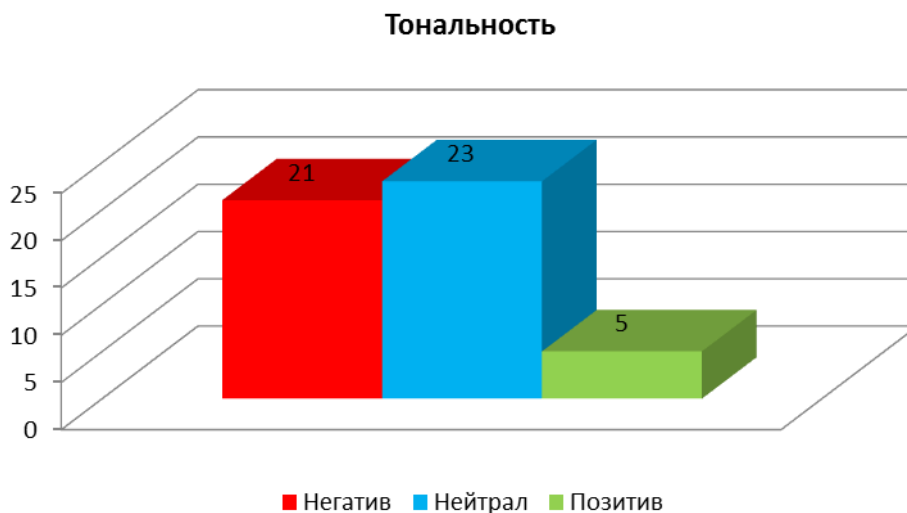
Немногим меньше упоминалась Определенная услуга компании – 4 упоминания, что составляет 8,2% от общего количества обнаруженных релевантных сообщений. [Пример](#).

О проектах Компании писалось в 2 (4,1%) сообщениях. [Пример](#).

Всего 1 (2%) [упоминание](#) встретилось о реструктуризации Компании.

Тональность

Каждому релевантному сообщению присваивалась эмоциональная тональность: позитив, негатив или нейтрал.



21 из 49 (42,9%) постов имеют негативную эмоциональную окраску. В основном это связано с повышением тарифов на услуги компании с 1 июля 2011 года. Также встречаются посты про низкое качество интернет-услуг Компании и проблемы, связанные с работой абонентской службы Компании. Имела место конфликтная ситуация, связанная с обвинением Компании в мошенничестве ([ссылка](#)), причем официальные представители Компании в комментариях к исходному сообщению отмечены не были.

5 из 49 (10,2%) постов имеют позитивную окраску. Эти сообщения связаны с выгодными тарифными планами на интернет-услуги Компании.

23 из 49 (46,9%) поста имеют нейтральную окраску. Как правило, это посты новостного характера, сообщения о новых тарифах на услуги Компании.

Регионы

Все релевантные сообщения были разделены по региональной принадлежности на 6 федеральных округов: Северо-западный федеральный округ (СЗФО), Центральный федеральный округ (ЦФО), Приволжский федеральный округ (ПФО), Южный федеральный округ (ЮФО), Уральский федеральный округ (УФО), Сибирский федеральный округ (СФО). Отдельно были отмечены сообщения абонентов зарубежных филиалов Компании (Зарубежье). В случае, если не удавалось определить регион, то сообщению присваивалась пометка РФ-Прочее.

Общая картина распределения обнаруженных релевантных сообщений по регионам следующая:



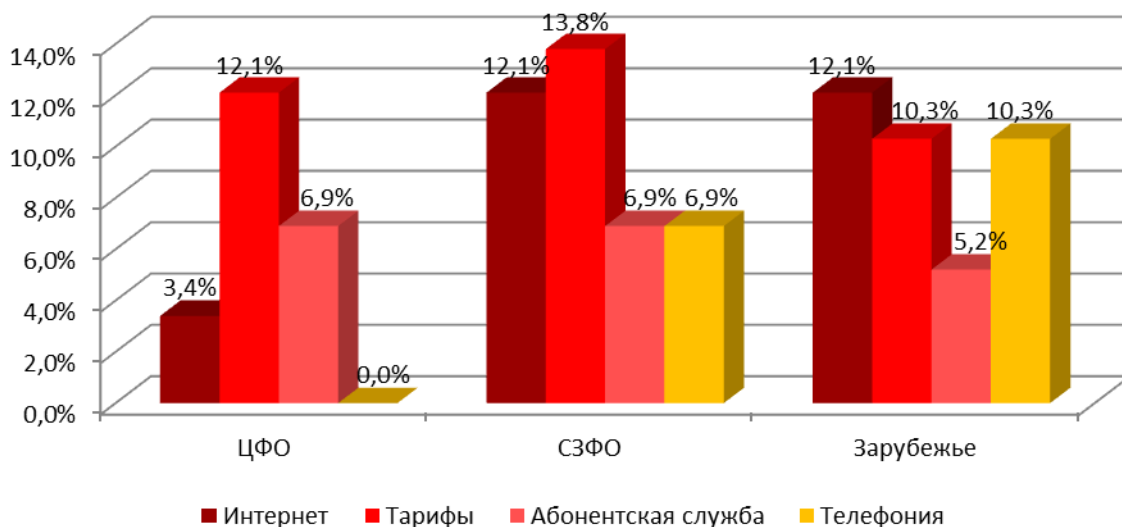
Наибольшее количество сообщений было написано пользователями Центрального (27% всех сообщений) и Северо-западного (24,8%) федеральных округов, а также зарубежных регионов (12,1% постов). Наименее активны были пользователи Южного (7,5%), Сибирского (5,1%), Уральского (4,2%) и Приволжского (3,5%) федеральных округов.

Сообщения, которым не представляется возможным присвоить региональный признак, составляют 15,8% от всех найденных релевантных сообщений.

Тональность и тематика упоминаний Компании по регионам

Ниже приведена диаграмма распределения негативных упоминаний по трем наиболее обсуждаемым тематическим линиям («Тарифы», «Телефония», «Интернет», «Абонентская служба») среди клиентов Компании Центрального, Северо-западного федеральных округов, а также зарубежных регионов.

Негативные упоминания Компании по регионам

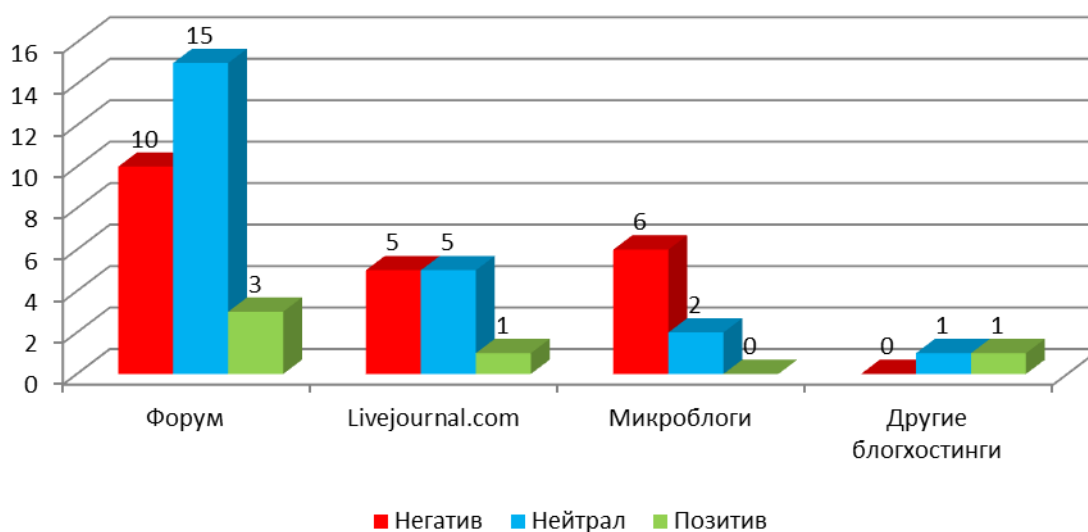


Как видно из диаграммы, клиенты Компании, проживающие в Центральном ФО, Северо-западном ФО, а также в зарубежных регионах, особенно жалуются на стоимость тарифных планов. Негативные отзывы на темы «Телефония», «Интернет», «Абонентская служба» встречаются реже.

Клиенты Компании остальных регионов в меньшей степени высказывались в негативном ключе об услугах и сервисе Компании.

Тематика и тональность упоминаний Компании по площадкам

Тональность упоминаний по площадкам



Наибольшее количество негативных упоминаний встречается на форумах. Это объясняется появлением темы «[Куда пропал интернет?!](#)» на форуме «Провайдер». Также на форумах встречается 15 сообщений нейтрального характера, в основном это обсуждения новостей Компании. Позитивно окрашенных упоминаний на форумах встречается всего 3.

На блогхостинге LiveJournal.com опубликован пост «[Пост про платежи](#)», в котором пользователь жалуется на невозможность оплаты услуг Компании с официального сайта.

6 из 8 твитов в микроблогах носят негативный эмоциональный характер, связанный с резким отношением к повышению тарифов на услуги Компании с 01 июля 2011 г.

Сообщения экспертов отрасли

Среди 49 релевантных русскоязычных упоминаний Компании насчитывается 3 сообщения экспертов и журналистов отрасли. Среди них:

- Валентин Юров – редактор журнала "Отраслевик";
- Николай Рольф – колумнист в i-otrasl.ru;
- Валентина Царских –журналист.

Эксперты обсуждали в вопросы развития услуг Компании в [сообществе LiveJournal.com](#) и [личных блогах](#).

Со ссылками на все упоминания Компании экспертами отрасли вы можете ознакомиться в [Приложении 1](#).

Приложение 1. URL-ссылки на сообщения экспертов отрасли

Дата	URL-ссылка
5 июля 2011 г.	http://reputationline.livejournal.com/
5 июля 2011 г.	http://reputationline.livejournal.com/
9 июля 2011 г.	http://www.goodwillup.ru/