

HOUSTON! BAJ VAN?

SOCIAL MEDIA COMMAND CENTRE

BIG DATA ALAPOKON

PONORI-THEWREWK AJTONY

PARTNER, T-SYSTEMS

Budapest Data Fórum, 2015. 06. 03.

 T-Systems

# TEMATIKA

- Alapfogalmak
- Social Media Command Centre bemutatása
- Tipikus felhasználási esetek
- SMCC pilot projekt

# ALAPFOGALMAK

# SZENTIMENT ELEMZÉS

+

„Nem rég voltam koncertjén  
fantasztikus volt!!”

„ Szép volt lányok! Grat”

„ Csodaszép helyen jártatok, tavaly  
én is voltam ott <3”

—

„ 21 óra óta elviselhetetlen a  
hangerő Csillaghegyen!”

„ Ha megszólal nem mond igazat”

„ Sajna igaz, nagyon kicsiket de  
akadozik. Két nap után  
visszavitem.”

0

„Én meg egy sört kérek :3”

„ A vezér ezt akarja....”

„ ha jól tudom a gyerek nem ül  
elől, ha meg igen, akkor már nagy,  
amúgy is be kell övezni...”

# VÉLEMÉNYVEZÉREK

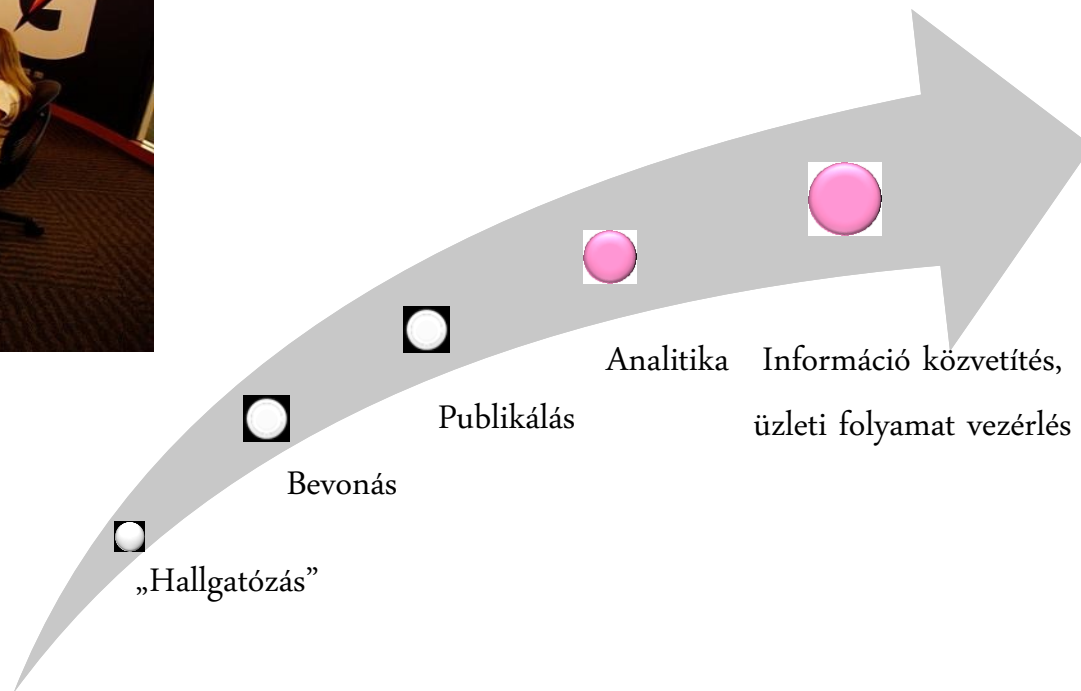
Felhasználók, akik:

- Aktivitása kimagasló
- Jellemzően pozitív/negatív irányból kommunikálnak
- Népes követői táboruk van – sokan figyelnek rájuk
- Egyéb szempontok alapján a viselkedésük alapján kiemelhetők



SOCIAL MEDIA COMMAND CENTRE  
BEMUTATÁSA

# SMCC FOGALMA, FEJLŐDÉSI FÁZISAI



# TIPIKUS FELHASZNÁLÁSI ESETEK



# KRÍZIS HELYZETEK KEZELÉSE

- Krízis detektálás
  - Közösségi média, vagy belső rendszerek
- Krízis helyzetek kezelése
  - Véleményvezérek bevonásával
  - Aktív kommunikáció

Analitika szerepe:

- Véleményvezérek azonosítása
- Szentiment elemzés



# KAMPÁNY TEVÉKENYSÉG TÁMOGATÁSA

- Social media kampány
  - Social media – mint felület
- Felhasználók aktivizálása, bevonása
- Adatvezérelt termék- vagy szolgáltatás bevezetés



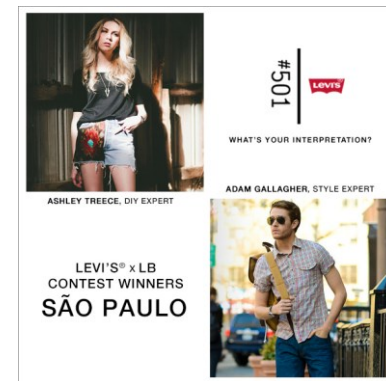
Analitika szerepe:

- Célcsoport képzés
- Kampány visszhang elemzés
- Véleményvezérek azonosítása



# RENDSZERES MONITORING

- Általános vállalati brand figyelés
- Aktív közösségépítés
- Véleményvezérek aktivizálása, bevonása
- Versenytárs elemzés



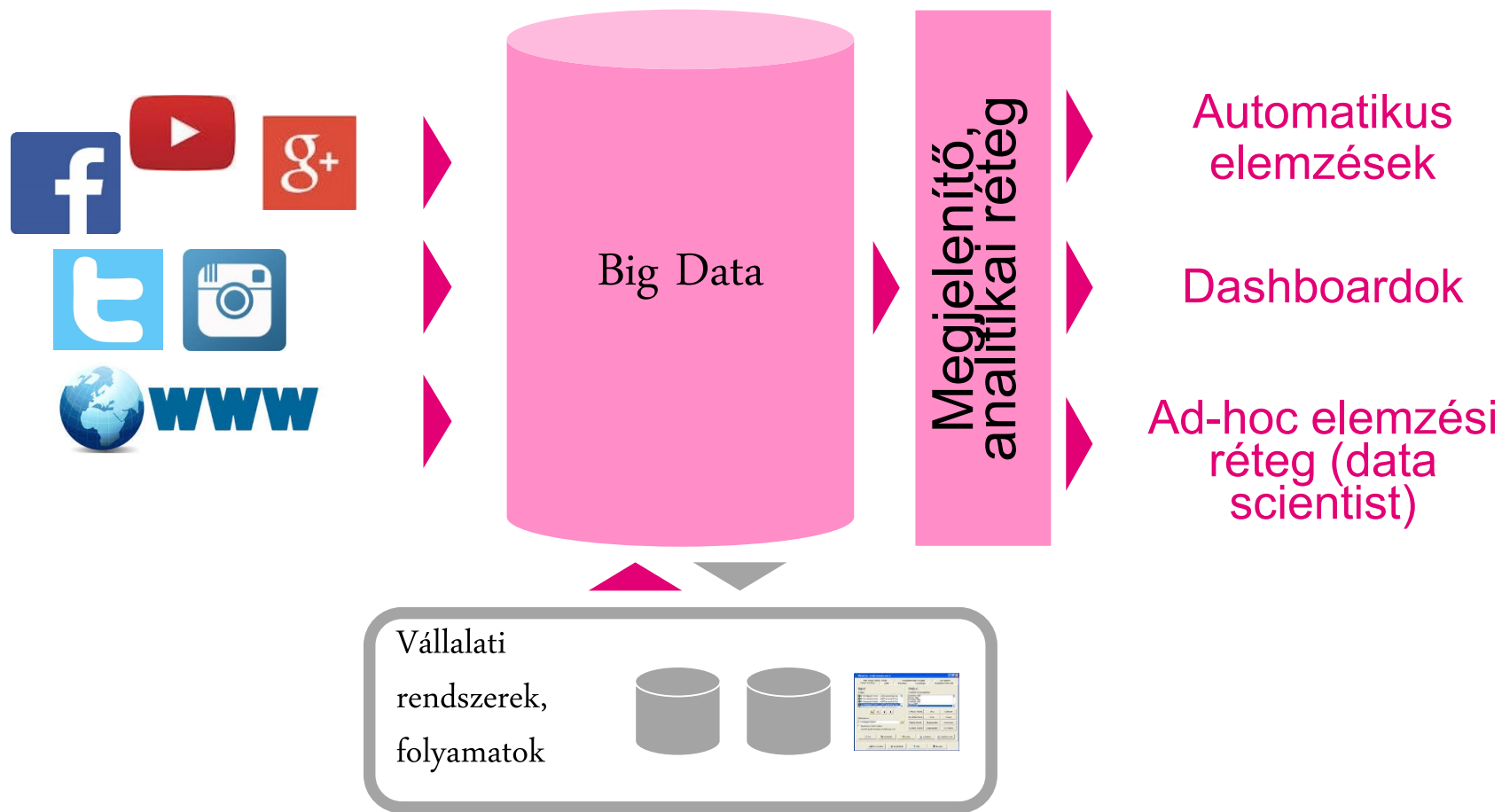
Analitika szerepe:

- Szentiment elemzés
- Véleményvezérek azonosítása
- Szövegbányászat (szöveg kategorizáció)



# SMCC PILOT PROJEKT

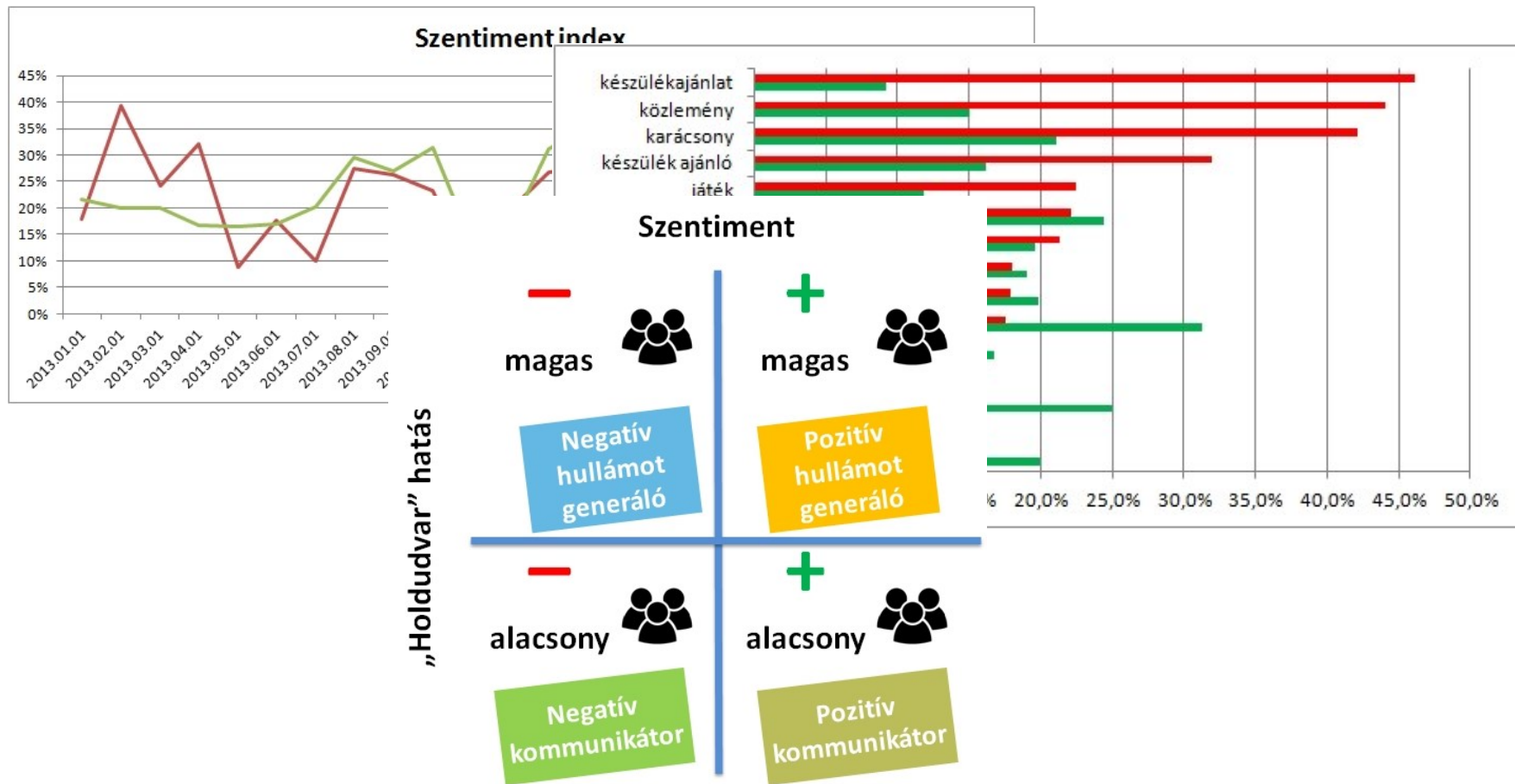
# TIPIKUS ARCHITEKTÚRA



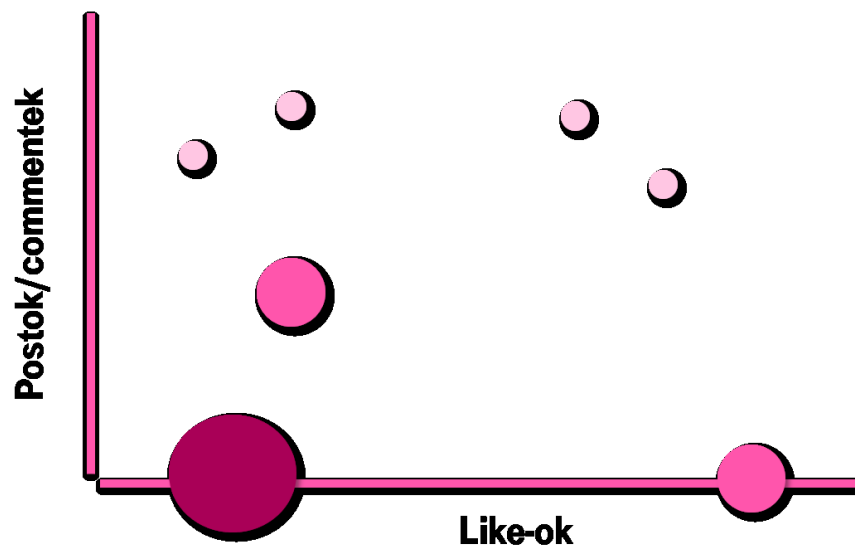
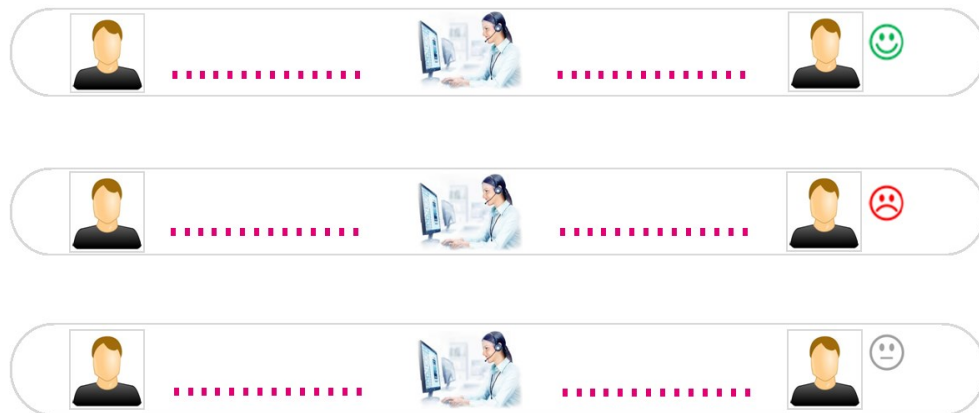
# PILOT ARCHITEKTÚRA



# ANALITIKA – SZENTIMENT ELEMZÉSEK, VÉLEMÉNYVEZÉREK



# ANALITIKA – KOMMUNIKÁCIÓS LÁNCOK, SZEGMENTÁCIÓ





KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

[Ponori.Ajtony@partner.t-systems.hu](mailto:Ponori.Ajtony@partner.t-systems.hu)

 T-systems