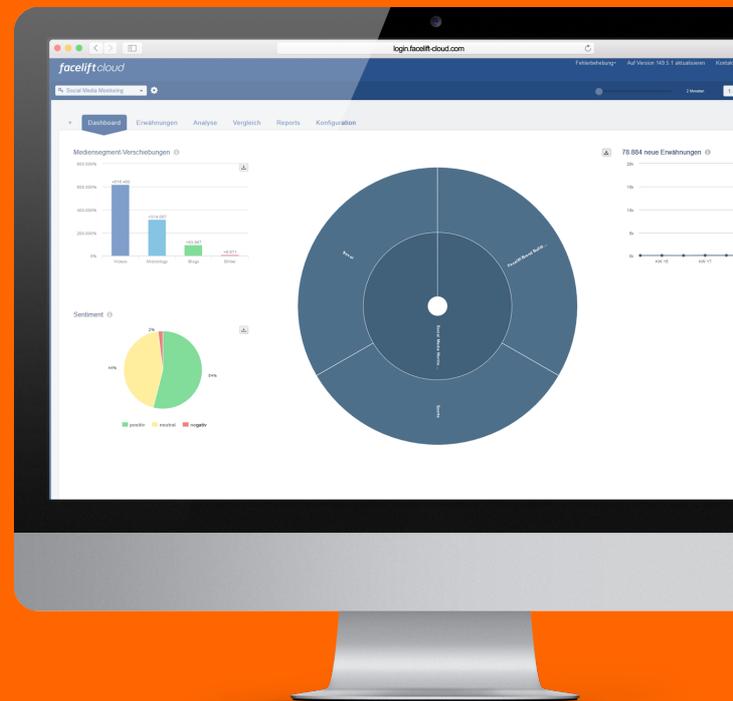


PRODUCT SHEET MONITORING

STAND MÄRZ 2018



Features Summary

360°-Media-Monitoring:
Erhebung, Strukturierung und Analyse der exponentiell ansteigenden Fülle verfügbarer Informationen

Unterstützung relevanter Plattformen und Medien:

- Blogs
- News
- Kommentare
- Pressemitteilungen
- Foren
- Soziale Netzwerke
- Microblogs
- Websites
- Bilder
- Videos
- Konsumentenportale

Auf Anfrage auch Offline:

- TV und Radio
- Print
- Bundesanzeiger

Vielfältige Einsatzgebiete:

- Krisenmanagement
- Marketing & PR
- Customer Service
- Reputation Management
- Wettbewerbsanalyse
- Leadgenerierung
- Produktmanagement
- SEO-Optimierung
- Ad-hoc-Recherchen für Projektplanungen und Pitches

Optionale Managed Services verfügbar:

- Executive Summaries
- Management Reports
- Status-Quo-Analysen / Ad hoc-Studien
- Für Agenturen: Pitch-Unterstützung
- Erstellung und/oder Optimierung komplexer Suchabfragen

Big Data wird Smart Data – so einfach wie noch nie.

Vorsprung durch Wissen mit ganzheitlichem Monitoring. Online und offline.

Unüberschaubare Mengen an neuen, öffentlichen Informationen – News, Tweets, Blogs, Foren-Posts, Rezensionen und viele mehr – werden jede Minute in der digitalen Hemisphäre veröffentlicht.

Unternehmen stehen dabei vor der Herausforderung, diese Daten systematisch auszuwerten. Die überwältigende Informationsflut aus öffentlichen Quellen führt dazu, dass kaufentscheidende Aspekte und imagerrelevante Faktoren möglicherweise übersehen und Entscheidungen nicht auf der Grundlage umfassender Informationen getroffen werden.

Das Monitoring-Modul – powered by Ubermetrics – der Facelift Cloud ermöglicht es Ihnen, der omnipräsenten Datenfülle Herr zu werden und wertvolle Erkenntnisse über Interessenten, Kunden, Produkte, Marken und Wettbewerber abzuleiten. So schaffen Sie eine fundierte Grundlage für die zukünftige Entscheidungsfindung in ganz unterschiedlichen Unternehmensbereichen. Darüber hinaus sind Sie jederzeit im Bilde, wo, wie und weshalb sich Social-Media-Akteure über Ihr Portfolio austauschen – um gegebenenfalls konstruktiv und deeskalierend eingreifen zu können.

Natürlich ist es möglich, onlinebasierte Daten auf Wunsch auch um Quellen aus den Segmenten TV, Radio und Print anzureichern, um umfassende Presseclippings und vollständige Analysen zentral aus einer Quelle zu ermöglichen.

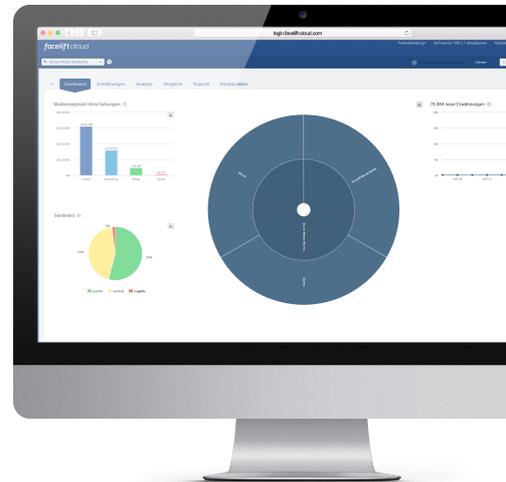
360°-Monitoring – vom Setup zur Analyse.

Die Implementierung und dauerhafte Nutzung eines umfassenden Monitorings mithilfe der Facelift Cloud ist einfach:

1. Einrichtung der Suchagenten

Suchagenten sind Aufspürprogramme, die webbasierte Inhalte gemäß bestimmter Kriterien identifizieren. Dazu lassen sich Schlüsselworte definieren, die enthalten sein dürfen oder müssen bzw. nicht vorkommen sollen. Dabei kann es sich zum Beispiel um Markennamen oder konkrete Produktbezeichnungen handeln. Komplexere Abfragen, zum Beispiel zu allgemeinen Fragestellungen wie „Welche Faktoren spielen beim Fahrzeugkauf in Social Media eine besondere Rolle?“ können mit logischen Verknüpfungen (z.B. UND / ODER), Platzhaltern, Abstandssuchen und anderen Hilfsmitteln problemlos realisiert werden.

Für besonders anspruchsvolle Abfragen bietet Facelift professionelle Hilfe durch Experten in Form von Managed Services an.



Features Summary

Umfangreiche

Quellenabdeckung:

- Über 400 Millionen Online-Quellen in 70 Sprachen aus über 230 Ländern
- Mehr als 1000 Podcasts
- Die 100 relevantesten TV- und Radiosender

Komfortfeatures für effizientes Arbeiten:

- Flexibles Dashboard
- Personalisierte Reports
- Smart Alerting
- Kuratierbare, lernfähige Sentimentanalyse
- Umfangreiche Filter- und Vergleichsmöglichkeiten
- Beitrags-Tagging
- Einzigartige Viralitätsanalyse
- Innovative Verbreitungsanalyse
- Crowdsourcing-Funktion
- Gewohnte Facelift-Sicherheit
- Granulares Rollen- und Rechtesystem
- Verständlicher Such-Assistent

2. Konfiguration von Alerts

Um Shitstorms zu bemerken und einzudämmen, bevor sie sich unkontrolliert medienübergreifend ausbreiten, empfiehlt sich die Einrichtung von Alerts. Sie benachrichtigen ausgewählte Personenkreise unmittelbar, sobald die vollständig anpassbaren Warn-Bedingungen erfüllt werden. Ob es sich dabei um eine bestimmte Menge an Inhalten, negativ konnotierte Schlagworte, prozentuale Steigerungen des Beitragsaufkommens oder eine messbare Verschlechterung der durchschnittlichen Tonalität aller Beiträge oder andere Kriterien handelt, können Nutzer der Facelift Cloud selbst bestimmen.

Edit alert rule

Name:

Searches:

Mail recipients:

This alert rule is:

Alert me if the in the recent is greater than (>)

Notify me at most every:

Intelligente Alertfunktion mit individuell konfigurierbaren Regeln und Schwellenwerten

3. Analyse der erhobenen Daten

Sämtliche über die Suchagenten gewonnenen Daten werden in Echtzeit in das Monitoring-Modul eingespielt. Für den Umgang mit diesen Daten bieten sich Ihnen unterschiedliche Möglichkeiten, von denen drei in der Praxis besonders häufig sind:

- Sie nutzen das Monitoring-Dashboard nicht regelmäßig und werden erst tätig, wenn Sie über einen eingerichteten Alert über unübliche Aktivitäten informiert werden und rufen das Dashboard anschließend zur detaillierten Sichtung, Analyse und Kontrolle auf
- Sie nutzen das Monitoring-Dashboard nur, sobald auch ohne Alert etwas Ihr Interesse weckt und möglicher Handlungsbedarf besteht. Dazu lassen Sie sich in einem Intervall Ihrer Wahl die aktuellsten Beiträge per E-Mail-Newsletter zusenden und öffnen die Dashboardansicht zur Vertiefung
- Sie nutzen das Dashboard auch ohne Hinweise durch Alerts oder Newsletter regelmäßig und erstellen ohnehin wöchentliche oder monatliche Reportings zur internen oder externen Nutzung

Alle Suchagenten lassen sich entlang branchenüblicher, valider Metriken wie z.B. Sentiment, Gesprächsaufkommen, Medienverteilung und vielen mehr untersuchen und auf Wunsch in einen direkten Vergleich zueinander setzen. Sämtliche erhobenen Daten können durch zusätzliche Verschlagwortung um weitere Inhalte angereichert und in Reports zur Weitergabe überführt oder direkt zur Weiterverwendung in anderen Anwendungen wie PowerPoint oder CRM-Systemen exportiert werden.

Monitoring in der Praxis

Zwei konkrete Beispiele aus den Bereichen Kundenzufriedenheit und Krisenmanagement zeigen, wie unterschiedlich Facelift-Kunden das Monitoring täglich verwenden, um sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

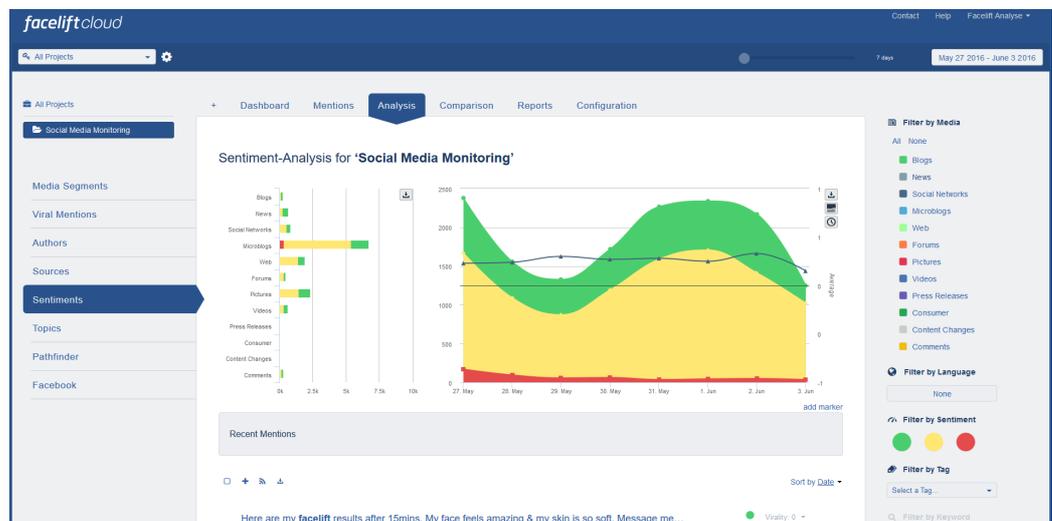
1. Customer Service / Reputation Management

Ein global operierendes Textilunternehmen stellt hochwertige Produkte für Sporttreibende her. Durch die große Bandbreite der Produktpalette ergibt sich eine Vielzahl spitzer Zielgruppen, die sich in hochspezialisierten Foren intensiv über ihren Sport und das notwendige Zubehör austauschen. Dabei sprechen sie konkrete Empfehlungen für oder gegen spezifische Marken aus, z.B. in den Bereichen Kite-Surfen, Fallschirmspringen, Motorradfahren usw.

Ziel des Monitorings ist es, die Majorität der Fragen von Kunden und Interessenten zu Produkteigenschaften und Gewährleistungsaspekten innerhalb von 24 Stunden proaktiv beantworten zu können, um außergewöhnlichen Kundenservice als Alleinstellungsmerkmal in der Konsumentenwahrnehmung zu verankern.

Für die nach Produktbereichen aufgeteilten Abteilungen des Unternehmens werden im Monitoring-Modul individuelle Suchagenten eingerichtet, welche alle neu veröffentlichten Nutzerbeiträge zum jeweiligen Produktbereich in Foren, Blogs, sozialen Netzwerken und vielen weiteren digitalen Kanälen identifizieren. Neue Inhalte werden der für das jeweilige Produkt zuständigen Fachabteilung einmal täglich per E-Mail-Newsletter zugestellt und sind jederzeit in Echtzeit über das Monitoring-Dashboard einsehbar. Auf monatlicher Basis wird mithilfe der Facelift Cloud ein Reporting erstellt, das den Erfolg des Reputation Managements anhand etablierter Metriken wie z.B. Tonalität/Sentiment abbilden soll.

Das Reporting zeigt eine signifikante Verbesserung des Sentiments um 20 Prozentpunkte in den ersten sechs Monaten, da sich viele Social-Media-Akteure aktiv und damit auch für Dritte jederzeit einsehbar für den hervorragenden Kundenservice bedanken. Darüber hinaus entwickeln sich mehrere Foristen zu Multiplikatoren, die andere Nutzer ermuntern, ihre Fragen direkt zu veröffentlichen, da „der tolle Kundenservice von X hier ohnehin mitliest und dir direkt weiterhilft“. Bemerkenswert ist die Tatsache, dass derartige Aussagen auch in Medien erfolgen, in denen das Unternehmen bisher noch keine Anfragen beantwortet hat.



Sentiment-Analyse nach Zeit und Medium inklusive Filtermöglichkeiten und Mention-Übersicht

2. Krisenmanagement

Ein renommierter Hersteller optischer Gläser sieht sich wiederholt in digitalen Medien heftiger Kritik aus dem Bereich Tierschutz ausgesetzt, da Teile der angebotenen Produkte auch in Ferngläsern und montierten Zielfernrohren und damit zur Jagd und auf Safari zum Einsatz kommen.

In der PR-Abteilung liegt für derartige Fälle ein mit der Rechtsabteilung abgestimmter Krisenkommunikationsplan vor. Allerdings zeigte sich in der Vergangenheit, dass viele Vorfälle zu spät bekannt wurden und eine frühzeitige Ausbreitung des Themas nicht verhindert werden konnte. Zusätzlich blieben diverse kritische Kommentare gänzlich unbemerkt und rangieren nun in den organischen Google-Suchergebnissen in oberen Bereichen, ohne jemals entkräftet worden zu sein – und fallen Kaufinteressierten bei der Suche nach Produktinformationen regelmäßig negativ auf.

Im Monitoring-Modul wird deshalb ein Suchagent eingerichtet, der alle Inhalte zurückspielt, in denen der Markenname in Kombination mit eindeutigen Begrifflichkeiten wie z.B. „Mörder“, „Töten“ und „Skandal“ verwendet wird. Die PR-Abteilung wird dabei in Echtzeit per E-Mail über jeden einzelnen Fund benachrichtigt, andere Abteilungen lediglich, wenn ein bestimmter Schwellenwert pro Zeitintervall überschritten wird.

Präsentationen und Studien von Experten – Managed Analytics Services

Unsere Managed Services bieten sich immer dann an, wenn Sie typische Vorgänge der Datenanalyse und -Aufbereitung weiter professionalisieren möchten. Ein Team aus qualifizierten Marktforschern und Marketingprofis mit langjähriger Erfahrung steht für Sie bereit, um überzeugende Reportings, fundierte Studien und attraktive PowerPoint-Präsentationen für interne und externe Zwecke zu erstellen:

Executive Summary: Monitoring und Berichtswesen sind nahezu untrennbar miteinander verknüpft. Besonders häufig sind dabei eher quantitativ aufbereitete (zwei)wöchentliche oder monatliche Reportings in einem Umfang von typischerweise zehn bis zwölf Seiten, die über alle relevanten Entwicklungen seit dem letzten Bericht informieren. Managed Services übernimmt die komplette Analyse und Ausarbeitung für Sie und liefert eine vorstandstaugliche Präsentation in Ihrem PowerPoint-Master und Zieldesign.

Management Report: Der Management Report ergänzt die Executive Summary um zusätzliche qualitative Inhalte und inkludiert auch Handlungsempfehlungen. Typische Anwendungsbeispiele sind zusätzliche Quartalsberichte für Fachabteilungen, Vergleichsanalysen aller gelaufenen Kampagnen oder Jahresabschlussberichte.

Status-Quo-Analyse/Ad-hoc-Studie: Hierbei handelt es sich um das Social-Media-Monitoring-Pendant zu klassischen Marktforschungsstudien, bei denen Social-Media-Inhalte zur Sekundärdatenanalyse herangezogen werden. Das können Stärken- und Schwächenanalysen, Markt mappings und Grundlagenstudien/Nullmessungen sein.

Pitch-Unterstützung: Die Ausarbeitung einer Social-Media-Strategie im Rahmen von Pitches gehört zum Tagesgeschäft von Agenturen. Bauen Sie Ihre Ideen auf Fakten auf und teilen uns Ihre These mit. Wir finden für Sie heraus, ob Sie zutrifft und wo sich nachweisbare Ankerpunkte für die Konzeption Ihrer Ideen finden und bringen Sie mit „Data driven creativity“ dem Pitch-Gewinn näher.

Die acht wichtigsten Vorteile des Monitoring-Moduls der Facelift Cloud:

1. **Intuitive Analyse** von Marken, Produkten, Dienstleistungen und relevanten Themen
2. Über **70 unterstützte Sprachen** in mehr als 230 Ländern erlauben die **globale Nutzung**
3. Vollständige Quellenabdeckung: **Online- und Offline-Medien** in einer Umgebung
4. **Höchste Datengüte** durch kuratierbare Inhalte und **lernfähige Sentimentanalyse**
5. Rückwirkende Analysen durch **historische Daten** jederzeit möglich
6. **Intelligente Alert-Funktionen** und **komfortable Newsletter** verhindern Shitstorms
7. Wenn es etwas mehr sein darf: **Analysen und Präsentationserstellung** durch Fachleute
8. **Exportfunktion** für alle Daten Weiterverarbeitung der Daten zu Präsentationszwecken

Fazit: Das Monitoring-Modul verwandelt Datenberge in direkte Mehrwerte für alle Unternehmensbereiche und bietet mit der möglichen Integration von Offlinemedien und kompetenter Betreuung als Managed Service alle relevanten Dienste aus einer Hand.

Über Facelift

Mit über 200 Angestellten und mehr als 1.200 Kunden weltweit ist Facelift der führende Anbieter für Social Media Marketing Technologien in Europa. Mit Facelift Cloud bietet Facelift eine mehrfach zertifizierte Software-Lösung mit allen Komponenten für ein professionelles Social Media Marketing auf Enterprise Level.

Facelift Cloud wird als SaaS (Software as a Service)-System vollständig in Deutschland gehostet, ist ISO 27001 zertifiziert und entspricht damit höchsten IT-Sicherheitsstandards. Facelift ist Teil des offiziellen Facebook Marketing Partner Programms und des Instagram Partner Programms.

Facelift brand building technologies GmbH
Gerhofstraße 19 | 20354 Hamburg | Germany
www.facelift-bbt.com | + 49 40 2286 849 0

