

## *Automatizovaný monitoring zmínek na webu*

Martin Šimko (@MartinSimko) pro Marketing Festival 2015

## 1. O co jde

Lidé se o vás a vaší značce určitě na internetu baví. Pokud o tom nevíte, může to mít negativní dopad na vaši on-line reputaci. Z těchto diskuzí se můžete poučit a zlepšit tak vaše služby, produkty nebo třeba zákaznickou podporu.

V každém oboru lidé řeší problémy – neví, jak udělat určitou věc, potřebují odbornou radu nebo nasměrování na obsah, kde požadované naleznou.

Když budete o všech těchto zmínkách vaší značky a souvisejících tématech v oboru vědět, snadno na ně zareagujete. Jednak si tím zlepšíte svůj branding, ale můžete také navázat mnoho kontaktů, ze kterých získáte nové klienty a zákazníky (o zpětných odkazech ani nemluvě).

## 2. Jaký bude výstup

Výstupem je jedna nebo několik tabulek s odkazy na konkrétní stránky, kde se mluví přímo o vaší značce nebo o tématech, kterým rozumíte a máte k nim co říci. Díky tomu můžete jednotlivé zmínky procházet a reagovat na ně.

Tabulka může vypadat například následovně. Je v ní úryvek textu kolem monitorovaného slova, odkaz na stránku a další informace.

fx	A	B	C	D	E	F	G
1	January 19, 2015 at 10:07AM	Zadlužili jste se kvůli Vánocům? Konsolidujte úvěry a přistě už to nedělejte! - Investujeme.cz   Fincentrum	<a href="http://www.investujeme.cz/zadluzili-jste-se-ku">http://www.investujeme.cz/zadluzili-jste-se-ku</a>	... už ani sami netuší, co komu dluží. „Když k nám přijde žadatel tohoto druhu, spíše než další půjčku mu nabídneme institut oddlužení a osobní bankrot.“ uzavírá Petr Šíma. Zadlužili jste se kvůli Vánocům? Konsolidujte úvěry a přistě už to nedělejte ...	Abivia #3: all me	<a href="https://web.mention.net/en/alert/659875">https://web.mention.net/en/alert/659875</a>	
2	January 19, 2015 at 10:07AM	Zadlužili jste se kvůli Vánocům? Konsolidujte úvěry a přistě už to nedělejte! - Investujeme.cz   Fincentrum	<a href="http://www.investujeme.cz/zadluzili-jste-se-ku">http://www.investujeme.cz/zadluzili-jste-se-ku</a>	... í, co komu dluží. „Když k nám přijde žadatel tohoto druhu, spíše než další půjčku mu nabídneme institut oddlužení a osobní bankrot,“ uzavírá Petr Šíma. Zadlužili jste se kvůli Vánocům? Konsolidujte úvěry a přistě už to nedělejte! >> sdílejte na ...	Abivia #1: all me	<a href="https://web.mention.net/en/alert/659871">https://web.mention.net/en/alert/659871</a>	
3	January 19, 2015 at 01:42PM	Free inzerce zdarma	<a href="http://www.free-inzerce.cz/inzerat/predhanej">http://www.free-inzerce.cz/inzerat/predhanej</a>	NABÍDKA   Půjčky a úvěry lze využít na vše. Na rekonstrukci, podnikání, oddlužení, refinancování,...	Abivia #3: all me	<a href="https://web.mention.net/en/alert/659875">https://web.mention.net/en/alert/659875</a>	
4	January 19, 2015 at 11:01AM	Ing. Rostislav Stoček - specialista na oddlužení pro Abivii Hlučín	<a href="http://www.youtube.com/watch?v=UAchOen">http://www.youtube.com/watch?v=UAchOen</a>	Máte problémy s dluhy a exekucemi? Pomůžeme Vám <a href="http://abivia.cz">http://abivia.cz</a> Specialista na oddlužení Ing. Rostislav Stoček sídlí v kanceláři v Hlučíně na ulici Hrnčířská 261. Vše...	Abivia #3: all me	<a href="https://web.mention.net/en/alert/659875">https://web.mention.net/en/alert/659875</a>	
5	January 19, 2015 at 03:53PM	Osobní bankrot není ostuda!   Inzerce zdarma - bazar - bazos - inzerce2.cz	<a href="http://www.inzerce2.cz/inzerat-453836/osobni">http://www.inzerce2.cz/inzerat-453836/osobni</a>	Osobní bankrot není ostuda! Typ: prodám/Vloženo: 19. 01. 2015 v 12:55Kategorie: Služby : Finanční poradenstvíLokalita: BerounKontakt: 604224977, Zuzana Machová Cena: 1 Co osobní bankrot přinese dlužníkovi? Dlužník je pod ochranou soudu i před ...	Abivia #1: all me	<a href="https://web.mention.net/en/alert/659871">https://web.mention.net/en/alert/659871</a>	
6	January 19, 2015 at 07:01PM	Potřebujete pomoc s oddlužením? - nabízím, Liberec	<a href="http://www.qbazar.cz/inzerat/115627/potrebu">http://www.qbazar.cz/inzerat/115627/potrebu</a>	Dluhová poradna se orientuje zejména na krizový management a dluhové poradenství pro lidi, kteří se ocitli ve finanční tísní, nezvládají plnit své finanční závazky a potřebují tedy odbornou péči. Provedeme analýzu Vašich dluh ...	Abivia #4: all me	<a href="https://web.mention.net/en/alert/659881">https://web.mention.net/en/alert/659881</a>	
7	January 19, 2015 at 07:48PM	Půjčka Jeseník   Psychiatrická nemocnice v Opavě	<a href="http://www.pnopava.cz/node/5911">http://www.pnopava.cz/node/5911</a>	... Vám všechny zástavní práva a exekuce od financních . Mr Alf E Out My Head Free Mp3 download! Menší půjčky na účet Cz. Oddlužení, insolvence, osobní bankrot, osobní bankrot manželé, exekuce, a pro náklady exekuce, které budou v průběhu řízen ...	Abivia #3: all me	<a href="https://web.mention.net/en/alert/659875">https://web.mention.net/en/alert/659875</a>	
8	January 19, 2015 at 07:07PM	@NeoNovinar @Hokej_cz No, to by se pak hráči jako @VaclavPilar dostali po pár zápasech do insolvence.	<a href="https://twitter.com/Captain_oss/status/55723">https://twitter.com/Captain_oss/status/55723</a>	@NeoNovinar @Hokej_cz No, to by se pak hráči jako @VaclavPilar dostali po pár zápasech do insolvence.	Abivia #2: all me	<a href="https://web.mention.net/en/alert/659873">https://web.mention.net/en/alert/659873</a>	
9	January 19, 2015 at 07:47PM	Insolvence - insolvenční správce Ing.Pavel Vlček	<a href="http://www.insolvence.biz/nemovitly.php?maj">http://www.insolvence.biz/nemovitly.php?maj</a>	Insolvence - insolvenční správce Ing.Pavel Vlček. Insolvenční rejstřík, sledování insolvenčního rejstříku, insolvence - ISIR.info : Zapomenuté heslo. Počet dlužníků v insolvenčním řízení: 161843.	Abivia #2: all me	<a href="https://web.mention.net/en/alert/659873">https://web.mention.net/en/alert/659873</a>	
10							

### 3. Potřebné nástroje

Pro nastavení monitoringu podle tohoto návodu budete potřebovat následující nástroje. Jde o webové aplikace, není tedy potřeba nic instalovat do počítače, stačí se pouze zaregistrovat.

- ✓ <https://mention.com>
- ✓ <https://www.google.com/alerts>
- ✓ <http://www.talkwalker.com/>
- ✓ <http://www.rssmix.com/>
- ✓ <https://ifttt.com/>
- ✓ <https://drive.google.com> - konkrétně tabulky

### 4. Postup nastavení

Celý postup jde shrnout do několika kroků:

1. Příprava klíčových slov, která se budou monitorovat.
2. Nastavení monitorovacích aplikací Mention.com a/nebo Google Alerts a/nebo Talkwalker.
3. Agregování nalezených zmínek přes RSS Mix a IFTTT do Google Drive tabulky.
4. Vyhodnocování a úpravy monitoringu.

### Příprava klíčových slov

Prvním a velice důležitým krokem je příprava všech klíčových slov, která se budou monitorovat. Od toho se odvíjí jak kvalita získaných zmínek, tak jejich množství.

Nebojte se v první iteraci zvolit slov více (klidně i obecnějších). Práce s monitoringem vždy zahrnuje i zpětnou vazbu a úpravu klíčových slov.

Mezi seznam slov určitě zařaďte ta spojená s vaší značkou. Dále jméno a příjmení všech osob, které za firmu veřejně vystupují, publikují články apod.

Použijte také překleповá slova. Ta můžete zjistit například v Google Analytics, Google Webmaster Tools nebo nástrojích pro analýzu klíčových slov Skliku a AdWords.

Díky tomu budete vědět, kde se o vaši firmě a zaměstnancích mluví.

V další množině klíčových slov si vydefinujte ta slova, která se pojí s tématy vašeho oboru. Může jít jak o obecnější slova, tak i úzce zaměřená.

Tato tematická slova můžete zjistit několika způsoby:

- ✓ Podívat se do Google Analytics (nebo jiného analytického nástroje, který aktivně používáte) a zjistit slova, přes která k vám na web návštěvníci již chodí z vyhledávačů – jak ta placená, tak neplacená.

- ✓ Pokud máte na webu interní vyhledávání, v Google Analytics také zjistíte, jaká slova návštěvníci hledají.
- ✓ Podívejte se do Google Webmaster Tools, kde naleznete další slova, která jsou v Google Analytics skrytá jako (not provided).
- ✓ Použijte nástroje pro analýzu klíčových slov v Skliku a AdWords.
- ✓ Podívejte se do našeptávače Seznamu a Googlu. Pro Google můžete použít nástroj <http://keywordtool.io/> nebo <http://ubersuggest.org/>.
- ✓ Projděte tematická diskuzní fóra a zjistěte, o čem se lidé často baví. Zapojte i sousloví ve formě otázek.
- ✓ Pracujte se svým obsahem na webu – pokud píšete články na určitá témata, použijte je také pro monitoring.

Po analýze všech zdrojů byste měli mít seznam veškerých důležitých slov.

Například pro Abivia.cz by část monitorovaných slov mohla být:

- ✓ abivia,
- ✓ abivia.cz
- ✓ abivie (překlepové slovo)
- ✓ insolvence.cz
- ✓ David Vozák (jednatel společnosti)
- ✓ oddlužení
- ✓ osobní bankrot
- ✓ jak vyhlásit bankrot
- ✓ návrh na insolveni
- ✓ jak podat návrh na insolveni
- ✓ kde podat návrh na insolveni
- ✓ insolvenční kalkulačka
- ✓ podmínky insolvence
- ✓ žádost o insolveni
- ✓ ...

## Nastavení monitorovacích aplikací

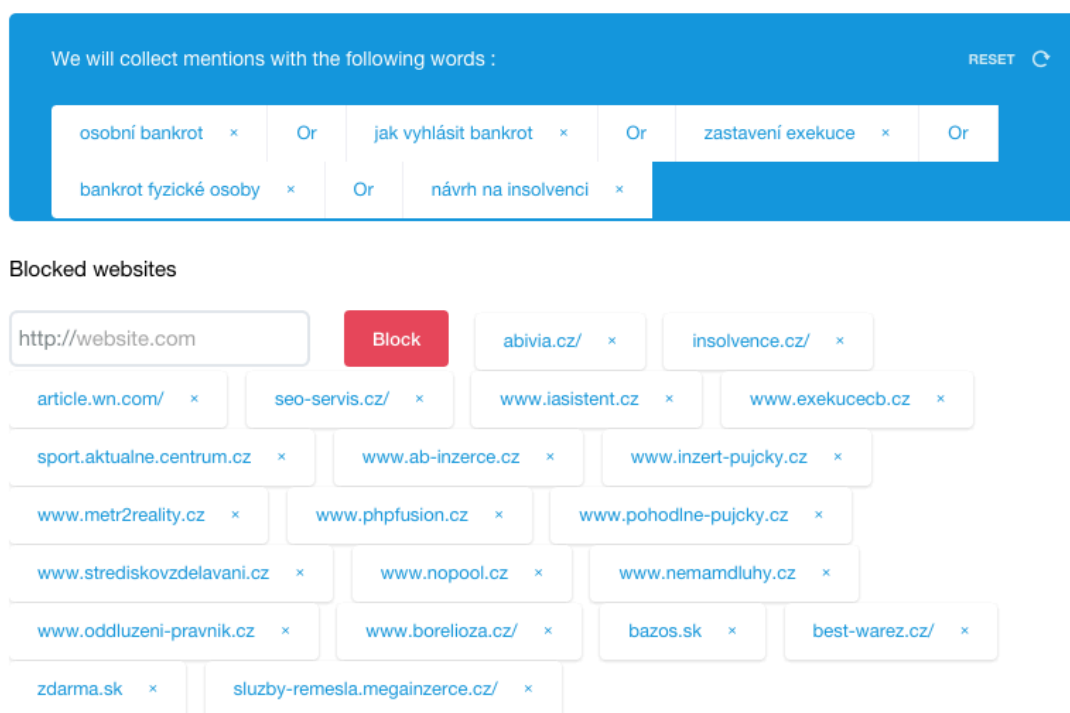
Klíčová slova je nyní potřeba nastavit v monitorovacích aplikacích. Doporučujeme používat Mention.com a Google Alerts, případně Talkwalker. Jde o na sobě nezávislé nástroje, a proto každý z nich poskytuje jiná data. Částečně se však vždy budou svými výsledky (nalezenými zmínkami) překrývat.

Do jednotlivých nástrojů zadejte připravená klíčová slova. Každý nástroj má specifické nastavení.

### **Mention.com**

V rámci jednoho alertu je možné monitorovat až pět klíčových slov. Je možné zadat i vylučovací slova – v případě, kdy víte, že vaše vybraná slova se často pojí s dalšími pro vás nerelevantními slovy, zadejte je jako vylučovací.

Vyplněná klíčová slova v Mention.com mohou vypadat následovně.



We will collect mentions with the following words : RESET

osobní bankrot × Or jak vyhlásit bankrot × Or zastavení exekuce × Or  
bankrot fyzické osoby × Or návrh na insolvenční návrh ×

**Blocked websites**

http://website.com Block abivia.cz/ × insolvence.cz/ ×  
article.wn.com/ × seo-servis.cz/ × www.iasistent.cz × www.exekucecb.cz ×  
sport.aktualne.centrum.cz × www.ab-inzerce.cz × www.inzert-pujcky.cz ×  
www.metr2reality.cz × www.phpfusion.cz × www.pohodlne-pujcky.cz ×  
www.strediskovzdelavani.cz × www.nopool.cz × www.nemamdluhy.cz ×  
www.oddluzeni-pravnik.cz × www.borelioza.cz/ × bazos.sk × best-warez.cz/ ×  
zdarma.sk × sluzby-remesla.megainzerce.cz/ ×

Na další stránce poté vyberte jaké zdroje chcete monitorovat – sociální sítě, blogy, videa, fóra apod. Doporučuji ze začátku nechat vše povolené a při vyhodnocování případně zakázat.

Vyplňte také weby, které chcete blokovat. Tedy ty, ze kterých vás zmínky nezajímají – typicky vaše vlastní weby. Tento seznam budete určitě ještě v průběhu vyhodnocování v budoucnu upravovat.

Nastavení může vypadat následovně.

### Sources

Choose the sources and languages you want to monitor for this alert

Cancel

Sources (10 max)	Languages (5 max)	Filter by countries (10 max) <input type="checkbox"/> OFF
Facebook <input checked="" type="checkbox"/>	Bulgarian <input type="checkbox"/>	Get mentions without country information <input checked="" type="checkbox"/>
Twitter <input checked="" type="checkbox"/>	Catalan <input type="checkbox"/>	Afghanistan <input checked="" type="checkbox"/>
News <input checked="" type="checkbox"/>	Chinese <input type="checkbox"/>	Åland Islands <input checked="" type="checkbox"/>
Blogs <input checked="" type="checkbox"/>	Croatian <input type="checkbox"/>	Albania <input checked="" type="checkbox"/>
Videos <input checked="" type="checkbox"/>	Czech <input checked="" type="checkbox"/>	Algeria <input checked="" type="checkbox"/>
Forums <input checked="" type="checkbox"/>	Danish <input type="checkbox"/>	American Samoa <input checked="" type="checkbox"/>
Images <input checked="" type="checkbox"/>	Dutch <input type="checkbox"/>	Andorra <input checked="" type="checkbox"/>
Web <input checked="" type="checkbox"/>	Esperanto <input type="checkbox"/>	Angola <input checked="" type="checkbox"/>

### Google Alerts

Google Alerts má jednodušší nastavení. Zadáte klíčové slovo, zvolíte jazyk a region, ve kterém slovo chcete monitorovat. Nastavte vždy v položce „Kolik“ „Všechny výsledky“ a v „Doručit kam“ „Zdroj RSS“.

Nastavení tedy může vypadat následovně.

## Upozornění

Sledujte zajímavý nový obsah na webu

🔍 abivia ✕

Jak často	V reálném čase
Zdroje	Automaticky
Jazyk	čeština
Oblast	Všechny regiony
Kolik	Všechny výsledky
Doručit kam	Zdroj RSS

[Vytvořit upozornění](#)
[Skrýt možnosti ▲](#)

*Poznámka: V rámci monitorovaného klíčového slova můžete pracovat také s pokročilými operátory jako je znak \*, operátory „OR“, „AND“, „-“, „+“ apod.*

### Talkwalker

Nastavení Talkwalkeru je podobné nastavení Google Alerts. Vyberete jaké typy obsahu (Result type) vás zajímají, jazyk a periodicitu zaslání alertů.

Nastavení může vypadat následovně.

### Create Alert

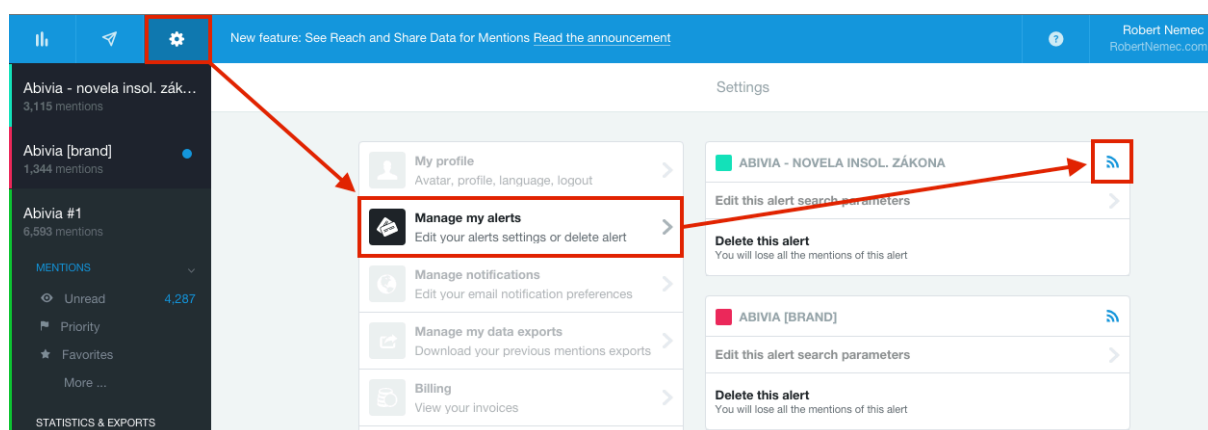
SEARCH QUERY	abivia
RESULT TYPE	Everything
LANGUAGE	All languages
HOW OFTEN	As it happens
HOW MANY	All results
YOUR EMAIL	simko@robertnemec.com

[Preview](#)
[CREATE Alert](#)

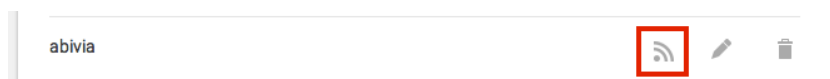
## Agregování zmínek do Google Drive tabulky

Aby bylo proházení nalezených zmínek co nejjednodušší, je vhodné je mít na jednom místě. Nebude nutné tak procházet každé nastavené slovo zvlášť. Proto je důležité agregovat všechny zmínky do tabulky. Ušetří to spoustu času a vše se děje automaticky.



Všechny tři výše zmíněné aplikace umí exportovat seznam zmínek jako RSS. URL adresu RSS exportu naleznete přímo v dané aplikaci. Následující screenshots vám usnadní hledání.



*Mention.com*



*Google Alerts*

<input type="checkbox"/>		RESULT TYPE	LANGUAGE	COUNTRY	HOW OFTEN	HOW MANY	LAST SEEN	ACTIONS
<input type="checkbox"/>		Everything	Czech	All countries	Once a day	All	Never sent	Edit

*abivia*

*Talkwalker*

URL RSS exportu si tímto způsobem připravte pro všechna upozornění, která jste si dříve nastavili.

Pro každou aplikaci je důležité nastavit agregaci do tabulky zvlášť. A to proto, že každý export má mírně jinou strukturu a kdyby se vytvářela jen jedna tabulka, byla by nepřehledná.

Ze všech RSS exportů jedné aplikace se nyní pomocí RSS Mix vytvoří jeden souhrnný RSS export.

To je velice jednoduché – stačí přejít na web <http://www.rssmix.com>, vložit seznam URL adres, případně jej pojmenovat (nepovinné), a kliknout na vytvořit.

## RSS Mix

[RSS Aggregator](#) [Home](#) [RSS Parsers](#) [UK RSS News Feeds](#) [News Box Wizard](#)

### RSS Aggregator

#### Create a New RSS Mix

Mix any number of RSS feeds into one unique new feed!

You can then point a [parser](#) at the new feed and display a mix of stories from [various sources](#) on your website.

You can also now request your feed in [JSON](#) to use in your own applications.

To create a new RSS Mix, copy and paste the URLs of the existing source feeds into the box below and hit **Create!**

**Please note**, the following restrictions apply:

1. If the target feed is not retrieved within 5 seconds we cannot add it into your mix.
2. A maximum of 100 feeds are allowed per mix.
3. A mix must contain 2 or more unique feeds.
4. Request rate is limited to one request per second.

```
https://www.google.com/alerts/feeds/06949326900882134812/1243192775182929109
https://www.google.com/alerts/feeds/06949326900882134812/2696468024407616973
https://www.google.com/alerts/feeds/06949326900882134812/18266890411508016800
https://www.google.com/alerts/feeds/06949326900882134812/1147467136639044479
https://www.google.com/alerts/feeds/06949326900882134812/2451015976363247533
https://www.google.com/alerts/feeds/06949326900882134812/2451015976363245599
```

**Mix Title (optional)**

Client name - topical monitoring

**Create!**

Tímto se sloučily všechny RSS exporty z daného nástroje do jednoho – je k dispozici přes URL adresu RSS Mix, například <http://www.rssmix.com/u/007/rss.xml>. Ten se použije v nástroji IFTTT.com.

Stejný postup proveďte také pro další monitoring aplikace.

Po přihlášení do IFTTT vytvořte „[nový recept](#)“ a postupujte podle následujících screenshotů.

# if this then that

## Choose Trigger Channel step 1 of 7

Showing Channels that provide at least one Trigger. [View all Channels](#)

**feed**

**Buzz  
Feed**

BuzzFeed



Feed



Feedly



## Choose a Trigger

step 2 of 7

### New feed item

This Trigger fires every time a new item is added to the feed you specify.

### New feed item matches

This Trigger fires every time a new item in the feed you specify contains a particular keyword or simple phrase.

## Complete Trigger Fields

step 3 of 7

New feed item

 Feed URL

for feed URL requirements, [visit the help page](#)

**Create Trigger**

## Choose Action Channel

step 4 of 7

Showing Channels that provide at least one Action. [View all Channels](#)

**drive**



OneDrive



## Choose an Action

step 5 of 7

back ▲

### Upload file from URL

This Action will download a file at a given URL and add it to Google Drive at the path you specify. NOTE: 30 MB file size limit.

### Create a document

This Action will create a new Google document at the path you specify.

### Append to a document

This Action will append to a Google document as determined by the file name and folder path you specify. Once a file's size reaches 2MB a new file will be created.

### Add row to spreadsheet

This Action will add a single row to the bottom of the first worksheet of the spreadsheet you specify. NOTE: A new spreadsheet is created after 2000 rows.

## Complete Action Fields

step 6 of 7

### Add row to spreadsheet

#### Spreadsheet name

Monitoring

will create a new spreadsheet if one with this title doesn't exist

#### Formatted row

EntryPublished ||| EntryTitle ||| EntryUrl |||  
EntryContent ||| FeedTitle ||| FeedUrl

Use "|||" to separate cells

#### Drive folder path

slozka/podslozka/ FeedTitle

Format: some/folder/path (defaults to "IFTTT")

**Create Action**

**Create and activate**

step 7 of 7



New feed item from  
[http://pipes.yahoo.com/pipes/pipe.run?  
\\_id=f5378b7bdc1ee05b6ffd48b9  
c8f95501&\\_render=rss](http://pipes.yahoo.com/pipes/pipe.run?_id=f5378b7bdc1ee05b6ffd48b9c8f95501&_render=rss)

Add row to spreadsheet in  
[simko@robertnemec.com](mailto:simko@robertnemec.com)'s  
Google Drive

**Recipe Title**

use '#' to add tags

## Vyhodnocování a úpravy monitoringu

Nyní se vám do tabulky v Google Drive sbírají všechny nastavené zmínky. Ty už poté musí zpracovávat „živý člověk“ a vyhodnotit, na co má smysl reagovat a na co ne.

V tabulce si například můžete nastavit podmíněné formátování a automaticky si tak označit weby, které byste neměli při kontrole přehlédnout. Nebo naopak ty, které můžete s klidem ignorovat.

Pravidelně také nastavení aplikací pro monitoring upravujte – smažte klíčová slova, která nepřinášejí relevantní zmínky. Přidávejte slova nová apod.

## Kontaktujte nás

**RobertNemec.com**

**Web:** <http://robertnemec.com>

**Tel:** +420 242 425 903

**E-mail:** [info@robertnemec.com](mailto:info@robertnemec.com)