Gerenciamento de Crise

Relatoria STILINGUE



Primeiros Passos

O rumo de uma crise pode mudar com poucas menções, por isso ter um monitoramento de sua marca é extremamente necessário e ajuda a ficar de olho em como é mencionada espontaneamente.

Para que a sua equipe consiga analisar, gerenciar ou conter uma crise, o ideal é saber qual o seu fluxo normal de **interações/menções**. Com isso conseguimos definir o tamanho da crise e qual o nível de ação deve ser tomada. Além de quantidade, análises voltadas para **termos** falados e **sentimento** das publicações podem ajudar bastante.

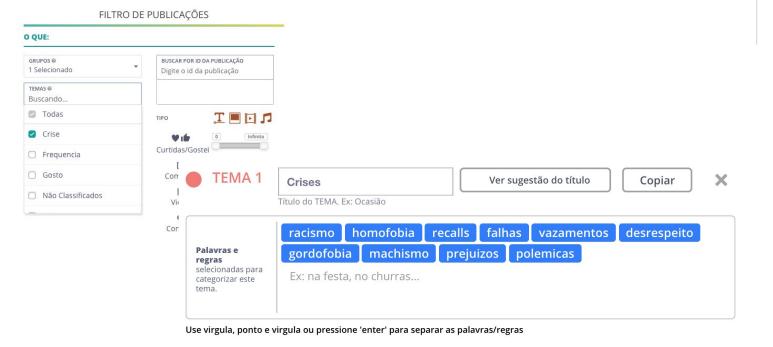
Filtramos alguns gráficos e funcionalidades que irão te ajudar em momentos de **Prevenção** e **Controle** de crise

Dica: Use Métricas Proprietárias;

Além de menções espontâneas, coletamos diversas informações sobre as suas páginas proprietárias. Neste módulo, disponibilizamos diversos gráficos que podem te ajudar a medir o quanto a crise está afetando o desempenho de suas campanhas;

Alterações no Setup

Crises são difíceis de prever, mas podemos criar **TEMAS** com palavras que podem ser um sinal de crise. Usando o filtro geral, podemos acompanhar o número de coleta e publicações que correspondem a este **TEMA** criando uma análise rápida para entender se temos ou não um problema.



Caso o público crie uma Hashtag referente a crise, é interessante incluir a mesma em um Grupo de sua pesquisa para coletarmos o máximo de publicações possíveis sobre o assunto. Seja um grupo específico para analisar a crise ou no grupo referente a sua marca. Lembrando que para Instagram, temos regras mais restritas e o monitoramento. Para saber mais, clique aqui.



Filtro de Publicações

O filtro nos ajuda a selecionar o que você gostaria de analisar: grupo, tema ou qualquer outra segmentação específica.

Quando estamos falando de análise de crise, é interessante filtrar pelo grupo de sua marca para que tenhamos publicações mais focadas no assunto.





Gerenciamento de Crise

Matriz Comparativa

A matriz compara os grupos e temas em seu setup, criando um gráfico com uma visualização rápida de todos os temas relacionados com a sua marca. Quanto mais temas, mais assuntos será possível analisar.

Neste exemplo, estamos analisando a quantidade de publicações, mas podemos também verificar por quantidade de interações, comentários e outros.



Mais informações



Ranking Evolução

Cada uma das linhas representa um tema e a quantidade de publicações foram coletadas a respeito deste assunto. As variações de quantidade de publicação pode ajudar a entender a evolução da crise e comparar com os outros temas.

Além de quantidade de publicações, podemos ver quantidade de interações, likes, compartilhamentos e outras opções.



Como achar: Descobertas > O QUE estão falando > Ranking/Evolução

Mais informações



Criação de alertas

Ser mencionado negativamente por um influenciador, publicação com grande número de comentários ou compartilhamentos pode significar o início de uma crise. Por isso, podemos criar alertas para que se isso acontecer você será avisado por email.

Na aba de alertas você pode escolher quais as condições você gostaria de ser avisado. Exemplo: perfis com mais de 5000 seguidores que mencionarem a minha marca.

Condição de alerta				
Buscando				
Seguidores/Inscritos				
Curtidas/Gostei				
Comentários				
Compartilhamentos				
Interações				
AAA				
	Passo 2 - Cond	licão de alerta		
Condição de alerta	Quantidade mínima para alerta		Busca textual	
Seguidores/Inscritos ▼	5000		NOME DA MINHA MARCA	
Grupos	Temas		Canais	
Todos ▼	Todos	•	Todos	•
Tags	Interesses		Arquivos	
Digite uma tag	Digite um interesse		Digite um arquivo ▼	
Usuários			Localidades	
Usuários, autores ou veículos		Escolha uma localidadı		
Sentimento	Tipo de postagem		Publicações Dispositivos Checadas	
❷ ❷ ❷	T			
Gênero	Língua	Publicações Publicações Anotadas Removidas		
† ‡ <u>Щ</u>		Allote		Telliovidas
			•	_

Como achar: Alertas > Criar Alerta

Mais informações

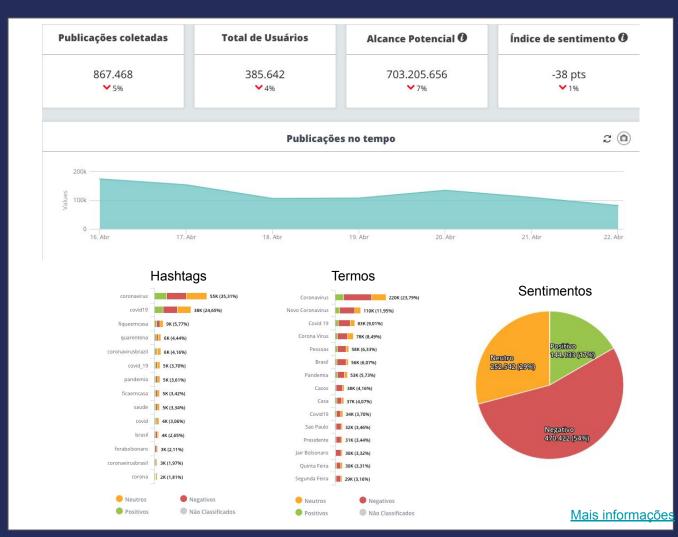


Gerenciamento de Crise

Visão Geral

Em visão geral, teremos uma visão macro de sua pesquisa. Ao filtrar pelo grupo de sua marca, pode ajudar a tomar as primeiras direções e insights para entender a crise, termos usados, quantidade e sentimento das publicações coletadas.

O Publicações no Tempo pode ser importante para dimensionar a crise, visto que faz uma comparação de coletas de publicações por dia.



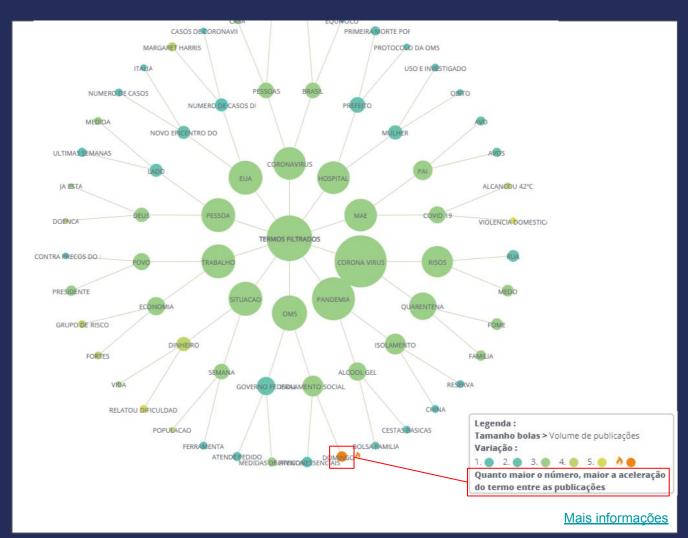
Como achar: Resumo > Visão Geral



Termos Correlacionados

O Sonar trará não só os termos mais populares das publicações de seu monitoramento, mas também mostra qual a relação entre cada um dos termos. Filtrando pelo seu grupo, você conseguirá achar novas conversa a cada ramificação.

Novas conversas sobre a marca começam como pequenas bolinhas e vão crescendo se aproximando do círculo principal. Ao Clicar, você terá todos os detalhes destas publicações escolhidas.



Como achar: Descobertas > O QUE estão falando > Termos Correlacionados

(Q)

#GuiaRápido - Por conta do COVID-19, criamos uma série de guias que pode ajudar com mais algumas dicas.





#GuiaRápido

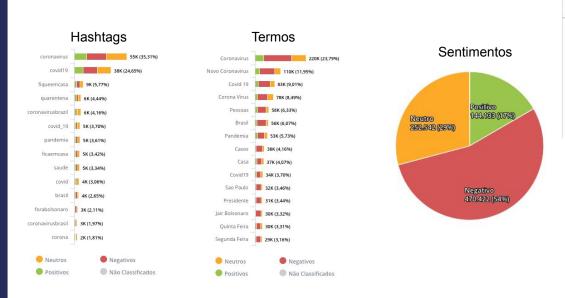




#GuiaRápido



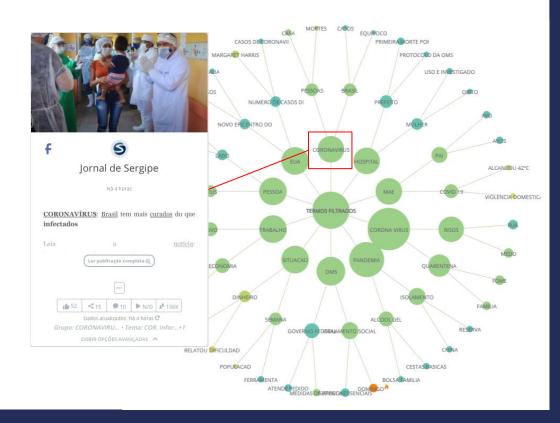
° ← Modelo de Relatório





Insights mais relevantes:

- Gráficos de Sazonalidade podem ajudar a entender em que momento estamos da crise;
- Referenciar período analisado e fonte também é importante;
- Exemplos de publicação no relatório pode ajudar a ilustrar o tamanho da situação;



à

Obrigado e bons insights!

