



SAS 社交媒体分析

对在线对话进行整合、存档、分析并展开行动

SAS 社交媒体分析可以做什么？

SAS 社交媒体分析是一种按需（on-demand）解决方案，支持对在线对话进行整合、存档、分析并生成效应报告，这些在线对话来自专业网站、消费者论坛以及社交网络媒体网站。借助分析过程所获得的智能，企业就能了解到在线对话对其业务运营某些方面所造成的影响。

SAS 社交媒体分析为什么重要？

以往对社交媒体数据的分析，常常采用的是零散而即席的方式，SAS 社交媒体分析可以帮您解决这些问题。它帮助您在企业的层面，将用户的情感和特定的业务关注联系起来，进行深入的监控，加快您对市场变化的响应时间。您可以借助它来激活促进消费者的口碑，对服务和产品进行改善，并持续评估客户沟通交流的成效。

SAS 社交媒体分析为谁而设计？

SAS 社交媒体分析适用于市场营销部门或市场调查机构，通过市场研究来揭示消费者洞察，对所有的客户接触点进行改善，报刊客户关怀、品牌营销、公共关系和社会关系、以及商品销售等。

在线用户每天都会和旁人交流 – 通过社交媒体网站、公共论坛、以及客户反馈渠道。他们会谈论产品、服务和个人体验，谈论他们喜欢和不喜欢的方面。在网上会不断出现焦点话题，而且这些对话还在不断增多。企业要想成功，就必需从大量对话中去芜存菁，找到特定的重现话题。

SAS 社交媒体分析，可以帮助企业来对社交媒体和其它在线渠道上的对话细节进行深层分析，让您做到：

- 持续收集社交媒体上的对话信息并存档，了解舆论趋势。
- 对社交媒体上未来的对话数量进行预测，并评估它们对业务的影响。
- 揭示源信息中蕴含的情感，建立话题和情感之间的关联规则。
- 通过集成的路由和工作流处理功能，基于洞察展开行动。

SAS 社交媒体分析是一种企业托管的按需解决方案。根据您的企业独特的业务挑战和发展目标，SAS 可向您提供定制化的实施，通过 SAS 的按需解决方案来托管和维护。

主要优点

- **分析对话数据。** SAS 社交媒体分析会强化您现有的市场研究工作，持续监控在线和社交媒体上的对话数据，识别出重要的话题及其内容分类，并根据客户的在线社区来分析这些话题和分类与他们的关系。
- **识别出这些对话对企业声誉和品牌的正面负面影响。** 通过分析专业媒体（如新闻稿件）和个人媒体（如博客），该解决方案可以作为早期预警系统，识别出对您企业声誉、组织和品牌的各种影响（正面或负面）。
- **对传统媒体、营销活动和社交媒体之间的交叉影响进行量化。** 通过分析在线和社交媒体信息，市场营销人员就可以更有效地进行客户行为锁定、媒体投放和规划，从而更加明晰该如何接近消费者。
- **为社会化客户关系管理策略建立一个平台。** 通过结合市场营销数据（来自博客或其它社交媒体）和客户数据（来自调查问卷和 Web 表单），市场研究人员就能对消费者群体的需求和情感进行分析验证，并采取更有效的营销活动。

解决方案概览

SAS 社交媒体分析让您倾听和监控对话的细节，其中涉及到您企业的产品和服务，这些对话正不断在社交媒体和在线渠道上涌现 – 从微博到内部 CRM 系统中的客服电话记录。



通过不断地积累和存档这些对话信息，您可以了解发展趋势，预测未来的对话数量，判别它们可能会对业务造成的影响。使用该解决方案，你可以揭示源信息中蕴含的情感，建立话题和情感之间的关联规则，并借助集成的路由和工作流处理功能，基于所获得的洞察采取行动。

将客户对话视为信息资产

企业会通过销售数据来跟踪和存档客户的业务相关数据，但却很少有成熟的信息捕获和存档策略，来分析和保留客户对企业业务的看法。SAS提供了开箱即用的功能，可以收集、整合及存储在对话和内部CRM系统中的客服通话记录，以获得深入全面的洞察，了解客户对你企业产品和服务的观点。

通过将外部社交媒体媒体上的客户观点与内部收集的客服通话记录整合起来，SAS社交媒体分析能够帮助您利用客户反馈来验证您的市场认知。随着在线系统和社交媒体上与市场相关的信息持续快速增长，您必需有能力长久保存这些数据，以便持续监控发展趋势并不断强化分析手段。通过保持一个不断丰富的对话信息库，您就有能力对客户反馈进行深入而频繁分析。

理解对话中蕴含的情感，并与特定的业务问题联系起来。

仅仅发现某些社交媒体活动带来了Web访问流量的增长 – 或者仅仅知道针对特定品牌或产品的讨论增多 – 还不足以帮助您获得业务洞察并展开行动。要想了解关于您企业的问题、根源和趋势，您就必需筛选相关的话题、媒体来源和关键对话，进行分析和有效归类。



图1：通过实时的微博应用程序来定义即席查询，检索出相关的微博内容，进行情感评分，并将这些分析汇总起来，实时跟踪产品促销、事件和最新涌现出来的问题。

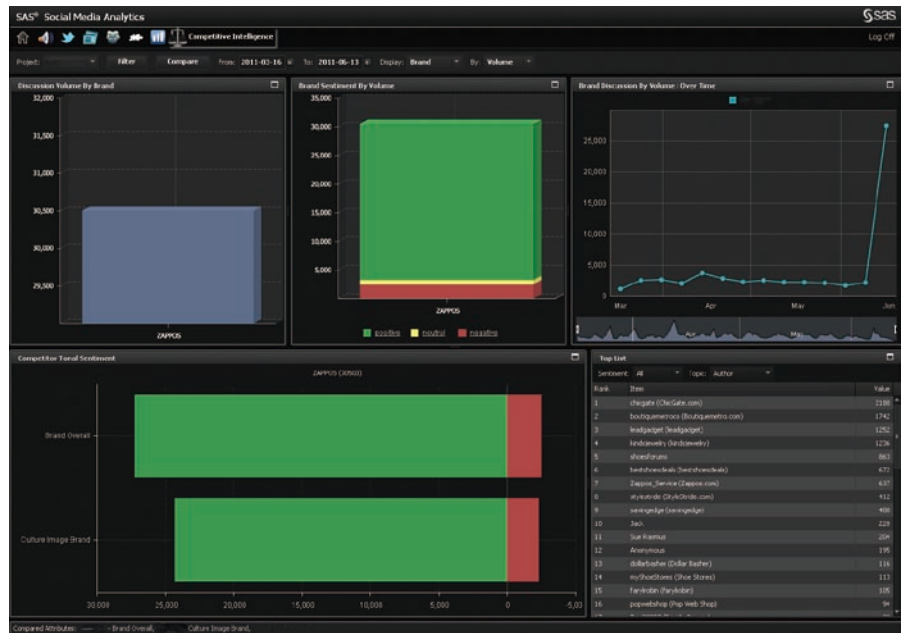


图2：竞争智能视图可以通过竞争品牌的KPI来显示相关对话的数量和情感，您可以按媒体来源分析这些对话，发现业务驱动力或者值得关注的产品特性。

在以前，从在线对话中收集的细节信息不够充分，因而无法指引重要决策。同时也难以准确判别哪些话题对消费者来说是重要的，哪些话题是与特定品牌和产品是密切相关的。

由于无法将这些对话和产品联系起来，企业就无法量化这些在线内容对整体业务绩效的影响。SAS社交媒体分析为您搭起这座重要的桥梁。

不再雾里看花，更清晰地了解这些在线对话

大多数的社交媒体分析或情感分析厂商，并不提供情感判别系统的开放接口。这也就阻碍了市场研究人员进一步下钻分析，难以保证数据质量，也就难以获得准确的分析结果。SAS社交媒体分析为市场研究人员进行了专门设计，提供了一个工作台，让研究人员可以检视信息源是如何被评分的，并允许用户改写最终的情感评分（特别是当新的网络用语刚刚出现的时候）。

在报表中分析对话

如果不能及时向决策者提供分析结果，或者分析结果的呈现形式让他们很难理解的话，即便是采用了最好的数据分析方法，也是毫无意义的。SAS社交媒体分析包含了预建的模块，用于回答针对在线和社交媒体数据上最常见的问题，包括品牌和市场跟踪、声誉和威胁跟踪、在线媒体分析和客户反馈。帮助您防止问题的进一步扩散，缓和批评的声音，通过多个业务维度对市场反馈进行分类，快速识别商业机遇来进行品牌推广。

主要特点

数据整合与存储

- 从主流的社交网络网站（如Facebook、MySpace和Twitter）上捕获在线对话信息。
- 从数千个评论网站（如epinions.com、cnet.com和tripadvisor.com）上收集客户的评论信息。
- 识别并整合有影响力的博客文章
- 可以整合来自外部社交媒体网站和内部CRM系统的对话信息，包括salesforce.com。
- 持续捕获对话信息，并保留超过两年的对话历史数据。

数据挖掘和文本挖掘

- 可定制的话题分类
- 根据企业的需要来定制业务规则
- 根据业务目标建立话题和情感之间的层次对应
- 基于统计分析方法和业务规则驱动的情感模式，持续改善语气识别的精度
- 包含了针对特定行业的情感分类引擎，包括：在线零售业（英语）、酒店及博彩业（英语）、多渠道零售业（英语）、电信业（英语）、零售银行（英语）、汽车行业（英语、日语）。
- 提供了针对零售购物体验的营销数据库（目前支持英语，包含12个月的在线对话滚动样本）。它包括以下内容：
 - 购物者在购物方面的好恶。
 - 购物者的购物动机。
 - 购物者如何以及为何选择某些零售商。

媒体分析工作台

- 在源文档中逐字搜索评论，用作分析的基础。
- 解释如何将每篇文档对应到相关情感上。
- 识别出概念以及与概念相关的情感。
- 在源文档级别人工修订情感对应。
- 提供稳健的查询报表功能，对文档库进一步进行分析。
- 包括文字云报表选项。
- 在文档查看器中提供情感和-content分类视图。

媒体智能门户

- 提供基于仪表盘的洞察，快速展现核心业务概念的市场表现。
- 支持逐年情感对比的快速视图，与特定业务目标联系起来。
- 钻取每日的数据，了解某个重大事件是否带来过度影响。
- 逐字显示评论，获取正面和负面情感的上下文。
- 显示媒体信息来源，了解在哪里好评和差评开始聚集。
- 显示特定评论信息在博客和微博上的影响。
- 提供社交媒体的即席搜索模块。
- 导出为Excel、CSV和GIF格式。
- 强化的账户管理功能，支持用户名和密码。
- 提供新关键词报告（将部分工作台功能迁移到媒体门户）。
- 支持社会化评分卡。
- 嵌入时间序列预报功能，分析社会化趋势。

主要特点 (续前页)

- 提供竞争智能比较报告。
- 包括一个创作者集线器。
- 支持自定义层次。

对话中心

- 借助SAS分析技术，您可以在社交媒体对话中吸引消费者并展开互动。
- 可以整合Twitter，包括一个全面的微博时间轴。
- 对最初的评论进行评分，评估其情感和影响。
- 支持案件管理功能。
- 提供完备的消费者特征刻画。
- 支持过滤、搜索、汇总、明细等查看功能。
- 通过图形化操作，来快速搜索、过滤和查看案件。
- 根据情感和影响（而不是仅仅根据关键词），排定消息的优先级。
- 包括创作者的渠道信息。
- 将客户数据和内部CRM系统联系起来。
- 在通用的数据模型中，存储完整的案件历史。

社交媒体分析移动界面

- 提供一个iPad上的Briefing Book应用，包括：
 - 情感报告。
 - 按评论量排列的前五个网站。
 - 按影响力排列的前五条评论。
 - 话题配对。
 - 社会化趋势。
- 实时的Twitter应用。

多语种支持

- 支持阿拉伯语、中文（简体中文和繁体中文）、捷克语、丹麦语、荷兰语、英语（美国/英国）、波斯语、芬兰语、法语（法国/加拿大）、德语（新/旧）、希腊语、希伯来语、匈牙利语、印尼语、意大利语、日语、韩语、挪威语、波兰语、葡萄牙语（葡萄牙/巴西）、罗马尼亚语、俄语、斯洛伐克语、西班牙语、瑞典语、泰语、土耳其语和越南语。

技术要求

支持的网页浏览器

- Internet Explorer 8 on Windows XP Pro and Windows Vista, Windows 7
- Firefox 3.0 on Windows XP Pro, Windows Vista, Windows 7 and Linux for x86 (SuSE and RHEL)

SAS按需解决方案

- SAS按需解决方案提供多种选项，包括软件即服务（SaaS）和企业托管。无论您的部署时间表、涉及的员工以及业务需求是怎样，这些按需解决方案都能保护您的投资和竞争优势。



www.sas.com

SAS北京

SAS上海

SAS广州

如果您希望了解更多SAS公司及其解决方案的有关信息,请致电SAS公司免费咨询电话: 400 818 1081
或登录我们的全球网站: <http://www.sas.com>, 或中文网站<http://www.sas.com/china>