

## 温网 - 迄今为止社交媒体功能最强大的温网？

温布尔登网球锦标赛（“温网”）一直是英国夏季社交盛事之一，对于那些足够幸运可亲自去绿树环绕的伦敦 SW19 的人们来说，尤其如此。越来越多地普遍使用互联网和智能设备使温网成为全球性的社交现象，数百万球迷在 Twitter、Facebook、新闻网站、博客和视频网站发布社交媒体片段。

正如在多数社交领域一样，不可阻挡的技术进步为企业带来新的洞察力以及新挑战。例如：

- 去年，Twitter®每天增加 100 万新账户。
- 温网网站到 Twitter 网站的流量增加了 2.05 倍。
- 在 2012 年温网男子决赛期间，通过 IBM Content Analytics 监控到每秒有超过 100 条与温网有关的微博消息。
- 65% 的社交媒体用户表示，他们使用该媒体来了解更多有关品牌、产品和服务方面的信息。
- 今年在温网，我们使用 IBM Content Analytics 及其他工具在 Twitter 上创建关于人们谈论温网情况的图片。在整个赛事期间，我们通过应用分析和自然语言处理技术，平均每秒分析 40 多条微博，创建汇总和评估社交对话的图片。

该理念是为了了解和评估：

- 全球谈论最热烈的地方是哪里？在谈论什么？
- 哪些球员具有最广泛、最大的全球影响力？
- 如果在伦敦发布一条微博，会以多快的速度在（例如）新西兰获取并做出回应？



社交媒体分析帮助企业了解对其产品、服务、营销活动、员工及合作伙伴的评价，并据此开展行动。IBM 领先的分析平台可分析数百万条社交媒体评论，在可配置图表和仪表板中提供定制化的分析结果。

- 了解消费者的情绪和评价营销活动的影响以**发展业务**。
- 在各种功能领域**做出更好的决策、制定更好的策略**。
- 快速响应问题和请求以**改进客户体验**。

IBM 的云技术还可利用该数据更好的预测对托管 [wimbledon.com](http://wimbledon.com) 网站的 IBM 基础设施的需求。

## 社会舆情

### 概述

从博客、网上论坛、Facebook、Twitter 到其他渠道，各种社交数据都呈爆炸式增长，为消费者提供了一个具有前所未有的范围和影响力的舞台，让公众来分享他们对于活动、产品和服务的想法。商界学者和媒体人利用舆情分析来深入这一关于社交媒体的热议中。

IBM 社会舆情指数（美国）利用先进的分析和自然语言处理技术来分析大量社交媒体数据，以便了解和评估公众舆论。这使我们能够更好地了解消费者的偏爱、好恶以及市场趋势和品牌认知等。为了帮助客户应用这些技术，IBM 制定了社会舆情指数，汇总和评估来自各种社交媒体的公众舆论。

该指数可测评公众通过 **Twitter®**、博客、留言板及其他社交媒体分享的正面、负面和中性舆情，并提供消费者关于问题、产品和服务的对话的快速洞察。采用的软件可区分讽刺和真诚的言论，并应用机器学习能力来识别哪些评论具有重要作用，而哪些只是充当背景噪音的无谓之谈。

通过舆情分析，**IBM** 生成实时公众舆论快照，辨别发展趋势并评估消费者对各种话题的感觉——从零售和体育到影视和交通状况等。

## **商业应用**

社会舆情分析是一种新型直接的市场调研形式，为组织提供新型洞察力，可帮助他们更好地了解和回应消费者的发展趋势。**IBM** 在行业标准的大数据平台上提供社会舆情功能，该平台可评估、存储和分析任何数据，而不论数据迁移速度有多快、是什么类型或者来自何处。