

Sosyal Medya Analitiği

IBM Content Analytics(ICA) ve Entity Matching



GÜNDEM

- Müşterinin Sesi
- İçerik Analitiğine Genel Bakış
- ICA ve Temel Bileşenleri, Duygu Analizi ve Raporları
- Sosyal CRM: ICA with Entity Matching
- Referanslar
- Halkbankası Sosyal Medya Varlığı
- Ziraat Bankası Örneği

GÜNDEM

•Müşterinin Sesi

- İçerik Analitiğine Genel Bakış
- ICA ve Temel Bileşenleri, Duygu Analizi ve Raporları
- Sosyal CRM: ICA with Entity Matching
- Referanslar
- Halkbankası Sosyal Medya Varlığı
- Ziraat Bankası Örneği

“Müşterinin Sesi'ni” dinlemek günümüzde müşteri memnuniyetinin doğru bir biçimde değerlendirilmesi için artık olmazsa olmaz

“Müşteri memnuniyetinin düştüğünü nasıl anlayabilirim?”

“Müşterimin ne istediğini nasıl öğrenebilirim?”

“Müşteri şikayetlerini nasıl anlamlandırabilirim?”

“Müşterimin şirketim hakkında neler söylediğini nasıl öğrenebilirim?”

“Müşterilerim ürün veya hizmet ile ilgili neler bekliyorlar?”

“Ürün veya hizmetlerdeki kusurları nasıl bulabilirim?”

“Çağrı merkezi operasyonlarını nasıl iyileştirebilirim?”

“Marka imajı ve müşteri memnuniyeti ile ilgili esnek ve kullanışlı raporlara nasıl ulaşabilirim?”

Müşterinin Sesi içerisinde birçok anlam barındıran bir kavramdır

- Yaşanan tecrübe
- Duygu
- Beklentiler
- İhtiyaçlar
- Tercihler
- Kaçınma
- Tavsiyeler
- Fikirler
- Şikayetler



- Email
- İç raporlar
- Çağrı merkezi logları
- Blog ve forumlar
- Tweet'ler
- FB post'ları



İçerikte gizlenmiş “Müşterinin Sesi”

Müşteri Hizmetleri

- Müşteriler hangi ürün ve hizmetlerle ilgili sorular soruyorlar?
- Müşteri memnuniyetindeki düşüş trendlerini ne kadar erkenden anlayabilir?
- En çok hangi rakiple karşılaştırıyoruz?



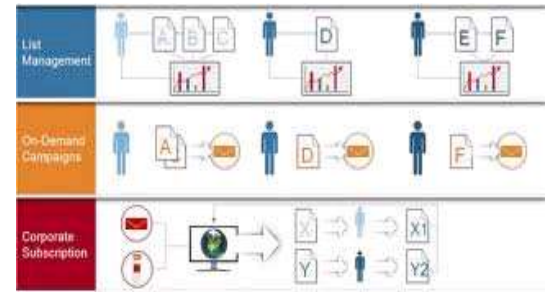
Ürün Yönetimi, Tedarikçiler

- Müşteri yorumları bizim müşteri ihtiyaçları ile ilgili anlayışımızı doğruluyor mu?
- Ürün ve hizmet'lerdeki eksiklikler nelerdir?
- En çok sorun yaşanan ürünler neler? (Fonksiyon, kalite, fiyat, geri iade, paketleme vs.)



Pazarlama

- Pazar segmentasyonunda ve pozisyonlama nasıl yapılmalı?
- Hangi konseptler, terminoloji ve fikirler müşterinin algısına yerleşmekte?
- Nasıl daha iyi bir pozisyonlama ve kampanya yönetimi yapılabilir?



GÜNDEM

- Müşterinin Sesi

- İçerik Analitiğine Genel Bakış

- ICA ve Temel Bileşenleri, Duygu Analizi ve Raporları

- Sosyal CRM: ICA with Entity Matching

- Referanslar

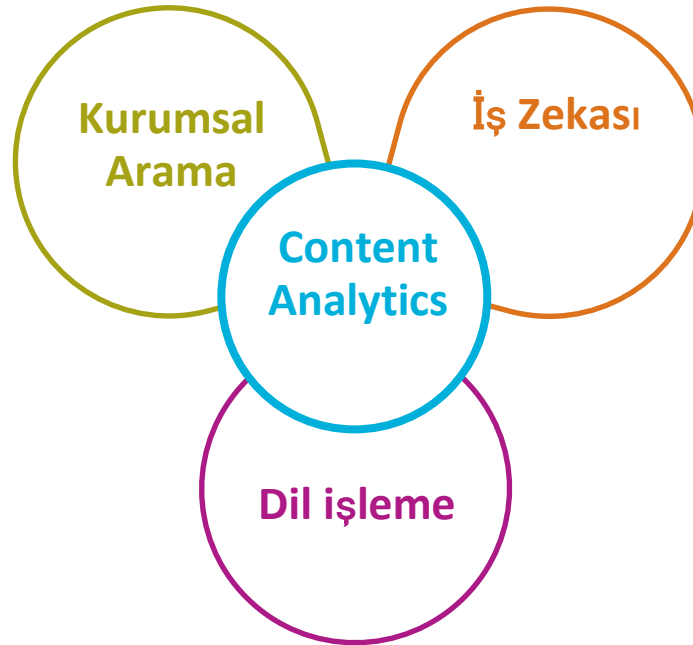
- Halkbankası Sosyal Medya Varlığı

- Ziraat Bankası Örneği

Sosyal Medya'da her geçen gün büyüyen içerik sayesinde kurumların yapılandırılmamış içerik analizi ihtiyacı da artıyor.

Kurumlar kelime bazlı aramanın ötesine geçmek istiyorlar

Kurumsal dökümanlar içerisinde hızlı ve doğru aramaları yapmak iş kullanıcılarının verimliliğini ciddi ölçüde artırır.



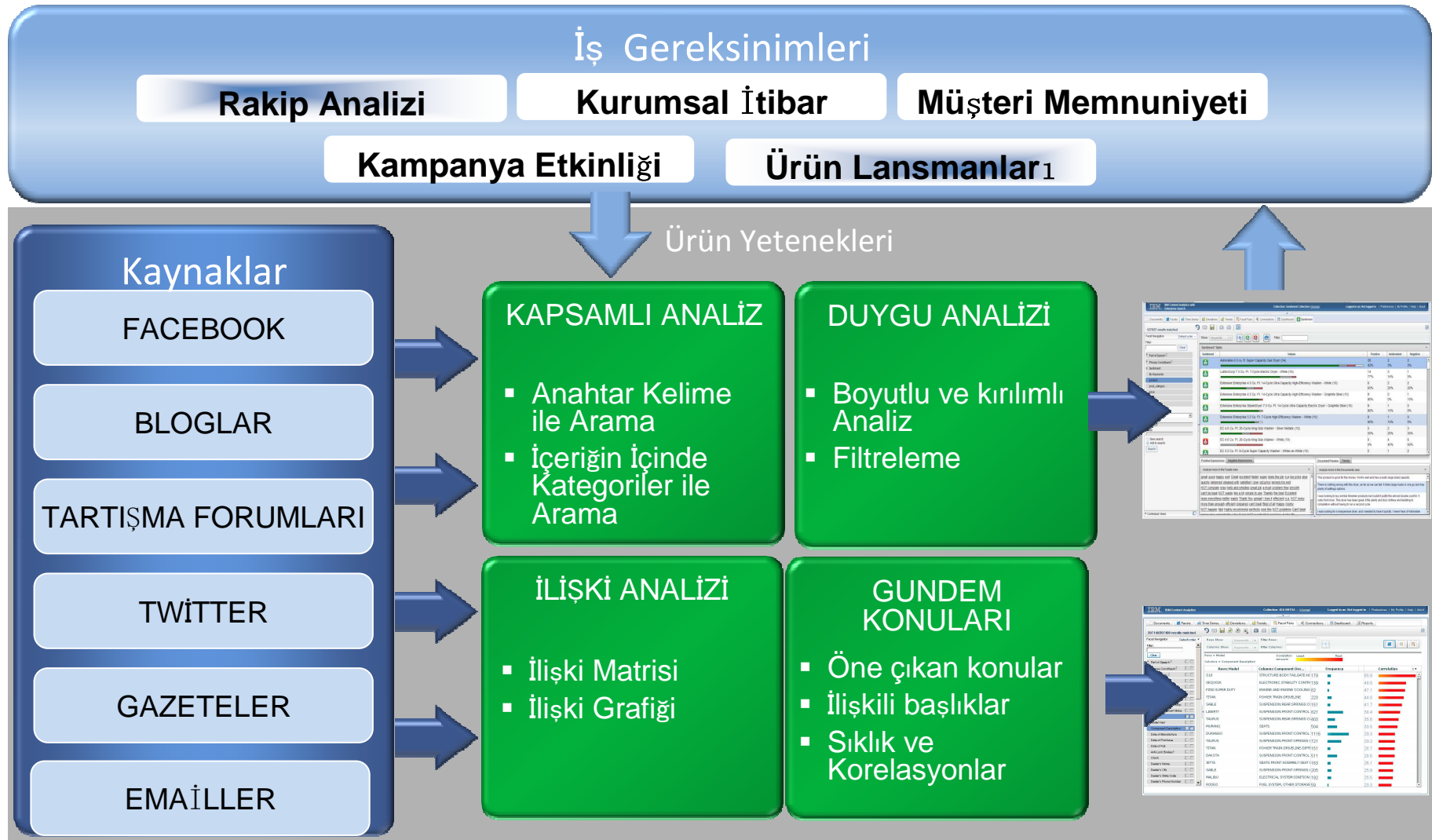
Yapılandırılmamış data trend'lerini analiz etmenin önemi gün geçtikçe artıyor

Data büyürken yapılandırılmış data'ya erişim azalıyor ve business kullanıcıları iş zekası ve predictive analiz çözümlerine yöneliyor.

Dil işleme yetenekleri ile Duygu Analizi

Dil işleme yetenekleri sayesinde yapılandırılmamış data içerisinden anahtar bilgiler çıkarılabilir ve duygu analizi yapılarak müşterinin sesi'ni dinlemek mümkün kılınabilir.

ICA ile Sosyal Medya ve diğer yazılı kaynaklarınızdan anlam çıkarın.

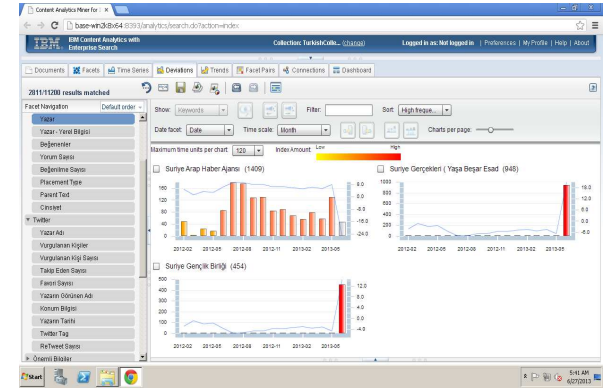
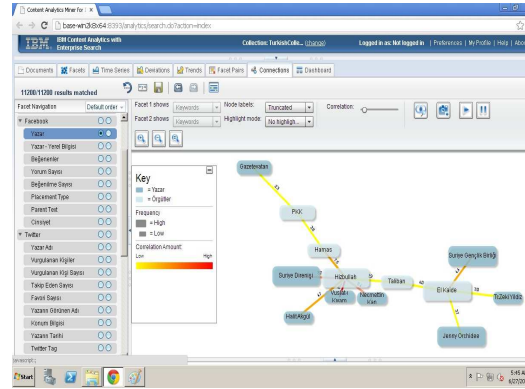


GÜNDEM

- Müşterinin Sesi
- İçerik Analitiğine Genel Bakış
- ICA ve Temel Bileşenleri, Duygu Analizi ve Raporları
- Sosyal CRM: ICA with Entity Matching
- Referanslar
- Halkbankası Sosyal Medya Varlığı
- Ziraat Bankası Örneği

ICA ve Temel Bileşenleri

Görselleştirme ve Raporlama



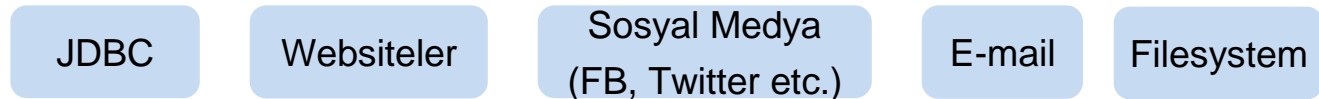
Klasifikasyon ve Kategorizasyon



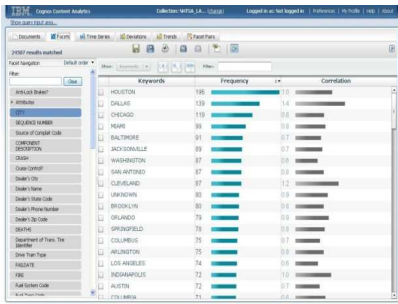
Doğal Dil İşlenme motoru/UIMA Pipeline



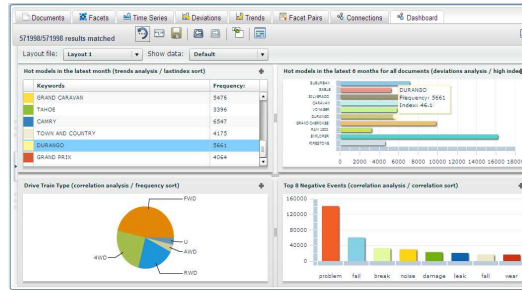
Data Collection/Crawling



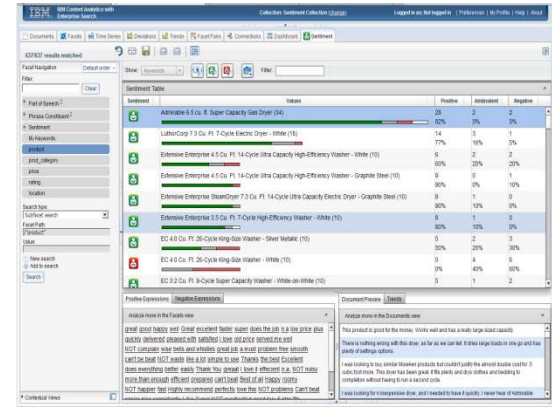
ICA sayesinde aksiyon'a dönüştürülebilir analizler elde edilebilir



Gündem Konuları

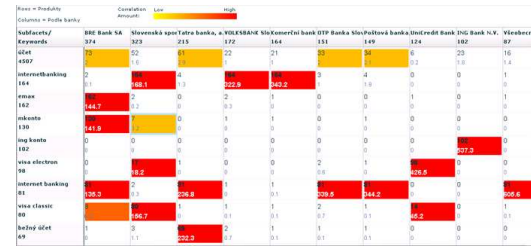


Demografik Özellik Analizi



Duygu Analizi

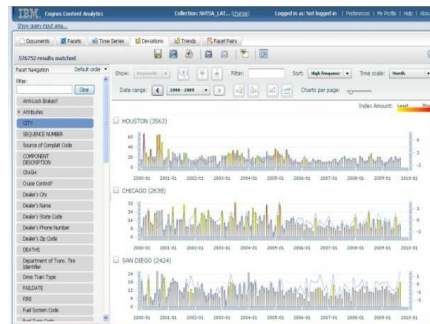
IBM İçerik Analitiği



İlişki Analizi



Trendler/ Sapsmalar



Raporlamalar

ICA Sosyal medyadan toplanan veri üzerinde Duygu Analizleri yapılarak müşteri sesini dinlemenize olanak sağlar

IBM Content Analytics with Enterprise Search

Collection: Happy Home (change) | Logged in as: Not logged in | Preferences | My Profile | Help | About

Documents | Facets | Time Series | Deviations | Trends | Facet Pairs | Connections | Dashboard | Reports | Sentiment

Results 1-10 of 637 (637/637 results matched) | Results per page: 10

Facet Navigation	Actions	Source	Date	Title	Thumbnail
Filter: [] [Clear]	[User Icon]	CSV file	3/6/11	Takes really long to dry	
Part of Speech ²	[User Icon]	CSV file	2/6/11	Taymag gas dryer	
Phrase Constituent ²	[User Icon]	CSV file	1/22/11	great dryer	
Sentiment	[User Icon]	CSV file	2/27/11	DO NOT BUY	
My Keywords	[User Icon]	CSV file	2/19/11	HappyHomeStoreCustomerComments.csv?id=3	
Document Cluster	[User Icon]	CSV file	1/8/11	Great value for the money	
Terms of Interest					
product					
product_category					
price					
rating					
location					
Search type: Subfacet search					
Facet Path: /"/product"					
Value: []					
<input type="radio"/> New search					
<input checked="" type="radio"/> Add to search					
[Search]					

over 75 minutes to get to almost dry a small load of towels. Very disappointed. Plus it's noisy! Taymag Bicentennial 7.0 cu. ft. Gas Dryer

dryer works great. Taymag Bicentennial 7.0 cu. ft. Gas Dryer

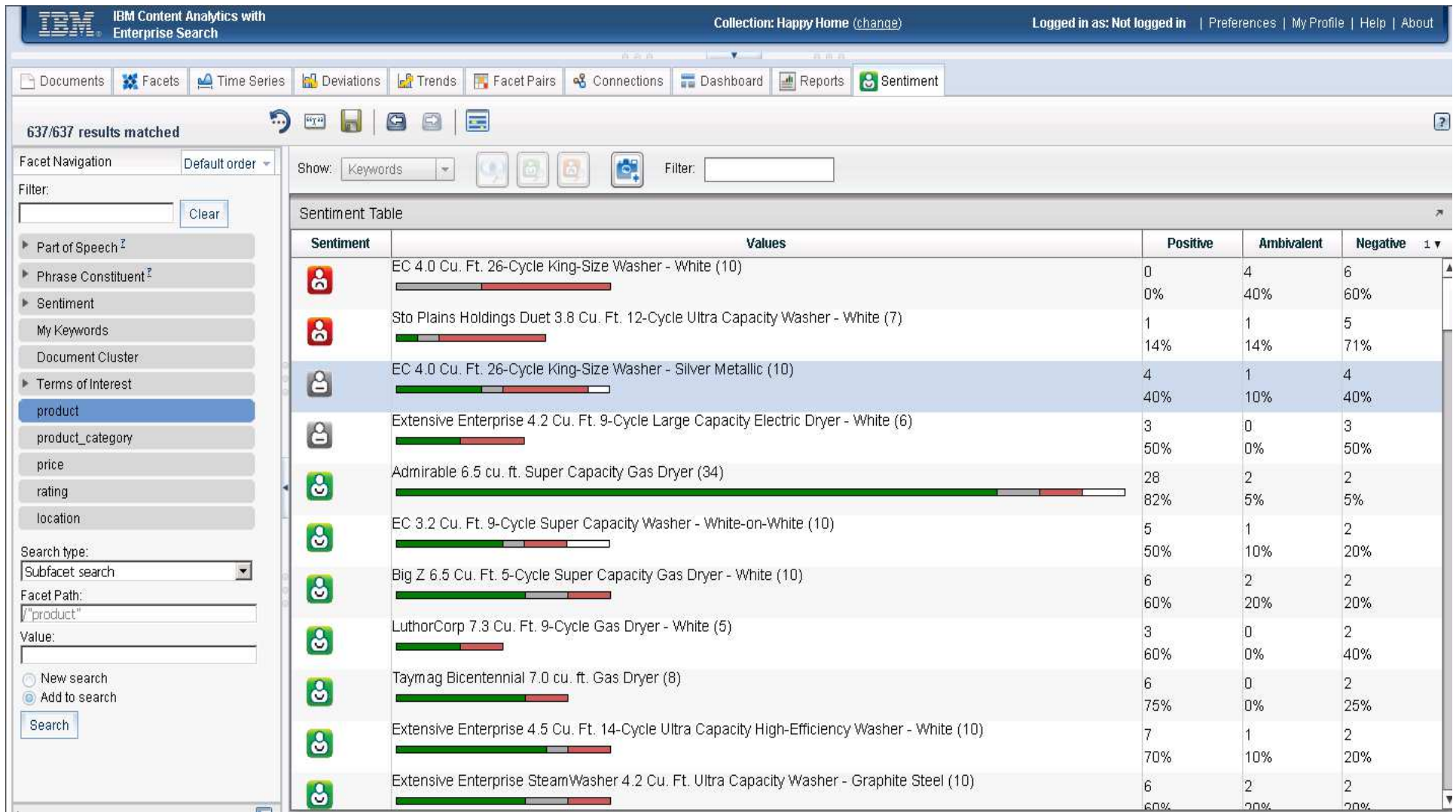
I could not believe had big the inside of the dryer was. Its Great.The first time I used it my clothes were dry by the time the washer was done washing another load of clothes. Not only does it same money it saves time. I just wanted to add that the gentlemen that installed the dryer were great. Taymag Bicentennial 7.0 cu. ft. Gas Dryer

I hate this dryer. The matching washer leaves the clothes looking like they have been "rung out by twisting them, and even tho I shake them out before putting them into the dryer, they come out with these "twisted" wrinkles in them. There is no "permanent press" cycle. It's very noisy and takes a long time to dry, compared to my old dryer. The clothes come out very wrinkled. I would like to sell this dryer and the matching washer and buy a Moreken. Taymag Bicentennial 7.0 cu. ft. Gas Dryer

bought this at a great price to go with matching washer (see review) works great, even at energy preferred setting. enough settings for even a families needs. even heavy towel loads dry amazingly quick. like the front door access that pulls down. last dryer door that pulled down got bent. Taymag Bicentennial 7.0 cu. ft. Gas Dryer

We bought this dryer when ours broke, and were able to schedule for a Saturday delivery. They even called us on Friday to give us the time frame for installation on Saturday. Installation took less than 30 minutes and the delivery men were professional and helpful. They took away the old one for free. Dryer is quiet, except for at the end of the cycle when the buzzer goes off multiple times. Has an energy preferred setting, and dries large loads quickly. Very pleased with this purchase. Taymag Bicentennial 7.0 cu. ft. Gas Dryer

Tanımlanan kategorilerde ve konularda olumlu olumsuz duygu oranları raporlanabilir



Duygu içeren belgeler ayrıntıları ile incelenebilir

IBM Content Analytics with Enterprise Search

Collection: Happy Home (change) Logged in as: Not logged in | Preferences | My Profile | Help | About

Documents Facets Time Series Deviations Trends Facet Pairs Connections Dashboard Reports Sentiment

Results 1-10 of 10 (10/637 results matched) Results per page: 10

Facet Navigation Default order

Filter:

- Part of Speech
- Phrase Constituent
- Sentiment
 - Positive
 - Negative
- My Keywords
- Document Cluster
- Terms of Interest
 - product
 - product_category
 - price
 - rating
 - location

Search type: Subfacet search

Facet Path: /product

Value:

New search Add to search

Search

Query Builder - Flooded my laundry room

Select the type of query that you want to build, and then highlight the document text, facet values, or saved search that you want to include in the query. As you build the query, the number of documents that match is displayed. To run the query and explore documents, click a Search button and minimize the Query Builder.

Build the Query

You must select a query type:

Keyword query

Build keyword queries:

Remove / Remove all

No results were returned by this query

Select a Saved Search

Contextual Views

Highlight text and facet values to add to the query. Clear

Three weeks after I brought this washer home, the seal around the door failed and the washer leaked a significant amount of water all over my laundry room. The machine has some nice features, but based on my experience, it just isn't reliable. EC 4.0 Cu. Ft. 26-Cycle King-Size Washer - White

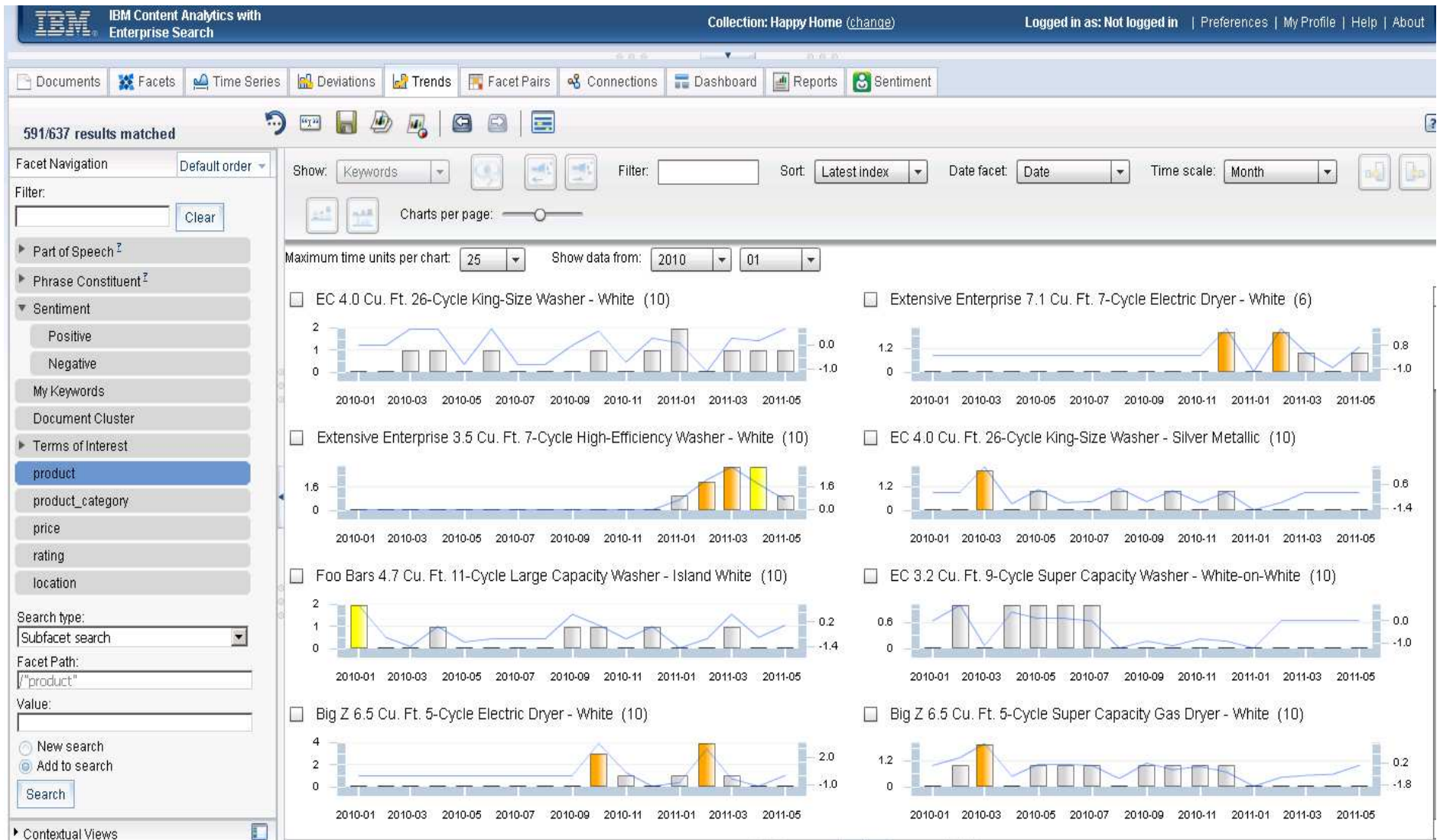
Analytics Facet	
Name	Value
Modified Noun	three ... week
Adjective	three
General Noun	week

AND Search AND NOT Search OR Search Close

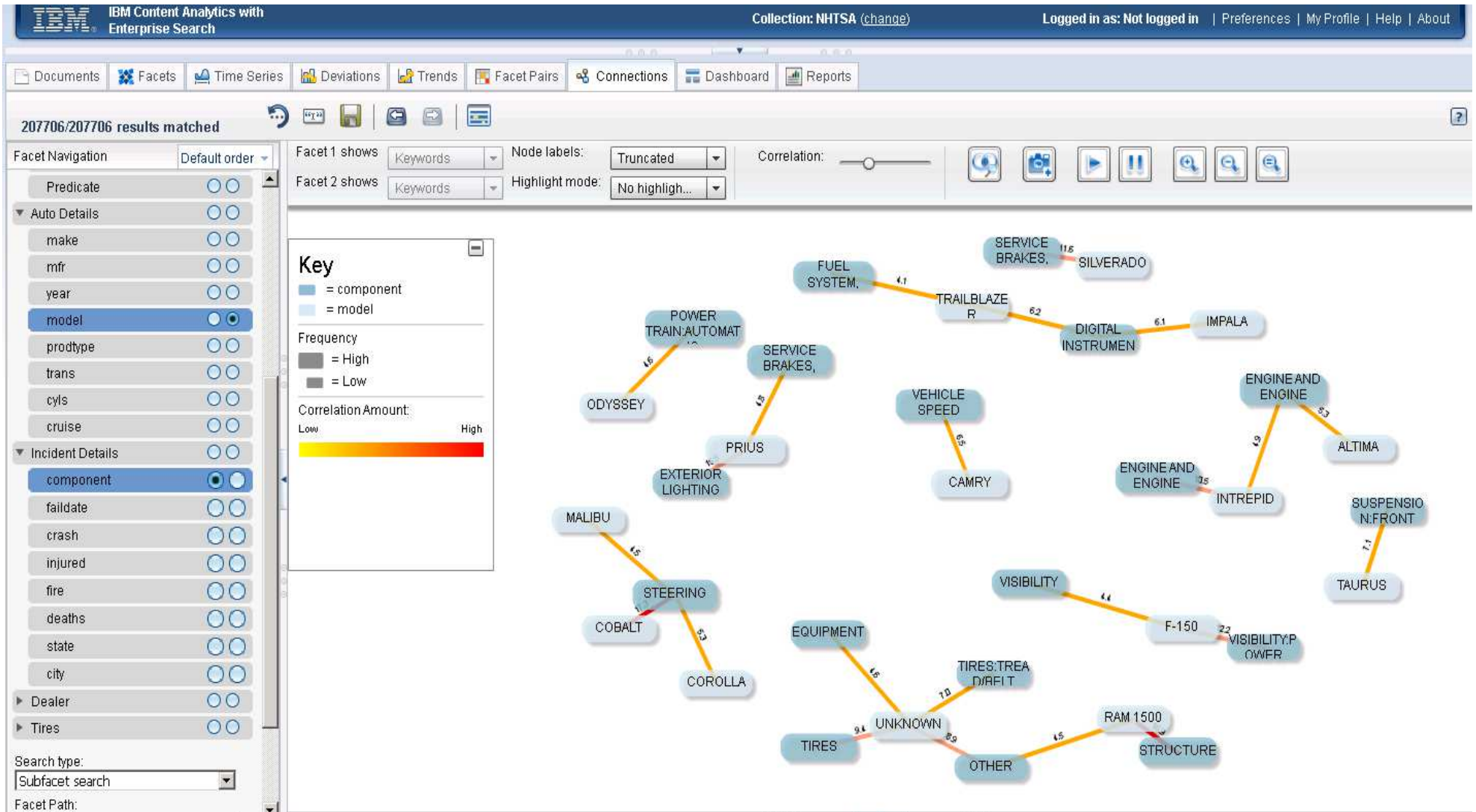
CSV file 12/20/10 Flooded my laundry room

Three weeks after I brought this washer home, the seal around the door failed and the washer leaked a significant amount of water all over my laundry room. The machine has some nice features, but based on my experience, it just isn't reliable. EC 4.0 Cu. Ft. 26-Cycle King-Size Washer - White

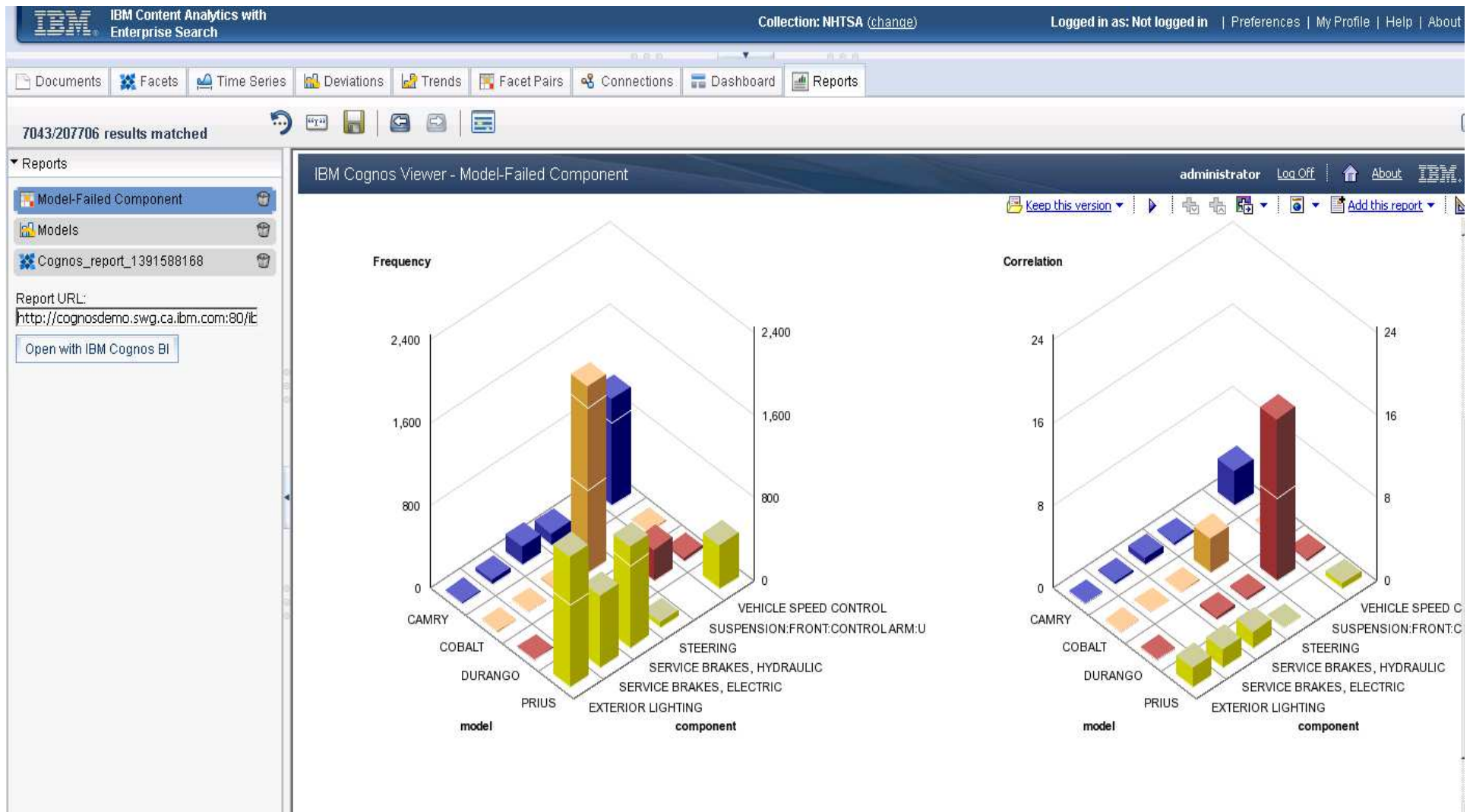
Belirli keyword/konularda Trend ve Sapma Analizleri yapılabilir



Görsel Raporlamalar ile analizler güçlendirilebilir



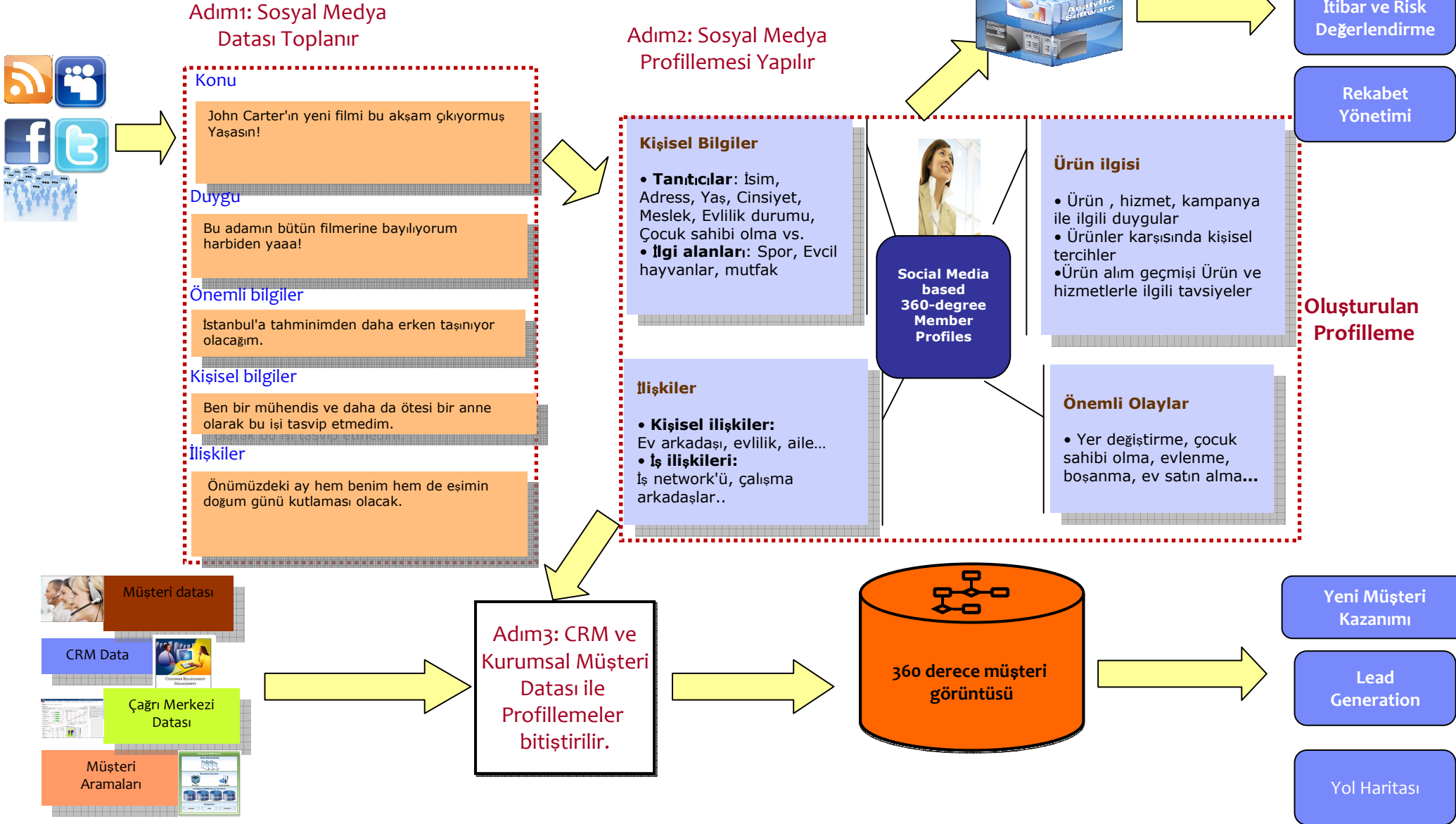
Cognos ile entegre edilerek daha ayrıntılı raporlar sunulabilir



GÜNDEM

- Müşterinin Sesi
- İçerik Analitiğine Genel Bakış
- ICA ve Temel Bileşenleri, Duygu Analizi ve Raporları
- Sosyal CRM: ICA with Entity Matching
- Halkbankası Sosyal Medya Varlığı
- Referanslar
- Ziraat Bankası Örneği

Sosyal medya datası ve Kurumsal CRM'in gücünü birleştirerek müşterilerinizle ilgili 360 derece bilgi edinin



GÜNDEM

- Müşterinin Sesi
- İçerik Analitiğine Genel Bakış
- ICA ve Temel Bileşenleri, Duygu Analizi ve Raporları
- Sosyal CRM: ICA with Entity Matching
- Referanslar
- Halkbankası Sosyal Medya Varlığı
- Ziraat Bankası Örneği

Sosyal Medya Pazarlama & İletişim

Security First Insurance



Need

- Leverage social media for client marketing and communications in the regulated financial services industry.
- Enable marketing and financial advisors to engage with customers while maintaining compliance with FINRA and SEC regulations.

The Solution

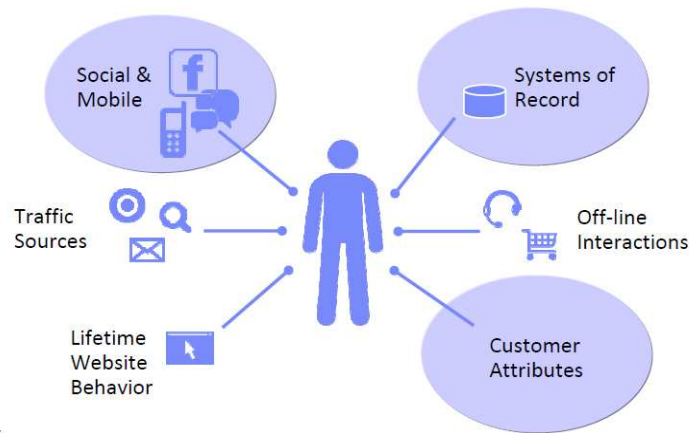
IBM Partner, Integritie uses IBM Content Analytics in their SMC4 solution to understand the content within messages, enabling a firm to monitor and control social media communications and meets all key industry compliance and marketing requirements.

The Benefit

By understanding the content from various social media applications, organizations can:

- Reach clients through growing social media outlets
- Harness the opportunities of social media through a controlled process and interface
- Avoid communication mistakes than can embarrass or harm an organization
- Analyze content of messages and gain insight to the sentiment expressed in customer interactions

Sosyal medya odaklı müşteri segmentasyonu Amerika'da Finansal sektörde lider bir banka

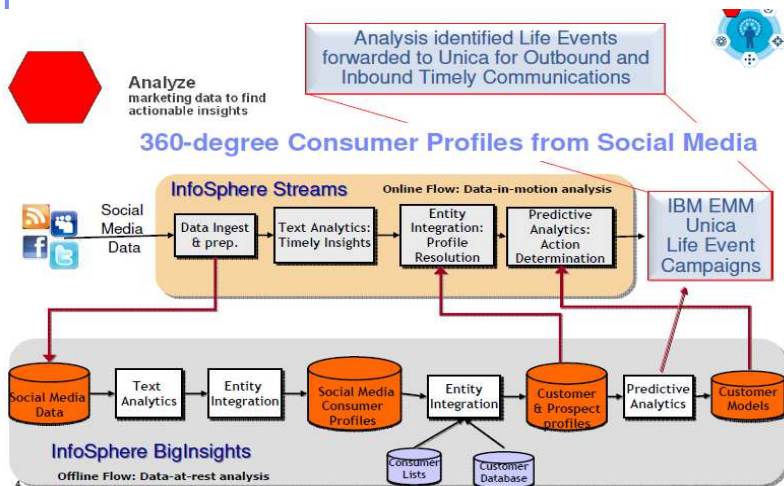


Background & Challenges

Source data from publicly available social media in real-time (including comments/tweets as well as the publicly available profile of users) from– Twitter / WordPress Blogs / YouTube / Facebook (limited public information available) / Google+ (limited public information available). Gather data including personal attributes such as public selfidentifying information, behavioral information, purchase intentions, feedback about products and services and life events. Timely segmentation and profiles to be leveraged for decisionmaking; in context of identified use cases

IBM's approach

- Matched customer records to social media profiles with high accuracy
- Demonstrated that SMARC can provide timely, high value leads to enhance and augment traditional methods
- Business case demonstrated the potential of increased revenue & reduced cost associated with SMARC over time
- Clearly differentiated IBM offering from competitors



Immediate on top impact of \$40m+ revenue and 1.5m of cost takeout

GÜNDEM

- Müşterinin Sesi
- İçerik Analitiğine Genel Bakış
- ICA ve Temel Bileşenleri, Duygu Analizi ve Raporları
- Sosyal CRM: ICA with Entity Matching
- Referanslar
- Halkbankası Sosyal Medya Varlığı
- Ziraat Bankası Örneği

Halkbankası sosyal medya varlığı

Halkbankası çeşitli kaynaklarda sosyal medya varlığı bulundurmakta ve bu kaynaklarda

- Halkbankası imajı
- Halkbankası ürün ve hizmetler ile ilgili
 - Öneriler
 - Şikayetler
 - Beklentiler
 - Tavsiyeler

Gibi konularda konuşulmaktadır.



Halkbankası sosyal medya varlığı



Halkbank 
@Halkbank
Üreten Türkiye'nin Bankası
Türkiye · halkbank.com.tr

TWEETS: 205
FOLLOWING: 2
FOLLOWERS: 4,393





Halkbank Spor Kulübü
Professional Sports Team
7,057 like this

HalkBank Volley Club
Professional Sports Team
2,433 like this
People also like RUSSIAN VOLLEYBALL WOMEN, Volleycountry.com a...

Halkbank AD Skopje
4.3 ★★★★★ (12) · Bank/Financial Institution
6,007 like this

Halkbank Hazırlık Grubu
Community
15,277 like this
People also like KPSS Güncel Memur İlanları Ve Bilgi Paylaşımı, İş İlanl...



HALKBANK AD Skopje 1,107 followers [Follow](#)

Home

HALKBANK

How You're Connected

1 second-degree connection
153 Employees on LinkedIn



EkSözlük başlık, #entry ya da @yazar [getir](#) [ara](#)

bugün gündem istatistikler

Buralar bizden sorulur!

bugün 6052 [yenile](#)

crb
çağ üniversitesi'nin mezuniyet kınası yapması
bir laptopu 3 yıl kullanabilen insan

halk bankası*
paylaş araştı başlıkta ara

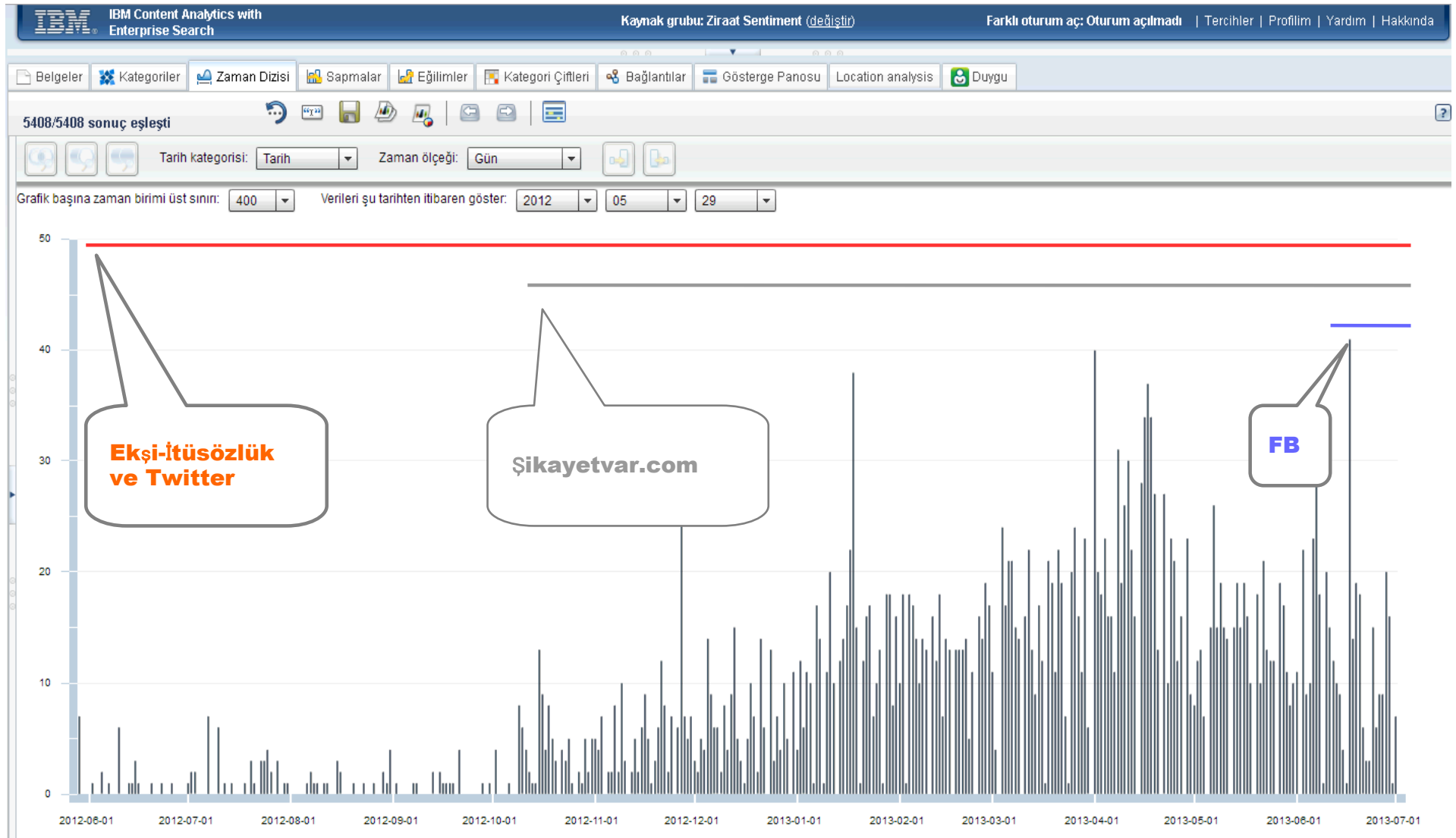
1
devletin bi bankasi
paylaş 06.11.2000 03:15 jaws şikayet

2

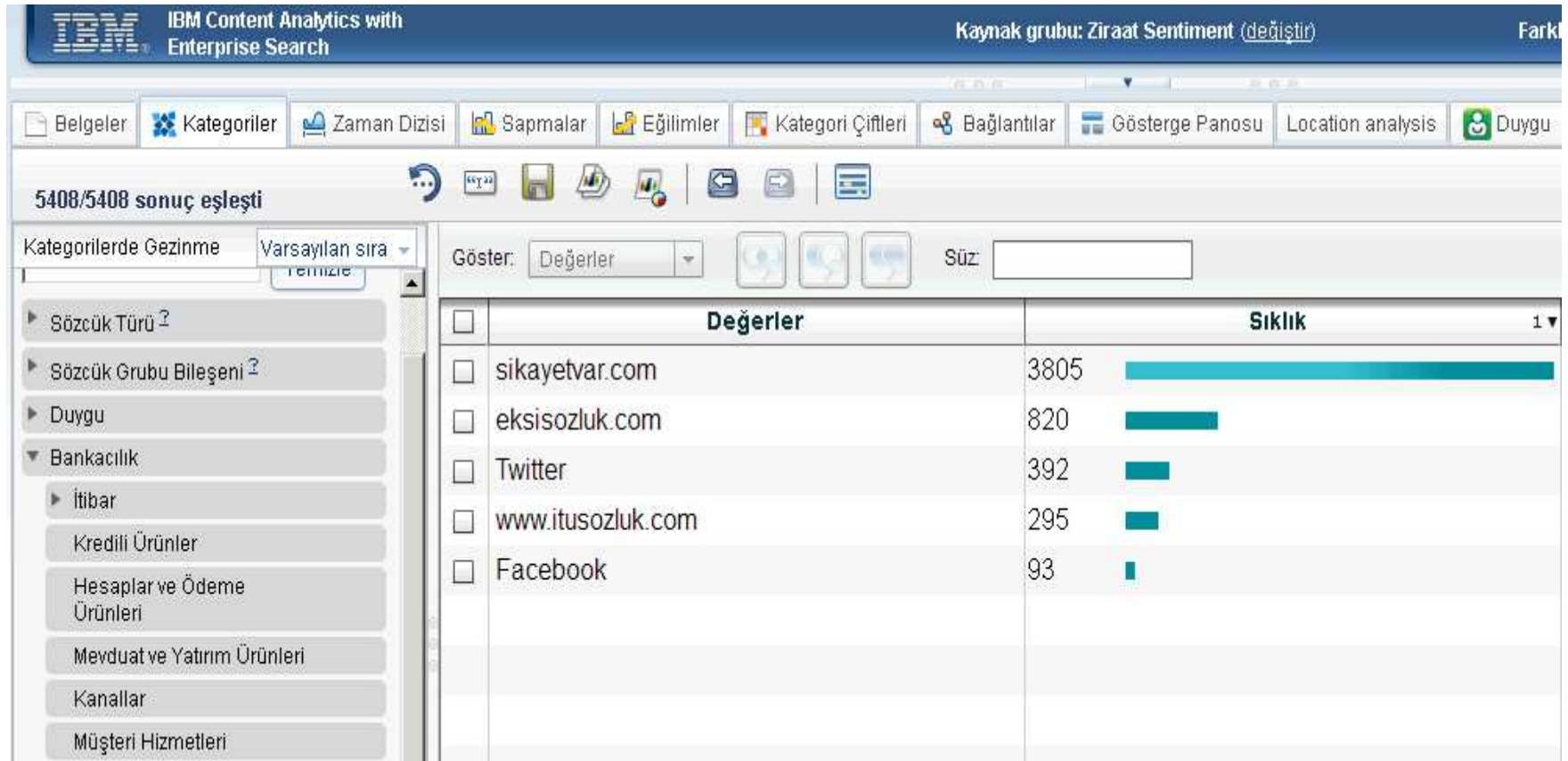
GÜNDEM

- Müşterinin Sesi
- İçerik Analitiğine Genel Bakış
- ICA ve Temel Bileşenleri, Duygu Analizi ve Raporları
- Sosyal CRM: ICA with Entity Matching
- Referanslar
- Halkbankası Sosyal Medya Varlığı
- Ziraat Bankası Örneği

Ziraat Bankası Örnek Çalışması için Kullanılan Kaynaklar ve Tarih aralıkları



Ziraat Bankası Örnek Çalışması Döküman Dağılımı



Örnek Çalışma için IBM'in Bankacılık Sektörü Kategorizasyonu referans olarak kullanıldı

IBM Content Analytics with Enterprise Search

Kaynak grubu: Ziraat Sentiment (değiştir) Farklı oturum aç: Oturum açılmadı | Tercihler | Profilim |

Belgeler Kategoriler Zaman Dizisi Sapmalar Eğilimler Kategori Çiftleri Bağlantılar Gösterge Panosu Location analysis Duygu

Sonuçlar 1-100 / 3000 (5408/5408 sonuç eşleşti) Sayfa başına sonuç sayısı: 100 1 2 3 4 5 6

Kategorilerde Gezinme Varsayılan sıra

Süzgeç: Temizle

Sözcük Türü²

Sözcük Grubu Bileşeni²

Duygu

Bankacılık

İtibar

Kredili Ürünler

Hesaplar ve Ödeme Ürünleri

Mevduat ve Yatırım Ürünleri

Kanallar

Müşteri Hizmetleri

Filtreler

Döküman Kaynağı

Bankalar

Şehirler

Ökeler

Sosyal Medya

Facebook

Twitter

Forumlar

Arama tipi: Alt kategori arama Kategori Yolu: "Bankacılık" / "Döküman Kaynağı"

Kaynak | Tarih

Windows dosya sistemi | 15.02.2013

06.09.2012 tarihli dilekçem ile geriye yönelik 10 yıllık kredi kartına ekstraların incelenmesi gerektiği ve bu ekstra döktüğümü için 150 uygulamasından ve kart aidatımı iade etmemesinden dolayı Ziraat Bankası'na şikâyet etmiştim. Bu ay baktığımda kesintiler yapmış. Bireysel kredi reeskontu'nun ne denek olduğu hakkında bilgi veremiyorlar. Neden mi ve yasal olmayan bu kesintilerin tarafıma iadesini talep ediyorum.

Windows dosya sistemi | 15.02.2013

Ziraat genç kredi kartı kullanıcısıyım dilekçe verdiğim tarihin üzerinden önce kart aidatımın geri ödenmesini talep ediyorum.

Windows dosya sistemi | 15.02.2013

Ataşehir tapu müdürlüğü önündeki gırtlak ağrısı için ilaçlarımı almıştım. Kendisi insanları bu yaşta bekleyin diye dışarı çıkardı beni kenarına oturttu. Kendisi çok teşekkür ederim ama biri dışarı çıkıyor öteki demiyor bir standart olması gerektiğini düşünüyorum birde ıslanmak istemiyorum üzerimdeki paraların ıslandığını düşünün yatacağınız şubeler almıyor yeni atm koydular direk yağmur altında kalıyoruz.

Windows dosya sistemi | 20.02.2013

Ziraat Bankası Ankara Batkent şubesinde vadeli hesabım var her sistemden yüzde sekiz faiz verilmesini beklerken Ziraat Bankasının itibarıyla yüzde 7,9 du hatanın düzeltilmesi için keşif yaptım. Bütün bürokrasi yüzünden keşif yapılmıyor. Neden benim 4 aylık kredim peşin yattı zandan faydalanmam için mi ?

Her ayın 7'sinde düzenli olarak hesabıma geçen öğrenim kredimin 4 parçası aralık ayında peşin olarak hesabıma yatmıştır. Sonrada hesabım pasifize edilmiştir. Ne Telefon Bankacılığı, ne şubeler hiç bir konuda bilgi verememektedir. (Kredi yurtlar kurumuna da sordum, onlarla ilgili değilmiş) Bir banka kendi bünyesindeki hesap hakkında nasıl oluyor da bilgi veremiyor. Nasıl bir bankacılık sistemidir. Neden benim 4 aylık kredim peşin yattı zandan faydalanmam için mi ?

Bankacılık sektörü kategorileri

Filtreler

Sosyal medya kategorileri

Hangi platformlarda ne konuşuluyor?

Çeşitli platformlarda Ziraat Bankası ile ilgili en çok neler konuşuluyor?

- Ekşisözlük/İtüsözlük
 - Ziraat Bankasının genel imajı, kanallar
- FB-Twitter
 - TC ibaresinin kaldırılması ve eylemler
 - Tuncel Kurtiz'in seslendirdiği Futbol Kupası reklamı
 - Personel alım
- şikayetimvar.com
 - Hesap işletim ücreti
 - Dosya masrafı
 - Kanallarla ilgili şikayetler

