

02/03/2021



Market Spotting by Leadsporting - פתרון ניטור חשבונות במדיה חברתית כספק יחיד

שלום רב,

משרד החוץ מפעיל למעלה מ-800 חשבונות ברשתות החברתיות השונות וכמאה אתרי אינטרנט.

למשרד יש צורך דחוף ויומיומי לצפות בפעילות השוטפת בחשבונות אלו- פוסטים, תגובות, עוקבים וכו' ולפקח על הפעילות מן המטות (המטה בארץ ונציגויות בעלות יכולות מרחביות) באמצעות מערכת מאוחדת שתאפשר צפייה בזמנית בשלל מקורות המידע מן הרשתות השונות והנכסים הדיגיטליים המופעלים בארץ ועל ידי הנציגויות המרחביות.

למשרד לא הייתה מערכת הממזגת את הנתונים מכלל הרשתות ובכדי לאסוף נתונים היה צורך להיכנס לממשקים שונים ברשתות השונות ולרכזם באופן ידני ולא יעיל.

מערכת בקרה עצמאית שכזו היא מוצר שפיתוחו ארוך, יקר (עשרות רבות של אלפי דולרים אם לא למעלה מכך) ותחזוקתו יקרה, כיוון שהפרוטוקולים על פיהם פועלות הרשתות החברתיות משתנים תדיר.

מוצרי המדף המספקים "מערכת על" שכזו יקרים מאוד (עשרות אלפי דולרים בשנה ואף יותר) גם הם וכוללים רכישה יקרה ודמי שימוש גבוהים.

לפיכך חיפשנו מוצר שיספק את צרכי המשרד לבקרה hands on על הפעילות הדיגיטלית שייתן פתרון מידי, ללא פיתוח ארוך ובעלות סבירה.

בחנתי אפשרויות טכנולוגיות שונות ומתוכן מצאתי חברה המתאימה לדרישות וצרכי המשרד.

לידספוטנינג הינה חברה בתחום המודיעין העסקי המבוססת על בינה מלאכותית ואוספת מידע ממקורות גלויים (רשתות חברתיות ואתרי אינטרנט), מעבדת אותו ומפיקה ממנו תובנות. מוצרי החברה משרתים גופי מודיעין עסקי ואנשי מכירות. מבין לקוחות החברה: משרד ראש הממשלה, משרד הבטחון, IBM, חיל המודיעין, אלביט, תע"א, סימנס, חברת המחקר HAWK, IVC ועוד.



לחברה מספר מוצרים באמצעותם היא מספקת ללקוחותיה את המידע הרלוונטי ואת הכלים הנכונים לניתוחו. המוצרים הם: Leadspot, MarketSpotting, PeopleSpotting and Audience Dive.

Market Spotting הינה פלטפורמה מתקדמת המספקת כיסוי של שוק יעד מוגדר באמצעות בקרת אתרי אינטרנט ורשתות חברתיות. המערכת מבצעת סינון אוטומטי של מידע, ללא מגע יד אדם, לריכוז, פילוח והצגה של מאגר נתונים אותו ניתן לעבד, לייצא ממנו דו"חות באופן אוטומטי וליצור ממנו ארכיון מתויג של מידע רלוונטי. במקורה המערכת מאפשרת לעסקים למפות את שווקי היעד שלהם, לגלות הזדמנויות עסקיות חדשות ולעקוב אחר מתחריהם. המערכת מבוססת על Machine Learning בכדי לסנן תכנים לא רלוונטיים ולספק ללקוח אך ורק ידיעות הרלוונטיות אליו. המערכת מותאמת אישית ללקוח הקצה ומאפשרת כיסוי כמות עצומה של תוכן מהרשת באמצעות ממשק משתמש ידידותי.

המערכת מאפשרת קריאה בזמן אמיתי של מאות חשבונות משרד החוץ ברשתות חברתיות ושל הנכסים הדיגיטליים השונים של המשרד ובזה ייחודה.

באמצעות המערכת, בעזרת כמה הגדרות פשוטות, נבחרו מאות חשבונות טוויטר ופייסבוק (של משרד החוץ), לגביהם ניתן לקבל כל נתון באמצעות המערכת. המערכת יכולה להראות איזה חשבון הכי מצליח, אילו פוסטים הכי פופולאריים, איזה חשבון נהנה מאחוזי הצמיחה הגדולים ביותר לאורך זמן, איזה פוסט הופץ הכי הרבה (retweet) על ידי חשבונות אחרים וכו'. המערכת יודעת למשוך נתונים מהרשתות באמצעות טכנולוגיה שבבעלותה ובהרשאת הרשתות החברתיות.

עיקר חשיבות המערכת היא הפעלה שוטפת ויעילה יותר של חשבונות המשרד, בזמן אמת, באופן בלתי אמצעי ע"י עובדי המשרד.

לדוגמא- זיהוי והצפה בזמן אמת של ציורים שתופסים תאוצה והופכים ויראליים באחד ממאות חשבונות הטוויטר של המשרד, כולל זיהוי הקהל עליו הם משפיעים ואפשרות ניתוח מיידית של הצלחתם והעצמתה



באמצעות קמפיין ממומן מידי או התאמתם לחשבונות נוספים בשפות ובטריטוריות השונות והפצתם בערוצים נוספים.

למעשה מדובר במוצר מדף שנועד במקור למודיעין עסקי, אשר בכמה שינויים קלים, שלא דרשו פיתוח בעלות כספית, אלא דיוק הגדרות מול החברה, הפך לכלי מצויין של ניהול משתמשים ולקוחות של חשבונות המשרד.

מדובר בשירות בעל עלות חודשית סבירה, אשר ניתן להפסיקו בכל עת, אינו דורש פיתוח יקר וארוך ואינו דורש מחוייבות רבת שנים של המשרד.

לא מצאנו אף מערכת דומה בארץ או בעולם המאפשרת לקבל את האינפורמציה המדוייקת אותה אנו מחפשים על חשבונותינו בצורה פשוטה, אלגנטית ואוטומטית כפי שמציגה מערכת זו וודאי שלא בעלויות בהן מדובר. מערכות ניהול ובקרה מקצועיות דומות עולות כאמור עשרות ולעיתים מאות אלפי דולרים וכל שינוי מבוקש בהן כרוך בעלויות פיתוח גדולות.

בשנה האחרונה הפיקה מחלקת דיפלומטיה דיגיטלית עשרות דוחות באמצעות המערכת שאיפשרו הגעה לתובנות שלא ניתן היה להגיע אליהן בכל דרך אחרת.

במהלך השנה, בעקבות פידבק שלנו, Leadspotting הכניסה שינויים למוצר והתאימה אותו לדרישות המשרד וזאת ללא עלות נוספת ובמסגרת התשלום החודשי השוטף.

בין השאר- סידור אוטומטי של הפוסטים בכל רשימת מעקב על בסיס רמת ה- ENGAGEMENT (מעורבות) שעוררו אצל הגולשים, זיהוי משתמשים שעשו Retweet לציוצים שיצאו מחשבונות המשרד ועוד.

לאור הניסיון המוצלח וייחודיות המוצר אני ממליץ לאשר את הארכת ההתקשרות עם Leadspotting כספק יחיד של מערכת בקרת אתרים ורשתות חברתיות Market Spotting עבור משרד החוץ, לשנה נוספת.

בברכה,

דני רייכר

יועץ למרחב המקוון