
Att förstå den enorma mängden data online
@SophieHedestad
Sophie Hedestad
Meltwater



Sophie Hedestad

- ✓ 8 år på Meltwater
- ✓ Nordisk marknadschef
- ✓ Driver podden #KommuniceraMera

@SophieHedestad

Sophie Hedestad

Branscher i förändring!



Bank



E-handel



Media



Fastigheter



Marknadsföring



Musik



Hotell



Taxi

Några av världens mest framgångsrika företag



Världens största hotellkedja. Äger INGA fastigheter.



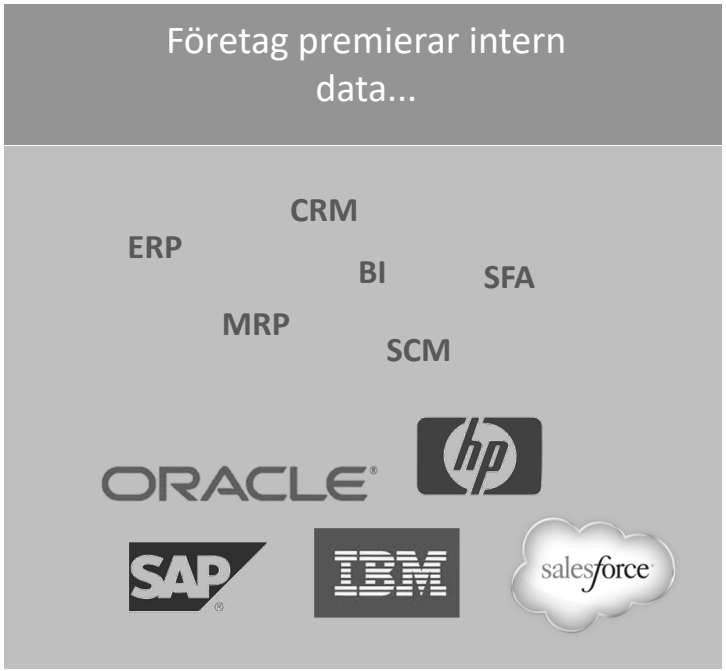
Världens största mediehus. Producerar INGET content.



Världens största taxibolag. Äger INGA bilar.

Fortsatt fokus internt

Företag premierar intern data...

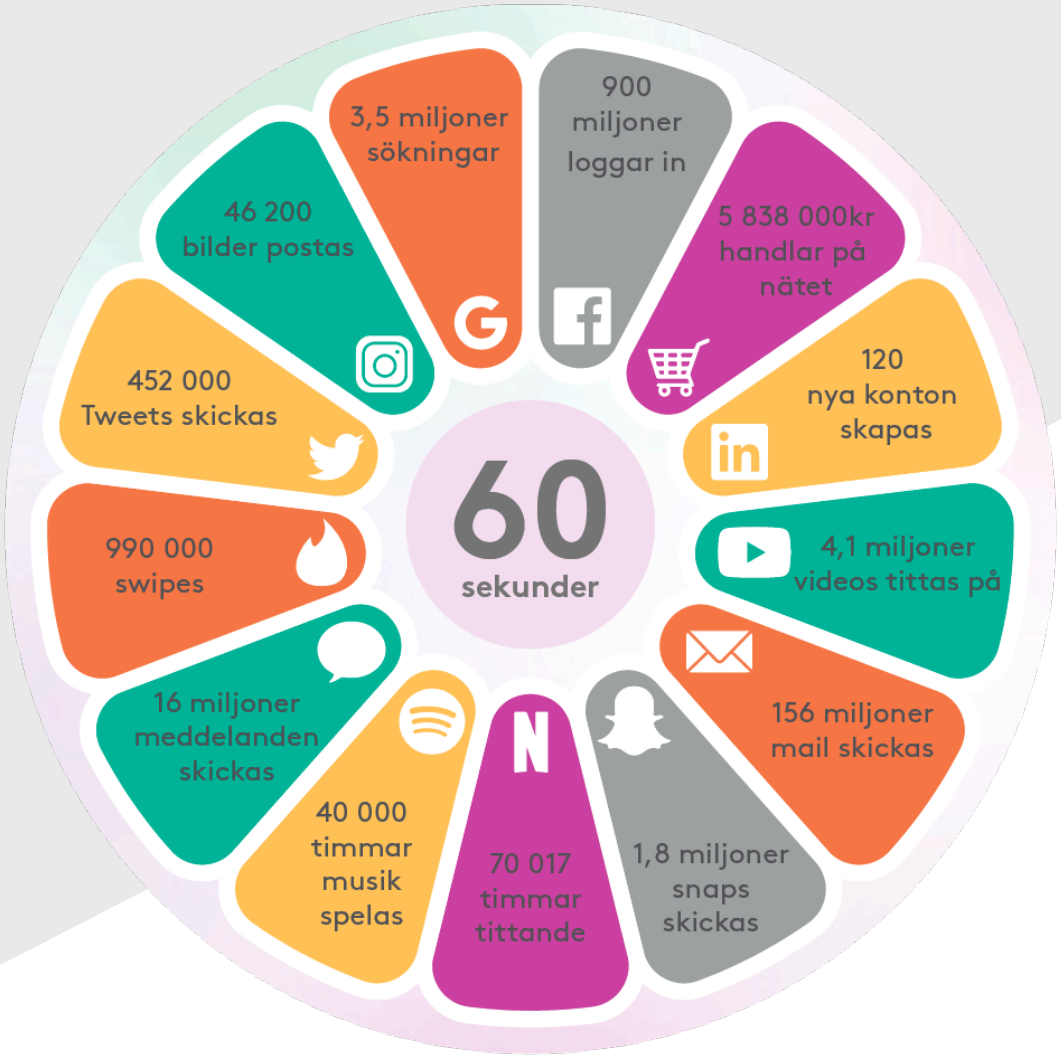


Många ligger efter när det kommer till att förstå extern data



Att hålla sig uppdaterad med händelser och trender i sin omvärld har aldrig varit viktigare

– eller svårare.



Vi lämnar efter oss ”digitala brödsmulor”



Låt mig ta ett exempel!



[redacted]

Obs d här är ingen jag hatar [redacted]-rant det är en jag **hatar** [redacted] & [redacted] TOTALA ovilja att ha en tidtabell som matchar varann plus vem som nu är ansvarig BYGG KLART SPÅREN VID BÅLSTA NÅN GÅNG

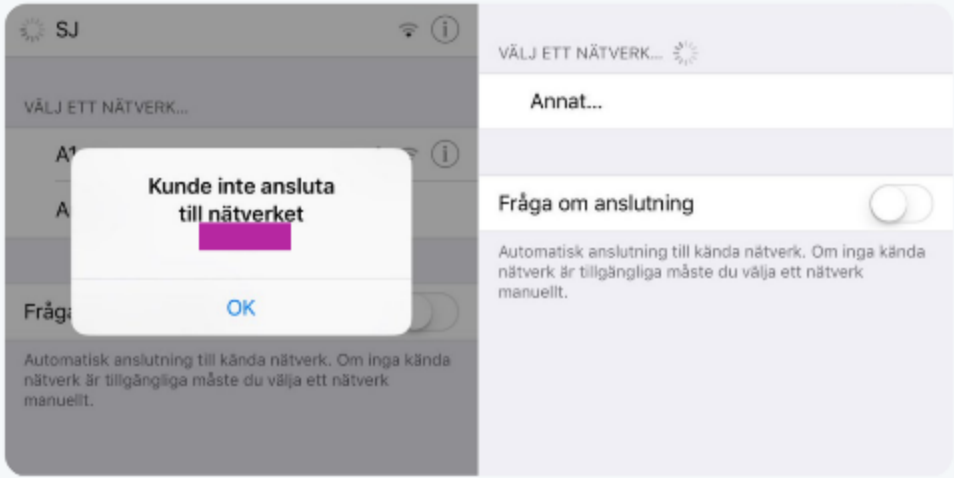
[redacted]

[redacted] Ber om ursäkt, men när hade [redacted]god mat? Måste ha missat den epoken. Åter allt annars men undviker **tågmat**.

1

[redacted]

JAG HATAR [redacted] 'S VÄRDELÖSA WIFI!



[redacted]

Jag har en jävla issue asså. Älskar tåg men [redacted] Kommer bara åka Blå tåget framöver, fast då kommer jag ju enbart till Göteborg. Hatar ju Göteborg också... svårt det där. /Hälsning från en som skulle varit hemma för en timme sedan men nu är nånstans i Sörmland dit ni flyttar

2 3

[redacted]

RT [redacted] Tänkte bara säga att utanför Sveriges gräns serveras **tågmat** något mer civiliserat än hos [redacted]



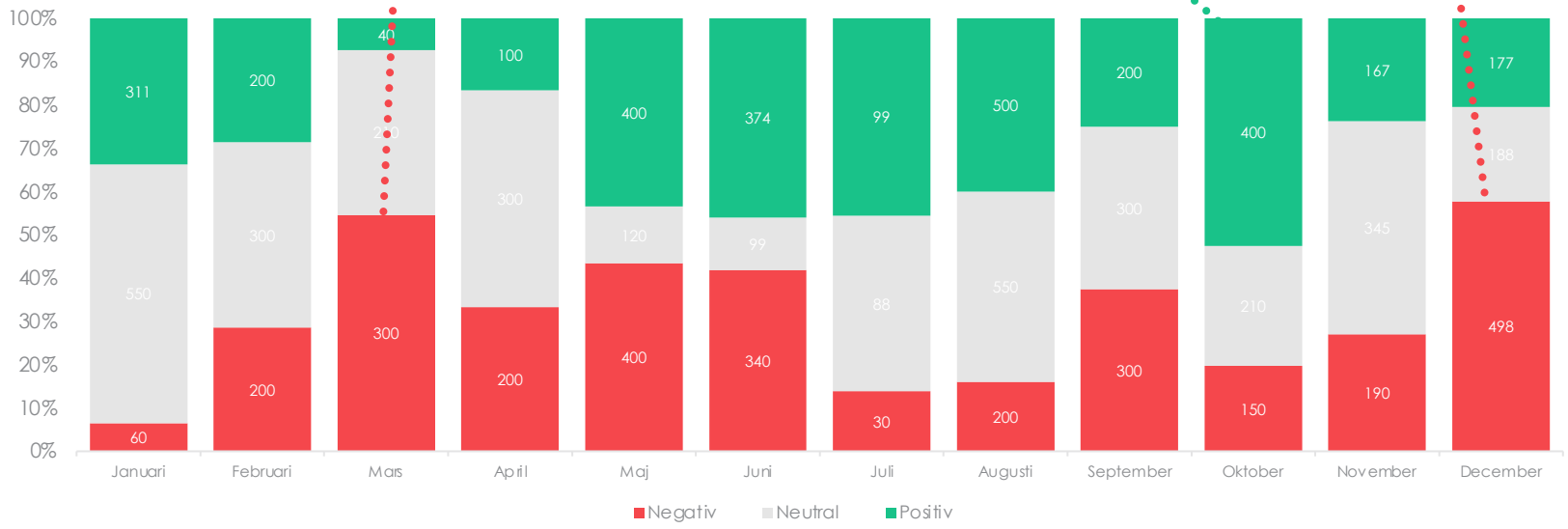

Dåligt bemötande
Malmö
Försenat igen
Ofräscha toaletter
Stockholm
Vänta i 10h
Förseningar
Göteborg
Dålig mat
Umeå
Stängd restaurang
Ofräscha tåg
Torra mackor
Stopp i Lund
Sämst WiFi
Usel service

INFLUENCER X:

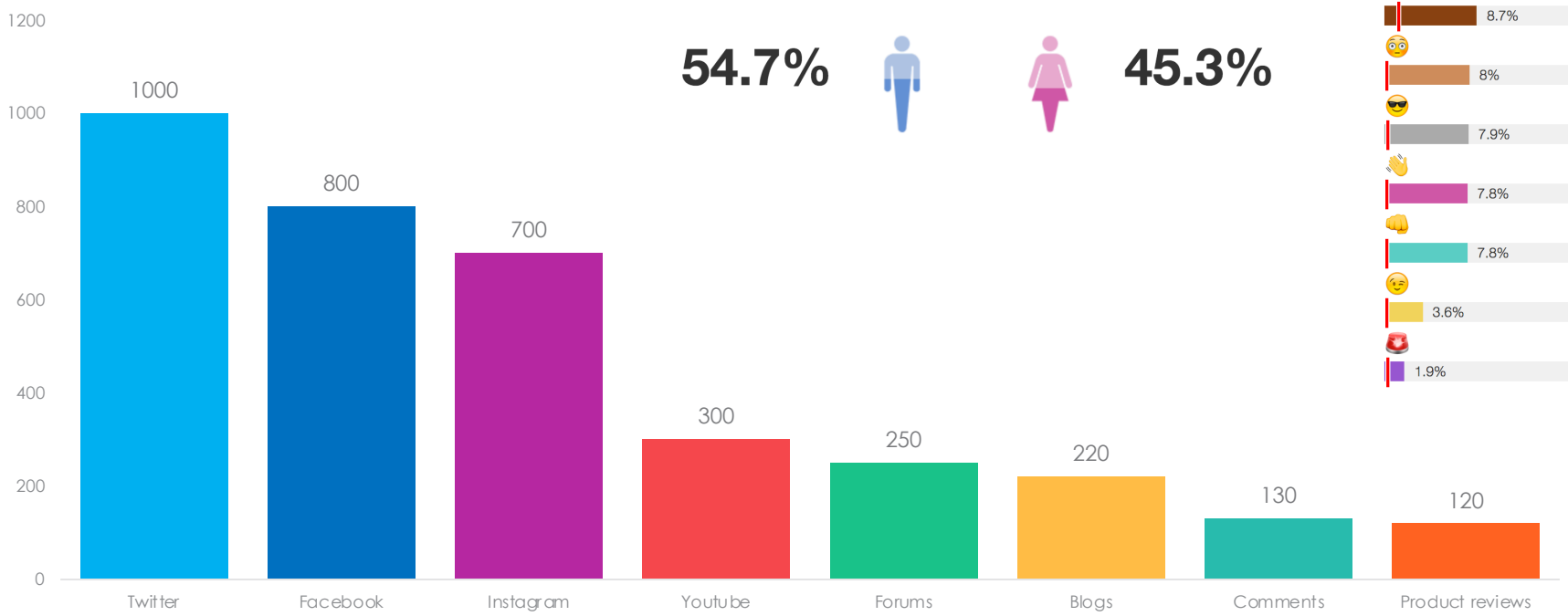
WiFi fungerade inte.. IGEN..

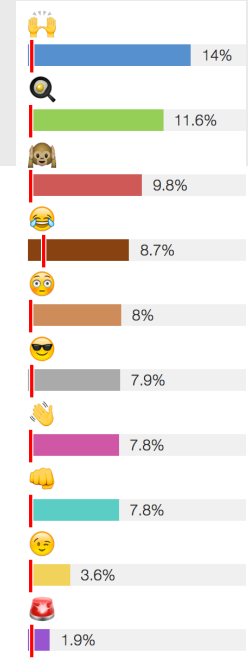
INFLUENCER Y: Imponerad av företags X nya meny

INFLUENCER Z: Imponerad av företags X nya meny



Var snackar kunderna?





Gillar målgruppen konkurrenterna?

[redacted]

Jag **älskar** [redacted] vill aldrig åka något annat tåg igen

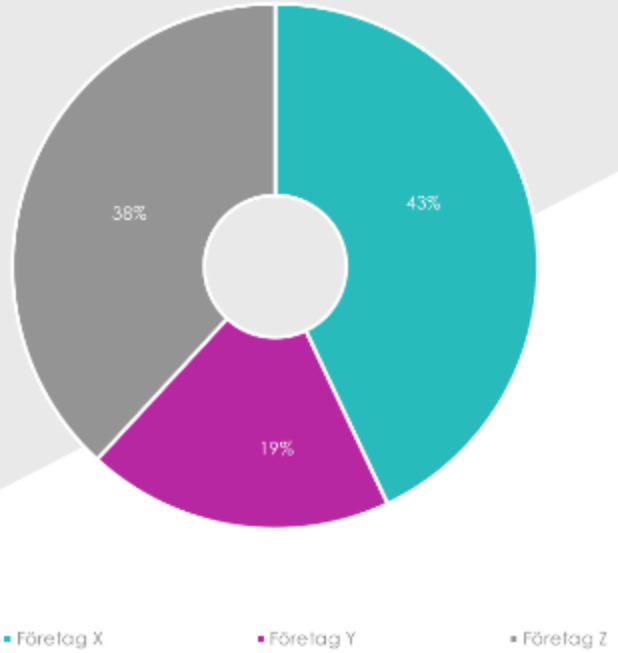
[redacted]

Älskar [redacted], aldrig haft några problem eller förseningar när jag åkt med dom.

1

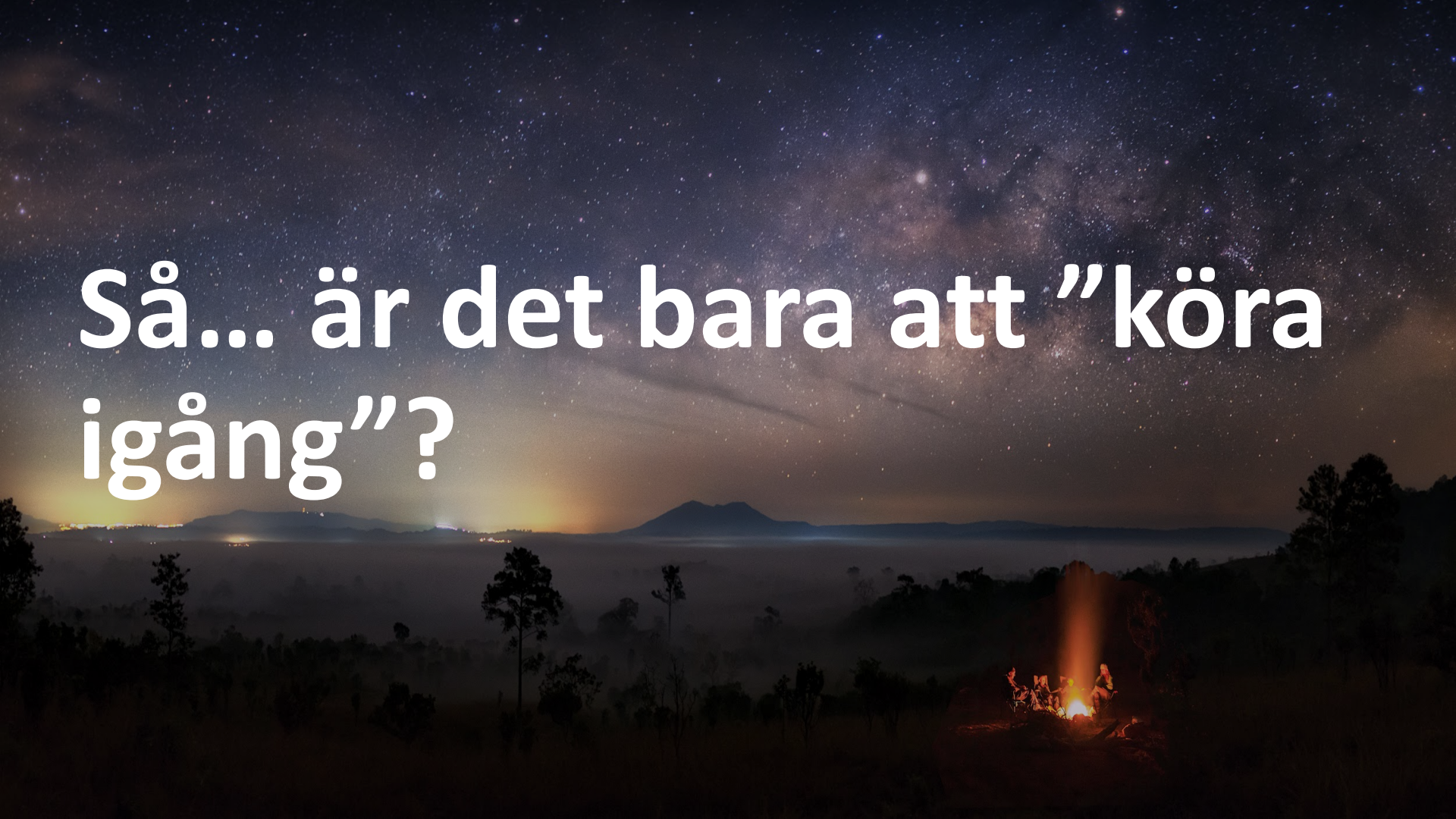
[redacted]

[redacted]är bra. God **mat** och bra vin 👍

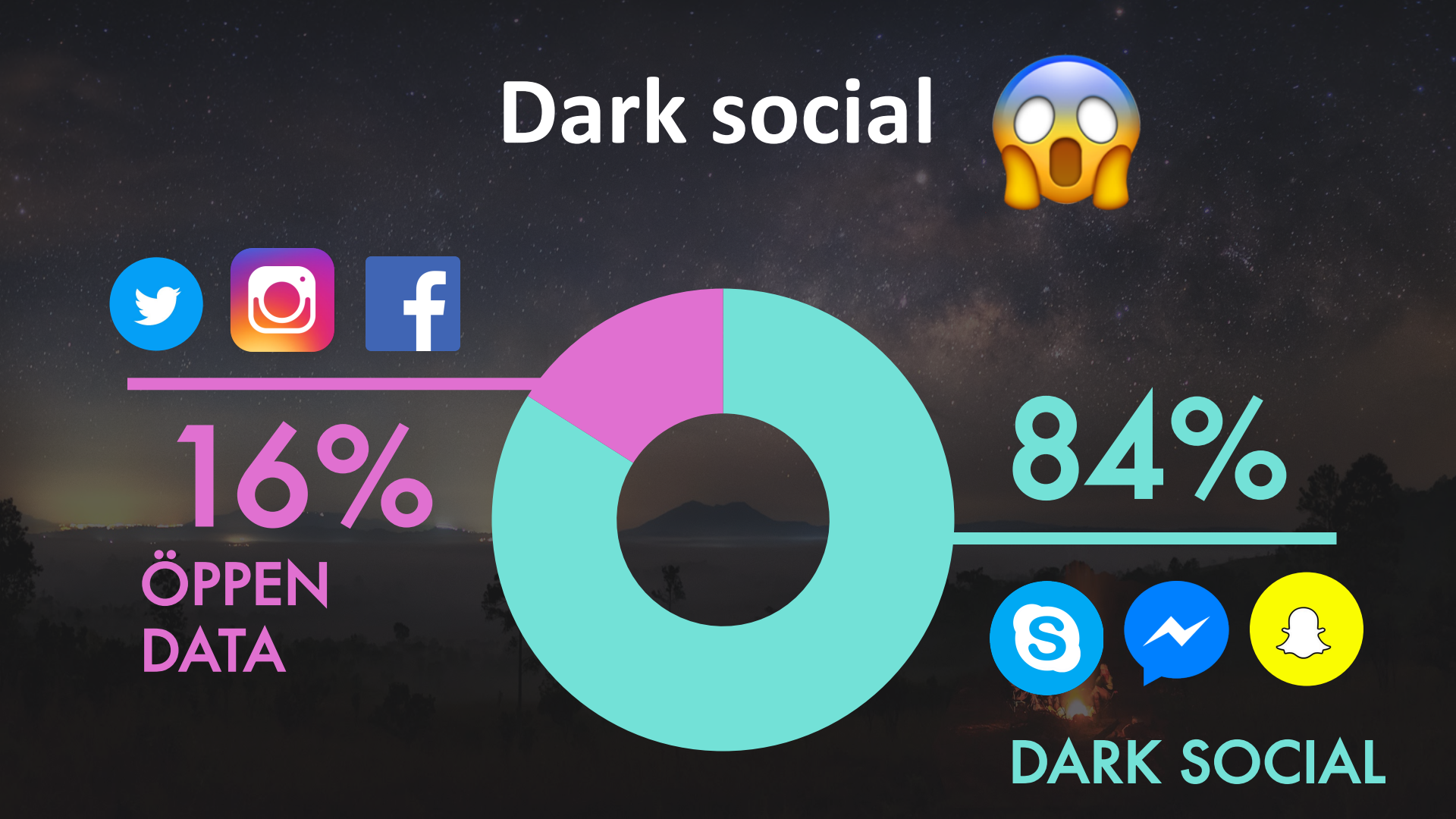


Idag VS Framtiden

IDAG	FRAMTIDEN
Internt fokus	Externt fokus
Egna företaget	Branschen
Det som hänt	Det som händer
Månadsvis/Kvartalsvis	Realtid
Reaktivt	Proaktivt

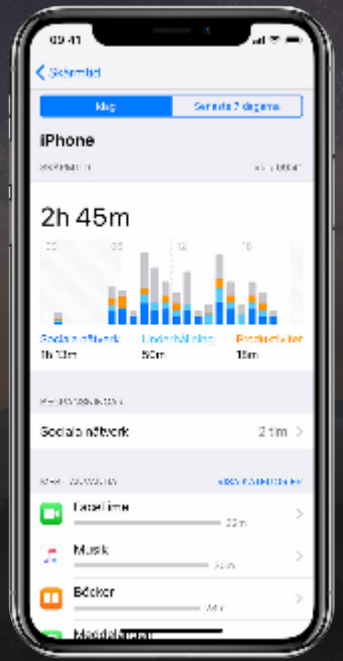

Så… är det bara att ”köra igång”?

Dark social



Skärmtid


60
sekunder
3,5 miljoner sökningar
900 miljoner loggar in
5 838 000kr handlar på nätet
120 nya konton skapas
4,1 miljoner videos tittas på
156 miljoner mail skickas
1,8 miljoner snaps skickas
70 017 timmar tittande
40 000 timmar musik spelas
16 miljoner meddelanden skickas
990 000 swipes
452 000 Tweets skickas
46 200 bilder postas


Skärmtid
Idag
iPhone
2h 45m
Sociala nätverk
2 tim
Musik
Böcker



Slutligen, varför mäta vad som sägs online?

- Förstå vad dina kunder och din målgrupp säger om dig
- Få feedback på dina produkter och hur du kan förbättra dig
- Få chansen att bemöta kritik
- Satsar du rätt? Vilka kanaler borde du prioritera?
- Förändras tonläget över tid?
- Ett bra komplement till enkäter och intervjuer, det enda utesluter inte det andra ☺

@SophieHedestad


Tack! Frågor?
@SophieHedestad
Sophie Hedestad
Meltwater