

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Оказание услуг по предоставлению доступа к информационной системе мониторинга и анализа упоминаний в социальных медиа

ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ: Оказание услуг по предоставлению доступа к информационной системе мониторинга и анализа упоминаний в социальных медиа (далее – Услуга).

ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПРАВ: Услуга является неисключительной. Услуга должна позволять использовать систему мониторинга и анализа социальных медиа (далее – Система) в рамках ее функциональных возможностей, обеспечивающих:

- Возможность самостоятельной настройки тем мониторинга при одновременном отслеживании – не менее 70 (семидесяти) тем.
- Суммарный сбор данных по темам Заказчика – не менее 3 000 000 сообщений в месяц, включая удаленные темы.
- Возможность настройки автоматической разметки (тегирования) сообщений по заданным поисковым словам – не менее 100 (ста) тегов на тему.
- Возможность настройки тем мониторинга для отслеживания сообщений конкретных источников, авторов или сообществ.

ПРАВА НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ предоставляются на срок с 1-го по 365-й календарный день с момента заключения Контракта. По истечении этого срока права на использование Системы автоматически прекращаются.

ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ:

1. Краткая техническая характеристика

1.1. Мониторинг и анализ социальных медиа – автоматизированный сбор и анализ публикаций и сообщений социальных медиа, а также социально-демографических характеристик аудитории в рамках единого личного кабинета специализированного сервиса для контроля информационного поля, новостных публикаций и комментариев пользователей о деятельности, руководстве и проектах Заказчика

2. Общие положения

2.1. Согласно Постановлению Правительства РФ от 16.11.2015 №1236 программное обеспечение должно быть включено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных <https://reestr.minsvyaz.ru/reestr/>.

2.2. Система должна позволять пользователям Заказчика самостоятельно настраивать темы и объекты мониторинга с возможностью применения следующих фильтров («включающих» и «исключающих»):

- 2.2.1. Типы тем (социальные медиа и СМИ, СМИ, избранные авторы, избранные источники)
- 2.2.2. Типы сообщений (посты, репосты с дополнением, репосты без дополнения или комментария)
- 2.2.3. Фильтрация по блокам «Микроблоги», «Блоги», «Соцсети», «Форумы», «Отзывы», «Видео», «Мессенджеры», «Комментарии к новостям», «СМИ»
- 2.2.4. Поискový запрос
- 2.2.5. Минус-слова
- 2.2.6. Страны
- 2.2.7. Поиск по названиям объектов в чекинах, включая возможность поиска только в чекинах
- 2.2.8. Тональность
- 2.2.9. Объект тональности
- 2.2.10. Языки
- 2.2.11. Глубина сбора из архива
- 2.2.12. Фильтр спама («Нецензурная лексика», «Объявления о продаже», «Сбор средств для помощи», «Реклама заработка в интернете», «Автомобильные аварии», «Дубли», «Бьюти услуги», «Кулинарные рецепты» и «Розыгрыши»).

2.3. Собранные и проанализированные Системой данные должны отображаться в личном кабинете в виде ленты сообщений с упоминаниями объекта поиска и отчетов, содержащих графики, диаграммы и таблицы.

2.4. Данные, собранные и проанализированные Системой, должны быть доступны пользователям посредством web-интерфейса на персональных компьютерах и мобильных устройствах без необходимости установки какого-либо дополнительного ПО.

2.5. Для удобства работы на мобильных устройствах должна быть возможность установки нативного мобильного приложения (Android, iOS).

2.6. Доступ к Системе должен обеспечиваться круглосуточно.

3. Требования к сбору данных и реагированию

- 3.1. Система должна осуществлять автоматизированный сбор публикаций и комментариев из следующих категорий источников социальных медиа:
 - 3.1.1. Социальные сети: Вконтакте (должен анализироваться полный поток публичных данных), Facebook, Instagram (включая Stories), Одноклассники, Twitter, МойМир, МирТесен, Youtube.
 - 3.1.2. Блог-платформы (Livejournal, Яндекс.Дзен).
 - 3.1.3. Форумы и сайты отзывов.
 - 3.1.4. Telegram - каналы и открытые чаты.
- 3.2. Система должна осуществлять автоматизированный сбор публикаций и комментариев из следующих категорий источников СМИ (не менее 45 000 источников):
 - 3.2.1. Сайты информагентств, агрегаторы СМИ, интернет-СМИ и отраслевые порталы.
 - 3.2.2. Транскрипты эфиров ТВ и радио.
 - 3.2.3. Федеральная и региональная пресса.
 - 3.2.4. Сайты компаний и госучреждений.
 - 3.2.5. Закрытые ленты информагентств (РИА Новости, ТАСС, Прайм).
 - 3.2.6. Для ТВ и печати в системе должны быть доступны первоисточники – видео и PDF-версии публикаций.
- 3.3. Система должна обеспечивать возможность работы с собранными данными из социальным медиа и СМИ в едином личном кабинете.
- 3.4. В темах типа СМИ система должна группировать сообщения в сюжеты – объединять сообщения по единому инфоповоду, объекту или персоне. В сюжеты должны объединяться как публикации печатных СМИ, так и видеосюжеты. Объединение в сюжеты должно быть как автоматическим, так и ручным. По сюжетам должен быть доступен функционал фильтрации и экспорта.
- 3.5. Для возможности проведения экспресс-анализа новых тем мониторинга Система должна обеспечивать возможность формирования отчета на основе годовой однопроцентной выборки по всем типам источников данных.
- 3.6. Система должна обеспечивать возможность сбора ретроспективных данных за год.
- 3.7. Система должна обеспечивать возможность сбора всех комментариев к собранным сообщениям, независимо от наличия в них ключевых слов.
- 3.8. Система должна обеспечивать возможность сбора всех сообщений, даже без упоминания ключевых слов, из следующих источников (каналов - страниц или карточек бренда, продукта, компании или заведения на сайтах отзывов, картах, в рекомендательных сервисах, маркетплейсах, интернет-магазинах, магазинах приложений и на других подобных ресурсах – тех, где люди оставляют отзывы):
 - 3.8.1. Магазинов приложений (Google Play, iTunes).
 - 3.8.2. Карт (Google Maps, Яндекс.Карты).
 - 3.8.3. Сайтов отзывов (Irecommend, Yell.ru, Otvovik.com, SPR.ru, Banki.ru).
 - 3.8.4. Маркетплейсов, сервисов рекомендаций (Яндекс.Маркет, Booking.com, Tripadvisor, Tophotels, Zoon, Flamp).
 - 3.8.5. Интернет-магазинов (Ozon, Svyaznoy.ru, Euroset.ru, Mvideo.ru, Eldorado.ru, Citilink.ru, Dns-shop, Ночухау.рф).
- 3.9. Система должна обеспечивать распознавание и анализ текста на изображениях в социальных медиа.
- 3.10. Система должна обеспечивать поиск по тексту расшифровок видеороликов, публикуемых в социальных медиа.
- 3.11. Система должна обеспечивать возможность удаления источников из сбора данных.
- 3.12. Система должна обеспечивать возможность ответов на сообщения пользователей в социальных сетях (Facebook, Twitter, LiveJournal, ВКонтакте) непосредственно из личного кабинета.
- 3.13. Система должна обеспечивать возможность быстрой отправки сообщения:
 - 3.13.1. По электронной почте
 - 3.13.2. В Zendesk
 - 3.13.3. В Usedesk
 - 3.13.4. В Salesforce
 - 3.13.5. Service Creatio (бывшая bpm'online)
 - 3.13.6. В Telegram (как отдельным пользователям, так и группам).

4. Требования к автоматизации работы

- 4.1. Система должна обеспечивать возможность подписки по электронной почте на новые сообщения со следующей периодичностью:
 - 4.1.1. По мере поступления
 - 4.1.2. Раз в день
 - 4.1.3. Раз в неделю

4.1.4. По расписанию (каждые 3, 6, 12 часов).

4.2. Система должна обеспечивать автоматическое формирование и отправку на электронную почту, в соответствии с настраиваемым расписанием, настраиваемых отчетов (в форматах Excel, Word и PDF) с подробной статистикой, графиками, диаграммами и таблицами.

4.3. Система должна обеспечивать отправку оперативных, настраиваемых Заказчиком, уведомлений о важных событиях по электронной почте и в Telegram (как отдельным пользователям, так и группам). Настройки должны позволять отправлять уведомления в случаях:

4.3.1. Увеличения или уменьшения количества сообщений (в том числе, негативных)

4.3.2. Увеличения или уменьшения количества сообщений (в том числе, негативных) по тегу

4.3.3. При появлении сообщения (в том числе, негативного) от автора с заданным числом аудитории (от 0)

4.3.4. При достижении определенного количества комментариев (от 1 комментария)

4.3.5. При появлении сообщения избранного автора

4.3.6. При появлении сообщения в выбранном фильтре

4.3.7. При появлении сообщения (в том числе, негативного) с тегом от автора с аудиторией от 0 человек.

4.4. Система должна обеспечивать экспорт сообщений из системы в форматах Word, Excel, PDF, CSV и JSON, экспорт авторов сообщений в форматах и CSV, экспорт размеченных (протегированных) сообщений в формате Excel.

4.5. Система должна автоматически размечать (тегировать) сообщения по заданным поисковым словам. При создании тега необходимо иметь возможность создавать поисковые запросы с использованием минус-слов. Для удобства работы должна быть возможность группировки тегов.

4.6. В Системе должна быть возможность быстрой фильтрации (тегирования) сообщений по месту работы автора.

4.7. Система должна обеспечивать автоматическое определение объектной тональности (отношения к определенному, заранее заданному объекту в разрезе позитив/негатив/нейтрально) сообщения с точностью не ниже 80 процентов.

4.8. Система должна обеспечивать автоматическое удаление нерелевантных сообщений с использованием тематических фильтров («Нецензурная лексика», «Объявления о продаже», «Сбор средств для помощи», «Реклама заработка в интернете», «Автомобильные аварии», «Дубли», «Бьюти услуги», «Кулинарные рецепты» и «Розыгрыши»).

4.9. Система должна иметь отдельную интерактивную панель настраиваемых дашбордов, включающую в себя как преднастроенные варианты шаблонов, так и возможность создания собственных шаблонов вывода дашбордов из заданного набора виджетов. Система должна иметь не менее трех вариантов визуального представления дашбордов. Стандартные шаблоны в обязательном порядке должны включать в себя обзорный дашборд, дашборд для мониторинга, дашборд в виде интерактивной карты интенсивности обсуждений, дашборд для сравнения разных тем мониторинга. Каждый из шаблонов должен быть применим к различным типам тем мониторинга – социальные медиа и онлайн СМИ, СМИ, Избранные авторы. Количество используемых одновременно дашбордов должно быть неограниченно. Каждый дашборд должен выводиться по любому составу данных – всей теме мониторинга, отдельным тематикам, персональным фильтрам.

4.9.1. Шаблон Обзор должен содержать в себе следующие виджеты:

- Динамика сообщений
- Тональность
- География авторов
- Источники
- Топ авторов
- Топ слов
- Лента сообщений с возможностью сортировки.

4.9.2. Шаблон Мониторинг должен содержать в себе следующие виджеты:

- Динамика сообщений
- Тональность
- Лента сообщений СМИ с возможностью Сортировки
- Лента сообщений в соцмедиа с возможностью сортировки.

4.9.3. Шаблон Карта должен содержать в себе следующие виджеты:

- География
- Лента сообщений с возможностью сортировки.

4.9.4. Шаблон Сравнение тем должен содержать в себе следующий виджеты:

- Доля обсуждений (Share of voice)
- Динамика сообщений
- Тональность
- Лояльность и вовлеченность
- География

- Пол
- Возраст.

4.10. Система должна иметь отдельную интерактивную панель (Event Wall), которая в режиме реального времени автоматически формирует из сообщений пользователей в социальных медиа визуальную «картинку» темы мониторинга. Внешний вид панели должен настраиваться: вывод сообщений в режиме «сетки», или вывод тепловой «карты» - анимированной ленты упоминаний в привязке к карте с визуализацией степени интереса к событию.

5. Требования к автоматической аналитике

5.1. Система должна формировать автоматические отчеты по источникам, авторам, сообществам, географии, геолокациям (геоточкам), тематикам (тегам), популярным словам, персонам, юридическим лицам и ссылкам.

5.2. Система должна позволять выполнять любые аналитические срезы с подсчетом интегральных показателей, статистикой и возможностью сформировать автоматический отчет. Фильтрация должна осуществляться по:

5.2.1. Источникам

5.2.2. Тональности

5.2.3. Тегу (в том числе, с возможностью пересечения)

5.2.4. Стране

5.2.5. Геоточкам

5.2.6. Возрасту авторов

5.2.7. Полу авторов

5.2.8. Сообществам (группам)

5.2.9. Языку

5.2.10. Типу сообщений (в том числе по комментариям с упоминаниями объекта поиска и/или без упоминания)

5.2.11. Наличию медиафайлов

5.2.12. Области поиска (тип контента: текст сообщения, объекты в чекинах, текст на картинках и расшифровки видео)

5.2.13. Наличию в сообщении агрессии

5.2.14. Детектору сбоев

5.2.15. Тематическим фильтрам (WOM (word of mouth — из уст в уста, «сарафанное радио»), «Нецензурная лексика», «Объявления о продаже», «Сбор средств для помощи», «Реклама заработка в интернете», «Автомобильные аварии», «Дубли», «Бьюти услуги», «Кулинарные рецепты» и «Розыгрыши»)

5.2.16. Размеру аудитории сообщения

5.2.17. Размеру аудитории автора

5.2.18. Количеству комментариев

5.2.19. Вовлеченности

5.2.20. Количеству просмотров

5.2.21. Пользовательским оценкам.

5.3. Система должна автоматически рассчитывать и отображать следующие интегральные показатели:

5.3.1. Количество сообщений

5.3.2. Количество источников

5.3.3. Количество комментариев

5.3.4. Индекс медиаприсутствия (для тем типа СМИ) – показатель уровня присутствия объекта мониторинга в СМИ, который учитывает и количество упоминаний, и их качество

5.3.5. Индекс лояльности – отношение количества позитивных сообщений к негативным.

5.4. Система должна обеспечивать автоматический конкурентный анализ (сравнение тем мониторинга) по следующим ключевым метрикам:

5.4.1. Сравнение по доли сообщений о брендах в социальных медиа

5.4.2. Сравнение по количеству сообщений, лояльности и вовлеченности

5.4.3. Сравнение по соотношению нейтральных, позитивных и негативных реакций пользователей

5.4.4. Сравнение по доли авторов каждого бренда — количеству авторов, упоминавших бренд в исследуемый период

5.4.5. Сравнение по возрасту и полу авторов, пишущих о бренде

5.4.6. Сравнение по доли сообщений о брендах по каждому из регионов России на карте и в табличном виде.

5.5. Помимо сравнения тем целиком, Система должна позволять сравнивать данные по наборам тегов в темах, а также с учетом примененных фильтров.

5.6. Информация по конкурентному анализу (сравнению тем мониторинга) должна выгружаться в формате Excel и включать в себя все графики и данные по доли сообщений, тональности, динамике, распределению по полу, возрасту и географии авторов. Система должна обеспечивать автоматическую статистику по

наиболее упоминаемым персонам, компаниям и брендам за выбранный период времени, а также показавших наибольший рост по сравнению с предыдущим периодом.

5.7. Система должна автоматически проводить анализ эффективности публикаций на основе цитируемости (количество републикаций) и вовлеченности (сумме лайков, комментариев, репостов), и отображать в виде таблицы. При этом должно анализироваться, в том числе, содержание коротких ссылок (типа t.co, fb.me, goo.gl и др.).

6. Требования к возможностям совместной работы

6.1. Система должна обеспечивать возможности коллективной работы пользователей, а именно:

6.1.1. Возможность доступа различным сотрудникам Заказчика под уникальными логинами.

6.1.2. Возможность многопользовательского управления одним аккаунтом.

6.1.3. Разграничение уровня доступа пользователей как к функциям личного кабинета, так и к собранным данным и отчетам Заказчика.

6.1.4. Возможность назначения поручений пользователям.

6.1.5. Логирование (журнал) действий пользователей Системы.

6.2. Система должна обеспечивать возможность назначения пользователям следующих ролей (прав и ограничений) для работы:

6.2.1 Супер-администратор. Обладает возможностью создавать и редактировать все темы, создавать и редактировать пользователей и их права, подключать аккаунты соцсетей для ответов из системы.

6.2.2 Администратор. Обладает такими же полномочиями, как Супер-администратор, но такого пользователя можно удалить или заблокировать.

6.2.3 Модератор. Обладает возможностью просматривать и редактировать темы, на которые у него есть права модератора. Для каждого пользователя с ролью «модератор» можно персонально назначить права на следующие виды настроек темы и обработку данных - редактирование настроек темы, создание и редактирование автоматических тегов, создание и редактирование персональных фильтров и групп авторов, создание и редактирование подписок и оповещений, тегирование, редактирование тональности, удаление сообщений, создание поручений, ответы из системы.

6.2.4 Читатель. Обладает возможностью просматривать темы, на которые у него имеются права доступа, а также экспортировать данные из них.

6.3. Система должна обеспечивать логирование всех действий пользователей, связанных с созданием, редактированием и удалением тем и пользователей аккаунта, разметкой (тегированием) сообщений. Должны фиксироваться скорость реакции и время использования системы каждым пользователем аккаунта с возможностью экспорта в формате Excel.

7. Требования к обработке и отображению информации

7.1. Собранные и проанализированные Системой данные должны сопровождаться автоматически рассчитанной статистикой по объекту поиска в заданный период, содержащей следующую информацию:

7.1.1. Общее количество публикаций, авторов, источников.

7.1.2. Общее количество упоминаний по социальным медиа (с разбивкой на площадки).

7.1.3. География публикаций – данные по странам, регионам и городам.

7.1.4. Распределение по типам источников.

7.1.5. Суммарная аудитория (количество контактов) публикаций с распределением по географии.

7.2. Система должна содержать функцию поиска и фильтрации информационных материалов по следующим категориям:

7.2.1. Дата.

7.2.2. Автор.

7.2.3. Площадка социальных медиа.

7.2.4. Тип источника (группа, сообщество, автор, комментарий).

7.2.5. Влиятельность автора (рейтинг автора по критерию аудитории в рамках площадки, на которой представлен и других метаданных: комментарии, лайки, репосты).

7.2.6. Аудитория автора (количество подписчиков и друзей автора).

7.2.7. Географическое тегирование (определение географии автора с точностью до города).

7.2.8. Названия объектов в чекинах.

7.2.9. Тональность.

7.3. Система должна автоматически выявлять объекты информационного поля – персоны, компании, геообъекты и представлять удобную визуализацию структуры инфополя.

7.4. Система должна позволять настраивать вид ленты сообщений:

7.4.1. Статистика и лента.

7.4.2. Только лента сообщений.

7.4.3. Только картинки.

7.5. Пользователю Системы должны быть доступны следующие возможности:

7.5.1. Выборка сообщений за любой период времени с начала мониторинга.

7.5.2. Присвоение сообщениям статусов: «необработанные», «обработанные» и «избранные».

- 7.5.3. Фильтрация сообщений по любому набору параметров с расчетом статистики по выбранным данным.
- 7.5.4. Сортировка сообщений – по дате, количеству комментариев, оценке и другим параметрам.
- 7.5.5. Сортировка ленты сообщений – по типам: комментарий, пост, репост.
- 7.5.6. Полнотекстовый поиск по собранным сообщениям.
- 7.5.7. Сравнение разных тем мониторинга, в том числе по географии (регионам России) и авторам.

8. Требования к мобильному приложению

- 8.1. Должна быть возможность получать push-оповещения о важных сообщениях и изменениях медиаполя по заданным условиям.
- 8.2. При получении оповещения должна быть возможность «в один клик» ознакомиться именно с тем контентом, который соответствует настроенной логике оповещения.
- 8.3. Должна быть возможность просматривать новые сообщения по настроенным темам.
- 8.4. Должна быть возможность поделиться полным текстом любого важного сообщения непосредственно из приложения.
- 8.5. Должна быть возможность сортировки сообщений по важности – размеру аудитории, вовлечённости, комментариям и т.д.
- 8.6. Для быстрой оценки ключевых метрик темы должны отображаться график динамики упоминаний с разбивкой по тональности, количество сообщений и авторов, значения вовлеченности и лояльности.
- 8.7. Должна быть возможность настраивать отчеты – выбирать нужную тему, период времени, фильтровать по параметрам (тональности, источникам, географии и др.), искать в текстах публикаций внутри темы.

9. Требования к предоставлению отчетов

- 9.1. Функция автоматического построения отчетов Системы должна обеспечивать динамическое построение отчетов следующих видов:
 - 9.1.1. отчет по общей картине упоминаний деятельности объекта поиска за выбранный период;
 - 9.1.2. отчет по источникам;
 - 9.1.3. отчет по авторам;
 - 9.1.4. отчет по сообществам;
 - 9.1.5. отчет по географическому распределению сообщений;
 - 9.1.6. отчет по геолокациям;
 - 9.1.7. отчет по категориям (тегам);
 - 9.1.8. отчет по ссылкам;
 - 9.1.9. отчет по наиболее часто встречающимся словам;
 - 9.1.10. отчет по персонам;
 - 9.1.11. Отчет по юридическим лицам.
- 9.2. Отчет по общей картине упоминаний деятельности объекта поиска за выбранный период должен содержать следующие показатели:
 - 9.2.1. количество сообщений, с указанием динамики, выраженной в процентах;
 - 9.2.2. количество уникальных авторов, с указанием динамики, выраженной в процентах;
 - 9.2.3. вовлеченность (для тем типа Социальные медиа) - сумма комментариев, лайков и репостов сообщений, с указанием динамики, выраженной в процентах;
 - 9.2.4. медиаприсутствие (для тем типа СМИ) - сумма произведений коэффициентов роли объекта (1 - если роль объекта Главная, 0,5 - если роль объекта Второстепенная и 0,1 - если роль объекта Эпизодическая) сообщений и коэффициента индекса цитируемости СМИ (доля индекса цитируемости (число ссылок на источник за месяц) издания, в котором было опубликовано сообщение, к максимальному значению индекса цитируемости, которое показало издание лидер цитируемости в соцмедиа за последний месяц), с указанием динамики, выраженной в процентах;
 - 9.2.5. лояльность - соотношение позитивных и негативных упоминаний, с указанием динамики, выраженной в процентах;
 - 9.2.6. график динамики упоминаний по теме;
 - 9.2.7. рейтинг источников, авторов, популярных слов, тематик, распределение по тональности публикаций, распределение по географическому расположению в разрезе страны и города.
- 9.3. Отчет по источникам должен содержать следующие параметры:
 - 9.3.1. распределение сообщений по наиболее активным источникам,
 - 9.3.2. тональность упоминаний в наиболее активных источниках,
 - 9.3.3. таблица по источникам (количество сообщений на источнике, доля в общем потоке, количество позитивных, нейтральных и негативных сообщений) с возможностью сортировки по любому параметру.
- 9.4. Отчет по авторам должен содержать следующие параметры:
 - 9.4.1. график динамики количества уникальных авторов в теме мониторинга,
 - 9.4.2. график распределения авторов по возрастным категориям,
 - 9.4.3. график распределения авторов по полу,
 - 9.4.4. график тональности упоминаний наиболее активных авторов,

9.4.5. таблицу по авторам (количество сообщений за выбранный период, доля в общем потоке, аудитория, вовлеченность, количество позитивных, нейтральных и негативных сообщений).

9.5. В отчете по сообществам должна отображаться информация в каких сообществах/пабликах/группах социальных сетей проходили обсуждения по теме мониторинга и насколько они были активны.

9.6. Отчет по географическому распределению сообщений должен содержать данные по:

9.6.1. распределение по странам, с указанием количества сообщений за выбранный период, доли в общем потоке, количества позитивных, нейтральных и негативных сообщений,

9.6.2. распределение по городам для каждой страны, с указанием количества сообщений за выбранный период, доли в общем потоке, количества позитивных, нейтральных и негативных сообщений,

9.6.3. распределение по регионам страны, с указанием количества сообщений за выбранный период, доли в общем потоке, количества позитивных, нейтральных и негативных сообщений.

9.7. Отчет по географическому распределению сообщений должен содержать интерактивную карту, показывающую как распределяются анализируемые сообщения по странам (регионам).

9.8. Отчет по геолокациям содержать данные по сообщениям с проставленными геометками и «чекинами»:

9.8.1. количество сообщений по каждому месту,

9.8.2. вовлеченность по каждому месту,

9.8.3. тональность сообщений по каждому месту.

9.9. Отчет по категориям (тегам) должен содержать следующие параметры:

9.9.1. график динамики выбранных категорий за выбранный период времени,

9.9.2. график тональности упоминаний в выбранных категориях,

9.9.3. таблицу по категориям (количество сообщений за выбранный период, доля в общем потоке, аудитория, вовлеченность, количество позитивных, нейтральных и негативных сообщений).

9.10. Отчет по ссылкам должен выводить данные по страницам, на которые чаще всего ссылаются – количество сообщений, содержащих ссылку (короткие ссылки, типа t.co, fb.me, goo.gl и др. должны быть развернуты до исходной страницы) и какую вовлеченность (сумма лайков, комментариев и репостов сообщений, в которых содержится данная ссылка) они вызывают.

9.11. В отчете по наиболее часто встречающимся словам должны выводиться данные по лидерам роста за период. Слова должны формировать рейтинг по частоте вхождений (количеству упоминаний), при этом должно отображаться изменение позиции в рейтинге по сравнению с предыдущим периодом и данные о приросте/убыли упоминаний.

9.12. Отчеты по персонам и юридическим лицам должны быть аналогичными отчету по наиболее часто встречающимся словам.

9.13. Для отчетов, выгружаемых в форматах Word и PDF должна быть возможность включения в выгрузку подборки самых популярных сообщений: топ по комментариям, по вовлеченности, по аудитории. Подборки должны представлять из себя сниппеты сообщений, включающие выделенные ключевые слова.

10. Требования к интеграциям

10.1. Система должна иметь возможность для интеграции со следующими HelpDesk системами:

10.1.1. Zendesk,

10.1.2. Usdesk,

10.1.3. Salesforce,

10.1.4. Service Creatio (бывшая bpm'online).