

# 社交聆听 助业者了解客户及对手

无论经营什么生意，客户在网络上的评语是最重要的环节之一，因此社交聆听有助中小企业掌握大量公开的信息，以便更深入地了解他们的客户、产品、服务、发展潜力以及竞争对手。

## 企业Q&A

问：社交聆听为何对中小企业重要？

答：新加坡管理大学信息系统学院助理教授沈景珍认为，在现今的数码科技时代里，社交聆听指的是留意人们在网络世界里说些什么，包括在电子商务网站、博客、线上论坛和社交网络平台。社交聆听对中小企业来说为什么如此重要？

无论经营什么样的生意，客户在网络上的评语是最重要的环节之一。过去十年来，免费社交平台 and 智能手机的普及化造就了大量的网络通讯与信息分享渠道。随着越来越多网站专门评论企业、产品和服务，客户评论如今已相当普遍。对消费者来说，上载评语极为简单，只要几个点击，评论就在几秒内上载到网上。

评论分享平台如TripAdvisor和Yelp在这个过程中也给予消费者指导，建议他们就哪些重要事项提供反馈。很快的，数十到数百个用户将会看到这些评语，并用来协助他们做决定。

中小企业如今可掌握大量免费且公开的信息，以便更深入地了解他们的客户、产品、服务、发展潜力以及竞争对手。市面上虽然有付费社交聆听服务，但中小企业可先投资于一个较实惠的选择。首先，公司需具备一台有免费和开放原始码的集成开发环境（Independent Development Environment），以及开放原始码编程语言和翻译程序编制的电脑，还有一名拥有编程或脚本语言（scripting language）基本知识的程序员。

知名的社交共享和社交网站如Twitter和Instagram有免费提供应用程序编程接口（Application Programme Interface），有了这个工具，加上一个相当简单的脚本，便能抓取社交媒体内容。中小企业可借此搜寻在社交媒体中经常被提到、同自家产品和服务相关的关键字有哪些。你现有的营销人员可向编程团队合作，列出同你的品牌相关的热门关键字和主题标签（hashtag）。程序员随后将把这些关键字和主题标签纳入查询中。

那么，抓取到的数据对中小企业来说有何用处？那些经常被提到的关键字是否反映出公众在某方面的需求或不满？

电脑程序可透过数十万计的社交媒体帖文，洞察影响中小企业成败的关键因素。社交聆听工具不但不会取代客户关系管理的功能，反而可起着互补作用，协助客户关系管理代表快速识别问题之处，并在问题变得更严重（例如客户流失、客户转化率低下）前同客户接触。与其等待问题出现，中小企业

许是名人，其他则是在各自领域经验和知识丰富、喜欢通过累积知识以便同其他社交媒体用户分享看法和意见的人士。中小企业可从中找出这些有影响力的人，并同他们建立关系，未来在发行新产品或服务时可借助他们的影响力进行病毒式营销（viral marketing）。

中小企业一旦了解社交聆听可对其核心业务带来强大的增值，它们或许希望通过增加数据搜集的频率和所抓取的数据量来加强这项活动的规模。那么，中小企业将需要更专业化的帮助——为扩展分析力度，它们得运用云科技来进行社交聆听与分析。

目前有许多数据方案公司专门进行数据抓取和储存。另外也有服务商

专门进行文本挖掘和社交网络分析。

中小企业可选择聘用它们或是在内部开发这方面的能力。内部开发这方面的能力或将需要很长的一段时间，而且费用将相当昂贵。

随着越来越多数据方案供应商的涌现（其中许多是中小企业），中小企业在找寻数据方案伙伴时将更有广泛的选择。中小企业可先聘用数据方案供应商进行短期性的试点项目，开展社交聆听与分析。

新的社交媒体平台不断出现，取代昨日非常受欢迎的平台，社交媒体的面貌因此不断在改变。因此，定期评估社交聆听对业务的成功所带来的价值以及调整营销策略是非常重要的。



中小企业  
SME  
中小企业

本专版每逢星期四  
刊登，欢迎商团提  
供资讯，请传真到  
63198125或电邮到  
zbcj@sph.com.sg

沈景珍助理教授，中  
小企业可先聘用数据  
方案供应商进行短期  
性的试点项目，开展  
社交聆听与分析。  
（受访者提供）