

Monitoring, Analysis, Moderation, Management and Legal Protection of **Reputation** and **Digital Assets**.



# Monitoring, Analysis, Moderation, Management and Legal Protection of **Reputation** and **Digital Assets**.

# Reputation Monitoring and Influence Analysis

# SocialCaring, SocialCRM and Content Moderation

# Reputation Management and Social Media Channels

# Protecting Reputation and Digital Assets

We measure and analyse the sentiment and perception of reputation on the Internet for brands, products and personalities for clients such as publisher and broadcasters, corporate customers, private individuals and government agencies with a suite of proprietary products.

We provide detailed reports that analyse individual conversations from more than 400 million sources and provide a tool to listen and understand trends and potential issues, as well as a series of tools to identify and recognise top influencers in the sector.

We offer advice, proprietary platforms and specialised staff that manage, via a single interface, the entire information life cycle on all social networks, websites and corporate competitions: from posting to moderating, SocialCaring management and mentoring and independent management of SocialCRM and escalation processes.

A turnkey service to manage, measure, understand and protect users, in their interactions, analyse the sentiment and possibly take action by being available 24/7, before a critical situation turns into a problem.

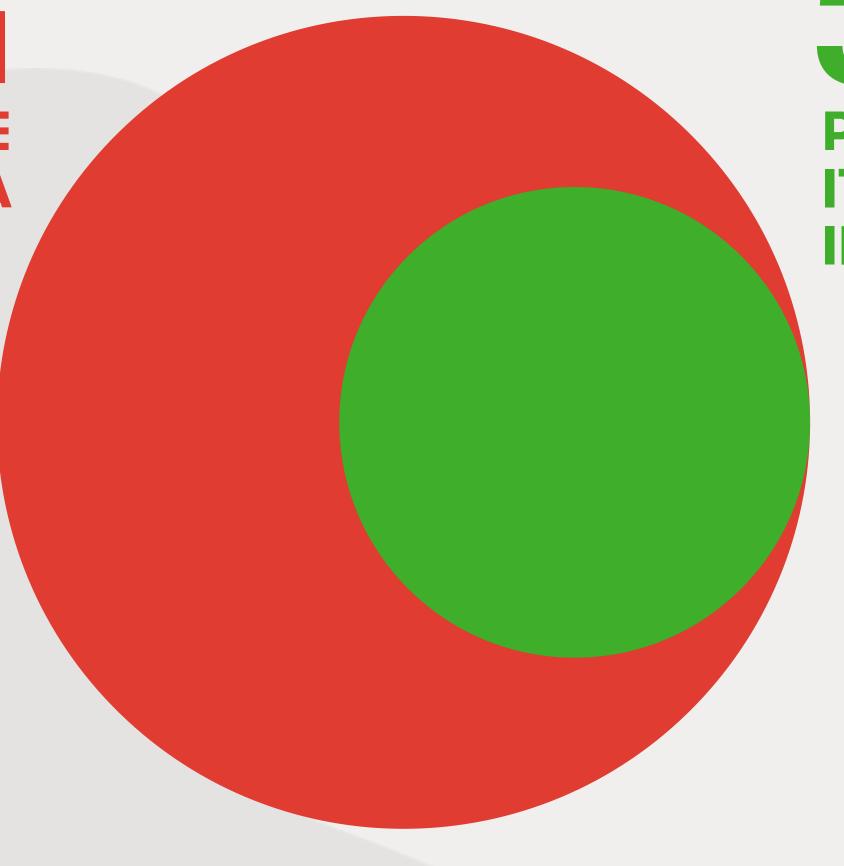
Through strategic consulting, methodologies and tools, we are able to effectively manage and create Digital Brand Reputation for people, products, institutions and initiatives thanks to the application of methodologies and consolidatad experience.

Not only do we take care of managing social channels, but we create and manage digital content with a view to localisation and SEO. We use resources, technology and facilities to manage all enterprise content in the various contexts (blogs, institutional websites, social websites, digital PR) and know how to take advantage of private and brand reputation opportunities.

For years we have been acknowledged as Leaders for our strategies, technologies and effectiveness in monitoring and protecting online Intellectual Property and Reputation, as well as for providing real-time alerts and documentation for potential civil and criminal use that comply with the highest international computer forensics standards.

We deal directly with proven methodologies of protection, with procedures that range from sending warnings to notice & takedown processes up to the drafting of technical reports.

61.5M POPOLAZIONE ITALIANA



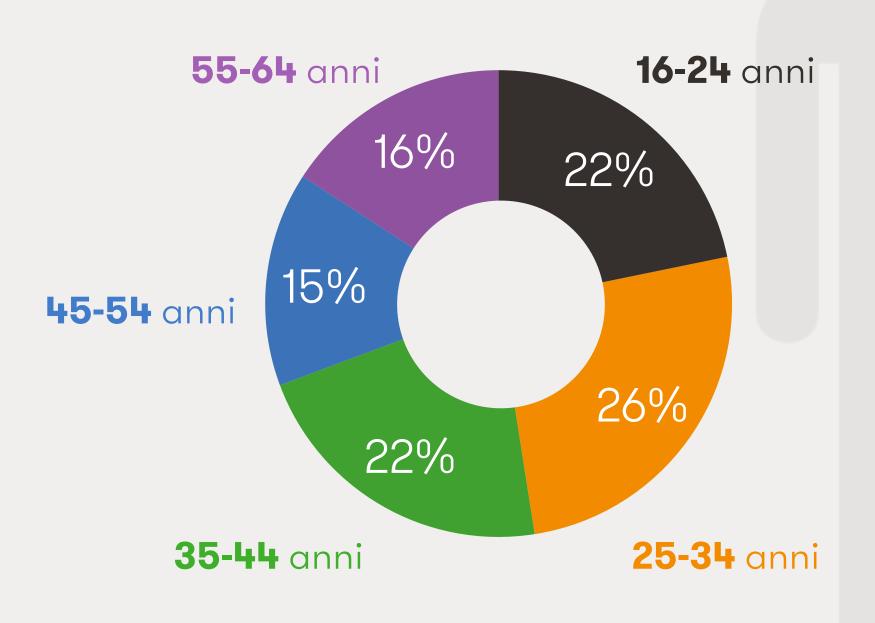
# 35.5M POPOLAZIONE ITALIANA SU INTERNET

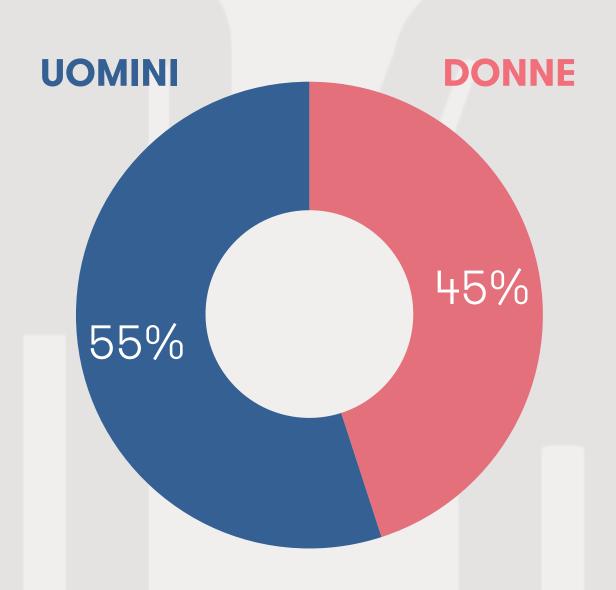


Quasi 6 italiani su 10 accedono a internet regolarmente: la penetrazione è del **58%**.

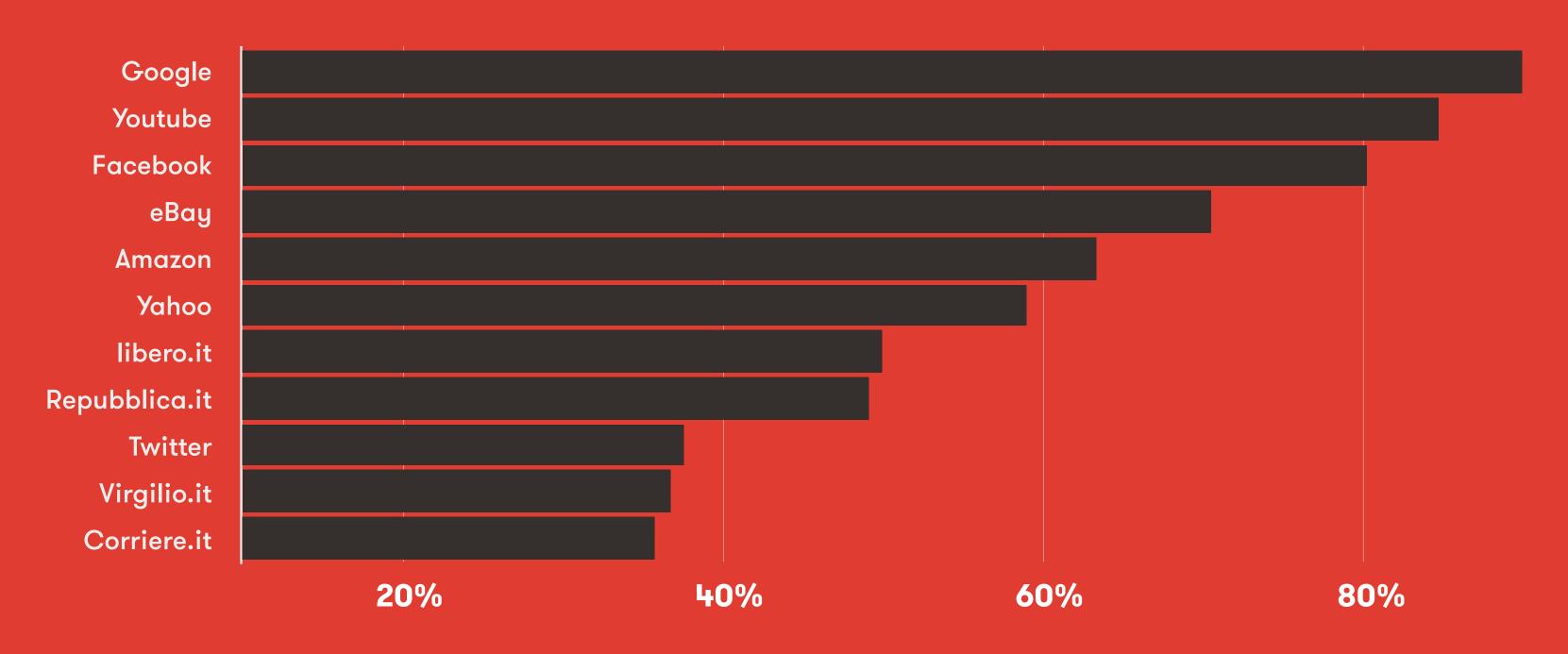
la media europea è del 68%

## CHI SONO GLI UTENTI INTERNET ITALIANI?





# I SITI PIÙ VISITATI DURANTE IL 2013





È sempre più rappresentativo il volume di traffico generato da siti che permettono alle persone di interagire (come Facebook o Youtube)

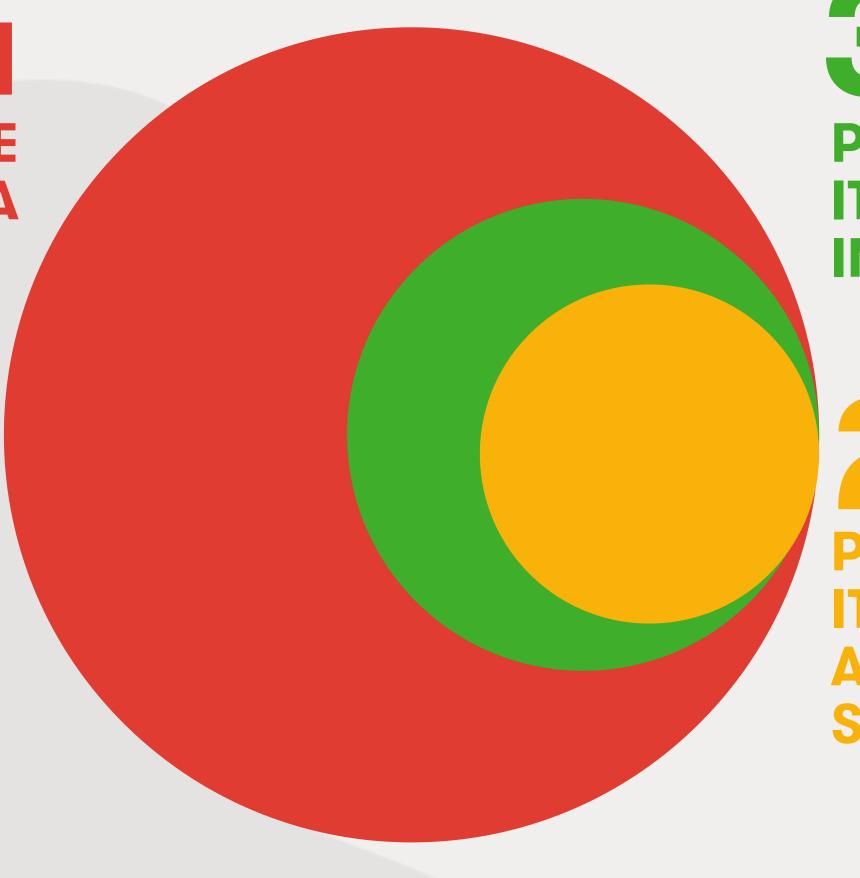
l'upload di foto online è aumentato dell'11% rispetto al 2012



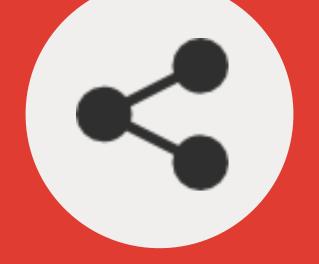
Il **59**% degli italiani che accede a internet lo fa usando dispositivi mobile.

la media globale è del 66%

61.5M POPOLAZIONE ITALIANA



26M
POPOLAZIONE
ITALIANA CHE
ACCEDE A
SOCIAL MEDIA



Tra tutti gli italiani, il **42%** accede a social network e li usa regolarmente.

{ la media europea è del 40% }



Il valore cresce fino al 75% se si prende in considerazione la popolazione internet italiana.

{ la media europea è del 58% }



# Gli italiani trascorrono mediamente 2 ore al giorno sui social media.

quasi la metà del tempo trascorso online



Il 73% degli utenti internet italiani carica foto e interagisce con i contenuti, mentre è solo il 14% a limitarsi alla loro fruizione. il 60% commentano contenuti prodotti da altri



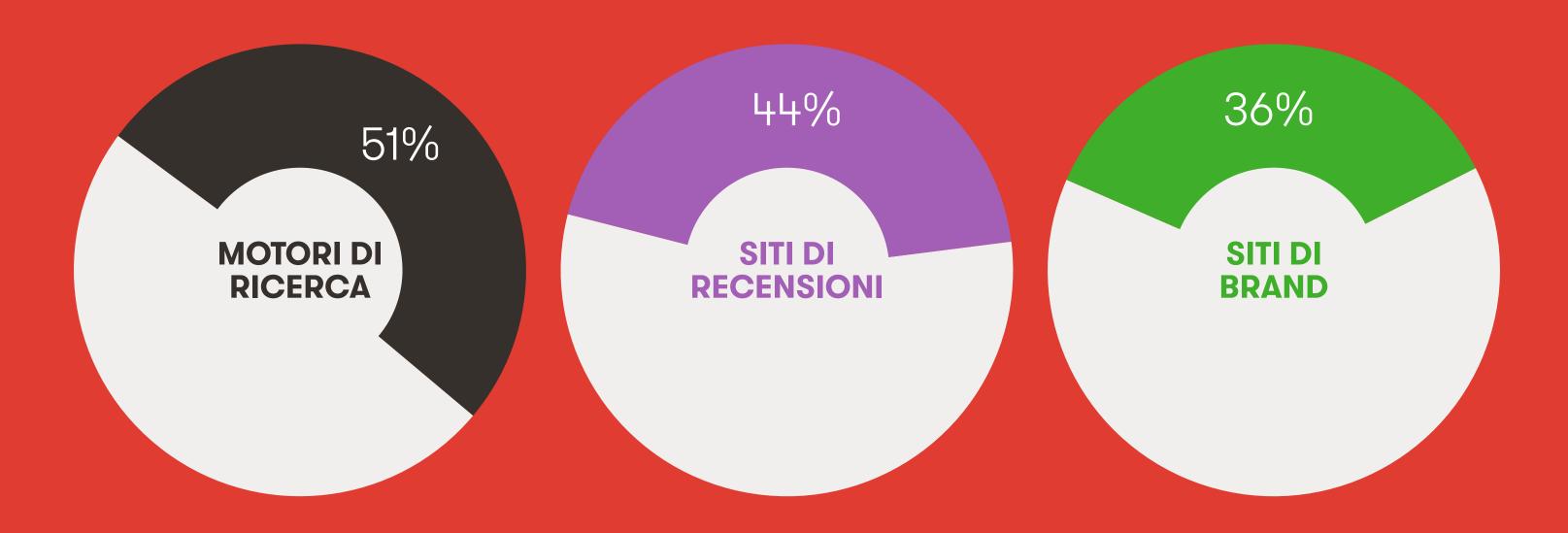
Il **64**% degli utenti internet italiani ha acquistato almeno un prodotto online durante l'ultimo mese.

+22% rispetto al 2012

# HANNO SCOPERTO NUOVI BRAND



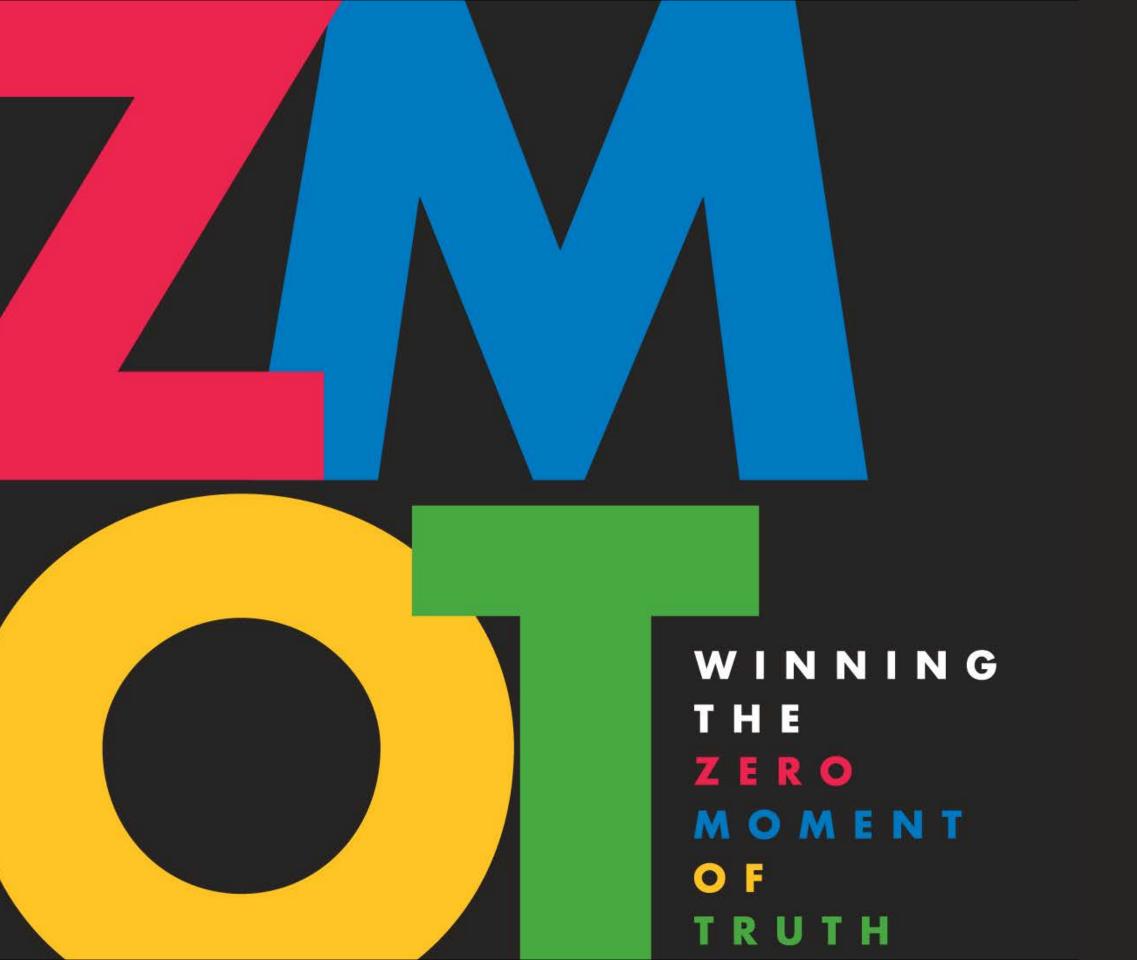
## SOLITAMENTE CERCANO PRODOTTI USANDO





Il 36% degli italiani online ha scritto la recensione di un prodotto, guidati dalla fascia d'età tra 16-44 anni, e in particolare da genitori con bambini. nel 2012 erano il 28%





# Modello mentale Marketing **1.0**







First Moment of Truth

At shelf In-store

Second Moment of Truth

Experience











First
Moment of
Truth
At shelf

In-store





Second Moment of Truth

Experience

Modello mentale Marketing **2.0** 

La Reputazione è "una condivisa, o comune, percezione rispetto una persona, un brand, un prodotto....costituita dall'insieme dei discorsi tenuti su di essa dalla totalità dei soggetti (individuali e collettivi) coinvolti nella sua generazione e vita "

(Steven Nock)

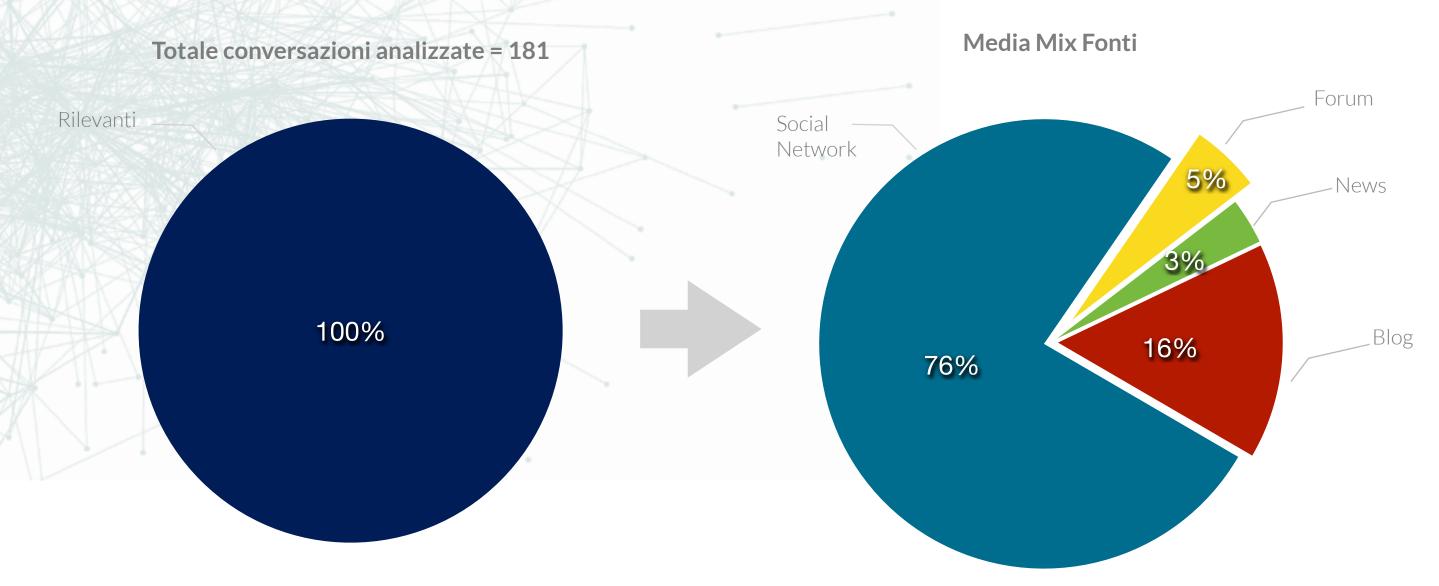


Analisi effettuata tramite i tool di reputation**monitor**™ 16 dicembre 2013 - 16 gennaio 2014









La slide mostra una **overview** sui dati generali: la percentuale di conversazioni rilevanti - che in questo caso abbiamo scelto di non mutare, per **evidenziare** i volumi di diffusione di alcune conversazioni come quelle su **volantini** e **offerte di lavoro**; e il media mix della tipologia di fonte: vediamo come i **Social Network abbiano** una netta predominanza. Infatti sia gli utenti che i siti di promozioni utilizzano **Facebook** e **Twitter** per veicolare i propri messaggi.

## Situazione attuale: Argomenti Principali

23%

26%



Sono 63 le conversazioni relative alla ricerca di figure professionali da parte di distribuire su diversi punti vendita. L'argomento fa registrare il maggior numero di conversazioni rilevate su singolo tag. Il sentiment è neutrale tranne per una conversazione positiva. La tipologia di fonte più prolifica è quella dei social media (51), seguita da Blog (12); non si rilevano discussioni su Forum e Blog relative a questo argomento.

#### Prodotti

Le conversazioni relative ai prodotti sono 14 e per la maggior parte neutrali. Si registra una conversazione negativa in cui un utente Twitter ipotizza la scarsa qualità del vino; sono 4 le conversazioni positive. La distribuzione per tipologia di fonte è principalmente sui social network da cui provengono 10 conversazioni.



Il topic opinioni, conta 44 conversazioni rilevanti, e si colloca come il secondo topic per volumi di conversazione dopo 'lavoro'. Il topic fa registrare il 50% di conversazioni positive, 34% neutrali e 16% negative. I social network sono la fonte più prolifica (29), seguiti da Blog (7), News (5) e Forum (3).



#### Promo\_concorsi

Il topic, con 25 conversazioni, è terzo per volumi. e fa registrare un 52% di positività a fronte di un restante 48% neutrale. Anche in guesto caso le conversazioni provengono in maggioranza dai Social Network(13), seguiti da Blog (7) e Forum

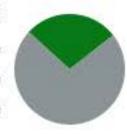


#### Altro

15%

In questa fetta sono comprese le conversazioni relative ai topic meno discussi o meno rilevanti. In questo caso si tratta di conversazioni dall'applicazione (38 conversazioni) che pubblica in automatico i risultati delle sfide su da parte degli utenti. E delle conversazioni sul Volantino, che fa contare 10 conversazioni neutrali e 2 positive.

NOTA METODOLOGICA: la torta centrale rappresenta la quantità di utilizzo di TAG



La slide mostra i macroargomenti individuati dall'analista sulla base della rilevanza e della numerosità; in questo caso sono stati esclusi dal drill down i topic Volantino e :he hanno valenza prettamente numerica. Anche le conversazioni relative alle offerte di lavoro costituiscono un dato prettamente numerico, ma compare tra i macroargomenti per dare conto della grande diffusione dei messaggi.

www.thefool.it

25%

11%

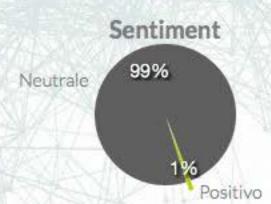
legata ad un argomento, Mentre, i grafici più piccoli rappresentano il numero di conversazioni rilevanti per argomento in relazione al totale delle conversazioni.

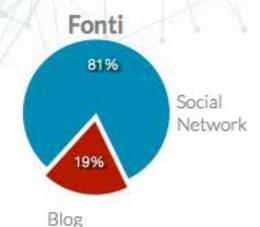
## Lavoro



#### Totale conversazioni Analizzate







In questa sezione di slide si drilla sul singolo argomento, si ha una visione della rilevanza, del sentiment e del media mix delle conversazioni; inoltre si ha la visione particolare della sentiment timeline e alcuni esempi di conversazioni.

#### Blog: news.biancolavoro.it-16 gennaio 2014



Italia e negli uffici amministrativi della sede centrale milanese. Le offerte sono rivolte a chi ha già maturato esperienza o vuole iniziare una carriera nel settore della Grande Distribuzione: addetti vendita, direttori di negozio, impiegati amministrativi e addetti area approvvigionamento. Queste sono alcune tra le posizioni aperte. Vediamole meglio per sapere quali sono i requisiti richiesti per potersi candidare.

#### Social Network: twitter.com-7 gennaio 2014



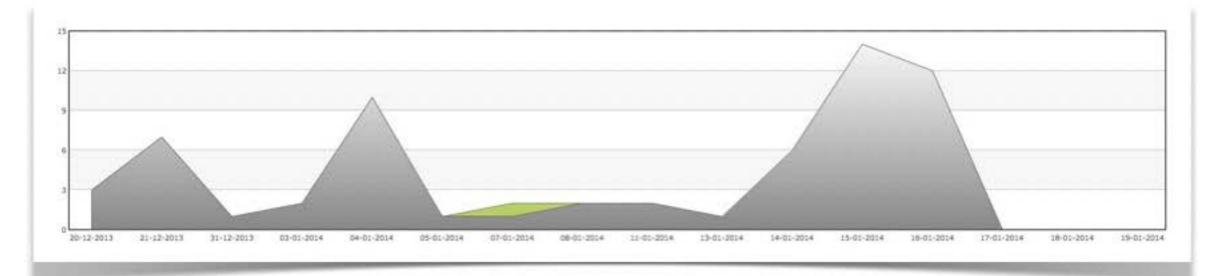


#### Social Network: facebook.com - 16 gennaio





#### Sentiment timeline



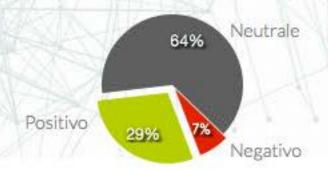
## Prodotti



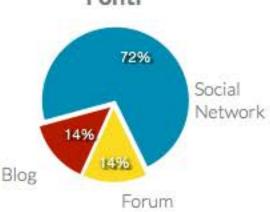




#### Sentiment



#### Fonti



# Social Network: twitter.com - 24 dicembre 2013 @zonanebbiosa @Selietti @thelorentz @caperucita\_r è colpa dei solfiti dentro al vino del \*\*Risposta \*\*Preferito \*\*\* Altro 15:19 - 24 dic 2013

#### Forum: forumsalute.it - 8 gennaio 2014



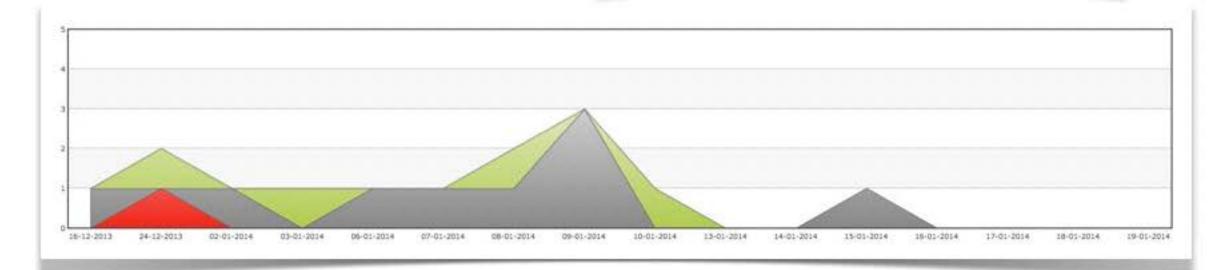


#### Social Network: twitter.com - 10 gennaio 2014



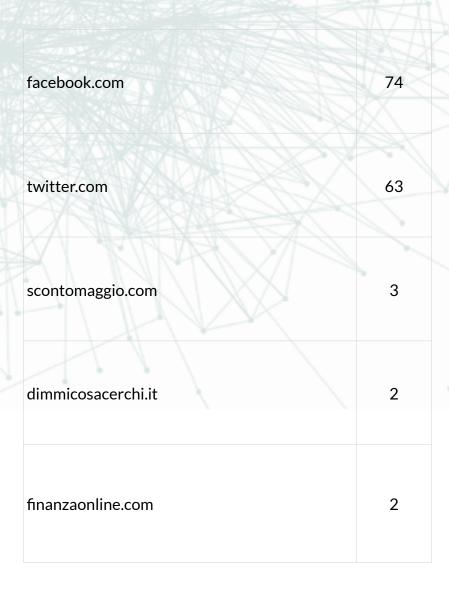


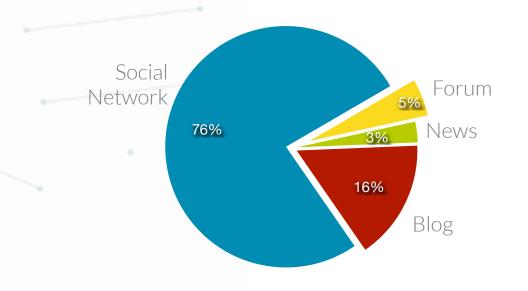
#### Sentiment timeline



## Fonti

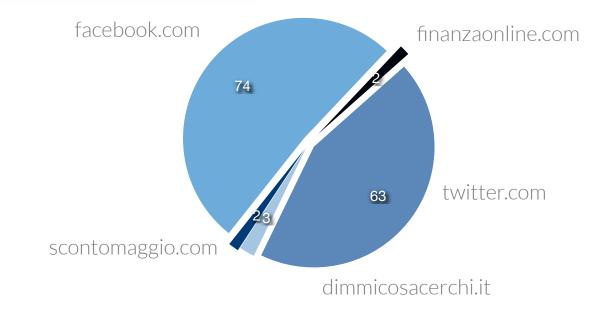






**Tipologia** 

#### Fonti principali



La slide mostra un approfondimento sulle fonti composto da un tabella con tutte le occorrenze, e il media mix, e una torta che rappresenta il rapporto tra le prime maggiori fonti rilevate.

Questo permette al cliente di comprendere in quali luoghi della rete si parli più di lui e dei suoi prodotti.



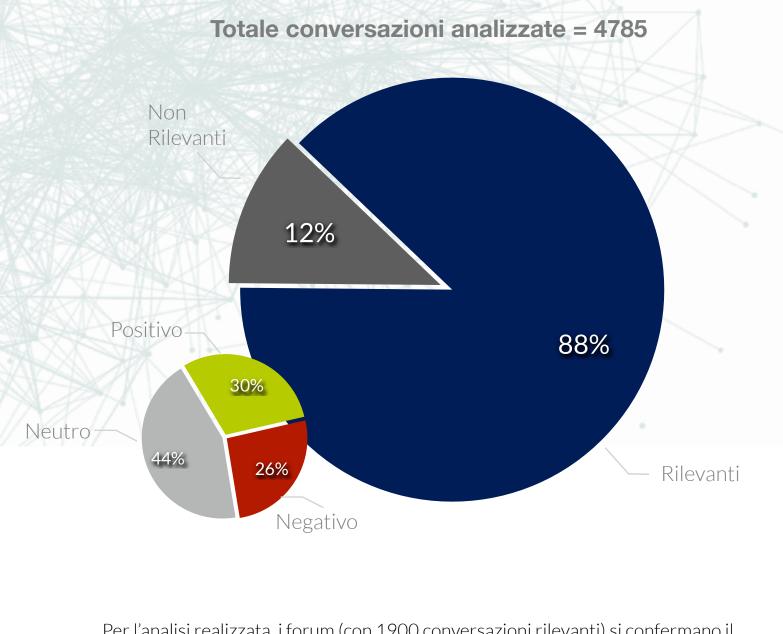
# Reputation Benchmark

analisi effettuata tramite i tool di reputation**monitor**™

### reputationmonitor

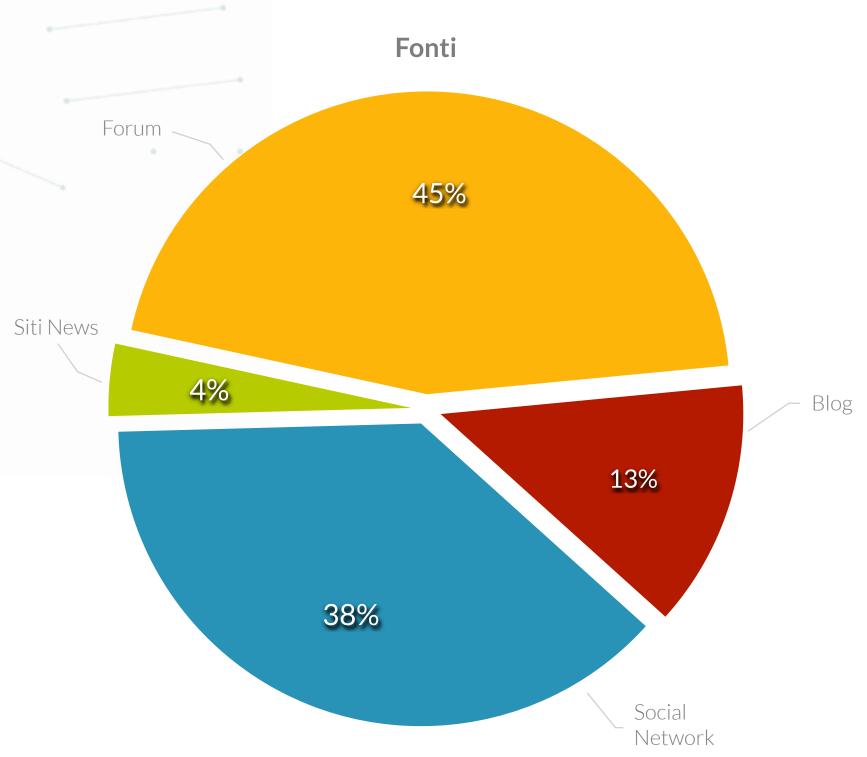
## Analisi Generale

Dati generali



Per l'analisi realizzata, i forum (con 1900 conversazioni rilevanti) si confermano il luogo più attivo per quanto riguarda le discussioni legate al mondo finanziario, seguiti dai social media (1598 conversazioni rilevanti), blog (556 conversazioni rilevanti) e News (162 conversazioni rilevanti).

A livello generale non si rileva un sentiment prevalente.



Banca 1

52

Banca 2

51

Banca 3

Banca 4

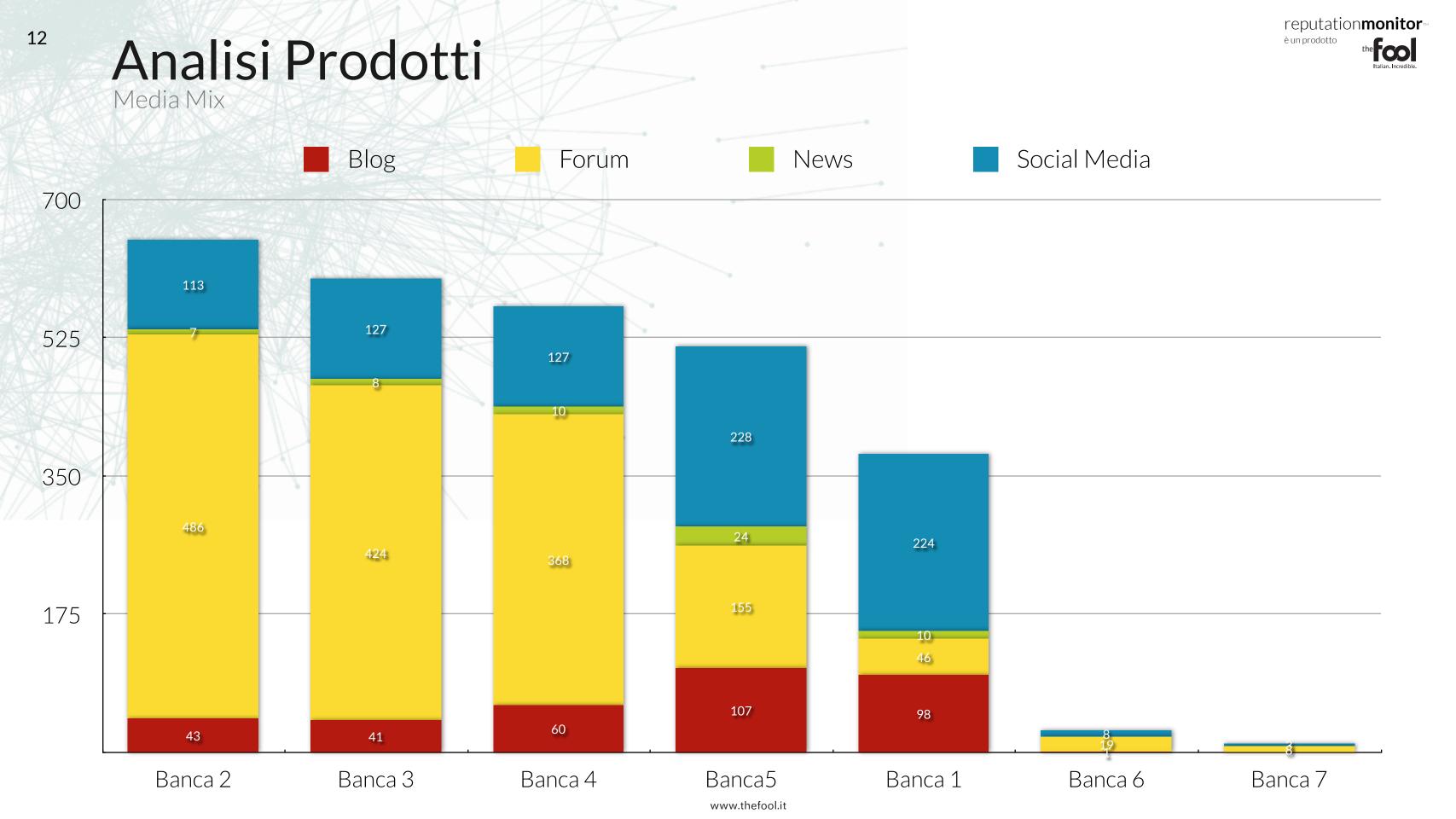
78

Banca 5

21

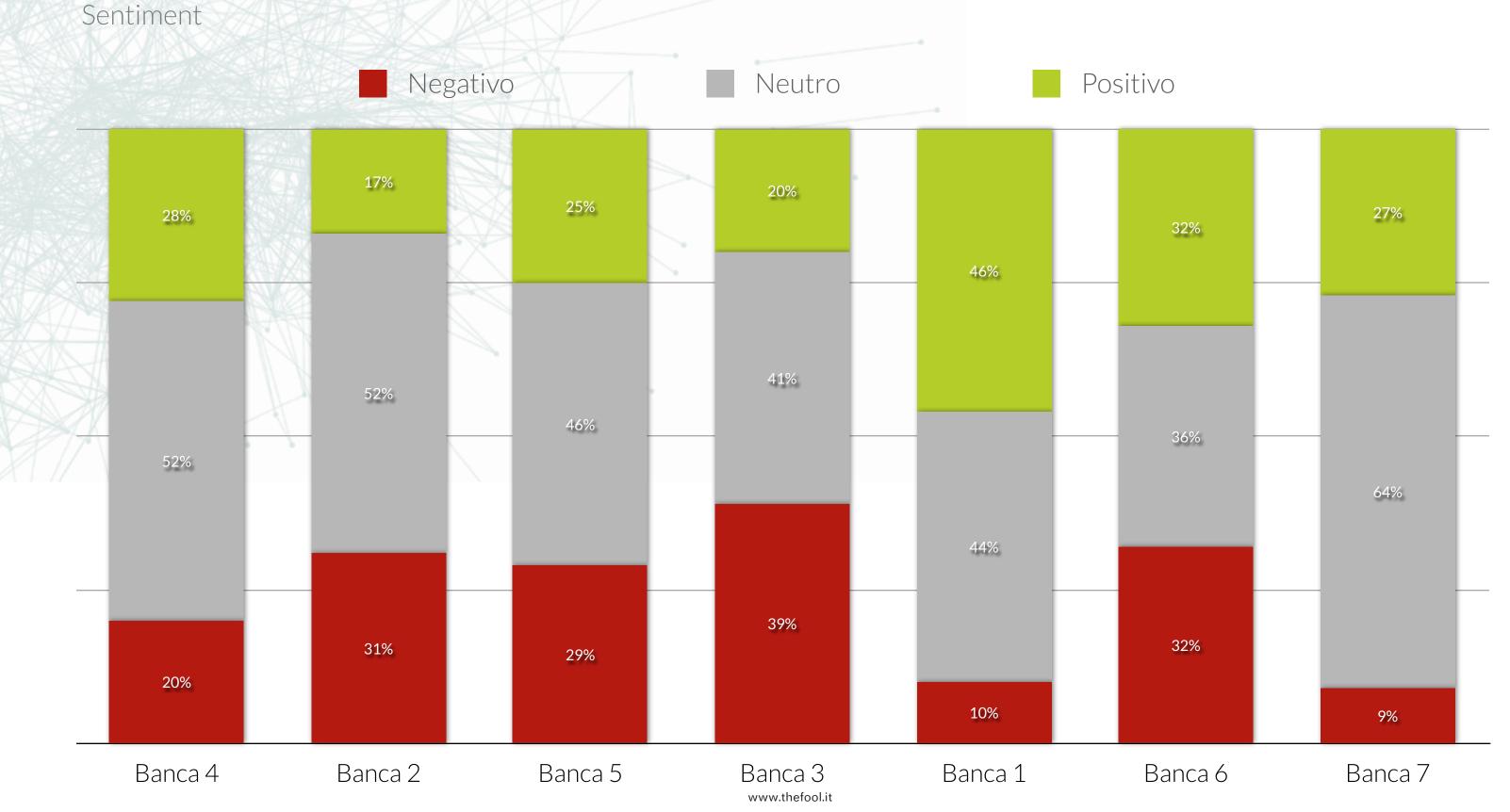
Banca 6

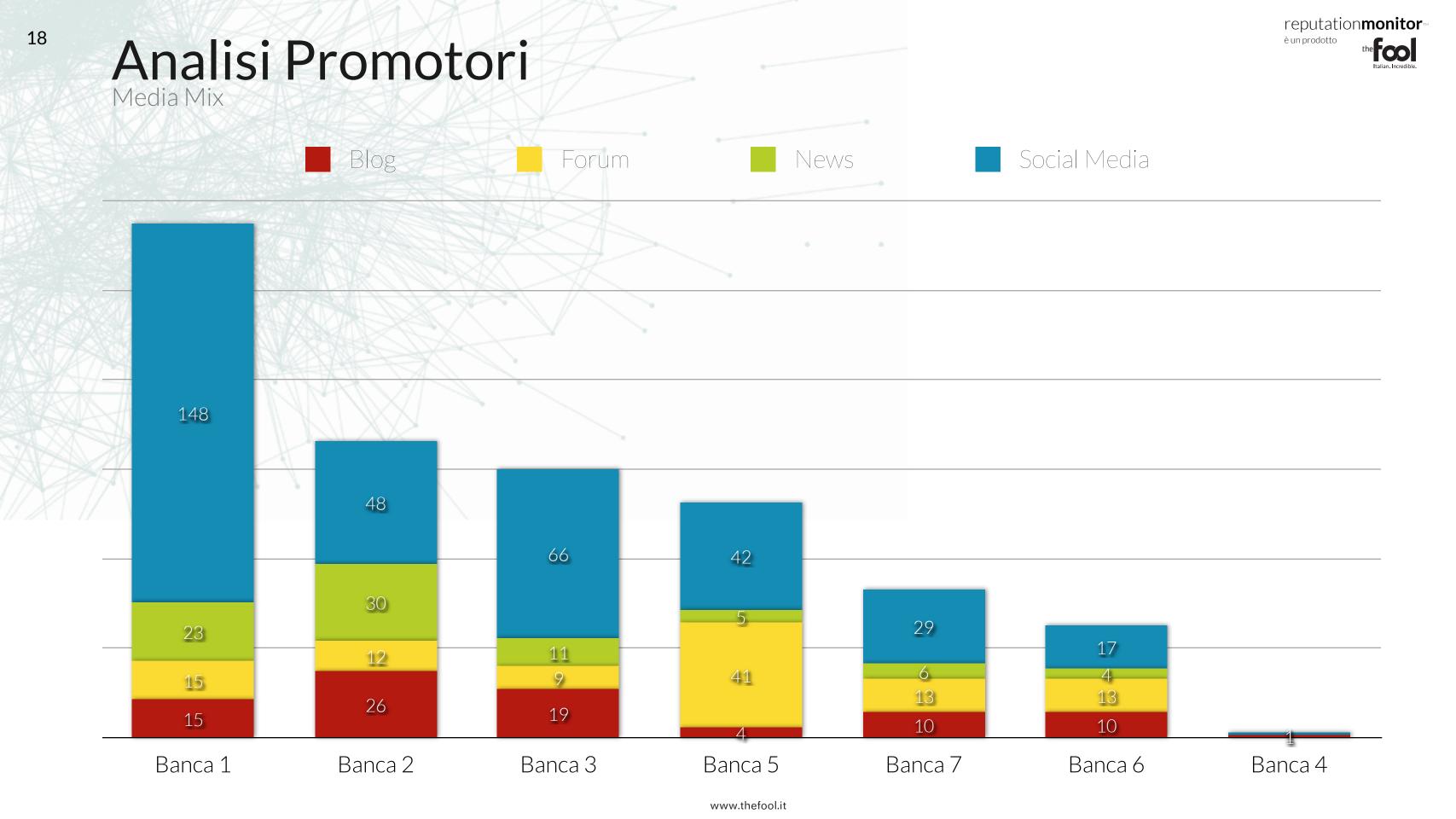
Banca 7





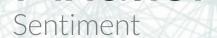


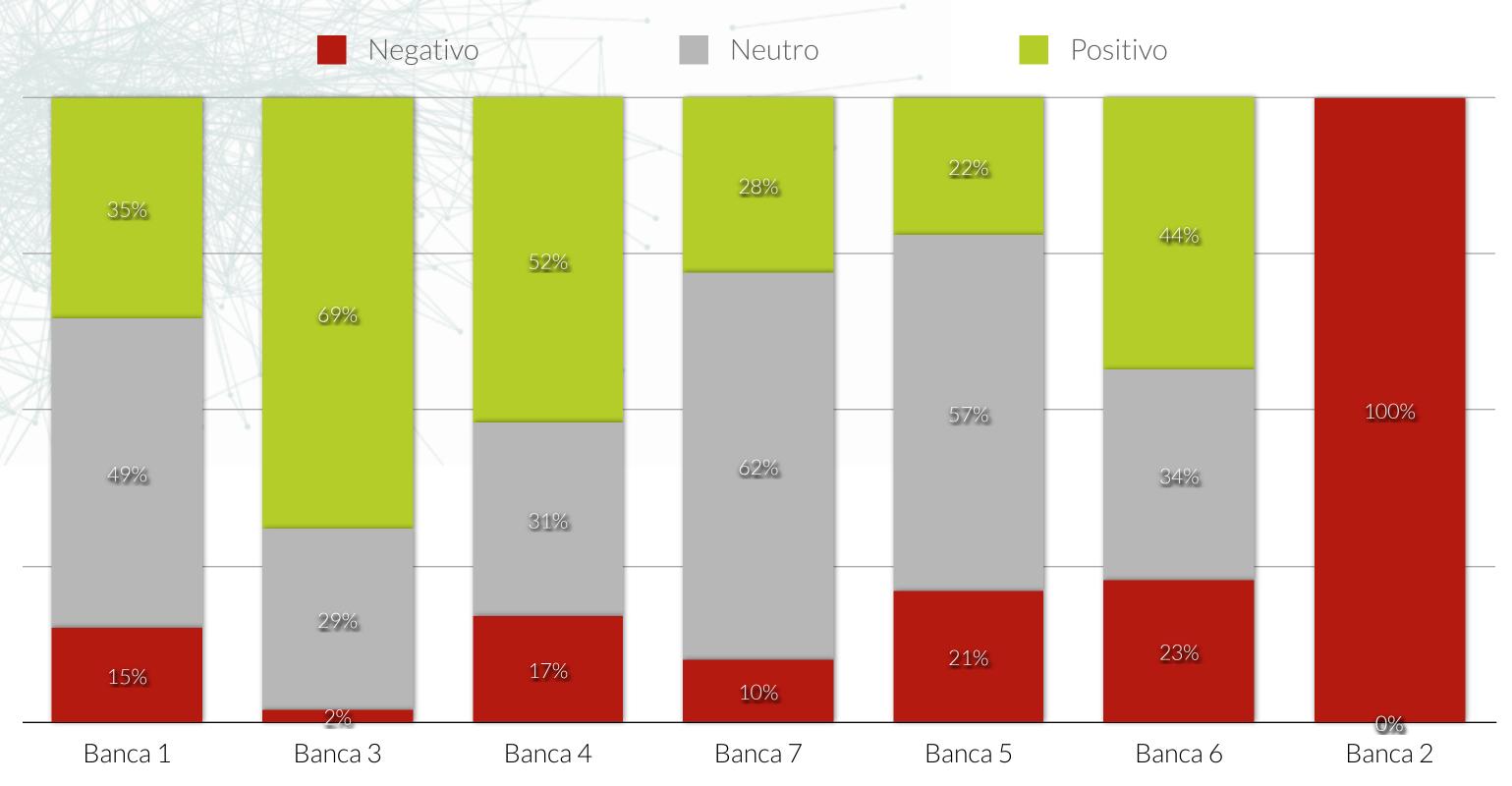




## Analisi Promotori



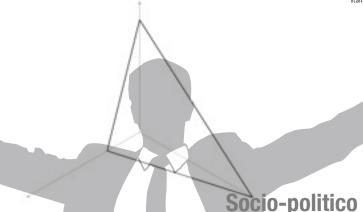






# Personal Brand Analysis

analisi effettuata tramite i tool di reputation**monitor**™



## Appassionato

Uomo, tra i 25 e 40 anni appassionato di marketing e comunicazione.



Fruitore di quotidiani e blog che alternano argomentazioni settoriali e riflessioni ideologiche trasversali a vari ambiti d'interesse

Registro medio con codice comune ma stile colloquiale e mai troppo formale può coinvolgere questo tipo di fruitore.

**Professionale** 

## Appassionato

Uomo, tra i 30 e 50 anni appassionato di economia e finanza

Consueto fruitore di riviste e blog di settore purchè sviluppino una riflessione non troppo tecnica e di ampio respiro.

Prima ancora dell'argomentazione è il focus sul personaggio e il relativo profilo manageriale ad attrarre questo appassionato, in ottica fortemente aspirazionale.



### Disinteressato

Individuo tra i 18 e 60 anni, ricettivo rispetto all'esposizione di determinate personalità piuttosto che agli argomenti proposti.



Lettore di blog e social addicted attraverso i quali seguire da vicino il proprio personaggio d'interesse in maniera facile e veloce.

A catturare l'attenzione di questo target è una breve didascalia con linguaggio colloquiale di supporto a cronaca fotografica in grado di raccontare la vita privata del personaggio in questione.

**NOTA METODOLOGICA:** I fattori sociolinguistici vengono tradotti in profili di potenziali fruitori per ciascuna dimensione reputazionale. La grandezza delle silouette è ditettamente proporzionale al volume dei contenuti da cui viene generata.

Spettro reputazionale: confronto





Socio-politico

Lapo Elkan

Vincenzo Novari

Sergio Marchionne

NOTA METODOLOGICA: la radial chart che vediamo sopra riassume l'estenzione sulle tre dimensioni reputazionali di ogni personaggio preso in esame.

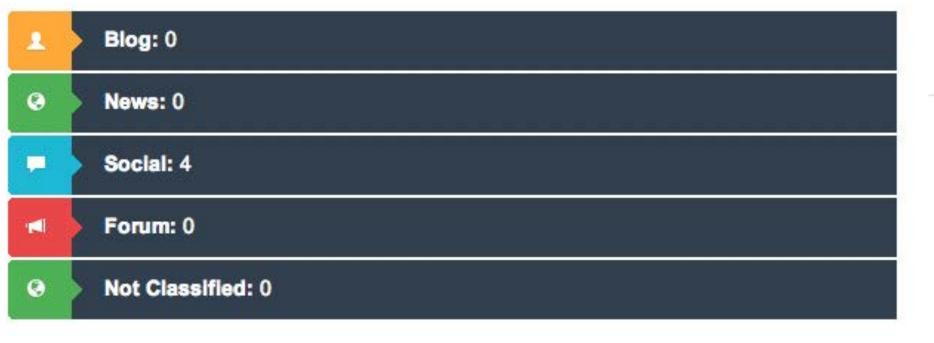
# Le analisi diventano Push (e non pull)

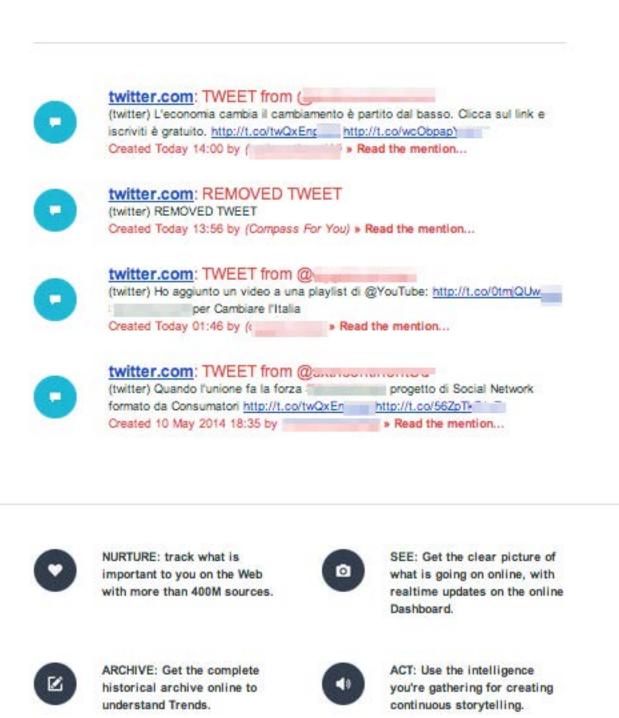
reputationmonitor real-time dashboard

# Online Reputation Alert "Fabrizio " by ReputationMonitor™



#### This Online Reputation Report In-Brief







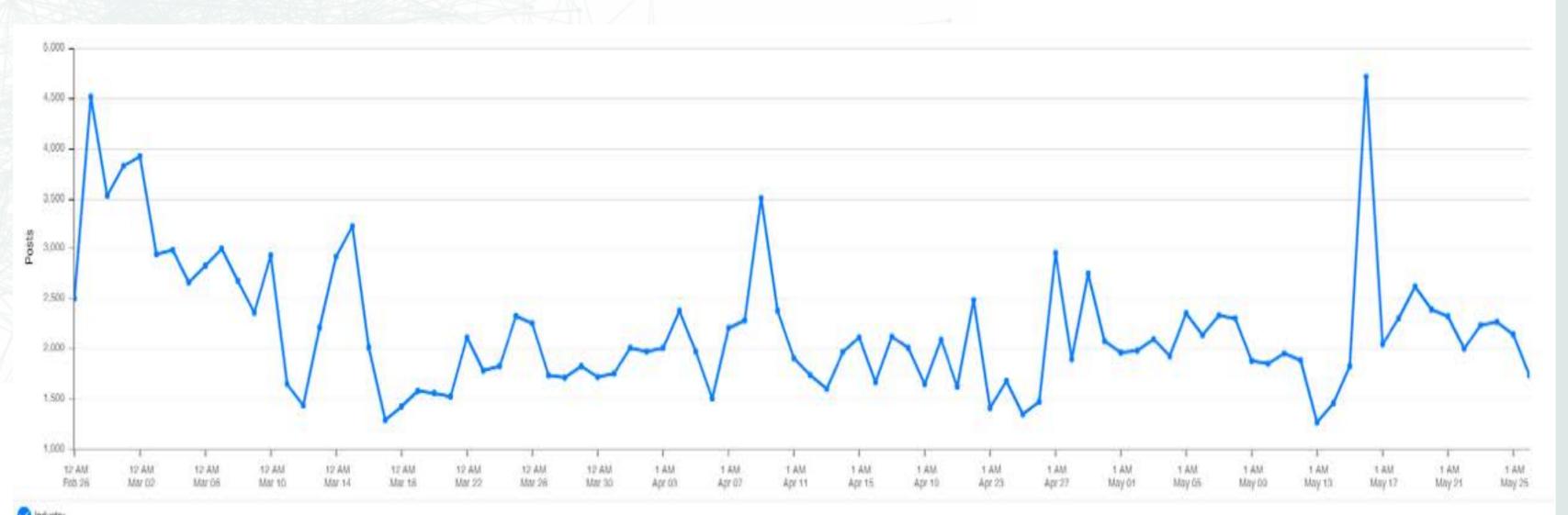
# Online Illicit Drugs Market

analisi effettuata tramite i tool di reputation**monitor**™ Report su risultati dal **26 febbraio** 2014 al **26 maggio** 2014

# Andamento dei volumi

reputation**monitor**è un prodotto
the

Timeline dei volumi di conversazioni

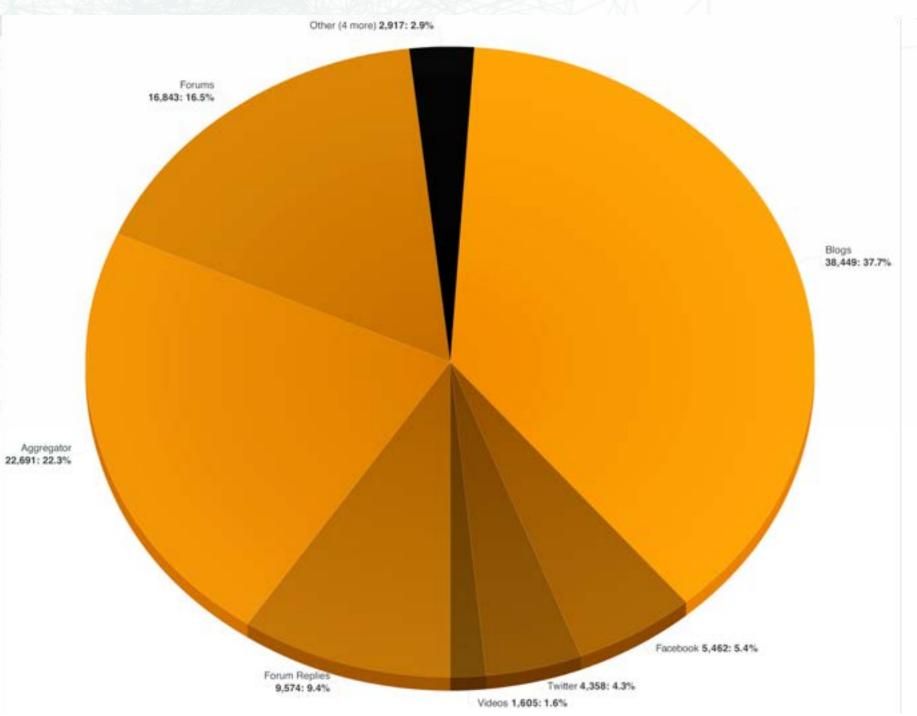


Il grafico mostra l'andamento dei volumi rilevati nel periodo in oggetto che va dal 26 febbraio 2014 al 26 maggio 2014. Si nota un netto picco di conversazioni nella giornata del 27 febbraio, con 4.514 occorrenze, un piccho il 9 aprile di 3511 conversazioni e un'ultimo picco il 16 maggio con 4715 risultati. questi picchi però non sono riconducibili ad un argomento principale ma sempre alle vendite online dei prodotti farmaceutici soggetti all'analisi..

# Panoramica Cialis



Conversazioni rilevate: 101.898





# MediaMix

Media Mix delle conversazioni rilevate

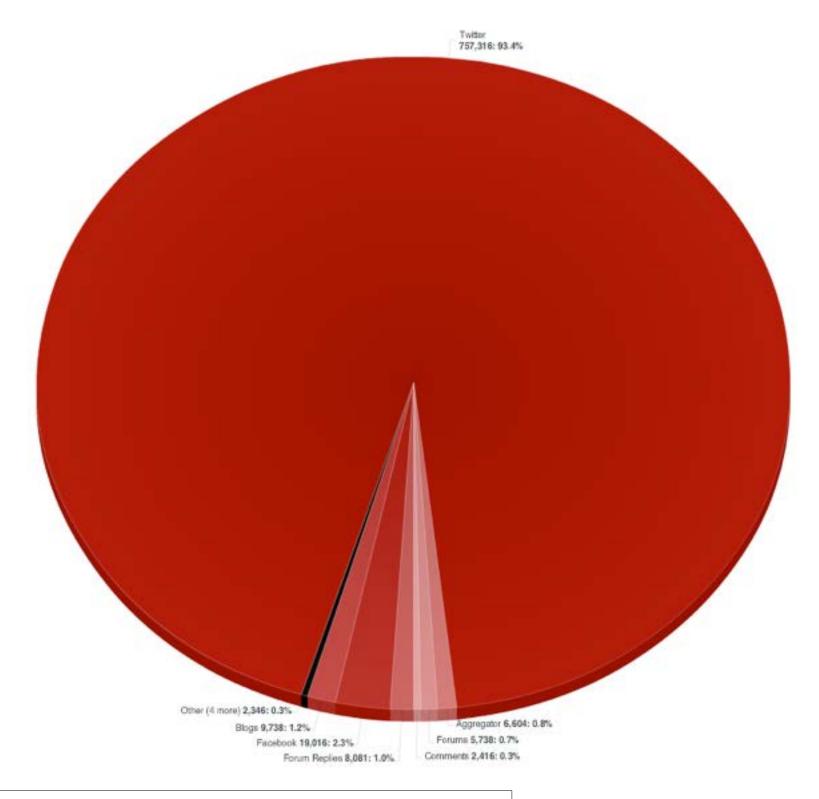
Il grafico a fianco mostra la **distribuzione delle conversazioni** rispetto alle differenti tipologie di fonti.

Si nota come i **Social Network** siano le fonte più attive, in particolar modo **Twitter copre** la quasi totalità del media mix con il 93,4% di conversazioni.

**Facebook** si assesta al 2,3% seguito da **Blog**, Forum, Aggregatori che si aggirano intorno al punto percentuale.



Conversazioni rilevate: 811.344



# Andamento Volumi

reputation**monitor**™
è un prodotto
the fool

Dati riassuntivi

# All Pharmacy

Analisi timeline da 2014-02-27 07:22:00 a 2014-05-28 06:20:00

Statistiche generali di Engagement

Totale Tweet

23.791

Totale retweet: 20557

Utenti Unici Attivi

9.235

Peak Minute

459

2014-03-27 17:02:00

Numero Impression

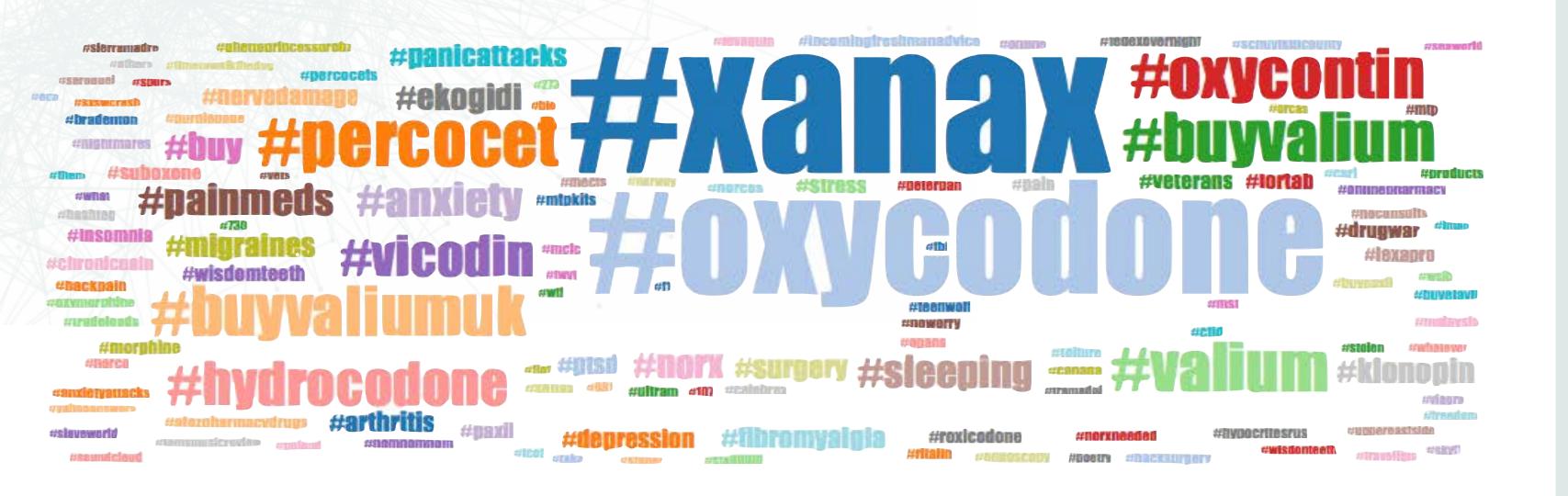
3.808.469

Totale follower: 2.437.912,0

# Mappa Hashtags

Dati riassuntivi





# Tweet più popolari

http://asthmatickitty.com/buy-generic-viagra-cheap

http://ask.fm/home/block

reputation**monitor**è un prodotto
the fcol

in near real time.

Dati riassuntivi

Links più popolari URL http://www.rushmedsrx.com/ http://www.costapharmacy.com/buy-valium.htm http://sites.securepaynet.net/redirect\_0.html?utm\_source=feedburner&utm\_medium=twitter& utm\_campaign=Feed%3A+v9ywebmasterforum+%28V9Y+Webmaster+Forum%29 http://www.globalpharma24.com/ http://www.costapharmacy.com/buy-stilnox.htm http://ekogidi.com/entertainment/?p=9028&utm\_source=twitterfeed&utm\_medium=twitter http://www.costapharmacy.com/buy-ativan.htm http://www.conversantlife.com/social-issues-questions/offshore-augmentin-buy-where-can-i-buy-augmentin-or-ritalin?utm\_source=dlvr.it& utm\_medium=twitter#comment-35916 **Over 6000** http://www.conversantlife.com/ domains and IPs http://ekogidi.com/entertainment/?p=19536&utm\_source=twitterfeed&utm\_medium=twitter

http://76.74.152.28/science-questions/buy-xanax-online-30-mg-where-can-i-buy-xanax-no-perscription?utm\_source=dlvr.it&utm\_medium=twitter#comment-35768



#### **VINO**

analisi di settore tramite reputationmonitor™ for Twitter™ nel periodo 1-06-2012 / 31-05-2013

# Analisi quantitativa



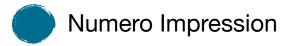
Terme: panoramica del volume delle conversazioni

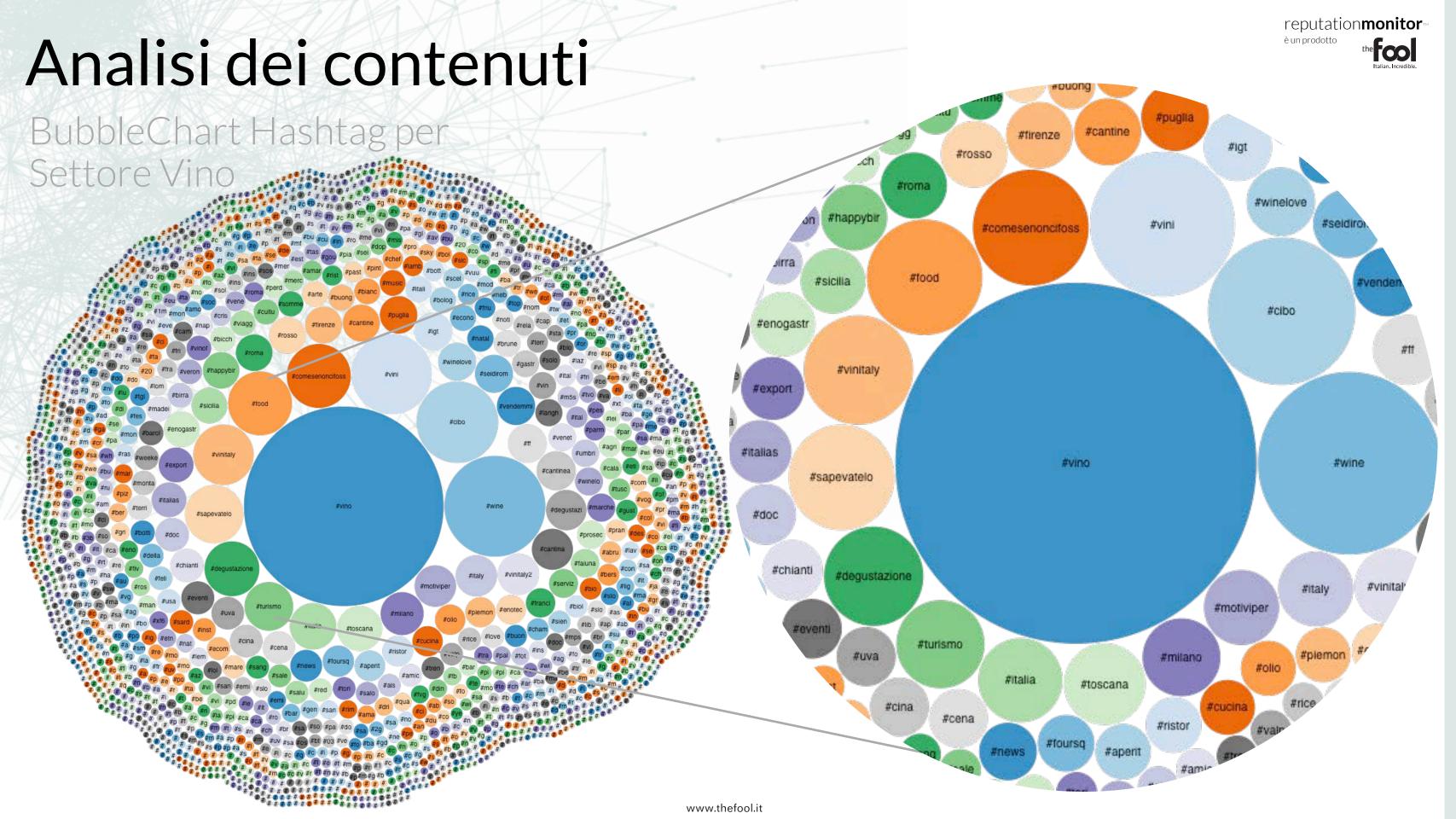
# Vino - Mercato e Consumo

Analisi timeline da 2012-06-01 00:00:00 a 2013-05-31 23:58:00







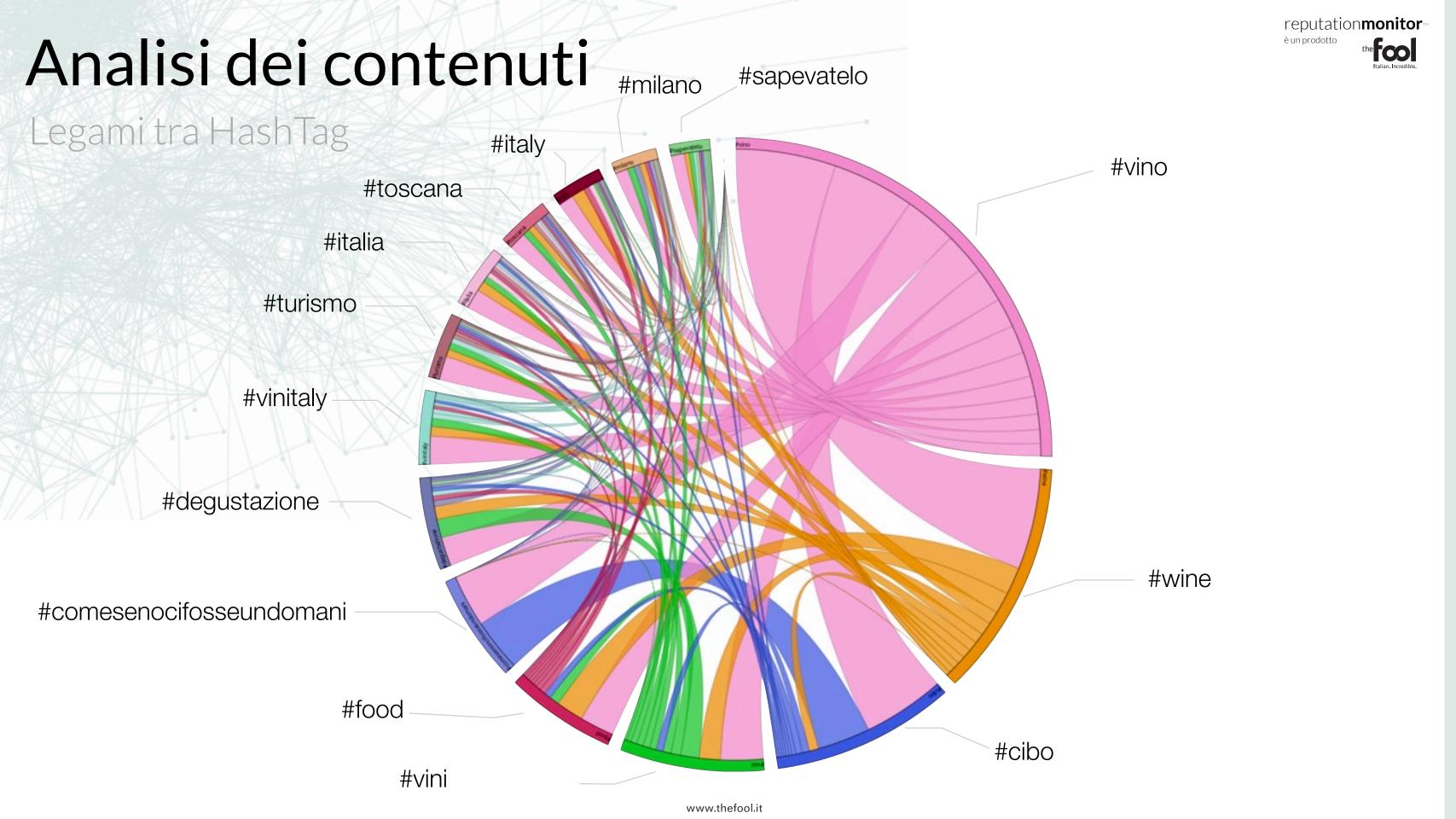


# Analisi dei contenuti



Parole chiave per Settore Vino

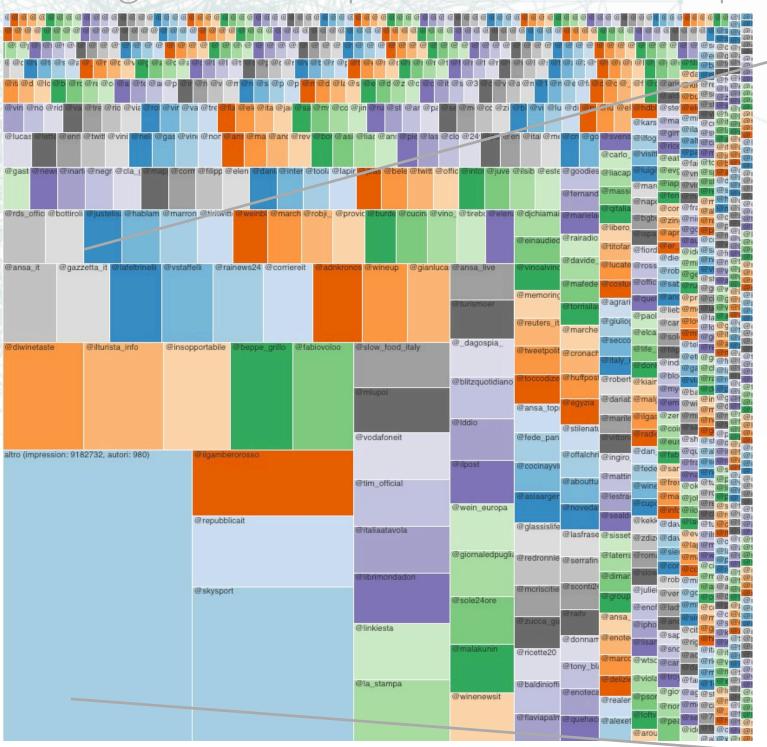


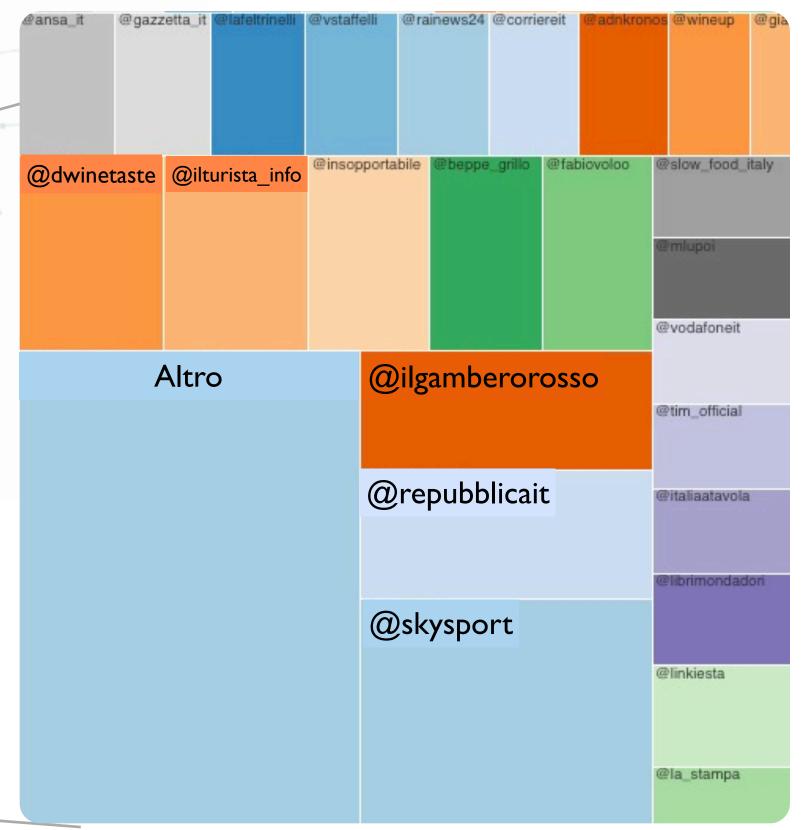


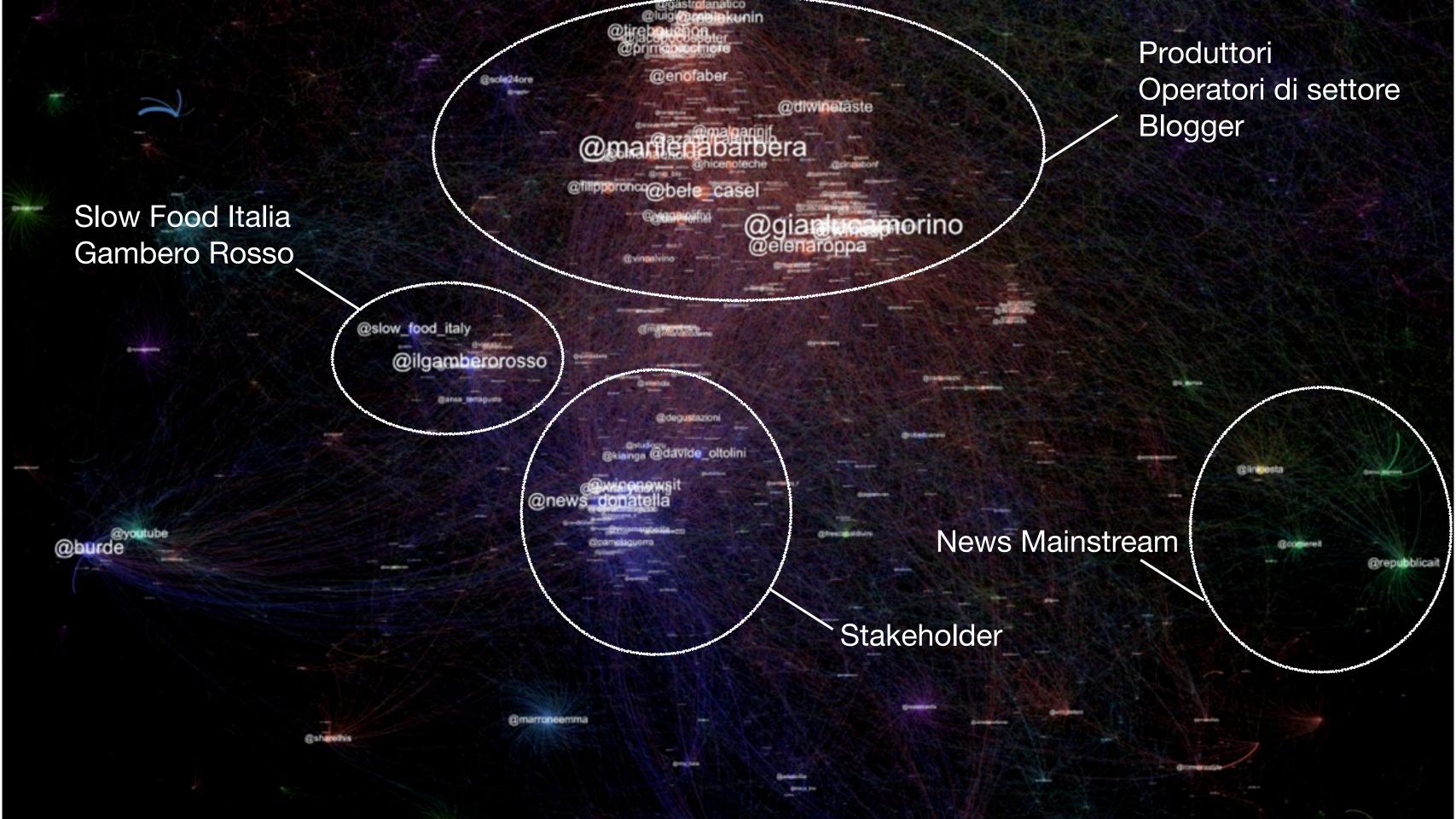
### reputation**monitor**è un prodotto the fool

# Settore Terme

Dettaglio delle Impression su Treemap







# Analisi Influencer SNA Dettaglio: Gambero Rosso, Slow Food

@slow\_food\_italy: Slow Food opera per promuovere l'interesse legato al cibo come portatore di piacere, cultura, tradizioni, identità, e uno stile di vita, oltre che alimentare, rispettoso dei territori e delle tradizioni locali.



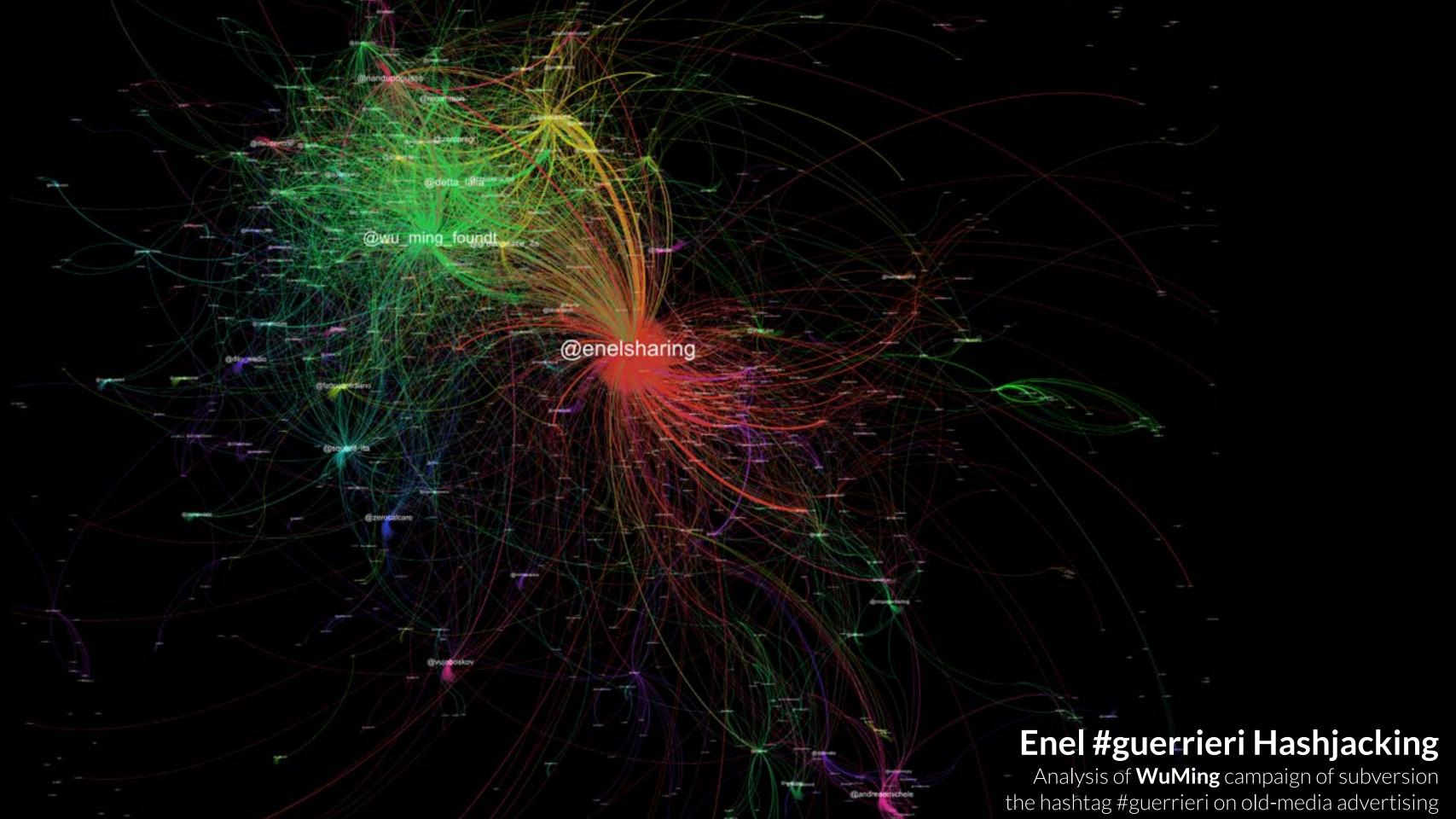
**@ilgamberorosso**: Gambero rosso® è il leader editoriale in Italia nel campo della cultura del vino e dell'enogastronomia.
Rome, Italy · gamberorosso.it
Azienda settore enogastronomico

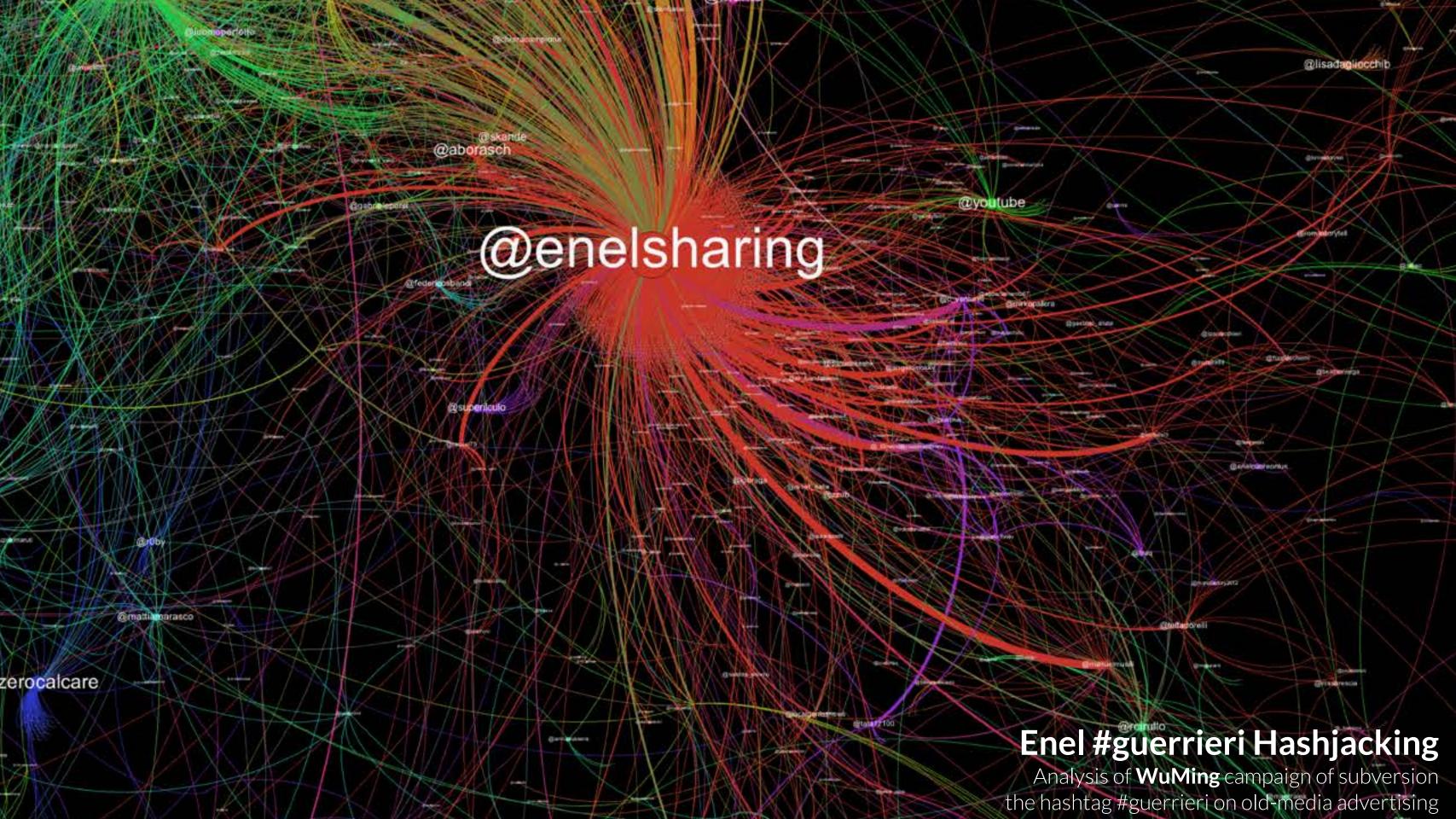
@ansa\_terragusto: Il canale su Agroalimentare dell'ANSA Italia · ansa.it/terraegusto/

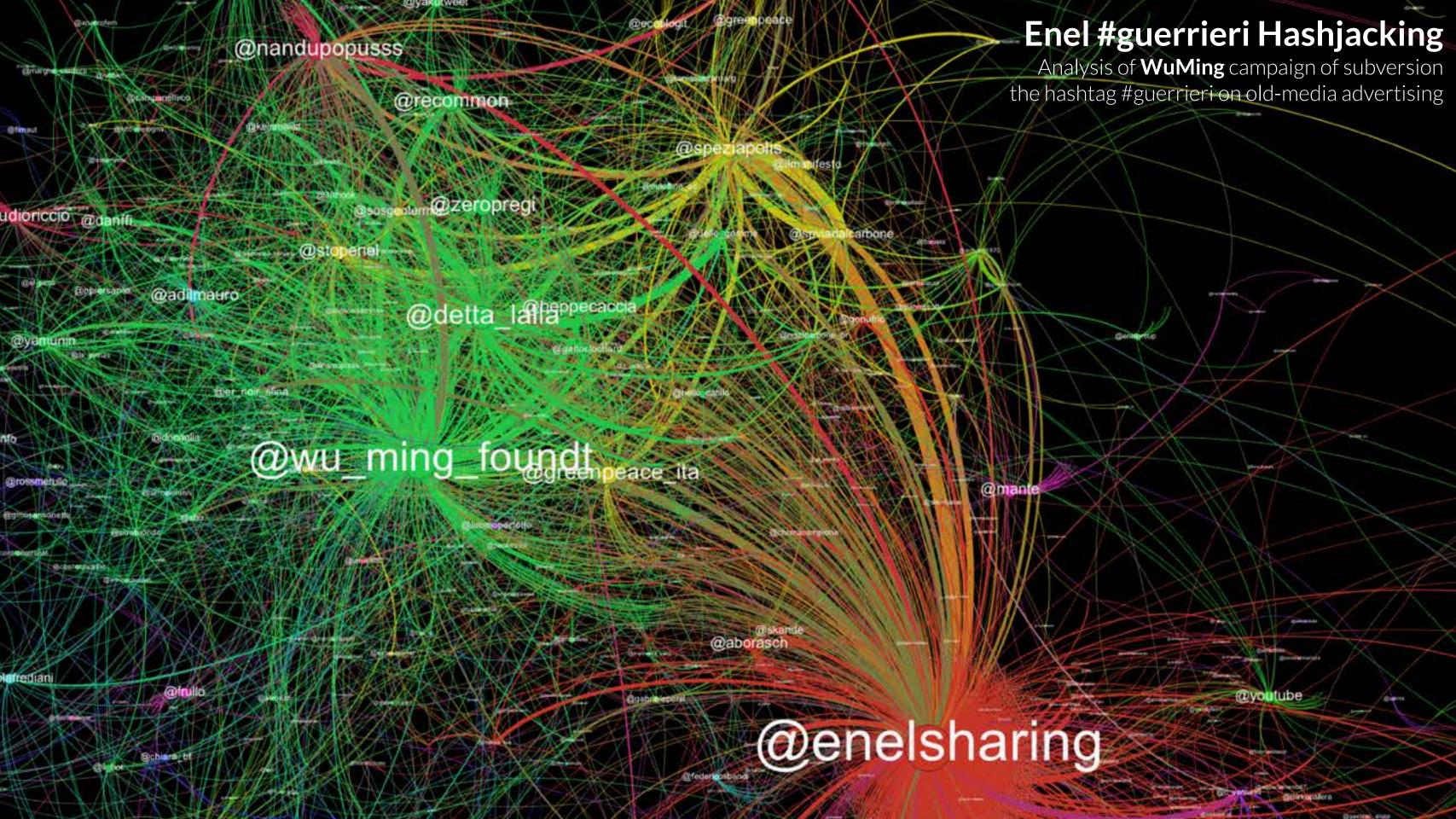
# GREAT POWER COMES GREAT RESPONSIBILITY



Il "Caso" Guerrieri





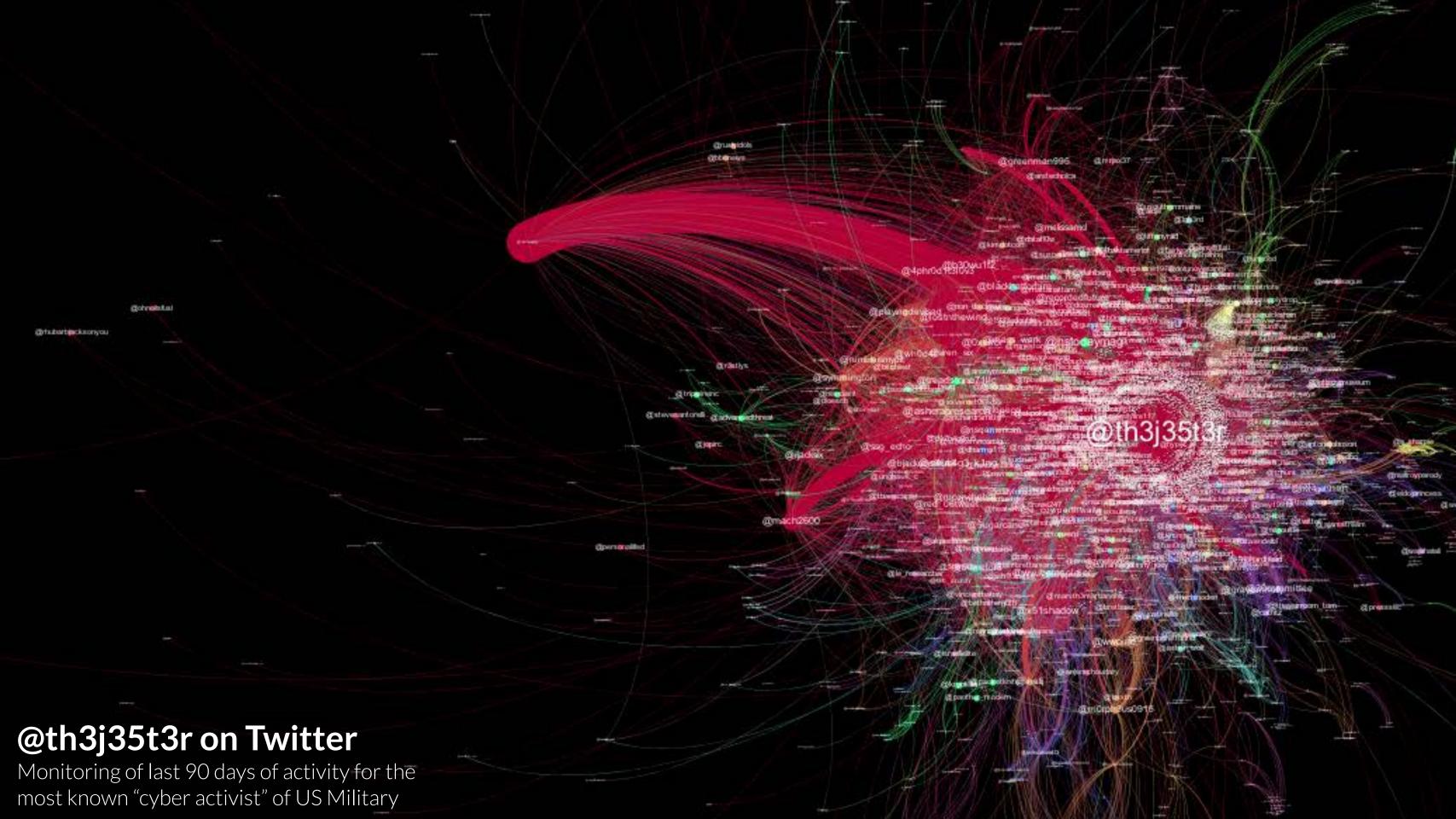


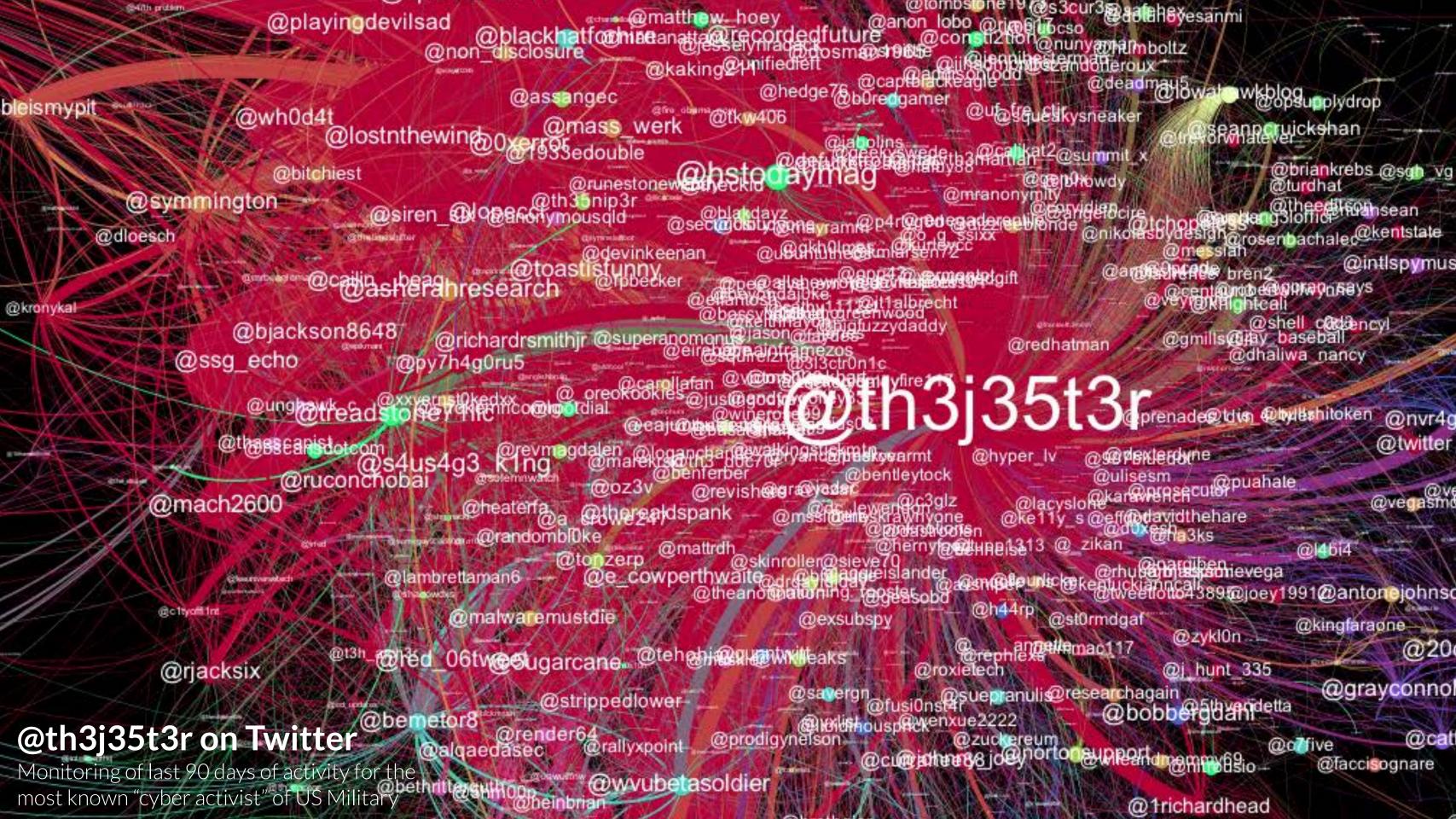
La Guerra Psicologica consiste nell'uso della propaganda ed altre azioni psicologiche allo scopo principale di influenzare opinioni, emozioni, ... in modo tale da favorire il raggiungimento degli obiettivi nazionali."

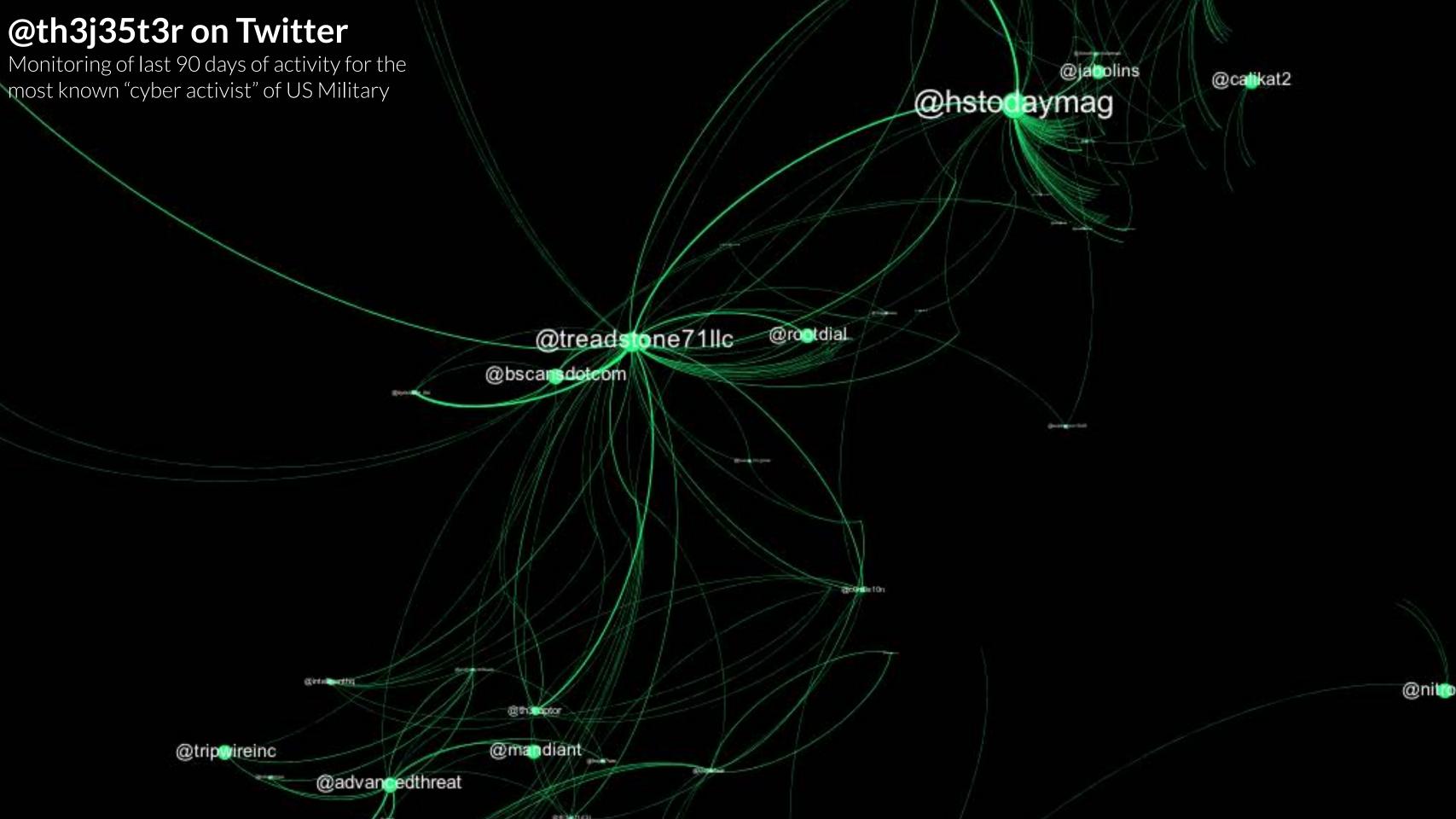
(Wikipedia)



Follow the @th3j35t3r



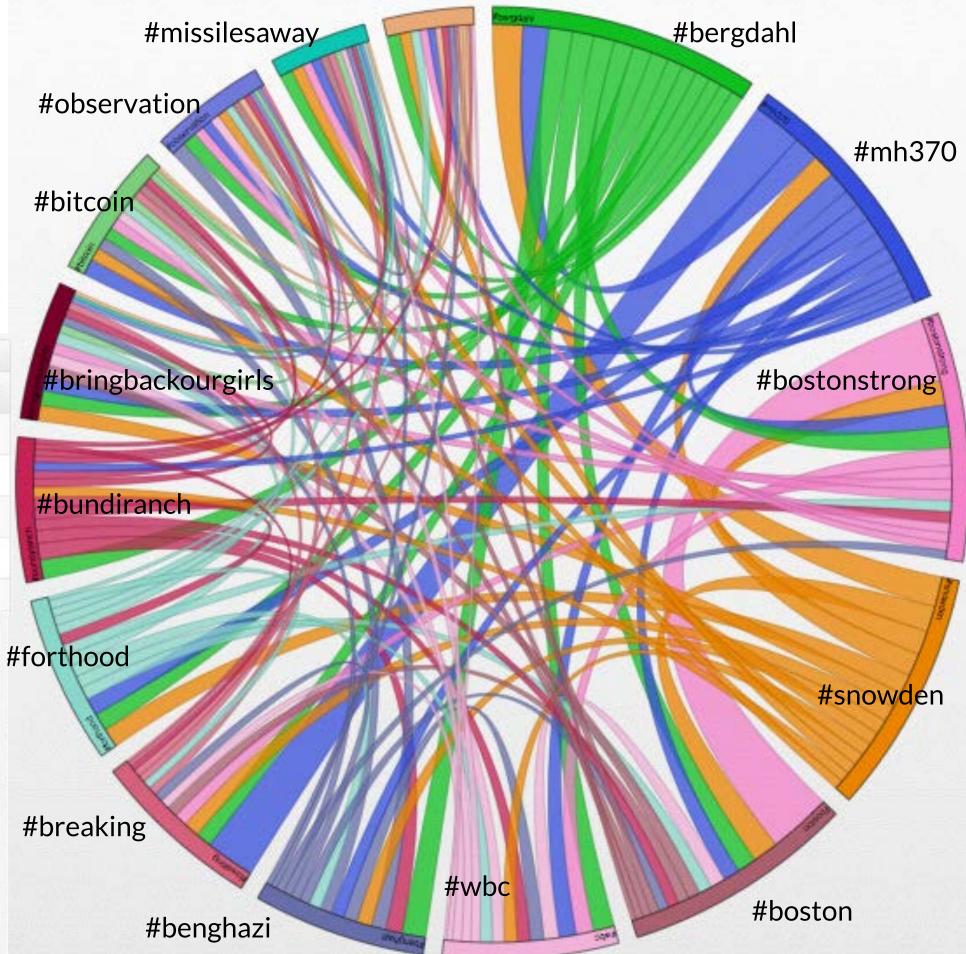






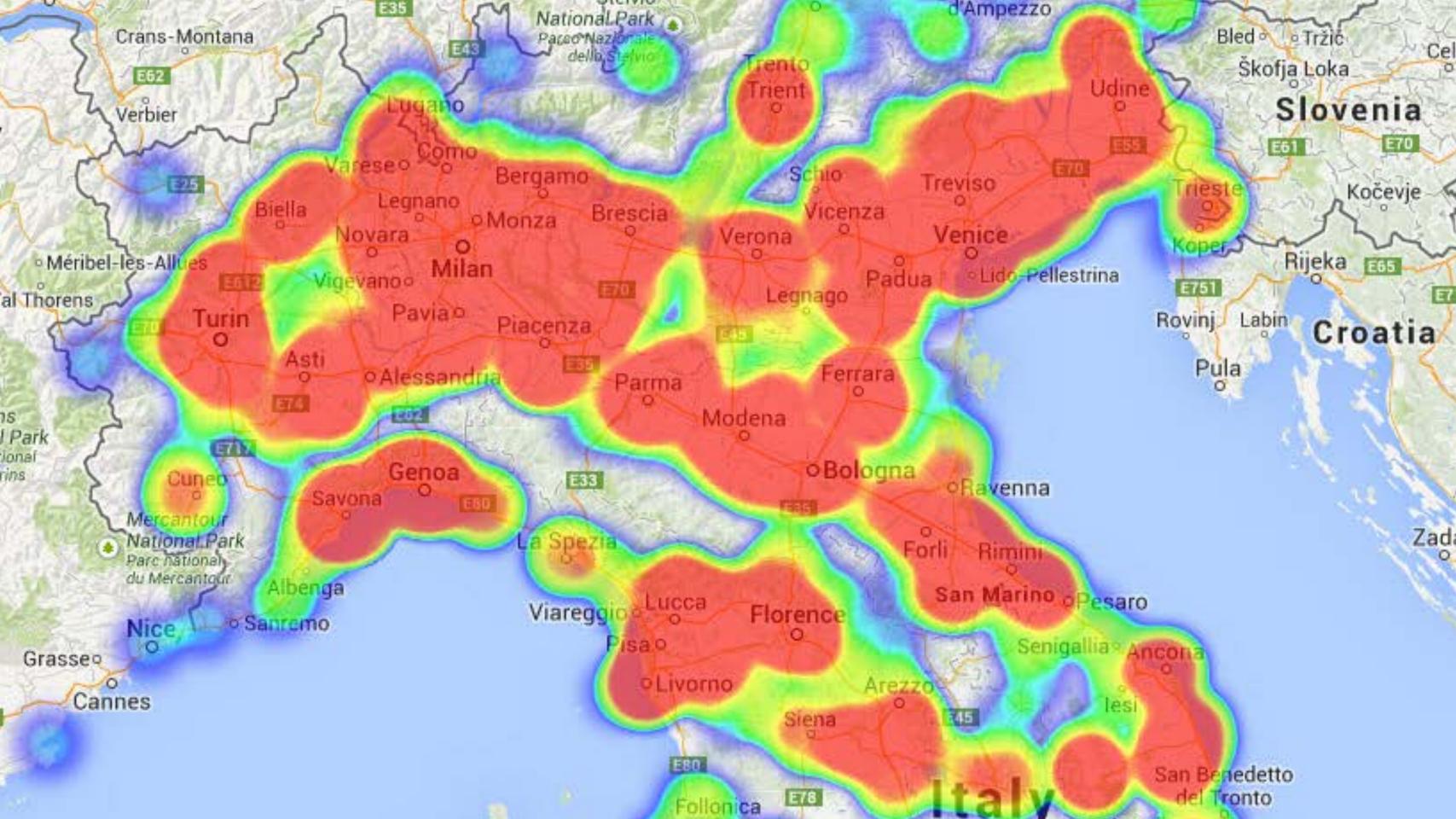
00 T	weet più popolar		
KLOUT	AUTORE	CONTENUTO	NUMERO DI RT
72	@th3j35t3r	obama on ft. hood: "I want to just assure all of us we are going to get to the bottom of exactly what happened." (like benghazi you mean?)	179
79	@iowahawkblog	tweets from someone who claims to have been there when bergdahl went missing, disturbing if true. $http://t.co/5ttvbihlix\ h/t\ @th3j3St3r$	144
72	@th3j35t3r	president of cbs news halted #benghazi reporting, in other unrelated news, his brother is a sr whitehouse adviser: http://t.co/8vsgos9fpb	97
72	@th3j35t3r	breaking news: air traffic control system in at least 3 western us states has crashed, causing the faa to ground flights.	91
72	@th3j35t3r	breaking: freds dead. #wbc	71

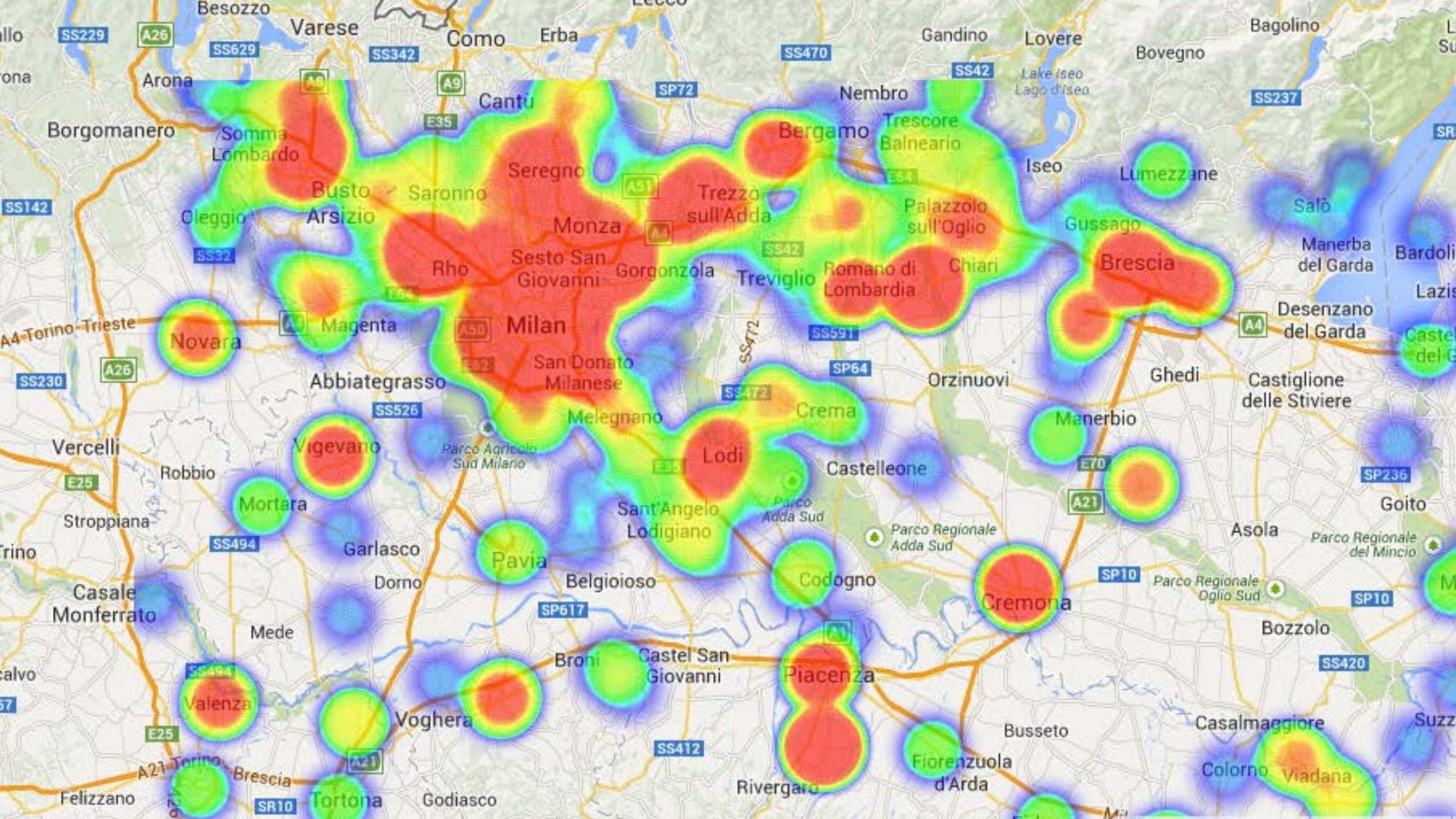
■ Links più popolari	
URL	NUMERO DI MENZIONI
http://www.nxtbook.com/nxtbooks/kmd/hst_20140405/#/18	223
http://jesterscourt.cc/2014/03/14/what-would-i-do-if-i-was-in-the-chinese-pla/	217
https://www.youtube.com/watch?v=eVecpn3DUHc	215
http://postimg.org/image/ydbxbf6fx/	160
http://jesterscourt.cc/	109
http://jesterscourt.cc/2013/06/26/so-about-this-snowden-affair/	104

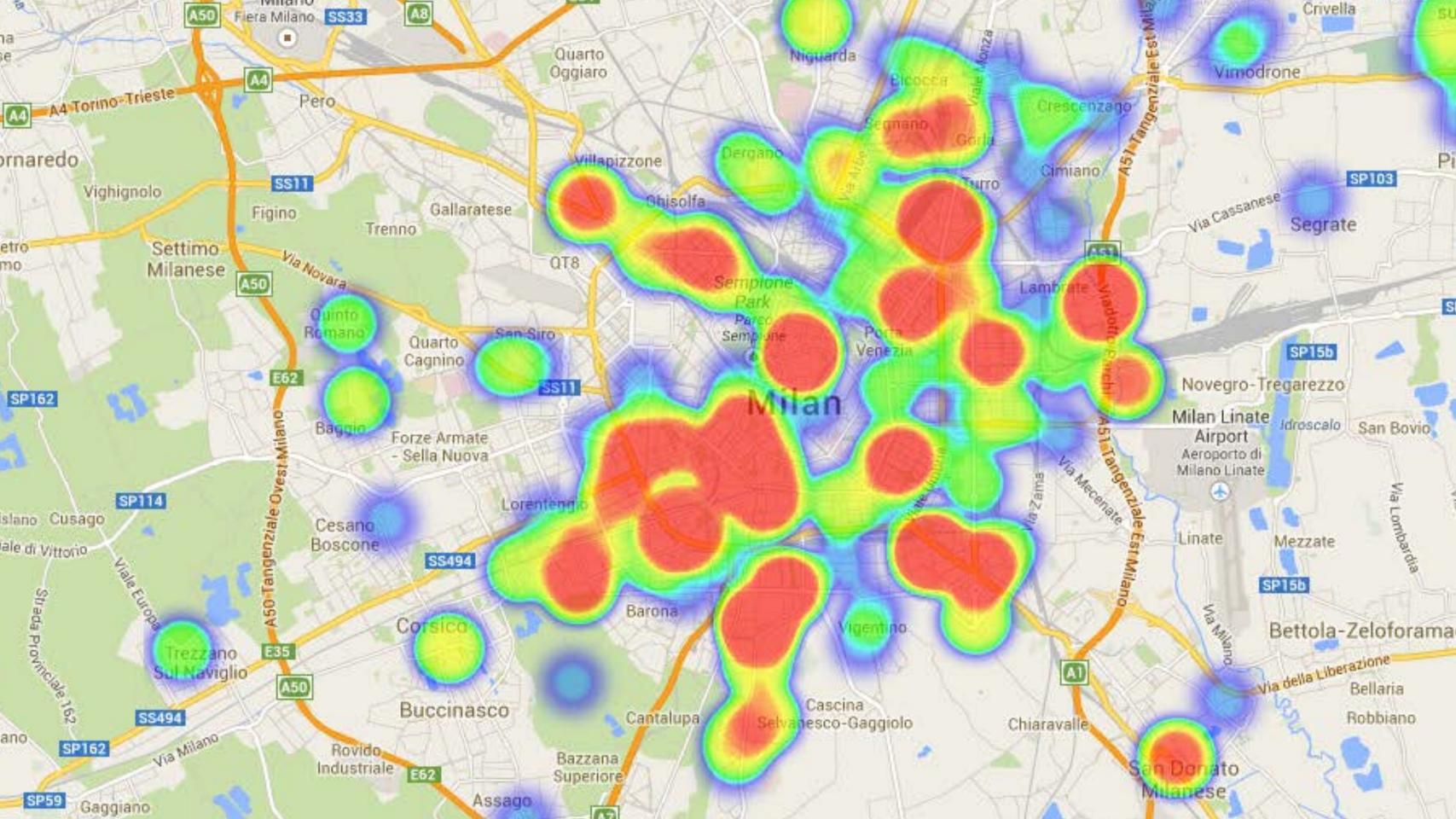


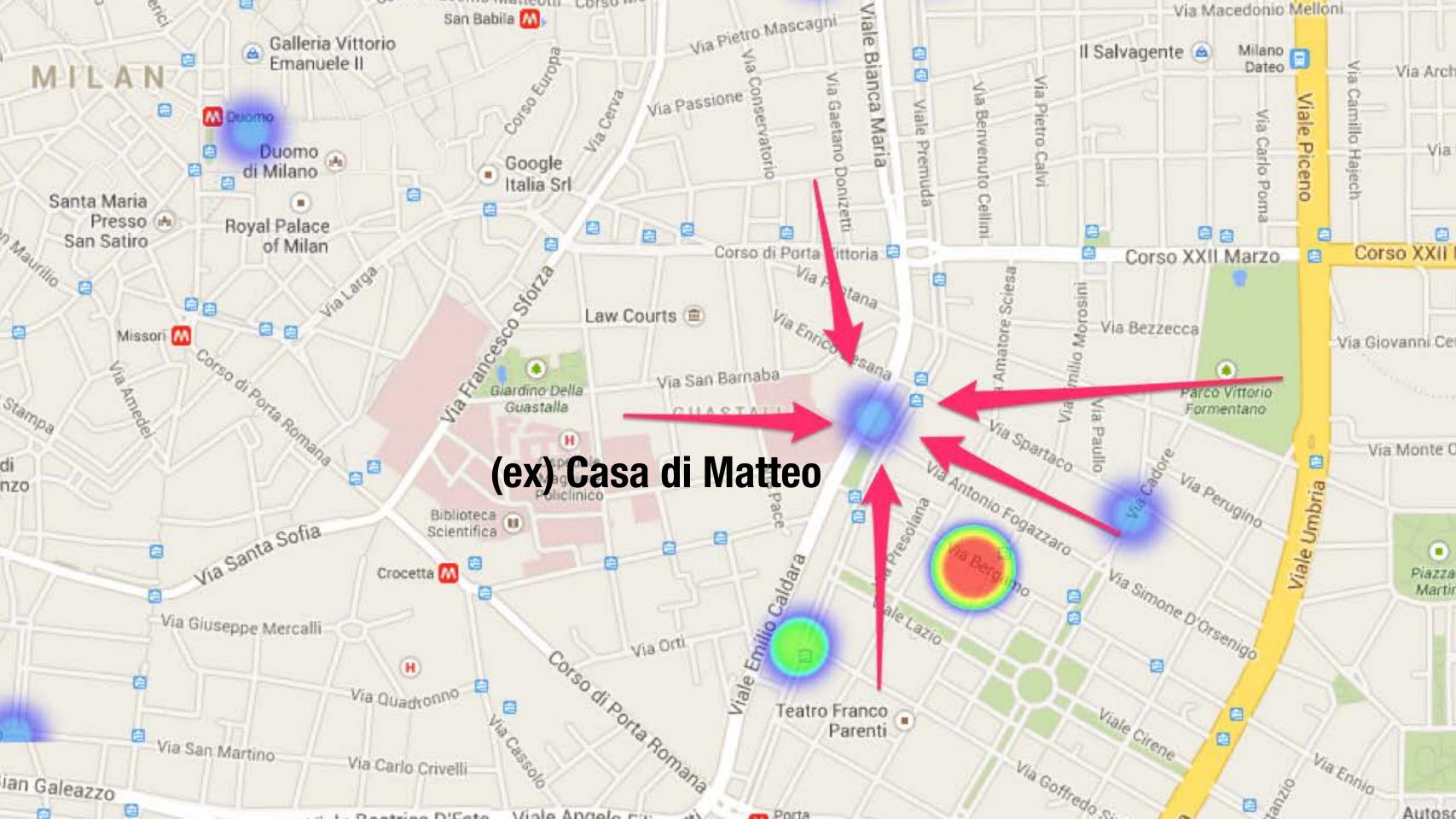


L'incognita della Geo-Localizzazione









# Grazie ai social media hacker iraniani hanno spiato target Usa

Lo sostiene iSIGHT Partners, una società texana di cyber-intelligence globale. Con profili fittizi su Facebook e Twitter sono diventati "amici" delle persone prese di mira

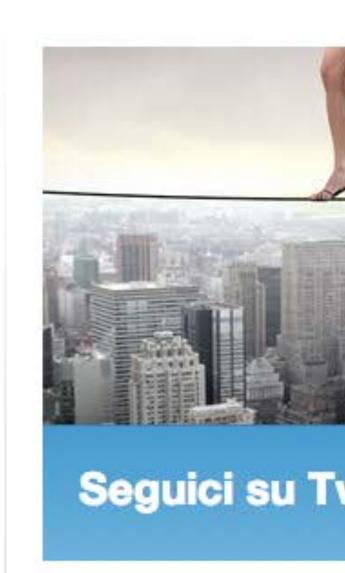
#### STEFANIA SPATTI

29 MAGGIO 2014, 18:17

organizzazioni modia logittimo

Un rete di hacker iraniani sembra essere responsabile di una complessa campagna che da almeno tre anni ha fatto ricorso a social media per mettere a segno amicizie con americani, da politici e diplomatici ad appaltatori della difesa e think thank passando per giornalisti e almeno un generale a quattro stelle. È quanto emerge da un rapporto di iSIGHT Partners, una società texana di cyberintelligence globale che ha analizzato il fenomeno soprannominato "Newscaster".

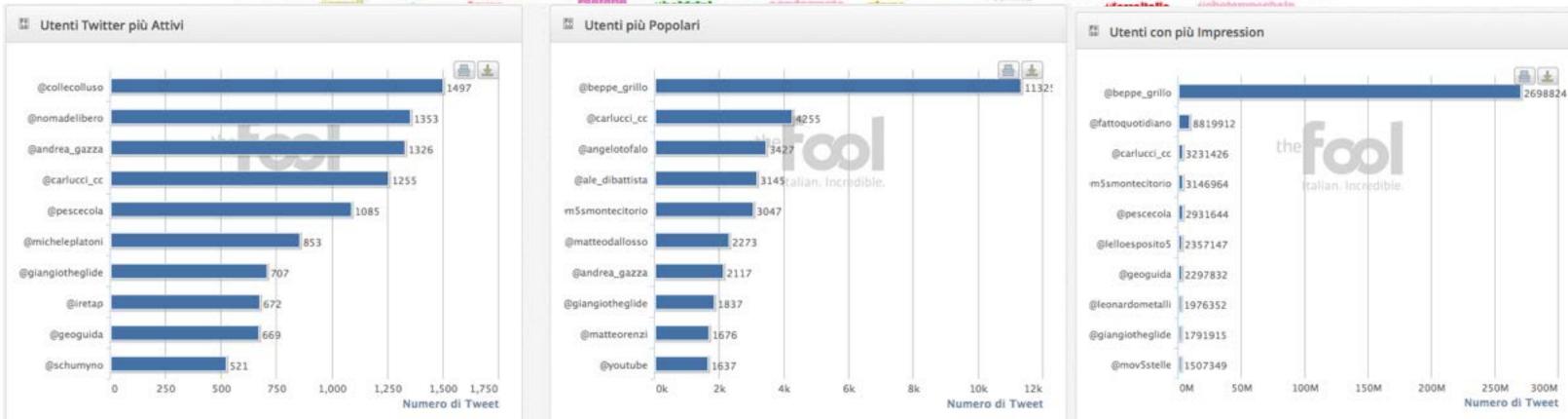
Stando allo studio, i pirati informatici iraniani hanno creato a partire dal 2011 falsi profili su siti come Facebook, Twitter, LinkedIn e Google+. Attraverso questi ultimi, gli hacker hanno finto di essere giornalisti, funzionari di governo o subappaltatori. Per corroborare la loro finta identità hanno creato per esempio un sito d'informazione fittizio (mewsonair.org) che copiava contenuti di

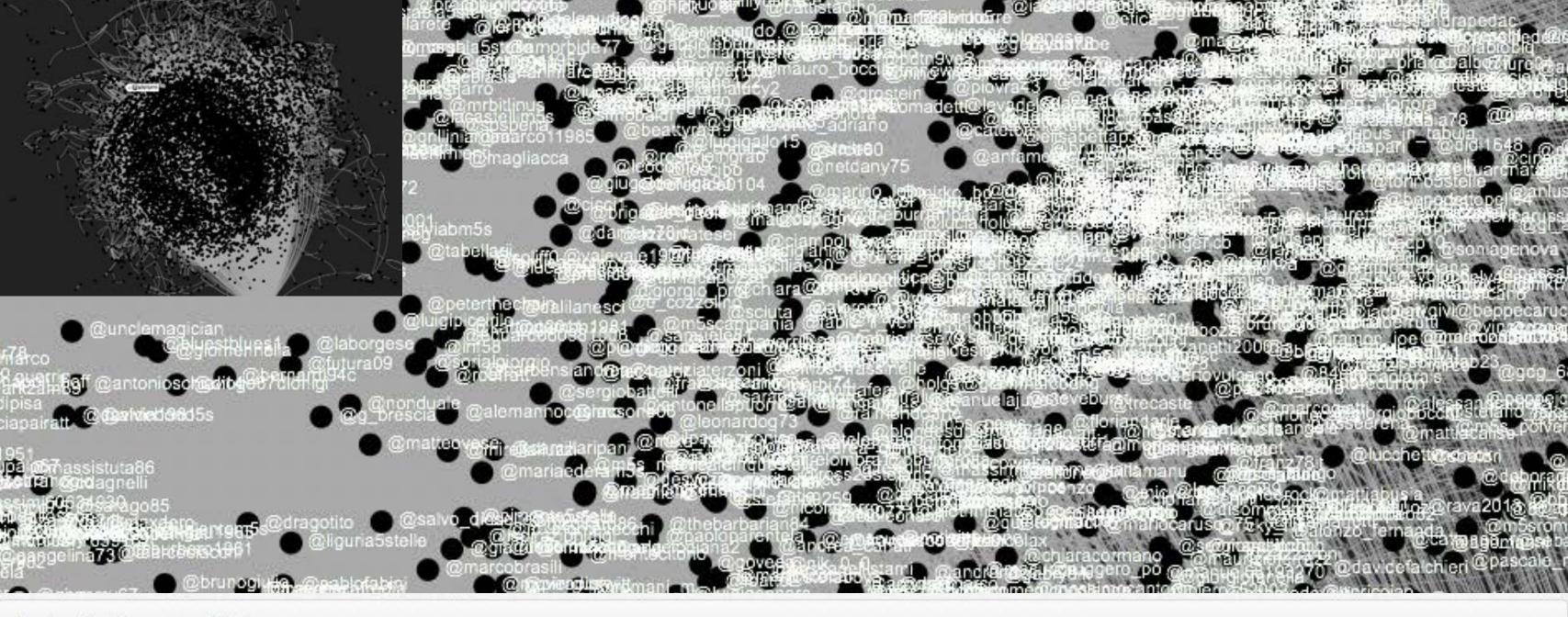




Le "dichiarazioni" spontanee







★ Statistiche generali di Engagement

Totale Tweet

99.867

Totale retweet: 61832

Utenti Unici Attivi

13.426

Peak Minute

60

2014-04-04 19:36:00

Numero Impression

375.649.974

Totale follower: 12.986.165,0

selfie

Edward Snowden

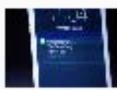
NSA

Government

#### Popular Posts



A Developer Cloned "Flappy Bird" Using... 14 hours ago



WhatsApp Founder Not Impressed By...



The Coolest iOS 8 Features Apple Didn't Talk... 2 days ago



Lima Raises \$2.5 Million For Its Personal... 14 hours ago



Our New Favorite Mad Scientist Builds A... 6 days ago



Meet One OF The Tech Dudes Who Dated Those...

## Smile: Your Selfie Is A Mugshot For The NSA

Posted Jun 1, 2014 by Natasha Lomas (@riptari)

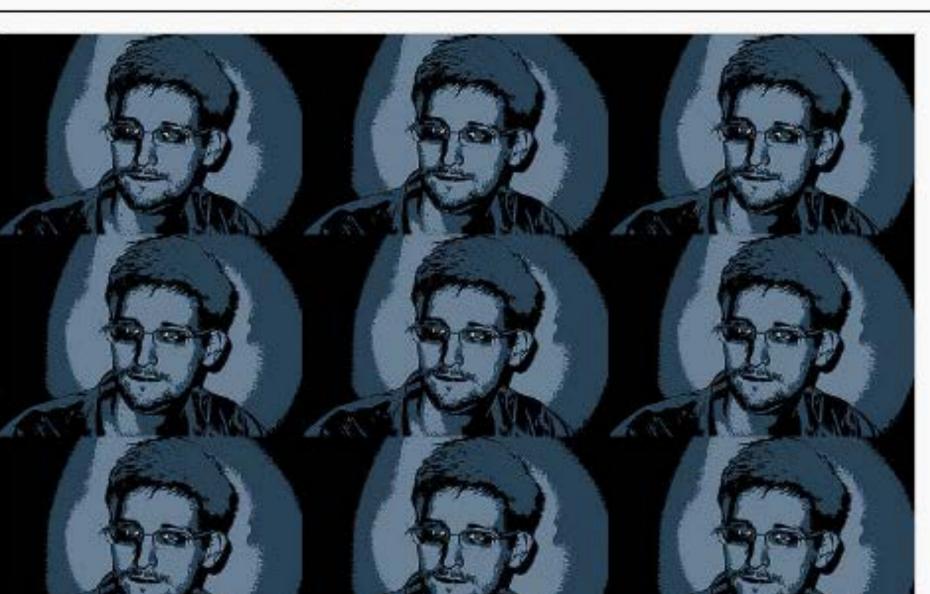












The selfie phenomenon is undoubtedly making the NSA's job easier by producing a mountain of tagged online data to feed its facial recognition algorithms.

A report in The New York Times, based on documents from 2011 obtained by the NSA whistleblower Edward Snowden, reveals that the US security agency's reliance on facial

#### CrunchDaily

Latest headlines delivered to you daily

Enter Email Address

SUBSCRIBE

#### **Related Videos**



Lavabit Founder Talks Snowden and Dark Mail's Release

9:49







L' Analisi dei CRM



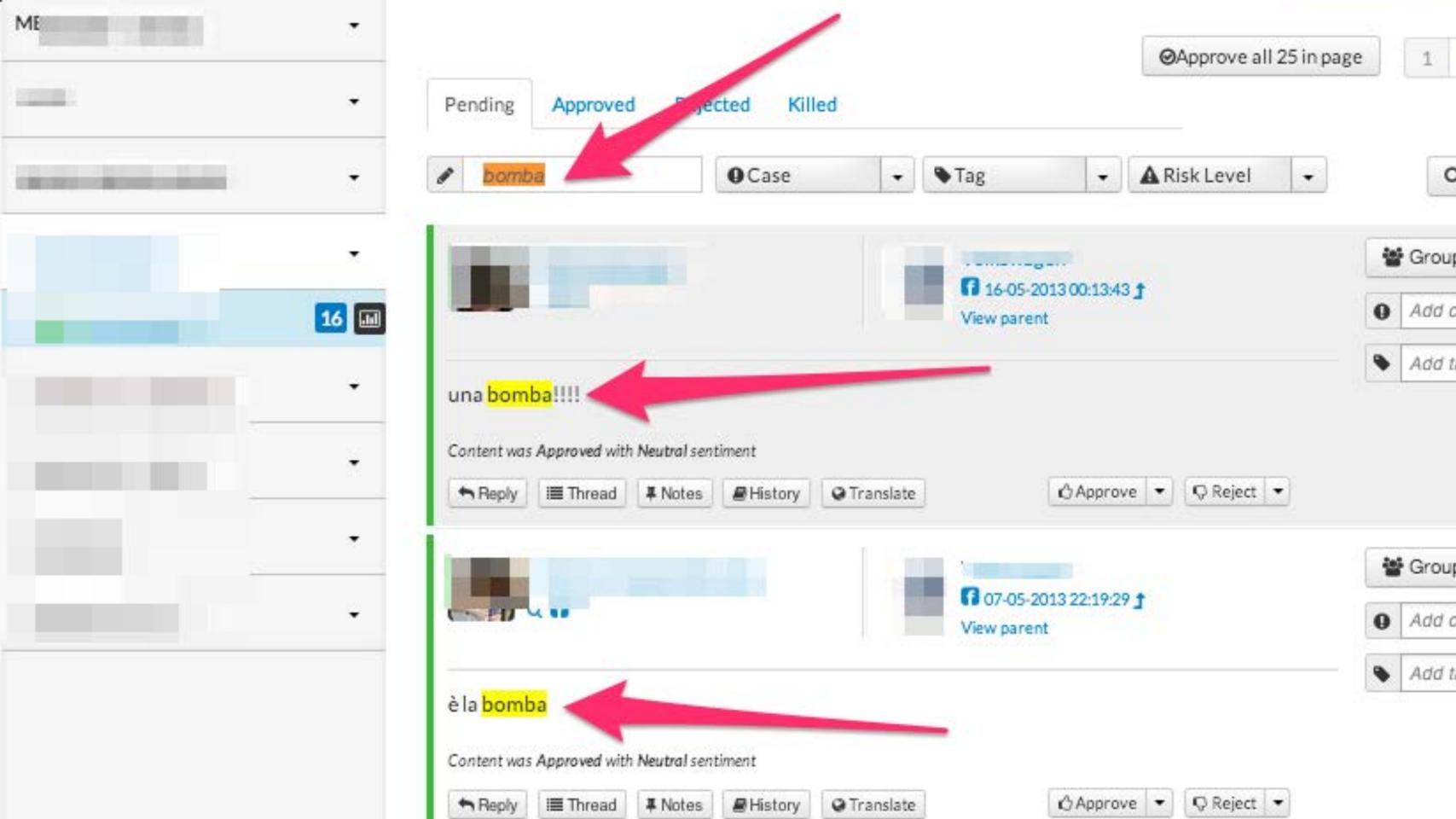






#### **▲** USERS DETAILS







Per chiudere...







#### Antispecisti Pratesi

Attivist\* antispecist\* at Antispecismo

Friends with Immaginari Urbani and other friends Likes ALF - Front Liberation Animal, Sel Livorno and 509 others Studied at Veganarchism

₹ Follow Message 2+ Add Friend



Likes ALF - Front Liberation Animal, Raw in Rome and 1,006 others Read Ramtha, Liberi Di Essere Osho and Ti Amo Comunque 1 mutual friend:

Message 2+ Add Friend ₹ Follow



Love Animals

Friends with

Likes ALF - Front Liberation Animal, Leica Galerie & Store Milano and ...



Community Community see more

#### Fewer Than 100 People



Relationship

Gender

Add... ▼

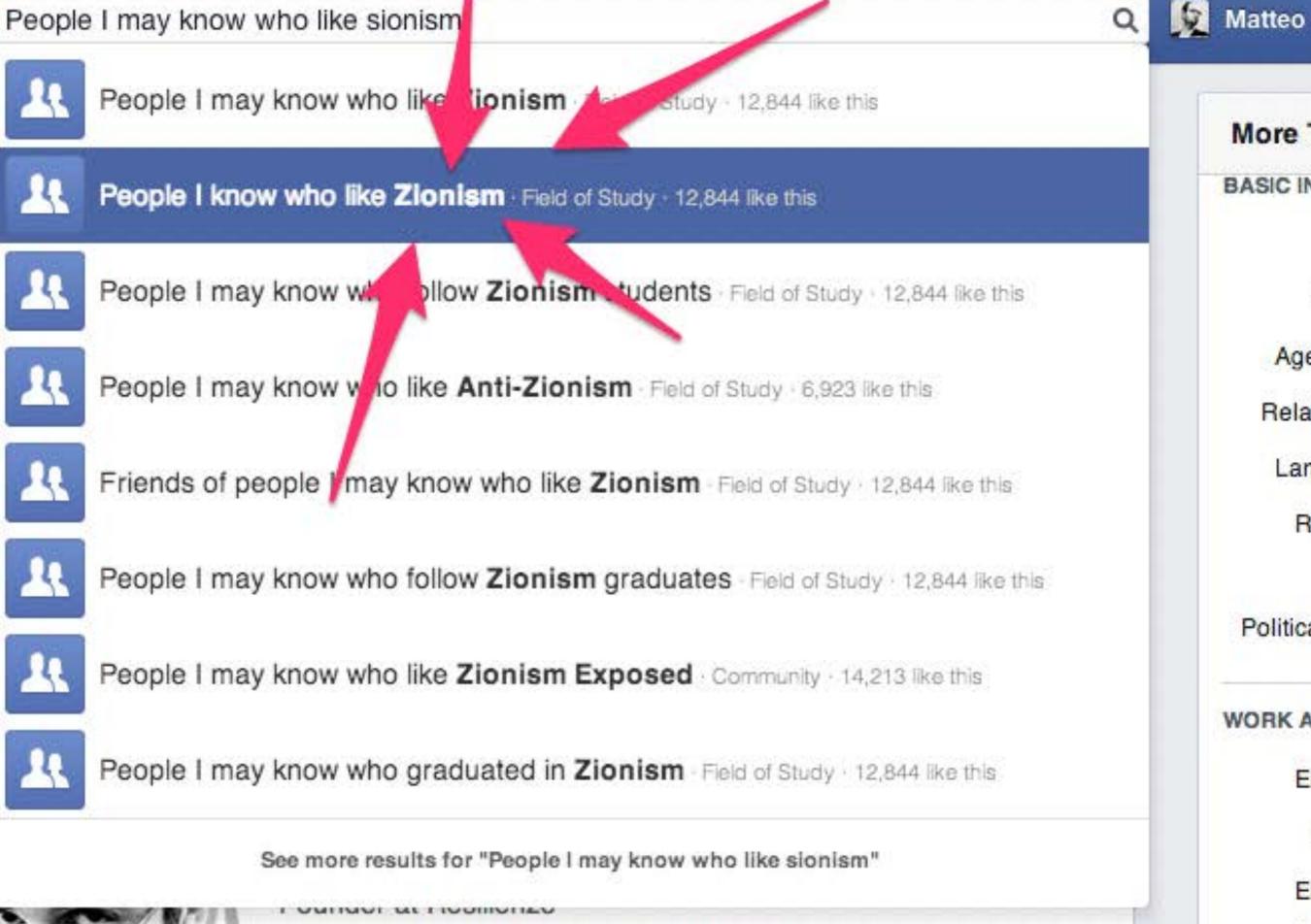
Employer

Add... ▼

**Current City** 

Add... ▼





More Than 1,000 People BASIC INFO Add... Name Gender Add... ▼ Age Range Add... ▼ Relationship Add... \* Languages Add... ▼ Religious Add... ▼ Views Add... = Political Views WORK AND EDUCATION Employer Add... ▼ Position Add... ▼ Employer Add... ▼

Home



Monitoring, Analysis, Moderation, Management and Legal Protection of **Reputation** and **Digital Assets**.

Matteo G.P. Flora mf@thefool.it