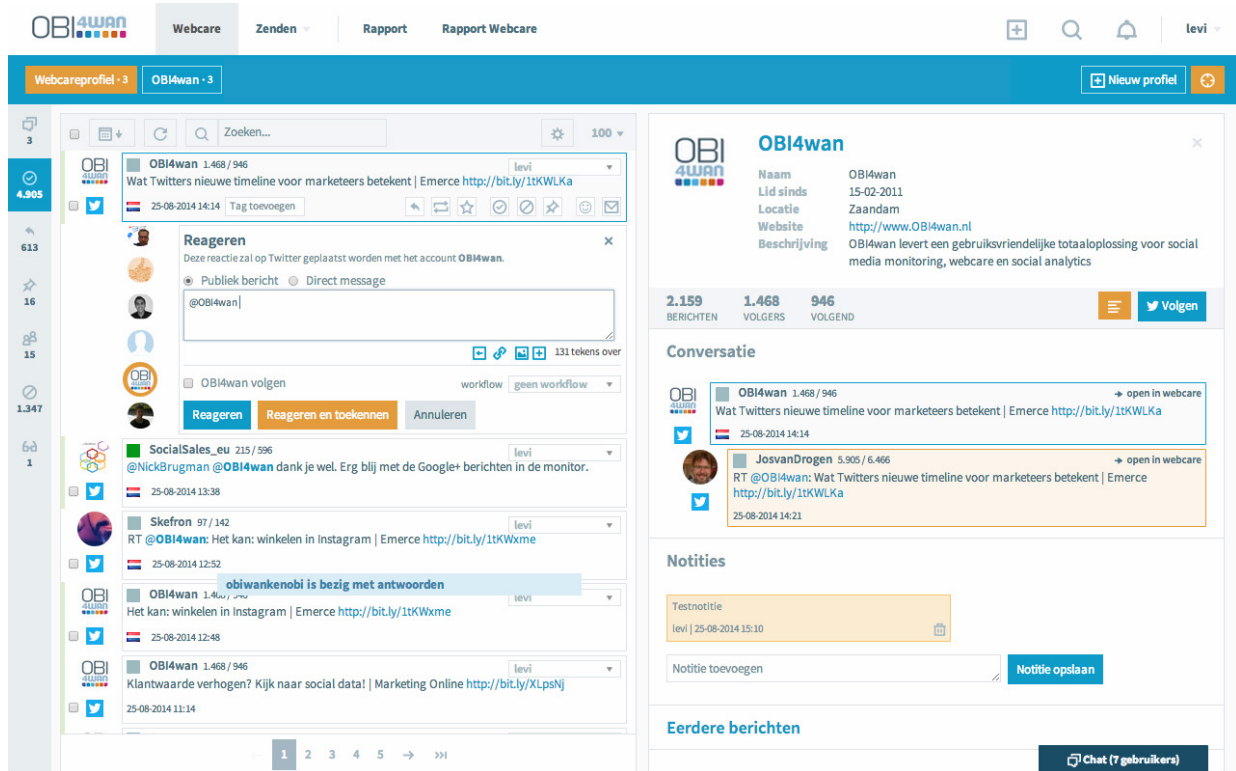


OBI4wan biedt hoogwaardige en efficiënte online klantcontact en online business intelligence oplossingen ter verbetering van interne en externe processen en kansen. OBI4wan is een tool voor online monitoring, webcare en crisismonitoring.



OBI4wan monitort meer dan 400.000 Nederlandstalige bronnen door API's en eigen crawlers met een data-archief tot 5 jaar terug (2009). Deze data wordt opgeslagen op eigen systemen binnen Nederland. OBI4wan biedt een realtime en gebruiksvriendelijke webcare-functionaliteit en koppeling met diverse CRM-systemen.

Je bent altijd op de hoogte wat speelt door online- en social media monitoring, aangevuld met offline monitoring via Lexisnexis, tv- en radiomonitoring. Zo ben je altijd op de hoogte van wat er speelt.

DOELSTELLINGEN EN TOEPASSINGEN

Je kan OBI4wan inzetten voor onderstaande doelstellingen en toepassingen.

DOELSTELLINGEN

- Brandmonitoring/reputatiemanagement
- Online klantenservice
- Marktonderzoek
- Marketing measurement
- Engagement marketing

TOEPASSINGEN

- Social media monitoring
- Webcare
- Social media marketing
- Social media reporting
- Social CRM

KENMERKEN OBI4WAN

BRONNEN

De tool monitort de volgende bronnen:

- Radio/TV
- Nieuws
- Fora
- Blogs
- Websites
- Video (Youtube)
- Afbeeldingen
- Print
- Twitter
- Facebook
- Instagram
- Pinterest
- LinkedIn
- Google+
- Hyves



Een deel van bronnen wordt elke 5 minuten ververs. De tool slaat zelf de data uit de bronnen op, inclusief historische data. Hierdoor kan je zoeken en analyses uitvoeren op historische data en op data die van de oorspronkelijke plaats is verwijderd. Je kan zelf bronnen aan de tool toevoegen. De opslag van data vindt plaats in Nederland.

TALEN

De tool ondersteunt de talen:

- Nederlands
- Engels
- Frans
- Duits
- Italiaans
- Spaans
- Overige talen



Je kan in dezelfde omgeving in verschillende talen een zoekopdracht instellen. Tevens kan je op hetzelfde moment meerdere talen instellen.

Data wordt op de volgende manieren binnengehaald:

- Twitter Search (search.twitter.com)
- Twitter streaming API
- Twitter Firehose API (realtime)
- Facebook API's
- andere API's (niet Facebook en Twitter)
- Eigen crawler

RAPPORTAGE EN DASHBOARDS

De tool beschikt over een uitgebreid online dashboard voor zowel monitoring als webcare. Daarnaast kan je de data exporteren in de formaten: XLS (Excel), CSV, XML en PDF en via een geprogrammeerde koppeling (API). De tool ondersteunt narrowcasting naar computer- en tv-schermen.



ANALYSES EN SELECTIEMOGELIJKHEDEN

In de tool vind je informatie over:

- Auteur (profiel)
- Invloed auteur
- Bronnen
- Favorites/RT's/... (Analytics)
- Bereik bron/website
- Trending topics
- Locatie (GPS/Geodata)
- Likes/Comments/... (Insights)



Je kan de resultaten filteren op de dimensies:

- Tijd
- Bron
- Sociale netwerk
- Auteur
- Zoekwoord
- Invloed
- Sentiment
- Geodata

De tijdsinterval mbt zoekopdrachten vindt elke minuut, uur, dag, week, maand, kwartaal en jaar plaats.

De toolleverancier werkt o.a. samen met HowAboutYou, Engagement Media, Red Banana en Wisse Kommunikatie.

SENTIMENT

De tool ondersteunt automatische sentimentherkenning voor een deel van de talen. De betrouwbaarheid van de automatische herkenning ligt tussen de 75% en 100%. Je kan ook handmatig het sentiment aanpassen.



TECHNOLOGIE

De tool is een 'Software as a Service'-oplossing en werkt browseronafhankelijk.

Via een eigen app en via een webbrowser kan je de tool ook mobiel gebruiken. Er is geen aanvullende software vereist. Via een geprogrammeerde koppeling (API) kan je de tool met elk systeem koppelen. Standaard koppelingen zijn onder andere beschikbaar voor AFAS, Microsoft Dynamics, Salesforce en Interactive Intelligence.



KENMERKEN OBI4WAN

SUPPORT

Obi4wan biedt support aan klanten. Dit gebeurt tijdens kantoortijden op werkdagen. Men kan de organisatie bereiken via telefoon, e-mail, chat, webcare (Twitter en/of Facebook) en via online ticketsysteem.

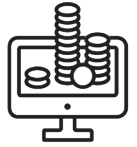


Extra dienstverlening is mogelijk via:

- Zoekformules opstellen en finetunen (booleantechiek)
- Training
- Analyse & rapportage
- Implementatiepartner / Consultancy
- Dataleverancier

KOSTEN EN CONTRACT

De maandelijkse kosten van de tool voor 1 licentie liggen tussen € 250,- en € 499,- (vanaf € 75,- kan je de tool al gebruiken) per maand. Bij aanschaf van de tool zijn er ook setupkosten. De tool kent een opzegtermijn van 1 maand voor verlenging.



Je kan de tool eenvoudig opschalen naar meer gebruikers of meer data als zich een piek voordoet in de te monitoren berichten. Er komen geen additionele kosten bij en het is mogelijk een proefperiode aan te vragen.

WEBCARE EN ENGAGEMENT

Je kan de tool gebruiken voor webcare. Je kan hierbij berichten doorsturen aan een andere gebruiker (workflow), interne notities toevoegen aan berichten en alerts op specifieke zoekopdrachten en/of auteurs instellen.

