



ripple10  
Digital Listening Tool

## DIGITAL MONITORING & COMMAND CENTER





Elga Yulwardian  
Chief Executive Officer



Yogi Riswanto  
Chief Financial Officer



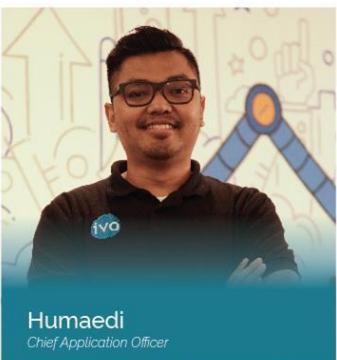
Arif Mufti  
Chief Sales Officer



Kristiyanto  
Chief Marketing Officer



Sunarko  
Chief Technology Officer



Humaedi  
Chief Application Officer

## PT. Ivonesia Solusi Data

Ivosights is a local/Indonesia Start Up company that provides an **integrated customer engagement platforms** to help clients manage their interaction with the customers across customer journeys and online channels.

Ivosights is currently managing **more than 100 brands** and has been awarded as **Top 25 Customer Engagement Management provider** in Asia Pacific 2017 by APAC CIO Outlook Magazine.



**272,1 Juta**

Populasi penduduk  
Rangking 4 dunia

**175,4 Juta**

Pengguna internet  
64% dari total populasi  
penduduk

**25 Juta**

Pertumbuhan populasi  
internet naik 17%  
mengacu pada tahun  
2019

**160 Juta**

Pengguna media sosial  
59% dari jumlah populasi.  
**Youtube, Facebook &**  
**Instagram** Media sosial  
yang paling sering diakses

**Top Website**

Indonesia Similarweb top  
website: google.com,  
youtube.com, facebook.com,  
tribunnews.com, detik.com,  
instagram.com,  
whatsapp.com, ucweb.com,  
kompas.com, twitter.com

Latar Belakang

## PESATNYA ARUS INFORMASI DIGITAL

### Digital Landscape Indonesia

Era digital telah memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Merujuk pada data di samping, hampir semua masyarakat Indonesia yang terkoneksi internet mengakses media sosial, dengan Youtube, Facebook dan Instagram sebagai media sosial terpopuler. Internet telah memberikan kemudahan akses informasi dengan layanan komunikasi dua arah yang mudah bagi masyarakat di era digital seperti sekarang ini.

### Monitor percakapan digital, dapatkan insight berharga

Berkembangnya informasi digital membuat masyarakat memiliki media yang efektif dan efisien sebagai saluran komunikasi dua arah. Media tersebut antara lain sosial media, forum, maupun blog. Dengan memantau dan menganalisa percakapan audiens mengenai brand maupun kompetitor, Anda akan mendapatkan informasi berharga (*consumer & competitor insight*) yang dapat digunakan sebagai data penyusunan strategi komunikasi yang efektif serta efisien.



Platform monitoring digital lokal untuk membantu Institusi dalam memonitor percakapan digital, guna memantau percakapan dan mendapatkan *insight* berharga berbasis percakapan digital.



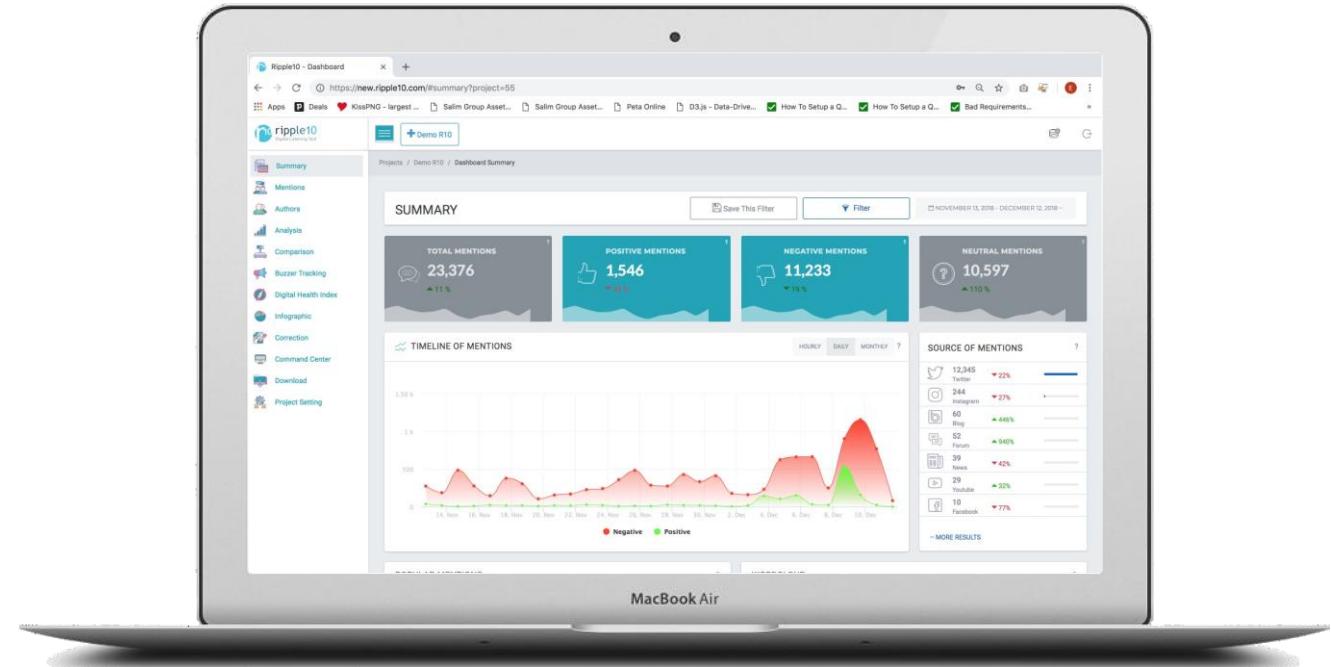
Wawasan  
dari  
Masyarakat



Wawasan  
tentang  
Institusi



Issue  
Monitoring  
dan Trending  
Topik

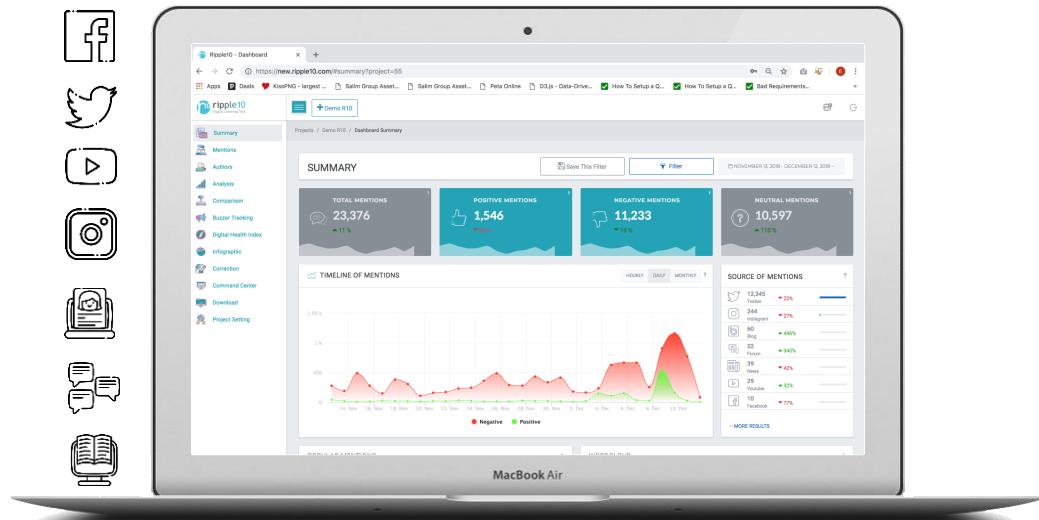


#### As Featured On



#### Award Winning





Memantau percakapan di saluran digital (brand & kompetitor)



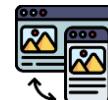
Analisa sentimen dalam dua Bahasa, Indonesia & Inggris



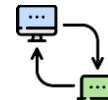
Laporan infografis secara otomatis & sistem peringatan sentimen



Command Center dengan multi widget & layar



Almost real-time mobile friendly



Dapat diintegrasikan ke sistem Sociomile

## MENJAGA NAMA BAIK INSTITUSI

### IMPROVE REPUTATION

Lakukan pemberian dan improvisasi dalam mengelola reputasi menggunakan data dan insights dari Ripple10.

### ANTICIPATE AND MANAGE CRISIS

Cepat tanggap terhadap isu yang menerpa dengan fitur peringatan dini. Lihat topiknya, lihat akun yang menyebabkan krisis, Analisa dan selesaikan krisis dengan cepat dan akurat.

### OPTIMIZE CONTENT STRATEGY

Dengan Analisa yang tepat, Anda dapat menentukan strategi konten yang sesuai dengan karakter dan kebutuhan audiens Anda.

## TREND ISSUE TRACKING & MONITORING

### MENGIDENTIFIKASI ISSUE NEGATIF

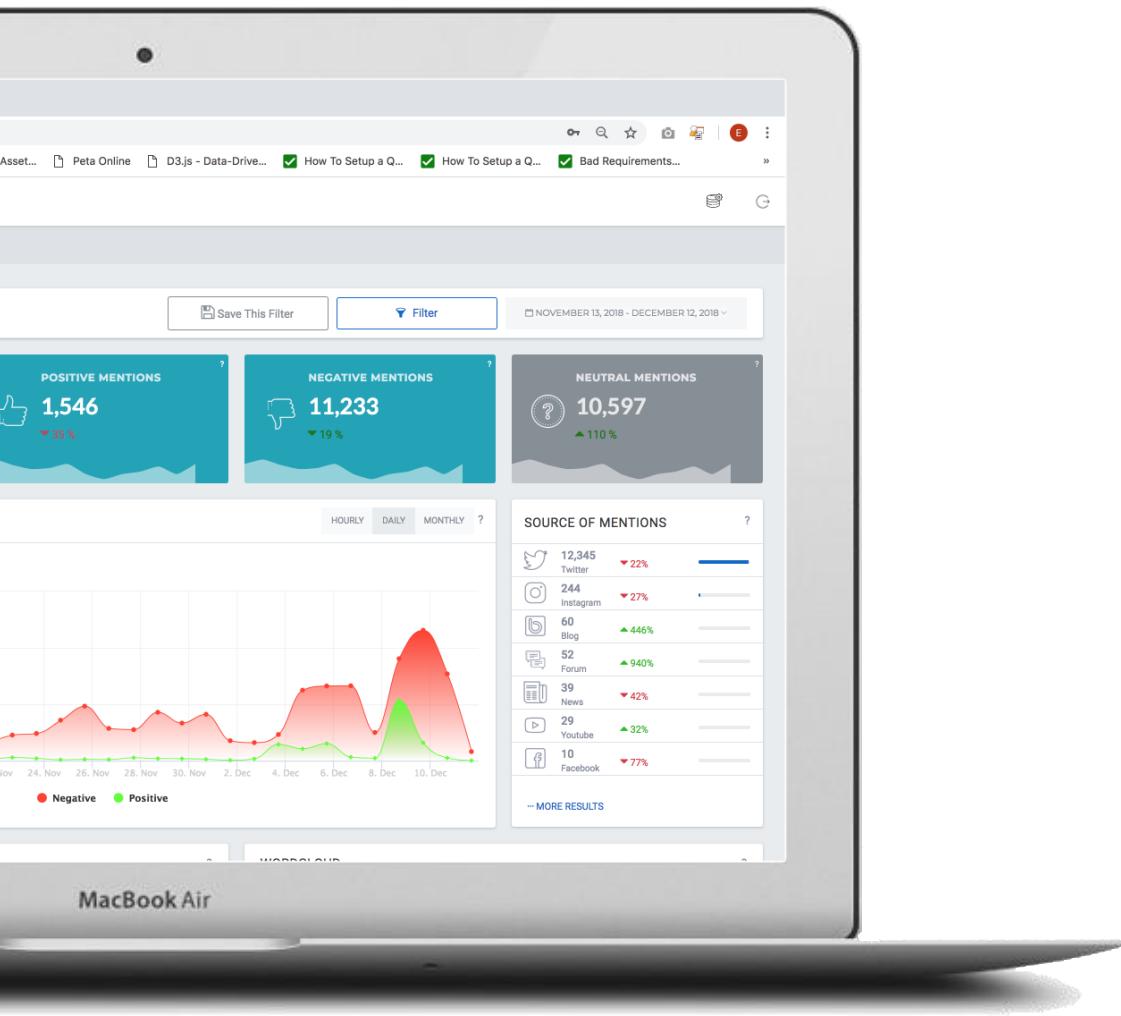
Dapatkan ikhtisar topik populer sesuai dengan kebutuhan Anda untuk mengidentifikasi potensi issue yang akan datang dan saat ini. Plus, melangkah lebih jauh untuk melihat apa yang populer di kalangan Masyarakat dan influencer utama.

### MEMBUAT KEBIJAKAN DAN STRATEGI TEPAT SASARAN

Kembangkan strategi baru, atau tingkatkan kewaspadaan terhadap issue yang dapat berkembang berdasarkan data tren dari suatu subjek dan objek.

### HASILKAN INOVASI BARU

Lakukan inovasi berdasarkan data Masyarakat. Pahami reaksi perihal keinginan maupun masukan Masyarakat dari percakapan mereka di digital.



## KEUNGGULAN RIPPLE10

Bebas menentukan kata kunci dan dapatkan data sebanyak yang Anda perlukan. Dapatkan juga keunggulan Ripple10 lainnya.



Tanpa batasan pengaturan kata kunci



Stream tanpa batas



Koreksi stream secara manual



Pengaturan projek berganda



Unduh stream data tanpa batas



Akses masuk berganda



Ringkasan laporan data dalam infografis

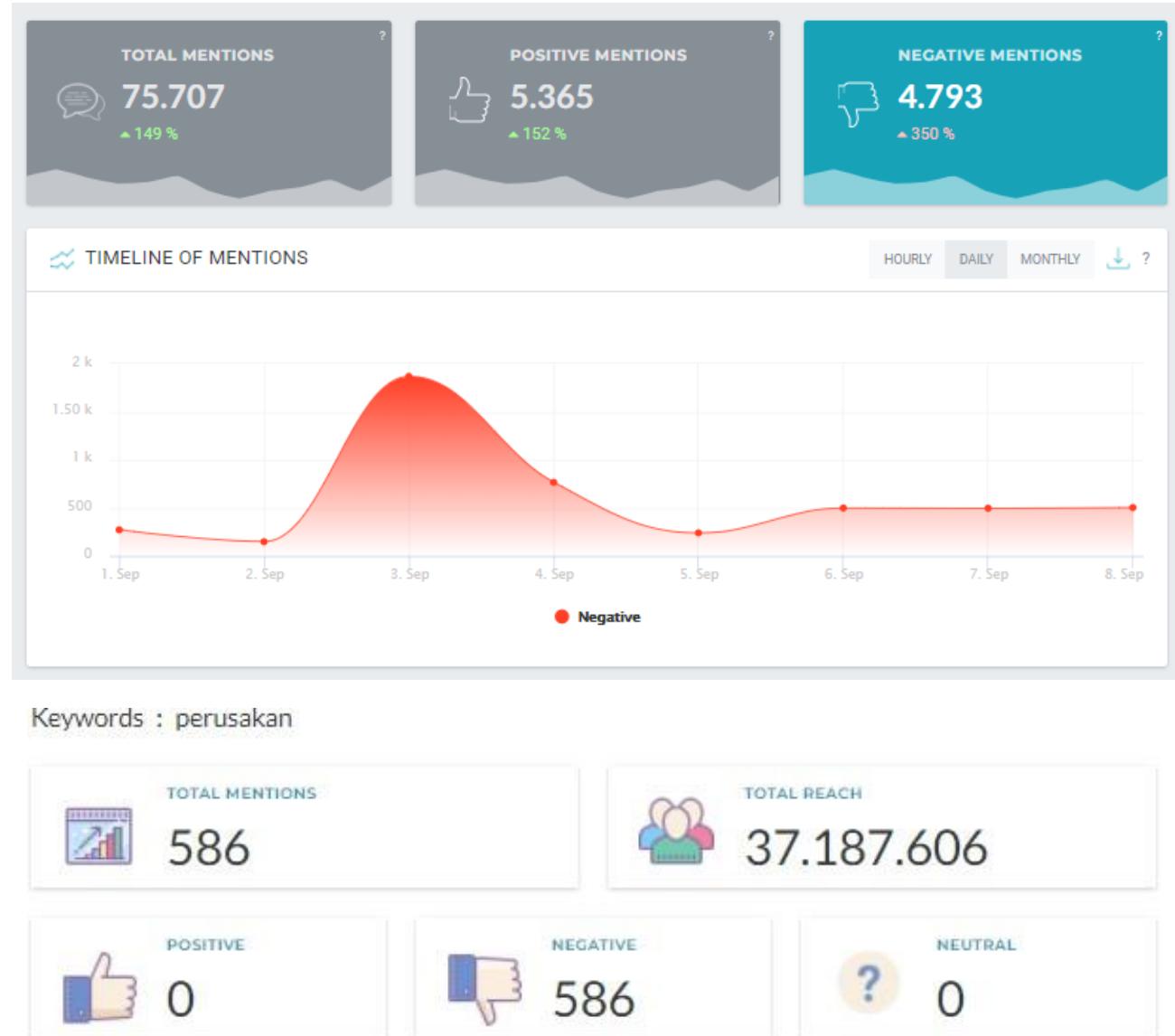
# PORTOFOLIO

## Kasus Penyerangan POLSEK CIRACAS oleh Prajurit TNI

Kasus perusakan polsek Ciracas oleh oknum TNI menjadi perhatian netizen. Terjadi peningkatan sentimen negatif yang didominasi pemberitaan kasus ini.



Worldcloud negatif mengenai TNI didominasi oleh keyword "perusakan" dengan top conversation mengenai isu ini ditanggal 3 September 2020.



# PORTOFOLIO



## Monitoring HOAX dan Ujaran KEBENCIAN PILPRES 2019

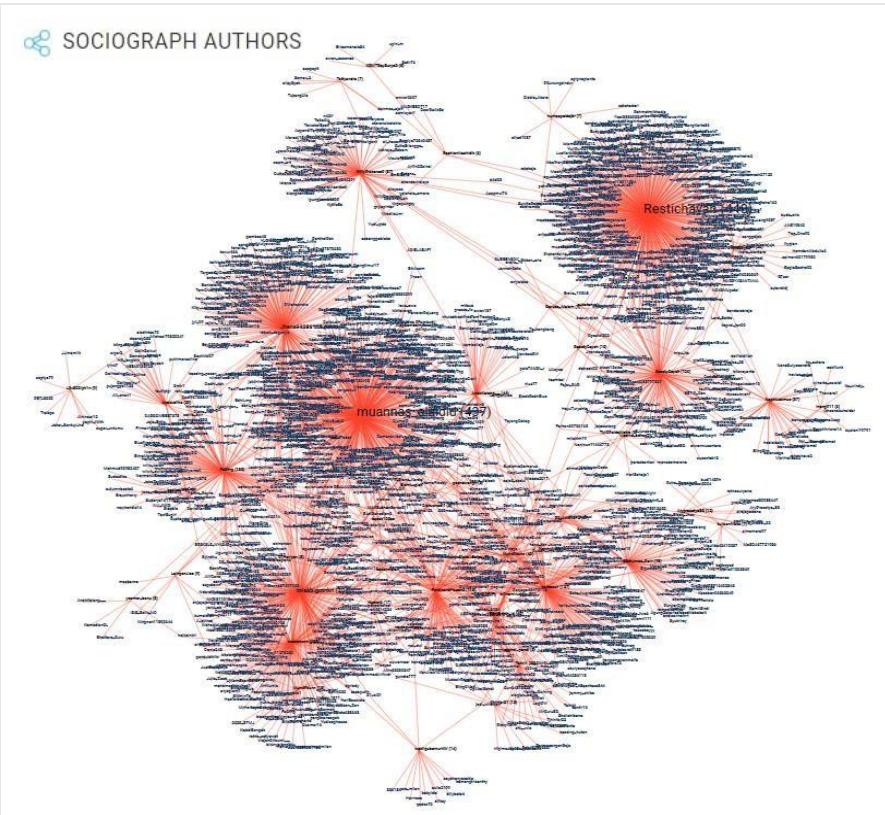
Humas POLRI memantau netizen pada saat PILPRES 2019 yang melakukan posting HOAX dan provokatif. Melalui fitur Sociograph Authors, mereka dapat mengetahui siapa akun yang pertama kali membuat HOAX dan siapa saja yang menyebarkan

mengayomi shambar kompetisi islam inabestwithjokowi  
hukum rakyat 2019 teroris pemilu  
hoaks dgn sdh orang indonesia dr kapolri  
humas yah jg tni hoax polisi jgn baik percaya

## inaelectionobserversos

papua bravo masyarakat polri pol nkri  
korban mantap anak netral tdk semoga kapolda  
tetap jokowi negara yes polda  
kebohongan kebencian semangat si polripromoter

Worldcloud negatif mengenai didominasi oleh keyword "inaelectionobserversos", selain itu hoax dan kebencian juga menjadi trending dalam periode Januari -April 2019.



# PORTOFOLIO

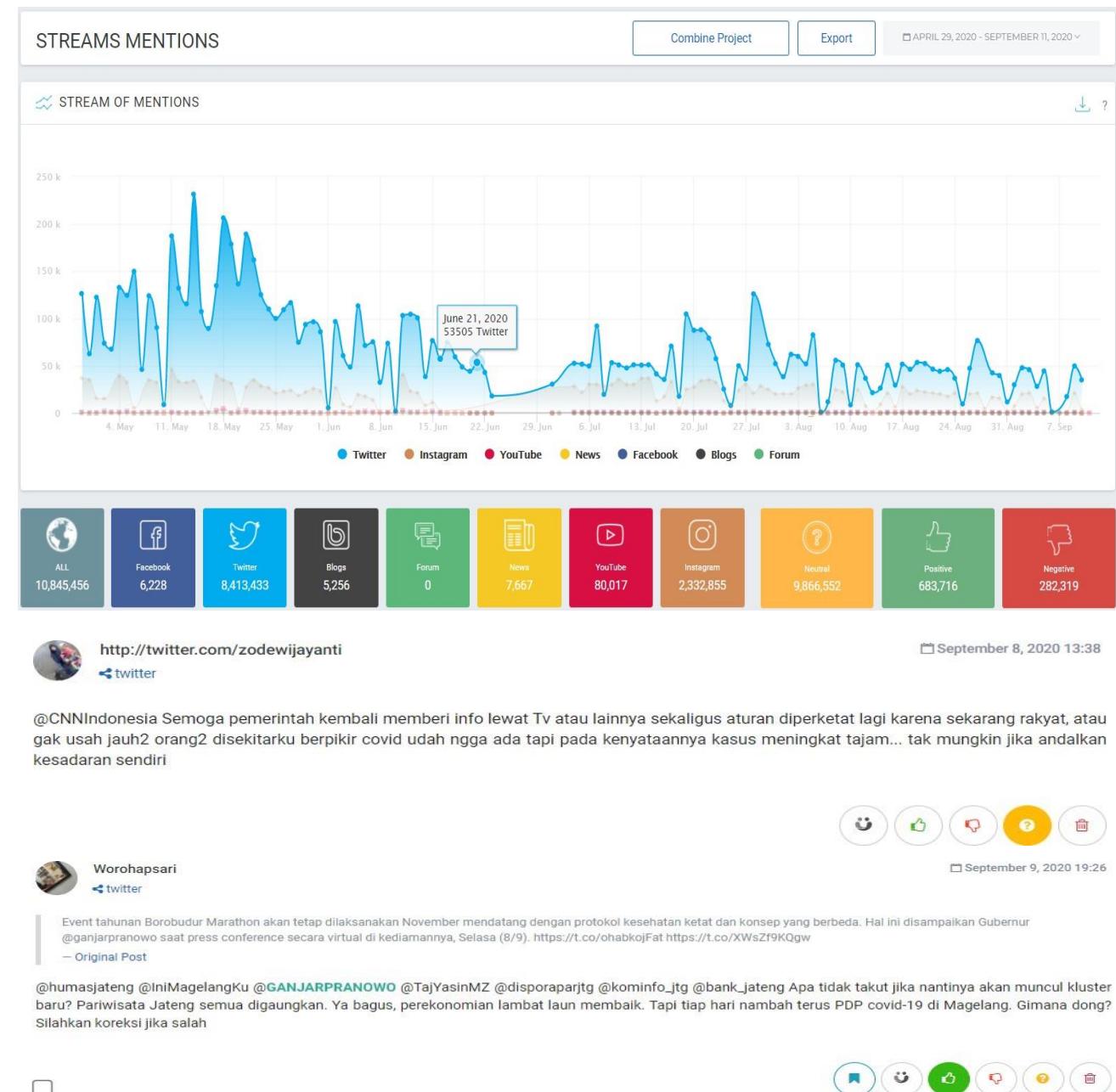
COVID-19

## Monitoring Percakapan COVID

BNPB dan Pemerintah Daerah serta beberapa Kementerian memonitor percakapan digital, untuk mengetahui tanggapan, opini serta harapan Masyarakat terkait kebijaksanaan yang diterapkan masing masing Pemda dalam penanganan Pandemi ini.



Jakarta, Jatim, dan Jabar menjadi trending area pada wordcloud yang mengindikasikan banyaknya berita atau percakapan di area tersebut disamping tingginya kasus pada daerah itu, durasi monitoring April - September 2020



# PORTOFOLIO

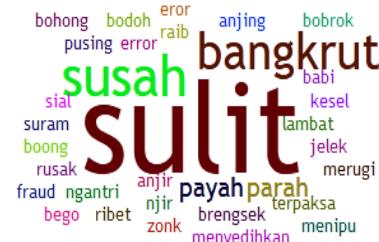


## Bank Bukopin Diterpa Isu Negative Gagal Bayar

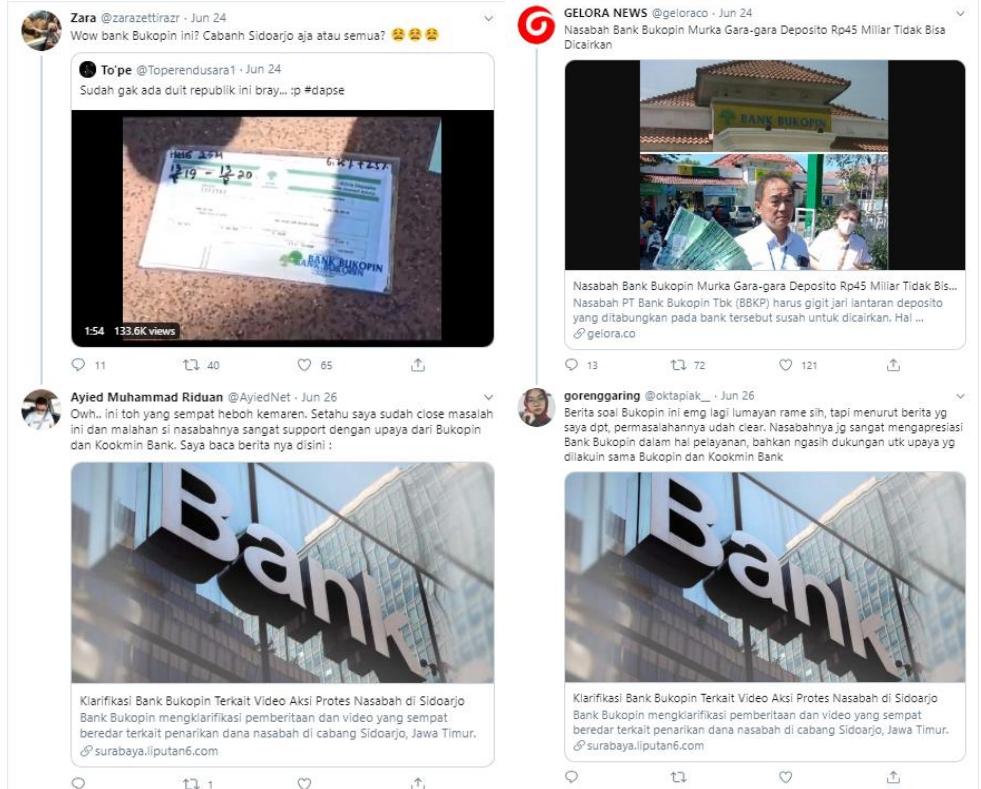
Pada Juni - Juli 2020 Bank Bukopin tertimpas isu gagal bayar setelah video yang diduga nasabah bank Bukopin di Siduarmo ramai-ramai mendatangi bank untuk melakukan penarikan dana nasabah viral di media sosial.

### Mitigasi isu dan penyelesaian masalah

Setelah ditelusuri, banyaknya akun fake, bot dan kemungkinan buzzer yang kontra ikut andil dengan status postingan dan re-tweet yang terus menerus dipublish.



Berkat kerja keras yang luar biasa dari seluruh Divisi Bank dan support dari beberapa Buzzer jumlah percakapan pada periode 22 Juni - 03 Juli 2020 maka penurunan sentiment Negatif dapat ditekan sedemikian besar. Sehingga pada grafik sangat terlihat ada nya penurunan yang sangat signifikan pada channel Twitter.



# PORTOFOLIO



## Kesalahan Kecil yang Menjadi Viral

Pada minggu pertama Januari 2015, Indosat merilis iklan baru berjudul "Pergi ke Australia lebih mudah daripada pergi ke Bekasi". Pada saat itu, banyak meme negative mengenai kota Bekasi karena lalu lintas dan cuaca panas. Sekelompok warga Bekasi merasa terusik dengan adanya iklan tersebut. Banyak protes melalui Facebook dan Twitter yang ditujukan kepada Indosat.

Sentimen negatif meningkat sangat signifikan. Hal ini menjadi masalah serius bagi nama Indosat.

## Informasi Percakapan Digital

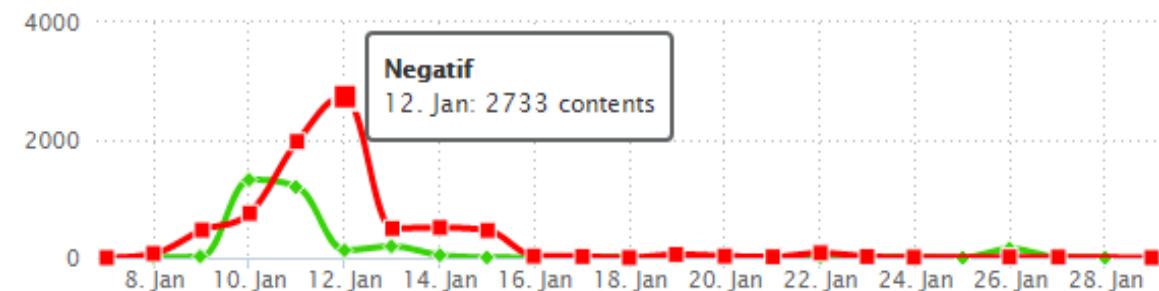
Ripple10 digunakan untuk memantau sentimen. Laporan otomatis dikirim ke BOD Indosat setiap 3 jam. Ripple10 juga digunakan untuk menemukan orang-orang yang paling berpengaruh, dan melibatkan mereka secara offline untuk penyelesaian kasus setelah mereka dihubungi melalui Twitter.

## Indosat - Bekasi Case (W2-W3 January 2015)



Twitter Summary	Regular Tweet
Unique Account	16,808
Potential Reach	6,061
Top 10 Potential Reach	410
Average Exposure	3

### Sentiment



# IVOSIGHTS PARTNER RESMI BNPB



Ivosights selaku partner resmi BNPB memberikan platform digital **tanpa dikenakan biaya** dalam upaya mitigasi bencana virus COVID-19 di tiap daerah. Kami harap pemerintah daerah turut serta menggunakan aplikasi kami selama masa penanganan COVID-19 agar tercipta pelayanan publik yang bersinergi dan efektif.



Press conference BNPB mengenai kerjasama sejumlah platform kedokteran guna memantau pasien COVID-19.  
Sociomile sebagai platform untuk mengintegrasikan semua data aduan yang masuk.



Suasana war room BNPB dalam penanganan COVID-19



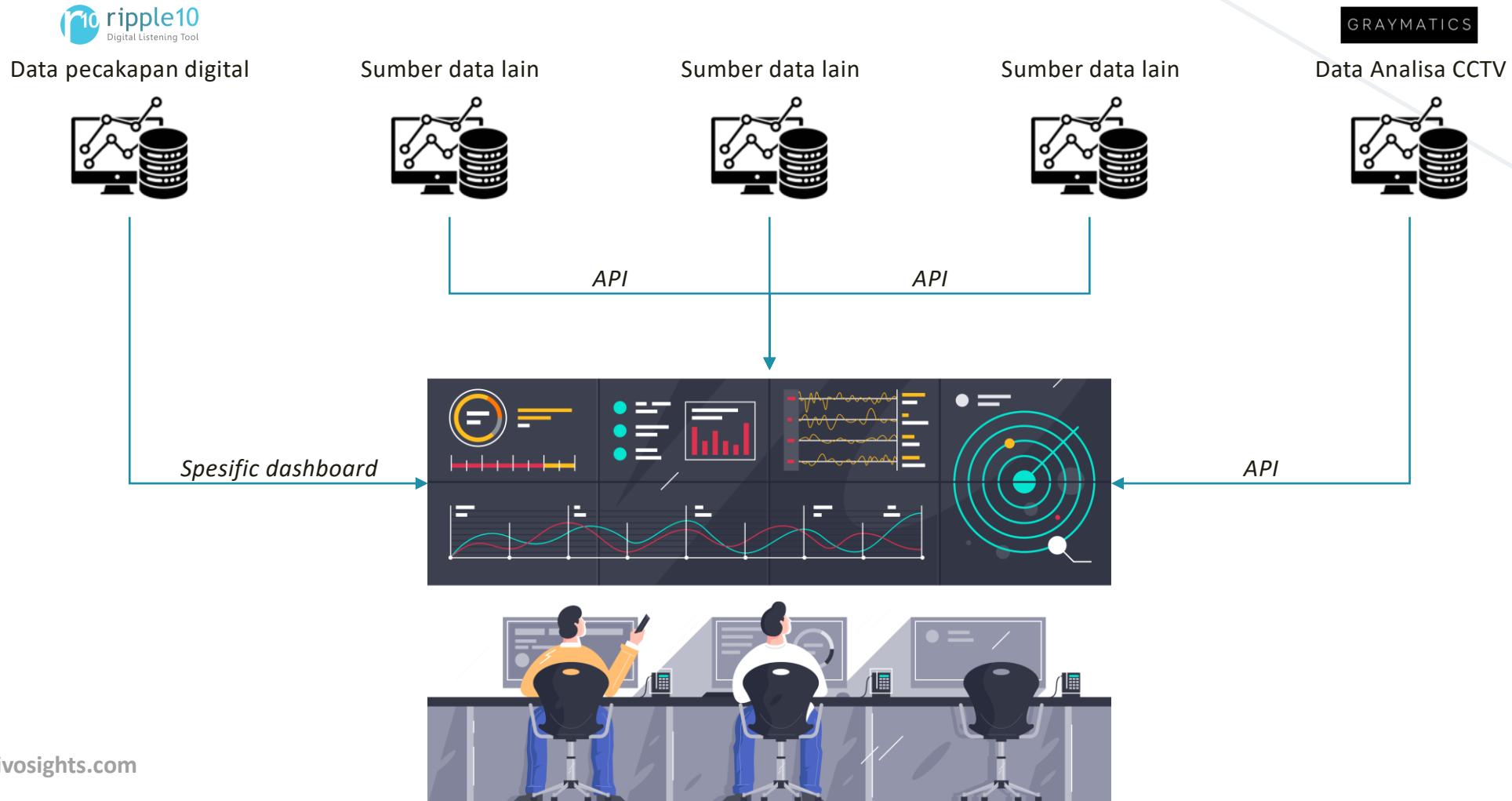
# Digital Command Centre

## Integrated Information Dashboard



## IVOSIGHT COMMAND CENTER

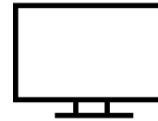
Ivosights membangun dan menyediakan data dari beberapa platform, terutama yang berasal dari digital.



# Ripple 10 Command Center

Menampilkan data visual mengenai percakapan di dunia digital secara instan sesuai dengan apa yang Anda butuhkan. Ripple 10 mengumpulkan data percakapan digital berdasarkan kata kunci dari berbagai sumber digital baik media sosial maupun portal berita untuk kemudian ditampilkan dalam bentuk data yang mudah dipahami.

Ripple10 Command Center Dashboard mampu membuat lebih dari satu proyek dengan jumlah layar yang tidak terbatas. Selain itu, Anda dapat mengatur jangka waktu, kata kunci, domain, dan author filter sesuai dengan kebutuhan Anda dengan Widget. lebih dari 26 Widget yang fleksibel, Anda mampu menyajikan data visual secara terperinci.



Unlimited  
screen



Flexible  
widget



Multiple  
project



Pre-define  
time frame



Keyword, domain,  
and author filter



Light & dark  
screen mode

## 26 TAMPILAN WIDGET UNTUK ANDA

- Stream of Mention
- Stream Detail
- Top Stream Time
- Average Daily Mention
- Author Influence
- Share of Stream
- Most Active Author
- Stream Composition
- Twitter Source
- Wordcloud
- Summary Number
- Top Hashtag
- Geo Distribution
- Sentiment Summary
- Channel Summary
- Popular Location
- Reach vs Metion
- Source of Mention

# Command Center Build by IVOSIGHTS at One of Biggest Telco Company in Indonesia

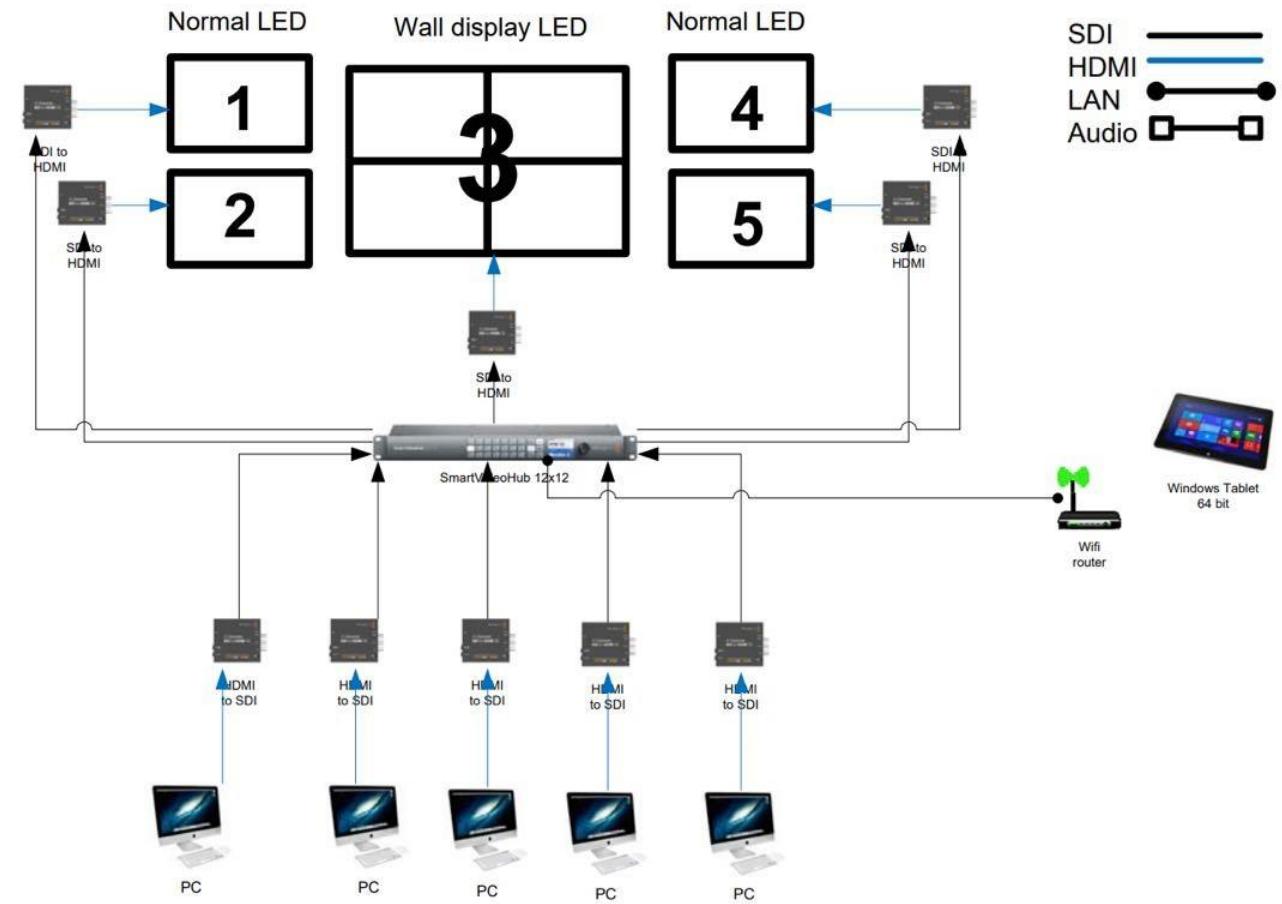


# Ivosight Hardware Design Alt.1

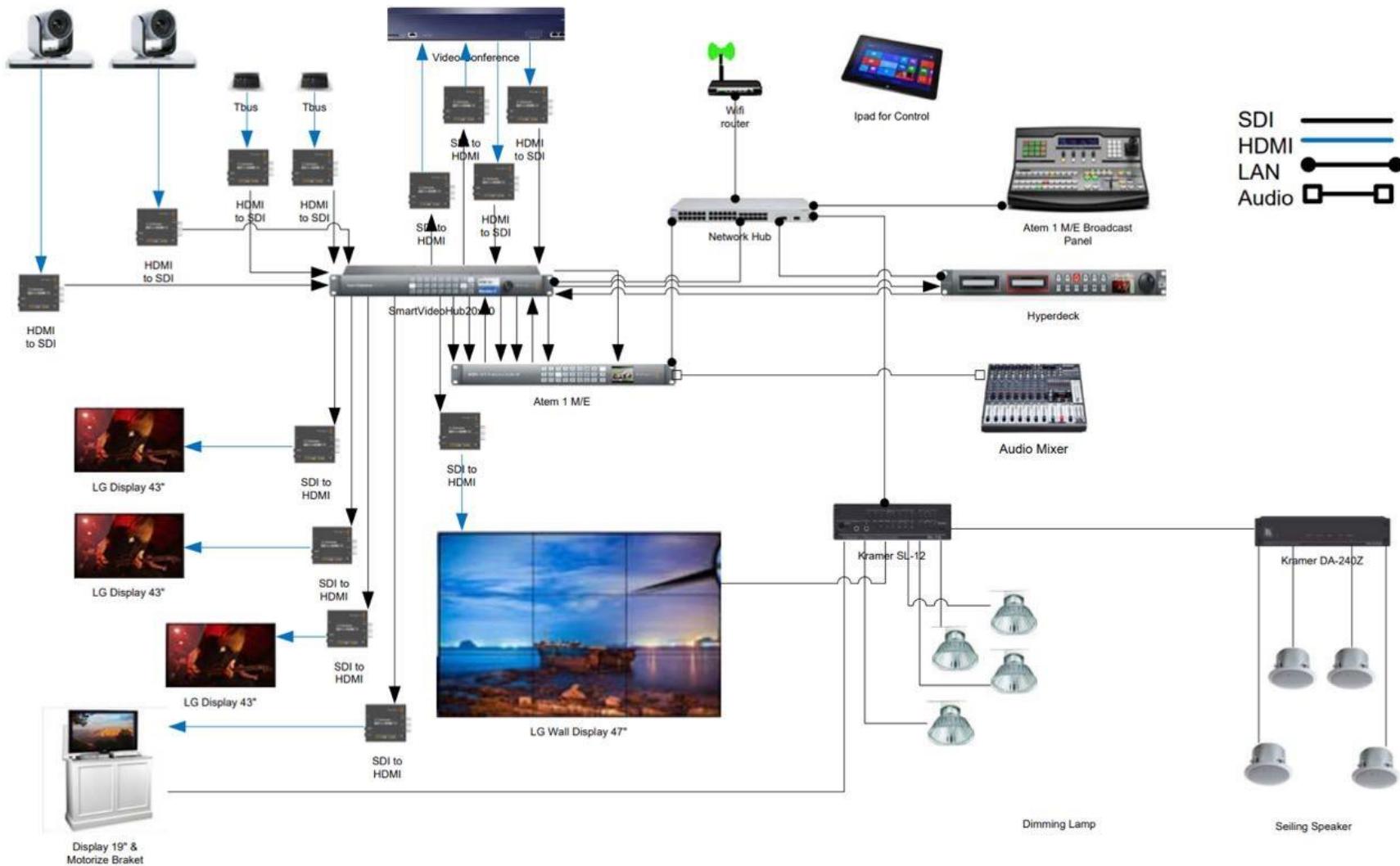
Perangkat keras yang akan digunakan untuk mengembangkan pusat komando yang dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan.

Alternatif Command Center dengan menggunakan 8 layar (dan layar LED dinding) dengan kontrol tablet dan koneksi wi-fi.

Dapat diintegrasikan dengan platform pengontrolan di ruangan pimpinan.



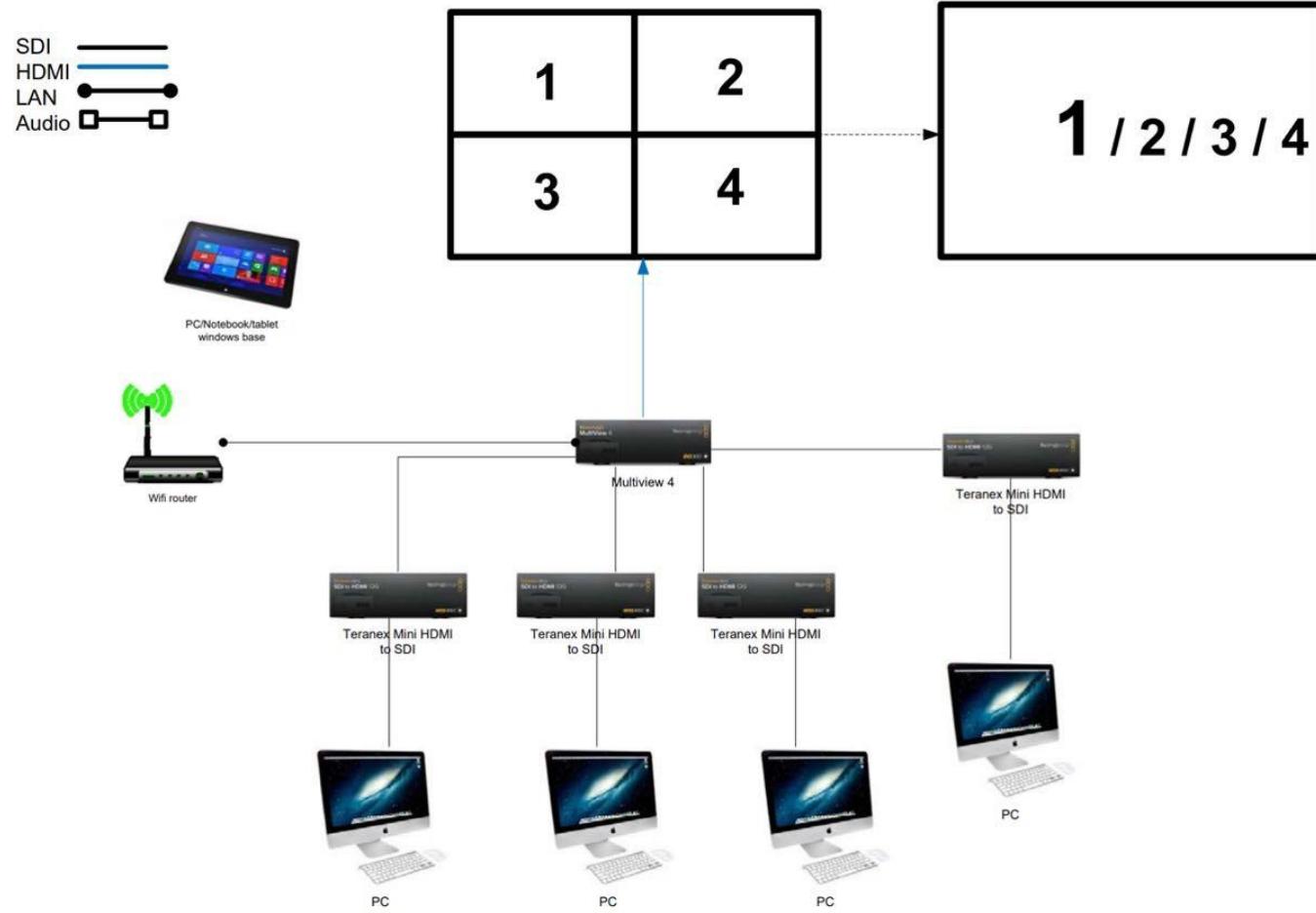
# IVOSIGHT COMMAND CENTER



## Ivosight Hardware Design Alt.2

Perangkat keras yang akan digunakan untuk mengembangkan Command Center yang dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan.

Alternatif Command Center dengan menggunakan 4 layar dengan kontrol tablet dan koneksi wifi.



# OCEAN FRAMEWORK

Metode dikembangkan oleh Cambridge University

Analisa percakapan digital (bahasa) untuk memahami kepribadian audiens (52 factor pembeda)



Open

Adventurousness  
Artistic Interests  
Authority-Challenging  
Emotionality  
Imagination  
Intellect



Conscientious

Achievement-striving  
Cautiousness  
Dutifulness  
Orderliness  
Self-discipline  
Self-efficacy



Extrovert

Activity Level  
Assertiveness  
Cheerfulness  
Excitement-seeking  
Friendliness  
Gregariousness



Agreeable

Altruism  
Cooperation  
Modesty  
Sympathy  
Trust  
Uncompromising



Neurotic

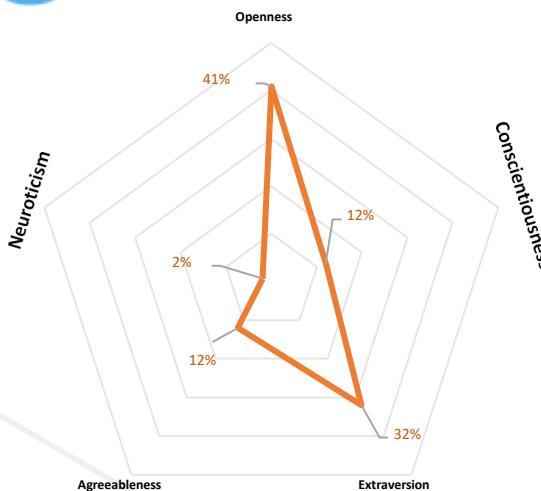
Fiery  
Prone to Worry  
Melancholy  
Immoderation  
Self-consciousness  
Susceptibility To Stress

# Analisa Ocean Framework

Contoh analisis emosi mengenai isu “New Normal”



## TWITTER

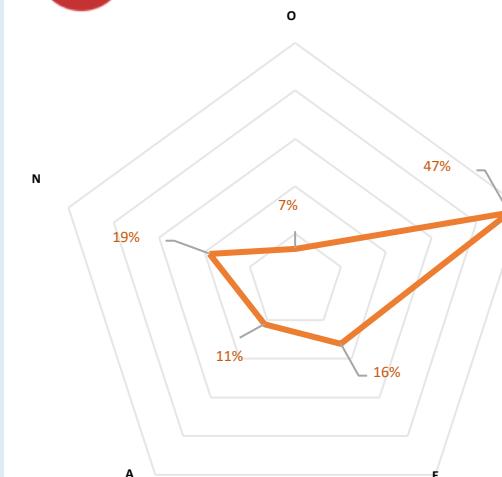


### High Openness – Low Neuroticism:

Di Twitter, netizen cenderung memiliki keterbukaan tinggi (openness). Ini menunjukkan bahwa mereka cenderung sangat terbuka dengan pendapat mereka mengenai kondisi 'Normal Baru'. Mereka dapat dengan mudah mengekspresikan sudut pandang mereka dan cenderung bersemangat berdebat dengan orang lain.



## YOUTUBE

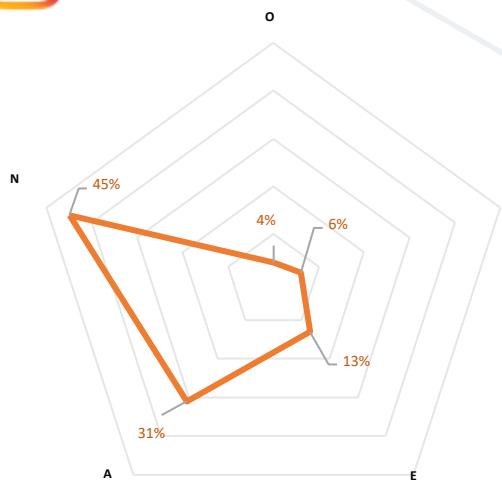


### High Conscientiousness – Low Openness:

Grafik di saluran Youtube menunjukkan tingkat kehati-hatian yang tinggi (conscientiousness). Ini menunjukkan bahwa netizen Youtube cukup waspada dalam memberikan pemikiran mereka dan cenderung memberikan pendapat mereka secara detail.



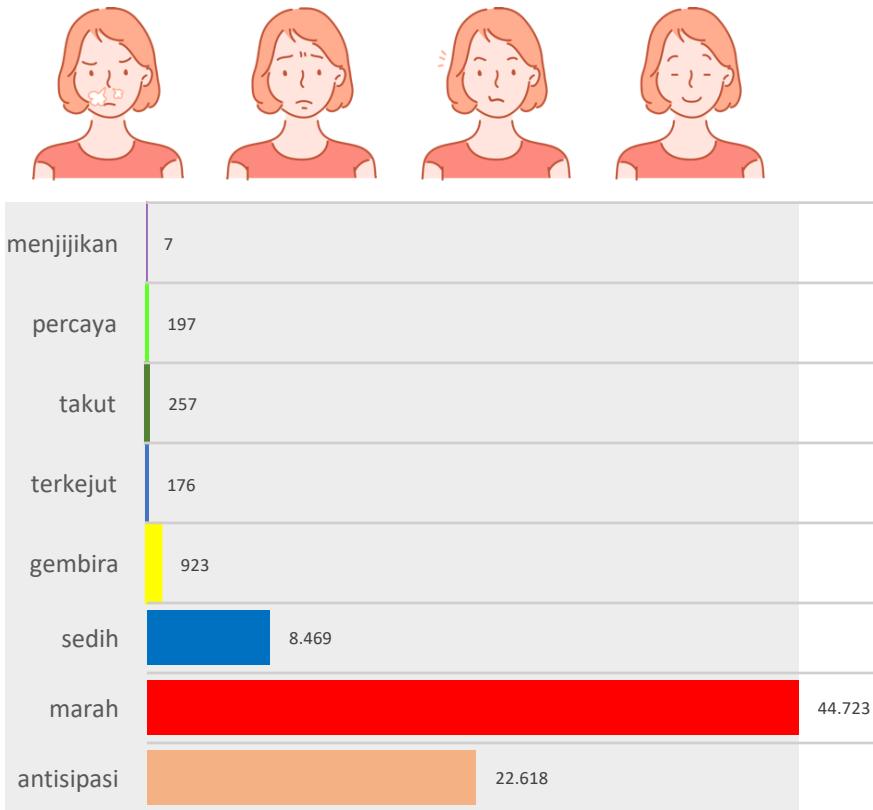
## INSTAGRAM



### High Neuroticism – Low Openness:

Di Instagram, grafik menunjukkan tingkat kepedulian yang cukup tinggi (neuroticism). Netizen Instagram memiliki cenderungan untuk merasa cemas tentang kondisi 'Normal Baru' saat ini dan skeptis terhadap pemerintah.

# Analisis Emosi



## Contoh analisis emosi mengenai isu “New Normal”



### Marah (~44K Mentions)



RT @lelahgeng: @PT\_Transjakarta Gausah alasan mendukung PSBB, udah liat belum penuhnya GBK dan CFD? :) MENDING BALIKIN TRANSPORTASI PUBLIK...

10:19 PM · Jun 21, 2020 · Twitter for Android



Kayaknya percum a bikin psbb yg taat aturan jg lama lama kesel, mending kembali normal ajalah kalau gt psbb ga psbb jg sama a aja

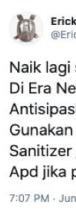
6:01 PM · May 19, 2020 · Twitter Web App

Contoh kata kunci : Marah, Kesal, Emosi, Gilia, Muak, Meradang, Jengkel, Ngamuk, Kecewa, Ribut

Sebagian besar emosi kemarahan diarahkan kepada pemerintah karena kebijakan PSBB, beberapa dari mereka marah kepada orang yang tidak mempedulikan imbauan protokol kesehatan.



### Antisipasi (~22K Mentions)



Na lagi saudara saudari...  
Di Era New Normal kita Harus bener bener Extra  
Antisipasi  
Gunakan Masker, Faceshield / Kacamata Goggles,  
Sanitizer / Hand Glove, kacamata goggles dan baju  
Apd jika perlu.

7:07 PM · Jun 15, 2020 · Instagram

Contoh kata kunci : antisipasi, waspada, proyeksi, gambaran, awas, jaga-jaga

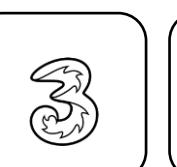
Didominasi antisipasi/himbauan mengenai protokol Kesehatan untuk menghindari penularan dan penyebaran virus corona.

# OUR CLIENTS

## Government



## Telecommunication



## Insurance



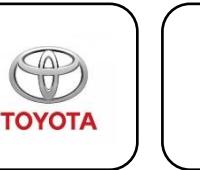
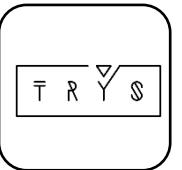
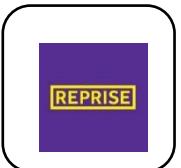
## Financial Service Industri (FSI)



## E-Commerce



BPO





understand • engage • delight

## PT. IVONESIA SOLUSI DATA



Ivosights adalah perusahaan berbasis teknologi informasi yang hadir untuk memberikan solusi bagi perusahaan dalam mengelola dan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memenangkan kompetisi melalui teknologi digital.

Kami adalah perusahaan lokal yang didirikan untuk membangun dan menularkan semangat Kami terhadap dunia internet, digital, dan media sosial kepada perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia.



The IVO Hamlet  
PT Ivonesia Solusi Data

Erni Karunia (Business Development)  
+62 857-1426-4761 | erni.karunia@ivosights.com

Jl. Tebet Barat 1 No. 2, Tebet, Jakarta Selatan, DKI Jakarta - Indonesia 12810  
(021) 22902218 | hello@ivosights.com | www.ivosights.com