



Mídias Sociais do jeito mais fácil

**Guia do Usuário**

# Índice

- 3. Buscas
- 4. Funcionalidades
- 5. Monitor
- 6. Relacionamento
- 7. Publicação
- 8. Estatísticas
- 9. Tutorial
  - Cadastrando uma busca*
  - Classificando o conteúdo*
  - Interagindo com o usuário (Twitter, Facebook, YouTube)*
  - Criando Regras*
  - Exportação CSV*
  - Encurtador de URL*
  - Estatísticas (busca, tag, representatividade, abrangência, comparativo e exportação)*
- 15. FAQ

# Buscas

## Twitter

### **O que busca?**

A busca é a mesma do search.twitter.com

### **O que capturamos?**

Os resultados encontrados na search.twitter.com

## Google Blog Search

### **O que busca?**

Postagens em blogs indexados pelo google.

### **O que capturamos?**

Exatamente o que a busca do Google Blog Search busca.

## Facebook (Beta)

### **O que busca?**

Comentários de usuários dentro do Facebook.

### **O que capturamos?**

O que a api do Facebook oferece, em geral conteúdo de perfis abertos sem distinção de língua.

## You Tube

### **O que busca?**

Vídeos que tenham a palavra-chave tanto no título e/ou na descrição.

### **O que capturamos?**

Os resultados como na própria busca do YouTube.

## Flickr

### **O que busca?**

Arquivos que tenham a palavra-chave no título e/ou na descrição.

### **O que capturamos?**

Os resultados como na própria busca do Flickr.

## Yahoo Respostas

### **O que busca?**

Perguntas que tenham a palavra-chave mencionada.

### **O que capturamos?**

Exatamente como o RSS da busca do Yahoo Respostas.

## Direct Messages no Twitter

### **O que busca?**

DM direcionadas a um usuário específico com a conta pré cadastrada no Scup.

### **O que capturamos?**

DM direcionadas a um usuário específico com a conta pré cadastrada no Scup.

## Empresa no ReclameAqui

### **O que busca?**

Reclamações de um perfil de uma determinada empresa.

### **O que capturamos?**

As reclamações que estão disponíveis no perfil da empresa.

## Notícias (Google News)

### **O que busca?**

Notícias indexadas pelo Google.

### **O que capturamos?**

Exatamente o que a busca do Google News

## Google Alert

### **O que busca?**

Novas citações da palavra-chave indexadas pelo google.

### **O que capturamos?**

Os alertas disponíveis no RSS gerado no Google Alert

## Comentários no YouTube

### **O que busca?**

Comentários de um vídeo específico no YouTube.

### **O que capturamos?**

Comentários de um vídeo específico no YouTube.

## Feed de Blog

### **O que busca?**

As atualizações de um blog específico.

### **O que capturamos?**

Os posts presentes neste feed.

## Feed Genérico

### **O que busca?**

As atualizações de um site que tenha feed.

### **O que capturamos?**

As atualizações presentes neste feed.

## Comunidade do Orkut (Beta)

### **O que busca?**

Tópicos novos de uma comunidade específica do Orkut (comunidade aberta)

### **O que capturamos?**

Tópicos novos de uma comunidade específica do Orkut (comunidade aberta)

## Usuário do Twitter

### **O que busca?**

Todas as citações de um usuário específico do Twitter

### **O que capturamos?**

Todas as citações de um usuário específico do Twitter

## Usuário do YouTube

### **O que busca?**

Todos os vídeos inseridos no canal do usuário do YouTube.

### **O que capturamos?**

Todas os novos vídeos inseridos neste canal.

# Funcionalidades

O Scup se baseia em 3 grandes necessidades das empresas nas mídias sociais:



## **Ouvir**

O que falam da minha marca, onde falam e qual a influência de quem fala.



## **Interagir**

Conversar, evangelizar e dar suporte. Estar presente nos meios sociais.



## **Compreender**

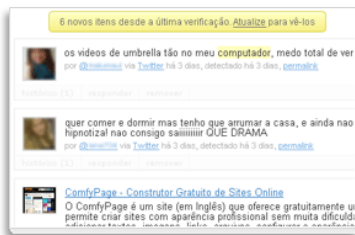
Analisar informações, conhecer hábitos e necessidades, acompanhar tendências.

Neste modelo, criamos na nossa ferramenta módulos que têm como objetivo atender a essas necessidades:

- Monitor
- Relacionamento
- Publicação
- Estatísticas

# Monitor

Você configura algumas buscas em mídias sociais e, assim que uma nova entrada é encontrada, você acompanha por essa lista cronológica. Simples, rápido e eficiente.



## Tempo real

O monitor mostra as atualizações que encontra em tempo real e de forma cronológica em uma listagem simples e rápida. Você não precisa se preocupar se as atualizações estão sendo carregadas, estamos trabalhando 24h em tempo real para trazer os resultados para você.

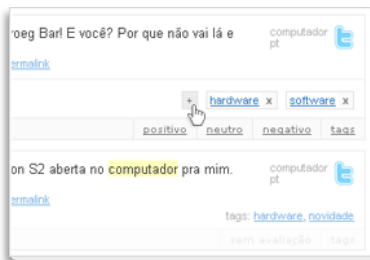


## Classifique e ganhe relevância

Você pode classificar rapidamente, via Ajax, as interações em "positivas", "negativas" ou "neutras". Isso é muito importante para uma análise posterior, além de fornecer um histórico único de cada usuário. Vai ficar muito mais fácil entender como está sua presença online, ou mesmo a de seu concorrente.

## Tags

No Scup você pode criar tags para organizar os itens monitorados por elas. Com isso, você pode classificar os itens e depois filtrá-los por tag. Isso é importante para segmentar os itens por grupos para uma futura análise. Fica ainda mais fácil entender diversos tipos de interações, sua representatividade e possibilitar trabalhos mais específicos.



## Filtros para organizar

Em muitas situações, é importante filtrar os resultados encontrados para garantir uma gerência eficiente de todas as mídias. No Scup você pode filtrar os resultados por cada busca ou mesmo pela classificação recebida pelos itens. Fica muito mais fácil tratar e entender, por exemplo, somente citações negativas, ou as que apareceram apenas do twitter ou mesmo dar uma olhada naquelas que ainda nem foram classificadas.



## Buscas

Também é possível realizar buscas dentro de todo o universo de itens monitorados. Em muitos casos a busca é essencial para encontrar interações perdidas, que associem a marca a palavras específicas ou até mesmo nomes de concorrentes. Não perca um comentário nunca mais.

# Relacionamento

A partir das buscas cadastradas, é possível agrupar uma série de informações sobre os usuários que interagiram nas mídias sociais. Podemos, por exemplo, identificar os usuários que mais citam sua marca, além de arquivar o histórico de todas as suas interações.

## Usuários mais ativos

Interações	Foto	ID Interno	Twitter
218		Fernando	
149		João Nascimento	
97			

## Evangelizadores e destruidores

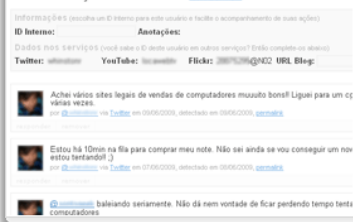
Essa listagem de usuários que mais interagem com a sua marca pode dar grandes dicas de quem são os evangelizadores e quem são os destruidores dela. Organizada pela quantidade de interações, essa lista tem muito valor para trabalhar seus usuários mais importantes.



## Acesso direto e rápido

No próprio Monitor, é possível ter acesso a todo o histórico do usuário a partir de um clique. Também pelo próprio Monitor, você pode ter acesso a quantas vezes aquele usuário já foi detectado em suas buscas.

## Últimas interações deste usuário



você falou com ele. Agora ficou fácil, relacionar-se com o usuário já não é mais um sofrimento operacional.

## Histórico de interações de cada usuário

Quando trabalhamos com mídias sociais, uma grande dificuldade é manter um diálogo com todos os usuários sem ferramentas adequadas para armazenar e organizar essas conversas. No Scup, cada usuário guarda um histórico, que permite, em um simples clique, acompanhar tudo o que ele falou sobre você (e com você), e tudo o que



## Busca por usuários

Buscar usuários também é outra tarefa muito complicada. Como lembrar exatamente do contato de cada um dos usuários que você interage? Não queremos que problemas operacionais atrapalhem o relacionamento nas mídias sociais e, por isso, fornecemos uma busca para que você possa encontrar usuários de forma simples e rápida.

# Publicação

Você não precisa sair do Scup para inserir um post no Twitter ou um vídeo no Youtube. Faça isso dentro da sua plataforma de monitoramento e centralize suas interações, ganhando tempo e segurança.

Histórico				
Serviço	Login no serviço	Usuário Scup	Adicional	Criada em
Twitter	direct_labs	Renato	Tweet: 8 passos para sua empresa entrar nas mídias sociais <a href="http://twitclicks.com/1dg4">http://twitclicks.com/1dg4</a>	há 3 horas e 31 minutos
Twitter	scup_	Renato	Tweet: @iluminati Olá! O Scup está com acesso aos beta testers, mas o serviço já está sendo disponibilizado para algumas empresas que nos procuram.	há 2 dias
Twitter	scup_	Renato	Tweet: d periodicar Oti Pieno. Vimos que gostaria de testar o Scup. Utilize o código "2009-treasure" para se cadastrar. Um abraço	há 3 dias
Twitter	scup_	Renato	Tweet: @iluminati Olá! Agora esperamos seu feedback : ) Abs	há 3 dias

## Histórico de interações da empresa

Organizar internamente as interações nas mídias sociais também é muito importante. Cada conteúdo inserido e cada usuário do Scup correspondente podem ser identificados pelo administrador do monitoramento. Isso garante uma maior capacidade de controle para os gestores desses canais.

Encurtar e trackear URL				
URL: <input type="text" value="http://"/>				
<input type="button" value="Encurtar URL"/>				
URLs				
URL	Redirecionamento	Total de cliques	Usuário	
<a href="http://scup.it/a7">http://scup.it/a7</a>	<a href="http://www.youtube.com/">http://www.youtube.com/</a>	156	Marcelo	
<a href="http://scup.it/b3">http://scup.it/b3</a>	<a href="http://www.scup.com.br/">http://www.scup.com.br/</a>	97	Gustavo	
<a href="http://scup.it/cc">http://scup.it/cc</a>	<a href="http://www.twitter.com/">http://www.twitter.com/</a>	63	Gustavo	

## Encurtador de URL

Com o Encurtador de URL você utiliza menos caracteres para distribuir o link. Importante ao inserir conteúdo no Twitter, pode medir o número de cliques que seu link recebe, e organiza e mantém o histórico de todos os links divulgados com seus respectivos números de cliques (aprendizado e medição de resultados comparativos

É uma ferramenta muito importante para medir a efetividade das suas divulgações.

os videos de umbrellã tão no meu computador, medo total de ver comopod por @cauacau via Twitter há 3 dias, detectado há 3 dias, [perceber](#)

Ao fazer inserções no Twitter você estará concordando com os termos de uso encontrados no link [http://twitter.com/terms](#)

Usuário:

histórico (3) responder remover

## Resposta na hora

Sempre que você estiver vendo uma interação de um usuário, seja no Monitor ou no Relacionamento, você pode respondê-lo ali mesmo, usando a conta cadastrada do Twitter. Você ganha tempo e pode elaborar uma resposta melhor

Contas cadastradas			
Serviço	Usuário	Senha	Criada
Twitter	<a href="#">remover</a> direct_labs	***** <a href="#">mostrar senha</a>	20/07/2007
Twitter	scup_	*****	20/07/2007

Adicionar nova conta

Serviço:

Senha:

## Controle de senhas por parte dos administradores

Apenas o administrador precisa saber as senhas dos serviços sociais da empresa. Fornecer a todos os colaboradores as senhas de Twitter, Youtube e outras redes sociais pode ser perigoso tanto para a empresa, quanto para os clientes. Você não

você estará concordando com os termos de uso encontrados no link <http://twitter.com/terms>

65

aqueles que ainda não visitaram o novo

Dia: 31/08/2009 Hora: :

« « Agosto 2009 » »

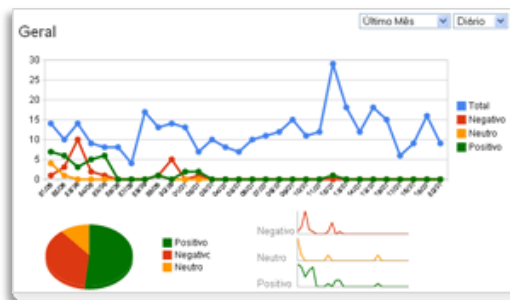
Do	Se	Te	Qu	Qu	Se	Sá
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22

## Agendamento de tweets

Em muitas situações é muito importante agendar publicações para serem inseridas apenas em uma data futura. Isso poupa trabalho e permite gerenciar de forma mais consistente o conteúdo e frequência de postagens. Também pode evitar equívocos em publicações, gerando tempo hábil para eventuais correções.

# Estatísticas

Com tantas classificações do Monitor, interações feitas e dados captados por meio das buscas cadastradas, reunir tudo de forma organizada pode trazer informações de valor incalculável. Esse é o objetivo das estatísticas do Scup.



## Gráficos estatísticos por dia, semana ou mês

Ao analisar os gráficos de frequência dos itens gerados pelo Scup, é possível entender tendências de crescimento ou queda do seu produto/marca e ainda acompanhar os picos de comentários sobre eles que, porventura, ocorreram. Além disso, de certa forma, você consegue medir o resultado de ações nas mídias sociais e seus impactos de caráter viral na rede.

## Termos mais citados - tendências

Dentro de todos os itens captados, muitas informações podem ser extraídas. Uma das mais relevantes é saber quais palavras estão sendo mais citadas pelos usuários. Essa tabela de termos mais citados mostra a relação de palavras mais frequentes dentro dos itens captados pelas buscas. Essencial para entender seu mercado.

## Tendências - termos mais citados - Geral

<a href="#">comprar</a>	379	<a href="#">acho</a>	42	<a href="#">já</a>
<a href="#">testando</a>	200	<a href="#">novo</a>	40	<a href="#">esse</a>
<a href="#">viajar</a>	168	<a href="#">internet</a>	36	<a href="#">opel</a>
<a href="#">não</a>	138	<a href="#">ir</a>	35	<a href="#">coisa</a>
<a href="#">compraria</a>	135	<a href="#">você</a>	33	<a href="#">casa</a>
<a href="#">casa</a>	110	<a href="#">ai</a>	33	<a href="#">sei</a>
<a href="#">é</a>	77	<a href="#">twitter</a>	28	<a href="#">até</a>
<a href="#">só</a>	46	<a href="#">bom</a>	26	<a href="#">apartament</a>
<a href="#">instancia</a>	43	<a href="#">legal</a>	25	<a href="#">livro</a>
<a href="#">loop</a>	43	<a href="#">nem</a>	25	<a href="#">fazer</a>



## Comparativo de frequência de cada busca cadastrada

Cada busca cadastrada pode trazer diversos resultados e você pode, a partir daí, entender qual mídia (Twitter, Youtube, etc) é mais representativa para sua empresa, comparando-as em abrangência.

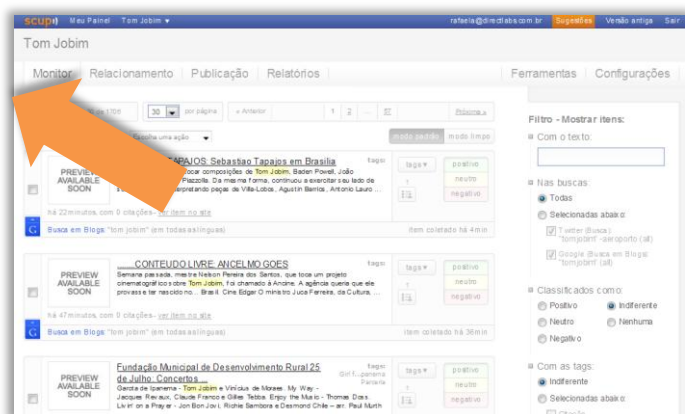


# Tutorial – cadastrando uma busca

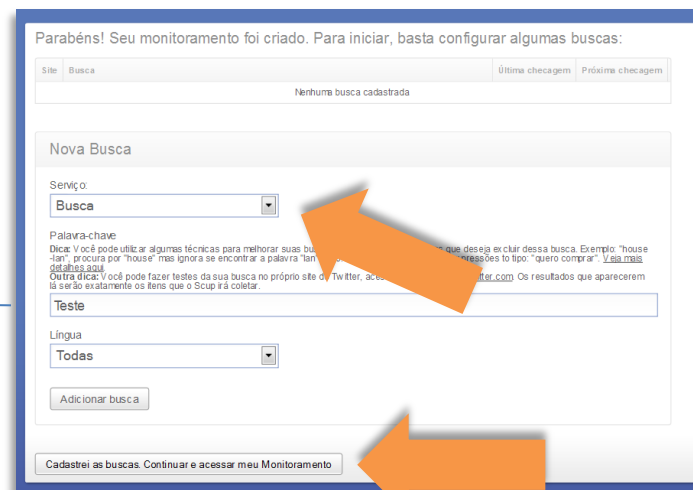


1. O Setup é muito simples. Primeiro crie seu monitoramento.

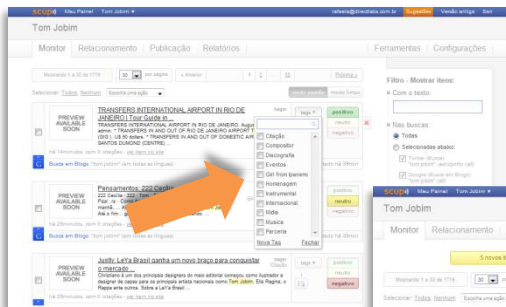
2. Agora adicione fontes a ele e depois confirme.



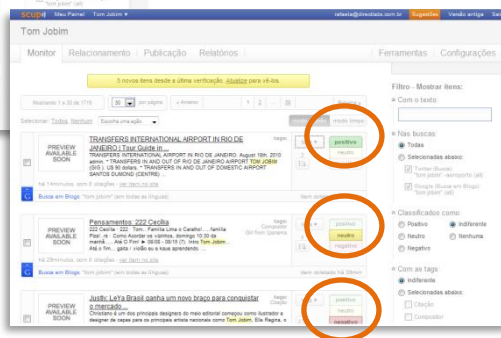
3. Pronto, o monitoramento e estatísticas já estão acontecendo.



# Tutorial – classificando um conteúdo



Para aplicar tags nas citações coletadas no monitoramento basta clicar em “tag” e fazer a seleção.



O mesmo funciona para classificar um item em positivo, negativo ou neutro. Selecione a opção desejada com o cursor para o item ser classificado.

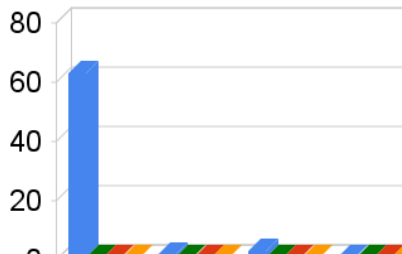
## Representatividade das Buscas

### Polaridade:

☒ Total ☒ Positivos ☒ Negativos ☒ Neutros

### Buscas:

☒ Busca no Twitter ☒ Busca nos blogs (Technorati) ☒ Busca no Flickr ☒ Busca e  
☒ Busca nos blogs (Google Blog Search)

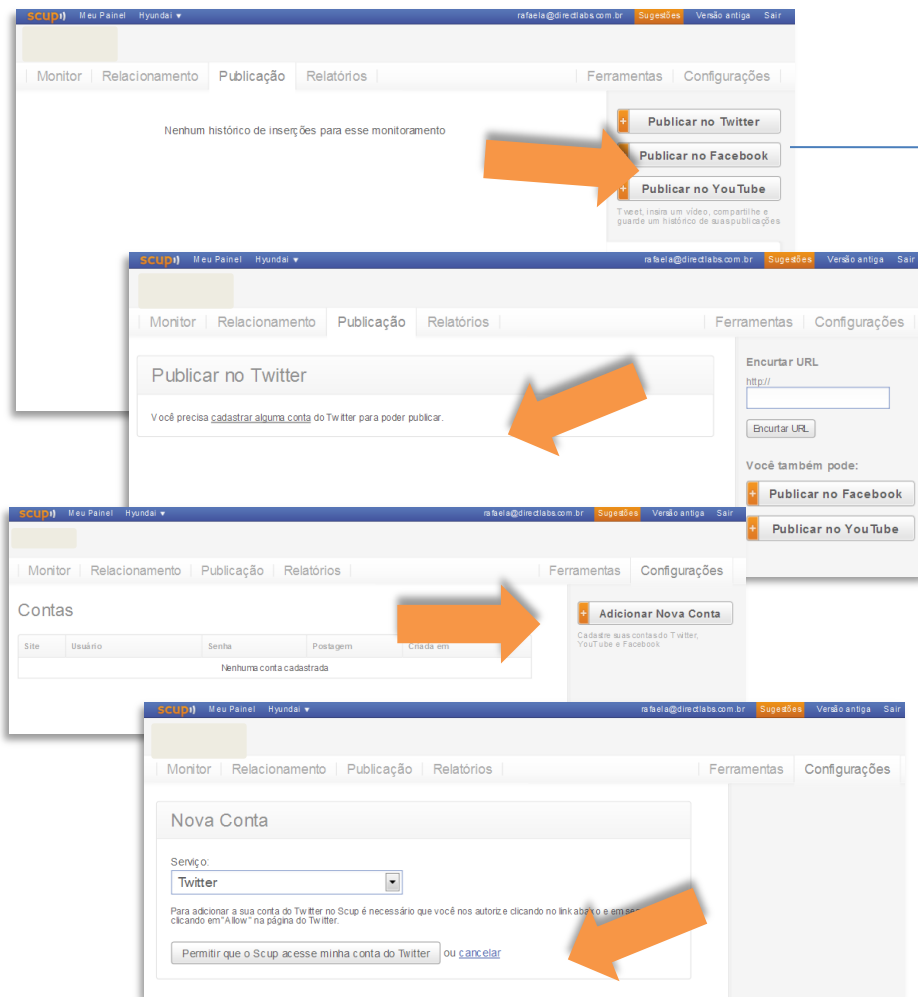


É possível segmentar por polaridade (positivo, negativo e neutro) nos gráficos de representatividade de Tags e Buscas. Além disso, é possível ativar tags e buscas que se deseja ver nos gráficos, segmentando as informações.

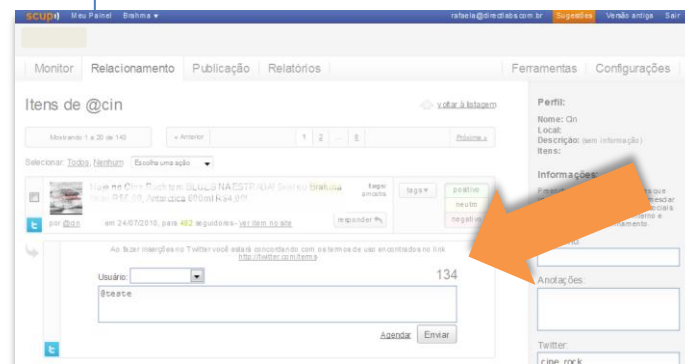
# Tutorial – interagindo com usuários

Twitter, YouTube e Facebook

Para poder interagir com os usuários, faça o cadastro de contas.



1. Em “publicação”, escolha a conta que deseja cadastrar;
2. Clique em “cadastrar alguma conta”;
3. Clique em “adicionar nova conta”;
4. Escolha o serviço e finalize o cadastro;
5. Agora você já tem um setup funcionando.



# Tutorial — criando regras

No Scup é possível configurar regras para que os itens encontrados possam ser classificados, apagados ou tagueados baseados em critérios que você define. Na aba configurações, você pode acessar o menu “Regras”:

A screenshot of the 'Nova Regra' (New Rule) form in the Scup application. The entire form is circled in orange. The form has three radio button options for creating a rule: 'Ao coletar itens (por texto):', 'Ao coletar itens (por amostragem):', and 'Ao coletar itens (por abrangência):'. The first option is selected. Below it are several input fields: 'Com a expressão ou palavra (exata):', 'Sem a expressão ou palavra (exata):', 'A partir da Busca:' (with a dropdown menu showing 'Não há buscas cadastradas'), and 'Pelo usuário:'. The second option has a field for 'Em aproximadamente: % dos itens'. The third option has three fields for 'Com o mínimo de seguidores (Twitter):', 'Com o mínimo de citações (Blogs):', and 'Com o mínimo de visualizações (YouTube):'. At the bottom, there is a section 'Executar a ação:' with a dropdown menu for 'Ação:' and two buttons: 'Adicionar' and 'ou cancelar'.

Agora você pode definir uma regra segundo alguns critérios e definir a ação que será tomada a partir de então.

Pronto. A partir de agora esses filtros estarão ativos, poupando e organizando seus monitoramentos de forma automática a partir de critérios que você escolher.

# Tutorial – exportação CSV

Muitas vezes extrair alguns dados para serem trabalhados fora do Scup pode ser muito interessante. Por esse motivo, disponibilizamos em algumas tabelas o link “Exportar CSV”, que permite exportar dados referentes a ela para um formato de arquivo que pode ser aberto pelo Excel e para alguns tipos de bancos de dados.

<a href="#">campeonato</a>	23	<a href="#">vip</a>
<a href="#">euroliga</a>	22	<a href="#">rpg</a>
<a href="#">jogo</a>	21	<a href="#">vips</a>

[Exportar CSV](#)

Com isso, aqueles que desejavam trabalhar com alguns dados do Scup em programas externos para obter relatórios específicos agora já podem aproveitar a funcionalidade.

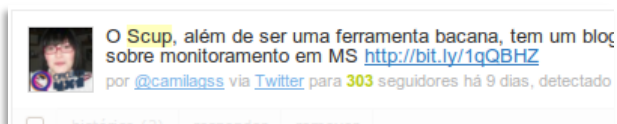
## Como funciona ?

Nas tabelas e dados nos quais a exportação está disponível, um link “Exportar CSV” estará disponível. Você clica nele e faz download do arquivo com os dados. O formato do arquivo é CSV. Ele pode ser aberto no Excel e convertido com a ferramenta de converter textos em colunas.



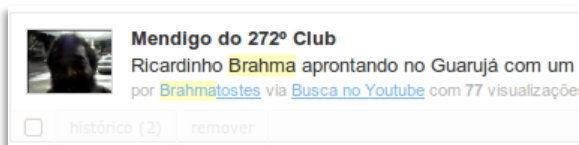
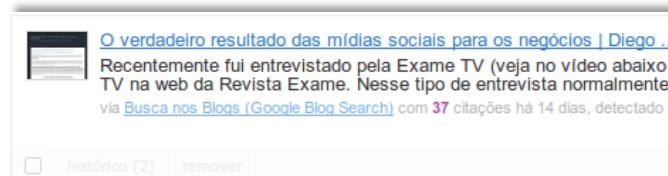
# Tutorial – Addon Abrangência

Um addon é um conjunto de funcionalidades do Scup que não está inclusa nas contas por padrão, mas pode ser ativado, trazendo funcionalidades extras para a ferramenta. O addon abrangência tem como objetivo central mostrar métricas de retorno. Em outras palavras, isso significa:



Contar o número de seguidores do usuário que postou algo no Twitter e que foi captado pelo Scup.

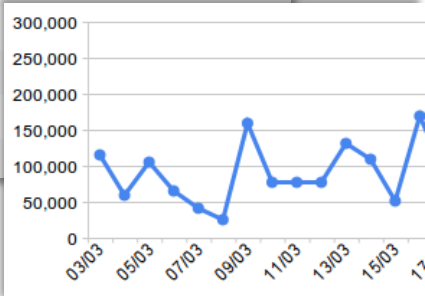
Contar quantas vezes um post de blog captado pelo Scup foi citado em outras redes (twitter, delicious, etc).



Contar quantas vezes um vídeos do Youtube captado pelo Scup foi visualizado.

Mais influentes

Interações	Foto	ID Interno	Twitter
1			@mbottan 9807 seguidores
4			@fseixas 1209 seguidores
1			
1			
2			
8			



Como resultado é possível, portanto, listar os usuários com mais seguidores em seu monitoramento. Também, gerar gráficos de retorno (ROI) do Twitter (soma de seguidores de todos que falaram da marca). Combinado com os Filtros e Tags, o addon pode trazer ainda mais poder ao monitoramento. Um exemplo é a possibilidade de criação de um Filtro que, se há alguma menção de algum usuário do twitter com mais de, por exemplo, 1000 seguidores, aquela menção recebe uma Tag. Por exemplo, "influenciadores". Dessa maneira, é possível no monitor, estatísticas e relacionamento captar dados específicos desses usuários que têm mais de 1000 seguidores.

# FAQ

## **O que é o Scup?**

O Scup é uma ferramenta para ajudar a empresa a trabalhar com mídias sociais no dia-a-dia.

## **Qual é o objetivo do Scup?**

O objetivo do Scup é fornecer uma camada tecnológica para otimizar a trabalho de extração de dados, relacionamento e relatórios das empresas nas mídias sociais.

## **O que é monitoramento?**

Monitoramento é um conjunto de buscas do Scup, no qual as informações estão condensadas e isoladas de outros monitoramentos.

## **Qual a diferença entre meus monitoramentos e monitoramentos que sou convidado?**

“Meus monitoramentos” são monitoramentos criados por você. “Monitoramentos que sou convidado” são monitoramentos criados por outro usuário para os quais você foi convidado. Nesses você pode ser usuário ou administrador.

## **O que é item?**

Item é toda citação coletada na busca.

### **O que é busca?**

São as coletas específicas cadastradas dentro de um monitoramento. Exemplo: ao determinar que o sistema busque "nike" no Twitter, você está criando uma busca.

### **O que são itens retroativos?**

São itens coletados pelo sistema que antecedem a data de criação da busca. O Scup não garante que itens anteriores a criação da busca serão coletados. Porém, alguns itens retroativos podem aparecer no monitoramento.

### **O que são regras?**

Regras são ações automáticas tomadas pelo sistema baseadas em critérios cadastrados pelo usuário. Exemplo: "classificar como positivo toda citação que contiver a palavra 'bom'"

### **Como faço para criar regras?**

Para criar regras basta ir em "configurações" >> "regras" >> "adicionar nova regra". Siga as instruções e clique em "adicionar".

### **O que é tag?**

É uma palavra-chave previamente cadastrada no monitoramento que pode ser aplicada a um item coletado na busca para título de classificação. A tag organiza os resultados e possibilita a elaboração de métricas específicas combinando o termo associado com uma informação.



### **Para que serve a classificação de itens?**

A classificação serve para polarizar os itens coletados na busca. A classificação possibilita a aplicação de tags e atribuição de positivo, negativo e neutro nos resultados das buscas.

### **Para que serve a aba monitor nos meus monitoramentos?**

A aba monitor serve para acompanhar o que estão falando da sua marca nas mídias sociais.

### **Como classifico um conteúdo?**

Você pode classificar os itens em positivo, negativo e neutro, assim como aplicar tags específicas em cada item coletado. Basta selecionar a classificação com o cursor para associar a informação.

### **Posso fazer busca nos resultados? Quais os tipos de busca?**

Sim, você pode filtrar o resultado utilizando palavras-chave, tags, classificação ou período.

### **Para que serve o "histórico" de um item?**

Histórico é a compilação de todas as citações que determinada pessoa e/ou site publicou sobre a sua marca coletadas pelo Scup.

### **Posso remover uma busca?**

Sim, basta clicar no item de remoção ou selecionar a citação e aplicar a função “apagar selecionadas”.

## **É possível visualizarmos o tamanho da rede de um consumidor para dimensionarmos o impacto do comentário na SM?**

Sim. O Addon abrangência tem como objetivo central mostrar métricas de retorno. Em outras palavras, isso significa contar o número de seguidores do usuário que postou algo no Twitter e que foi captado pelo Scup; contar quantas vezes um post de blog captado pelo Scup foi citado em outras redes (Twitter, delicious, etc); contar quantas vezes um vídeo do YouTube captado pelo Scup foi visualizado. Combinado com os Filtros e Tags, o addon pode trazer ainda mais poder ao monitoramento. Um exemplo é a possibilidade de criação de um Filtro que, se há alguma menção de algum usuário do twitter com mais de, por exemplo, 1000 seguidores, aquela menção recebe uma Tag. Por exemplo, “influenciadores”. Dessa maneira, é possível no monitor, estatísticas e relacionamento captar dados específicos desses usuários que têm mais de 1000 seguidores.

## **Como posso "responder" um item?**

Você deve cadastrar uma conta do Twitter no Scup e clicar em “responder” no item coletado.

## **Como cadastro uma conta do Twitter no Scup?**

Basta ir em Configurações >> Contas >> Adicionar Nova Conta e seguir o passo-a-passo.

## **Posso enviar DM no Twitter usando o Scup?**

O Scup segue a regra de DM do Twitter, ou seja, é possível caso o usuário esteja seguindo o seu perfil. Para isso basta adicionar d seguido do perfil sem o @. Por exemplo, uma DM para o perfil do **@scup\_** ficaria da seguinte forma: **d scup\_**

## **Para que serve a aba relacionamento nos meus monitoramentos?**

Para conhecer quem está falando da sua marca.

## **O que é a abrangência Addon? Quais os benefícios?**

Addon é um conjunto de funcionalidades do Scup que não está inclusa nas contas por padrão, mas pode ser ativado, trazendo funcionalidades extras para a ferramenta. O addon abrangência tem como objetivo central mostrar métricas de retorno. Em outras palavras, isso significa: contar o número de seguidores do usuário que postou algo no Twitter e que foi captado pelo Scup; contar quantas vezes um post de blog captado pelo Scup foi citado em outras redes (twitter, delicious, etc); contar quantas vezes um vídeos do Youtube captado pelo Scup foi visualizado. Como resultado é possível, portanto, listar os usuários com mais seguidores em seu monitoramento e gerar gráficos de retorno (ROI) do Twitter (soma de seguidores de todos que falaram da marca). Combinado com os Filtros e Tags, o addon pode trazer ainda mais poder ao monitoramento. Um exemplo é a possibilidade de criação de um Filtro que, se há alguma menção de algum usuário do twitter com mais de, por exemplo, 1000 seguidores, aquela menção recebe uma Tag. Por exemplo, “influenciadores”. Dessa maneira, é possível no monitor, estatísticas e relacionamento captar dados específicos desses usuários que têm mais de 1000 seguidores.

## **Posso interagir com usuários?**

Sim, você pode responder usuários pelo Twitter via Scup. Para isso é necessário ter uma conta cadastrada no programa.

### **O que são evangelizadores e destruidores?**

São usuários que falam muito da sua marca. Geralmente, se tendem a falar bem, são chamados evangelizadores. Se tendem a falar mal, destruidores.

### **Para que serve a aba estatísticas nos meus monitoramentos?**

A estatística traça a métrica dos resultados da pesquisa. Desta forma você pode visualizar o resultado em gráficos e acompanhar a oscilação ao longo do monitoramento.

### **Se duas buscas retornarem o mesmo item, o que acontece ?**

Um item de uma das buscas é ignorado. Dessa maneira, os dados são mantidos com unicidade, facilitando a organização, acompanhamento e geração de relatórios mais fiéis.

A contrapartida é que, esse item ignorado de uma das buscas não estará presente nas estatísticas específicas dessa busca.

### **Porque não está disponível a opção de responder um usuário no Monitor?**

Isso pode acontecer em duas situações: ou você não cadastrou uma conta do Twitter ou você está tentando responder a um tipo de comentário que não oferece suporte a respostas. Exemplo: Uma notícia captada pelo Google News não tem suporte a resposta pelo próprio Scup.

### **Como comparar seu monitoramento com dados de concorrentes?**

A melhor maneira de fazer isso é criando um novo monitoramento para cada concorrente. Configure esses monitoramentos com as fontes e palavras-chaves que desejar. Depois disso, na aba estatísticas, basta acessar "Comparação cross-monitoramentos" e comparar o monitoramento da sua marca com a do concorrente.

## **Como funciona o limite de itens e exportação do meu plano?**

Existem dois limites no seu plano: itens e exportação. Ambos os limites são baseados na coleta dos últimos 30 dias, de acordo com o aniversário do plano. Os itens na sua conta serão zerados a cada mês, de acordo com a data de contratação. A contagem de itens ZERA na data de aniversário do plano. Se o seu plano for contratado no dia 10/11, por exemplo, o total de itens no seu plano vai contar até o dia 09/12. No dia 10/12 a contagem de itens da sua conta serão zerados. A data de aniversário do plano é essencial, pois é ela que define quando começa e termina sua contagem de itens (e quando o número vai zerar).



Mídias Sociais do jeito mais fácil

**Suporte:**

 [www.blog.scup.com.br](http://www.blog.scup.com.br)  
[suporte@scup.com.br](mailto:suporte@scup.com.br)  
 [@scup\\_](https://twitter.com/scup_)