**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG NHANH SOCIALHEAT**

**(ngày cập nhật 16/10/2017)**

Mục lục

[I. GIỚI THIỆU 1](#_Toc495916463)

[II. KHÁI NIỆM 1](#_Toc495916464)

[III. ĐĂNG NHẬP 2](#_Toc495916465)

[IV. MÀN HÌNH CHỦ ĐỀ QUAN TÂM 2](#_Toc495916466)

[V. TẠO DỰ ÁN 3](#_Toc495916467)

[VI. TẠO CHỦ ĐỀ 4](#_Toc495916468)

[VII. XEM CHỦ ĐỀ 6](#_Toc495916469)

[BỘ LỌC DỮ LIỆU 6](#_Toc495916470)

[TỔNG SỐ BÀI/POST TRÊN TỪNG KÊNH 7](#_Toc495916471)

[TỈ LỆ CẢM XÚC/PHẢN ỨNG CỦA BÀI VIẾT (TÍCH CỰC – TIÊU CỰC – TRUNG TÍNH) 7](#_Toc495916472)

[TỔNG SỐ BÀI/POST TRÊN TỪNG NGUỒN VÀ KÊNH, CÓ KÈM THEO CHỈ SỐ CẢM XÚC 8](#_Toc495916473)

[TỔNG SỐ BÀI/POST TRÊN TỪNG NGUỒN (WEBSITE, PAGE, GROUP…) 8](#_Toc495916474)

[PHẢN ỨNG TÍCH CỰC – TIÊU CỰC TRÊN TỪNG NHÓM NỘI DUNG 9](#_Toc495916475)

[THẢO LUẬN: CHI TIẾT TẤT CẢ CÁC BÀI VIẾT LIÊN QUAN THEO THỜI GIAN. 9](#_Toc495916476)

[THỊ PHẦN THẢO LUẬN 9](#_Toc495916477)

[NHÂN KHẨU HỌC VÀ ĐỊA LÝ 10](#_Toc495916478)

[VIII. BIỂU ĐỒ BÁO CÁO VỀ SỰ CẠNH TRANH 11](#_Toc495916479)

[IX. QUẢN LÝ NHÃN 12](#_Toc495916480)

[X. QUẢN LÝ THUỘC TÍNH 13](#_Toc495916481)

[XI. THIẾT LẬP TRUYỀN THÔNG 14](#_Toc495916482)

[XII. THIẾT LẬP THÔNG TIN CÁ NHÂN 16](#_Toc495916483)

[XIII. THIẾT LẬP THÔNG TIN KHÁCH HÀNG 18](#_Toc495916484)

# GIỚI THIỆU

Đây là bản hướng dẫn dùng cơ bản công cụ lắng nghe – theo dõi và phân tích thông tin từ tin tức trực tuyến và Mạng Xã Hội, Diễn Đàn, Video… của YouNet Media. <http://www.younetmedia.com/>

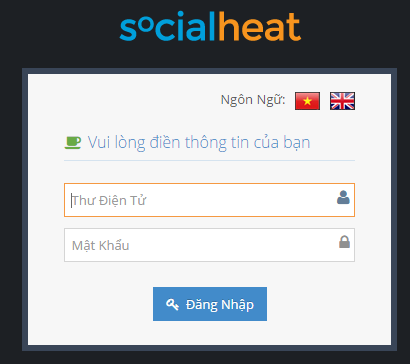
# KHÁI NIỆM

Dưới đây liệt kê các khái niệm được dùng trong SocialHeat

* **Thảo luận (mention):** Là bài viết, videos, post trên Facebook, Forums, Online News, Youtube, Instagram.
* **Chủ đề (Chủ đề):** Là tập hợp các thảo luận
* **Dự án (Project):** Là tập hợp các chủ đề
* **Tài khoản Khách Hàng (Account):** Mỗi khách hàng dùng hệ thống được tạo một tài khoản khách hàng để chứa các dự án và chủ đề. Tài khoản khách hàng khác tài khoản người dùng hệ thống
* **Câu truy vấn ( Query):** Là cú pháp dùng kết hợp các phép toán AND , OR. Exclude cùng với từ khóa (keywords) để lọc các thảo luận

# ĐĂNG NHẬP

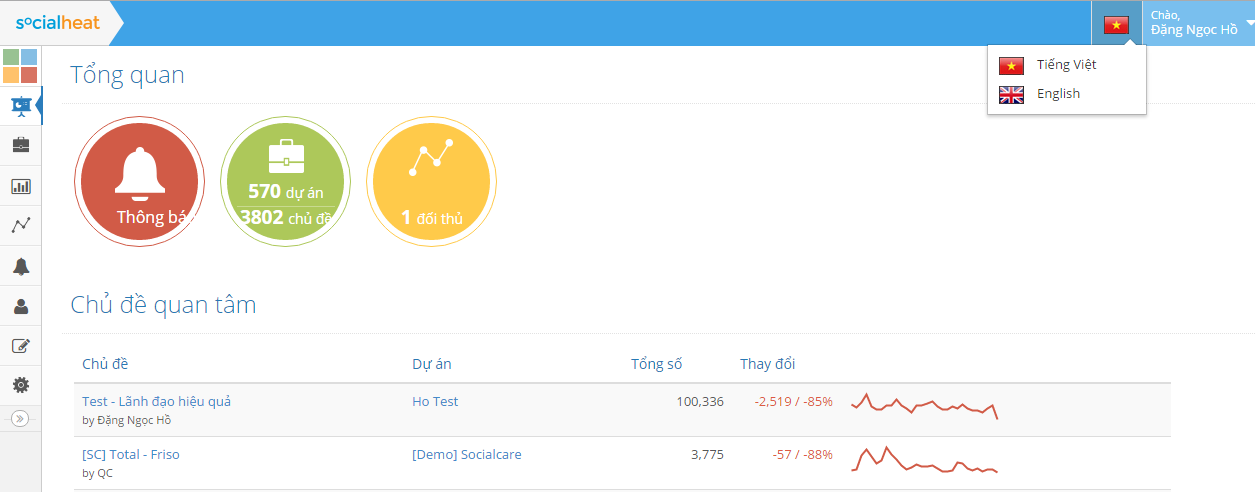
1. Vào địa chỉ: http://sh.younetmedia.com
2. Chọn lá cờ Việt Nam cho ngôn ngữ tiếng Việt.
3. Đăng nhập dùng tài khoản được cung cấp (thư điện tử, mật khẩu).

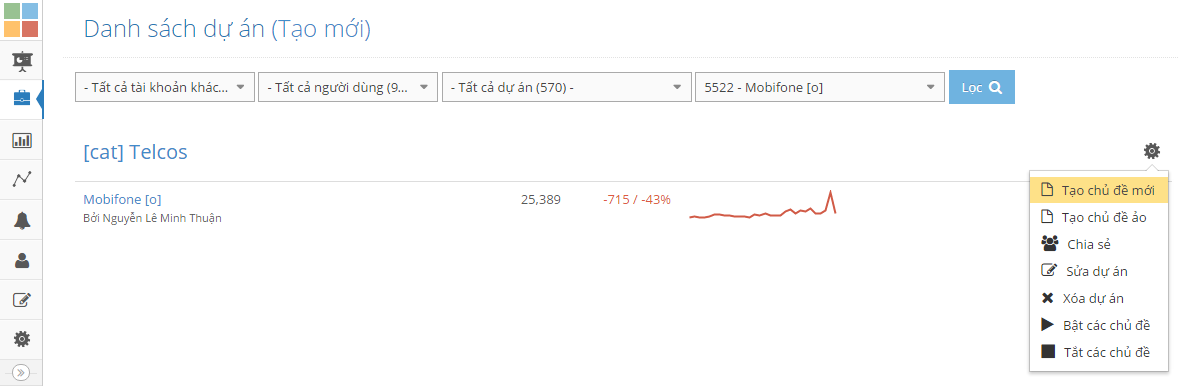


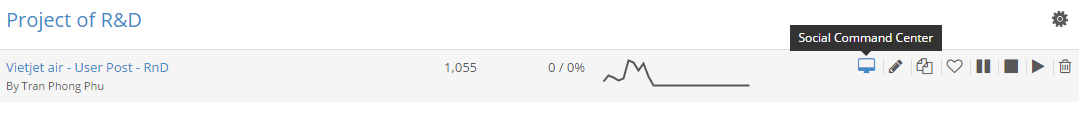
# MÀN HÌNH CHỦ ĐỀ QUAN TÂM

Sau khi đăng nhập, anh sẽ thấy màn hình tổng quan chứa danh sách các chủ đề đang được quan tâm, số lượng dự án, số thông báo, và số báo cáo về đối thủ. Trên góc trái có hình lá cờ để thay đổi ngôn ngữ.

Anh có thể click vào tên Dự Án để vào xem toàn bộ Chủ Đề





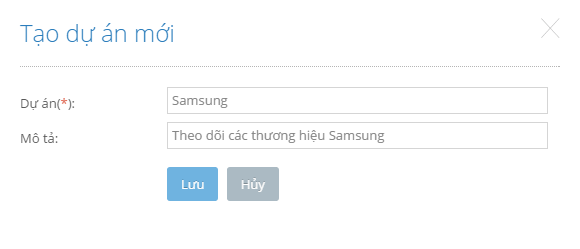


Các thông tin của từng Chủ Đề:

* Tên chủ đề
* Tổng bài tin, post, comment trên tất cả kênh trực tuyến có liên quan (từ khoá của chủ đề) trong 30-ngày gần đây nhất.
* Các chức năng ngay menu của Dự Án.
  + Tạo chủ đề mới
  + Tạo chủ đề ảo: Chủ đề Ảo là chủ đề chỉ dùng để đọc, không thể chỉnh sửa thảo luận. Chủ đề Ảo sẽ có nội dung là của chủ đề Gốc
  + Chia sẽ: Để chia sẽ chủ đề cho người dùng khác trong hệ thống.
  + Sửa dự án: Dùng để sửa thông tin dự án (tên, mô tả)
  + Xóa dự án: Xóa dự án sẽ xóa luôn các chủ đề trong dự án
  + Bật các chủ đề: Dùng để khởi động lại các chủ đề trong dự án đang bị tạm ngừng thu thập dữ liệu
  + Bật các chủ đề: Dùng tạm ngừng các chủ đề trong dự án

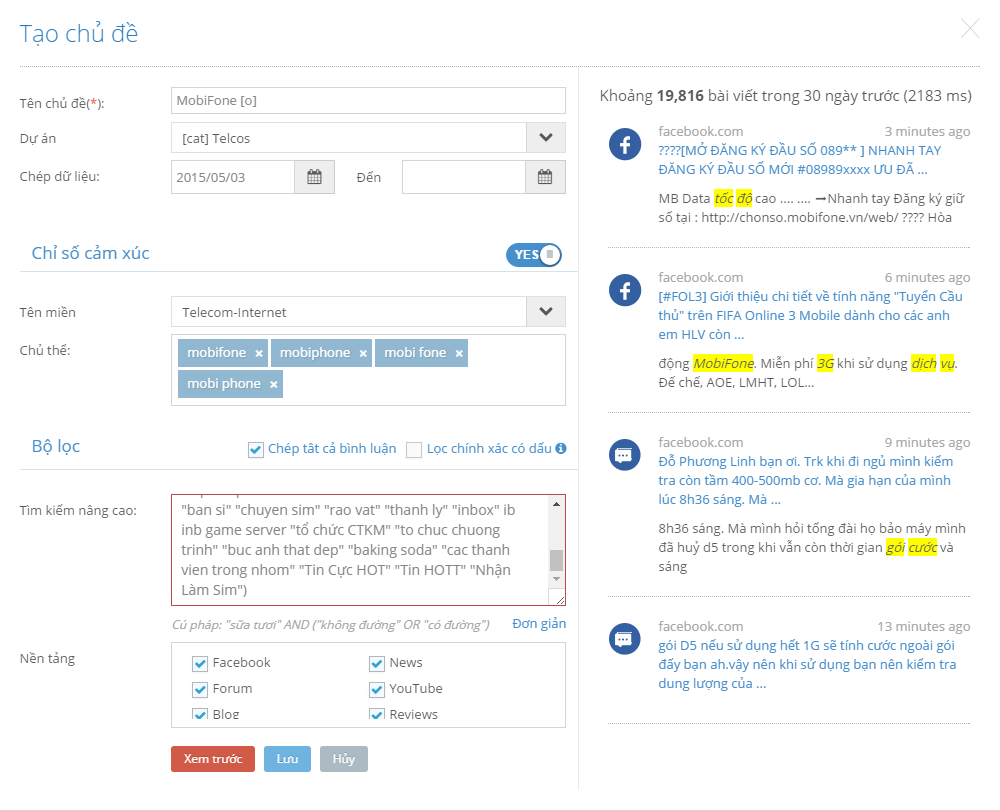
# TẠO DỰ ÁN

Chọn Tạo Mới ở Danh Sách Dự Án.



# TẠO CHỦ ĐỀ

Anh/ chị bấm nút Tạo Chủ Đề Mới ngay nút Răng Cưa của từng Dự Án để tạo Chủ Đề theo dõi dữ liệu trong trong thời gian thực



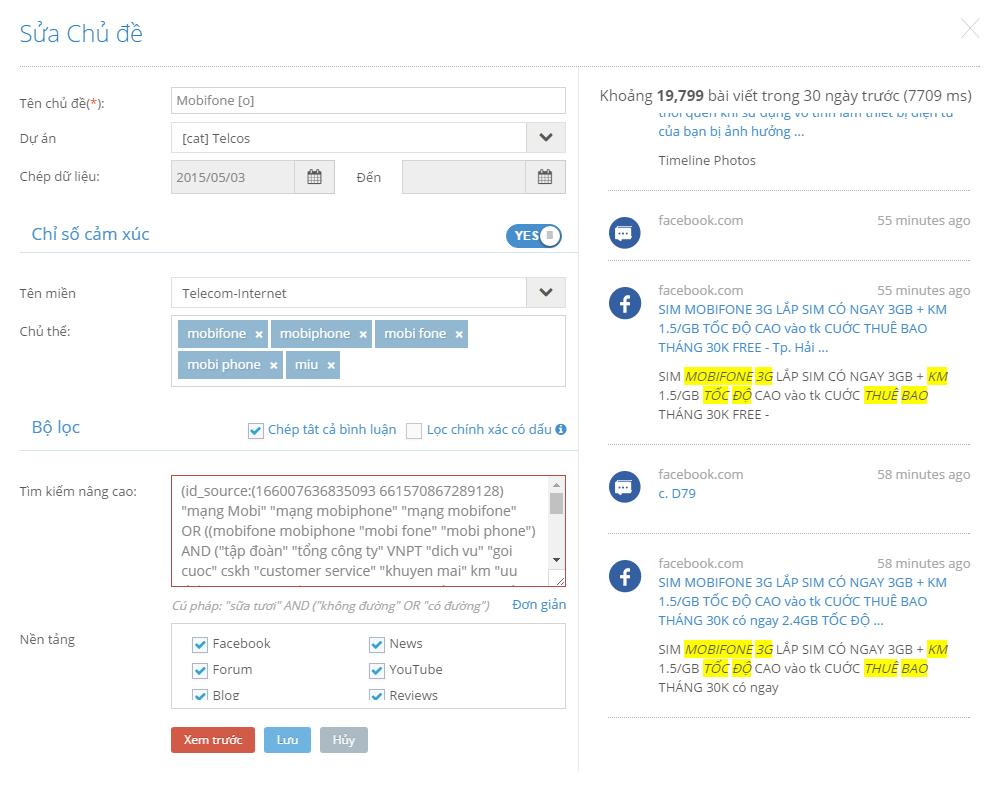
1. **Tên chủ đề**: Điền tên chủ đề
2. **Dự án**: Chọn dự án chứa chủ đề sau khi tạo
3. **Chép dữ liệu**: Dữ liệu sẽ được chép vào Chủ Đề trong khoảng thời gian được chọn. Khi ô Đến để trống thì dữ liệu được chép vào liên tục. Khi ô Đến có thời hạn xác định thì qua thời điểm đó dữ liệu không chép vào Chủ Đề nữa.
4. **Chỉ số cảm xúc**:
   1. **Yes/No:** Chọn "YES" nếu anh/ chị muốn hệ thống đánh giá chỉ số cảm xúc của từng thảo luận dựa vào các chủ thể bên dưới. Chọn “NO” hệ thống sẽ không đánh giá chỉ số cảm xúc trên từng thảo luận, việc này sẽ làm dữ liệu được đưa vào Chủ Đề nhanh hơn.
   2. **Tên miền**: Đây là những ngành hàng liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, hoặc công ty chứa bộ tự điển, thuật toán cho việc đánh chỉ số cảm xúc. Anh/ chị hãy chọn ngành hàng liên quan đến Chủ Đề của anh/ chị để hệ thống đánh chính xác chỉ số cảm xúc. Nếu không có sẵn ngành hàng, anh chọn General. Anh/ chị có thể liên hệ với bên cung cấp hệ thống để tạo thêm ngành hàng mới.
   3. **Chủ Thể**: Anh/ chị nhập vào các biến thể của thương hiệu, chủ đề mà người dùng đề cập. Ví dụ, anh/ chị muốn biết người dùng đánh giá thế nào về Mobi Fone, anh/ chị nhập vào “MobiFone, Mobiphone, Mobi Fone” (dùng dấu , hoặc phím Enter để cách từng từ). Anh/ chị càng có nhiều biến thể đúng thì càng chính xác, bao gồm những từ sai chính tả có thể có.
5. **Bộ lọc**:

Anh/ chị tạo các câu truy vấn bằng cách kết hợp các toán tử AND, OR, và EXCLUDE với các từ khóa liên quan đến chủ đề để thu thập các thảo luận. Sử dụng dấu phẩy để phân cách các từ.

* 1. "Chứa tất cả từ khóa": thảo luận chứa tất cả từ khóa trong ô này.
  2. "Chỉ chứa vài từ khóa:": thảo luận chỉ chứa một hoặc một và từ khóa trong ô này
  3. "Loại trừ": loại trừ các thảo luận chứa những từ khóa này.
  4. Nâng cao: dành cho những người sử dụng viết câu truy vấn phức tạp

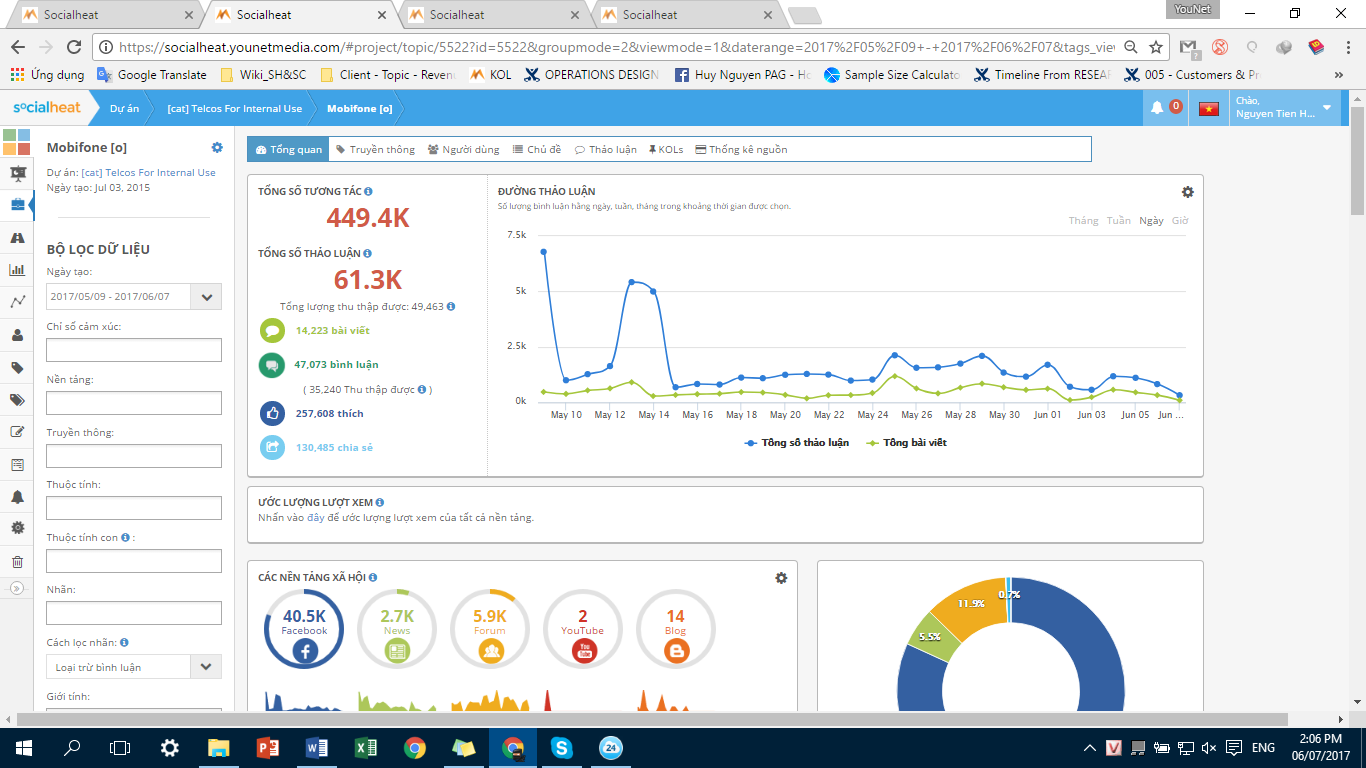
1. **Nền tảng**: Các nền tảng là nguôn thu thập dữ liệu
2. **Tùy chọn:**
   1. **Tìm chính xác từ có dấu :** Tìm chính xác những thảo luận có chứa từ khóa có dấu. Ví dụ “điện thoại” thì chỉ tìm thảo luận chứa “điện thoại”, thảo luận chứa từ “dien thoai” không được thu thập
   2. **Chép tất cả bình luận**: thu thập tất cả các bình luận có từ khóa hoặc không có từ khóa của mỗi thảo luận.

Sau đó, nhấn nút Xem Trước để xem kết quả trả và điều chỉnh câu truy vấn cho phù hợp (nếu cần). Khi Ok thì bấm nút Lưu.



# XEM CHỦ ĐỀ

Sau khi tạo chủ đề, bấm chọn chủ đề từ màn hình. Đợi khoảng 5 đến 10 phút, dữ liệu sẽ được đổ vào chủ đề



## BỘ LỌC DỮ LIỆU

1. **Ngày tạo**: Chọn ngày tạo của thảo luận (mặc định là 30 ngày gần nhất)
2. **Chỉ số cảm xúc**: Chọn tích cực, tiêu cực, trung tính, hoặc chưa được đánh
3. **Nền tảng**: facebook, forum, news, youtube...
4. **Truyền thông**: thảo luận thuộc paid, owned, earn media
5. **Thuộc tính**: các thuộc tính của sản phẩm, thương hiệu
6. **Thuộc tính con:** các thuộc con của các thuộc tính ở trên
7. **Nhãn:** các nhãn dùng để phân loại các thảo luận
8. **Cách lọc nhãn**: Bao gồm bình luận, hoặc Loại trừ bình luận của các thảo luận được gắn nhãn
9. **Đối thủ**: xem các chủ đề đối thủ so với chủ đề đang được thảo luận (nhập chủ đề đối thủ trong biểu đồ Thị Phần Thảo Luận)
10. **Giới tính**: Lọc giới tính của người tạo thảo luận
11. **Nguồn dữ liệu**: nhập vào các nguồn dữ liệu (phân cách bởi dấu phẩy). Nhập nguồn dữ liệu như FB Fanpage ID, Youtube ID, website, domain. Ví dụ: "fb:117843971709302" cho facebook, "yt:UCEeXA5Tu": for youtube, "UCEeXA5Tu" là ID của kênh, "vnexpress.net" , "tinhte.vn" cho forum
12. **Nhóm tác giả:** Người bình th ường, người ảnh hưởng, người tạo bài thảo luận.
13. **Câu truy vấn**: Nhập đoạn văn để tìm kiếm. Ví dụ “sản phẩm giá rẽ”
14. **Cách lọc nhiễu**: Mặc định SocialHeat đã lọc spam, tin rác, tin quảng cáo. Anh/ chị xem theo các bộ lọc
    1. Không lọc: Xem tất cả thảo luận
    2. Loại trừ nhiễu và tin rác
    3. Xem tin nhiễu và rác

Anh/ Chị có thể lọc theo nhiều kiểu kết họp giữa các bộ lọc. Giá trị trong mỗi bộ lọc là phép OR, còn giữa các bộ lọc là phép AND.

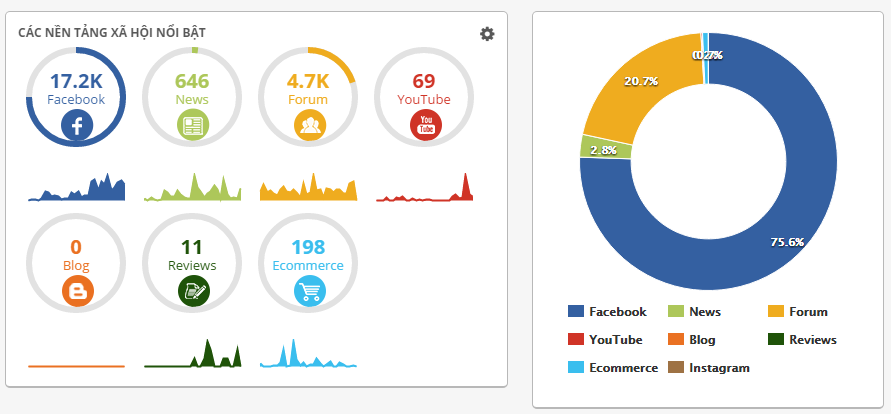
Sau khi chọn bộ lọc rồi thì bấm nút “APPLY” bên dưới.

Bên phải là thông tin thống kê.

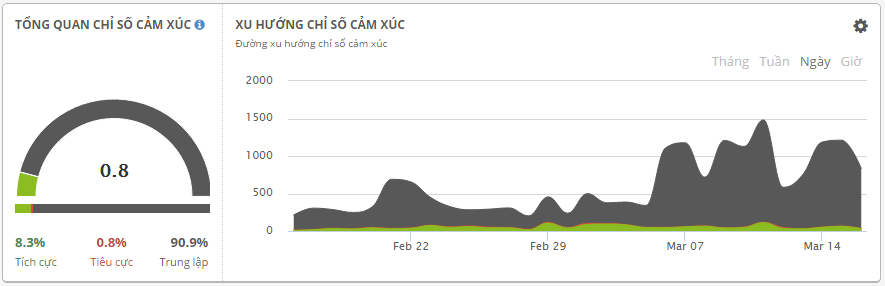
* Tổng quan : thống kê chung: số bài viết, xu hướng từng ngày, giờ., phân chia theo từng kênh, cảm xúc phản hồi của báo chí và cộng đồng, TOP các nguồn thông tin chính về chủ đề, phân loại nội dung theo nhóm (brand attributes).
* Truyền thông: dùng cho marketing
* Người dùng: thông tin về người tạo ra các thảo luận như độ tuổi, giới tính, học vấn, nghề nghiệp, địa chỉ
* Chủ đề: danh sách các thảo luận có lượng tương tác cao nhất.
* Thảo luận: danh sách chi tiết các bài viết, báo, post Facebook, Bình luận, Videos… theo thời gian. Tương ứng góc trên của từng bài là số Bình Luận.

Dưới đây là giải thích một số biểu đồ:

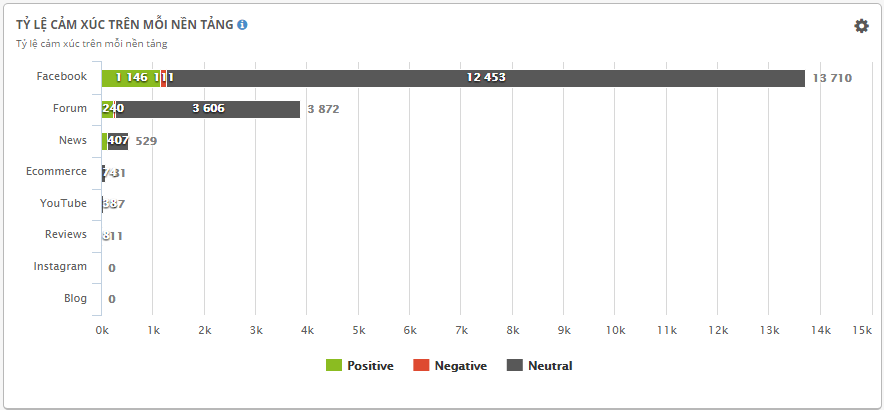
## TỔNG SỐ BÀI/POST TRÊN TỪNG KÊNH



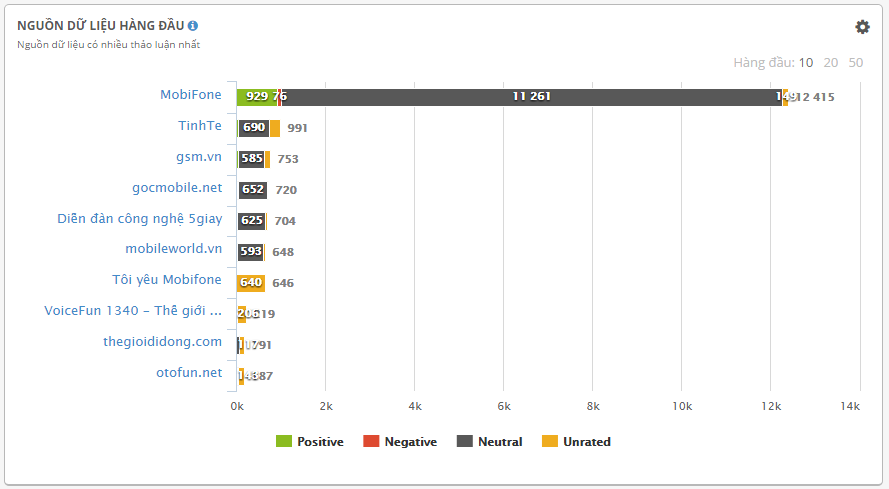
## TỈ LỆ CẢM XÚC/PHẢN ỨNG CỦA BÀI VIẾT (TÍCH CỰC – TIÊU CỰC – TRUNG TÍNH)



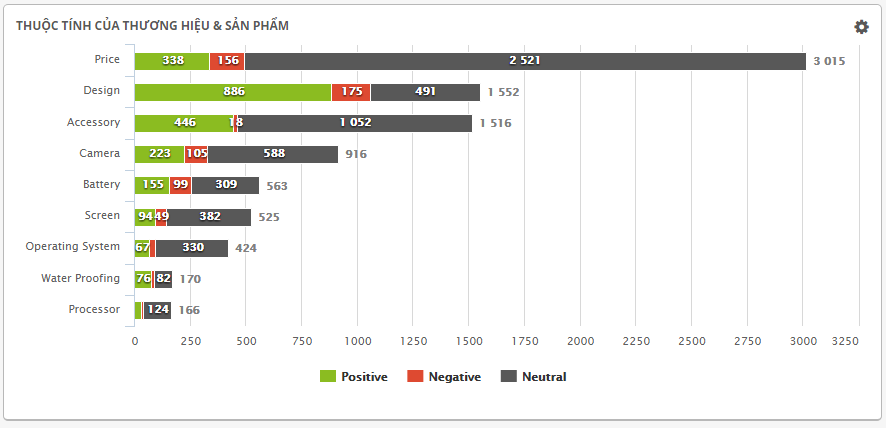
## TỔNG SỐ BÀI/POST TRÊN TỪNG NGUỒN VÀ KÊNH, CÓ KÈM THEO CHỈ SỐ CẢM XÚC

****

## TỔNG SỐ BÀI/POST TRÊN TỪNG NGUỒN (WEBSITE, PAGE, GROUP…)

****

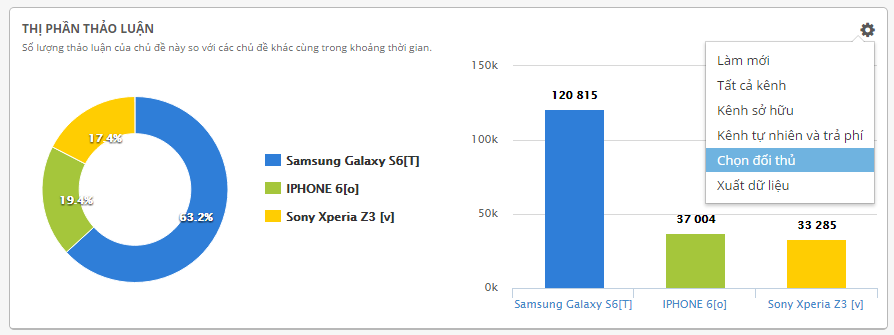
## PHẢN ỨNG TÍCH CỰC – TIÊU CỰC TRÊN TỪNG NHÓM NỘI DUNG



## THỊ PHẦN THẢO LUẬN

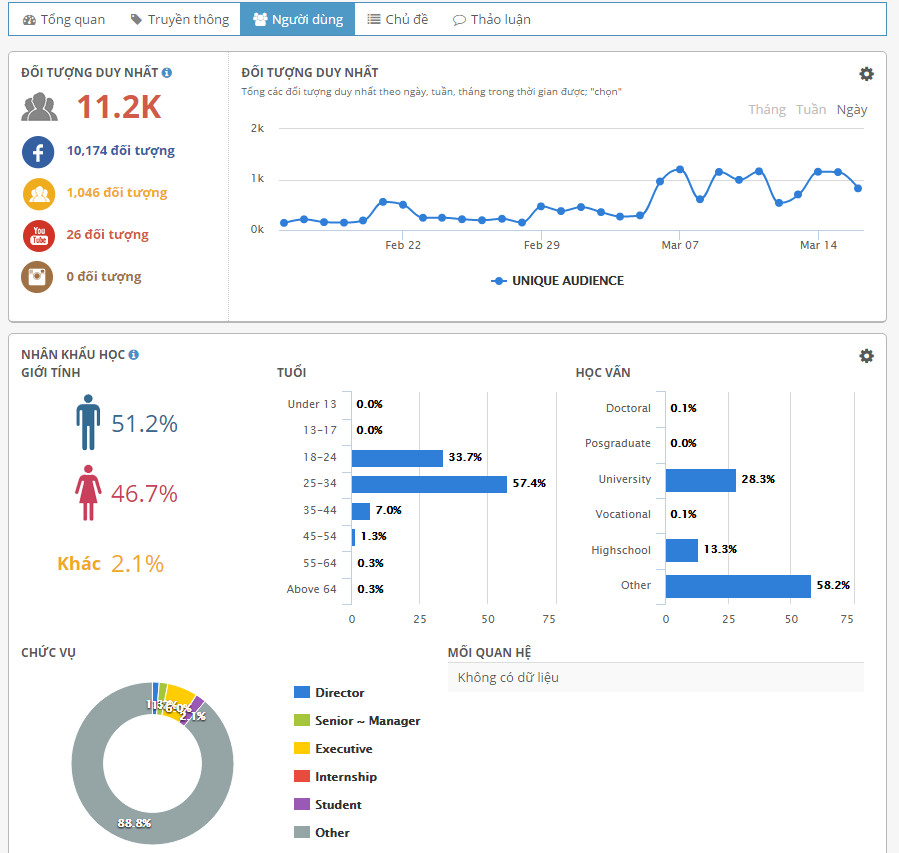
Dùng để so sánh số thảo luận giữa các thương hiệu và đối thủ.

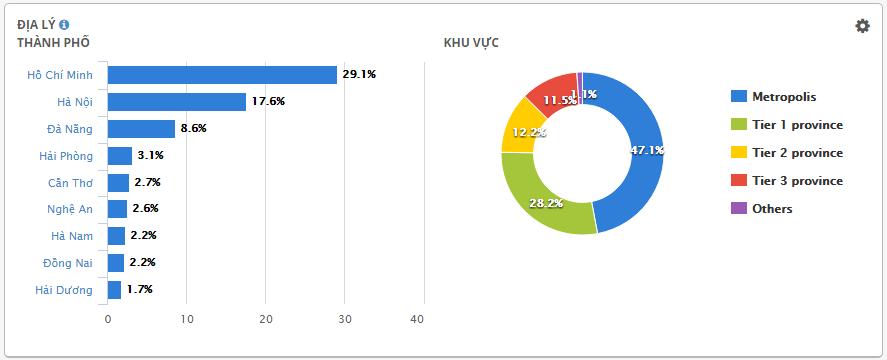
Tất cả các thảo luận này đã được lọc tin nhiễu và tin rác.



## NHÂN KHẨU HỌC VÀ ĐỊA LÝ

SocialHeat thu thập và phân loại người dùng duy nhất theo giới tính, tuổi, học vấn, chức vụ nghề nghiệp, địa điểm

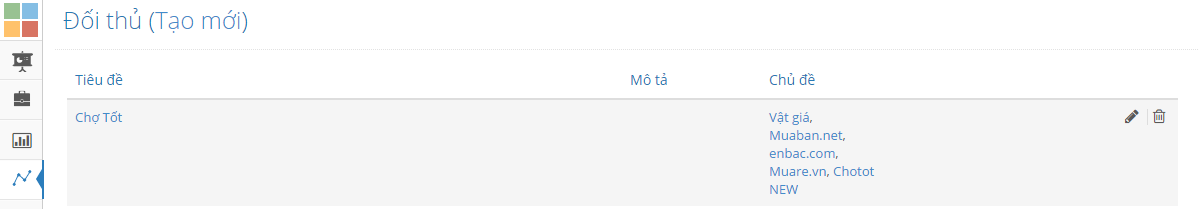




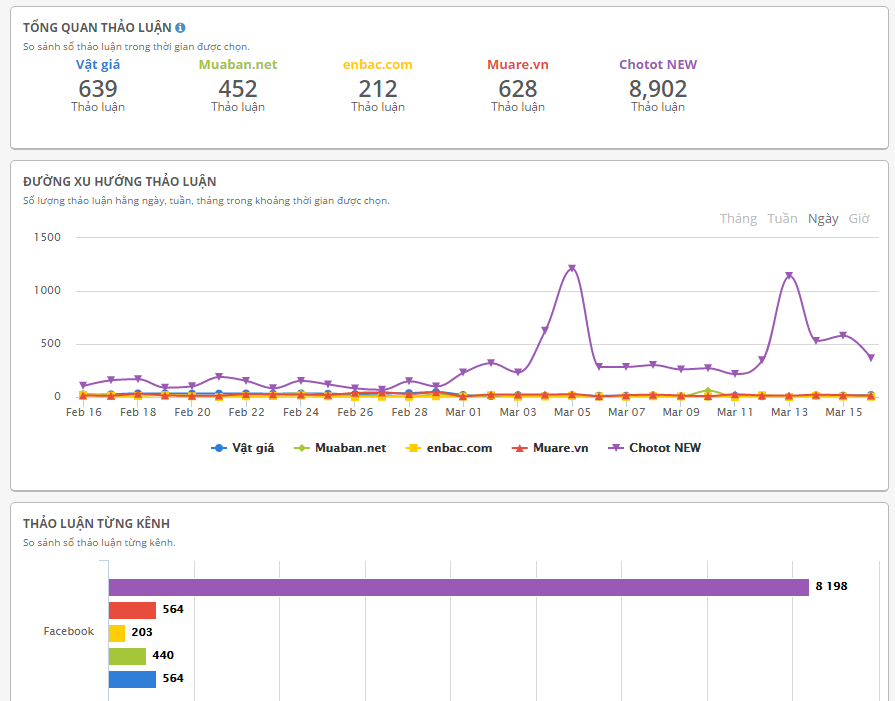
# BIỂU ĐỒ BÁO CÁO VỀ SỰ CẠNH TRANH

**Truy cập:**

* Thanh điều hướng bên trái 🡪 Đối thủ



* Bấm nút Tạo Mới để tạo mới báo cáo
* Bấm vào tên báo cáo trong cột Tiêu Đề để xem các biểu đồ.



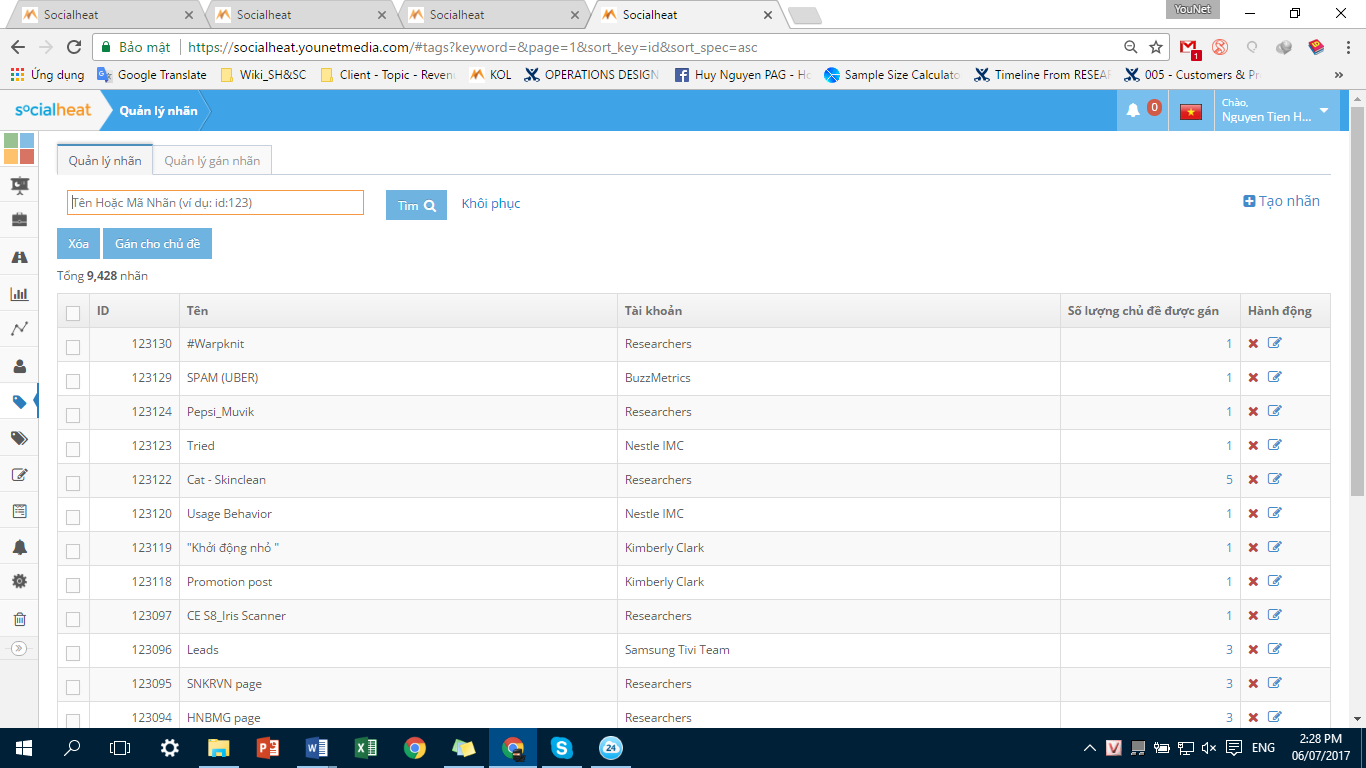
# QUẢN LÝ NHÃN

#### ****1/ Mục đích****

Dùng để thiết lập nhãn để phân loại các thảo luận

#### ****2/ Truy cập****





**Quản lý nhãn:**danh sách tất cả nhãn có trong tài khoản của tất cả chủ đề.

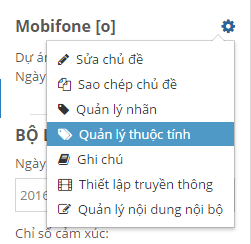
**Quản lý gán nhãn**: danh sách tất cả nhãn theo từng chủ đề của tài khoản.

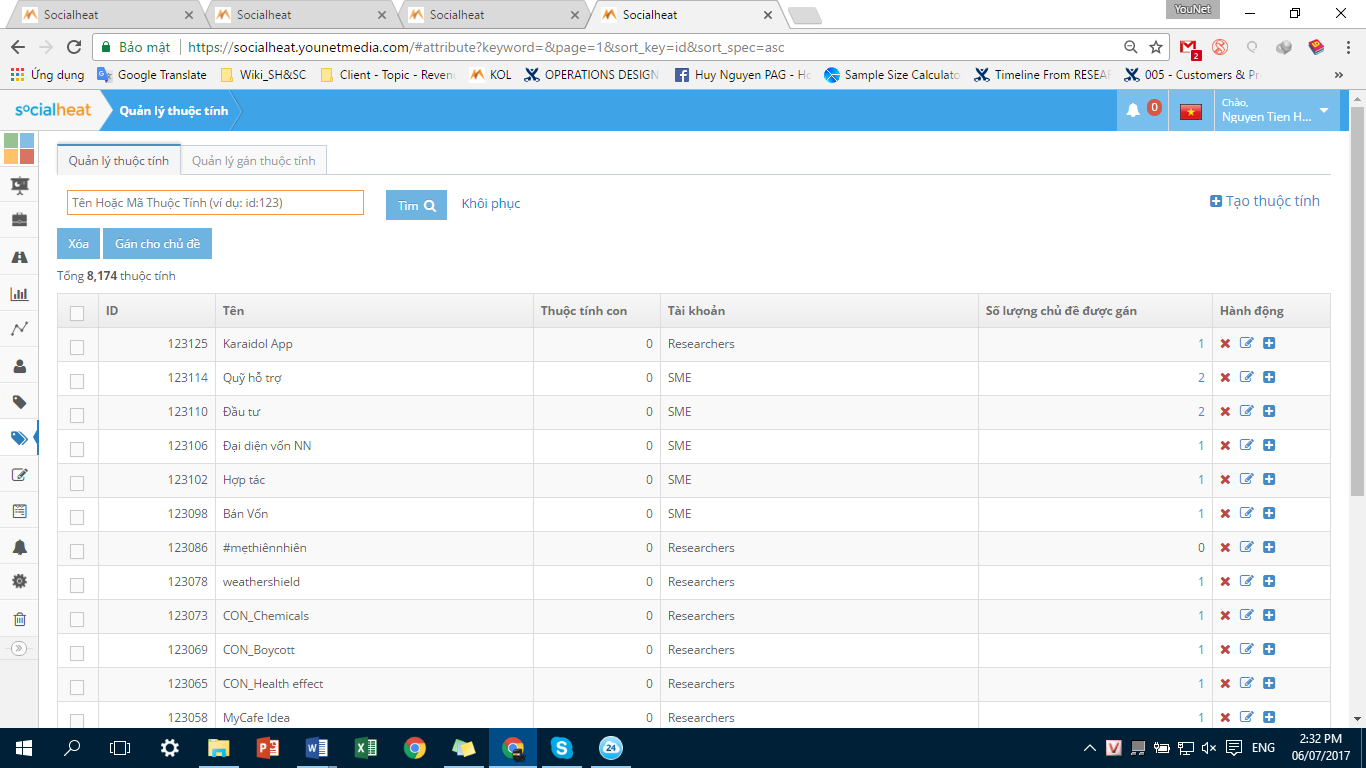
# QUẢN LÝ THUỘC TÍNH

#### ****1/ Mục đích****

Dùng để thiết lập thuộc tính cho thương hiệu và sản phẩm

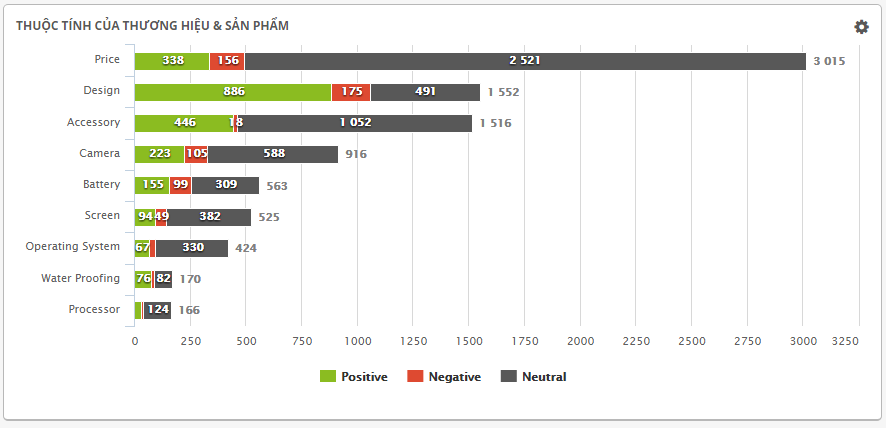
#### ****2/ Truy cập****





**Quản lý thuộc tính:**danh sách tất cả thuộc tính có trong tài khoản của tất cả chủ đề.

**Quản lý gán thuộc tính**: danh sách tất cả thuộc tính theo từng chủ đề của tài khoản



# THIẾT LẬP TRUYỀN THÔNG

**1/ Mục đích**

* Chức năng này dùng để nhập nguồn dữ liệu để lọc ra các thảo luận trả phí, sỡ hữu, tự nhiên Paid, Owned, Earn media.

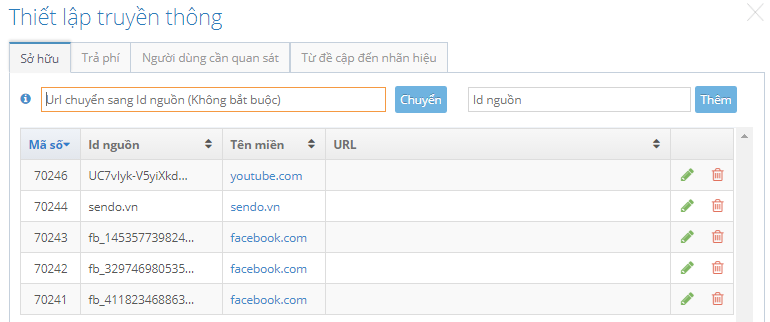
#### ****2/ Truy cập****



#### ****3/ Nhập thông tin****

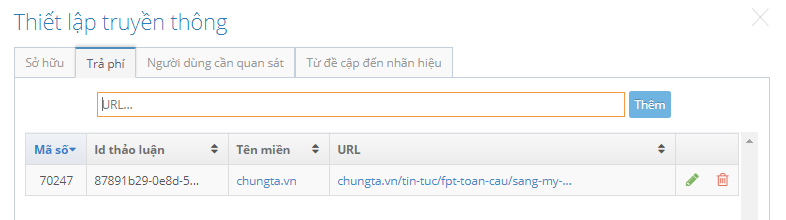
**Kênh Sở Hữu:**

* **Lưu ý:  Sử dụng Facebook ID, nhập vào ô Id nguồn theo cú pháp: fb\_id**
* **Ví dụ: fanpage Sendo có Id: 411823468863482 thì nhập vào ô Id nguồn theo cú pháp: fb\_411823468863482 rồi nhấn Thêm.**
* **Với những nền tảng khác như News/Forum/Ecommerce thì nhập domain của nền tảng vào ô Id nguồn. Ví dụ: website ecommerce của Sendo có link:** [www.sendo.vn](http://www.sendo.vn) **thì nhập vô Id nguồn chỉ domain của website: sendo.vn**
* **Với nền tảng Youtube thì nhập Id của channel vào ô Id nguồn. Ví dụ: Youtube channel của Sendo có link:** <https://www.youtube.com/channel/UC7vIyk-V5yiXkdGoid4clNA> **thì nhập vào ô Id nguồn: UC7vIyk-V5yiXkdGoid4clNA.**



**Kênh Trả Phí:**

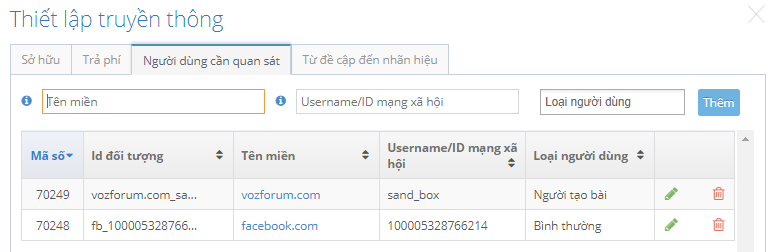
* **Lưu ý: Mình chỉ nhập được link của 1 bài viêt/bài post mà thương hiệu trả phí để viết bài.**
* Vào tab Trả Phí, nhập vào đường link bài viết/bài post vào ô URL và nhấn nút Thêm.



**Người Dùng Cần Quan Sát**

#### ****Mục đích:****

* Chức năng đùng để phân loại người dùng
  + Người dùng bình thường
  + KOL - Key Opinion Leader: Người có sức ảnh hưởng đến người khác khi phát ngôn trên mạng xã hội
  + Người tạo bài (Seeder): Người được trả tiền khi viết bài, chia sẽ bài về thương hiệu, sản phẩm.
  + Seeder : The user who has received money for talking and sharing the products and brands.
* Người dùng cần quan sát chỉ nhập được người dùng Facebook, Instagram và Forum.
* Với Facebook và Instagram thì tìm Id của user và nhập vào Username/ ID Mạng xã hội. Với Forum thì tìm Tên tài khoản (Username) của user và nhập vào Username/ ID Mạng xã hội.
* Nhập vào domain tương ứng và chọn loại người dùng cần quan sát theo nhu cầu để hoàn tất.

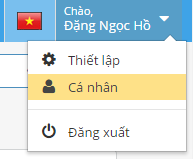


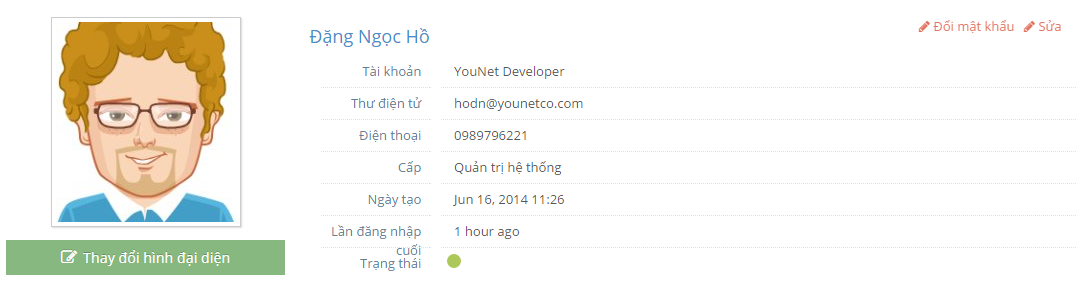
# THIẾT LẬP THÔNG TIN CÁ NHÂN

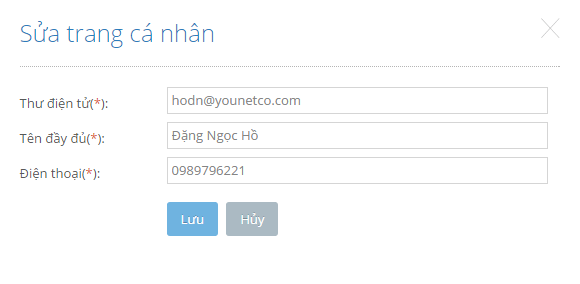
#### ****1/ Mục đích:****

* Thay đổi thông tin cá nhân của người dùng hệ thống

#### ****2/ Truy cập:****







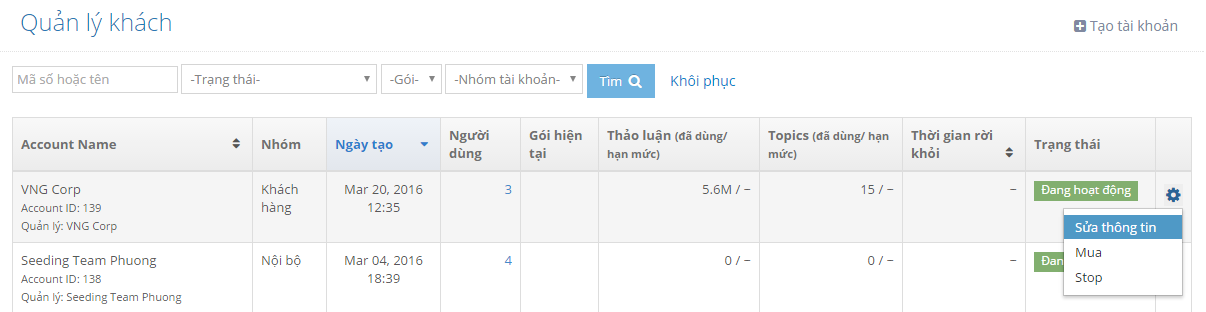
# THIẾT LẬP THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

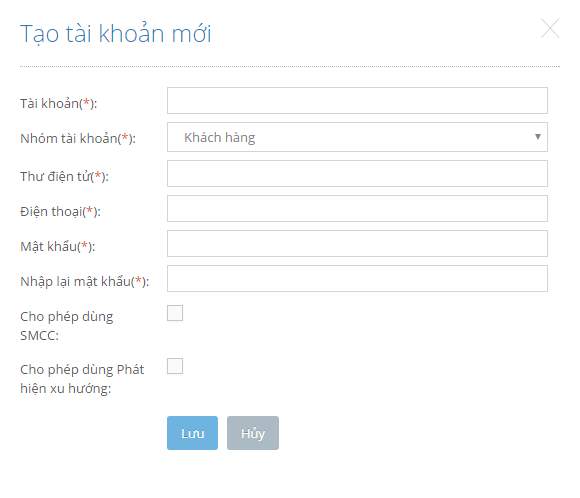
#### ****1/ Mục đích:****

* Thay đổi thông tin tài khoản khách hàng

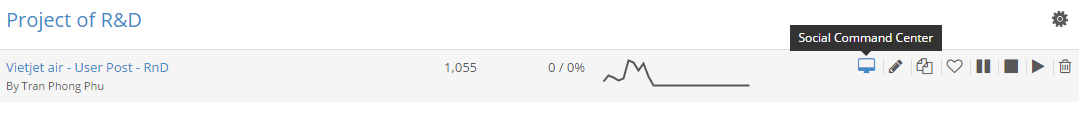
#### ****2/ Truy cập:****

* Thanh truy cập bên trái 🡪 Quản lý khách





* Khi tài khoản khách được chọn Cho phép dùng SMCC - Social Media Command Center thì tất của người sử dụng của tài khoản khách sẽ thấy biểu tượng Social Media Command Center ngay tại mỗi chủ để ở màn hình dự án.



* Khi chọn Cho phép dùng Phát Hiện Xu Hướng (TrendSpotter) sẽ thấy thanh truy cập Phát Hiện Xu Hướng bên trái.