



T O V E K

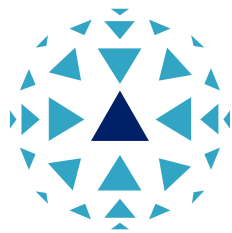
Monitoring hlasu zákazníka

Řešení Tovek

Nečas Miroslav, Marc Michal

6.6.2011, Systémová integrace 2011

Firma Tovek



T O V E K

Naším klientům pomáháme
najít, pochopit a využít informace

Profesionální řešení pro efektivní zpracování informací Česká společnost se zkušeností od roku 1993

- ▶ Certifikace: ISO 9001, Osvědčení NBÚ, PRINCE2
- ▶ Technologičtí partneři: **i2, Autonomy**
- ▶ Vlastní vývoj: **Tovek Tools, Tovek Server**
- ▶ Komerční a státní sféra
- ▶ Zastoupení na zahraničních trzích



Hlas zákazníka

- ▶ Voice of the Customer
 - ▶ Cílem je zjišťovat potřeby a bolesti
 - ▶ Nejen firmy mají své zákazníky
- ▶ Klasické metody
 - ▶ Časová a finanční náročnost
 - ▶ Problematická vypovídací schopnost
- ▶ Náš přístup
 - ▶ Využití interních systémů a Nových médií
 - ▶ Automatizované zpracování a vyhodnocení

Ukázky řešení Tovek

Signální monitoring

Monitorované informační zdroje:

- ▶ Články na internetových zpravodajských portálech
- ▶ Diskuze na těchto portálech

- ▶ Popis sledovaných témat pomocí klíčových slov
- ▶ Zachytávání signálů pomocí fulltextové technologie
- ▶ Identifikace pozitivního, negativního či jiného kontextu
- ▶ Sledování nárůstu, poklesu a trendů témat
- ▶ Přehledné výstupy v grafech, tabulkách, reportech apod.

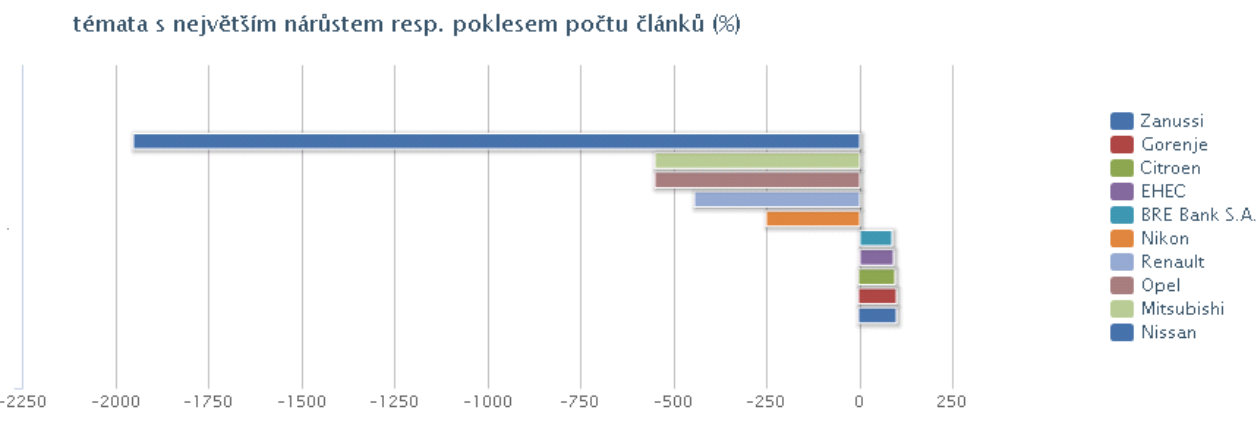
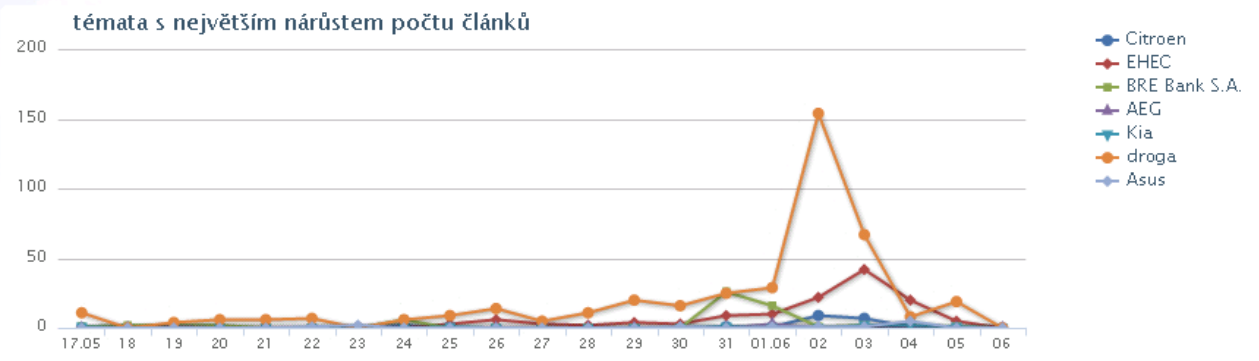
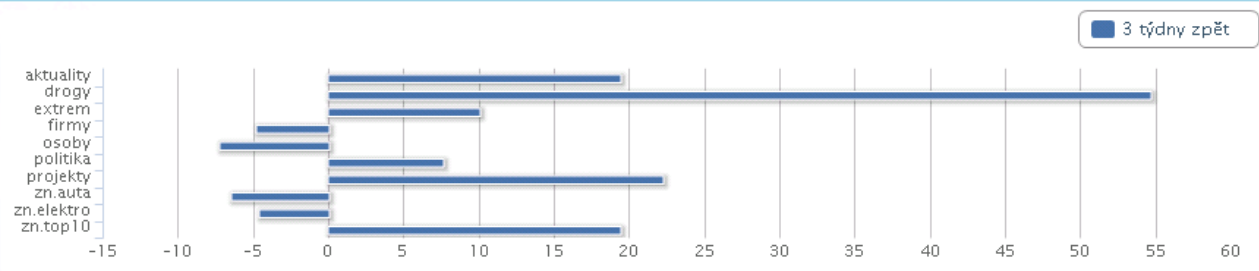
Přehled Signální monitoringu

- PŘEHLED** AKTUALITY DROGY EXTREM FIRMY OSOBY POLITIKA PROJEKTY ZN.AUTA ZN.ELEKTRO ZN.TOP10 FILTR PŘÍLEŽITOST HROZBA

Největší změny za týden	
Citroen	1800%
EHEC	929%
BRE Bank S.A.	608%
Kia	500%
AEG	500%
...	
Kodak	-100%
piráti	-100%
Canon	-100%
Toshiba	-100%
Vojtěch Filip	-100%

Největší změny za týden (pozitiv)	
droga	1700%
Sony	300%
alkohol	300%
Sazka	122%
Microsoft	100%
...	
léky na předpis	-100%
Samsung	-100%
Nokia	-100%
Radek John	-100%
Renault	-100%

Největší změny za týden (negativ)	
extáze	900%
alkohol	700%
Diag Human	500%
EHEC	500%
droga	414%
...	
Samsung	-100%
Renault	-100%
radikalismus	-100%
projevy rasizmu	-100%
TomTom	-100%

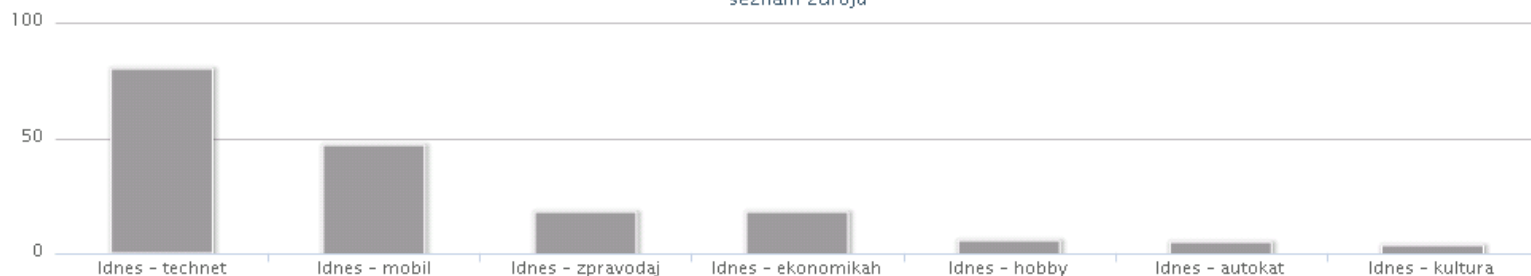


10 top značek včetně zobrazení zdrojů

Statistika den | týden | měsíc | rok

název	Σ	Ørok	Δrok	Δ3	↔	📈	Δ3	📈	Δ3	📈
🏠 Google	156	107.5	45.1%	44.0%	↑	📈	0%	—	20.0%	📈
🏠 GE	6	4.4	34.9%	38.5%	↓	📈	0%	—	0%	—
🏠 Microsoft	51	30.1	69.6%	15.0%	↑	📈	50.0%	📈	67.0%	📈
🏠 Intel	7	4.4	59.4%	5.0%	↑	📈	0%	—	0%	—
🏠 McDonald s	16	9.5	68.5%	4.3%	↓	📈	0%	—	0%	—
🏠 Coca-Cola	18	8.7	106.7%	-1.8%	↑	📈	0%	—	50.0%	📈
🏠 Nokia	68	82.3	-17.3%	-6.8%	↓	📈	0%	—	0%	—
🏠 IBM	5	7.7	-35.0%	-16.7%	↑	📈	0%	—	0%	—
🏠 HP	11	12.0	-8.7%	-32.7%	↓	📈	0%	—	0%	—
🏠 Disney	0	1.4	0%	-100.0%	↔	—	0%	—	0%	—

seznam zdrojů



Monitoring vybraných značek

název	Σ	Ørok	Δrok	Δ3	→	▲	Δ3	▲	Δ3	▲
Nokia	68	82.3	-17.3%	-6.8%	↓	▲	0%	—	0%	—
Apple	61	85.8	-28.9%	1.1%	↑	▲	0%	—	100.0%	▲
Sony	45	25.6	75.8%	50.0%	↑	▲	100.0%	▲	50.0%	▲
Sharp	38	6.7	471.0%	-40.9%	↑	▲	0%	—	0%	—
HTC	23	30.4	-24.3%	-16.9%	↓	▲	0%	—	0%	—
Samsung	20	45.8	-56.3%	-31.8%	↑	▲	0%	—	0%	—
Mio	20	17.1	16.7%	33.3%	↑	▲	0%	—	0%	—
Siemens	17	10.7	59.4%	59.4%	→	▲	0%	—	0%	—
LG	17	10.5	62.6%	50.0%	→	▲	0%	—	0%	—
HP	11	12.0	-8.7%	-32.7%	↓	▲	0%	—	0%	—
Garmin	10	2.5	298.0%	66.7%	↓	▲	0%	—	200.0%	▲
Asus	8	2.0	297.3%	100.0%	↑	▲	0%	—	0%	—
TomTom	6	3.5	69.1%	63.6%	↑	▲	0%	—	0%	—
Philips	5	3.7	35.1%	66.7%	↑	▲	0%	—	0%	—
IBM	5	7.7	-35.0%	-16.7%	↑	▲	0%	—	0%	—
Motorola	4	5.8	-30.9%	-20.0%	↑	▲	0%	—	0%	—
Dell	3	4.0	-25.9%	-30.8%	↑	▲	0%	—	0%	—
Bosch	3	2.6	17.6%	-10.0%	↓	▲	0%	—	0%	—
Avast	3	2.1	39.7%	50.0%	→	▲	0%	—	0%	—
AEG	3	0.5	458.7%	125.0%	↓	▲	0%	—	0%	—

Monitoring bank v různém kontextu

Statistika den | týden | měsíc | rok

název	Σ	Ørok	Δrok	Δ3	↔	📈	Δ3	📈	Δ3	📈	finance	politika	kauza
ING Bank	34	17.2	97.9%	22.9%	↓		0%		0%		32	13	4
Hypoteční banka	118	97.4	21.2%	21.2%	↓		0%		0%		117	43	35
GE Money Bank	175	120.7	45.0%	18.0%	↓		66.7%		-63.0%		137	47	30
Commerzbank	139	94.0	47.8%	15.8%	↓		0%		0%		64	18	18
AXA Bank	110	89.5	22.9%	13.0%	↔		-33.3%		0%		54	35	29
Volksbank	122	75.8	61.0%	7.6%	↔		0%		11.0%		117	27	18
Evropsko-ruská banka	6	3.9	55.3%	5.9%	↔		0%		0%		5	2	1
Wüstenrot	59	66.9	-11.8%	4.7%	↓		0.0%		200.0%		58	36	6
Fio banka	1194	994.0	20.1%	2.1%	↓		-70.0%		33.0%		442	74	58
Raiffeisenbank	204	236.2	-13.6%	1.7%	↓		-75.0%		86.0%		175	96	57
Všeobecná úvěrová banka	0	0	0%	0%	↔		0%		0%		0	0	0
Česká spořitelna	782	645.2	21.2%	-0.3%	↓		-35.7%		13.0%		606	259	197
ČSOB	418	460.2	-9.2%	-4.6%	↓		14.3%		104.0%		354	167	93
ČNB	787	3382.4	-76.7%	-6.8%	↓		20.0%		47.0%		601	491	316
PPF Banka	8	9.8	-18.2%	-7.7%	↔		0%		200.0%		9	2	1
UniCredit Bank	164	181.3	-9.5%	-14.1%	↓		-75.0%		-80.0%		142	64	30
Komerční banka	647	839.4	-22.9%	-14.2%	↓		-20.0%		-1.0%		483	203	146
mBank	57	85.2	-33.1%	-14.9%	↓		50.0%		200.0%		50	23	12
Citibank	76	74.0	2.7%	-20.3%	↓		0%		-25.0%		54	26	22
LBBW Bank	36	50.6	-28.9%	-25.5%	↔		0%		0%		36	5	2
Česká exportní banka	13	25.4	-48.8%	-26.4%	↔		0%		0%		9	11	2
Poštovní spořitelna	82	112.6	-27.2%	-28.9%	↓		0%		-75.0%		74	35	13
Oberbank	5	7.5	-33.2%	-51.6%	↔		0%		0%		5	0	0

Zobrazení vybraných článků

Statistika den | týden | měsíc | rok

název	Σ	Ørok	Δrok	Δ3			Δ3		Δ3		finance	politika	kauza
ING Bank	34	17.2	97.9%	22.9%	↓		0%		0%		32	13	4
Hypoteční banka	118	97.4	21.2%	21.2%	↓		0%		0%		117	43	35
GE Money Bank	175	120.7	45.0%	18.0%	↓		66.7%		-63.0%		137	47	30
Commerzbank	139	94.0	47.8%	15.8%	↓		0%		0%		64	18	18
AXA Bank	110	89.5	22.9%	13.0%	→		-33.3%		0%		54	35	29
Volksbank	122	75.8	61.0%	7.6%	→		0%		11.0%		117	27	18
Evropsko-ruská banka	6	3.9	55.3%	5.9%	→		0%		0%		5	2	1
Wüstenrot	59	66.0	14.8%	4.7%	↓		0.0%		200.0%		50	20	0
Fio banka	1194	994.0	10.0%	10.0%	↓		0.0%		0.0%		1194	1194	1194
Raiffeisenbank	204	236.0	10.0%	10.0%	↓		0.0%		0.0%		204	204	204

Nalezeno 5 z 2127766 dokumentů. Zobrazeno 1-5.

Titulek	Skóre	Datum	Zdroj
Dnes už občas zaplatím i hotově, říká vlastník více než pěti set platebních karet	100	2011-05-23	ihned-ekonomika
Jak se vyznat v džungli platebních karet: Ptejte se muže, který jich vlastní pět set	94	2011-05-23	ihned-byznys
	94	2011-05-09	investujeme
	75	2011-05-31	mano
	75	2011-05-09	eurocz

Jak se vyznat v džungli platebních karet: Ptejte se muže, který jich vlastní pět set

1) V Německu se na elektronické karty občas dívají neradi a přestože mají terminály, tak je nepřijmou. SR, PL, CH není problém s čímkoli. Rakousko je extrém, na mnoha místech berou jen kartu Maestro a jde přitom o turisticky atraktivní a drahé lokality. Takže lepší je vždy kombinace elektronická+embosovaná. S embosovanou byste měl zaplatit kdekoli (teoreticky, v praxi to občas nefunguje). 2) Maxkartu mám rád, berou ji na poště. To je jediný důvod, proč ji mám :-). Ano, od 1.7.2011 je bude možné KONEČNĚ blokovat pro platby na internetu, ale nebyla by to ČSOB, aby tuto službu nezaplatnila, že? Ostatní banky jdou opačnou cestou: karta je ve výchozím stavu blokována a kdo to nechce, odblokuje si ji (bez nebo s poplatkem). 3) Nejlepší kurzy mají AXA Bank a Cetelem. Ale špatně si nevede ani LBBW Bank či PPF Banka (Home Credit), pokud jde o euro tak i **Evropsko-ruská banka**. Ostatní banky jsou na tom podobně, ovšem s kurzem směrem dolů umí hodně zahýbat bonus za platbu kartou, kdy 1-2 % z transakce má na jinak vyšší kurz velký vliv. Takže když vezmete v úvahu i bonus, dostanete se na dobrý kurz i vydavatelů karet jako Citibank, Credium, GE Money Bank a dalších. 4) Kreditní karta je výborným nástrojem pro řešení cash-flow rodinných **financí**, kdo má přehled o svých penězích, nemusí se kreditek bát. Ale není se potřeba bát ani **úvěru** z kreditky, když je potřeba, dá se využít - jen ji pak do splacení nepoužívat. Nejvýhodnější karty na trhu snadno najdete na Mesec.cz, můžete si je tam porovnat.

http://byznys.ihned.cz/lide/c1-51904680-jak-se-vyznat-v-dzungli-platebnich-karet-ptejte-se-muze-ktery-jich-vlastni-pet-set?utm_source=mediafed&utm_medium=rss&utm_campaign=mediafed
 Zdroj: PraveDnes - ihned-byznys; Datum: 2011-05-23; Rubrika: ez
 Titulek: Jak se vyznat v džungli platebních karet: Ptejte se muže, který jich vlastní pět set

	601	491	316
	9	2	1
	142	64	30
	483	203	146
	50	23	12
	54	26	22
	36	5	2
	9	11	2
	74	35	13
	5	0	0

Identifikace kl. slov dle významnosti

antivir	banky	firmy	obrana	osoby	politika
<p>antivir Avast AVG Kaspersky MS SE NOD32</p> <p>Real antivirů Gartner Eset lidrem růstu poli bezpečnostních řešení ESET Notebooky Nejlepší aplikace Android program českých Avast 2011 Sony továrna peníze České antivirové firmy patří nejspěšnějším světě Antivirový Mobile</p> <p>Security Business Edition</p> <p>Windows Symbian videa Smt Ládina Microsoftu</p> <p>testu pohořel</p> <p>Microsoft</p> <p>Essentials nových antivirových testech</p> <p>propadl Bezplatný balík Downloader Fantasy Wars strategická tahová demo brána 1188 posílání zpráva Sítě Telefonica Bazooka Adware Spyware Scanner vyhledání nebezpečných virů World Racer automobilové závody reálné mapě Přemýšlete jakým antivirem vybavit váš počítač? Game Fire zničení úniku</p>	<p>AXA Bank Citibank Commerzbank Česká exportní banka Česká spořitelna ČNB ČSOB Evropsko-ruská banka Fio banka GE Money Bank Hypoteční banka ING Bank Komerční banka LBBW Bank mBank Oberbank Poštovní spořitelna PPF Banka Raiffeisenbank UniCredit Bank ...</p> <p>pražské burze dnes ČEZ Komerční bance Pražská burza oslabila sentimentem světě Evropa ztráty roste před banka zajištění prodeje Telefónica doporučení pokles přichází Praze nižším doporučením cílem BCPP odepsala procenta Nový byznys Mít vlastní banku chce tisícovka Čechů musí odmítat Telefonica banky</p> <p>2011 měla parku</p> <p>Lidé Prahy Investments úpadku akciemi ČNB OECD napřesrok zrychlí smlouby jednání května jste kvůli zahraničí Pojišťovna zaplatí při korun Česká ekonomika</p> <p>letos poroste ještě</p> <p>Tiskové zprávy růst bude úvěry podnikatelé JSOU Osobnosti diskutují Iraku další komplex postaví České zisku Finance akcí 2010 zisk milionů kartou</p> <p>Money Bank zájezdy Cestovní</p>	<p>BRE Bank S.A. Hypoteční banka, a.s. IKEA Česká republika, s.r.o. Lidl Česká republika v.o.s. OKD, a.s. RWE Transgas, a.s. ŠKODA AUTO a.s. UNIPETROL, a.s. VEOLIA VODA ČR, a.s. Vodafone Czech Republic a.s. Zentiva Group, a.s.</p> <p>České 2011</p> <p>ČEZ ČVUT podílí výzkumu systému nevyplatí Hokejový šampionát inzerci více než procent vyhrál roku bude Automobilka Kvasinách hledá svářeče inženýry pojedí nonstop MEDIA kraji korun Makro nemovitostí klesly Windows Phone Tiskové zprávy LBBW Bank víc bilanci Hypoteční banky miliard hypotečního také bance kvůli dani hypoték Česku Slovensku méně společnost Banky Sadil čtvrté Sazky Vodafone pokrývá síť polovinu populace policie při letos téměř Mango Nová NOVÉ firemní hlásí finále Prahy Lidl Levné nákupy Polsku Deník zjišťoval jestli vyplatí tím burzu ZISK akcie zatím milionů další státu nejvíce loni Stát daních firmy příjmu nejvíce odvedla opět Česká spořitelna Rašelinistě zachráněno klesl mají Bakala kauze bytů žalobu zamítli soud spor uhlí platit veřejnosti firma Stanjurova rodinná tajila údaje hospodaření Cenu nejlepší ČSSD platí chce Zlatá koruna získala Money Varšavská burza před polednem Marketing Management docházejí volná místa veletrhu Watenvi firem Největší ekoprogram sveta otvára siedmy ročník voda však loterie jmenovat "Fortuna</p>	<p>CASA ministerstvo ministr mluvčí náměstci šéf genštabu transportéry</p> <p>obrany milionů korun Armáda IDET 2011 Brně Pandur Veletrhy Pandury Dalík řekl půl miliardy tvrdí svědek Kalousek čistý Politolog Bojí jeho FAU vlády Velitel vojenské policie rezignoval kvůli zásahu České televizi vojáků výsluh armáda transportér jejich Pandurů Petr Evropská unie chce otevřít</p>	<p>Alexandr Vondra Bohuslav Sobotka Karel Schwarzenberg Miroslav Kalousek Pavel Rychetský Petr Nečas Radek John Renata Vesecká Václav Klaus Vojtěch Filip</p> <p>Koaliční budou scházet každý týden usnesla Koalice častěji zažívá další krizi neprohloubila nevyřešila Veliké ticho jednání koalice Rozpad nekona šéfa Vzkaz Sejdeme reformami příští Johnovi slovo devítka shodla schůzkách vždy vlády špičky Vedení Johnově bude 2011 Bohuslav Sobotka Nová vládní krize Johna taktika John</p>	<p>ČSSD KSČM ODS TOP09 VV</p> <p>ČSSD budou koalici Praze pokračovat samy bude stavět vědecký park půl miliardy 2011 Policie prověřuje Koalice zažívá další krizi neprohloubila nevyřešila Sobotka Nový Vzkaz Sejdeme reformami příští týden Johnovi slovo</p>

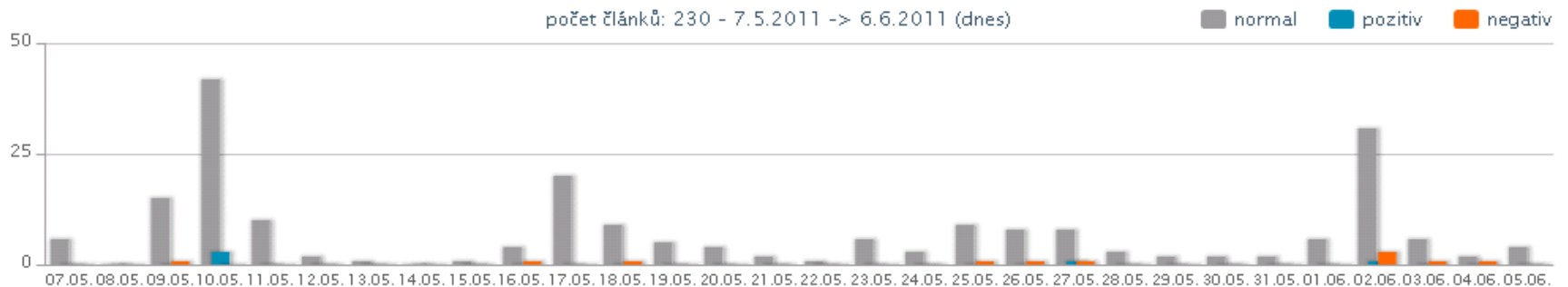
Vyhodnocení Microsoftu v diskuzích

Microsoft (zn.top10)

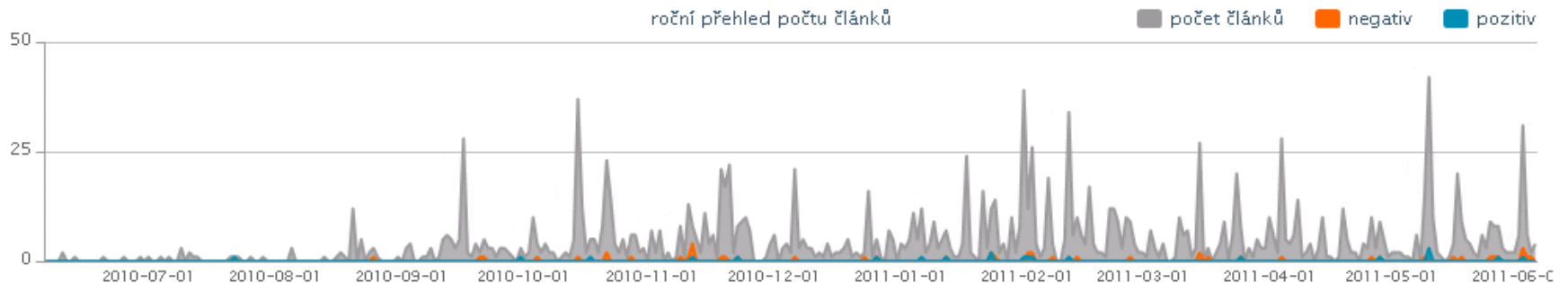
období	Σ	Ørok	Δrok	Δ3	→	Σ	Σ	
den	0	4.3	-100.0%	-100.0%	→	0	0	
týden	53	30.1	76.2%	96.3%	↓	1	5	
měsíc	214	128.9	66.1%	128.5%	↓	5	11	
rok	1568	1568	0.0%	0.0%	→	21	49	

týden | měsíc | 3 měsíce

počet článků: 230 - 7.5.2011 -> 6.6.2011 (dnes)



roční přehled počtu článků



Přehled relevantních příspěvků

Nalezeno 31 z 6987790 dokumentů. Zobrazeno 1-15.

Titulek	Skóre	Datum	Zdroj
Re: Vím přesně	84	2011-06-02 16:33:00	ldnes - technet (vl)
Problém	84	2011-06-02 13:32:00	ldnes - technet
konec monopolu x86	80	2011-06-02 16:23:00	ldnes - technet (vl)
:))	80	2011-06-02 16:24:00	ldnes - technet (vl)
Re: :))	80	2011-06-02 16:27:00	ldnes - technet (vl)
Re: tak hlavně	80	2011-06-02 16:37:00	ldnes - technet (vl)
Re: Úlet	80	2011-06-02 16:49:00	ldnes - technet (vl)
Re: konec monopolu x86	80	2011-06-02 16:54:00	ldnes - technet (vl)
Re: Pojdme být cool	80	2011-06-02 16:58:00	ldnes - technet (vl)
Re: ALL in ONE	80	2011-06-02 17:05:00	ldnes - technet (vl)
Re: exkurze do pekla	80	2011-06-02 17:20:00	ldnes - technet (vl)
Re: W8 se vyhnout?	80	2011-06-02 18:16:00	ldnes - technet (vl)
Zlatý XP	80	2011-06-02 18:34:00	ldnes - technet (vl)
Re: tak hlavně	80	2011-06-02 20:20:00	ldnes - technet (vl)
Re: GUI	80	2011-06-02 22:02:00	ldnes - technet (vl)

1 2

Problém

Host 02.06.2011 13:32

"...Tam, kde si bude výrobce myslet, že je lepší..." To je a vždycky byl největší problém **Microsoftu**. Vždycky to totiž myslel špatně...Halda líbivých obrázků a videjí vypadající jak prezentace v PowerPointu ještě OS nedělá. A když vám to odprezentuje takovej rozžvejklej špekáček, tak se vám spíš přitíží.Můj osobní dojem z toho je, že Windows 8 bude to poslední, co **Microsoft** udělá.

```
((((Microsoft) AND (Microsoft))) AND (.range(20110602T000000,20110602T235959) .in datum)
```

Reporty na míru včetně kontextu

PŘEHLED ANTIVIR BANKY FIRMY OBRANA OSOBY POLITIKA RWE ŠKODA VV FILTR PŘÍLEŽITOST HROZBA

den týden měsíc +kontext max 25 od do clr Skóre POLITIKA spustit Dokument uložen: report

Titulek	Skóre	Datum	Zdroj	aféra	policie	vondra
Volby Petra Nečase	89	2011-05-16	revuepolitika	***		
Spokojenost s ústavními činiteli a institucemi státní správy	80	2011-05-16	mano			
POLITIKA: O krok blíže vněm	80	2011-05-16	nes	***		
John s Bártou minist				***		
Zveřejnění nahrávky				***		
Přes sérii skandálů				***		
Opozice ve vládě				***		
Gazdík: Vládní koal				***		
Vláda v rozkladu: vě				***		
John s Bártou minist				***		
MÉDIA: Chátra ovla				***	***	***
Jedná se s námi jak				***		
Víněčko bílééé, vín				***		
Co se děje, když pol				***	***	
Ve víně je pravda				***		
Nový šéf klubu ODS				***		
Saudská Arábie vra				***		
Saudská Arábie vra				***		
Souhrn významných				***	***	
Klasnová: Nenapad				***		
Víno vem čert, ale ja				***	***	
Poslední varování p				***		
Víno vem čert, ale ja				***	***	
Návrat Bárty není ak				***		
Drábek: Předsednict				***		

Volby Petra Nečase

(PraveDnes - revuepolitika: 2011-05-16)

Revue Politika Politicko-společenská revue Centra pro studium demokracie a kultury O revui Rubriky Témata Autoři Newsletter Archiv Kontakty Odkazy RSS Úvodní stránka | Články Volby **Petra Nečase** Premiér a jeho možnosti v současné politické situaci Jakub Janda | 16. 5. 2011 Události posledních týdnů stojí za výčet: kauza **Jaroslava Škárky**, nahrávky Kristýny Kočí, rezignace Víta Bárty, rezignace **Radka Johna**, kontroverzní finanční machinace Michala Babáka a nahrávka opilé porady Víta Bárty. Po poslední z kauz se začaly z řad koaličních poslanců ozývat hlasy, že s **Věcmi veřejnými** již vládnout nechťejí. Jaké jsou možné scénáře? 1. Bude (z iniciativy kterékoliv strany) rozvázána koaliční smlouva a opozice vyvolá avizované hlasování o nedůvěře vládě. Zbytek loajálních poslanců **VV** se nepostaví za menšinovou vládu **TOP 09** a **ODS**, což povede k předčasným volbám. Tento scénář si s ohledem na aktuální volební preference přeje především **ČSSD**. 2. **Věci veřejné** odejdou z vlády, ale budou ji (byť jako menšinovou) podporovat. Toto řešení je ale při (ne)integritě **VV** jen těžko představitelné. Nelze také očekávat, že **Petr Nečas** by si nechal diktovat podmínky podpory vlády od strany, se kterou se programově střetává jen velmi zřídka a se kterou měl velké osobní rozdíly. 3. Další pokračování vlády ve složení **ODS**, **TOP 09** a **VV**. Jde ovšem o krajní variantu. **Petr Nečas** sice působí jako svorník mezi jednotlivými personami všech tří stran, ale i jeho umění kompromisu má své meze. Již Machiavelli poukazoval na to, že je třeba přiznat barvu a tvrdě vyjadřovat svůj názor, „technika“ kam vítr, tam plášt nemá šanci na dlouhodobý úspěch. Dilema **Petra Nečase** spočívá mezi první a třetí variantou. Jaké vládní formace by přicházely v úvahu po předčasných volbách, které by téměř jistě znamenaly vítězství **ČSSD**? 1. **ČSSD + VV** Jelikož **Věci veřejné** by se po předčasných volbách do Sněmovny pravděpodobně nedostaly, nelze s nimi do vlády počítat (a platí to i v případě jejich úspěchu: těžko si lze po rétorických cvičeních **ČSSD** vůči straně **Radka Johna** představit spolupráci **VV** s levicovým vítězem voleb). 2. **ČSSD + ODS** (nebo **TOP 09**) Tato varianta také nepřipadá v úvahu, jelikož cílem **ČSSD** je rušení reformem současné vlády **Petra Nečase**. Těžko si lze představit, že by **ODS** a **TOP 09** souhlasily s destrukcí vlastních reform a/nebo že by se **ČSSD** spojila s umírněnějším programem, když **Bohuslav Sobotka** prosazuje koncepci aktivní (přeloženo agresivní) opozice. 3. **ČSSD + KSCM** Hodlá-li se nejsilnější levicová strana řídit bohuminským usnesením, nedokáže po výrocích **Bohuslava Sobotky** nikdo odhadnout. Pravice by nicméně měla silný argument proti vládě s účastí **kommunistické strany**. A nemusela by dělat vůbec nic. Situace by také mohla posloužit jako indikátor toho, jak velká majorita Čechů vnímá někdejší kommunistický režim jako politické stigma. 4. **ČSSD + Zelení / KDU-ČSL** Nejpravděpodobnější varianta. Se Zelenými by se **ČSSD** mohla svést na mladistvém drivu Ondřeje Lišky a celoevropsky rezonujícím strachu z jaderné energie. S obrozenými křesťanskými demokraty by **sociální demokraté** mohli pokračovat v accentu na morálnost vlády (právě tak **ČSSD** argumentovala proti **Nečasově** vládě po skandálech **Věci veřejných**). Touha po vládnutí ze strany malých, aktuálně „nesněmovních“ subjektů by mohla **ČSSD** poskytnout vynikající příležitost získat výměnou za několik ústupků dostatečný počet křesel pro demontáž reform. 5. Menšinová vláda **ČSSD** Nepřichází v úvahu. Strana by musela o podporu při rušení reformem žádat nevypočitatelně malé strany. Možností by byla menšinová vláda za podpory **KSCM**, i to je ale málo pravděpodobná varianta: vyvolala by stejnou reakci jako samotná vláda s **kommunisty**. *** **Petr Nečas** dnes stojí v nezáviděníhodné situaci. Bude-li dál vládnout s **VV**, zůstane nanejvýš hasičem konfliktů a skandálů a do jakýchkoli dalších voleb půjde výrazně oslaben. Na druhou stranu, pokud se rozhodne (on nebo **VV**) koaliční spolupráci ukončit, volí pro **ODS** (ale i **TOP 09**) tu nejhorší variantu. Předává žezlo **ČSSD**. Jak si s tím poradí? Témata : **ODS**, **ČSSD**, Česká republika , KDU-ČSL , **KSCM**, **Petr Nečas**, **Bohuslav Sobotka**, **TOP 09**, **Věci veřejné**, Vít Bárta Revue Politika 5/2011 Rubriky Poznámky k událostem Články a komentáře Rozhovory Studie Zaujalo nás... Knižní novinky všechny rubriky Témata Barack Obama Evropa Evropská unie Evropský parlament Irák Lisabonská smlouva NATO Německo **ODS** Polsko Rusko Spojené státy americké USA Václav Klaus demokracie ekonomika euro evropská integrace hospodářská krize komunismus pravice volby **ČSSD** Česká republika Írán všechna témata Partnerský časopis Newsletter Inzerce Úvod Kontakty Pokyny pro autory Mapa webu RSS ISSN: 1803-8468 © Centrum pro studium demokracie a kultury 2009-2011 | design © WEB action www.cdk.cz | www.revuepolitika.cz | www.webarchiv.cz

Link: Originální článek

Zdroj: PraveDnes - revuepolitika; Datum: 2011-05-16; Rubrika: po

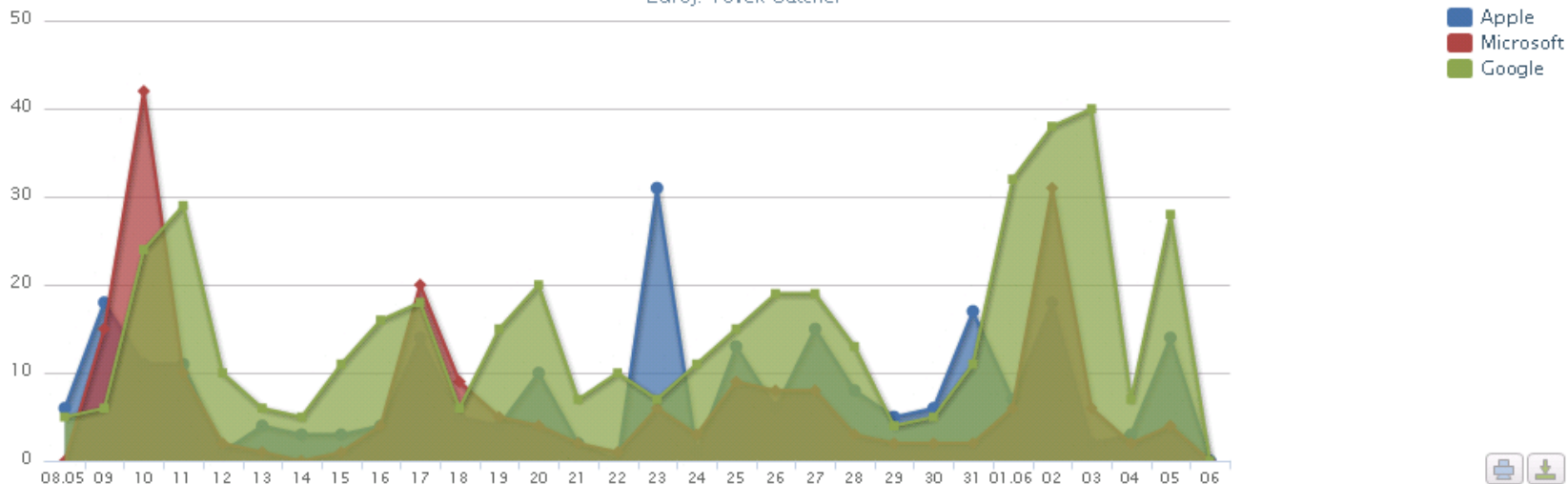
Titulek: Volby **Petra Nečase**

TOP

Srovnání vybraných témat v čase

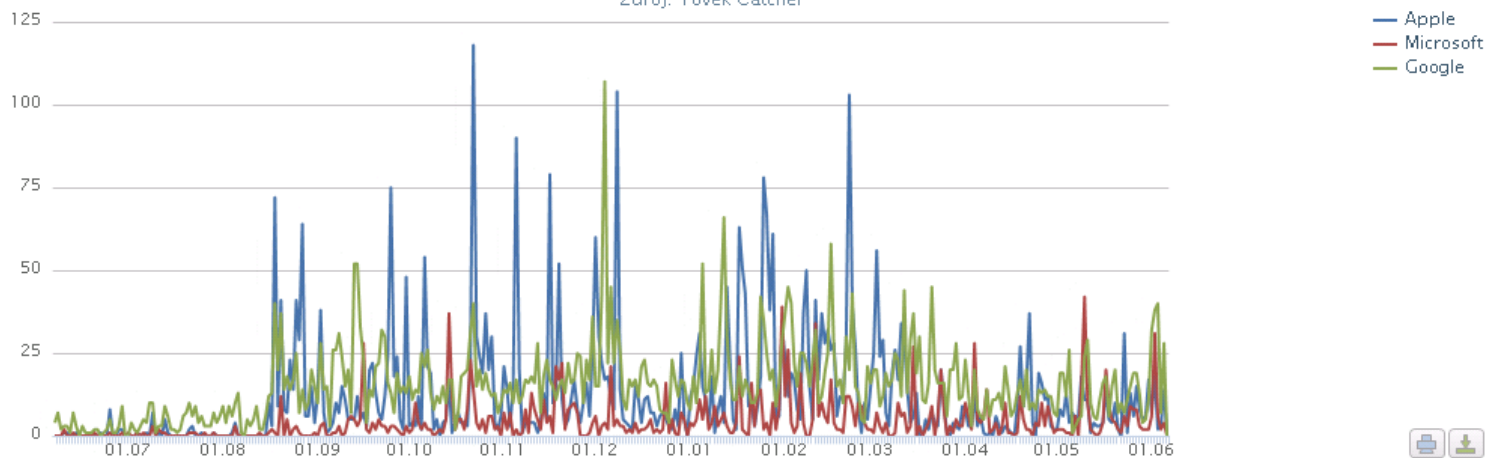
Počty článků za vybrané období

Zdroj: Tovek Catcher



Počty článků za vybrané období

Zdroj: Tovek Catcher

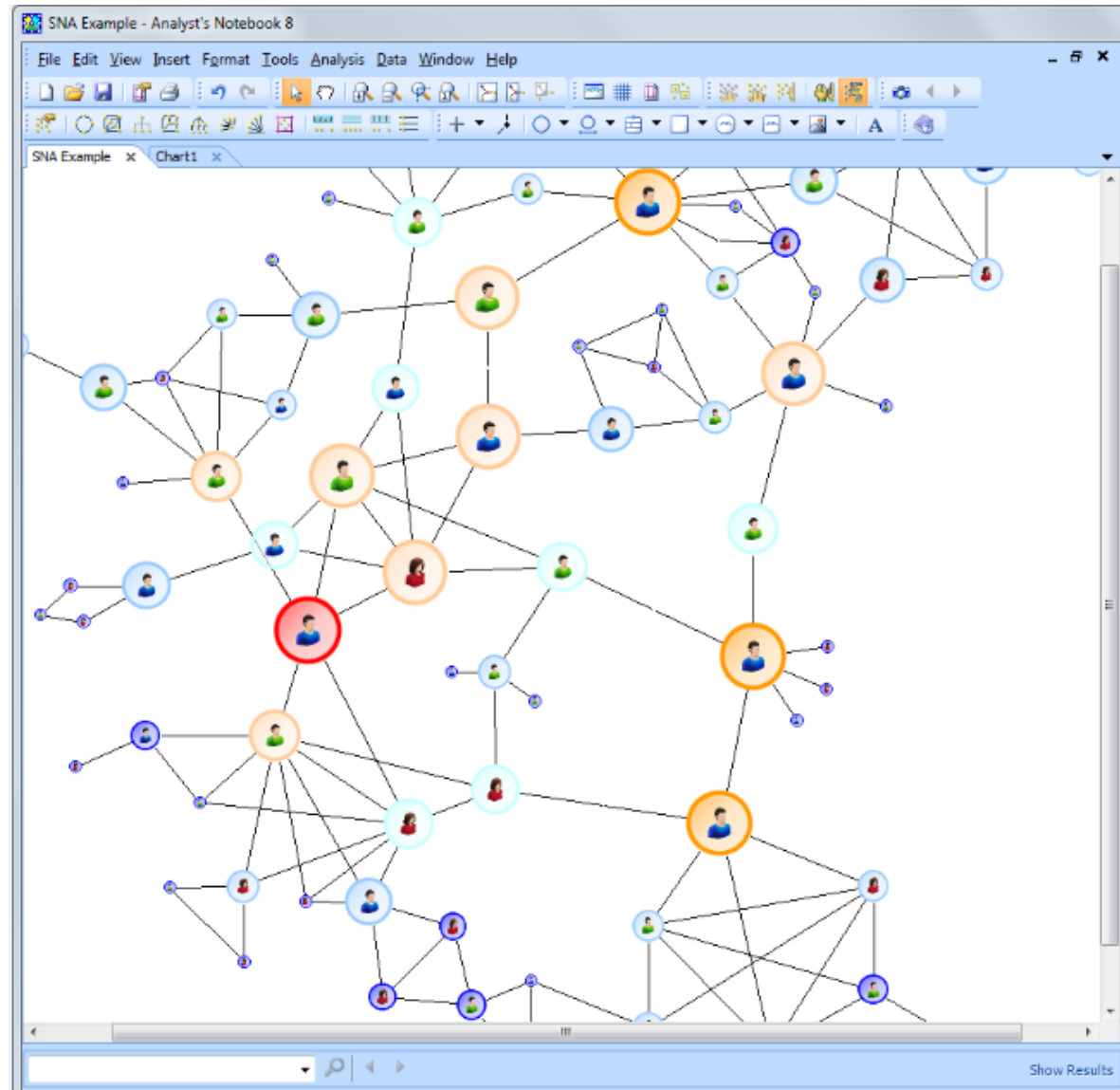


Vizuální analýza hlasu zákazníka

Využití analytických nástrojů i2

Identifikace klíčových prvků, vztahů a souvislostí v síti

Podrobnější informace v příspěvku



Ukázky řešení Tovek

Aplikace monitoringu hlasu zákazníka v prostředí PayPal

- ▶ Řešení pro HelpDesk
- ▶ Monitorování řádově tisíců témat
- ▶ Hledání souvislostí mezi tématy

Monitorované informační zdroje:

- ▶ Elektronická komunikace se zákazníky
- ▶ Interní komunikace pracovníků PayPalu při řešení problémů
- ▶ Postupně budou přidávány další zdroje: telefonická komunikace, sociální sítě, blogy, diskuze apod.

Rychlost připojení vs. problém s bankou



Date from Chart's cols
To Refresh graphs

[Register](#) | [Log In](#) | [Help](#)

Not logged in, settings from IP: 10.244.44.157

Dashboard

Cust. feedback Trend (Han)

US

UK

AU

Internal

Marketing

Matt Lerner

Monitor

Taxonomy M. Scarr

US

Account Create

Address-issue

Account Close

Account-info-issue

BML

Bank-issue

Debit-card

Credit-Card-issue

Digital goods

eBay

Fraud-issues

Hold-issue

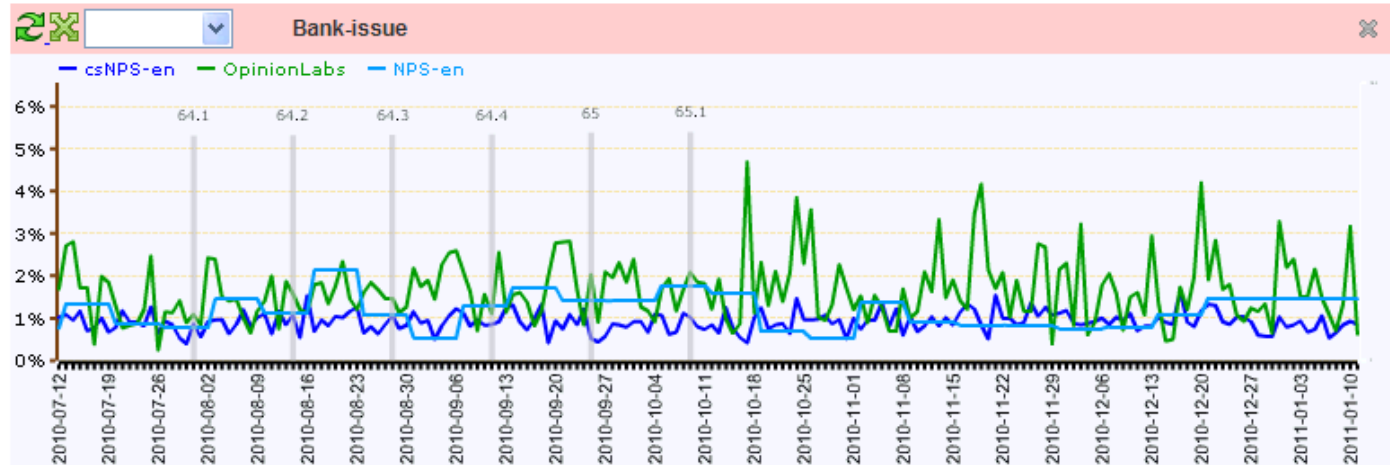
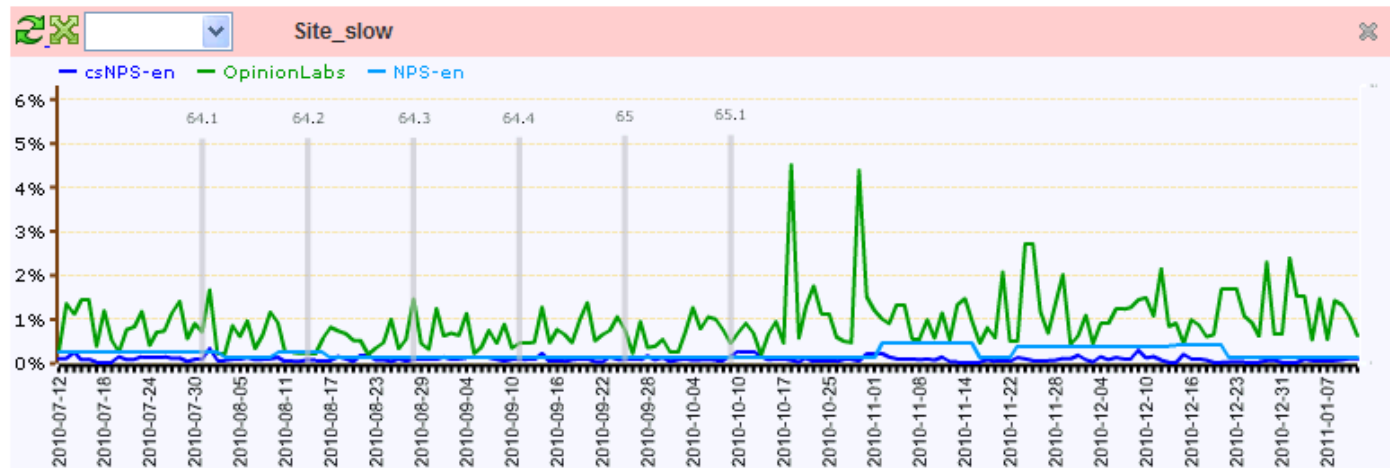
Login-issues

Mass-pay

Comprehension-issues

Billing-issues

Pop-up-issues



Problémy prodávajících vs. problémy kupujících



Date from Chart's cols
To Refresh graphs

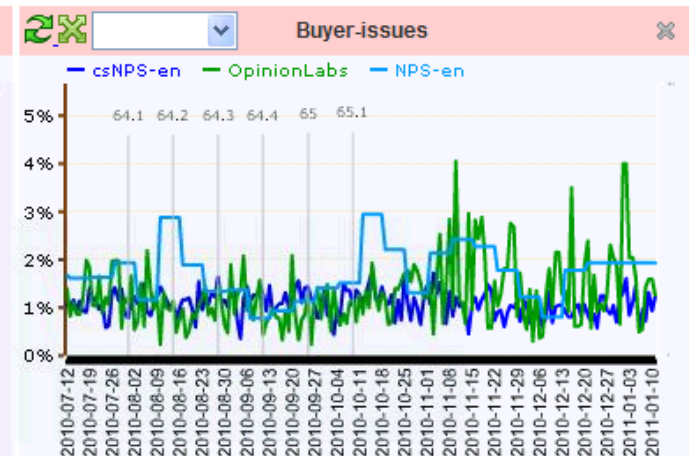
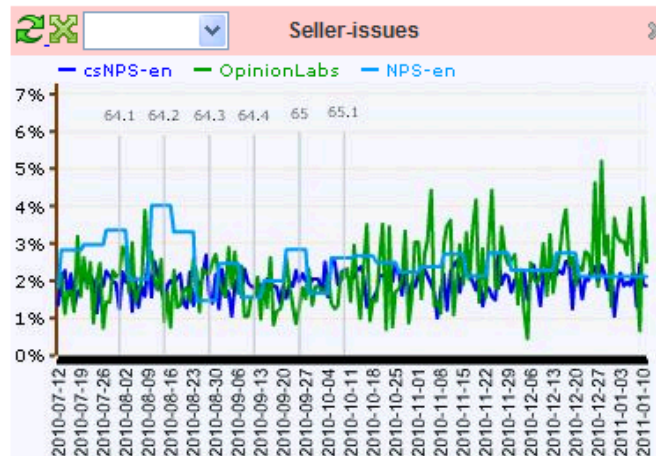
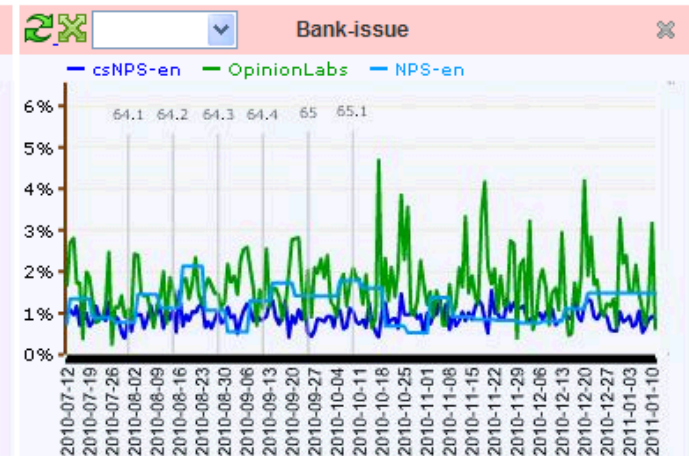
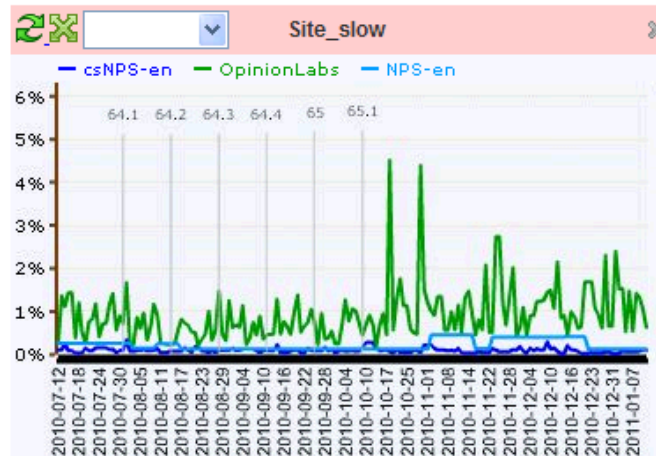
[Register](#) | [Log In](#) | [Help](#)

Not logged in, settings from IP: 10.244.44.157

Dashboard

Cust. feedback Trend (Han)

- US
- UK
- AU
- Internal
- Marketing
- Matt Lerner
- Monitor
- Taxonomy M. Scarr
 - US
 - Account Create
 - Address-issue
 - Account Close
 - Account-info-issue
 - BML
 - Bank-issue
 - Debit-card
 - Credit-Card-issue
 - Digital goods
 - eBay
 - Fraud-issues
 - Hold-issue
 - Login-issues
 - Mass-pay
 - Comprehension-issues
 - Billing-issues
 - Pop-up-issues
 - Incentive-issues



Monitoring hlasu zákazníka

- ▶ Vlastnosti
 - ▶ Zpracování rozsáhlých informačních zdrojů
 - ▶ Výsledky jsou dostupné v reálném čase
 - ▶ Průběžné sledování výkyvů a trendů
 - ▶ Včasná signalizace problémů
- ▶ Způsob nasazení
 - ▶ Standardizované rozhraní
 - ▶ Integrace do stávajících systémů a rozsáhlých řešení



T O V E K

Děkujeme za pozornost

Ing. Michal Marc, Ing. Miroslav Nečas, Ph.D.

Kontakt

TOVEK, spol. s r.o.

Chrudimská 1418/2, 130 00 Praha 3

222 728 129

info@tovek.cz, www.tovek.cz