

EN İYİ SOSYAL MEDYA MODERASYONU KRİTERLERİ

Sosyal medya moderasyonu; sosyal mecralarda bulunan hesaplara kullanıcılardan gelen mesaj ve yorumların anlık yanıtlanması ve gereken aksiyonun alınmasıdır.

SEÇİM KRİTERLERİ

Bu kategoriye ilişkin olarak aşağıda yer alan kriterler göz önüne alınarak değerlendirme yapılacaktır;

- ☐ Sosyal medya mecralarında aktif hesap oluşturulması (instagram, twitter, facebook, linkedin, ekşisözlük, youtube)
- ☐ Belirlenmiş bir sosyal medya moderasyonu ve yönetimi stratejisinin olması, bu strateji ve kurum kültürü ile oluşturulmuş sosyal medya iletişim dilinin belirlenmiş olması,
- ☐ Sosyal medya iletişiminin aktif yönetilmesi için gerekli organizasyonel ekiplerin oluşturulması ve çalışma düzenlerinin belirlenmiş olması
- ☐ Sosyal Medya yönetiminde teknolojik araçların etkin kullanılması. Teknoloji yardımı ile müşteri deneyiminin iyileştirilmesi ve işgücü tasarrufu sağlanması.
- ☐ Sosyal medya etkileşim raporunun düzenli hazırlanması, cevaplanma hızı, çözüm sürelerinin ve çözüm etkinliğinin izlenmesi ve gerekli düzeltici aksiyonların alınması
- ☐ Sosyal dinleme yapılması ve sonuçlara uygun aksiyonların alınması
- ☐ Sosyal Medya Moderasyonunun müşteri memnuniyeti ya da kurum müşteri bağlılığına etkilerinin ortaya konması

NOT: Değerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki ödülü vermeme hakkına sahiptir.