

Drama is a new normal:

How social listening can play a role of PR crisis to drive growth or failure

KLA TANGSUWAN
CEO, Wisesight
May 18, 2022



กล้า ตั้งสุวรรณ ประวัติ

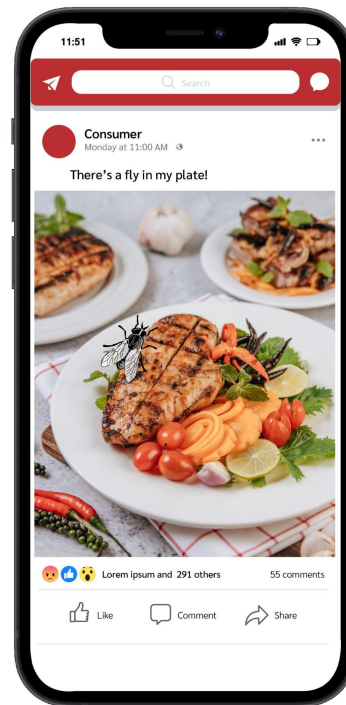




Wisesight was founded in 2007, the same time with the arrival of social media platforms in Thailand, and have been growing strongly every year. With over 14 years of experience, we now collect biggest sources of market data in Thailand, continuously develop the most high-technology tools, thus, provide a wide range of social data analytics solutions that help consumer brands, agencies, government organizations, and educational institutions to unlock the potential of social media data in order to better take care of your customers and seek new market opportunities.

SOCIAL MEDIA HAS BECOME A PART OF OUR LIVES AND CHANGE HOW WE RUN BUSINESS

Wisesight offers social data analytics solutions that drive the business to success.



WE TURN SOCIAL DATA INTO SERVICES



+20 Billion Voices

Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Blogs,
News and local Forums
4 Years historical data

World-Class Infrastructure

100% Cloud based
ISOs Certified
Certified Developers
Full Scrum/Agile Process

Proprietary Models

Context Analysis,
Sentiment Analysis,
Measurement Model,
Data Cleansing Process

Platform

Social Analytics,
Social Engagement,
Real-time Social Monitoring Solution

Service

Research
Consulting
Monitoring & Alert
Crisis Management
Training & Workshop

DIVE INTO MILLIONS OF SOCIAL VOICES AND GET REAL CONSUMER INSIGHTS WITH **POWERFUL** **SOCIAL ANALYTICS PLATFORM**

ZOCIAL EYE covers the most popular and relevant social media platforms in Thailand. With complete analysis powered by our smart artificial intelligence, the tool helps you understand your brand and your competitors better, know what consumers think and are interested in, so that new market opportunities are within your reach.



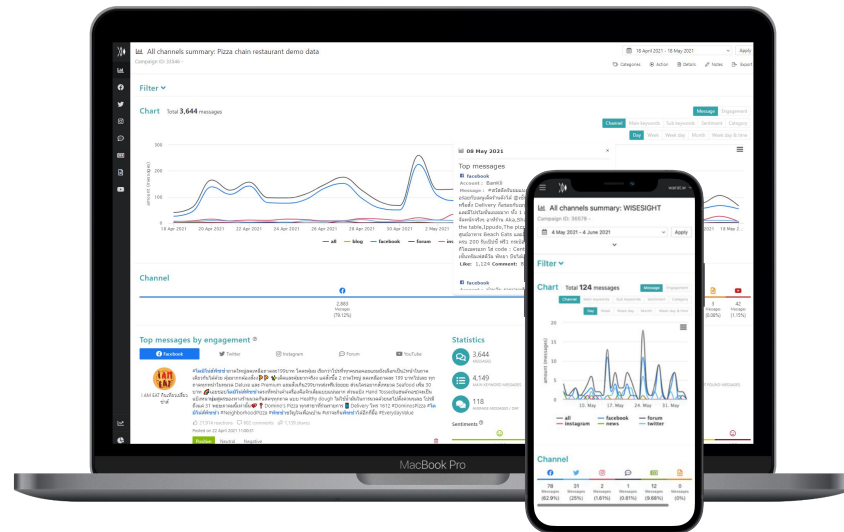
Seek market gaps and unmet needs



Save time with our fast data tracking and processing



Create the right communications for your target audiences



WISERSIGHT

Copyright© 2022 Wisersight Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisersight.

DIVE INTO MILLIONS OF SOCIAL VOICES AND GET REAL CONSUMER INSIGHTS WITH **POWERFUL** **SOCIAL ANALYTICS PLATFORM**



Instant Access to Important Information

Gain understandings from a complete well-designed dashboard that summarizes every essential aspect of social media data analysis to get you started.



Influencer/KOL Spotting

Discover real, authentic influencers that fit for your brand campaigns, whether it be mega or nano ones from millions of social people, through our latest feature 'Influencer Directory'.



Real Conversation Drill Down

Dive into a pool of social media messages and see original digital conversations for yourself to completely understand what people talk about in terms of their context and their tone of voices.



Compare with the Market

Compare social media data in all angles that matter to your business performance to help you decide on your next moves.



TAKE CARE OF YOU VALUABLE CUSTOMERS WITH OUR CRM TOOLS THAT **CENTRALIZES COMMUNICATIONS FROM EVERY SOCIAL CHANNEL**

WARROOM

helps you maximize customer satisfaction as the platform provides an all-in-one and user-friendly system that gathers data from all of your available online customer touchpoints. Never miss a single message while monitoring any online mention about brand using keywords.



Conveniently manage your social media conversations with your customers



Gain access to real-time incoming messages



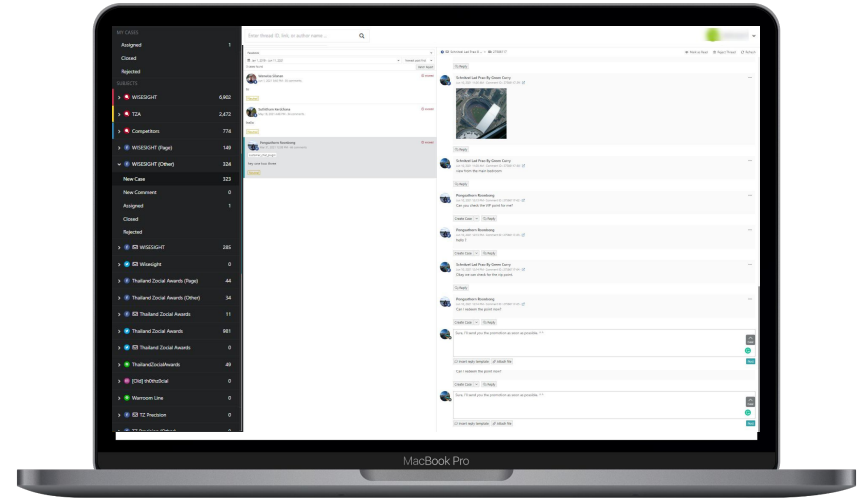
Secure multi-user permission



Manage and control daily workload



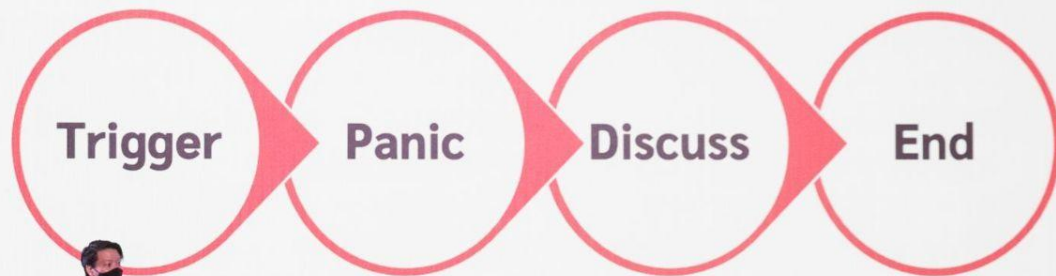
Track agent performance for efficiency improvement



Drama Life Cycle

First Message Alert!

- Debating
- Talks of the unknowns

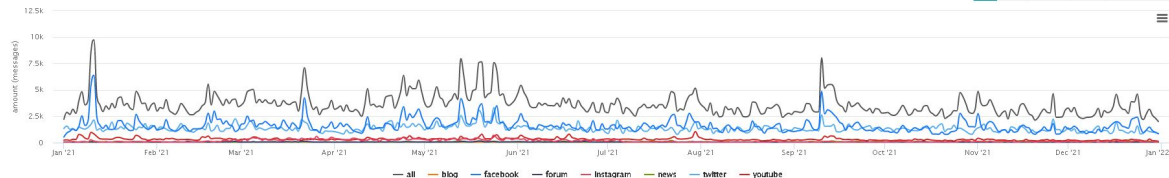


- Clear
- Pause
- Meme

- Spreading
- Internet Detective

DRAMA IS A NEW NORMAL

Chart Total 1,316,197 messages



In 2021,

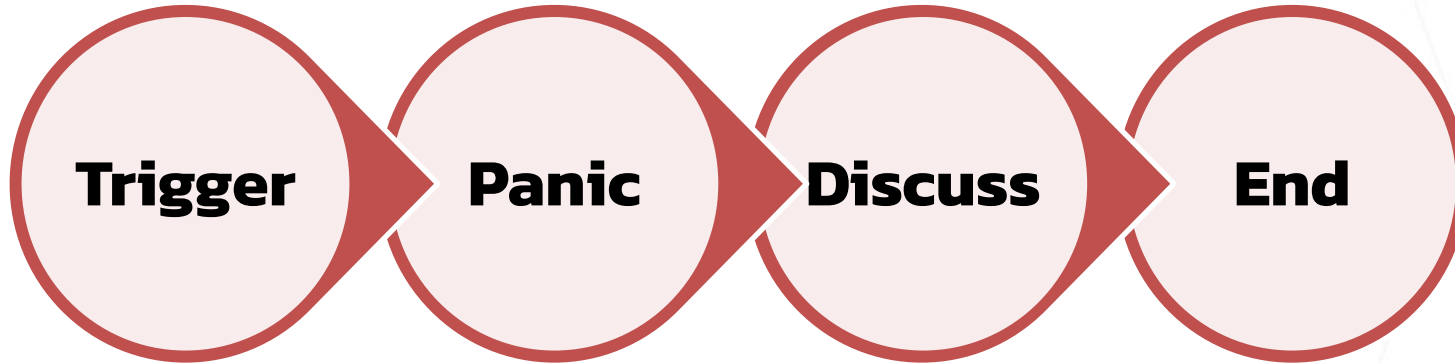
Social Media has conversation about “ดราม่า” or “ทวิตลวง” around **1.3M Messages** and received **186M Engagements**



DRAMA LIFE CYCLE

First Message Alert!

- **Debating**
- **Talks of the unknowns**



- **Clear**
- **Pause**
- **Meme**

- **Spreading**
- **Internet Detective**

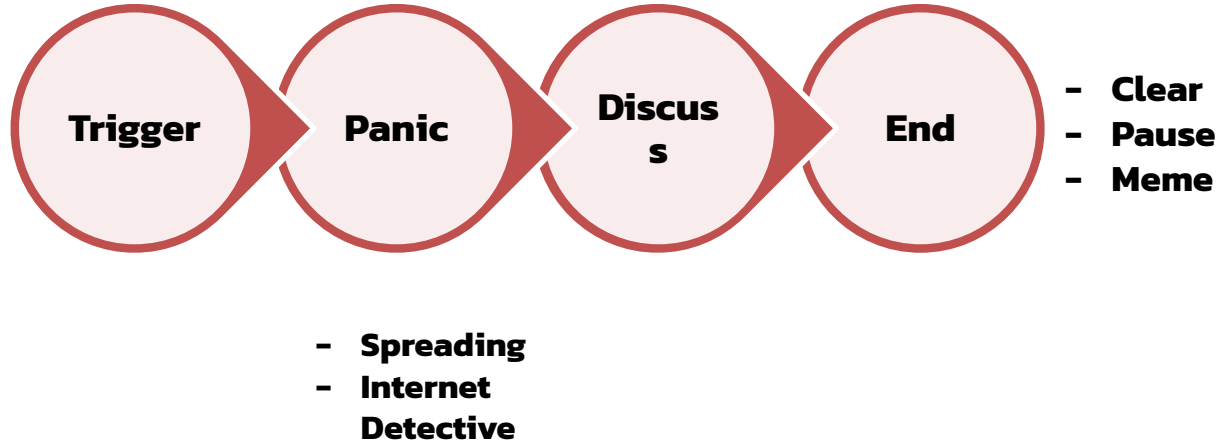


DRAMA LIFE CYCLE & TRIGGERS

**First Message
Alert!**

- **Debating**
- **Talks of the unknowns**

7 Social Media Triggers



- Sexual Harassment
- Bully & Racism
- Cultural Inappropriate Actions
- Gender Inequality
- Political Polarisation
- Environmental Ignorance
- Generation Gap

DRAMA TRIGGERS: SEXUAL HARASSMENT



Maytus Kitipuns

ควรให้เกียรติน่าจะเป็นดีที่สุดนะครับ ไม่ควรเก็บเอาไปโพสต์แบบนั้นเลยไรเตอร์งานบริการนะครับไม่ใช่งานจับความผิดพลาดของลูกค้าครับ

Like Reply 35w



Pimjai lamjaroen

คุณมีหน้าที่ส่งของควรที่จะให้เกียรติลูกค้าเค้าจะแต่งตัวอย่างไรคุณไม่ควรที่จะนำมาพูดเล่นหรือเอามาวิจารณ์ มันน่าเกลียดและมันบ่งบอกถึงตัวตนของคุณ

Like Reply 35w Edited



Sally can wait
@ifif_

แอฟซมพูแอตมินบอกผู้ชุมนุมก่อนการร้ายไม่พอ ไรเตอร์โพสเชิงคุกคามลูกค้าอีก วะ

[Translate Tweet](#)

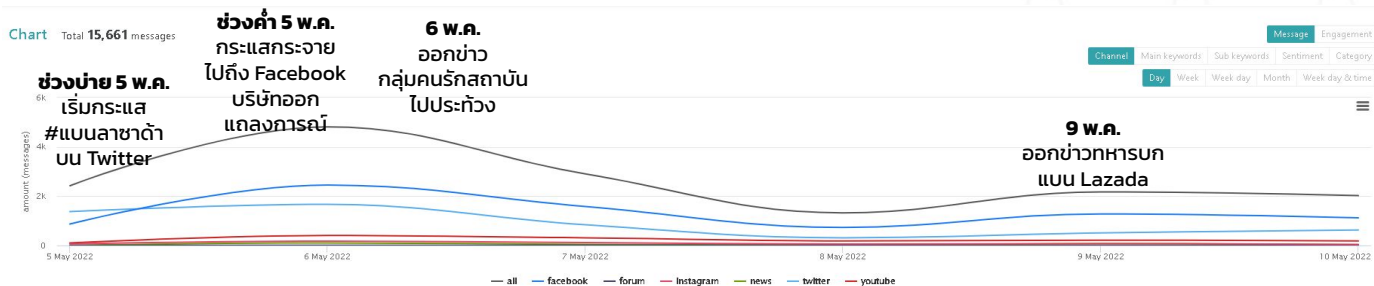
107.1K Retweets 2,984 Quote Tweets 9,385 Likes



WISESIGHT

Copyright© 2022 Wisesight (Thailand) Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisesight.

DRAMA TRIGGERS: BULLY & SEXISM



Statistics



15,661

MESSAGES



28,934

MAIN KEYWORD MESSAGES



2,610

AVERAGE MESSAGES / DAY



2,566,783

ENGAGEMENTS



4,377

SUB KEYWORD MESSAGES



427,797

AVERAGE ENGAGEMENTS / DAY



4,397

ACCOUNTS



11,908

SUB KEYWORD NOT FOUND MESSAGE

Sub keywords (11 Keywords)

Messages (%)

สถาบัน

1,943 (44.39%)

ทหาร

1,484 (33.90%)

เบื้องสูง

270 (6.17%)

shopee

267 (6.10%)

ราชวงศ์

109 (2.49%)

ประเด็นเปรียบเทียบกับคู่แข่ง



Senhawt
@senhawt

ไม่แน่นอนอะไรทั้งนี้ตั้งแต่ แอพอสงโง่ ส่วนลดเยอะ โค้ดลดเยอะ กดยกเลิกได้ ไม่ต้องร้อแม่ค้าบนShopee ไม่ลบ ไม่แบนแค่ ดูคอนเท้นท์แล้วก็ได้บอลลูนคิดการ และขึ้นก็ไม่ได้เขมขีฟฟ ลูกคุณหนู รับไม่ได้ #แบนLazada #นาราเครปกระเซย

Translate Tweet

3:18 PM · May 6, 2022 · Twitter for iPad

20.9K Retweets 193 Quote Tweets 10K Likes



Sally ยืนโง่ ไม่โง่โง่
@Thepparith

อันนี้ไม่เกี่ยวกับดราม่า ะจนกว่า Shopee ง่ายกว่า Lazada เยอะ เราว่า UX ของ Laz ห่วยมาก

Translate Tweet

2:48 PM · May 7, 2022 · Twitter for Android

1,671 Retweets 104 Quote Tweets 590 Likes



ออกใบรับรองแพทย์ทักไลน์ว่า @penguint24 · 3h

Replying to @Thepparith

ค้นหาของshopeeใช่ว่าดีกว่าlazadaละ แต่ส่วนลด lazada ใช้ง่าย ลดได้จริง ดีกว่าshopeeเยอะละเค

Translate Tweet

2:48 PM · May 7, 2022 · Twitter for Android

1,671 Retweets 104 Quote Tweets 590 Likes



WISESIGHT

Copyright© 2022 Wisesight (Thailand) Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisesight.

DRAMA TRIGGERS: BULLY & SEXISM



Statistics



14,212
MESSAGES



4,244,357
ENGAGES



3,705
ACCOUNTS



19,827
MAIN KEYWORD MESSAGES



3,034
SUB KEYWORD MESSAGES



11,980
SUB KEYWORD NOT FOUND
MESSAGES



4,737
AVERAGE MESSAGES / DAY



1,414,786
AVERAGE ENGAGEMENTS / DAY



เจ้าหญิงแห่งวงการแตกจนหลับ

@_pprincess_

สิ่งที่ Will Smith ทำอะไรมั้ถูกหรือก แต่การที่ออสการ์ปล่อยให้พิธีกรที่บูลลี่การป่วยของคนอื่น ยืนบนเวที คนในฮอลล์ก็นั่งหัวเราะไป ก็เหี้ยเหมือนกัน ถ้า Will ไม่ลุกไปตบ คนก็คงทำเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น

Translate Tweet

11:53 AM · Mar 28, 2022 · Twitter Web App

69.3K Retweets 130 Quote Tweets 15.1K Likes



j.

@jwithdoublee

Will ไม่ได้ตบหน้าแค่ Chris Rock แต่ตบหน้าคนทั้งฮอลล์ที่กำลังหัวเราะกับมุกแยๆ แถมยังตบหน้าคนทั้งโลกเพื่อเรียกสติกลับมา ว่าเราจะอยู่กับสังคมแห่งการ bully แล้วเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้นกันแบบนี้จริงๆหรือ #Oscars 🙄

Translate Tweet

4:53 PM · Mar 28, 2022 · Twitter Web App

35.3K Retweets 69 Quote Tweets 8,594 Likes



WISESIGHT

Copyright© 2022 Wisesight (Thailand) Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisesight.

DRAMA TRIGGERS: CULTURAL INAPPROPRIATE ACTION

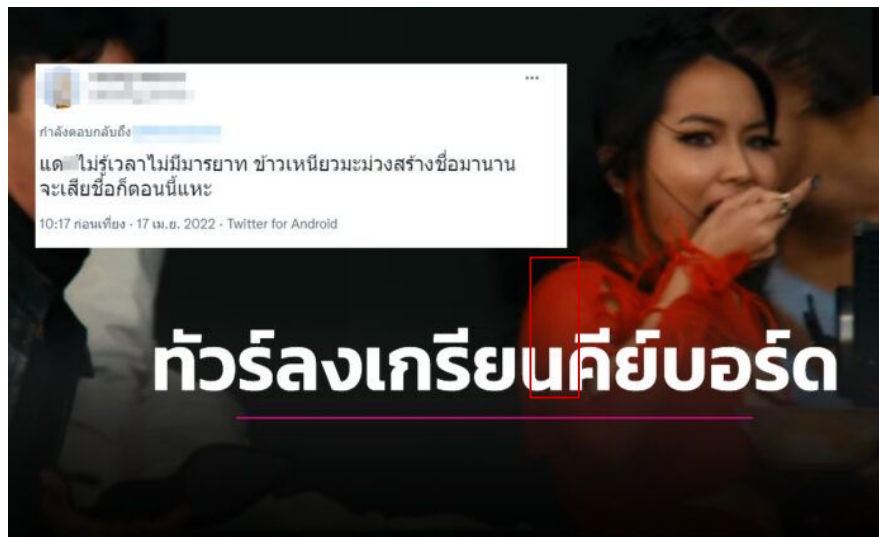
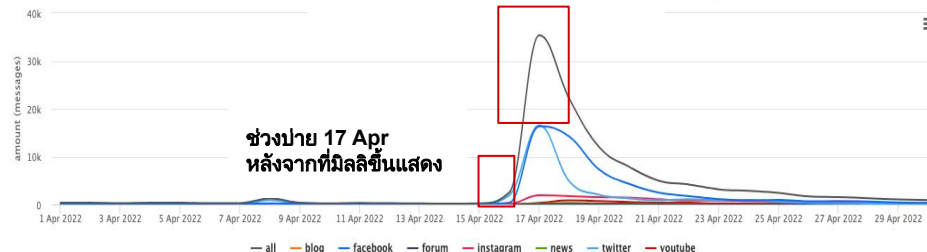


Chart Total 109,815 messages

ช่วงเช้า 18 Apr คาดว่าเพราะข่าว
ออกเพิ่ม + คนพูดถึงมิลลิและ
ข้าวเหนียวมะม่วงเพิ่มขึ้น

ช่วงปลาย 17 Apr
หลังจากที่มิลลิขึ้นแสดง



Statistics



109,815
MESSAGES



39,905,207
ENGAGES



38,328
ACCOUNTS



239,529
MAIN KEYWORD MESSAGES



21,837
SUB KEYWORD MESSAGES



92,478
SUB KEYWORD NOT FOUND
MESSAGES



3,661
AVERAGE MESSAGES / DAY



1,330,174
AVERAGE ENGAGEMENTS / DAY



WISESIGHT

Copyright© 2022 Wisesight (Thailand) Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisesight.

DRAMA TRIGGERS: GENDER INEQUALITY



Topp Jirayut Srupsrisopa™ · 2nd
Founder & Group Chief Executive Officer of Bitkub.com
1d · 🌐

"Cryptocurrency is not just a boy's club!"
bitkub ขอเปลี่ยน โลโก้เป็น bitka ร่วมเฉลิมฉลองวันสตรีสากล

ถึงแม้ว่า "บิทคับ" จะมีจุดเริ่มต้นจากการรวมตัวกันของกลุ่มผู้ชายที่สนใจในคริปโตเคอร์เรนซีและเทคโนโลยีบล็อกเชน แต่ตลอดเวลาที่ผ่านมานั้น บริษัทได้เติบโตจากความร่วมมือและการทำงานของทุกคนไม่ว่าคนนั้นจะเป็นเพศชาย เพศหญิง หรือเพศทางเลือก และทุกคนได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างเท่าเทียม

[See translation](#)



👍👎🗨️ 419

5 comments

คอมเมนต์เชิงบวก



nut
@chikrt

เพิ่งเห็น Campaign นี้ของ Bitkub เปลี่ยนโลโก้เป็น Bitka วันสตรีสากลเมื่อวาน น่ารัก

[Translate Tweet](#)

คอมเมนต์เชิงลบ



Feminista-เฟมินิสต้า III
@feminista_th

ขอบคุณที่พูดถึงนะ

เรื่องที่ Bitka โดนด่านี้เข้าใจว่าที่ผ่านมาเค้าไม่เคยทำประเด็นเรื่องความเท่าเทียมทางเพศเลย แล้วอยู่ๆก็มาเปลี่ยนคำจากบิทคับเป็นบิทคะ แล้วเปลี่ยนโลโก้เป็นสีชมพู ซึ่งถูกสังคมบอกว่า เป็นสีของผู้หญิง คนก็เลยออกมาด่ากันว่ามันผลิตซ้ำ อันนี้ที่ตามข่าว t.co/6cCI8td6Ss

Sentiment (Overall)

bitka

3.28%

94.95%

1.77%



WISESIGHT

Copyright© 2022 Wisesight (Thailand) Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisesight.

DRAMA TRIGGERS: POLITICAL POLARISATION

Statistics



41,982
MESSAGES



7,307,070
BMSAGES



16,912
ACCOUNTS



58,075
MAIN KEYWORD MESSAGES



28,811
SUB KEYWORD MESSAGES



23,302
SUB KEYWORD NOT FOUND MESSAGES

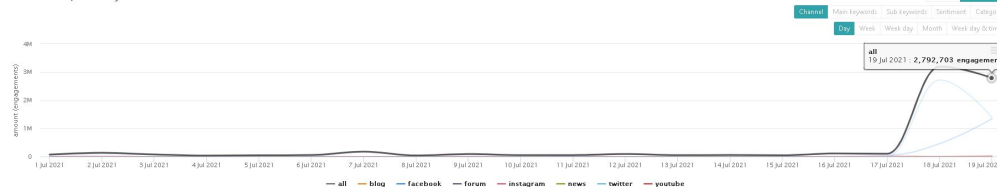


2,210
AVERAGE MESSAGES / DAY



384,583
AVERAGE ENGAGEMENTS / DAY

Chart Total 41,982 messages



จากการประชุมของหุ้นส่วน
ร้าน KINMON SALMON BKK
มีมติเป็นเอกฉันท์

ยุติการเข้าร่วมเป็นพาร์ทเนอร์
กับบริษัท ฟู้ดแพนด้า (ไทยแลนด์) จำกัด
อย่างถาวร

ทุกสาขาของร้าน
ตั้งแต่วันที่ 18 ก.ค. 64 เป็นต้นไป



MINI BEAR - 小熊

1 ชม. • 🌐

MINI BEAR ขอให้บริการผ่าน foodpanda
สามารถสั่งผ่าน line man และ Grab food ได้ปกติ
#MINIBEARขายขานมไม่ได้ขายสลิม



~~foodpanda~~

MINI BEAR
งดให้บริการผ่านแอป
foodpanda



WISESIGHT

Copyright© 2022 Wisesight (Thailand) Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisesight.

DRAMA TRIGGERS: ENVIRONMENTAL IGNORANCE



ทำไมเราถึงควร #แบบShein OR แบบ Fast fashion ไปเลย

Shein เป็นแพลตฟอร์มที่ก่อตั้งขึ้นในเมืองนานจิง ประเทศจีน เมื่อปี 2008 ปัจจุบันกลายเป็นแพลตฟอร์มเสื้อผ้าออนไลน์ ยอดนิยมอันดับ 2 ในหมู่วัยรุ่นอเมริกัน เป็นรองจาก Amazon ยักษ์ใหญ่อี-คอมเมิร์ซที่ขายสินค้าทุกประเภท /1

[Translate Tweet](#)

SHEIN

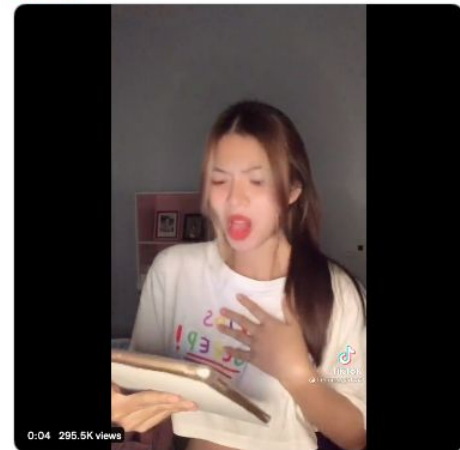
11:06 PM · Nov 1, 2021 · Twitter for iPad

52.9K Retweets 357 Quote Tweets 9,657 Likes



#แบบShein อ่านแล้วตระหนักพอได้รู้เบื้องหลัง ดีแล้วที่ไม่ได้ซื้อ เคยจะสั่งเพราะเห็นคนใส่เยอะคือมันสวยและถูก แต่ถ้ามั่นต้องแลกด้วยการใช้แรงงาน ทำลายสิ่งแวดล้อม คงไปซื้อเสื้อผ้ามือสอง แกรม fast fashion เป็นการเพิ่มขยะ ถึงได้รณรงค์ #wearunไป ใส่เสื้อผ้าที่มีให้คุ้มค่า รู้จัก Mix&Match

[Translate Tweet](#)



5:17 PM · Nov 2, 2021 · Twitter for iPhone

6,745 Retweets 17 Quote Tweets 1,753 Likes



WISESIGHT

Copyright© 2022 Wisesight (Thailand) Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisesight.

DRAMA TRIGGERS: GENERATION GAP



คลิปหนุ่มตกปลาในคลอง เจอมนุษย์ป้าตะโกนดำ ห้ามมาตกหลังบ้านจัน

Like: 180K Engagement

Share: 28K Share

View: 8M Views



WISESIGHT

Copyright© 2022 Wisesight (Thailand) Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisesight.



มะนาวหวาน ลูกตาลเชื่อม
เสีย500คุ้มะกับการได้ตะปาก มนุษย์ ป้า 🤔🤔 หอยกัคับผม
คนไม่สุคน 🤔🤔

Like Reply 16w

👍🤔 627



Ratree Rattanaporn
อี่ป้า!!!นั่นมันคลอง หลังบ้าน 🤔🤔🤔 ไม่ใช่คลองบ้านเธอ แก่
แล้วแก่เลยจริงๆตาเค้าชะสาปแช่งเค้าอีก คงเข้าตัวเองเต็มๆ
ละทีนี้ 🤔🤔

Like Reply 16w Edited

👍🤔 1.3K



Jar Jar
แค่ฟังก็ รำคาญ แทน แก่แล้วแก่เลย

Like Reply 16w

👍🤔 197



Narong Morassatean
ถ้าเขาไปตกที่บ่อหรือที่สระของป้าที่เลี้ยงเอาไว้มันแหละผิด
เต็มๆนี้เขาตกในคลองหรือในห้วยธรรมชาติมันผิดตรงไหนแต่
ถ้าเขาเอาไฟช็อตอันนี้ผิดแน่ๆ

Like Reply 16w

👍 790

...

DRAMA = FOREST FIRE



WHAT IS THE BEST WAY TO STOP THE FIRE?



WHAT MAKES FIRE



DRAMA IS NOT AN AD HOC, BE PREPARED!



CRISIS LEVEL

Low

Level 2

Level 1

ក្រុម
ពួកតូច

ព័ត៌មាន
បំប៉ន

Level 3

ពួកអ្នកប្រើ
Facebook,
Twitter

Medium

Level 4







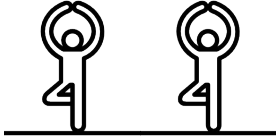
ពួកអ្នកប្រើ
Influencer ២៖
ស្ថាប័ន

Level 5

ព័ត៌មាន
បំប៉ន
ប្រព័ន្ធ Google

HIGH

FRAMEWORK FOR CRISIS MANAGEMENT

PREPARATION PHASE	OFF-CRISIS PHASE	ON-CRISIS PHASE
 Training & Workshop (1x)	 ZOCIAL EYE  WARROOM Social Monitoring (365x)	 Always-on Consulting (1x)
 Crisis Playbook (1x)	 Real-Time Alert 16H (365x)	
	 Exercise (2x)	





**The best way to handle social drama is...
to LISTEN and UNDERSTAND.**



WISESIGHT

Copyright© 2022 Wisesight (Thailand) Co., Ltd. All rights reserved. No part may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing from Wisesight.

Drama is a new normal:

How social listening can play a role of PR crisis to drive growth or failure

KLA TANGSUWAN
CEO, Wisesight
May 18, 2022