

A fegyver neve: troll

Miért nem érdemes (vagy esetleg mégis?) trollokat
rászabadítani a vetélytársaink FB-oldalára?



Versenytársak egymás ellen

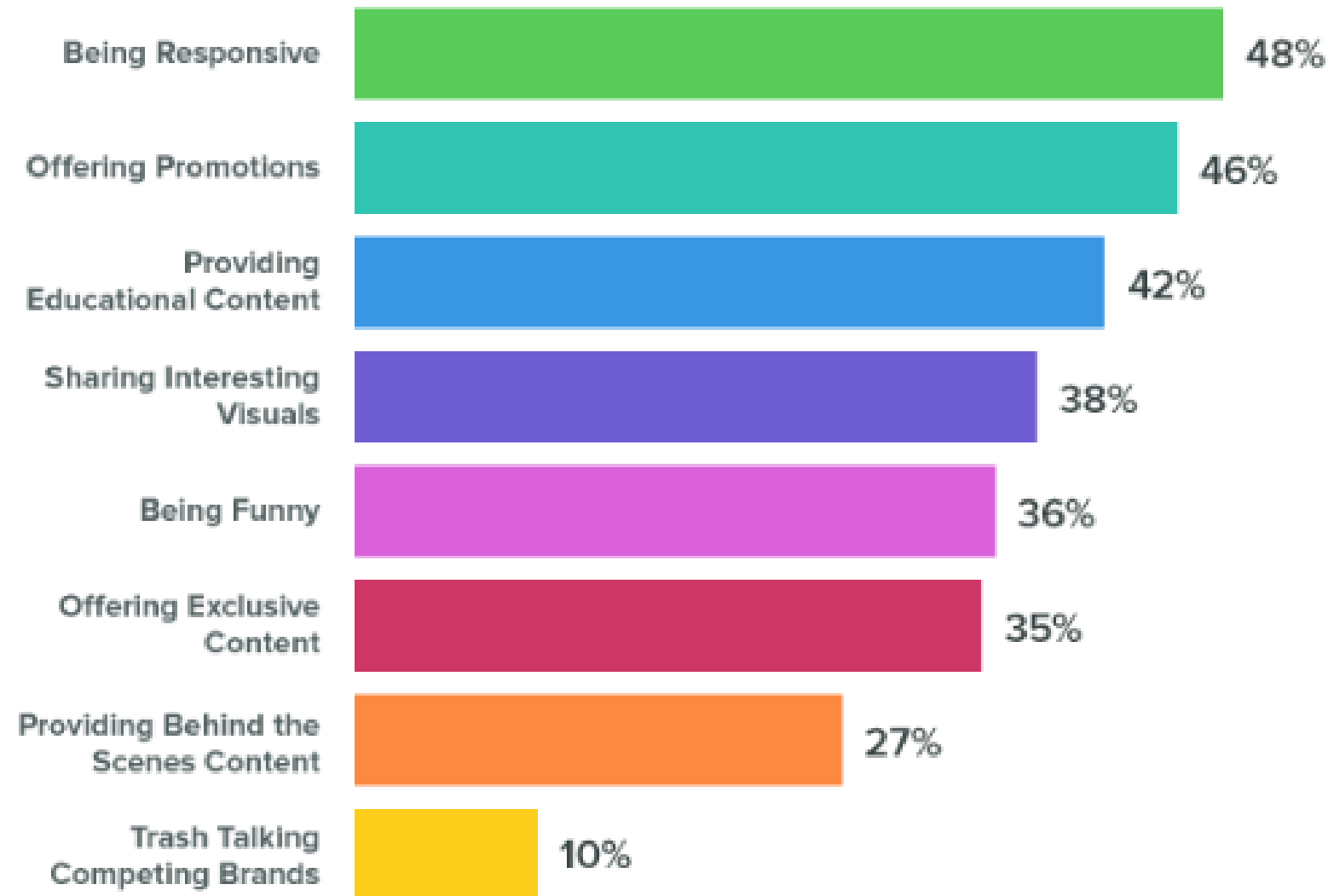
- óriásplakátok
- összehasonlító reklámok
- magazin hirdetések
- szponzorációk
- promóciók
- csomagolás



It just tastes better.

Brand Actions on Social That Prompt Consumers to Purchase

Q2 2017



TROLL MAKE INTERNET MAD.
TROLL LIKE ANGER.
TROLL WANT PEOPLE AS
MISERABLE AS TROLL.

PoorEXcuses.com



A trollok ereje

megragadják a figyelmet
sok-sok megosztást hoznak
fenntartják a posztot
aktivításra ösztönöznek

DEAR YELLOW FELLOW,

YOU NEVER FAIL

TO
MAKE ME

Smile

WITH YOUR

WEEKEND
& WEEKDAY
DATA QUOTAS.

HAPPY VALENTINE'S DAY, DIGI!

Unlimited
HUGS + KISSES,

YOUR BETTER HALF.



U-Mobile

Valentin-napi üdvözet a főbb versenytársaknak

My lovely & sweetheart u mobile. When you service will be improve rather than sending messages to other telco....



Ooh than i don't know why Digi had a plan that is unlimited one (include internet , calls). And please improve your service/coverage 1st before you send these message to other telco.





GIVE THIS A ROTTEN SCORE ON ROTTEN TOMATOES

MARVEL STUDIOS

BLACK PANTHER

#DCOVERMARVEL

#BRINGDOWNDISNEY

FEB
15

Give Black Panther a Rotten Audience
Score on Rotten Tomatoes

Public · Hosted by Down With Disney's Treatment of
Franchises and its Fanboys

★ Interested

✓ Going

➦ Share ▼

...

🕒 February 15 – February 24
Feb 15 at 12 AM to Feb 24 at 12 AM EST

📍 <https://www.rottentomatoes.com/>



W
A
X

NOW OPEN
WAX

CRAFT BEER COFFEE
COCKTAILS PIZZA
WAX

BAR + KITCHEN
COCKTAILS
CRAFT BEER
COFFEE
BREAKFAST
PIZZA
WAX

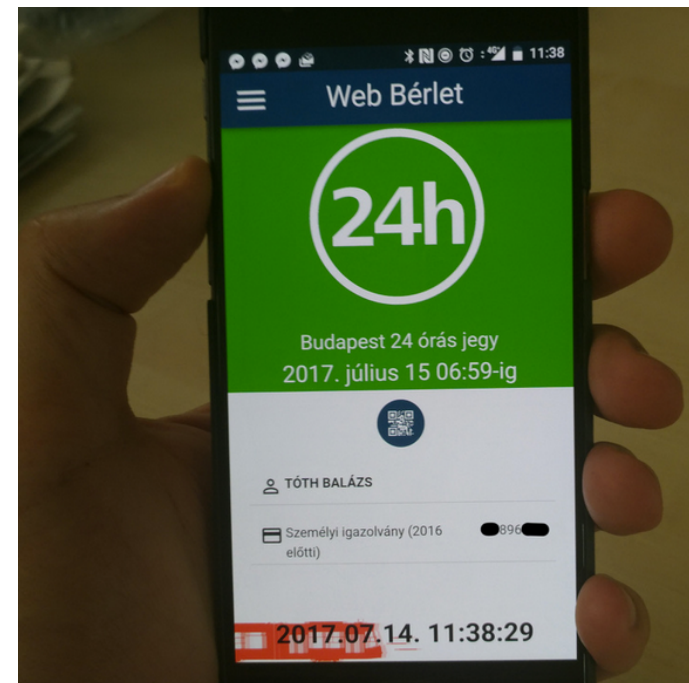




a közösségi média kora

Válsághelyzetek ma

- A tradicionális válságokkal szemben a közösségi média korának válsághelyzetei tipikusan belső okokra vezethetők vissza.
- A külső okokból keletkező válsághelyzetek is gyorsan belső válsághoz vezethetnek.



a trollok kora

Tipikus közösségi média válsághelyzetek

- rossz ügyfélszolgálat
- elhibázott marketingakciók
- gyenge kapcsolat a közösséggel
- rossz folyamatok, irányítás



Hello Tomorrow Emirates

Fly the friendly skies...
THIS TIME FOR REAL

1.32M views

0:35 / 0:35



Emirates airline

@emirates

Fly the friendly skies with a real airline.

6:11 PM - Apr 11, 2017

15.2K 10.9K people are talking about this

Southwest
We beat the competition. Not you.



Royal Jordanian @RoyalJordanian · Apr 10

We are here to keep you #united

Dragging is strictly prohibited

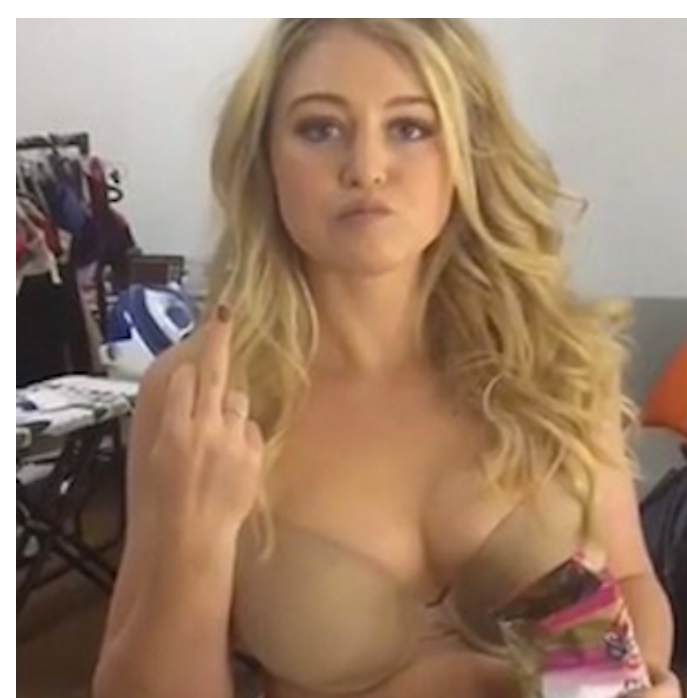


We would like to remind you that
drags on our flights are strictly
prohibited by passengers and crew



الملكية الأردنية
ROYAL JORDANIAN

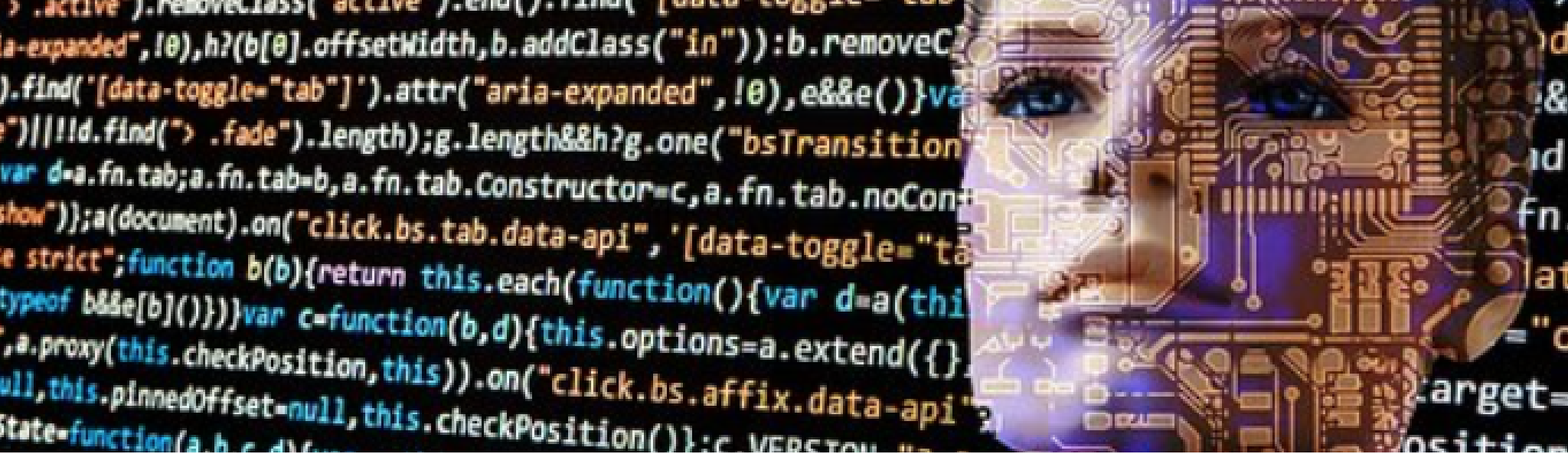
Be Smart. Be Jordanian. Fly Royal Jordanian.



Csapatmunka

Troll kontroll

- Ne csalogasd!
- Legyél bátor!



lehetséges megoldási irányok

Mesterséges intelligencia

**toxikus kommentek
kontextus teremtő
kommentek**

- Komment az új like-konceptió
- Eltöltött idő a fókuszbán
- manuális moderáció lassú 300-1000komment/ óra
- Perspective (Google): Google Digital News Initiative hírportálok +YouTube +Twitter+Facebook (2018. február)
- belfry.io (HU): okosszűrők, kalibrálás
- már 1000 kommenttől testre szabható

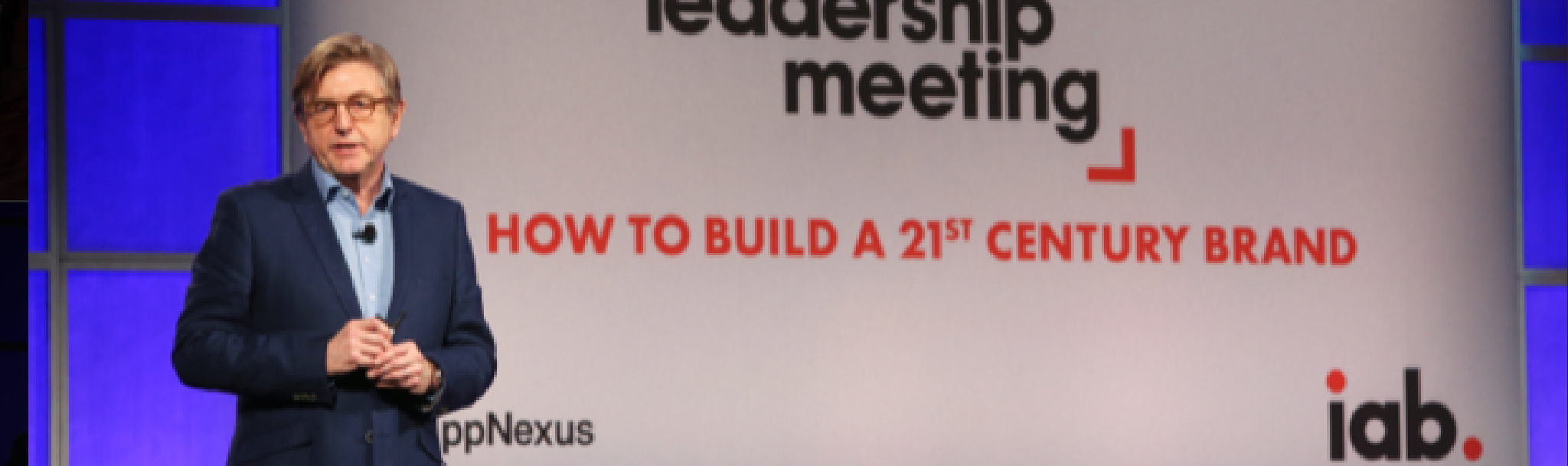


lehetséges megoldási irányok

Mesterséges szigetek

**zárt közösségek
Patyomkin-faluk
troll noGo zónák**

- a szólásszabadság végét jelentheti
- a szabad internet eszméje elbukik
- megváltoztatja a szabad beszéd, a kormányok, a nagyvállalatok és az emberek kapcsolatának dinamikáját



"As a brand-led business, Unilever needs its consumers to have trust in our brands. We can't do anything to damage that trust—including the choice of channels and platforms we use. So, 2018 is the year when social media must win that trust back."

Felelős hozzaállás

- a közösségért
- a márkáértékekért
- a bizalomért



Szakirodalom

- L. Rainie, J. Anderson, J. Albright: The Future of Free Speech, Trolls, Anonymity and Fake News Online <http://www.pewinternet.org/2017/03/29/the-future-of-free-speech-trolls-anonymity-and-fake-news-online/>
- B. Poland: Haters: Harassment, Abuse, and Violence Onlineore coffee than other cities in the US.
- W. Phillips: This Is Why We Can't Have Nice Things - Mapping the Relationship between Online Trolling and Mainstream Culture
- J. Stein: How Trolls Are Ruining the Internet (Time, 2016. 08.18.)

Köszönöm:)

@vasdora
vasdora@matrixpr.hu

matrixpr.hu/troll