



SERM:

Управление репутацией в интернете

**Нужно ли заботиться о имидже компании
в сети?**

Ирина Бахмут
Seo-студия TurboSeo

Смотрите на конкурентов сверху

TurboSeo₁



О чем будет идти речь?

- Почему необходимо уделить внимание управлению репутации?
- Как проанализировать упоминания компании в сети?
- Что делать, если Вы обнаружили негативные или нежелательные отзывы о Вашей услуге/товаре/компании?



Вы
проверяли,
что пишут о
Вашей компании
в Интернете?

Поведение пользователей в сети



- Пользуются поисковыми сервисами

- Читают блоги, форумы, сервисы с рекомендациями

- Пишут в блогах, форумах, сервисах с рекомендациями



Применимость и важность ПОТОМУ ЧТО:



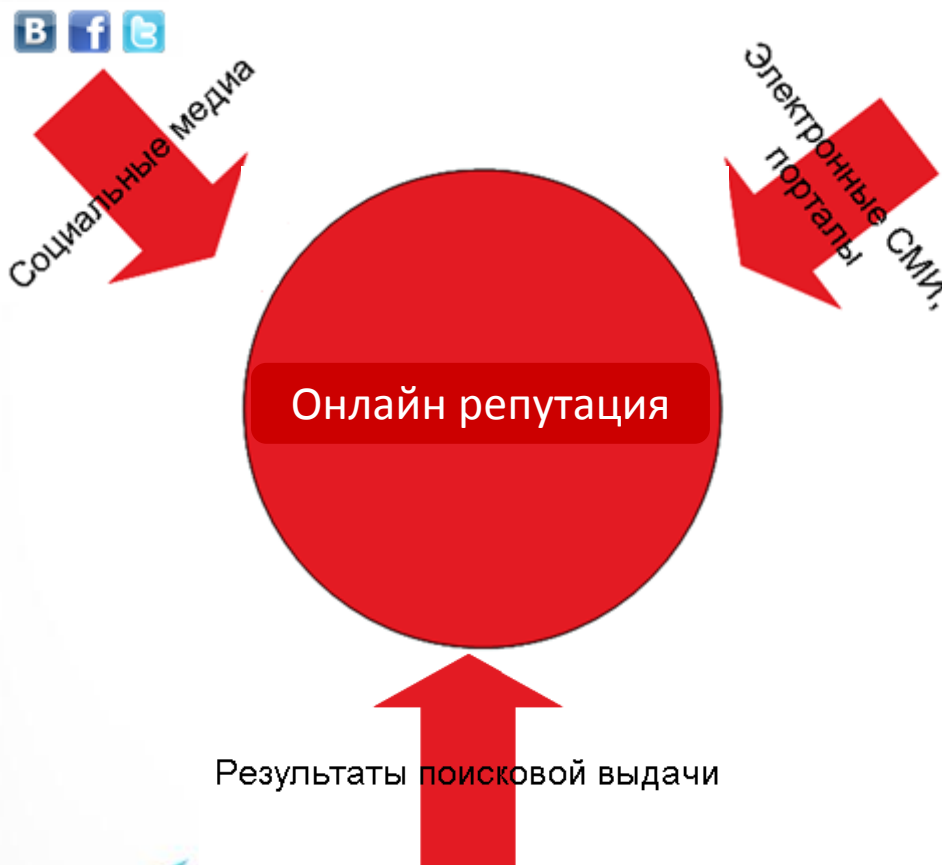
- **62%** ищут данные перед совершением покупки (!)
- **70%** прочитавших отзывы в дальнейшем **делятся прочитанным с окружающими.**
- **80%** при выборе товара или услуги **ориентируются только на отзывы прочитанные в Интернете.**

Почему репутация в сети важна?

- Влияет на имидж компании.
- Влияет на появление новых клиентов и партнёров.
- Влияет на эффективность продвижения.
- Чем дольше негатив остаётся в сети, тем больше вреда он приносит.
- Какой бы не была истина, негативные отзывы искажают реальность в худшую сторону, оставляя плохое впечатление.
- Один негативный отзыв способен разрушить репутацию, создаваемую годами.



Онлайн Репутация Компании



ORM охватывает редакционный контент, пользовательский контент, а так же специализированные сайты, посвящённые конкретному объекту, воздействие на который позволяет **сформировать положительный имидж.**

Важно понимать:

Что такое
нейтральный, **негативный**, **ПОЗИТИВНЫЙ**



ОТЗЫВ?

Типология негатива



- **Естественный**

Необходимо решить проблему. После чего опубликовать решение данной ситуации;

- **Троллинг**

Не всегда стоит бороться с данным видом негатива, как правило носит характер «поговорили-разошлись». Иногда наблюдается информационный взрыв, в этом случае необходимо занять четкую позицию, а так же привлечь адвокатов бренда;



- **Направленная информационная атака**

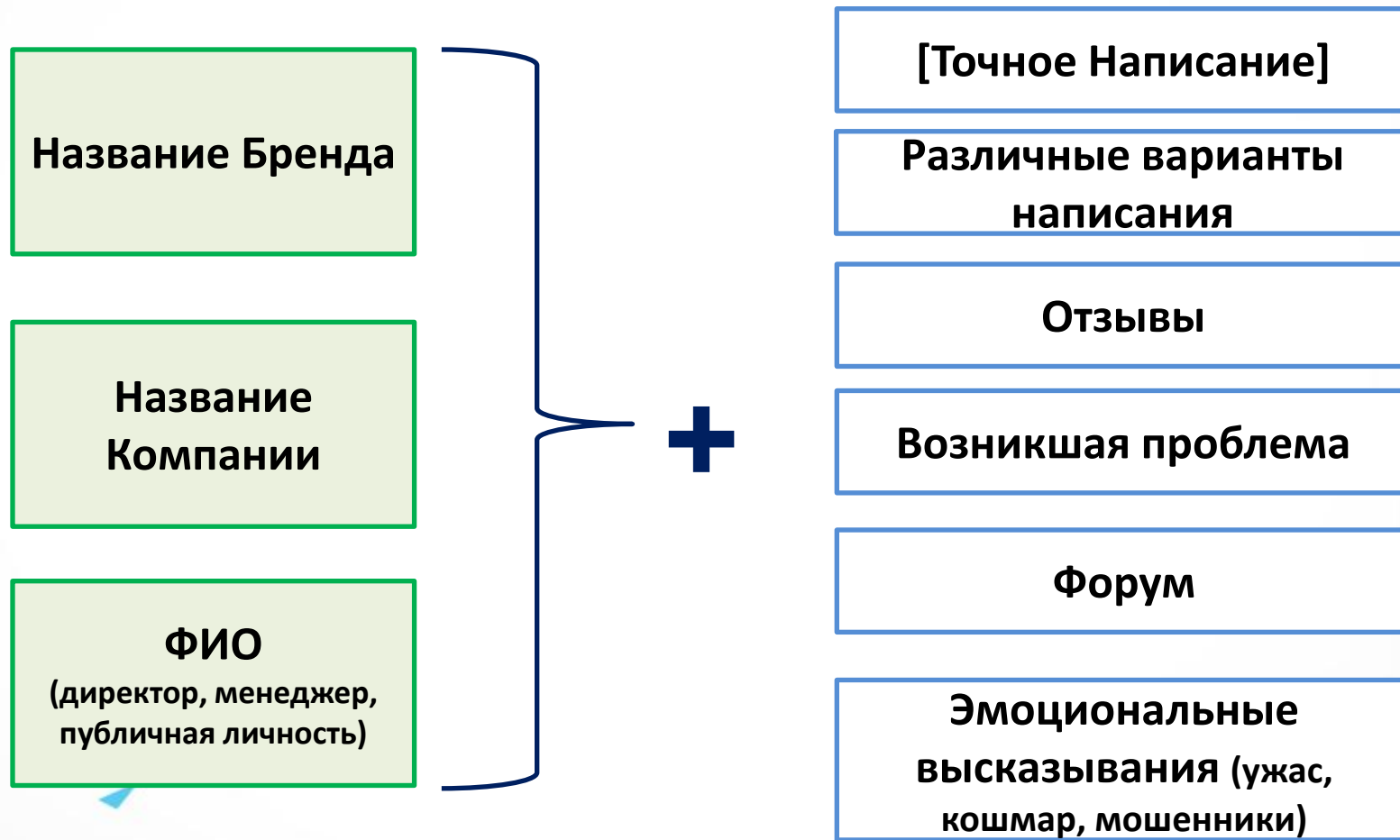
В данном случае необходима актуализация данных, привлечение экспертов, а так же контрраспространение положительных отзывов, SERM...

Как действовать?

1. Мониторинг онлайн репутации (выявление негатива).
2. Оценка, изучение негатива и последствий, которые он может принести.
3. Определение источника и причин возникновения негатива.
4. Разработка чёткой стратегии реагирования.
5. Внедрение стратегии.



Как проверить?



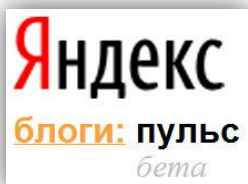
Сервисы мониторинга репутации

Бесплатные:

- Google Alerts



- Яндекс Пульс Блогосферы



Платные:

- YouScan (\$1990 в год)



- BuzzLook (1650 руб. в месяц)



- IQ Buzz (1650 руб. в месяц)



- Socializer (190 руб. в месяц)



Google Alerts

http://www.google.ru/alerts

+Вы Веб Картинки Видео Карты Новости Gmail ещё ▾

Оповещения beta

Предпросмотр

Источники: Все ▾

Частота отправки: По мере поступления результатов ▾

Объем: Только лучшие результаты ▾

Ваш адрес эл. почты: naturbo@gmail.com

СОЗДАТЬ ОПОВЕЩЕНИЕ

Оповещение Google на сегодня

От: **Оповещения Google** <googlealerts-noreply@google.com>
 Кому: naturbo@gmail.com

[Новости](#) [Интернет](#)

Новости
1 новый результат по запросу "турфирма Алма-Тур"

[Болгарское посольство совместно с «Bulgaria Air» провело операцию «прикрытия» турфирмы «Алма-Тур», кинувшей российских туристов Турпром](#)

Примечательно, что прошедшую пресс-конференцию многие российские туроператоры, присутствующие на ней, назвали циничной операцией «прикрытия» оскандалившейся турфирмы «Алма-Тур» коррумпированными чиновниками в связке с руководством «Bulgaria Air». Причем, в кулуарах после конференции многие её ...

[Все истории по этой теме »](#)

Интернет
Новых результатов по запросу "турфирма Алма-Тур": 5

[Турфирма Алма Тур приостановила деятельность](#)

Один из крупнейших болгарских туроператоров **Алма Тур**, тысячи клиентов которого застряли в Бургасе и Варне приостанавливает ...

www.utro.ru/news/2011/09/22/1000081.shtml

Типология негатива



- **Естественный**

Необходимо решить проблему. После чего опубликовать решение данной ситуации;

- **Троллинг**

Не всегда стоит бороться с данным видом негатива, как правило носит характер «поговорили-разошлись». Иногда наблюдается информационный взрыв, в этом случае необходимо занять четкую позицию, а так же привлечь адвокатов бренда;

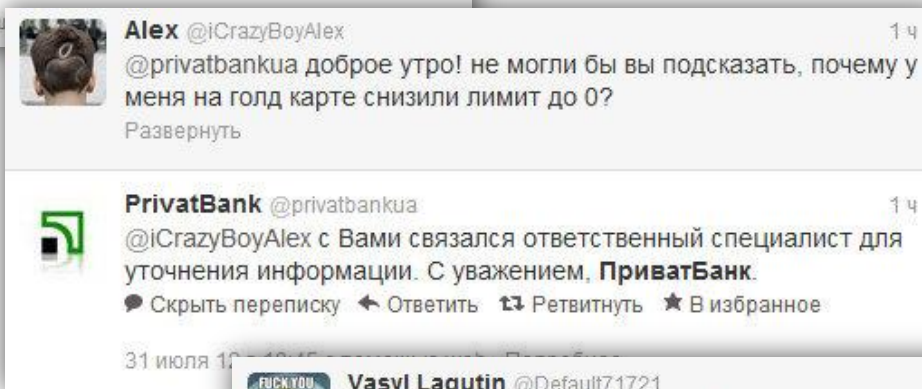
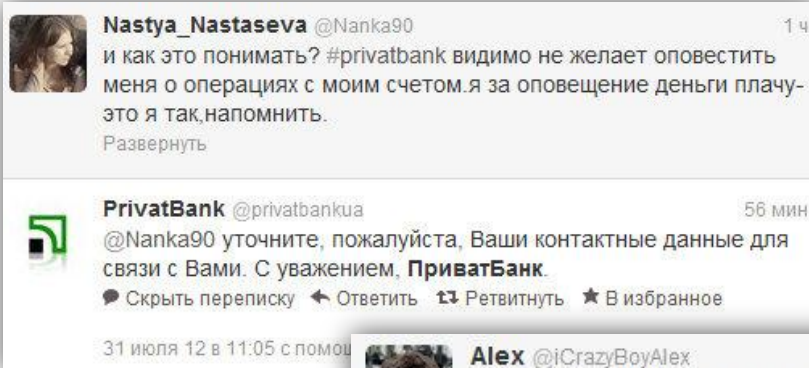


- **Направленная информационная атака**

В данном случае необходима актуализация данных, привлечение экспертов, а так же контрраспространение положительных отзывов, SERM...

Пример работы с естественным негативом

Недовольный клиент VS Компания



Цель:

- Привлечь внимание;
- Потребовать решения проблемы;
- Пожаловаться.

Троллинг



Цель:

- Раздражать;
- Злить;
- Провоцировать конфликт;
- Довести до абсурда.

« 15 » июня 2012 г.
 Администрация г. Нижнего Новгорода
ОТДЕЛ ПИСЕМ
ПОЛУЧЕНО
 « 15 » 06 20 12 г. 16 ч 58 мин.
 тел. 439-16-90 *Голлес -*

Главе администрации г. Нижнего Новгорода
 О. А. Кондрашову

УВЕДОМЛЕНИЕ
о проведении шествия

Корнеевко С.А. уведомляет вас о проведении публичного мероприятия.
Форма публичного мероприятия: шествие "В магазин за батоном"
Дата проведения: 26 июня 2012 г.
Время проведения: с 9.00 до 10.00 мск.
Цель: Купить батон в компании друзей и выполнить на деле требования нового закона о митингах.
Маршрут шествия: г. Нижний Новгород, от памятника козе на ул. Б.Покровской до универсама "Нижегородского"
Предполагаемое количество участников: 4 человека.
 Ответственный за организацию медицинской помощи и обеспечения общественного порядка Корнеевко Сергей Александрович.
 Организация общественного порядка будет осуществляться путем призывов к гражданам или непосредственно к работникам милиции.
Сведения об организаторах:
 Корнеевко Сергей Александрович, [REDACTED]
Организаторы: [REDACTED]

[Handwritten signature]
 С. А. Корнеевко
личная подпись расшифровка подписи

Корнеевко С. А.
 [REDACTED]

Информационная атака



Цель:

- Дискредитировать компанию;
- Повлиять на мнение потребителей;
- Спровоцировать волну негатива.

“Срочно! Для всех родителей, Nestle просит вернуть все банана детского питания, у которых срок истекает в 2012, потому что они могут содержать стекло!!! Пожалуйста, скопируйте и опубликуйте для безопасности детей. Штрих-код 7613033089 73, даже если вы не родитель, пожалуйста, помогите, перешлите это сообщение. Вы можете помочь спасти ребенка!!!!”



Информационная атака

Источник: Конкуренты

Локация: новостные, информационные ресурсы.

Стратегия борьбы:

- Размещение статей и пресс релизов;
- Публикация опровергающей информации на новостных и трасторвых ресурсах;
- Привлечение лидеров мнений
- SERM.

Источник: Пользователи

Локация: сообщества, форумы, персональные блоги.

Стратегия борьбы:

- Установление контакта;
- Ведение конструктивного диалога;
- Выведение диалога в оффлайн и благоприятное закрытие в онлайн;
- Корректировка бизнес-процессов;
- Привлечение лидеров мнений;
- SERM.



Пример противодействия негативу

О хостинге Bitte - С немецким качеством!

Блог им. [ikill.ua](#)



Вот так вот. Украинский хостинг, с немецким качеством) А почему же не с другим каким-то?

Сегодня, мною была дописана до конца история, о моих скитаниях с [Окей и Гоу](#), а хостинг [Битте](#) является партнером выше упомянутого регистратора доменных имен.

Хостингом от компании [bitte.com.ua](#) не пользовался потому ничего сказать не могу! Только опишу их тарифы.

Тарифы в Bitte сбалансированы, **Н-200**, **Н-600**, **Н-1500**, **Н-5000**, **Н-10000** — цифра означает количество мегабайт вашего дискового пространства. Самый дешевый тариф **Н-200** обойдется вам в **165 грн.** за целых два года. В ТП входят MySQL — 1 шт., целых 3 субдомена, 1 FTP аккаунт и безлимитный трафик.

В самом дорогом тарифе **Н-10000**, цена которого — **920 грн.** в год или **1660 грн.** за два года, вы получите 120 субдоменов, 40 FTP аккаунтов и столько же MySQL баз.

В общем **Bitte хостинг**, мне понравился тарифами, но из-за скитаний из [Окей и Гоу](#) связываться с этим хостером, мне (ИМХО) страшно, а вы решайте сами! Всем удачи.

Хотите стать пользователем Хостинг от компании **Битте**? [РЕГИСТРИРУЙТЕСЬ](#)

[DOMEN.co.ua](#)

◆ Bitte, хостинг bitte, bitte com ua, http bitte com ua, bitte com ua отзывы, хостинг, бесплатный хостинг, хостинг бесплатно, хостинг серверов, хостинг сайтов, хостинг картинок, новости, отзывы, DOMEN.co.ua

16 ноября 2011, 00:03 [ikill.ua](#)

Поділитися...              

Пример противодействия негативу

20

- Уважаемый пользователь, мы действительно с компанией OK-GO являемся партнерами, все клиенты OK-GO, которые купили у них доменное имя, могут рассчитывать на получение бесплатного хостинга сроком на 1 месяц по условиям тарифного плана N-600 нашей компании. Собственно, благодаря партнерству мы и отвечаем на данное сообщение – они любезно указали нам на эту тему. Поэтому перелагаем Вам самостоятельно воспользоваться нашей услугой и получить бесплатный хостинг сроком на 1 месяц по любому тарифному плану. Таким образом, Вы можете составить объективный отзыв о работе хостинга, предоставленного нашей компанией. Вы убедитесь в качестве услуг компании Bitte. Спасибо за отклик.
Ирина Бахмут, пресс служба компании Bitte.
- Irina**
18 ноября 2011, 10:58
- Готов протестировать! Как получить доступ?
- ikill_ua**
18 ноября 2011, 12:59
- Для этого Вам необходимо выслать свои данные – адрес электронной почты и, желательно, имя пользователя, на которые мы можем открыть доступ к хостингу. Так же Вы можете сообщить свой логин на электронный адрес компании OK-GO.
С уважением, Ирина Бахмут, пресс-служба компании Bitte.
- Irina**
18 ноября 2011, 18:16
- Заказал хостинг от вашей компании для тестов!
Через месяц отпишусь о результатах. СПС, что за акцию сказали :)
- ikill_ua**
18 ноября 2011, 20:06
- Добрый день, Василий. Хотелось бы уточнить один момент. По обычным условиям, мы предоставляем пробный бесплатный хостинг в течении пяти дней. А для Вас, по условиям акции, бесплатный хостинг предоставляется на месяц. Поэтому, для продления срока бесплатного использования, будьте любезны, отправьте Ваши данные и сопроводительное письмо, в котором укажите на факт договоренности и срок, на который Вы заказали хостинг. Сообщение от Вас можете отправить на почту компании Bitte info@bitte.com.ua. Ожидаем обратной связи. Спасибо за внимание.
С уважением, Ирина Бахмут, пресс-служба компании Bitte.
- Irina**
21 ноября 2011, 13:24
- Хостинг оплачен! Клиенту понравилось :) В этом, кстати, ваша заслуга, а не моя. Будем работать.
- ikill_ua**
21 ноября 2011, 13:46
- Спасибо за отзыв. Надеемся на дальнейшее успешное сотрудничество.
С уважением, Ирина Бахмут, пресс-служба компании Bitte.

20

Подробно о SERM

Управление репутацией в поисковых системах (Search Engine Reputation Management) – комплекс seo-мер, направленных на вытеснение негативных отзывов из выдачи поисковых систем и замена их положительными или нейтральными отзывами.

Как это работает?



- Воздействие на естественную поисковую выдачу производится путем поисковой оптимизации (SEO) страниц с позитивным контентом, вследствие чего «позитивные» ссылки поднимаются на верхние позиции в результатах поисковой выдачи.
- Ссылки на страницы с негативным контентом вытесняются с первых страниц поисковой выдачи на дальние страницы, что серьезно снижает его видимость в Интернете

SERM: До...

Веб [Картинки](#) [Карты](#) [Новости](#) [Переводчик](#) [Блоги](#) [Gmail](#) [ещё](#) ▾

Google

Компания N

Результатов: примерно 502 000 000 (0,17 сек.) [Расширенный поиск](#)

Все результаты
 Ещё ▾

Интернет
 Только на русском
 Только Украины
 Показать настройки ▾

[Компания N - официальный сайт компании](#) ☆
 Что мы делаем · Наши работы · Контактная информация · **Компания N-home** - на главную. Контактный телефон: 8 © 2002-2008. **Компания N-home**. [n-n-company/](#) - Сохраненная копия

[Компания N - самая ужасная компания в Украине](#) ☆
Компания N- Компания самая ужасная компания в Украине, не обращайтесь к ним, заказывайте товары в компании Y, они предоставляют более качественные услуги [m.habrahabr.ru/post/94053/](#) - Сохраненная копия

[Компания N - не доверяйте компании](#) обратитесь лучше к их конкурентам ☆
 Этой весной обратился в компанию N, остался ужасно недоволен их услугами. Не обращайтесь в компанию N. [nline.kiev.ua/about/](#) - Сохраненная копия

[Ужастные впечатления от работы с компанией N - Форум X](#) ☆
 13 фев 2010 ... Меркель катает пивную бочку, Саркози развлекается с супругой Карлой – непривычные кадры для российского государственного, ... [smi2.ru/konbel/c271322/](#) - Сохраненная копия

[Компания N - как меня подвели на ровном месте - Форум Y...](#) ☆
 20 май 2010 ... Известный производитель сенсорных экранов для многих компьютерных и смартфонных брендов компания **Компания N-Trig**, представила новое ... [prokioski.com.ua/news/391.html](#) - Сохраненная копия

[DTF.RU - Компания N-Game Studios](#) ☆
 Компания N-Game Studios основана в 2002 году и является одним из ведущих разработчиков компьютерных игр в Украине. За нашими плечами успешный опыт ... [www.dtf.ru/company/info.php?id=101](#) - Сохраненная копия - Похожие

[Источники бесперебойного питания \(ИБП, UPS, УПС\), блоки ...](#) ☆
 Открылось представительство компании **N-Power** в Краснодарском крае. читать дальше ... 17.02.2010. Стабилизаторы напряжения OBERON в исполнении IP54 ... [www.230v.ru/](#) - Сохраненная копия - Похожие

[Компания N-LINK - Системный IT интегратор в Азербайджане.\(Баку\)](#) ☆
 Системный IT интегратор в Азербайджане.Поставка компьютерного оборудования, комплексные IT решения. [www.n-link.az/](#) - Сохраненная копия - Похожие

SERM: После

Веб [Картинки](#) [Карты](#) [Новости](#) [Переводчик](#) [Блоги](#) [Gmail](#) [ещё](#) ▾

Google Компания N

Результатов: примерно 502 000 000 (0,17 сек.) [Расширенный поиск](#)

Все результаты
 Ещё

Интернет
 Только на русском
 Только Украины
 Показать настройки

[Компания N - официальный сайт компании](#) ☆
 Что мы делаем - Наши работы - Контактная информация - **Компания N-home** - на главную. Контактный телефон: 8 © 2002-2008. **Компания N-home**.
[n-n-company/](#) - Сохраненная копия

[Компания N - лидер отрасли](#) ☆
Компания N признана лидером отрасли на международной выставке в Киеве. Подробный обзор услуг предоставляемых компанией
[m.habrahabr.ru/post/94053/](#) - Сохраненная копия

[Компания N - положительные отзывы о компании - Персональный блог](#) ☆
 Мои личные впечатления о качестве предоставляемых услуг компанией. Остался доволен сотрудничеством. Подробный обзор услуг и товаров
[nline.kiev.ua/about/](#) - Сохраненная копия

[Новости 5 междунродной выставки, новинки от компании N](#) ☆
 13 фев 2010 ... Меркель катает пивную бочку, Саркози развлекается с супругой Карлой – непривычные кадры для российского государственного, ...
[smi2.ru/konbel/c271322/](#) - Сохраненная копия

[Компания N - впечатления от сотрудничества - Форум Y...](#) ☆
 20 май 2010 ... Известный производитель сенсорных экранов для многих компьютерных и смартфонных брендов компания **Компания N-Trig**, представила новое ...
[prokioski.com.ua/news/391.html](#) - Сохраненная копия

[DTF.RU - Компания N-Game Studios](#) ☆
 Компания N-Game Studios основана в 2002 году и является одним из ведущих разработчиков компьютерных игр в Украине. За нашими плечами успешный опыт ...
[www.dtf.ru/company/info.php?id=101](#) - Сохраненная копия - Похожие

[Источники бесперебойного питания \(ИБП, UPS, УПС\), блоки ...](#) ☆
 Открылось представительство компании N-Power в Краснодарском крае. читать дальше ... 17.02.2010. Стабилизаторы напряжения OBERON в исполнении IP54 ...
[www.230v.ru/](#) - Сохраненная копия - Похожие

[Компания N-LINK - Системный IT интегратор в Азербайджане.\(Баку\)](#) ☆
 Системный IT интегратор в Азербайджане.Поставка компьютерного оборудования, комплексные IT решения.
[www.n-link.az/](#) - Сохраненная копия - Похожие

ORM:

НУЖНО ПОМНИТЬ

- **Эффект** от управления репутацией в онлайн **не вечен**.
- ORM—не разовый маркетинговый прием, а **постоянная** многогранная **работа**.
- Гарантировать на **100%** отсутствие случайных «выбросов» неблагоприятного контента в поисковой выдаче **невозможно!**
- ORM —задача, требующая **внимания и ресурсов**.

Ирина Бахмут

Seo-студия TurboSeo



097-65-44-968



3 81 81 81 55



www.facebook.com/irreniya



irina@turboseo.com.ua

Спасибо за внимание!

Смотрите на конкурентов сверху

TurboSeo

www.turboseo.com.ua

