

Управление репутацией В ПОИСКОВЫХ СИСТЕМАХ

Евгений Шевченко

Интернет-агентство **UaMaster**

Киев, 26 октября

Банк Online



[@acekievua](https://twitter.com/acekievua)


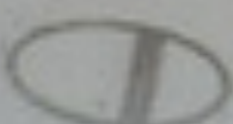
[@uamaster](https://twitter.com/uamaster)

О чем я расскажу сегодня



- Почему управление репутацией в поисковых системах важно для Вашего бизнеса
- Как проанализировать упоминания компании в поисковиках
- Вытеснение негативных отзывов путем формирования позитивного информационного поля
- Что делать с негативными отзывами



Remove cap.
Absorbent Tip pointing
away from your body, place the
cup for 5 seconds only. (You may also collect
from a clean cup and immerse the entire Absorbent

pregnant 
not pregnant 



pregnant 
not pregnant 



Result is positive

is not intended
diagnosis. A
ult shows that
CG) w

PINK LINE in the Result W
Q: What do I do if the re
A: You may ne
do not



“Пользователям социальных сетей, активно размещающим информацию о себе в Интернете, в будущем, вполне вероятно, придется менять имена и фамилии, чтобы порвать с “неудобным” онлайн-прошлым.”

*Эрик Шмидт, председатель совета директоров Google
(август 2010 г, интервью The Wall Street Journal)*



Exhibit 3: Short Tail Shifts—Feb. 2003 v Feb. 2009

Feb. 2003 Short Tail Subcategories	Feb. 2009 Short Tail Subcategories
General Interest Portals & Communities	General Interest Portals & Communities
E-mail	Member Communities
Classifieds/Auctions	E-mail
Search	Classifieds/Auctions
Software Manufacturers	Search
Mass Merchandiser	Videos/Movies
Shopping Directories & Guides	Software Manufacturers
Internet Tools/Web Services	Mass Merchandiser
Member Communities	Research Tools
	Weather
	Maps/Travel Info
	Apparel/Beauty
	Hardware Manufacturers
	Multi-category News & Information

- Member Communities shift from one site (Geocities) to Social Networks (Myspace.com and Facebook)
- Two "Web 1.0" subcategories drop from "Short Tail" segment
- As one of largest sites on the Internet, YouTube propels Video/Movies into "Short Tail" segment
- Six new subcategories show diversification of sites: shift from portal-oriented browsing to specialized content

Source: Nielsen NetView

Популярнее порно!

1.	порно	одноклассники
2.	погода	в контакте
3.	знакомства	порно
4.	mail.ru	погода
5.	скачать	mail.ru
6.	работа	вконтакте
7.	сонник	контакт
8.	ваз	одноклассники
9.	из рук в руки	mail
10.	гороскоп	зайцев нет

раньше

сейчас

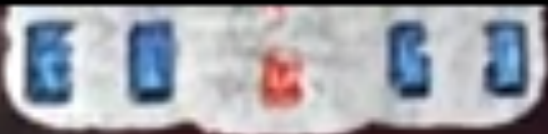
* по данным Яндекса

http://download.yandex.ru/company/yandex_search_autumn_2008_ru.pdf



Сейчас ты задумался..
А потом перелистнул и забыл

**Интернет стал
средой обитания**



:08

360p



Что делают* украинцы в интернете?

95% - пользуются электронной почтой

93% - используют поисковые системы

87% - посещают сайты социальных сетей (55% - ежедневно)

57% - используют мессенджеры

* - Не реже, чем раз в месяц. Источник – inMind.

Инструмент и место

95% - пользуются электронной почтой

93% - используют поисковые системы

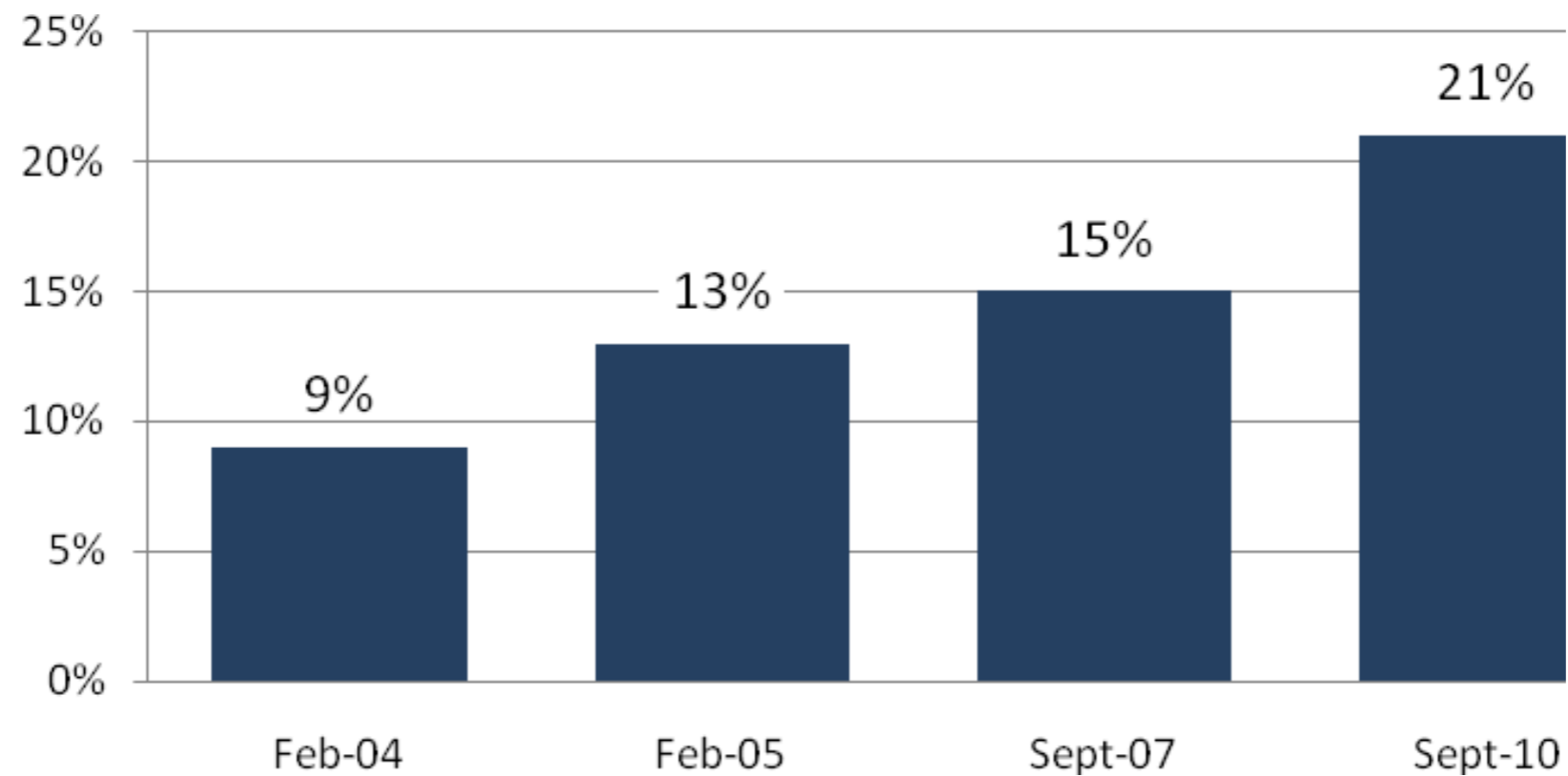
87% - посещают сайты социальных сетей (55% - ежедневно)

57% - используют мессенджеры

* - Не реже, чем раз в месяц. Источник – inMind.

Ближе к делу

Ежедневно 21% пользователей ищут информацию о товарах и услугах в Интернете.



Важность для бизнеса



- 70% прочитавших отзывы, в дальнейшем делятся прочитанным с друзьями, родными и коллегами.
- 80% прочитавших, при дальнейшем выборе товара ориентируются **только** на отзывы прочитанные в интернете. (источник: Deloitte & Touche Agency)

Модель взаимодействия

Раньше – AIDA. Сегодня – AISCEAS.

Attention

Interest

Search

Comparison

Examination

Action

Share

Like & Share

25% интернет-пользователей оставили онлайн комментарии или отзывы о вещах, которые они покупают.

32% сообщают, что они размещали в сети комментарии о различных товарах.

**По данным The Pew Research Center июнь 2010*

Проблема

Всё чаще компании сталкиваются с большим количеством ссылок в поисковых системах на негативные отзывы, комментарии и статьи, дискредитирующие их деятельность, товары или сервис.

Количество негатива по запросам различной специфики и частотности*:

- МТС, МТС отзывы, МТС связь – 23
- Родовід, Банк Родовід, Родовід отзывы – 14
- Актимель, Actimel, Actimel отзывы – 45

**в рамках исследования были рассмотрены первые 4 страницы выдачи поисковой системы Google.com.ua*



**С появлением
общедоступного
интернета**

практически исчезли дурные дети,
балующиеся по телефону. Теперь они
задалбливают в коментах.

ОСТОРОЖНО,
БЛОГИ!

Сила блогов

С момента появления в интернете слухов о якобы ведущихся переговорах между компаниями Google и eBay о купле-продаже VoIP-оператора Skype (19 ноября 2007 года) капитализация компании Google выросла на 9% или на \$19 млрд. Об этом сообщает [NITech.Expert](#) со ссылкой на итоги торгов NYSE.

За тот же период стоимость акции eBay подешевели на 3,8% до уровня \$31,5 за акций, общий объем падения капитализации компании составил \$1,6 млрд.

Причины

Заметка в блоге Джемимы Кисс (Jemima Kiss), журналистки британской газеты Guardian, которая поделилась с общественностью "самыми свежими слухами" о ведущихся переговорах между компаниями Google и eBay о купле-продаже VoIP-оператора Skype. При этом в ее блоге 15 постов, которые посвящены сделкам на рынке Медиа и ИТ компаний. При этом все посты ссылаются на первоисточник, и только пост Rumourville: Google sniffing round Skype заканчивается вместо источника информации игривым предложением: "Делайте ваши ставки".



Ирина Василевицкая ([logra](#)) пише,
@ [2010-01-25](#) 16:47:00



Місцезнаходження: [Москва](#)

Теги запису: [альфа банк](#), [вшоке](#), [жесть](#)

Очень расстроена и в шоке от удивления.

Есть такой очень удобный банк, называется Альфа. Я не раз его хвалила, правда теперь, честно говоря, не знаю что и делать. Одно сказать точно - вы должны это узнать. Потому что это не случайность и не недоразумение - это закономерность! А произошло все это потому, что на счету погашения моего автокредита в недавно ещё горячолюбимом Альфа Банке образовалась задолженность аж в 0,26 американских центов (то есть примерно 8 наших деревянных рублей).

Собственно ещё надеясь на чудо всю эту историю я подробно описала моему некогда любимому банку в письме и отправила им не только через форму отправки на сайте в клиентский отдел и в маркетинговый.

Собственно вот оно все письмо дословно

Добрый день.

Меня зовут Ирина Василевицкая. Я более трех лет являюсь клиентам Альфа-банка, на мое имя открыто несколько счетов, которыми активно использую. Мой отец, крупный предприниматель, моя двоюродная сестра, иностранный гражданин и сотрудник посольства государства, мои многочисленные друзья также являются клиентами Альфа Банка, причем многие из них, по моей рекомендации. Я очень довольна телефонной клиентской службой Альфа Банка, высоким профессионализмом сотрудников и качеством обслуживания отделения банка на Ленинском проспекте д.48, Интернет банкинком и набором предоставляемых услуг. Однако вчера я столкнулась весьма оскорбительным и, по моему мнению, совершенно неприемлимым поведением сотрудников банка.

20 числа каждого месяца мне необходимо вносить сумму на счет погашения автокредита. В январе месяце я, к сожалению, забыла перевести необходимую сумму с текущего счета на счет погашения автокредита, о чем была оповещена текстовым сообщением на телефон в пятницу 22 января. Через несколько часов, я воспользовалась Интернет-банкингом и погасила всю сумму задолженности. Заметить, что необходимые средства на моих счетах были, причем в сумме намного превышающей ежемесячную выплату по кред

«в недавно ещё горячолюбимом Альфа Банке образовалась задолженность аж в целых 0,26 американских центов....»

Девушке звонили в 7 утра и хамили.

сказать точно - вы должны это узнать. Потому что это не случайность и не недоразумение - это закономерность! А произошло все э

Она описала эту историю в своем блоге и выложила аудиозапись телефонного разговора (25.01.2010)

За двое суток:

– более 2300 комментариев

- более 5000 ссылок и цитирований

Телефон в пятницу 22 января. Через несколько часов, я воспользовалась интернет-банкингом и погасила всю сумму задолженност
заметить, что необходимые средства на моих счетах были, причем в сумме намного превышающей ежемесячную выплату по кред

Есть решение!

Управление репутацией в поисковых системах (Search engine reputation management, SERM) — комплекс мер, направленных на вытеснение негативных отзывов из выдачи поисковых систем и замена их положительными или нейтральными отзывами.

Порядок работ

1. Устранение дефектов продукта или сервиса.
2. Работа с негативными отзывами и комментариями.
3. Управление репутацией в поисковых системах (SERM).

Начните с мониторинга

- **Интернет (веб):** google.com.ua, yandex.ua,

- **Новости**

News.google.com, news.yandex.ru, news.meta.ua,
novoteka.ru – берем все!

- **Блоги и форумы:**

<http://Blogs.yandex.ru>

<http://blogsearch.google.com/>

- **И даже Картинки:**

<http://www.google.com.ua/images>

<http://images.yandex.ua>

Запросы

- «Приват банк»
- «Privat bank»
- «Альфа банк отзывы»
- «Дельта банк депозит отзывы»
- «Платинум банк обслуживание»
- «ХХХ банк проблемы»
- «УУУ банк отзыв лицензии»
- ФИО руководителей и ТОП-менеджеров компании
- Индивидуально – другие запросы

Тональность упоминаний

Позитив – веб-страницы выдачи поисковой системы, на которых *компания/товар/услуга* упоминаются в положительном свете, содержится позитивная информация о компании. Страницы мотивирующие к целевому действию.

Нейтральные – веб-страницы выдачи поисковой системы Google.com.ua, на которых *компания/товар/услуга* не упоминаются, либо не упоминаются на ряду с другими *компаниями/услугами/товарами* в нейтральном контексте.

Негатив – веб-страницы выдачи поисковой системы, на которых *компания/товар/услуга* упоминаются в негативном контексте, содержатся негативные отзывы и статьи дискредитирующие *компанию/товар/услугу*.

Типы атак

Информационная атака ведется за средства заказчика (например, конкурента), и, как правило, включает в себя один или оба варианта размещения публикаций:

- дискредитирующие компанию материалы на новостных и информационных ресурсах.

- комментарии на сайтах соц. сетей, форумах, товарных агрегаторах, профильных ресурсах.

Пользовательская атака заключается в размещении недовольными пользователями негативных отзывов о компании/продукте/услуге в различных форумах, блогах, интернет-сообществах.

Инструментарий

- **Пресс-релизы (новости, интервью)** являются одним из самых удобных инструментов для “выдавливания” негативных отзывов со страниц результатов поисковых систем. Тексты размещаются на популярных и/или тематических интернет-СМИ. Преимущество – такие сайты обычно достаточно авторитетны с точки зрения поисковиков.
- **Блоги** используются для создания или поддержки позитивных отзывов или нейтральных сообщений о продукте. Главное – не опускайтесь до спама. Стимулируйте позитивные отзывы.
- **Темы на форумах**, как и блоги, дают возможность контролировать количество и эмоциональный окрас отзывов. Также не воспринимаются как прямое рекламное сообщение.
- **Link mangement** используется для продвижения уже существующих и созданных страниц позитивного или нейтрального содержания.

Запомните правило

10x10



pre news **Эффективная реклама**
Регистрируйте магазин и получите качественный целевой трафик!

Квартиры на Кипре.
Недорогое жилье на море-выгодное вложение. Вид на жительство.

Хотите больше от рекламы?
Мы привлекаем клиентов в Ваш магазин. Вы платите только за www.Price.ua

Реклама от Google

Поиск по сайту

Найти

Категории

- [Финансы и банки](#) (4209)
- [PR, маркетинг, реклама](#) (3578)
- [Культурные события, шоу-бизнес](#) (2313)
- [Связь и телекоммуникации](#) (2227)
- [Выставки. Семинары. Конференции](#) (2215)
- [больше...](#)

Страны

- [Украина](#) (22470)
- [Россия](#) (8470)
- [Беларусь](#) (443)
- [Казахстан](#) (274)
- [Молдова](#) (135)
- [Азербайджан](#) (115)
- [Грузия](#) (106)
- [Армения](#) (106)
- [Латвия](#) (101)

Служба распространения пресс-релизов

Мы - независимое сообщество журналистов, администраторов и PR-менеджеров. В 2007 году мы создали международный PR-портал, способный аккумулировать актуальную бизнес-информацию в виде грамотно составленных пресс-релизов, интересных журналистам и редакторам изданий различной направленности.

Сайт www.Press-Release.com.ua выступает информационным посредником между компаниями, заинтересованными в распространении информации о своей деятельности, и средствами массовой информации. Сейчас число компаний-партнеров, зарегистрированных на сайте, составляет более 7000, ими размещено свыше 50000 документов. Количество подписчиков, получающих специализированные рассылки по различным тематикам, больше десяти тысяч.

Сайт www.Press-Release.com.ua действует как служба распространения пресс-релизов с 2007 года. Ресурс призван помочь как представителям организаций — сотрудникам пресс-служб, специалистам по связям с прессой, стремящимся без искажений информировать общество о новостях компаний, так и журналистам, которые предпочитают работать с первоисточниками.

[Зарегистрировавшись на сайте](#), пользователь получает возможность:

- бесплатно добавлять свои пресс-релизы, новости компаний;
- публиковать анонсы событий, пресс-конференций, выставок, спортивных и культурных мероприятий, интересных для прессы;
- размещать информацию о своей компании или организации в [каталоге](#);

Рейтинг пресс-релизов

- 27.05.2009 | [Обучение, образование, наука](#)
[Заходи для освітян у 2010 навчальному році від «Шкільний світ»](#)
- 19.06.2009 | [Интернет](#)
[Мои Уроки - учиться стало веселей!](#)
- 07.09.2010 | [PR, маркетинг, реклама](#)
[Спорт и мода в финале Открытого чемпионата С](#)
- 02.04.2009 | [Hi-tech компании](#)
[Компания @Lux представила серию беспроводных блоков питания PowerLux WL](#)



Легкий способ распространения корпоративных новостей в интернете

- ✓ Размещение новостных релизов в лентах ведущих СМИ несколькими кликами
- ✓ Видимость в результатах поиска за счет широкой цитируемости
- ✓ Заметный результат: прирост активных ссылок, выгодные позиции в результатах поисковой выдачи, рост посещаемости сайта, рост узнаваемости бренда



\$ Стоимость рассылки

Пресс-релизы Пресс-портреты

- > [Экология приносит прибыль металлургическим предприятиям](#)
- > [Вячеслав Кантор в составе делегации Европейского совета по толерантности и взаимоуважению открыл конференцию по межкультурному диалогу](#)
- > [Закажите торжество в Киеве не выходя из работы или дома](#)
- > [Розыгрыш призов от автомобильного центра «Голосеевский»](#)
- > [Харьковские компании подтвердили участие в мастер-классе Игоря Манна](#)

В партнерстве с ведущими агентствами:



Реклама Подписаться на

Мы в прессе / Пресса о нас



**ВЕДУЩИЙ ПРОВАЙДЕР
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ**

- новейшие мировые технологии
- современное оборудование
- постоянные рост и развитие



UKR **RUS** ENG



[ТЕЛЕВИДЕНИЕ](#)

[КИНОПОКАЗ](#)

[ИНТЕРНЕТ](#)

[ПОДКЛЮЧЕНИЕ](#)

[ПОДДЕРЖКА](#)

[МИР В](#)

Мир Воли

- [Пресс-центр](#)
- [Пресс-релизы](#)
- [Информационные сообщения](#)
- [Пресса о нас](#)
- [Конкурсы и партнерские программы](#)
- [Опросы](#)
- [Только факты](#)
- [Социальные программы](#)
- [Карьера и кадры](#)
- [Контактная информация](#)
- [Партнерские программы](#)
- [Открытые тендеры](#)

[🏠](#) → [Мир Воли](#) → [Пресс-центр](#) →

Пресса о нас

07.09.2010

[Абоненты цифрового ТВ больше всего довольны качеством изображения и выбором доступных телеканалов](#)

01.09.2010

[Крупные компании подготовились ко Дню знаний](#)

31.08.2010

[Более 90 % потребителей телекомслуг выбирают надежность и качество](#)

20.08.2010

[Без подготовки телекомрынка к требованиям УЕФА проведение Евро-2012 может оказаться под угрозой. Экспертное мнение](#)

12.08.2010

[В 2011 году ВОЛЯ утроит количество электронных счетов. Экспертное мнение](#)

11.08.2010

[КСО - лишний пиар повод или реальный инструмент](#)

05.08.2010

[Дополнительные сервисы к услугам это работа на повышение лояльности клиентов, эксперт компании ВОЛЯ](#)

10.06.2010

[Спамеров временно лишат Интернета](#)

26.04.2010

[Музы зоны отчуждения](#)

Д
Но
Па

МИР В

Пре

- 2011
- [2010](#)
- [2009](#)
- [2008](#)
- [2007](#)
- [2006](#)
- [2005](#)
- [2004](#)

Выбер



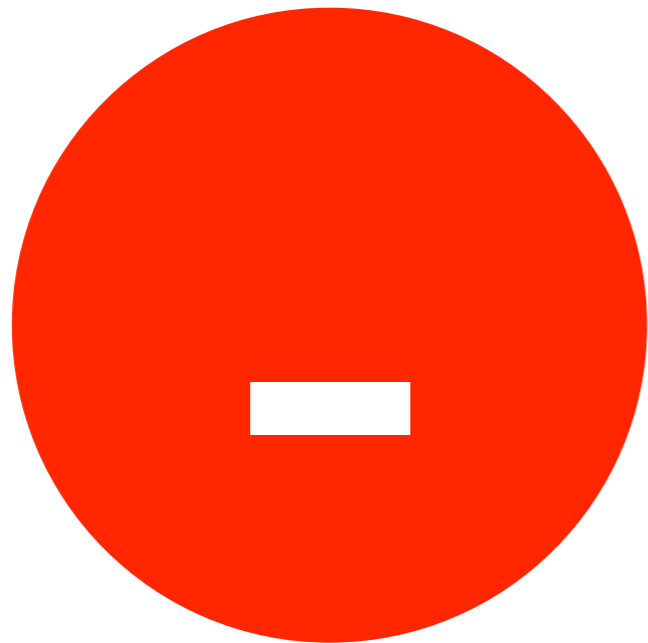
Зак

Смо

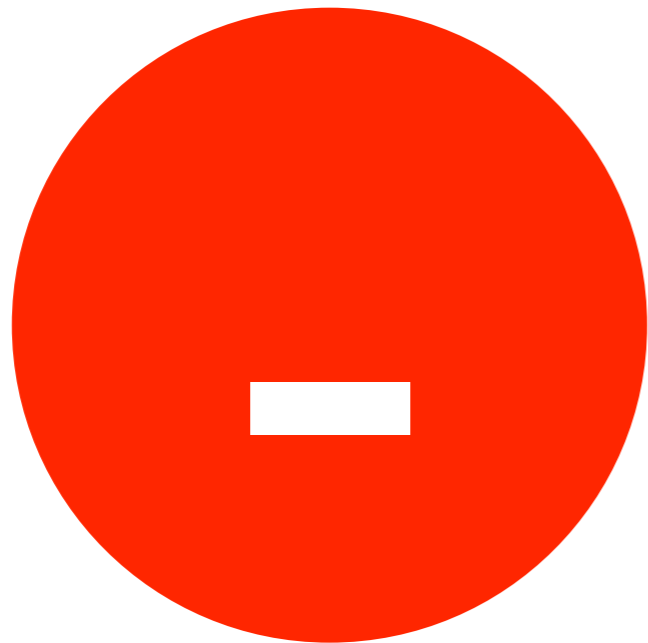
- Спец
Преми
- Спец
Бродб
- Сотру

А з

Перераспределяйте вес внутри чужих сайтов






Перераспределяйте вес внутри чужих сайтов



Кейс

- Клиент – Страховая Компания
- Количество запросов в работе: 12
- Строки выполнения работ – 03.05.10-01.08.10
- Динамика количества отзывов:

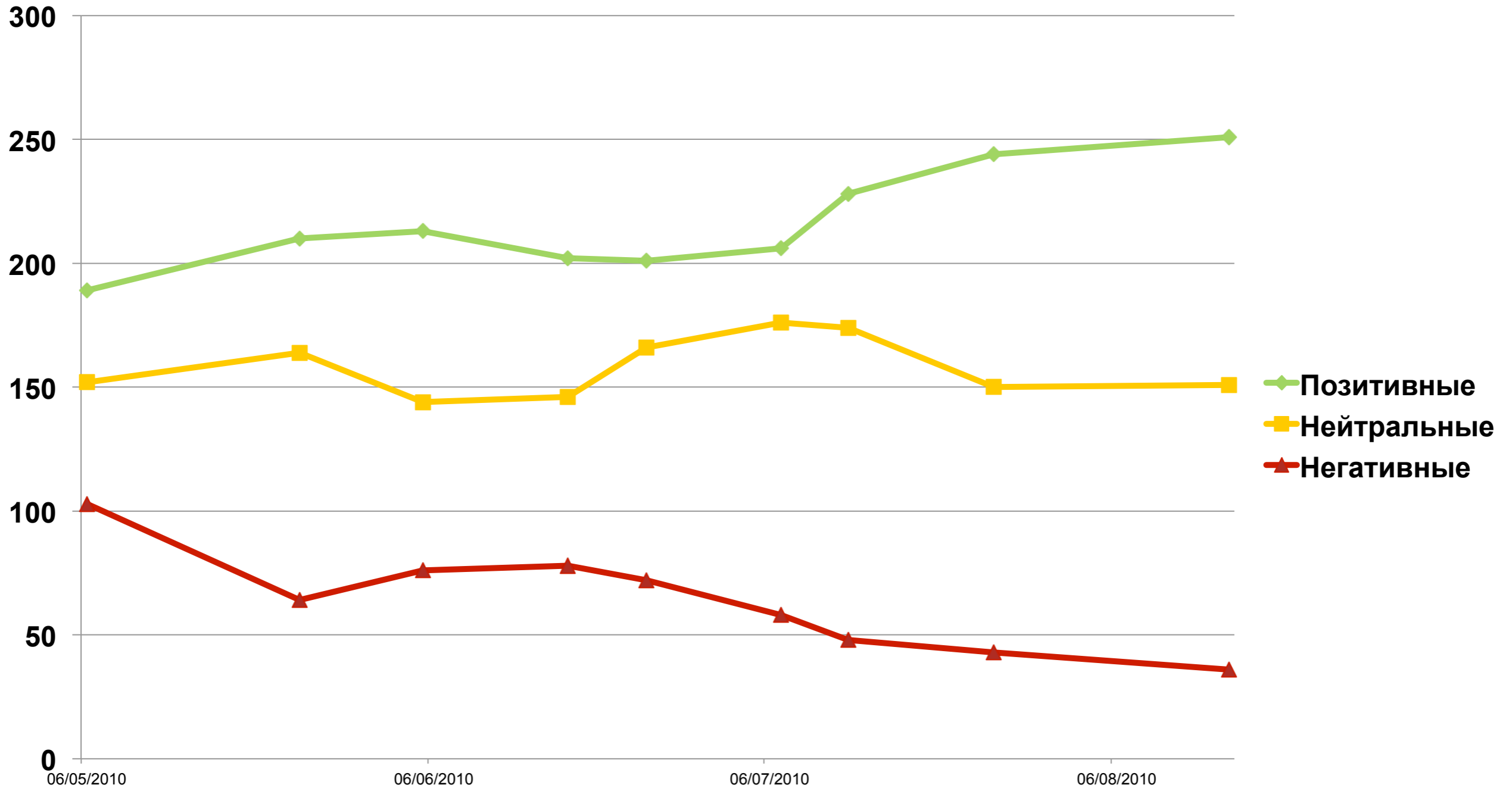
	03.05		01.08
Позитивные	<u>197</u>		<u>253</u>
Нейтральные	152		151
Негативные	<u>113</u>		<u>12</u>

(Совокупное количество уникальных ссылок по всем запросам)

Запросы

- ----- страховая
- страховая компания -----
- страхова -----
- СК -----
- страховая -----
- СК -----
- страхова компанія -----
- СК ----- лицензии
- СК ----- ліцензії
- СК ----- лишили лицензии
- СК ----- ОТЗЫВЫ

Динамика



Сроки и бюджет

- Сроки выполнения и бюджет SERM зависят авторитетности, типа и тематики сайтов, на которых размещены негативные отзывы.
- Средние сроки достижения результата – 3 месяца
- В большинстве случаев невозможно гарантировать 100% очистку страниц результатов поиска, придется довольствоваться 90-95% «чистотой»
- Бюджет – копирайтинг + покупка ссылок





Работа с отзывами

- От своего лица
- Лидеры мнений
- Эксперты

- Аргументы!

Уводите критиков в офлайн

Мы будем Вам признательны
за отзывы, замечания, предложения.



[Поблагодарить](#)



[Пожаловаться](#)



[Предложить](#)

Для крупного бизнеса

- Постоянный онлайн-мониторинг профессиональными инструментами (Monitorix, YouScan, SemanticForce)
- Количество отчетов за сутки: 1-6
- Сценарии реагирования в экстренных ситуациях

Чек-лист

- Проверьте, что о вас (вашей компании) пишут в Google, Яндекс и Яндекс.Блогах
- Оцените количество негативных отзывов
- Оцените количество новостей Вашей компании, которые вы разместили в интернете за последние 30 дней. Сколько из них «находятся» в поисковиках?
- Работайте над появлением новостей в поисковиках!
- Будут вопросы – пишите eugen@uamaster.com

The image features a classic hypnotic spiral background, consisting of concentric circles in shades of red and black that create a strong sense of depth and motion. The spiral starts from a dark blue/black center and expands outwards. Overlaid on this background is the text "That's all Folks!" in a white, elegant cursive script. The text is positioned diagonally across the center of the spiral, with "That's all" on the left and "Folks!" on the right. The white color of the text provides a sharp contrast against the darker, swirling background.

That's all Folks!

Интернет-агентство UaMaster

Комплексные рекламные кампании:

- Контекстная реклама (Google, Яндекс)
- Контекст в соц.сетях (Facebook, Вконтакте.ру)
- Баннерная реклама
- Продвижение в соц.сетях
- Поисковая оптимизация
- Управление репутацией онлайн

Подробнее на <http://uamaster.com>

Спасибо за внимание!

Евгений Шевченко

тел. 050.386.25.29 ← ЗВОНИТЕ

eugen@uamaster.com ← ПИШИТЕ

Читайте мой блог о рекламе: <http://ace.kiev.ua>

Интернет-агентство UaMaster

Баннерная и контекстная реклама, поисковая оптимизация. Реклама в социальных сетях.

Управление репутацией онлайн. <http://uamaster.com>