

# Управление репутацией В ПОИСКОВЫХ системах

**Евгений Шевченко**

Интернет-агентство **UaMaster** [@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



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

pregnant   
not pregnant 



pregnant   
not pregnant 



positive

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

Q: What do I do if the result window shows a faint line in the Result Window?  
A: You may need to retest. If you 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<br>Short Tail Subcategories    | Feb. 2009<br>Short Tail Subcategories  |
|--|--|
| General Interest Portals & Communities   | General Interest Portals & Communities |
| E-mail                                   | <b>Member Communities</b>              |
| Classifieds/Auctions                     | E-mail                                 |
| Search                                   | Classifieds/Auctions                   |
| Software Manufacturers                   | Search                                 |
| Mass Merchandiser                        | <b>Videos/Movies</b>                   |
| <b>Shopping Directories &amp; Guides</b> | Software Manufacturers                 |
| <b>Internet Tools/Web Services</b>       | Mass Merchandiser                      |
| <b>Member Communities</b>                | 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

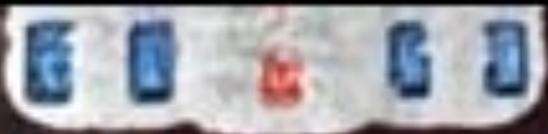
[http://download.yandex.ru/company/yandex\\_search\\_autumn\\_2008\\_ru.pdf](http://download.yandex.ru/company/yandex_search_autumn_2008_ru.pdf)





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

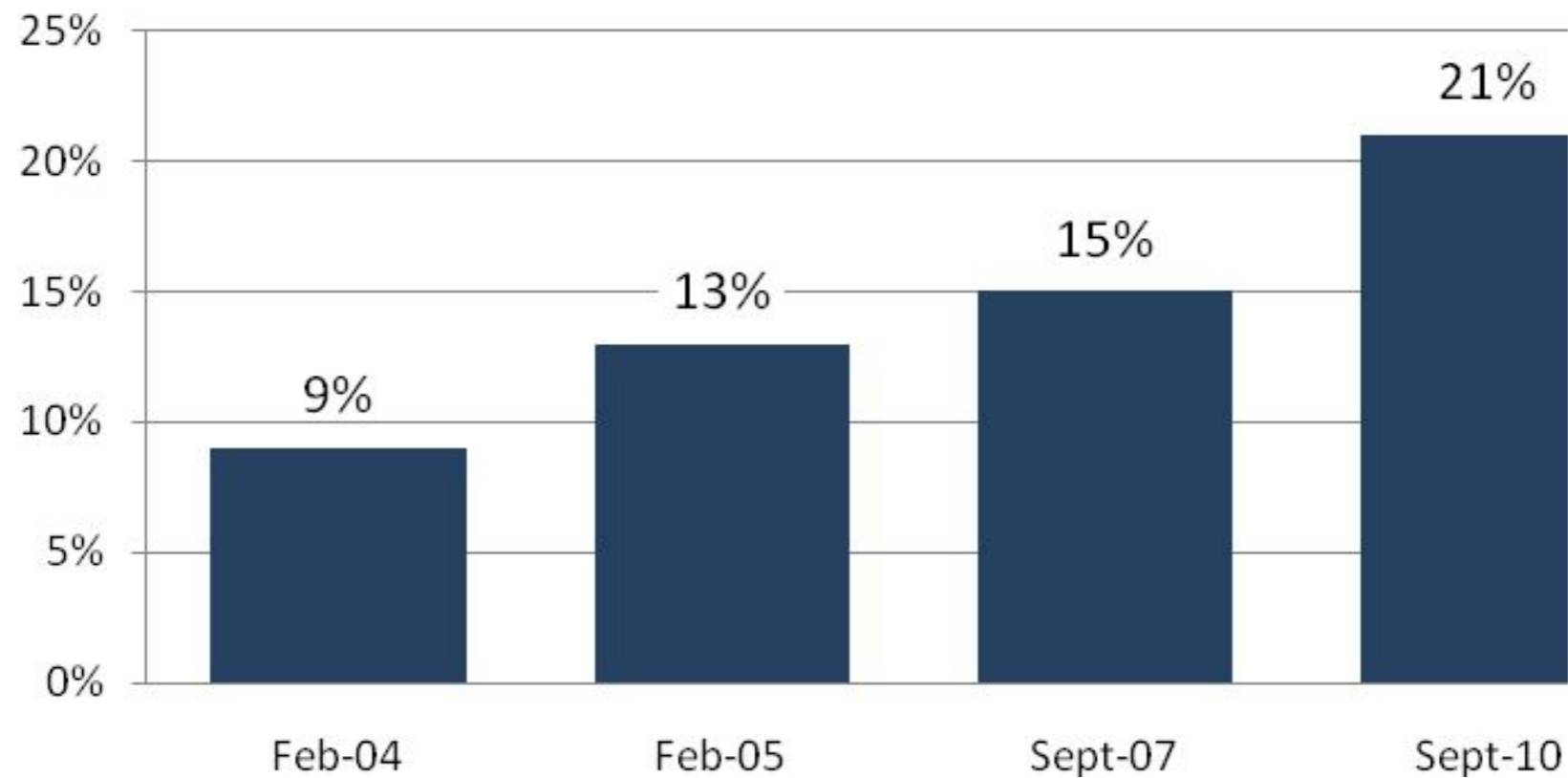
87% - посещают сайты социальных сетей  
(55% - ежедневно)

57% - используют мессенджеры

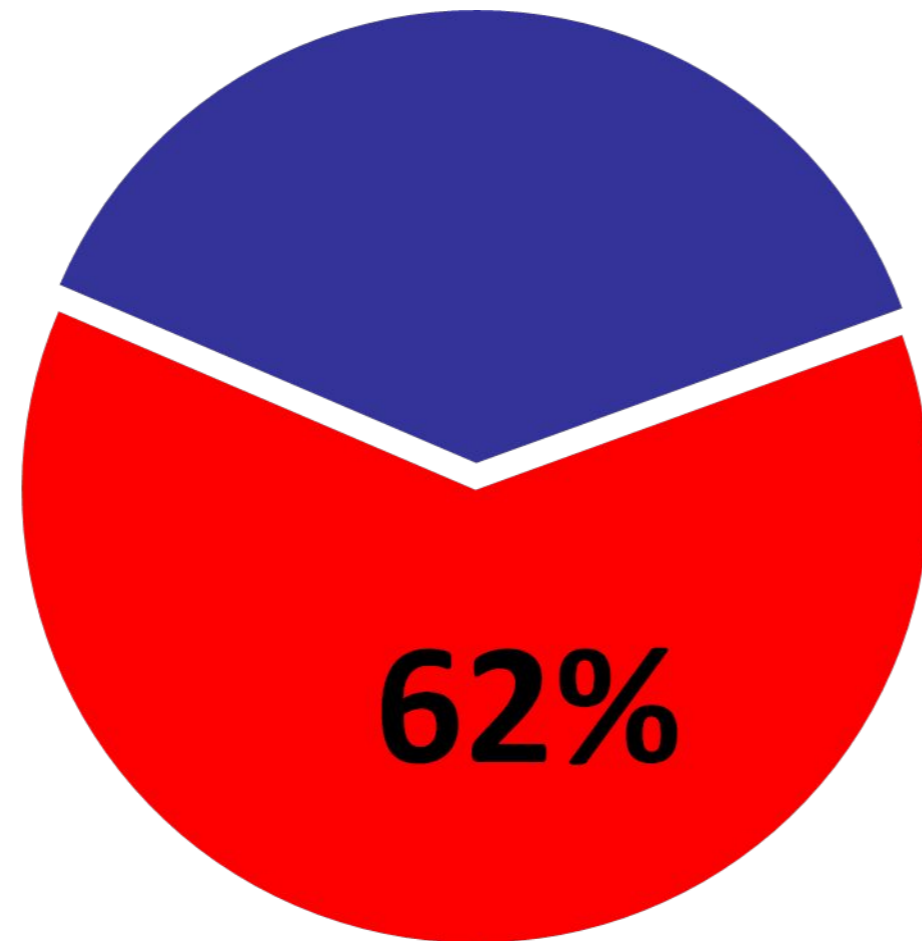
\* - Не реже, чем раз в месяц. Источник – inMind.

# Ближе к

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



# Важность для бизнеса



■ Ищут перед

**совершением**

- 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)

**покупки**

# Модель взаимодействия

Раньше – AIDA. Сегодня – AISCEAS.

**A**ttention

**I**nterest

**S**earch

**C**omparison

**E**xamination

**A**ction

**S**hare



# 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*

# Проблем

**Всё чаще компании **а** 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 HlTech.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>

# Запрос

- «Приват банк» **Ы**
- «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

**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

# 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](http://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](http://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](http://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

Готовые исследования:

Заказать

По отраслям

По агентствам

Дайджесты

Мониторинг

# 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

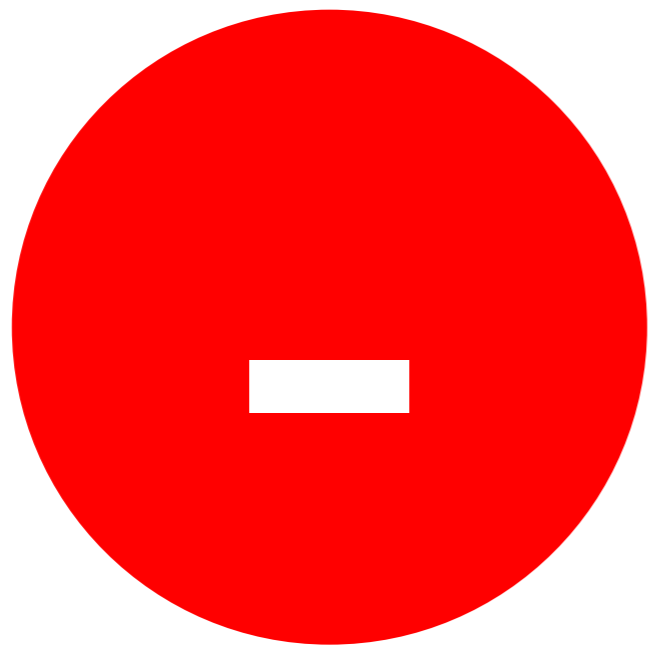


## Зак

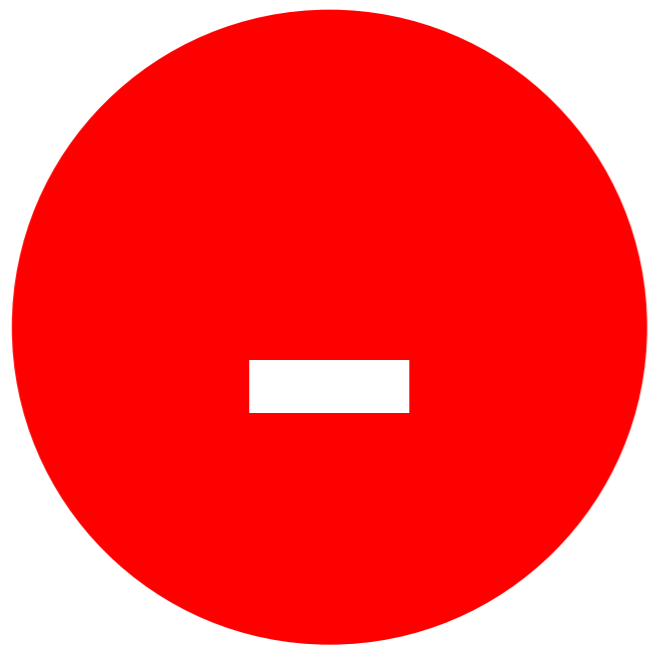
## Смо

- Спец  
Преми
- Спец  
Бродб
- Сотру

# 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:

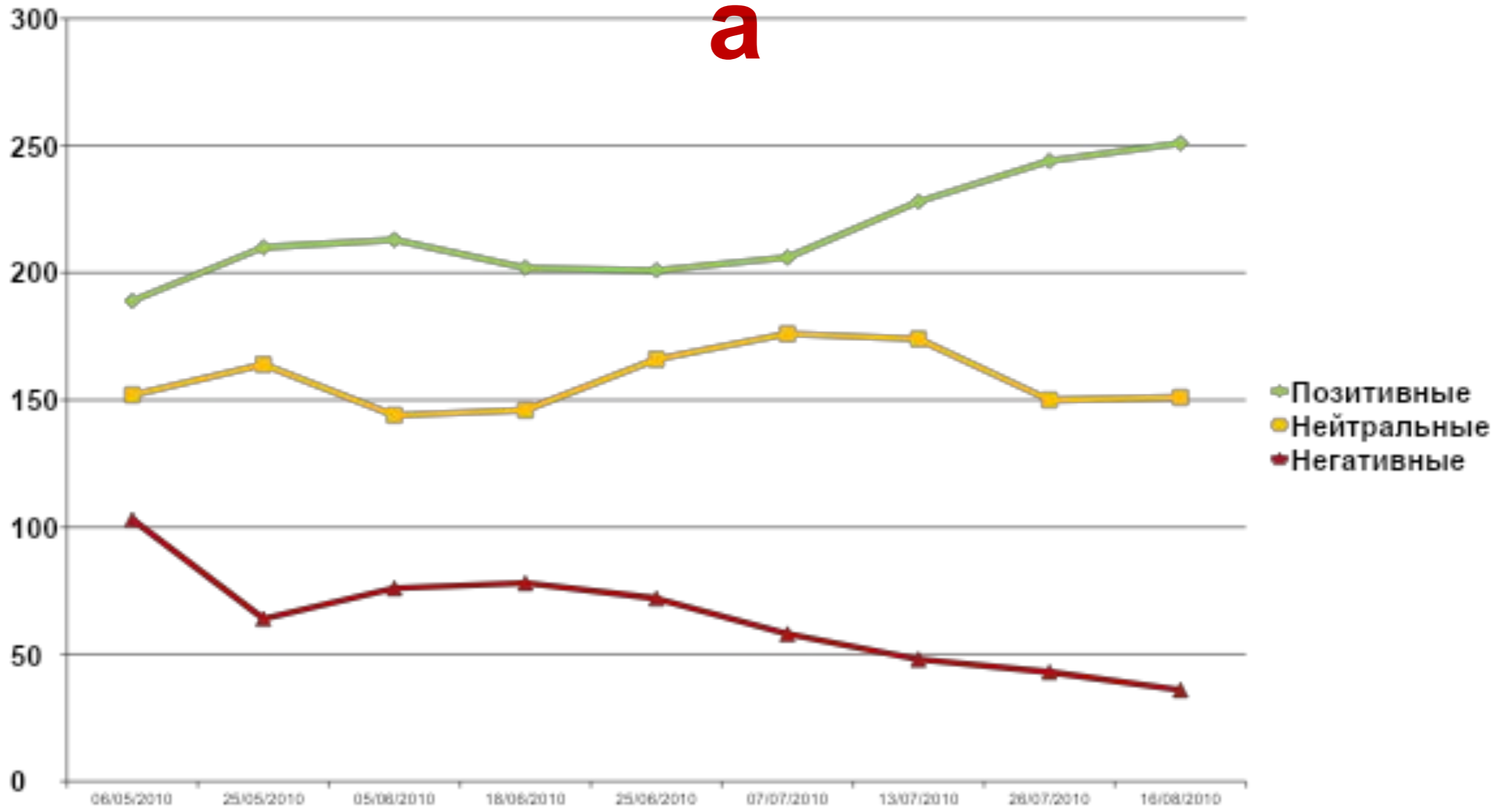
|                   | 03.05      |   | 01.08      |
|-------------------|------------|---|------------|
| <b>Позитивные</b> | <u>197</u> |  | <u>253</u> |
| Нейтральные       | 152        |  | 151        |
| <b>Негативные</b> | <u>113</u> |  | <u>12</u>  |

(Совокупное количество уникальных ссылок по всем запросам)

# Запрос ы

- ----- 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 SFRM 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](mailto:eugen@uamaster.com)



*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](mailto: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>