

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



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

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 see a result within 5 minutes, you should retest.



“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

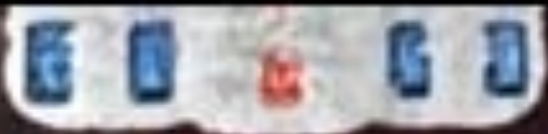
* по данным Яндекса

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

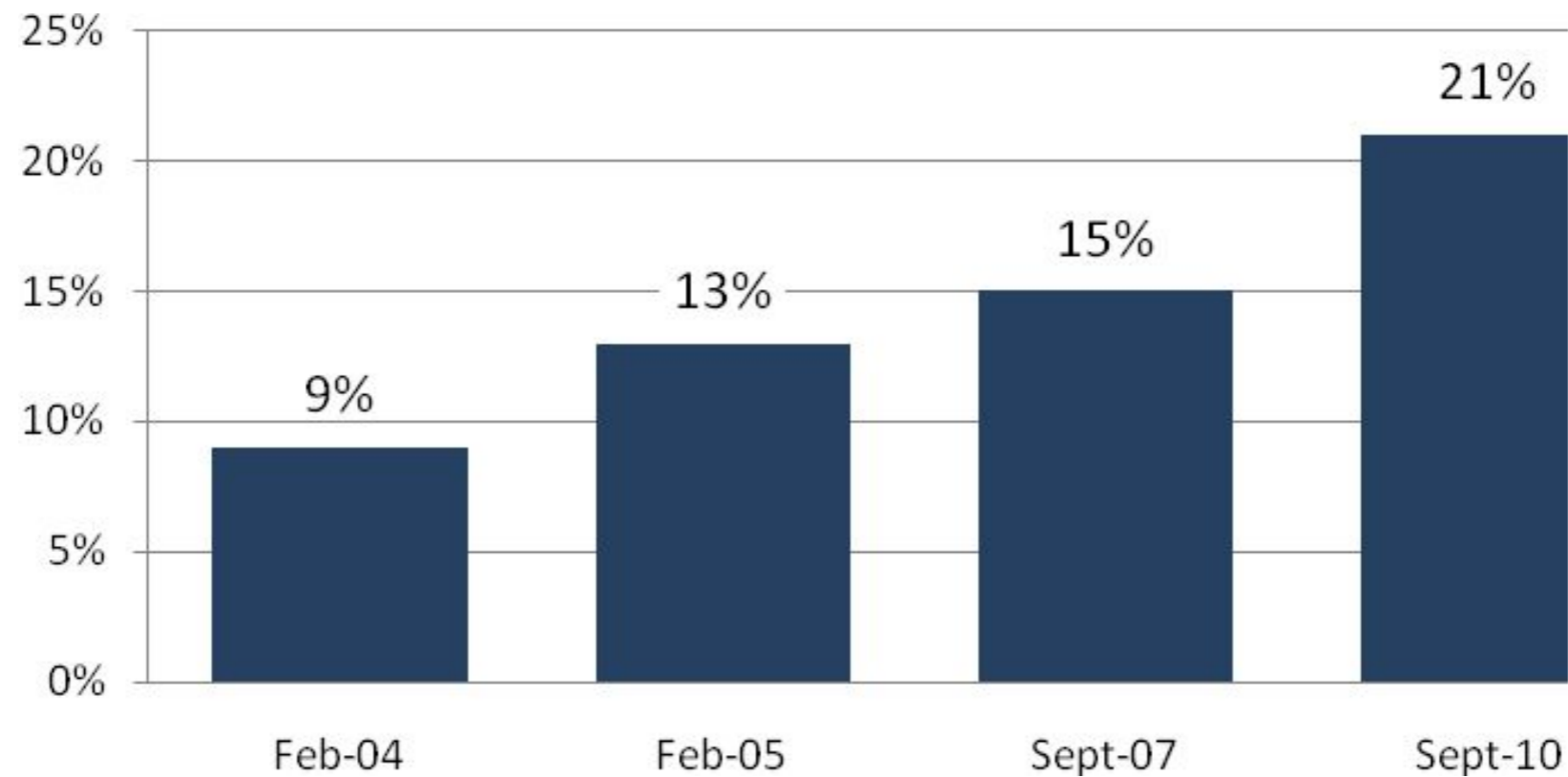
87% - посещают сайты социальных сетей
(55% - ежедневно)

57% - используют мессенджеры

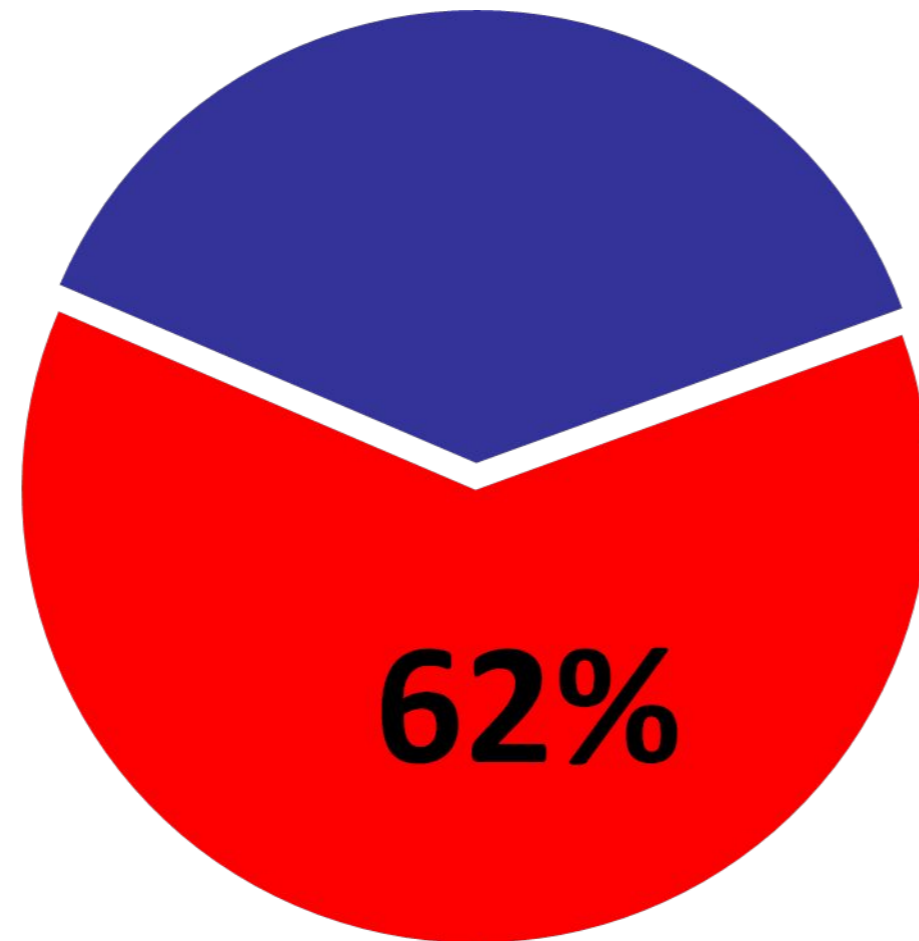
* - Не реже, чем раз в месяц. Источник – inMind.

Ближе к

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.

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*

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 [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 банкингом 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. Однако 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

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

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

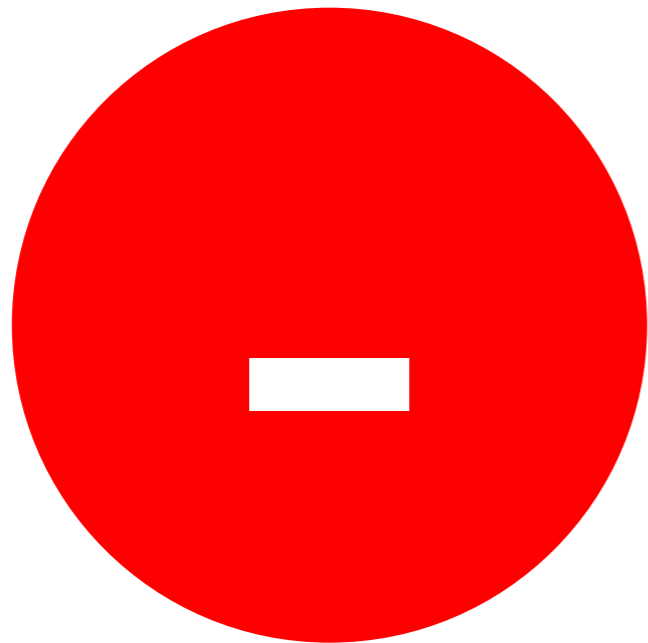


Зак

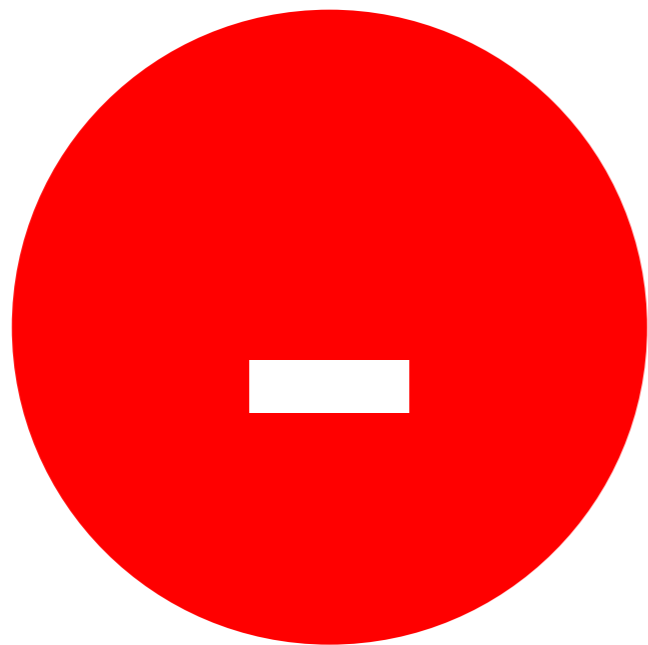
Смо

- 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:

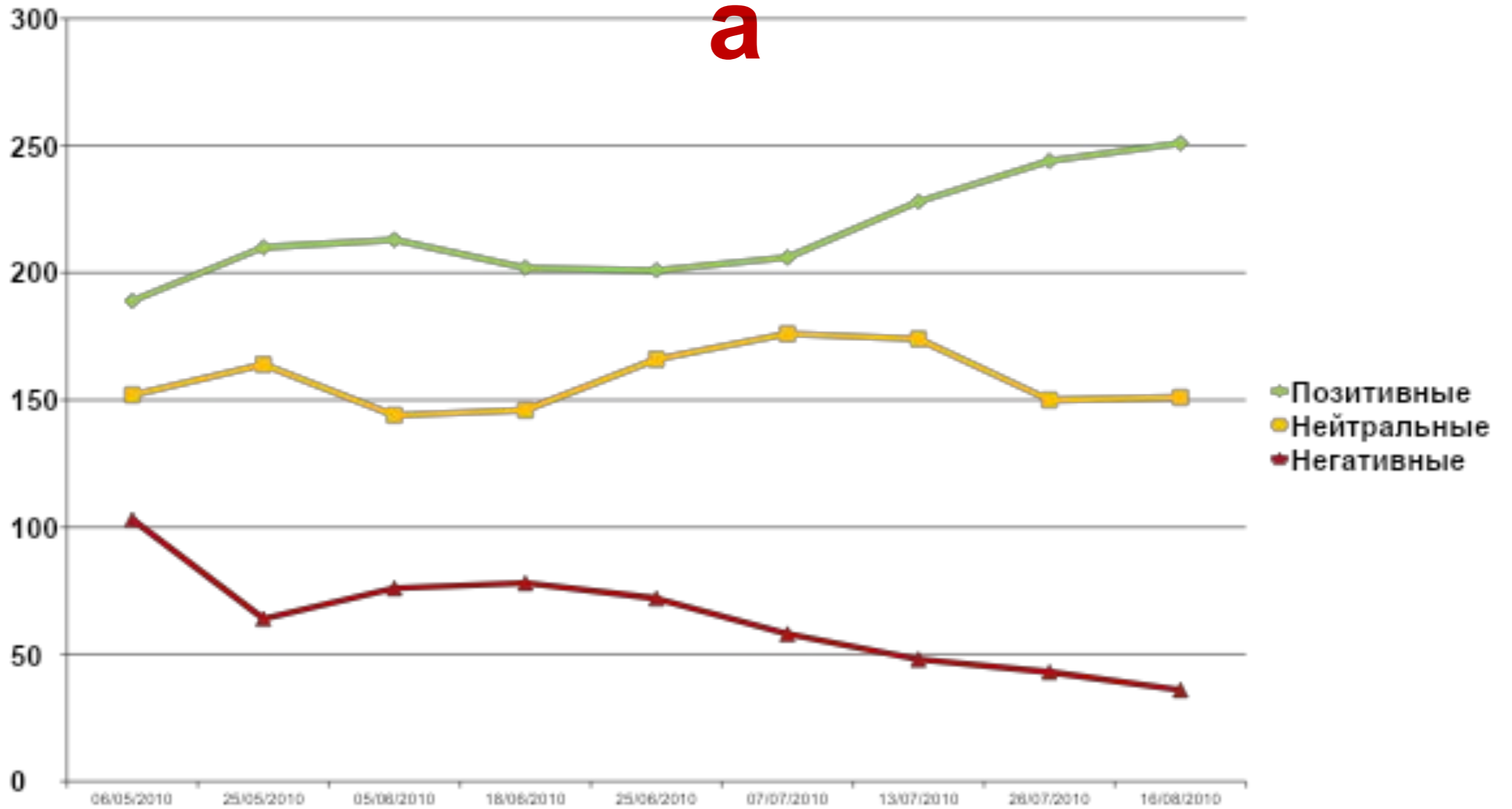
	03.05		01.08
Позитивные	<u>197</u>		<u>253</u>
Нейтральные	152		151
Негативные	<u>113</u>		<u>12</u>

(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 SEO зависят от 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



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>