

SERM, или управление репутацией в поисковых системах

*новый тренд в SEO
и работающий инструмент
поискового маркетинга*

Докладчик: **ЯРОСЛАВ СЕМКИВ** руководитель отдела по работе с клиентами



**SERM, или управление репутацией в
поисковых системах.
Новый тренд в SEO и работающий
инструмент поискового маркетинга.**

- 1. Аудитория и Репутация: без доверия покупателей не будет продаж**
- 2. Они ищут, находят и принимают решение**
- 3. SERM: что это и из чего состоит**
- 4. Механика происходящего, или «трошки спалим тему»:
стратегия, тактика и как это происходит на самом деле**
- 5. Портфолио**

Аудитория и Репутация

Аудитория Уанета продолжает свой стремительный рост:

- **растет количество покупателей товаров и услуг через Интернет**



- **растет конкуренция со стороны компаний, которые предлагают эти товары/услуги**



- **растет требовательность и внимание со стороны заказчиков к репутации компаний**

Кому нужно следить за репутацией в Интернет?

Репутация касается всех!

1. СПД Вася Пупкин (продажа и установка кондиционеров)
2. Крупный интернет-магазин цифровой техники
3. Банки, строительные и страховые компании
4. Депутаты, топ-менеджеры, публичные персоны

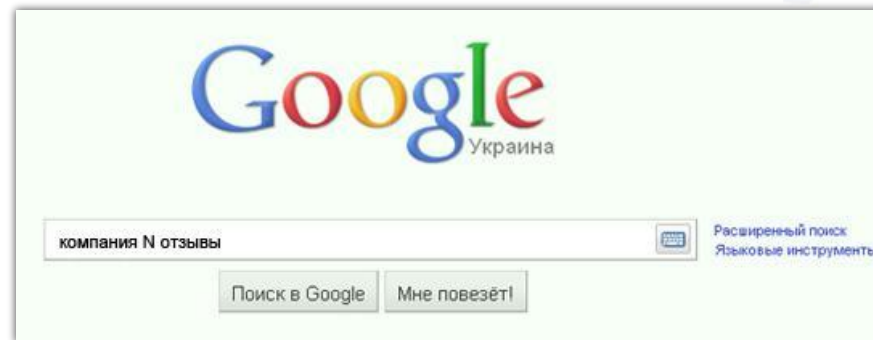
ПОЧЕМУ?

Я НЕ ВЕРЮ!!! Убедите меня!

Аудитория, которая покупает в Интернет не воспринимает на веру:

- «высочайшее качество»
- «самые низкие цены»
- «гарантию»

Пользователи ищут отзывы о сервисе и качестве от тех, кто уже воспользовался услугами.



*Что вызовет большее доверие у потенциального покупателя в Интернет - огромный баннер о **загородном-коттедже-американской-мечте** или **факты** о компании-застройщике и **отзывы** купивших эту «мечту»?*

Они ищут, находят и принимают решение

Все начинается с желания и/или необходимости в определенном продукте – товаре или услуге

Затем:

- Потенциальные покупатели ищут интересующую их информацию в поисковых системах и вводят в поиск Google: «ваша компания», «vasha kompania», «ваша компания отзывы»;
- Они находят имена, факты и отзывы обо всем, что связано с товаром/услугой и компанией, которая их предлагает;
- Анализируют, сопоставляют результаты этого поиска и формируют свое отношение к вам - вашу Репутацию;
- И становятся вашими заказчиками или будут искать другую компанию.

Информация формирует Репутацию



SERM: что это и из чего состоит сын SEO, дочь PR

Search Engine Reputation Management (SERM) — комплекс мер, направленных на вытеснение негативных отзывов из выдачи поисковых систем и замену их положительными или нейтральными отзывами.

Управление репутацией с помощью поисковой оптимизации сочетает в себе:

- традиционное управление репутацией – Public Relations онлайн (написание и рассылка пресс-релизов, позитивные публикации в онлайн версиях авторитетных изданий, работа с популярными у ЦА блогами и форумами);
- механизм оптимизации поисковой выдачи – продвижение (SEO) по выбранным запросам, направленное на имиджевые тексты, размещенные на специально выбранных интернет ресурсах.

Механика происходящего, или «трошки спалим тему»

Стратегически по этапам это выглядит так:



Подробнее о внутренней кухне

Тактика:



Мы, совместно с PR-отделом клиента:

- постоянно мониторим и анализируем поисковую выдачу с целью выявить негативные отзывы о компании по запросам, связанным с названием компании в различных вариантах.
- создаем группу новостей/интервью/статей, «заточенных» под определенные запросы, по которым в поиске выявлены негативные или неоднозначные публикации



Мы сами

размещаем их (платно и бесплатно) на различных интернет-ресурсах (известных и не очень);

продвигаем их в необходимый диапазон выдачи поисковой системы (от 1 до 3 первых страниц)

SERM: что, где, куда

1) Социальный SERM

Использование социальных сетей, которые высоко ранжируются



- Создание псевдопрофилей и наполнение их информацией
- Ссылочное продвижение этих площадок (разовое).

Быстрая индексация и высокий траст площадок дают хороший эффект, в результате профили быстро и уверенно достигают топ-позиций.

2) Новостной SERM

Механика:

Подбор площадок и их правильное использование

Подбираем трастовые площадки, которые есть в Яндекс и Гугл новостях.

Получаем мгновенную индексацию и попадание в ТОП-выдачи плюс хорошие **БЕСПЛАТНЫЕ** перепечатки за счет авторитетности ресурсов



Написание новости

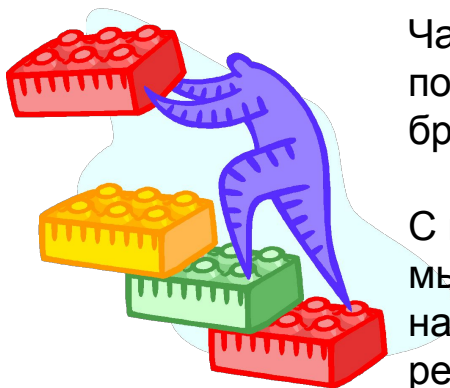
Новость должна быть оптимизирована под поисковый запрос, включаем ключевые слова в название новости (в дальнейшем это тайтл и заголовок), добавляем теги с ключевыми словами для дальнейшей перелинковки.

SERM: что, где, куда

Чем продвигать?

- Разовое ссылочное продвижение
(Блогун, каталоги, сервисы размещения «вечных» ссылок, собственные интернет-ресурсы и др.)
 - **Результат есть, но он нестабилен**
- Продвижение на постоянной основе.
(Всевозможные биржи ссылок, договоренности с несколькими интернет-ресурсами о публикациях и т.д.)
 - **Гарантированный результат, но за ощутимую ежемесячную абонплату**

Иногда проще заменить, чем вытеснить



Часто на ресурсах есть одновременно положительная или нейтральная статья о бренде и отрицательная

С помощью правильной ссылочной кампании мы переключаем внимание поисковой системы на позитивную статью, повышая ее релевантность

SERM: больше чем кажется на первый ВЗГЛЯД

**SERM работает не только для вытеснения негатива,
но и для насыщения позитивом.**

*Когда необходимо - это Crisis Public Relations онлайн,
который отбелит пятна на вашей репутации, а
творческий подход превращает SERM в реальный
стратегический инструмент долгосрочной PR-
коммуникации с вашей аудиторией в Интернет.*

**Этот инструмент может и должен работать на
упреждение негатива в Интернет и на формирование
вашей репутации из месяца в месяц, из года в год.**

Портфолио по SERM?

Это не афишируют

Это заказывают с оглядкой

Это, зачастую, “нижнее белье” в неопрятном состоянии

404.



Пример того, что делает SERM

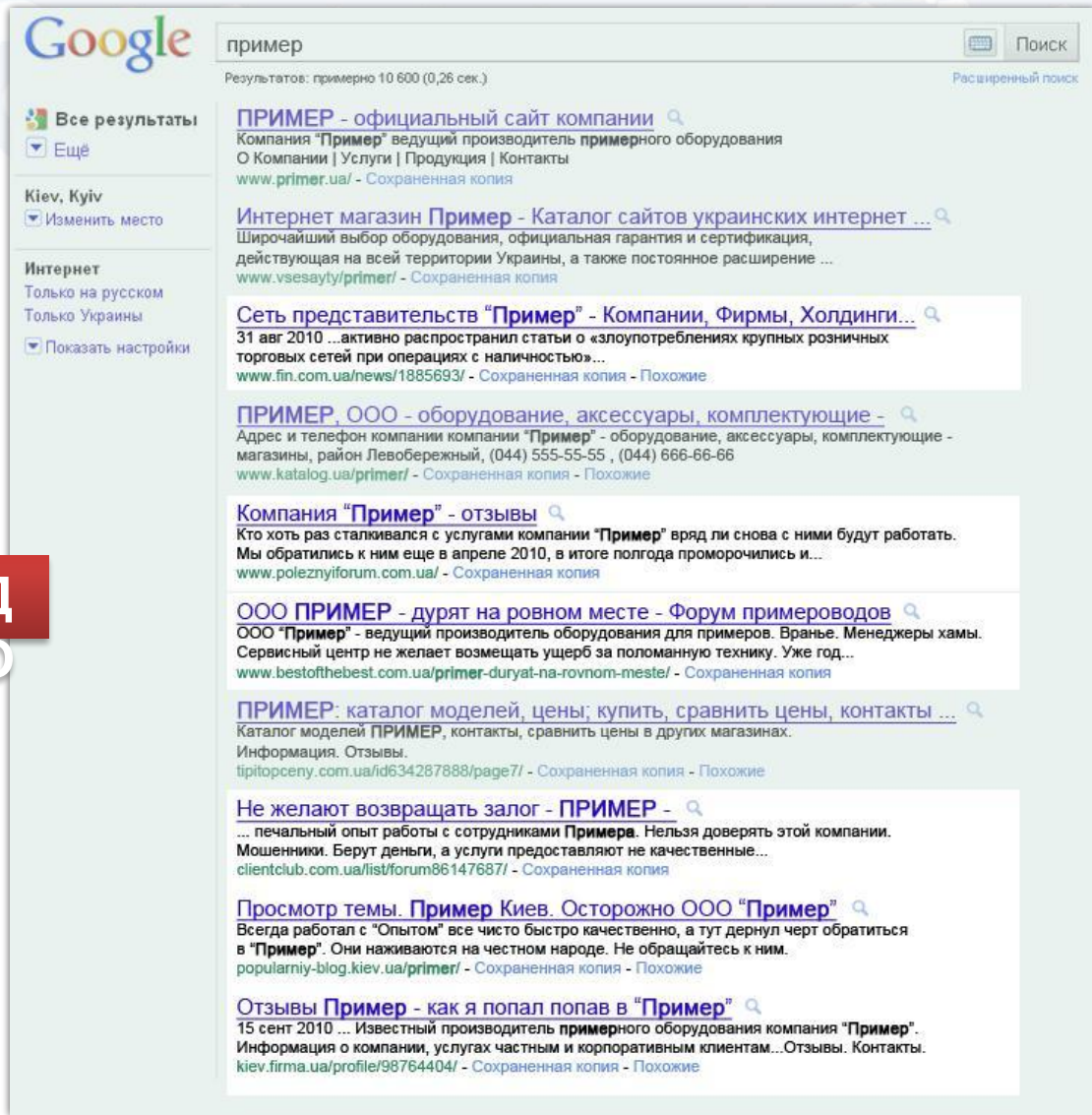
Цель: улучшить репутацию и увеличить позитивное информационное присутствие компании «Пример» в поисковых системах;

Задача: предоставить целевой аудитории в поисковой выдаче сайты с позитивными отзывами/информацией о компании «Пример» и вытеснять ресурсы с негативными и неоднозначными публикациями;

Результат: в итоге комплекса услуг, первые страницы выдачи поисковой системы, по репутационным запросам («ПРИМЕР»+... «ООО ПРИМЕР»+...), будут включать в себя страницы со статьями, на которых будут только позитивные отзывы о Вашей компании

Сроки: 2-3 месяца

Пример того, что делает SERM



Google Поиск

Результатов: примерно 10 600 (0,26 сек.) [Расширенный поиск](#)

Все результаты
Ещё

Kiev, Kyiv
Изменить место

Интернет
Только на русском
Только Украины
Показать настройки

ПРИМЕР - официальный сайт компании
Компания "Пример" ведущий производитель примерного оборудования
О Компании | Услуги | Продукция | Контакты
[www.primer.ua/](#) - Сохраненная копия

Интернет магазин Пример - Каталог сайтов украинских интернет ...
Широчайший выбор оборудования, официальная гарантия и сертификация, действующая на всей территории Украины, а также постоянное расширение ...
[www.vsesayty/primer/](#) - Сохраненная копия

Сеть представительств "Пример" - Компании, Фирмы, Холдинги...
31 авг 2010 ...активно распространил статьи о «злоупотреблениях крупных розничных торговых сетей при операциях с наличностью»...
[www.fin.com.ua/news/1885693/](#) - Сохраненная копия - Похожие

ПРИМЕР, ООО - оборудование, аксессуары, комплектующие -
Адрес и телефон компании компании "Пример" - оборудование, аксессуары, комплектующие - магазины, район Левобережный, (044) 555-55-55 , (044) 666-66-66
[www.katalog.ua/primer/](#) - Сохраненная копия - Похожие

Компания "Пример" - отзывы
Кто хоть раз сталкивался с услугами компании "Пример" вряд ли снова с ними будут работать. Мы обратились к ним еще в апреле 2010, в итоге полгода проморочились и...
[www.poleznyforum.com.ua/](#) - Сохраненная копия

ООО ПРИМЕР - дурят на ровном месте - Форум примероводов
ООО "Пример" - ведущий производитель оборудования для примеров. Вранье. Менеджеры хамы. Сервисный центр не желает возмещать ущерб за поломанную технику. Уже год...
[www.bestofthebest.com.ua/primer-duryat-na-rovnom-meste/](#) - Сохраненная копия

ПРИМЕР: каталог моделей, цены; купить, сравнить цены, контакты ...
Каталог моделей ПРИМЕР, контакты, сравнить цены в других магазинах.
Информация. Отзывы.
[tipotsceny.com.ua/id634287888/page7/](#) - Сохраненная копия - Похожие

Не желают возвращать залог - ПРИМЕР -
... печальный опыт работы с сотрудниками Примера. Нельзя доверять этой компании. Мошенники. Берут деньги, а услуги предоставляют не качественные...
[clientclub.com.ua/list/forum86147687/](#) - Сохраненная копия

Просмотр темы. Пример Киев. Осторожно ООО "Пример"
Всегда работал с "Опытом" все чисто быстро качественно, а тут дернул черт обратиться в "Пример". Они наживаются на честном народе. Не обращайтесь к ним.
[popularniy-blog.kiev.ua/primer/](#) - Сохраненная копия - Похожие

Отзывы Пример - как я попал попал в "Пример"
15 сент 2010 ... Известный производитель примерного оборудования компания "Пример". Информация о компании, услугах частным и корпоративным клиентам...Отзывы. Контакты.
[kiev.firma.ua/profile/98764404/](#) - Сохраненная копия - Похожие

Д
О

Пример того, что делает SERM

Google Поиск

Результатов: примерно 10 600 (0,26 сек.) [Расширенный поиск](#)

Все результаты
Ещё

Kiev, Kyiv
Изменить место

Интернет
Только на русском
Только Украины
Показать настройки

ПРИМЕР - официальный сайт компании
Компания "Пример" ведущий производитель примерного оборудования
О Компании | Услуги | Продукция | Контакты
[www.primer.ua/](#) - Сохраненная копия

Интернет магазин Пример - Каталог сайтов украинских интернет ...
Широчайший выбор оборудования, официальная гарантия и сертификация, действующая на всей территории Украины, а также постоянное расширение ...
[www.vsesayty/primer/](#) - Сохраненная копия

ПРИМЕР - компания года по продаже...
1 июн 2010 ... Среди всех компаний-участников примерного рынка Украины, компания ПРИМЕР была названа — «Компанией года по продаже ...
[kotrespondent.net/.../666666-primer-kompaniya-goda/](#) - Сохраненная копия

Блог Киева - понравилось работать с Примером -
... Ребята-менеджеры оперативно сработали, не смотря на оплошность с нашей стороны.... В итоге, мы получили все в срок, благодаря Примеру...
[blog.kievclub.com.ua/primer/](#) - Сохраненная копия

Отзывы о компании "Пример" - Форум
Обратились на прошлой неделе в Пример, очень довольны. Главный критерий выбора - цена, отличная цена, довольно грамотно ...
[forum.mykievua.com/showthread.php?t=7777/](#) - Сохраненная копия - Похожие

В Примере определили победителя акции "С Примером вокруг..."
1 июл 2010 ... «Неслучайно Пример запланировал розыгрыш столь ... На примерном рынке страны Всеукраинская сеть компании "Пример" ...
[kr.ua/daily/22222222/5555555/](#) - Сохраненная копия - Похожие

Новости | Участники международной выставки - Компания, Пример...
23 апр 2010 ... Новости и пресс-релизы по выставке ... "Итоги VII Международной выставки ... Компания "Пример" представила...
[www.expozition.com/Event/lang/ru/id/.../4444444/](#) - Сохраненная копия - Похожие

Сеть представительств "Пример" - Компании, Фирмы, Холдинги...
31 авг 2010 ...активно распространил статьи о «злоупотреблениях крупных розничных торговых сетей при операциях с наличностью»...
[www.fn.com.ua/news/1885693/](#) - Сохраненная копия - Похожие

ПРИМЕР, ООО - оборудование, аксессуары, комплектующие -
Адрес и телефон компании компании "Пример" - оборудование, аксессуары, комплектующие - магазины, район Левобережный, (044) 555-55-55 , (044) 666-66-66
[www.katalog.ua/primer/](#) - Сохраненная копия - Похожие

ПРИМЕР: каталог моделей, цены; купить, сравнить цены, контакты ...
Каталог моделей ПРИМЕР, контакты, сравнить цены в других магазинах.
Информация. Отзывы.
[tripotsceny.com.ua/id634287888/page7/](#) - Сохраненная копия - Похожие

ПОСЛ

Е