



ORM:

Репутация в интернет

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

Наталья Мусиенко
Seo-студия TurboSeo

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 Интернет?

Чем занимаются люди в Инт



Применимость и важность для бизнеса



- Пользуются поисковыми сервисами

- Читают блоги, форумы, сервисы с рекомендациями

- Пишут в блогах, форумах, сервисах с рекомендациями

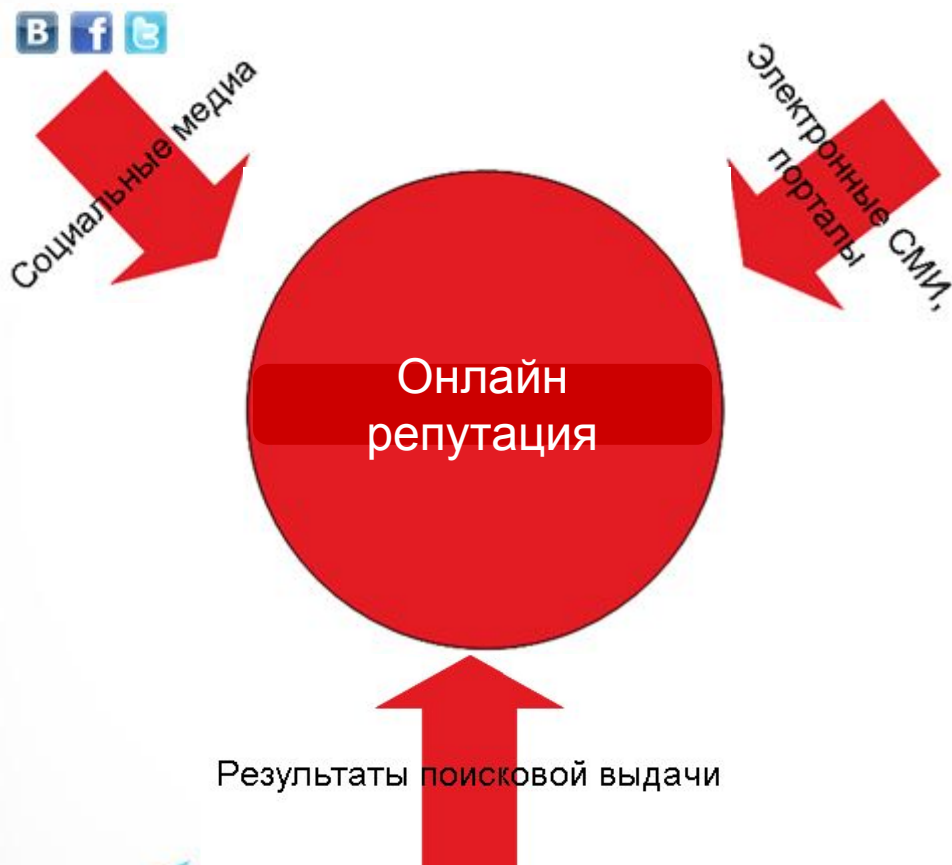


Применимость и важность ПОТОМУ ЧТО:



- **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.**

Re: ORM



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



Кто виноват? И что делать?

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



Компания N

Поиск

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 **компания 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



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 секретарей бренда;



- **Направленная атака**

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

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

Вот так это выглядит:

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

Google Компания N Поиск

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-p-company/](#) - Сохраненная копия

[Компания N - лидер отрасли](#) ☆
Компания N- признанна 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 Карпой – 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

Как проверить себя и свой бренд?

- Название компании, бренда, товара или услуги



- Различные написание (языки и т.д.)



- Словосочетание «название +отзыв»



- Тематические словосочетания (поломка, проблемы и др.)



- ФИО руководящего состава и др.



Инструменты анализа

- В мире существует значительное количество систем мониторинга
 - ...нам известны более 150

Русскоязычные системы мониторинга:

MonitorIX
Система интернет-мониторинга

 **KRIBRUM**
Reputation management

wobot

YOUSCAN

 **NetMind**

Buzzware
Experts & Analytics



Медиург

 **BrandSpotter**
Social media monitoring tool

IQ
IQ 'BUZZ

Google Alert

<http://www.google.ru/alerts>

+Вы Вэб Картинки Видео Карты Новости Gmail ещё ▾

Google Оповещения
beta

Предпросмотр

Источники:

Частота отправки:

Объем:

Ваш адрес эл. почты:

СОЗДАТЬ ОПОВЕЩЕНИЕ

Оповещение Google на сегодня

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



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 начале сентября в Бургасе и Варне приостанавливает ...
www.utro.ru/news/2011/09/22/1000081.shtml

Портфолио по SERM:

- Это не афишируют
- Это знают только определенный круг людей
- Это заказы, которые остаются конфиденциальными

404

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**.

**Наталья
МуСиЕНКО**
Seo-студия TurboSeo



[http:// facebook.com/people/
Nataliya-Musiienko/1654813354](http://facebook.com/people/Nataliya-Musiienko/1654813354)



<http://twitter.com/#!/Se0shnica>



seoshnica@gmail.com
nattinna@gmail.com
natalya@turboseo.com.ua

**Спасибо за
внимание!**

Смотрите на конкурентов сверху

TurboSeo

www.turboseo.com.ua