ORM:
Репутация в интернет

Нужно ли заботиться о имидже компании в сети?

Наталья Мусиенко
Seo-студия TurboSeo

О чем будет идти речь?

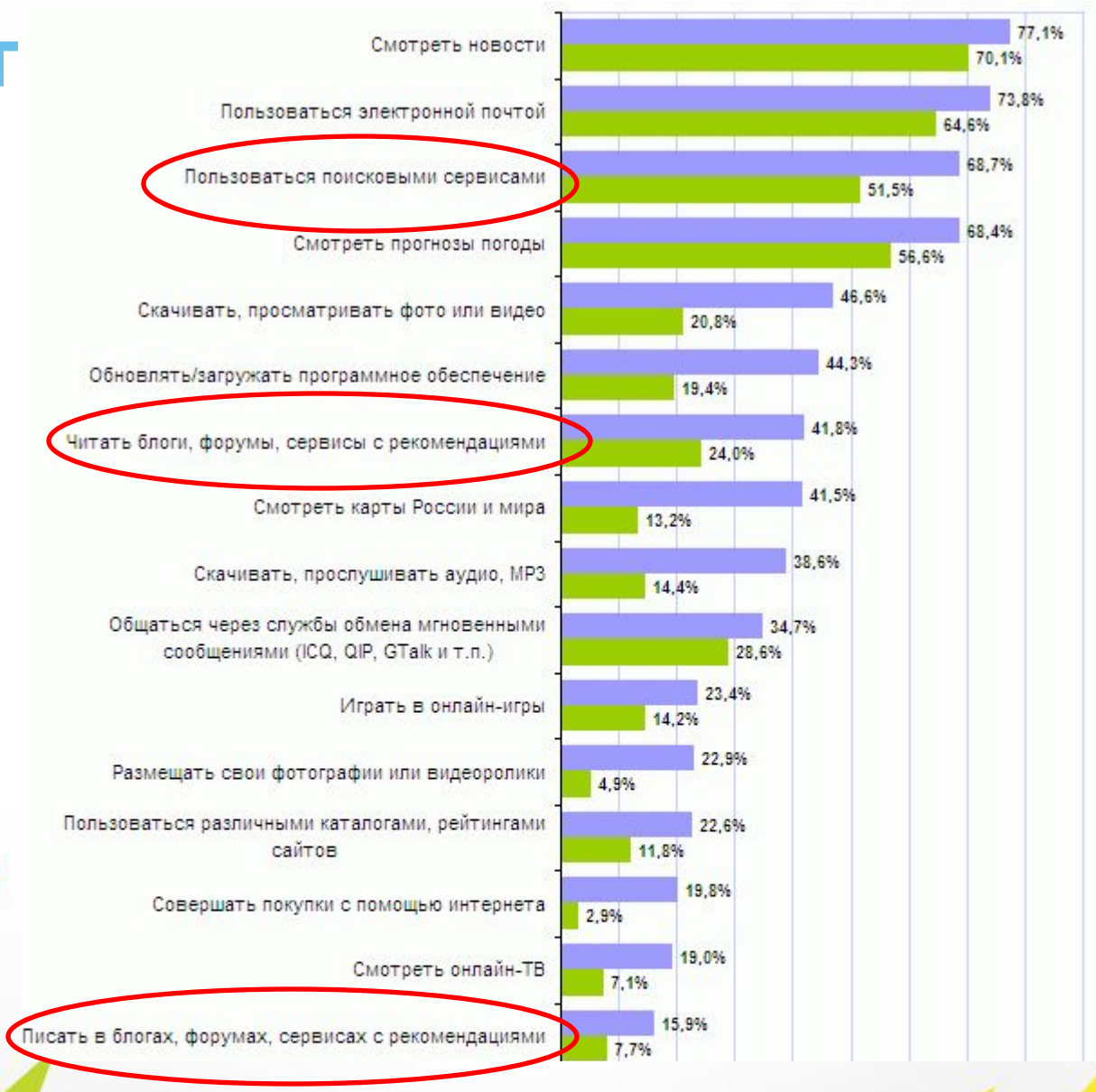
- Почему необходимо уделить внимание управлению репутации?

- 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



*по данным RUmetrika

Применимость и важность для бизнеса

- Пользуются поисковыми сервисами

- Читают блоги, форумы, сервисы с рекомендациями

- Пишут в блогах, форумах, сервисах с рекомендациями

*по данным RUmetrika

Смотрите на конкурентов сверху
TurboSeo

Применимость и важность потому что:

- **62%** ищут данные перед совершением покупки **(!)**

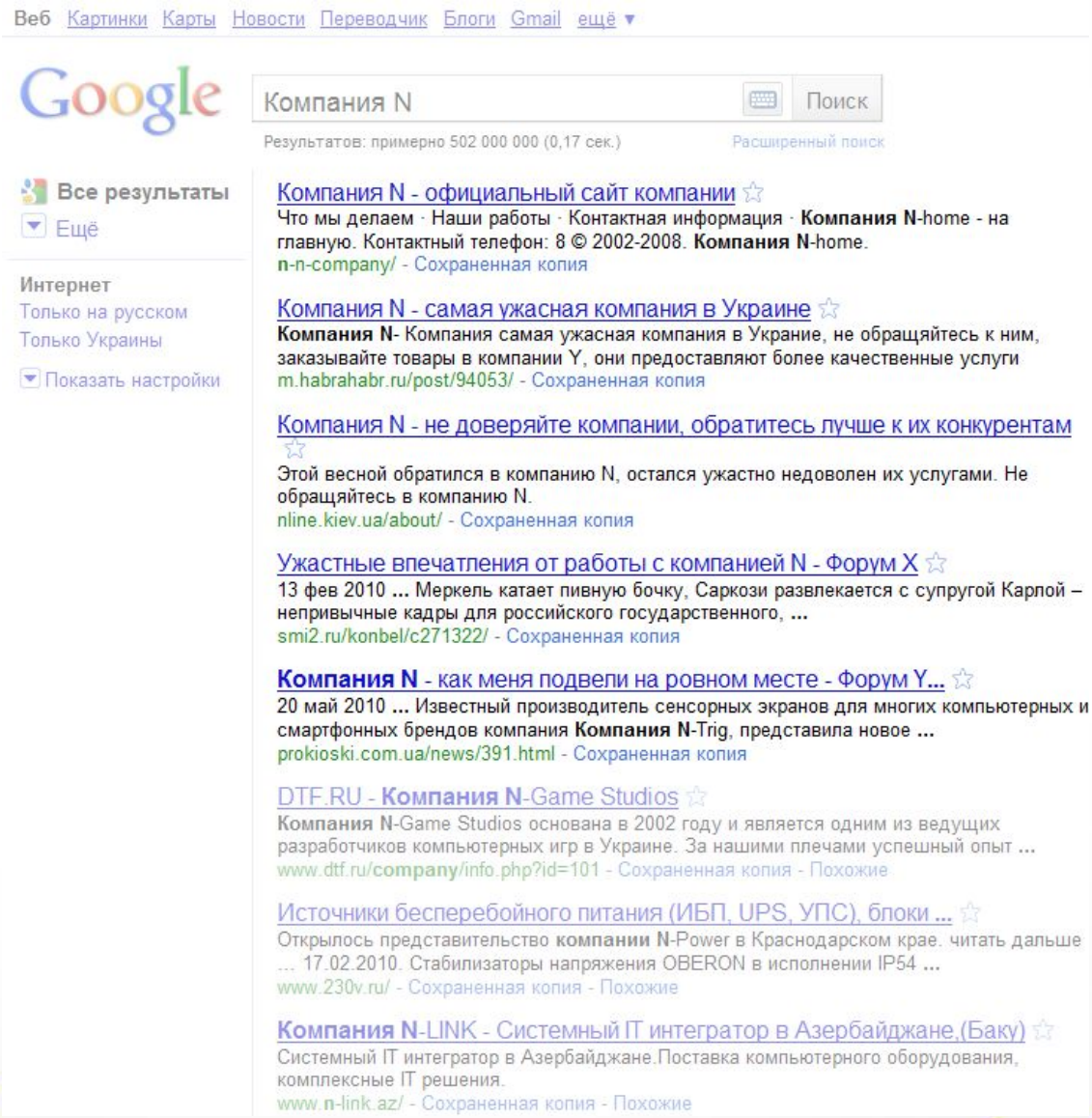
- **70%** прочитавших отзывы в дальнейшем **делятся прочитанным** с окружающими.

- **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?



Важно понимать:

Что такое
нейтральный, **негативный**, позитивный

отзыв?

TurboSeo
Смотрите на конкурентов сверху

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 случает 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

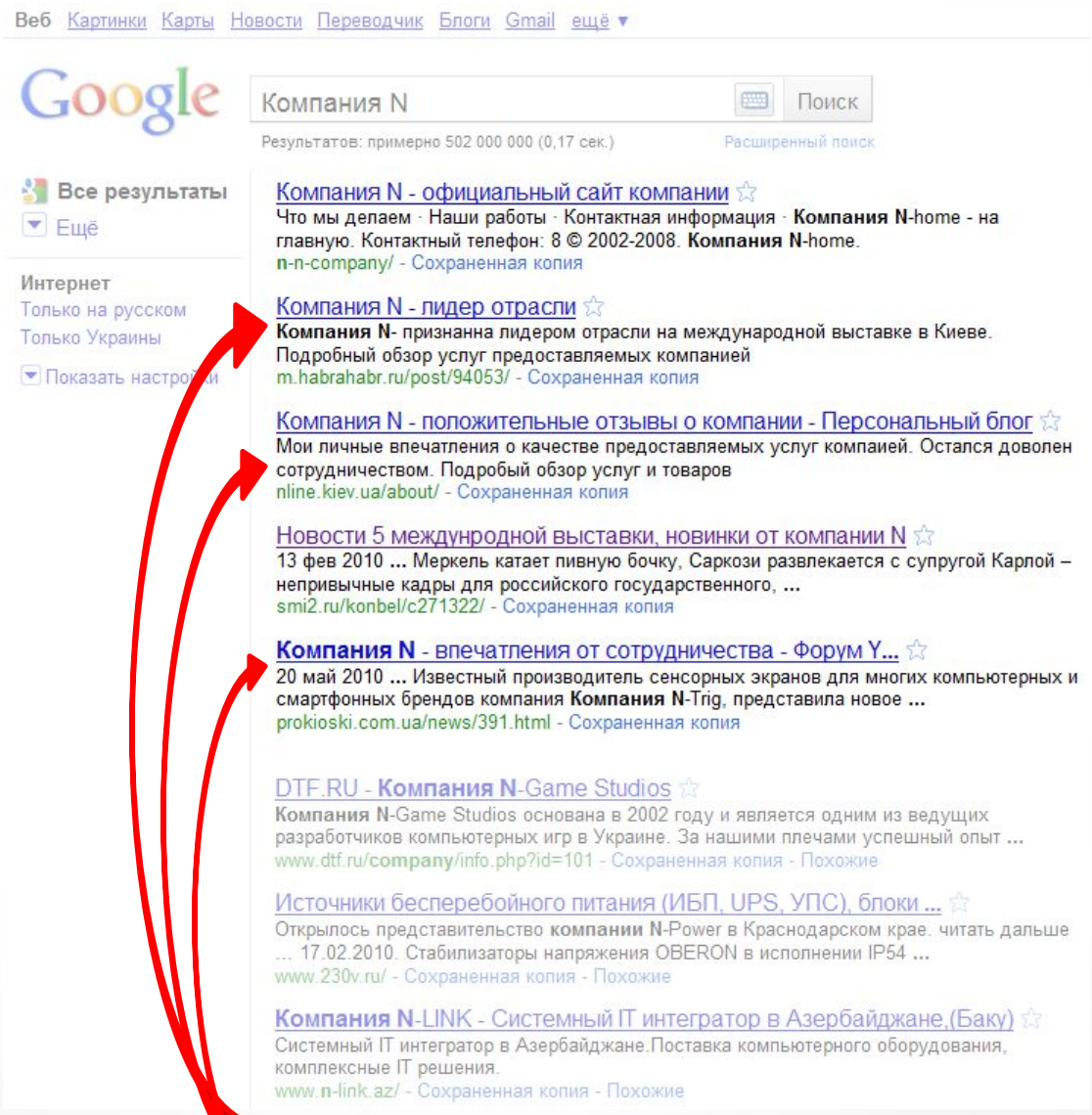
Управление репутацией в поисковых системах (Search Engine Reputation Management) – комплекс seo-мер, направленных на вытеснение негативных отзывов из выдачи поисковых систем и замена их положительными или нейтральными отзывами.

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:



Как проверить себя и свой бренд?

- Название компании, бренда, товара или услуги

  ….

- Различные написание (языки и т.д.)

  …

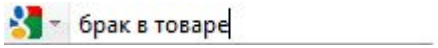
- Словосочетание «название +отзыв»

  …

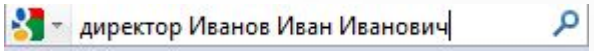
….

- 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
Argh!

Медиург

BrandSpotter
Social media monitoring tool

IQ
IQ'BUZZ

Google Alert

http://www.google.ru/alerts

+Вы Веб Картинки Видео Карты Новости Gmail ещё

Google Оповещения beta

турфирма Алма-Тур

Предпросмотр

Источники: Все

Частота отправки: По мере поступления результатов

Объем: Только лучшие результаты

Ваш адрес эл. почты: nataturbo@gmail.com

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
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 »

Турпром

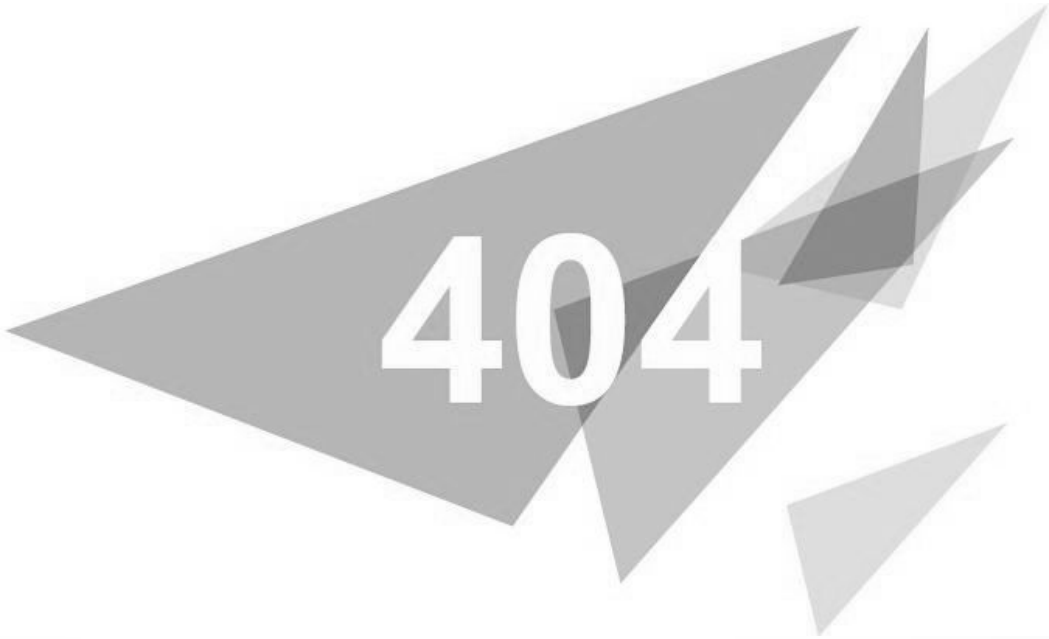
Интернет Новых результатов по запросу "**турфирма Алма-Тур**": 5

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

Смотрите на конкурентов сверху
TurboSeo

Портфолио по SERM:

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



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://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