

**Razvedka.in.UA**



**Стратегия  
информационного  
противодействия**

Дмитрий Золотухин



САРАФАННОЕ РАДИО

ВЫЯВЛЕНИЕ  
НЕГАТИВА

МОНИТОРИНГ

ПЕРВИЧНАЯ ОЦЕНКА НЕГАТИВА И РЕПУТАЦИОННЫХ РИСКОВ КОМПАНИИ,  
ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О РЕАГИРОВАНИИ

ИДЕНТИФИКАЦИЯ  
«ИСТОЧНИКА» НЕГАТИВА  
И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЕГО  
МОТИВАЦИИ

НЕУДОВЛЕТВОРЕННЫЙ  
КЛИЕНТ

«ЗЛОУМЫШЛЕННИК»,  
ШИФРУЮЩИЙСЯ ПОД КЛИЕНТА

УСТАНОВЛЕНИЕ  
КОНТАКТА С КЛИЕНТОМ  
РЕШЕНИЕ ВОПРОСА

ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ  
В СВОЮ СИСТЕМУ  
РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

КОНКУРЕНТ, КОТОРЫЙ  
ПЫТАЕТСЯ ОЧЕРНИТЬ  
РЕПУТАЦИЮ КОМПАНИИ

БЫВШИЙ «ОБИЖЕННЫЙ»  
СОТРУДНИК ИЛИ ДРУГИЕ  
«ДОБРОЖЕЛАТЕЛИ»

ПЕРЕВОД КОНТАКТА И  
ВСЕХ КОММУНИКАЦИЙ  
С КЛИЕНТОМ ИЗ  
ОНЛАЙНА В ОФФЛАЙН  
(В ИДЕАЛЕ –  
ТЕЛЕФОННЫЕ ЗВОНКИ)

НАПИСАНИЕ И  
ИЗМЕНЕНИЕ  
ИНСТРУКЦИЙ, РАБОТА С  
ПЕРСОНАЛОМ,  
КОРРЕКТИРОВКА  
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ  
ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ,  
ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ  
ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ.  
РЕАЛИЗАЦИЯ СТРАТЕГИИ

МАКСИМАЛЬНО ПОЛНАЯ  
ИДЕНТИФИКАЦИЯ И  
ИЗУЧЕНИЕ. «РАБОТА ПО  
УБЕЖДЕНИЮ» ОФФЛАЙН

# ВЫЯВЛЕНИЕ НЕГАТИВА

САРАФАННОЕ  
РАДИО

МОНИТОРИНГ



# Что делать?



- Целенаправленно искать негативные отзывы и моделировать запросы поисков соответственно;
- Донести информацию до людей, принимающих решение и убедить



# ПЕРВИЧНАЯ ОЦЕНКА НЕГАТИВА И РЕПУТАЦИОННЫХ РИСКОВ КОМПАНИИ, ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О РЕАГИРОВАНИИ



**ИДЕНТИФИКАЦИ  
Я ИСТОЧНИКА  
НЕГАТИВА  
(ОПРЕДЕЛЕНИЕ  
МОТИВАЦИИ)**



**НЕУДОВЛЕТВОРЕН  
НЫЙ КЛИЕНТ**



**ЗЛОУМЫШЛЕННИК,  
«ПОД ВИДОМ  
КЛИЕНТА»**



# Деанонимизация



**АНОНИМ**  
НЕ ПРЯЧЬСЯ!

bomz.org

- Поиск по никнейму или другим регистрационным данным;
- Анализ письма;
- Определение «круга подозреваемых»;
- Использование метаданных и обрывочной информации.



**НЕУДОВЛЕТВОРЕННЫЙ  
КЛИЕНТ**



**УСТАНОВЛЕНИЕ  
КОНТАКТА  
(ОФФЛАЙН)  
РЕШЕНИЕ  
ВОПРОСА**



**СИСТЕМНЫЕ  
ИЗМЕНЕНИЯ В  
РАБОТЕ  
КОМПАНИИ**







[@ua\\_intelligence](#)

Dima Zolotukhin

[@privatbank](#) - гавно. В отделении Озерном 3 дня подряд очередь. Легче звезду героя получить, чем платеж сделать. Когда работать начнем, а?

17 Sep via [HootSuite](#) [☆ Favorite](#) [↩ Reply](#) [🗑 Delete](#)





[@ua\\_intelligence](#)

Dima Zolotukhin

[@privatbank](#) - гавно. В сб. 2 км  
прошагал до кассы на Мате Залки чтоб  
узнать, что она не работает с картами.  
Контактн. тел. не работает вообще

17 Sep via [HootSuite](#) ☆ [Favorite](#) ↩ [Reply](#) 🗑 [Delete](#)





@privatbankua

PrivatBank

@ua\_intelligence уточните Ваши контактные данные для связи с Вами и оперативного решения Вашего вопроса

17 Sep via web ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply





[@ua\\_intelligence](#)

Dima Zolotukhin

[@privatbankua](#) [razvedka@email.ua](mailto:razvedka@email.ua) Вы можете найти мне отделение, которое работает в сб. и может принять пополнение на карту ПБ?

17 Sep via [HootSuite](#) [☆ Favorite](#) [↩ Reply](#) [🗑 Delete](#)





[@privatbankua](#)

PrivatBank

[@ua\\_intelligence](#) на Ваш e-mail  
отправлено письмо с уточняющими  
вопросами

17 Sep via web  Favorite  Retweet  Reply





ПриватБанк | X | Входящие | X | [razvedka@email.ua](#) | X



★ **Старший Смены** кому: [razvedka](#) [Показать детали](#) 17 сент. [← Ответить](#) ▼

Добрый день. Уточните, пожалуйста, Ваш контактный номер телефона для связи с Вами и оперативного решения Вашего вопроса  
С уважением, ПриватБанк

[← Ответить](#) [→ Переслать](#) [Пригласить пользователя Старший Смены в чат](#)

★ **Старший Смены** кому: [Dmitriy](#) [Показать детали](#) 17 сент. [← Ответить](#) ▼

Благодарим Вас за обращение. Будет составлен служебный документ на устранение очереди в отделении Озерное по адресу площадь Дружбы Народов, 8-А, станция метро Оболонь, г.Киев  
Также информация о недоступности номера телефона в отделении Платежная касса №4 Печерского филиала по адресу ул.Мате Залки, 6-А, г.Киев [\(380\) 44 5041318](#) и [\(380\) 92 5041318](#) будет передана руководителю отделения.  
С уважением, ПриватБанк

[← Ответить](#) [→ Переслать](#) [Пригласить пользователя Старший Смены в чат](#)



Профиль пользователя [Aleksey](#) · Стена [Aleksey](#)

**Aleksey Shamis**

ПРИВАТБАНК продолжает отжигать: сегодня прислали 5 (пять) SMS про открытие новых терминалов по городу. Рад за них очень, конечно, но может кто-то знает, как можно этот спам отключить?

Больше не нравится · [Комментировать](#) · [Поделиться](#) · 2 ч. назад ·



**Aleksey Shamis** Пост ушел к ним на страницу. Надеюсь, отреагируют.

около часа назад · [Мне нравится](#)



**Ol Eg** получил 3 смски сегодня! )

59 мин. назад · [Мне нравится](#)



**Приват Банк** Уважаемый Aleksey Shamis! С Вами связался наш специалист для решения вопроса. С уважением, ПриватБанк.

46 мин. назад · [Мне нравится](#)



**Aleksey Shamis** Да, действительно, только что звонили из Днепропетровска, пообещали больше не присылать ) Спасибо за оперативность!

30 мин. назад · [Мне нравится](#) · 1 пользователь

**ЗЛОУМЫШЛЕННИК,  
«ПОД ВИДОМ  
КЛИЕНТА»**



**КОНКУРЕНТ,  
КОТОРЫЙ  
ПЫТАЕТСЯ  
ОЧЕРНИТЬ  
КОМПАНИЮ**



**«БЫВШИЙ  
СОТРУДНИК» ИЛИ  
ДРУГИЕ  
«ДОБРОЖЕЛАТЕЛИ»**





**МАКСИМАЛЬНО ПОЛНАЯ  
ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ИЗУЧЕНИЕ  
ОБСТОЯТЕЛЬСТВ**



**РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ  
ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ**



**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**



**ТОЧНАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ  
СТРАТЕГИИ**

**ПРОДУЦИРОВАНИЕ  
ВЫГОДНОЙ  
ИНФОРМАЦИИ**

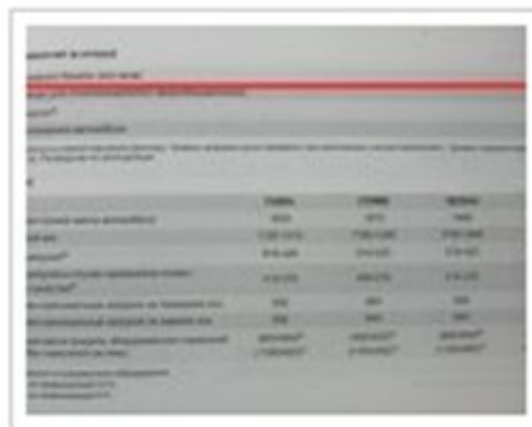
**ОБЪЯСНЕНИЕ  
ИСТИННЫХ  
ПРИЧИН**

**КОНТРДЕЙСТВИЯ**



## Мистика на заправках КЛО

Автор Дмитрий Медведев (Альбомы) · Обновлено около недели назад



Свершилось чудо, в машине увеличился бензобак!!!

Итак, 20 октября в четверг на заправку КЛО, что раскинула свои желтые лайтбоксы в Киеве по адресу Клименко 1 «А», заехал автомобиль Skoda Fabia у которого и с топливом то все было не так критично. Компьютер обещал ещё 90 километров езды на бензине, что был в баке, и не включал сигнализацию о его недостатке.

У 4-й колонки машину встретил Веселый Заправщик, который с улыбкой поинтересовался какой бензин, с улыбкой открыл бак, с улыбкой сунул туда пистолет ну ... в общем все как обычно, только с улыбкой. И тут свершилось чудо!!! Божья милость снизошла ли, или улыбка подействовала ...



## "Учите матчасть" (с)

[+ Написать заметку](#)

Автор Полина Башкина, написано 21 Октябрь 2011 г. в 17:49

Рассказываю. Думаю, это - **интересный кейс** для автомобилистов, для маркетологов, для SSM-щиков, для PR-щиков и прочих интересующихся :)

Как только Дмитрий Медведев опубликовал свой искрометный рассказ <http://www.facebook.com/media/set/?set=a.1851811754669.75213.1822030124&type=1>, я подняла по тревоге департаменты нашей сети АЗС. "Мы умеем увеличивать? Почему же я об этом не знаю?" - спрашивала я :)) И что же оказалось?

### **А оказалось, что:**

- что с подобными мистическими проявлениями автомобилей Шкода (и особенно Фабии) все сети АЗС сталкиваются из года в год.
- что Skoda регулярно дает ответы клиентам по этому же поводу, разъясняя, что конструкция бензобака действительно позволяет влить сверх указанных в паспорте 45 литров еще более 10 л. Пример ответа - на форуме Шкоды: [http://www.skoda.com.ua/index.php?option=com\\_fireboard&func=view&catid=26&id=228&Itemid=276](http://www.skoda.com.ua/index.php?option=com_fireboard&func=view&catid=26&id=228&Itemid=276)
- что особо недоверчивым клиентам, не верящим в мерник (такая специальная емкость), мы проверяем вместимость бака литровыми банками :) (ну, есть люди, которые верят только в литровые банки).

Заметки Полина

Заметки о Полина

### Просмотреть заметки

Заметки друзей

Заметки страницы

Мои заметки

Мои черновики

Заметки обо мне

Профиль пользователя Sergey · Стена Sergey



**Sergey Baydachny** опубликовала заметка Полина Башкина



### "Учите матчасть" (с)

Рассказываю. Думаю, эт...  
Автор: : Полина Башкина

 Поделиться · 24 Октябрь в 13:31 · 

 Галина Приходько и Полина Башкина это нравится.

Профиль пользователя Галина · Стена Галина



**Галина Приходько**

Чудово! ось вам приклад того як потрібно працювати зі скаргами клієнтів! власників Skoda Ukraine .



### "Учите матчасть" (с)

Рассказываю. Думаю, эт...  
Автор: : Полина Башкина

 Мне нравится ·  Комментировать ·  Поделиться · 24 Октябрь в 13:27 · 

Профиль пользователя Станислав · Стена Станислав



**Станислав Изюмов**

А Полина молодец! :))



### "Учите матчасть" (с)

Рассказываю. Думаю, эт...  
Автор: : Полина Башкина

 Мне нравится ·  Комментировать ·  Поделиться · 21 Октябрь в 13:27 · 



Олег Ковалюк ▶ КЛО

Як ви це прокоментуєте ?



Столичная сеть АЗС КЛО промышляет "бодягой"?!, Новости по топливу, бензину и нефти - Autovisio

autovisio.com.ua

Столичная сеть АЗС КЛО промышляет "бодягой"?!. Актуальные новости по топливу, бензину и нефти, мировые тенденции в нефтедобывающей промышленности, прогнозы и аналитика ведущих информационных агентств

 Мне нравится ·  Комментировать ·  Поделиться · 09 Июнь в 10:01 · 





# Олег Ковалюк

Живет в городе Львов Знает Украинська, Русский язык, Английский язык Из Львов  
День рождения: 02 Июнь



- Стена
- Информация**
- Фотографии (28)
- Заметки

## Семья



**Yura Buratino Kovalyuk**  
Брат

Пожаловаться/Блокировать

## Спорт

Любимые виды спорта



**Кайтсёрфинг**



**Сноуборд**

Любимые спортсмены



Susi Mai



Robby Naish



# Oleg Kovaliuk

Записи

**О себе**

Фото

Видео

Род занятий **Маркетинг, Реклама, PR**

Место работы **ПАТ "Концерн Галнафтогаз"**

Старший фахівець з реклами, 2008 - сейчас

**ТОВ "Українське рекламне агенство"**

організація та проведення BTL заходів, 2005 - 2008







НИКОГДА НЕ РОЙ ЯМУ ДРУГОМУ  
всегда используй ту, что он вырыл для тебя

# Спасибо за внимание!



[razvedka@email.ua](mailto:razvedka@email.ua)



050 304 7666



[dmitriy\\_zolotukhin](#)



[ua\\_intelligence](#)



[facebook.com/dzolotukhin](https://www.facebook.com/dzolotukhin)



<http://razvedka.in.ua/>