

«Управление репутацией в поисковых системах (SERM)»

Михаил Райцин

Директор по технологиям Корпорация РБС



Об авторе:

2006 – 2009 генеральный директор РА «Миралаб» <u>www.miralab.ru</u>

2008 – н.в. основатель и стратегический директор группы Миралинкс

www.miralinks.ru

www.getgoodlinks.net

www.miratext.ru

www.gogetlinks.net

www.copylancer.ru

www.prvsmi.ru

2009 – н.в. стратегический директор WebEffector www.webeffector.ru

2010 – н.в. директор по технологиям Корпорации РБС <u>www.rbscorp.ru</u>















Краткое содержание

- 1) Что такое SERM и есть ли на него спрос
- 2) Откуда берутся отрицательные отзывы в поиске
- 3) Методики борьбы с негативом
- 4) A есть ли PROFIT?





Что такое SERM?

Search engine reputation management (SERM) — комплекс мероприятий, направленных на снижение видимости негативных отзывов о компании, товаре или услуге в результатах выдачи поисковой системы.

70% пользователей смотрят отзывы о товарах и услугах прежде чем купить их*



http://techcrunch.com/2011/10/03/google-says-13-of-search-ads-are-now-enhanced-launches-new-formats/?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+Techcrunch+%28TechCrunch%29 (c) Google





Неужели все так плохо?

мегафон отзывы — 7 плохих отзывов из 10 МТС отзывы — 6 из 10 планета суши отзывы — 5 из 10 стоматология президент отзывы — 6 из 10 и так почти для каждого известного бренда

Отзывы в поисковых системах смотрят от 10% до 90% потенциальных клиентов!





Какой бывает негатив?

- **1) Без злого умысла** отзывы покупателей и клиентов в блогах, соцсетях и т.д. Не носят массовый характер. Опасность низкая.
- **2) Разовое размещение** негатива часто отзывы бывших сотрудников или сильно недовольных клиентов. **Опасность средняя.**
- 3) Черный PR массовое размещение провокационной негативной информации с расчетом на републикацию. По заказу конкурентов, рейдеров и т.д. Массовый характер размещения, активная поддержка в соц.медиа и СМИ. Опасность крайне высокая, особенно для публичных компаний.



Один из классических примеров использования информационных технологий при подготовке рейдерского захвата это ситуация с банком «Северная казна» (г. Екатеринбург). Процитируем материалы с сайта ИФ «Advisers»: «В течение двух недель, с 5 по 18 октября 2008 г. на банк была предпринята дезинформационная атака. Каналы распространения дезинформации были различны: спам-рассылки по ісд и с использованием SMS-сообщений, форумы наиболее популярных городских порталов, личные переговоры с клиентами банков. Ложная информация о недостаточной ликвидности и последующем банкротстве банка сформировала панические настроения в сознании части клиентов — как граждан, так и юридических лиц. Люди начали в срочном порядке снимать наличные средства со счетов, открытых в «Северной казне».

Источник: http://www.elec.ru/analytics/upravlenie-reputaciej-v-internete-nenuzhnaya-zabav/



Кто чаще всего становится жертвой?

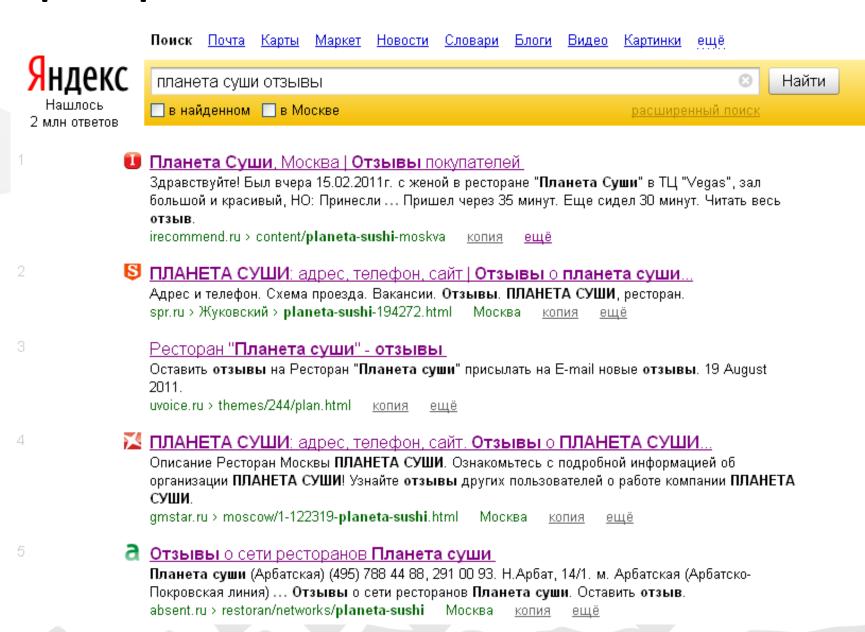
- 1) ЗДОРОВЬЕ: клиники, врачи, лекарства
- 2) ДЕТИ И ЖИВОТНЫЕ: продукты, корма, лекарства, одежда
- 3) ОТДЫХ: отели, туроператоры, авиакомпании
- 4) ДОСУГ: рестораны, салоны красоты, продукты питания
- 5) БАНКИ и финансовые учреждения
- 6) Мобильная связь и интернет
- 7) Мобильные телефоны, гаджеты, бытовая техника
- 8) Софт, игры, приложения
- 9) Политики и публичные деятели (певцы, актеры, гос. служащие)
- 10) Автомобили, строительство, страхование

• • • • • •

Жертвой черного PR может стать каждый!



Пример?



Больше туда ни ногой!!!



Олего



Здравствуйте! Был вчера 15.02.2011г. с женой в ресторане "Планета Суши" в ТЦ "Vegas", зал большой и красивый, НО: Принесли роллы "Филадельфия" и "Йоджи Маки". У одних под угрём рис сухой и явно было видно, что не один час лежала заготовка. У вторых красная рыба была настолько рыхлая и скользкая, что даже слепой заметит эту тухлятину. На вкус вообще гадость. Читать весь отзыв >>

Разбились розовые очки....



Eugeniyaya



Планета суши... Первый раз в жизни суши и ролы я попробовала именно здесь. Первый раз это было просто море эмоций, но пробовать сырую рыбу не решилась, зато узнала что такое курица в соусе терияки - мммм абалденно вкусно. Со второго раза попробовала ролы и ... подсела. Люблю суши, до сих пор люблю. Но в наших отношениях с планетой случился длительный перерыв - около 3х лет! Читать весь отзыв (1)

Что бы их так пронесло(хязев этого заведения:)))



Sergbt



Планета Суши, г.Люберцы(Октябырьский проспект). Попал туда с 4 попытки. Лучше бы не попадал. До этого, все ограничивалось тем, что официанты говорили о времении приготовления заказа- от 40 минут. Это просто ппц- видать бог отводил:)) 4 попытка(8 мая 2011): зашел взять заказ с собой. Заказал, услышал заветные- от 40 минут. Оплатил, пошел по делам. Пришел через 35 минут. Еще сидел 30 минут. Читать весь отзыв



Источники негатива

- 1) Блоги и форумы
- 2) Социальные сети
- 3) Сайты рубрикаторы (с отзывами) (<u>spr.ru</u>, <u>irecommend.ru</u> и т.д.)
- 4) Отраслевые порталы и новостные сайты
- 5) Сайты с компроматом и досье (<u>compromat.ru</u>, <u>informacia.ru</u> и т.д.)

Кто пишет?

Живые пользователи Тролли Конкуренты





Почему ПС любят негатив?

- 1) Люди любят чернуху
- 2) Люди не любят писать хорошие отзывы
- 3) На негатив много ссылаются
- 4) Следствие из п.1 хорошие ПФ
- 5) Негатив часто продвигают владельцы сайтов или SEO-специалисты по заказу конкурентов

Негатив ранжируется намного выше позитива!





По каким запросам смотреть?

РОГА И КОПЫТА — название компании, бренда, товара или услуги ООО РОГА И КОПЫТА (или зао или другая форма собственности) РОГА И КОПЫТА ОТЗЫВЫ (+ отзывы или отзывы +) ROGA I КОРҮТА — в латинице, разная транскрипция МНЕНИЯ О РОГА И КОПЫТА (мнения, впечатления, вся правда о) ОТРАВЛЕНИЕ РОГАМИ (поломка, отравление, глючит, завис)

ВАСЯ ПУПКИН ПУПКИН ВАСИЛИЙ ВАСИЛЬЕВИЧ ПУПКИН БИОГРАФИЯ ПУПКИН

«!Яндекс-Wordstat !в !помощь»

• • • • • •





Как бороться?

- 1) Не вступать в спор
- 2) Попросить удалить негатив или закрыть от индексации
- 3) Замещение релевантных страниц на сайте с негативом
- 4) Вытеснение негативных отзывов нейтрально-позитивными
 - уже существующими страницами (без комментариев)
 - подготовка и размещение новых страниц

Лекарство есть!



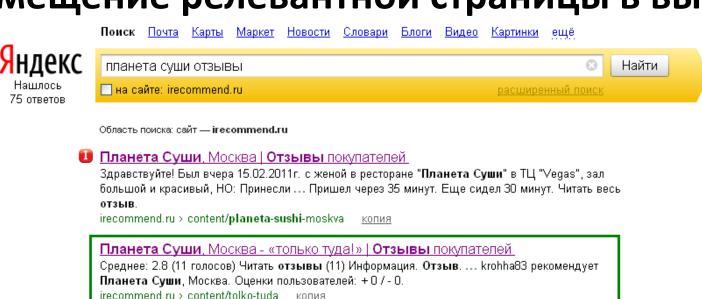


Частая ошибка – вступление в дискуссию

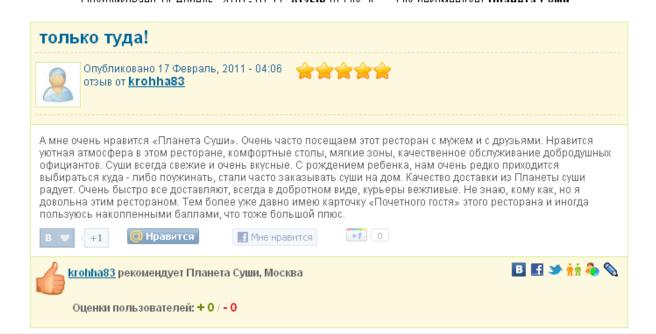




Замещение релевантной страницы в выдаче



Планета Суши, Москва - «Филадельфия здесь обалденная!!» | Отзывы...
Опубликовано 14 Апрель 2010 - 01:11 отзыв от Lily 4 — Lily рекомендует Планета Суши





Сайты для размещения отзывов

- 1) HH.ru, superjob.ru, free-lance.ru и т.д.
- 2) Хабрахабр (для гаджетов, софта, ІТ-компаний)
- 3) социальные группы и страницы фейсбук, вконтакте, мойкруг, я.ру, standalone блоги, ЖЖ и т.д.
- 4) <u>anticompromat.org</u>
- 5) Интернет-СМИ <u>lenta.ru</u>, <u>gazeta.ru</u>, <u>aif.ru</u> и т.д. (подключаем журналистов)
- 6) Wikipedia
- 7) Сайты с отзывами
- 8) <u>Youtube.com</u> (Спектр, превед!)

И т.д.





Разместили? Продвигаем в ТОП!

- 1) Использование «классических» SEO-инструментов: биржи ссылок, агрегаторы, «бесплатные» ссылки
- 2) Каждые 2-3 месяца нужно добавлять новые отзывы (в случае борьбы с черным PR ежедневно, упор на БР).
- 3) На каждый негативный отзыв нужно 5-10 нейтральных
- 4) Цель топ50, реже топ20 или топ10

Репутация требует ежемесячных трат!





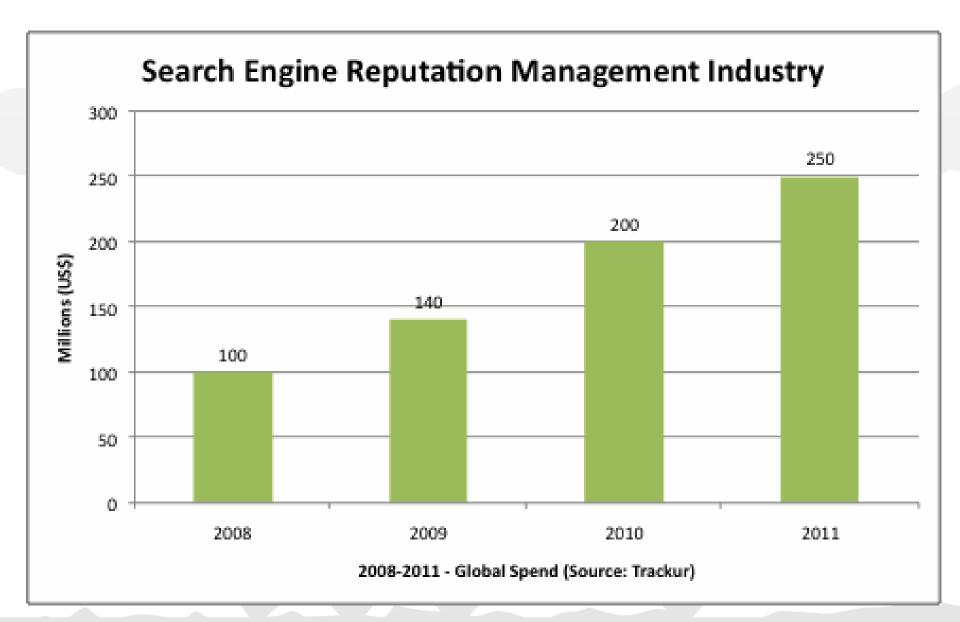
Что прописать в договоре?

- 1) % наличия негатива в выбранном топе
- 2) Достижение 0% малореально, цель снижение негатива до 5-10%
- 3) Услуга с ежемесячной оплатой
- 4) Увеличение бюджета в случае PR-атаки
- 5) Размещение отдельно, продвижение отдельно

Репутация не может стоить дешево.



А есть ли деньги на рынке?





Моральные вопросы.

«Кто из вас без греха, первый брось в нее камень» Евангелие от Иоанна (гл. 8, ст. 7)

- 1) не будьте двойным агентом
- 2) не судите по чужим словам
- 3) не попирайте собственные принципы
- 4) помните о коммерческой тайне

Карму и здоровье не купишь!





Вопросы и ответы.

Корпорация РБС – мы знаем своё дело!

115218, Россия, Москва, ул. Ленинская Слобода, дом 19, стр.1 Бизнес-центр «Омега плаза».

Телефон: (495) 772-97-91 http://www.rbsgroup.ru

bdbd.ru — раскрутка и продвижение сайта webprofy.ru — дизайн и создание сайтов mediaguru.ru — контекстная и медийная реклама rbsnetwork.ru — партнёрская программа miralinks.ru — биржа размещения статей webeffector.ru — ассистент-оптимизатор bdbd.ru/conversion — бизнес анализ и маркетинговые исследования в интернете

По вопросам сотрудничества по услуге SERM обращаться по адресу 911@miralinks.ru или на сайте www.prvsmi.ru