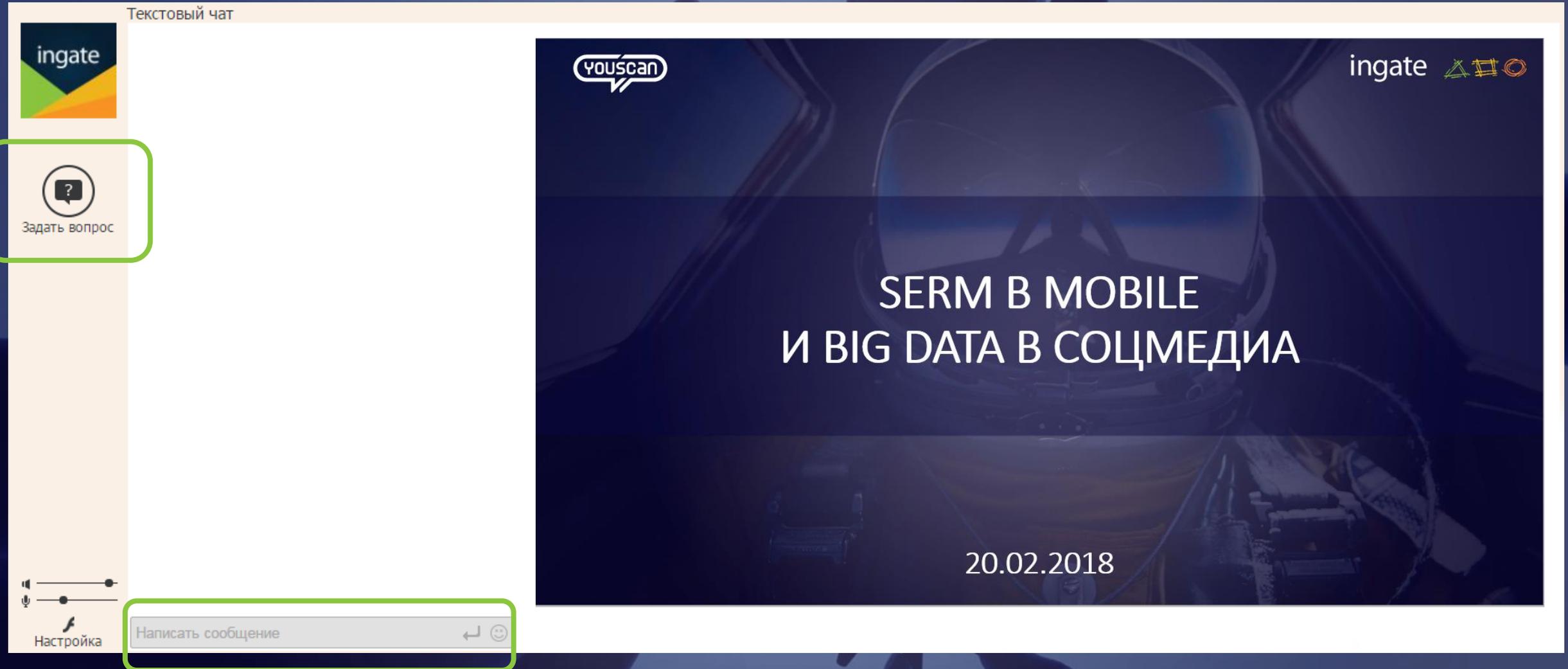


SERM В MOBILE И BIG DATA В СОЦМЕДИА

20.02.2018

ИНСТРУКЦИЯ К СИСТЕМЕ

Текстовый чат



ingate

Youscan

ingate

Задать вопрос

Написать сообщение

Серм в mobile и big data в соцмедиа

20.02.2018

Настройка

ВЕДУЩИЕ ВЕБИНАРА



Ева Гоголева

SERM Specialist



Мария Ченцова

Руководитель проекта



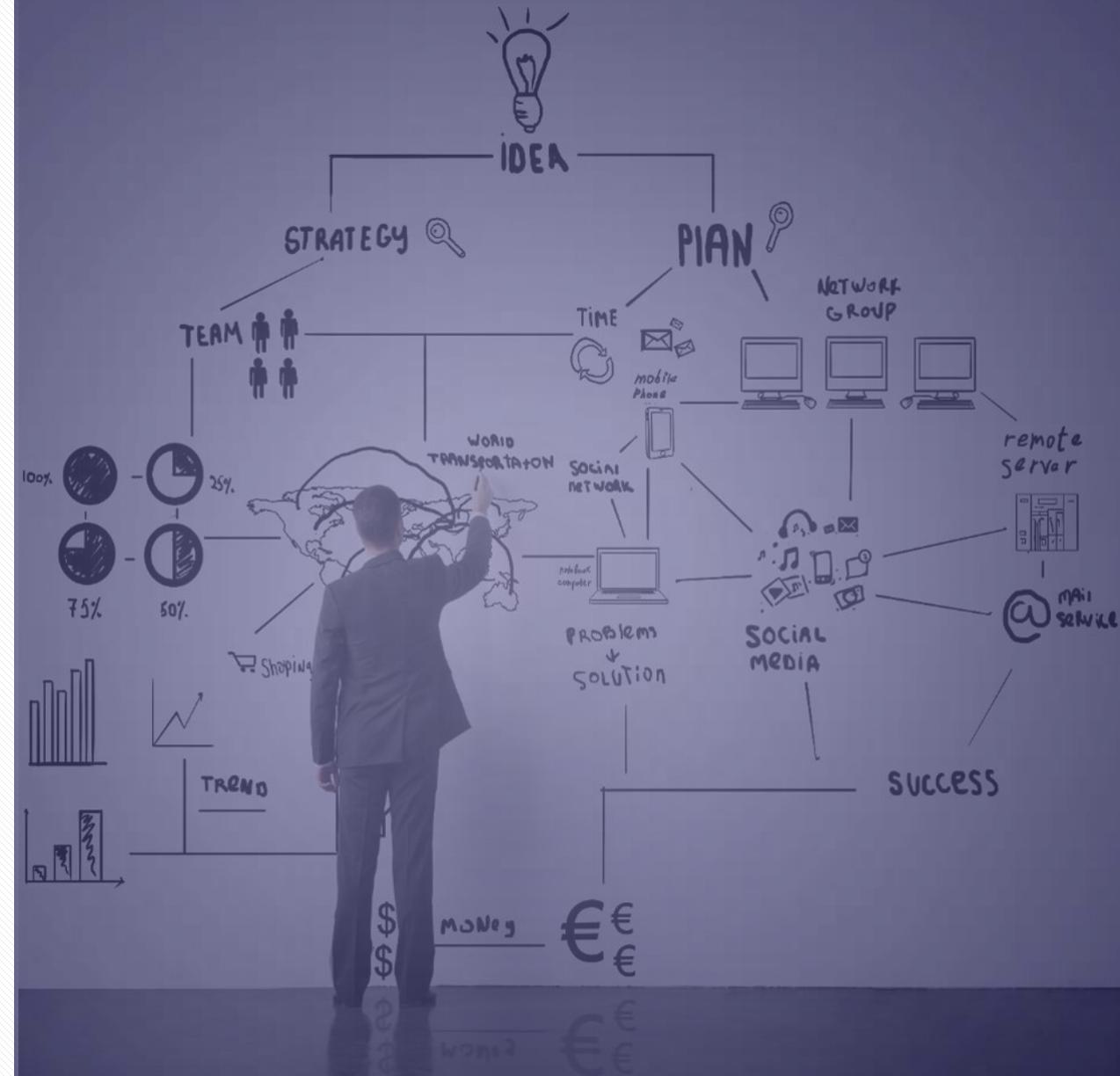
Анна Лилик

Руководитель проектов системы
мониторинга YouScan

РЕПУТАЦИЯ БРЕНДА В ИНТЕРНЕТЕ: КАК РАБОТАТЬ С MOBILE?

РАССМОТРИМ ВОПРОСЫ

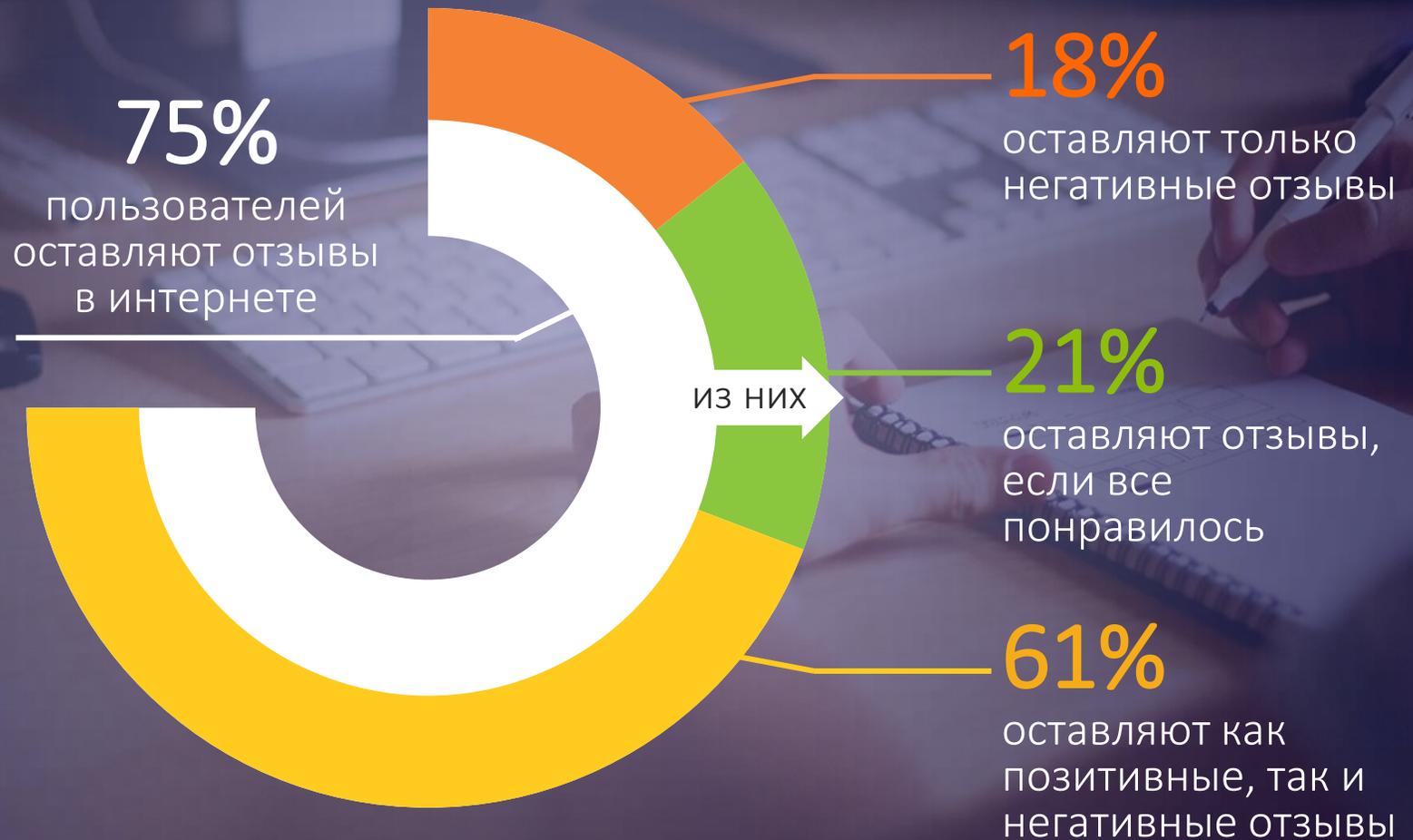
- SERM: почему он необходим вашему бизнесу
- Тренды mobile: почему важно работать с мобильной выдачей
- SERM-mobile: особенности работы с мобильной выдачей
- Кейсы и готовые решения для вашего бизнеса





Зачем нужен SERM?

ПОВЕДЕНИЕ АУДИТОРИИ В СЕТИ



КАКАЯ У ВАС РЕПУТАЦИЯ В СЕТИ ?

70%

пользователей, прежде чем совершить покупку, ищут отзывы о товаре или услуге в интернете

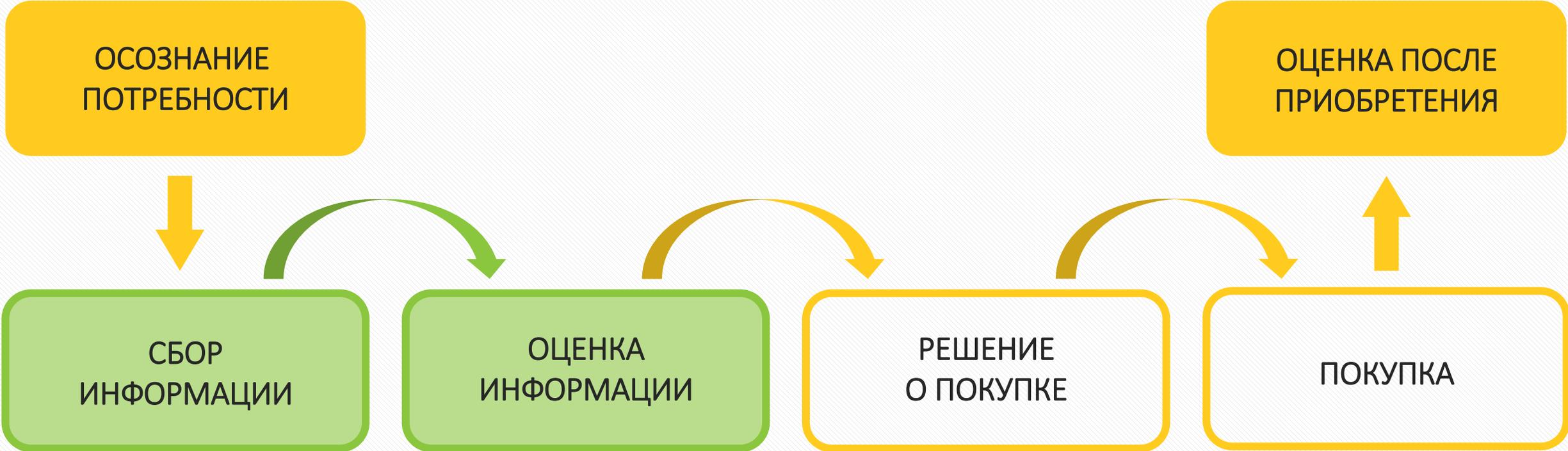
10%

негативных упоминаний о бренде достаточно, чтобы пользователь отказался от покупки на этапе выбора компании

ПУТЬ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ



ПУТЬ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ



ВИДЫ ВАШЕЙ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ



Пользователи,
ищущие отзывы
о вашей компании



Пользователи, находящиеся
в поиске подходящей
компании или товара



Пользователи,
интересующиеся вашими
конкурентами

КАК ИЩЕТ ВАША ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ?



По брендовым
запросам



По отраслевым
запросам



По запросам ваших
конкурентов



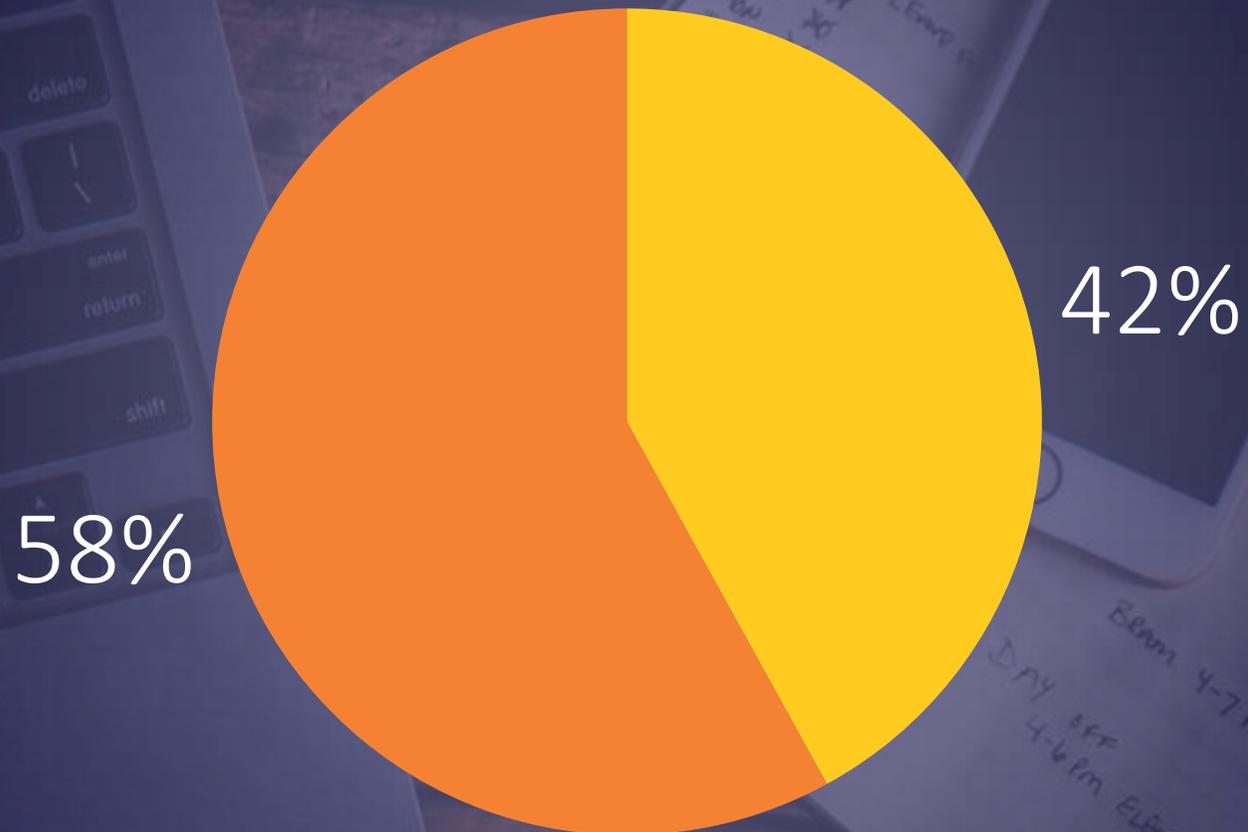
9:41
Tuesday, September 12

Тренды mobile

ГДЕ ИЩУТ?

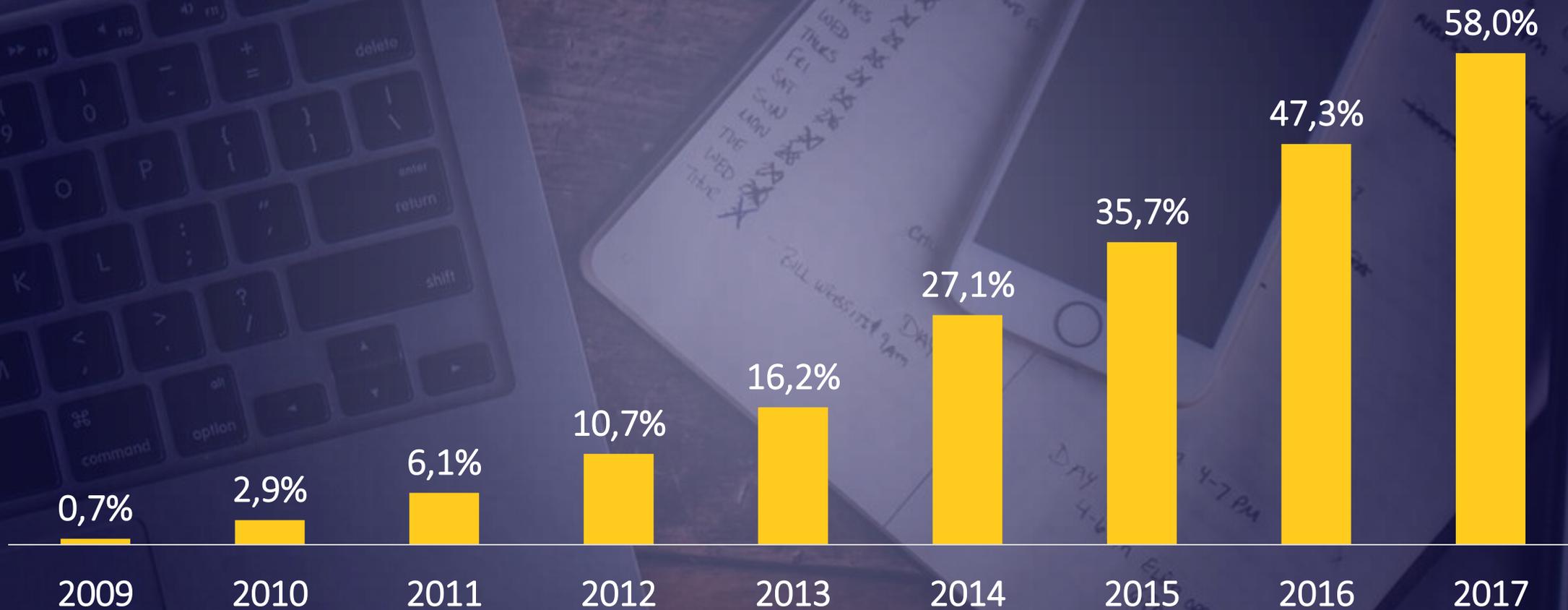


СТАТИСТИКА DESKTOP/MOBILE



■ desktop ■ mobile+tablet

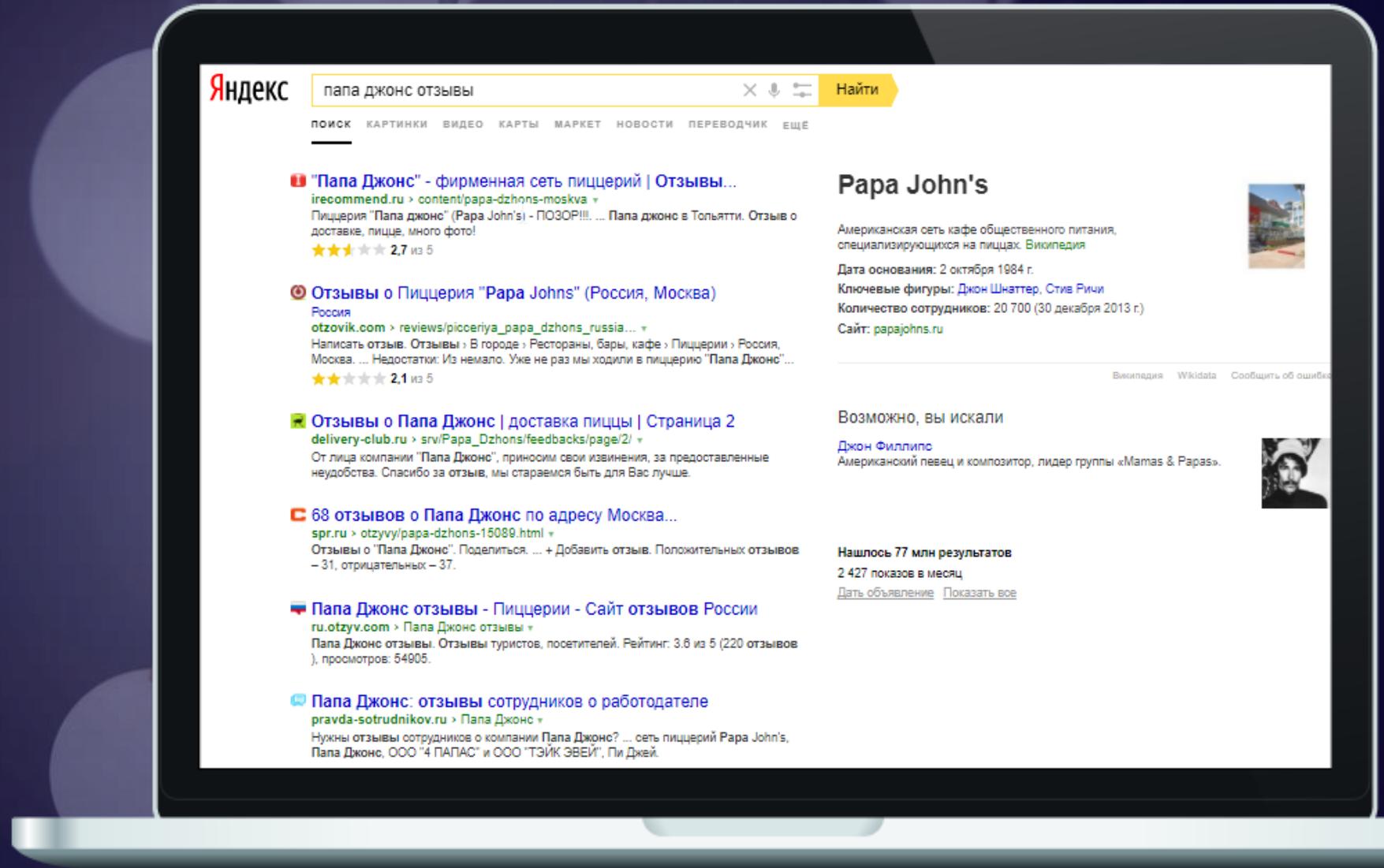
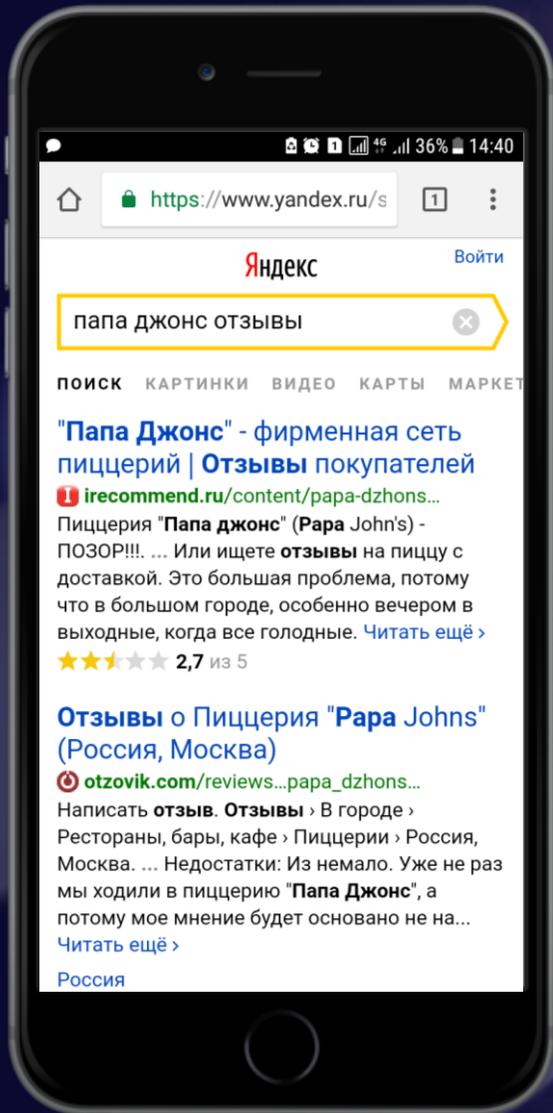
ДОЛЯ МОБИЛЬНОГО ТРАФИКА



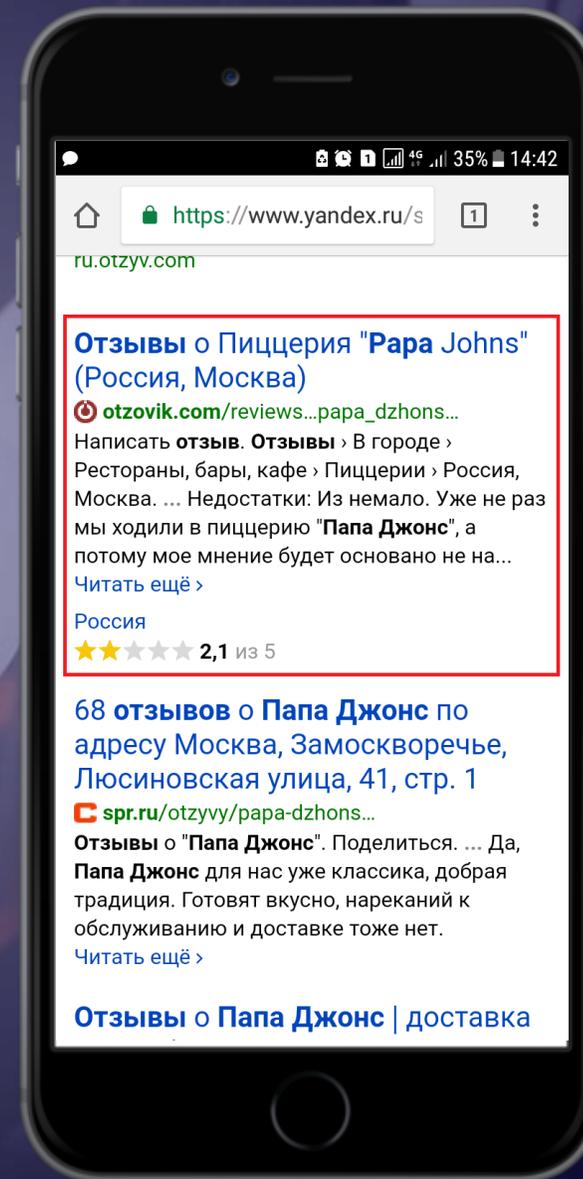
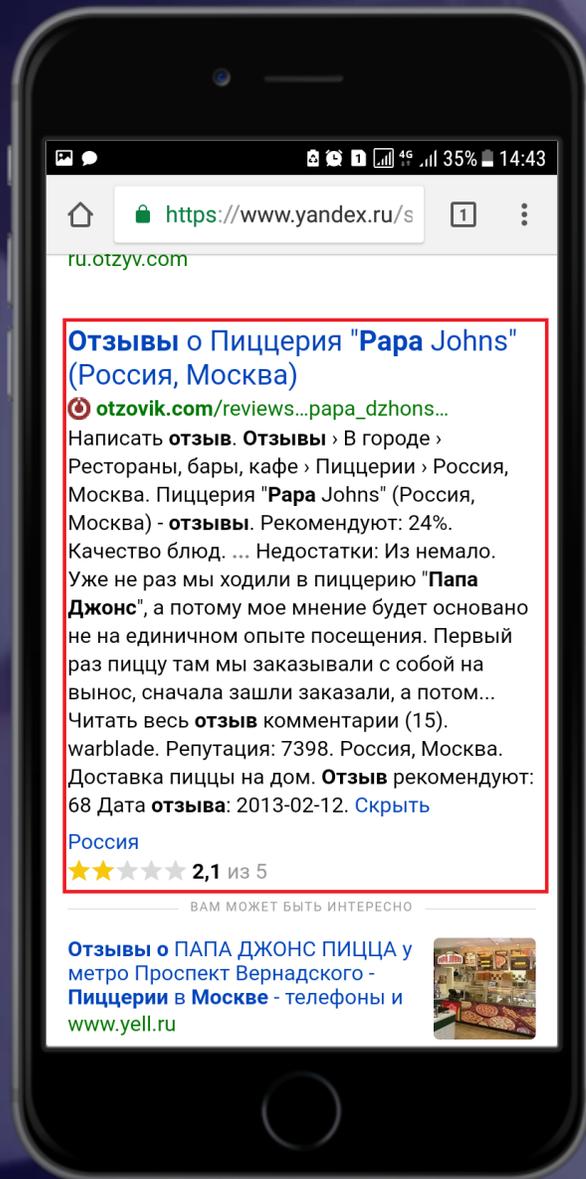
A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a brown, ribbed sweater. The phone screen displays some text, but it is mostly obscured by a semi-transparent blue overlay. On the left side of the image, there is a solid green rectangular area containing the text 'SERM-mobile' in white, sans-serif font.

SERM-mobile

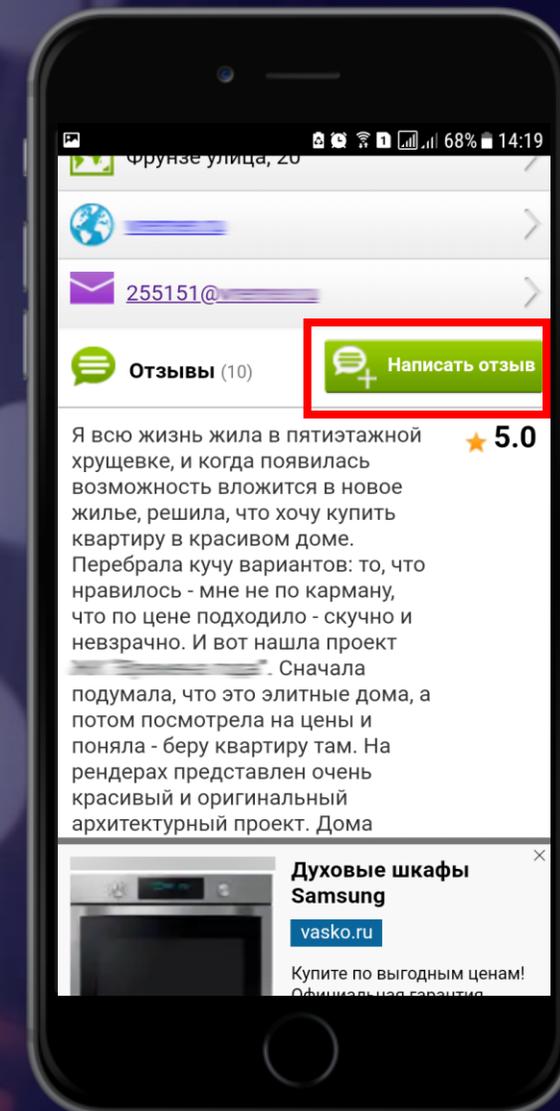
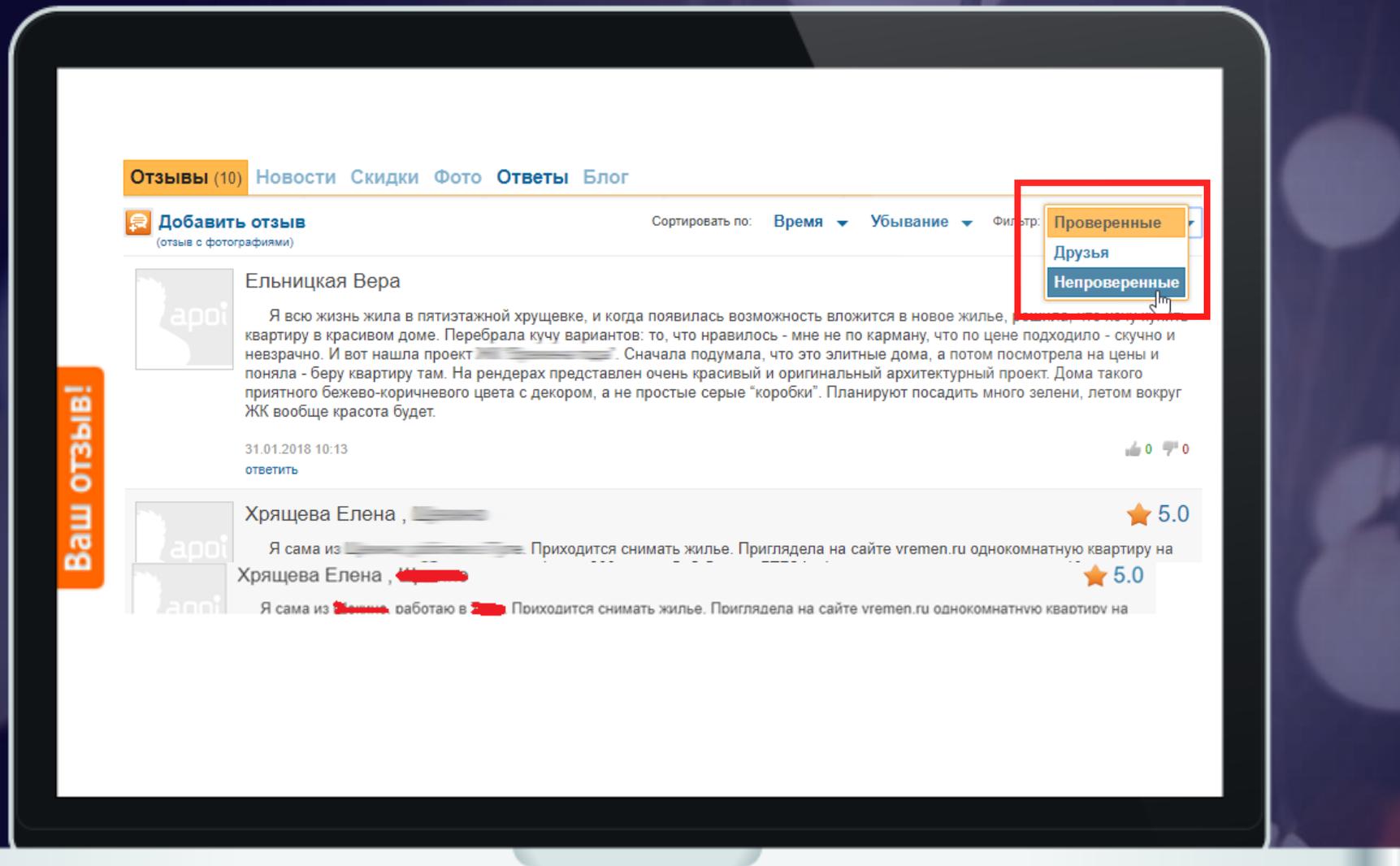
ДЕТАЛИ В МЕЛОЧАХ



МОБИЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



МОБИЛЬНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ



МОБИЛЬНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

Ваш отзыв!



Колесов Михаил

★ 5.0

При том, что район такой необычный, цены за квартиры в доме – 52,3 квадрата. В итоге влезли в 1 800К с копейками.

27.10.2016 12:09 — больше 3-х месяцев назад

+1 0

ответить



Влад

Очень прям недурно. Метраж хороший и инфраструктура отличная. Надо присмотреться

26.11.2016 22:19 #

0 0

ответить

69% 14:18

воплотят все, что на дизайн-проекте, то просто вау будет. В принципе даже если и не совсем все, то все равно комплекс достойный. Особенно по продуманному расположению автостоянок, потому что дворы полностью будут для жителей, а не машин. А парковки в специальных местах поблизости.

28.11.2016 Creed24

При том, что район такой необычный, цены за квартиры в ЖК Времена года пока не заламывают. Мы выбрали двушку в 6м доме – 52,3 квадрата. В итоге влезли в 1 800К с копейками.

★ 5.0

27.10.2016 Колесов Михаил

Я рассматриваю Времена года с точки зрения перспектив расширения бизнеса. Хотелось бы

★ 5.0

Духовые шкафы Samsung
vasko.ru
Купите по выгодным ценам! Официальная гарантия

МОБИЛЬНАЯ АДАПТИВНОСТЬ ПЛОЩАДОК

Площадка	Адаптивность	Площадка	Адаптивность
 YELL RU yell.ru	100 / 100	 OTZYV RU ru.otzyv.com	99 / 100
 SPR.ru spr.ru	100 / 100	 Спаси Всем.py spasibovsem.ru <small>социальный сервис отзывов</small>	99 / 100
 OTZOVIK otzovik.com	99 / 100	 PRAVO GOLOSA pravogolosa.net	98 / 100
 I Recommend.ru irecommend.ru <small>ОТЗЫВЫ ОБО ВСЕМ!</small>	99 / 100	 apoi apoi.ru	98 / 100
 Отзывы <small>самые полезные отзывы</small> otzyv.pro otzyv-pro.ru	99 / 100	 Flamp flamp.ru	97 / 100

ЭТАПЫ РАБОТЫ С SERM



Составляем список поисковых запросов



Оцениваем тональность



Работаем с отзывами

НИВЕЛИРОВАНИЕ ОТЗЫВОВ



Вступаем в переписку
от лица компании
не оправдываемся,
решаем проблему

Вчера решила семье устроить мини-пикник и заказать пиццу. Посидеть в парке на травке, поесть ароматную пиццу, поиграть в бадминтон. Заказала по совету приятельницы в [REDACTED] обещали быструю доставку, как раз то, что надо. А то на природе аппетит разыгрывается не на шутку. в итоге доставили вовремя, мы не посмотрели, что нам положили и смело пошли в парк. Пришли, разложились, наелись, а салфеток оказалось всего 2, а нас 4))) и смех, и грех. Использовали подорожник. Ну да ладно. Пицца была очень вкусная, но надеюсь, в будущем таких накладок не будет.

Мария

КОММЕНТАРИИ

1

Комментарий представителя организации

Здравствуйте, Мария!
Спасибо, что выбрали "[REDACTED]"! Надеемся, Ваш пикник удался на славу. Пицца действительно отличный выбор для перекуса на природе. Очень приятно, что мы угодили Вам. Быстрая доставка вкусной еды - наш конек, так, что обращайтесь еще! Мы обязательно учтем Ваше пожелание увеличить количество салфеток в коробке. Чтобы такого инцидента не возникало, просто скажите оператору, сколько штук Вам нужно положить. Мы хотим, чтобы нашим клиентам всегда было удобно.
С уважением, администрация [REDACTED]

Администрация [REDACTED], 2016-10-03 10:31 [Ответить](#)

РАЗМЕЩЕНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ОТЗЫВОВ



Мотивация покупателей (бонусные программы, скидки)

Проработка существующих отзывов (добавление ключевых слов)

Написание отзывов самостоятельно, но...

ВЛИЯНИЕ НА ВЫДАЧУ

«Опускаем»
негативные
страницы

```
350  
351  
352 #access {  
353   display: inline-block;  
354   height: 69px;  
355   float: right;  
356   margin: 11px 20px 0px 0px;  
357   max-width: 800px;  
358 }  
359  
360 #access ul {  
361   font-size: 13px;  
362   list-style: none;  
363   margin: 0 0 0 -0.8125em;  
364   padding-left: 0;  
365   z-index: 99999;  
366   text-align: right;  
367   list-style-type: none;  
368   margin-left: 20px;  
369 }
```

«Поднимаем»
позитивные
страницы

УПРАВЛЯЕМЫЙ ТОП

Официальный сайт компании

Страница с отзывами на сайте

Страница в социальной сети

Отзовики с выкупленными страницами компании

компания X отзывы – найдено 500 тыс.

Найти

Компания X официальный сайт
www.xcompany.ru

Отзывы о компании X
www.xcompany.ru/otzyvy

Компания X | отзывы покупателей
vk.com/xcompany

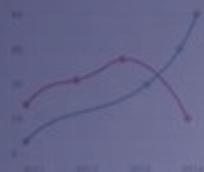
Компания X отзывы
www.spr.ru

Компания X отзывы
www.yell.ru

Кейсы

Morris Charts

Line Chart



Area Chart



Bar Chart



Donut Chart



Sparkline Charts

Line Chart



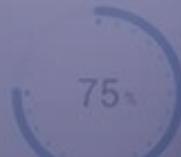
Bar Chart



Pie Chart



Easy Pie Charts



Застройщик жилых КОМПЛЕКСОВ

Проблематика:
Всплеск негатива



КЕЙС: ЗАСТРОЙЩИХ ЖИЛЫХ КОМПЛЕКСОВ

Проанализировали текущую репутацию в десктопной и мобильной выдаче:

- Определили 10 брендовых запросов
- Разметили тональность отзывов в ТОП-20 в Яндексе и Google
- Разработали индивидуальную стратегию

Поддерживаем созданный имидж и репутацию:

- Осуществляем постоянный мониторинг выдачи ТОП-20 и дополняем позитивом

Очистили мобильную выдачу от негативной информации:

- Удалили резко негативные отзывы на площадках
- Нивелировали негативные отзывы в ТОП-20
- Вытеснили негативные площадки за пределы ТОП-10 поисковой выдачи

Наполнили поиск позитивными отзывами:

- Разместили положительные отзывы
- Разместили положительные отзывы на сервисах Яндекс.Справочник и Google Мой Бизнес



КЕЙС: ЗАСТРОЙЩИК ЖИЛЫХ КОМПЛЕКСОВ

Итоги за 5 месяцев

- 1 Общее кол-во положительных площадок в ТОП-20 **увеличено на 50%**
- 2 Общее кол-во отрицательных площадок в ТОП-20 **снижено до 10%**
- 3 Сайт компании занял позиции в ТОП-3 **Яндекс по 80% брендовых запросов и в ТОП-1 Google по 75%**
- 4 Увеличение лояльности пользователей с мобильных устройств, что привело к увеличению конверсии **на 30%**

Крупный интернет-магазин техники

Снижение лояльности пользователей мобильных устройств



КЕЙС: ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ТЕХНИКИ

Проанализировали текущую репутацию в десктопной и мобильной выдаче:

- Определили 10 брендовых запросов
- Разметили тональность отзывов в ТОП-20 в Яндекс и Google
- Разработали индивидуальную стратегию

Очистили мобильную выдачу от негативной информации:

- Нивелировали негативные отзывы в ТОП-20
- Вытеснили негативные площадки за пределы ТОП-10 поисковой выдачи

Поддерживаем созданный имидж и репутацию:

- Осуществляем постоянный мониторинг выдачи ТОП-20

Наполнили поиск позитивными отзывами:

- Разместили официальные ответы
- Разместили положительные отзывы



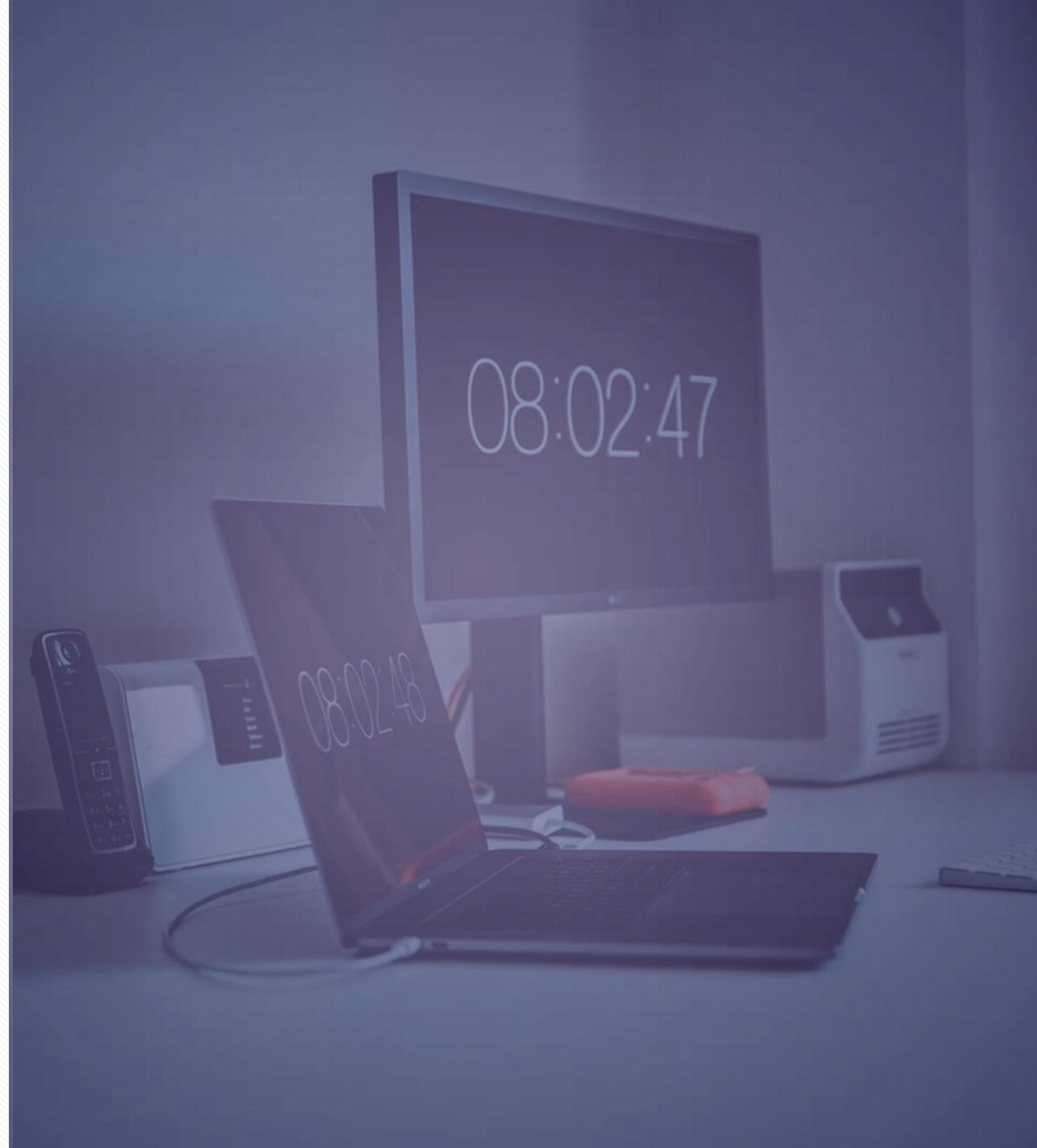
КЕЙС: ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ТЕХНИКИ

Итоги за 3 месяца сотрудничества

- 1 Увеличение лояльности пользователей за счет дополнительных бонусов.
Результат: **80% негативных отзывов переведено в положительную тональность**
- 2 Сокращение отказов от покупки в пунктах самовывоза **на 86%**
- 3 Увеличение количества заказов с мобильных устройств **на 25%**

ВЫВОДЫ

- 75% пользователей оставляют отзывы в интернете
- 58% мобильного трафика – ваши потенциальные клиенты
- Важно помнить об особенностях и ограничениях мобильной репутационной выдачи
- Управляемый ТОП – это просто. Развивайте ваш ресурс!



ВОПРОСЫ





ingate



г. Москва, Новоданиловская набережная, д. 4А

+7 (495) 926-77-99

promo.ingate.ru

webinar@ingate-news.ru

ОСТАВИТЬ ЗАЯВКУ