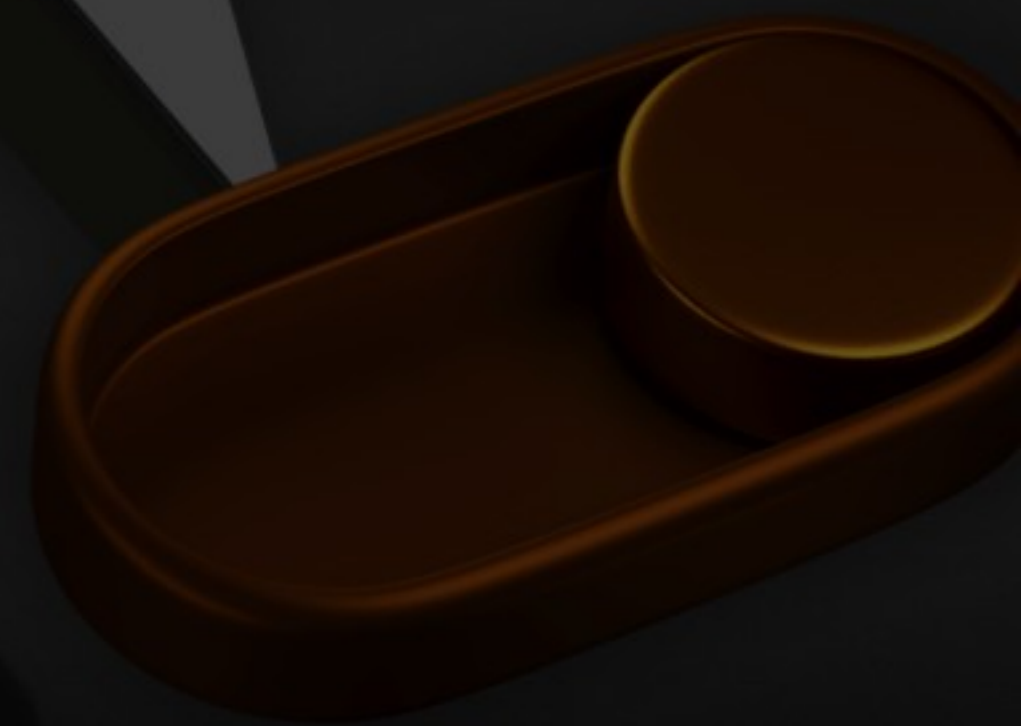
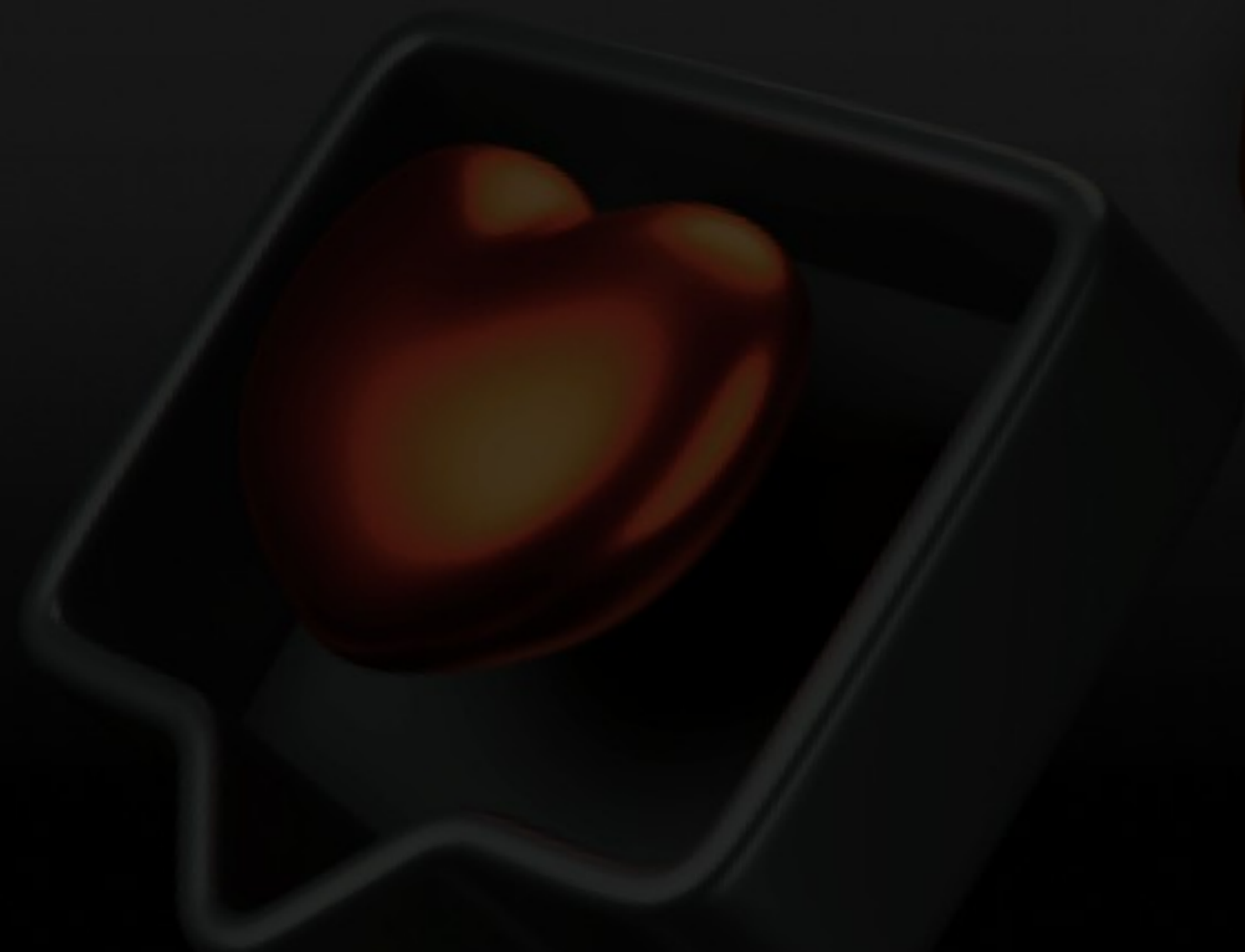


Репутационное агентство

Создай своему бренду безупречную
репутацию в интернете



О нас

11

лет на рынке управления репутацией

100+

Клиентов доверили нам свою репутацию

80%

Клиентов видят улучшение репутации в первые 3 месяца работы

100%

Конфиденциальность



БЕЛКА

ЦИФРОВОЕ АГЕНТСТВО

ПОМИМО ЭТОГО, МЫ:

2

Выступаем на конференциях

Эксперты на Первом, Россия 24

Участники отраслевых конкурсов



Наши преимущества

Экспертиза и опыт

Мы обладаем глубокими знаниями и опытом работы в этой области. понимаем сложности, связанные с репутацией в сети и предложим эффективные стратегии для улучшения репутации



Широкий спектр услуг

Предоставим комплексное решение, включающее мониторинг репутации, создание стратегий, управление соц сетями и многое другое. Вы получаете все необходимые инструменты и ресурсы для успешного управления вашей репутацией в сети.



Экономия времени и усилий

Сотрудничество с нами позволит вам сэкономить время и усилия. Вы сможете сосредоточиться на своих основных деловых задачах, а агентство будет эффективно управлять вашей репутацией.



Наши услуги

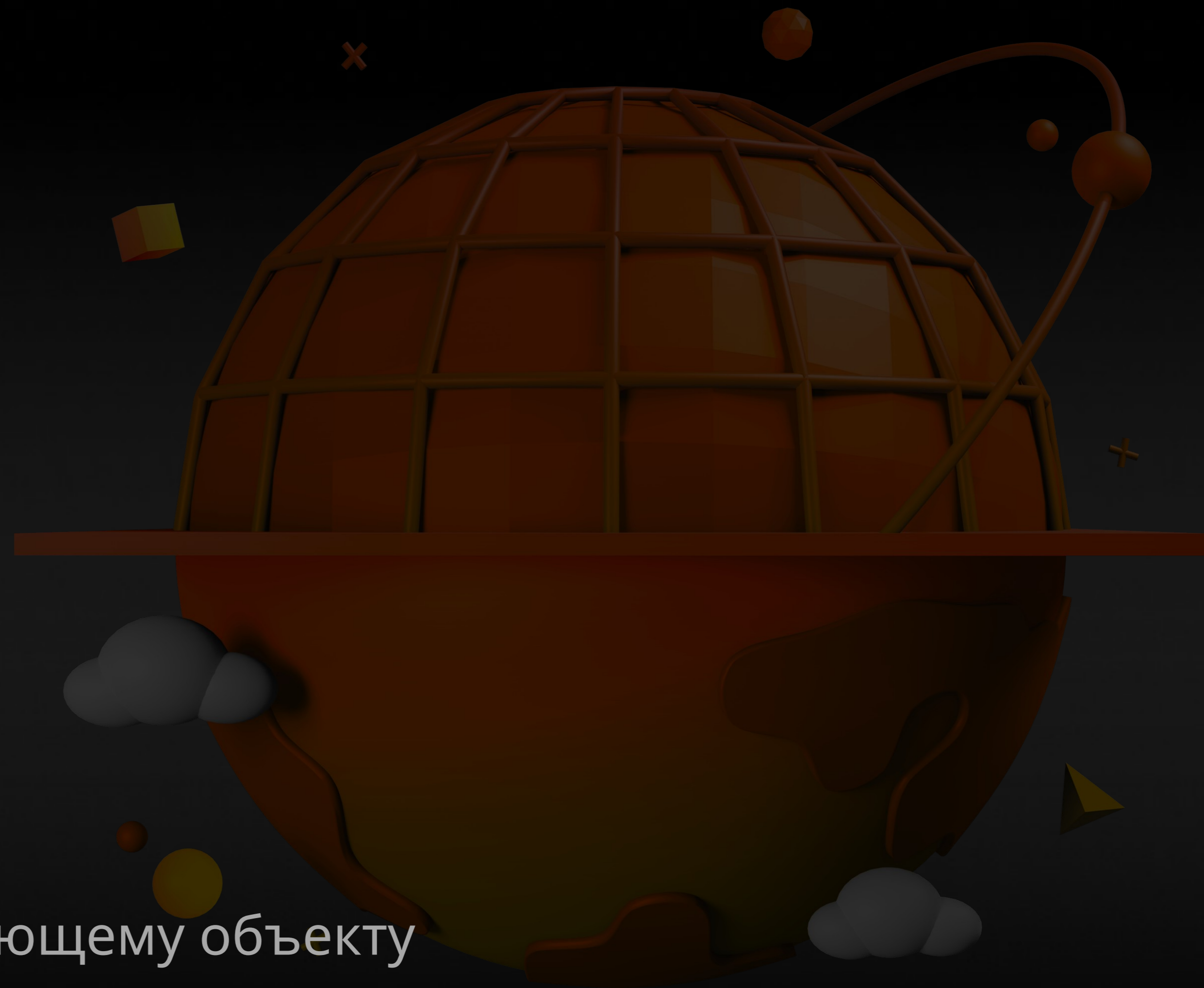
4

Мы работаем с репутационными проблемами любой сложности

- ✓ Мониторинг информационного пространства
- ✓ SERM (Search Engine Reputation Management)
- ✓ PR (Public Relations)
- ✓ Удаление информации из Интернета
- ✓ SEO (оптимизация для поисковых систем)
- ✓ SMM (социальное медиа маркетинг)
- ✓ Аналитические исследования
- ✓ Digital-юриспруденция
- ✓ Антикризисная коммуникация
- ✓ Управление репутацией (Reputation Management)

Мониторинг

Поиск информации в сети по интересующему объекту
и аналитика данных по результатам мониторинга



Задачи Мониторинга информационного пространства

- ✓ Предупреждение кризисных ситуаций
- ✓ Анализ отношения пользователей к бренду в сети Интернет
- ✓ Анализ конкурентов
- ✓ Полибрендинг
- ✓ Анализ отрасли

! Мы осуществляем **постоянный** мониторинг онлайн-пространства, чтобы вы всегда были в курсе, что говорят о вашем бренде. Мы следим за упоминаниями, отзывами и комментариями, чтобы своевременно информировать, реагировать и управлять ситуацией.

Этапы Мониторинга



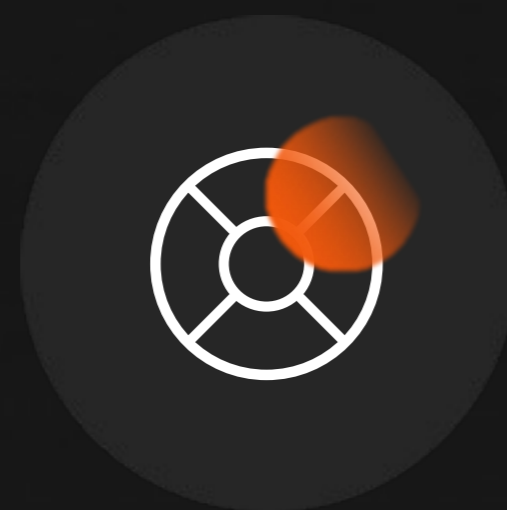
Сбор данных

Осуществляется специализированными сервисами, которые обеспечивают максимальный сбор упоминаний и охват источников



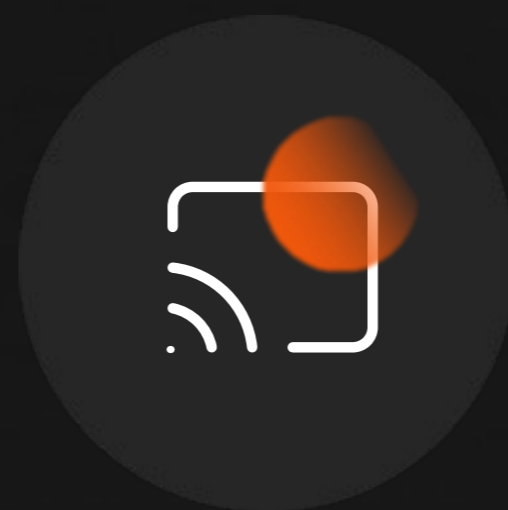
Социальные сети

ВКонтакте, Twitter, Одноклассники и другие.



Крупные интернет-порталы

Banki.ru, Pikabu.ru, vc.ru, drive2.ru и другие.



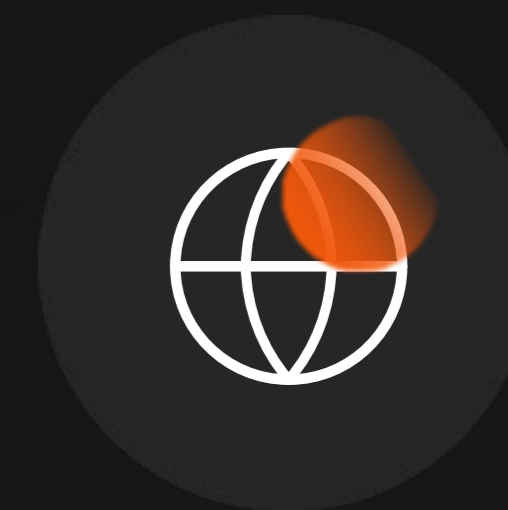
Площадки-отзовики

Otzovik.com, flamp.ru, irecommend.ru и другие.



Сервисы карт

Yandex.Maps, Google.Maps, 2Гис



Онлайн-СМИ, мессенджеры

Telegram, Коммерсант, Медуза

! Мониторинг может осуществляться как по бренду, так и по персоне, мероприятию, инфоповоду и любым другим объектам.

Этапы сбора и обработки данных

1

Проработка семантики

Описание объекта мониторинга в разных вариациях и сочетаниях — для полного охвата массива данных

2

Системный сбор данных

Социальные сети, форумы, блоги, мессенджеры, рекомендательные ресурсы, СМИ

3

Количественный и качественный анализ

Данные просматриваются специалистами вручную, тонируются и классифицируются по тематикам

4

Формирование отчета

Описание объекта мониторинга в разных вариациях и сочетаниях — для полного охвата массива данных

Результаты мониторинга

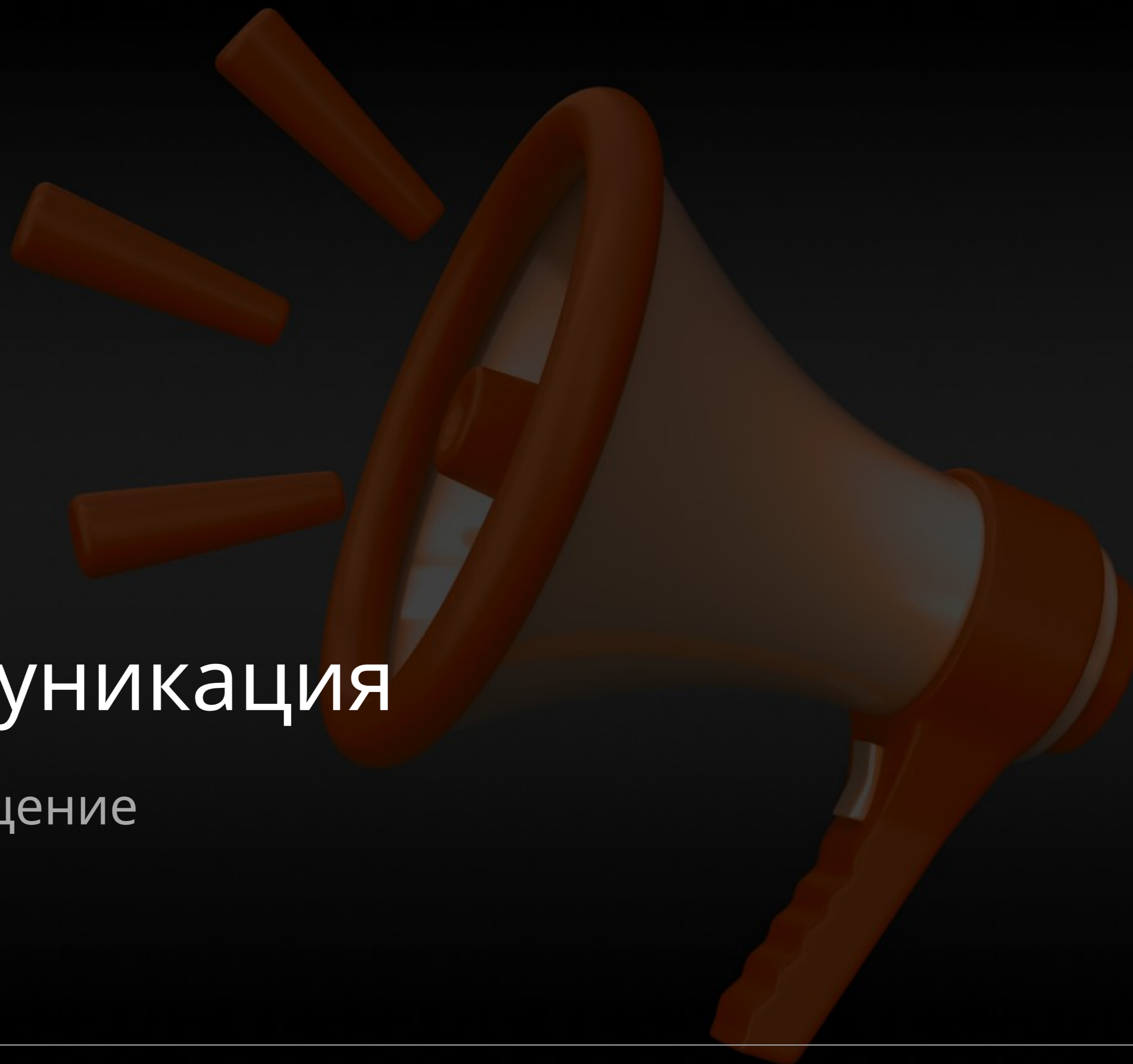
Для более полной картины статуса бренда у потребителей собираются пользовательские данные о продуктах/услугах конкурентов

- ✓ Анализ потребительской лояльности (оценка репутации бренда)
- ✓ Оценка узнаваемости персоны
- ✓ Анализ конкурентной среды и положения на рынке
- ✓ Полибрендинг
- ✓ Анализ групп, сообществ и тематических форумов
- ✓ Анализ PR-кампаний
- ✓ Анализ репутационных угроз
- ✓ Исследования по вашим запросам

! Корректно собранные и обработанные данные служат основой для отчетов и исследований, выводы по которым помогают специалистам PR и Маркетинга принимать правильные решения в развитии продуктов и услуг

Антикризисная коммуникация

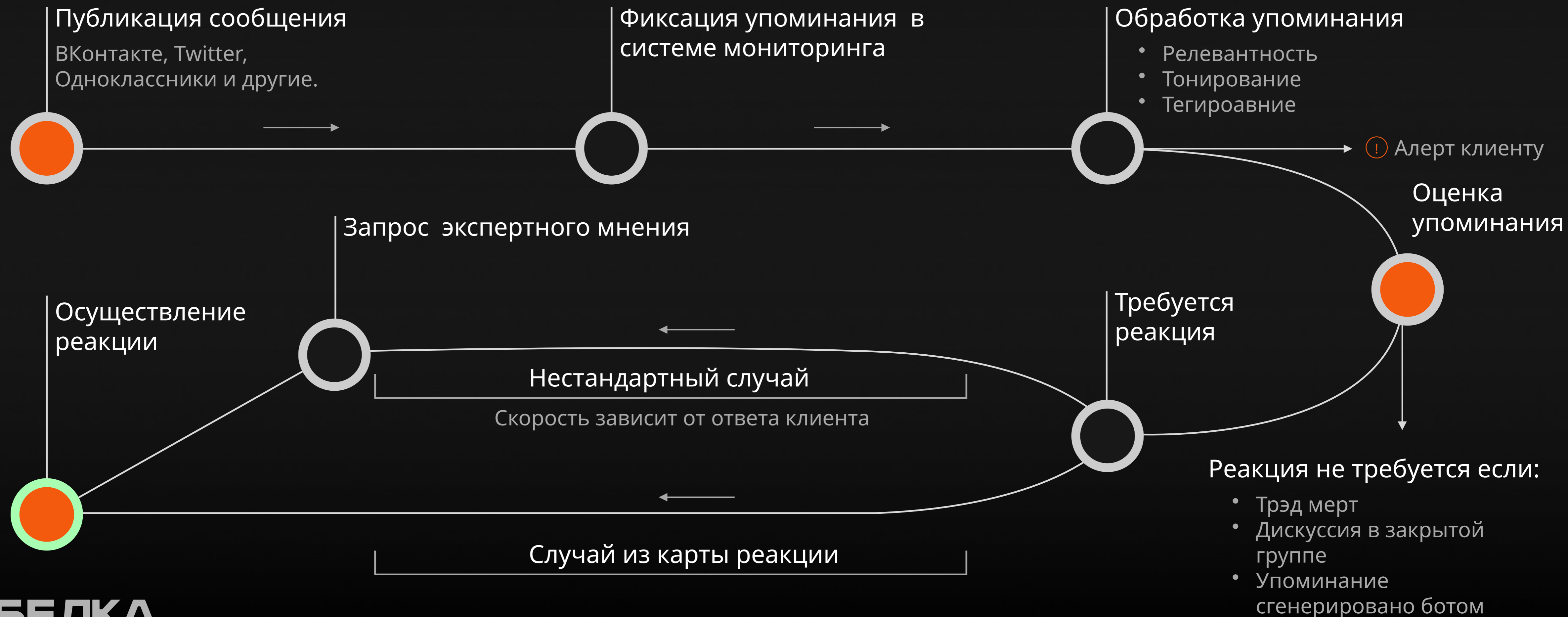
Оперативная защита и предотвращение
информационных атак



Задачи Антикризисной коммуникации

- ✓ Нивелирование негатива
- ✓ Консультирование пользователей сети Интернет по продуктам брендов, акциям
- ✓ Формирование «правильного» мнения о бренде у аудитории
- ✓ Инициирование дискуссионных диалогов

Схема реагирования на упоминания



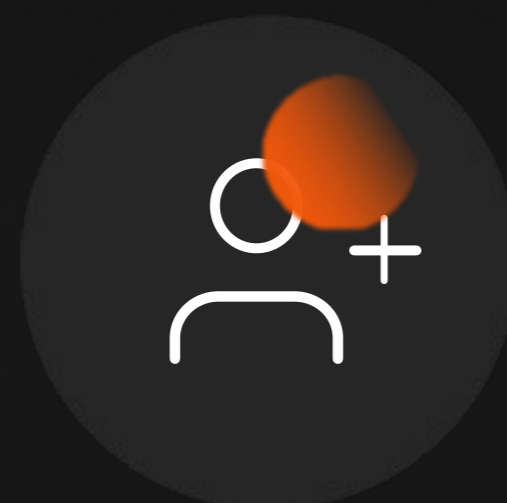
Модели поведения агентов влияния

Все реакции можно разделить на 5 моделей поведения, которые применяются в зависимости от контекста дискуссии и уровня опасности того или иного упоминания



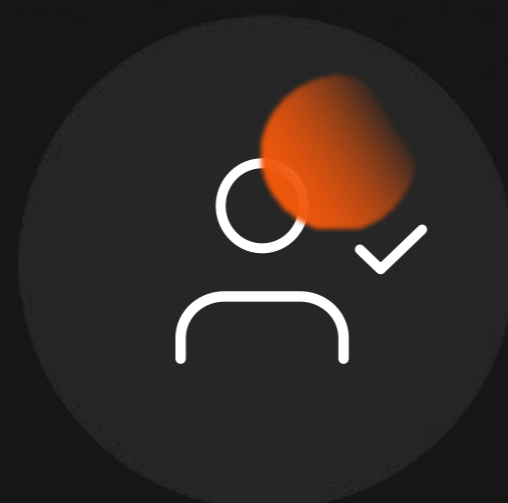
Конфронтация

Ответ с контраргументами поясняет, что данная позиция неверна



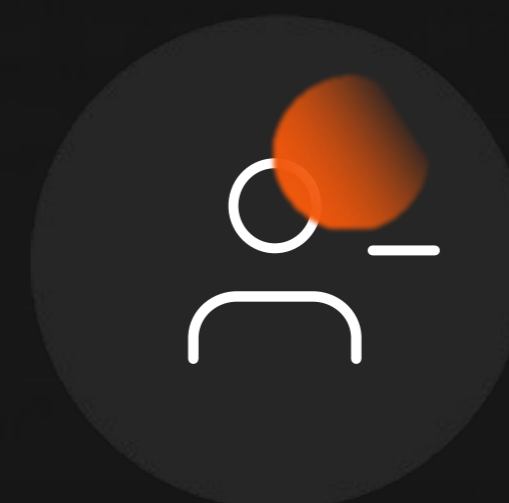
Аргументация

Ответ показывает, что негативное упоминание не подкреплено реальными фактами или опытом



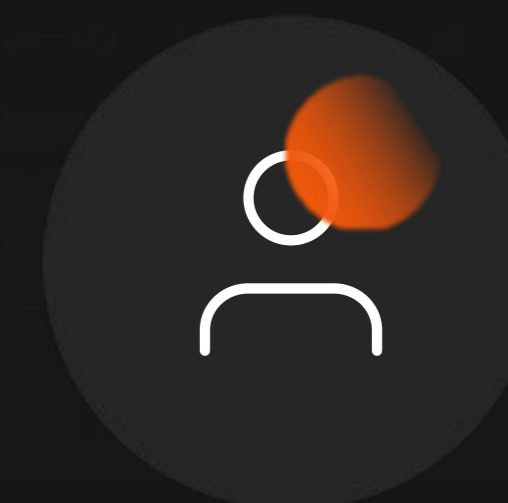
Субъективизация

Ответ отображает личное мнение пользователя, рассказывая про его личный опыт



Отвлечение

Ответ, который переводит тему в другое русло

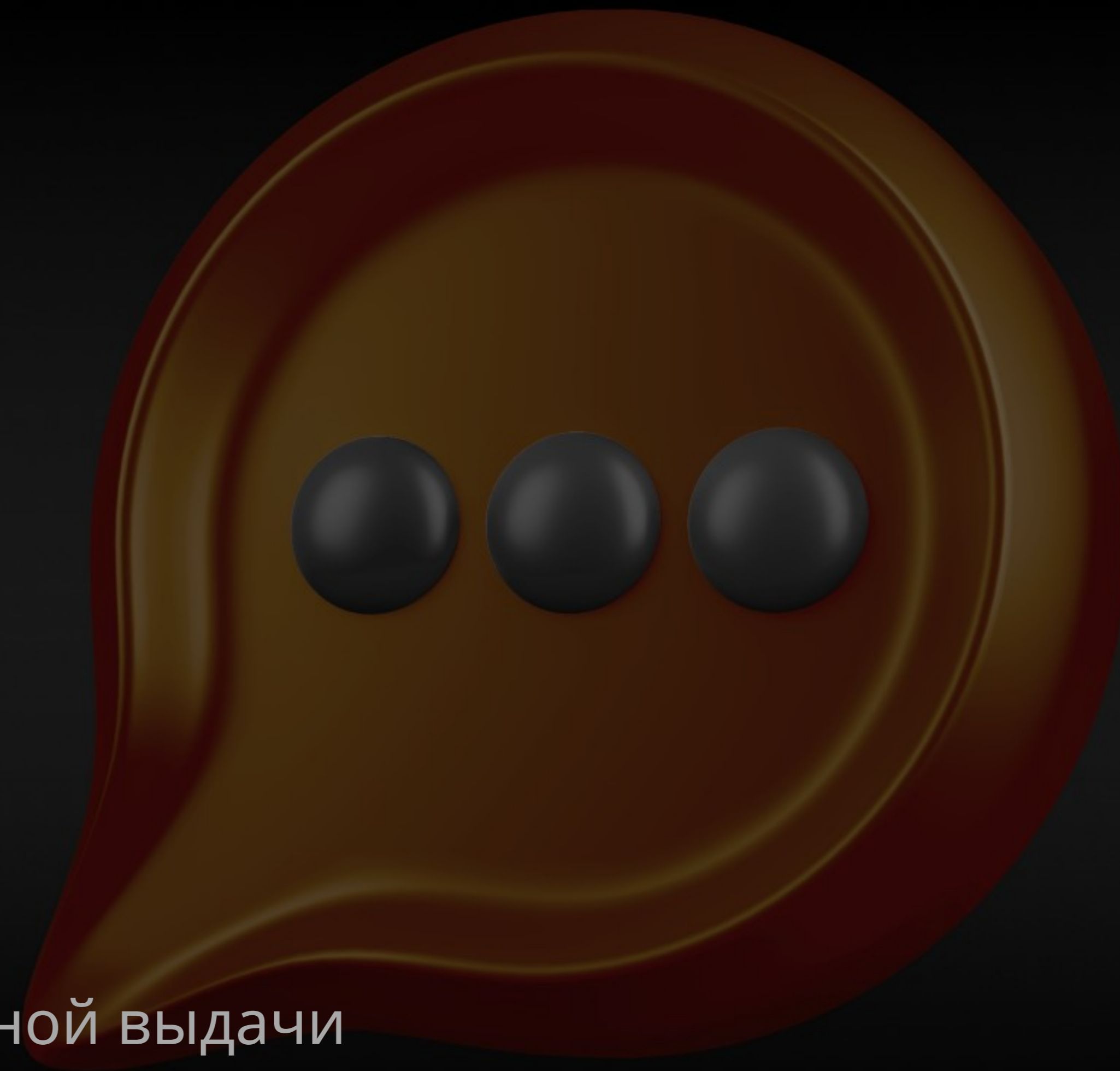


Хаос

Ответ, который превращает дискуссию в неактуальную для читателей тему

SERM

Search Engine Reputation Management —
формирование положительной/нейтральной выдачи
в поисковых системах















Задачи SERM

Общая цель SERM — управление и защита онлайн-репутации бренда

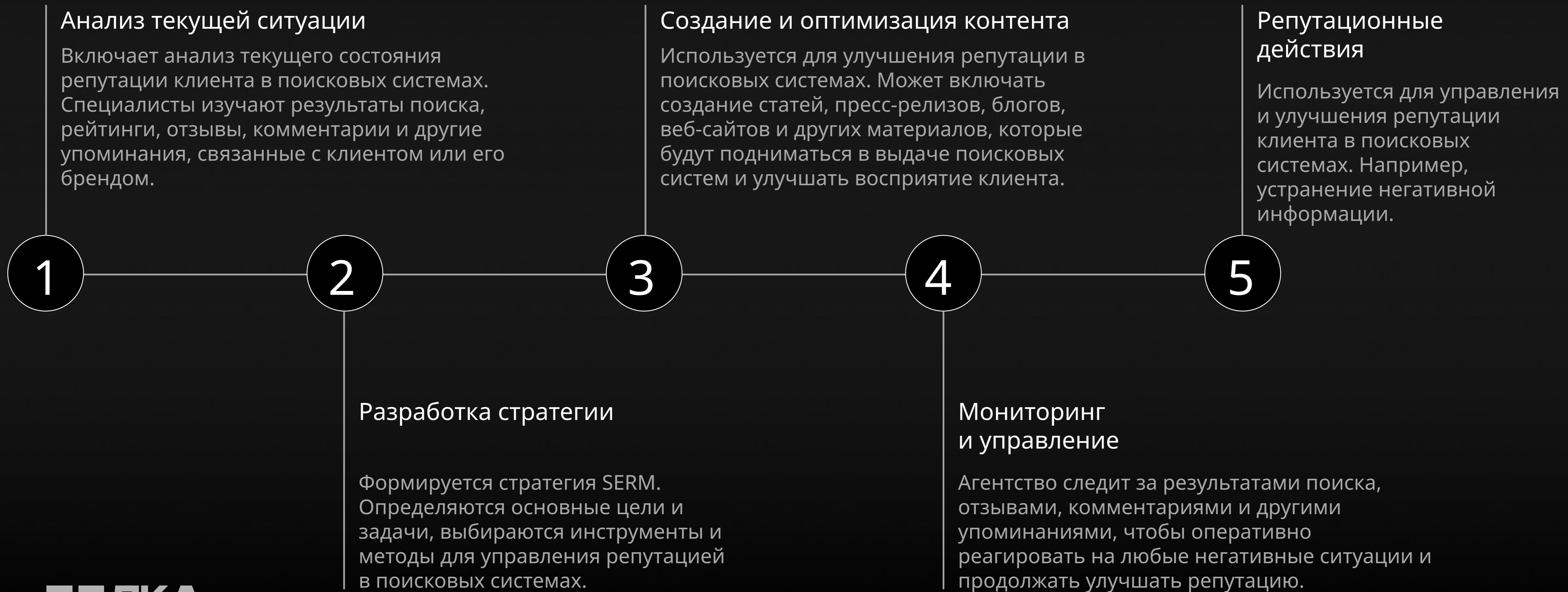
- ✓ **Мониторинг:** Отслеживание информации о бренде в интернете, включая обзоры и комментарии.
- ✓ **Управление репутацией:** Работа над улучшением восприятия бренда, решение проблем с отзывами клиентов, создание положительного контента.
- ✓ **Соккрытие негативных данных:** Использование SEO для "вытеснения" негативной информации о бренде в поисковых результатах.
- ✓ **Превентивные действия:** Создание стойкого онлайн-присутствия бренда для предотвращения угроз репутации.
- ✓ **Реагирование на кризисы:** Быстрая реакция на ситуации, угрожающие репутации.

ЧТО ВХОДИТ В SERM?

Комплексная работа по формированию «правильного» имиджа бренда в поисковых системах

-  Работа с региональной и иностранной выдачей
-  Создание аккаунтов на блог-платформах
-  Размещение дискуссионных веток на форумах
-  Оптимизация поисковых подсказок
-  Создание каналов/плейлистов на видеохостингах
-  Размещение статей на новостных интернет-порталах
-  Создание именных Сайтов и островов контента
-  Оптимизация официального сайта
-  Карточки в справочниках организаций
-  Создание и оптимизация групп и профилей в социальных сетях
-  Страницы на энциклопедических ресурсах
-  Продвижение необходимой информации (ссылочные, поведенческие, социальные факторы)

Этапы SERM



Критерии оценки тональности ресурсов

Оценка каждого ресурса одновременно происходит на основе двух критериев: Критерий №1 — Рейтинг, который присвоен бренду на ресурсе (количество звезд, доля позитива/негатива и т.д.) Критерий №2 — Визуальное восприятие информации на ресурс (попадает ли в зону видимости «первого экрана» негатив или нет)

Позитивная тональность

- Рейтинг больше 4 ★
- Рейтинг больше 80%
- На первой странице менее 20% негативных отзывов
- В верхних 3 отзывах отсутствует негатив

Нейтральная тональность

- Рейтинг 3-4 ★
- Рейтинг 70–80%
- На первой странице менее 30% негативных отзывов
- В верхних 3 отзывах отсутствует негатив

Негативная тональность

- Рейтинг меньше 3 ★
- Рейтинг меньше 70%
- На первой странице более 30% негативных отзывов
- В верхних 3 отзывах присутствует негатив

*Критерии оценки могут быть скорректированы в соответствии с пожеланиями клиента или на основании анализа конкурентной среды бренда

Публикация информации

В рамках оказания услуги SERM можно публиковать следующие виды информации:

Положительные отзывы и тестимониалы

- Собранные от довольных клиентов и партнеров отзывы и рекомендации можно размещать на различных платформах, включая социальные сети, сайты с отзывами, блоги и пр.

Новости и анонсы компании:

- Делиться последними новостями компании, анонсами продуктов или услуг, успешными реализованными проектами или полученными наградами.

Информационные и образовательные статьи

- Публикация материалов, которые полезны и интересны целевой аудитории, помогают укрепить позицию бренда как эксперта в своей области.

Видеоконтент

- Занятный и интерактивный формат общения с аудиторией, который может помочь в укреплении положительного образа бренда. Это могут быть обучающие видео, интервью, обзоры продуктов или сайта, корпоративные видео и пр.

Все эти виды контента, когда они правильно использованы, помогают улучшить репутацию бренда в онлайн-пространстве.



Digital-Юриспруденция

Удаление информации в сети, нарушающей ваши права и законодательство Российской Федерации

Задачи Digital-Юриспруденции

- ✓ Защита авторских прав: Охрана интеллектуальной собственности компании в цифровой среде.
- ✓ Защита персональных данных: Убеждение в соблюдении всех правил и норм, касающихся обработки персональных данных клиентов.
- ✓ Регулирование вопросов деиндексации: Юриспруденционное сопровождение процессов удаления нежелательной информации из поисковых систем.
- ✓ Разрешение юридических конфликтов: Помощь в вопросах недобросовестной конкуренции или клеветы в интернете.

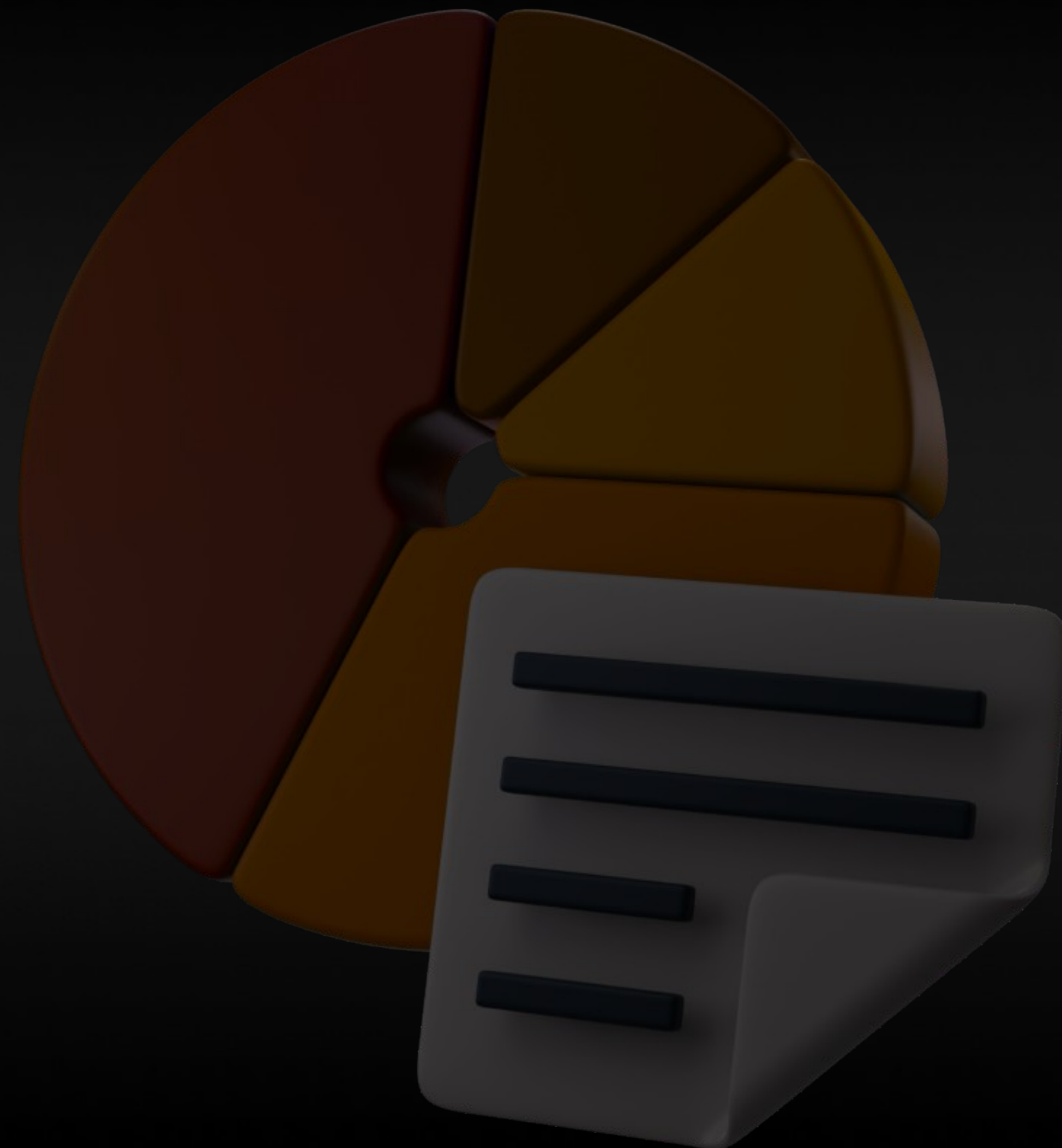
Имеем опыт разрешения споров:

- Претензионный (подача жалоб к администрации ресурсов)
- Административный (подача жалоб в специализированные инстанции, ФАС, РКН и другие.
- Судебный (подготовка необходимых документов, экспертиза и представление интересов в суде)

Этапы Digital-Юриспруденции



А также



В рамках комплексной работы с нашими заказчиками мы выполняем такие работы как:

- ✓ **Аналитические исследования**
Позволяет точно понимать потребности и предпочтения целевой аудитории, идентифицировать наиболее успешные маркетинговые каналы и оптимизировать свои кампании для достижения лучших результатов, выявить сильные и слабые стороны стратегии
- ✓ **SMM** Является эффективным инструментом для привлечения и взаимодействия с целевой аудиторией через социальные сети и платформы.
- ✓ **PR** Основная цель — создать и поддерживать положительный образ компании или человека и налаживать взаимовыгодные отношения с различными аудиториями, включая клиентов, партнеров, сотрудников, инвесторов и общественность в целом.
- ✓ **SEO** Помогает веб-сайту получить более высокие позиции в поисковых результатах, увеличить органический трафик и привлечь более качественных посетителей. Это способствует повышению видимости вашего сайта и повышению его авторитета в глазах поисковых систем.

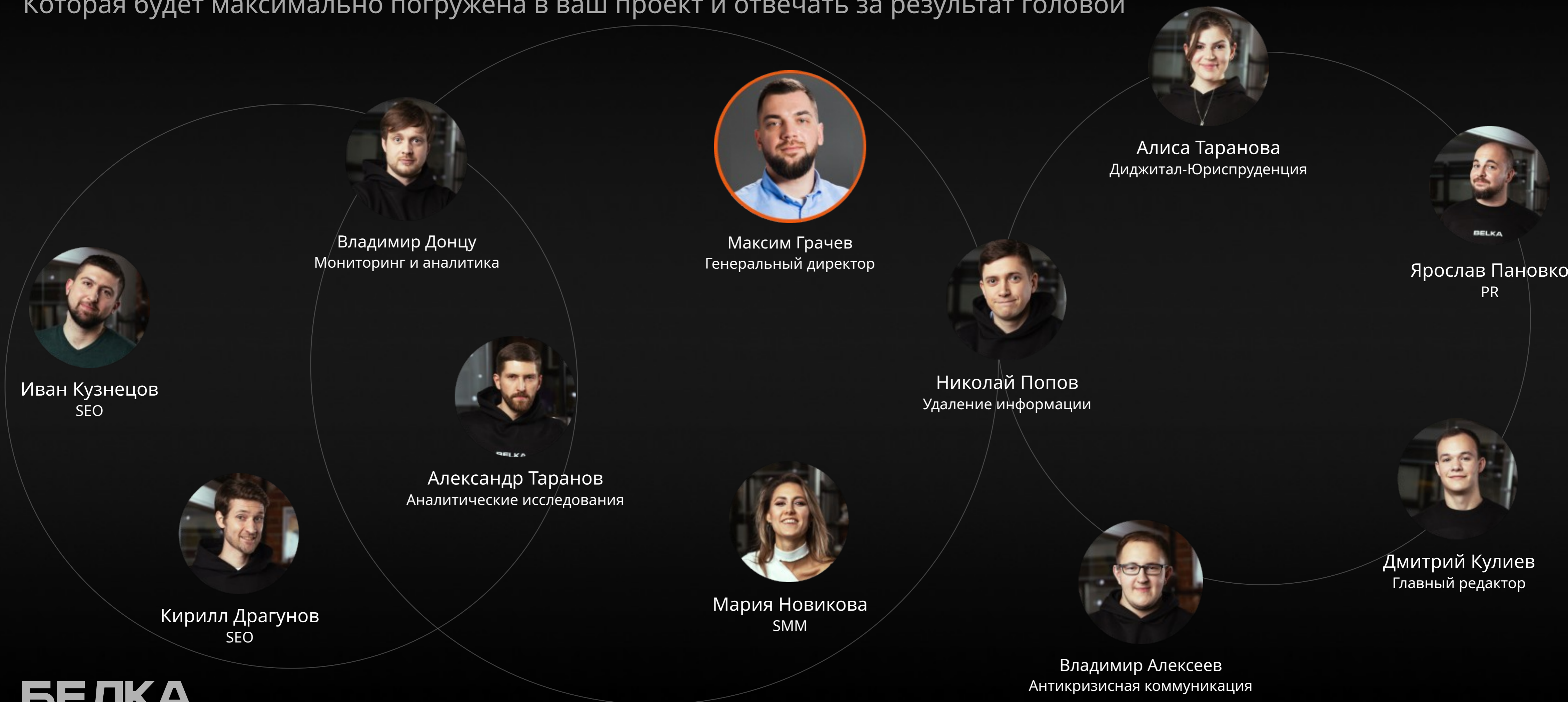
Как мы работаем

Стратегия, методы, действия команды



Экспертная команда

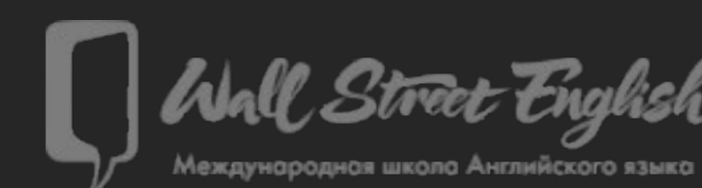
Которая будет максимально погружена в ваш проект и отвечать за результат головой



Нам доверяют

За годы работы мы сотрудничали с компаниями в таких отраслях, как финансы, телекоммуникации, страхование, авто и другие.

Полное раскрытие кейсов недопустимо в нашей компании, работа с клиентами надежно защищена рамками NDA.



Благодарности

МОСКВАРИУМ

Благодарим вас за сотрудничество. На протяжении всего периода нашей работы вы показали себя как команда экспертов, которым можно доверить положительную динамику по ключевым для нас показателям: тональность упоминаний, цитируемость СМИ, динамика тональности поисковой выдачи.

ГорПожСервис группа компаний

Настройка и ведение рекламной кампании были реализованы качественно и оперативно благодаря Вам, и мы это очень ценим. Будем рекомендовать Вас, как надежного и добросовестного партнера.

SMART

За время сотрудничества специалисты из Белка Диджитал добились отличных результатов. Команда агентства грамотно выстроила стратегию работ и четко следовала ей. Руководитель проекта всегда был на связи с нами и оперативно решал появляющиеся задачи.

ЗОВ

От лица компании ООО «ЗОВ-ЛЕНЕВРОМЕБЕЛЬ» выражаем вам искреннюю благодарность за плодотворное сотрудничество и высокий уровень оказанных услуг в области управления онлайн-репутацией.

Кейсы

Полное раскрытие кейсов недопустимо в нашей компании, работа с клиентами надежно защищена рамками NDA.



Крупная сеть обувных магазинов

Проблемы

- Высокий уровень негативных отзывов (54%) от действующих и бывших сотрудников в поисковых системах Яндекс и Google.
- Жалобы сотрудников касались заработной платы, переработок, а также отношения местного руководства.

Решение

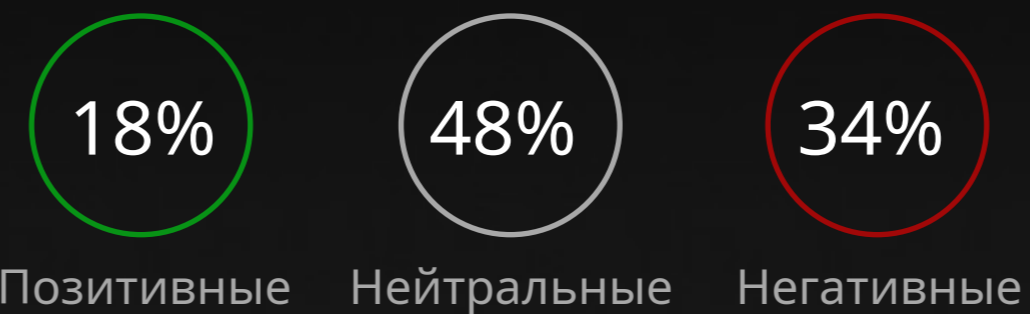
1. Внедрение системы мониторинга YouScan для анализа упоминаний в сфере HR
2. Проведение аудита поисковой выдачи для идентификации и последующей работы с релевантными негативными ресурсами.
3. Создание официальных аккаунтов для реагирования на конструктивную критику
4. Разработка стратегии по внедрению внутри компании системы мотивации для сотрудников и органических пользователей с целью повышения активности и улучшения рейтингов

Бюджет: 510 000 рублей

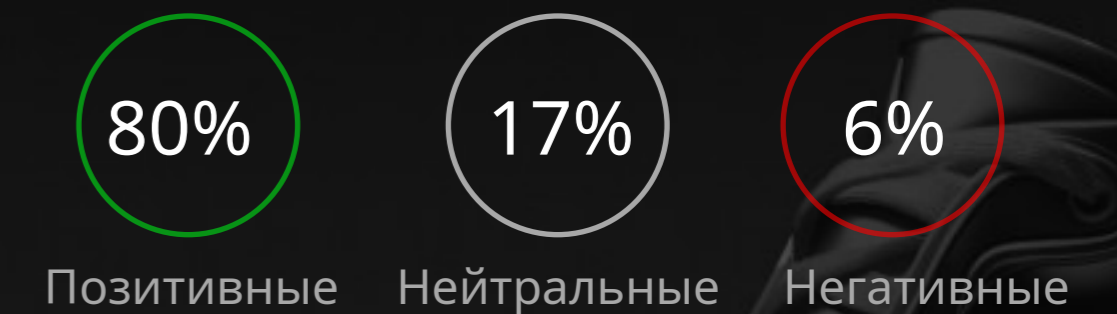
Период: 6 месяцев

Результаты, типы упоминаний:

До:



После:



Благотворительный фонд

Проблемы

- Более 30% негатива в топ-10 Яндекса и Google;
- Более 20% нерелевантных страниц, связанных с конкурентами или перекупками;
- Низкие рейтинги на рекомендательных ресурсах — до 3,5*;
- Ежедневный негатив на Яндекс.Картах и Яндекс.Маркете

Решение

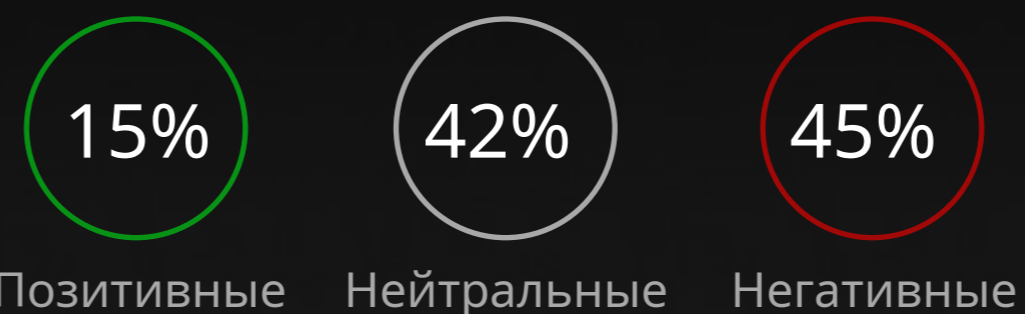
1. Отслеживание и обработка всех релевантных упоминаний о компании с целью нивелирования негатива
2. Техническая поддержка пользователей от лица официального представителя как в личных сообщениях, так и во всем информационном поле
3. Создание тикетов в системе UseDesk для решения клиентских вопросов с помощью службы поддержки заказчика

Бюджет: 465 000 рублей

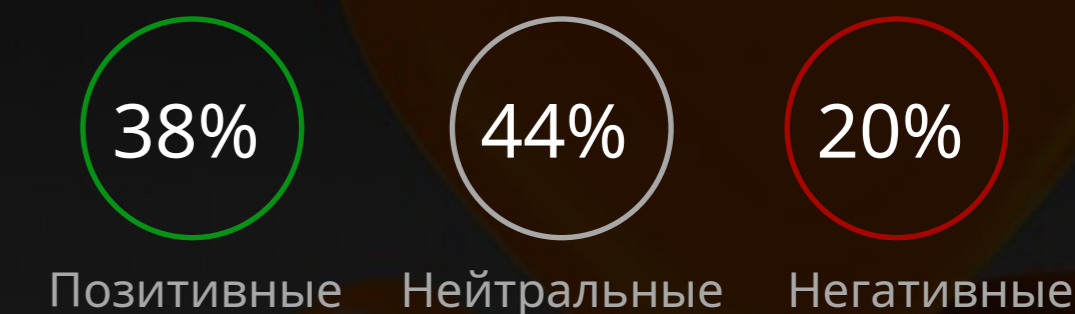
Период: 3 месяца

Результаты, типы упоминаний:

До:



После:



Сеть медицинских центров

Проблемы

- 50% негативных упоминаний в топ-10 выдачи поисковых систем Яндекс и Google.
- Более 20% нерелевантных страниц, связанных с конкурентами или рейтингами медицинских организаций
- Низкие рейтинги на рекомендательных ресурсах до 3,5 звезды.

Решение

1. Использование системы мониторинга YouScan для анализа упоминаний и выявления случаев негативного взаимодействия, а также для идентификации потенциальных новых клиентов.
2. Аудит поисковой выдачи для определения и вытеснения негативных ресурсов.
3. Активная работа от имени официального представителя на рекомендательных платформах для нейтрализации негатива.
4. Комплексный подход к работе с отзывами с целью улучшения рейтингов и уменьшения доли негативных комментариев.

Бюджет: 620 000 рублей

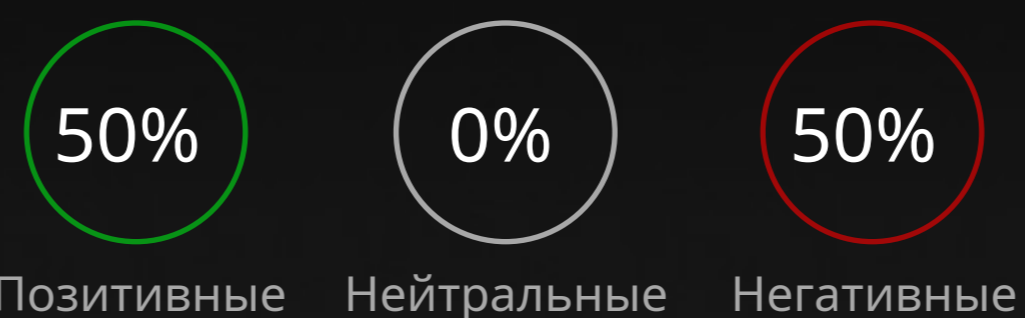
Период: 4 месяца

БЕЛКА

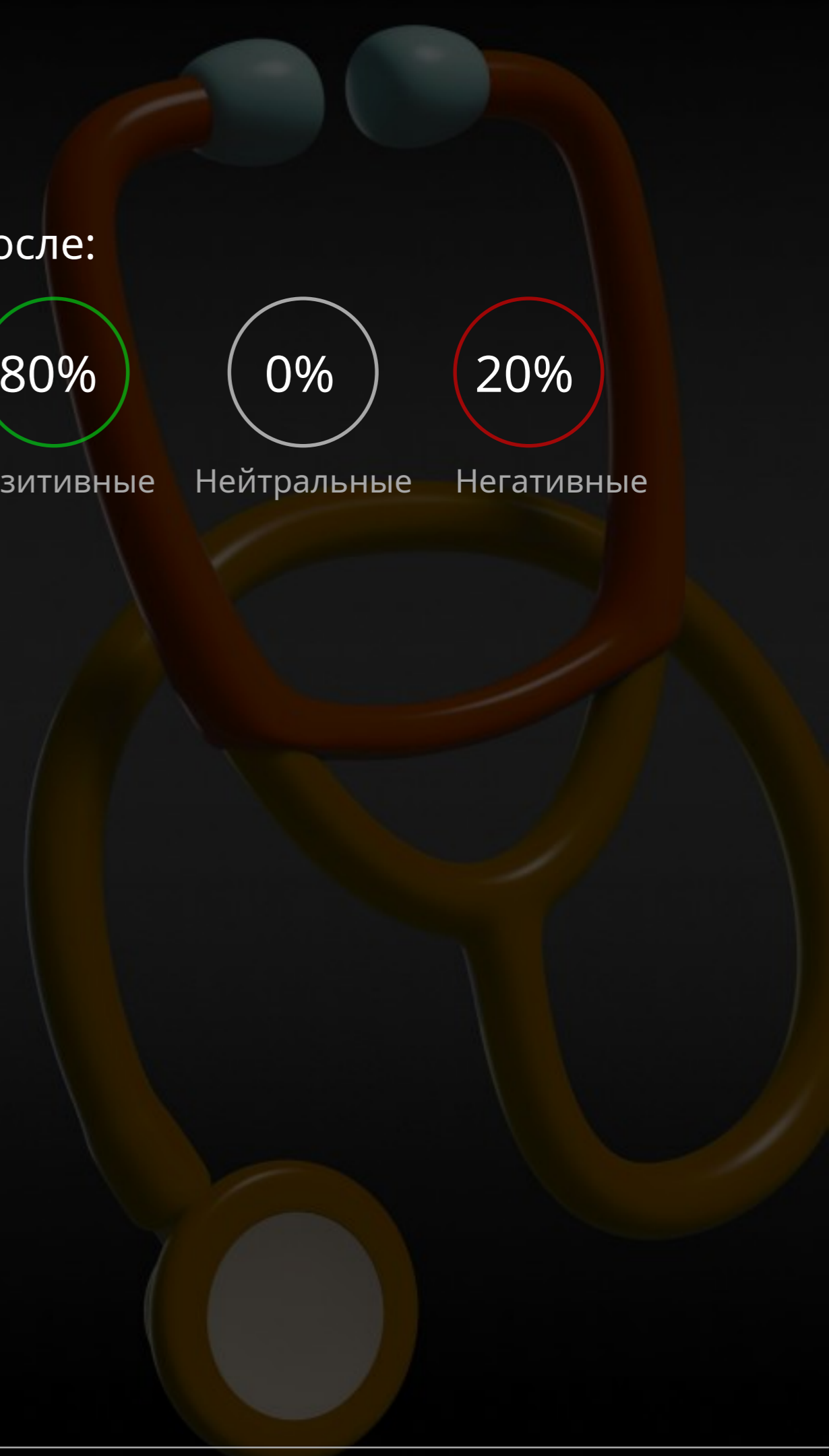
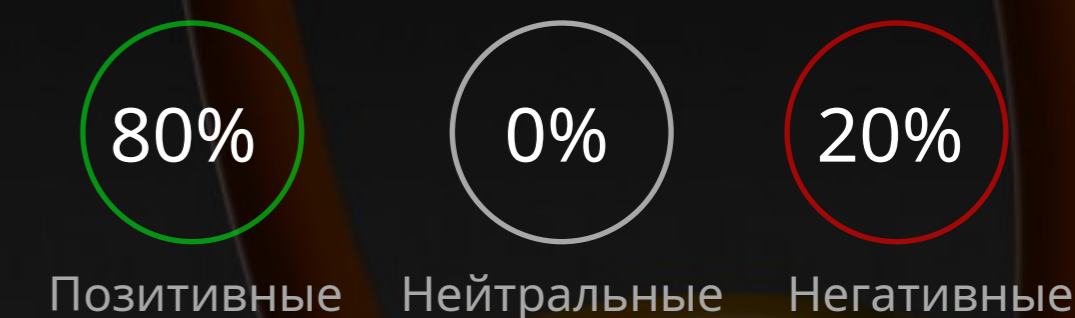
ЦИФРОВОЕ АГЕНТСТВО

Результаты, типы упоминаний:

До:



После:



Улучшение репутации депутата Государственной Думы

Проблемы

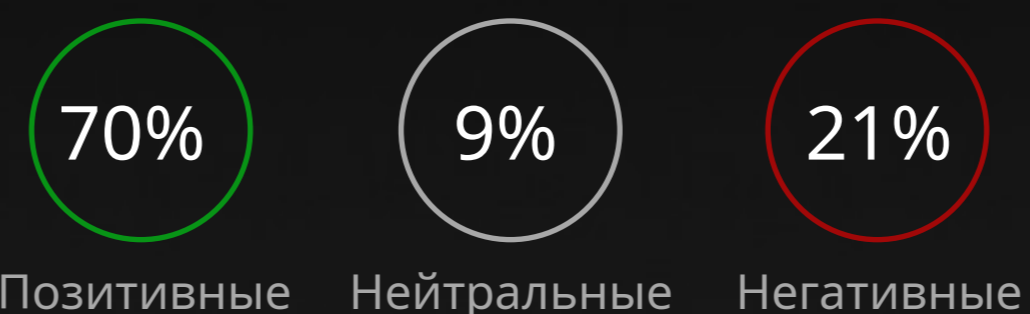
- Наличие в ТОП10 поисковой выдачи негативной и компрометирующей информации о персоне.

Решение

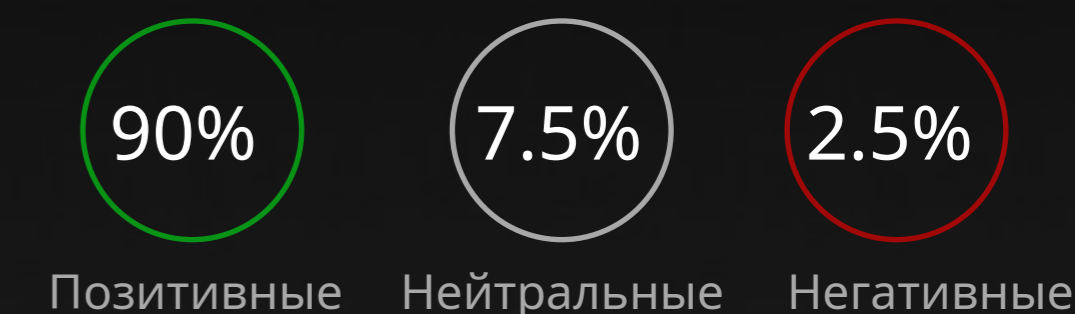
- Создание личного сайта депутата для формирования позитивного имиджа.
- Публикация адаптированных статей о деятельности депутата в соответствии с правилами поисковой выдачи, включая ресурс Википедии.
- Формирование новых поисковых подсказок в поисковых системах Яндекс и Google для вытеснения негативной информации.
- Исключение из поисковой выдачи негативной информации с использованием юридических и других методов.

Результаты, типы упоминаний:

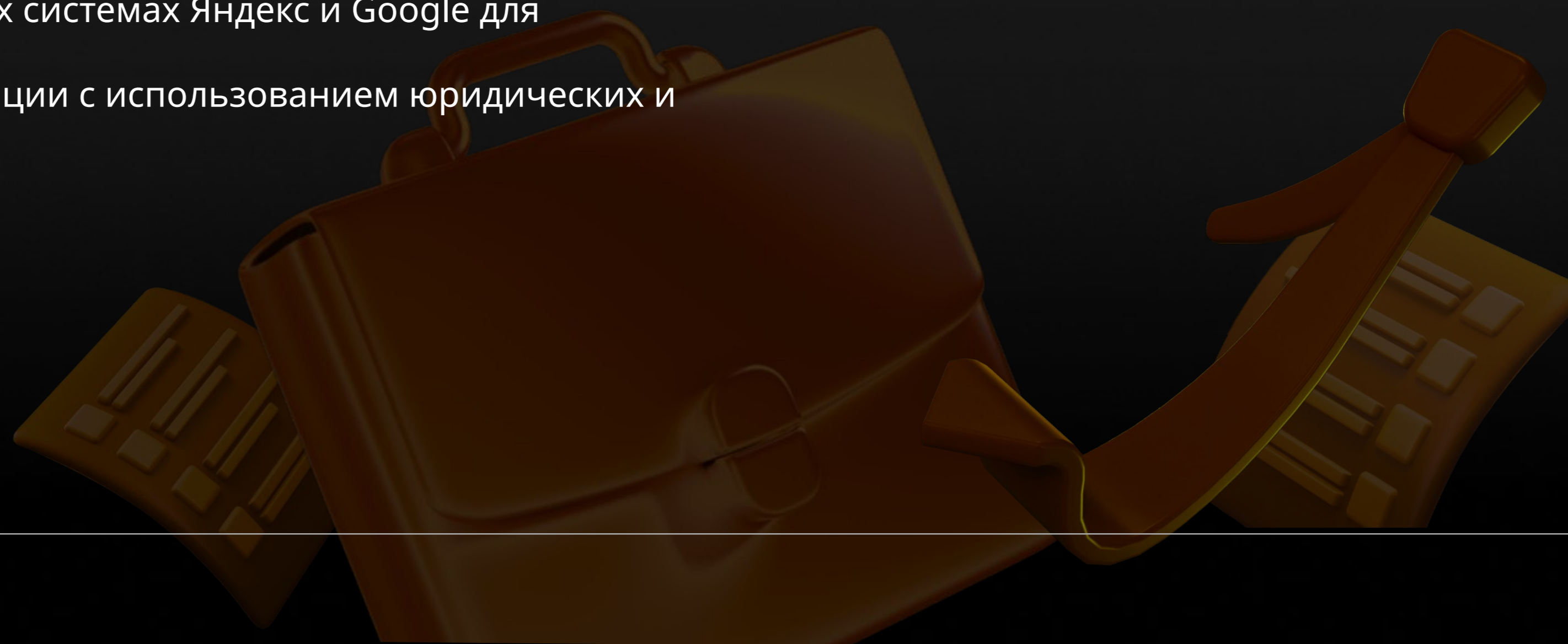
До:



После:



Бюджет в месяц: 139 000 рублей
Период: 11 месяцев



Компания по производству продуктов первой необходимости

Проблемы

- Компания столкнулась с вирусным распространением ложной информации о бренде, начиная с 2006 года.
- На момент старта работ обнаружено более 47 000 копий данного поста.
- Периодическое активное распространение поста с уровнем распространения от 15 000 до 40 000 упоминаний за период активности.

Решение

1. Досудебное урегулирование: коммуникация с распространителями негативного контента с целью прекращения его распространения.
2. Судебное урегулирование: установление факта юридической значимости информации и последующий контроль за её удалением.
3. Сопровождение исполнительного производства: взаимодействие с администрацией социальных сетей для удаления негативных упоминаний и контроля за процессом очистки информационного пространства.

Бюджет: 250 000 рублей в месяц

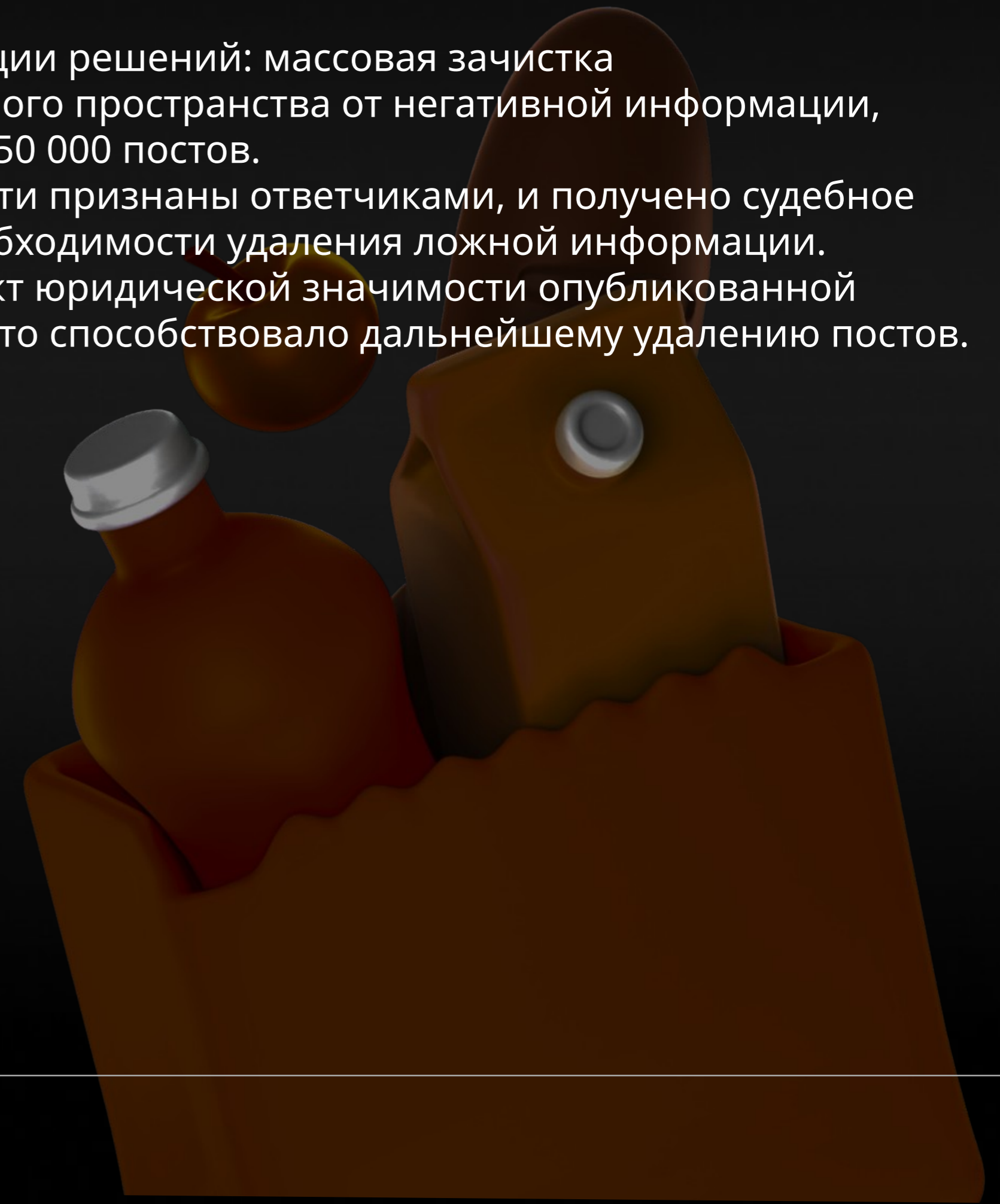
Период: 18 месяцев

БЕЛКА

ЦИФРОВОЕ АГЕНТСТВО

Результаты

1. После реализации решений: массовая зачистка информационного пространства от негативной информации, удалено более 50 000 постов.
2. Социальные сети признаны ответчиками, и получено судебное решение о необходимости удаления ложной информации.
3. Установлен факт юридической значимости опубликованной информации, что способствовало дальнейшему удалению постов.



Крупный корейский автоконцерн

Проблемы

- Недобросовестная реклама неофициальными сервисными центрами, искажающая информацию о гарантийном обслуживании автомобилей бренда, привлекая тем самым себе новых клиентов.

Решение

1. Досудебное урегулирование: взаимодействие с администрацией интернет-ресурсов для удаления недостоверной информации.

Результаты

1. Поисковые системы, включая Яндекс, очищены от ссылок на сайты с ложной информацией о гарантийных условиях.
2. Сайты сервисных центров обновили информацию о гарантийных условиях и удалили ложные сведения о качестве заводских деталей.



Бюджет: 330 000 рублей в месяц
Период: 3 месяца

БЕЛКА

ЦИФРОВОЕ АГЕНТСТВО

Компания, выпускающая парфюмерно-косметическую продукцию

Проблемы

- Опубликована статья на Roscontrol.ru с недостоверной информацией о продукции клиента, что привело к массовому распространению ложных данных и ущербу для бренда.

Решение

1. Досудебное урегулирование: активное взаимодействие с администрацией сайтов для удаления или корректировки недостоверной информации о продукции.

Результаты

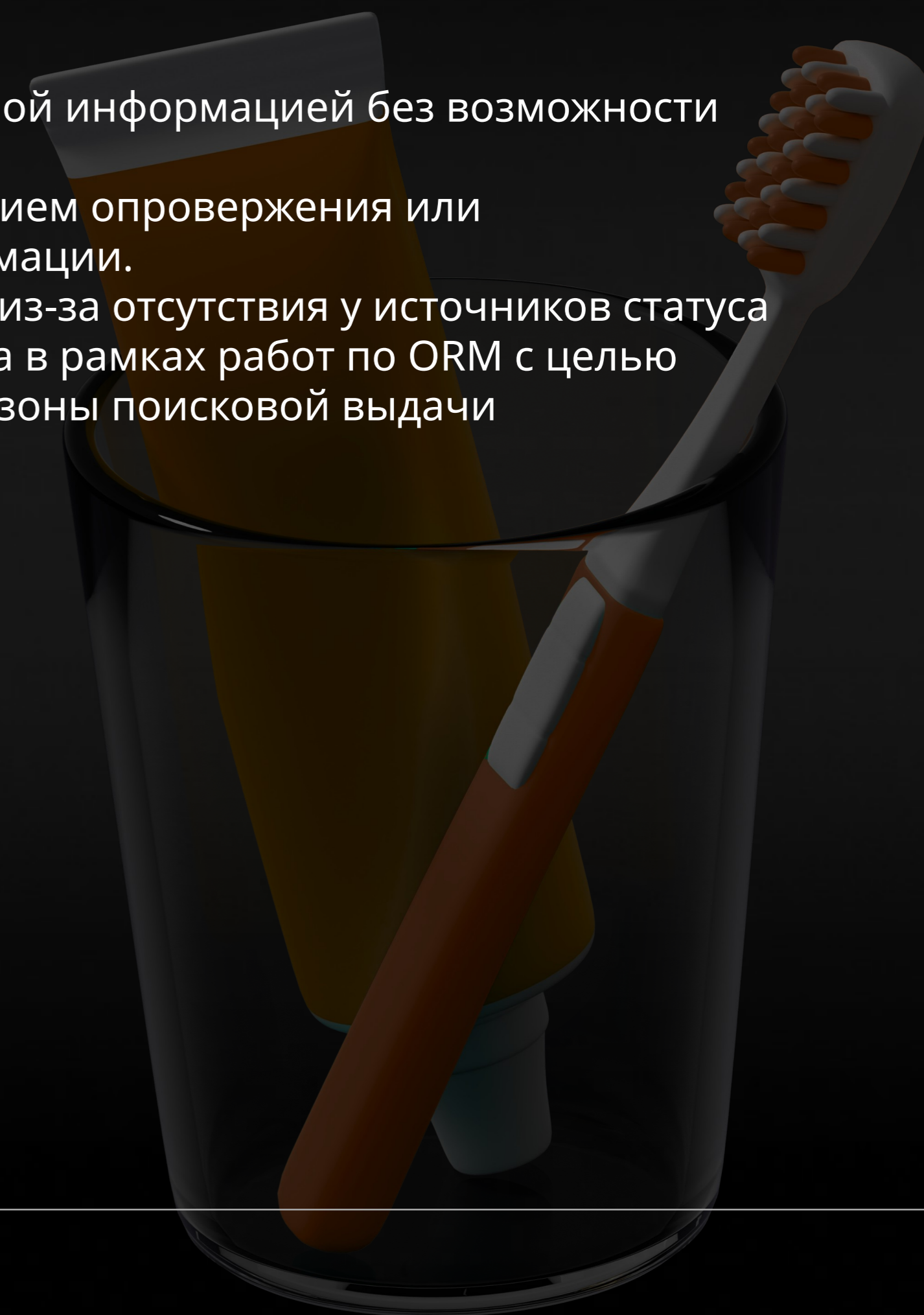
1. Удаление 43 статей с недостоверной информацией без возможности восстановления.
2. Исправление 55 статей с включением опровержения или корректировкой исходной информации.
3. Остаток 59 статей без изменений из-за отсутствия у источников статуса СМИ; с ними продолжается работа в рамках работ по ORM с целью вытеснения за пределы видимой зоны поисковой выдачи

Бюджет: 155 000 рублей

Период: 1 месяц

БЕЛКА

ЦИФРОВОЕ АГЕНТСТВО



Крупная сеть фитнес-клубов

Проблемы

- Фитнес-клубы компании столкнулись с высоким уровнем негативных отзывов в интернете и низкими рейтингами на рекомендательных порталах, что негативно сказывалось на общем восприятии бренда.
- 67% негативных отзывов в топ-10 выдаче поисковых систем Яндекс и Google.
- Средний рейтинг клубов до 3,5 звезд на рекомендательных порталах.

Решение

1. Создание "островов" позитивного контента.
2. Разработка и внедрение методик стимуляции лояльных клиентов и сотрудников для активной публикации позитивных отзывов.
3. Регистрация официальных представителей клубов для нивелирования негатива.
4. Подача жалоб на неконструктивные негативные отзывы для их удаления.

Бюджет: 4 200 000 рублей в год

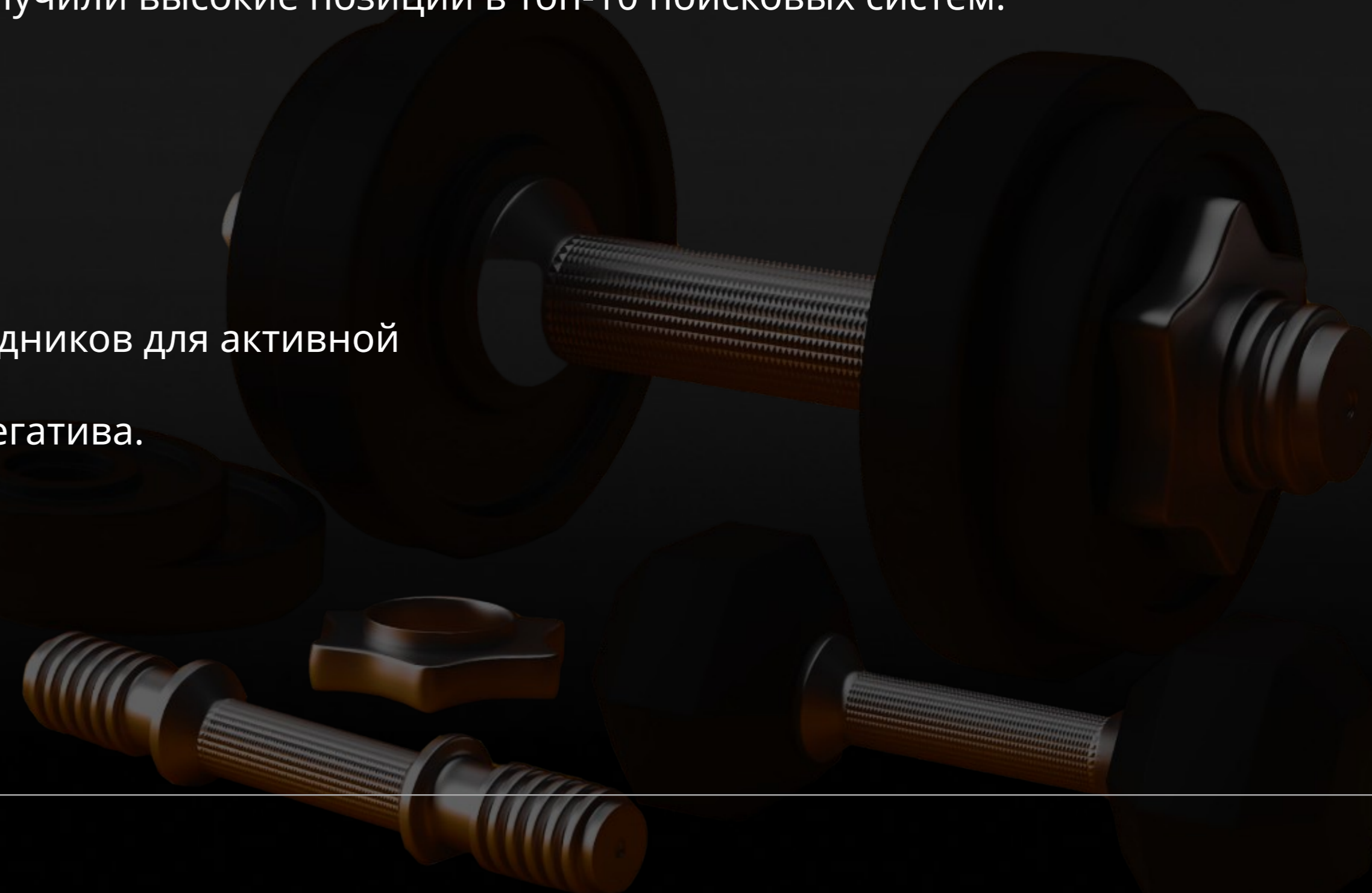
Период: 2 года

БЕЛКА

ЦИФРОВОЕ АГЕНТСТВО

Результаты

- За 2 года увеличена лояльность клиентов к бренду, сокращение негатива в информационном поле на 60%.
- Улучшение среднего рейтинга на рекомендательных порталах с 2,8 до 4-5 звезд.
- Снижение доли негатива в топ-10 поисковой выдачи с 67% до 10%.
- Создание более 50 позитивных "островов" контента, 30 из которых получили высокие позиции в топ-10 поисковых систем.



Крупный автопроизводитель

Проблемы

- Негативное общественное мнение о качестве продукции, сформировавшееся на протяжении десятилетий.
- Отсутствие официального представления бренда в социальных сетях и на специализированных платформах.

Решение

1. Мониторинг и анализ информационного поля бренда для выявления кризисных ситуаций и оценки пользовательских отзывов.
2. Создание и продвижение официального представителя бренда на ключевых платформах.
3. Предоставление технической поддержки пользователям от лица официального представителя, включая активное ведение диалога в личных сообщениях и на публичных форумах.
4. Ежедневное взаимодействие с пользователями (более 100 итераций в день) для сбора актуальных вопросов и проблематик, которые затем направляются в центральное управление производством (ЦУП).

Бюджет: 7 200 000 рублей в год

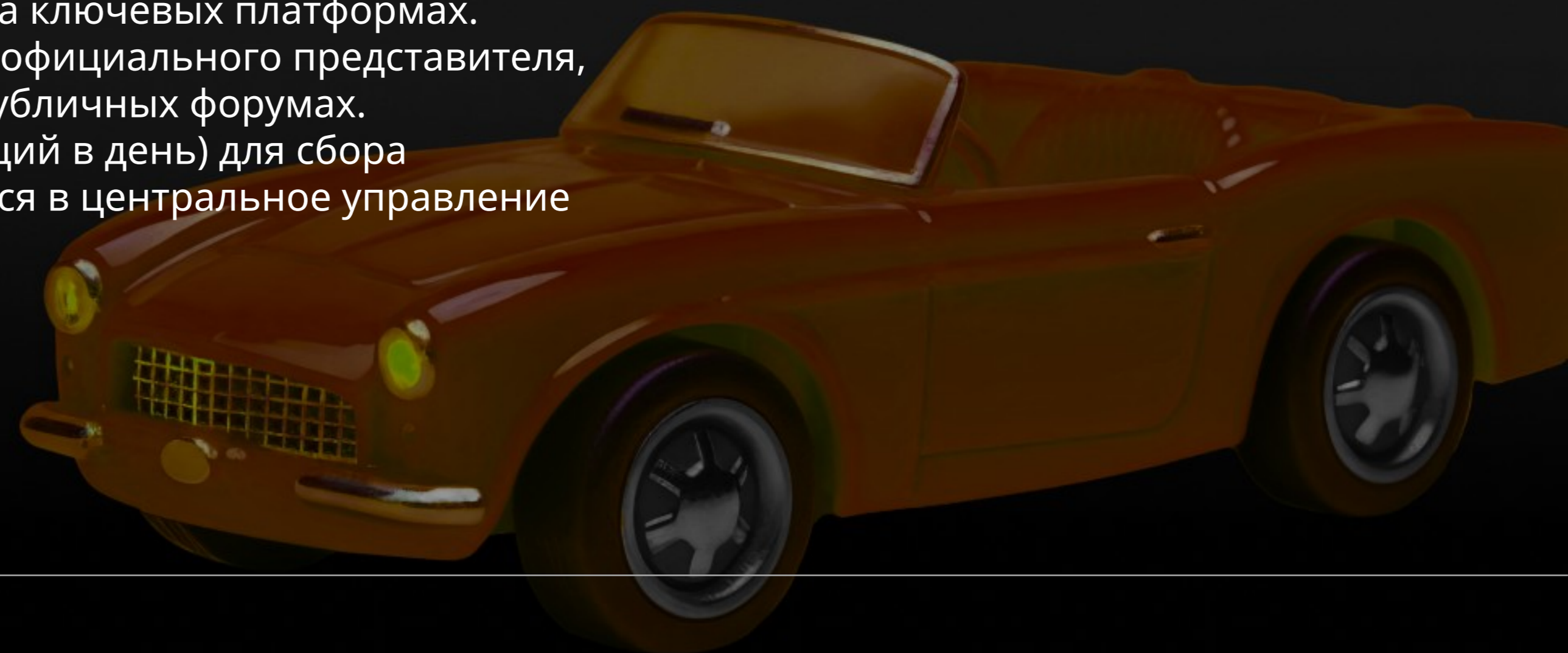
Период: 2 года

БЕЛКА

ЦИФРОВОЕ АГЕНТСТВО

Результаты

- Нейтрализация более 60% негативных упоминаний в информационном поле бренда.
- Увеличение числа благодарностей официальному представителю за качественную консультацию, что способствовало повышению лояльности к бренду.



Спасибо за внимание

Телефон: +7 (495) 144-78-86

Почта: corp@belka-digital.ru

Сайт: belka-digital.ru

