



# ОЦИФРОВКА КОРПОРАТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ 360°

Аналитическое сопровождение PR-подразделений,  
маркетинговых и продуктовых команд



EX libris

01.

O HAC



**Ex Libris** – агентство оцифрованных коммуникаций, провайдер индивидуальных решений по аналитике и мониторингу инфополя брендов, оцифровке PR, настройке бизнес-процессов внутри коммуникационных юнитов.

- **Оценка эффективности PR**

Аналитическая поддержка коммуникаций

- **Изучение мнений пользователей о продукте**

Customer experience (CX), customer intelligence (CI), social listening-исследования

- **Управление онлайн-репутацией**

Репутационные аудиты, Customer Care, ORM

**EX**libris



amec

ARDA



RUWARD - I место в специализации Мониторинг и анализ упоминаний 2018



ТОП-30 национального рейтинга коммуникационных компаний (HP2K)



Призеры AMEC AWARDS, в т.ч. в номинации "Лучшие медиаизмерения для B2B"

Сертифицированный партнер



МЕДИАЛОГИЯ

**citibank**

**КАСПЕРСКИЙ**

**РОСНАНО**

**ЕВРОХИМ**

**Coca-Cola**



**Ростех**

**Raiffeisen BANK**

**Билайн**

**sollers**

**РОСНЕФТЬ**

**СКОЛКОВО**

**Raiffeisen BANK**

**SBER BANK**

# НАША КОМАНДА



## Евгений Ларионов

### ОСНОВАТЕЛЬ

Степень Executive MBA и диплом MIT. Основатель агентства Ex Libris. Основатель сети Coffee and the City, партнер в Experum. Инвестор.

Состоял в совете директоров АМЕС и АКОС. Руководитель Ассоциации менторов Школы Управления СКОЛКОВО.



## Иван Рычков

### СЕО

Исполнительный директор Ex Libris. Стратегическое развитие агентства, его продуктов, практик и команды. Эксперт в области медиаизмерений и аналитики медиа, сертифицированный АМЕС.



## Виктория Прилепская

### CBDO

Директор по развитию в Ex Libris. Стратегические партнерства и работа с ключевыми клиентами. Опыт работы в маркетинге, коммуникациях и развитии бизнеса – более 13 лет, как на стороне клиента, так и на стороне провайдера. Бэкграунд - PRP Group, DIM, KPMG, ACCA, Ward Howell



## Андрей Потеряхин

### СТО

Технический директор Ex Libris. Руководит разработкой и поддержкой собственных решений агентства в области аналитики медиа, ML и анализа данных. Более 15 лет опыта в разработке. Ранее – TL в Online Shows, Marketing Solutions.

## И ЕЩЕ 80 СПЕЦИАЛИСТОВ В 5 ПРОДУКТОВЫХ ПРАКТИКАХ:

- Аналитика медиа
- Исследования и коммуникационные аудиты
- Управление брендом и репутацией
- Digital PR
- Разработка, анализ данных, ML для коммуникационных задач

# НАШИ РЕШЕНИЯ

## Задачи, стоящие перед PR-профессионалом

- Актуальная информация о медиапространстве
- Отчетность о проделанной работе
- Корректировка коммуникационной стратегии
- Определение направлений развития коммуникационной стратегии
- Определение роли PR в реализации бизнес задач

## Эффективные решения от Ex Libris

- Доступ к крупнейшим мониторинговым базам по СМИ и социальным медиа
- Дэшборды, отчеты и рекомендации
- Аналитика и рекомендации по корректировке стратегии
- Аудит, консалтинг, исследования
- Определение KPI, оценка ROI, PR Value



The logo for EXlibris, featuring the word 'EX' in a red serif font inside a white square, followed by 'libris' in a red serif font.

EXlibris

# 02.

ОЦИФРОВКА КОММУНИКАЦИЙ  
ДЛЯ КРУПНОГО БИЗНЕСА:  
ПОПУЛЯРНЫЕ РЕШЕНИЯ



## ИЗУЧАЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ОСНОВЕ ДАННЫХ ИЗ ПЕРВЫХ РУК: CONSUMER INTELLIGENCE

Имея доступ к хорошо структурированным данным (размеченные посты, комментарии, профили в соцмедиа) + исследовательский аналитический запрос, мы получаем возможность проводить исследования трендов, искать ответы на вопросы о поведении потребителей. Все эти данные могут использоваться для:

- понимания аудитории и общего ландшафта рынка (маркет-ресерч, CX);
- определения потребительских трендов;
- получения инсайтов о том, как и почему потребители взаимодействуют с конкретными продуктами и услугами;
- определения всевозможной неочевидной специфики из области пользовательского опыта.

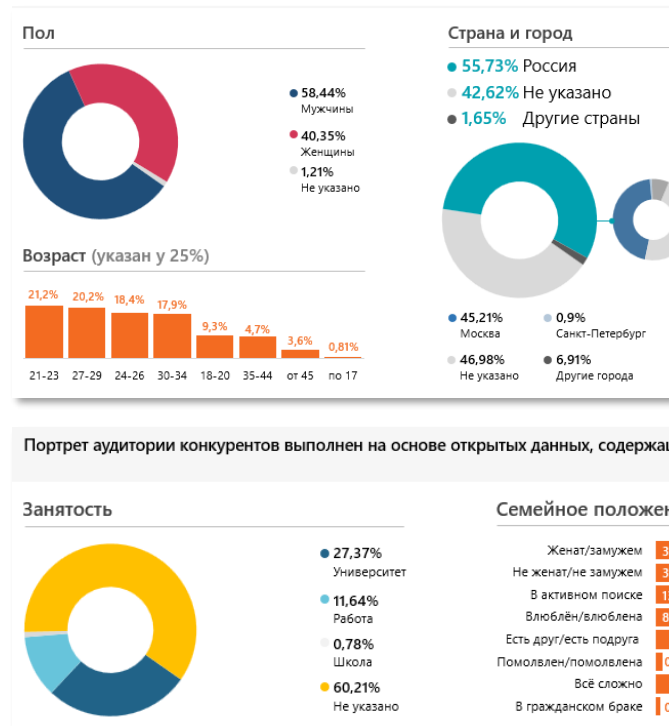
### Исследование портретов и предпочтений аудитории на основе данных из соцмедиа это:

Быстрее и точнее социологии

Данные из первых рук

Надежнее классических исследований рынка

Доступ к динамике и ретроспективе



## МОНИТОРИНГ И АНАЛИТИКА

Мониторинг соцмедиа, СМИ, блогов, форумов в режиме реального времени на предмет пользовательского негатива

## РАБОТА С НЕГАТИВОМ В СОЦМЕДИА (ORM)

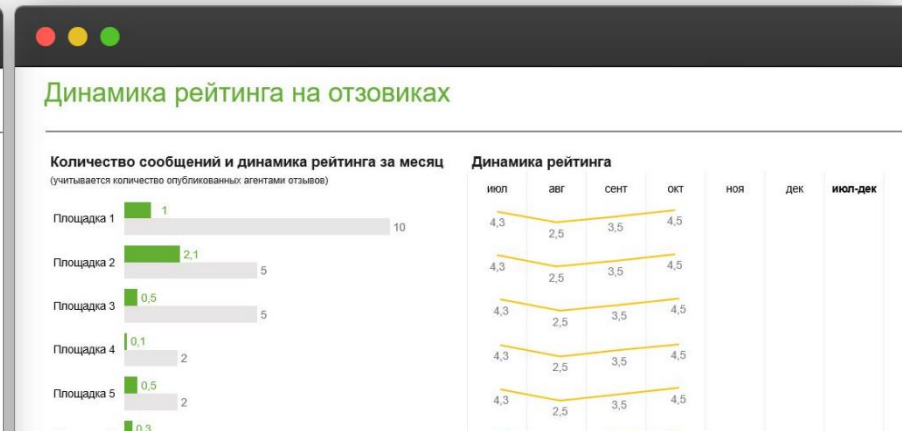
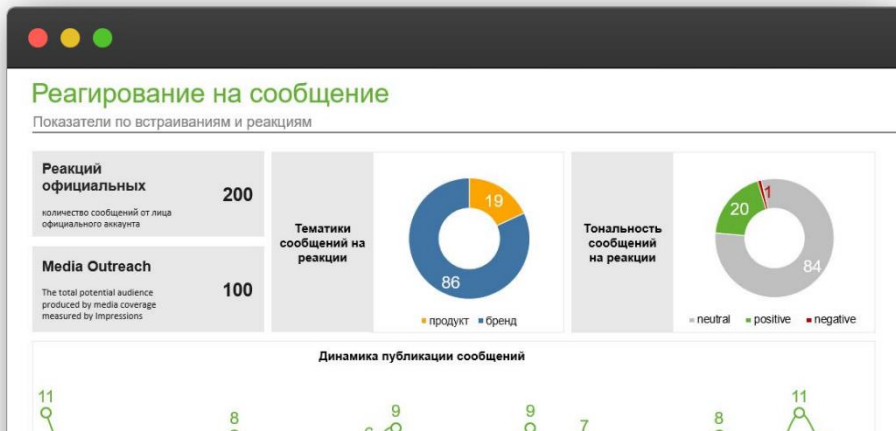
Разработка скриптов и карты реагирования, реагирование на негативные сообщения от лица официальных представителей или органических защитников бренда.

## РАБОТА С ГЕО-СЕРВИСАМИ И ОТЗОВИКАМИ

Регистрация, систематизация, управление листингами  
Работа с негативными отзывами  
Генерация позитивных отзывов, повышение рейтингов

## КОНТРОЛЬ ПОИСКОВОЙ ВЫДАЧИ (SERM)

Мониторинг выдачи  
Корректировка тональности выдачи  
Удаление спорного негатива





## Мониторинг



- **Ежедневный мониторинг СМИ**

Мониторинг упоминаний Компании в формате Word/PDF на русском языке.

- **Еженедельный дайджест СМИ**

Дайджест ключевых упоминаний Компании за неделю в формате Word/PDF.

### СМИ для мониторинга:

- Мониторинг российских федеральных и региональных печатных, интернет-изданий, информационных агентств, ТВ и радио, зарубежных источников
- Мониторинг социальных медиа

# АЛЕРТЫ: ОБЗОР ВОЗМОЖНОСТЕЙ

## Оперативные алерты



Оперативное уведомление в Telegram-канале (или любом ином мессенджере\ресурсе, обеспечивающем оперативность) о появлении упоминаний Компании, негативе и потенциальных репутационных рисках в СМИ и SM, требующих реакции

### Время предоставления:

- Оперативные уведомления осуществляются с 8:00 до 23:00 ежедневно не позднее часа с момента публикации в будние дни и 2 часов в выходные и праздничные дни.

## Аналитика СМИ и соцмедиа



- **Регулярный аналитический отчет**

Аналитический отчет по упоминаемости Компании в СМИ и социальных медиа в формате PPT/PDF

- **Ретроспективный аналитический отчет**

Медиааудит упоминаемости Компании в СМИ и социальных медиа в формате PPT/PDF

### СМИ для мониторинга:

- Мониторинг российских федеральных и региональных печатных, интернет-изданий, информационных агентств, ТВ и радио, зарубежных источников
- Мониторинг социальных медиа

## Возможные параметры медиааналитических продуктов



### СМИ

- Общее количество сообщений и динамика упоминаний
- Форматы медиаприсутствия (роли упоминаний, типы и уровни СМИ, анализ жанрового своеобразия публикаций)
- Тональность с указанием причин негативных и позитивных упоминаний
- Media Favorability Index (MFI)
- Рейтинг СМИ/журналистов
- Рейтинг активов по упоминаемости и MFI
- География упоминаемости
- Ведущие информационные поводы
- Анализ спикерской активности
- Анализ активности сторонних спикеров (бизнес, власть, клиенты, партнеры и др.)
- Анализ тематического поля упоминаний
- Perfectness Rate (индекс приближенности инфополя к идеалу)
- Media Quality
- Проникновение Key Messages



### СОЦМЕДИА

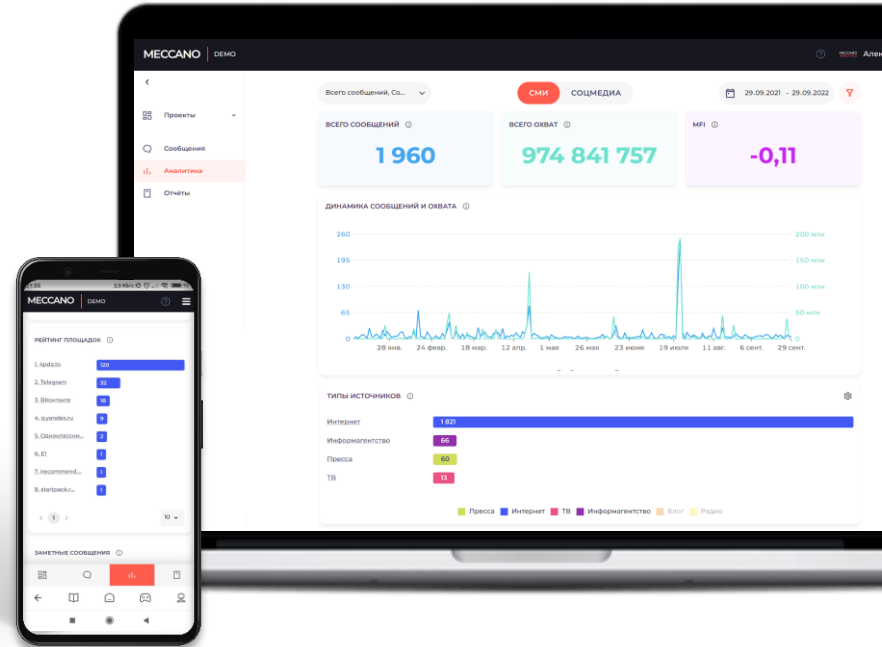
- Общее количество сообщений и динамика упоминаний
- Форматы медиаприсутствия: пост/комментарий, тип источника (социальная сеть, блог, форум и др.), авторские/републикации
- Тональность с выделением примеров негативных и позитивных упоминаний
- Рейтинг лояльности авторов
- Рейтинг активности площадок
- Ведущие информационные поводы
- Анализ тематического поля упоминаний
- Social Media Outreach

# MECCANO ANALYTICS

Made by Ex Libris

# 03.

ВАША ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМА  
ДЛЯ УДОБНОЙ АНАЛИТИКИ  
БРЕНД-КОММУНИКАЦИЙ



# **MECCANO - ОКНО В ЧИСТЫЕ ДАННЫЕ**

## **Охватываем максимум инфополя**

агрегируем сообщения СМИ и соцмедиа с упоминаниями брендов от разных поставщиков данных, в т.ч. из неиндексируемых и добавленных клиентом источников



## **Human-machine approach**

Постоянно обучаемая ИИ-модель для разметки тона и инфоповодов + верификация аналитиками агентства

**На выходе – всегда максимально точные верифицированные данные**



## **СМИ и соцмедиа в одном окне**

Сквозная аналитика инфополя в СМИ и социальных медиа в виде настраиваемых отчетов

# MECCANO – решение для разных задач

## Оценка PR-коммуникаций

---

Оценивайте результаты и эффективность коммуникационных кампаний с помощью понятных метрик и наглядных графиков

## Клиентская поддержка

---

Отслеживайте все значимые упоминания, просьбы, вопросы и претензии к компании и организуйте командную работу по реагированию на них прямо в MECCANO

## Маркетинговые и продуктовые исследования

---

Исследуйте мнения пользователей о конкретных продуктах, кампании конкурентов и индустриальные тренды

## Управление репутацией

---

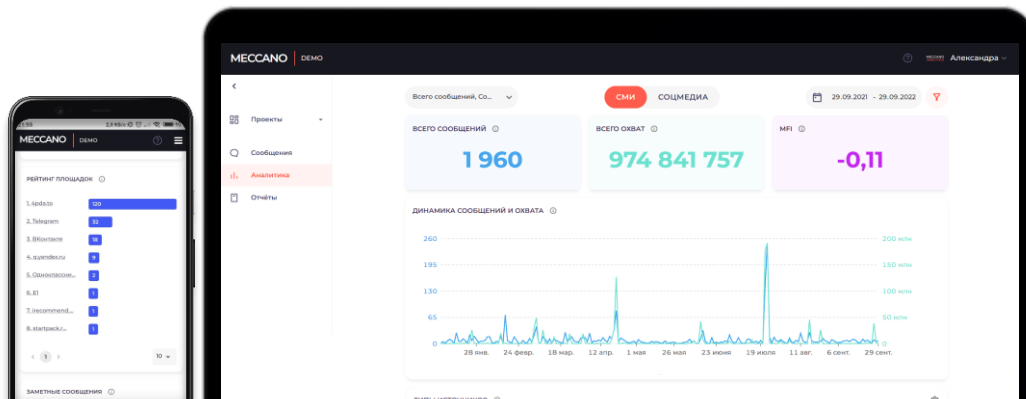
Получайте оперативные оповещения о значимых или «рисковых» упоминаниях, исчерпывающую аналитику по их распространению в инфополе

# ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

# MECCANO ANALYTICS

Made by Ex Libris

- **Лента релевантных сообщений** с упоминанием бренда, компании, персоны в СМИ и соцмедиа **в одном окне** – с размеченной тональностью и другими параметрами.
  - Данные визуализируются в виде **гибко настраиваемых виджетов**, из которых вы можете собрать свой персональный дэшборд.
  - **Большой набор метрик по инфополю**, в т.ч. интегральных (Media Outreach, Media Favorability Index, Media Quality, PR Value, M-PRt), а также возможность добавить в автоматическую аналитику свои метрики.
  - **Аналитическая поддержка** от специалистов агентства.
  - **Настройка оповещений** о негативе и потенциальных репутационных рисках, требующих реакции.
  - Инструменты работы с архивом отчетов.
- Единое решение с возможностью **интеграции различных инструментов** мониторинга инфополя и парсинга различных площадок.
  - **Агрегирование и обработка данных** (отзывов, постов и комментариев) из сайтов-отзовиков, маркетплейсов, блогов, групп Telegram, ВКонтакте, Одноклассники и других социальных сетей.
  - **Мощный функционал** с неограниченными ресурсами для парсинга данных в любых объемах.
  - **Ручная фильтрация и тегирование** результатов сбора данных.
  - Кастомизация онлайн-дэшбордов под задачи клиента.
  - Возможность сбора и **анализа аудитории** социальных сетей и Telegram.
  - **Гибкость и оптимизация** настроек.





EXlibris

# 04.

КЕЙСЫ



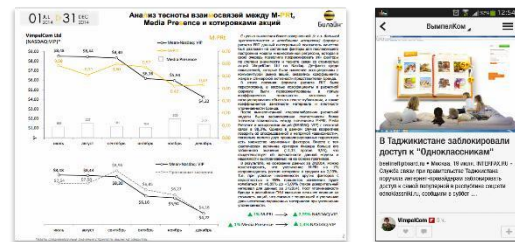
# КЕЙСЫ МЕДИААНАЛИТИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ



## ВымпелКом



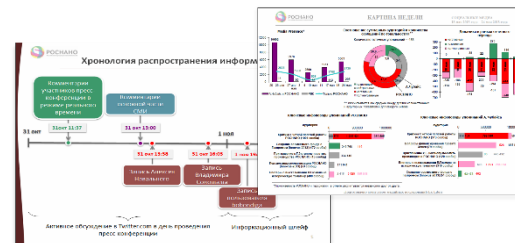
Агентство Ex Libris обеспечивает полное сопровождение бренда Билайн в сфере media measurement. Вместе с PR-дирекцией «ВымпелКома» мы создали систему KPI для сотрудников, и регулярно измеряем её вместе с другими показателями, разрабатываем рекомендации по корректировке коммуникационной стратегии и по проведению отдельных кампаний. Проводим различные тематические исследования, по открытым источникам реконструируя медийные проекции тех или иных тем (от проблемы качества глазами потребителей до безопасности детей в интернете). Отдельно разработан комплекс продуктов для наблюдения за социальным медиaprостранством (общий аудит, эффективность тематического сообщества, обзор рекомендуемых площадок, социально-демографический анализ, мониторинги и дашборды).



## «Российская корпорация технологий» (РОСНАНО)



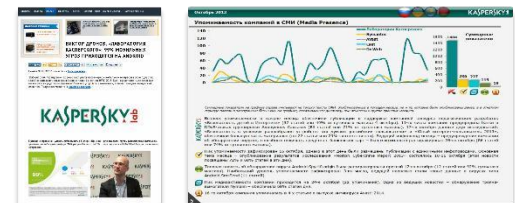
Для продвижения корпорации в социальных медиа мы подготовили комплекс решений, позволивший построить систему оценки инфополя и наладить ежедневную работу по выявлению угроз для имиджа корпорации. Между агентством Ex Libris и РОСНАНО наладилось плотное взаимодействие, которое вылилось в совместную ежедневную работу по реагированию на сообщения в блогосфере, обсуждение и поиск решений по неоднозначным проблемным темам, а также выполнение многих разовых внеплановых задач: создание справок по волнующим клиента темам, фигурирующим в социальных медиа, с подсчетом нужных количественных и качественных показателей, а также (при необходимости) выводов и рекомендаций.



## Лаборатория Касперского



Для компании «Лаборатория Касперского» мы подготовили аналитический отчет «Информационная кампания по запуску линейки продуктов KESB в зеркале мировых СМИ». В рамках этого исследования проведен количественный и качественный анализ медиополя компании, а также его сравнительная характеристика в регионах исследования (Россия и Казахстан (RUS+KZ), Европа (EM), Восточная Европа (EU), Япония (JP), Азиатско-Тихоокеанский (APAC), Северная Америка (NA)), что позволило сделать вывод об эффективности запуска линейки продукта на мировом уровне.



# КЕЙС ИЗНУТРИ

Комплексное  
управление репутацией  
для бренда БАДов



# CUSTOMER CARE ДЛЯ БРЕНДА

## Запуск реалтайм-мониторинга

- Оперативное обнаружение негатива во всех соцсетях и на отзовиках. Ручное отсеивание важных сообщений аналитиками.

## Подготовка гайдов и согласование отчетности

- Разработка гайдлайнов реагирования
- Оперативный чат с клиентов в Telegram
- Шаблон онлайн-отчетности разработан, интегрирован в бизнес-процессы клиента

## Запуск отработки

### негатива

- Отработка со стороны официального аккаунта и агентов влияния по гайдлайну в течение 1-3 часов с момента появления
- Ответы на позитивные/нейтральные сообщения
- Оперативный чат для обсуждения нестандартных кейсов (вне гайдлайна)
- Предотвращение атак хейтеров: органичное встраивание пользователей - «адвокатов бренда» в дискуссии с контекстным негативом
- Рекомендации продукции компании агентами влияния.



# РАБОТА С ОТЗОВИКАМИ, SERM, АНАЛИТИКА

## Работа с отзывами

- Систематизация всех карточек (листингов) продуктов на отзывах, регистрация официальных аккаунтов бренда
- Повышение рейтинга на отзывах согласно утвержденному плану
- Работа с отзывами из ТОП-20 выдачи: ежемесячный анализ, стратегия корректировки рейтинга на наиболее заметных площадках, мониторинг выдачи.
- Написание и размещение позитивных и нейтральных отзывов и оценок для повышения рейтинга карточек компании.

## Работа с отзывами

- Мониторинг выдачи, оценка изменения процента позитива\негатива в выдаче
- Работа с площадками и авторами: удаление спорного негатива (статьи, отзывы, видео на YouTube)
- Размещение оптимизированных материалов, поднятие в выдаче позитивных «листингов», отзывов.

## Регулярная аналитика

1. Динамика упоминаний: замер органического роста обсуждений, активности в собственных сообществах
2. Соцдем-профиль аудитории.
3. Тональность авторских упоминаний
4. Причины негатива и позитива
5. Динамика индекса тональности (Social Media Favorability Index.)
6. Рейтинг активности площадок
7. Ведущие информационные поводы
8. Охват (Social Media Outreach)
9. Рейтинг лояльности сообществ
10. Форматы медиаприсутствия: пост/комментарий, тип источника (социальная сеть, блог, форум и др.).
11. Выводы и рекомендации по позиционированию в соцмедиа

# КАК ИТОГ

## Цели:

Оперативная отработка от лица бренда негатива по бренду или продукту.

Увеличение доли позитива и уход от стереотипов о продуктах (рост позитива до 12% и снижение негатива до 8% за 6 месяцев).

Сокращение негатива в выдаче по брендовым запросам.

## Формат:

Ежедневный мониторинг упоминаний бренда и контроль тональности упоминаний.

Ответ на негативные сообщения и вопросы в течение часа с момента появления.

Работа с поисковой выдачей.

Коммуникации с авторами негативных публикаций на предмет удаления (удалено 7 публикацией с потенциальной аудиторией 6 млн. человек).

# +10%

рост доли позитива на отзывах

# -30%

снижение доли негатива в выдаче

# 12%

доля позитива (рост на плановые 3%)

# КЕЙС

## CUSTOMER CARE ДЛЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ЛАБОРАТОРИЙ



### Цели:

Оперативная отработка негативных сообщений и ответ на вопросы на всех площадках.

Улучшение рейтинга на отзывах.

### Формат:

Ежедневный мониторинг упоминаний бренда и контроль тональности упоминаний.

Постоянное отслеживание новых отзывов по 100+ точкам.

Ответ на негативные сообщения и вопросы в течение часа с момента появления.

# в 2 раза

рост количества позитива

# в 3,5 раза

снижение количества негатива

# 3,95

средний рейтинг 100+ точек на отзывах

# КЕЙС

## БЫСТРОРАСТУЩАЯ ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЕТЬ ФАСТФУДА

### Цели:

В кратчайшие сроки вывести некоторые рестораны сети на позитивные рейтинги на гео-сервисах

Настроить отработку критики в соцсетях, нивелировать репутационные угрозы

Настроить оповещения о негативе и доведение претензий до решения (клиент решил настроить работу на местах на основе обратной связи, вести работу с сотрудниками, работать над повышением качества на основе отзывов пользователей)

Не пропускать обращения пользователей к бренду, оперативно отвечать

### Решение:

ORM с дежурством по будням и выходным с 08:00 до 01:00, реакция в течение 1-2 часов с момента публикации

Мониторинг 24/7 с оповещением о кейсах, требующих проведения внутреннего расследования в приватный Telegram-канал клиента

Публикация положительных отзывов в поисковиках и на отзовиках

Встраивание в дискуссии о бренде



# 20-60%

рост рейтингов на отзовиках

# 2 часа

максимальное время реакции на негатив

# 30 секунд

Скорость оповещения о новом негативе в сети



# КЕЙС

## РОССИЙСКИЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬ ЧАЯ И КОФЕ

### Цели:

Улучшить репутацию продукции у конкретной аудитории (кластеризация по соцдем-характеристикам, географии и интересам), что должно привести к реальному росту продаж в конкретных регионах в ходе предстоящей рекламной кампании.

Обеспечить реагирование на все упоминания бренда в соцсетях в релевантных регионах от лица компании

Во все обсуждения в релевантных регионах, касающихся бренда и конкурентов, должны включаться адвокаты бренда – пользователи, конструктивно опровергающие негатив и направляющие дискуссии в нужное русло.

### Решение:

Анализ целевой аудитории и подбор площадок в соцмедиа, где аудитория наиболее активна

Ежедневная публикации отзывов на целевых площадках (от 300\мес)

Мониторинг упоминаний бренда и реагирование на них как от лица бренда, так и с помощью адвокатов бренда

A white ceramic cup filled with dark tea sits on a matching saucer. Several fresh green tea leaves are scattered around the cup, some overlapping it. The background is plain white.

# +108%

рост числа органических отзывов

# 100%

дискуссий с упоминанием бренда обрабатывались

# 3 месяца

Срок, через который успешно проведена масштабная рекламная кампания

## Исследования рынка



### **АНАЛИЗ МИРОВЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ И СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИХ ТРЕНДОВ ДЛЯ ОРГАНИЗАТОРОВ БИЗНЕС-ФОРУМА «АТЛАНТЫ»**

Анализ и консенсус-прогноз по глобальным рынкам коммуникаций, инвестиций, HR, здравоохранения. Отчет и презентация.



### **ИССЛЕДОВАНИЕ РОССИЙСКОГО РЫНКА ШИН**

- Статистический анализ рынка шин в России – объем спроса, объем производства, динамика, тренды
- Анализ доли, позиционирования и стратегий продвижения основных игроков
- Анализ ассортимента



## РЕТРОСПЕКТИВНЫЙ АНАЛИЗ ДИНАМИКИ ИЗМЕНЕНИЯ ТАРИФОВ ОСАГО

- Анализ опыта либерализации тарифов ОСАГО в Великобритании, Германии, Италии, Китае, Малайзии, Польше и Швейцарии
- Сравнение тарифов и законодательных актов по регулированию рынка

WORLDSDS

## ОБЗОР РЫНКА ОНЛАЙН-ИВЕНТОВ В 2020 ДЛЯ АГЕНТСТВА WORLDS

- Объем рынка онлайн-трансляций в России и мире
- Основные игроки рынка и их предложения
- Основные сервисы, сравнение характеристик и стоимости
- Тренды и тенденции рынка

# КЛИЕНТЫ О НАС



## Андрей Быкасов

Директор по корпоративным коммуникациям ПАО «ВымпелКом»

«Компания «ВымпелКом» (торговая марка «Билайн») сотрудничает с медиааналитическим агентством «Экс Либрис» с 2008 года и с каждым годом убеждается, что это одно из наиболее надежных, креативных и продвинутых агентств на отечественном рынке медиаисследований.

Именно «Экс Либрис» поддерживает нас в процессе реализации наиболее важных мониторинговых и аналитических проектов. С полной уверенностью можно сказать, что «Экс Либрис» — не просто подрядчик, а стратегический партнер, который видит своей задачей не только исполнение прямых обязанностей, но и всегда готов к активному взаимодействию по любым, даже самым нестандартным и срочным вопросам.

Компания «ВымпелКом» рекомендует «Экс Либрис» всем, кто ищет партнера, готового вникать в стратегические задачи компании и работать на результат, и желает специалистам агентства профессиональных успехов!».



AMTEL VREDESTEIN



## Юлия Ильина

Руководитель пресс-службы «Лаборатория Касперского»

«Вместе с агентством «ЭксЛибрис» нам удалось выстроить эффективную систему оценки работы PR-департамента, основанную на релевантных интегральных показателях. На регулярной основе мы получаем результаты мониторингов СМИ и социальных медиа, аналитические отчеты по медиаприсутствию, которые незаменимы при стратегическом планировании коммуникаций.

«Лаборатория Касперского» выражает признательность «ЭксЛибрис» за медиааналитические услуги высочайшего уровня. Отдельно благодарим агентство за твердую пунктуальность, инициативность и готовность решать нестандартные задачи. Надеемся, что дальнейшее сотрудничество будет таким же плодотворным и эффективным!»



# КЛИЕНТЫ О НАС



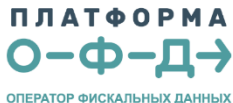
## Алексей Прохоров

Руководитель Департамента коммуникаций ООО «НТВ-ПЛЮС»

«НТВ-ПЛЮС связывает с компанией «ЭксЛибрис» не один год сотрудничества. Агентство осуществляло поддержку в сфере мониторинга СМИ и медиа-аналитики. Это касалось как российских, так и зарубежных средств массовой информации, а так же социальных медиа.

За все время партнерских отношений руководство и сотрудники «ЭксЛибрис» показали высокий уровень ответственности, продемонстрировали слаженные действия без сбоев и накладок, предоставляли отличный по качеству продукт, всегда шли навстречу, если требовалось сделать больше, чем это предусматривалось первоначальными договоренностями. Индивидуальный подход, надежность и гибкость, понимание клиента - это важные качества, которые всегда отличали «ЭксЛибрис».

Рекомендуем компанию «ЭксЛибрис» как надежного партнера, квалифицированного и компетентного игрока на рынке медиа-измерений, аналитики и мониторинга».



## Леонид Симаков

Руководитель пресс-службы

«Компания Ex Libris оказывает услуги по мониторингу активностей деятельности «Платформа ОФД» и ее конкурентов.

Компания зарекомендовала себя ответственным, добросовестным, надежным партнером, проявляющим высокий профессионализм.

Выражаем команде Ex Libris благодарность за качественную работу».

# КЛИЕНТЫ О НАС



Сегмент digital health в России только начал свое развитие, поэтому главными задачами после запуска для нас стали поиск аудитории и выстраивание диалога с потребителями. Чтобы эти процессы шли быстрее и результативнее, мы обратились в агентство Ex Libris: на протяжении нескольких месяцев проводился мониторинг нашего и отраслевого инфополя, после была проведена глубокая аналитика и определены точки соприкосновения с нашей ЦА. Вместе мы тщательно прорабатывали позиционирование наших продуктов, формировали стратегию контент-маркетинга, искали профильных медицинских специалистов и проводили совместные мероприятия на темы здоровья и медицины, а также договаривались о постоянном партнерстве с блогерами и публичными врачами. Помимо пунктуальности и высокого уровня экспертизы агентства, еще хочется отметить индивидуальный подход и готовность работать с нестандартными решениями и подходами. С уверенностью рекомендуем Ex Libris как профессионалов своего дела, надежных партнеров в области маркетинг-ресёрчей и стратегического маркетинга стартапов.



**АНТОН МЕРКУЛОВ**  
CEO HealthBuddy



Вместе с агентством Ex Libris мы провели много удачных проектов по продвижению брендов на маркетплейсах OZON и Wildberries. Самой главной и, в то же время, самой сложной задачей было выстраивание позитивного тона общения с пользователями в социальных сетях (покупатели делятся негативным опытом намного активнее, сообщений об удачных покупках намного меньше). Специалисты Ex Libris полностью взяли на себя общение с покупателями в русскоязычном сегменте популярных соцсетей. Параллельно велась работа в англоязычных и испаноязычных соцсетях — Reddit, Quora и других. Благодаря большому охвату площадок одновременно нам удалось получить высокие показатели лояльности аудитории по итогам запуска наших проектов. Благодарим агентство Ex Libris за высокий профессионализм, слаженную работу задействованных отделов, связь с клиентом 24/7 — это очень важно в нашей работе.



**ЕКАТЕРИНА ИГРУНОВА**  
CEO M.A.F.I.A. AGENCY

# КЛИЕНТЫ О НАС

Так как мы являемся одной из крупнейших компаний в России, занимающихся лабораторной диагностикой, нам требовался комплексный подход для повышения лояльности аудитории и конкурентоспособности в информационном поле. В итоге, мы остановились на сотрудничестве с Ex Libris: агентство покрыло сразу три направления — мониторинг и аналитика в медиасреде, комплексный ORM, управление присутствием на основных геосервисах (Google Maps, Яндекс картах и других). Благодаря предложенному комплексу услуг, через несколько месяцев работы мы увидели рост удовлетворенности и лояльности аудитории, обнаружили и решили несколько распространенных, но неочевидных на первый взгляд проблем клиентов. Очень довольны сотрудничеством, и будем обязательно рекомендовать коллегам.

СМО российской сети медицинских лабораторий  
NDA

Сотрудничаем с Ex Libris уже несколько месяцев. И даже за такой небольшой срок смогли убедиться в профессионализме агентства. Кто работал со сложными нишами, представляет как нелегко найти тех, кто вникнет в задачу и сделает ее качественно. В нашем случае, особую трудность для копирайтеров всегда представляли медицинские тексты. Здесь Ex Libris оказались на высоте! Тексты согласовываем без правок и точно в срок. Хочу отметить также отзывчивость команды — всегда на связи, готовые помочь, подсказать, среагировать на комментарии.

Руководитель SMM фармпроизводителя.  
NDA



Лидер российского рынка  
оцифровки коммуникаций


# РЕШИМ ВАШИ ЗАДАЧИ

## Наши контакты:

 +7 (495) 221-11-02

 [V\\_Prilepskaya@exlibris.ru](mailto:V_Prilepskaya@exlibris.ru)

 [exlibris.ru](http://exlibris.ru)

 117105, г. Москва, Варшавское шоссе , д.26,  
стр.10, этаж 5

