

МОНИТОРИНГ ОТЗЫВОВ

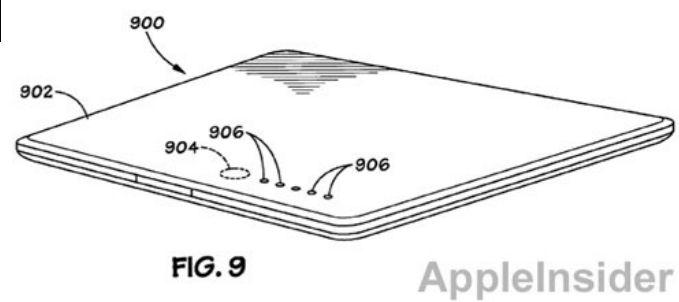
Курс «онлайн-исследования», Лаборатории Интернет-исследований НИУ-ВШЭ

Поплавский Сергей, 11.02.2015

patrick@poplavsky.com / vk.com/serpoplavsky / facebook.com/serpoplavsky

модель построения бизнеса

идея — концепция — бренд-платформа — продуктово-сервисная история



продуктово-сервисная история

Факты

- Сервисная экономика растет в большинстве стран мира.
- В 2005 году, доход от сервисов составлял 69% мирового ВВП.
- Сейчас в списке Fortune 500 больше сервисных компаний чем во все предыдущие десятилетия.
- В США сервисы представляют около 80% добавленной стоимости, а также занятости населения. В большинстве европейских стран эти показатели достигли 70%.

продуктовая логика

Ценность в обмене



сервисная логика

Ценность в обмене



Ценность в использовании



сервисная логика



Совместное создание ценности

сервисная логика

Думайте в понятиях услуги

«Мы не думаем о Kindle как о планшете, мы думаем о нем как об услуге»

— Джеффри Безос, основатель, CEO и президент Amazon.com

зачем нужен мониторинг отзывов?

Мониторинг отзывов в интернете — хороший инструмент для повышения лояльности



ЭКОНОМИКА ВПЕЧАТЛЕНИЙ



маркетинг изменяется
от коммуникации к опыту



сервисно-продуктовая история –
мультидисциплинарна

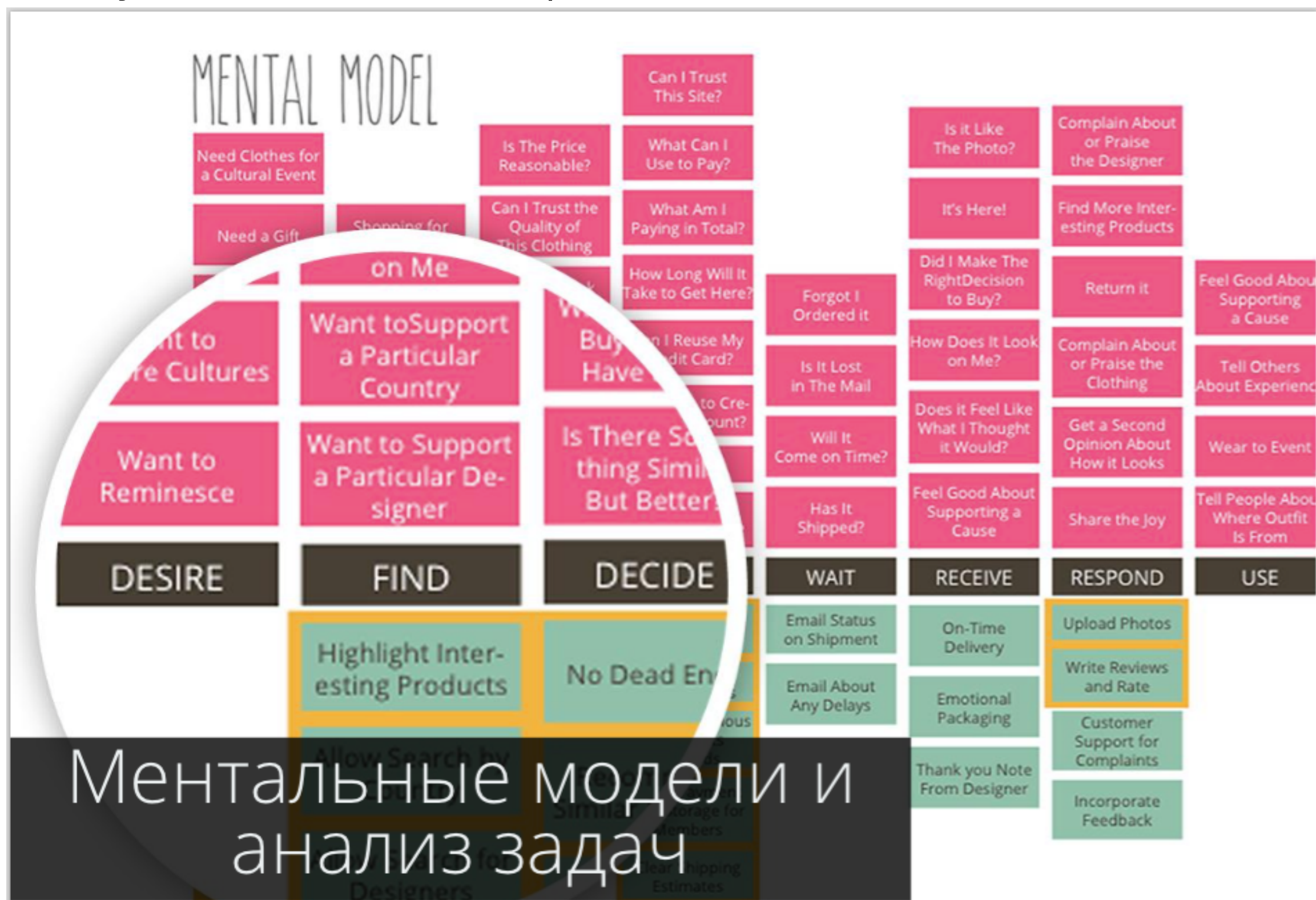




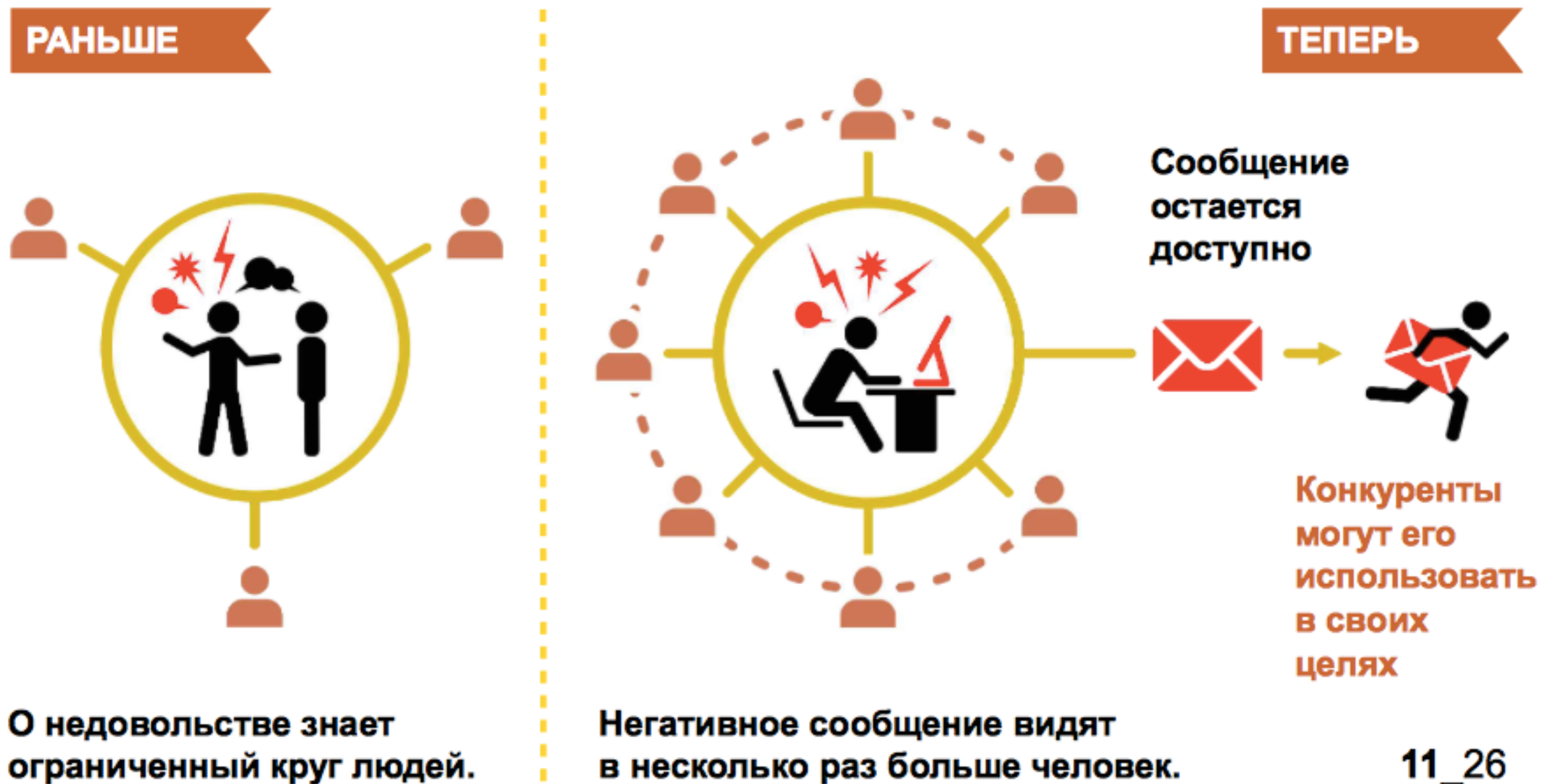
«Гнев примерочной» или CRR (changing room rage), бывает у 75% женщин и нередко приводит к тому, что недовольные покупательницы срывають злость на продавцах.

-Marie Claire.co.uk.

сервисно-продуктовая история – мультидисциплинарна



зачем работать с негативом



какие инструменты для этого существуют?

Отзывы на продукт, жалобы и пожелания появляются где угодно — в СМИ, блогах, соцсетях. Чтобы не тратить время на их поиски, можно пользоваться сервисами автоматического мониторинга. Впрочем, полностью отказываться от ручного мониторинга не получается — программа пропускает.



какие инструменты для этого существуют?

Автоматические

SemanticForce

Платформа для мониторинга и анализа различных интернет-медиа. Системой можно пользоваться самостоятельно, выбрав один из платных пакетов инструментов. Бесплатный пробный доступ предоставляется на 14 дней. Можно заказать разовое исследование «под ключ».

BrandSpotter

Инструмент для мониторинга репутации бренда в соцсетях. Предоставляет платные аккаунты для компаний и агентств по цене от 40 000 рублей в месяц. Пробный бесплатный период — 10 дней. Можно заказать аналитический отчёт: стандартный ежемесячный будет стоить те же 40 000 рублей.

YouScan

Система для мониторинга русскоязычных социальных медиа. Сервис предоставляет четыре вида платного обслуживания от \$165 до \$1 499 в месяц. Любой из пакетов можно бесплатно протестировать в течение двух недель. Помимо этого система предлагает услуги собственных аналитиков.

IQBuzz

Сервис предлагает три вида тарифных планов от 4 900 до 21 000 рублей за месяц. Бесплатный доступ длится семь дней. Из дополнительных услуг — аналитические отчёты, настройка рубрик и классификация отзывов.

Ручные

- яндекс.маркет
- соц сети
- тематические сайты(специализированные площадки с отзывами)
- блоги

JagaJam

Этот сервис, в отличие от предыдущих, предоставляет статистику только по сообществам и группам в социальных сетях (Twitter, Facebook и «ВКонтакте»). Предоставляется четыре тарифных плана. Один из них — «Пробный», им можно пользоваться бесплатно в течение двух недель.

какие инструменты для этого существуют?

КАК ОТСЛЕЖИВАТЬ ОТЗЫВЫ?

РУЧНЫЕ МЕТОДЫ:

- РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА ЯНДЕКС И GOOGLE – ПО ЗАПРОСУ «КОМПАНИЯ+ОТЗЫВЫ»
- РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА ЯНДЕКС ПО БЛОГАМ — <http://blogs.yandex.ru>
- ДАННЫЕ СЕРВИСА GOOGLE ALERTS — <http://www.google.com/alerts>
- ПОСТОЯННЫЙ МОНИТОРИНГ НАИБОЛЕЕ АКТИВНЫХ ПЛОЩАДОК

яндекс.маркет



Мониторинг и работа с отзывами о компании

Яндекс
Нашлось
518 тыс. ответов

клиника семейный доктор

Найти

☐ в найденном ☐ в Москве

расширенный поиск

отзывы

цены

википедия

1

"Семейный доктор" - сеть поликлиник

[Городские медицинские программы](#) [Профсоюзной](#) [Вопросы врачам](#)

Услуги детям и взрослым: консультации врачей, анализы, рентген, травмпункт, стационар. Цены. Программы годового обслуживания, ведения беременности. Ответы на вопросы, запись на прием онлайн.

[Facebook](#) [ВКонтакте](#)

🕒 пн-пт 8:30-21:00, сб 9:00-21:00, вс 9:00-18:00 +7 (495) 780-07-71

Москва 📍 Краснопресненская 📍 ул. Баррикадная, 19, стр. 3 [все адреса](#)

[fdactor.ru](#) Москва

2

Семейный доктор - клиника

[Прейскурант](#) [Контакты](#) [Специальные предложения](#) [Отзывы](#) [Дети](#)

Схема работы. Описание и стоимость программ (материнство, для детей, личный врач).

🕒 пн-пт 8:00-21:00, сб 9:00-20:00, вс 9:00-15:00 +7 (495) 775-75-66

Москва 📍 Спортивная 📍 ул. Усачева, 33, стр. 3 [все адреса](#)

[familydoctor.ru](#) Москва

3

Клиника Семейный доктор: ...сеть поликлиник Семейный доктор отзывы...

Мне понравилось обслуживание в клинике "Семейный доктор". ... Клиника Семейный доктор как клиника, нужно идти к врачу, имея хоть какие-то рекомендации.
[mosmedic.com > klinika-semejnyj-doktor.html](#) Москва

4

Клиника Семейный Доктор отзывы и цены медицинского центра Клиника...

Отзывы о Клиника Семейный Доктор, адреса и телефоны всех клиник и больниц Москва. ...

Отзывы о Клиника Семейный Доктор. Сортировать по: порядку yell / по дате.

[yell.ru > Москва > Клиника Семейный Доктор](#) Москва

5

Отзывы Сеть поликлиник "Семейный доктор" - Медицинские центры...

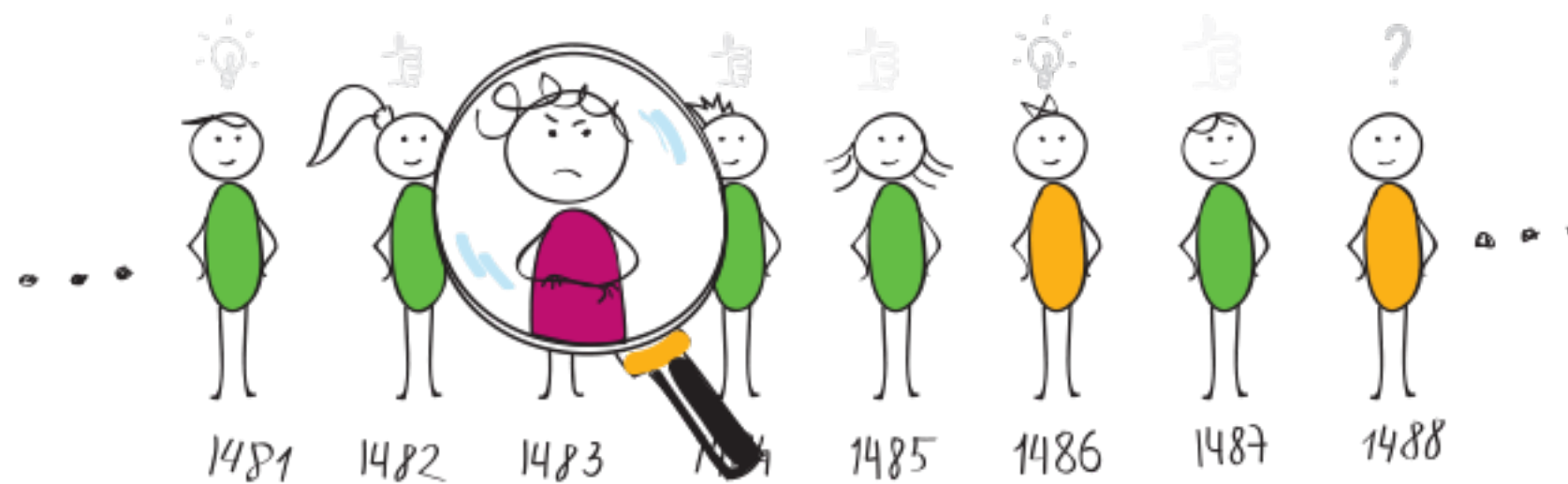
На первый год хожу в клинику Семейный доктор на Усачева 33-3. Там оказывают очень качественные медицинские услуги.

[mosclinic.ru > Сеть поликлиник Семейный доктор > Отзывы](#) Москва



5 26

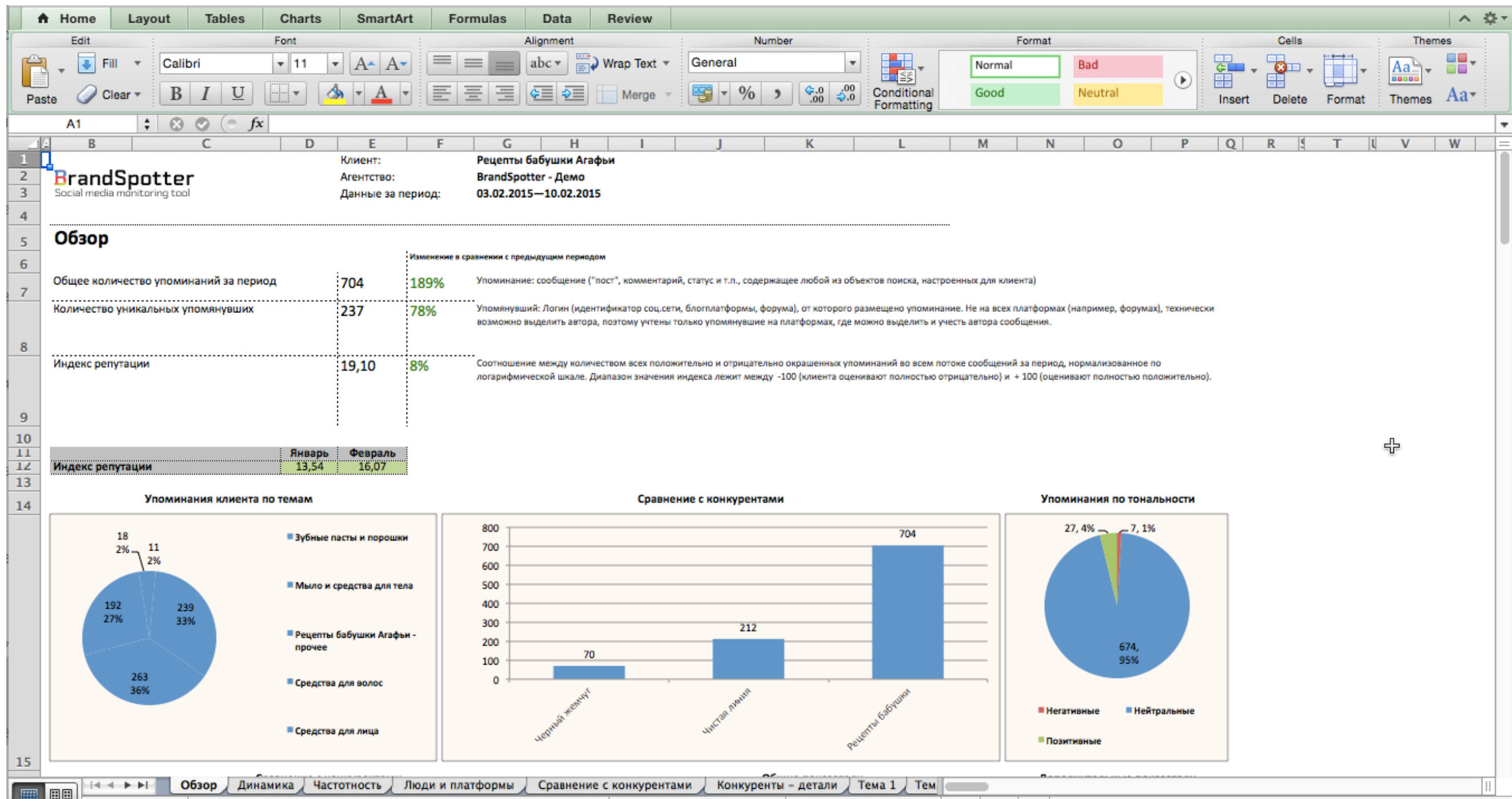
как проводится мониторинг



как проводится мониторинг

- За мониторинг отзывов должен отвечать 1 человек в компании
- Дайте сотрудникам полномочия
- Будьте искренни
- Будьте людьми
- Проводите мониторинг постоянно
- Отвечайте на все отзывы
- Удивляйте
- Отчёты не должны быть формальностью

каковы результаты мониторинга, как они выглядят



Кейсы



Количество дней в TOP-10: 52

Количество дней №1: 0

Самое большое изменение ранга в период: 681

Дата наибольшему изменению ранга: 9/7/2010

Фондовый -20%

Цену спасения AIG, некогда крупнейшей страховой компании в США, трудно измерить. Федеральное правительство инвестировало и дало займы деньги для фирмы из разных источников. Бухгалтерский учет для всех этих "инвестиций" не идентичен. Большинство экспертов оценили нагрузку налогоплательщиков в \$ 130 млрд. Бюджетное управление Конгресса ожидает, что не все, но \$ 15 млрд будут возвращены. Расходы не единственная причина, по которой охват AIG была настолько негативным так долго. AIG неправоммерно завышал доходы незадолго до того, как генеральный директор Хэнк Гринберг покинул компанию. Страховая компания также продала миллиарды долларов, чтобы гарантировать значение ипотечных ценных бумаг. Стоимость данных инструментов рухнула, когда начался кредитный кризис.

Кейсы

Frame Index определяет негативное освещение в средствах массовой информации, используя запатентованный собственный алгоритм которым рассматриваются данные каждую секунду из более чем 12 000 новостных источников и выстраивает уровень 1000 компаний на основе охвата что они получают. Они основывают свои рейтинги на числе негативных статей, опубликованных о каждой компании плюс количество дней, которое негативные статьи держатся в публикациях. Все суточные значения суммируются, чтобы создать единый общий балл. Таким образом, верхняя компания занимает обе главных новости и долгий негативный охват в течение длительного периода. "Мы считаем в течение определенного времени рассказы новостей", сказал Джон Джонс, соучредитель Frame Index. "Если история продолжается в средствах массовой информации и подбирается несколькими источниками, то эффект усиливается в рейтинге.»

В прошлом году, BP регулярно критиковали в прессе из-за разлива нефти на платформе Deepwater Horizon. В последнее время охват компании ориентирован на переговоры с российскими интересами о бурении в районе к северу от круга Арктики. AIG, один из самых дорогих кандидатов правительства на спасение, в прессе более часто в эти дни светится в связи с продажей своих акций, чтобы выплатить федеральному правительству долги, чем про катастрофические решения управления, которые поставили когда-то почтенного страховщика на колени.

КЕЙСЫ

Самые запоминающиеся стратегические ошибки последних двух лет включают в себя решение Тойоты ослабить свой контроль качества – она расширила свои производственные операции за пределами Японии. Плохое качество вызвало сотни тысяч упоминаний и главный исполнительный директор компании Акио Тойота был вытаскен перед Конгрессом и наказан за явное отсутствие у Тойоты озабоченности по поводу безопасности. Проблема повредила продажам автомобильной компании и поставила под угрозу один из мировых самых ценных брендов. Джонсон & Джонсон попал в ту же ловушку, что и Toyota, позволяя контролю качества на некоторые из своих заводов ухудшаться. Слабый контроль стал одной из причин для производства испорченных запасов Tylenol и Motrin. Это усугубилось, когда Джонсон & Джонсон не сразу признали свою ошибку, в результате чего был нанесен ущерб брендам, которым потребовались десятилетия, чтобы восстановиться.

Охват отрицательной прессы мало что значит, если он не оказывает глубокое воздействие на способность компании делать бизнес либо из-за повреждения его репутации или потому, что стимулировал судебные иски. BP столкнулась с этим после катастрофы в Мексиканском заливе. Плохие отзывы в прессе нанесли убытки государственным акционерам. Только две корпорации из списка получили в результате акции прибыли выше, чем в течение последующего периода. Одной из них была BP и другая компания Transocean. Каждая из них была в центре катастрофы в Персидском заливе. Стоимость акций в каждой фирме была около 50% по сравнению с прошлым годом. Причиной этого сложно назвать. Это может быть из-за того, что акции были так сбиты, что даже скромные отскоки от своих минимумов вызвали большое процентное увеличение. Альтернативная теория в том, что катастрофа залива уже не важная новость, измеряемая вниманием прессы. Прошел всего год, с тех пор как инцидент Deepwater Horizon был на первой странице в истории газеты и новостей сайта каждый день.

спасибо