

## SERM ЯК ІНСТРУМЕНТ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОЇ РЕПУТАЦІЇ

к.е.н., ст. викл. Ілляшенко Н. С., студент гр. МК-72 Жолудєва А. М.

З розвитком та популяризацією можливостей мережі Інтернет більшість підприємств стикається з проблемою виникнення та поширення негативної інформації про їхню діяльність. Незадоволені клієнти, співробітники та навіть конкуренти використовують соціальні мережі, форуми та інформаційні портали з метою розповсюдження відгуків/коментарів з приводу незадоволення обслуговуванням, особистим відношенням до себе тієї чи іншої компанії. Подібна інформація в Інтернеті формує думку контактної аудиторії про те чи інше підприємство. Існує інструмент управління репутацією в пошукових системах – SERM (Search Engine Reputation Management).

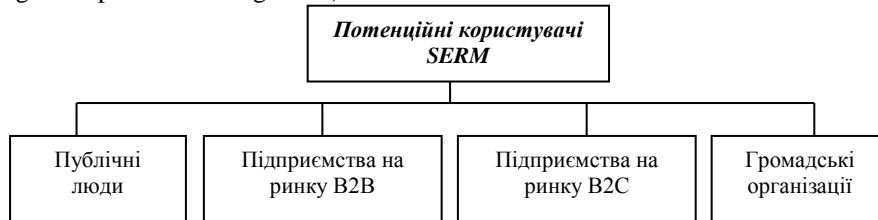


Рис. 1 Потенційні користувачі SERM

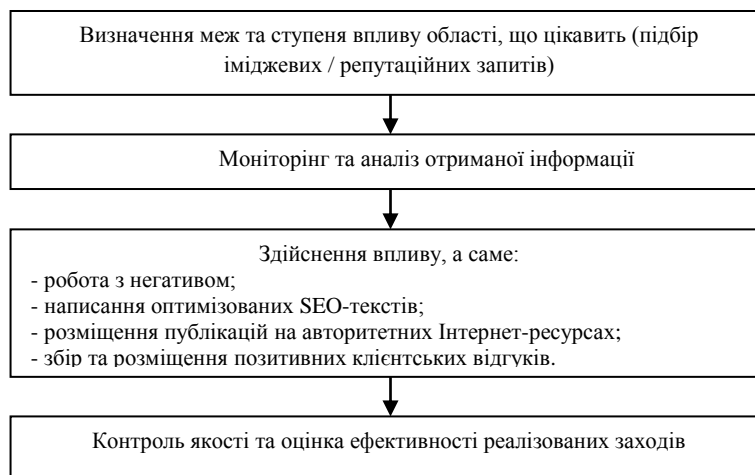


Рис. 2. Процес управління он-лайн репутацією

SERM – це комплекс заходів, спрямованих на витіснення негативних відгуків і коментарів з видачі пошукових систем і заміну їх позитивною або нейтральною інформацією.

Інструменти SERM:

1. Традиційні:

- використання соціальних мереж та інформаційних порталів;
- розповсюдження прес-релізів;
- активна підтримка аккаунта на тематичних форумах;
- робота з корпоративним сайтом;
- публікації в он-лайн версії авторитетних видань.

2. SEO-інструменти, під якими мається на увазі просування по певним запитам, спрямоване на іміджеві тексти, розміщені на спеціально обраних Інтернет - ресурсах.

Коло потенційно зацікавлених суб'єктів у використанні SERM представлено на рис. 1.

Етапи процесу управління репутацією в пошуковій мережі представлено на рис. 2.

Підприємства з метою активізації SERM використовують наступні сервіси онлайн моніторингу відгуків: Google Alerts, YouScan, WebScan, Monitorix, eWatch та інші.

Використання SERM доцільно в наступних випадках:

- нез'ясування зниження обсягів продажу;
- зниження рівня відвідуваності сайту, або, навпаки, раптове і нічим не аргументоване зростання;
- зниження активності поточних клієнтів, або втрата їх лояльності;
- наявність великого штату співробітників.

На сьогоднішній день ринок SERM-компаній в Україні ненасичений, проте необхідність такого роду послуги повинно розуміти кожне підприємство, що займається торгівельно-економічною діяльністю. Важливо зауважити, що витіснення негативних відгуків з пошукових систем не є вирішенням проблеми, всі коментарі слід збирати, ретельно аналізувати та відповідно до цього редагувати та покращувати свою діяльність.