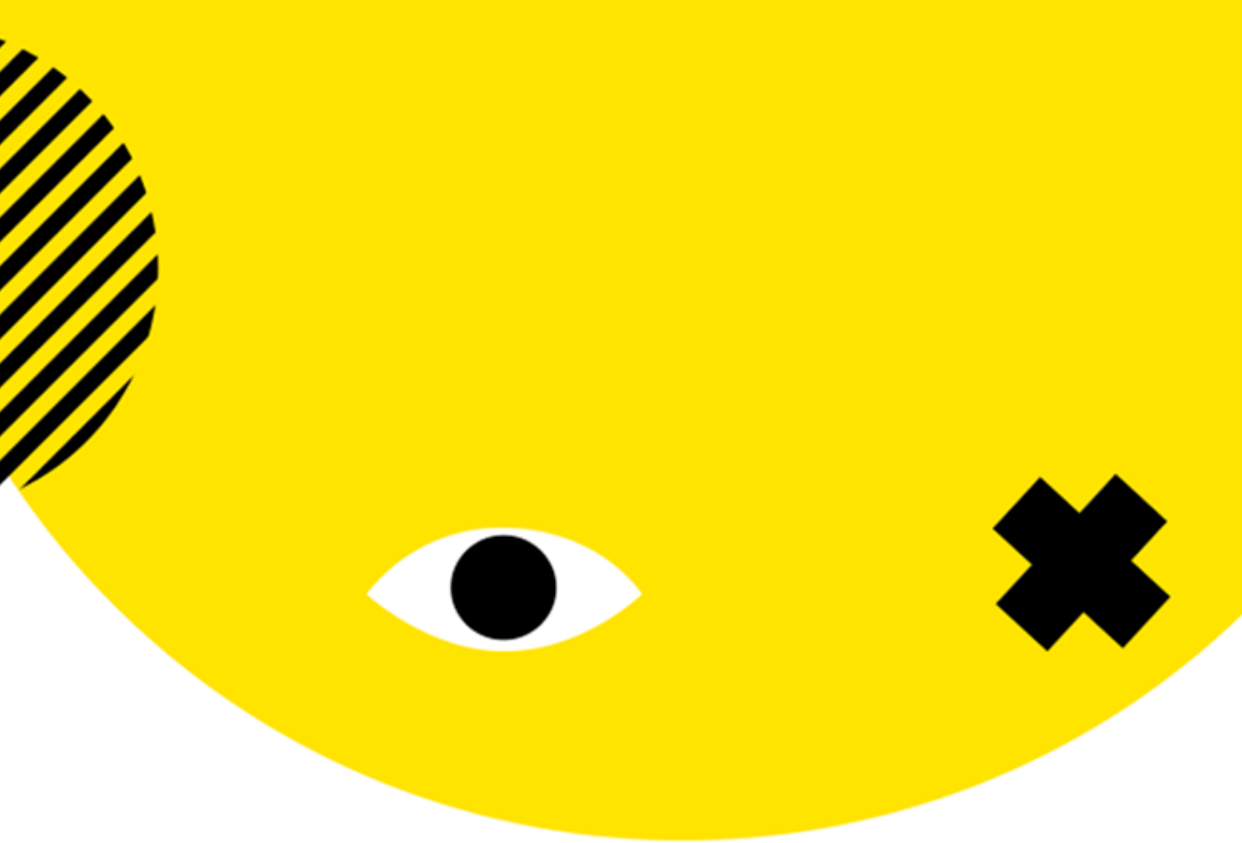


OPTI
MIZA
TION

Масленникова Елена
Head of Community Group, GODD
MY.GAMES (ex. VK)

Управление репутацией: где деньги?



Сегодня поговорим



Что такое
управление репутацией



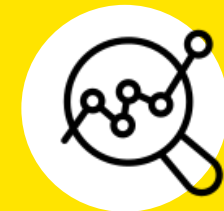
Фокусируем усилия
на бизнес-задаче



Облегчаем продвижение
для целевой аудитории



Конвертируем
обратную связь
в продуктовые гипотезы



Максимизируем пользу
и выбираем исполнителя

Глобальная цель
любой коммерческой
организации — быть
прибыльной сегодня
и в перспективе



Дальность планирования

компания определяет
необходимость
работы с **репутацией** и
управления **ожиданиями**



Дальность
планирования
компании определяет
необходимость
работы с **репутацией** и
управления **ожиданиями**



Дальность
планирования
компании определяет
необходимость
работы с **репутацией** и
управления **ожиданиями**



Масленникова Елена

12 лет опыта построения и управления командами комьюнити-менеджеров.

Поддерживаем сообщества на сотнях площадок для многомиллионной аудитории игр нашего департамента MY.GAMES (ex-VK, ex-Игры.Mail.Ru)



Масленникова Елена

12 лет опыта построения и управления командами комьюнити-менеджеров.

Поддерживаем сообщества на сотнях площадок для многомиллионной аудитории игр нашего департамента MY.GAMES (ex-VK, ex-Игры.Mail.Ru)

Работаю с сообществами и сервисами, которые остаются прибыльными и популярными не одно десятилетие



Что может пойти не так?

Непонятно
зачем



Сможете легче, быстрее и эффективнее:



Понимать
актуальность своего
продукта для
аудитории



Фокусировать
продуктовые команды
на ключевых
проблемах

Сможете легче, быстрее и эффективнее:



Понимать
актуальность своего
продукта для
аудитории



Фокусировать
продуктовые команды
на ключевых
проблемах



Получать желаемые
бизнес-результаты



Оптимально
продвигаться
и защищать репутацию
в Сети

Сможете легче, быстрее и эффективнее:



Понимать
актуальность своего
продукта для
аудитории



Фокусировать
продуктовые команды
на ключевых
проблемах



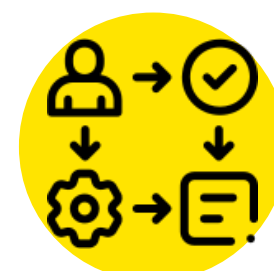
Получать желаемые
бизнес-результаты



Оптимально
продвигаться
и защищать репутацию
в Сети



Управлять
командой



Интегрировать
новичков

Что может пойти не так?

Понятно зачем, но



нет ресурсов



Что может пойти не так?

Понятно зачем, но



нет ресурсов



нет результата



Что может пойти не так?

Понятно зачем, но



нет ресурсов



нет результата



непонятно как



Цель: получать больше
эффективности от
управления репутацией



Что значит
получать **больше**
эффективности?



Что значит получать **больше** **эффективности?**



Вы уверены в бизнес-процессе, понимаете его
и можете измерить в динамике. Он вас субъективно **“радует”!**

Что значит получать больше эффективности?



Вы уверены в бизнес-процессе, понимаете его и можете измерить в динамике. Он вас субъективно **“радует”!**



Вы понимаете, где **общается** ваша аудитория и как на это **влиять**

Что значит получать больше эффективности?



Вы уверены в бизнес-процессе, понимаете его и можете измерить в динамике. Он вас субъективно **“радует”!**



Вы понимаете, где **общается** ваша аудитория и как на это **влиять**



Ваши собрания по продукту в **основном** проходят для решения **целевых** проблем

Что значит получать больше эффективности?



Вы уверены в бизнес-процессе, понимаете его и можете измерить в динамике. Он вас субъективно **“радует”!**



Вы понимаете, где **общается** ваша аудитория и как на это **влиять**



Ваши собрания по продукту в **основном** проходят для решения **целевых** проблем



Вы **уверены** в сотрудниках или партнерах, которые занимаются управлением репутацией

**Что значит
управление
репутацией?**

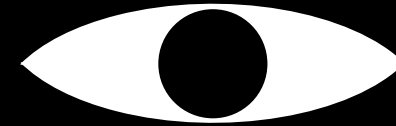


Что значит управление репутацией?

Это **предсказуемое** понимание
кто, что, как, когда и зачем
делает или
не делает относительно
ожиданий целевой аудитории

Что значит управление репутацией?

Это **предсказуемое** понимание
кто, что, как, когда и зачем
делает или
не делает относительно
ожиданий целевой аудитории

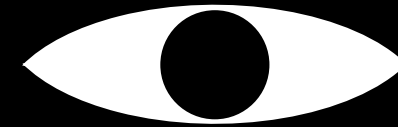


Репутация = **опыт + мнение**

где

Что значит управление репутацией?

Это **предсказуемое** понимание
кто, что, как, когда и зачем
делает или
не делает относительно
ожиданий целевой аудитории



Репутация = **опыт + мнение**

где

ОПЫТ = реальные факты – ожидания

МНЕНИЕ = позитивные отзывы – негативные отзывы

Управление репутацией

Внешние процессы

- ✓ Мониторинг инфополя.
- ✓ Сбор фидбека.
- ✓ Оптимизация выдачи.
- ✓ Работа с контентом и мнениями (ORM)

- ✓

- ✓

- ✓

Внутренние процессы

- ✓ Анализ инфополя и фидбека.
- ✓ Лист управления ожиданиями.
- ✓ Процессы актуализации.
- ✓ Обратная связь команде.

- ✓

- ✓

- ✓

Что?

Где?

Как?

Кто?

Мониторинг инфополя

- ✓ Где?
- ✓ Когда?
- ✓ Что?
- ✓ Как много?

**Пишет
про вас**

Мониторинг инфополя

- ✓ Где?
- ✓ Когда?
- ✓ Что?
- ✓ Как много?

**Пишет
про вас**

Данные можно сразу
делить на:

- ✓ **типовые тезисы**
- ✓ **позитив и негатив**
- ✓ **ранжирование
поисковой выдачи**

Управление репутацией

Внешние процессы

- ✓ Мониторинг инфополя.
- ✓ Сбор фидбека.
- ✓ Оптимизация выдачи.
- ✓ Работа с контентом и мнениями (ORM)

- ✓ На актуальных площадках.

- ✓
- ✓
- ✓

- ✓
- ✓

Что?

Где?

Как?

Кто?

Внутренние процессы

- ✓ Анализ инфополя и фидбека.
- ✓ Лист управления ожиданиями.
- ✓ Процессы актуализации.
- ✓ Обратная связь команде.

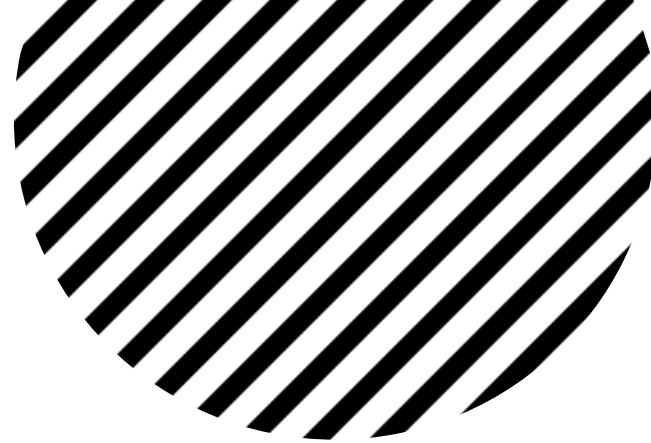
- ✓ В актуальных бизнес-процессах.

- ✓
- ✓
- ✓

- ✓
- ✓

Кому будет лучше?

- ✓ Клиентам
- ✓ Маркетологу
- ✓ Продуктологу
- ✓ PR
- ✓ Таргетологу
- ✓ HR



Кому будет лучше?



- ✓ Клиентам
- ✓ Маркетологу
- ✓ Продуктологу
- ✓ PR
- ✓ Таргетологу
- ✓ HR

- ✓ Делитесь данными.
- ✓ Спрашивайте мнения.
- ✓ Вовлекайте в обсуждения.
- ✓ Записывайте идеи.
- ✓ Следите за обратной связью.



Управление репутацией

Внешние процессы

- ✓
 - ✓ Мониторинг инфополя.
 - ✓ Сбор фидбека.
 - ✓ Оптимизация выдачи.
 - ✓ Работа с контентом и мнениями (ORM)

- ✓
 - ✓ На актуальных площадках.

- ✓
 - ✓ Регулярно (трек NPS/CSI).
 - ✓ На “коленке”.
 - ✓ По листу управления ожиданиями.

- ✓
 - ✓
 - ✓

Что?

Где?

Как?

Кто?

Внутренние процессы

- ✓
 - ✓ Анализ инфополя и фидбека.
 - ✓ Лист управления ожиданиями.
 - ✓ Процессы актуализации.
 - ✓ Обратная связь команде.

- ✓
 - ✓ В актуальных бизнес-процессах.

- ✓
 - ✓ Регулярно (трек OKR).
 - ✓ Бережно к команде.
 - ✓ Внимательно к ожиданиям и процессам.

- ✓
 - ✓

Лист управления ожиданиями

- ✓ Где?
- ✓ Кто?
- ✓ Что?
- ✓ Как сильно?



Ждет
от вас



Лист управления ожиданиями

- ✓ Где?
- ✓ Кто?
- ✓ Что?
- ✓ Как сильно?

Ждет
от вас

Данные можно сразу
делить на:

- ✓ типовые тезисы для ответов
- ✓ правда или нет?
- ✓ когда случится ожидаемое?
- ✓ если никогда, то что сделать с этим?
- ✓ что еще предложить?

Управление репутацией

Внешние процессы

- ✓
 - ✓ Мониторинг инфополя.
 - ✓ Сбор фидбека.
 - ✓ Оптимизация выдачи.
 - ✓ Работа с контентом и мнениями (ORM)

- ✓
 - ✓ На актуальных площадках.

- ✓
 - ✓ Регулярно (трек NPS/CSI).
 - ✓ На “коленке”.
 - ✓ По листу управления ожиданиями.

- ✓
 - ✓ Сотрудники и/или агентство.
 - ✓ Лояльные клиенты.

Что?

Где?

Как?

Кто?

Внутренние процессы

- ✓
 - ✓ Анализ инфополя и фидбека.
 - ✓ Лист управления ожиданиями.
 - ✓ Процессы актуализации.
 - ✓ Обратная связь команде.

- ✓
 - ✓ В актуальных бизнес-процессах.

- ✓
 - ✓ Регулярно (трек OKR).
 - ✓ Бережно к команде.
 - ✓ Внимательно к ожиданиям и процессам.

- ✓
 - ✓ Сотрудники и/или агентство.

Кому поручить?

- ? Мониторинг
- ? Лист управления ожиданиями
- ? Работу с контентом
- ? Работу с мнениями
- ? Защиту репутации
- ? Координацию

Сотрудникам

Агентству



Управление репутацией

Внешние процессы

- ✓
 - ✓ Мониторинг инфополя.
 - ✓ Сбор фидбека.
 - ✓ Оптимизация выдачи.
 - ✓ Работа с контентом и мнениями (ORM)

- ✓
 - ✓ На актуальных площадках.

- ✓
 - ✓ Регулярно (трек NPS/CSI).
 - ✓ На “коленке”.
 - ✓ По листу управления ожиданиями.

- ✓
 - ✓ Сотрудники и/или агентство.
 - ✓ Лояльные клиенты.

Что?

Где?

Как?

Кто?


Внутренние процессы

- ✓
 - ✓ Анализ инфополя и фидбека.
 - ✓ Лист управления ожиданиями.
 - ✓ Процессы актуализации.
 - ✓ Обратная связь команде.

- ✓
 - ✓ В актуальных бизнес-процессах.

- ✓
 - ✓ Регулярно (трек OKR).
 - ✓ Бережно к команде.
 - ✓ Внимательно к ожиданиям и процессам.

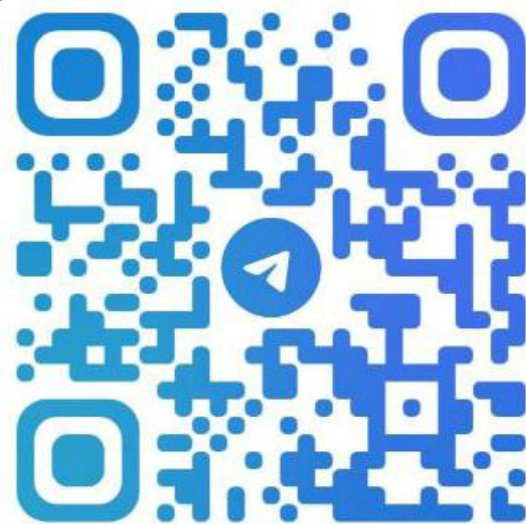
- ✓
 - ✓ Сотрудники и/или агентство.



**Остались
вопросы?**



**OPTI
MIZA
TION**



@ELENIKOL



Контакты:

Масленникова Елена

e.maslennikova@corp.mail.ru