

## Наши кейсы:

# как исправить репутацию службы такси в Интернете

Агентство интернет-рекламы **Venta** основано в 2005 году. Среди клиентов — более 100 компаний, в том числе известные бренды. По данным рейтинга «CMS magazine» агентство входит в ТОП ведущих SEO-компаний Рунета, сегодня компания оказывает полный комплекс услуг по продвижению бизнеса клиентов в интернете.

### Проблема:

Одним из клиентов агентства является известная служба такси в Москве. Проблема заключалась в появлении в интернете массы негативных отзывов:

о компании в целом, сервисе, машинах, водителях и т.д. Для сервисного бизнеса, такого, как служба такси, такие удары по репутации чувствительны вдвойне, поэтому нужно было что-то делать. И агентство **Venta** предложило своему старому клиенту конкретный план.

### Решение:

Артем Арсеньев,  
менеджер по маркетингу



“ Сначала мы составили список ключевых запросов, которыми пользуются люди, когда хотят почитать отзывы о нашем клиенте. Потом отобрали топ-20 сайтов из поисковых систем Яндекс и Google, которые показываются по этим запросам. На всех выбранных площадках завели представительство от лица компании, и начали системно работать с негативными отзывами. На старые жалобы отвечали в темах, где была написана жалоба, и писали клиенту лично. Если появлялись новые жалобы, отправляли их руководителю компании, и сообщали клиентам о результатах. Подход был максимально индивидуальный: кому-то предоставлялись скидки, кому-то разъяснение инцидентов с извинениями и т.д.

Но ТОП-20 сайтов с жалобами – это далеко не весь Интернет, клиенты компании делились своими впечатлениями, например, в соцсетях и на сайтах, которые не вошли в ТОП-20.

Появилась необходимость в автоматической системе мониторинга упоминаний. Поскольку про **YouScan** мы слышали много хороших отзывов на различных тренингах и семинарах по мониторингу соцмедиа, то решили попробовать. После запроса, с нами связались, рассказали о возможностях системы, задачах, которые можно решать, тарифах, помогли настроить запросы для мониторинга. Окончательное решение о сотрудничестве именно с **YouScan** мы приняли, оценив качество мониторинга и фишки системы. Например, очень удобной для составления отчетов оказалась функция «добавить упоминание вручную», а сами отчеты подробными, и в то же время наглядными и понятными. После выбора системы начали ежедневно работать с упоминаниями - каждое найденное упоминание оценивалось по тональности и обрабатывалось представителями клиента по уже отработанной схеме ”

### Результат:

На сегодняшний день, вручную работая с ТОП-20 сайтов отзывов, а также при помощи **YouScan** -автоматически со всеми остальными, агентство **Venta** решило для клиента проблему негатива в интернете. Клиент доволен, у него появляются новые корпоративные клиенты, которые раньше опасались работать с ним из-за негативных отзывов, большинство которых, как выяснилось опытным путем, были написаны конкурентами. Но даже не это главное. Агентство получило бесценный опыт, и теперь планирует разработать и запустить услугу для клиентов, которая поможет осуществлять также мониторинг конкурентов, а также услуги по поиску потенциальных покупателей в социальных медиа.

### YouScan - мониторинг социальных медиа

<http://youscan.ru/>  
[info@youscan.biz](mailto:info@youscan.biz)

+7 495 668-1085, 644-3268 (Россия) | +38 044 206-4884 (Украина)

Twitter: @youscan  
facebook.com/youscan  
skype: youscan