

# MARKWAY И FUTUROHOME: ПОДНЯЛИ SERM-ИНДЕКС НА 25%

*Как трансформировать поисковую выдачу  
и сделать нейросеть своим союзником*



**markway**  **FuturoHome**



# FuturoHome — новый российский бренд

02

**25-44 года**

целевая  
аудитория

**10 000+ ₽**

средний чек



02

Аудитория ценит  
инновации, дизайн  
и доступную цену

03

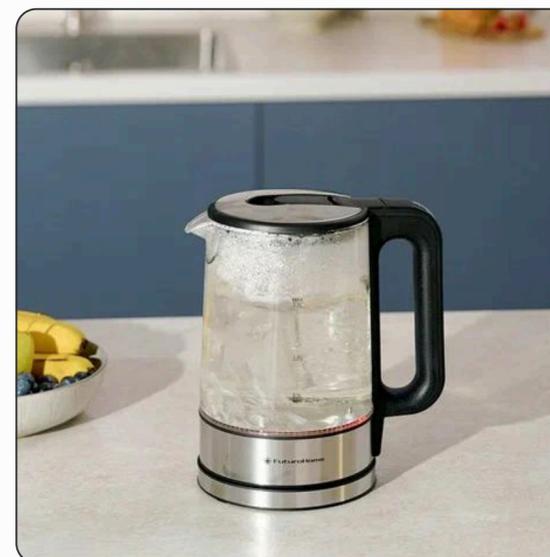
Покупки  
не импульсивные:  
ключевой фактор  
решения — отзывы  
и экспертное  
мнение.

**Ozon, WB,  
Яндекс Маркет**

— основные  
каналы продаж

01

Бренд предлагает стильные,  
функциональные и надёжные решения  
для дома (чайники, утюги, пылесосы).



# В чем репутационная проблема

Несмотря на высокую маркетинговую активность, сформирована репутация без отзывов. Однако товары этой категории покупают на **3–5 лет**, а сами клиенты читают как минимум **6–10 отзывов\*** перед покупкой. Поэтому пользовательский опыт — главный фактор при принятии решения о покупке.

## Проблемные зоны:



### Нет цифрового следа:

Продукция есть, отзывов в интернете минимум.



### Низкий интерес:

Всего 59 переходов по брендовому запросу.



### Информационное однообразие:

В топ-10 только маркетплейсы и сайт компании.

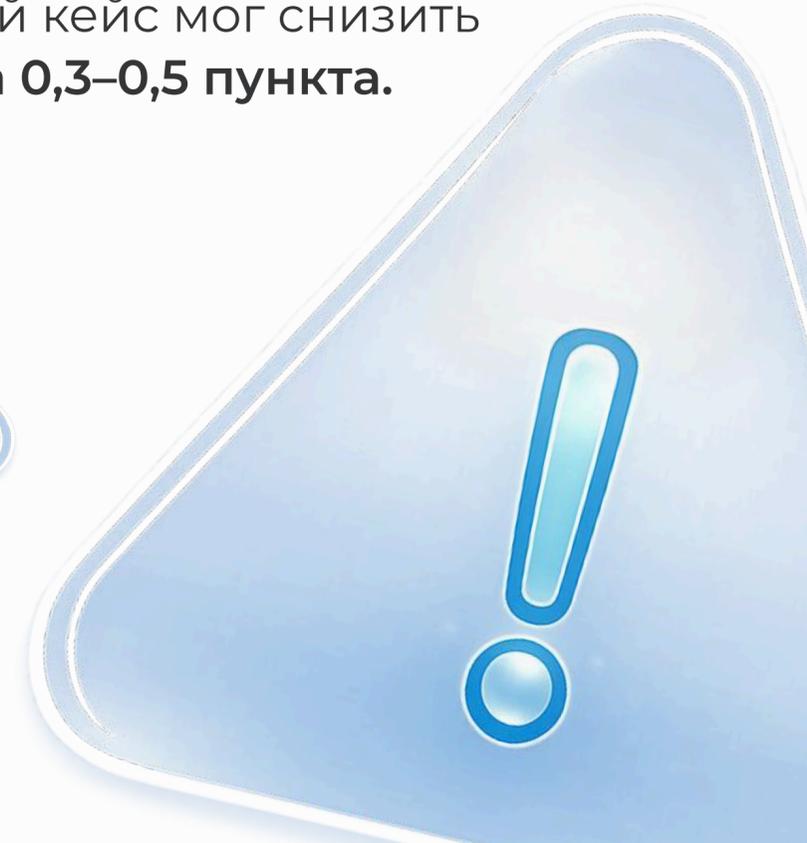


### Нет карточек на отзывах:

Всего 4 карточки формировали 100% репутационного фона.

## Зафиксирован риск нестабильности:

При рейтинге **4,98** из-за небольшого числа отзывов всего один негативный кейс мог снизить рейтинг на **0,3–0,5 пункта**.



\* По данным исследования Markway и "Анкетолог"

# Три шага по управлению репутацией

04

## Направления работы:

**01 SERM-продвижение:**  
Формирование позитивной поисковой и AI выдачи, вытеснение сторонних ресурсов

**02 Работа с отзывками:**  
Сбор отзывов на трастовых площадках ("Яндекс", 2ГИС, Zoon, Yell).

**03 Мониторинг и реакция:**  
Оперативное реагирование на упоминания, рост активности на независимых площадках

новые источники



новые отзывы



изменение выдачи



управляемая выдача



изменение ответа нейросети

## Цели проекта:

**Повысить** узнаваемость и доверие, получив отзывы от клиентов.



**Увеличить** количество сайтов-отзывиков в поисковой и AI выдаче.



**Внедрить** систему мониторинга и реагирования

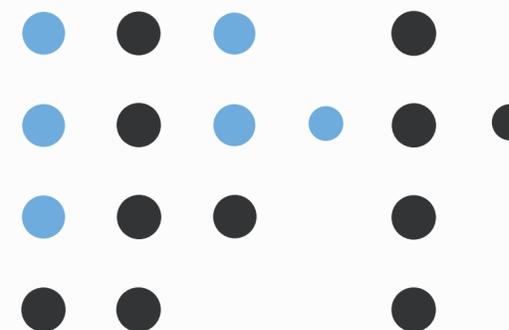


**Вытеснить** нерелевантные сайты из поисковой выдачи и ответов нейросетей



# SERM-аудит

**SERM-индекс** — комплексная метрика впечатления пользователя при контакте с брендом в поиске.

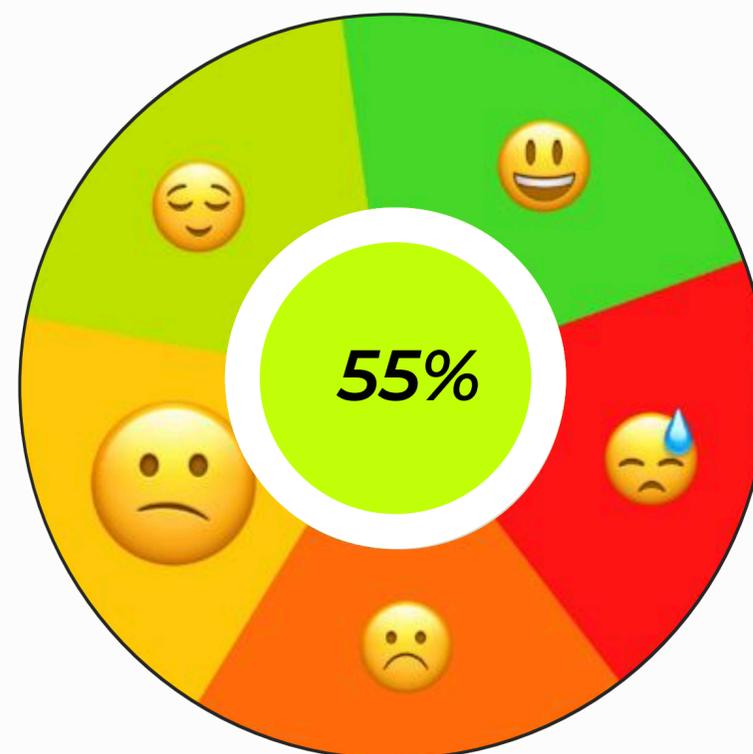


Он показывает, положительное или отрицательное впечатление складывается у пользователя при первом контакте в поисковых системах.

Индекс рассчитывается на основе того, что пользователь видит в выдаче “Яндекса” и Google по ключевым брендовым и репутационным запросам.

Формула учитывает тип поискового запроса, позиции в поиске, тональность, число упоминаний, CTR страниц, показатель NSR и ряд других данных.

## Стартовый показатель:



Метрика близка к “зеленой” зоне, но есть репутационные риски

В поиске достаточно информации о дизайне и продуктовой линейке, но совсем нет данных о пользовательском опыте — **всего 4 площадки с отзывами**

### Проблемы:

В поисковой выдаче Google слишком много сторонних ресурсов, которые расфокусируют интерес к бренду.

### Конкурент:

Сторонний ресурс [detmir.ru](http://detmir.ru) в AI выдаче перехватывает трафик по репутационным запросам.



# SERM-аудит

**AI выдача** — нейросеть формирует ответы на основе: сайтов из ТОП-выдачи; отзывов; маркетплейсов; пользовательского контента.

**Поэтому, управляя выдачей, мы управляем источниками для AI.** Сейчас 28% пользователей\* принимают ответ ИИ как окончательный.

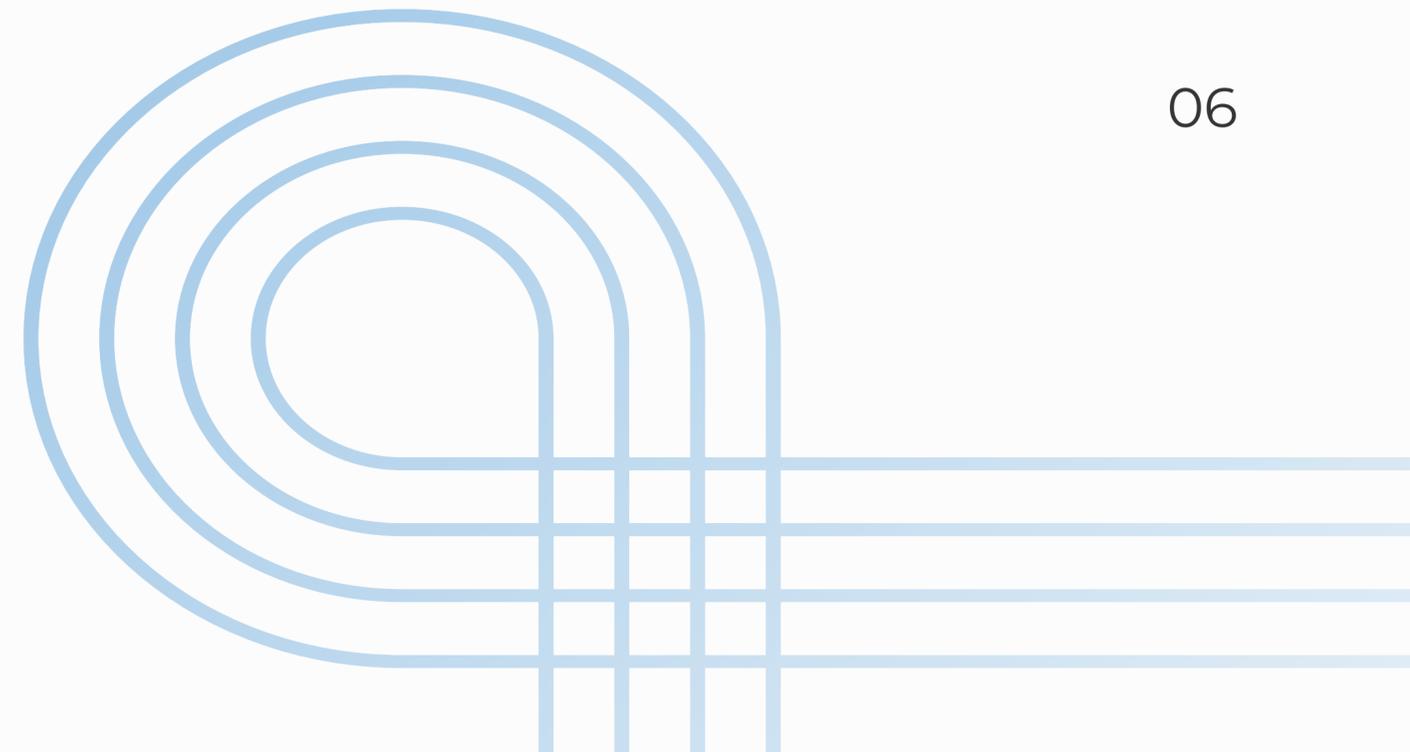
## Нерелевантный ответ нейросетей

Мы дополнительно изучили, что о FuturoHome пишут нейросети. Как выяснилось, ассистент описывал бренд в целом, упоминая дизайн, доступную цену и удобство, но практически не давал детальной информации о пользовательском опыте.

**Случайным образом в ответ попал сайт «Детского мира».**



\* По данным исследования Markway и «Анкетолог»



Алиса AI  
Быстрый ответ, возможны неточности



**По запросу «futurohome отзывы» отзывы можно найти на площадках ниже.**

### Некоторые площадки:

- **Официальный сайт** — проверенные отзывы о продукции и сервисе (преимущественно позитивные). [futurohome.ru](https://futurohome.ru)
- **Маркетплейсы** — оценки качества, функционала, доставки. Есть как высокие оценки, так и замечания. [OZON.ru](https://OZON.ru)
- **Социальные сети** — отзывы с фото/видео, акцент на дизайн, удобство, цену.
- **«Детский мир»** — отзывы о детских товарах (безопасность, простота эксплуатации). [Detmir.ru](https://Detmir.ru)
- **Дзен** — кейсы клиентов, но мало прямых отзывов. [dzen.ru](https://dzen.ru)

# Шаг 1. Работа с отзывами

## Что сделали:

- Создали карточки на **11 площадках** (“Яндекс Карты”, 2ГИС, Отзовик и др.).
- Собрали новые отзывы от клиентов.
- Повысили активность на карточках.

## Как это влияет на SERM-индекс

Мы добавили новые источники, в том числе независимые площадки. Увеличили количество пользовательского контента и позитивных упоминаний. А также полностью изменили структуру выдачи: отзывы, наконец, заняли позиции в топ-10, усилив свое влияние. А нерелевантные ресурсы больше не появлялись в поиске.



**Доля управляемых ресурсов выросла с 35% до 70%.**

4 янв 2026 Отзыв рекомендует 50

**Отзыв: Аэрогриль FuturoHome MTR AF-200 - Мастер на все руки. Лучший помощник при готовке полезных и вкусных блюд.**

Достоинства: Большой функционал. Заменяет множество бытовых приборов. духовку, мультиварку, тостер, гриль и не только.

Недостатки: нет

Экaterина Сергеe  
Репутация +95844  
Россия, Москва

Это уже мой третий аэрогриль.

**Надежда** · 8 отзывов  
18 сентября 2025

★★★★★

У меня FuturoHome FT-80I стоит на видном месте, корпус цвета слоновой кости с ретро-ноткой прям украшает столешницу. Греет быстро, тосты выходят хрустящие. Пользоваться легко

1

**Дарья Усова** · 7 отзывов  
15 декабря 2025



★★★★★

Впервые вижу подсветку в пылесосе, но блин как же это оказалось удобно! Пыль видно сразу (а у меня еще и зрение не лучшее, мн...

[Читать целиком](#)

**alena\_orlova21** 4мес  
Ученик

Обратите внимание на количество программ. Для базового использования хватает 5-6, но если любите экспериментировать лучше взять с десятком режимов

0 [Ответить](#)

**goose\_3372** 4мес  
Новичок

Если хотите что-то конкретное, посмотрите на **FuturoHome**. У них модели продуманы для дома: вместительные чаши, много программ, и дизайн приятный

0 [Ответить](#)

**FuturoHome**

★ 4,8 · 4 395 оценок на товары

Подписаться

17 503 товара продано

88% ? заказов выкуплено

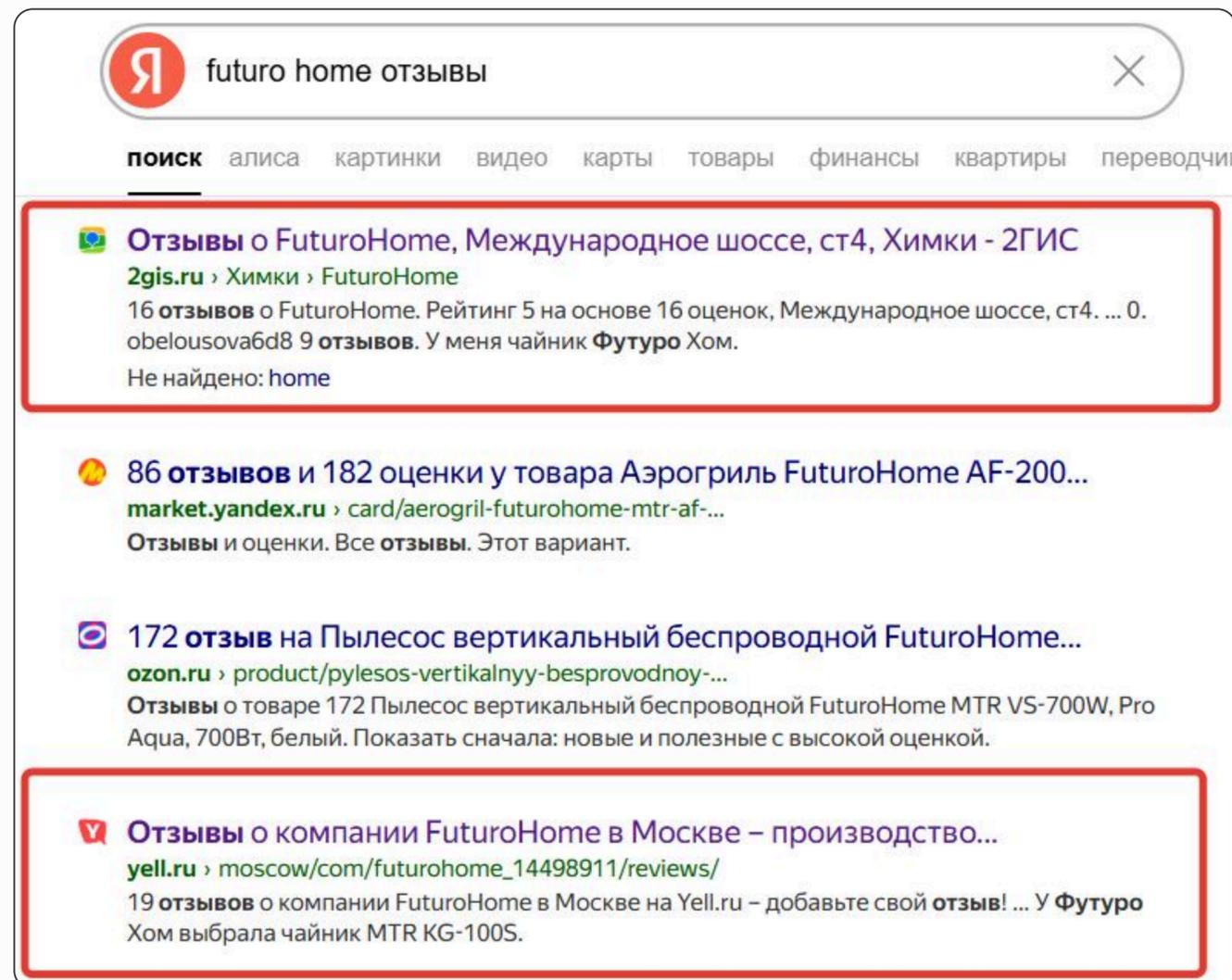
1 год 3 мес на Wildberries

### Скидки

<p><b>УМНЫЕ ВЕСЫ</b></p> <p>2 показателя здоровья</p> <p>180</p> <p>2 подарка в подарок</p> <p><b>-25%</b></p> <p>1 261 ₽ -25%</p> <p>Умные напольные весы</p> <p>★ 4,9 · 1 095 оценок</p>	<p><b>ЧАЙНИК ЭЛЕКТРИЧЕСКИЙ</b></p> <p>Cool Touch</p> <p>2200</p> <p>1,7</p> <p>Поддержание температуры</p> <p>Самостоятельно LED-подсветка</p> <p><b>-27%</b></p> <p>2 113 ₽ -27%</p> <p>Умный чайник электрический</p> <p>★ 4,8 · 1 188 оценок</p>	<p><b>ЧАЙНИК ЭЛЕКТРИЧЕСКИЙ</b></p> <p>Защита от закипания</p> <p>2200</p> <p>1,7</p> <p>LED-подсветка</p> <p><b>-47%</b></p> <p>1 318 ₽ -47%</p> <p>Чайник электрический</p> <p>★ 4,7 · 1 175 оценок</p>
--	---	--

# Шаг 2. Трансформация поисковой выдачи

Отзовики заняли позиции в топ-10, в результате усилилось влияние позитивных источников. Нерелевантные ресурсы вытеснены. **detmir.ru** перестал занимать позиции по репутационным запросам.



## Что видит пользователь в поиске

**Выдача до:**

- Официальный сайт FuturoHome
- FuturoHome отзывы
- Wildberries
- Ozon
- Вконтакте
- Яндекс Маркет
- Телеграм
- Детский мир
- Дзен
- Одноклассники

**Выдача после:**

- Ozon
- Yell
- 2GIS
- Яндекс Маркет
- FuturoHome отзывы
- Ozon Беларусь
- Яндекс отзывы
- Ярекомендую
- Ozon Казахстан
- Flamp

■ позитивный      ■ сторонний      ■ собственный

# Шаг 2. Трансформация AI-выдачи

## Релевантный ответ нейросетей

Поисковая выдача влияет не только на восприятие, но и на ответы нейросетей. ИИ использует сайты из выдачи, как источники информации. **Поэтому рост доли позитивных отзывов увеличивает вероятность их цитирования в AI-ответах.**

## До работы с SERM:

Нейросеть давала общее описание FuturoHome без опоры на пользовательский опыт и могла подтягивать нерелевантные источники.

## После работы с SERM:

Появились данные из отзывов: нейросеть стала опираться на пользовательские оценки и реальные сценарии использования.

The screenshot shows a search interface with the query "future home отзывы". The main text block provides context: "Под названием **Future Home** (или созвучным **FuturoHome**) на российском рынке чаще всего встречаются товары для дома и бытовая техника. Отзывы в целом положительные, но они сильно зависят от конкретной категории товара. Вот основные направления и что о них говорят покупатели: **Бытовая техника (FuturoHome)**. Бренд позиционирует себя как производитель стильных и функциональных решений для кухни. FuturoHome +1".

- **Средняя оценка:** Около **4.4 из 5** на популярных картах и сервисах отзывов.
- **Что хвалят:** Пользователи отмечают современный дизайн и эффективность техники. Например, популярностью пользуются аэрогрили (модель MTR AF-300), которые ценят за удобство в использовании.

On the right, a scrollable list of reviews is shown. The first review is from Wildberries: "Хлебница из джута, future home - Wildberries". The second is also from Wildberries: "Стол письменный подвесной, future home - Wildberries". The third is from Yell.ru: "Отзывы о компании FuturoHome в Москве - Yell.ru". The Yell.ru review snippet is highlighted with a red box.



**АЛЁНА ФОМИНА**

Руководитель подразделения ORM Markway:

“Сегодня нет точного списка факторов, влияющих на формирование ответов нейросетей. Алгоритмы генеративного поиска остаются непрозрачными. И ведущие агентства активно проверяют гипотезы о том, как структура поисковой выдачи влияет на результаты. В этом кейсе мы видим, что изменения в контенте и источниках изменило ответ. Чем больше независимых площадок с отзывами пользователей, тем более детализированными становятся ответы ассистентов о бренде”.

# Шаг 3. Настройка работы с упоминаниями

10

## Зачем отвечать на отзывы

1 Повышает доверие пользователей

2 Усиливает карточки на площадках

3 Улучшает позиции в поиске

4 Снижает распространение негатива

## Внедренные инструменты:

**Ручной мониторинг:**  
Еженедельная проверка всех площадок.

**Единая матрица:**  
Шаблоны под сценарии (позитив/нейтраль/негатив).

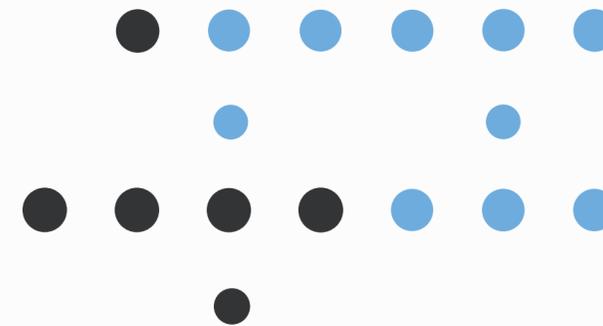
**Реакция 24 часа:**  
Ответы по скриптам в течение суток.

**Регулярный отчет:**  
Фиксация всех новых отзывов.

За 6 месяцев работы выявили **более 100 новых упоминаний** на отзывах.

Доля ответов на отзывы в целом выросла с **0% до 48%**.

# Шаг 3. Настройка работы с упоминаниями



## Стратегия ответов:

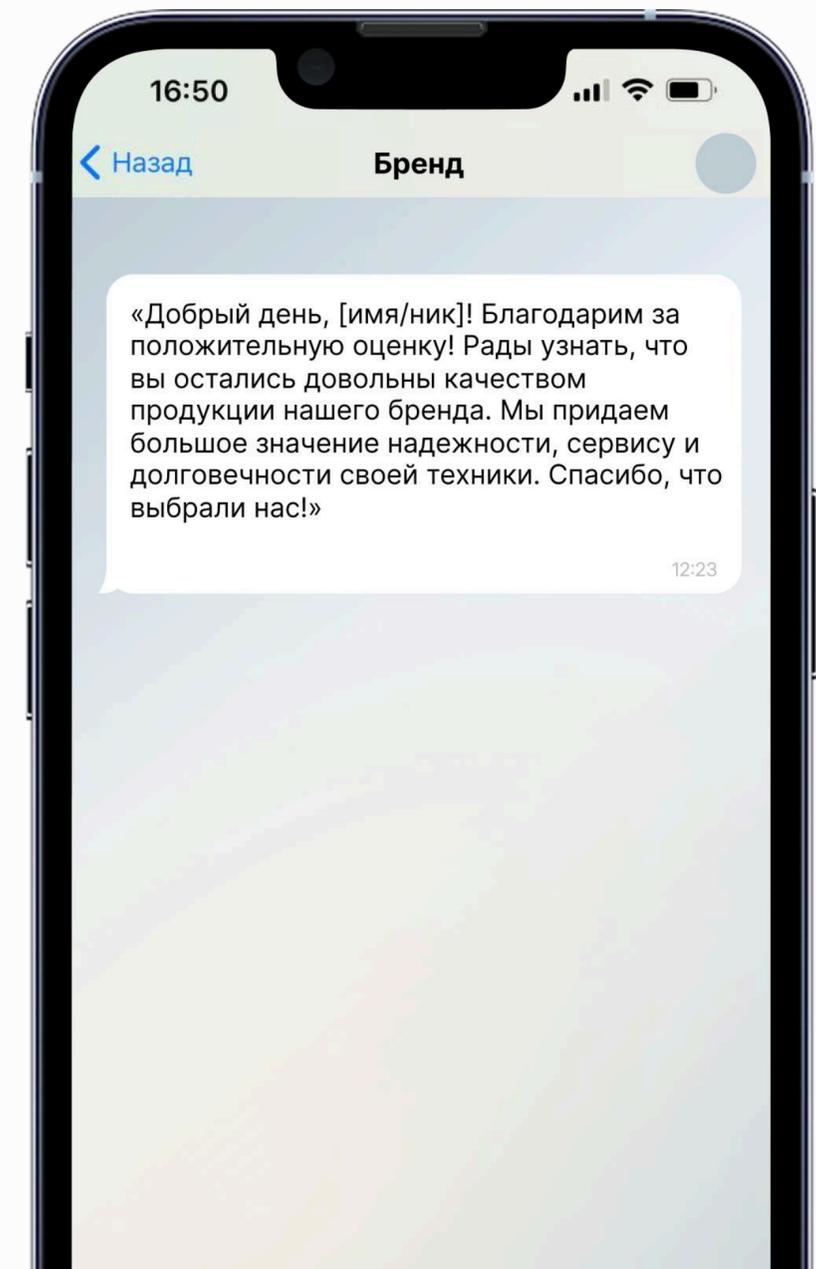
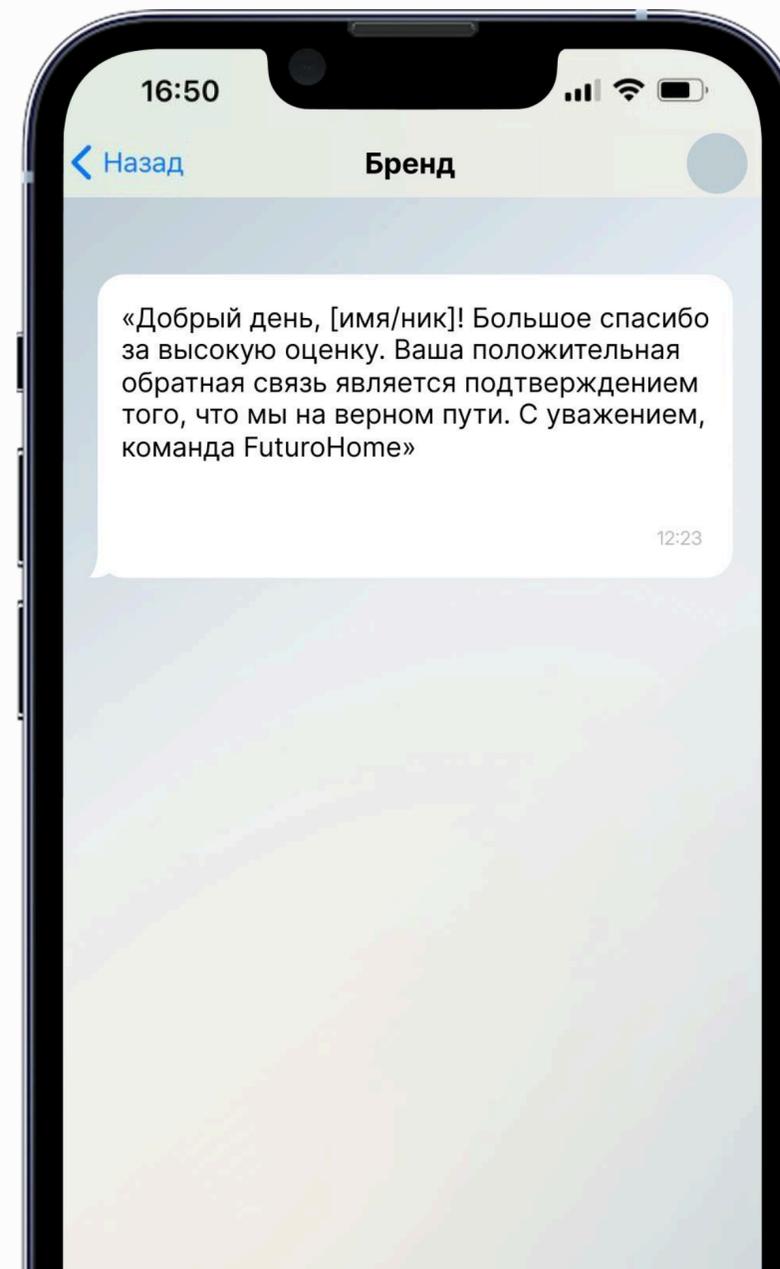
вежливые типовые ответы + единая стилистика, без токсичности

адаптация под площадки (Яндекс/2GIS)

**zhannatortova** ★★★★★ 24 ноября 2025 18:55  
Тостер FT-801 брала для кухни в светлых тонах, и он стал идеальным акцентом. Кремовый ретро-дизайн просто восторг! Работает безупречно: хлеб поджаривает равномерно, поддон для крошек выдвигается легко. Есть регулировка прожарки, можно выбрать для каждого свое. Очень ценю технику, где все продумано д...  
[Показать полностью](#)  
Полезно (0) Ответить Поделиться

**FuturoHome**  
Добрый день, zhannatortova!  
Благодарим за высокую оценку! Наша компания активно внедряет самые современные технологии и следует последним трендам в дизайне, чтобы предлагать потребителям стильные и надежные решения для дома с оптимальным соотношением качества и стоимости. Желаем удачных покупок.

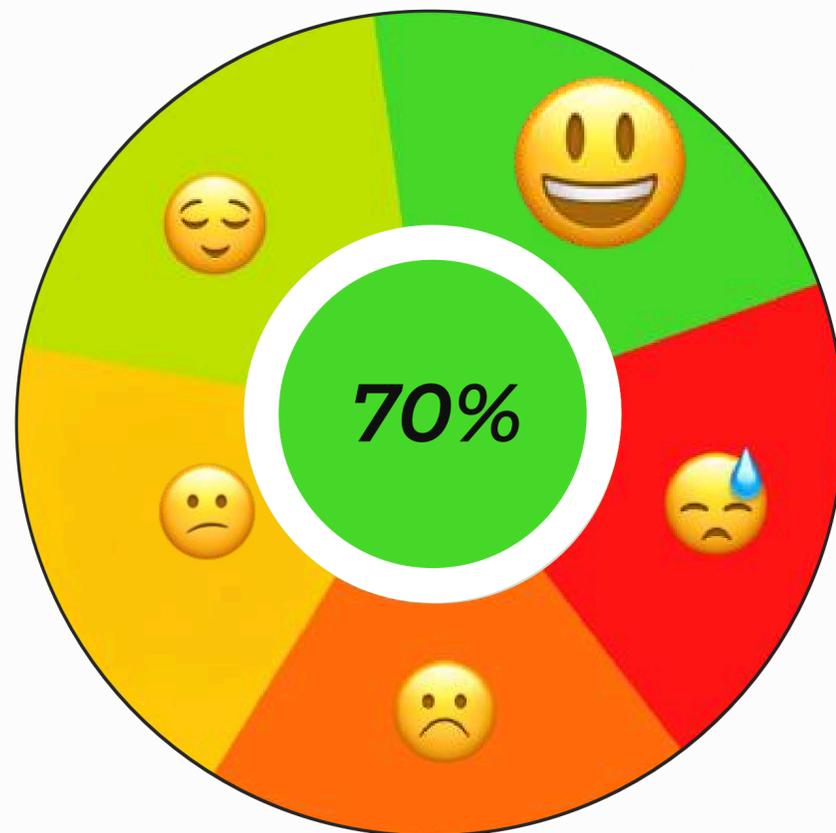
## Примеры ответов от имени бренда:



# Ключевые достижения проекта

SERM-индекс после работы над репутацией **вырос на 25%**.

Финальный показатель:



Метрика уверенно находится в “зеленой” зоне, репутационных рисков нет

## 3760

ОТЗЫВОВ ОТ КЛИЕНТОВ  
спустя 6 месяцев

Сформирована устойчивая база пользовательского опыта на независимых площадках. Репутационный фон больше не зависит от нескольких источников.

## 11

карточек на отзывах  
создано

Создана сеть независимых площадок с пользовательским контентом, которая формирует доверие к бренду и усиливает его присутствие в поиске.

## 48%

ПОВЫСИЛИ ДОЛЮ  
ОТВЕТОВ НА ОТЗЫВЫ

Запущена системная работа с обратной связью: пользователи видят активное участие бренда и быстрее получают решение вопросов.

## x68

вырос охват позитива

Позитивные источники заняли ключевые позиции в поисковой выдаче. Репутация перешла в зону устойчивого позитивного восприятия.

# Ключевые достижения проекта

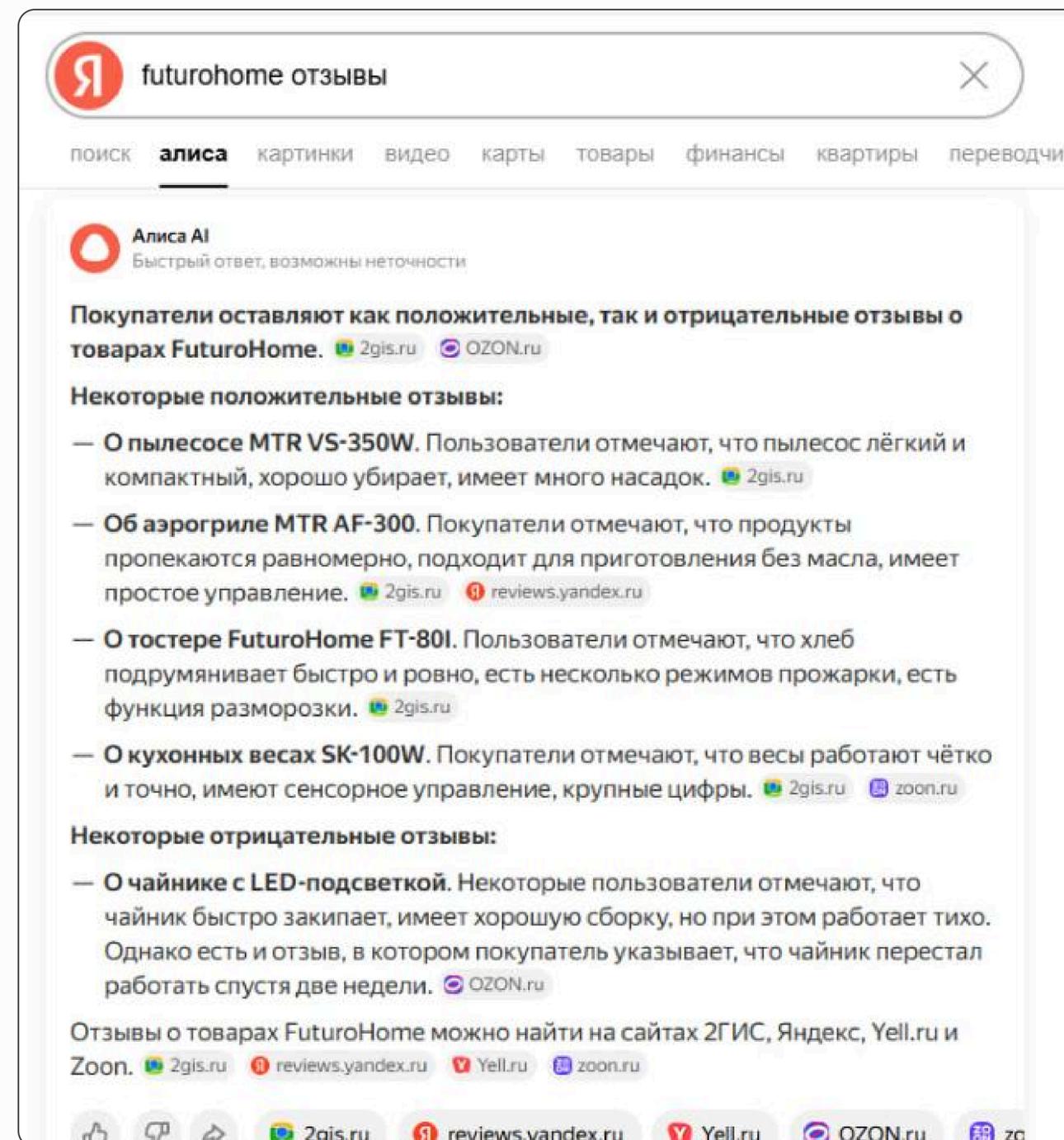
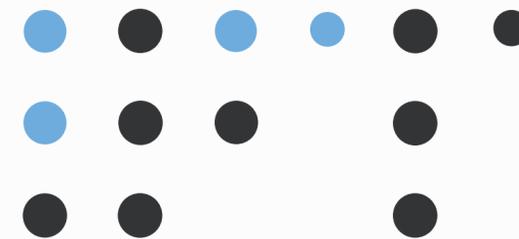
В AI выдаче больше нет сторонних ресурсов.  
Выросла доля отзывиков в общем числе источников.

0%  
доля негатива  
в поиске

x2  
выросло число  
позитивных сайтов

x19  
выросло число  
переходов по  
брендовому запросу

Из топ-3 вытеснен  
сторонний ресурс  
detmir.ru.



# Инсайты проекта

Репутационный фактор	Как влияет	Что нужно делать
Хрупкость репутации при малом числе площадок	4 карточки формировали 100% фона — один негатив мог снизить рейтинг на <b>0,3–0,5</b> пункта	Нужно диверсифицировать присутствие минимум на <b>15–20</b> площадках
Отзывы становятся фактором генеративного поиска	Отзовики используются <b>поисковыми системами и AI-ассистентами</b>	<b>Регулярно</b> наращивать объем отзывов, поддерживать активность обсуждений
Скорость реакции влияет на лояльность	Ответ в течение 24 часов <b>снижает</b> эскалацию	<b>Внедрить систему</b> уведомлений о новых упоминаниях
Структура выдачи формирует восприятие бренда	Если в выдаче преобладают собственные или нерелевантные сайты, пользователь <b>не видит</b> независимых оценок	Диверсифицировать выдачу: обеспечивать присутствие отзовиков и независимых площадок в <b>топ-10</b>
AI-поиск усиливает роль SERM	ИИ формирует ответы на основе <b>источников из выдачи</b> . Чем больше в топ-10 отзовиков, тем больше их в AI-ответах	<b>Управлять</b> структурой поисковой выдачи, <b>усиливать</b> позиции трастовых отзовиков

# Markway — лидер digital-рынка по управлению репутацией

## О нас:

- 01 Комплексное управление репутацией (ORM/ SERM/ PR/ SMM).
- 02 Индивидуальные стратегии для каждой отрасли.
- 03 Запуск маркетинговых интеграций с нуля.

## Контакты:

Сайт: [markway.ru](http://markway.ru)

Телефон: +7 (800) 555-97-18

E-mail: [info@markway.ru](mailto:info@markway.ru)