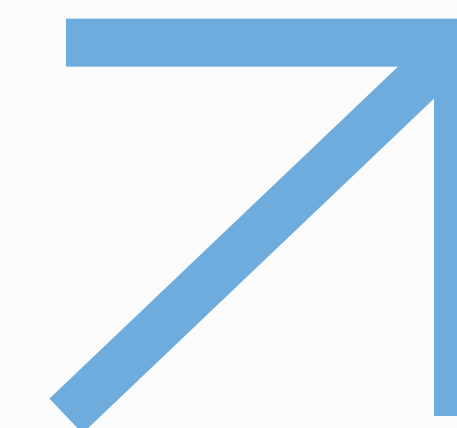


MARKWAY И FUTUROHOME: ПОДНЯЛИ SERM-ИНДЕКС НА 25%

*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

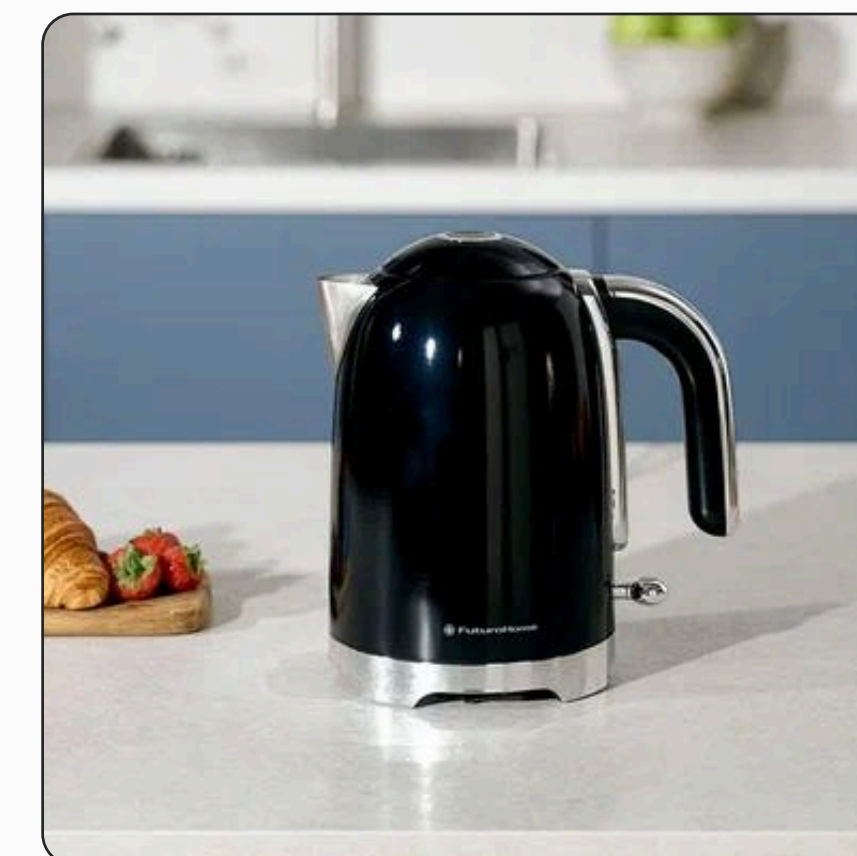
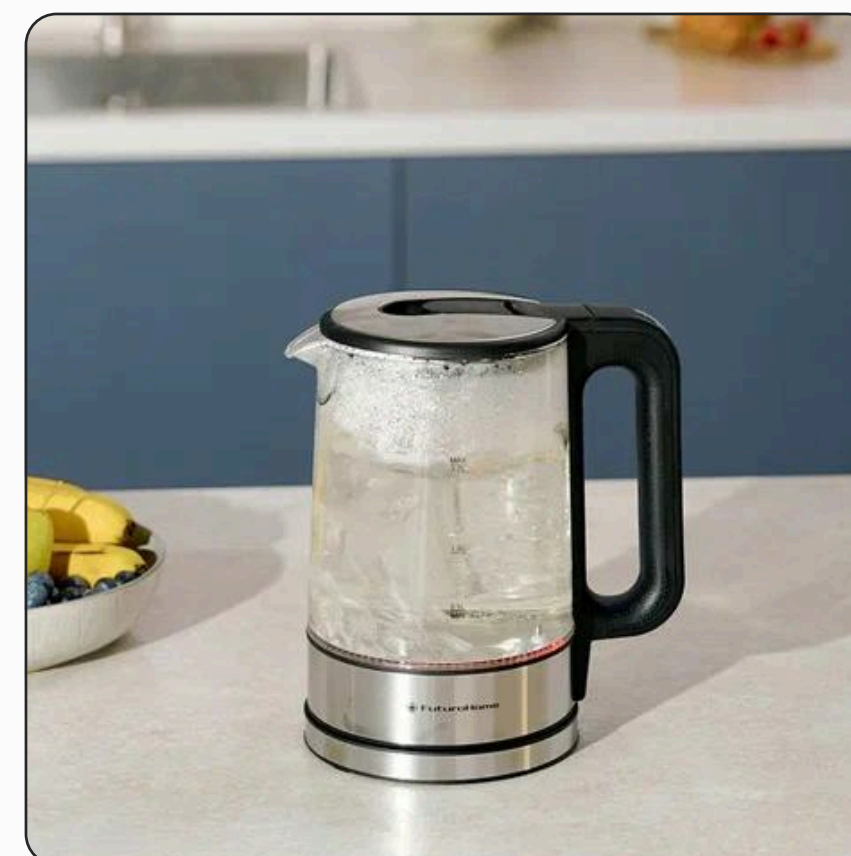
Покупки
не импульсивные:
ключевой фактор
решения — отзывы
и экспертное
мнение.

**Ozon, WB,
Яндекс Маркет**

— основные
каналы продаж

01

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



В чем репутационная проблема

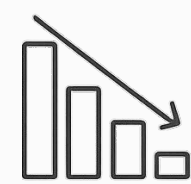
Несмотря на высокую маркетинговую активность, сформирована репутация без отзывов. Однако товары этой категории покупают на **3–5 лет**, а сами клиенты читают как минимум **6–10 отзывов*** перед покупкой. Поэтому пользовательский опыт — главный фактор при принятии решения о покупке.

Проблемные зоны:



Нет цифрового следа:

Продукция есть, отзывов в интернете минимум.



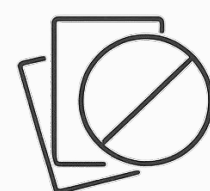
Низкий интерес:

Всего 59 переходов по брендовому запросу.



Информационное однообразие:

В топ-10 только маркетплейсы и сайт компании.

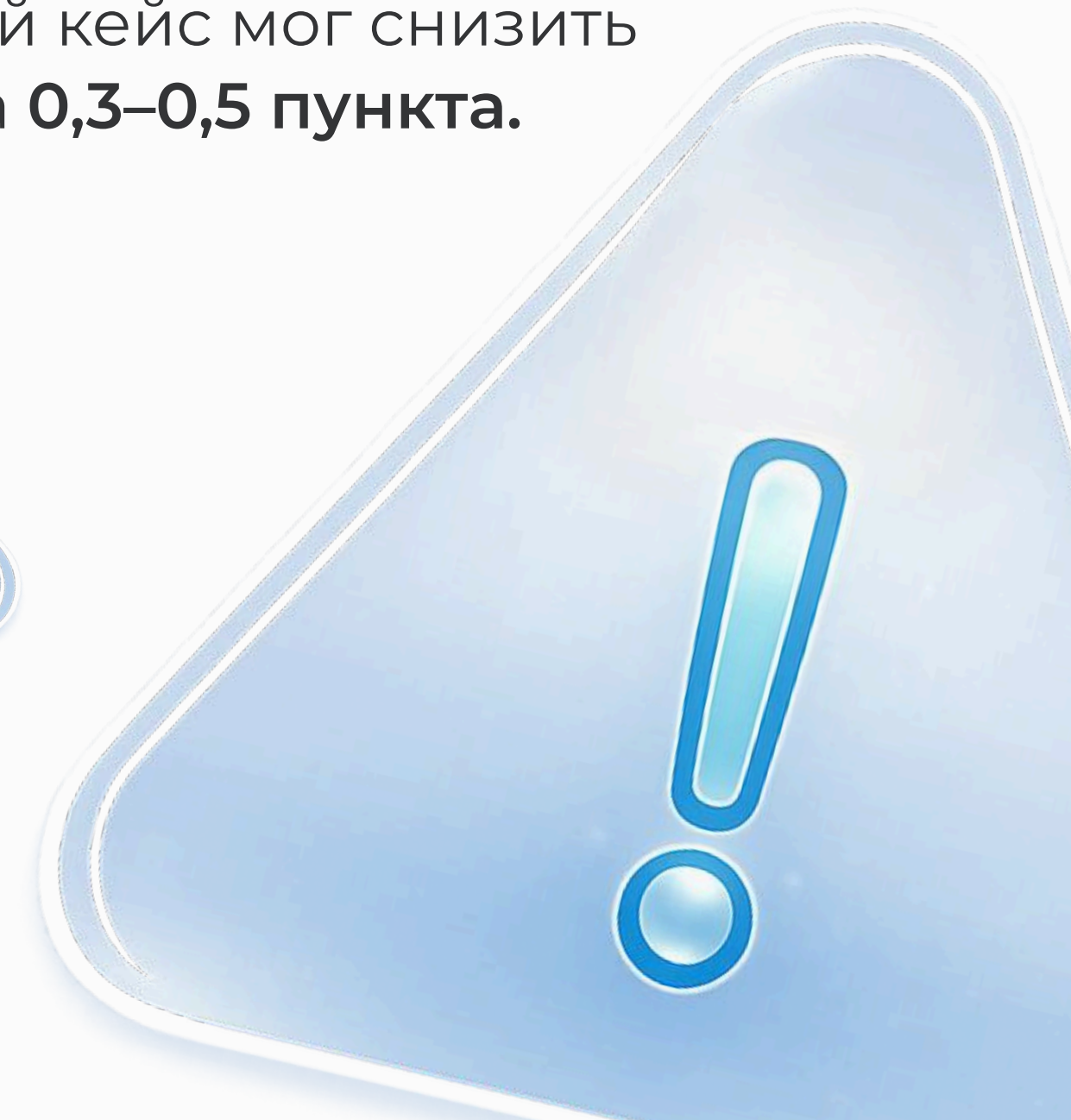


Нет карточек на отзывах:

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

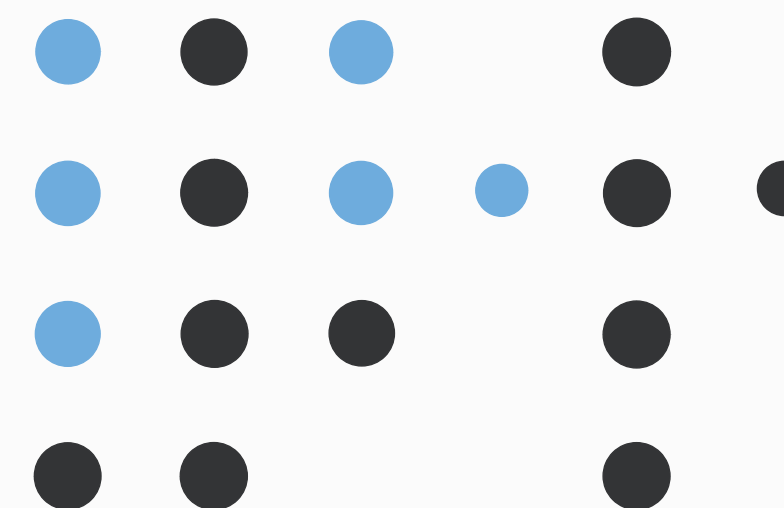


Вытеснить нерелевантные сайты из поисковой выдачи и ответов нейросетей



SERM-аудит

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

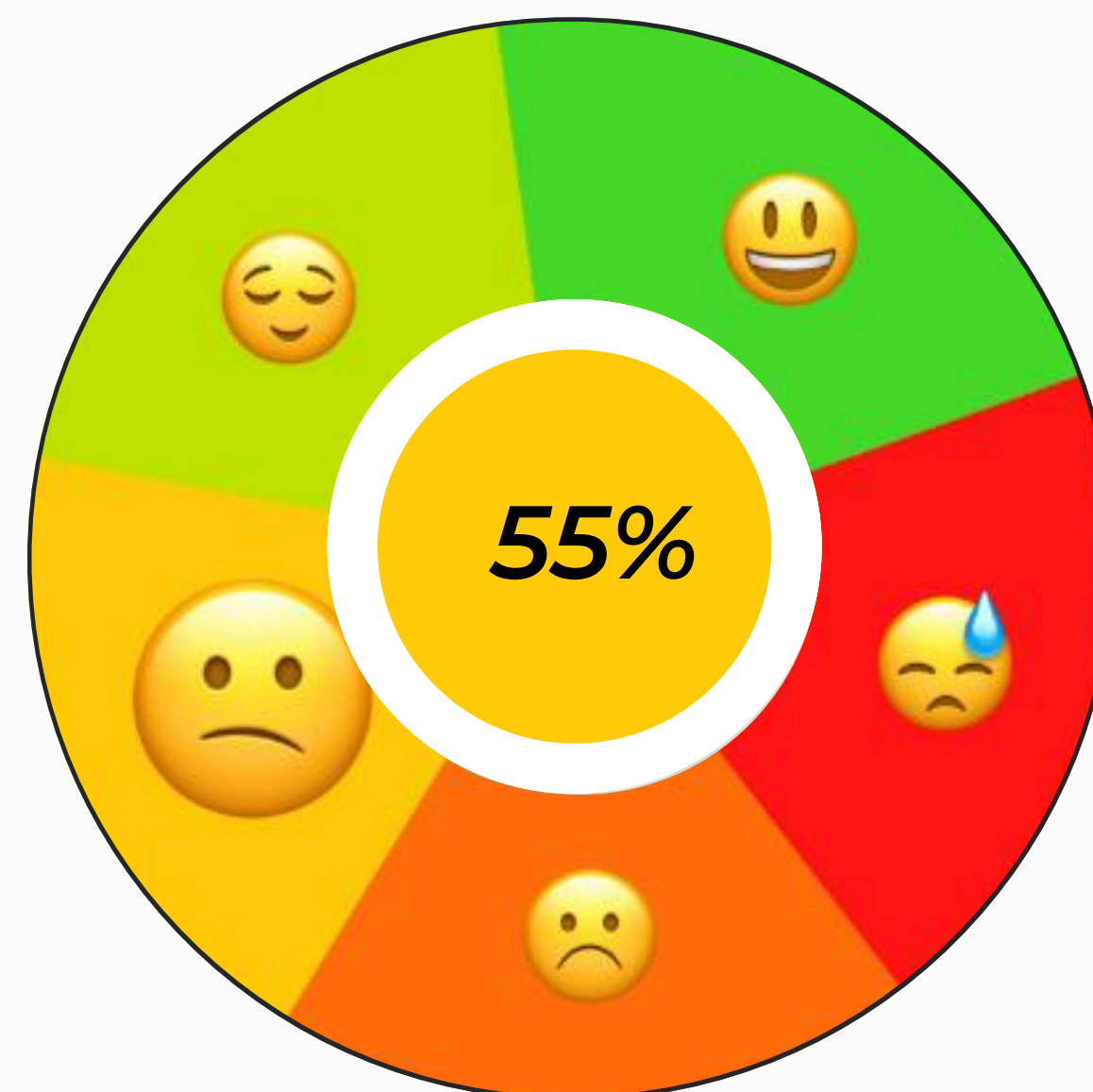


Он показывает, положительное или отрицательное впечатление складывается у пользователя при первом контакте в поисковых системах.

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

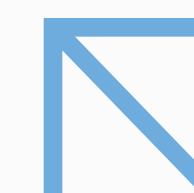
В поиске достаточно информации о дизайне и продуктовой линейке, но совсем нет данных о пользовательском опыте — **всего 4 площадки с отзывами**

Проблемы:

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

Конкурент:

Сторонний ресурс detmir.ru 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.

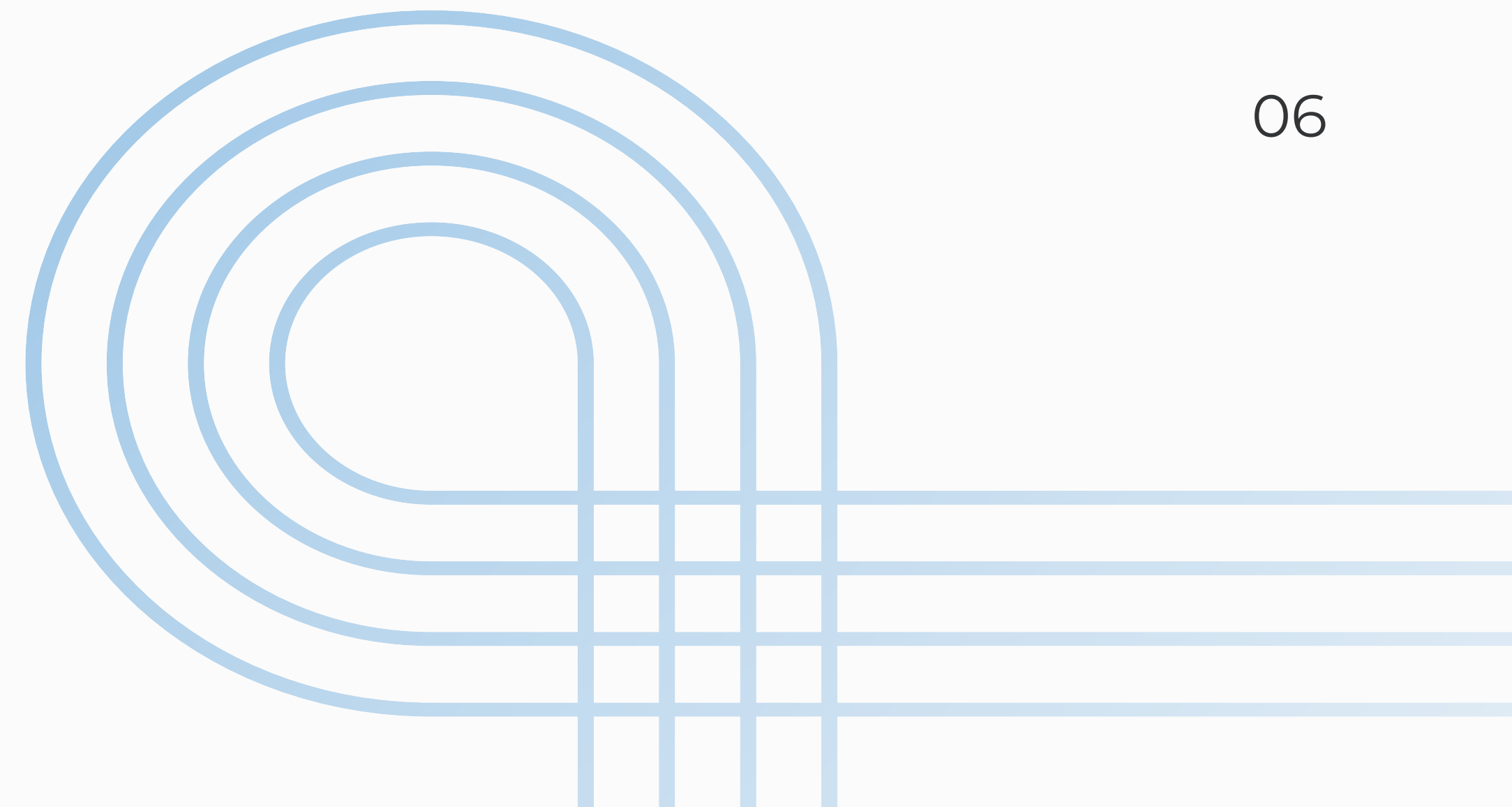
Нерелевантный ответ нейросетей

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
- **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

Шаг 1. Работа с отзывами

07

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

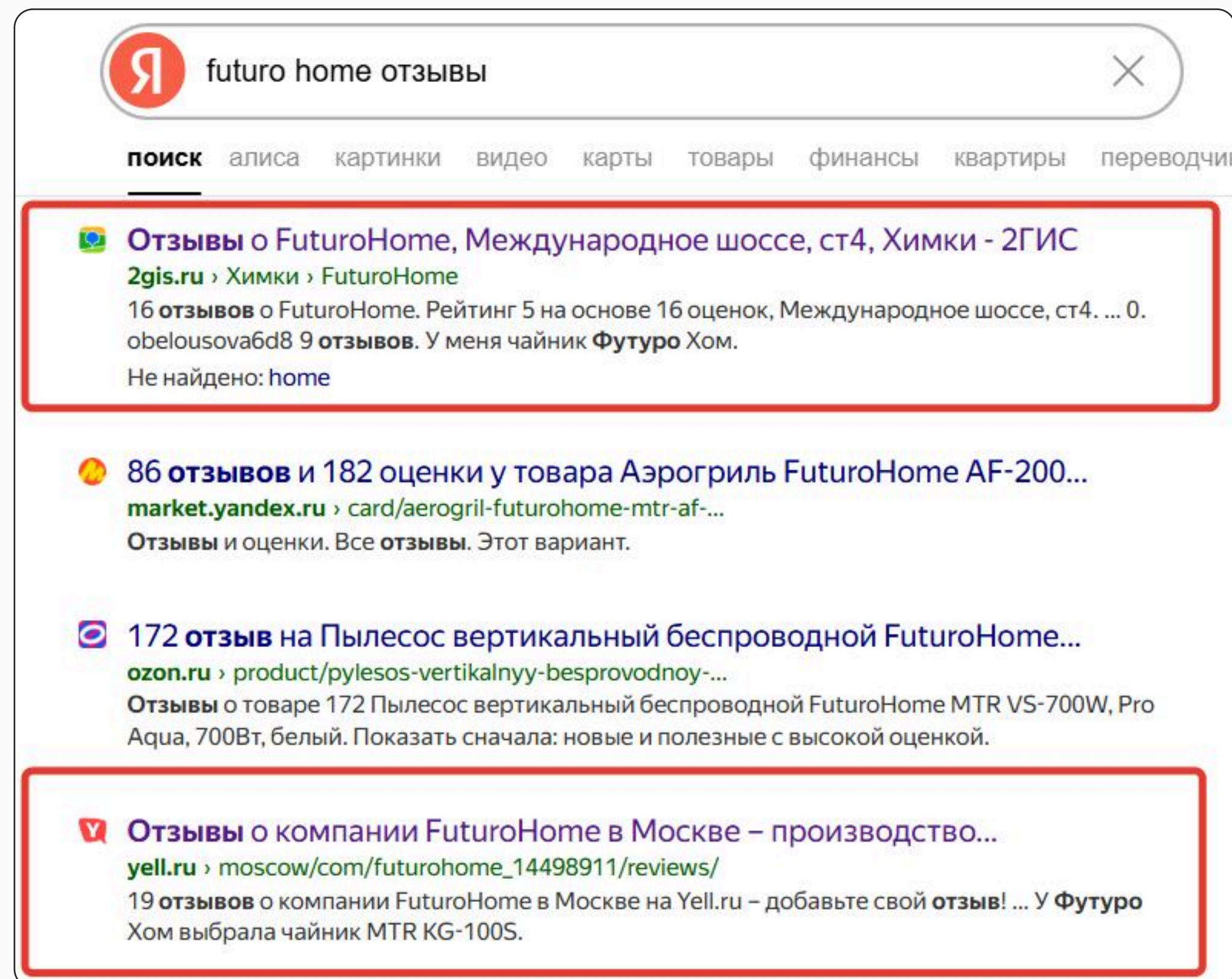
1 год 3 мес на Wildberries

Скидки

<p>УМНЫЕ ВЕСЫ</p> <p>2 показателя здоровья</p> <p>180</p> <p>2 подарка в подарок</p> <p>-25%</p> <p>★ 4,9 · 1 095 оценок</p>	<p>ЧАЙНИК ЭЛЕКТРИЧЕСКИЙ</p> <p>Cool Touch</p> <p>2200</p> <p>1,7</p> <p>Поддержание температуры</p> <p>Синхронный LED-дисплей</p> <p>-27%</p> <p>★ 4,8 · 1 188 оценок</p>	<p>ЧАЙНИК ЭЛЕКТРИЧЕСКИЙ</p> <p>Защита от закипания без воды</p> <p>LED-дисплей</p> <p>2200</p> <p>1,7</p> <p>Синхронный LED-дисплей</p> <p>-47%</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.

future home отзывы

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.

Хлебница из джута, future home - Wildberries
Отзывы и вопросы · Отзывы · Вопросы · Профиль · Личные...
Wildberries

Стол письменный подвесной, future home - Wildberries
Стол письменный подвесной future home 367853630 в интернет-магазине Wildberries...
Wildberries

Отзывы о компании FuturoHome в Москве - Yell.ru
Наша компания специализируется на создании...
Yell.ru



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).

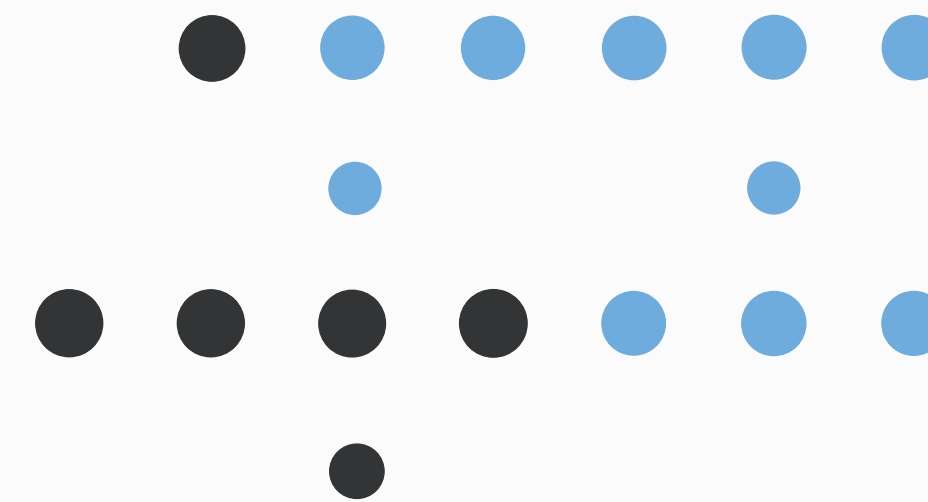
Реакция 24 часа:
Ответы по скриптам в течение суток.

Регулярный отчет:
Фиксация всех новых отзывов.

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

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

Шаг 3. Настройка работы с упоминаниями



Стратегия ответов:

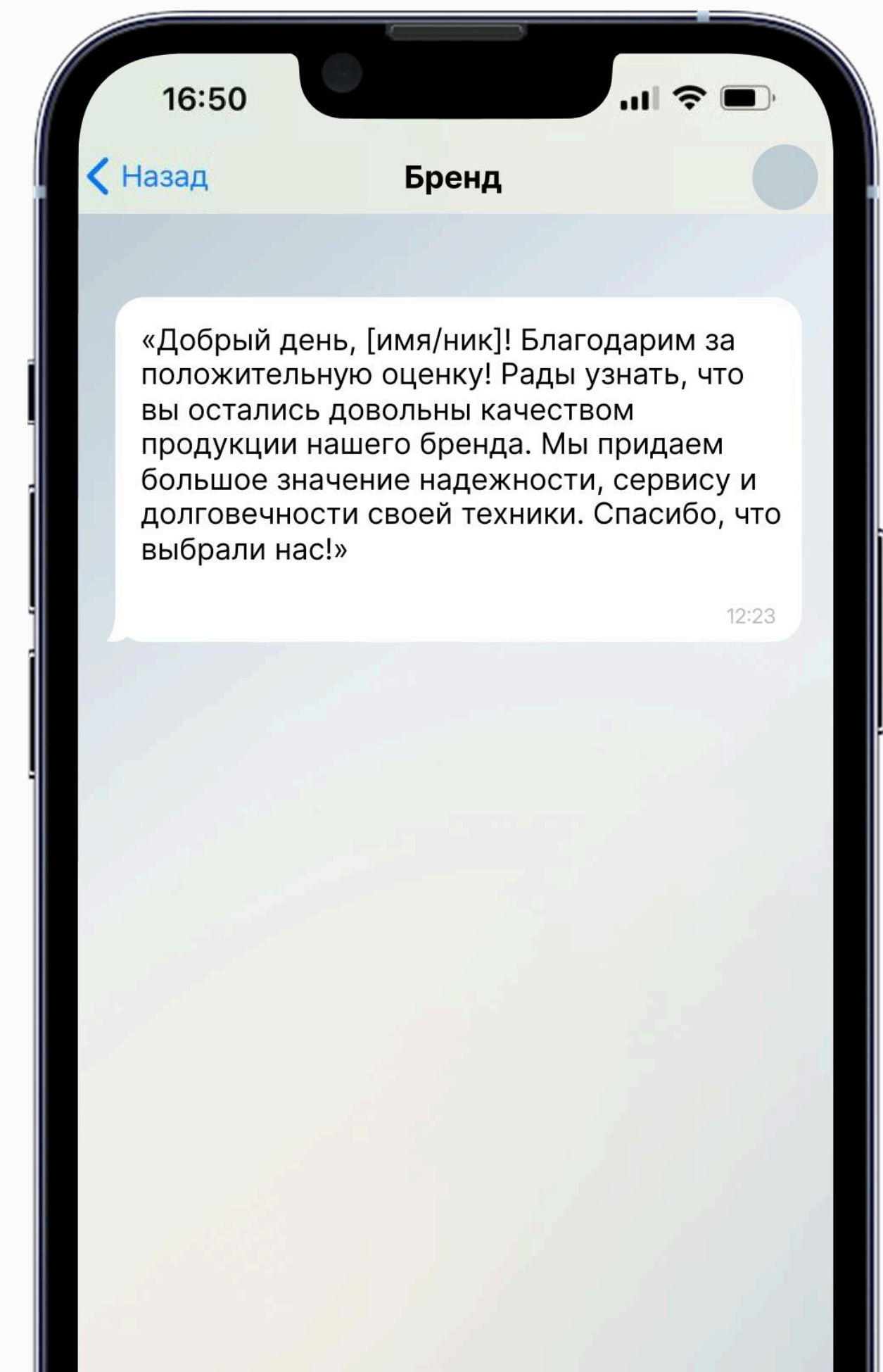
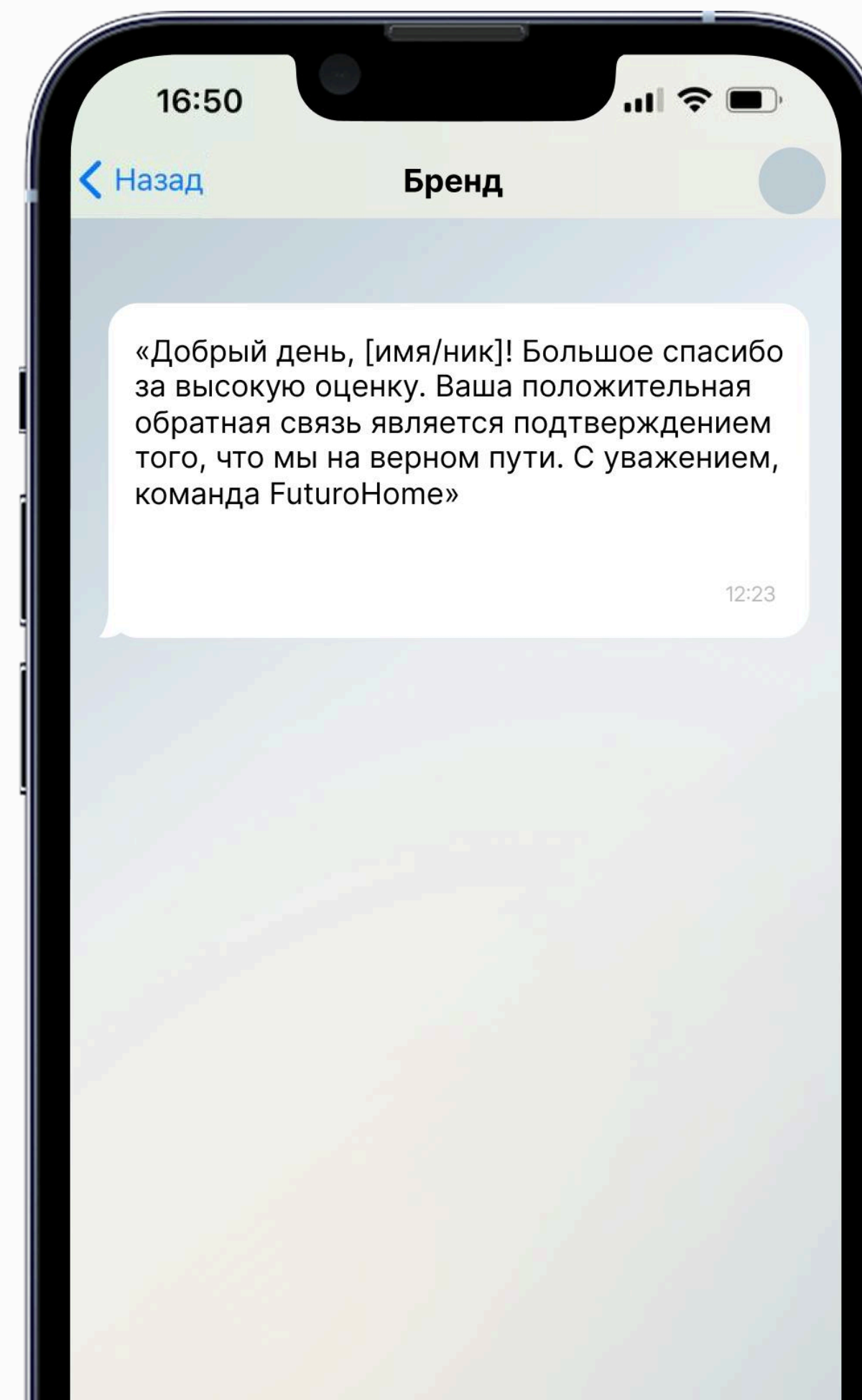
вежливые типовые ответы + единая стилистика, без токсичности

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.

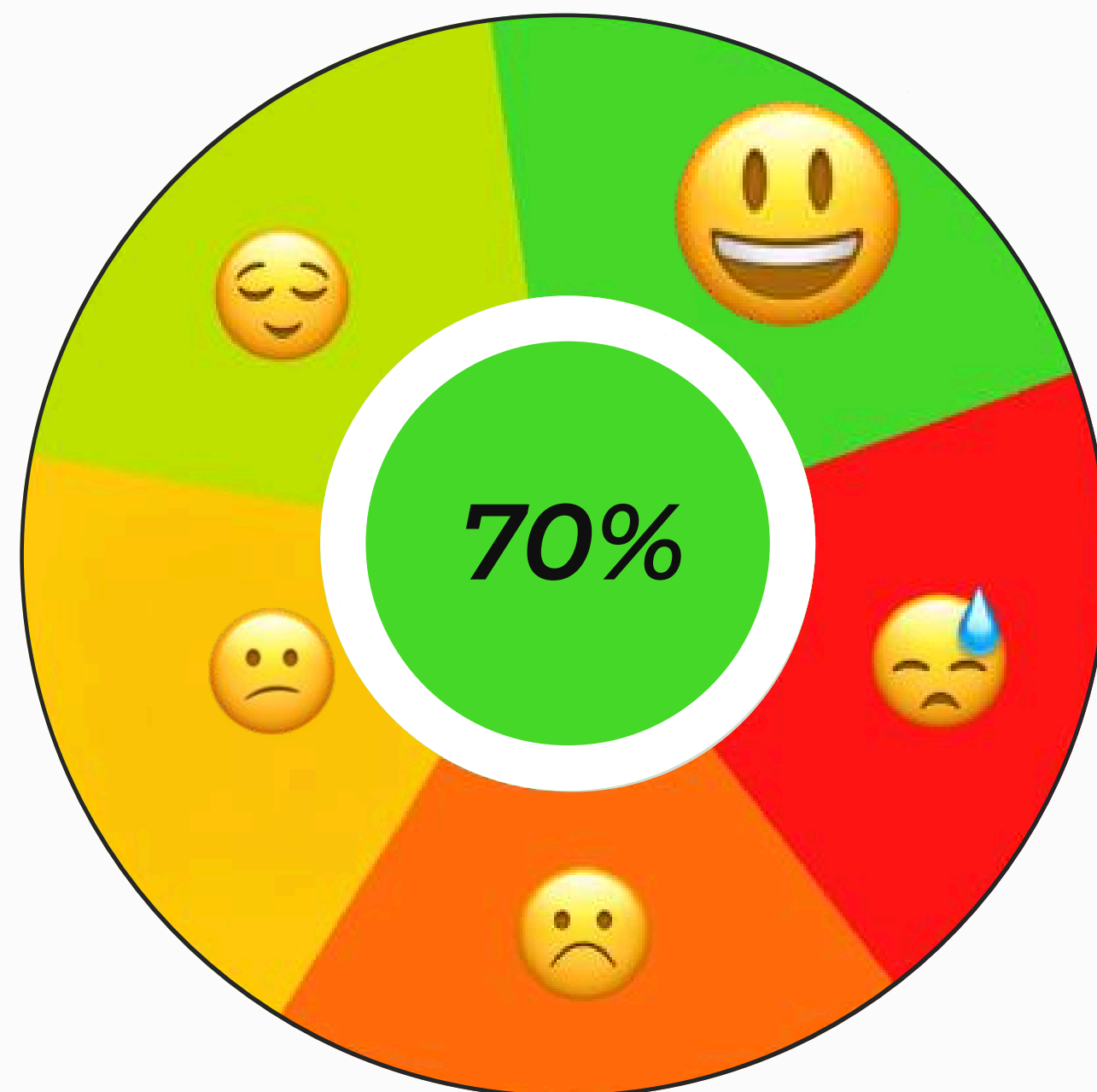
Примеры ответов от имени бренда:



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

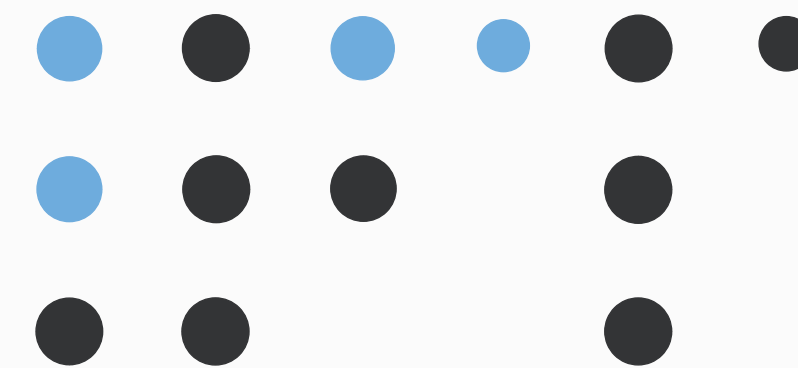
В AI выдаче больше нет сторонних ресурсов.
Выросла доля отзывиков в общем числе источников.

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.



Я futurohome отзывы

поиск алиса картинки видео карты товары финансы квартиры переводчик

Алиса AI
Быстрый ответ, возможны неточности

Покупатели оставляют как положительные, так и отрицательные отзывы о товарах FuturoHome. 2gis.ru OZON.ru

Некоторые положительные отзывы:

- О пылесосе MTR VS-350W. Пользователи отмечают, что пылесос лёгкий и компактный, хорошо убирает, имеет много насадок. 2gis.ru
- Об аэрогриле MTR AF-300. Покупатели отмечают, что продукты пропекаются равномерно, подходит для приготовления без масла, имеет простое управление. 2gis.ru reviews.yandex.ru
- О тостере FuturoHome FT-80I. Пользователи отмечают, что хлеб подрумянивает быстро и ровно, есть несколько режимов прожарки, есть функция разморозки. 2gis.ru
- О кухонных весах SK-100W. Покупатели отмечают, что весы работают чётко и точно, имеют сенсорное управление, крупные цифры. 2gis.ru zoon.ru

Некоторые отрицательные отзывы:

- О чайнике с LED-подсветкой. Некоторые пользователи отмечают, что чайник быстро закипает, имеет хорошую сборку, но при этом работает тихо. Однако есть и отзыв, в котором покупатель указывает, что чайник перестал работать спустя две недели. OZON.ru

Отзывы о товарах FuturoHome можно найти на сайтах 2ГИС, Яндекс, Yell.ru и Zoon. 2gis.ru reviews.yandex.ru Yell.ru zoon.ru

2gis.ru reviews.yandex.ru Yell.ru OZON.ru zoon.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 0,3–0,5 пункта	Нужно диверсифицировать присутствие минимум на 15–20 площадках
Отзывы становятся фактором генеративного поиска	Отзовики используются поисковыми системами и AI-ассистентами	Регулярно наращивать объем отзывов, поддерживать активность обсуждений
Скорость реакции влияет на лояльность	Ответ в течение 24 часов снижает эскалацию	Внедрить систему уведомлений о новых упоминаниях
Структура выдачи формирует восприятие бренда	Если в выдаче преобладают собственные или нерелевантные сайты, пользователь не видит независимых оценок	Диверсифицировать выдачу: обеспечивать присутствие отзовиков и независимых площадок в топ-10
AI-поиск усиливает роль SERM	ИИ формирует ответы на основе источников из выдачи . Чем больше в топ-10 отзовиков, тем больше их в AI-ответах	Управлять структурой поисковой выдачи, усиливать позиции трастовых отзовиков

Markway — лидер digital-рынка по управлению репутацией

15

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

Телефон: +7 (800) 555-97-18

E-mail: info@markway.ru