



ОЦИФРОВКА КОРПОРАТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ 360°

Аналитическое сопровождение PR-подразделений,
маркетинговых и продуктовых команд



EXlibris

01.

O HAC



Ex Libris – коммуникационное агентство с сильной аналитической и IT экспертизой. Помогаем бизнесам делать брендовые коммуникации, PR, продуктовый и репутационный маркетинг на основе цифр и аналитики. Консультируем, делаем в партнерстве или полностью забираем на себя. Наша экспертиза это:

- **Оценка эффективности PR**

Аналитическая поддержка коммуникаций

- **Изучение мнений пользователей о продукте**

Customer experience (CX), customer intelligence (CI), social listening-исследования

- **Управление онлайн-репутацией**

Репутационные аудиты, Customer Care, ORM

EXlibris



amec

ARDA



RUWARD - I место в специализации Мониторинг и анализ упоминаний 2018



ТОП-30 национального рейтинга коммуникационных компаний (HP2K)



Призеры AMEC AWARDS, в т.ч. в номинации "Лучшие медиаизмерения для B2B"

Сертифицированный партнер



НАША КОМАНДА



Евгений Ларионов

ОСНОВАТЕЛЬ

Степень Executive MBA и диплом MIT. Основатель агентства Ex Libris. Основатель сети Coffee and the City, партнер в Experum. Инвестор.

Состоял в совете директоров АМЕС и АКОС. Руководитель Ассоциации менторов Школы Управления СКОЛКОВО.



Иван Рычков

СЕО

Исполнительный директор Ex Libris. Стратегическое развитие агентства, его продуктов, практик и команды. Эксперт в области медиаизмерений и аналитики медиа, сертифицированный АМЕС.



Виктория Прилепская

СВДО

Директор по развитию в Ex Libris. Стратегические партнерства и работа с ключевыми клиентами. Опыт работы в маркетинге, коммуникациях и развитии бизнеса – более 13 лет, как на стороне клиента, так и на стороне провайдера. Бэкграунд - PRP Group, DIM, KPMG, ACCA, Ward Howell



Андрей Потеряхин

СТО

Технический директор Ex Libris. Руководит разработкой и поддержкой собственных решений агентства в области аналитики медиа, ML и анализа данных. Более 15 лет опыта в разработке. Ранее – TL в Online Shows, Marketing Solutions.

И ЕЩЕ 80 СПЕЦИАЛИСТОВ В 5 ПРОДУКТОВЫХ ПРАКТИКАХ:

- Аналитика медиа
- Исследования и коммуникационные аудиты
- Управление брендом и репутацией
- Digital PR
- Разработка, анализ данных, ML для коммуникационных задач

НАШИ РЕШЕНИЯ

Задачи, стоящие перед PR-профессионалом

- Актуальная информация о медиапространстве
- Отчетность о проделанной работе
- Корректировка коммуникационной стратегии
- Определение направлений развития коммуникационной стратегии
- Определение роли PR в реализации бизнес задач

Эффективные решения от Ex Libris

- Доступ к крупнейшим мониторинговым базам по СМИ и социальным медиа
- Дэшборды, отчеты и рекомендации
- Аналитика и рекомендации по корректировке стратегии
- Аудит, консалтинг, исследования
- Определение KPI, оценка ROI, PR Value



The logo for EXlibris, featuring the word 'EX' in a red serif font inside a white square, followed by 'libris' in a red serif font.

EXlibris

02.

ОЦИФРОВКА КОММУНИКАЦИЙ
ДЛЯ КРУПНОГО БИЗНЕСА:
ПОПУЛЯРНЫЕ РЕШЕНИЯ



МЕДИААНАЛИТИКА И МОНИТОРИНГ

Мониторинг



СМИ



СОЦМЕДИА

Ежедневный мониторинг СМИ: Мониторинг упоминаний Компании в формате Word/PDF на русском языке.

Еженедельный дайджест СМИ: Дайджест ключевых упоминаний Компании за неделю в формате Word/PDF.

Оперативные алерты



СМИ



СОЦМЕДИА

Оперативное уведомление в Telegram-канале (или любом ином мессенджере\ресурсе, обеспечивающем оперативность) о появлении упоминаний Компании, негативе и потенциальных репутационных рисках в СМИ и SM, требующих реакции

Аналитика СМИ и соцмедиа



СМИ



СОЦМЕДИА

Регулярный аналитический отчет: аналитический отчет по упоминаемости Компании в СМИ и социальных медиа в формате PPT/PDF

Ретроспективный аналитический отчет: медиааудит упоминаемости Компании в СМИ и социальных медиа в формате PPT/PDF

СМИ для мониторинга:

- Мониторинг российских федеральных и региональных печатных, интернет-изданий, информационных агентств, ТВ и радио, зарубежных источников
- Мониторинг социальных медиа

Время предоставления:

- Оперативные уведомления осуществляются с 8:00 до 23:00 ежедневно не позднее часа с момента публикации в будние дни и 2 часов в выходные и праздничные дни.

Опции:

- Оценка тональности и форматов медиаприсутствия, спикерская активность, топ-сми, оценка кастомных метрик и показателей, расчет KPI, оценка влияния на бизнес-метрики.

Возможные параметры медиааналитических продуктов



СМИ

- Общее количество сообщений и динамика упоминаний
- Форматы медиаприсутствия (роли упоминаний, типы и уровни СМИ, анализ жанрового своеобразия публикаций)
- Тональность с указанием причин негативных и позитивных упоминаний
- Media Favorability Index (MFI)
- Рейтинг СМИ/журналистов
- Рейтинг активов по упоминаемости и MFI
- География упоминаемости
- Ведущие информационные поводы
- Анализ спикерской активности
- Анализ активности сторонних спикеров (бизнес, власть, клиенты, партнеры и др.)
- Анализ тематического поля упоминаний
- Perfectness Rate (индекс приближенности инфополя к идеалу)
- Media Quality
- Проникновение Key Messages



СОЦМЕДИА

- Общее количество сообщений и динамика упоминаний
- Форматы медиаприсутствия: пост/комментарий, тип источника (социальная сеть, блог, форум и др.), авторские/републикации
- Тональность с выделением примеров негативных и позитивных упоминаний
- Рейтинг лояльности авторов
- Рейтинг активности площадок
- Ведущие информационные поводы
- Анализ тематического поля упоминаний
- Social Media Outreach

МОНИТОРИНГ И АНАЛИТИКА

Мониторинг соцмедиа, СМИ, блогов, форумов в режиме реального времени на предмет пользовательского негатива

РАБОТА С НЕГАТИВОМ В СОЦМЕДИА (ORM)

Разработка скриптов и карты реагирования, реагирование на негативные сообщения от лица официальных представителей или органических защитников бренда.

РАБОТА С ГЕО-СЕРВИСАМИ И ОТЗОВИКАМИ

Регистрация, систематизация, управление листингами
Работа с негативными отзывами
Генерация позитивных отзывов, повышение рейтингов

КОНТРОЛЬ ПОИСКОВОЙ ВЫДАЧИ (SERM)

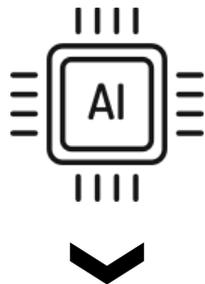
Мониторинг выдачи
Корректировка тональности выдачи
Удаление спорного негатива





Данные из
соцмедиа

+



+



Аналитики-
эксперты

SOCIAL MEDIA LISTENING

**Быстрее и точнее
социологии или
опросов**

Данные из первых рук

**Надежнее классических
исследований рынка**

**Доступ к динамике и
ретроспективе**

SML ДЛЯ ПРОДУКТОВОЙ И РЫНОЧНОЙ АНАЛИТИКИ В 4 ШАГАХ

1. СБОР ДАННЫХ

Собираем миллионы постов, комментариев, отзывов, касающихся продукта, рынка или проблемы

2. СЕГМЕНТАЦИЯ И РАЗМЕТКА

Категоризируем контент: отзывы, жалобы, мнения, контекстные упоминания, нерелевантные упоминания

С помощью ИИ – определяем тональность, тему, основную суть по каждому релевантному сообщению.

3. АНАЛИЗ И ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

С помощью ИИ и аналитиков ищем инсайты, аномалии, тренды, ответы на вопросы. Оцифровываем и визуализируем мнения, оценки, отзывы нужного сегмента пользователей.

4. ДЕЙСТВИЕ

Проверяем существующие или формируем новые идеи, гипотезы, рекомендации на основе полученных данных.

КАКИЕ ЗАДАЧИ МОЖЕТ РЕШИТЬ SML

Имея доступ к крупнейшему и постоянно растущему датасету пользовательских мнений и обладая инструментами для его быстрой обработки под конкретные запросы, мы можем реализовать:

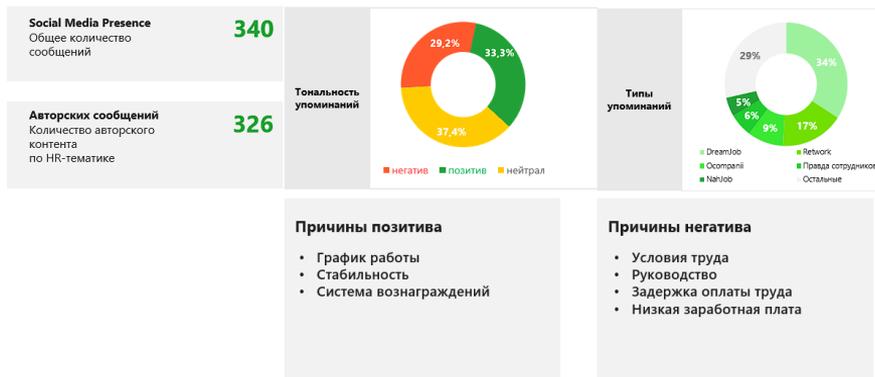
Сбор «боевой» и достоверной обратной связи по продукту, проблемным поинтам, причинам выбора и отказа, CX-исследования на основе анализа отзывов

Составление достоверного соцдем и поведенческого профиля потребителей продуктов

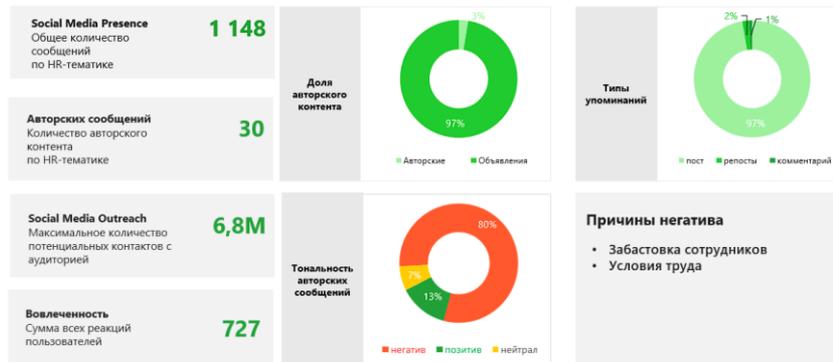
Оценку потенциального спроса на решение, проверка наличия проблемы, изучение потребительских сценариев, custdev-исследования

И многое другое 😊

Отзовики



Telegram



ВКонтакте



Были проанализированы: поисковая выдача в Гугл и Яндекс, рейтинги и тональность на отзовиках, ВКонтакте и Телеграм. В результате удалось выявить основные причины негатива/позитива о работе в компании, и была разработана стратегия улучшения рейтинга бренда-работодателя

VisitTyumen: тональность по ключевым активностям

	Распределение по тональности	MP	MFI
Премьера и прокат фильма «Елки 8» с участием Тюменской области	144	144	10
Новогоднее такси VisitTyumen	57	57	10
Рекламная кампания «Термальные курорты Тюменской области» с участием Ольги Бузовой	43	7	6
Участие Тюменской области в международной выставке «Отдых»	52	52	10
Новогодняя кампания 2021	35	1	9,7
Чартерные рейсы в Тюмень (апрель 2022)	29	29	10
Горный Weekend	27	27	10
Чартерные рейсы в Тобольск	22	22	10
Чартерные рейсы в Тюмень (декабрь 2021)	16	2	8,9
РЖД - круиз «В Сибирь» (15 февраля 2022 - 10 марта 2022)	17	17	10
Участие Тюменской области в международной выставке МИТТ	15	15	10
РЖД - круиз «В Сибирь» (15 мая - 15 июня)	9	9	10
Открытие термального сезона 2021	5	5	10

■ позитив ■ нейтрал ■ негатив

Туристические объекты: ключевые темы (2/2)

Media Outreach, млн:	(Media Presence)	
16,9	77	Крупный пожар на базе отдыха « Боровое »
13,6	119	Из-за приближения лесных пожаров в центре оздоровления и реабилитации Тюменском районе эвакуировали 126 человек
12,9	54	Концерт ДДТ в Тюменской филармонии отменили после отказа Шевчука
12,9	45	Самолет авиакомпании «Ямал» вынужденно сел в аэропорту Тюмени
8,9	51	Из Новосибирска в Тобольск запускают прямые регулярные рейсы
8,8	75	Новый аэропорт Аэропорт Тобольска «Ремезов» признан лучшим инвестиционным объектом в рамках премии «Воздушные ворота России»
5,6	44	Прощание с тюменским дирижером Шаровым в филармонии
5,0	62	В Тюмени тысячи людей встретились на митинге-концерте «Крымская весна» на Цветном бульваре
3,1	59	В Центре реабилитации Фонда « Тараскуль » для реабилитации пациентов костюм «Регент»

Соцдем аудитории: адвокаты бренда

Пол (указан у 56% авторов)



Распределение по городам



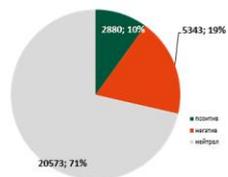
На выборке 10 тыс. сообщений были успешно проанализированы 86 туристических объектов Тюменской области. Были выявлены барьеры и драйверы как самих объектов, так и их продвижения.



Summary

Сообщений в соцмедиа**	28 796 (+%)*	3 039 (-%)*	2 710 (+%)*	4 007 (+%)*
Охват в соцмедиа, млрд	25,2	1,97	0,69	0,37
Доли позитива в соцмедиа	10%	8%	42%	19%
Доли негатива в соцмедиа	19%	31%	29%	5%
Публикаций в СМИ	1 166 (-%)*	197 (-%)*	51 (-%)*	33 (-%)*
Охват в СМИ, млн	97,8	37,5	13,5	12,4
Доли позитива в СМИ	26%	8%	0%	12%
Доли негатива в СМИ	6%	0,5%	0%	58%

Тональность



Динамика позитивных и негативных упоминаний



Причины позитива

- «Вкусно — и точка» подала заявки на регистрацию торговых знаков «ТочкаБой» и «Ккола — и точка»
- «Вкусно — и точка» зарегистрировала товарные знаки для аналогов «Big Mac» и «Маффин»
- Рестораны «Вкусно — и точка» за два месяца работы посетили более 50 млн человек

Причины негатива

- «Вкусно — и точка» испытывает недостаток полосок иностранного производства для контроля качества фритюрного масла
- Закрепленные случаи перевозки продуктов для ресторанов «Вкусно — и точка» в багажнике такси
- «Вкусно — и точка» подала заявки на регистрацию торговых знаков «ТочкаБой» и «Ккола — и точка»

Тематические категории: статистика

Категория	Доля(%)*	SMFI**	Отношение пользователей
Бренд	44,85	-0,76	Условно критическое
Качество	26,49	-1,09	Условно критическое
Меню	8,97	-0,53	Условно критическое
Сервис	5,94	-0,19	Условно критическое
Промо/реклама	5,81	0,21	Условно позитивное

Анализ позиционирования детализацией по каждой тематической категории. В результате выявлены наиболее критические площадки, топ критиков и амбассадоров бренда, и детальный анализ каждой тематической категории с (в том числе в сравнении с конкурентами), составлены облака слов.

- В исследуемом пер пользователи вызвали ресторанов (в частности также, по мнению п продукцию,
- В целом, по остальным условно критическими, незначительный перевес окраской над позитивными.
- Сообщения по тематике Промо/реклама отмечены условно позитивными.

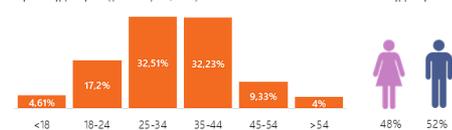
ВКонтакте | 27 813 подписчиков

ПОРТРЕТ АУДИТОРИИ:

Качество аудитории



Возраст аудитории (указан у 44,27%)



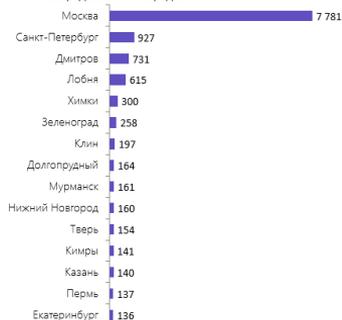
Пол аудитории



Аудитория публика в целом носит признаки органической, возрастной профиль с преобладанием пользователей от 21 года до 45 лет.

Портрет аудитории выполнен на основе открытых данных, содержащихся в профилях пользователей

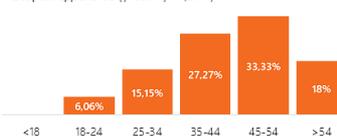
Распределение по городам



ВКонтакте | 27 813 подписчиков

ПОРТРЕТ АДВОКАТОВ И КРИТИКОВ:

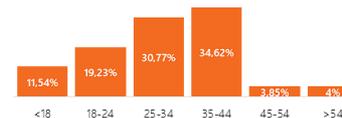
Возраст адвокатов (указан у 44,27%)



Пол адвокатов



Возраст критиков (указан у 44,27%)

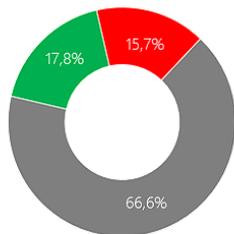


Пол критиков



ВКонтакте | 27 813 подписчиков

ТОНАЛЬНОСТЬ КОММЕНТАРИЕВ:

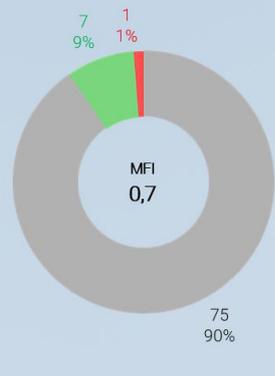


Динамика позитива/негатива



Составление портрета аудитории и изучение отношения пользователей к бренду

Лояльность аудитории к продукции АЭРОЛАЙФ



Благоприятные информационные поводы

Благодарность компании «Аэролайф» за предоставление продукции в безвозмездное пользование ([Здания Высочих Технологий](#), [Журнал Энергосбережение](#), [Марианна Бродач](#), [@smart@tehnology](#) и др.)

6

Положительные отзывы о продукции ([kirill_lukyanov_93](#))

1

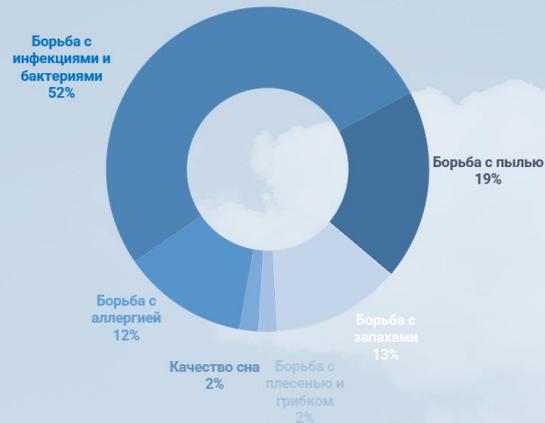
Негативные информационные поводы

Пользователь отмечает низкую эффективность воздухоочистителя [Аэролайф С-75](#) ([Ali Zakhar](#))

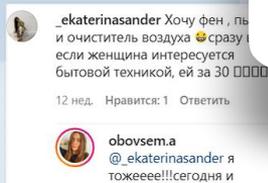
1

■ позитив ■ негатив ■ нейтрал

Основные кейсы использования



Основные триггеры и барьеры покупки воздухоочистителей, обсуждаемые пользователями в социальных медиа



Анализ продвижения бренда «Аэролайф» и конкурентов, основные триггеры и барьеры покупки продукции, ключевые кейсы и составление рекомендаций по брендовым коммуникациям.

Нужен совет или помощь экспертов?

Будем рады поделиться **экспертизой**:

Построение бизнес-процессов в отделах PR и ORM

Вместе построим системные и эффективные процессы внутри отдела аналитики, начиная от найма аналитиков до настройки KPI и оценки эффективности коммуникаций с привязкой к бизнес-результатам компании

Технические консультации

Разберем ваши задачи из области аналитики медиа с технической стороны, и предложим оптимальные решения исходя из нашего опыта: поставщики данных, интеграции, BI, ML.

Консультации по оцифровке коммуникаций и CX

Разберем ваши задачи и предложим современные и актуальные решения с учетом специфики вашей отрасли, бизнеса, целей: софт, фреймворки, метрики.

Мастер-классы для аналитических юнитов

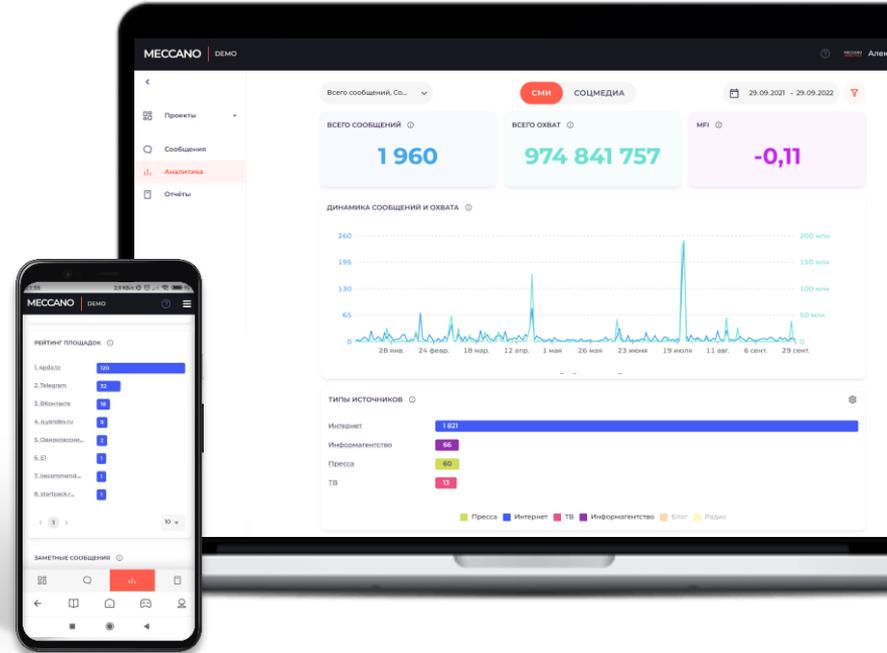
Образовательные мероприятия для штатных аналитиков на интересующую тему: покажем на кейсах и расскажем о лучших медиааналитических практиках, ответим на вопросы.

MECCANO ANALYTICS

Made by Ex Libris

03.

ВАША ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМА
ДЛЯ УДОБНОЙ АНАЛИТИКИ
БРЕНД-КОММУНИКАЦИЙ



MECCANO - ОКНО В ЧИСТЫЕ ДАННЫЕ

Охватываем максимум инфополя

агрегируем сообщения СМИ и соцмедиа с упоминаниями брендов от разных поставщиков данных, в т.ч. из неиндексируемых и добавленных клиентом источников



Human-machine approach

Постоянно обучаемая ИИ-модель для разметки тона и инфоповодов + верификация аналитиками агентства

На выходе – всегда максимально точные верифицированные данные



СМИ и соцмедиа в одном окне

Сквозная аналитика инфополя в СМИ и социальных медиа в виде настраиваемых отчетов

MECCANO – решение для разных задач

Оценка PR-коммуникаций

Оценивайте результаты и эффективность коммуникационных кампаний с помощью понятных метрик и наглядных графиков

Клиентская поддержка

Отслеживайте все значимые упоминания, просьбы, вопросы и претензии к компании и организуйте командную работу по реагированию на них прямо в MECCANO

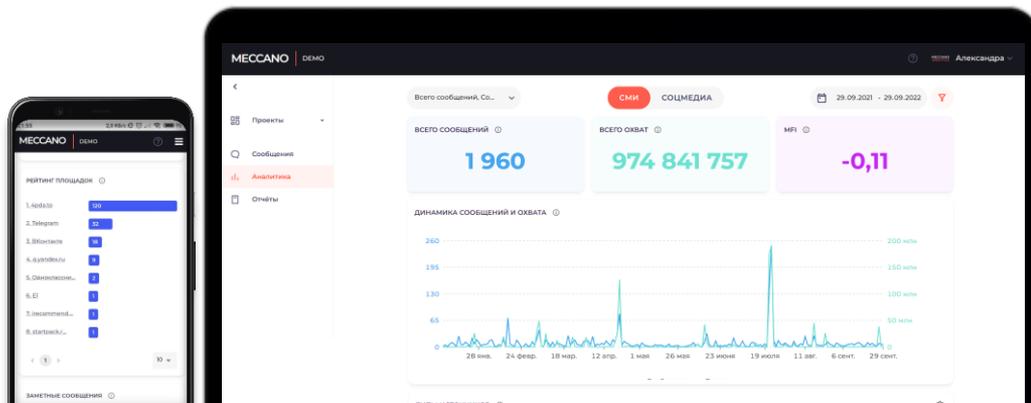
Маркетинговые и продуктовые исследования

Исследуйте мнения пользователей о конкретных продуктах, кампании конкурентов и индустриальные тренды

Управление репутацией

Получайте оперативные оповещения о значимых или «рисковых» упоминаниях, исчерпывающую аналитику по их распространению в инфополе

- **Лента релевантных сообщений** с упоминанием бренда, компании, персоны в СМИ и соцмедиа **в одном окне** – с размеченной тональностью и другими параметрами.
 - Данные визуализируются в виде **гибко настраиваемых виджетов**, из которых вы можете собрать свой персональный дэшборд.
 - **Большой набор метрик по инфополю**, в т.ч. интегральных (Media Outreach, Media Favorability Index, Media Quality, PR Value, M-PRt), а также возможность добавить в автоматическую аналитику свои метрики.
 - **Аналитическая поддержка** от специалистов агентства.
 - **Настройка оповещений** о негативе и потенциальных репутационных рисках, требующих реакции.
 - Инструменты работы с архивом отчетов.
- Единое решение с возможностью **интеграции различных инструментов** мониторинга инфополя и парсинга различных площадок.
 - **Агрегирование и обработка данных** (отзывов, постов и комментариев) из сайтов-отзовиков, маркетплейсов, блогов, групп Telegram, ВКонтакте, Одноклассники и других социальных сетей.
 - **Мощный функционал** с неограниченными ресурсами для парсинга данных в любых объемах.
 - **Ручная фильтрация и тегирование** результатов сбора данных.
 - Кастомизация онлайн-дэшбордов под задачи клиента.
 - Возможность сбора и **анализа аудитории** социальных сетей и Telegram.
 - **Гибкость и оптимизация** настроек.



EXlibris

04.

КЕЙСЫ



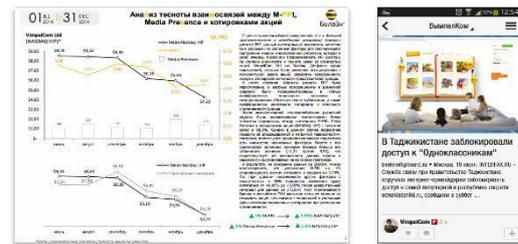
КЕЙСЫ МЕДИААНАЛИТИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ



ВымпелКом



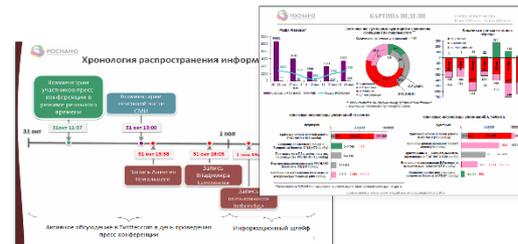
Агентство Ex Libris обеспечивает полное сопровождение бренда Билайн в сфере media measurement. Вместе с PR-дирекцией «ВымпелКома» мы создали систему KPI для сотрудников, и регулярно измеряем её вместе с другими показателями, разрабатываем рекомендации по корректировке коммуникационной стратегии и по проведению отдельных кампаний. Проводим различные тематические исследования, по открытым источникам реконструируя медийные проекции тех или иных тем (от проблемы качества глазами потребителей до безопасности детей в интернете). Отдельно разработан комплекс продуктов для наблюдения за социальным медиaprостранством (общий аудит, эффективность тематического сообщества, обзор рекомендуемых площадок, социально-демографический анализ, мониторинги и дашборды).



«Российская корпорация технологий» (РОСНАНО)



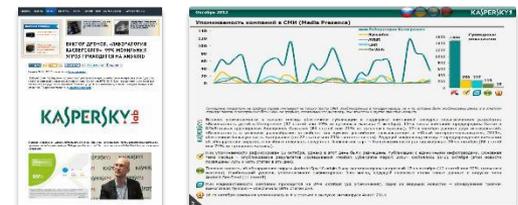
Для продвижения корпорации в социальных медиа мы подготовили комплекс решений, позволивший построить систему оценки инфополя и наладить ежедневную работу по выявлению угроз для имиджа корпорации. Между агентством Ex Libris и РОСНАНО наладилось плотное взаимодействие, которое вылилось в совместную ежедневную работу по реагированию на сообщения в блогосфере, обсуждение и поиск решений по неоднозначным проблемным темам, а также выполнение многих разовых внеплановых задач: создание справок по волнующим клиента темам, фигурирующим в социальных медиа, с подсчетом нужных количественных и качественных показателей, а также (при необходимости) выводов и рекомендаций.



Лаборатория Касперского



Для компании «Лаборатория Касперского» мы подготовили аналитический отчет «Информационная кампания по запуску линейки продуктов KESB в зеркале мировых СМИ». В рамках этого исследования проведен количественный и качественный анализ медиополя компании, а также его сравнительная характеристика в регионах исследования (Россия и Казахстан (RUS+KZ), Европа (EM), Восточная Европа (EU), Япония (JP), Азиатско-Тихоокеанский (APAC), Северная Америка (NA)), что позволило сделать вывод об эффективности запуска линейки продукта на мировом уровне.



КЕЙС ИЗНУТРИ

Комплексное
управление репутацией
для бренда БАДов



CUSTOMER CARE ДЛЯ БРЕНДА

Запуск реалтайм-мониторинга

- Оперативное обнаружение негатива во всех соцсетях и на отзовиках. Ручное отсеивание важных сообщений аналитиками.

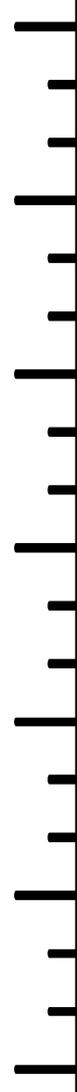
Подготовка гайдов и согласование отчетности

- Разработка гайдлайнов реагирования
- Оперативный чат с клиентов в Telegram
- Шаблон онлайн-отчетности разработан, интегрирован в бизнес-процессы клиента

Запуск отработки

негатива

- Отработка со стороны официального аккаунта и агентов влияния по гайдлайну в течение 1-3 часов с момента появления
- Ответы на позитивные/нейтральные сообщения
- Оперативный чат для обсуждения нестандартных кейсов (вне гайдлайна)
- Предотвращение атак хейтеров: органичное встраивание пользователей - «адвокатов бренда» в дискуссии с контекстным негативом
- Рекомендации продукции компании агентами влияния.



РАБОТА С ОТЗОВИКАМИ, SERM, АНАЛИТИКА

Работа с отзывами

- Систематизация всех карточек (листингов) продуктов на отзывах, регистрация официальных аккаунтов бренда
- Повышение рейтинга на отзывах согласно утвержденному плану
- Работа с отзывами из ТОП-20 выдачи: ежемесячный анализ, стратегия корректировки рейтинга на наиболее заметных площадках, мониторинг выдачи.
- Написание и размещение позитивных и нейтральных отзывов и оценок для повышения рейтинга карточек компании.

Работа с отзывами

- Мониторинг выдачи, оценка изменения процента позитива\негатива в выдаче
- Работа с площадками и авторами: удаление спорного негатива (статьи, отзывы, видео на YouTube)
- Размещение оптимизированных материалов, поднятие в выдаче позитивных «листингов», отзывов.

Регулярная аналитика

1. Динамика упоминаний: замер органического роста обсуждений, активности в собственных сообществах
2. Соцдем-профиль аудитории.
3. Тональность авторских упоминаний
4. Причины негатива и позитива
5. Динамика индекса тональности (Social Media Favorability Index.)
6. Рейтинг активности площадок
7. Ведущие информационные поводы
8. Охват (Social Media Outreach)
9. Рейтинг лояльности сообществ
10. Форматы медиаприсутствия: пост/комментарий, тип источника (социальная сеть, блог, форум и др.).
11. Выводы и рекомендации по позиционированию в соцмедиа

КАК ИТОГ

Цели:

Оперативная отработка от лица бренда негатива по бренду или продукту.

Увеличение доли позитива и уход от стереотипов о продуктах (рост позитива до 12% и снижение негатива до 8% за 6 месяцев).

Сокращение негатива в выдаче по брендовым запросам.

Формат:

Ежедневный мониторинг упоминаний бренда и контроль тональности упоминаний.

Ответ на негативные сообщения и вопросы в течение часа с момента появления.

Работа с поисковой выдачей.

Коммуникации с авторами негативных публикаций на предмет удаления (удалено 7 публикацией с потенциальной аудиторией 6 млн. человек).

+10%

рост доли позитива на отзывах

-30%

снижение доли негатива в выдаче

12%

доля позитива (рост на плановые 3%)

КЕЙС

CUSTOMER CARE ДЛЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ЛАБОРАТОРИЙ



Цели:

Оперативная обработка негативных сообщений и ответ на вопросы на всех площадках.

Улучшение рейтинга на отзывах.

Формат:

Ежедневный мониторинг упоминаний бренда и контроль тональности упоминаний.

Постоянное отслеживание новых отзывов по 100+ точкам.

Ответ на негативные сообщения и вопросы в течение часа с момента появления.

в 2 раза

рост количества позитива

в 3,5 раза

снижение количества негатива

3,95

средний рейтинг 100+ точек на отзывах

КЕЙС

БЫСТРОРАСТУЩАЯ ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЕТЬ ФАСТФУДА

Цели:

В кратчайшие сроки вывести некоторые рестораны сети на позитивные рейтинги на гео-сервисах

Настроить отработку критики в соцсетях, нивелировать репутационные угрозы

Настроить оповещения о негативе и доведение претензий до решения (клиент решил настроить работу на местах на основе обратной связи, вести работу с сотрудниками, работать над повышением качества на основе отзывов пользователей)

Не пропускать обращения пользователей к бренду, оперативно отвечать

Решение:

ORM с дежурством по будням и выходным с 08:00 до 01:00, реакция в течение 1-2 часов с момента публикации

Мониторинг 24/7 с оповещением о кейсах, требующих проведения внутреннего расследования в приватный Telegram-канал клиента

Публикация положительных отзывов в поисковиках и на отзовиках

Встраивание в дискуссии о бренде



20-60%

рост рейтингов на отзовиках

2 часа

максимальное время реакции на негатив

30 секунд

Скорость оповещения о новом негативе в сети

КЕЙС

РОССИЙСКИЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬ ЧАЯ И КОФЕ

Цели:

Улучшить репутацию продукции у конкретной аудитории (кластеризация по соцдем-характеристикам, географии и интересам), что должно привести к реальному росту продаж в конкретных регионах в ходе предстоящей рекламной кампании.

Обеспечить реагирование на все упоминания бренда в соцсетях в релевантных регионах от лица компании

Во все обсуждения в релевантных регионах, касающихся бренда и конкурентов, должны включаться адвокаты бренда – пользователи, конструктивно опровергающие негатив и направляющие дискуссии в нужное русло.

Решение:

Анализ целевой аудитории и подбор площадок в соцмедиа, где аудитория наиболее активна

Ежедневная публикации отзывов на целевых площадках (от 300\мес)

Мониторинг упоминаний бренда и реагирование на них как от лица бренда, так и с помощью адвокатов бренда



+108%

рост числа органических отзывов

100%

дискуссий с упоминанием бренда обрабатывались

3 месяца

Срок, через который успешно проведена масштабная рекламная кампания

Исследования рынка



АНАЛИЗ МИРОВЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ И СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИХ ТРЕНДОВ ДЛЯ ОРГАНИЗАТОРОВ БИЗНЕС-ФОРУМА «АТЛАНТЫ»

Анализ и консенсус-прогноз по глобальным рынкам коммуникаций, инвестиций, HR, здравоохранения. Отчет и презентация.



ИССЛЕДОВАНИЕ РОССИЙСКОГО РЫНКА ШИН

- Статистический анализ рынка шин в России – объем спроса, объем производства, динамика, тренды
- Анализ доли, позиционирования и стратегий продвижения основных игроков
- Анализ ассортимента



РЕТРОСПЕКТИВНЫЙ АНАЛИЗ ДИНАМИКИ ИЗМЕНЕНИЯ ТАРИФОВ ОСАГО

- Анализ опыта либерализации тарифов ОСАГО в Великобритании, Германии, Италии, Китае, Малайзии, Польше и Швейцарии
- Сравнение тарифов и законодательных актов по регулированию рынка

WORLDSDS

ОБЗОР РЫНКА ОНЛАЙН-ИВЕНТОВ В 2020 ДЛЯ АГЕНТСТВА WORLDS

- Объем рынка онлайн-трансляций в России и мире
- Основные игроки рынка и их предложения
- Основные сервисы, сравнение характеристик и стоимости
- Тренды и тенденции рынка

КЛИЕНТЫ О НАС



Андрей Быкасов

Директор по корпоративным коммуникациям ПАО «ВымпелКом»

«Компания «ВымпелКом» (торговая марка «Билайн») сотрудничает с медиааналитическим агентством «Экс Либрис» с 2008 года и с каждым годом убеждается, что это одно из наиболее надежных, креативных и продвинутых агентств на отечественном рынке медиаисследований.

Именно «Экс Либрис» поддерживает нас в процессе реализации наиболее важных мониторинговых и аналитических проектов. С полной уверенностью можно сказать, что «Экс Либрис» — не просто подрядчик, а стратегический партнер, который видит своей задачей не только исполнение прямых обязанностей, но и всегда готов к активному взаимодействию по любым, даже самым нестандартным и срочным вопросам.

Компания «ВымпелКом» рекомендует «Экс Либрис» всем, кто ищет партнера, готового вникать в стратегические задачи компании и работать на результат, и желает специалистам агентства профессиональных успехов!».



AMTELVREDESTEIN



Юлия Ильина

Руководитель пресс-службы «Лаборатория Касперского»

«Вместе с агентством «ЭксЛибрис» нам удалось выстроить эффективную систему оценки работы PR-департамента, основанную на релевантных интегральных показателях. На регулярной основе мы получаем результаты мониторингов СМИ и социальных медиа, аналитические отчеты по медиаприсутствию, которые незаменимы при стратегическом планировании коммуникаций.

«Лаборатория Касперского» выражает признательность «ЭксЛибрис» за медиааналитические услуги высочайшего уровня. Отдельно благодарим агентство за твердую пунктуальность, инициативность и готовность решать нестандартные задачи. Надеемся, что дальнейшее сотрудничество будет таким же плодотворным и эффективным!»



КЛИЕНТЫ О НАС



Алексей Прохоров

Руководитель Департамента коммуникаций ООО «НТВ-ПЛЮС»

«НТВ-ПЛЮС связывает с компанией «ЭксЛибрис» не один год сотрудничества. Агентство осуществляло поддержку в сфере мониторинга СМИ и медиа-аналитики. Это касалось как российских, так и зарубежных средств массовой информации, а так же социальных медиа.

За все время партнерских отношений руководство и сотрудники «ЭксЛибрис» показали высокий уровень ответственности, продемонстрировали слаженные действия без сбоев и накладок, предоставляли отличный по качеству продукт, всегда шли навстречу, если требовалось сделать больше, чем это предусматривалось первоначальными договоренностями. Индивидуальный подход, надежность и гибкость, понимание клиента - это важные качества, которые всегда отличали «ЭксЛибрис».

Рекомендуем компанию «ЭксЛибрис» как надежного партнера, квалифицированного и компетентного игрока на рынке медиа-измерений, аналитики и мониторинга».



Леонид Симаков

Руководитель пресс-службы

«Компания Ex Libris оказывает услуги по мониторингу активностей деятельности «Платформа ОФД» и ее конкурентов.

Компания зарекомендовала себя ответственным, добросовестным, надежным партнером, проявляющим высокий профессионализм.

Выражаем команде Ex Libris благодарность за качественную работу».



КЛИЕНТЫ О НАС



Сегмент digital health в России только начал свое развитие, поэтому главными задачами после запуска для нас стали поиск аудитории и выстраивание диалога с потребителями. Чтобы эти процессы шли быстрее и результативнее, мы обратились в агентство Ex Libris: на протяжении нескольких месяцев проводился мониторинг нашего и отраслевого инфополя, после была проведена глубокая аналитика и определены точки соприкосновения с нашей ЦА. Вместе мы тщательно прорабатывали позиционирование наших продуктов, формировали стратегию контент-маркетинга, искали профильных медицинских специалистов и проводили совместные мероприятия на темы здоровья и медицины, а также договаривались о постоянном партнерстве с блогерами и публичными врачами. Помимо пунктуальности и высокого уровня экспертизы агентства, еще хочется отметить индивидуальный подход и готовность работать с нестандартными решениями и подходами. С уверенностью рекомендуем Ex Libris как профессионалов своего дела, надежных партнеров в области маркетинга и стратегического маркетинга стартапов.



АНТОН МЕРКУЛОВ
CEO HealthBuddy



Вместе с агентством Ex Libris мы провели много удачных проектов по продвижению брендов на маркетплейсах OZON и Wildberries. Самой главной и, в то же время, самой сложной задачей было выстраивание позитивного тона общения с пользователями в социальных сетях (покупатели делятся негативным опытом намного активнее, сообщений об удачных покупках намного меньше). Специалисты Ex Libris полностью взяли на себя общение с покупателями в русскоязычном сегменте популярных соцсетей. Параллельно велась работа в англоязычных и испаноязычных соцсетях — Reddit, Quora и других. Благодаря большому охвату площадок одновременно нам удалось получить высокие показатели лояльности аудитории по итогам запуска наших проектов. Благодарим агентство Ex Libris за высокий профессионализм, слаженную работу задействованных отделов, связь с клиентом 24/7 — это очень важно в нашей работе.



ЕКАТЕРИНА ИГРУНОВА
CEO M.A.F.I.A. AGENCY

КЛИЕНТЫ О НАС

Так как мы являемся одной из крупнейших компаний в России, занимающихся лабораторной диагностикой, нам требовался комплексный подход для повышения лояльности аудитории и конкурентоспособности в информационном поле. В итоге, мы остановились на сотрудничестве с Ex Libris: агентство покрыло сразу три направления — мониторинг и аналитика в медиасреде, комплексный ORM, управление присутствием на основных геосервисах (Google Maps, Яндекс картах и других). Благодаря предложенному комплексу услуг, через несколько месяцев работы мы увидели рост удовлетворенности и лояльности аудитории, обнаружили и решили несколько распространенных, но неочевидных на первый взгляд проблем клиентов. Очень довольны сотрудничеством, и будем обязательно рекомендовать коллегам.

СМО российской сети медицинских лабораторий
NDA

Сотрудничаем с Ex Libris уже несколько месяцев. И даже за такой небольшой срок смогли убедиться в профессионализме агентства. Кто работал со сложными нишами, представляет как нелегко найти тех, кто вникнет в задачу и сделает ее качественно. В нашем случае, особую трудность для копирайтеров всегда представляли медицинские тексты. Здесь Ex Libris оказались на высоте! Тексты согласовываем без правок и точно в срок. Хочу отметить также отзывчивость команды — всегда на связи, готовые помочь, подсказать, среагировать на комментарии.

Руководитель SMM фармпроизводителя.
NDA



Лидер российского рынка
оцифровки коммуникаций

РЕШИМ ВАШИ ЗАДАЧИ

Наши контакты:

 +7 (495) 221-11-02

 V_Prilepskaya@exlibris.ru

 exlibris.ru

 117105, г. Москва, Варшавское шоссе , д.26,
стр.10, этаж 5

