

Online Reputation Management

Quando il gioco si fa Duro,
i Seo iniziano a giocare.

andrea
scarpetta dot
com

@Garethjax



irregular
CEPUWEB

Tipologie di ORM

- Proattiva
- Integrativa
- Correttiva
- (definizione: aboutyou.it)

Quinto Potere

Gli utenti usano internet per varie ragioni e una di quelle è “informarsi”, (pewinternet grafico)
Farsi un’idea che nasce da incrociando pareri “riciclati”

Online researching for products or services

Percentage of internet users in each group who have researched products online

Total internet users	78%
Gender	
Male	77%
Female	79%
Race	
White	81%
Black	66%
Hispanic	76%
Age (at time of survey)	
18-29	77%
30-49	80%
50-64	81%
65+	68%

PEWINTERNET.ORG



Ehi, ma io
mi ricordo
di te!

...Come un elefante...

Tuesday, December 14, 2010

Internet ha una memoria di ferro, quindi se qualcosa viene detto su qualcuno, sicuramente resta una traccia



il nemico alle porte

Tuesday, December 14, 2010

- I motori di ricerca sono dei cecchini, specializzati nel fornire dati precisi.
- Sono a-morali perchè sono algoritmi
- Non cambiano idea facilmente

6

The screenshot shows a Google search for 'apple'. The search bar contains 'apple' and the search button is labeled 'Search'. Below the search bar, it says 'About 457,000,000 results (0.16 seconds)' and 'Advanced search'. The search results are as follows:

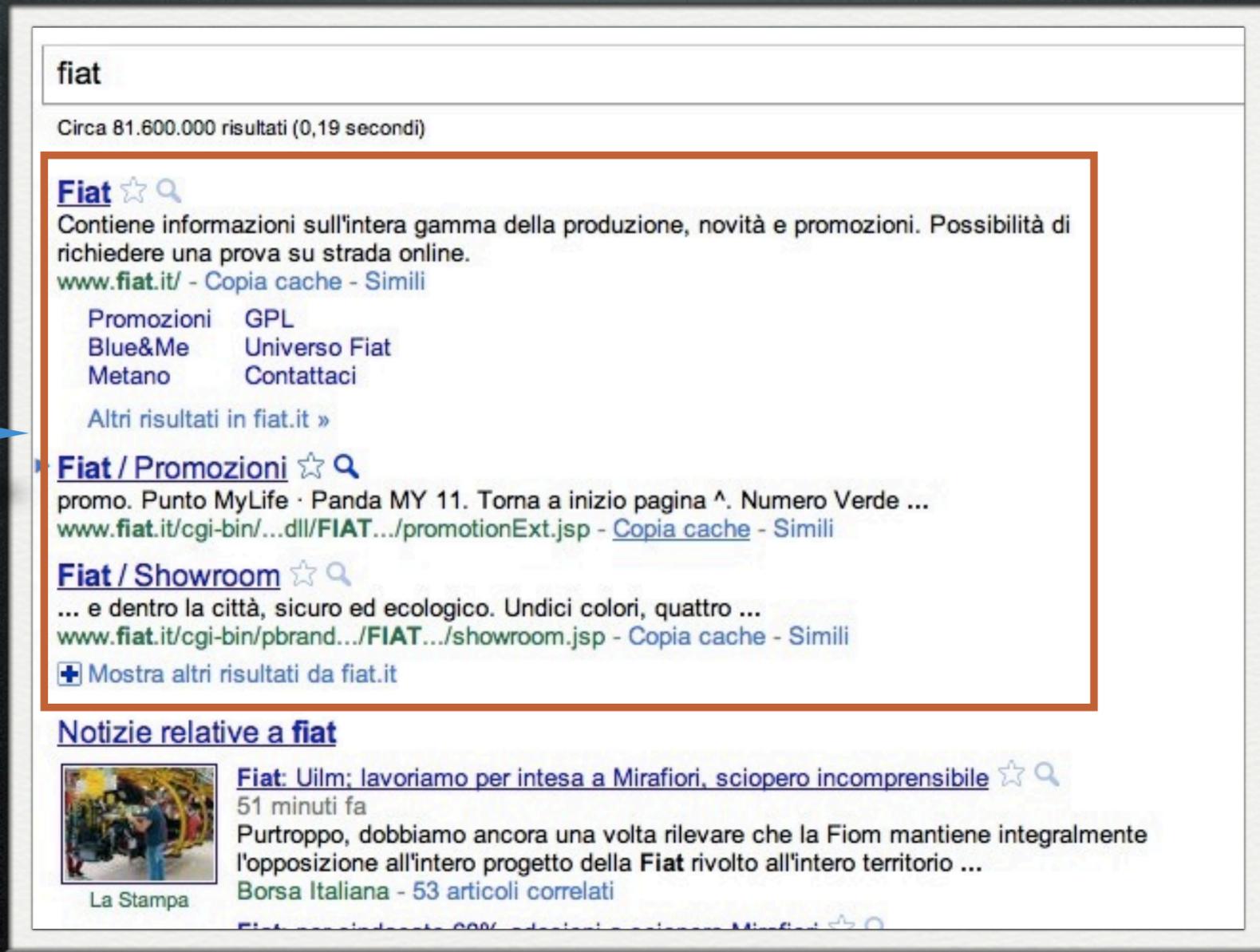
- Apple** ☆ 🔍
Apple designs and creates iPod and iTunes, Mac laptop and desktop computers, the OS X operating system, and the revolutionary iPhone and iPad. [Show stock quote for AAPL](#)
www.apple.com/ - Cached - Similar
iPhone iTunes
Store Support
iPod Downloads
iPad MacBook Pro
[More results from apple.com »](#)
- Apple - iTunes - Everything you need to be entertained** ☆ 🔍
Music, movies, TV, shows and now friends. Get connected on iTunes 10.
www.apple.com/itunes/ - Cached - Similar
- Apple - iTunes - Download iTunes Now** ☆ 🔍
The world's best digital music jukebox. Download music, TV shows, movies, and more.
www.apple.com/itunes/download/ - Cached
- Apple - QuickTime - Download** ☆ 🔍
Download QuickTime 7 Player free for PC and Mac. Upgrade to QuickTime 7 Pro and capture video with a single click or convert media into a variety of ...
www.apple.com > Mac > QuickTime - Cached - Similar
- Welcome to the Apple Store - Apple Store (U.S.)** ☆ 🔍
Experience the wide world of Apple at the Apple Store. Shop for Apple computers, compare iPod and iPhone models, and discover Apple and third-party ...
store.apple.com/ - Cached - Similar
- Apple Developer** ☆ 🔍
Design. Code. Build. Innovate. Here's where it all happens for Apple developers.
developer.apple.com/ - Cached - Similar

Negli usa...

Tuesday, December 14, 2010

- Se non sei una fortune 500, hai pochi slot disponibili legati al tuo marchio
- schermata serp apple su google.com

3



Terra di frontiera

Tuesday, December 14, 2010

- Chiunque altro, fuori dagli usa, ha pochi slot! Il resto è terra di frontiera
- schermata di fiat su google.it

Via col Vento?

- “Francamente me ne infischio” è una cosa che non si dovrebbe dire relativamente alla reputazione online.



Abbiamo un problema...

- La reputazione online è compromessa
- I motori non accettano imposizioni
- Chiamate qualcuno!



ORM: white hat

- Analizzare i motivi di Odio
- Si può mettere a posto ? Il colpevole può fare ammenda ?
- Patteggiare per rimuovere il problema
- Meno tecnica più diplomazia



ORM : Black hat

- Identificare il nemico
- Scoprire tutto ciò che si può, soprattutto le vulnerabilità
- Metterlo “fuori gioco” telematicamente. (ddos, furto password, ecc.)
- Cadavere, quale cadavere ?



ORM: Gray Hat

- Valutare la “visibilità”
- Creare una SERP “dominata” dal marchio, per limitare al massimo i danni.
- Mimetizziamo il cadavere con tecniche SEO



Obiettivi dell'ORM correttiva

- Da determinare con il cliente in base alla necessità: top10, top20, top30?
- Durata variabile da poche settimane ad un contratto annuale

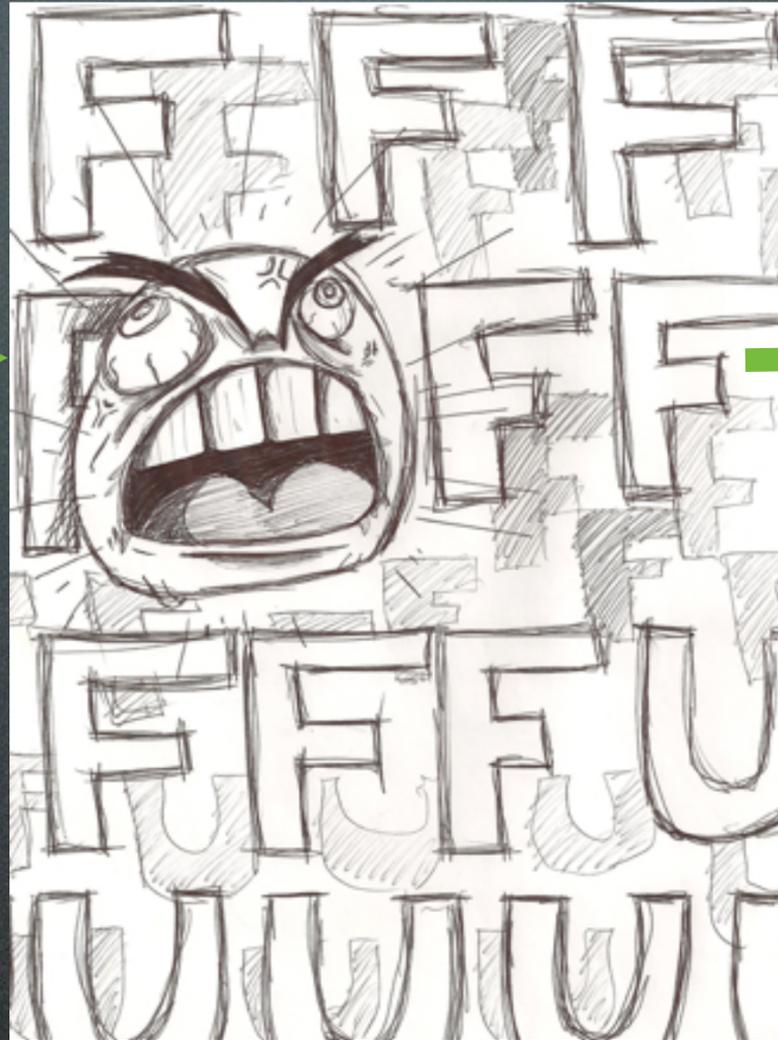
ORM sui social Media

- Le “hate Pages” possono essere rimosse organizzando gli utenti soddisfatti e/o i media tradizionali
- “Intento Etico”, funziona solo se c’è una vera base di supporter.
- La “gggente” online non è facilmente influenzabile.

ORM sui social Media

- Identificare gli influenzatori e cercare di portarli dalla propria parte
- Cercare il confronto onesto
- Agire “con nome e cognome” senza la barriera di un “titolo” (es. negativo: ufficio stampa).

Certo! Posso tradurre ogni idioma di internet!



Oh! Ehm...



Ambasciator non porta pena

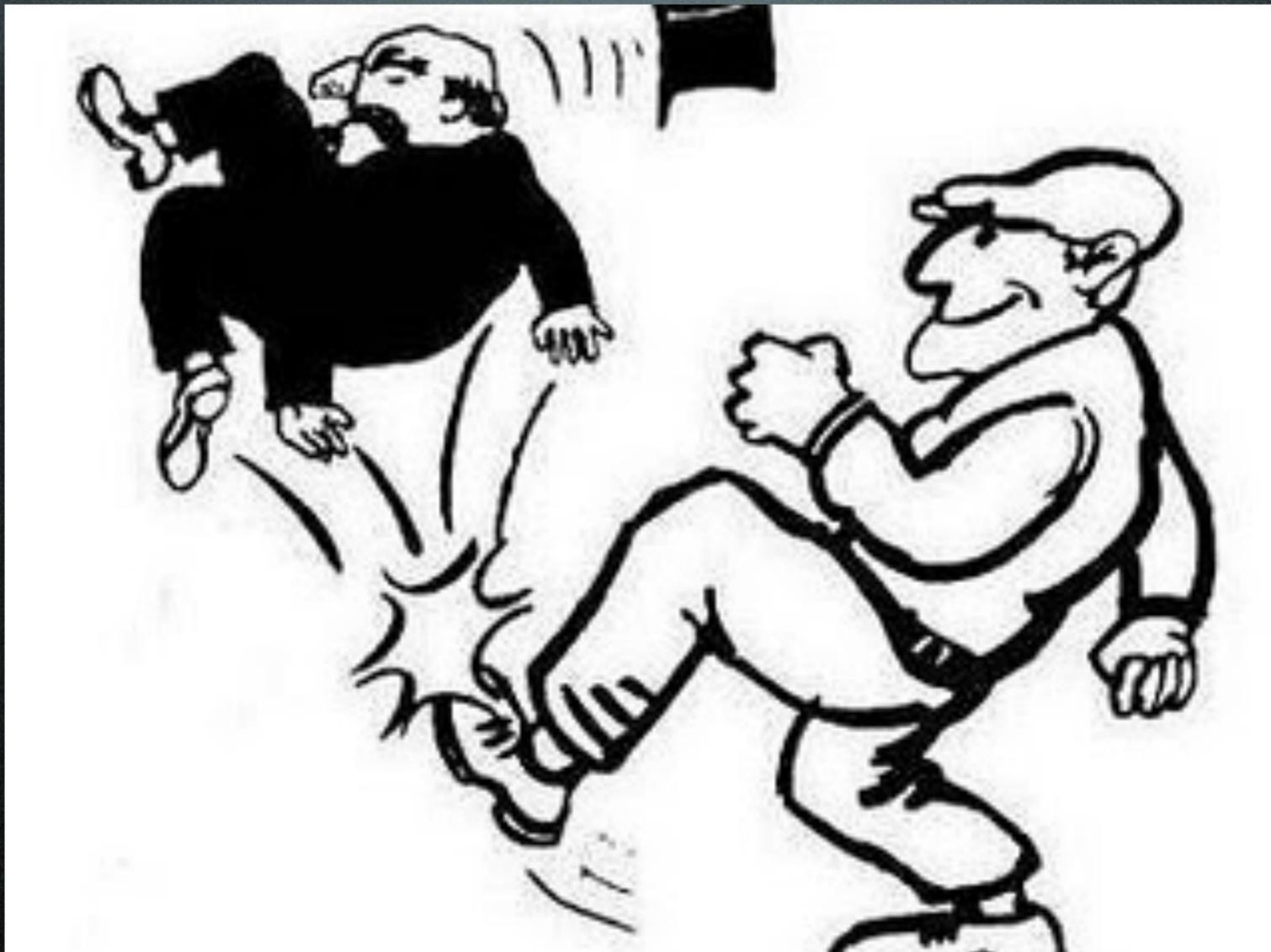
Tuesday, December 14, 2010

- Il ruolo del SEO è di fare da interprete verso la rete, visto che viene difficilmente compresa soprattutto nelle aziende medio-grandi.

Gemelli siamesi

- Il referente della ORM deve lavorare a stretto contatto con il responsabile PR
- Serve una collaborazione totale e trasparente con l'azienda.
- Mezze verità = Mezzi risultati.





A mali estremi...

Tuesday, December 14, 2010

- Se il cliente non collabora, licenziarlo!
- La consulenza di ORM non è un oggetto o una quota di partecipazione: è un investimento in comunicazione.

Casi di Orm e Motori

- Google places
- Case history Negozio abbigliamento a Genova
- Soluzione: creazione di una scheda Places con dati aggiornati.

Casi di Orm e Motori

- Google Suggest/Instant
- Difficile e lungo variare il suggerimento di google
- Agire sulle destinazioni
- Creare pagine “positive” sugli stessi termini di ricerca

Strategie

- Nessuna concorrenza
- Usare Siti con valore di Pagerank e TrustRank
- Contenuti interessanti NON rassegne stampa!
- Link building = nome marchio



Strategie

- Essere presenti su TUTTI i social media disponibili (anche quelli meno noti) per occupare “spazi” nella serp.

Facebook

LinkedIn

Quora

Intruso!

The screenshot shows a search engine results page for the name 'Andrea Scarpetta'. The results include:

- A top result for 'Andrea Scarpetta' with a description: 'Sono un Seo Specialist che si occupa del analytics e di social media. Preventivo Gra...'. The URL is 'www.andreascarpetta.com/'.
- A result for 'seo e copywriting: Google Scribe: ...' with the URL 'www.andreascarpetta.com/google-scribe-...'.
- A result for 'google local search: perchè il tuo eco...' with the URL 'www.andreascarpetta.com/il-futuro-e-local-per-molti-ma-non-...'.
- A result for 'Le 5 caratteristiche di una Headline Vincente! | Pos...' with the URL 'www.andreascarpetta.com/le-5-caratteristiche-di-una-headline-vincente/'.
- A result for 'Andrea Scarpetta | Facebook' with the URL 'www.facebook.com/AndreaScarpettaSEO'.
- A result for 'Andrea Scarpetta Personal Trainer | Facebook' with the URL 'www.facebook.com/.../Andrea-Scarpetta.../36270604287'.
- A result for 'Andrea Scarpetta - Italy | LinkedIn' with the URL 'it.linkedin.com/in/andreascarpetta'.
- A result for 'Technology Video Podcast Andrea Scarpetta » podcast | Podcast.tv ...' with the URL 'www.podcast.tv/.../andrea-scarpetta-»-podcast-252279.html'.
- A result for 'Andrea Scarpetta Dot Com « eleonoraanzini.com' with the URL 'www.eleonoraanzini.com/.../andrea-scarpetta-dot-com'.
- A result for 'Andrea Scarpetta - Quora' with the URL 'www.quora.com/Andrea-Scarpetta'.

Di vedetta

- Tenere d'occhio il nome a costo zero
- Google alerts
- Social Mention Alerts



Di vedetta

- Integrare menzioni e seo: Raven Seo tools (social monitor) \$
- knowem.com (acquisire profili su 400 social media) \$
- Trackur \$\$
- Brandseye \$\$
- Radian6 \$\$\$



Domande ?

- Cercatemi!
- Twitter: @GARETHJAX
- google.it: “Andrea Scarpetta” or Garethjax



irregular
CEPUWEB