



DataArt



Community Management.

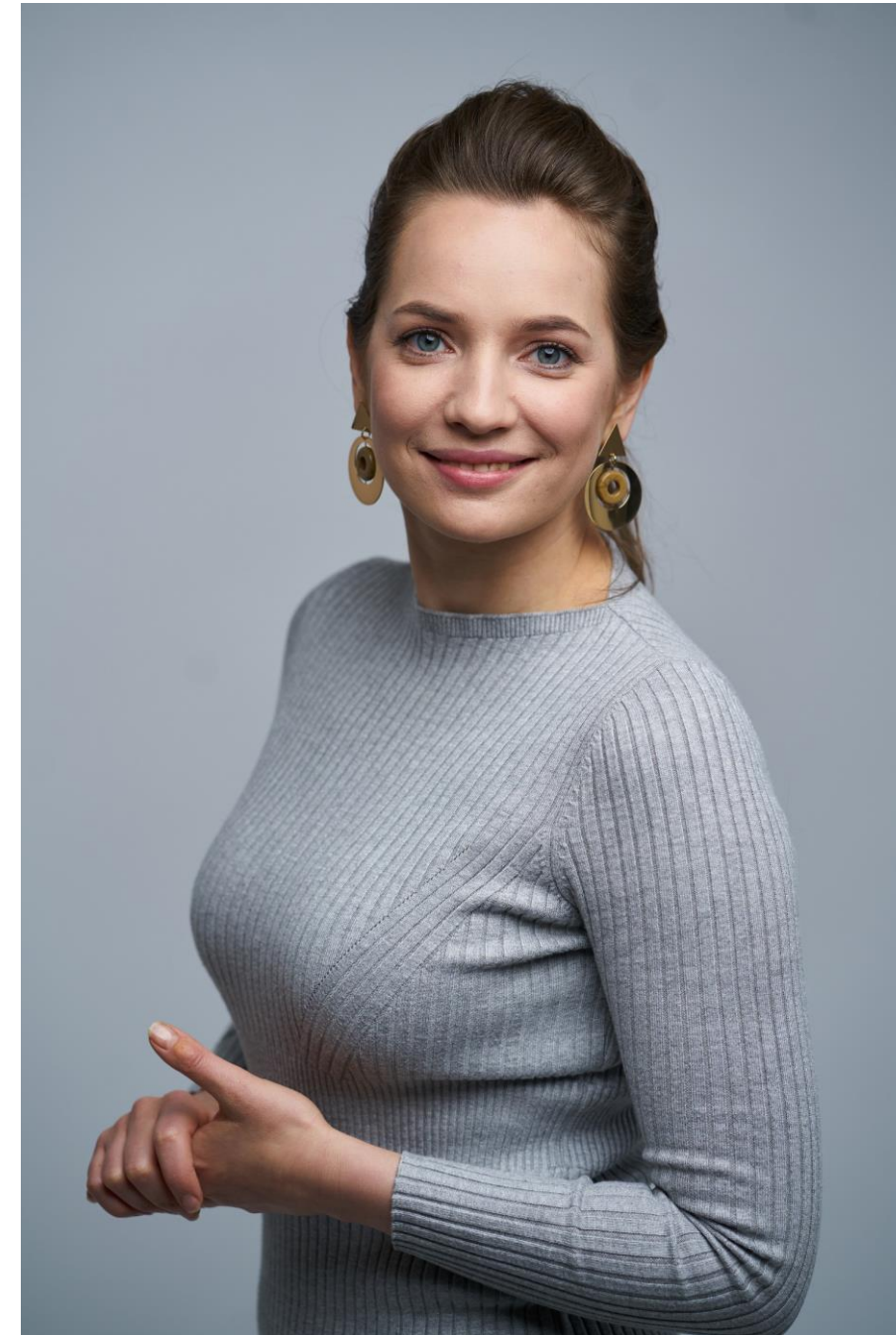
Работа с комментариями в Интернете

Анастасия Стеценко
HR-маркетинг специалист

Привет!



- 9 лет в HR
- 2 года в HR Marketing
- Каждый день отвечаю на комментарии



А это – DataArt

- **2600+** специалистов
- **10** стран
- **ТОП-5** IT-работодателей Украины (dou.ua)
- **96%** коллег готовы нас рекомендовать (Glassdoor)
- Базовая корпоративная ценность – People First



Поговорим?

- Связь community management с брендом работодателя
- Составляющие
- Инструкции и лайфхаки



Community Management



Кто такие это community?

- Сотрудники
- Целевые аудитории
- Люди, которые взаимодействуют с вашим брендом онлайн



Где связь?

 **DataArt**



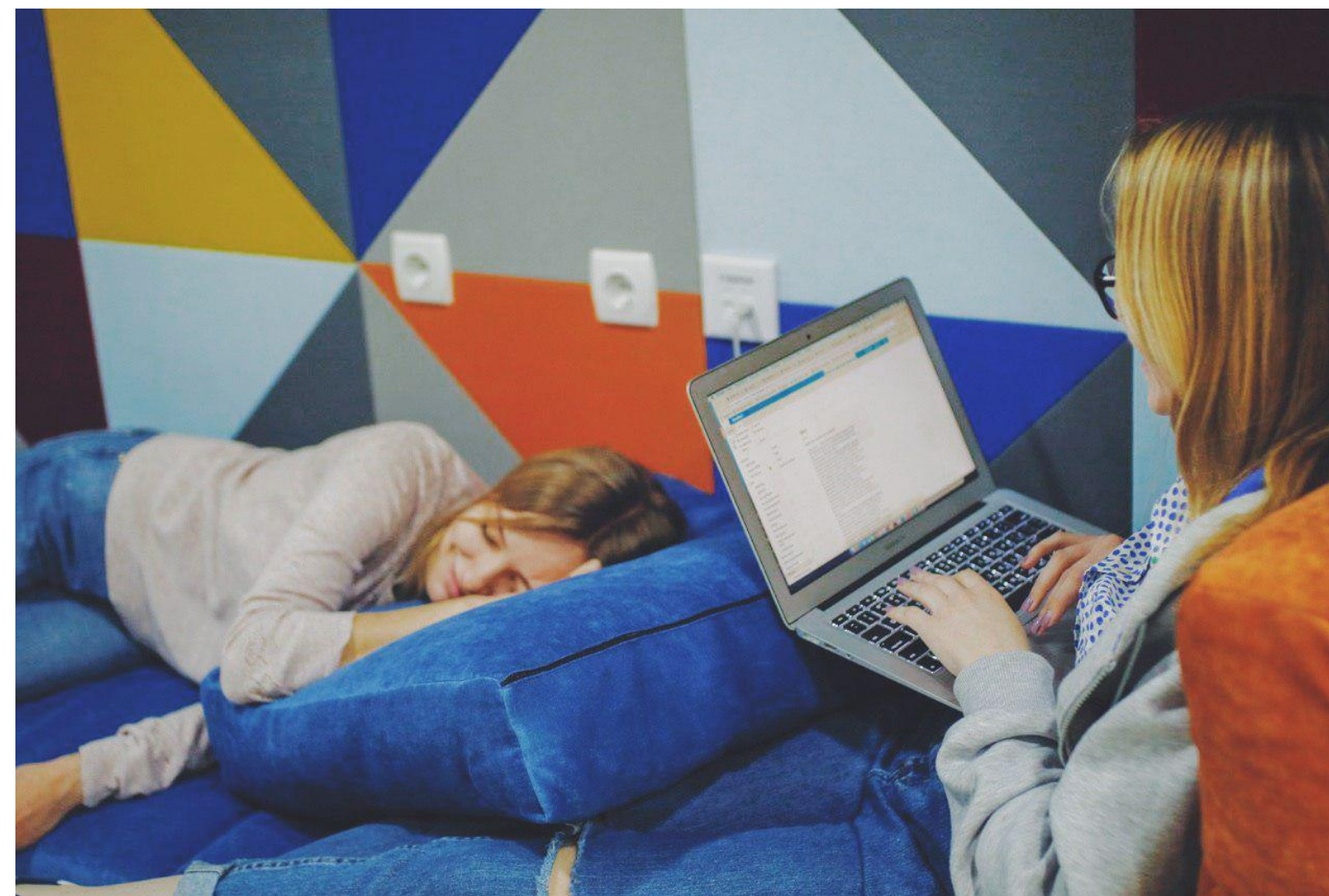
Зачем?

- Снижать эффекты негативных отзывов и комментариев
- Превращать haters в lovers
- Завоевывать кандидатов
- Получать обратную связь



Что конкретно делать?

1. Мониторинг
2. Вовлечение
3. Модерация
4. Аналитика



1. Мониторинг



Celebrating 20 Years

DataArt

DATAART

DATAART

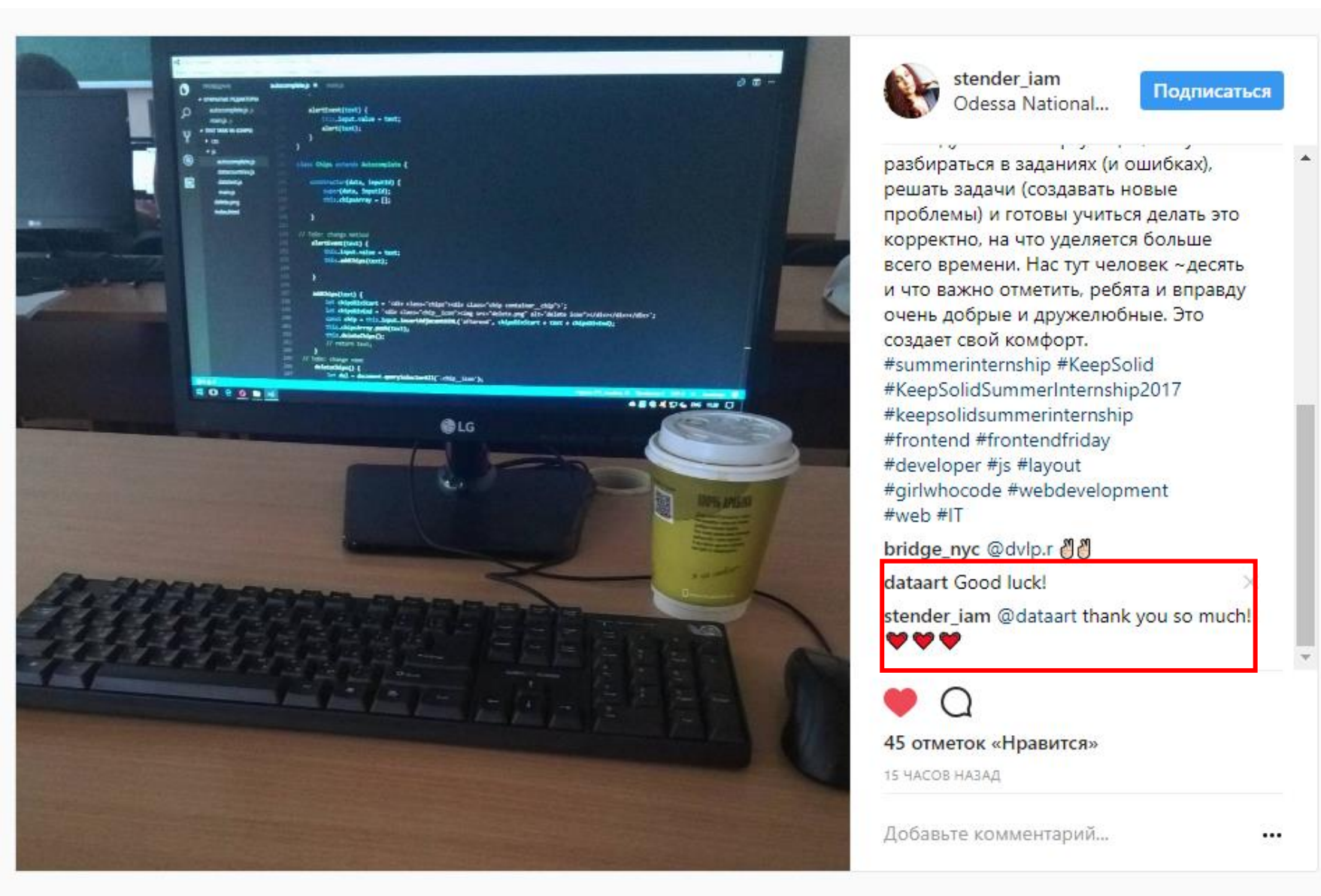
DATAART

DATAART

DATAART

DATAART

Стоит делать



охранники бизнес-центра, где расположен питерский DataArt, это какой-то лютый треш

22:30 - 20 июл. 2017 г.

3 отметки «Нравится»



1 комментарий 3 лайка



Твитнуть в ответ



В ответ [@nazarov_tech](#)

- 20 июл.

это такая очень русская история: арендатор платит огромные деньги в валюте и НИКАК не может повлиять на вахтёров, гнобящих гостей на митапе

2 комментария 3 лайка

Стоит делать хорошо



Подобается · Відповісти · Commented on by Daniel Lourie (?) · 51 хв

А поделить на 0 - слабо? 😊

Подобается · Відповісти · Повідомлення · 1 · 3 год

DataArt ответим песней https://www.youtube.com/watch?v=_oDhGiNKsyM

Two Divided by Zero - Pet Shop Boys

YOUTUBE.COM

Подобается · Відповісти · Видалити огляд · Commented on by Daniel Lourie (?) · 46 хв

Островной диалект

17 мая Google объявил, что создаваемый JetBrains язык программирования Kotlin будет включен в официальный инструмент разработки Android — Android Studio 3.0. Мы попросили прокомментировать это важное событие...

DATAART.RU

Охоплено 2 216 людей

Рекламувати допис

Подобается · Коментувати · Поширити

14 · Популярні коментарі ▾

5 поширень · 2 коментарів

Прокоментуйте...

Какой смысл говорить о котлине, когда можно просто на нем писать:)

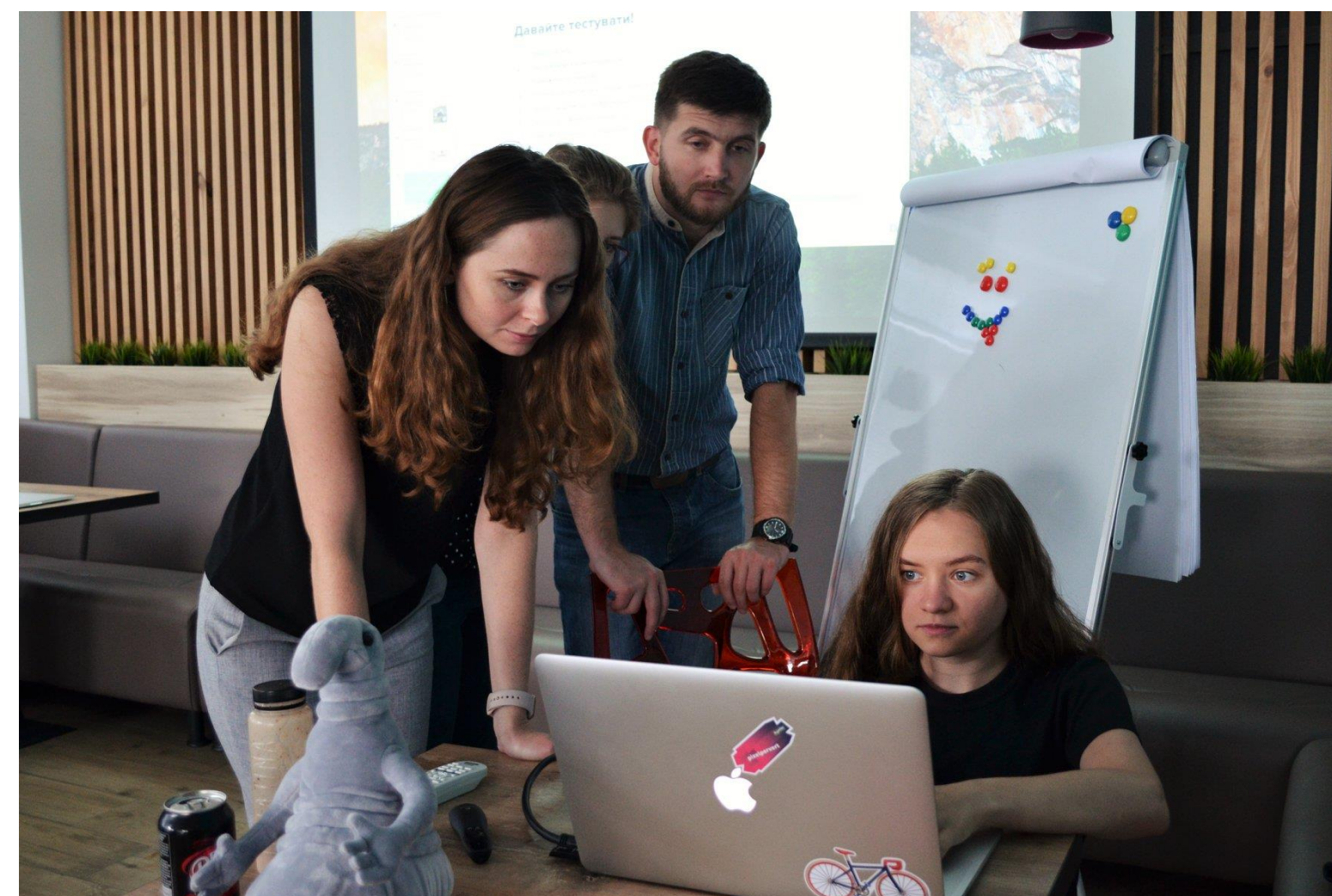
Подобается · Відповісти · Повідомлення · 1 · 14 год · Відредаговано

```
DataArt fun main(args : Array<String>) {
    val scope = "правы"
    println("Вы $scope!")
}
```

Подобается · Відповісти · Commented on by Alexey Shunaev (?) · 2 год

Лайфхаки


- Убедитесь, что на всех платформах привязан правильный почтовый ящик
- Регулярно просматривайте уведомления в соцсетях
- Настройте Google Alerts, Socialmention
- Опционально – купите аккаунт в системе мониторинга типа YouScan



2. Вовлечение





Пример. WoW

**DataArt**
Published by Andreev Alex [?] · 20 August at 18:01 · 🌐

Орда и Альянс! Новое дополнение уже неделю как вышло. Как там ваши успехи в прокачке до 120 левела? Мировой рекорд — 5 часов!

В гильдии WOW DataArt «ДА ладно!» (<http://dalad.ho.ua/>) уже тоже появились постоянные участники эпохальных рейдов.

Пока вы качаетесь, советуем прочитать обзор дополнения от нашего гильдлидера Константин Маюрников.



DATAART.UA
10 вещей, которых ждут от нового дополнения World of Warcraft [Learn More](#)

**DataArt** Тот самый рекорд: <https://www.wowhead.com/.../grats-to-gingi-on-world-first...>

**WOWHEAD.COM**
Grats to Gingi on World First 120 in Battle for Azeroth
Like · Reply · Remove Preview · Commented on by Andreev Alex [?] · 1w

[View previous replies](#)

**DataArt** Yuriy Kolyadkin да, прокачаться без очень сильной гильды так быстро невозможно. Наша гильда тоже качается вместе. Приходите с нами рейдить!
Like · Reply · Commented on by Anastasiia Stetsenko [?] · 1w

[View more replies](#)

 Write a reply... 🗨️ 📷 GIF 🗨️

**Ruslan Ponuzhdayev** хоть бы сервер написали, а то гильдию даж на вовпрогессе не найти
Like · Reply · Message · 1w

[View 2 more replies](#)

**DataArt** Ruslan Ponuzhdayev ДА Ладно! Тундра - прекрасный прохладный район Нордскола. Дирижабль из Оргри домчит вас в Тундру за минуту.
Like · Reply · Commented on by Anastasiia Stetsenko [?] · 1w

Пример. Блокчейн

 **DataArt**
Published by Alexey Shunaev [?] · 1 February · 

Viewing: Russian ▾

#BREAKING #NEEDYOURHELP #SOS

Facebook запретил рекламировать блокчейн. Блокируется любая реклама, в которой используется это слово (запрещено промo всего, что связано с криптовалютами).

У нас впереди — конференции, на которых будут говорить о блокчейне. У нас есть проекты, в которых есть блокчейн. А использовать слово «блокчейн» мы не можем. Чем его заменить? Блокцепь? БЛКЧН? Цёпочка блоков?...



 **Артём Захолодило** блокцепь очень даже неплохо звучит
Like · Reply · Message · 30w  1

 **DataArt** блокцёпочка.  2
Like · Reply · Commented on by Alexey Shunaev [?] · 30w · Edited

 [View more replies](#)

 **Yuriy Gerasimovich** Капібара
Like · Reply · Message · 30w

 **DataArt**



Like · Reply · Commented on by Alexey Shunaev [?] · 30w

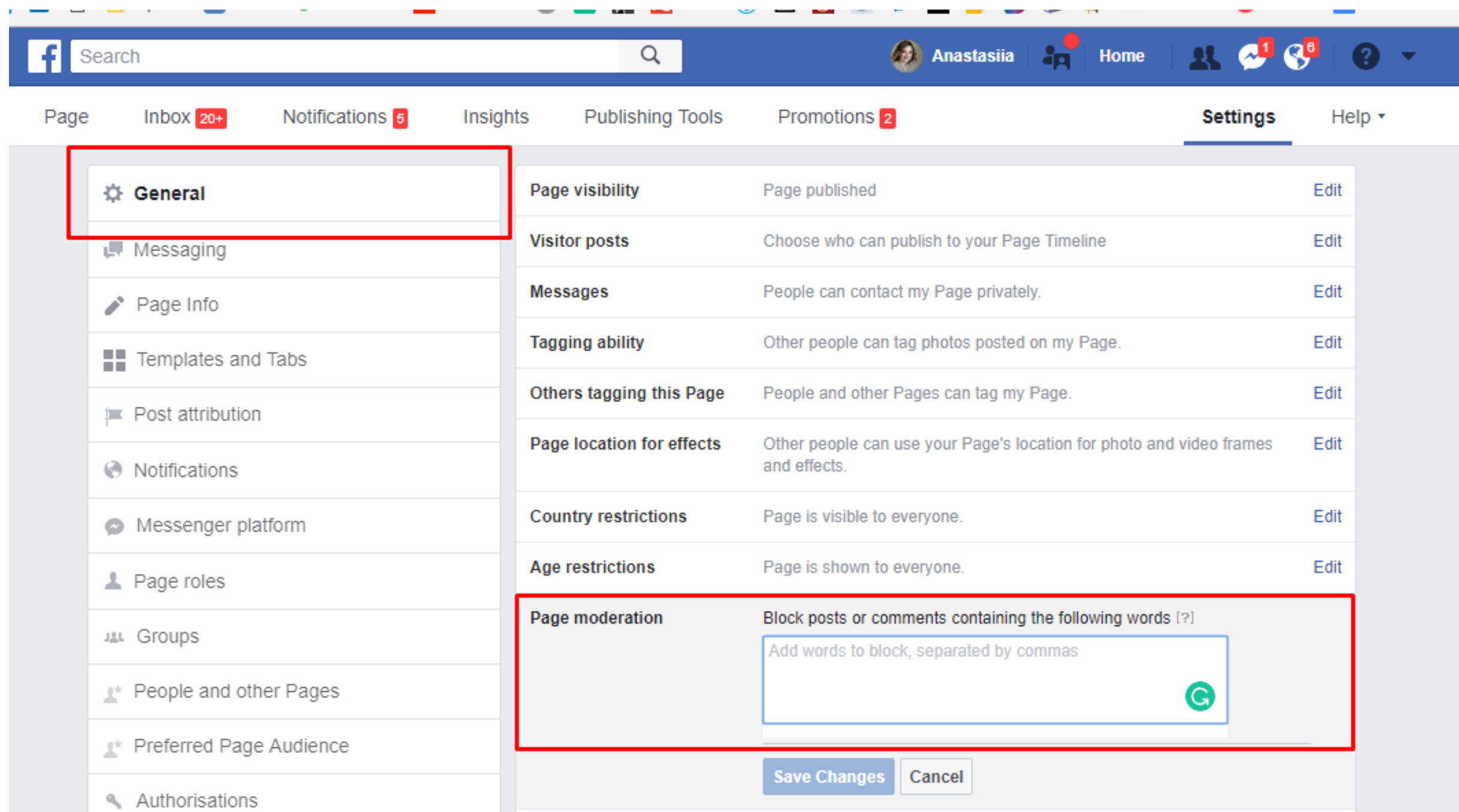
 **Lena Shibayeva** DataArt #блоккоторыйнельзяназывать
Like · Reply · Message · 30w · Edited  1

 **DataArt** #то_что_нельзя_рекламировать
Like · Reply · Commented on by Anastasiia Stetsenko [?] · 30w

 [View more replies](#)

3. Модерация

Функции модерации



The screenshot shows the Facebook Page Settings interface. The left sidebar contains a list of settings categories, with 'General' highlighted by a red box. The main content area displays various settings, with the 'Page moderation' section highlighted by a red box. This section includes a text input field for blocking words and 'Save Changes' and 'Cancel' buttons.

Setting	Current Value	Action
Page visibility	Page published	Edit
Visitor posts	Choose who can publish to your Page Timeline	Edit
Messages	People can contact my Page privately.	Edit
Tagging ability	Other people can tag photos posted on my Page.	Edit
Others tagging this Page	People and other Pages can tag my Page.	Edit
Page location for effects	Other people can use your Page's location for photo and video frames and effects.	Edit
Country restrictions	Page is visible to everyone.	Edit
Age restrictions	Page is shown to everyone.	Edit
Page moderation	Block posts or comments containing the following words [?] Add words to block, separated by commas	Save Changes / Cancel

Работа с негативом

- Проверка фактов
- Личный контакт, если возможно
- Публичный контакт:
 - Извинения, если вина – наша
 - Объяснения, если вина – не наша
- Шаг на встречу
- Насыпать сверху позитива



Примеры. Разогрев



«Use the Kotlin Stdlib, Luke». Сергей Рябов, Callocal

207 views

👍 7 🗨️ 1 ➦ SHARE ≡ ⋮



DataArt Online

Published on 19 Sep 2017

EDIT VIDEO

Говорим о стандартной библиотеке Kotlin, которая получила гораздо меньше внимания, чем заслуживает. Об огромной коллекции утилит и адаптеров на все случаи жизни на GDG DevFest Voronezh 2017 рассказывает Kotlin-евангелист Сергей Рябов.

SHOW MORE

3 Comments

≡ SORT BY



Add a public comment...



mickleak 1 week ago

Оператор! Показывайте что хотите, но код должен быть виден всегда!

👍 1 🗨️ ❤️ REPLY

Hide replies ^



DataArt Online 1 week ago

Принято.

👍 🗨️ ❤️ REPLY




mickleak 4 days ago

Спасибо за быструю реакцию! И да, конечно же, большое спасибо за интересную лекцию! :-)

👍 1 🗨️ ❤️ REPLY

Примеры. Ваш рекрутер плохой



 1d

Да уж. На столько неадекватных HR мне еще не попадались.


Воскресенье, пишет HR... Пришлите мне резюме, ответьте на кучку вопросов из этой анкеты и т.п. чушь. Отвечаю, мол, резюме в профиле в виде pdf, забирайте. На вопросы ответил и поехал по делам за 200 км. И тут началось, а может рейтинг понизите, а почему резюме не на емейл? А резюме картинкой не подходит. Пишу, что я не вижу смысла продолжать общение. Мне не интересно. И тут пошел поток сознания, что я такой, сякой, отказываю всем, кто задает вопросы, и вообще не внимательно читаю ее чушь.

Вопрос, в бан или я что-то не так сделал. Господа HR'ы из DataArt, присмотритесь там к своей коллеге. А то она всю репутацию испортит. У вас же отличные ребята работают, знаю некоторых и очень был рад общению с ними.

Но не в этот раз... увы.


[See translation](#)

12 Likes · 4 Comments

 Stanislav Kalatsky · 1st
HRD at DataArt 18h ...

Дмитрий, добрый день. Спасибо, что понимаете — дело в конкретном фрилансере-рекрутере, а не в компании. И мы будем думать, что делать с этим конкретным человеком. Извините, пожалуйста, за неприятные эмоции — доставлять их совсем не в стиле DataArt.

Like Reply | 9 Likes · 1 Reply

 18h ...

Все в порядке, Станислав. Спасибо большое за реакцию. Это очень радует. Вы одна из лучших компаний в плане общения с HR.

Like Reply | 3 Likes

Примеры. Шаг навстречу



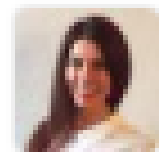
DataArt в 23:40, когда я хотела купить билет, была выведена информация, что продажа билетов прекращена. Я подумала, что все билеты уже куплены. Уточнила у организаторов есть ли билеты в наличии через несколько дней. Оказалось, что билеты еще есть. В день смены цены за п кол-во минут, часов нельзя купить билеты, что было неожиданно и странно, что этой информации нет на сайте.

[Like](#) · [Reply](#) · [Message](#) · 2w



DataArt спасибо, что рассказали детали. Очень жаль, что так получилось. Пообщаемся с поддержкой 2event и выясним, в чем дело. Хотим выдать вам промокод на 10% на покупку 2-х билетов, чтобы компенсировать неприятный сюрприз. Напишите, пожалуйста, нам личное сообщение.

Примеры. Зарплатный вопрос



Software Development Engineer в Amazon

1 квітня 23:00

Проходила стажировку в харьковском офисе в далеком 2012. Первую зарплату получила в два раза меньше оговоренной. Она стала и последней.

[1 коментар](#)



[Підтримати](#)

Підтримали: [Stas Kochenkov](#)



[Anastasiia Stetsenko](#) HR Marketing Specialist в  DataArt

6 квітня 15:56

Здравствуйте, Юлия. Подняли финансовую отчетность за 2012 год, пообщались с коллегой, который был вашим ментором.

Было 3 выплаты компенсаций в рамках практикантской программы – в полном объеме. Ожидания другой суммы, вероятно, были связаны с вашим преждевременным выводом о смене статуса с Trainee на Junior. Смена этого статуса регулируется не на словах, но официальной отметкой во внутренней системе, которая и служит сигналом финансовой службе об изменении уровня компенсации.

Нам жаль, что произошла ошибка в коммуникации, но мы уверены, что обязательства по компенсации с нашей стороны были выполнены.

DATAART

www.dataart.ua

T €

M



Elena
Kuzmenko


Примеры. Это плохо.



Подобаетсяя · Коментувати · Поширити

Liliia Voiko та Taras Leskiv

Добрый день! Почему организаторы не отвечают на вопросы?



Подобаетсяя · Відповісти · Повідомлення · 20год

DataArt Доброго дня. Нажаль, вже усі квитки розпродані. Якщо раптом, хтось відмовиться - повідомлення буде опубліковане в цій групі. Слідкуйте за новинами.

Подобаетсяя · Відповісти · [?] · 20год



More than 30 new skills. A place in the team of the largest IT company in Ukraine. Theory, practice, and salary. Dare to become our new DevOps?... See more — 😊 feeling motivated.

60 · 12 Comments · 14 Shares

Like · Comment · Share

Most relevant

Victor Udintsov Долго думал, почему вы решили что нужно написать о том, что осталось 0 дней

you see 0 we see 30 😊
that's your choice 😊

Alexey Shunaev In brief, You're too pessimistic, Victor Udintsov. You failed the very first test 😊

Victor Udintsov Alexey Shunaev sorry 😊

Alexey Shunaev Victor Udintsov You'll never be DevOps!

Victor Udintsov Alexey Shunaev Never!

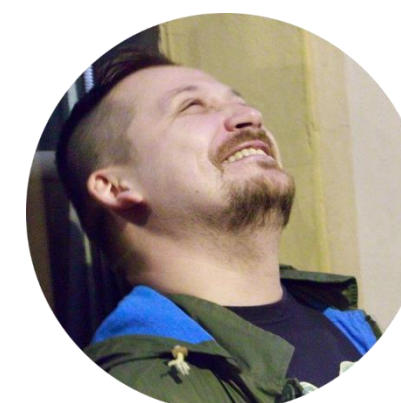
4. Аналитика



Сферический Community Manager в вакууме



- Коммуникативные навыки и навыки нетворкинга
- Эмпатия, самообладание
- Креативность и чувство юмора
- Понимание алгоритмов соцсетей
- Понимание целевой аудитории
- Способность подстраиваться под голос бренда



Как начать?

- Сделайте аудит
- Выберите самые важные площадки
- Подберите правильного человека/ людей
- Расскажите всем о схеме работы с негативными комментариями
- Подготовьте зарисовки для повторяющихся комментариев (но не будьте ботами)



О – отношения



Капля вдохновения



«Самое интересное из новейших анонсов Google». Денис Неклюдов, Google Developer Expert

309 views

6 1 SHARE ...



DataArt Online
Published on 19 Sep 2017

ANALYTICS EDIT VIDEO

О новинках и анонсах, которые представили на Google Developer Days Europe и Google Developers Experts Summit 2017, на GDG DevFest Voronezh 2017 рассказывает Денис Неклюдов. Акцент доклада — на Android и всем, что с ним связано.

SHOW MORE

4 Comments SORT BY

Add a public comment...



Ruslan Iusupov 4 days ago

Почти год назад я смотрел это видео, попивая чай и ничего не подозревая. После того, как узнал про Google Scholarship сразу подал заявку. И вот, после долгого, но интересного пути, сегодня получил свой сертификат. Спасибо автору за наводку!

1 1 REPLY

Hide replies ^



DataArt Online 2 days ago (edited)

Вот это история! Поздравляем и спасибо, что поделились.

1 1 REPLY



Ruslan Iusupov 4 days ago (edited)

DataArt Online А вам спасибо за контент)

Присоединяйтесь к сообществу!



DataArt
IT-консалтинг
и разработка решений

Liked Following Share Learn More Send Message

Posts

DataArt added an event. 2 hrs

Приглашаем на встречу в Днепре — Digitalisation transformation actions mistakes in the banking industry. Поговорим, почему бизнес — первый вопрос диджитал-сервиса. Какие изменения парадигмы необходимы для организационной культуры.

Рассмотрим операционную модель трансформации бизнес-единицы как сервиса. Узнаем об IT-услугах и их влиянии на расчет операционных и инвестиционных затрат, управление персоналом и адаптацию.

О докладчике: See more

ABOUT DATAART

Our Story

DataArt создает, развивает и поддерживает уникальные программные решения, помогающие развитию бизнес...

THU, 18 APR AT 19:00
It talk Dnipro: Digitalisation transformation actions mistakes
You like DataArt
Anastasiya Meshcheryakova, Dmitry Shoberbyna and 5

Like Comment



HR Partners
DataArt

Group by DataArt

Принадлась Словеснения Поширити Больше

Долос Photo/Video Прямая трансл... Больше

ГРУПА ВІД

DataArt
Компанія з розробки ПЗ
5 905 влюдобали це

GET YOUR GROUP STARTED

- Публікуйте матеріали від імені сторінки
- Додати обкладинку
- Add Tags Describing Your Group
- Create Group Username

ЗАКРИПЛЕНИЙ ДОЛІС

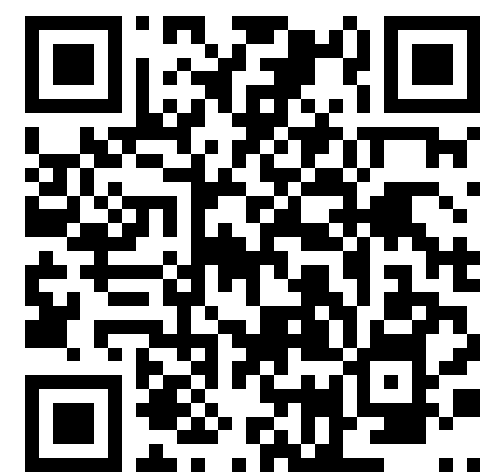
Anastasiya Meshcheryakova
Адміністратор · 14 грудня 2017 р. · Київ

Всем привет!
Рады вас видеть в сообществе DataArt HR Partners — платформе для IT-рекрутеров и рекрутинговых агентств, которые рекомендуют кандидатов на горячие вакансии.

В этой группе мы делимся релевантной информацией в рекрутинга/HR, новостями и актуальными вакансиями D; анонсами ивентов сообщества и др. ... Показати більше.

Elena Kuzmenko, Taras Leskiv та 19 інших осіб

Подобається Коментувати



dataart Редактировать профиль

705 публикаций 3 164 подписчиков Подписки: 591

DataArt. Global IT Consultancy
We are community of inventors, tech geeks, professionals.
10 countries, 21 years.
The account is run by DataArt people.
Always hiring!
#dataart_live
taplink.cc/dataart

Expertise Backup Day Life DataArt Du... DataArt21

ПУБЛИКАЦИИ IGTV СОХРАНЕНО ОТМЕТКИ



Спасибо!

Давайте коннектиться и говорить о бренде.

 Anastasiia Stetsenko

 Anastasiia Stetsenko

 gde_ty_stasya