

Стратегия эффективного присутствия в интернете

Докладчик: Никулин Илья, директор по развитию МГ «Текарт»

Интернет-консалтинг. Определения. Задачи. Форматы сервисов



маркетинговая группа



Университет Текарт



Консалтинговые услуги

Бизнес-консалтинг – профессиональные услуги для корпоративных клиентов, направленные на оптимизацию и повышение эффективности бизнеса.

УПРАВЛЕНИЕ IT ФИНАНСЫ И НАЛОГИ ИНВЕСТИЦИИ КАДРЫ
ЮРИСПРУДЕНЦИЯ ...

экология охрана труда экономическая безопасность маркетинг ...
... интернет-маркетинг ...

Исследования и аналитика

Гипотезы и прогнозирование

Планирование и консультирование

Участие в управлении и реализации

PRICEWATERHOUSECOOPERS

McKinsey & Company

BCG
THE BOSTON CONSULTING GROUP

Deloitte.

BAIN & COMPANY

ERNST & YOUNG
Quality In Everything We Do



Маркетинг

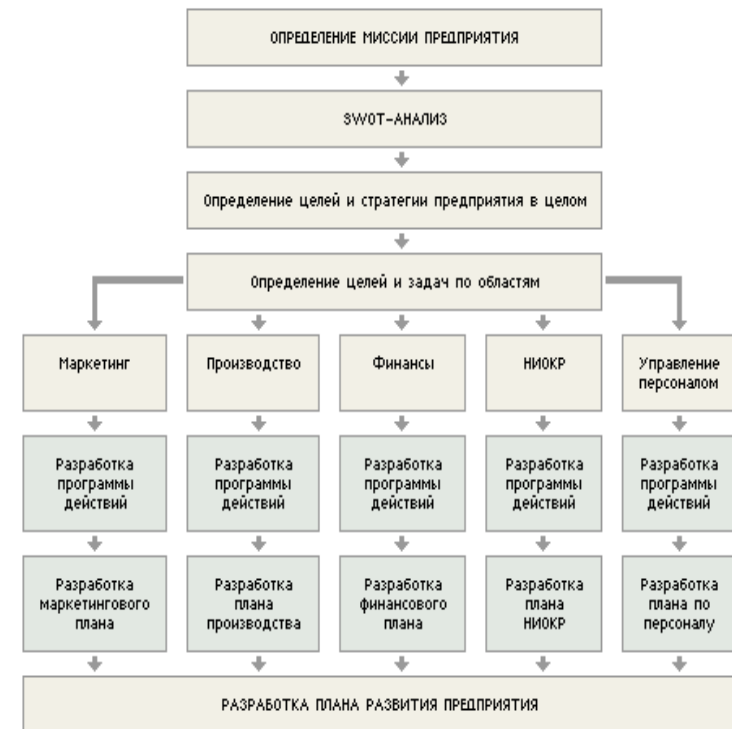
Маркетинг - система управления предприятием, предполагающая тщательный учёт процессов, происходящих на рынке, для принятия хозяйственных решений.

Основные функции маркетинга:

изучение спроса, вопросов ценообразования, рекламы и стимулирования сбыта, планирование товарного ассортимента, сбыта и торговых операций, деятельность, связанная с хранением, транспортировкой товаров, управлением торгово-коммерческим персоналом, организацией обслуживания потребителей.

Маркетинговый план — часть общего бизнес-плана, документ, формализующий цели и задачи маркетинга, а также и все активности, направленные на их достижение, сроки, бюджет и ответственных исполнителей.

Рисунок 2. Схема разработки плана развития предприятия



Интернет-маркетинг

Интернет-маркетинг - часть общего процесса маркетинга, система мероприятий (marketing mix), направленная на анализ коммерческой среды и продвижение компании, ее бизнеса с использованием возможностей интернета, комплекс мероприятий по привлечению целевой аудитории на сайты компании и конвертации ее в клиентов и партнеров.

- проектирование и разработка веб-сайтов
- кабинетные исследования
- мониторинг конкурентов
- имиджевое продвижение и pr
- поисковый маркетинг
- интернет-реклама
- продвижение в сообществах
- email-рассылки
- вирусный маркетинг

...



Технический аудит сайта

- Несколько тысяч страниц выпали из индекса!?
- Трафик отличный, но количество звонков падает!?
- Нас забанили! За что?
- Позиции в поисковой выдаче сайта резко упали после последнего апдейта!
- Мы - самые крутые на рынке, почему посещаемость сайтов конкурентов выше!?
- Для продвижения мы сделали все, что знали. Что еще посоветуете!?
- У нас на сайте все также, как у конкурентов, но нас нет в топе!?
- Мы заказываем разработку новой версии сайта. Укажите ошибки существующей!
- Посещаемость нашего сайта не растет так, как аудитория рунета!?
- Сделали красивый сайт в известной студии, а к нам заходят 10 человек в день!
- Мы попали под фильтр – что делать?
- Постоянно меняем оптимизаторов, а результатов нет!
- Нам кажется, что на сайт гонят «левый» трафик – как проверить?
- ...



Маркетинговый аудит сайта

- Насколько эффективно мы вообще используем интернет?
- Отвечает ли подача информации на наших сайтах запросам посетителей?
- Какой информации не хватает нашим потенциальным клиентам?
- Может нам вообще сайт переделать?
- Нам нужен один большой сайт или несколько маленьких?
- Проанализируйте наш бюджет на продвижение в интернете!
Нам нужен оптимальный медиаплан с учетом всех возможных инструментов!
- Какие есть «фишки», которые мы можем использовать на сайте?
- Формируем бюджет на следующий год, что мы можем сделать для продвижения в интернете?
- Не совпадают мнения руководства, отдела маркетинга, отдела продаж, авторитетной дизайн-студии... на текущий сайт! Хорош ли он на самом деле?
- Как «выжать» еще больше заказов из текущей посещаемости?
- ...



Usability-анализ

- Как можно увеличить конвертацию «посетитель->клиент»?
- Почему у нас очень высокий показатель отказов?
- Наш сайт уже очень большой и даже нам самим уже сложно в нем ориентироваться.
Насколько сложно посетителю найти товар?
- На какие показатели конвертации нужно ориентироваться?
- Добавили функцию интернет-магазина, но клиенты продолжают звонить по телефону!



Проектирование интернет-представительства

- У нас новый бизнес, и мы уверены, что интернет может дать хорошую отдачу - спроектируйте интернет-магазин!
- Несколько лет сайт не обновлялся - требуется анализ нашей деятельности и ТЗ на переработку сайта!
- Сейчас один сайт обслуживает несколько направлений деятельности нашего холдинга - нужен единый документ - план создания группы сайтов!
- Несколько лет мы активно наполняем и развиваем сайт в режиме текучки - пора остановиться и продумать новую структуру сайта!
- У нас есть команда разработчиков, которая недорого и хорошо сделает сайт, но им нужно детальное ТЗ!
- Надо ли делать отдельный сайт для корпоративной информации?
- Надо ли делать отдельные сайты для региональных представительств?
- ...



Проектирование маркетинговой БД

- Шеф потребовал собирать всю информацию о нашей работе в интернете и регулярно отчитываться!
- Сейчас мы храним информацию (затраты, посещаемость, позиции, заказы, РК, отраслевые порталы, пресс-релизы...) в xls-файлах, но это не подходит для быстрого формирования различных форм отчетов?
- Нам не подходит учет маркетинговых показателей по сумме всех направлений, хотим анализировать эффективность интернет-маркетинга в разрезе 5 основных групп товаров!



Анализ конкурентов

- Вчера только появились на рынке, а посещаемость сайта уже выше нашей!
- Можете ли оценить бюджет “на интернет” наших конкурентов?
- Мы думаем над переработкой сайта - нужен общий анализ сайтов наших ближайших конкурентов.
- Руководитель отдела маркетинга требует ежемесячный отчет об активностях конкурентов!
- У конкурента на сайте 1000 товарных позиций – что у него есть на складе, что продает в действительности?
- Количество звонков сократилось – может мои цены хуже?
- Думаем расширить ассортимент – можете ли проанализировать, что продают конкуренты?
- ...



Разработка плана интернет-маркетинга и системы KPI

- После последнего апдейта seo-подрядчик просит повысить бюджет на ссылки, пора диверсифицировать интернет-маркетинг – чего можно достичь другими методами, нужен план мероприятий для продвижения!
- Надоело каждый месяц с “чистого листа” обсуждать задачи и бюджет на продвижение!
- Ежемесячно тратим приличные деньги на рекламу в интернете, но не представляем пути своего развития и целей, к которым идем!
- Мы берем в штат интернет-маркетолога – для него необходимо разработать первоначальный план.
- Руководство затребовало план работ, бюджет на несколько месяцев вперед и прогноз результатов по продвижению сайта.
- Директор доволен продажами «через интернет», готов выделить дополнительный бюджет, но требуется план и обоснование.



Медиапланирование

- Мы понимаем, какие скидки получает рекламное агентство при размещении нашей рекламы.
Разработайте медиаплан, а дальше мы сами будем вести рекламу.
- Нам нужен анализ возможных каналов для размещения рекламы, их эффективность и примерный план работы с ними на несколько месяцев - далее мы самостоятельно будем работать, основываясь на вашем документе!
- Нам кажется, что наше рекламное агентство выдает не самый лучший результат, но отчеты выглядят красиво и убедительно - сколько будет стоить разработка (только) альтернативного медиаплана, чтобы мы могли разобраться в ситуации?
- При работе с контекстной рекламой нам необходимо использовать несколько сотен объявлений. Сколько стоит выполнить первоначальную настройку РК, которую далее подхватит наш штатный маркетолог?
- С некоторыми площадками мы можем работать по бартеру – надо оценить их реальные возможности.



Разработка eCRM и программы email-маркетинга

- Нам необходимо учитывать все контакты, которые получаем «через интернет». Нужно ТЗ на создание системы для последующей работы с этими посетителями!
- Мы серьезно задумались о повторных продажах. Дайте предложение по структуре хранения данных, отчетах, регламенту работы и механизмах последующих коммуникаций.
- В нашей компании уже есть CRM-система, но в нее не попадают данные из интернета – не успеваем «руками» заносить. Нужна отдельная структура для работы с интернет-аудиторией и варианты интеграции с текущей системой.
- Нам надо напоминать о себе, повышать лояльность клиентов – как это сделать?
- Текучка менеджеров отдела продаж – хотим прозрачности их общения со своими клиентами, хотим не терять контакты.
- Все наши «офф-лайн» клиенты используют интернет, хотим упростить работу с ними, создав «личные кабинеты».

...



А ТАКЖЕ...

- Анализ информационного поля в интернете
- Ассортиментный анализ
- Внешний аудит качества интернет-услуг
- Подбор подрядчиков, проведение тендеров
- Регламент использования корпоративной айдентики
- Выбор систем аналитики и настройка отчетности
- Бизнес-план интернет-магазина





Спасибо за внимание. Пожалуйста, вопросы.

- Дополнительные вопросы можно прислать -
- nikulin@techat.ru
- Маркетинговая группа «Текарт»
- www.techart.ru

