



Консалтинг, цифровая трансформация,
интеграция бизнес-процессов, маркетинга и оргразвития

Как мартех помогает в цифровизации малому и среднему бизнесу

techart.ru | promo.techart.ru

2 0 2 3

1 9 9 9

Препятствия на пути трансформации

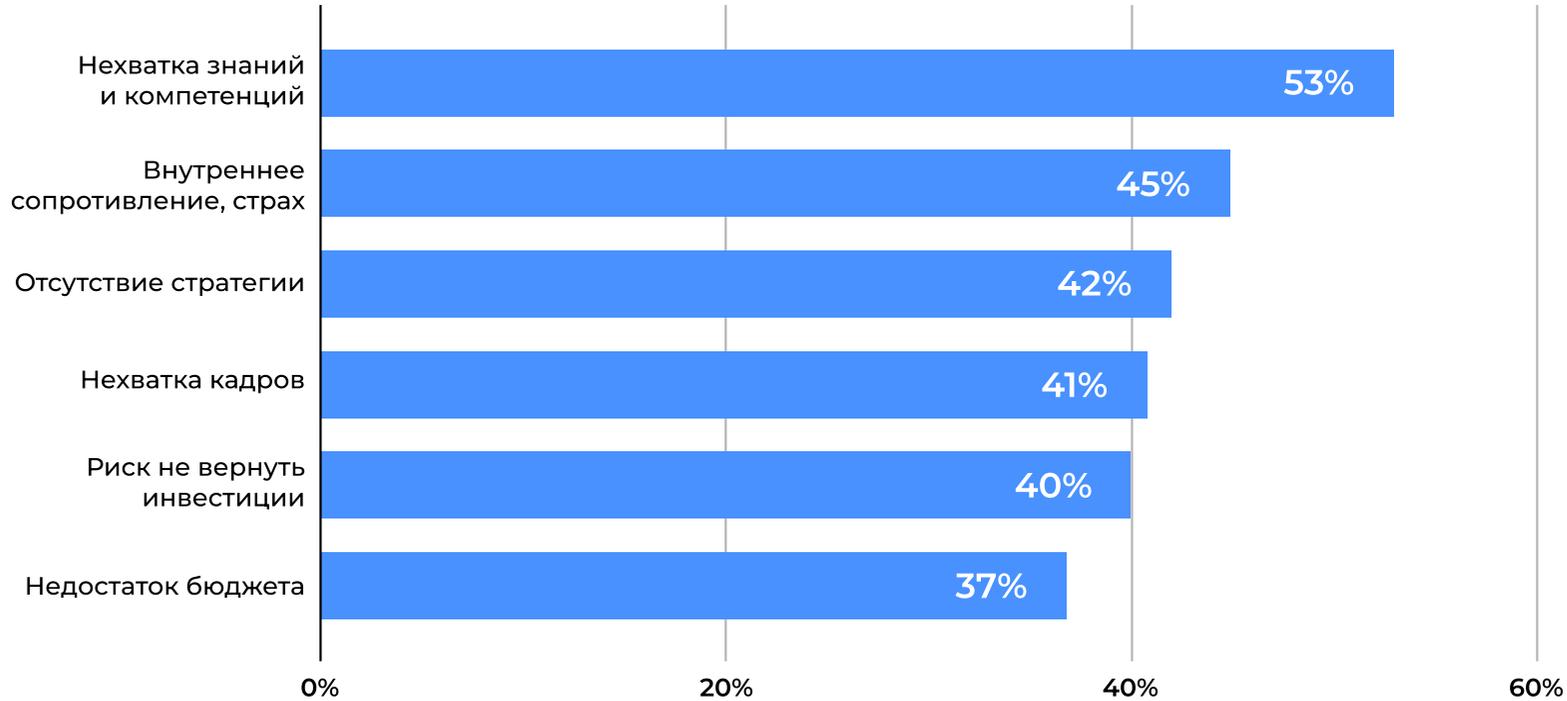
1. Понятие цифровизации бизнес-процессов
2. Первые шаги в цифровизации
3. Мартех — тысячи готовых решений для любых задач
4. Цифровизация процессов маркетинга:
 - a. Управление и оптимизация рекламы
 - b. Автоматизация размещения в соц. сетях
 - c. Управление репутацией в сети
 - d. Анализ конкурентов
5. Мартех против хаоса в компаниях
6. Заключение

Понятие цифровизации бизнес-процессов

Применение различных цифровых решений для автоматизации с целью повышения эффективности и управляемости всей цепочки операционной деятельности организации.

- Цифровизация бизнес-процессов является базовым направлением цифровой трансформации;
- Направление цифровизации бизнес-процессов развивается наиболее динамично, потому что непосредственно влияет на эффективность текущей операционной деятельности;
- Сложность работы с бизнес-процессами связана с вовлеченностью в них сотрудников, которые зачастую не поддерживают изменения даже в условиях явно устаревшей бизнес-модели и организационной структуры компании.

Препятствия на пути трансформации



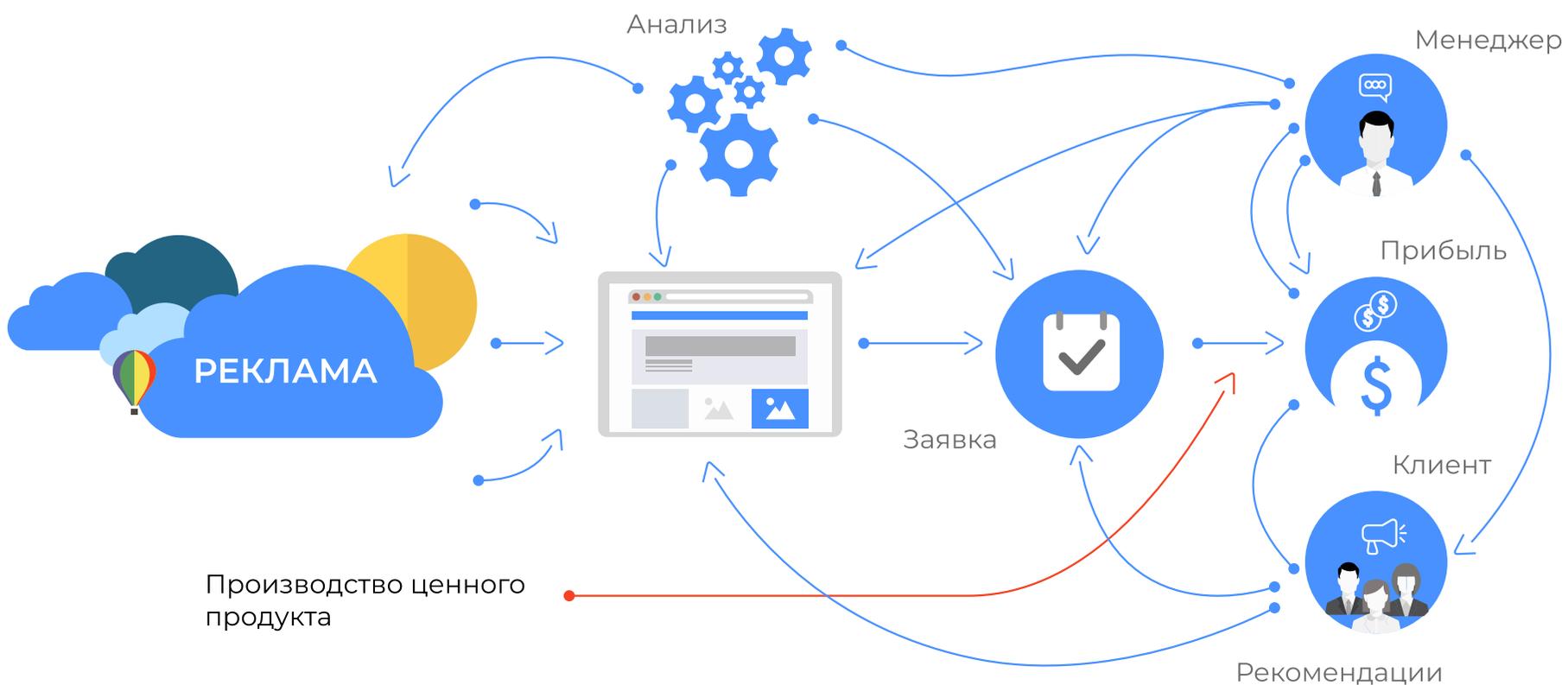
[Источник: Цифровая трансформация в России — 2020. Обзор и рецепты успеха](#)

Этап 1.

Понимание жизненного цикла клиента



- * Откуда берутся клиенты;
- * Кто участвует в создании ценности;
- * Какие ресурсы расходуются;
- * Какие данные накапливаются;
- * Когда платятся деньги.



Первые шаги в цифровизации

Этап 2.

Определение
проблемных зон



- * Маркетинг и продажи;
- * Поддержка клиентов и сервис;
- * Организация рабочего процесса;
- * Хранение и совместное использование данных;
- * Точки контакта с клиентами.

Первые шаги в цифровизации

Этап 3.

Планирование, выбор
и внедрение



Маркетинговые технологии

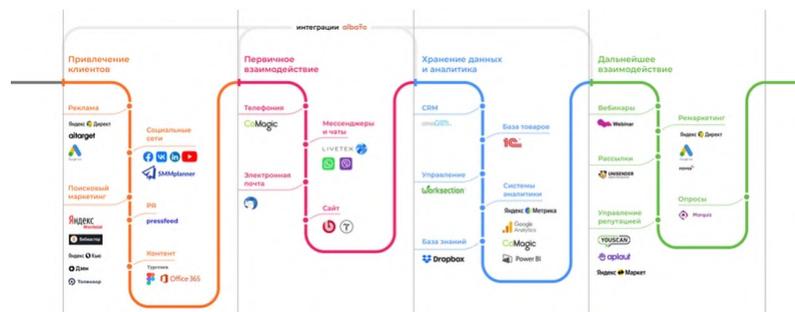
Martech (мартех) — сокр. от «маркетинговые технологии».

Концепция martech — создание и постоянное развитие децентрализованной связанной системы из технологических решений различных классов, которые объединены в единый контур, работающий на общих массивах данных.



Преимущества:

- **Цифровизация бизнес-процессов** — позволяет делать быстрее и больше теми же ресурсами.
- **Управление на основе данных** — получаем точные данные и взвешенно принимаем решения.
- **Улучшение работы с клиентом на всех этапах** — минимизируем влияние человеческого фактора и увеличиваем LTV.
- **Цифровая инфраструктура** — готовые решения для всех задач.



Разработка, производство и продажа медицинского оборудования



Производство и дистрибуция в России электронной и бытовой техники

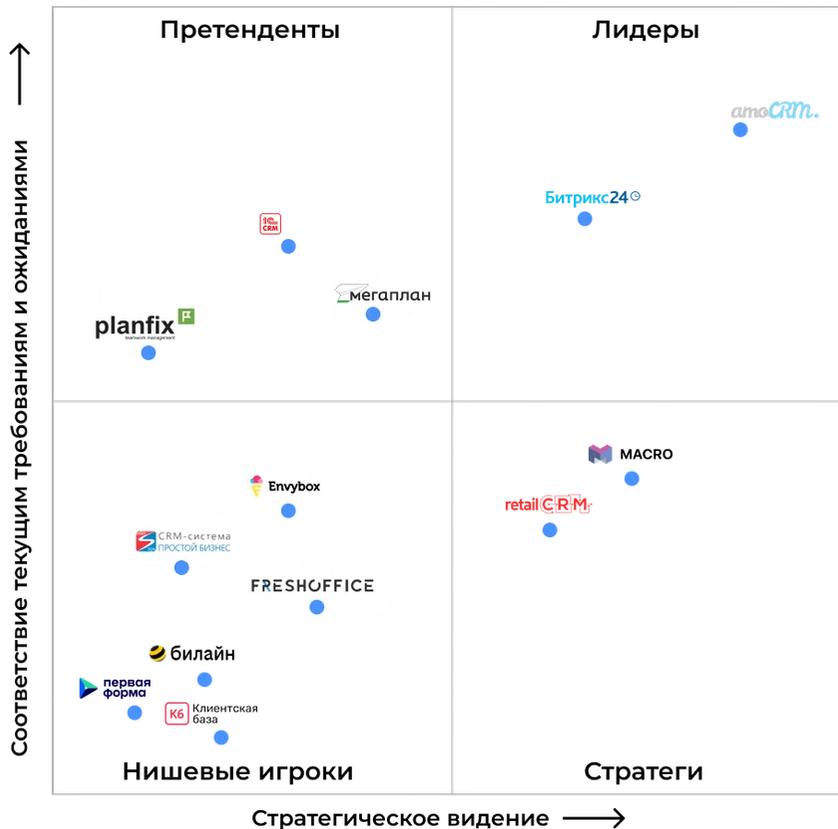
Маркетинговые стеки — набор связанных сервисов, приложений и другого программного обеспечения, используемого на всех этапах коммуникации с аудиторией и прочих задач маркетинга.

Категории решений

Реклама и промо	Контент и пользовательский опыт	Взаимодействие с аудиторией	Данные	Коммерция и продажи	Менеджмент
Контекстная и таргетированная реклама	Интерактивный контент	Работа с инфлюенсерами	Дашборды и визуализация	Геомаркетинг, ритейл, IoT	Управление рабочим процессом
Медийная реклама и programmatic	Видео	Сообщества и отзывы	Аудиторные данные и обогащение	Партнерский маркетинг	Управление продуктом
Мобильный маркетинг	Мобильные приложения	SMM	Мобильная и веб-аналитика	Автоматизация продаж	Управление персоналом
Нативная реклама	Контент маркетинг	Адвокатура и лояльность	Маркетинговая аналитика	Ecommerce маркетинг	Финансы
Видео реклама	Email маркетинг	Чаты	Business Intelligence и Data Science	Платформы для организации продаж	Совместная работа
PR	SEO	Пользовательский опыт, сервис и успех	CDP		Гибкий и бережливый менеджмент
Он-лайн печать	DAM, PIM & MRM	ABM	DMP		Анализ вендоров/поставщиков
	Web experience management (CMS)	CRM	iPaaS, интеграция, роботизация		
	Оптимизация, персонализация, тестирование	Управление телефонией			
	Автоматизация маркетинга и рекламы	Мероприятия			
					Techart

CRM — ядро маркетинга

Прикладное программное обеспечение для систематизации хранения ключевых данных компании: клиенты, партнеры, поставщики, сотрудники и пр.



* **Лидеры** отличаются наиболее четким стратегическим видением, точно улавливают настроения рынка и соответствуют его ожиданиям.

* **Претенденты** следят за меняющимися потребностями своих клиентов, но не всегда могут их удовлетворить.

* **Стратеги** очень точно видят вектор развития своего продукта. Открыты к инновациям, но осторожнее внедряют в свои продукты новые функции, так как стараются не разочаровать действующих клиентов.

* **Нишевым** игрокам тяжелее быть заметными на рынке, так как они фокусируются на конкретной отрасли.

Технологические решения для рекламы

Системы контекстной рекламы:

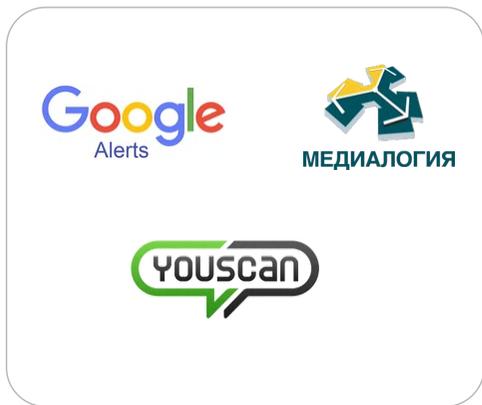


Подходы к автоматизации:

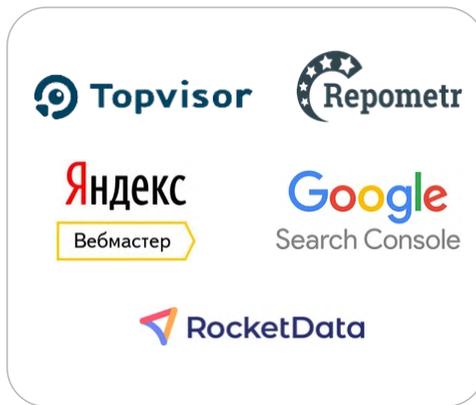
Управление ставками (bidding)			
Единый рекламный кабинет			
Тестирование и оптимизация объявлений (креативов)			
Динамическая генерация объявлений			
Подбор семантического ядра			
Управление тегами (кодами/пикселями)			
Передача данных о расходах			
Отслеживание источников звонков			

Мартех для управления репутацией

ORM (Online Reputation Management, управление репутацией в онлайн) — это практика формирования положительного общественного восприятия организации или ее представителей путем управления информацией о них в Интернете.



Мониторинг инфополя



Поисковый маркетинг



Сбор и публикация отзывов

Автоматизация работы с социальными сетями

Системы контекстной рекламы:



Подходы к автоматизации:

Отложенный постинг	 
Анализ аудитории профилей/сообществ	  
Работа в едином интерфейсе	
Создание креативов	 
Мониторинг упоминаний бренда в комментариях	
Выгрузка каталога в товарный раздел VK	
Конструктор игр и конкурсов VK	
Работа с инфлюенсерами	 
Построение дашбордов	

Сервисы для конкурентного анализа

wordstat.yandex.ru	Анализ запросов пользователей к ПК Яндекс	бесплатно
similarweb.com	Общий анализ трафика на сайт	бесплатно — минимум данных
spywords.ru	Анализ рекламных кампаний	бесплатно — минимум данных
builtwith.com	Анализ технических компонентов сайта	бесплатно
semrush.com	Анализ SEO показателей	платно, но есть демо
sellerden.ru	Анализ размещения на маркетплейсах	бесплатный тариф на 24 часа, до 2500 запросов
priceva.ru	Ценовой анализ	платно, есть демо-тариф на 20 товаров

Набор сервисов для B2B

-  Учетные системы/Мастер-данные (1С, Мой Склад, PIMCore)
-  CRM (Bitrix24, AmoCRM)
-  Сайт (CMS) (1С Битрикс, Wordpress, Joomla)
-  Личный кабинет (1С Битрикс)
-  Телефония/ВАТС (Beeline, MANGO, Zadarma)
-  Управление рассылками (Unisender, DashaMail, Sendsay)
-  Веб-аналитика (Google Analytics, Яндекс Метрика, Matomo)

-  Работа с социальными сетями (SMMplanner, Livedune, Церебро)
-  Коллтрекинг (Comagic, Calltouch)
-  Сервисы по размещению контекстной и медийной рекламы (K50, eLama, Origami)
-  Поп-апы/квизы /лидогенерация (CarrotQuest, Marquiz)
-  Визуализация данных (Datalense, Google Data Studio, Power BI)
-  HR (Skillaz, Хантфлоу)

Интеграционный хаос: проблемы

Примеры ручных операций:

- Ведение реестра лидов и клиентской базы;
- Обновление базы подписчиков на рассылку;
- Работа с товарным каталогом (добавление, редактирование);
- Документооборот;
- Работа с промо-материалами;
- Аналитика.



Отдельный инструмент не имеет большого значения, если он не обменивается данными с другими системами!

Интеграционный хаос: решение

Доступные варианты интеграций:

1. Работа на уровне API

Создание программных механизмов интеграции.

- Требуется привлечение разработчика(ов).
- Максимальное соответствие задаче.

2. Готовые коннекторы.

Использование готовых механизмов интеграции, доступных в определенной системе.

- Быстрая и простая настройка (без программирования).
- Возможны ограничения в функциональности.

3. iPaaS.

Интеграционные платформы как услуга.

- Простая настройка.
- Гибкие настройки.



Интеграционный хаос: решение

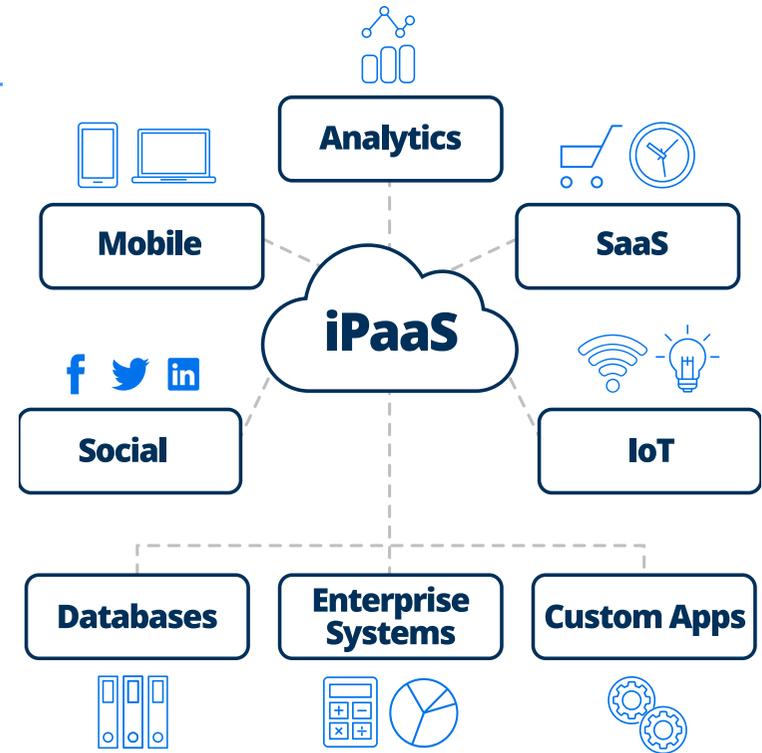
Интеграционная платформа как услуга (iPaaS) —

сервис-посредник, который соединяет популярные приложения, передавая данные между ними. Для их настройки не требуется навыков программирования, иногда лишь несколько кликов!

Примеры типовых интеграций:

Использование готовых механизмов интеграции, доступных в определенной системе.

- передача лидов из различных источников в CRM;
- отправка уведомлений о событиях (заявки, комментарии и пр.) по email и в мессенджеры;
- фиксация данных о звонках (дата, пропущенные и пр.);
- контроль за балансом в рекламных кабинетах.



albatō

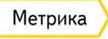
zapier*

IFTTT

Мартех — другой взгляд на маркетинг



Мартех — другой взгляд на маркетинг

- Система управления мастер-данными: 
- CRM: 
- CMS:  
- Сервис управления рассылками: *DashaMail*
- Системы для работы с социальными сетями: ?
- Сервисы по размещению контекстной и медийной рекламы: ?
- Автоматизация маркетинга:  Carrot quest
- Системы веб-аналитики:  Google Analytics  Топвизор  Яндекс  Метрика
- АТС: 
- Системы сквозной аналитики: ?
- Колтрекинг: 
- Визуализация:  Power BI

Стеки маркетинговых технологий

Ресурсы с решениями:

- startpack.ru
- otzyvmarketing.ru
- trustland.ru
- ru.trustpilot.com

Приоритеты при выборе:

Люди Опыт клиента → Опыт пользователя → Опыт администратора

Функции «Из коробки» → No Code → Low Code → Разработка

Интеграции Нативные → iPaaS → API

Мартех = маркетинг

Мартех — это взгляд на маркетинг через технологии.

У компании любого размера есть свой маркетинговый стек!

Стеки должны постоянно модифицироваться: что-то перестает работать, появляются новые технологии.

Мартех-подход к построению маркетинга неизбежно дойдет до бизнеса, благодаря повсеместной цифровизации.



Заключение

Преимущества:

- Цифровизация бизнес-процессов — позволяет делать быстрее и больше теми же ресурсами;
- Управление на основе данных — получаем точные данные и взвешенно принимаем решения;
- Улучшение работы с клиентом на всех этапах — минимизируем влияние человеческого фактора и увеличиваем LTV;
- Цифровая инфраструктура — готовые решения для всех задач.

Еще немного рекомендаций:

- ИТ-система — ключевой актив бизнеса;
- «Лоскутной автоматизации» не избежать;
- Интегрируйте программы между собой только в случае, если это позволит сэкономить время людей;
- Будьте готовы к изменениям, не «цементируйте» процессы.



Андрей Титенко

Зам. директора по маркетингу,
руководитель практики
технологического маркетинга

titenko@techart.ru

+7 495 790 75 91

techart.ru

info@techart.ru

Интегрированный маркетинг и PR
promo.techart.ru

Аналитика и бизнес-планирование
research.techart.ru

Дизайн-бюро
design.techart.ru

IT-решения и веб-разработка
web.techart.ru

Фотоагентство
photo.techart.ru

Работа в «Текарт»
hr.techart.ru

Релевантные услуги «Текарт»:

- [Разработка маркетинговых стеков](#)
- [Управление мастер-данными](#)
- [Автоматизация маркетинга и продаж](#)
- [Внедрение BI-систем](#)
- [Интегрированный маркетинг](#)

