

# Содержание

I. Все хорошо, но хотелось бы лучше.....	8
II. Ставим правильные цели.....	20
Правильные цели в формате performance.....	20
Окупаемость рекламной кампании.....	39
III. Построение стратегии.....	50
Комплексная стратегия VS отдельные услуги.....	50
Вдох на старте — бриф.....	52
Позиционирование.....	54
Уникальное торговое предложение (УТП).....	60
Целевая аудитория.....	65
Разрабатываем комплексную стратегию.....	74
Цифровая аналитика.....	76
Построение воронки каналов.....	85
Медиапланирование.....	92
IV. Реализация комплексной стратегии.....	99
1. Охват и привлечение.....	99
Поисковое продвижение.....	100
Контекстная реклама.....	119
Маркетинг в социальных сетях.....	152
Контекстно-медийная реклама.....	168
Real Time Bidding (RTB).....	177
Особенности аналитики на этапе охвата и привлечения.....	184
2. Конверсия.....	189
Удержание и возврат пользователя.....	191
Конвертация.....	198
Качество сайта и поисковое продвижение.....	203
Сквозная аналитика.....	207
3. Возвращение.....	221
Ретаргетинг.....	223
Email-маркетинг.....	236
Контент-маркетинг.....	246
SMS-рассылки.....	255
Маркетинг в социальных сетях (SMM).....	258
V. Вместо заключения.....	262

**Performance** [pə'fɔ:mən(t)s], англ.

- производительность, эффективность, быстродействие; выполнение, исполнение, действие, поступок, поведение;
- представление, спектакль, исполнение, выступление, концерт.

Пожалуй, начнем с небольшого представления...

**Ж**ила-была на рынке загородной недвижимости компания. Хорошо жила: долго — 7 лет, довольно успешно — построила 69 коттеджных поселков, реализовала без малого 10 000 участков. Даже кризис на продажах не сильно отразился. И сайт работает как надо: и посетителей достаточно, и звонков, и заявок, а с них конверсия в продажи — 14%!

И жить бы ей так, не тужить, да задумались руководители: «Молодцы мы, все у нас хорошо. Но, сдаётся нам, можно и лучше: конверсию до 20% поднять, и чтоб заявка не более 2000 рублей стоила». И пошли они к мудрецам интернет-маркетинга за советом.

Думали-думали мудрецы, один из них — Стратег-Аналитик — и говорит:

— Господа, да вы же бюджет в контекстную рекламу, как в бездонную бочку, льете, а отдачи — меньше, чем прибыли. И формы у вас на сайте запутанные, и поиск участков неудобный, и информации маловато, функционал добавить надо. Вам бы...

— Что?

— Есть у меня одно средство — инструмент новейший, комплексная стратегия называется. Приходите через месяц.

А через месяц:



↑ **1000%**

СОСТАВИЛ РОСТ РОИ ПРОЕКТА ПО ИТОГАМ ПЕРВОГО МЕСЯЦА

↑ **40%**

СОСТАВИЛ РОСТ КОНВЕРСИИ ФОРМЫ ЗАЯВОК ПОСЛЕ ДОРАБОТКИ САЙТА

---

Но ведь на старте дела и так были неплохи, а, оказывается, интернет-маркетинг может работать лучше, намного лучше. И эти результаты — не сказка и не шоу фокусника, а серьезная иллюстрация самого первого значения слова performance — **«производительность», «эффективность», «быстродействие».**

Прочитав эту книгу, вы узнаете:

- как добиться неожиданно высоких результатов от маркетинга в сети,
- как завоевать клиента без потерь,
- **как заставить интернет еще лучше работать на задачи вашего бизнеса.**

## I. Все хорошо, но хотелось бы лучше

Описанная выше картина наблюдалась более чем у половины обратившихся к нам клиентов. Трафик на сайте хороший, штатные маркетологи (или наши предшественники — агентства, студии, фрилансеры) его отслеживали, подсчитывали, придумывали, как увеличить: размещались в офлайне, дорабатывали сайт, занимались поисковым продвижением, вели контекстную рекламу, разбавляя временами email-маркетингом, SMM, контентом и прочими рекламными активностями в зависимости от трендов рунета. Результат от всей этой работы вроде есть: трафик из офлайна идет, позиции в ТОПе поисковиков есть, переходов из контекста предостаточно, рассылку читают... Откуда тогда жалобы?

*«Вели контекстную рекламу, CTR — космический, а заказов мало».*

*«Сайт вышел в ТОП Яндекса по 30 запросам — трафик увеличился, но особой разницы в продажах что-то не вижу».*

*«Ну да, приходят люди на новый лендинг, формы заполняют, звонят, купят какую-нибудь мелочь и — всем спасибо, все свободны».*

Давайте разберемся, почему так происходит.

---

## Доктор, что со мной?!

До недавнего времени рекламные бюджеты часто распределялись по принципу «а давайте посмотрим, будет выхлоп или нет». Причем «выхлоп» оценивался по каждому инструменту/каналу в отдельности. Стабильный трафик и позиции ждали от поискового продвижения, «быстрый» трафик — от контекстной рекламы, лояльных пользователей — от соцсетей. Более того, до сих пор встречаются компании, для которых эти показатели являются самоцелью.

Дело в том, что люди, у которых возникли описанные выше проблемы, скорее всего, не задавались вопросами:

- как инструменты продвижения влияли друг на друга?
- как общий результат маркетинговой деятельности в целом влиял на конечную цель бизнеса — продажи и получение прибыли?

За этими вопросами и кроется та черная дыра, в которую утекают маркетинговые инвестиции, не принося желаемого результата — денег.

## Диагноз первый: неверная постановка целей

При описанном «экспериментальном» подходе результат чаще всего рассматривается как таковой. То есть выдвигается гипотеза, что при достижении сайтом ТОПовых

позиций по определенному количеству запросов (или получении определенного количества переходов с контекста) продажи должны возрасти. Конкретных цифр роста (в разгах, процентах, а еще лучше — в рублях) никто привести не может. Да и не ставится такая задача перед штатным маркетологом или подрядчиком. Получается, что работа производится ради выхода в ТОП выдачи, который даст какой-то рост продаж.

Другое дело, когда планирование и ведение рекламной кампании исходит из конкретной, достижимой и измеримой цели. Например, необходимо получить  $N$  заявок с сайта в месяц при стоимости каждой заявки (вложениях) не более  $NN$  рублей и улучшить со временем этот результат: увеличить продажи и средний чек при сокращении вложений. Вот тогда интернет-маркетологи начинают думать, как добиться поставленной цели, выстраивать под нее свои действия и делать прогнозы.

## **Диагноз второй: неверная оценка результатов**

Из неверно поставленных целей вытекает и неверная оценка результатов. Понятно, что позиции ресурса в поисковых системах и количество трафика уже давно не рассматривают как основные KPI рекламной кампании. В качестве показателя эффективности большинство компаний выбирает конверсию — звонки, заявки и лиды с сайта. Однако их можно считать показателями успеш-



ности рекламы на уровне веб-ресурса, но не на уровне бизнеса в целом. Не все звонки, заявки и лиды в итоге перетекают в покупку товара или услуги, то есть в деньги. Деньги, ради которых существует бизнес, используя сайт лишь как инструмент для их зарабатывания. С точки зрения бизнеса, конверсию сайта можно рассматривать как промежуточный KPI.



**Лиды** — контактные данные (телефоны, email), которые потенциальный клиент оставляет на сайте при регистрации, заполнении форм, подписке на рассылки и т. д. По сути, это выражение согласия взаимодействовать с компанией, задача которой завершить это взаимодействие продажей.

## **Диагноз третий: игнорирование синергетического эффекта различных рекламных каналов и инструментов**

Следующий вопрос, на который бизнес всегда хотел получить ответ: можно ли сделать так, чтобы получать больше клиентов из интернета, но при этом снизить затраты на их привлечение? Да, можно, если в режиме реального времени следить за тем, как работают все задействованные рекламные инструменты, как они влияют друг на друга, считать результат в денежном эквиваленте

и гибко корректировать работу каждого рекламного канала с учетом того, как это отзовется на работе других инструментов и конечном результате продвижения. Например, для многих проектов актуален факт: когда поисковое продвижение набрало обороты и дает стабильный поток целевой аудитории, который хорошо конвертируется в лиды и продажи, можно без ущерба уменьшить бюджет, например, на дорогую контекстную рекламу, перераспределив ресурсы на другие перспективные каналы. Прочие нюансы — уровень опыта, компетенций, ресурсов, глубину погружения в специфику отрасли и бизнеса — оставим на совести исполнителей. Благо, рынок интернет-маркетинга в России развит достаточно, чтобы найти специалистов/агентства, обладающих необходимыми качествами.

Задумались? Если да, то самое время узнать, как перекрыть «маркетинговые дыры» и получать максимальную прибыль с каждого рубля, вложенного в интернет-рекламу. И сделать это можно с помощью нового подхода — performance-маркетинга.

## **Что такое performance-маркетинг?**

Электронный, или digital-маркетинг, хорош тем, что многое в нем можно посчитать. И не просто посчитать, а выразить в денежном эквиваленте. В той самой прибыли, которую получит бизнес с каждого клиента (на протя-

жении всей его «жизни» как покупателя). Именно на такой аналитике строится один из элементов digital-маркетинга — performance-маркетинг (PM).



**Performance-маркетинг** (performance based marketing) — концепция, основной целью которой является достижение конкретных, измеримых бизнес-результатов (KPI) в максимально короткие сроки через управляемое в режиме реального времени рациональное использование маркетинговых инструментов и ресурсов. Рекламная кампания, построенная в рамках данной концепции, направлена на повышение доходов бизнеса; на узнаваемость или имидж бренда она будет работать только косвенно.

Performance-маркетинг начали использовать на Западе в начале 2000-х с развитием и распространением интернет-рекламы, которая позволяет максимально четко отслеживать и измерять эффект от маркетинговых действий. Попытки найти адекватный перевод термина на русский язык (в данном контексте слово performance имеет значение «результат», «эффект», «продуктивность») не увенчались успехом, и на российском рынке прижился аутентичный вариант.

Задача performance-маркетинга, вернее, специалистов, использующих этот подход, — понять, какие каналы

и инструменты для каждого конкретного бизнеса и сайта дадут результат по лучшей цене (до предельной стоимости, выгодной бизнесу), и собрать их в идеальную комплексную стратегию. Стратегия предполагает одновременную работу на всех уровнях воронки продаж (как в онлайн, так и в офлайн), а не только на привлечение клиентов из интернета.

Это понимание достигается на основе глубокой бизнес-аналитики: чем больше данных предоставляет компания о своем товаре, клиентах и процессах взаимодействия с ними, тем точнее будет:

- SWOT- и маркетинговый анализ;
- определение целей и KPI performance-маркетинга;
- построение performance-стратегии;
- управление рекламными активностями;
- отладка процессов конверсии до их конечной точки — непосредственно продажи;
- работа с текущей клиентской базой, увеличение CLV (Customer Lifetime Value — прибыль, полученная с покупателя за все время его пребывания в статусе клиента компании) и CRV (Customer Referral Value — материальная выгода, которую приносит текущий клиент, рекомендуя бренд другим людям).

Как результат (и основной показатель эффективности) — повышение именно доходности от рекламы (маржинального ROI), а не переходов по объявлениям или числа звонков.

Поэтому performance-маркетинг подразумевает интеграцию исполнителя (чаще всего маркетингового агентства) с компанией клиента, практически полное погружение в бизнес.

### **Долго, дорого, о..енно? © Артемий Лебедев**

На отечественном рынке пока нет стандартов взаимодействия бизнеса и агентства интернет-маркетинга. Как правило, клиент сам определяет степень интеграции: кому-то надо дешево, быстро и сердито, кто-то не постоит за ценой и сроками, чтобы получить проект «под ключ»; кто-то готов раскрыть все карты и допустить внешнего исполнителя в самые глубины компании, кто-то будет покрепче Мальчиша-Кибальчиша и унесет свои годовые отчеты в могилу.

Рынок интернет-маркетинга отвечает на эти особенности и потребности клиентов: существуют агентства, реализующие электронный маркетинг (в том числе и performance) с глубокой интеграцией в бизнес клиента, есть те, кто проводит РМ как одну из услуг, придерживаясь своей зоны ответственности и не требуя допусков «к телу» бизнеса на всех уровнях.

Это не значит, что одни делают лучше, другие хуже. Плюсы и минусы есть и у тех, и у других.

<b>Глубокая интеграция с бизнесом клиента</b>	<b>Частичная интеграция: выделение зон ответственности</b>
<p>Глубокая интеграция — процесс масштабный и не терпящий спешки, поэтому агентства, которые работают по принципу такого взаимодействия, способны взять в работу очень ограниченное число проектов или занимают узкую отраслевую нишу.</p> <p>Исключение составляют крупные компании с достаточным количеством ресурсов, чтобы удовлетворить потребности большого числа клиентов; чаще всего они практикуют работу по отраслевым проектным командам.</p>	<p>Такие агентства гибки, имеют возможность масштабироваться, что отражается на количестве клиентов, которых они в состоянии обслужить, характере проектов, которые они готовы вести.</p> <p>Однако сам факт частичной интеграции подразумевает, что часть работ клиент проводит самостоятельно, что связано с некоторыми рисками (см. пункты ниже).</p>
<p>Такая работа подразумевает не только маркетинговые, но и технологические решения, бизнес-консультирование — отдать все эти сферы на откуп одной компании выгоднее, чем поручать их разным подрядчикам (все помнят историю про лебеда, рака и щуку).</p> <p>Одна команда ведет стратегию, начиная с планирования кампаний и заканчивая увеличением банковского счета клиента в результате роста продаж.</p> <p>Однако это стоит немалых денег, и, соответственно, повышаются риски.</p>	<p>Подрядчик берет на себя ответственность за промежуточные KPI — увеличение количества лидов, звонков, заявок с сайта и т. д., которые конвертируются (или нет) в продажи. Ответственность за эту конверсию уже несет клиент, и агентство не имеет ни информации, ни юридических оснований (т. к. действует в рамках договора на определенные KPI) для ее контроля и увеличения. Соответственно, снижаются финансовые риски компании-заказчика, но одновременно теряется и потенциальная выгода.</p>
<p>Для полноты аналитики придется допустить агентство до самых глубин бизнеса. Не всякий руководитель готов на это, но чем глубже интеграция, тем больше у агентства информации и понимания, чем и как дышит компания. Следовательно, у агентства больше данных для принятия эффективных стратегических и тактических решений.</p>	<p>Клиент может выбрать приемлемый уровень интеграции, оговорить условия предоставления агентству тех или иных данных для аналитики и при удачном стечении обстоятельств не потерять в качестве продвижения. Но... см. следующий пункт.</p>

Глубокая интеграция с бизнесом клиента	Частичная интеграция: выделение зон ответственности
<p>Руководство компании-клиента получает работы «под ключ». И этим все сказано.</p>	<p>Если заказчик не готов раскрыть перед агентством всю подноготную своего бизнеса, ему придется самостоятельно контролировать определенные участки работы. Здесь есть определенные трудности.</p> <p>1. Performance-маркетинг подразумевает, что все решения и действия подрядчика, ведущего комплексную стратегию, должны быть основаны на конечных показателях — реальных продажах. В случае частичной интеграции эта информация находится в руках клиента, который обязан постоянно анализировать ход стратегии (по отчетам агентства) и оперативно принимать решения о распределении бюджета. Агентство и маркетинговая служба клиента, конечно, могут (и должны) действовать как одна команда, но, как показывает практика, «адовые круги» согласований сильно тормозят весь процесс.</p> <p>2. Трудности с долгосрочным стратегическим планированием. Непонимание результатов, которые будет давать каждый канал привлечения клиентов в перспективе, может привести к ошибочному перераспределению бюджета с перспективных каналов на те, которые дают локальный максимум — здесь и сейчас.</p>



Очевидные минусы клиент получит, если попытается провести якобы performance-маркетинг силами разрозненных исполнителей: одному поручит контекстную рекламу, второму — поисковое продвижение и т. д.

Performance-маркетинг в России — явление пока новое. Если на Западе полная интеграция агентства и клиента на период performance-кампании в порядке вещей, то бизнес в России пока довольно скептичен и недоверчив. Поэтому 2-я модель сотрудничества получила более широкое распространение. От нее мы и будем отталкиваться в нашей книге. Давайте посмотрим, что происходит между агентством и заказчиком, работающим по принципу разделения зон ответственности.

## Что происходит?

### Подготовительный этап:

- **Постановка правильных целей и KPI.** Бизнес должен озвучить желаемую стоимость привлечения клиента, рассчитываемую из маржинальности.
- **Аналитика.** Детальный анализ бизнес-показателей заказчика и изучение предыдущей маркетинговой активности. SWOT-анализ рассматривает сильные и слабые стороны продукта, конкурентов, возможности для роста и продвижения, вероятные угрозы. На этом этапе бизнес даже может получить рекомендации по продвигаемому продукту, к которым волен прислушаться или нет.

**Результат этапа:** стратегия performance-кампании со стороны агентства (подход к продвижению, способы и кана-

---



лы коммуникации, рекомендуемые бюджеты, их распределение по каналам, а также планируемые показатели).

### **Взаимодействие в ходе кампании:**

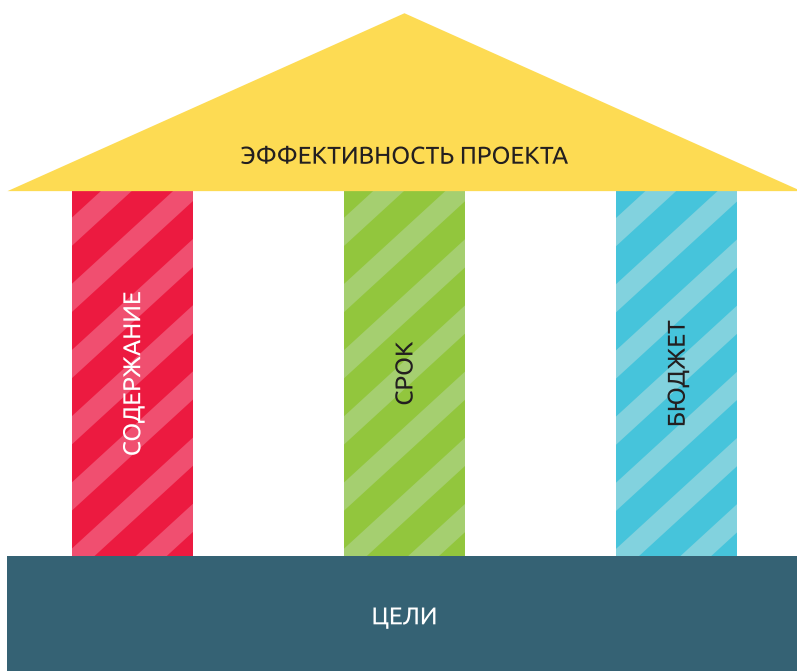
- **Распределение зон ответственности.**
- **Создание единого инфополя:** агентству необходимо отслеживать взаимодействие с покупателем вплоть до совершения целевого действия — звонка, заявки с сайта, непосредственной продажи (часто в офлайне). Эта информация фиксируется во внутренней базе заказчика, и в идеале агентство должно получить к ней доступ: с помощью этих данных маркетологи делают выводы о том, какие каналы коммуникации (и отдельные объявления внутри каналов) приводят более качественную аудиторию, а какие — нет. Исходя из этого и оптимизируется performance-кампания.
- **Управление кампанией:** реализация стратегии со стороны агентства; реализация рекомендаций, оперативное принятие решений об изменениях и перераспределении бюджетов — со стороны клиента.

Бизнесу при таком типе сотрудничества с исполнителями можно посоветовать тщательно выбирать партнеров. Как правило, хорошее агентство обладает весом и репутацией на рынке, имеет солидное портфолио, стабильную команду профессионалов, в активе которой — множество успешных кейсов.

## II. Ставим правильные цели

### Правильные цели в формате performance

Первый и самый важный этап построения рекламной кампании в стиле performance-маркетинг — правильная постановка целей, поскольку цели — это основа классического проектного треугольника «срок — содержание — бюджет».



Исходя из целей бизнеса, подбирают инструменты интернет-маркетинга, формируют единую стратегию, определяют сроки реализации и бюджет, а результаты измеряют в полученной маржинальной прибыли.

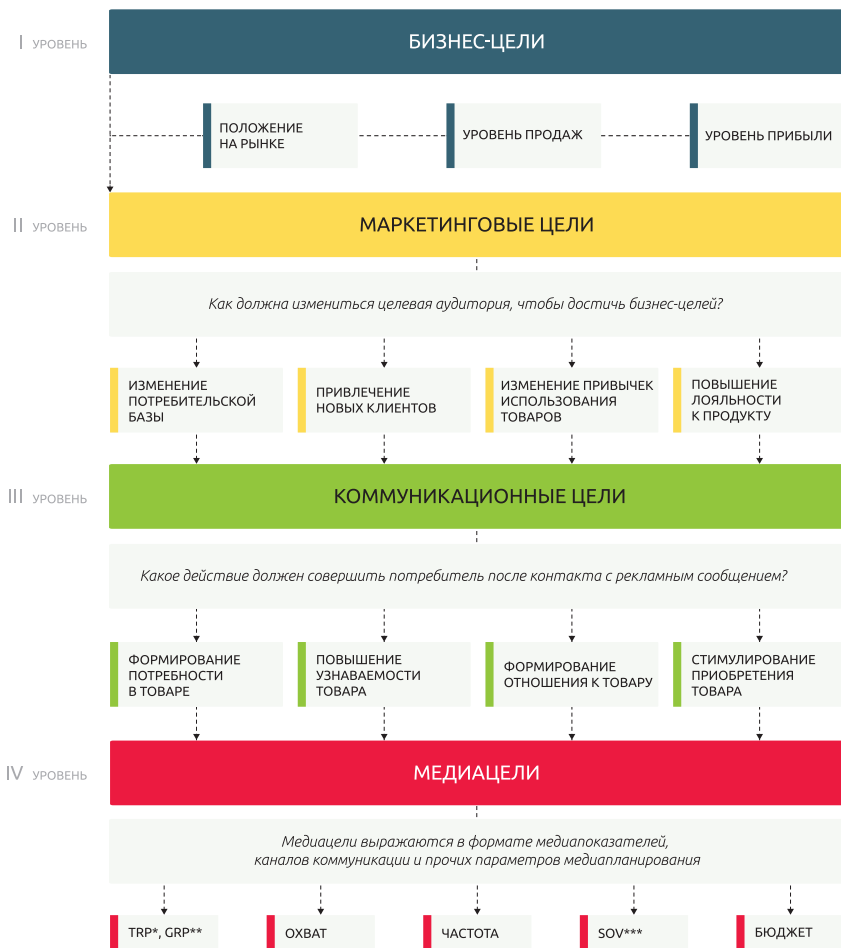
### **Какими же должны быть цели?**

Часто мы слышим от наших клиентов в общем-то понятные, человеческие, но абсолютно абстрактные с точки зрения performance-маркетинга, цели:

- я новичок на рынке, хочу, чтобы обо мне узнали;
- надо быть в ТОПе выше, чем мой главный конкурент;
- нужно провести акцию, у нас сезонные скидки;
- хочу повысить продажи;
- к моей компании относятся с подозрением, нужно исправить.

У всех этих целей правильный вектор, но для построения комплексной стратегии их необходимо скорректировать.

Для начала отделим бизнес-цели от маркетинговых и коммуникационных. Для этого полезно выстраивать карту стратегических целей (в разрезе взаимодействия компании-клиента и подрядчика, реализующего стратегию):



\* Target rating point — суммарный рейтинг численности целевой зрительской аудитории, учитывающий только тех, кто просматривает рекламу.

\*\* Gross Rating Point — маркетинговый показатель, отражающий масштаб рекламного воздействия. Считается методом суммирования рейтингов всей рекламной кампании по всем носителям.

\*\*\* Share Of Voice — доля рекламного воздействия, отношение выкупаемого трафика к общему трафику рекламного канала, выраженное в процентах, чаще всего используется для расчета преобладания рекламы над рекламой конкурентов.

## Бизнес-цели |

За первый уровень — бизнес-цели — отвечает бизнес и его руководители. Второй и третий уровни может определять как компания-заказчик, так и подрядчик. Постановка же медиацелей является исключительно задачей исполнителя.

Основная цель любого бизнеса — это рост прибыли, поэтому бизнес-цели должны устанавливать четкие задачи компании в трех направлениях: положение компании в сегменте или ее место на рынке; уровень продаж; уровень прибыли и норма рентабельности продаж. В качестве наглядного примера рассмотрим стратегические бизнес-цели фирмы, продающей, скажем, слонов:

- удержать лидерство на рынке,
- входить в тройку лидеров в сегменте продаж карликовых слонов,
- достичь среднегодового роста прибыли минимум на 30%.

## Маркетинговые цели |

Исходя из планов развития компании клиента на ближайший период, устанавливаются стратегические маркетинговые задачи, которые определяются следующим образом:

- как улучшить или изменить базу потребителей;

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

[e-Univers.ru](http://e-Univers.ru)