

Веб-сайт как инструмент маркетинга и продаж

Сергей Сухов, к.э.н., директор по маркетингу Individ

Дата: 2008.05.07



Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем



1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

Давайте договоримся...

2

1 Я не успею
рассказать про все

2 Минимум теории,
авторский взгляд

3 Телефоны
выключать не
обязательно

- Вопросы и ответы
- ✓ **Подарок за 3 лучших вопроса!**

99 секунд про Individ

3

- Компания Individ® предоставляет Клиентам **самый высокий уровень обслуживания и обеспечивает создание заказных веб-систем и веб-сайтов.**
- С 1997 года компания завершила более **500 проектов для 200-т Клиентов.**
- Individ® имеет статус Oracle Partner, Microsoft Registered Partner, является **Золотым сертифицированным партнером 1С-Битрикс**
- Компания Individ® разрабатывает, поддерживает и развивает Internet / Extranet / Intranet системы, веб-сайты различного предназначения (в том числе мобильные), интегрированные веб-приложения на основе платформ Windows и Unix, а также поставляет системы управления контентом: Saitistika, 1С-Битрикс, Microsoft SharePoint.

15 в стране, 3 в рейтинге 1С-Битрикс

XEROX.

УРАЛСИБ

МДМ Банк

ZyXEL

K2 Kapital

ЮКОС

ОТКРЫТИЕ

ГЦМПП

БОРЛАС

RStyle Softlab

EURO
EMENT

PM

МЭТ

Свердловск-Ремонт

СЛОВЕС
ПЛАНИН

www.individ.ru

Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем

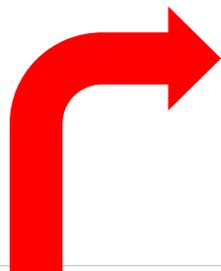
Individ®

1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

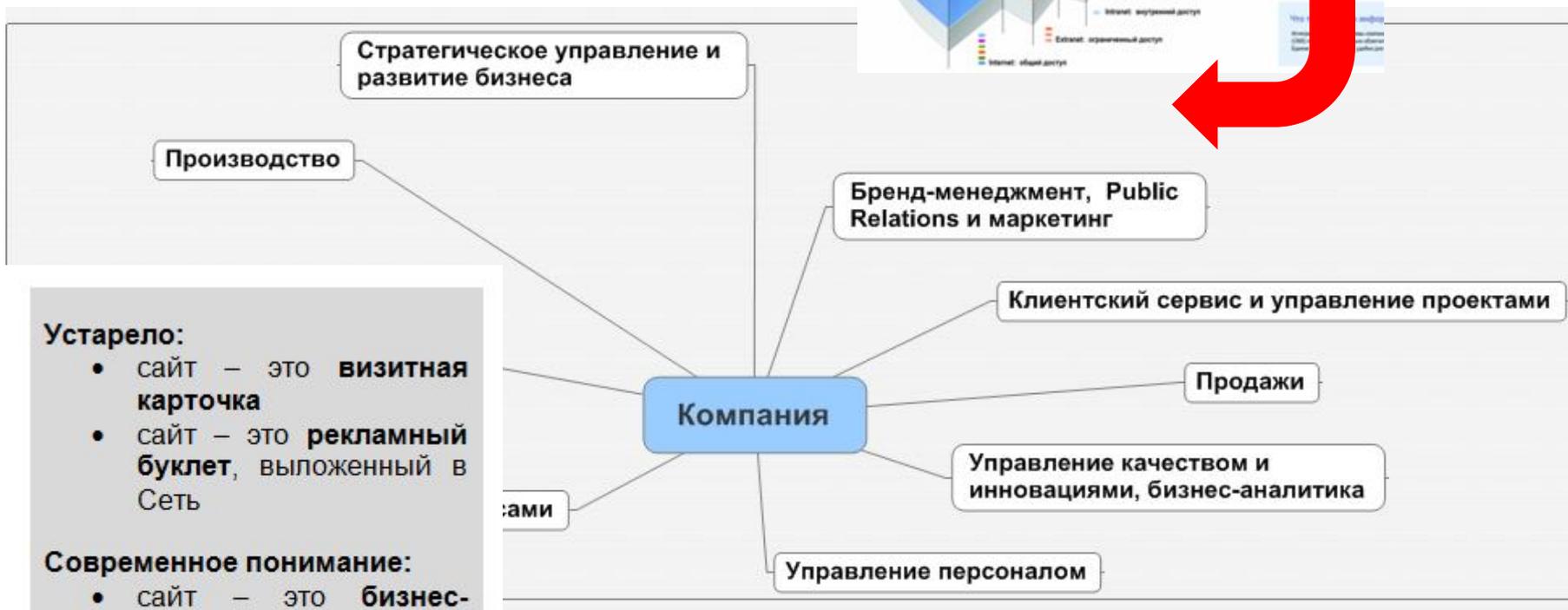
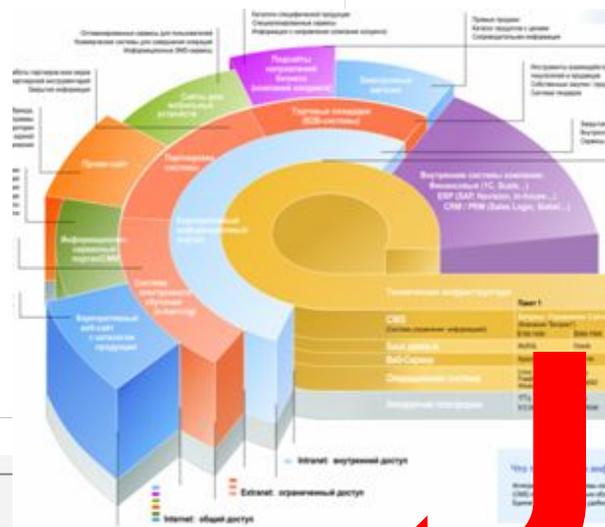
Каким может и должен быть современный ВЕБ-САЙТ

(с позиции специалиста по маркетингу)

Веб-сайт и бизнес-процессы компании



5



Устарело:

- сайт – это **визитная карточка**
- сайт – это **рекламный буклет**, выложенный в Сеть

Современное понимание:

- сайт – это **бизнес-инструмент**
- сайт – это **контент-сервисная среда**

30-68
32-14-64, 32-14-54

Email: info@individ.ru

Комплексные услуги по разработке, поддержке и развитию интегрированных веб-систем



1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

Зачем нужен веб-сайт?

6

1. Стратегическое управление и развитие бизнеса:

- позиционирование компании, портфеля брендов и продуктов в Интернет
- предоставление базовой информации о бизнесе компании

2. Маркетинг и бренд-менеджмент:

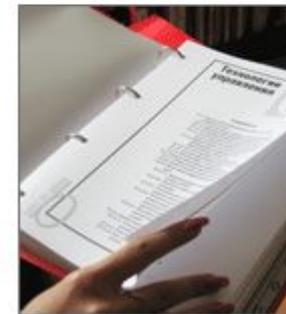
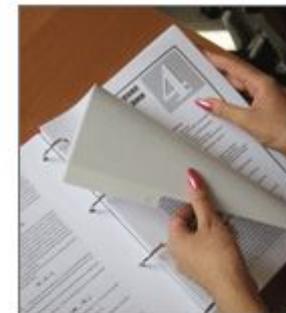
- предоставление первичной маркетинговой информации о компании, ее товарах, услуга, решениях и клиентах
- предоставление информации для электронных и печатных СМИ (в том числе, с помощью подкастов, видеокастов и RSS-рассылок)
- продвижение с помощью баннерной и контекстной рекламы, участия в форумах, социальных сетях и сообществах, работы с блоггерами, рассылок и т.д.

И т.д.

min 23 цели
по 9 группам
бизнес-процессов

(подробнее в энциклопедии
«Интернет для бизнеса»)

+ множество **моделей**
ведения бизнеса в интернет



[www.handbooks.ru/
handbook/1](http://www.handbooks.ru/handbook/1)

www.individ.ru

Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем

 **Individ®**

1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

Экономический эффект от сайта

7

каждая ЦЕЛЬ имеет ФИНАНСОВЫЙ аспект

(подробнее в «Руководстве Заказчика веб-системы»)

1. Обращения клиентов

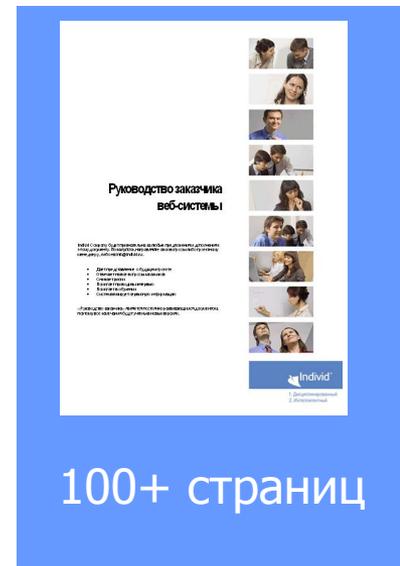
- благодаря наличию веб-сайта в компанию за рассматриваемый период обращается __ новых Клиентов, которые полностью покрывают затраты на создание и поддержку системы

2. Пофункциональный доход

- каждый сайт выполняет несколько функций, каждую из которых можно посчитать отдельно

3. Недополученная прибыль (или стоимость «от противного»)

- какой ущерб (недоприбыль) будет нанесен компании в случае, если потенциальный Клиент не обнаружит профессионального и удобного сайта?



100+ страниц



«Прожиточный» минимум:

- подготовка и актуализация всех текстовых и графических материалов
- анализ сценариев поведения посетителей
- поддержку коммуникаций с Клиентами
- соблюдение стандартов фирменного стиля

Тенденция # Web 2.0

9

- «интерфейс»
- «эффективность»
- «бизнес-подход»
- «функциональность»
- «энергия»

Этап «в принципе»

**Веб-разработчики
за ней не успевают!**



От целей к действиям

10

Цель 1



Цель 2



Цель 3



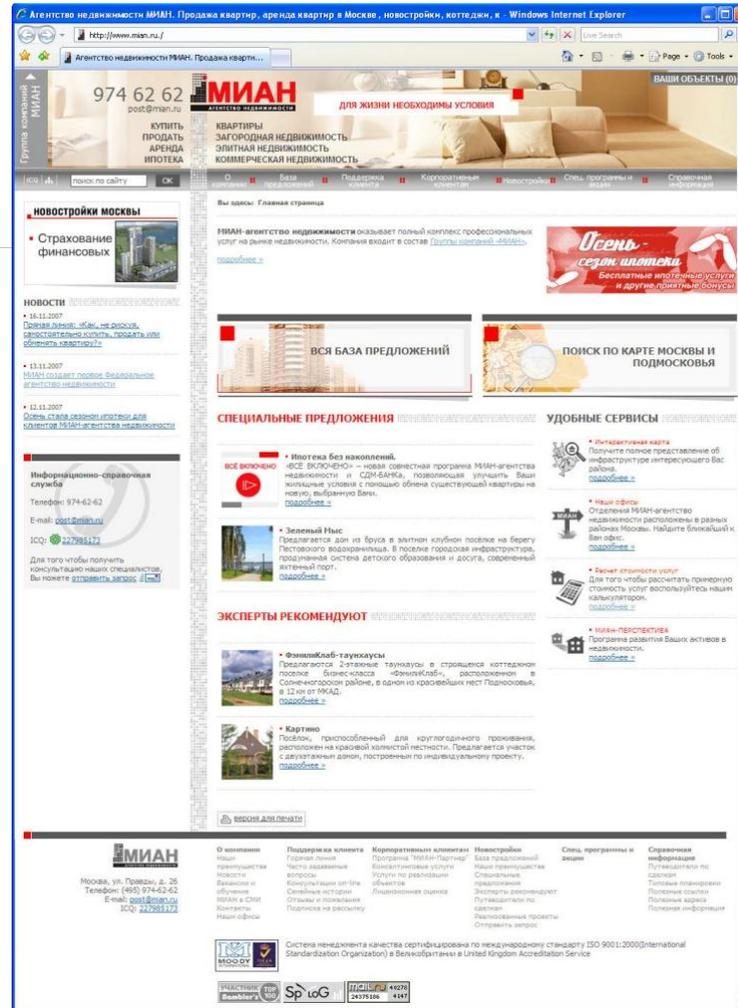
- **ОТПРАВИТЬ** заявку
- **ОФОРМИТЬ** покупку
- **ДОБАВИТЬ** анкету и т.д.

✓ **Conversion Rate**

✓ Десятки и сотни страниц корпоративного сайта, по сути, должны вызвать лишь одну реакцию – желание заполнить почтовую форму или позвонить в компанию

Пример – mian.ru

11



www.individ.ru

Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

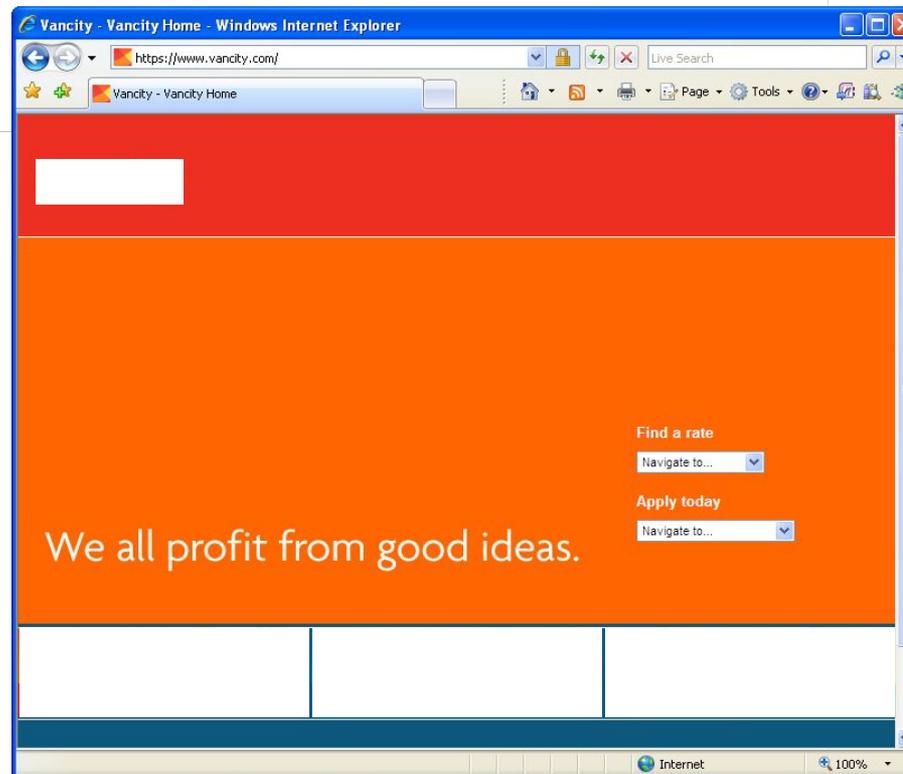
Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем



1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

Пример – vancity.com

12



Целевые аудитории

Целевые аудитории / группы пользователей	Средства доступа
<ul style="list-style-type: none"> • Клиенты (потенциальные, действующие) • <u>бизнес-партнеры, контрагенты</u> • <u>электронные и печатные СМИ</u> • <u>конкуренты</u> • <u>акционеры, инвесторы</u> • <u>соискатели работы</u> • <u>собственные сотрудники</u> • <u>органы власти и управления</u> • <u>общественные организации</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • настольный персональный компьютер, ноутбук, планшетный компьютер • мобильные устройства (смартфон, мобильный телефон, коммуникатор, КПК)

Задача службы маркетинга – описать структуру целевой аудитории компании и понять какое сообщение должны получать все ее участники (например, *Как будет подана информация потенциальным Клиентам* или *Что должны прочитать наши о компании соискатели работы* и т.д.).



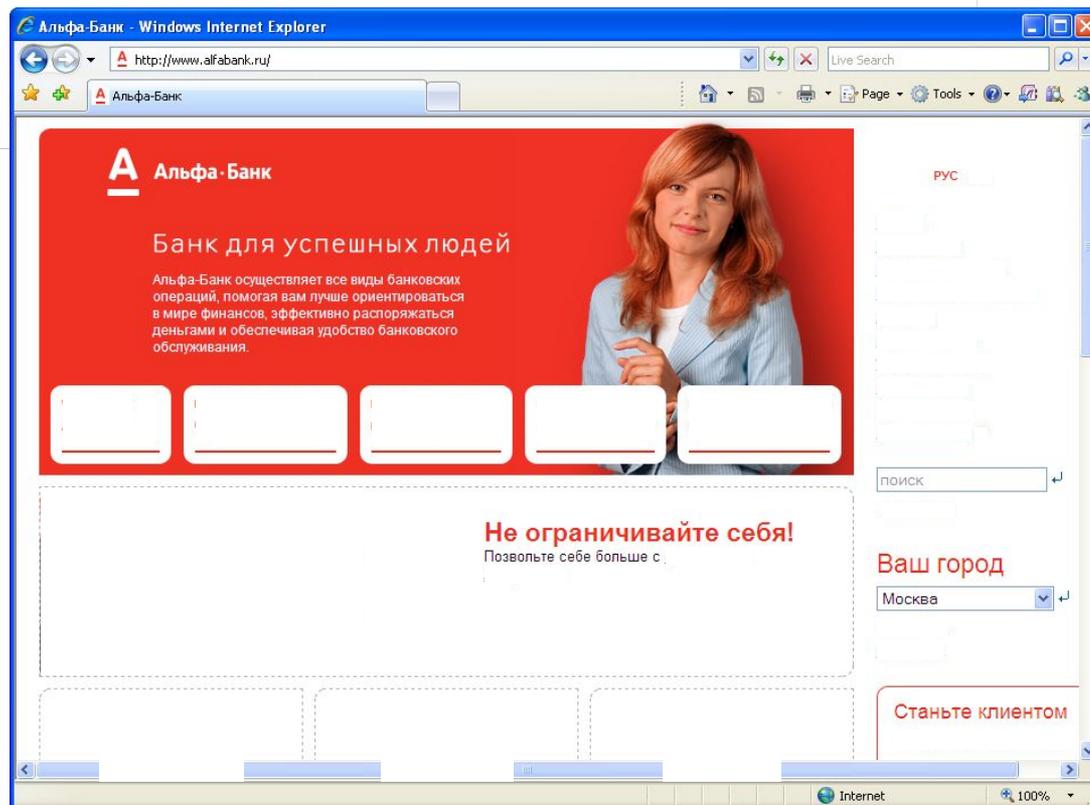
5000+ требований

- 0005 Одокументе TRL
- 0010 Бизнес-концепция
- 0060 Типы сайтов
- 0090 Сценарии пользователей
- 0800 Права доступа
- 0900 Документация
- 0950 Доменное имя
- 1000 Первая страница
- 1500 Структура и карта сайта
- 2000 Информационное наполнение
- 2050 Объемы информации
- 2080 Подгружаемые файлы
- 2150 Иноязычные сайты
- 2180 Подсайты
- 2500 Навигация
- 3000 Дизайн интерфейса
- 3200 Дизайн текста
- 3300 Иллюстрации
- 3400 Удобство использования
- 3500 Реклама на сайте
- 3600 Доступность техническая
- 4000 Программный код
- 5000 Технологии
- 6000 Масштабируемость
- 7000 Мультимедийные элементы
- 7100 Звук
- 7200 Функциональность фронтофиса
- 7300 Система управления контентом
- 7310 Экстранет-функциональность
- 7320 Community-функциональность
- 7330 Элементы сторонних систем
- 7340 Фишки и инновации
- 7350 Мобильные сервисы
- 7400 Поискковая оптимизация
- 7500 Интеграция
- 7550 Обратная связь и Email
- 7600 Третьи стороны
- 7800 Производительность
- 7850 Безопасность
- 7900 Системное ПО
- 7950 Внештатная работа
- 7955 Тестирование
- 7980 Законодательные требования
- 7985 Дезабилитиз
- 8000 Аппаратная платформа
- 9000 Поддержка
- 9100 Анализ статистики
- 9150 Хостинг
- 9500 Продвигающая активность
- 9500 Не разобранные

Пример – alfabank.ru

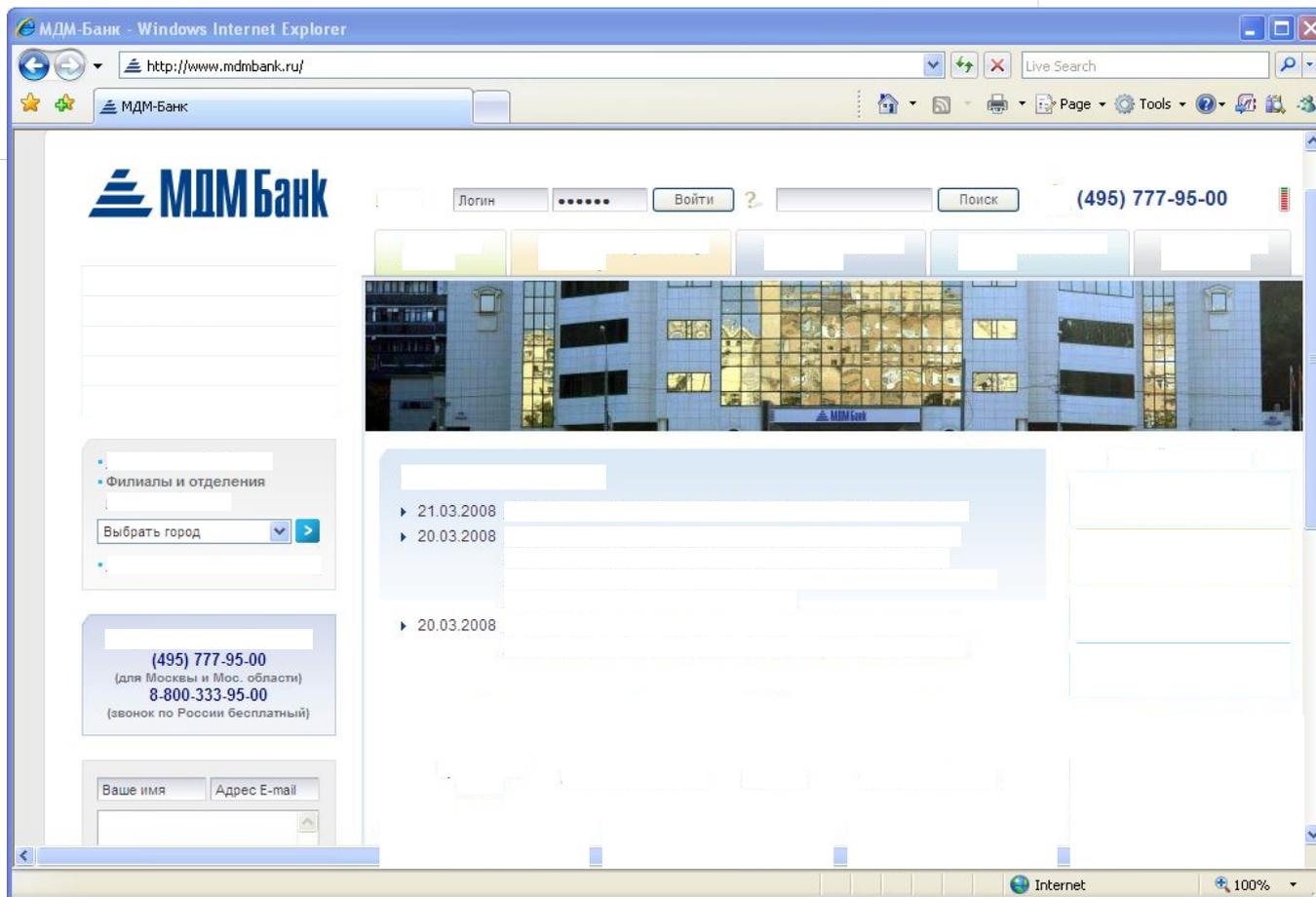
(не наша работа)

14



Пример – mdmbank.ru

15



www.individ.ru

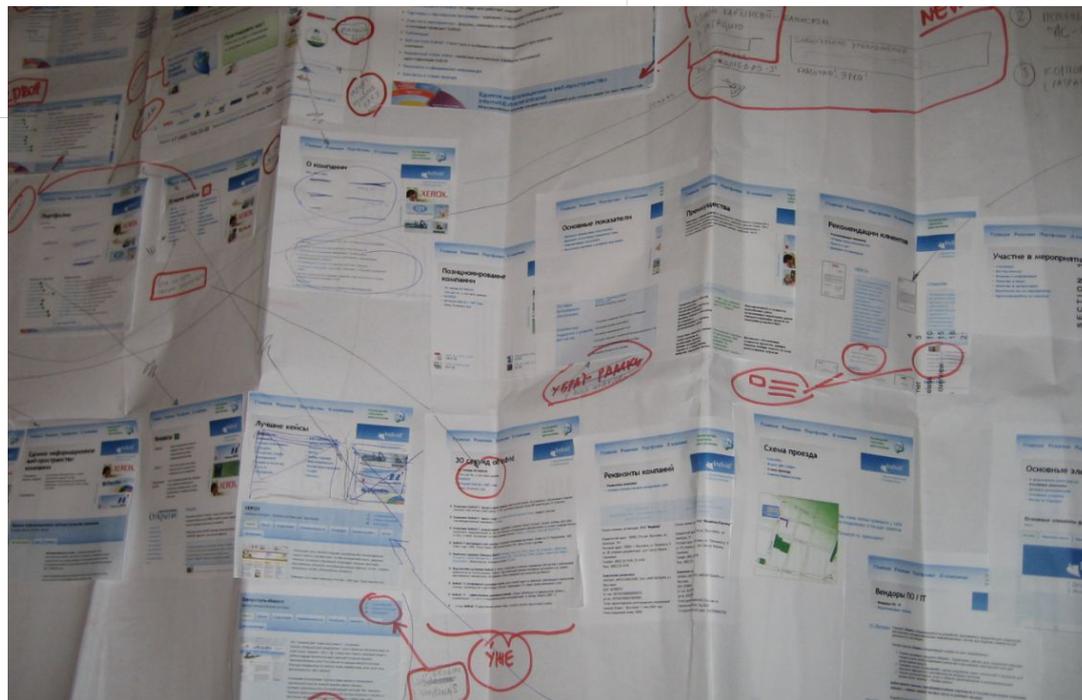
Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем



1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

- По группам пользователей
- По ключевым запросам или проблемам.



Пример – 1sk.ru

Первая страховая компания - Windows Internet Explorer

http://www.1sk.ru/

Первая страховая компания

Первая СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

Жить уверенно!

Рассчитайте стоимость своей страховки

ЗАСТРАХОВАНИЕ

или позвоните прямо сейчас:
8-800-100-2000
(круглосуточно, звонок бесплатный)
и наши консультанты помогут Вам!

Информационный центр

8-800-100-2000
(Круглосуточно. Звонок бесплатный)
8 (495) 921-2000

Задать вопрос
ICQ: 172621569

Приходите к нам

Выберите свой город >>>

Мы платим

12 марта

www.individ.ru

Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем

Individ®

1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

Доверие с первой секунды

18

- ясный, понятный и достаточно красивый интерфейс
- оточенные, оригинальные и полезные тексты
- хорошо продемонстрированный список Клиентов и бизнес-партнеров
- наличие рекомендаций

+ бренд и
репутация



Пример - Individ.ru

19

Individ Company 1. Дисциплинированный 2. Интеллективный - Windows Internet Explorer
http://www.individ.ru/index.php

Сайты компании Individ: Individ.ru | Extranet для Клиентов | Saitistika CMS

Главная Решения Портфолио О компании

Веб-интеграция

разработка сложных веб-систем

Компания Individ® - веб-интегратор с 10-летним опытом работы, создающий заказные веб-сайты на основе платформ "1С-Битрикс", Saitistika и Microsoft Office SharePoint Server. Individ разрабатывает, поддерживает и развивает Internet-, Extranet-, Intranet-системы, WAP/PDA-сайты, предоставляя Клиентам высокий уровень обслуживания. [Подробнее о компании](#)

Ключевые слова: создание сайта, разработка сайта, изготовление сайта, создание информационного портала, создание корпоративного портала, дизайн веб-сайта, интранет-решения, экстранет-решения. [О решениях](#)

20 февраля 2008 г. **axel springer**
Разработана веб-система для российского подразделения крупнейшего издательского концерна Германии Axel Springer AG.
[О проекте](#)

8 февраля 2008 г. **«АКТИОН»**
Для компании "Акцион-пресс" создана сложная веб-система на базе продуктов Oracle.
[О проекте](#)

Индивидуальное предложение
как узнать стоимость и сроки

Роман Овчинников, Президент компании

Приглашайте нас!
Individ выступает с семинарами на форумах по приглашениям

Сергей Сухов, к.э.н., Директор по маркетингу

Уровень технологических вендоров | Уровень Top-Клиентов | Уровень партнеров

«АКТИОН» | Открытие | XEROX | МММbank | GamyJazz | Группа Спутник | RCM

Ваш первый звонок: +7 (495) 749-30-68 | Пишите на info@individ.ru или заполните [форму заявки](#) | Карта сайта

На этом сайте: информация на 100% актуальна, на все письма отвечают, все формы функционируют, все данные тщательно проверены. Как важен этот сайт для Individ | Скажите нам свое мнение!

Шоколадка и чай за 10 найденных ошибок

Individ Company - Microsoft Internet Explorer
http://www.individ.ru

Сайты компании Individ: Individ.ru | Extranet для Клиентов | Saitistika CMS

Веб-интеграция

разработка сложных веб-систем

Компания Individ® - веб-интегратор с 10-летним опытом работы, создающий заказные веб-сайты на основе платформ "1С-Битрикс", Saitistika и Microsoft Office SharePoint Server. Individ разрабатывает, поддерживает и развивает Internet-, Extranet-, Intranet-системы, WAP/PDA-сайты, предоставляя Клиентам высокий уровень обслуживания. [Подробнее о компании](#)

Ключевые слова: создание сайта, разработка сайта, изготовление сайта, создание информационного портала, создание корпоративного портала, дизайн веб-сайта, интранет-решения, экстранет-решения. [О решениях](#)

20 февраля 2008 г. **axel springer**
Разработана веб-система для российского подразделения крупнейшего издательского концерна Германии Axel Springer AG.
[О проекте](#)

8 февраля 2008 г. **«АКТИОН»**
Для компании "Акцион-пресс" создана сложная веб-система на базе продуктов Oracle.
[О проекте](#)

Индивидуальное предложение
как узнать стоимость и сроки

Роман Овчинников, Президент компании

Приглашайте нас!
Individ выступает с семинарами на форумах по приглашениям

Сергей Сухов, к.э.н., Директор по маркетингу

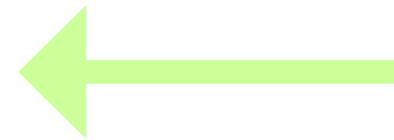
Уровень технологических вендоров | Уровень Top-Клиентов | Уровень партнеров

«АКТИОН» | Открытие | XEROX | МММbank | GamyJazz | Группа Спутник | RCM

Ваш первый звонок: +7 (495) 749-30-68 | Пишите на info@individ.ru или заполните [форму заявки](#) | Карта сайта

На этом сайте: информация на 100% актуальна, на все письма отвечают, все формы функционируют, все данные тщательно проверены. Как важен этот сайт для Individ | Скажите нам свое мнение!

Шоколадка и чай за 10 найденных ошибок



Рост числа заявок в 6 раз

www.individ.ru

Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

Комплексные услуги по разработке, поддержке и развитию интегрированных веб-систем



1. Дисциплинированный
2. Интеллективный

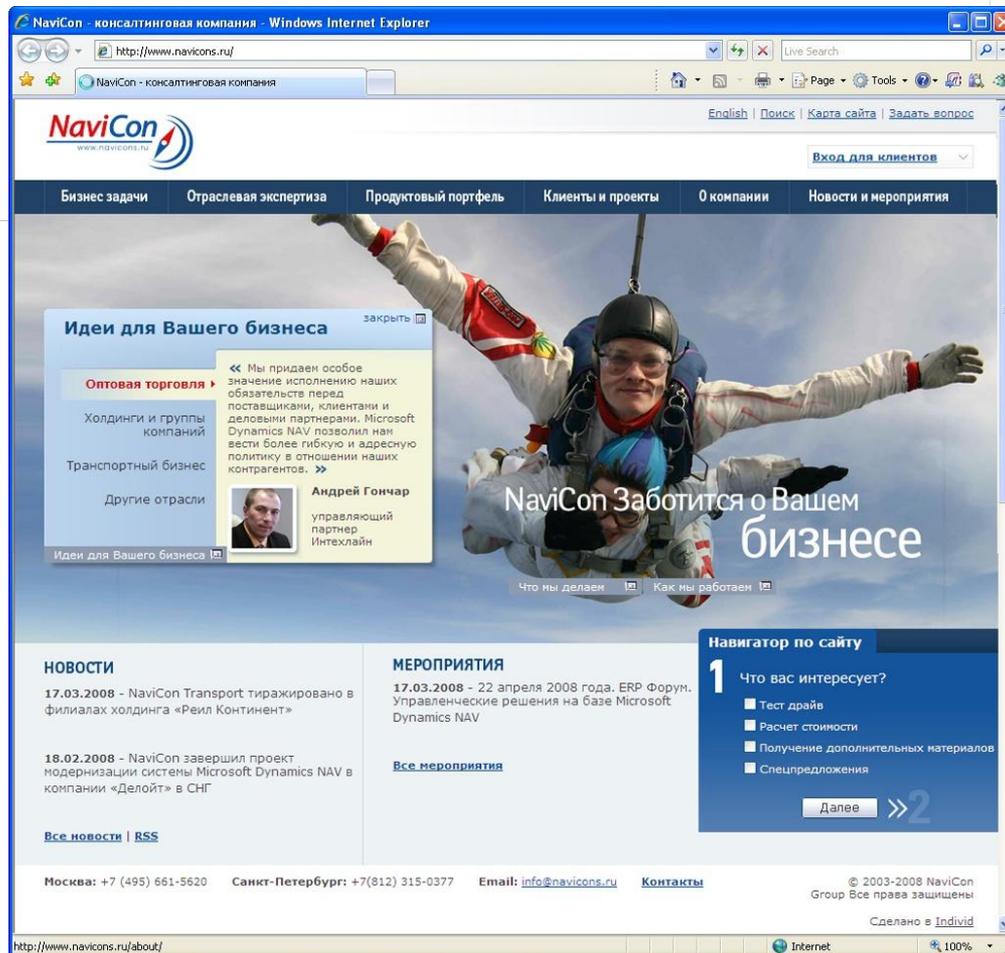
Уникальное торговое предложение

20

- **Слоган**, вынесенный на хорошо заметное место на всех страницах сайта или в его заголовок
- **Большая осмысленная иллюстрация-баннер**, демонстрирующая товар или услугу
- **1-3 хорошо иллюстрированных анонса**, описывающих наиболее востребованные продукты
- **Фрагмент текста «О компании...»**, явно говорящий о сфере ее деятельности и конкурентных преимуществах. Этот текст может быть дополнен списком ключевых слов, что очень «порадует» все поисковые системы
- **Кнопки, запускающие программные мастера**, помогающие за 2-3 клика реализовать самые востребованные Клиентами операции
- **Фрагменты рекомендаций**, подчеркивающие отличительные аспекты работы компании

Пример – navicon.ru

21



www.individ.ru

Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

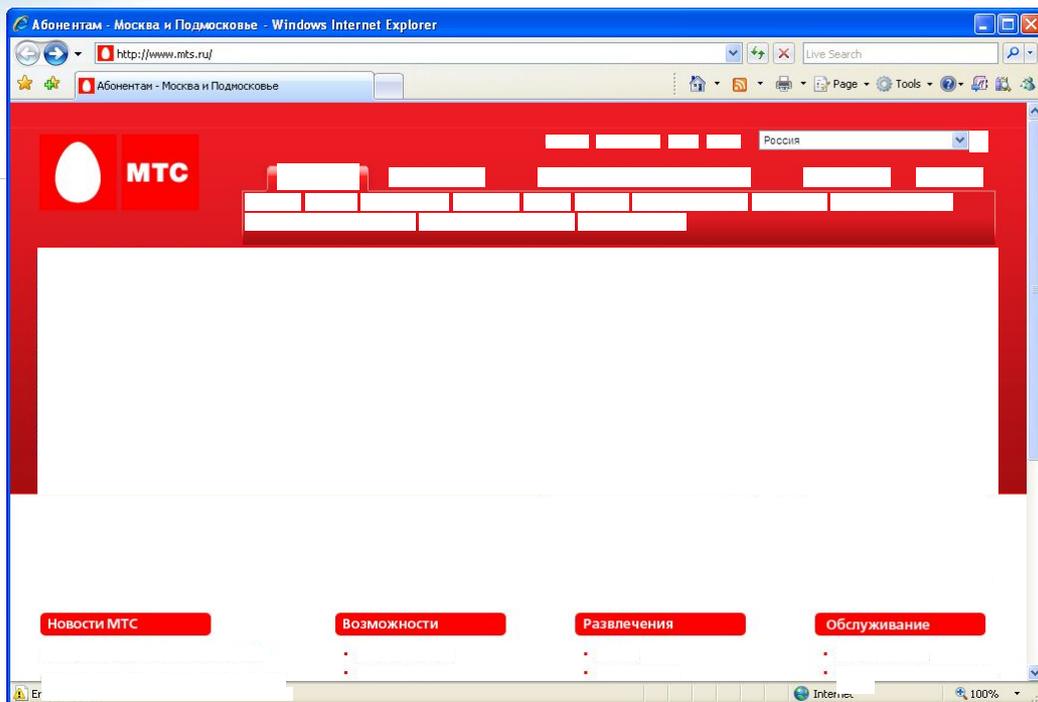
Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем



1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

Взаимосвязь с off-line

22



одно
сообщение
по всем
каналам

www.individ.ru

Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем



1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

1

SEO (поисковая
оптимизация)

2

Реклама в Интернет

3

e-PR

Инструменты

ОЧЕНЬ разные:

(от блогов до баннеров,
ключевых слов, ссылок
и т.д.)

А теперь Ваши вопросы!



www.individ.ru

Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем



1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный

Пишите и звоните!

ЯРОСЛАВЛЬ:

150040, Россия, Ярославль, ул.
Некрасова, 41, 3 этаж

(4852) 32-14-64

(продажи, руководство),

(4852) 32-14-54

(проектный менеджмент)

(4852) 32-13-04

(общие вопросы)

Факс: (4852) 32-14-54

Email: info@individ.ru

МОСКВА:

(495) 749-30-68

Написать лично автору презентации:

sukhov@individ.ru

Сергею Сухову

www.individ.ru



О поиске

Audi of Russia
Превосходство высоких технологий

Поиск

Искать!

Поиск

Искать!

Результаты поиска

Всего 3 Страниц: [1]

- ▶ Об Audi > Audi в России > Мониторинг прессы > Audi A2: дамский каприз с мужским характером
Джорджио Армани заметил как-то, что женщину можно одеть практически в ничто. Значительная часть прекрасной половины человечества с этим утверждением знаменитого модельера безусловно согласна — откуда иначе такая любовь к «мини» снизу доверху, от непонятно на чем держащихся босоножек до ничего не закрывающего топа? Но скажите прекрасной даме, что ее «размерчик» — это исключительно Daewoo Tico — и вы наживете себе лютого врага. ...
- ▶ Об Audi > Audi в России > Мониторинг прессы > Выгодная Партия (Audi A3)
На наших дорогах модель A3 встретишь не очень часто, хотя с момента ее запуска в серию прошло почти пять лет - машина дебютировала в июне 1996 года. Летом 2000 года A3 получила новые фары и задние фонари, штатное место в переднем спойлере заняли противотуманки. ...
- ▶ Об Audi > Audi в России > Мониторинг прессы > Первая встреча: Audi R8 - суперкар на новенького
Ближе к полуночи мы заключили пари. Как водится, на бутылку — правда, не водки, а хорошего красного вина; просто у нас в фужерах было красное. Я говорил, что если дело дойдет до смены модели, то автомобиль назовут по-другому. ...

Всего 3 Страниц: [1]

- Неудачное оформление поиска:
 - лишнее «Искать!»,
 - двойной поиск (кнопка и текстовая ссылка),
 - «пустая» страница
- Результаты поиска нет возможности
 - отсортировать по категории (где именно искать),
 - по релевантности и дате,
 - результаты не пронумерованы

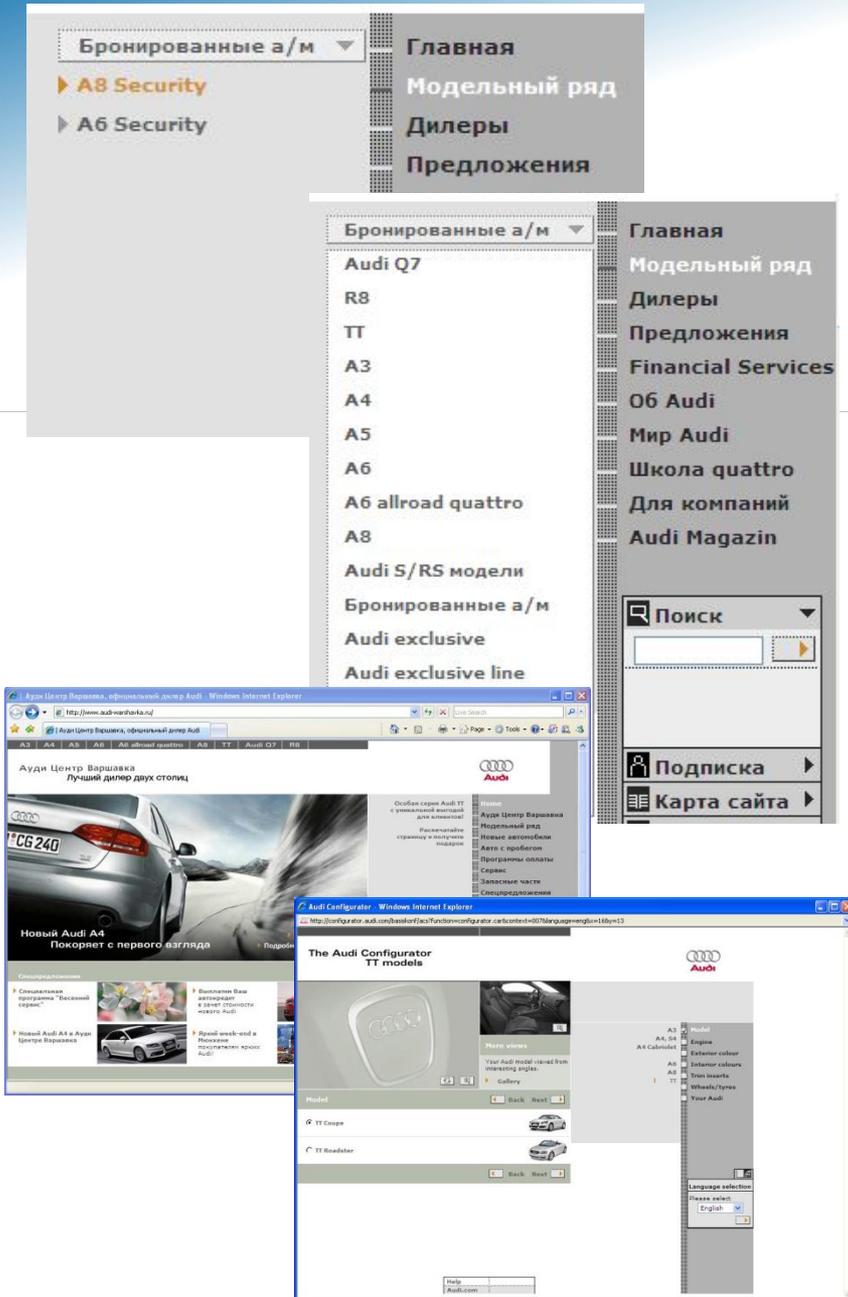
неэффективность

О навигации

- Навигация не является интуитивно понятной – пользователю сложно определить какой уровень навигации является вторым, а какой третий.

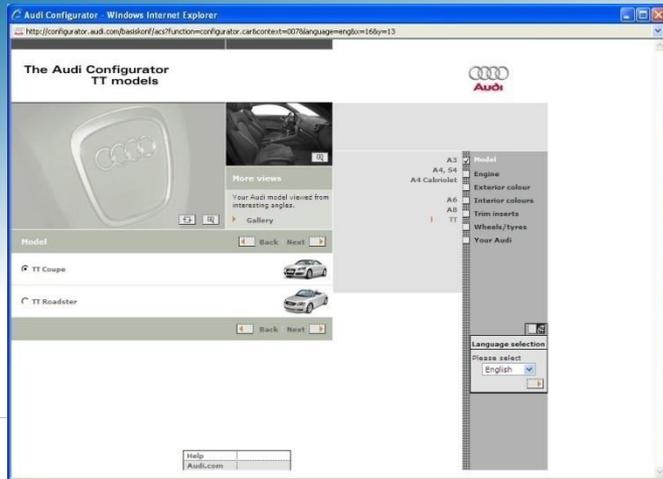
- Отсутствует «хлебная крошка» (цепочка навигации) на странице, то есть не указано текущее положение пользователя на сайте

- Подразделы «Дилеры» и «Конфигураторы моделей» открываются в отдельных окнах, без возможности вернуться на сайт, что характерно только для внешних сайтов и неудобно для пользователей



неоднозначность

Об удобстве



- Неудачно реализован подбор нужной конфигурации модели – шаги подбора дублируются в виде правого меню сбивают с толку и дезориентируют

- Очень «слабое» форматирование текста, зачастую отсутствие абзацев, списков, выразительных заголовков приводит к «нечитаемости» текста

- Многие разделы отличаются в оформлении блоков – «плавающие» серые подложки и белые пустые блоки, появление и исчезновение информационных блоков (например, блоки «ссылки», «контакты»), разные размеры фото, чередование фото и флеш-роликов и др.

Предложения и цены Автомобили с пробегом



Audi A4 1.8T 163/120

Модель	Audi A4	фотография выбранного автомобиля отсутствует привесите свое изображение
Стоимость*	\$39 900	
Двигатель	1,8T	
Мощность л.с./кВт	163/120	
Пробег	29900000	
Год	2005	
Привод	передний	
КПП	автоматическая multitronic	
Цвет	красный	

* Стоимость автомобиля указана в USD

Навигация	Дилер
	Ауди Центр Тольятти 445044 Тольятти, Южное шоссе, 14
	Тел. (8482) 73 4400 Факс (8482) 73 4400

Комплектация:

Спецификация автомобиля Audi A4 1.8T multitronic®, передний привод

Комплектация

- Стандартное оборудование
- Система курсовой устойчивости ESP (объединяет ABS, EBV, ASR, EDS)
- Система экстренного торможения Brakes Assistant
- Система автоматической очистки тормозного диска
- Акустическая система парковки сзади
- Гидроусилитель
- Подушки безопасности для водителя и переднего пассажира с двухступенчатой системой активации
- Боковые подушки безопасности для водителя и переднего пассажира
- Sideguard
- «Активные» подголовники для передних сидений
- Инцибилайзер
- Травмобезопасная рулевая колонка с механической регулировкой по 2-м направлениям
- Теплозащитное лобовое стекло
- Теплозащитные Боковые и задние стекла
- Центральный замок для блокировки дверей, багажника и крышки бензобака с ДУ
- Радио "Concert" с CD-пригравателем
- Климат-контроль с раздельной регулировкой для водителя и переднего пассажира
- Обогрев передних сидений, раздельно регулируемый
- Электрорегулируемые зеркала заднего вида с обогревом
- Электрические стеклоподъемники спереди и сзади
- Безопасное зеркало заднего вида в салоне с противоослепляющим эффектом
- Дисковые тормоза спереди и сзади
- Коврики спереди и сзади

неудобство

Предложения и цены Автомобили с пробегом



Audi A4 1,8T 163/120

Модель	Audi A4
Стоимость*	\$39 900
Двигатель	1,8Т
Мощность л.с./кВт	163/120
Пробег	29900000
Год	2005
Привод	передний
КПП	автоматическая multitronic
Цвет	красный

фотография выбранного автомобиля отсутствует
приносим свои извинения



Навигация

Дилер

Ауди Центр Тольятти
445044 Тольятти,
Южное шоссе, 14

Тел. (8482) 73 4400
Факс (8482) 73 4400

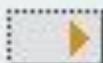
* Стоимость автомобиля указана в USD

Комплектация:

Спецификация автомобиля Audi A4 1.8T multitronic®, передний привод
Комплектация
Стандартное оборудование
Система курсовой устойчивости ESP (объединяет ABS, EBV, ASR, EDS)
Система экстренного торможения Brems Assistant
Система автоматической очистки тормозного диска
Акустическая система парковки сзади
Гидросилитель
Подушки безопасности для водителя и
Боковые подушки безопасности для водителя и пассажира Sideguard
"Активные" подголовники для передних сидений
Иммобилайзер
Травмобезопасная рулевая колонка с подогревом
Теплозащитное лобовое стекло
Теплозащитные боковые и задние стекла
Центральный замок для блокировки дверей
Радио "Concert" с CD-проигрывателем
Климат-контроль с раздельной регулировкой температуры
Обогрев передних сидений, раздельный
Электрорегулируемые зеркала заднего вида
Электрические стеклоподъемники спереди и сзади
Безопасное зеркало заднего вида в салоне
Дисковые тормоза спереди и сзади
Коврики спереди и сзади

Конфигуратор

Модель



Подобрать

О сервисах

- К сожалению, на сайте отсутствует акцент на очень важные на наш взгляд сервисы:
 - кредитный калькулятор
 - раздел помощи пользователям
 - конфигуратор модели
 - поиск модели в базе данных
 - выбор дилера

неэффективность

www.individ.ru

Москва: (495) 749-30-68
Ярославль: (4852) 32-14-64, 32-14-54
Email: info@individ.ru

Комплексные услуги по
разработке, поддержке и развитию
интегрированных веб-систем

 Individ®

1. Дисциплинированный
2. Интеллигентный