



#SECONRU



МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ  
РАЗРАБОТЧИКОВ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

## Маркетинг без маркетолога

Журавлев Денис

руководитель проекта DREXPLAIN

21-22 АПРЕЛЯ | ПЕНЗА



## Почему сложно найти

- Хотим такого же отношения к проекту, как наше
- Необходимость знакомства со стеклом технологий
- Сложно формализовать зоопарк задач
- Сложно построить KPI и схемы оплаты
- Банальный дефицит кадров на рынке труда
- На что смотреть при приеме?

## Почему нужно найти

- Кратный рост без делегирования невозможен
- Даже интересные задачи со временем превратятся в рутину
- Вторая голова
- Аватар и психологический щит

## Какого надо найти

- Хорошо **пишет**
- **Системное** мышление
- **Азарт** охотника
- ...?
- ...?
- ...?
- ...?

## Принципы



#1

Вы отошли,  
а оно работает.  
Чудо!

Принципы



#2

Задачи, не  
отвечающие #1,  
делать только, чтобы  
привести их к #1

## Методы



- Максимальная автоматизация
- Принципы ТРИЗ
- Малые бюджеты
- Партизанский маркетинг (Guerilla marketing)
- Долгоиграющий (long tail) эффект
- Повторное использование
- Вирусные механизмы
- Входящий поток и эффективность конверсии
- Метрики и эксперименты

## Методы :: Максимальная автоматизация

Для задач, которые выполняются **хотя бы раз в день**.

Инструменты:

- Панели управления с агрегированной статистикой и метриками (**dashboards**)
- Почтовые **фильтры и автоответчики**
- **Шаблоны ответов** в help desk и CRM
- Триггеры и скрипты по расписанию (**cron**)
- Авто-шаблоны **документов** (счетов, КП, договоров)
- **Формы** запросов





## Методы :: Принципы ТРИЗ

Теория решения изобретательских задач:

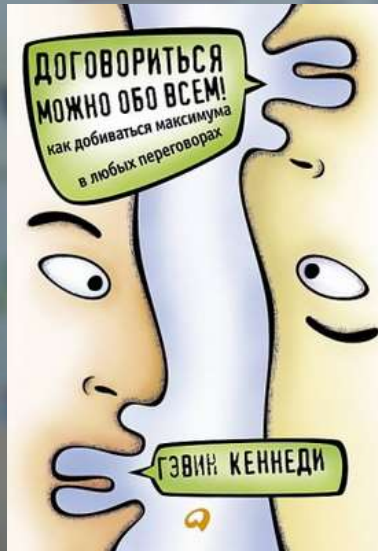
- **Идеальный объект:** функция выполняется, а его – нет
- Использовать **имеющиеся ресурсы и поля**
- Не добавлять **сложность**
- **Минимально менять систему**
- **Сочетать эффекты**



## Методы :: Малые бюджеты

Минимально платить реальными деньгами:

- Бартер
  - Контент
  - Лицензии / Продукты
  - Пользовательская база (с условиями!)
  - Услуги
  - Контакты
  - Отзывы
- Рассрочка
- Торг
- Мольбы



## Методы :: Партизанский маркетинг (Guerilla marketing)

Использовать для своего роста **чужие механизмы и инфраструктуру**:

- Пристройка к **конкурентам**
- Седлание **информационных волн**:
  - News-jacking
  - Mem-jacking
  - Trend-jacking
- **Партнерство** с другими проектами
- Интеграция в **экосистему**



## Методы :: Действия с долгоиграющим (long tail) эффектом

Делать то, что будет приносить результат «на автомате» и через несколько лет:

- Написание **качественного контента** для сайта и внешних источников
- Построение **партнерской сети**
- Формирование **экспертности** и личного бренда
- Поддержание **пользовательской базы**



## Методы :: Вирусные механизмы



Подталкивать пользователей делать вашу работу:

- Облегчить **распространение** вашего контента
- Просить оставить **отзыв** (FB, LI, G2Crowd,...)
- **Геймификация** с сетевыми механиками
- Формирование **сообщества** пользователей

## Методы :: Повторное использование



- **Контент**

Презентация = Статья = Пост = Комментарий = Видео = Вебинар = Социальное видео = Интервью = Опрос = E-book

- **Пользовательская база**

Наделять разными ролями

- **Приемы**

Повторять то, что сработало

Модифицировать и комбинировать

## Методы :: Входящий поток и эффективность конверсии



Наращивать **входящие пассивные потоки**:

- Клиенты
- Пресса
- Сообщество

Постоянный **посев и анализ**:

- SEO и link-building
- Реклама и партнерство
- Экспертность
- Уведомления

Постоянная **оптимизация конверсии**:

- Юнит-экономика и метрики
- С каждого контакта получить хоть что-то
- A/B-тесты

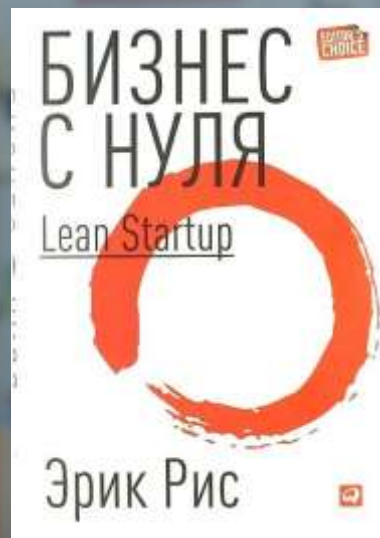
## Методы :: Метрики и эксперименты

### Data-driven marketing:

Принимать решения на основе данных, а не на основе «голосов»

Каждое действие должно рассматриваться как эксперимент по проверке гипотезы и иметь

- измеримую цель
- критерий оценки успешности
- лимит по ресурсам и по времени





## Ресурсы



- Программный код
- Продукт (UI \ UX)
- Сайт
- Документация
- Техническая поддержка и сопровождение
- Пользовательская база
- Команда

## Ресурсы :: Программный код

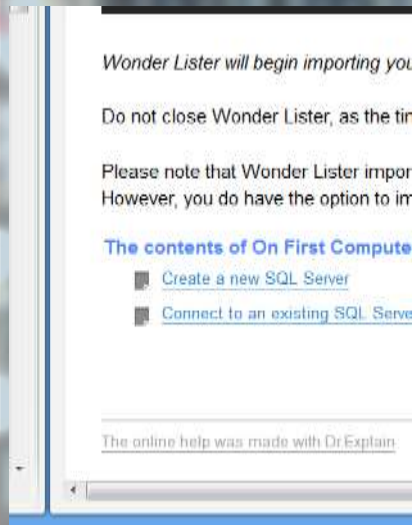


```
Follow TCP Stream
Name Content
Server: nginx
X-Powered-By: PHP/5.4.8-1ubuntu2.10
X-Trackback: http://tankionline.com/tracking.php
...
<script type="text/javascript">
var _paq = _paq || [];
_paq.push(['trackPageView']);
_paq.push(['setSiteName', 'tankionline.com']);
_paq.push(['setTrackerScriptVersion', 3028800000]); //120 days
setTrack(_paq.push(['trackEvent', '...', '...', '...']));
function() {
var ga = document.createElement("script"); ga.type = "text/";
ga.async = true;
End of conversation (8120 bytes)
Send Save As Print LOCK 8820C Hit Enter
[189] Close Out This
```



- Часть кода делать открытым и публиковать как **open source** проекты
- В открытом коде оставлять свои **credits** (контакты и описание проекта) и **пасхалки**
- «Делиться» кодом с **сообществом**
- Писать **статьи** о решении нетривиальных задач с фрагментами кода
- Код, как объект **визуального искусства**
- Код, как источник мемов и **приколов**

## Ресурсы :: Продукт (UI / UX)



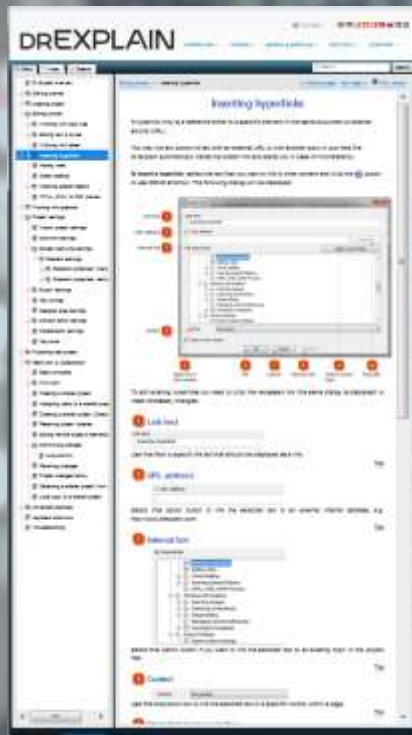
- Прорабатывать **on-boarding**
- «**Подсаживать**» на продукт
- **Брендировать** результаты работы продукта
- В момент **наивысшего экстаза** или за мгновение до него предлагать оплатить или запустить вирусную механику
- Использовать интерфейсные и временные «**пустоты**»
- **Фишки** и пасхалки

## Ресурсы :: Сайт



- SEO
- Скорость, производительность, мобильность
- Аналитика и метрики конверсии
- Четкая воронка действий пользователя
- Контент+:
  - How-to статьи
  - Онлайн справка
  - Кейсы
- Социальные подтверждения и механики

## Ресурсы :: Пользовательская документация



- Генерация потока новых пользователей
- Повышение процента конверсии за счет улучшения имиджа проекта
- Социальная площадка для текущих и потенциальных пользователей



Документация как средство продвижения программного (и не только) продукта

<https://www.slideshare.net/dennisycrane/>

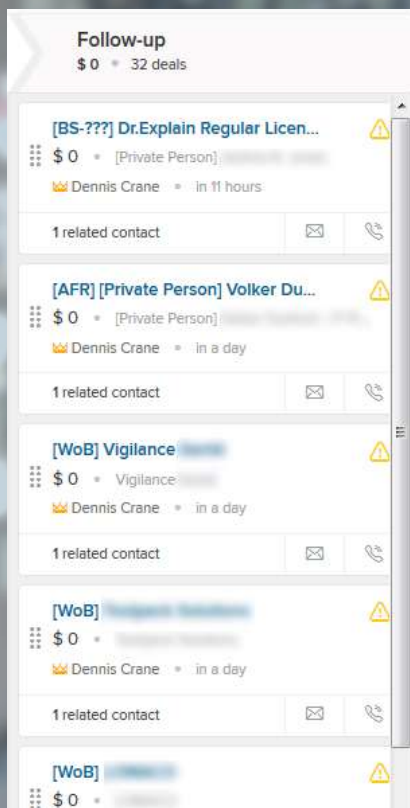
## Ресурсы :: Техническая поддержка и сопровождение

The screenshot displays a CRM interface with the following sections:

- Requester Info:** Shows the name 'Wagner', an email address, and options for 'Recent tickets' and 'Edit'.
- Create a deal:** Includes a 'Product' dropdown menu with 'Dr Explain Advanced License' selected and a 'Submit' button. Below it is an 'Ask for product review' button.
- Ticket Properties:** Features an 'Update' button and several dropdown menus:
  - Priority:** Set to 'Low'.
  - Status:** Set to 'Waiting on Custo...'.
  - Source:** Set to 'Portal'.
  - Type:** An empty dropdown menu.
  - Group:** An empty dropdown menu.
  - Agent:** Set to 'Dennis Crane'.
  - Tags:** An empty text input field.

- Максимальная **автоматизация** – help desk
- Техподдержка – это часть процесса **presale**
- Рассматривать все обращения как **leads**, которые потом надо отработать:
  - Новым – продать
  - Текущим – допродать и получить отзыв/кейс
- В прощальное письмо о закрытии инцидента включать **социальную/вирусную механики**

## Ресурсы :: Пользовательская база



- Максимальная автоматизация - CRM
- Формировать не только из платных клиентов
- E-mail рассылки
- Партнерские акции
- С каждого пользователя кроме денег нужно получить еще какой-то артефакт:
  - Кейс
  - Отзыв
  - Пример для портфолио
  - Рекомендацию
  - Критику и пожелания
  - Лайк



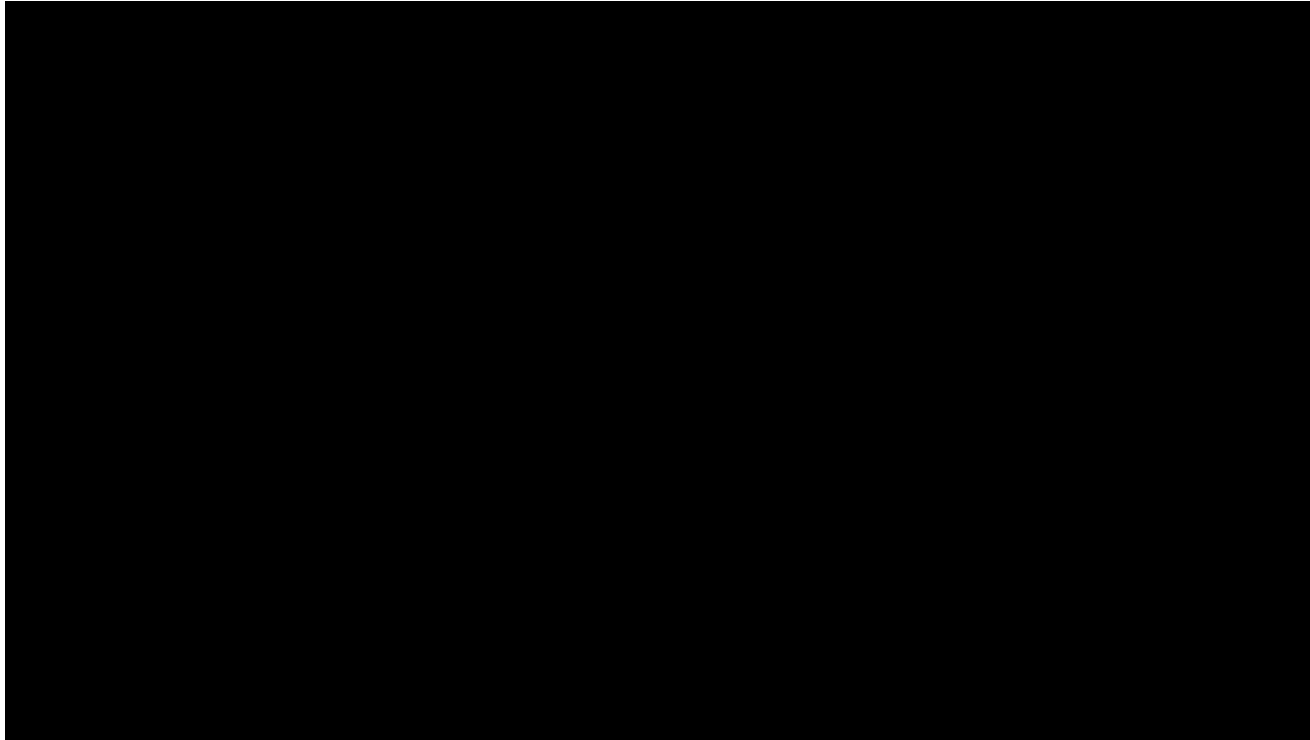
## Ресурсы :: Команда



- О маркетинге должен думать **каждый**
- **Распространять** информацию о продукте и компании
- Включаться в **социальные механики**
- Создавать **контент** для распространения
- Читать **книги и ресурсы** по бизнесу



## Как оно должно быть...



<https://www.youtube.com/watch?v=hfT2szWfdJc>

Журавлев Денис

руководитель и сам себе маркетолог проекта [Dr.Explain](#)

[info@drexplain.com](mailto:info@drexplain.com)

+7 927 2099763

