

ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИИ ИНСТРУМЕНТОВ ПРОДВИЖЕНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

© Сажина Д. С., 2022

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

Интернет-маркетинг сегодня — важная часть мира бизнеса, которая способствует привлечению клиентов в организацию. Благодаря продуманным стратегиям продвижения и ведения интернет-жизни компании, формируются узнаваемость, лояльность и поддержка. Для грамотного продвижения систем управления бизнес-процессами стоит постоянно держать руки на пульсе: анализировать тенденции, соответствовать требованиям рынка и специфике бизнеса, применять практику конкурентов и всегда стараться быть лучше всех для своих целевых клиентов.

Ключевые слова: продвижение, системы управления бизнес-процессами, рынок ИТ-услуг, высший менеджмент

Электронные системы управления бизнес-процессами в настоящее время являются уже зрелым продуктом, который используют самые разные сферы бизнеса. Сегодня BPM-системы имеют формальные подходы, методы, приёмы и богатый набор функций. Развитие достигло такого уровня, что их можно применять к проектам любого размера и использовать как улучшение бизнес-процессов, так и трансформацию бизнеса.

С помощью систем управления любая организация может автоматизировать свои процессы, однако сделать такую систему, которая будет подходить сразу всем бизнесам невозможно. Каким-то компаниям нужно автоматизировать процессы производства, каким-то работу с клиентами, а каким-то системы взаимодействия с государственными органами. Соответственно и маркетингу, в данном случае, приходится подстраиваться под специфику бизнеса и использовать разные инструменты для разных сфер. Помимо специфики бизнеса нужно улавливать и тренды самого маркетинга, которые каждый день

подвергаются изменениям и диктуют новые правила работы.

Целью данной статьи является освещение тенденций в развитии и изменении инструментов интернет-маркетинга, которые направлены на продвижение систем управления бизнес-процессами.

Цифровой маркетинг стал важной частью мира бизнеса, появилось множество инструментов, каналов и способов развития. Благодаря умелым маркетологам, обычные компании становятся героями в глазах своих клиентов. В процессе создания продукта маркетологи придерживаются правил, опираются на тенденции, анализируют рынки, все это помогает и направляет их. На данном этапе бизнесу нужно вдумчиво определить, какие тенденции приносят наибольшую пользу, а какие следует избежать.

Предоставить ли более формальный контент? Внедрить чат-ботов на сайт? Оптимизировать голосовой поиск? Активно вести социальные сети и создавать привлекательный контент? Все эти вопросы стоят перед маркетологом при

выстраивании маркетинговой стратегии любой организации

Основными тенденциями в продвижении систем управления бизнес-процессами в 2022 году являются:

1. Подробный контент, который показывает все стороны работы системы, указывает на плюсы и недостатки. Хорошо если в свободном доступе будут инструкции пользователей и демо-версии продуктов.

Кроме того, следует делиться темами, которые интересуют клиентов, так как это отличный способ повысить узнаваемость бренда и лояльность пользователей. В маркетинге компаний, занимающихся разработкой ПО важно обеспечить хороший баланс между освещением продуктов и предоставлением ценных практических советов. На этом компании могут завоевать доверие, показав, что их волнует не только продажа.

2. Чат-боты и диалоговые формы. Согласно отчёту State of Conversational Marketing платформы Drift для увеличения доходов, почти 42 %

потребителей используют разговорные формы на сайте и чат-ботов для покупок. Тем не менее большинство опрошенных владельцев малого бизнеса сказали, что они не использовали эту технологию. Чат-боты и более сложные диалоговые формы могут отвечать на основные вопросы клиентов в любое время дня и ночи, даже если работники и владельцы бизнесов сосредоточены на других задачах.

«Чат-боты на базе искусственного интеллекта можно использовать для поддержки клиентов, значительно расширяя стратегию контактов с контролируемым сообщением», — сказал Джоуи Пенник, вице-президент по маркетингу Lumen Technologies. Сегодня чат-боты стали настолько реалистичными, что многие клиенты даже не замечают разницы, но они предлагают дополнительное преимущество, заключающееся в возможности собирать, анализировать и предоставлять полезные данные, которые можно использовать для улучшения качества обслуживания клиентов.

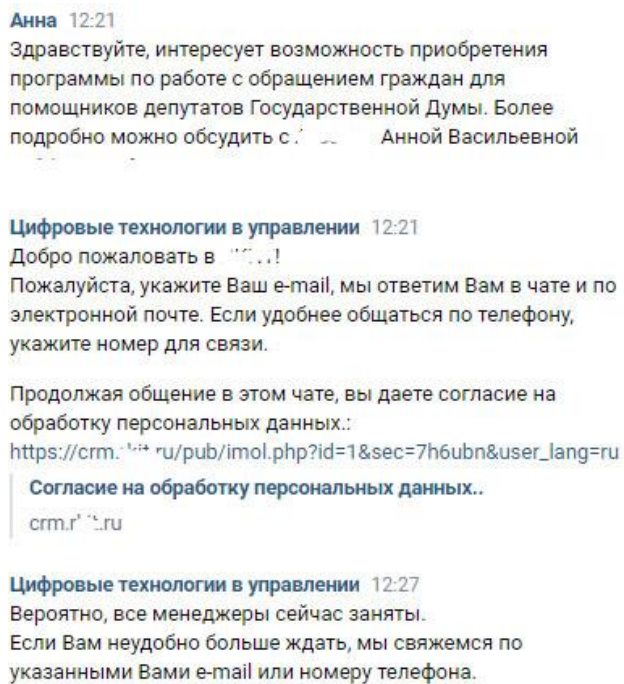


Рис. 1. Пример чат-бота на сайте компании

3. Голосовой поиск. Несмотря на распространённость голосовых помощников, сегодня голосовой поиск может положительно сработать и выделить бизнес среди конкурентов. Если бизнес находится в сети, вероятность того, что люди найдут веб-сайт или материалы контент-маркетинга с помощью голосового поиска, возрастает.

В настоящее время, по данным Google, мобильный поиск составляет более 50 % поисковых запросов. Маркетологам нужно будет начать адаптироваться к голосовому поиску, который в настоящее время составляет 20 % мобильного

поиска, и ожидается, что он будет продолжать расти так же, как и мобильный. Сегодня самая простая техника, которую бизнес может применить в 2022 году — это дать ответы на вопросы, которые клиенты часто задают о продукте, на веб-сайте. И не стоит забывать о том, что ответы должны быть подробными и разговорными».

4. Аналитика данных. Клиенты постоянно передают личную информацию компаниям, с которыми они взаимодействуют — от покупательского поведения до любимых продуктов и лучших способов связаться с ними с помощью рекламы и маркетинговых усилий. С этим обменом

данными клиенты ищут какую-то отдачу, будь то в форме более персонализированной рекламы или целевых купонов/предложений». Именно поэтому маркетологам следует со всех сторон анализировать данные и правильно их толковать.

5. Маркетинг в социальных сетях. Социальные сети были и будут оставаться актуальными для пользователей практически всех сфер бизнеса. Клиенты ценят возможность общаться с брендами в социальных сетях. Здесь применяются такие принципы как: эффективное рассказывание историй о бренде, креативность, искренний интерес к последователям и связь с ними, а также последовательное развитие отраслевого опыта и навыков.

Ожидается, что в 2023 году в списке будут доминировать видео и посты в Tik Tok, Вконтакте, Дзен и Рутуб. Здесь важно занять свою нишу, ведь это то, что имеет значение, и те, кто доминирует практически без конкуренции будут лидировать.

6. Новые направления в электронной коммерции. Тенденции в электронной коммерции вращаются вокруг Web3, где компании используют тенденции DeFi, чтобы вывести свои профили на новый уровень. «DeFi» означает децентрализованные финансы и относится к блокчейну, криптовалюте и невзаимозаменяемым токенам (NFT) — целому новому миру бизнеса, осуществляемого через блокчейн, с новыми возможностями для маркетинга.

Существуют такие технологии, как общий реестр P2P, который делает бизнес более быстрым, дешёвым, безопасным и прозрачным. Блокчейн предлагает смарт-контракты, которые проверяют, гарантируют и обеспечивают выполнение транзакций. Конечно, существует также криптовалюта или цифровые монеты, которые заменяют физические деньги для привлечения другого типа потребителей.

Например, нью-йоркская компания Magnum Real Estate Group недавно выставила на продажу биткойны три своих розничных кондоминиума в Верхнем Ист-Сайде Манхэттена. В то же время технология блокчейна даёт агентам реальные возможности для общения и обмена опытом, получая при этом финансовое вознаграждение.

На западе бренды активно используют NFT, уникально созданные цифровые активы, в качестве трендового способа продвижения своей продукции нового поколения.

7. Пользовательский опыт. Современные клиенты ожидают привлекательного, удобного и плавного онлайн-взаимодействия. Создание отличного контента, привлекающего пользователей уже не является главным критерием при привлечении клиентов на сайт, сегодня важен UX: скорость, визуальная стабильность, удобство для мобильных устройств и безопасный просмотр. В 2023 году ожидается усиление стремления к цельному и увлекательному UX с упором на интерактивный, эмпирический, удобный и персонализированный контент. Пользователям

нравится увлекательный контент, который говорит непосредственно с ними, поэтому создание маркетинговой стратегии, которая привлекает посетителей на основе опыта страницы — это то, над чем стоит работать. Внедрение таких тактик в стратегии контент-маркетинга повысит вовлеченность и количество новых пользователей.

8. Метавселенная — это современная футуристическая смесь виртуальной реальности (VR), дополненной реальности (AR) и искусственного интеллекта (ИИ), комбинацией которой является новый трёхмерный иммерсивный опыт, в котором пользователи размывают физическое с цифровым.

Примеры включают интерактивную рекламу, такую как NASCAR, на интерактивной игровой платформе Roblox. Пользователи могут создавать свои собственные аватары, которые позволяют им «чувствовать» впечатления, фактически не покупая их. Это привело к появлению в индустрии маркетинга новейшего термина «реклама игр», когда маркетологи и бренды используют игры для рекламы своих продуктов. По данным технологического агентства Wunderman Thompson, эта тенденция рекламы игр доминирует в кино и музыкальной индустрии.

Что касается розничной торговли, бренды также используют такие технологии, как дополненная реальность, для создания смешанного покупательского опыта, когда покупатели с помощью своих аватаров могут «примерять» одежду, «сидеть» на стульях, «жить» в определённых географических районах и так далее.

Сегодня метавселенная — это одна из самых колоссальных маркетинговых тенденций, и сейчас только начало её пути. Он стирает границы между физическим и виртуальным, создавая новые бизнес-модели прямого доступа к аватару (D2A).

9. Будущее без файлов cookie. За последние два года было много жалоб на конфиденциальность сбора данных. Чтобы исправить ситуацию, Google лидирует в индустрии рекламных технологий со своим будущим без файлов cookie, которое должно появиться в 2023 году. Ближе к концу 2022 года Google развернёт новые технологии, рекламирующие поэтапный отказ от тестовых файлов cookie. В то время как файлы cookie используют предоставленную клиентом информацию, такую как личные электронные письма, альтернативные файлы cookie должны иметь множество качественных данных из первых рук, чтобы добиться успеха.

10. SEO и ключевые слова. Стратегии SEO и ключевых слов продолжают сохранять своё преимущество. Яндекс постоянно улучшает свои стратегии индексирования. Инструменты SEO оценивают скорость загрузки, интерактивность, визуальную стабильность. ■

1. Инструменты маркетинга [Электронный ресурс] // Альманахи Издательского Дома «Имидж Медиа» : сайт. – URL: <http://www.marketingnews.ru/> (Дата обращения: 24.05.2022)

2. Электронный документооборот на основе системы Lotus Notes Domino.Электронный ресурс./<http://www.qm-s.com>. : сайт. – Режим доступа: <http://www.qm-s.com/qmslotus.php> (Дата обращения: 17.05.2022)

3. Appian (2018). Dynamic Case Management. Retrieved from https://www.appian.com/wp-content/uploads/2018/07/ap_dynamic_case_mgmt_whitepaper_web.pdf (Дата обращения 15.05.2022).

4. Gartner (2019b). Top 10 Strategic Technology Trends for 2020 ID: G00432920. Published: 21 October 2019.

5. Gartner Glossary (2020). Business Process Management Suites (BPMs). Retrieved from <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/bpms-business-process-management-suite> (Дата обращения^ 24.04.2022).

6. Forrester (2019). The Forrester Wave: Digital Process Automation For Wide Deployments, Q1 2019. Published: 12 March 2019; updated 25 March 2019.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

Appian (2018). Dynamic Case Management. Retrieved from https://www.appian.com/wp-content/uploads/2018/07/ap_dynamic_case_mgmt_whitepaper_web.pdf (Дата обращения 15.05.2022).

Forrester (2019). The Forrester Wave: Digital Process Automation For Wide Deployments, Q1 2019. Published: 12 March 2019; updated 25 March 2019.

Gartner (2019b). Top 10 Strategic Technology Trends for 2020 ID: G00432920. Published: 21 October 2019.

Gartner Glossary (2020). Business Process Management Suites (BPMs). Retrieved from <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/bpms-business-process-management-suite> (Дата обращения^ 24.04.2022).

Инструменты маркетинга [Электронный ресурс] // Альманахи Издательского Дома «Имидж Медиа» : сайт. – URL: <http://www.marketingnews.ru/> (Дата обращения: 24.05.2022)

Электронный документооборот на основе системы Lotus Notes Domino.Электронный ресурс./<http://www.qm-s.com>. : сайт. – Режим доступа: <http://www.qm-s.com/qmslotus.php> (Дата обращения: 17.05.2022)

Trends in the development of tools to promote business process management systems

© Sazhina D., 2022

Internet marketing today is an important part of the business world, which helps to attract customers to the organization. Thanks to well-thought-out strategies for promoting and maintaining the company's online life, recognition, loyalty and support are formed. For the competent promotion of business process management systems, you should constantly keep your hands on the pulse: analyze trends, meet market requirements and business specifics, apply the practices of competitors and always try to be the best for your target customers.

Keywords: promotion, business process management systems, IT services market, top management
