

Кадиленко А.Н. ©

Кандидат экономических наук, кафедра коммерции и маркетинга,
Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Самарский институт (филиал)

ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНТЕРНЕТ-ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация

Статья посвящена вопросам разработки и реализации мероприятий по продвижению услуг малого предприятия в сети Интернет с оценкой их экономической эффективности.

Ключевые слова: Интернет-продвижение, продвижение услуг, информационно-справочный портал, торговая площадка.

Keywords: online promotion, promotion services, information portal, e-marketplace.

В период развития глобальных Интернет-коммуникаций существенно возрастает роль электронной среды для продвижения товаров и услуг к потребителю. В этой связи политика продвижения предприятий, осуществляющих коммерческую деятельность, должна быть ориентирована на использование Интернета как глобальной информационной среды [3, 14].

Разработка и реализация мероприятий по продвижению услуг предприятия была проведена на примере самарской компании ООО «ТЭК «Регент-Авто», основными направлениями деятельности которой является сдача в аренду дорожно-строительной спецтехники и организация перевозок негабаритных грузов. На данном этапе развития своей деятельности ООО «ТЭК «Регент-Авто» ориентировано на продвижение услуг с меньшими затратами и большей экономической и коммуникационной эффективностью.

Важным направлением коммуникативной политики предприятия в современных условиях является Интернет-продвижение, основным преимуществом использования которого является возможность выбора различных средств и доступность использования новых технологий работы с информацией [3, 14].

Освоение Интернет-пространства с целью размещения коммерческой информации исследуемой компании может быть организовано двумя путями:

- 1) создание и продвижение собственного web-сайта;
- 2) регистрация на информационно-справочных порталах и оплата услуг по приоритетному представлению в различных рубриках и каталогах.

Web-сайт содержит коммерческую информацию для пользователей и контрагентов и является визитной карточкой хозяйствующих субъектов рынка. Для представления результатов коммерческой деятельности хозяйствующие субъекты рынка могут использовать различные виды сайтов: сайт-визитку, витрину, электронный магазин (интернет-магазин), корпоративный сайт, информационный сайт, портал.

Согласно информации, полученной от аналитического портала web-разработок «CMS magazine», был проведен поиск web-студий, работающих на самарском рынке. В таблице 1 представлен рейтинг компаний (ТОП-10), оказывающих услуги по разработке и продвижению сайтов в Самаре. Общее количество web-студий, работающих на региональном рынке, на момент исследования составило 74 фирмы.

Стоимость услуг по созданию качественного сайта профессиональной web-студией рассчитывается в каждом случае индивидуально. Однако, как видно из таблицы 1, нижняя граница цен на создание сайта колеблется от 25 тыс. руб. до 50 тыс. руб.

Безусловно, для выполнения подобной работы можно обратиться и к частным разработчикам, услуги которых обойдутся дешевле. Но важно понимать, что сайт, созданный за 10-15 тыс. руб., может оказаться распространенным шаблоном, лишенным индивидуальности. К тому же, часто заказчик становится зависимым от разработчика web-сайта, поскольку самостоятельная правка «контента» (наполнение новой графической, текстовой и мультимедийной информацией) значительно затруднена в виду отсутствия CMS (Content Management Software – программное обеспечение для управления содержимым).

Таблица 1

Информация по стоимости разработки сайта в самарских web-студиях [2]*

Место в рейтинге	Название и адрес web-студии	Цена разработки сайта, руб.		Количество выполненных работ
		от	до	
1	MediaIdea, www.mediaidea.ru	45 000	500 000	560/140
2	Актиком, www.akticom.ru	26 000	140 000	416/104
3	Слон-Медиа, www.slon-media.ru	50 000	600 000	308/77
4	Биарт, www.b-art.ru	50 000	300 000	180/45
5	Парус, www.ra-parus.ru	50 000	1 000 000	160/40
6	Тайм Дизайн, www.timedesign.ru	50 000	1 000 000	124/34
7	Relevant, www.web-rel.ru	25 000	2 000 000	120/30
8	NIKA, www.nika-web.ru	25 000	50 000	99/33
9	WorldOfWeb, www.worldofweb.ru	30 000	160 000	80/20
10	Луномания, www.lunomania.ru	45 500	600 000	76/19

* по состоянию на 18.01.2016 г.

CMS - это специальная программа, которая устанавливается на хостинг-площадке (технической площадке для размещения сайтов), благодаря которой владелец сайта без каких-то специальных навыков может им управлять, то есть публиковать новые страницы, новости, выкладывать видео, делать ссылки на внешние ресурсы и многое другое.

После того, как разработка сайта завершена, необходимо осуществлять комплекс мероприятий для увеличения целевой посещаемости сайта — оптимизацию и продвижение, что оплачивается отдельно. Анализ предлагаемых услуг web-студиями, представленных в таблице 1, и рынка web-разработок в целом позволил сделать следующие выводы:

- Чем выше позиция сайта в выдаче поисковой системы (Google, Yandex, Mail и др.), тем больше вероятность, что посетитель зайдет на сайт, так как примерно 100% переходит по первым трем ссылкам поисковой выдачи, далее тенденция к уменьшению – до десятой ссылки первой страницы выдачи добираются 20-50% пользователей. На вторую страницу выдачи поисковой системы заходят 10-20%. Следовательно, для всякого ресурса наиболее желанно место именно в первой десятке поисковой выдачи.

- SEO (Search Engine Optimization) – это комплекс мер по внутренней и внешней оптимизации для поднятия позиций сайта в результатах выдачи поисковых систем по определенным запросам пользователей.

- Цена SEO зависит от уровня профессиональных навыков специалиста, его известности и количества положительных отзывов о нем, уровня конкуренции тематики сайта, обширности охвата аудитории. В итоге, цена SEO не может быть стабильной, она высчитывается в каждом конкретном случае с учетом множества факторов.

- Ориентировочная цена на SEO, озвученная самарскими web-студиями, составляет от 8 тыс. руб. в месяц; продвижение по позициям (вывод ключевых фраз в ТОП поисковых систем) от 140 руб. за 1 запрос; продвижение по трафику – от 5 руб. за посетителя.

- Первые результаты по оптимизации сайта можно увидеть через 4-6 месяцев после запуска кампании.

- SEO является долгосрочным маркетинговым мероприятием, которое не стоит рассматривать как быстрый способ генерации продаж.

Также заказчик может приобрести услугу сопровождения сайта, в среднем, техническое сопровождение стоит от 2 тыс. руб., а информационное – от 5 тыс. руб. в месяц.

Зачастую небольшие компании не имеют достаточных финансовых средств для оптимизации своих сайтов, выбирая альтернативу – размещение информации о себе на специализированном Интернет-портале, чье доменное имя широко известно и при запросах пользователей отображается на первых страницах поисковых систем. Для крупных же предприятий, присутствие на деловом Интернет-портале справочной информации может стать частью имиджевой кампании, с целью увеличения узнаваемости и расширения клиентской базы.

Интернет-портал - это крупный многоцелевой Интернет-ресурс, на котором представлены систематизированные сведения в форме, удобной для быстрого поиска информации и решения поставленных задач. Порталы могут создаваться как для широких предметных областей, так и для определённых групп пользователей, объединённых общими интересами. Для порталов характерна высокая посещаемость и наличие множества различных сервисов.

С помощью информационно-поискового портала, пользователь сети Интернет осуществляет поиск справочной информации о компаниях, товарах и услугах России или отдельного региона, имея возможность устанавливать новые деловые контакты и осуществлять эффективное продвижение своего бизнеса [1, 152].

Целью продвижения услуг исследуемого предприятия ООО «ТЭК «Регент-Авто» является увеличения объема продаж услуг аренды спецтехники и перевозки негабаритных грузов в период сезонного спада заказов. Для достижения поставленной цели выделяются средства, определенные на основе проведенного анализа финансово-хозяйственной деятельности ООО «ТЭК «Регент-Авто», в размере не более 30% от годового бюджета на маркетинговые расходы.

В период сезонного спада продаж трата значительных финансовых средств на продвижение не оправдана, поэтому такие дорогостоящие инструменты маркетинговых коммуникаций, как реклама в СМИ и наружная реклама, не рассматривались. В данной ситуации необходимо сосредоточить внимание на тех инструментах, которые могут обеспечить размещение информации рекламного характера на длительное время при относительно невысокой их стоимости, т.е. использование Интернет-порталов деловой информации как альтернатива создания и продвижения собственного сайта компании.

Особенностью рынка информационно-справочных услуг является, как правило, бесплатность предоставляемой услуги для конечного пользователя, и платность для лиц, размещающих информацию на различных деловых порталах посредством рекламы. Подобные информационно-справочные порталы позиционируют себя в качестве надежного помощника, удобного инструмента поиска новых партнерских связей, поставщиков и рынков сбыта. Интерфейс таких сайтов позволяет легко получить конкретный результат в соответствии с поисковым запросом, поиск осуществляется по ключевым словам, адресам и телефонам компаний, а также сфере деятельности и местоположению. Разработчики деловых порталов проводят оптимизацию по увеличению числа пользователей, вследствие чего сайт чаще появляется в результатах поиска Google и Яндекс, что говорит о высоком качестве такого электронного ресурса и его привлекательности для потенциальных клиентов.

Для выбора деловых порталов, размещение на которых должно быть приоритетным для ООО «ТЭК «Регент-Авто», был проведен их сравнительных анализ, что отражено в таблице 2.

Отбор проводился на основе поисковой CMS – SimilarSites, которая сравнивает «контент» сайтов и на этом основании выдает список похожих сайтов, наиболее релевантных запросу. Таким образом, среди многообразия деловых поисковых порталов были выбраны следующие: «BLIZKO.ru», «Пульс цен» (pulscen.ru), «Tiu.ru» и «Propartner» (propartner.ru).

В число важных критериев оценки удовлетворенности пользователей порталом следует отнести: доступность и легкость поиска информации; удовлетворенность дизайном сайта; информативность и наполняемость страниц; периодичность обновления информации. Выбранные деловые порталы отвечают вышеназванным критериям.

Таблица 2

Сравнительная характеристика деловых порталов*

Критерий	Поисковый Интернет-портал товаров и услуг			
	BLIZKO.ru	PULSCEN.ru	TIU.ru	PROPARTNER.ru
Содержание	Объем базы данных (Россия)			
	более 110 000 компаний	более 1 000 000 компаний	более 852 000 компаний	более 150 000 компаний
	Дополнительный сервис			
	1. Тематический рубрикатор 2. Каталог компаний 3. Акции и скидки 4. Активность на портале (статистика по компаниям, товарам и услугам, новостям и акциям) 5. Отзывы клиентов 6. Полезная информация: улицы города; истории успеха; расписание вебинаров.	1. Тематический рубрикатор 2. Каталог компаний 3. Новости компаний 4. Статистика привлекательности ресурса 5. Полезная информация: истории успеха; новые товары и услуги; рекомендуемые товары; новые заявки спроса; расписание вебинаров.	1. Тематический рубрикатор 2. Каталог компаний 2. Отзывы клиентов 3. Полезная информация: статистика популярных запросов в поиске на портале.	1. Каталог товаров и услуг 2. Каталог компаний 3. Новые предложения в России 4. Новые компании в России 5. Полезная информация: популярные категории.
Масштаб деятельности	Россия и Казахстан	Россия, Украина, Казахстан, Беларусь	Россия, Украина, Беларусь, Казахстан, Молдова, Бразилия, Турция	Россия, Украина, Казахстан, Беларусь
Достоверность	Все Интернет-порталы успешно прошли проверку размещаемой информации на достоверность путем произвольного обзвона 10 предприятий, представленных на сайте. Обновление информации на порталах ежедневное.			
Посещаемость (ежемесячно)	6,9 млн. посещений	10 млн. посещений	4,2 млн. посещений	735 тыс. посещений
Уникальный сервис (отличительная особенность)	Контроль над эффективностью размещения. Проведение рекламных акций на портале.	Возможность создавать заявки на закупку товаров/услуг.	Рейтинг компаний по посещениям. Создание тендеров и заявок. Blog tiu.ru	Система рейтинга надежного поставщика
Стоимость платных пакетов услуг	«серебряный» – 30 000 руб./год; «золотой» - 40 000 руб./год; «платиновый» - 55 000 тыс. руб./год	«серебряный» - 14 000 руб./год; «золотой» - 25 000 руб./год; «платиновый» - 45 000 руб./год.	«экономный» - 18 000 руб./год; «выгодный» - 28 000 руб./год; «турбо» - 56 000 руб./год.	«премиум-пакет» - цена на сайте отсутствует

* по состоянию на 18.01.2016 г.

Представленные порталы предлагают создание бесплатного сайта компании, а именно размещение каталога товаров или услуг (как правило, существуют количественные ограничения, которые снимаются при приобретении платного «пакета»), прайс-листа компании, ее координаты, фотографии. Приоритетность показа товаров и услуг на порталах зависит от стоимости «пакета», бесплатное размещение подразумевает возможность присутствия рекламного блока конкурентов на созданном сайте (личной страничке компании). Исследованные порталы отвечают принципам функциональности, юзабилити (эффективность, продуктивность и удобство пользования сайтами) и эстетики.

На основе проведенного анализа в таблице 2, изучения содержания каждого тарифа/пакета и оценки их стоимости, а также проверки откликаемости популярных поисковых систем (Яндекс и Google) на ключевые слова «аренда экскаватора в Самаре», «аренда погрузчика в Самаре» и «аренда бульдозера в Самаре», был выбран деловой портал «Пульс цен» в качестве приоритетного размещения для ООО «ТЭК «Регент-Авто» на платной основе. По остальным порталам рекомендована регистрация компании на исследованных площадках посредством создания бесплатного сайта (наполнения карточки компании).

К началу 2016 г. на портале «Пульс цен» было представлено 13 000 самарских компаний и 296 700 предложений их товаров и услуг.

Основываясь на величине бюджета, выделенного для продвижения услуг компании в период сезонного спада продаж, возможностях каждого из платных размещений на портале «Пульс цен», а также ассортимент оказываемых услуг ООО «ТЭК «Регент-Авто», было принято решение подключить «пакет Серебряный» стоимостью 14 тыс. руб. в год.

Преимуществами данного тарифа перед бесплатным размещением являются: приоритет размещения, отсутствие рекламы конкурентов, наличие персонального менеджера для решения возникающих вопросов в процессе активного использования данной торговой площадки (занесение товаров и информации на сайт).

Продвижение услуг компании на портале «Пульс цен» достигается за счет ротационного показа товаров/услуг в блоке «Рекомендуемые товары» на главной странице портала; публикации товаров на страницах бесплатных компаний; индексации товаров/услуг поисковыми системами Яндекс и Google. Платное размещение, начиная с приобретения «пакета Серебряный», подразумевает возможность создания собственной структуры каталога внутри сайта компании и самостоятельной настройки дизайн-шаблона, а также размещение любого количества картинок для одного товара (услуги). Адрес сайта приобретает вид: company.pulscen.ru, применительно к ООО «ТЭК «Регент-Авто» - tek-regent-avto.pulscen.ru.

В рамках реализации продвижения услуг компании в Интернет-среде был разработан календарный план мероприятий, предусматривающий размещение коммерческой информации о деятельности ООО «ТЭК «Регент-Авто» на выбранных порталах (регистрация компании на порталах, создание бесплатных сайтов, накопление каталогов, подключение платного пакета на портале «Пульс цен») в срок с 16 по 27 ноября 2015 года.

При размещении информации о деятельности компании и оказываемых услугах на порталах был сделан акцент на сильные стороны ООО «ТЭК «Регент-Авто», а именно: предложение в аренду современной и высокопроизводительной спецтехники от ведущих мировых производителей; широкий ассортимент оказываемых услуг (универсальная и узкоспециализированная техника различной конфигурации); высокий уровень сервиса (спецтехника регулярно проходит техническое обслуживание, техника доставляется до места проведения работ в четко оговоренные сроки); ориентация на удовлетворение запросов заказчика (предоставление персональных скидок постоянным клиентам, организация личных продаж).

Возвращаясь к сезонным особенностям аренды спецтехники в зимний период, необходимо отметить, что при оформлении каталога товаров и услуг на Интернет-порталах, на первых позициях была указана та спецтехника, которую заказывают для уборки снега: фронтальный погрузчик, бульдозер, оборудованный поворотным отвалом, экскаватор и самосвал.

Завершающим этапом Интернет-продвижения является оценка результатов и расчет экономической эффективности реализованных мероприятий.

Порталы «Pulscep.ru», «BLIZKO.ru», «Tiu.ru» оснащены сервисом отслеживания статистики посещения зарегистрированных на них сайтов компаний по количеству просмотров и посетителей. На портале «Propartner.ru» возможность оценки динамики посещений отсутствует, но косвенно о популярности размещенного на нем сайта конкретной компании можно судить по начисленному рейтингу. Однако, ни статистика посещений, ни рейтинг не позволят оценить эффективность размещения коммерческой информации ООО «ТЭК «Регент-Авто» на выбранных порталах, для этого необходимо подсчитать общую сумму заключенных договоров на оказание услуг по клиентам, которые сделали заказ благодаря присутствию исследуемого предприятия на данных Интернет-площадках.

Отслеживание источника информации для определения результативности размещения на конкретном портале было возложено на отдел продаж ООО «ТЭК «Регент-Авто», результаты мониторинга представлены в таблице 3.

Как видно из таблицы 3, наиболее популярной услугой, оказываемой компанией в зимний период, является уборка снега с различных территорий. Самым крупным является заказ на аренду бульдозера, стоимость услуг зависит от срока аренды, в случае с заказом от ГК «Северстрой» спецтехника была арендована на целый месяц. Выполнение работ по уборке снега в среднем занимает около 4 часов.

Таблица 3

Объем заказов, поступивших от посетителей порталов в период с ноября 2015 г. по январь 2016 г.

Дата	Заказчик	Стоимость услуг, руб.	Описание работы
19.11.15	Частное лицо	5 000	Аренда фронтального погрузчика для уборки снега во дворе жилого дома
25.11.15	ООО «Регион Медиа Групп»	9 000	Аренда автовышки для монтажа рекламных билбордов
26.11.15	Частное лицо	8 000	Аренда фронтального погрузчика для уборки снега во дворах жилых домов
26.11.15	ГК «Северстрой»	170 000	Аренда бульдозера для расчистки площадки под строительство буровой вышки для бурения нефтяных скважин
09.12.15	ООО «ВолгаСтройМонтаж»	17 000	Перевозка негабаритных емкостей из Самары в Чапаевск
18.12.15	Гаражный кооператив №793	6 000	Аренда фронтального погрузчика для уборки снега возле гаражей
14.01.16	Шинный центр «VIANOR»	6000	Аренда фронтального погрузчика для уборки снега с прилегающей к магазину территории
14.01.16	Частное лицо	6000	Аренда фронтального погрузчика для уборки снега во дворе жилого дома

21.01.16	ООО «Метаплекс»	18 000	Негабаритные перевозки тралом труб из Самары в Тольятти
Итого	-	245000	-

Общее количество заключенных договоров с клиентами из Интернет-порталов в период с ноября 2015 г. по январь 2016 г. составило 9 штук, из них 6 клиентов «пришло» с портала «Пульс цен», 2 – с «BLIZKO.ru» и 1 – с «Propartner.ru». Размещение компании на портале «Tiu.ru» на момент исследования не дало результатов.

Итоговым показателем экономического эффекта при продвижении является дополнительная прибыль от проведенных мероприятий. В таблице 4 был представлен расчет прибыли от размещения ООО «ТЭК «Регент-Авто» на деловых порталах за период ноябрь 2015-январь 2016г. на основе проведенного анализа показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

Таблица 4

Расчет прибыли от Интернет-продвижения услуг

Показатели	Значения показателей
Выручка от реализации услуг, тыс. руб.	245
Доля себестоимости услуг в общей выручке от их реализации, %	87,4
Прибыль от реализации, тыс. руб.	30,9

Учитывая коммуникационные затраты на продвижение, а именно подключение платного «пакета Серебряный» на портале «Пульс цен» для приоритетного размещения коммерческой информации (14 тыс. руб./год) была определена экономическая эффективность мероприятий на начало 2016г. в размере 16,9 тыс. руб.

Таким образом, создание электронного представительства предприятия в сети Интернет является действенным средством реализации политики продвижения предприятия, задача которого состоит в бесперебойном предоставлении разнообразных информационных продуктов и услуг целевой аудитории в on-line режиме.

Литература

1. Кадиленко А.Н. Информационно-справочные услуги в сети Интернет (на примере издательств деловой информации) // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета, Самара, 2010. №1(21). – С. 151-155.
2. Поиск веб-студии по стоимости услуг [Электронный ресурс] – Режим доступа:http://www.cmsmagazine.ru/creators/price/?sk=_works&so=desc&st=&m_f=10000&m_t=50000&c=&cc=28&cms=&cpp=50
3. Тарасова Е.Е., Бойченко Н.А. Основные направления реализации маркетинговой стратегии Интернет-продвижения товаров и услуг// Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права, 2011. №2 (38). – С. 14-22.