

SMM в БОЛЬШОМ Marketplace

Стужная Ольга

SMM Lead RIA.com Marketplaces

Target Specialist AUTO.RIA





- 9 лет в маркетинге
- 6 лет в SMM
- 2014-... выстраиваю коммуникацию между пользователем и Брендом в соцсетях
- развиваю и обучаю команду из 8 людей (Performance Specialist, дизайнер, контент-менеджеры)
- команда создает и развивает 36 страниц в разных соцсетях и 4 группы

План презентации

01

О МАРКЕТПЛЕЙСЕ

Что такое маркетплейс.
Организация работы,
продукты

02

КОМАНДА МАРКЕТИНГА

Отдел SMM в большой
корпорации

03

ФРЕЙМБОРК ОКР

Что было первое:
инициатива или цель?

04

TO KNOW LIST

Инструменты, которые
используются в работе

05

СКИЛЫ И ЗАДАЧИ

От PR-менеджера до SMM
Lead

01

О МАРКЕТПЛЕЙСЕ

Что такое маркетплейс.

Организация работы,
продукты

**План
презентации**

RIA.com Marketplaces

RIA.com Marketplaces – международная технологическая компания из Эстонии.

Группа Компаний управляет крупнейшими украинскими онлайн маркетплейсами в сфере авто (AUTO.RIA.com) и недвижимости (DOM.RIA.com), горизонтальным классифайдом (платформа с объявлениями) RIA.com в Украине, горизонтальным классифайдом RIA.by в Республике Беларусь, платформой DomRIA.eu в Прибалтике.

Наша миссия – построить проверенный интернет.

Наша визия – маркетплейсы доверия автомобилей и недвижимости.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ, ПРОДУКТЫ

Product owner

- ❖ Разработка RoadMap развития и монетизации продукта
- ❖ Определение видения продукта



Product manager

- ❖ Создание RoadMap по продуктовым инициативам
- ❖ Управление бэклогом продукта
- ❖ Контроль задач на всех этапах реализации инициатив



SMM, PPC, SEO Leads

- ❖ Разработка RoadMap продвижения бренда в digital
- ❖ Менеджмент проектов для достижения цели
- ❖ Контроль и обучение специалистов



Marketing manager

- ❖ Создание и реализация RoadMap по маркетинговым инициативам
- ❖ Менеджмент проектов для достижения маркетинговых целей
- ❖ Разработка и реализация маркетинговых промо

План презентации

КОМАНДА МАРКЕТИНГА

Отдел SMM в большой
корпорации

02

Отдел SMM в большой корпорации

SMM LEAD

Performance Specialist

- ❖ Разработка, создание, оптимизация и анализ рекламных кампаний
- ❖ Построение Customer Journey
- ❖ Управление Content Managers

Content Manager

- ❖ Модерация
- ❖ Выполнение контент-плана
- ❖ Создание несложных визуальных решений для контента

Designer

- ❖ Разработка креативов для контент-плана
- ❖ Выполнение задач от Chief Designer

Продукт

- ✓ формирует понимание об услуге
- ✓ повышает узнаваемость услуги
- ✓ генерит органический трафик на сайт
- ✓ строит коммуникацию между Пользователем и Брендом, который предоставляет услугу
- ✓ предоставляет быструю обратную связь

Канал продвижения

- ✓ рассказывает о возможностях услуг
- ✓ демонстрирует сервисы Бренда
- ✓ генерит лиды / конверсии
- ✓ повышает стоимость услуги

Продукт (Контент)

- ✓ наполнение страниц / групп
 - контент-планы
 - разработка визуального контента
 - копирайт
- ✓ работа с обращениями / обработки негатива
- ✓ работа с форумами, группами, страницами

Канал продвижения (performance)

- ✓ таргетированная реклама (Acquisition Ads)
- ✓ ремаркетинг и динамический ремаркетинг (Remarketing Ads)
- ✓ работа с блогерами

План презентации

ФРЕЙМВОРК ОКР

Что было первое:
инициатива или цель?

03

OKR

Принципы

OKR

- ❖ Прозрачность
- ❖ Амбициозность
- ❖ Регулярность изменений
- ❖ Фокусировка
- ❖ Ограничение в количестве (O3; KR5)
- ❖ OKR не KPI

Структура

(цель)

- ❖ Амбициозная
- ❖ Вызывает дискомфорт

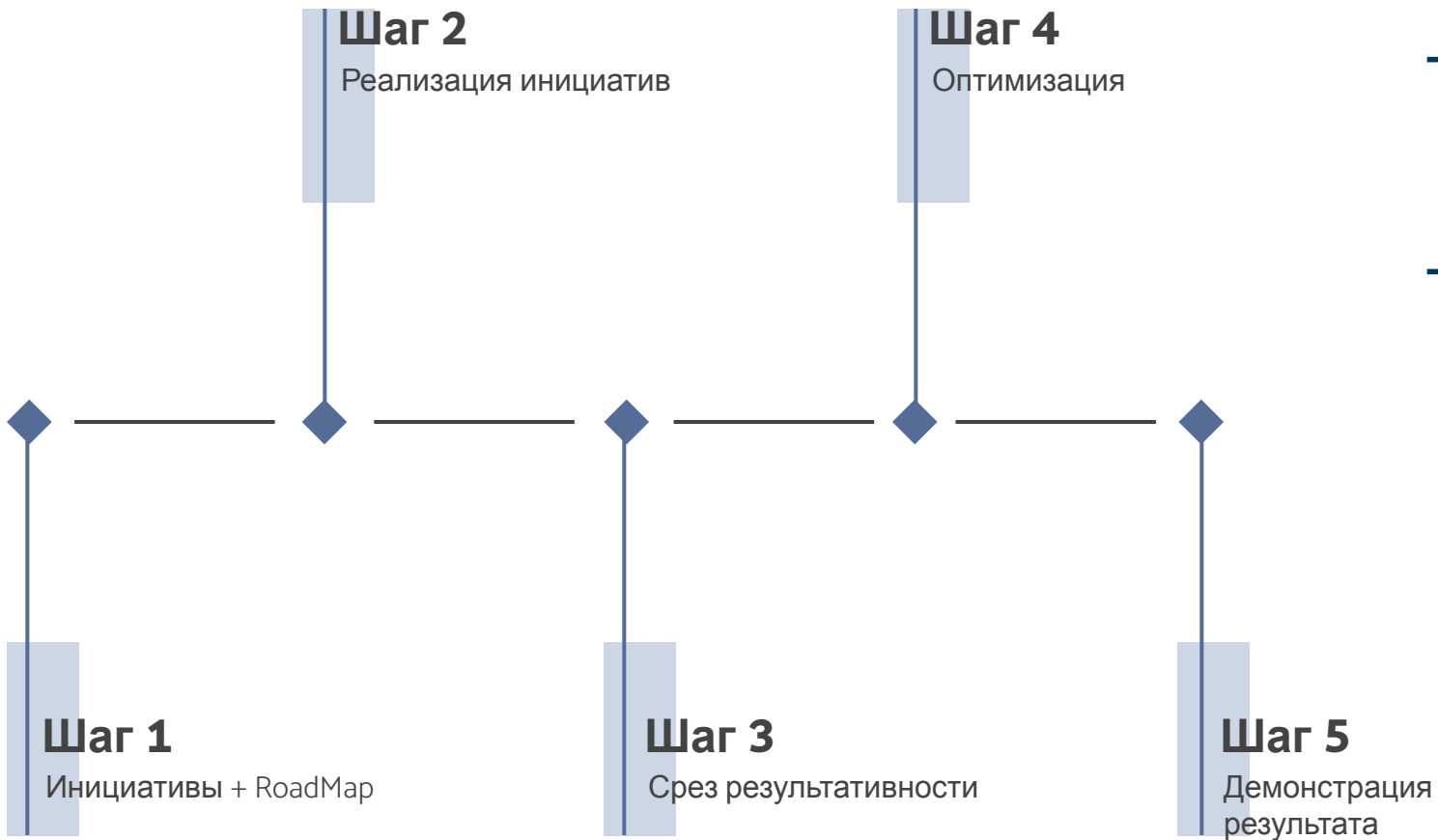
Структура

(метрика)

- ❖ Четкая понятная
- ❖ Легко проверить
- ❖ Дает возможность оценить достижение цели

Звонки с Performance-маркетинга выросли на 50%	Достижение (за последние 30 дней)	Цель	Начальное значение	Факт
KR: Общее кол-во звонков с Performance-каналов выросло с XX (XX%) до XX (XX%)	100,00%	10 000	5 000	10 000
KR: SMM Performance: Кол-во открытий телефонов выросло с XX (XX%) до XX (XX%) открытий за 30 дней	116,67%	5 000	2 000	5 500
KR: SMM Performance: ROMI в SMM выше 0%	100,00%	0%	50%	100%

Фреймворк ОКР



План презентации

04

TO KNOW LIST

Инструменты, которые
используются в работе

ИНСТРУМЕНТЫ





Ads Manager

Создание и отслеживание эффективности РК, оптимизация



Automated rules

Автоматические настройки РК для поддержания эффективности рекламы в любое время суток



Creative Hub Events Manager

Настройка и тестирование ивентов для запуска рекламы



Media Library

База креативов для запуска кампаний с разных рекламных аккаунтов



SDK for apps

Настройка и тестирование ивентов для запуска РК с отслеживанием в мобильном прило



Commerce Manager

Работа с фидами, настройка каталогов, создание нужных товарных категорий



Audiences

Создание и работа с аудиториями сайта, приложений, базами клиентов, аудиториями страниц



Web Event Configuration

Важный сервис для настройки ивентов для оптимизации, когда работаете с несколькими пикселями

КОНТЕНТ и модерация



Creator Studio

Библиотека контента
и непосредственно
Входящие:
сообщения и
комментарии



KUKU.io

Удаленный постинг
для соцсетей: VK.com,
OK.ru, Twitter



Pages

Уведомления,
активность
пользователей и
работа с лид формами



Zapier

Коннектор для реклам
по генерации лидов



Trello

Инициативы по
контенту, дизайн,
карточки на
модерацию.
Работа с лидами



Chatforma

Разработка и
поддержание Бота



Ads reporting

Создание и выгрузка отчетов по рекламе



Creative reporting

Оценка эффективности того или иного креатива



Experiments

Тестирование аудиторий и других настроек РК



DataStudio

Визуальное решение для создания отчетов + возможность объединять каналы для отчета



Clickhouse

Внутренняя система аналитики, базирующаяся на Last Click



Appsflyer

Для аналитики мобильного приложения



Firebase

Для аналитики мобильного приложения



Удаленный функционал ФБ

- Analytics
- Attribution
- Audience Insights

План презентации

СКИЛЫ И ЗАДАЧИ

От PR-менеджера до SMM

Lead

05

От PR-менеджера до SMM Lead



Обязанности

- Разработка RoadMap продвижения бренда в соцсети
- Менеджмент проектов для достижения целей
- Контроль выполнения задач специалистами команды
- Обучение специалистов
- Заполнение еженедельной, ежемесячной и ежеквартальной отчетности
- Планирование и оптимизация бюджетов SMM
- Организация и контроль работы подрядчиков
- Работа с Performance на 2-х проектах
- Разработка API Facebook
- Контроль и поддержание работы всех инструментов
- Разработка целей и инициатив для команды



Скилы

Hard Skills

- Аналитическое мышление
- Стратегическое мышление
- Копирайтинг
- владение процессами управления проектом
- Владение техническими инструментами для комплексного Перформанса и SMM

Soft Skills

- Инициативность
- Ответственность
- Коммуникабельность (как умение доносить свои мысли)
- Внимательность и гибкость
- Умение делегировать и управлять задачами
- Умение управлять и обучать команду



Content Manager

- Постановка и контроль выполнения ТЗ дизайнером
- Разработка несложных визуальных решений в графическом редакторе или спец. Программах
- Написание и редактирование текста для публикаций
- Публикация материалов согласно контент-плану и рубрикаторам
- Поддержание активности на страницах
- Создание активаций для вовлечения аудиторий
- Модерация: работа с комментариями и входящими сообщениями пользователей

Performance Specialist



- Разработка и запуск рекламных кампаний
- Заполнение еженедельной, ежемесячной и ежеквартальной отчетности
- Работа с Performance на 2-х проектах
- Контроль и поддержание работы инструментов рекламы
- Разработка локальных целей для инициатив
- Постановка и контроль выполнения ТЗ дизайнером
- Разработка воронок продаж для продвижения продукта
- Написание продающего рекламного текста и/или постановка и контроль выполнения ТЗ копирайтером
- Анализ рекламных кампаний

ЧЕК-ЛИСТЫ (СКИЛЫ)