

MARTECH В РАЗВИТИИ ЦИФРОВОГО МАРКЕТИНГА

Архипова Л. И., канд. экон. наук, доцент

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
(г. Минск)*

Ключевые слова: MarTech, цифровой маркетинг, жизненный цикл клиента, набор технологий, автоматизация маркетинга.

Современный маркетинг применяет огромное количество цифровых технологий и инструментов, способствующих увеличению производительности на базе автоматизации и улучшения выходных характеристик процессов. Скотт Бринкер (американский программист и предприниматель) предложил объединить технологии цифрового маркетинга, обозначенные двумя словами marketing и technology, единым термином «MarTech» (Marketing Technology/Маркетинговые технологии). MarTech, как сочетание «маркетинга» и «технологии», фактически, представляет собой концепцию, реализуемую онлайн-инструментами и программным обеспечением, которая используется для охвата, привлечения, удержания, вовлечения и преобразования клиентов. IT-инструменты образуют набор (stack) маркетинговых технологий, который способствует более эффективному планированию, управлению, и анализу маркетинговых кампаний, а также автоматизации процессов, которые требуют значительного времени или усилий [1-3].

Сегодня MarTech максимально встраивается в такие направления маркетинговой деятельности, как:

- Автоматизация процессов маркетинга (Marketing automation).
- Менеджмент взаимоотношений (CRM).
- Электронная коммерция (e-commerce Web & Aps).
- E-mail маркетинг и ремаркетинг (Email Marketing and Remarketing).

- Социальные медиа (Social Media).
- Формирование клиентских баз данных (Customer Data).
- Данные и аналитика (Customer Data & Analytics).

Проектный менеджмент (Project Collaboration Tools).

Набор MarTech используется с учетом *жизненного цикла клиента* (например, по модели AARRR). Причем, на каждом этапе применяются конкретные инструменты и KPI, которые сигнализируют о прогрессе по таким категориям, как: *реклама и продвижение; контент и опыт; социальные сети и отношения; коммерция и продажи* (таблица) [2-4].

Таблица

Технологии и инструменты MarTech на этапах жизненного цикла клиента

Модель AARRR	MarTech на этапах жизненного цикла клиента MarTech within the Customer Life Cycle			
Acquisition Привлечение	Инструменты социальных медиа Social Tools	Инструменты управления web-сайтом и блогинг Web-site/Blog Tools	Рекламные инструменты Advertising Tools	Автоматизация маркетинга Marketing Automation Аналитическая платформа Analytical Platform
Activation Активация	E-mail Marketing E-mail маркетинг			
Retention Удержание	Инструменты вовлечения клиентов Customer Engagement Tools	Инструменты дата-менеджмента Data Management Tools		
Referral Реферальность	Customer Relationship management (CRM) Маркетинг взаимоотношений (CRM)			
Revenue Доход	Реферальный маркетинг Referral Marketing	Проектный менеджмент и коммуникации Project Management & Communication.		

MarTech поддерживает стратегическую перспективу маркетинга, создающего ценность для клиента и обеспечивающего взаимодействие с ним на протяжении всего жизненного цикла, формируя ряд преимуществ, которые соответствуют целям бизнеса:

- Автоматизация маркетинга для повышения эффективности.
- Повышение вовлеченности с помощью инструментов управления.
- Улучшение качества обслуживания клиентов.
- Повышение рентабельности инвестиций и производительности.

Решение о выборе и внедрении набора инструментов MarTech должно базироваться на оценке их соответствия стратегическим целям бизнеса, а также окупаемости инвестиций.

Литература

1. What is martech and marketing technology? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://martech.org/what-is-martech/>. – Дата доступа: 12.02.2023.
2. 15 Reflections On Martech And More From 15 Years Of Writing Chiefmartec.Com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://chiefmartec.com/2023/02/15-reflections-on-martech-and-more-from-15-years-of-writing-chiefmartec-com/>. – Дата доступа: 22.02.2023.
3. Martech [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://samuelschmitt.com/marketing-technology/>. – Дата доступа: 15.02.2022.
4. What is the MarTech Stack? How can It Influence Your Business? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://externlabs.com/blogs/what-is-martech-stack/>. – Дата доступа: 19.02.2023.