

YATSUN

Пересборка маркетинга

Под задачи и экономику бизнеса

Никита Яцун / yatsun.ru



Когда нужен взгляд со стороны

- | | | |
|-----------|---------------------------|---|
| 01 | Расходы растут | Понять, какие вложения дают результат и где данных пока недостаточно. |
| 02 | Изменения зависят | Сократить ожидание правок сайта, запуска акций и новых страниц. |
| 03 | Обращения теряются | Найти разрывы между рекламой, CRM и работой продавцов. |
| 04 | Сервисы не связаны | Определить, какие инструменты и процессы действительно нужны. |

Сначала задача бизнеса

Какое изменение нужно?

Продажи, скорость работы,
стоимость операции
или качество
обслуживания.

Что ограничивает решение?

Бюджет, данные, команда
и полномочия бизнеса.

Формат зависит от задачи

01

Второе мнение

Проверить решение до новых вложений.

Разбор ситуации, приоритеты и следующий шаг.

02

Агентство под задачу

Организовать работу и получить результат.

Специалисты и ИИ-агенты под единым управлением.

03

Пересборка маркетинга

Изменить устройство маркетинга и процессов.

Диагностика, целевая модель и внедрение изменений.

Каждый продукт можно заказать отдельно. Объём работы определяется задачей.

Никита Яцун

Управление маркетингом

Опыт в автобизнесе
и консалтинге в недвижимости

Экспертиза

Привлечение клиентов
и экономика трафика

Цифровая инфраструктура
и клиентские процессы

Команды и подрядчики

Второе мнение

01 Проверить решение

Оценить запуск, предложение подрядчика или необходимость нового инструмента.

02 Разобраться в фактах

Выявить ограничения, спорные допущения и недостающие данные.

03 Выбрать следующий шаг

Получить аргументы и рекомендации, с которыми можно действовать дальше.

Результатом может стать решение сохранить текущий подход.

Агентство под задачу

Что можно поручить

Сайты и рекламные материалы

Фиды и витрины автомобилей

Маршрутизацию обращений

Интеграции и аналитику

Разовый проект или регулярная внешняя маркетинговая функция.

Как организуем работу

Фиксируем требования

Собираем людей и ИИ-агентов

Проверяем и сдаём результат

Сопровождаем согласованный участок

Витрина и трафик с классифайдов



Обратная связь из продаж помогает корректировать витрину и продвижение.

Обращение должно дойти до человека

01 Настройка маршрутов

Распределение по бренду, локации, отделу и рабочему времени.

02 Контроль передачи

Тестовые обращения, проверка источника, назначения ответственного и ошибок.

03 Сверка с результатом

Данные площадки, телефонии и CRM. Дубли, пропуски и дальнейший статус.

Состав передачи данных зависит от возможностей интеграций и качества учёта.

Пересборка маркетинга

01 Оценка модели

Предложение, спрос, ресурсы и реальные полномочия бизнеса.

02 Поиск ограничений

Связь маркетинга, обработки обращений, продаж и экономики сделки.

03 Изменение работы

Приоритеты, роли, инструменты и проверяемое внедрение.

Для дилера учитываем склад, требования импортера и роль внешних источников спроса.

С какой задачей разберёмся?

Что обсудим

Что происходит сейчас

Какой результат нужен

Какие ресурсы уже есть

Что определим

Нужен ли проект

Какой шаг оправдан первым

Как проверить его результат

ИИ-трансформация бизнеса

Клиенты

Обработка спроса,
качество контакта,
повторные обращения.

Сотрудники

Меньше ручных
операций. Больше
времени на клиента и
решения.

Процессы

Связанные данные,
контроль отклонений и
понятная
ответственность.

Экономика меняется вместе с процессом

01 Что ограничивает эффект

Разрозненные пилоты. Ручная передача данных. Неясная ответственность. Отчётность по активности.

02 Что меняем

Определяем, кто выполняет действие, на каких данных и по каким правилам. Встраиваем ИИ в этот процесс.

03 Как проверяем

Сопоставляем результат с исходным уровнем: качество, время, стоимость операции и вклад в доходность.

Три направления изменений

Клиенты

Приём и квалификация
обращений

Контроль качества
коммуникаций

Возврат потерянных
клиентов

Повторные визиты и
предложения

Сотрудники

Подготовка к контакту

Резюме звонков и
заполнение CRM

Поиск по базе знаний

Подсказка следующего
действия

Процессы

Передача данных между
системами

Контроль сроков и
отклонений

Подготовка отчётности

Анализ склада и загрузки

Как должна работать компания после изменений

Клиенты

Обращения учитываются и получают ответственного. Приоритеты видны. Результат обработки возвращается в CRM.

Сотрудники

Информация о клиенте доступна перед контактом. Рутинные действия автоматизированы. Правила работы доступны команде.

Процессы

Данные передаются по согласованным правилам. Ошибки выявляются. Руководитель видит отклонения и результат.

Цель: повысить производительность и доходность при контролируемых затратах.

Этапы ИИ-трансформации

01. Диагностика

Цели, потери, процессы, данные и текущие ИИ-инициативы.

02. Подготовка команды

Роли, возможности ИИ, ограничения и правила работы.

03. Проектирование

Текущее и целевое состояние. Экономика. План изменений.

04. Пилот

Один приоритетный сценарий. Проверка качества и эффекта.

05. Расширение

Интеграция и перенос подтверждённых решений на другие участки.

06. Сопровождение

Контроль, улучшения и пересмотр сценариев по результатам.

Следующий этап запускаем после проверки результата и необходимости продолжения.

Сценарии для дилерского холдинга

Клиенты

Агент первичной обработки

Речевая аналитика

Анализ базы и повторные контакты

Помощь посетителю сайта

Сотрудники

Ассистент продавца или мастера

Поиск по базе знаний

Подготовка КП и документов

Заполнение CRM по итогам контакта

Процессы

Анализ склада и спроса

Автоматизация отчётности

Контроль исполнения

Документооборот и согласования

Что внедрять первым

01 Экономика

Какой результат ожидаем и оправдывает ли он полную стоимость изменений?

02 Данные

Есть ли нужная информация, доступы и достаточное качество учёта?

03 Реализуемость

Можно ли встроить решение в текущие системы и работу команды?

04 Проверяемость

Можно ли выделить пилот, сравнить с исходным уровнем и принять решение о продолжении?

Первая диагностическая встреча

Что разбираем

Цели и основные потери

Продажи, сервис и клиентскую базу

Нагрузку команды и ручные операции

Данные и действующие ИИ-инициативы

С чем выходим

Предварительная карта изменений

Приоритетные процессы и данные

Ответственные участники

Обоснованный следующий шаг

ИИ-агенты в маркетинге

Задача под управлением

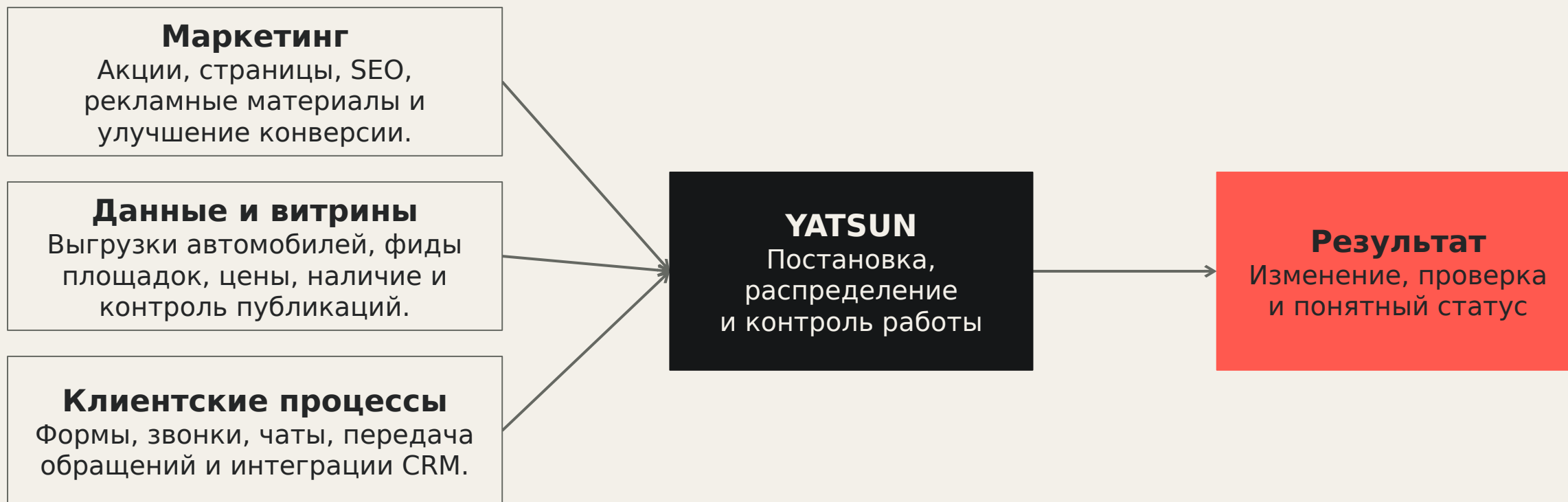
Требования, выполнение,
проверка и внедрение.

Люди + ИИ

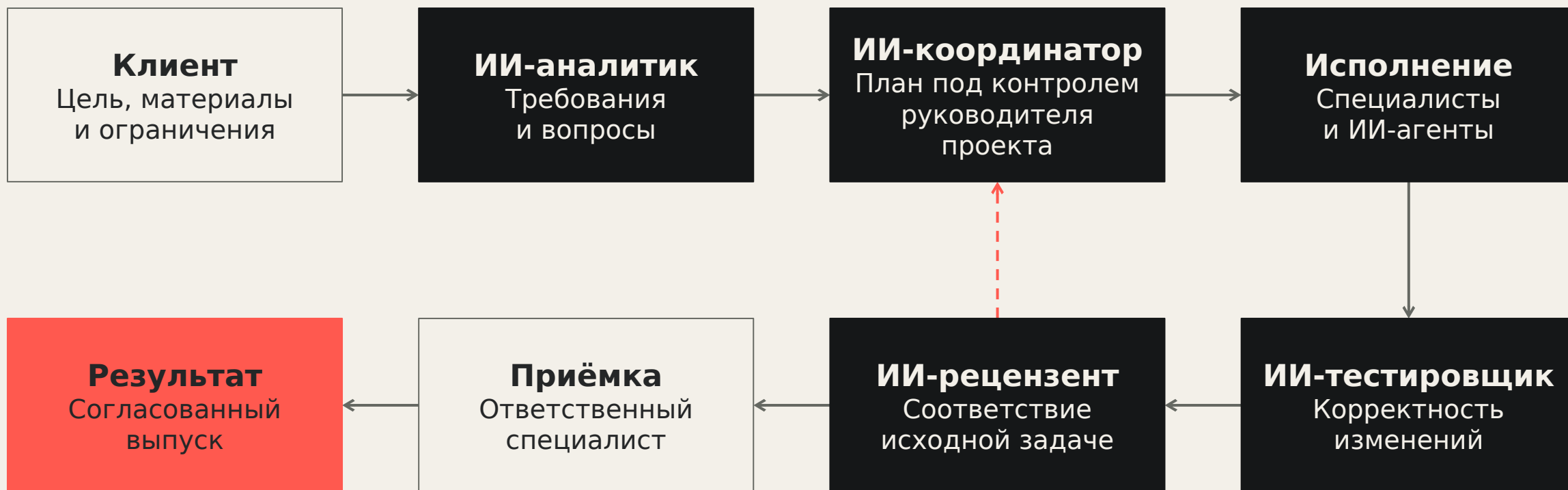
Специализированные роли
и взаимные проверки.

За сдачу результата
отвечает специалист.

Разные задачи, единое управление



Команда агентов и специалистов



Красные связи: возврат замечаний на доработку или уточнение требований.

Техническая основа исполнения

Сохранение этапов

Фиксировать прогресс длительных задач и продолжать с сохранённого состояния.

Восстановление

Предусматривать обработку сбоев, повтор операций и контроль ошибок.

Координация ролей

Передавать требования, результаты и замечания между агентами и специалистами.

Доступы и контекст

Выдавать участникам только нужные инструменты и данные.

Изоляция проектов

Разделять рабочие среды, данные и права доступа.

Ресурсы и стоимость

Подбирать модели и вычисления по сложности задачи и согласованным лимитам.

Клиент видит движение задачи

В задаче фиксируем

Проект и цель

Приоритет и материалы

Ожидаемый результат

Критерии приёмки

Движение задачи

Уточнение и постановка

Выполнение и проверка

Согласование или доработка

Готовый результат

Вопросы, результаты и причины задержек фиксируются в согласованной системе учёта.

Скорость с контролем качества

Безопасность

Согласованные доступы. Проверка изменений.
Подтверждение критических действий.
План возврата для обратимых изменений.

Эффективность

Автоматизируем повторяющиеся операции. Измеряем ожидание, трудозатраты, качество и стоимость выполнения.

Ответственность

За постановку, координацию, приёмку и сдачу отвечает назначенный специалист YATSUN.

Интеграции с рабочими системами

Сайты и приложения

CMS, формы, посадочные страницы, сервисы и код проекта.

Обращения

Телефония, Calltouch и другие системы коллтрекинга, чаты и маршрутизация.

Данные и площадки

XML и API, складские выгрузки, фиды Avito и Auto.ru, статусы размещения.

Управление

CRM, аналитика, системы задач и уведомления.

Как проверяем эффективность

- | | | |
|-----------|--------------------|--|
| 01 | Скорость | Время ожидания старта и полный срок от постановки до приёмки. |
| 02 | Объём задач | Число принятых сопоставимых задач за период. |
| 03 | Качество | Доля возвратов, ошибок и повторных доработок. |
| 04 | Экономика | Затраты специалистов, моделей и инфраструктуры на принятую задачу. |

Пилот на конкретном участке

- | | | |
|-----------|------------------------------|---|
| 01 | Выбрать участок | Повторяемая задача с понятной ценностью и доступными исходными данными. |
| 02 | Зафиксировать правила | Критерии приёмки, доступы, роли, исходные показатели и ограничения. |
| 03 | Подключить исполнение | Настроить нужные интеграции, агентов и проверки. Провести задачи через весь цикл. |
| 04 | Принять решение | Сопоставить результат с исходным процессом. Доработать, расширить или остановить. |

Пример: один источник склада, одна площадка, проверка фида и маршрута обращения до CRM.