

# ПРОФЕСІЙНИЙ СТАНДАРТ "ФАХІВЕЦЬ З ЦИФРОВОГО МАРКЕТИНГУ"

**МИХАЙЛО ОКЛАНДЕР**

завідувач кафедри маркетингу Одеського національного політехнічного університету, д.е.н., професор

**ІРИНА ЗЛАНОВА**

старший викладач кафедри маркетингу Одеського національного політехнічного університету, к.е.н., проект-менеджер ТОВ "Максимус Медіа"

## Загальні положення

Професійний стандарт «Фахівець з цифрового маркетингу» описує професійну діяльність фахівців, трудові функції яких пов'язані з реалізацією інструментарію цифрового маркетингу, передачі цільовій аудиторії інформаційних повідомлень по цифрових каналах в онлайн та офлайн середовищах з урахуванням європейської рамки ІКТ-компетенцій (European e-Competence Framework) та рамки компетенцій SFIA (Skills Framework for the Information Age).

### Цифрові канали:

- ✓ Інтернет;
- ✓ локальні мережі;
- ✓ комп'ютери;

- ✓ мобільні телефони;
- ✓ цифрове телебачення;
- ✓ рекламні дисплеї;
- ✓ інтерактивні Зекрани;
- ✓ POS термінали.

### Інструменти цифрового маркетингу:

- ✓ **SEO** (англ. search engines optimization) — оптимізація сайту у пошукових системах, просування сайту у видачі пошукових систем по ключових запитах;
- ✓ **SMM** (англ. social media marketing) — соціальний медіа маркетинг, розповсюдження позитивної інформації про компанію, товари в соціальних мережах, створення спільнот, заходів з метою підтримки обізнаності

про компанію, закупка трафіку в соціальних мережах на основний ресурс компанії;

- ✓ **SMO** (англ. social media optimization) — оптимізація сайту для соціальних мереж, що забезпечує також оптимізацію ресурсу в пошукових системах, створення контенту, який змушує користувачів самостійно розповсюджувати його в соціальних мережах, ділитися, розміщувати пости, що ведуть на ресурс компанії;
- ✓ технологія **Big Data** — дослідження масивів даних великих обсягів;
- ✓ **RTB** (англ. real time bidding) — торги в реальному часі, аукціон рекламних оголошень в реальному часі;
- ✓ **SEM** (англ. search engine marketing) — маркетингова діяльність в пошукових системах спрямована на збільшення відвідуваності сайту за допомогою контекстної реклами Google Adwords, Yandex Direct — контекстно-залежних банерів або текстових оголошень рекламного характеру, що показуються безпосередньо під рядком пошуку або праворуч від видачі пошукової системи по певних запитах, а також на сайтах-партнерах контекстної мережі;
- ✓ **ремаркетинг** (англ. remarketing) — перенацілювання, багаторазовий показ вже переглянутої раніше Інтернет-реклами;
- ✓ **мобільний маркетинг** — адаптація ресурсів для оптимального відображення на мобільних пристроях, маркетингова діяльність з просування ресурсу в мобільному інтернет-просторі, розробка та просування додатків для мобільних пристроїв;
- ✓ **E-mail маркетинг** — збір, обробка, сегментація електронних адрес користувачів, розробка текстових

повідомлень рекламного характеру та їх передача електронною поштою;

- ✓ **Веб-аналітика** — аналітична діяльність в сфері цифрового маркетингу.

## Посади фахівців з цифрового маркетингу

Поява цифрового маркетингу обумовлює необхідність внесення до Національного класифікатору професій нових посад з маркетингу (табл. 1).

## Трудові функції фахівців з цифрового маркетингу

### 1. Директор з Інтернет маркетингу:

- ✓ розробка стратегії маркетингу в Інтернет;
- ✓ моніторинг конкурентів і виявлення потреб клієнтів;
- ✓ аналіз бази даних;
- ✓ організація та проведення рекламних компаній в Інтернет;
- ✓ вибір рекламних каналів;
- ✓ управління виконавцями маркетингової програми (дизайнери, програмісти, девелопери, верстальники, SEO-оптимізатори, PPC-менеджери, адміністратори соціальних мереж, E-mail-маркетологи) або самостійне виконання функцій даних спеціалістів;
- ✓ організація та проведення корпоративних заходів, тренінгів;
- ✓ робота над покращенням іміджу торгової марки в Інтернет.

### 2. Проект-менеджер:

- ✓ розробка стратегії реалізації проекту;
- ✓ складання проекту;

Таблиця 1

Посади в сфері цифрового маркетингу

Кваліфікаційний рівень	Назва рівня	Найменування посади	Характеристика посади
1	Молодший	Менеджер з маркетингу в соціальних мережах (SMM-маркетолог)	відповідає за активність в соціальних мережах та пристосованість цифрового продукту під соціальні мережі
2	Середній	Менеджер по Email-розсилкам	відповідає за збір електронних адрес користувачів ресурсу, підготовку та відправку електронних листів за зібраними адресами
3	Середній	Контент менеджер	відповідає за формування текстового, відео, аудіо контенту, зображень, дизайну, що складають фронтенд проекту
4	Старший	Веб-аналітик	відповідає за відстежування дій користувачів цифрового продукту, аналіз даних, зібраних за допомогою аналітичних сервісів та інструментарію трекінгу
5	Старший	Менеджер з мобільного маркетингу	відповідає за контроль відображення цифрового продукту на мобільних девайсах, розробку мобільних версій цифрового продукту, реалізацію мобільних додатків
6	Старший	Менеджер з контекстної реклами та ретаргетінгу (PPC-спеціаліст)	відповідає за розробку та розміщення реклами в пошукових системах, повернення користувачів за допомогою пошукових систем
7	Старший	Менеджер з пошукової оптимізації (SEO-спеціаліст)	відповідає за формування притоку органічного трафіку цільової аудиторії на цифровий продукт
8	Провідний	Проект менеджер	відповідає за реалізацію товарної, цінової, комунікаційної політики, формує бізнес-процес цифрового маркетингу
9	Головний	Директор з Інтернет маркетингу	відповідає за розробку стратегії присутності в Інтернет, координує та контролює роботу спеціалістів

Таблиця 2

### Вимоги до кваліфікаційних рівнів посад в сфері цифрового маркетингу

Кваліфікаційний рівень	Назва рівня	Вимоги до освіти	Вимоги до досвіду роботи в області цифрового маркетингу
1	Молодший	Молодший бакалавр Бакалавр	Без досвіду роботи
2	Середній	Бакалавр Бакалавр з маркетингу	не менше 1 року
3	Старший	Бакалавр з маркетингу Магістр з маркетингу	не менше 2 років
4	Провідний	Магістр з маркетингу, Підвищення кваліфікації за програмами навчання Google, Yandex	не менше 5 років
5	Головний	Магістр з маркетингу, Підвищення кваліфікації за програмами навчання Google, Yandex	не менше 7 років

- ✓ розробка графіку виконання проекту;
- ✓ контроль за етапами реалізації проекту;
- ✓ налагодження комунікації між учасниками проекту;
- ✓ оперативне вирішення проблем.

#### 3. Менеджер з пошукової оптимізації:

- ✓ розробка стратегії просування сайту компанії в пошукових мережах;
- ✓ складання семантичного ядра;
- ✓ внутрішня та зовнішня оптимізація;
- ✓ комплексний аудит сайтів, складання рекомендацій щодо внесення змін;
- ✓ аналіз сайтів-конкурентів, поведінки користувачів, юзабіліті;
- ✓ складання технічного завдання для

- копірайтера, девелоперів;
- ✓ коригування процесу просування;
- ✓ формування звітності щодо результатів пошукової оптимізації;
- ✓ внесення правок в код;
- ✓ оптимізації веб-сайту для різних додатків та різних мов;
- ✓ оптимізація додатків в AppStore;
- ✓ управління та підвищення продуктивності органічного пошуку;
- ✓ аналіз останніх тенденцій і змін у SEO та пошукових системах.

#### 4. Контент-менеджер:

- ✓ вивчення, пошук, написання і редагування контенту;
- ✓ публікація контенту;
- ✓ управління контентом за допомогою програмного забезпечення (CMS);

- ✓ створення та оновлення змісту сайту самостійно або за допомогою копірайтерів;
- ✓ написання слоганів та юзабіліті текстів;
- ✓ робота з форумами та блогами;
- ✓ створення безкоштовного та платного корисного контенту для користувачів, що надається за межами веб-сайту;
- ✓ визначення нових можливостей контенту, моніторинг трафіку веб-сайту;
- ✓ забезпечення зворотного зв'язку на веб-сайті;
- ✓ внесення змін до макету сайту і контенту на основі веб-аналітики та юзабіліті-тестування.

#### **5. Менеджер з контекстної реклами та ретаргетінгу:**

- ✓ управління конверсійними та іміджевими рекламними кампаніями в Інтернет;
- ✓ ведення та оптимізація аккаунтів Google Adwords, Yandex Direkt
- ✓ аналіз ефективності рекламних кампаній в Google Analytics та Яндекс Метрика;

#### **6. Менеджер з E-mail-маркетингу:**

- ✓ розробка стратегії E-mail-маркетингу;
- ✓ створення джерел збору E-mail-адрес клієнтів та партнерів та їх консолідація;
- ✓ сегментація бази даних за ключовими критеріями, моніторинг та робота з базою даних клієнтів та партнерів;
- ✓ створення та робота з контентом розсилок/листів;
- ✓ розробка та реалізація E-mail кампаній (визначення цільової аудиторії, key-message, побудова логіки та комунікаційного плану розсилки);

- ✓ постановка цілей та завдань відповідальним особам/командам з маркетингових комунікацій;
- ✓ моніторинг E-mail кампаній конкурентів;
- ✓ аналіз результатів розсилок та тригерних кампаній за ключовими показниками ефективності.

#### **7. Менеджер з маркетингу в соціальних мережах:**

- ✓ розробка стратегії маркетингу соціальних мережах та адаптація цифрових продуктів під соціальні мережі (SMO);
- ✓ управління спільнотами, подіями в соціальних мережах;
- ✓ аналітика соціальних мереж та їх просування (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Google Plus, Foursquare, Vkontakte, YouTube);
- ✓ регулярне написання та публікація контенту в соціальних мережах;
- ✓ залучення та закупка нових підписників;
- ✓ проведення промо-акцій у соціальних мережах.

#### **8. Менеджер з мобільного маркетингу:**

- ✓ розробка стратегії маркетингу в мобайлі;
- ✓ створення та просування мобільної версії сайтів;
- ✓ створення та просування мобільних додатків;
- ✓ адаптація вебсайтів до відображення на девайсах з різним розширенням;
- ✓ планування рекламної кампанії з використанням інструментарію мобільного маркетингу.

## 9. Веб-аналітик:

- ✓ налаштування відстежування за допомогою Google Analytics, Yandex Metrika, інших трекінг систем;
- ✓ аналіз динаміки продажу, показників конверсії, прибутку та формування висновку щодо розвитку компанії та ефективності впроваджених маркетингових заходів;
- ✓ пошук причин спаду показників ефективності маркетингу;
- ✓ аналіз юзабіліті з використанням метрик сайту.

## Компетентності фахівців з цифрового маркетингу

### Загальні компетентності:

- ✓ здатність формування стратегії та тактики просування цифрового продукту, бренду, компанії в мережі Інтернет;
- ✓ знання з принципів формування лояльності клієнтів в Інтернет.
- ✓ розуміння принципів формування успішного товару за допомогою використання каналів комунікації, інструментів цифрового маркетингу;
- ✓ здатність бюджетного планування мультиканальної політики комунікацій;
- ✓ здатність визначення ефективності маркетингових інвестицій;
- ✓ аналітичні здібності, здатність визначати причинно-наслідкові зв'язки та формувати на їх основі висновки щодо оптимізації, корекції плану маркетингу;
- ✓ здатність створення ефективного контенту, рекламного продукту;
- ✓ здатність визначати та розподіляти задачі в терміновому плануванні, та

здатність дотримуватись визначених термінів реалізації відповідних рішень;

- ✓ знання англійської мови;
- ✓ комунікативні здібності для формування належного рівня ділового спілкування.
- ✓ знання законодавчої бази країни, на ринку якої здійснюється просування цифрового продукту, щодо принципів організації комерційної діяльності в Інтернет, обмежень щодо використання окремих каналів комунікації, порядку використання та зберігання персональної інформації.

### Спеціальні компетентності:

- ✓ загальні знання принципів програмування, сильних та слабких сторін платформ та мов програмування;
- ✓ знання принципів формування результатів органічного пошуку основних пошукових систем;
- ✓ загальні знання принципів пошукової оптимізації цифрового продукту (SEO);
- ✓ знання принципів роботи контекстно-медійної реклами та основних сервісів для її розміщення;
- ✓ навички формування завдань, контролю, консолідації результатів роботи дизайнерів, програмістів, верстальників, SEO-спеціалістів, аналітиків, спеціалістів з контекстної реклами, SMM-спеціалістів;
- ✓ навички використання відповідних інструментів аналізу цифрового продукту (аналітичних інструментів). Формування на основі аналізу відповідних висновків та рекомендації щодо поліпшення роботи цифрового продукту, корегування рекламних кампаній.