



# **E-COMMERCE**

## **Curs 5**

- 1. Sistemul Marketing**
- 2. Managerul de Marketing**
- 3. Administrarea unei campanii de marketing**



## Sistemul Marketing

---

Sistemul Marketing din Commerce Server 2007 este foarte performant, fiind o platformă utilă pentru realizarea comerțului electronic și care asistă întreg procesul economic, comunicând prin mesaje cu clientul și îmbunătățind astfel vânzările.

Acest sistem are următoarele funcții:

- ➔ Satisfacerea clientului, capacitate de vânzare, publicitate, testare, campanii de email, reduceri de prețuri, cupoane.
- ➔ Combinarea și prioritizarea produselor din campanii.



## *Metode de realizare a campaniilor:*

---

Reduceri de preț: creare și editare de reduceri, combinarea reducerilor, aplicarea reducerilor în funcție de nivelul comenzii sau livrarea produsului.

*Exemplu:* când cumperi un produs și la al doilea obții o reducere de 20 %.

Anunțuri publicitare.

*Exemplu:* Prezentarea unui produs nou chiar în pagina home a site-ului.

Vânzări sugestive. Crearea unor expresii pe care să le utilizezi în cazul reducerilor sau a adăugării unor produse bonus.

*Exemplu:* dacă într-un coș de cumpărături există produsul A, va apărea și un banner cu produsul bonus B.

Poșta. Crearea și trimiterea directă a mail-urilor la o listă de utilizatori.

*Exemplu:* trimiterea unei scrisori cu promoții către toți clienții activi în fiecare lună.



## Alte funcții ale Sistemului Marketing

---

- ➔ Campanii administrative pentru clienții care concurează în aceeași industrie astfel încât produsele bonus ale competitorilor să nu apară în aceeași pagină.
- ➔ Permitearea clienților să vizualizeze pe Web bonusurile și reducerile prin utilizarea cupoanelor sau introducerea unor coduri pentru promoții.
- ➔ Permitearea managerilor să creeze și să administreze campanii de reduceri, bonusuri, poștă directă ca elemente ajutătoare ce sporesc vânzările.
- ➔ Campanii publicitare
- ➔ Generarea de rapoarte.



Sistemul Marketing se integrează perfect cu sistemele Catalog, Comenzi și Profile, precum și cu depozitul de date.

El include următoarele **5 caracteristici**:

❑ **Campanii.** Acest modul se integrează cu sistemul Profil și Catalog prin expresii ce permit orientarea publicității către clienți și aplicarea reducerilor la produse.

❑ **Content Selection Framework (CSF)** - o platformă la nivelul de lucru pentru crearea aplicațiilor pentru livrări și pentru crearea personalizărilor pentru sistemele de publicitate și reduceri. Acest CSF (Mediu de lucru pentru selecția conținutului) permite tratarea mai multor fragmente de conținut să fie salvate ca o mulțime de date cu o singură apelare și astfel să se obțină o reducere semnificativă a timpului.



❑ **Expression Evaluator Engine (EEE)** permite evaluarea expresiilor. O astfel de expresie este o condiție prin care Commerce Server face evaluări în concordanță cu profilul pentru a determina ce acțiune urmează să execute.

*Exemplu:* dacă expresia *user total visit > 100* este evaluată la TRUE, atunci un anumit fragment de conținut este afișată clienților care au vizitat site-ul de mai mult de 100 de ori.

❑ **Mailing List Management.** Administrează lista de utilizatori creată pentru o campanie de mail. Se pot crea, importa și exporta liste multiple focusându-se pe profilele utilizatorilor. Baza de date a acestui tip de administrare menține listele de mail-uri, liste pe job și liste globale.



□ **Direct Mail Service** este un serviciu rapid pentru trimiterea emailurilor personalizate sau a celor nepersonalizate dintr-un fișier text către un grup mare de clienți.

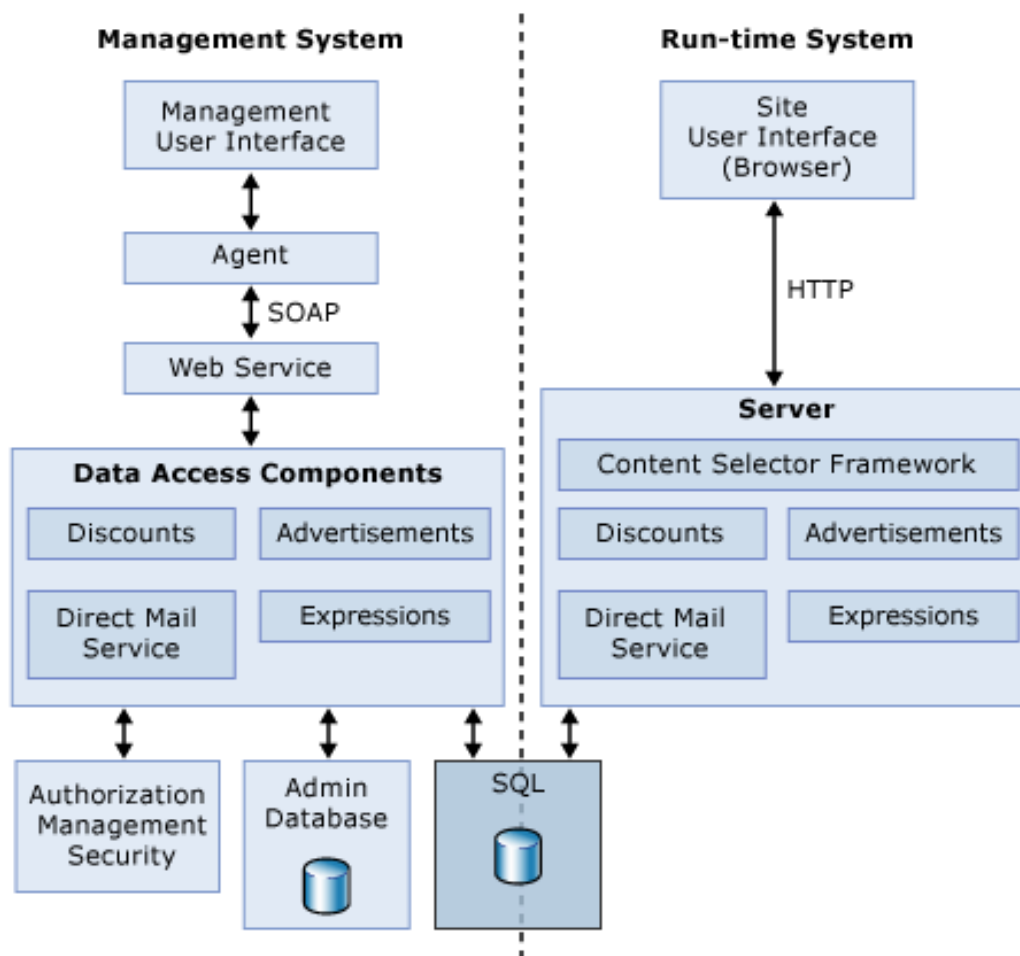
Acest serviciu ține evidența email-urilor care au fost trimise și a celor care au fost deschise astfel încât se poate analiza ulterior dacă a avut succes campania. Acest modul a fost proiectat astfel încât să trimită emailuri personalizate la milioane de utilizatori.





Sistemul Marketing poate fi accesat atât ca sistem de management cât și ca sistem de rulare. Componentele cu care interacționezi variază în funcție de modul în care este accesat sistemul.

Figura de mai jos prezintă componentele și fluxul de date în cazul ambelor sisteme.



## Caracteristici legate de managementul datelor de campanie:

- ✓ Publicarea conținutului campaniilor pe Web. Afișează adaosuri și reduceri pe site-ul Web.
- ✓ Expresii de campanie. Definește o condiție prin care Commerce Server evaluează profilul clienților și astfel determină dacă să livreze conținutul sau să realizeze o altă acțiune.
- ✓ Stabilirea scopului campaniei. Specifică scopul campaniei și stabilește numărul reclamelor într-o perioadă specificată de timp.
- ✓ Administrarea publicității concurente. Trebuie să ne asigurăm că publicitatea concurentă nu apare pe aceeași pagină.
- ✓ Administrează încasările legate de publicitate în funcție de numărul de cereri de anunțuri publicitare.
- ✓ Șterge elemente ale campaniilor care au expirat sau sunt inactive.



## Caracteristici legate de managementul datelor de publicitate:

- ✓ Afișarea publicității și reducerilor pentru clienții cu un anumit profil.
- ✓ Crearea de expresii care să caracterizeze target-ul. Aceste expresii definesc clienții cărora li se adresează respectivul anunț publicitar.
- ✓ Construirea expresiilor de target bazându-te pe profilul clientului.
- ✓ Crearea expresiilor de target care depind de alte expresii.
- ✓ Utilizează Content Selection Framework (CSF) pentru adaptarea conținutului înainte de livrare.



## Caracteristici legate de managementul datelor privind reducerile și cupoanele:

- ✓ Afișarea reducerilor bazată pe informațiile de target, suma totală a coșului, diverse reduceri asupra taxelor.
- ✓ Administrarea reducerilor și cupoanelor prin crearea unei forme predefinite pentru reduceri și cupoane, prin reduceri cu cupoane incorporate sau prin definirea unei politici în legătură cu interacțiunile dintre reduceri.
- ✓ Importarea și exportarea seriilor de cupoane.
- ✓ Integrarea cu Sistemul Comenzi pentru reduceri aplicate la nivelul fiecărui produs în parte.



## Caracteristici legate de managementul poștei directe:

- ✓ Administrează lista adreselor de mail și oferă suport pentru listele organizate pe baza expresiilor.
- ✓ Procesează listele destinatarilor. Poate să adauge noi componente sau să se integreze cu sistemul administrativ LOB sau poate înlocui componente. De exemplu se poate schimba template-ul utilizat pentru mail.
- ✓ Susține campaniile.



## Caracteristici legate de Application Programming Interfaces (API):

- ✓ API pentru administrarea campaniilor de produse prin reduceri sau publicitate programată.
- ✓ API pentru administrarea clienților prin campanii de reclame, periodic.
- ✓ API pentru administrarea listei de mail se ocupa de lista utilizatorilor, periodic.
- ✓ API pentru administrarea tabelelor de referință, periodic.
- ✓ API pentru serviciile Web care realizează administrarea periodică a Sistemului Marketing.



### Caracteristici legate de aplicații:

- ✓ Există un manager de marketing care se ocupa de administrarea campaniilor, reclamelor sau reducerilor.

### Caracteristici legate de înscenări (staging) :

- ✓ Ascunderea anumitor date de marketing
- ✓ Scenarii promoționale prin updatare completă a codurilor și cupoanelor promoționale.
- ✓ Updatarea datelor de marketing pe serverul destinație.



## Caracteristici legate de utilitarele în linie de comandă:

- ✓ Interfața care creează, rulează și administrează fișiere pentru poșta directă.
- ✓ Utilitar care șterge date: clienți, campanii, expresii globale, elemente de campanie, adaosuri, reduceri, template-uri pentru mail, toate datele care sunt mai vechi decât un număr specificat de zile.

## Caracteristici legate de raportări și analize:

- ✓ Se pot genera rapoarte care sunt ulterior integrate în campanii cu noi funcționalități de reduceri.





## Caracteristici legate de securitate:

- ✓ Securitate granulară. Windows Authorization Manager administrează scopul, rolul, funcțiile și operațiile Sistemului Marketing.
- ✓ Securitatea colecțiilor de date. Această securitate la nivelul fiecărei stări se realizează prin Managerul de Marketing care permite accesul în funcție de roluri.
- ✓ Asigurarea suportului pentru diverse roluri:
  - **Ad Author** - Pentru crearea și administrarea publicității
  - **Direct Mail Author** - Pentru administrarea poștei directe
  - **Discount Author** - Pentru crearea și administrarea reducerilor
  - **Global Expression Author** - Pentru crearea și administrarea expresiilor globale
  - **Marketing Administrator** – are acces complet la toate taskurile și desemnează roluri pentru alți utilizatori.
  - **Marketing Approver** – aprobă campanii, reduceri, adaosuri, poștă directă.
  - **Marketing Author**. Creează și administrează clienții, campaniile, cupoanele, poate importa, exporta sau genera listele cu utilizatori.
  - **Marketing Viewer** – Poate doar să vadă informațiile legate de Sistemul Marketing.



## Managerul de Marketing

---

- Managerul de marketing permit managerilor de business să personalizeze experiența clientului în cumpărarea produselor cu ajutorul unui mecanism prin care se determină tipul conținutului pe care clientul îl vede precum și timpul de livrare.
  
- Cu ajutorul acestui manager de marketing, poți crea campanii de reduceri sau de mail direct, iar apoi să specifici când să livrezi conținutul unui grup specific de clienți.



## Taskuri realizate de managerul de marketing

---

- ✓ Administrează clienții, campaniile, publicitatea, reducerile, codurile promoțiilor, liste, mail-uri directe.
- ✓ Personalizează experiența cumpărătorilor prin mecanismul de target.
- ✓ Crearea programului de campanii pentru clienții care concurează în aceeași industrie. Competitorii nu trebuie să apară în aceeași pagină.
- ✓ Crearea de mail direct pentru distribuirea mesajelor către grupurile de clienți orientată pe aceeași zonă de produse. Aceste emailuri pot avea atașate imagini, URL-uri sau reduceri.



## Rolurile în Sistemul Marketing

---

CS2007 grupează rolurile în marketing în funcție de permisiuni. Un astfel de rol permite utilizatorilor să realizeze operații specifice în Sistemul Marketing.

Rolurile într-un subgrup au permisiune mai restrânse decât rolurile în grupul părinte.

*Rolurile pe care le pot avea utilizatorii și taskurile pe care le pot efectua sunt:*

**MarketingAdministrator** – membrii au acces complet la orice operație în Sistemul Marketing

**MarketingApprover** – membrii pot aproba sau rejecta acțiuni marketing precum campanii, reduceri, expresii.

**MarketingAuthor** – membrii pot crea elemente legate de marketing cum ar fi clienți, campanii, reduceri, expresii



**MarketingViewer** – membrii pot să vizualizeze și să caute elemente de marketing inclusiv logo-uri pentru campanii

**GlobalExpressionAuthor** – membrii pot crea, edita și șterge expresii globale pentru mai multe reduceri

**RuntimeManager** – membrii actualizeze reducerile și publicitatea de pe site-ul în rulare.



## Administrarea unei campanii de marketing

---

**Campania** reprezintă un program de marketing constând într-unul sau mai multe contracte și comenzi pentru un client.



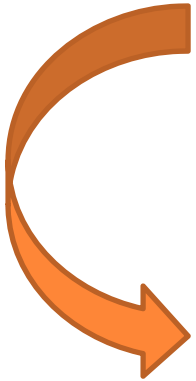
De exemplu poți avea o campanie pentru a introduce noi produse, să păstrezi utilizatorii curenți sau să crești impunerea pe piață.

### Campaniile din Commerce Server :

- ✓ Dirijează publicitatea și reducerile utilizatorilor cu un anumit profil. În acest caz, trebuie setat profilul utilizatorului și integrat în campanie. Pentru fiecare pagină publicitară, se poate specifica dacă profilul pentru utilizatorul care face browsing pe acea pagină va fi de interes pentru el sau va fi ignorat.
- ✓ Derulează campanii pentru clienții care sunt concurenți în aceeași industrie. Publicitatea concurentă nu apare niciodată pe aceeași pagină.
- ✓ Facturarea companiilor de publicitate pe baza numărului de elemente de publicitate folosite.



În general atunci când trebuie administrată o campanie trebuie urmăriți câțiva pași de bază:



- Crearea campaniei
- Editarea campaniei
- Stabilirea (eventual schimbarea) stării campaniei: activă/inactivă
- Aprobarea unei campanii sau eventual dezaprobarea ei.



## Cum se creează o campanie...

---

Pentru a crea și administra o campanie se folosește Commerce Server Marketing Manager.

În general, topica de creare a campaniilor folosește wizard-uri specifice fiecărei acțiuni:

### ***1. Se pornește Create New Campaign Wizard***

- ***Click Start, apoi din Microsoft Commerce Server 2007 se apasă Marketing Manager***
- ***În Commerce Server Marketing Manager, în View se apasă Campaigns.***
- ***În Tree View se selectează clientul pentru care se creează campania***
- ***În Tasks se apasă Create New Campaign***
- ***În Welcome din pagina New Campaign Wizard se dă Next.***

***2. Se denumește și se programează Campania prin setarea câtorva parametrii cum ar fi: numele campaniei, clientul, starea de campanie activă/inactivă, datele de începere și de terminare, diverse comentarii.***

### ***3. Stabilirea scopului campaniei***

***4. Confirmarea proprietăților campaniei și finalizarea wizard-ului pentru crearea unei noi campanii.***



## Aprobarea unei campanii

---

Înainte ca clientul să poată vedea campania pe site, aceasta trebuie aprobată. Prin activarea sa, de fapt, Commerce Server este notificat să arate publicitatea de pe site așa cum a fost specificat în detaliile campaniei.

Topica de aprobare este destul de simplă:

- 1. Click Start, apoi din Microsoft Commerce Server 2007 se apasă Marketing Manager*
- 2. În Commerce Server Marketing Manager, în View se apasă Campaigns.*
- 3. În Tree View se selectează campania ce trebuie aprobată.*
- 4. În Tasks se apasă Approve.*

