



Povzetek projekta Po kreativni poti do znanja 2017 – 2020, 3. odpiranje, za namen objave in predstavitve na spletni strani sklada

1. Polni naslov projekta: **Avtomatizacija digitalnega marketinga za samopostrežne informacijske rešitve v oblaku**

- **V katero področje na prvi klasifikacijski ravni KLASIUS-P-16 se uvršča projekt glede na vsebinsko zasnovo (neustrezno področje izbrišite):**

06 - Informacijske in komunikacijske tehnologije (IKT)

2. V sodelovanju z: (navede se univerza oz. samostojni visokošolski zavod, ki je prijavil projekt in članica, ki je nosilka projekta ter partner/ja – podjetje/ji oz. organizacija, ki je/sta bilo/i vključeno/i v projekt)

**Univerza v Mariboru, Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko in
AGENCIJA NOVELUS, D.O.O**

3. Besedilo:

- **Opredelite problem, ki se je razreševal tekom izvajanja projekta**

Računalništvo v oblaku je že prešlo iz eksperimentalnega obdobja v zrelo poslovno uporabo. Tako iz vidika ponudnikov rešitev, kot tudi iz vidika uporabnikov, je najbolj zaživelu ponujanje informacijskih rešitev v obliki vedno dostopne, samopostrežne storitve v oblaku (t. i. SaaS – angl. Software as a Service). Le-te tipično nudijo spletni uporabniški vmesnik in prilagojene mobilne vmesnike, tudi dodatne aplikacije, npr. namenske povezane mobilne aplikacije.

V obliki rešitev SaaS najdemo celotno paleto rešitev – tako za najširši trg (npr. e-pošta, pretočne vsebine, organizatorji ipd.) kot tudi nišne rešitve (npr. računovodske storitve, izdajanje računov v maloprodaji, krmiljenje hišnega ogrevanja ipd.).

Snovanje, izdelava in namestitvev rešitev SaaS je pri uvedbi le-teh le začetni korak. Dodatni izzivi nastopijo pri promociji in pridobivanju novih uporabnikov. Z njimi se ukvarja veja digitalnega marketinga, ki se specializira v trženje SaaS rešitev. Le-te pred tržnike postavljajo spremenjena pravila igre v obliki izjemnega tržnega potenciala (globalen trg, personalizirane ponudbe, minimalen vložek ob rasti ipd.). Zato se uspešnega trženja SaaS rešitev de-facto ni mogoče lotiti brez ustrezne avtomatizacije, ki tako postaja nuja.

Tekom projekta bomo pregledali obstoječe dobre prakse in orodja, ki jih lahko uporabimo pri digitalnem marketingu rešitev SaaS. Manjkajoče vtičnike za popolno avtomatizacijo cevovoda digitalnega marketinga bomo razvili sami.

Izvedli smo marketinško akcijo nad lastno, tekom projekta razvito rešitvijo SaaS, ki služi preizkusu vzpostavljenega marketinškega cevovoda. Izvedbo avtomatizacije digitalnega marketinga rešitev SaaS omogoča povezava parcialnih rešitev. Pomagamo si lahko z na pravilih temelječimi platformami (npr. ob kliku na oglas uporabnika preusmerimo spletno stran ter klik zabeležimo ipd.). Kljub temu ostaja mnogo izzivov. Lahko so tehnične (delna ali popolna nezdržljivost/manjko orodij in platform) ali kadrovske narave (široka paleta potrebnih znanj). Vzpostaviti je torej potrebno usklajeno sodelovanje različnih pristopov, orodij in strokovnjakov iz različnih področij trženja in razvoja.

Težave izvirajo tudi iz neobstoječih/neažurnih priporočil in primerov uspešne vzpostavitve cevovodov digitalnega marketinga rešitev SaaS. V relevantni literaturi in na specializiranih spletnih virih smo zasledili le malo pogojno uporabnih smernic. Sploh pa nismo zasledili smernic, ki bi uspešen marketing omogočile že v fazi razvojnih aktivnosti (pa naj gre za smernice ob poimenovanju gradnikov, ali priporočil v smislu vgraditve komponent za olajšan produkcijski monitoring in analitiko).

Odločitev o tem, da tekom projekta naslovimo marketing rešitev SaaS, izhaja iz dejstva, da se marketing kot tudi rešitev tipično izvajata na isti (spletni) platformi. Tako na konceptualni ravni naj ne bi bilo nobenega razloga, da uspešna avtomatizirana digitalna kampanja ne bi samodejno postregla s podatki, npr. kje je nov uporabnik izvedel za SaaS rešitev, kako je do nje prišel, ali je z njo zadovoljen (je morebiti to izkušnjo delil s prijatelji), kakšne težave so se pojavile, kje na poti smo morebiti izgubili potencialne uporabnike, katerega segmenta potencialnih uporabnikov nismo nagovorili idr.

Na tej osnovi lahko izboljšamo marketing in s tem znižujemo njegove stroške (identifikacija najbolj uspešnih oglasov, segmentacija oglasnega prostora glede na ciljni trg / poslovni model ipd.).

Nadalje lahko uporabnike učinkoviteje spodbujamo k vnosu kontaktnih podatkov ter tako omogočimo personalizirano komunikacijo z njimi.

- Opišite potek reševanja problema oz. kratek povzetek projekta

Projekt je bil organiziran v večje število aktivnosti, izmed katerih se bodo nekatere izvajale na lokaciji Agencije Novelus. Aktivnosti so potekale pod aktivnim mentorstvom (na tedenski ravni) pedagoških mentorjev in z rednim vključevanjem delovnega mentorja.

Delovni mentor je uvodoma predstavil podjetje, področje dela, uporabljene metode in prakse digitalnega marketinga. Navedel je ovire, s katerimi se srečujejo pri vzpostavitvi delno ali popolnoma avtomatiziranih cevovodov digitalnega marketinga.

Pedagoški mentor in mentorica sta pri partnerju predstavila možnosti izboljšanja marketinških aktivnosti iz vidika ustrezno organiziranih aktivnosti agilno usmerjenih projektov, kot tudi iz vidika marketinškega komuniciranja za promocijo rešitev in pridobivanje novih uporabnikov.

Študenta smeri MK sta pregledala literaturo in javno dostopne vire formalnih (znanstveni in strokovni članki, literatura) in semi-formalnih (splet) virov na temo digitalnega marketinga rešitev SaaS. Tako je bila opravljena analiza sedanjega stanja (obstoječa praksa, smernice, vodilna orodja). Istočasno so študentje ITK opravili pregled na temo smernic pri gradnji rešitev SaaS, prilagojenih uspešnemu marketingu. Glede pojavnosti so študentje vire klasificirali in zbrali.

Študenta MK sta pripravila razvojni vodič (razširjen koncept stilnega vodiča). Poleg celostne podobe rešitve SaaS vključuje tudi nefunkcionalne zahteve za učinkovit digitalni marketing (poimenovanja gradnikov, nujne komponente ipd).

Študentje ITK so pripravili celovito SaaS rešitev, ki bo na eni strani služila kot prototipni izdelek, ki je bil predmet aktivnosti digitalnega marketinga, na drugi strani pa ponuja repozitorij dobrih praks/ključnih ponudnikov/storitev/izdelkov področja digitalnega marketinga. Lastno SaaS rešitev so študentje objavili na izbran javen oblak.

Študentje so na osnovi izbranih smernic in orodij ter z razvojem lastnih vtičnikov za izbrano marketinško platformo, vzpostavili cevovod avtomatizirane marketinške akcije za lastno rešitev SaaS. To je poteklo na več nivojih in se je končalo z izvedbo celotnega načrta digitalnega marketinškega komuniciranja.

Študentje so lastno SaaS rešitev napolnili z vsebino in izkušnjami, pridobljenimi tekom projekta. Lastna rešitev SaaS je predstavljena kot primer izvedbe uspešnega avtomatiziranega digitalnega marketinga. Študentje so celoto javno predstavili pri podjetju Novelus.

- Navedite in opišite rezultate projekta ter njihov doprinos k družbeni koristnosti

Tekom projekta smo zbrali dobre prakse in analizirali orodja iz področij gradnje rešitev SaaS ter avtomatiziranega digitalnega marketinga teh rešitev. Razvili smo lastno SaaS rešitev iz področja digitalnega marketinga ter jo z vzpostavitvijo in dograditvijo cevovoda avtomatiziranega digitalnega marketinga tudi promovirali. Tako smo ne samo zbrali in dopolnili dobre prakse področja, ampak jih bomo tudi udeležili v praksi.

Projekt ima zato večje število rezultatov:

- pregled obstoječih metod, praks in orodij digitalnega marketinga partnerskega podjetja,
- izobraževanje osebja iz področja uspešne organiziranosti ter odličnega komuniciranja v digitalnem marketingu,
- pregled dobrih praks, smernic in orodij na področjih digitalnega marketinga rešitev SaaS,
- pregled dobrih praks, smernic in orodij na področjih gradnje rešitev SaaS,
- priprava razvojnega vodiča za bodočo lastno rešitev SaaS,
- izdelava, namestitvev in vzpostavitev začetnih podatkov lastne rešitve SaaS – repozitorij dobrih praks / ključnih ponudnikov / storitev / izdelkov področja digitalnega marketinga,
- priprava, integracija in dograditev celovitega cevovoda avtomatiziranega digitalnega marketinga lastne rešitve SaaS,
- izvedba in spremljanje akcije digitalnega marketinga z vzpostavljenim cevovodom avtomatiziranega digitalnega marketinga,
- demonstracija uporabljenih in razvitih pristopov in orodij za uspešen avtomatiziran marketing rešitev SaaS.

Deli projekta so/bodo trajnostno na voljo javnosti v obliki predstavitev na različnih dogodkih. Rezultati sistematičnih pregledov, ki naslavljajo podane cilje projekta, bodo trajnostno predstavljeni v obliki prispevkov in predstavitev v izbranih strokovnih in znanstvenih revijah ter zbornikih konferenc.

Zastavljeni cilji projekta postavljajo odlično izhodišče za prihodnje sodelovanje, kjer bomo lahko naslovili izzive, identificirane v okviru izvajanja predlaganega projekta, in predlagali nadaljnje inovativne pristope pri razvoju informacijskih rešitev.

Projekt z rezultati praktičnega dela in pridobljenimi spoznanji omogoča nadaljevanje razvojno-raziskovalnih aktivnosti. Odpira tudi vrata v povsem nova in relativno slabo raziskana področja.