



МОБИЛЬНОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО СПЕЦИАЛИСТА ПО МАРКЕТИНГУ¹

Сегодня интернет-технологии играют порой определяющую роль для очень многих компаний. Действительно, мир переменился. Хотим мы этого или нет, но мы живем в эпоху технологической революции. Тихой, незаметной, но от этого не менее значительной.

Вообще говоря, это уже пятая технологическая революция за последние двести с небольшим лет. Первая была связана с применением воды как основной движущей силы. Вторая — с применением пара и металлов. В третьей революции оказались задействованными нефть (в основном как источник энергии для двигателей внутреннего сгорания) и электричество. Нефть (уже как сырье для производства искусственных материалов) сыграла большую роль в четвертой эпохе, наряду с электроникой. А вот пятая...

Пятая революция — цифровая. Революция, где все определяется совсем нематериальными (если можно так выразиться) ресурсами: это программное обеспечение, сетевые технологии и создаваемая с их помощью новая среда для бизнеса.

Случилось невероятное: старая экономика моментально «рухнула». Система, строившаяся веками и базирующаяся на вертикально инте-

¹ Владимир Долгов, *Google*, руководитель представительства; Сергей Сухов, *Individ*, директор по маркетингу, руководитель проекта *Sukhov.ru*.

Мир стал другим: сегодня производителя товаров и услуг от потенциального потребителя не отделяет расстояние — был бы канал Интернет! Посредники тихо вымирают как класс

грированных, централизованных компаниях, начала уступать компаниям распределенным: например, производство расположено в Юго-Восточной Азии, маркетинг сидит в Лондоне, а колл-центр находится в Бангалоре (Индия).

Итак, мир стремительно меняется, технологии развиваются, вечен только маркетинг... Задачи маркетинга, по сути своей, не изменились за последние сто лет: продвижение

товара, определение целевой аудитории, развитие и поддержание бренда, увеличение лояльности. Поменялись, разве что, каналы коммуникаций, появилось разделение на ATL- и BTL-маркетинг. А насколько сильно изменились организация труда и, если можно так выразиться, орудия труда менеджера по маркетингу?

Давайте попробуем решить традиционную задачу составления маркетингового плана двумя способами: традиционным, используемым в большинстве случаев, и с применением самых новейших технологий (а заодно познакомимся с этими технологиями поближе).

Как правило, основными этапами подготовки любого плана такого рода являются:

- сбор информации (исследование);
- организация собранной информации;
- составление начального варианта;
- промежуточный вариант плана;
- итоговая презентация.

4.1. СОВМЕСТНАЯ РАБОТА: ТОГДА И СЕЙЧАС...

Сценарий.

1. Создать перспективный план.
2. Найти партнеров по работе.

3. Составить расписание совместных работ.
4. Найти необходимые данные.
5. (...и, в конце концов) Написать и представить результат.

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА: ВЗГЛЯД, СКАЖЕМ, ИЗ 1999 ГОДА

Шаги на пути совместной работы.

- *Открыть* почтовую программу, *найти* пользователей, *написать* письма.
- *Позвонить* партнерам или *найти* правильный интернет-пейджер (который есть у всех участников), *записать* данные.
- *Скоординировать* встречи (вручную) по почте, разослав сообщения всем вовлеченным в работу коллегам.
- *Зайти* на какие-то доступные сайты и *найти* необходимые материалы; *составить* план-график.
- *Разослать* таблицы с исходными данными; *отредактировать*, *вырезать*, *присоединить*, *учесть* все поправки, присланные коллегами.
- *Написать* черновик; *разослать* его коллегам; *отредактировать*; *вырезать*; отредактировать; присоединить; *учесть* все поправки, присланные коллегами.
- *Поместить* все материалы в отдельную папку и *не забыть*, с какой папкой работали.
- *Объяснить* участникам, что их предложения не были учтены не потому, что они не подошли, а потому что... ну, то есть... я и сейчас не знаю, куда они подевались!!!

Неплохая задачка получилась! А теперь... Теперь посмотрим на это из дня сегодняшнего...

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА: ВЗГЛЯД ИЗ 2007 ГОДА

Парадокс в том, что, невероятно упрощая жизнь и позволяя экономить на расходах, интернет-технологии тем не менее являются весьма затратными.

А можно ли как-нибудь сэкономить на этой статье расходов? Или даже в новом мире действуют неизблемые законы Маркса («Деньги — Товар — Деньги штрих») и другого, менее известного экономиста, — Кота Матроскина («Чтобы продать что-нибудь ненужное, надо купить что-нибудь ненужное»)?

Оказывается, можно. Либо совсем даром, либо с минимальными затратами на инфраструктуру.

В частности, компания *Google* предоставляет целое семейство решений, приемлемых как для малого и среднего бизнеса, так и для крупных корпораций.

Собственно, идея возникла не на пустом месте. Объемы информации в современном мире увеличиваются невероятными темпами. Например, существует мнение, что все данные удваиваются каждые четыре года! Но база для хранения и обработки этой информации, к счастью,

Некоторые из решений компании *Google* позволяют вести бизнес в одних и тех же привычных условиях, работать с одними и теми же документами из любой точки мира — был бы выход в Интернет.

Другие решения помогают более эффективно организовать деятельность средств или являются средствами продвижения ваших товаров или услуг, опять же, с помощью Интернета

создана. За последние двадцать лет научно-технической революции существенно выросли скорости процессоров, быстрее стала оперативная память в наших компьютерах... Но самые серьезные изменения произошли со стоимостью хранения единицы информации: за 25 лет она уменьшилась, ни много ни мало, в три с половиной миллиона раз!

Именно эти изменения и позволили хранить и обрабатывать те гигантские объемы информации, о которых до этого даже мечтать не приходилось. Уже довольно давно развивались и совершенствовались методы распределенного хранения информации и распределенных вычислений.

Следующим этапом стало сочетание первых двух подходов с запуском приложений с сервера. Круг замкнулся: теперь все, что вам нужно иметь для повседневной работы, — это устройство для доступа в Интернет. Платформа не имеет значения! При этом все — и информация, и приложения — находится не на вашем устройстве (которое, кстати, каждый раз, при осуществлении доступа может быть различным), а в Сети. Причем не на каком-то конкретном сервере, а фактически везде...

Эта красивая концепция, развиваемая несколькими компаниями, получила не менее красивое название — **cloud computing**. Облако с информацией... Облако, из которого по мере необходимости появляется именно то, что нужно в данный момент.

Такой способ хранения обеспечивает невероятно высокую степень надежности информации: выход из строя, например, одного дата-центра, не приведет к потере ни одного байта (если при этом файлы можно все еще измерять в привычных единицах!)

Перепарафразируем стихотворение Джона Донна, постоянно растаскиваемое на цитаты и эпиграфы: «Не спрашивай, где мои данные».

Страхи по поводу хранения информации в Сети

Обычно при этом возникает несколько вопросов:

- А не опасно ли хранить документы и таблицы «где-то там»?»
- Так ли уж необходимы эти возможности коллективной разработки?

Первый вопрос задают, как правило, люди, которым не приходилось терять информацию на внезапно испутившем дух винчестере (при отсутствии регулярного — именно регулярного! — резервного копирования). Но существуют и сетевые приложения, в которые можно импортировать и экспортировать документ в достаточно большое количество популярных форматов.

А второй вопрос... Давайте рассмотрим ситуацию, при которой вам с коллегами надо написать, скажем, план развития подразделения на пару ближайших лет. При этом времени ни у кого, как всегда, нет, кто-то срочно уезжает в командировку... Словом, обычный сумасшедший дом! Итак...

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА: ВЗГЛЯД-2008

Итак, основным «лекарственным средством», настоятельно рекомендуемым для применения в описанном выше сумасшедшем доме, является **Google Apps** («принимать» ежедневно и регулярно!).

Что же, собственно, представляет собой пакет Google Apps? Если просто перечислить компоненты, то это:

- почтовый ящик размером около 7 Гбайт;

- интернет-пейджер с возможностью голосового общения;
- календарь-планировщик рабочего дня и совместных мероприятий;
- редактор текстовых документов, электронные таблицы и пакет для работы с презентациями с доступом через веб-интерфейс;
- стартовая страница;
- административная консоль.

Все это организовывается на, так сказать, виртуальном домене компании. Это означает, что адрес сотрудника звучит как **user@company.com**, а не как **user@gmail.com**, например. При этом вся информация хранится на серверах *Google*, на них обеспечивается антивирусная защита и защита от спама.

Можно организовать совместную работу с рабочими документами таким образом, что приложения будут запоминать, кто, когда и что именно изменил в документах.

Благодаря этому всегда есть возможность «отката» на предыдущую версию

В результате у каждого сотрудника компании появляется возможность в любой точке мира иметь доступ не только к своей почте, но и ко всему набору документов, то есть, фактически, носить офис с собой, был бы доступ в Интернет и браузер, который может поддерживать доступ к этим службам.

Кажется, что это уж слишком? И у вас никогда не будет потребности в совместной работе такого рода? Не зарекайтесь! Простой пример: некоторое время назад один из авторов учился в бизнес-школе, основным методом

обучения которой было решение бизнес-кейсов в небольших командах (на это уходили — вы не поверите — все выходные дни, которые выпадали между занятиями!)

Обычно это происходило примерно так: один из обучающихся создавал черновой набросок документа, остальные вносили свой малый вклад. Как правило, съехавшись в субботу утром, группа получала уже несколько разных версий документа... Когда же заходила речь о таблицах с расчетами, восстановить что-либо было практически невозможно! Теперь вы понимаете чувства, испытанные автором, когда он узнал о существовании этих приложений! Но время необратимо...

Почта. Почтовый ящик объемом 7,2 Гбайт (эти данные актуальны на момент написания текста), но объем его все время увеличивается.

Используется идеология Gmail почтовой службы *Google*. Существенным отличием от традиционного подхода к пользовательскому интерфейсу является то, что здесь нет иерархии вложенных папок (вместо них письма можно помечать различными ярлыками, причем, в отличие от принципа разнесения по папкам, одно письмо может иметь несколько ярлыков).

Идея достаточно простая: основным способом доступа к письмам является поиск! Просто введите слово, которое могло быть в письме, — и оно найдется.

Для сужения области поиска можно ввести не только слово, но и информацию:

- об отправителе;
- о диапазоне дат, в котором было получено письмо;
- о том, что к письму приложен файл.

Все это работает весьма быстро и эффективно и не вызывает проблем в освоении.

Тематически связанные письма группируются в цепочки и хранятся под общим заголовком. Антивирусная защита вашей почты и анти-спамовая защита обеспечивается компанией *Google*.

Интернет-пейджер органически встроен не только в интерфейс почты, но и во все остальные приложения. С его помощью можно видеть, кто из ваших коллег в настоящее время «находится на связи», отправить ему краткое сообщение. Для удобства можно установить режим сохранения всей такой переписки в архиве, чтобы выполнять поиск и по ней. И, вдобавок, — возможность голосового общения (были бы наушники и микрофон)!

Календарь-планировщик позволяет заносить в него события, приглашать для участия в этих событиях своих коллег и партнеров (был бы e-mail!) и видеть календари других сотрудников своей компании, что позволяет выбирать, например, время совещания, подходящее для всех его участников.

При изменении расписания вам отправят e-mail с извещением об этом. С помощью календаря можно даже зарезервировать, например, комнату для переговоров (правда, придется завести отдельный по-

Календарь напoмнит вам о назначенном (вами или коллегой) событии, как на экране компьютера, так и с помощью sms-сообщения, отосланного на ваш мобильный телефон

чтовый ящик и «научить» с ним работать!). Можно составить список мероприятий на год для своей команды (конференции, семинары, командировки, отпуск). Мероприятия в календаре могут быть как разовыми, так и повторяющимися, список можно экспортировать в файлы нескольких форматов и импортировать файлы из других планировщиков.

Текстовый редактор и редактор электронных таблиц, запускаемые с веб-сервера. Это словосочетание означает, что на вашем компьютере нет установленного отдельного приложения, все документы и таблицы также находятся на сервере. Документы позволяют вставлять таблицы, созданные в табличном редакторе.

Вы полностью контролируете доступ к своим документам: можете оставить их для личного пользования, позволить определенному кругу коллег просматривать их, а некоторым — не только просматривать, но и редактировать.

Работая, вы видите, кто из коллег занимается этим же документом совместно с вами, и можете обмениваться с ними комментариями с помощью интернет-чата.

В процессе совместной работы над документами все добавления и изъятия текста будут помечены цветными выделениями с указанием автора произведенной правки. Документы можно организовывать в папки, при этом в одной папке могут находиться документы с различными уровнями доступа.

Пакет для презентаций дает возможность создавать достаточно простые презентации, в которых отсутствуют мультимедийные визуальные эффекты, но иногда это только мешает восприятию тех идей, которые вы хотели донести до своей аудитории.

Порой, увлекаясь излишними красотами, ваши слушатели ждут новых интересных переходов, а не новых идей...

Ну и наконец, вы можете создать **стартовую страницу** своего виртуального офиса, на которой, **помимо запроса на авторизацию**, можно разместить:

- информацию о компании;

- информационные каналы;
- гаджеты.

Административную консоль, думаю, долго представлять не нужно: по сути, это пульт управления всем этим механизмом (заведение почтовых ящиков, разграничение прав доступа и т. п.).

Самой важной особенностью всех упомянутых выше пакетов является именно **возможность коллективной работы**.

Вы можете дать доступ к документу любому количеству людей, четко разграничив их права (только чтение, правка, возможность делегировать права). Все правки, внесенные в документы, таблицы или презентации, выделены в тексте (с указанием автора), **у вас всегда есть возможность «откатить» документ на одну из предыдущих версий**.

И, повторимся, вы всегда можете поддерживать диалог со своими соавторами, если они в это время тоже работают над документом или презентацией, — их видно в окне чата!

Описанное решение — Google Apps — является бесплатным.

Вы можете не только сэкономить приличные суммы на развертывании своей собственной ИТ-системы, но и обеспечить надежное хранение документов и возможность совместной работы своих сотрудников

ПОМОЩЬ В ПРОВЕДЕНИИ ИССЛЕДОВАНИЙ

Сбор требуемой информации начинается с ее поиска в Интернете. В процессе поиска вам придется просмотреть большой объем материалов, делая это порой с разных компьютеров и сохраняя ссылки и фрагменты из найденного. Помимо всего прочего, эта информация может быть достаточно разнородной: текстовой, графической, табличной, на разных языках...

Ниже приводится описание некоторых полезных приемов, которые помогут повысить эффективность вашей работы в этой области.

Перевод текстов

Итак, вы собираете необходимую вам информацию и сталкиваетесь с тем, что большая часть ее, например, на английском языке. Проблема, на первый взгляд, небольшая — английским вы более или менее владеете, но... встречаются незнакомые слова... Постоянно обращаться

к словарям в поисках одного слова (пусть даже эти словари — онлайн-новые) достаточно утомительно. Есть ли выход? Оказывается, есть!

Здесь вам поможет **Google Toolbar**. Эта полезная утилита не только добавляет поисковое окно в верхней части Internet Explorer или Mozilla Firefox и подавляет всплывающие окна с рекламой (причем, весьма эффективно: она сама ведет учет «задавленных» ею баннеров, и при активной работе в Интернете счет идет на тысячи!), но и имеет несколько встроенных словарей, которые могут переводить на русский с английского, немецкого, французского (и наоборот). Выглядит это так, как показано на рис. 4.1, — вы подводите курсор к незнакомому слову (или слову, в переводе которого сомневаетесь), а под ним появляется небольшое окошко (tooltip).



Рис. 4.1. Англо-русский словарь из Google Toolbar

Есть и еще более могучий инструмент, который позволяет переводить целиком страницы сайтов или куски текста, — Google Translate.

Здесь у вас есть на выбор несколько возможностей: например, вы можете загрузить фрагмент текста из буфера памяти и получить его перевод на один из выбранных вами языков. Конечно, подобный перевод не идеален: пусть он и весьма высококачественный, но все-таки это машинный перевод...

Тем не менее, сравните для примера два фрагмента текста: английский оригинал и русский перевод, выполненный Translate (рис. 4.2).

Как видите, перевод страдает некоторыми недостатками, но понять, о чем шла речь в первоисточнике, все-таки можно.

Вторая опция, предоставляемая Translate, гораздо более необходима при поиске информации на иностранном языке — **перевод поисковых запросов**.

<p>Google Inc. maintains an index of Websites and other content, and makes this information freely available to anyone with an Internet connection. Its automated search technology enables people to obtain nearly instant access to relevant information from its online index. Google generates revenue by delivering online advertising. Businesses use its AdWords program to promote their products and services with targeted advertising. In addition, the third-party Websites that comprise the Google Network use the Company's AdSense program to deliver relevant advertisements that generate revenue. In August 2006, it acquired Neven Vision, an online photo-search company. On October 10, 2006, it acquired the online video company, YouTube. In October 2006, it also acquired JotSpot. JotSpot applications are delivered as Web-based services. In March 2007, the Company acquired Adscape Media Inc., a company that makes technology to deliver advertising over the Internet for placement within videogames</p>	<p>Google, Inc поддерживает индекс веб-сайты и другие материалы, и делает эту информацию свободно доступной любому, с подключением к Интернету. Ее автоматизированная поисковая технология позволяет людям получить практически мгновенный доступ к нужной информации из своего индекса онлайн. Google доход путем осуществления интерактивной рекламы. Предприниматели используют ее программы AdWords для продвижения своих товаров и услуг и услуг с адресной рекламой. Кроме того, третья сторона-сайты, входящие в сеть Google используют компании AdSense, чтобы показывать соответствующие рекламные объявления, которые приносят прибыль. В августе 2006 года он приобрел Невен Vision, в Интернете фото-поиска. На 10 октября 2006 года, она приобрела компанию онлайн видео, YouTube. В октябре 2006 года он также приобрел JotSpot. JotSpot приложений поставляется в виде веб-сервисов. В марте 2007 года Компания приобрела Adscape Медиа инк компания, которая делает технологию, чтобы показывать рекламу в Интернете для размещения в видеоигры</p>
--	---

Рис. 4.2. Перевод произвольного фрагмента текста

Наконец, найденные при поиске страницы можно сразу перевести на русский язык. В этом случае просто необходимо нажать ссылку рядом.

И наконец, **функции перевода, реализованные непосредственно в поисковом интерфейсе.** При просмотре результатов поиска

Вы просто вводите поисковый запрос на родном для вас языке и указываете язык, на который его надо перевести. Поиск после этого запускается сразу при нажатии кнопки

Google™ Эта страница была [переведена автоматически](#), исходно
 Просмотрите исходную веб-страницу или наведите курсор мыши на тек

K&N
 THE WORLD'S BEST AIR FILTER

K&N Air Filters Add
 Performance to your Bike...
 ...and your Truck

Forbes.com
 Search: Forbes.com Quotes Video Web Blogs Advanced Go

U.S. EUROPE ASIA HOME PAGE FOR THE WORLD'S BUSINESS LEADERS Free Trial Issue

HOME BUSINESS TECH MARKETS ENTREPRENEURS LEADERSHIP PERSONAL FINANCE FORBE

Commerce Energy Health Care Logistics Manufacturing Media Services SportsMoney Technology

Роберт А Юстас

Data Provided By
 HEMSCOTT

Отделов старшим вице-президентом
 Google, инкорпорейтед акций-A
 Маунтин-Вью, Калифорния
 Технологии / Интернет информации
 Сотрудник с июля 2003 года

Отслеживание этого человека

50 лет

Алан Юстас был назначен старшим вице-президент по разработкам в январе 2006 года. Ранее он служил в качестве вице-президента по разработкам с июля 2003 года. До прихода компании, в период с мая 2002 по июнь 2003 года, Алан был на Hewlett-Packard, где он совсем недавно занимал должность директора по Западной исследовательской лаборатории. До этого Алан работал на Компак с июня 1998 года до его приобретения Hewlett-Packard в мае 2002 года. До этого Алан занимал различные должности в Digital Equipment Corporation, пока его приобретение Компак в июне 1998 года. Алан получил степень бакалавра наук, MS и доктора по вычислительной технике в университете Центральной Флориды.

RSS канал новостей о Роберт Юстас

Поиск людей

1. Введите фамилию:

2. И / или обозначения ценных бу

Пере

E-mail "

Get new stories by email as they are published **FREE**

Компания

Google, инкорпорейтед акций-A

Введите E-Mail:

Рис. 4.3. Перевод страницы с найденной информацией (язык исходного текста – английский)

Вверху страницы с переводом располагаются ссылки на исходную страницу, а если вы подведете курсор к не очень понятному вам предложению, то в отдельном окне возникнет исходная фраза

вы можете заметить рядом с некоторыми статьями ссылку «Перевести эту страницу».

При переходе по этой ссылке вы получите сообщение «Переводим...» и через некоторое время (в зависимости от объема информации) получите переведенную страницу (рис. 4.3).