

# Моделирование маркетинговых решений

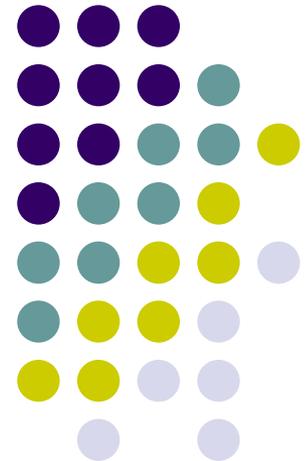
Практик:  
доцент кафедры менеджмента и маркетинга  
ИНЭФБ, к.э.н. Нусратуллин И.В.



# Практическое занятие 1. Моделирование маркетинговых решений: основы принятия решений

---

## 1.1 Несколько слов о теории принятия решения



# Понятие «принятия решений»



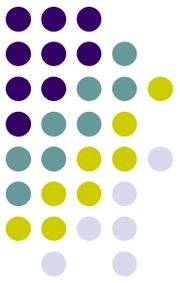
***Принятие решений*** в профессиональном отношении представляет собой особый вид человеческой деятельности, который состоит в обоснованном выборе наилучшего в некотором смысле варианта или нескольких предпочтительных вариантов из имеющихся возможных.

# Принятие решений как наука



***Принятие решений*** – наука, область исследования, использующая понятия и методы *математики, статистики, экономики, менеджмента и психологии* с целью изучения закономерностей выбора людьми путей решения различного рода задач, а также способов поиска наиболее выгодных из возможных решений.

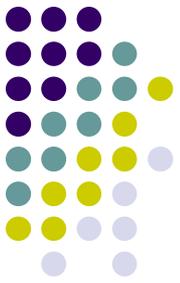
# Люди и их роли в процессе принятия решений



***Лицо, принимающее решения*** (ЛПР) – человек, фактически осуществляющий выбор наилучшего варианта действий.

***Владелец проблемы*** — человек, который, по мнению окружающих, должен решать данную проблему и несёт ответственность за принятые решения.

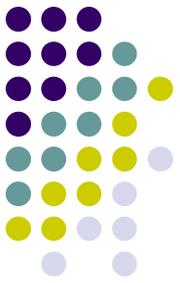
# Люди и их роли в процессе принятия решений



**Руководитель или участник *активной группы*** — группы людей, имеющих общие интересы и старающихся оказать влияние на процесс выбора и его результат.

***Эксперт*** – профессионал в той или иной области, к которому обращаются за оценками и рекомендациями все люди, вовлечённые в процесс принятия решений.

# Уровни принятия решений

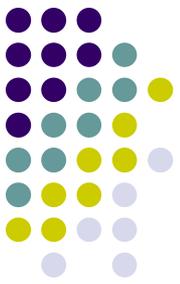


1. Стратегические решения.
2. Tактические решения.
3. Оперативные решения.

# Компоненты принятия решений



1. Цель.
2. Критерии.
3. Управляемые и неуправляемые факторы
4. Множество возможных решений.
5. Ограничения
6. Лицо, принимающее решение.



# Пример

Рассмотрим следующую ситуацию, в город приезжает цирк. Необходимо выбрать наиболее оптимальные способы информирования жителей города об этом событии. Какие в данном случае можно выделить компоненты принятия решения?

# Этапы принятия решений



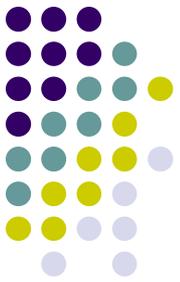
Этапы принятия решений:

1. Структурирование операций
2. Сравнение альтернатив по выбранному критерию
3. Выбор наилучшей альтернативы и рекомендация её ЛПР
4. Принятие решения ЛПР



**Теория принятия решения  
и исследование операций как способы  
принятия оптимального решения**

# Теория принятия решения



Теория принятия решения – это наука, занимающаяся разработкой методов и подходов принятия научно-обоснованных решений с учетом опыта и предпочтений ЛПР.

# Исследование операций



Исследование операций имеет дело с проблемами наилучшее решение которого существует объективно и независимо от вкусов и пристрастий ЛПР.

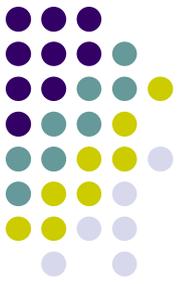
# Виды проблем принятия решений



Проблемы принятия решений принято делить на:

-  хорошо структурированные;
-  слабо структурированные;
-  неструктурированные.

# Виды проблем принятия решений



Хорошо структурированными проблемами занимается наука исследование операций, слабоструктурированными — исследование операций при многих критериях и теория принятия решений; неструктурированными проблемами — теория принятия решений.



# **ВАЖНО!!!**

**Теория принятия решений не представляет возможность построить объективную математическую модель, в отличие от исследований операций.**

**Теория принятия решения – представляет собой не модель окружающей действительности, а модель трезвых желаний и предпочтений.**

# Пример



Крупная торговая фирма намеревается разместить новый торговый центр в одном из регионов, который включает себя множество небольших городов и поселков.

Исследования региона показали, что крупных торговых центров там нет, однако спрос на различные виды товаров велик. Фирма рассматривает несколько потенциальных мест размещения торгового центра в регионе и руководствуется при их отборе следующими критериями:

- ◆ наличие развитой системы автодорог, соединяющих потенциальное место размещения торгового центра с различными населенными пунктами в регионе,
- ◆ стоимость земли в месте строительства будущего торгового центра,
- ◆ расстояния от торгового центра до потребителей,
- ◆ количество жителей в каждом городе и поселке,
- ◆ взаимное местоположение городов и поселков,
- ◆ социальный состав населения городов и поселков (количество детей до семи лет, учащейся и работающей молодежи, пенсионеров, работающих), их доходы, места размещения промышленных предприятий, офисов и других мест работы населения,
- ◆ распределение спроса на различные товары в регионе,
- ◆ наличие желающих из числа жителей района работать в новом торговом центре.

# Пример



Выпускник школы Дима выбирает университет для получения высшего образования в области управления персоналом.

Для того чтобы выбрать, Дима сформулировал себе 2 критерия: престижность университета и востребованность его выпускников на рынке труда.

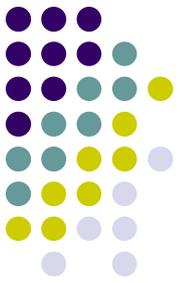
Дима опросил мнение друзей, учителей и поговорил со своими родителями. Оценки престижности того или иного университета значительно различались между собой внутри каждой группы опрошенных, а также между группами сверстников и взрослых. Востребованность выпускников университетов Дима так и не смог выяснить. Родители сказали, что надо выбирать тот университет, в который легче поступить, а друзья — который расположен ближе к дому.



# Пример

а) Предприятие может выпускать несколько видов продукции. На изготовление единицы каждого вида продукции затрачиваются известные количества материальных, финансовых, энергетических и человеческих ресурсов. Известна прибыль от реализации на рынке единицы каждого вида продукции. Необходимо найти, какие виды продукции выпускать и в каких количествах, чтобы суммарная прибыль от реализации всей продукции была максимальной.

б) Имеется партия сезонных товаров, которые необходимо продать в данном районе в кратчайшие сроки. Для этого необходимо создать сеть торговых точек. Исследование операций дает однозначный ответ на вопрос: сколько торговых точек необходимо открыть и в каких местах разместить, чтобы время реализации товаров было минимальным.



# Практическое занятие 1. Моделирование маркетинговых решений: основы принятия решений

## 1.1 Кейсы



# Кейс 1

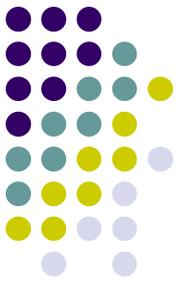
**Вирусный маркетинг.**

**Продукт: Парк «Волшебный мир Гарри Поттера» в г. Орlando**

**Бюджет: 0 долларов**

**Результат: 350 000 000 контактов  
за 24 часа**

# Кейс 1

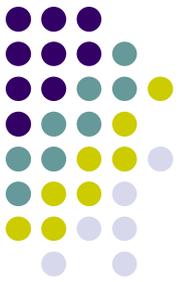


В 2007 году, когда термина «вирусный маркетинг» еще не существовало, компания Universal Pictures приняла решение о строительстве в Орlando парка «Волшебный мир Гарри Поттера» стоимостью 1 млрд долларов США.

Студия также выделила многомиллионный бюджет на рекламную кампанию, но маркетинг-директор Синди Гордон отказалась от использования традиционной стратегии и вместо рекламных роликов, баннеров, модулей и заказных статей организовала тайный веб-каст с семью самыми авторитетными блогерами, на котором вместе художником-постановщиком фильмов о Гарри Поттере Стюартом Крейгом рассказала о строящемся парке.

Получив уникальную информацию о парке, блогеры написали об этом, читатели перепостили их рассказы, а традиционные медиа, узнав о грандиозном проекте из интернета, тоже не остались в стороне. В результате через 24 часа после тайной полуночной встречи вся северная Америка совершенно бесплатно говорила о новом парке.

Этот кейс показал маркетерам, что для распространения маркетингового сообщения совершенно необязательно тратить миллионы долларов.



## Кейс 2

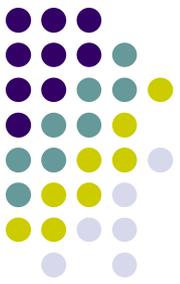
**Использование Big Data.**

**Продукт: Онлайн-ритейлер Target**

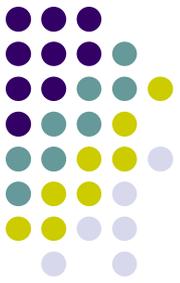
**Бюджет: Неизвестен**

**Результат: Рост продаж на 60 %**

## Кейс 2



- Первопроходцами использования больших данных в маркетинговых целях стали онлайн-ритейлеры, которые благодаря интернету в отличие от офлайн-магазинов имеют уникальную возможность анализировать все данные, связанные с поведением своих покупателей.
- В частности, интернет-магазин Target оказался в неловкой ситуации, возникшей из-за рассылки рекламы товаров для беременных в адрес несовершеннолетней школьницы. Ее отец, возмущившись нерелевантностью и даже вредностью подобных предложений, направил жалобу в офис компании, однако спустя пару дней выяснилось, что девочка действительно беременна! Target благодаря анализу больших данных узнал об этом раньше ее отца.
- Маркетинг-тейкэвей из этого кейса следующий: изучение и анализ поведения покупателей позволяет прогнозировать их поведение, а значит — предвосхищать их желания.



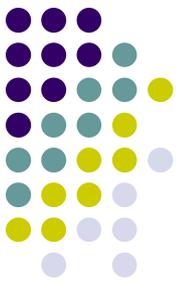
## Кейс 3

**Реферальный маркетинг.**

**Продукт: WriteThatName — приложение для автоматического обновления контактов**

**Бюджет: 0**

**Результат: 10 000 новых пользователей сервиса**



## Кейс 3

WriteThatName — это онлайн-сервис, который автоматически обновляет ваши контакты в адресной книге Gmail.

С момента регистрации на сервисе пользователи получают возможность бесплатно использовать премиум-пакет стоимостью \$35 в год, для чего им необходимо участвовать в игре и набирать баллы. По 2 балла даются за посты в Facebook, Twitter, G+ и LinkedIn, по 3 — за отзыв в GoogleApps и участие в исследовании, и аж по 10 баллов — за приглашение друзей по мейлу, упоминание сервиса в блоге и добавление ссылки к подписи в электронном письме.

По словам комьюнити-менеджера WriteThatName Бреда Паттерсона (Brad Patterson), программа вносит значительный вклад в рост числа пользователей сервиса. Например, по количеству отзывов в GooglePlay WTN занимает пятое место среди всех приложений, преодолев рубеж в 400. Хотя в программе, по словам Бреда, участвует лишь 1 из 10 пользователей, приводя в среднем по 3 новых клиента, благодаря только реферальному маркетингу WriteThatName удалось привлечь более 10 000 новых пользователей!



## Кейс 4

**Пользовательский контент-маркетинг.**

**Продукт. Ford Fiesta**

**Бюджет: 50 000 долларов (стоимость аренды 100 автомобилей на 6 месяцев)**

**Результат: 6 000 проданных Фиест**

# Кейс 4



Что вы делаете для того, чтобы принять правильное решение о покупке автомобиля? Конечно же, смотрите отзывы владельцев машины. Форд решил использовать эту особенность своих покупателей и в 2009 году просто отдал в бесплатное пользование 100 новеньких хетчбэков Форд Фиеста на полгода авторитетным клиентам с условием, что они будут участвовать в ежемесячных испытаниях и регулярно публиковать посты в блогах, соцсетях, а также загружать видео на YouTube.

Такой бартер позволил усилить информационное поле вокруг продукта в виде 50 000 единиц контента, 6,2 миллиона просмотров в YouTube и 40 000 000 твитов, а 6000 человек и вовсе внесли предоплату за машины.