

ЧТО ТАКОЕ МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ?

Что делают те, кто работает в этой сфере?

24 марта 2021

GAME CHANGERS



ЗНАКОМСТВО. СПИКЕРЫ



ЛЮДМИЛА НОВИЧЕНКОВА,
директор по маркетингу российского
офиса Ipsos.

Работает в сфере исследований рынка более десяти лет. Базовое образование – математический факультет, дополнительное – психология, менеджмент, Future Thinking. До прихода в исследования работала в Red Bull и Газпром-Нефти в направлениях маркетинг и коммуникации. В Ipsos также отвечает за подготовку обзоров трендов, которые российский офис выпускает дважды в год.



НИНА БАЗИЛЕВСКАЯ,
директор отдела
Ipsos Market Science в России.

Работает в Ipsos более 10 лет, до прихода в Ipsos также работала в другой крупной исследовательской компании. Имеет два образования – социологическое, и математическое. Придя в компанию Ipsos, сменила специализацию по координации исследовательских проектов на область анализа данных, моделирования и прогнозирования.

IPSOS В ЦИФРАХ

ГОД ОСНОВАНИЯ

1975

ГОЛОВНОЙ ОФИС –
В ПАРИЖЕ

90

СТРАН

IPSOS –
ОДИН ИЗ
ЛИДЕРОВ НА
МИРОВОМ РЫНКЕ
МАРКЕТИНГОВЫХ
ИССЛЕДОВАНИЙ



БОЛЕЕ

18,000

СОТРУДНИКОВ

В ТОМ ЧИСЛЕ 500+ – В РОССИИ

№1

Ipsos лидирует в рейтинге
самых инновационных
исследовательских
компаний в мире.

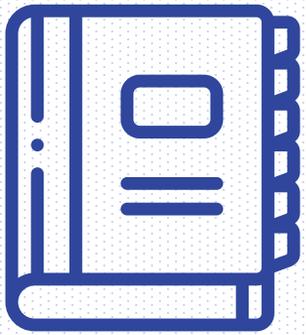
О ЧЕМ СЕГОДНЯ БУДЕМ ГОВОРИТЬ

- **Маркетинг и маркетинговые исследования.** Что есть что
- **Профессии.** Чем ты можешь заниматься, работая в маркетинговых исследованиях
- **Темы.** Почему в этой работе никогда не будет скучно
- **Как мы все узнаём?** Откуда берутся данные для анализа
- **Анализ больших данных и наука** в исследованиях потребителей

МАРКЕТИНГ И

МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Что есть что



СЛОВАРИК ИССЛЕДОВАТЕЛЯ

МАРКЕТИНГ – организация производства и продажи товара или услуги, **основанные на изучении потребностей людей или организаций.**

МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ – направление прикладной социологии, которое изучает поведение, желания и предпочтения потребителей, конкурентов и рыночные тренды для построения эффективной работы бизнеса.

ИССЛЕДОВАНИЯ – ЭТО

НАУКА

- Сэмплинг
(Составление выборок)
- Аналитика

И

ИСКУССТВО

- Дизайн анкет
- Интерпретация результатов

ВИДЫ ИССЛЕДОВАНИЙ

**Количественные
исследования**

СКОЛЬКО?

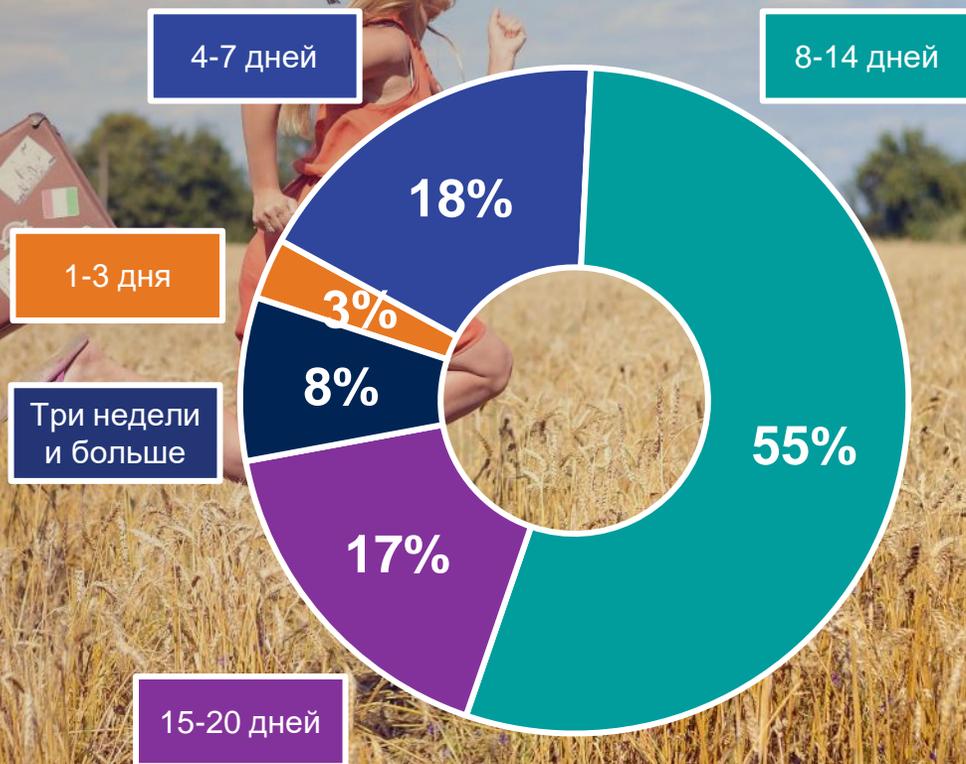
**Качественные
исследования**

ПОЧЕМУ?

Пример

Результат количественного исследования

КАК ВЫ ВИДИТЕ ИДЕАЛЬНУЮ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПУТЕШЕСТВИЯ?



Результат качественного исследования

ЧТО ДЕЛАЕТ ПОЕЗДКУ ИДЕАЛЬНОЙ?

- Высокая контраст места, где я живу, с тем местом, куда еду
- Отдых с близкими людьми
- Отсутствие суеты и спешки, толп
- Приятные знакомства с местными жителям/ туристами из других стран мира
- Соответствие ожиданий реальности, отсутствие разочарований
- Свобода, гибкость, возможность спонтанных корректировок в ходе поездки
- Возможность расширения кругозора

Источник: Онлайн-опрос «Планы путешествий 2021», панель Ipsos IIS
Россияне 16+, N = 1689 (поедут по России или за границу)
Сбор данных: 26 фев – 2 мар 2021

Качественное исследование Ipsos в России.
Тема: Планы путешествий 2021. Февраль 2021



СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ



VR-ОЧКИ + СМАРТФОНЫ

Для тестирования вариантов размещения товара в магазине, выкладки товара на полке, нового оборудования или упаковок

© Ipsos

ПЛАНШЕТЫ

Для анкетирования респондентов через специальное приложение Ipsos iField с отслеживанием хода опроса в реальном времени



EYE-TRACKER

Датчик для отслеживания направления взгляда и составления тепловых карт внимания, в т.ч. на смартфонах при проведении UX-тестов



ЧТО МЫ ИССЛЕДУЕМ



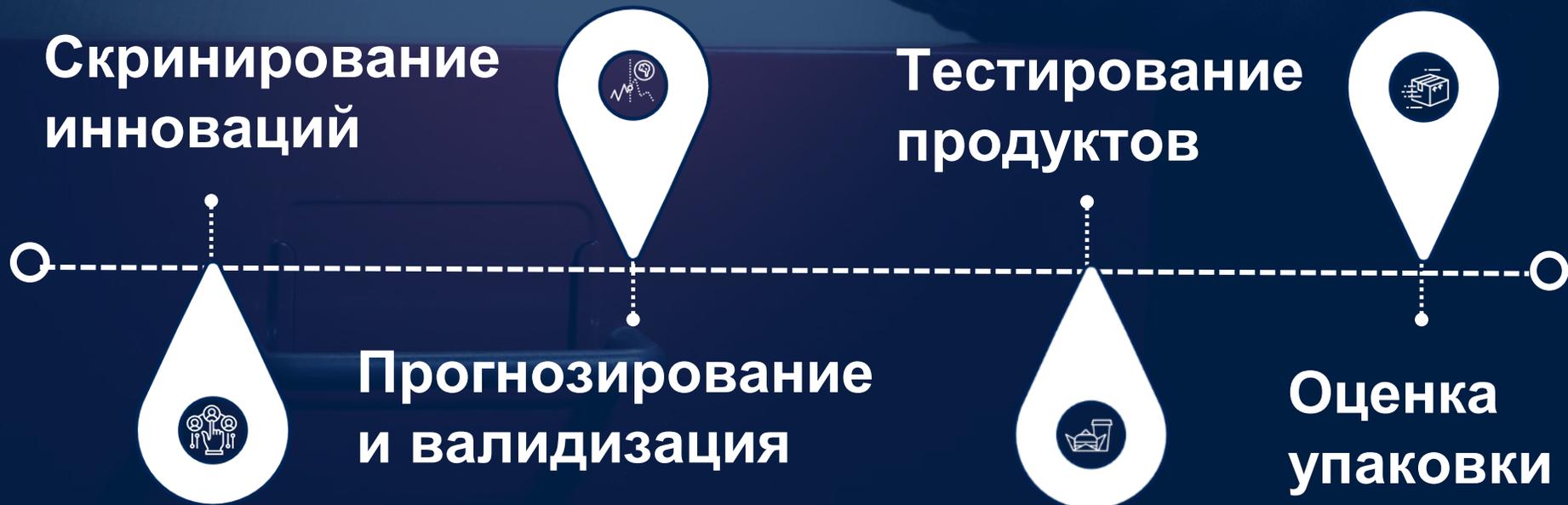
В нашей работе никогда не бывает скучно, потому что мы видим мир не только своими глазами, но и глазами других людей

ТЕСТИРОВАНИЕ ИННОВАЦИЙ

TOP SECRET

WOW!

- Ты узнаешь о новых продуктах раньше всех
- НО! обязан хранить «тайну клиента»



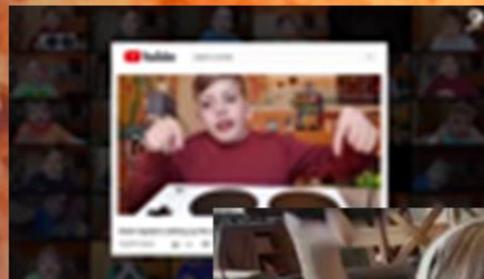
ТЕСТИРОВАНИЕ РЕКЛАМЫ

В т.ч. помогаем создавать рекламу, поднимающую социально важные резонансные темы

ГЕЙМИНГ ДЛЯ ВСЕХ – MICROSOFT X BOX ДЕЛАЕТ



Game Day



ИССЛЕДОВАНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ

Оценка удовлетворенности клиентов

Построение карты «пути клиента»



NPS

ГОТОВЫ ЛИ ВЫ
РЕКОМЕНДОВАТЬ
НАШУ КОМПАНИЮ
ДРУЗЬЯМ?



СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ



**СТРАТЕГИЯ
НА РЫНКЕ**



**СТРАТЕГИЯ
МАРКИ**



**СТРАТЕГИЯ В
ТОЧКЕ
ПРОДАЖ**

**ЗАПУСК СТРАТЕГИИ,
С УЧЕТОМ НОВОГО
ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ,
ВКЛЮЧАЛ:**

ОБНОВЛЕНИЕ ЦВЕТОВ,
СУПЕР-ЗНАК — ТРИ ТОЧКИ

ПЕРЕОРИЕНТАЦИЯ НА ЛЮДЕЙ С АКТИВНОЙ
ЖИЗНЕННОЙ ПОЗИЦИЕЙ

ИЗМЕНЕНИЕ КОММУНИКАЦИОННОЙ
ПЛАТФОРМЫ НА ОСНОВАНИИ ВЫЯВЛЕННЫХ
МОТИВАЦИЙ СЕГМЕНТОВ

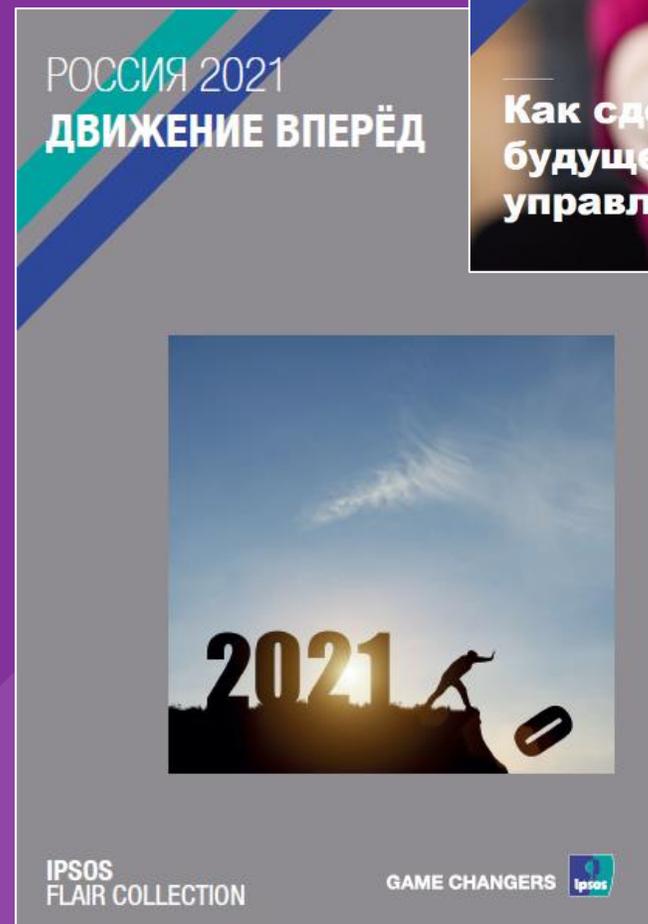
РАЗРАБОТКА МУЗЫКАЛЬНОЙ ПЛАТФОРМЫ И
ПОДДЕРЖКА ТАРИФНОЙ ЛИНЕЙКИ «ВКЛЮЧАЙСЯ»



ИЗУЧЕНИЕ ТРЕНДОВ



Исследователи первыми узнают о новых трендах, и как меняется поведение людей



КАК СОБИРАЮТСЯ ДАННЫЕ

ОТКУДА МЫ БЕРЕМ ДАННЫЕ?

ОПРОС

Структурированный



Неструктурированный



ПОВЕДЕНИЕ

Покупки /чеки в магазине



Внутренние данные компаний о клиентах



Неструктурированные данные из цифровых/социальных медиа



ОТКУДА МЫ БЕРЕМ ДАННЫЕ?

ОПРОС

Структурированный



Неструктурированный



ПОВЕДЕНИЕ

Покупки / чеки



Внутренние данные компаний о клиентах

**БОЛЬШИЕ
ДАННЫЕ
(Big Data)**

Неструктурированные данные из цифровых/социальных медиа



Словарик исследователя

Большие данные (Big Data) – непрерывный поток данных, фиксирующих действия людей в определенных источниках. Например, данные банков о наших покупках по картам, данные мобильных операторов, как мы пользуемся мобильным интернетом и сколько звонков в день совершаем.

КАК АНАЛИЗИРУЕМ?

ОПРОС

Структурированный
**ТЕОРИЯ
ВЕРОЯТНОСТИ И
СТАТИСТИКА**

Неструктурированные
**КАЧЕСТВЕННЫЙ
АНАЛИЗ ТЕКСТОВ
+ DATA SCIENCE**

ПОВЕДЕНИЕ

Покупки / чеки

Внутренние данные компаний о
клиентах
**ТЕОРИЯ
ВЕРОЯТНОСТИ И
СТАТИСТИКА**

Неструктурированные данные
из цифровых/социальных медиа
+ DATA SCIENCE



Словарик исследователя

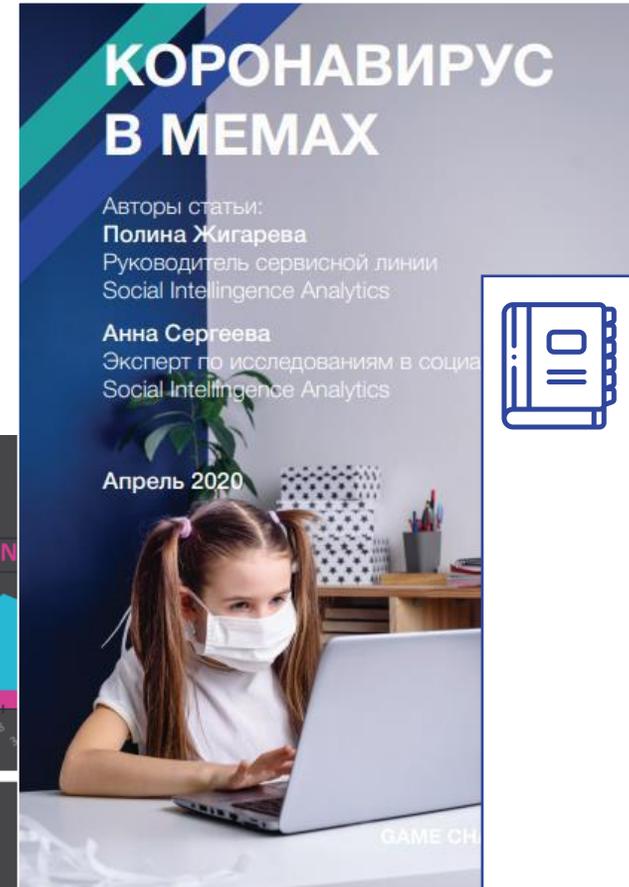
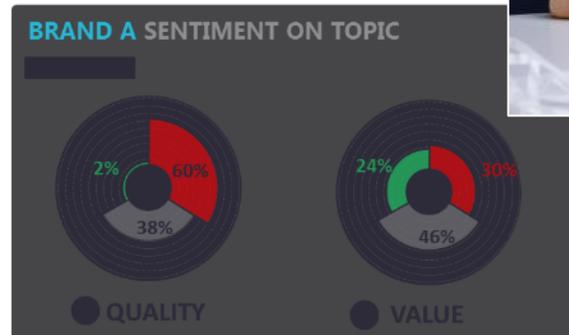
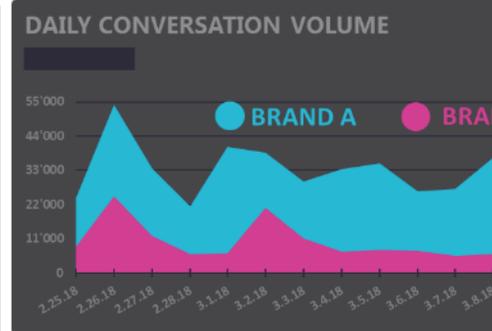
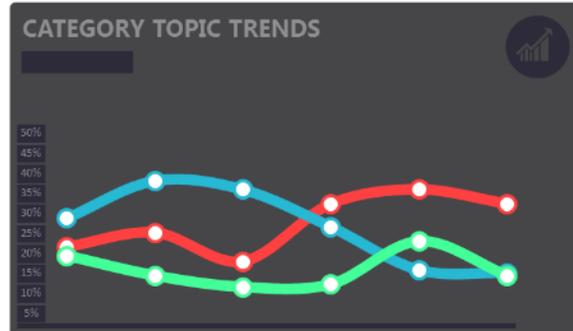
Data Science (наука о данных) – объединяет методы по обработке данных в условиях больших объёмов (статистические методы, методы машинного обучения, методы проектирования баз данных)

Машинное обучение – подраздел искусственного интеллекта, изучающий методы построения алгоритмов, способных обучаться (приобретать новые функции).

ЧТО СЕЙЧАС В ИССЛЕДОВАНИЯХ САМОЕ АКТУАЛЬНОЕ

АНАЛИЗ НЕСТРУКТУРИРОВАННЫХ ДАННЫХ ИЗ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ

- **Тренды:** какие новые темы обсуждают
- **Интенсивность** обсуждения брендов и тем
- **Сентименты:** положительный, нейтральный, отрицательный тон
- **Ассоциации** с брендами, рекламой, и т.д.
- **Язык.** Как потребители описывают то или иное явление



Словарик исследователя

Неструктурированные данные – данные, которые не имеют заранее определённой структуры. Например, тексты, видео, изображения.

МИКСОВАНИЕ

РАЗНЫХ ТИПОВ ИССЛЕДОВАНИЙ И АНАЛИЗА

Количественный анализ	Текстовая аналитика	Анализ неструктурированных данных
Анализ Транзакций (Big data)	Качественный анализ	Тренды
Этнография	Анализ вторичных данных	Сегментации



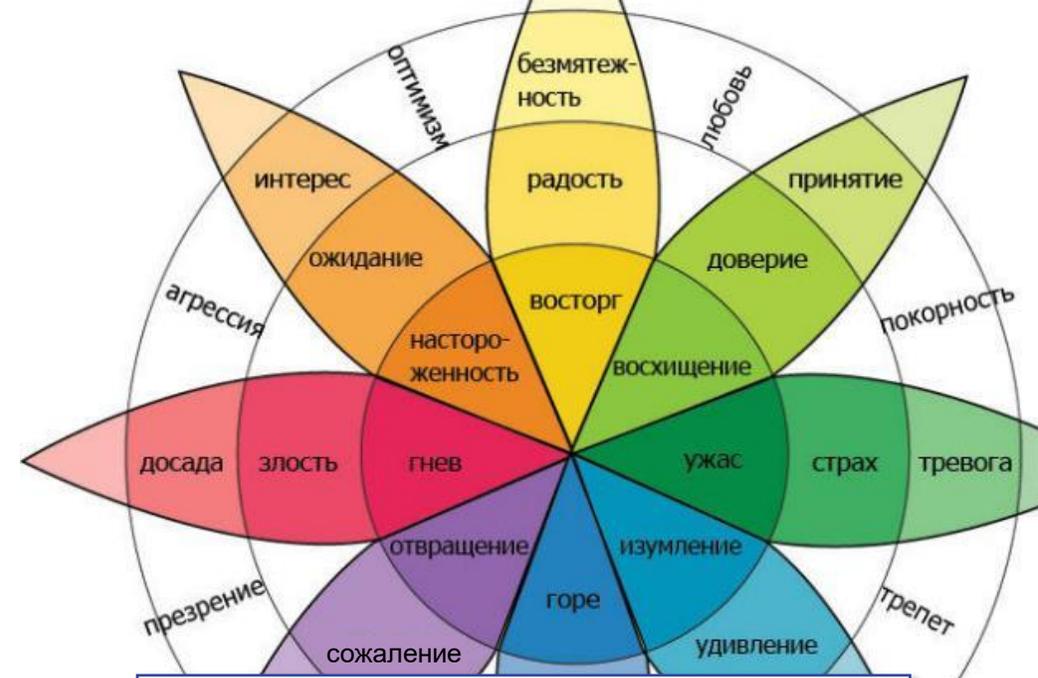
ИЗУЧЕНИЕ И ИЗМЕРЕНИЕ ЭМОЦИЙ

Измерение невербальных реакций человека помогает «поймать» неосознанные эмоциональные реакции



Какая эмоция лучше всего отражает намерение сделать что-то?

Правильный ответ – СОЖАЛЕНИЕ



Словарик исследователя

Поведенческая наука (Behavioral Science) – наука, основанная на систематическом анализе и исследовании поведения. Стала развиваться на основе психологии и социологии.

ИССЛЕДОВАНИЯ – ЭТО РАБОТА В БОЛЬШОЙ КОМАНДЕ



Мы общаемся с
коллегами не только в
России, но и во многих
странах мира

ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОЕКТА И ВОВЛЕЧЕННЫЕ СОТРУДНИКИ



КАРЬЕРНАЯ ЛЕСТНИЦА В IPSOS

SERVICE LINES



Далай Доржу
Assistant, Brand Health Tracking

"Мне посчастливилось прийти в компанию в качестве стажера и участника образовательного проекта Ipsos School. Впечатления и опыт от данного проекта остались исключительно приятные и полезные.

Я твёрдо решил, что хочу остаться работать в Ipsos и заниматься количественными маркетинговыми исследованиями, где всего за полгода работы мне доверили проводить несколько интересных проектов".

DATA PROCESSING



ИССЛЕДОВАНИЯ – ЭТО ИНТЕРЕСНО!

Подводим итог



- Ты участвуешь в тестировании прототипов продуктов до того, как их увидят все
- Ты первым узнаешь о новых трендах
- Ты видишь мир не только своими глазами, но и глазами других людей
- Исследователи – люди с самым широким кругозором. Любознательность – наше второе имя!
- Работа на стыке науки и искусства

WWW.IPSOS.RU

БОЛЬШАЯ БАЗА ЗНАНИЙ В ОТКРЫТОМ ДОСТУПЕ

ОБЗОРЫ ТРЕНДОВ

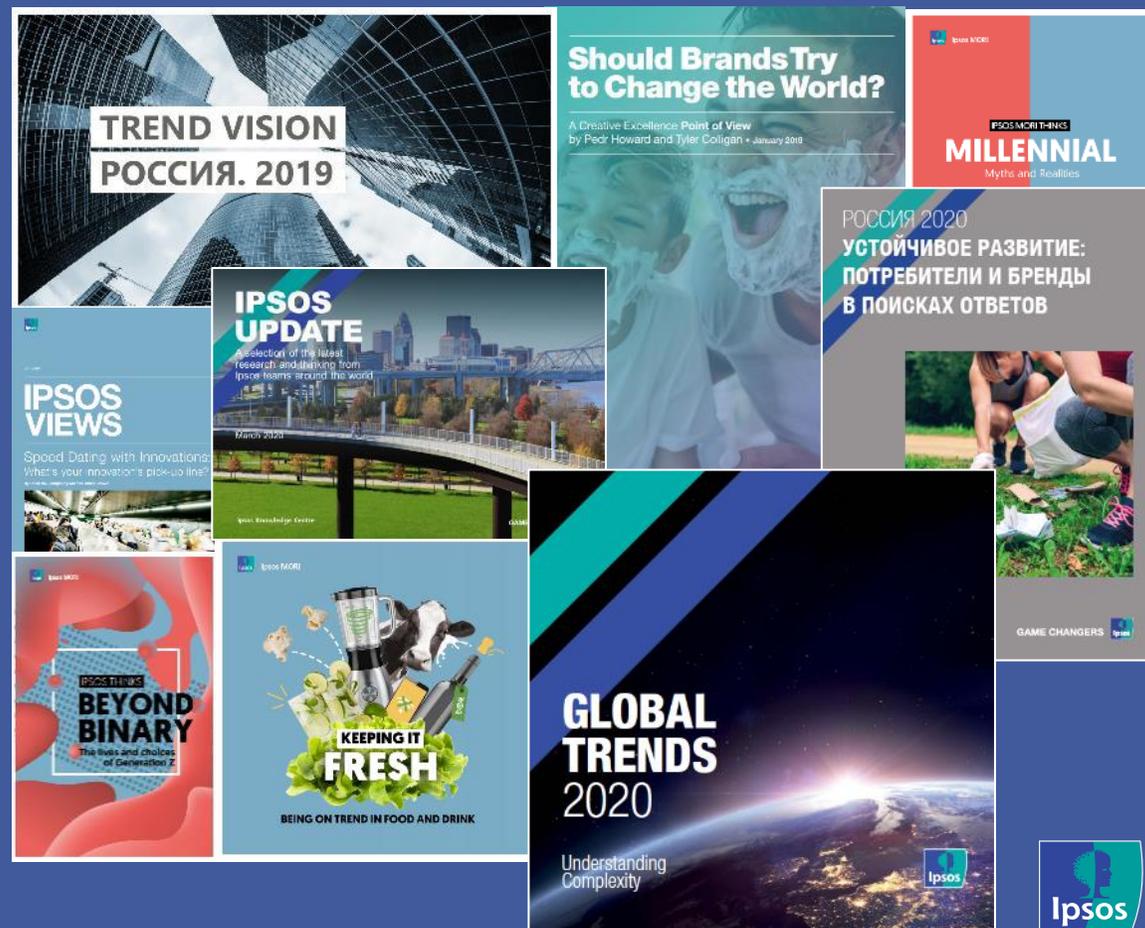
СТАТЬИ
ПО МАРКЕТИНГУ И ИССЛЕДОВАНИЯМ

ДАННЫЕ ГЛОБАЛЬНЫХ И
ЛОКАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ



Истинный эксперт всегда готов делиться своим знанием”

Жан-Марк Леш,
Со-основатель Ipsos



ПАМЯТКА ПО СОСТАВЛЕНИЮ АНКЕТЫ ДЛЯ ШКОЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

ИСКУССТВО СОСТАВЛЕНИЯ АНКЕТ

Часть 1. Три золотых правила

GAME CHANGERS



GAME CHANGERS



#IpsosBeSure



www.ipsos.ru



[Ipsos.in.Russia](https://www.instagram.com/ipsos.in.Russia)



[Ipsos in Russia](https://www.facebook.com/Ipsos.in.Russia)