

ماذا تعرف عن أتمتة التسويق Marketing Automation ؟



رغم أن فكرة أتمتة التسويق أو ما يسمى بالـ ”Marketing Automation” بدأت بالظهور في ثمانينات القرن الماضي، لكن البداية الحقيقية كانت في عام 1992. إذ كانت فكرة التسويق الآلي تقتصر على الشركات العملاقة ذات قواعد العملاء الواسعة لأنها كانت تكنولوجيا حديثة وباهظة الثمن وقتها.

لكن مع التطور التقني وزيادة الاهتمام بالتسويق الإلكتروني، ازداد الاعتماد على أتمتة التسويق نتيجة ظهور العديد من منصات التسويق الآلي المتاحة للشركات من أجل تحسين نمو مشاريعهم. وفي عام 2018 أصبح نحو 49% من الشركات تستخدم أتمتة التسويق بانتظام. لكن، ما هي أتمتة التسويق، وكيف تحقق أقصى استفادة منها؟

جدول المحتويات:

- ما هي أتمتة التسويق؟
- ما هي المزايا التي تقدمها أتمتة التسويق؟
- ما هي الفوائد الرئيسية لأتمتة التسويق؟
- ما هي سلبيات أتمتة التسويق؟
- أبرز أدوات أتمتة التسويق التي يمكن استخدامها

ما هي أتمتة التسويق؟

نُظِم أتمتة التسويق عبارة عن منصات برمجية لتبسيط المهام التي تستغرق وقتًا طويلاً في عمليات التسويق والمبيعات. إذ تمكنك آلياً من تحديد جمهورك المستهدف وتصميم المحتوى ذا الصلة بناءً على سلوك الجمهور، مثل: القيام بالمهام المتكررة المرتبطة بمتابعة الحملات التسويقية بما في ذلك رسائل [التسويق عبر البريد الإلكتروني](#) المرسلة للعملاء آلياً، وحملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها.

من خلال تبسيط هذه العملية ستكون قادراً على بناء علاقات شخصية مع عدد كبير من العملاء؛ لذلك، يتمثل أحد أهداف أتمتة التسويق الأساسية في تقديم المحتوى المناسب، في الوقت المناسب، إلى العملاء المناسبين، وبالتالي تعزيز ثقتهم بالعلامة التجارية.

لتبسيط فكرة أتمتة التسويق؛ فكر في الحملة التسويقية على أنها عملية عناية بالنباتات، فالعميل المستهدف من الحملة التسويقية هو البذرة، وعمليات أتمتة التسويق هي عملية سقي البذرة حتى تنمو وتؤتي ثمارها، وجنى الثمار في النهاية هي المبيعات.

ما هي المزايا التي تقدمها أتمتة التسويق؟

توفر منصات أتمتة التسويق عددًا من المزايا والوظائف القياسية التي يزيد عددها عن 20 ميزة. وفي حين أن هذه المزايا مفيدة بالتأكيد، لكن الميزة الحقيقية للتسويق الآلي هي أنه يمكن دمج هذه المزايا مع بعضها البعض لمساعدتك في تنظيم نهج موحد لاستهداف العملاء المحتملين. وسنذكر المزايا الأكثر شيوعًا بين منصات أتمتة التسويق:

1. أتمتة رسائل البريد الإلكتروني

تحتوي جميع أنظمة التسويق الآلي على ميزة أتمتة رسائل البريد الإلكتروني التي تساعد على إرسال رسائل بمحتوى مختلف ذا صلة بالجمهور المستهدف، سواء كانت رسائل إخبارية أو حتى إعلان جديد.

إذ يمكن عن طريقها تخصيص رسائل البريد الإلكتروني لشريحة معينة من الجمهور حسب سماتهم المشتركة وتفضيلاتهم الشخصية، إضافة إلى إمكانية معرفتك بمن يفتح رسائل بريدك الإلكتروني، ومعدل النقر على المحتوى، وأيضًا [معدل إلغاء الاشتراك](#) لخدمات البريد الإلكتروني وغيرها.

2. إدارة علاقات العملاء CRM

إدارة علاقات العملاء هي تقنية لإدارة جميع علاقات شركتك وتفاعلها مع العملاء الحاليين والمحتملين، والهدف منها بسيط للغاية وهو تحسين العلاقات التجارية، ومساعدة الشركة على البقاء على اتصال مع العملاء. لتحقيق أقصى استفادة من منصات أتمتة التسويق؛ يُدمج نظام [إدارة علاقات العملاء](#) مع أدوات أتمتة التسويق المختلفة لتسهيل تتبع سلوك العملاء وتقييم الجهود المبذولة في الحملات التسويقية لتحقيق أكبر نجاح ممكن.

3. إنشاء ملف تعريف للعملاء

تُعد عملية توليد احتمالات عن العملاء المتوقع استهدافهم مستقبلاً واستيعاب المعلومات المجمعة عنهم هدفًا مهمًا لمعظم الشركات والمؤسسات المختلفة. لذلك، يتجه جميع المسوقين إلى إنشاء ملف تعريف أو ما يسمى بشخصية العميل بشكل تدريجي للعملاء المحتملين.

لكن بعد تطور أدوات أتمتة التسويق، أصبحت هذه الخدمة من أهم مزايا أدوات أتمتة التسويق التي لا تتطلب الكثير من العمل. إذ يقوم الزائر للموقع الإلكتروني بكل العمل عن طريق ملء نموذج الملف التعريفي وإرساله، وتكون مهمتك كمسوق أن تجمع هذه المعلومات ومحاولة الاستفادة منها لتحديد اتجاه استراتيجيتك التسويقية.

4. تثقيف العملاء المحتملين Lead Nurturing

يُسمى أيضًا التسويق بالتنقيط، وهي محاولة الحفاظ على العملاء المحتملين الذين لديهم اهتمام بالخدمات التي تقدمها الشركة ولكنهم غير مستعدين لشراء تلك الخدمات أو الاستفادة منها حاليًا. لذلك، فإن منصات التسويق الآلي تستخدم هذا المفهوم وتنفذه في خلال مراحل حياة العميل للمساعدة على الحفاظ على ولائه للشركة، ومساعدته والتسويق له لفترة من الوقت وذلك لإعدادة لعملية الشراء والاستفادة من الخدمات المقدمة.

5. إدارة وسائل التواصل الاجتماعي

توفر منصات أتمتة التسويق إمكانية إدارة وسائل التواصل الاجتماعي من خلال موقع مركزي واحد يوفر جدولًا المنشورات، وتتبع نشاطك التجاري والتسويقي، والرد على الرسائل والإشعارات في جميع مواقع التواصل الاجتماعي، وغيرها من الخدمات.

ما هي الفوائد الرئيسية لأتمتة التسويق؟

هناك العديد من الفوائد لأتمتة التسويق سواء كنت تُدير شركة صغيرة، أو متوسطة الحجم، أو تعمل ضمن فريق تسويق لشركة كبيرة ذات قاعدة جماهيرية عالية. وأول هذه الفوائد هو التخصيص، إذ تستطيع إنشاء خطة تسويقية فريدة لكل نوع من العملاء حسب سماتهم الشخصية واهتماماتهم المشتركة؛ مما يزيد من ارتباطهم بالخدمات المقدمة من الشركة وتزيد معها المبيعات.

على سبيل المثال، عند بحث العميل في موقعك عن منتج محدد، يظهر له آلياً بفضل أتمتة التسويق عددًا من المنتجات المرتبطة بالمنتج من خلال الإعلانات سواء على مواقع التواصل الاجتماعي أو من خلال البريد الإلكتروني.

ومن أهم الفوائد الأخرى لأدوات التسويق الآلي أنها تساعد على توفير الوقت، إذ تقوم أدوات أتمتة التسويق بالمهام المتكررة في الحملات التسويقية بدلاً منك. أيضاً تُمكنك من جدولة الحملات التسويقية مسبقاً، والتركيز بعدها على العمل في مشاريع أخرى، والخروج بأفكار تسويقية جديدة، مما يزيد من إنتاجية الشركة.

إضافة إلى تحسين عائد الاستثمار نتيجة لاستهداف العملاء بشكل أكثر تحديداً؛ مما يساعد على ترشيد الإنفاق التسويقي بطريقة أكثر حكمة وكفاءة لتصب في مصلحة العميل المستهدف وليس أي شخص آخر.

لذلك، يُمكن أن نقول أن فوائد أتمتة التسويق غير مقتصرة على تخفيف أداء المهام المتكررة فقط أو التسهيل على فريق التسويق، بل تكمن أهميته في التحسين، سواء تحسين تجربة العميل أو تحسين الكفاءة التسويقية وخصوصاً مع تزايد قنوات التسويق وزيادة تعقيدات الحملات التسويقية.

ما هي سلبيات أتمتة التسويق؟

1. المراسلة الزائدة عن الحد

تُعد المراسلة الزائدة عن الحد من أشهر عيوب أتمتة التسويق، وهي تعني الإفراط في إرسال الرسائل بقدر أكثر من اللازم فتصبح خطة التسويق ذات نتائج سلبية، بجانب احتمالية حظر العميل رسائل بريدك الإلكتروني مما يهدد خسارة هذا العميل؛ هنا، يجب أن تتعلم تحديد الوقت المناسب لإرسال الرسائل للعملاء وذلك بناءً على دراسة سماتهم الشخصية وتحديد نمط حياتهم.

2. التكلفة المرتفعة لأدوات أتمتة التسويق

من أهم أسباب عدم التوجه لأتمتة التسويق هي تكاليف المال الباهظة، إذ يكون من الصعب على الشركات الصغيرة التي تكافح بميزانياتها المحدودة تحمل تكاليف أتمتة التسويق. لذلك، إذا كنت تُدير شركة صغيرة فالقرار بين يديك في استخدام أدوات أتمتة التسويق من عدمه، بناءً على ما إذا كانت الفوائد التي تعود على الشركة من استخدام أتمتة التسويق تتفوق على تلك التكاليف الباهظة أم لا.

3. إلغاء الطابع الشخصي لعلامتك التجارية

بعض الشركات تفشل في الاستفادة من ميزة التخصيص في التسويق الآلي، إذ تُرسل نفس الرسالة إلى جميع العملاء دون التفرقة بين اهتماماتهم أو تفضيلاتهم الشخصية؛ مما يزيد من عشوائية الخطة التسويقية ويُقلل من ارتباط العميل بالعلامة التجارية.

أبرز أدوات أتمتة التسويق التي يمكن استخدامها

قبل سرد أدوات أتمتة التسويق، يجب عليك معرفة طبيعة الشركة ونوع عملك التجاري لمعرفة أداة أتمتة التسويق المناسبة لها. ويوجد نوعين من الأعمال التجارية، أولهما [الأعمال الموجهة لأعمال أخرى B2B](#) وفيها تكون الخدمات التي تقدمها الشركة موجهة لشركات أخرى وليس المستهلك العادي مثل: شركات الأجهزة الطبية التي تقدم منتجاتها للمستشفيات وكذلك الشركات التي تقدم الأدوات والبرمجيات للشركات الأخرى.

أما النوع الآخر فهو نوع الأعمال الموجهة إلى المستهلك B2C ، وفيها تكون الخدمات التي تقدمها الشركة موجهة للمستهلكين، وذلك النوع من الأنشطة التجارية هو الأكثر انتشارًا في هذه الأونة. مثل: خدمات مراكز التسوق، وخدمات الاتصالات والإنترنت، وغيرها من الخدمات اليومية التي تحتاجها.

تستهدف أدوات أتمتة التسويق المختلفة إما نوع واحد من الأنشطة التجارية أو تستهدف كلاهما معًا، ومع الاهتمام بالمزايا الأخرى التي يمكن أن تقدمها وسبق تناولها. ومن أشهر أدوات أتمتة التسويق:

Marketo

تُعد أداة أتمتة التسويق [Marketo](#) إحدى أفضل أدوات أتمتة التسويق المعروفة، فهي متواجدة في السوق من فترة كبيرة قبل استحواذ شركة Adobe عليها مؤخرًا ودمجها مع خدماتها الأخرى.

تقدم Marketo مجموعة من المزايا التي تساعد على إدارة حملات البريد الإلكتروني وأيضًا بعض المزايا للمبيعات بجانب التسويق. وتُستخدم هذه الأداة إذا ما كنت تريد البدء بأساسيات أتمتة التسويق ثم بعد ذلك التطرق إلى المزايا الأكثر تقدمًا في المستقبل.

أما بالنسبة لخطط الأسعار، فالأداة ليست الأغلى ثمنًا، ولكنها ليست الأرخص أيضًا، إذ يوجد أربع خطط للأسعار كل منها تقدم مزايا إضافية عن الخطط الأخرى. سعر خطط الأسعار يختلف باختلاف سعة قاعدة البيانات التي ترغب بها ولذلك يجب عليك التواصل مع قسم المبيعات لمعرفة الأسعار.

Oracle Eloqua

أداة [Oracle Eloqua](#) هي أداة تابعة لشركة أوراكل (Oracle) وتستخدم الأداة على مستوى الشركات الكبيرة ذات الميزانية التي تتحمل تكلفة استخدامها، فهي تقدم الكثير من المزايا مثل خدمات البريد الإلكتروني، وإدارة علاقات العملاء، وإدارة العملاء المتوقعين، وغيرها من الخدمات.

توفر الأداة مستوى استثنائي من الخدمة بجانب المحتوى التعليمي للمساعدة على تحقيق أقصى استفادة منها. وتتيح 3 خطط للأسعار تبدأ من 2000 دولار أمريكي حتى 4000 دولار أمريكي شهريًا، والخطوة الثالثة سعرها يحدد مع قسم المبيعات في الشركة.

Hubspot

تقدم منصة [Hubspot](#) العديد من الخدمات بجانب خدمات أتمتة التسويق مثل خدمة العملاء وإدارة علاقات العملاء وغيرها من الخدمات. لكن كل تلك الخدمات ليست بالمستوى المتعمق كما في الأداتين السابق ذكرهما، فهي أداة جيدة لأصحاب الأعمال الصغيرة والمهتمين بالتسويق بالمحتوى؛ لتوفيرها خدمات التسويق بالبريد الإلكتروني وإدارة علاقات العملاء وغيرها من المزايا.

لدى Hubspot خيارات عديدة لخطط أسعار الخدمات التي تقدمها، وتختلف خطط الأسعار باختلاف الخدمات المقدمة والمزايا التي ترغب في الحصول عليها، فمثلًا خدمات التسويق تبدأ من 45 دولار أمريكي شهريًا حتى 3200 دولار أمريكي شهريًا.

ActiveCampaign

يُنصح باستخدام أداة [ActiveCampaign](#) للشركات الصغيرة لتوافر ميزات عديدة مثل تسويق البريد الإلكتروني، وإدارة علاقات العملاء، وغيرها من مزايا أتمتة التسويق، بجانب أنها أكثر الأدوات شمولاً ولكن تعلمها يتطلب الكثير من الوقت والجهد؛ لذلك، فهي ليست أداة مناسبة للمبتدئين. يوجد أربع خطط أسعار للأداة، تبدأ من 9 دولار أمريكي حتى 229 دولار أمريكي شهرياً.

Keap

أداة [Keap](#) أو كما سُميت سابقاً Infusionsoft ، هي أداة مثالية إذا كنت ترغب في التنظيم وزيادة المبيعات، وخاصة الشركات الصغيرة وأصحاب المدونات. توفر الأداة العديد من المزايا مثل: إدارة جهات الاتصال، وتسويق البريد الإلكتروني، ومتابعات المدفوعات، وغيرها من المزايا. تبدأ خطط أسعار الأداة من 79 دولار أمريكي حتى 199 دولار أمريكي شهرياً.

ختاماً، ربما بات واضحاً أن تميّز أدوات أتمتة التسويق يكمن في مساعدتك على زيادة الجهود التسويقية، عن طريق جذب قاعدة جماهيرية جديدة باستخدام استراتيجيات تسويقية فعالة. لكن الأدوات لن تكون فعالة إلا إذا استخدمت بشكل صحيح، يمكنك [الاستعانة بخدمات التسويق الإلكتروني](#) التي يقدّمها المحترفون على منصة خمسات، لمساعدتك على تحقيق أقصى استفادة من أدوات التسويق الآلي.