

УДК 658.5:004.9

DOI 10.26118/2782-4586.2025.76.31.034

Евлагина Ангелина Сергеевна

Иркутский национальный исследовательский технический университет

Дудко Дмитрий Александрович

Иркутский национальный исследовательский технический университет

Бовкун Александр Сергеевич

Иркутский национальный исследовательский технический университет»

Анализ деятельности рекламного агентства FACEDIGITAL с целью ее улучшения

Аннотация. В данной статье представлен анализ деятельности рекламного агентства в сфере SEO-услуг с применением нотаций моделирования бизнес-процессов IDEF0 и BPMN. Новизна исследования заключается в комплексном использовании этих нотаций: IDEF0 обеспечивает функциональное моделирование бизнес-процесса «SEO-сопровождение», выявляя его основные функции и взаимосвязи, а BPMN позволяет детально описать потоки работ внутри процесса с целью выявления «узких мест». Выявленные в IDEF0 проблемные области, в частности, касающиеся недостаточной детализации отчетности и ограниченного взаимодействия с клиентами, которые значительно снижают прозрачность процесса для клиента, становятся отправной точкой для дальнейшего анализа в BPMN. Результаты моделирования в BPMN позволяют разработать рекомендации для стандартизации ключевых этапов процесса «SEO-сопровождение», что, в свою очередь, приведет к повышению качества предоставляемых услуг, снижению операционных рисков и укреплению доверия со стороны клиентов за счет большей предсказуемости и понятности выполняемых работ.

Ключевые слова: поисковая оптимизация, SEO-услуги, система менеджмента качества, моделирование процессов, IDEF0, BPMN, digital-агентство, рекламное агентство.

Evlagina Angelina Sergeevna

Irkutsk National Research Technical University

Dudko Dmitrii Aleksandrovich

Irkutsk National Research Technical University

Bovkun Aleksandr Sergeevich

Irkutsk National Research Technical University

Analysis of the activities of the advertising agency FACEDIGITAL with the aim of improving them

Abstract. This article presents an analysis of the activities of an advertising agency in the field of SEO services using the IDEF0 and BPMN business process modeling notations. The novelty of the study lies in the comprehensive use of these notations: IDEF0 provides functional modeling of the SEO support business process, identifying its main functions and relationships, and BPMN allows for a detailed description of workflows within the process in order to identify bottlenecks. The problem areas identified in IDEF0, in particular, those related to insufficient detailing of reporting and limited interaction with clients, which significantly reduce the transparency of the process for the client, become the starting point for further analysis in BPMN. The results of modeling in BPMN allow for the development of recommendations for standardizing the key stages of the SEO support process, which, in turn, will lead to an increase in the quality of services provided, a decrease in operational risks and strengthening of customer confidence due to greater predictability and clarity of the work performed.

Key words: search engine optimization, SEO services, quality management system, process modeling, IDEF0, BPMN, digital agency, advertising agency.

Цель исследования:

Целью данного исследования является разработка и апробация методических моделей для описания, анализа и последующего улучшения процессов оказания SEO-услуг.

Задачи исследования:

- провести обзор действующей системы управления качеством SEO-услуг в выбранном агентстве;
- выявить узкие места и факторы, снижающие прозрачность процессов;
- построить IDEF0-диаграммы ключевых этапов SEO-сопровождения, разработать BPMN-модели процессов регулярного сопровождения и отчётности;
- на основе полученных моделей сформулировать рекомендации по стандартизации и документированию процедур.

Основная часть

В современных условиях клиенты SEO-услуг всё чаще сталкиваются с непрозрачностью этапов работы специалистов, что проявляется в отсутствии четкого описания выполняемых задач и минимальном количестве предоставляемых отчетов. Недостаточная отчетность и отсутствие единых критериев эффективности создают неопределенность результатов, заставляя заказчиков сомневаться в реальной ценности проделанных работ [1]. Кроме того, применение рискованных или неподтверждённых методов продвижения без прозрачного информирования о них усиливает ощущение неуверенности у клиента и повышает вероятность конфликтных ситуаций [2].

Непрозрачность процессов негативно напрямую влияет на уровень доверия заказчиков к агентству, снижает удержание и LTV, тогда как прозрачное информирование о ходе работ и регулярные отчёты способствуют укреплению долгосрочных партнерских отношений и повышению лояльности [3], [4]. В отсутствие такой практики заказчики нередко отказываются от продления контрактов, что приводит к потере устойчивости результатов продвижения и снижению общей эффективности SEO-кампаний [1]. Таким образом, прозрачность и четкость в работе SEO-агентства являются ключевыми факторами успеха и удержания клиентов. Чтобы лучше понять, как эти принципы реализуются на практике, рассмотрим деятельность конкретного digital-агентства – FACEDIGITAL.

FACEDIGITAL – цифровое агентство полного цикла, основанное в 2014 г. в Иркутске. По данным CMS Magazine, к настоящему моменту компания реализовала более 150 проектов с бюджетами от 2 до 400 тысяч рублей и обслуживает более 30 активных клиентов. В штате работают специалисты с опытом от 2 до 13 лет в digital-среде, что обеспечивает комплексный подход к веб-разработке, рекламе и аналитике [5]. В перечень услуг FACEDIGITAL входят контекстная и медийная реклама (Яндекс.Директ и Google Ads), таргетированная реклама, создание интернет-магазинов и корпоративных сайтов, лендинги на Tilda, SMM-продвижение, услуги графического дизайна, веб-аналитика, аудит рекламных кампаний и SMM-аккаунтов, SEO-продвижение, разработка фирменного стиля и поддержка сайтов [6].

С точки зрения управления качеством своих услуг агентство является сертифицированным партнером Яндекс.Директ и Google Partner, что подтверждает ежегодное прохождение экзаменов и применение стандартизированных методик настройки и оптимизации рекламных кампаний [6], [7]. Вместе с тем, в открытых источниках отсутствуют упоминания о формализованной системе менеджмента качества по стандартам ИСО и о централизованном реестре процедур, что может затруднять унификацию процессов и контроль версий внутренних документов [5], [6]. Подход к SEO-услугам реализован через комплексную схему: аудит и разработка стратегии, внутренняя и внешняя оптимизация, поддержка результатов и регулярная отчётность. Агентство предлагает два основных формата продвижения – по ключевым запросам и по трафику – с бюджетом от 35 000 Р/мес., а средний срок сопровождения SEO-клиента составляет почти три года, что позволяет достигать устойчивых результатов [5], [6].

В рамках данного исследования, для анализа SEO-услуг FACEDIGITAL будут применены методы функционального моделирования IDEF0 и бизнес-моделирования BPMN. IDEF0 позволит визуализировать общую структуру предоставления агентством SEO-услуг, а именно услуги «SEO-сопровождение». BPMN, в свою очередь, будет использован для детального описания процесса «SEO-сопровождение», что позволит выявить «узкие места» и возможности для улучшения. Контекстная диаграмма процесса «SEO-сопровождение» и ее декомпозиция представлены на рисунках 1 и 2 соответственно.

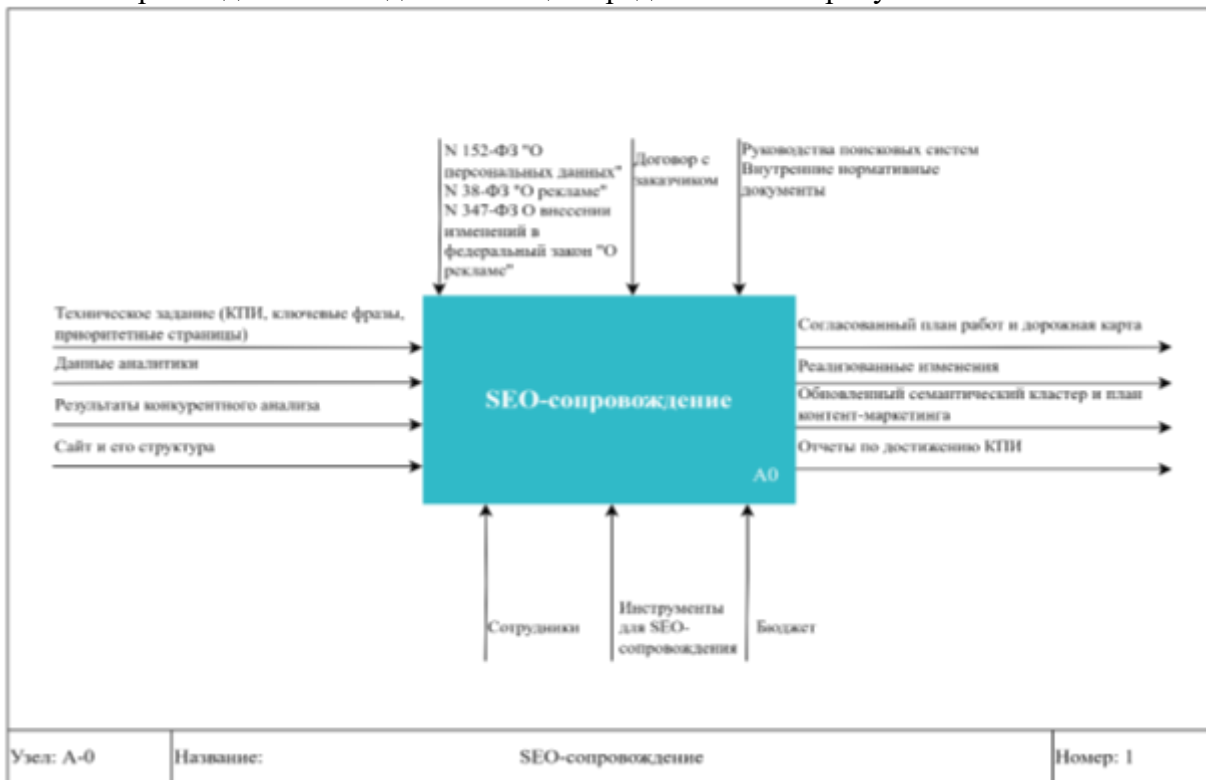


Рисунок 1 – Контекстная диаграмма бизнес-процесса «SEO-сопровождение»

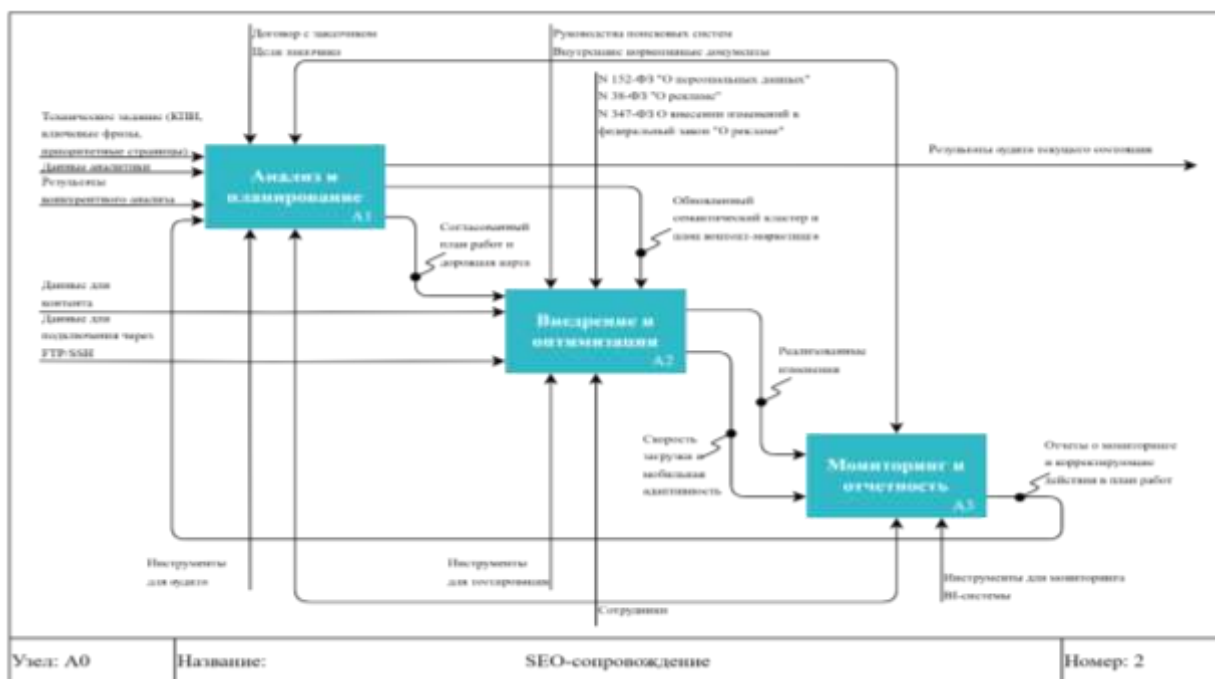


Рисунок 2 – Декомпозиция контекстной диаграммы бизнес-процесса «SEO-сопровождение»

Проведенный анализ процесса SEO-сопровождения в FACEDIGITAL, основанный на функциональной модели IDEF0, демонстрирует, что агентство применяет структурированный и комплексный подход к своей работе. Процесс выстроен в виде последовательности взаимосвязанных этапов, включающих анализ и планирование, внедрение и оптимизацию, а также мониторинг и отчетность. Важным аспектом является ориентация на данные и цели клиентов, что позволяет принимать обоснованные решения и достигать конкретных бизнес-результатов. Чтобы более детально исследовать процесс, выявить проблемные области и определить конкретные шаги по их устранению на рисунке 3, 4, 5 представлены узлы A1, A2 и A3 в нотации BPMN соответственно.

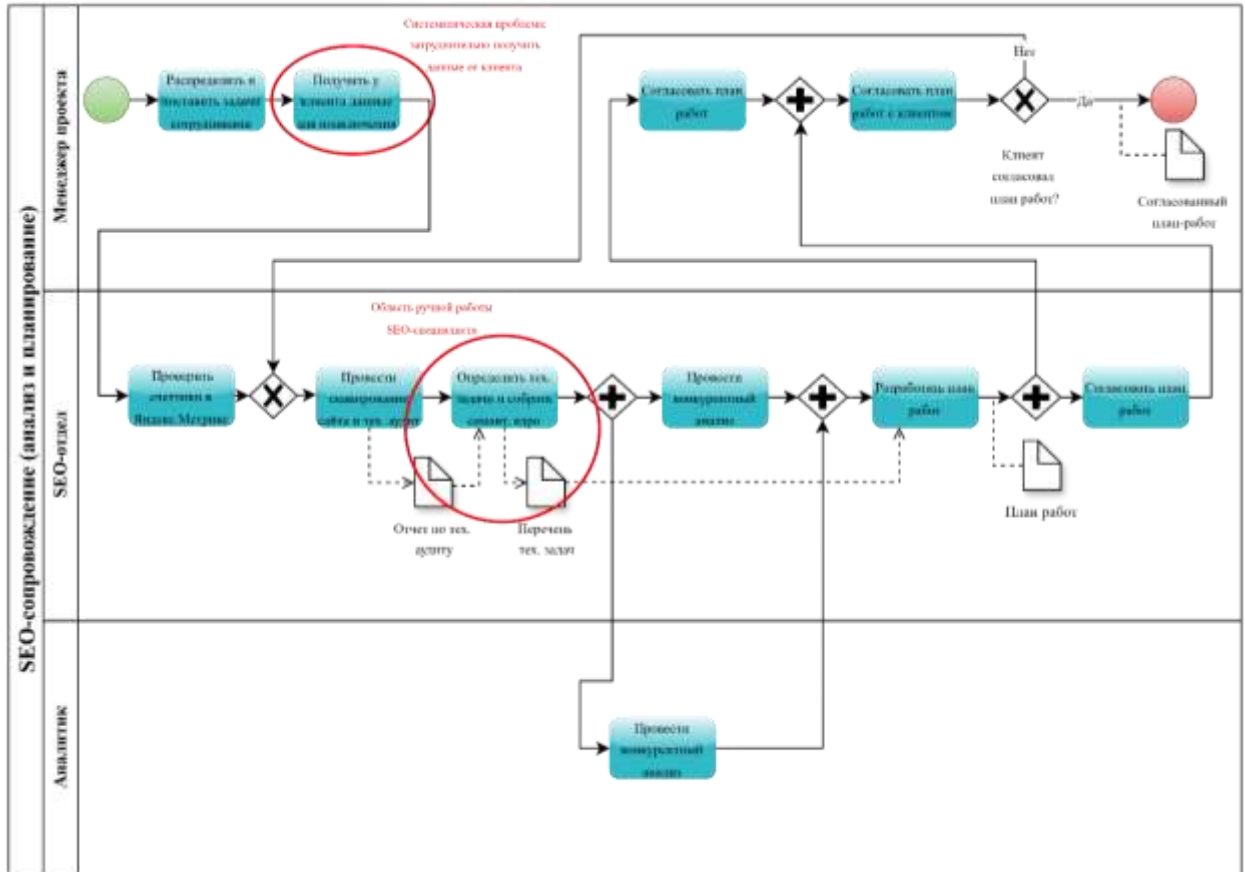


Рисунок 3 – Этап «Анализ и планирование» процесса «SEO-сопровождение»

Основной проблемой при анализе и планировании (рис. 3) в FACEDIGITAL является задержка, связанная с получением необходимых доступов к ресурсам клиента, что создает зависимость от сторонних факторов и замедляет начальный этап аудита и сбора данных. Дополнительно, ручной характер анализа результатов аудита и объём работ по кластеризации семантики, могут повысить риск неточностей и потребовать дополнительного времени на согласование, что в конечном итоге может замедлить достижение желаемых результатов. Клиент, таким образом, может испытывать беспокойство по поводу задержек, потенциальных ошибок и общей прозрачности процесса, что может негативно сказаться на восприятии качества оказываемых услуг.

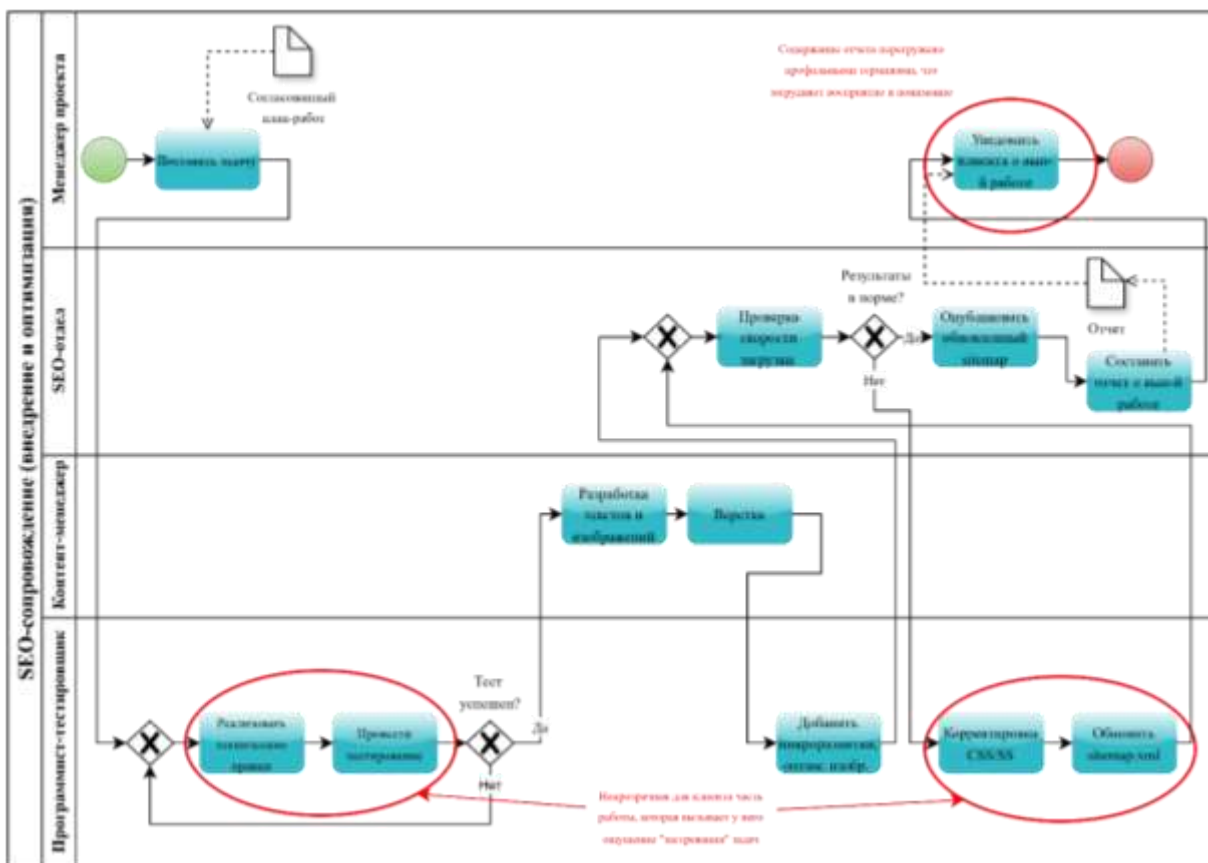


Рисунок 4 – Этап «Внедрение и оптимизация» процесса «SEO-сопровождение»

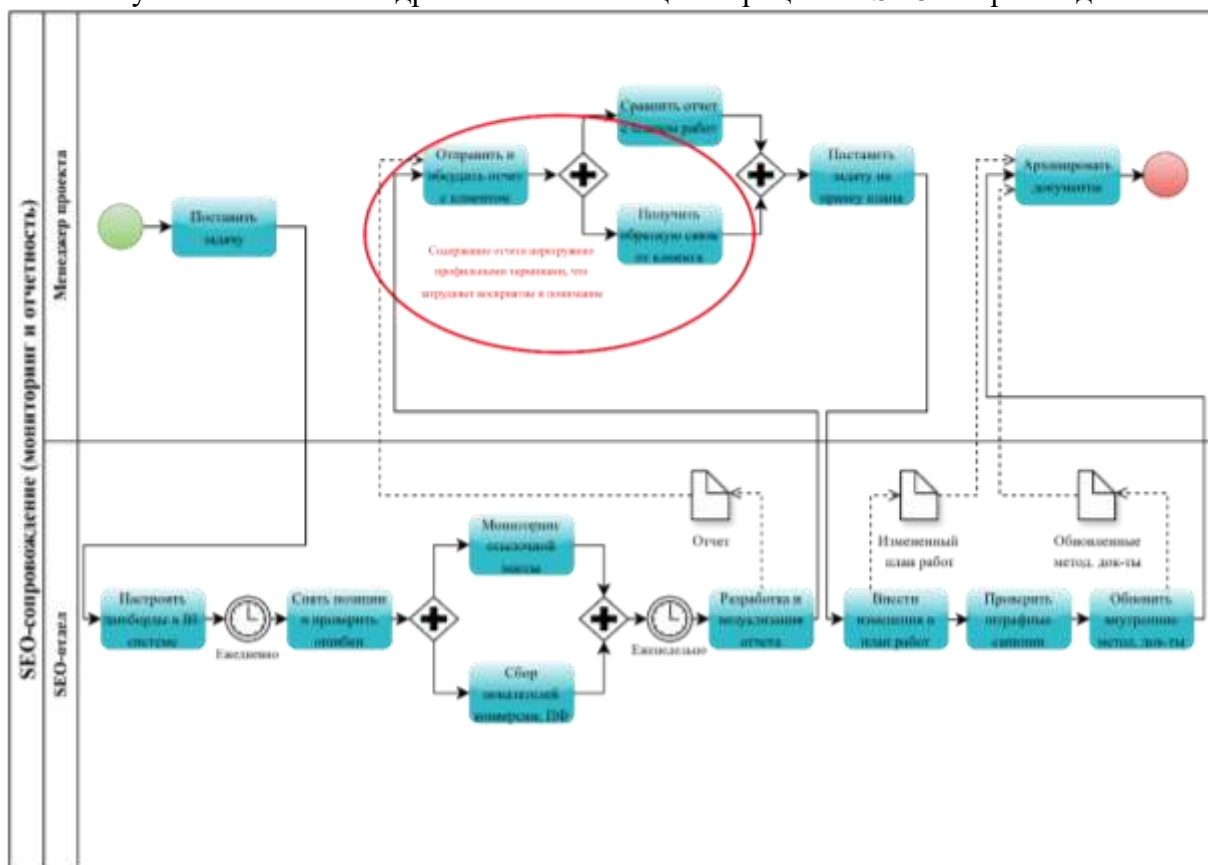


Рисунок 5 – Этап «Мониторинг и отчетность» процесса «SEO-сопровождение»

Выявленные проблемы на этапах внедрения и оптимизации (рис. 4), а также мониторинга и отчетности (рис. 5), с точки зрения клиента, сводятся к отсутствию

прозрачности, понятности и оперативности. Клиент сталкивается с трудностями в понимании хода работ из-за недостатка информации о выполняемых задачах и их связи с бизнес-целями. Отчеты, представленные в виде сложных таблиц с обилием неясных метрик, затрудняют оценку результатов и понимание эффективности проводимых работ. Использование специализированной терминологии без пояснений лишь усугубляет непонимание и затрудняет оценку ценности и влияния проводимых мероприятий на достижение целей.

Заключение

Для устранения проблем, выявленных в FACEDIGITAL, связанных с недостаточной прозрачностью, понятностью и оперативностью, рекомендуется внедрение следующего комплекса рекомендаций:

1) Развертывание единого клиентского портала с дорожной картой проекта, обеспечивающего клиентам наглядное представление о ходе работ:

- отображение текущего спринта и приоритетных задач (с использованием упрощенной терминологии);

- визуализация этапов внедрения (например, «Аудит → Правки → Тестирование → Мониторинг») и указание ожидаемых сроков по каждому этапу.

2) Использование интерактивных дашбордов с ключевыми показателями эффективности (КПЭ), предоставляющих доступ к инструментам визуализации данных (Google Data Studio, Metabase), демонстрирующим в режиме реального времени основные метрики (рост органического трафика, динамику позиций по ключевым фразам, коэффициент конверсии и включение кратких пояснений и комментариев к каждому графику).

3) Организация регулярных коммуникационных сессий, подразумевающая проведение коротких созвонов (15 минут) в конце каждого этапа (например, каждые две недели), в ходе которых менеджер проекта кратко объясняет клиенту что сделано что сделано, какие результаты получены (приводит конкретный пример из отчёта), что будет дальше.

4) Формирование визуальных отчетов-кейсов, предлагающее ежемесячную подготовку презентаций или материалов в формате сторис, демонстрирующих конкретные примеры: выявления и устранения проблем (например, исправление 404-ошибок), использование визуальных материалов (скриншоты, подписи) в формате до/после.

5) Разработка глоссария терминов и FAQ, предполагающая создание доступного ресурса (в рамках клиентского портала или отдельного документа) с определениями специализированной терминологии.

6) Настройка автоматических уведомлений, то есть интеграция системы отслеживания задач с почтой или мессенджером клиента для автоматической отправки уведомлений: по завершении ключевых задач (например, публикация новых страниц) и с кратким сообщением о дальнейших шагах и ожидаемых результатах. Например: Мы опубликовали и отправили в индексацию 5 целевых страниц – ожидаем первые результаты через 2–3 недели.

7) Согласование прозрачного плана (скрипта) реагирования на возможные негативные изменения, включающего разработку и согласование с клиентом алгоритма действий в случае падения позиций:

- Оперативный аудит по чек-листу;
- Выявление виновника (техническая ошибка, изменение на стороне конкурентов, действия самого клиента);
- Внедрение исправлений;
- Отчёт о проделанных шагах.

Список источников

1. Проблемы выбора подрядчика по SEO продвижению сайта. URL: <https://vc.ru/seo/1588787-problemy-vybora-podryadchika-po-seo-prodvizheniyu-saita> (дата обращения: 29.05.2025).
2. Риски и издержки дешевого SEO. URL: <https://seo2you.ru/blog/seo/riski-i-izderzhki-dshevogo-seo/> (дата обращения: 29.05.2025).
3. Важность прозрачности и доверия в агентских отношениях. URL: <https://aimarketingengineers.com/ru/%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B7%D1%80%D0%B0%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8-%D0%B8-%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%8F-%D0%B2-%D0%B0%D0%B3%D0%B5/> (дата обращения: 29.05.2025).
4. О доверии, гарантиях, прозрачности и социальной ответственности брендов. URL: <https://webmate.kz/zavoevyvaem-doverie-pokupatelya-pravilno> (дата обращения: 29.05.2025).
5. CMS magazine. FACEDIGITAL. URL: <https://cmsmagazine.ru/agencies/facedigital-agency/> (дата обращения: 29.05.2025).
6. FACEDIGITAL. URL: <https://facedigital.agency/> (дата обращения: 29.05.2025).
7. Яндекс.Директ. Сертифицированный партнеры. URL: <https://yandex.ru/adv/contact/agencies/facedigital-agency> (дата обращения: 29.05.2025).
8. Бабанов А. М. BPMN, как инструмент высокоуровневого моделирования (сопоставление SADT и BPMN) / А. М. Бабанов, А. В. Корсун // Информационные технологии и математическое моделирование (ИТММ-2023) : Материалы XXII Международной конференции имени А.Ф. Терпугова, Томск, 04–09 декабря 2023 года. – Томск: Томский государственный университет, 2023. – С. 376-382.
9. Габов Н. А. Моделирование бизнес-процессов в нотации BPMN / Н. А. Габов // Инноватика-2023 : Сборник материалов XIX Международной школы-конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, Томск, 21–22 апреля 2023 года / Под редакцией С.Л. Минькова. – Томск: Общество с ограниченной ответственностью "СТТ", 2023. – С. 258-260.
10. Смирнова О. А. Анализ бизнес-процессов как инструмент их оптимизации / О. А. Смирнова // Научно-исследовательская деятельность в классическом университете - 2024: традиции и инновации : Материалы Международного научно-практического фестиваля, Иваново, 15–27 апреля 2024 года. – Иваново: Ивановский государственный университет, 2024. – С. 608-613.
11. Васильева А. Е. Методы и инструменты системного анализа для повышения эффективности бизнес-процессов / А. Е. Васильева, И. Д. Тикшаев // Электронные средства и системы управления. Материалы докладов Международной научно-практической конференции. – 2024. – № 1-2. – С. 125-126.

Сведения об авторах

Евлагина Ангелина Сергеевна, магистрант Института высоких технологий, ФГБОУ ВО «Иркутский национальный исследовательский технический университет», Иркутск, Россия
Дудко Дмитрий Александрович, магистрант Института высоких технологий, ФГБОУ ВО «Иркутский национальный исследовательский технический университет», Иркутск, Россия
Бовкун Александр Сергеевич, доцент кафедры автоматизации и управления Института высоких технологий, ФГБОУ ВО «Иркутский национальный исследовательский технический университет», Иркутск, Россия

Information about the authors

Evlagina Angelina Sergeevna, Master's Degree student of Institute of High Technologies Federal State Budget Educational Institution of Higher Education «Irkutsk National Research Technical University», Irkutsk, Russia

Dudko Dmitrii Aleksandrovich, Master's Degree student of Institute of High Technologies Federal State Budget Educational Institution of Higher Education «Irkutsk National Research Technical University», Irkutsk, Russia

Bovkun Aleksandr Sergeevich, associate Professor Department of Automation and Control of Institute of High Technologies Federal State Budget Educational Institution of Higher Education «Irkutsk National Research Technical University», Irkutsk, Russia